



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI PADOVA

Progetto Good Practice 2023

Raccolta questionari maggio 2024

Area Finanza e Programmazione
Ufficio Controllo di Gestione

Sintesi dei risultati della Customer Satisfaction somministrata agli studenti a maggio 2024

Analisi presentate per stakeholders:

- 1. CS studenti I^a anno**
- 2. CS studenti anni successivi al I^a anno**

Nota: per questioni legate agli accordi di riservatezza presi con gli Atenei partecipanti al Progetto, nella presentazione dei risultati i nomi degli altri Atenei sono stati sostituiti con lettere dell'alfabeto.



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI PADOVA

Atenei partecipanti al Progetto Good Practice 2023

Politecnico di Bari
Politecnico di Milano
Politecnico di Torino
Università dell'Aquila
Università della Basilicata
Università di Bergamo
Università di Milano Bicocca
Università di Bologna
Università di Brescia
Università della Calabria
Università Ca' Foscari di Venezia
Università degli Studi di Cagliari
Università di Camerino
Università di Cassino e
del Lazio Meridionale
Università di Catania
Università di Chieti-Pescara
Università Federico II di Napoli
Università di Ferrara
Università di Firenze
Università degli Studi di Foggia

Università degli Studi di Genova
Università dell'Insubria
Università Iuav di Venezia
Università di Macerata
Università di Messina
Università di Modena
Università del Molise
Università di Milano Statale
Università di Napoli Orientale
Università di Padova
Università di Palermo
Università di Parma
Università di Napoli Parthenope
Università di Pavia
Università di Perugia Stranieri
Università del Piemonte Orientale
Università Politecnica delle Marche
Università di Roma Cattolica
Università di Reggio Calabria
Università del Salento

Università del Sannio
Università di Salerno
Università di Sassari
Università di Siena
Università di Torino
Università Trento
Università di Trieste
Università di Udine
Università di Urbino
Università di Verona
Università campus bio medico
LUMSA
Università Europea di Roma
Libera Università Mediterranea
"Giuseppe Degennaro"
Università Carlo Cattaneo LIUC
IMT Lucca
Scuola Normale Superiore
SISSA
Sant'Anna
Università Telematica San Raffaele

In relazione alle rilevazioni di efficienza e efficacia percepita (docenti/assegnisti/dottorandi, PTA, studenti) del progetto, gli Atenei evidenziati NON hanno partecipato alla Customer Satisfaction Studenti



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI PADOVA

Customer satisfaction (CS) studenti: Tassi di risposta di Unipd

	Studenti I ^a anno			Studenti anni successivi al primo		
Ateneo	N. Risposte	Tasso di risposta GP2023	Tasso di risposta GP2022	N. Risposte	Tasso di risposta GP2023	Tasso di risposta GP2022
Padova	952	8%	7,3%	2.823	6,5%	5,4%



Macro Area	Servizio
Macro Area PERSONALE	Comunicazione
Macro Area INFRASTRUTTURE	Servizi generali e logistici
	Sistemi informativi
Macro Area SUPPORTO DIDATTICA	Segreteria studenti
	Internazionalizzazione studenti
	Orientamento in entrata
	Orientamento in uscita
	Diritto allo studio
SBA	Biblioteche

Per **Servizio** si intende un insieme omogeneo di attività amministrative



Ateneo	Orientamento	Infrastrutture e servizi di campus	Comunicazione	Sistemi informativi	Segreteria studenti	Biblioteche	Diritto allo studio
A	3,85	4,06	3,83	3,85	3,83	4,31	3,76
B	4,00	5,00	3,90	3,90	3,89	4,50	5,20
C	4,20	4,62	4,27	4,17	4,28	4,66	4,42
D	4,20	4,26	4,22	4,42	4,06	4,45	4,15
E	4,70	5,08	4,85	4,68	4,56	4,81	4,72
F	3,95	4,31	4,12	4,31	4,07	4,57	4,37
G	4,53	4,45	4,32	4,33	4,25	4,52	4,23
H	3,64	3,83	3,62	3,66	3,87	4,71	3,92
I	3,96	4,22	4,00	3,91	3,97	5,06	4,12
J	4,69	4,78	4,64	4,80	4,59	4,90	4,78
K	4,67	4,49	4,26	4,47	4,79	4,50	4,78
L	3,72	3,82	3,72	3,73	3,65	3,99	3,91
M	3,78	4,08	4,01	3,81	3,59	4,42	4,00
N	3,61	4,05	3,91	3,58	3,78	4,46	4,38
O	4,07	4,19	4,02	4,17	3,96	4,21	4,28
P	3,74	4,06	3,76	3,63	3,51	4,42	4,01
Q	3,67	3,55	3,74	3,82	3,34	4,74	4,05
R	4,11	4,00	3,93	4,20	3,75	4,75	4,14
S	4,12	4,17	4,08	4,04	4,07	4,40	4,21
T	3,78	3,91	3,92	3,53	3,71	4,83	3,81
U	4,82	4,69	4,46	4,74	4,64	4,56	4,51
V	4,96	5,02	5,03	4,94	5,06	4,91	4,92
W	4,06	4,44	4,22	4,06	4,09	5,07	4,42
X	3,75	4,15	3,93	3,72	3,73	4,32	4,16
Y	3,93	3,97	3,83	3,96	3,77	4,73	4,15
Z	4,14	4,13	4,12	4,15	4,18	4,75	4,34
Padova GP2023	3,85	4,40	4,07	4,21	4,14	4,70	4,01
MEDIA ATENEI*	4,08	4,21	4,07	4,05	3,96	4,58	4,25
Padova GP2022	3,79	4,21	4,03	4,11	4,04	4,53	3,84



Ateneo	Orientamento	Infrastrutture e servizi di campus	Comunicazione	Sistemi informativi	Segreteria studenti	Biblioteche	Diritto allo studio
AA	3,70	3,89	3,84	3,61	3,79	4,72	4,03
BB	3,80	3,21	3,73	3,73	3,44	4,51	4,27
CC	3,78	3,78	3,80	3,61	3,40	4,45	4,05
DD	4,18	4,19	4,19	4,17	4,03	4,80	4,46
EE	4,59	4,71	4,70	4,60	4,21	4,78	4,74
FF	4,24	4,37	4,20	4,31	4,23	4,63	4,10
GG	3,85	3,82	3,88	3,91	3,75	4,71	4,26
HH	4,25	4,49	4,20	4,22	3,95	4,79	4,38
II	4,38	4,23	4,17	4,28	3,93	4,43	4,14
JJ	4,39	4,46	4,40	4,36	4,40	4,66	4,41
KK	4,06	4,52	4,09	4,34	4,01	4,56	4,29
LL	4,43	4,33	4,42	4,26	3,86	4,76	4,62
MM	4,03	3,82	3,99	3,91	3,99	4,11	3,98
NN	3,95	4,42	4,16	4,00	4,03	4,62	4,39
OO	3,97	4,29	4,41	4,06	4,32	3,75	4,39
PP	3,92	4,18	3,90	3,81	4,18	4,69	4,25
QQ	4,18	4,48	4,28	4,31	4,10	4,90	4,42
RR	5,00	5,29	4,82	4,53	4,43	5,82	
SS	3,59	3,81	3,54	3,51	3,44	4,54	3,98
TT	4,46	4,71	4,38	4,40	4,38	5,17	4,57
UU	3,91	4,08	3,89	3,96	3,68	4,18	4,01
VV	4,33	4,46	4,28	4,33	4,27	4,52	
WW	4,38	4,67	4,47	4,15	4,16	4,57	4,39
XX	4,28	4,28	4,20	4,01	3,92	4,47	4,13
YY	4,48	4,15	4,27	4,18	4,13	4,65	4,17
ZZ	4,92	4,28	4,06	4,07	3,95	4,53	4,07
AAA	3,78	3,78	3,80	3,61	3,40	4,45	4,05
Padova GP2023	3,85	4,40	4,07	4,21	4,14	4,70	4,01
MEDIA ATENEI*	4,08	4,21	4,07	4,05	3,96	4,58	4,25
Padova GP2022	3,79	4,21	4,03	4,11	4,04	4,53	3,84

Ateneo	Orientamento	Infrastrutture e servizi di campus	Comunicazione	Sistemi informativi	Segreteria studenti	Biblioteche	Diritto allo studio
F	3,95	4,31	4,12	4,31	4,07	4,57	4,37
N	3,61	4,05	3,91	3,58	3,78	4,46	4,38
P	3,74	4,06	3,76	3,63	3,51	4,42	4,01
Y	3,93	3,97	3,83	3,96	3,77	4,73	4,15
CC	3,78	3,78	3,80	3,61	3,40	4,45	4,05
SS	3,59	3,81	3,54	3,51	3,44	4,54	3,98
PADOVA	3,85	4,40 	4,07	4,21	4,14 	4,70	4,01
MEDIA CLUSTER	3,78	4,05	3,86	3,83	3,73	4,55	4,14

Cluster considerato: Mega Atenei
(Bologna, Firenze, Milano Statale, Napoli – Federico II, Padova, Palermo, Torino)



Ateneo	Infrastrutture e servizi di campus	Comunicazione	Sistemi informativi	Internazionalizzazione	Segreteria Studenti	Biblioteche	Diritto allo studio	Job Placement
A	3,95	3,73	3,73	3,75	3,71	4,57	3,76	3,29
B	3,60	3,57	3,81	4,00	3,36	4,03	3,70	3,38
C	4,32	4,02	3,92	3,96	4,16	4,71	4,17	3,69
D	4,09	4,17	4,40	3,71	4,23	4,51	4,03	3,76
E	4,56	4,46	4,31	3,84	4,22	4,44	4,18	3,80
F	4,01	3,98	4,21	4,29	3,95	4,53	4,02	3,56
G	4,32	4,19	4,16	4,22	4,19	4,73	4,12	4,13
H	3,53	3,59	3,54	3,50	4,17	4,78	3,84	3,41
I	3,73	3,84	3,57	3,21	3,53	4,55	3,75	3,38
J	4,61	4,54	4,60	4,06	4,46	4,85	4,55	4,29
K	4,20	4,34	4,33	3,89	4,70	4,74	4,60	4,39
L	3,73	3,73	3,77	3,87	3,83	3,93	4,00	3,33
M	3,69	3,62	3,46	3,92	3,59	4,19	3,83	3,30
N	3,16	3,26	2,93	3,03	3,26	3,96	3,70	3,04
O	4,06	3,89	4,09	3,95	3,95	4,17	4,17	3,73
P	3,77	3,54	3,49	3,73	3,51	4,39	3,81	3,51
Q	3,60	3,59	3,74	5,05	3,25	4,39	3,86	3,41
R	3,63	3,66	4,15	3,48	3,61	4,70	3,87	3,99
S	3,68	3,82	3,75	4,10	3,81	4,33	3,99	3,58
T	3,46	3,58	3,15	3,84	3,59	4,50	3,61	3,47
U	4,45	4,29	4,53	4,59	4,29	4,72	4,04	4,58
V	4,80	4,71	4,64	4,49	4,76	4,65	4,73	3,86
W	3,99	3,95	3,72	3,85	3,78	4,74	4,09	3,63
X	3,87	3,77	3,79	3,98	3,82	4,16	4,04	3,37
Y	3,66	3,67	3,68	3,65	3,53	4,61	3,97	3,54
Z	3,90	3,91	3,92	4,13	4,07	4,51	4,22	3,82
Padova GP2023	4,15	4,07	4,14	4,04	4,03	4,65	3,96	3,44
MEDIA ATENEI*	3,91	3,89	3,87	3,87	3,88	4,47	4,02	3,64
Padova GP2022	4,04	3,99	4,02	3,85	3,94	4,55	3,80	3,29



Ateneo	Infrastrutture e servizi di campus	Comunicazione	Sistemi informativi	Internazionalizzazione	Segreteria Studenti	Biblioteche	Diritto allo studio	Job Placement
AA	4,08	3,90	3,75	4,43	4,16	4,55	3,91	3,98
BB	2,57	3,17	3,18	3,31	3,02	4,07	3,58	2,77
CC	3,37	3,51	3,39	3,52	3,22	4,19	3,82	3,22
DD	4,08	4,15	4,00	3,79	3,97	4,75	4,23	3,66
EE	4,48	4,34	4,18	3,41	4,02	4,40	4,45	3,51
FF	4,08	4,03	4,09	3,79	4,04	4,75	4,09	3,51
GG	3,61	3,65	3,75	3,16	3,74	4,44	4,13	3,40
HH	3,99	3,81	3,88	3,90	3,74	4,47	4,18	3,90
II	4,02	4,03	4,17	4,01	4,17	4,41	4,01	
JJ	4,08	4,16	3,98	4,00	4,20	4,70	4,22	4,12
KK	3,94	4,15	4,03		4,19	4,38		
LL	4,23	4,00	4,20	4,01	4,08	4,47	4,15	3,62
MM	3,69	4,02	3,90	4,19	3,83	4,30	3,97	4,32
NN	3,62	3,81	3,65	3,41	3,87	4,29	3,85	3,71
OO	4,26	4,05	3,91	3,33	4,13	4,62	4,13	3,61
PP	4,24	4,57	4,16	4,14	4,17	4,36	4,24	4,13
QQ	3,91	3,69	3,52	4,26	4,13	4,56	3,96	3,51
RR	3,88	3,93	3,81	3,81	3,92	4,52	4,04	3,60
SS	4,66	4,17	4,21	5,25	4,47	5,28		2,33
TT	3,49	3,36	3,34	3,37	3,40	4,28	3,75	3,37
UU	4,61	4,19	4,26	4,44	4,41	4,93	4,49	4,09
VV	4,16	3,96	4,07	3,74	3,75	4,40	4,15	3,42
WW	4,34	4,09	4,21	4,34	4,13	4,63		4,10
XX	4,85	4,53	4,49	4,33	4,33	4,79	4,54	4,07
YY	4,05	4,00	3,88	3,96	3,75	4,39	3,95	3,58
ZZ	3,89	4,05	4,03	4,40	4,00	4,61	3,93	3,94
AAA	4,07	3,94	3,99	4,00	3,89	4,43	4,01	3,75
Padova GP2023	4,15	4,07	4,14	4,04	4,03	4,65	3,96	3,44
MEDIA ATENEI*	3,91	3,89	3,87	3,87	3,88	4,47	4,02	3,64
Padova GP2022	4,04	3,99	4,02	3,85	3,94	4,55	3,80	3,29

CS studenti anni successivi: la soddisfazione complessiva – Dettaglio Mega Atenei

Scala di soddisfazione espressa in punteggio da 1 a 6

Ateneo	Infrastrutture e servizi di campus	Comunicazione	Sistemi informativi	Internazionalizzazione	Segreteria Studenti	Biblioteche	Diritto allo studio	Job Placement
F	4,01	3,98	4,21	4,29	3,95	4,53	4,02	3,56
N	3,16	3,26	2,93	3,03	3,26	3,96	3,70	3,04
P	3,77	3,54	3,49	3,73	3,51	4,39	3,81	3,51
Y	3,66	3,67	3,68	3,65	3,53	4,61	3,97	3,54
CC	3,37	3,51	3,39	3,52	3,22	4,19	3,82	3,22
KK	3,94	4,15	4,03		4,19	4,38		
TT	3,49	3,36	3,34	3,37	3,40	4,28	3,75	3,37
PADOVA	4,15 ★	4,07	4,14	4,04	4,03	4,65 ★	3,96	3,44
MEDIA CLUSTER	3,69	3,69	3,65	3,66	3,63	4,38	3,86	3,38

Cluster considerato: Mega Atenei

(Bologna, Firenze, Milano Statale, Napoli – Federico II, Padova, Palermo, Politecnico di Milano, Torino)