



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 ai docenti, ai dottorandi e agli assegnisti (DDA) 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 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



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI PADOVA

Customer Satisfaction DDA: Tassi di risposta di Unipd

	Docenti/Dottorandi/Assegnisti			
Ateneo	N. Risposte GP2023	Tasso di risposta GP2023	N. Risposte GP2022	Tasso di risposta GP2022
Padova	1.826	34,8%	1.833	37,5%



Il quadro dei servizi analizzati nella Customer Satisfaction DDA

<i>Macro Area</i>	<i>Servizio</i>
<i>Macro Area PERSONALE</i>	Comunicazione
	Personale
<i>Macro Area INFRASTRUTTURE</i>	Approvvigionamenti
	Servizi generali e logistici
	Sistemi informativi
<i>Macro Area SUPPORTO DIDATTICA</i>	Didattica in itinere per lauree di I e II livello
<i>Macro Area SUPPORTO RICERCA</i>	Supporto alla gestione dei progetti nazionali
	Supporto alla gestione dei progetti internazionali
	Trasferimento tecnologico
<i>SBA</i>	Biblioteche

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



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI PADOVA

Customer Satisfaction DDA: la soddisfazione complessiva - Dettaglio Atenei

Scala di soddisfazione espressa in punteggio da 1 a 6

Ateneo	Supporto alla didattica	Supporto alla ricerca	Amministrazione e gestione del personale	Approvvigionamenti e servizi di campus	Sistemi informatici	Comunicazione	Biblioteche
A	4,49	3,80	4,13	3,46	4,39	3,69	4,76
B	4,56	3,47	4,04	3,59	4,34	3,18	3,93
C	4,74	4,52	4,67	3,95	4,62	3,94	5,07
D	4,34	3,75	3,75	3,22	4,35	3,56	4,66
E	4,48	4,08	4,06	4,11	4,10	4,03	4,98
F	4,74	4,37	4,39	3,73	4,43	4,08	5,07
G	4,97	4,54	4,78	3,86	4,49	3,81	5,05
H	4,76	4,04	4,27	3,18	4,02	3,53	4,67
I	4,49	3,71	4,37	3,68	4,13	3,91	4,30
J	4,64	4,45	4,61	4,09	4,47	4,33	4,90
K	5,16	4,75	4,78	3,72	4,53	4,04	4,63
L	4,76	4,07	4,52	3,53	4,04	3,85	4,09
M	4,94	4,75	4,68	4,56	4,73	4,27	4,86
N	4,88	4,39	4,59	3,55	4,00	3,65	4,04
O	4,11	3,85	4,12	2,95	3,27	3,52	4,02
P	4,95	4,52	4,84	3,80	4,59	4,03	4,58
Q	4,76	4,68	4,83	3,74	4,12	3,93	4,98
R	4,60	4,64	4,33	3,39	4,14	3,72	4,57
S	5,02	4,61	4,73		4,26		5,14
T	4,42	4,51	4,52	4,32	4,40	4,04	5,12
U	4,60	4,12	4,75	3,16	4,26	3,49	4,55
V	4,50	4,35	4,63	3,45	3,99	3,70	4,86
W	4,58	4,27	3,94	3,54	4,38	3,54	4,77
X	5,15	4,03	4,64	3,90	4,73	4,32	4,44
Y	5,00	4,67	4,73	4,40	4,10	4,49	4,68
Z	4,79	4,49	4,61	4,22	4,20	4,19	5,15
AA	4,79	4,16	4,52	3,50	3,96	3,66	3,98
BB	4,30	3,98	4,06	3,28	3,77	3,33	4,50
CC	4,81	4,17	4,18	3,49	4,36	3,58	4,71
DD	4,91	4,53	4,77	4,15	4,17	4,27	4,70
EE	4,61	4,15	4,36	2,75	4,03	3,37	3,66
Padova GP2023	4,86	4,66	4,69	4,27	4,51	4,36	5,05
MEDIA ATENEI*	4,68	4,25	4,44	3,65	4,23	3,83	4,58
Padova GP2022	4,82	4,65	4,62	4,24	4,49	4,36	5,02

* Media Atenei escluse le scuole e gli Atenei non statali



Ateneo	Supporto alla didattica	Supporto alla ricerca	Amministrazione e gestione del personale	Approvvigionamenti e servizi di campus	Sistemi informatici	Comunicazione	Biblioteche
FF	4,42	3,98	3,92	3,18	3,48	3,39	4,39
GG	4,66	4,15	4,44	3,49	4,20	3,87	4,71
HH	4,66	4,22	4,54	4,12	4,37	4,19	4,42
II	4,62	4,14	4,55	3,59	4,18	3,76	4,61
JJ	4,35	3,53	3,94	3,11	4,01	3,51	4,35
KK	4,62	4,52	4,76	3,86	4,63	3,81	4,47
LL	4,26	4,04	3,90	3,37	4,30	3,85	4,04
MM	4,82	4,55	4,80	3,89	4,09	4,01	4,79
NN	4,48	4,39	4,32	3,84	4,48	4,47	4,78
OO	4,63	4,30	4,82	4,00	4,26	3,89	4,48
PP	4,60	4,08	4,19	3,38	3,83	3,65	4,47
QQ	4,68	3,62	4,29	3,47	4,16	3,66	4,29
RR	4,64	4,04	4,45	4,11	4,47	3,98	4,44
SS	4,88	4,24	4,48	3,70	4,20	4,39	4,24
TT	4,55	4,01	3,98	3,46	3,94	3,73	4,28
UU	4,59	4,42	4,53	3,67	4,31	3,66	4,62
VV	4,82	4,72	4,65	4,53	4,35	4,57	5,18
WW	4,80	4,51	4,63	4,44	4,26	4,18	4,98
XX	4,59	4,77	4,77	4,23	4,47	4,32	4,56
YY	4,84	4,80	5,02	4,58	4,08	4,24	4,35
ZZ	4,61	4,22	3,92	3,44	4,17	3,61	4,64
AAA	4,91	4,39	4,32	3,61	4,41	3,77	4,85
BBB	4,64	3,94	4,20	3,63	4,28	3,86	4,67
CCC	5,17	4,86	5,14	4,58	4,83	4,14	4,81
DDD	5,08	4,84	4,21	4,32	4,38	3,85	4,44
EEE	4,80	4,41	4,43	3,81	4,06	3,94	4,71
FFF	5,00	4,94	5,22	4,25	4,63	4,39	5,11
GGG	4,69	4,46	4,23	3,80	4,43	3,73	4,78
Padova GP2023	4,86	4,66	4,69	4,27	4,51	4,36	5,05
MEDIA ATENEI*	4,68	4,25	4,44	3,65	4,23	3,83	4,58
Padova GP2022	4,82	4,65	4,62	4,24	4,49	4,36	5,02

Customer Satisfaction DDA: la soddisfazione complessiva – Dettaglio Mega Atenei

Scala di soddisfazione espressa in punteggio da 1 a 6

Ateneo	Supporto alla didattica	Supporto alla ricerca	Amministrazione e gestione del personale	Approvvigionamenti e servizi logistici	Sistemi informatici	Comunicazione	Biblioteche
F	4,74	4,37	4,39	3,73	4,43	4,08	5,07
O	4,11	3,85	4,12	2,95	3,27	3,52	4,02
Q	4,76	4,68	4,83	3,74	4,12	3,93	4,98
BB	4,30	3,98	4,06	3,28	3,77	3,33	4,50
FF	4,42	3,98	3,92	3,18	3,48	3,39	4,39
NN	4,48	4,39	4,32	3,84	4,48	4,47	4,78
ZZ	4,61	4,22	3,92	3,44	4,17	3,61	4,64
Padova	4,86 ★	4,66	4,69	4,27 ★	4,51 ★	4,36	5,05
MEDIA CLUSTER	4,54	4,27	4,28	3,56	4,03	3,84	4,68

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

★ : miglior valore nel cluster