



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI PADOVA

Progetto Good Practice 2023

Raccolta questionari marzo – aprile 2024

Area Finanza e Programmazione

Ufficio Controllo di Gestione

Sintesi dei risultati della Customer Satisfaction somministrata al personale tecnico-amministrativo marzo – aprile 2024

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



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI PADOVA

Atenei partecipanti al Progetto Good Practice 2024

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 per il PTA



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI PADOVA

Customer Satisfaction PTA: Tassi di risposta di Unipd

	Personale tecnico-amministrativo			
Ateneo	N. Risposte GP2023	Tasso di risposta GP2023	N. Risposte GP2022	Tasso di risposta GP2022
Padova	1.424	55,1%	1.450	58,9%



Il quadro dei servizi analizzati nella Customer Satisfaction PTA

<i>Macro Area</i>	<i>Servizio</i>
<i>Macro Area PERSONALE</i>	Comunicazione
	Personale
	Contabilità
<i>Macro Area INFRASTRUTTURE</i>	Approvvigionamenti
	Servizi generali e logistici
	Sistemi informativi

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



Ateneo	Amministrazione e gestione del personale	Approvvigionamenti e servizi logistici	Contabilità	Sistemi informatici	Comunicazione
A	4,28	3,59	4,85	4,50	4,17
B	3,34	3,49	4,61	4,08	3,14
C	4,02	3,52	4,54	4,63	3,85
D	3,46	2,97	3,64	4,10	3,45
E	4,25	3,93	4,24	3,90	4,05
F	4,57	3,86	4,75	4,68	4,18
G	4,34	3,83	4,51	4,29	3,81
H	4,17	3,25	4,45	4,26	3,75
I	4,13	3,76	4,53	4,16	4,06
J	4,43	3,99	4,70	4,56	4,26
K	3,65	3,28	4,09	4,20	3,42
L	3,99	3,32	4,15	4,20	3,88
M	4,41	4,41		4,71	3,80
N	3,94	3,35	4,17	4,26	3,45
O	4,23	3,32	4,18	3,63	3,90
P	4,16	3,52	4,51	4,57	3,78
Q	4,43	3,63	4,67	4,34	3,86
R	4,03	3,62	4,55	4,27	3,95
S				4,46	
T	4,66	4,13	4,17	4,21	4,21
U	4,04	3,18	4,24	4,49	3,43
V	3,92	3,41	4,34	4,24	3,70
W	3,70	3,51	3,81	4,09	3,64
X	4,04	3,43	4,43	4,47	4,32
Y	4,90	4,16	5,20	4,41	4,29
Z	3,69	3,67	4,33	3,89	3,79
AA	4,32	3,62	4,73	4,46	4,02
BB	4,02	3,36	4,13	4,03	3,67
CC	3,97	3,48	4,39	3,99	3,54
DD	4,91	4,38	4,58	4,28	4,47
EE	4,00	2,67	4,40	3,98	3,47
Padova GP2023	4,06	3,99	4,38	4,25	4,21
MEDIA ATENEI*	4,13	3,58	4,46	4,28	3,85
Padova GP2022	4,11	4,03	4,50	4,25	4,22



Ateneo	Amministrazione e gestione del personale	Approvvigionamenti e servizi logistici	Contabilità	Sistemi informatici	Comunicazione
FF	4,15	3,68	4,48	4,16	3,94
GG	4,31	3,61	4,58	4,32	3,96
HH	3,97	3,44	4,26	4,30	3,97
II	4,27	3,66	4,51	4,23	3,80
JJ	3,78	3,32	4,48	4,38	3,88
KK	4,00	3,48	4,34	4,32	3,56
LL	3,94	3,57	4,19	4,13	3,68
MM	4,69	4,00	4,95	4,42	4,15
NN	4,51	3,72		4,72	4,39
OO	4,29	4,04	4,59	4,59	4,16
PP	3,63	3,03	3,82	3,54	3,36
QQ	4,50	3,91	5,09	4,54	4,21
RR	3,99	3,94	4,34	3,99	3,76
SS	4,60	3,82	5,20	4,40	4,48
TT	3,36	3,09	4,59	4,18	3,44
UU	4,10	3,55	4,19	4,05	3,58
VV	3,73	3,64	4,31	3,70	3,61
WW	4,38	4,28	4,43	4,51	3,97
XX	4,42	4,15	4,80	4,88	4,49
YY	4,25	4,02	4,03	3,85	3,78
ZZ	4,06	3,25	4,32	4,44	3,70
AAA	4,25	3,57	4,62	4,18	3,66
BBB	4,14	3,54	4,33	4,29	3,93
CCC	3,82	3,84	3,43	4,53	3,48
DDD	4,14	3,66	4,41	4,31	3,67
EEE	4,86	4,29	5,02	4,57	4,63
GGG	4,45	3,95	4,53	4,47	3,99
Padova GP2023	4,06	3,99	4,38	4,25	4,21
MEDIA ATENEI*	4,13	3,58	4,46	4,28	3,85
Padova GP2022	4,11	4,03	4,50	4,25	4,22

Ateneo	Amministrazione e gestione del personale	Approvvigionamenti e servizi logistici	Contabilità	Sistemi informatici	Comunicazione
F	4,57	3,86	4,75	4,68	4,18
O	4,23	3,32	4,18	3,63	3,90
Q	4,43	3,63	4,67	4,34	3,86
BB	4,02	3,36	4,13	4,03	3,67
FF	4,15	3,68	4,48	4,16	3,94
NN	4,51	3,72		4,72	4,39
ZZ	4,06	3,25	4,32	4,44	3,70
Padova	4,06	3,99 	4,38	4,25	4,21
MEDIA CLUSTER	4,26	3,60	4,42	4,28	3,98

Cluster considerato: Mega Atenei

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