



UNIVERSITÀ  
DEGLI STUDI  
DI PADOVA

# Progetto Good Practice 2017

*Area Finanza e Programmazione*  
Ufficio Controllo di Gestione

# **Sintesi dei risultati della Customer Satisfaction somministrata al personale tecnico-amministrativo ad aprile 2018**

**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.**



Bologna	Piemonte Orientale
Cassino	Politecnico di Bari
Catania	Politecnico di Milano
Chieti-Pescara	Politecnico di Torino
Ferrara	Roma La Sapienza
Firenze	Salento
GSSI	Salerno
IMT LUCCA	Sassari
Insubria	Siena
IUAV	SISSA
Messina	SNS
Milano Bicocca	Torino
Padova	Trento
Palermo	Udine
Parma	Urbino
Pavia	Venezia Cà Foscari
Perugia Stranieri	Verona

**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**



	Personale tecnico-amministrativo			
Ateneo	N. Risposte GP2017	Tasso di risposta GP2017	N. Risposte GP2016	Tasso di risposta GP2016
Padova	1.053	46%	1.067	48%

**In GP2017 *non* c'è una differenza significativa del tasso dei rispondenti rispetto all'edizione precedente del Progetto.**



<i><b>Macro Area</b></i>	<i><b>Servizio</b></i>
<i><b>Macro Area PERSONALE</b></i>	Comunicazione
	Personale
	Contabilità
<i><b>Macro Area INFRASTRUTTURE</b></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	Comunicazione	Sistemi informativi	Contabilità
A	3,67	3,59	3,99	4,46	4,50
B	3,39	3,11	3,38	4,22	3,60
C	3,89	3,41	3,72	4,10	4,12
D	2,78	2,91	2,91	3,49	3,42
E	3,60	3,85	3,34	4,30	4,32
F	4,41	4,12	3,85	4,96	5,00
G	3,93	3,42	3,34	4,06	4,07
H	4,12	3,65	3,50	4,43	3,96
I	3,60	3,24	3,59	4,03	4,34
L	3,56	3,54	3,42	4,09	3,82
M	3,85	3,55	3,69	4,11	3,82
N	3,90	3,39	3,66	3,93	4,00
O	3,80	3,60	3,42	3,92	3,69
P	3,80	3,74	3,99	4,17	3,95
Q	3,03	3,12	3,37	3,13	2,85
R	3,69	3,47	3,84	4,09	
S	3,78	3,78	3,69	4,25	3,98
T	3,39	3,14	3,37	3,98	4,13
U	3,74	3,67	3,58	4,09	4,14
V	3,85	3,36	3,74	4,09	4,15
W	3,60	3,45	3,38	3,83	4,03
X	3,33	3,58	3,48	3,74	3,59
Y	4,15	4,07	3,69	4,58	4,38
Z	4,22	4,45	4,22	4,48	4,58
AA	3,71	3,46	3,70	4,12	4,09
BB	4,30	3,70	3,90	4,30	4,00
CC	4,09	3,92	4,14	4,18	4,03
DD	3,92	3,60	3,68	4,21	4,18
EE	3,73	3,52	3,76	4,21	4,14
FF	3,69	3,65	3,52	4,08	3,93
GG	4,14	3,44	3,64	3,93	4,43
<b>Padova GP2017</b>	<b>3,65</b>	<b>3,55</b>	<b>3,61</b>	<b>4,05</b>	<b>4,04</b>
<b>MEDIA ATENEI*</b>	<b>3,71</b>	<b>3,50</b>	<b>3,60</b>	<b>4,05</b>	<b>3,98</b>
<b>Padova GP2016</b>	<b>3,53</b>	<b>3,55</b>	<b>3,52</b>	<b>3,86</b>	<b>3,89</b>

Ateneo	Amministrazione e gestione del personale	Approvvigionamenti e servizi logistici	Comunicazione	Sistemi informativi	Contabilità
A	3,67	3,59 ★	3,99 ★	4,46 ★	4,50 ★
C	3,89	3,41	3,72	4,10	4,12
M	3,85	3,55	3,69	4,11	3,82
R	3,69	3,47	3,84	4,09	
V	3,85	3,36	3,74	4,09	4,15
AA	3,71	3,46	3,70	4,12	4,09
GG	4,14 ★	3,44	3,64	3,93	4,43
<b>Padova</b>	<b>3,65</b>	<b>3,55</b>	<b>3,61</b>	<b>4,05</b>	<b>4,04</b>
<b>MEDIA CLUSTER</b>	3,81	3,48	3,74	4,12	4,16

**Cluster considerato: Mega Atenei**  
(Bologna, Catania, Firenze, Padova, Palermo, Politecnico di Milano, Roma-La Sapienza, Torino)

★ : miglior valore nel cluster