

UNIVERSITÀ  
DEGLI STUDI  
DI PADOVA

# Progetto Good Practice 2024

Raccolta questionari marzo – aprile 2025

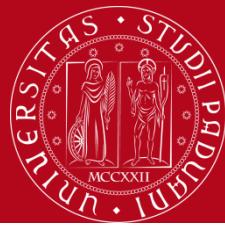
*Area Finanza e Programmazione*

**Ufficio Controllo di Gestione**

# **Sintesi dei risultati della Customer Satisfaction somministrata al personale tecnico-amministrativo**

## **marzo – aprile 2025**

**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.**



# Atenei partecipanti al Progetto Good Practice 2024

Politecnico di Bari	Università degli Studi di Genova	Università del Sannio
Politecnico di Milano	Università dell'Insubria	Università di Salerno
Politecnico di Torino	Università Iuav di Venezia	Università di Sassari
Università dell'Aquila	Università di Macerata	Università di Siena
Università della Basilicata	Università di Messina	Università di Torino
Università di Bergamo	Università di Modena	Università Trento
Università di Milano Bicocca	Università del Molise	Università di Trieste
Università di Bologna	Università di Napoli Orientale	Università di Urbino
Università di Brescia	Università di Padova	Università di Verona
Università Ca' Foscari di Venezia	Università di Palermo	Università campus bio medico
Università degli Studi di Cagliari	Università di Parma	LUMSA
Università della Calabria	Università di Napoli Parthenope	Università Europea di Roma
Università di Camerino	Università di Pavia	Università Carlo Cattaneo LIUC
Università di Cassino e del Lazio Meridionale	Università di Perugia Stranieri	Libera Università Mediterranea "Giuseppe Degennaro"
Università di Catania	Università del Piemonte Orientale	IMT Lucca
Università di Chieti-Pescara	Università di Pisa	Sant'Anna
Università Federico II di Napoli	Università Politecnica delle Marche	Scuola Normale Superiore
Università di Ferrara	Università di Roma Cattolica	SISSA
Università di Firenze	Università di Reggio Calabria	GSSI Gran Sasso Science Institute
Università degli Studi di Foggia	Università del Salento	Università Telematica San Raffaele



# Customer Satisfaction PTA: Tassi di risposta di Unipd

<b>Personale tecnico-amministrativo</b>				
<b>Ateneo</b>	<b>N. Risposte GP2024</b>	<b>Tasso di risposta GP2024</b>	<b>N. Risposte GP2023</b>	<b>Tasso di risposta GP2023</b>
<b>Padova</b>	<b>1.270</b>	<b>46,4%</b>	<b>1.424</b>	<b>55,1%</b>



# 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



Scala di soddisfazione espressa in punteggio da 1 a 6

Ateneo	Amministrazione e gestione del personale	Approvvigionamenti e servizi logistici	Contabilità	Sistemi informatici	Comunicazione
A	4,27	3,57	4,80	4,39	4,08
B	4,08	3,89	4,22	4,07	3,69
C	3,82	3,60	4,57	4,64	3,74
D	3,76	3,04		4,16	3,58
E	4,49	4,10	4,55	4,15	4,30
F	4,45	3,67	4,40	4,52	4,22
G	4,22	3,83	4,55	4,38	3,79
H	4,37	3,24	4,49	4,44	3,73
I	4,20	4,02	4,48	4,22	4,14
J	4,33	3,99	4,54	4,73	4,14
K	3,50	3,36	3,96	4,28	3,31
L	3,97	3,37	4,13	4,20	3,87
M	4,42	4,23		4,59	4,04
N	4,01	3,52	4,33	4,33	3,63
O	4,37	3,55	4,23	3,92	3,99
P	4,29	3,68	4,72	4,56	3,84
Q	4,36	3,59	4,71	4,33	3,91
R	4,20	3,70	4,35	4,17	4,01
S	4,76	3,94	4,87	4,61	3,80
T	4,52	4,89	4,65	4,80	4,40
U	4,26	4,20	4,90	4,20	4,16
V	4,12	3,25	4,54	4,56	3,50
W	4,15	3,50	4,47	4,55	3,69
X	3,89	3,92	4,08	4,17	3,51
Y	3,64	3,33	4,16	4,56	4,26
Z	4,74	4,33	4,91	4,71	4,48
AA	3,91	3,74	4,29	4,05	3,86
BB	4,28	3,97	4,70	4,65	4,15
CC	3,81	3,48	4,35	4,06	3,40
<b>Padova GP2024</b>	<b>4,20</b>	<b>4,06</b>	<b>4,46</b>	<b>4,32</b>	<b>4,31</b>
<b>MEDIA ATENEI*</b>	4,18	3,65	4,51	4,34	3,88
<b>Padova GP2023</b>	<b>4,06</b>	<b>3,99</b>	<b>4,38</b>	<b>4,25</b>	<b>4,21</b>



Scala di soddisfazione espressa in punteggio da 1 a 6

Ateneo	Amministrazione e gestione del personale	Approvvigionamenti e servizi logistici	Contabilità	Sistemi informatici	Comunicazione
DD	4,88	4,44	4,82	4,35	4,37
EE	4,26	3,19	4,54	4,43	3,77
FF	4,38	3,91	4,66	4,33	4,19
GG	4,11	3,60	4,58	4,29	4,02
HH	4,43	3,81	4,67	4,39	4,24
II	4,41	3,71	4,58	4,30	3,84
JJ	3,87	3,19	4,67	4,33	3,81
KK	4,07	3,64	4,42	4,53	3,79
LL	4,13	3,51	4,35	3,85	3,45
MM	4,08	3,27	4,16	4,12	3,60
NN	4,67	3,90	4,85	4,36	4,08
OO	4,47	3,38	4,47	4,55	4,18
PP	4,35	4,05	4,62	4,65	4,15
QQ	3,66	3,13	4,21	3,66	3,45
RR	4,41	3,75	4,76	4,53	4,08
SS	4,49	4,24	4,73	4,59	4,06
TT	4,48	4,21	5,09	4,35	4,59
UU	3,12	3,18	4,50	4,17	3,21
VV	3,81	3,59	4,28	3,91	3,67
WW	3,95	3,87	4,41	4,04	3,64
XX	4,64	4,49	4,52	4,59	4,13
YY	4,48	4,14	4,82	4,76	4,43
ZZ	4,13	3,56	3,54	3,63	3,84
AAA	4,11	3,33	4,11	4,44	3,64
BBB	4,25	3,56	4,59	4,25	3,70
CCC	4,20	3,50	4,45	4,27	3,78
DDD	3,63	3,89	3,35	4,42	3,33
EEE	4,01	3,70	4,48	4,28	3,66
FFF	4,77	4,42	5,16	4,76	4,65
GGG	4,00	3,69	4,31	4,32	3,81
<b>Padova GP2024</b>	<b>4,20</b>	<b>4,06</b>	<b>4,46</b>	<b>4,32</b>	<b>4,31</b>
<b>MEDIA ATENEI*</b>	4,18	3,65	4,51	4,34	3,88
<b>Padova GP2023</b>	<b>4,06</b>	<b>3,99</b>	<b>4,38</b>	<b>4,25</b>	<b>4,21</b>



Scala di soddisfazione espressa in punteggio da 1 a 6

Ateneo	Amministrazione e gestione del personale	Approvvigionamenti e servizi logistici	Contabilità	Sistemi informatici	Comunicazione
F	4,45	3,67	4,40	4,52	4,22
O	4,37	3,55	4,23	3,92	3,99
Q	4,36	3,59	4,71	4,33	3,91
FF	4,38	3,91	4,66	4,33	4,19
LL	4,13	3,51	4,35	3,85	3,45
OO	4,47	3,38	4,47	4,55	4,18
AAA	4,11	3,33	4,11	4,44	3,64
<b>Padova</b>	4,20	4,06 	4,46	4,32	4,31 
<b>MEDIA CLUSTER</b>	4,31	3,63	4,42	4,28	3,99

**Cluster considerato: Mega Atenei**

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

 *miglior valore nel cluster*