



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI PADOVA

Progetto Good Practice 2017

Area Finanza e Programmazione
Ufficio Controllo di Gestione

Sintesi dei risultati della Customer Satisfaction somministrata agli studenti a maggio-giugno 2018

Analisi presentate per stakeholders:

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



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 Studenti



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

Ateneo	Studenti I [^] anno			Studenti anni successivi al primo		
	N. Risposte	Tasso di risposta GP2017	Tasso di risposta GP2016	N. Risposte	Tasso di risposta GP2017	Tasso di risposta GP2016
Padova	1.491	14%	11%	3.949	8%	8%

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



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	Servizi generali	Comunicazione	Sistemi informativi	Segreteria studenti	Biblioteche	Diritto allo studio
A	4,32	4,49	4,17	4,50	3,78	4,42	4,22
B	3,78	4,11	3,85	3,90	3,83	4,24	4,05
C	3,56	3,91	3,61	3,73	3,54	4,33	4,17
D	3,88	4,24	3,98	4,11	4,03	4,35	4,17
E	4,09	4,41	4,00	3,93	4,20	4,43	4,14
F	3,74	3,75	3,67	3,42	3,85	5,04	3,83
G	3,31	3,56	3,37	3,54	3,59	4,16	4,06
H	4,12	4,45	4,08	4,09	3,91	4,75	4,19
I	3,26	3,74	3,29	3,38	2,70	4,58	3,80
L	4,30	4,34	4,13	4,21	4,15	4,73	4,42
M	4,26	4,43	4,07	4,16	4,23	4,59	4,35
N	4,00	4,56	4,06	4,44	2,50	4,30	4,83
O	3,83	3,82	3,89	3,76	3,54	3,72	3,70
P	4,40	4,80	4,34	4,90	4,54	4,69	4,53
Q	3,48	3,60	3,65	3,44	3,16	4,46	4,03
R	4,13	4,58	4,25	4,23	3,79	4,75	4,48
S	3,55	3,77	3,57	3,47	3,62	4,32	4,08
T	3,79	4,09	3,92	4,02	4,06	4,83	4,11
U	4,12	4,47	4,12	4,24	4,16	4,76	4,35
V	4,55	4,89		4,92	5,26	5,27	
W	3,49	3,85	3,51	3,50	3,45	4,20	3,82
X	4,05	4,31	3,91	3,99	3,95	4,52	3,97
Y	3,97	4,39	4,03	4,17	3,92	4,25	4,43
Z	4,08	4,21	4,08	4,11	3,63	4,64	4,35
AA	3,99	4,30	4,07	4,17	4,12	4,88	4,23
BB	3,83	4,33	3,84	3,90	3,71	4,64	4,08
CC	3,64	4,10	3,65	3,63	3,54	4,68	4,12
Padova GP2017	3,92	4,23	3,96	3,99	4,17	4,73	4,22
MEDIA ATENEI*	3,90	4,19	3,91	3,98	3,78	4,53	4,19
Padova GP2016	3,81	4,18	3,85	3,93	3,95	4,46	4,11

* Media Atenei escluse le scuole

Ateneo	Orientamento	Servizi generali	Comunicazione	Sistemi informativi	Segreteria studenti	Biblioteche	Diritto allo studio
A	4,32 ★	4,49 ★	4,17 ★	4,50 ★	3,78	4,42	4,22 ★
B	3,78	4,11	3,85	3,90	3,83	4,24	4,05
I	3,26	3,74	3,29	3,38	2,70	4,58	3,80
S	3,55	3,77	3,57	3,47	3,62	4,32	4,08
W	3,49	3,85	3,51	3,50	3,45	4,20	3,82
CC	3,64	4,10	3,65	3,63	3,54	4,68	4,12
PADOVA	3,92	4,23	3,96	3,99	4,17 ★	4,73 ★	4,22 ★
MEDIA CLUSTER	3,71	4,04	3,71	3,77	3,58	4,45	4,04

Cluster considerato: Mega Atenei

(Bologna, Catania, Firenze, Padova, Palermo, Roma-La Sapienza, Torino). Il Politecnico di Milano non ha partecipato alla CS Studenti primo anno.

★ : miglior valore nel cluster



Ateneo	Servizi generali	Comunicazione	Sistemi informativi	Internazionalizzazione	Segreteria Studenti	Biblioteche	Diritto allo studio	Job Placement
A	4,28	4,08	4,30	4,26	3,52	4,52	4,12	3,72
B	3,55	3,45	3,46	3,52	3,51	4,06	3,64	3,15
C	3,48	3,30	3,35	3,15	3,31	4,16	3,85	3,07
D	4,16	4,00	4,00	3,87	3,97	4,41	4,12	3,87
E	4,09	3,72	3,64	4,10	3,84	4,50	4,00	4,04
F					3,73	4,56	3,74	
G	2,96	3,08	3,06	3,41	3,54	3,71	3,64	3,06
H	4,10	3,86	3,77	3,49	3,76	4,69	3,99	3,47
I	3,33	3,10	3,05	3,01	2,68	4,34	3,42	2,79
L	4,11	3,87	3,88	3,75	4,02	4,64	4,11	3,43
M	4,14	4,00	4,01	4,16	4,07	4,51	4,23	3,61
N	3,91	3,95	4,10	4,50	3,60	3,94	3,64	3,32
O	3,31	3,49	3,26	3,92	3,34	3,60	3,53	3,46
P		3,88	3,43		3,58	4,48		
Q	4,43	4,17	4,43	3,97	4,21	4,53	4,17	3,74
R	3,17	3,08	3,12	2,86	2,92	4,34	3,74	3,26
S	4,28	3,97	3,94	4,36	3,78	4,60	4,20	3,60
T	3,41	3,37	3,20	3,86	3,52	4,16	3,81	3,01
U	3,82	3,55	3,57	4,16	3,87	4,53	3,96	3,63
V	4,22	3,92	4,03	3,92	3,95	4,62	4,14	3,44
W	4,70		4,48	4,30	5,32	4,92		3,67
X	3,48	3,23	3,26	3,39	3,17	4,15	3,68	3,36
Y	4,23	3,89	3,92	4,15	3,87	4,61	3,87	4,17
Z	4,20	3,82	3,93	3,45	3,67	4,33	4,10	3,51
AA	3,67	3,48	3,67	3,53	3,26	4,36	3,90	3,19
BB	4,00	3,99	4,00	4,15	3,87	4,62	4,05	3,68
CC	4,11	3,75	3,76	3,84	3,65	4,49	3,93	3,56
DD	3,78	3,40	3,29	3,52	3,35	4,55	3,81	3,27
Padova GP2017	4,05	3,82	3,84	3,99	3,88	4,60	4,04	3,50
MEDIA ATENEI*	3,86	3,67	3,68	3,78	3,62	4,38	3,90	3,46
Padova GP2016	3,97	3,69	3,72	4,09	3,68	4,25	3,88	3,41



Ateneo	Servizi generali	Comunicazione	Sistemi informativi	Internazionalizzazione	Segreteria Studenti	Biblioteche	Diritto allo studio	Job Placement
A	4,28 ★	4,08 ★	4,30 ★	4,26 ★	3,52	4,52	4,12 ★	3,72 ★
B	3,55	3,45	3,46	3,52	3,51	4,06	3,64	3,15
I	3,33	3,10	3,05	3,01	2,68	4,34	3,42	2,79
P		3,88	3,43		3,58	4,48		
T	3,41	3,37	3,20	3,86	3,52	4,16	3,81	3,01
X	3,48	3,23	3,26	3,39	3,17	4,15	3,68	3,36
DD	3,78	3,40	3,29	3,52	3,35	4,55	3,81	3,27
PADOVA	4,05	3,82	3,84	3,99	3,88 ★	4,60 ★	4,04	3,50
<i>MEDIA CLUSTER</i>	3,70	3,54	3,48	3,65	3,40	4,36	3,79	3,26

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

★ : miglior valore nel cluster