



UNIVERSITÀ  
DEGLI STUDI  
DI PADOVA

# Progetto Good Practice 2016

*Area Finanza e Programmazione*  
Ufficio Controllo di Gestione

# **Sintesi dei risultati della Customer Satisfaction somministrata ai docenti, ai dottorandi e agli assegnisti (DDA) a marzo-aprile 2017**

**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
Brescia	Politecnico di Bari
Cassino	Politecnico di Milano
Chieti-Pescara	Politecnico di Torino
Ferrara	Roma La Sapienza
Firenze	Roma Tor Vergata
GSSI	Salento
IMT LUCCA	Sant'Anna
Insubria	Sassari
IUAV	Siena
IUSS PAVIA	SISSA
Messina	SNS
Milano Bicocca	Teramo
Milano Statale	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 docenti, dottorandi e assegnisti (DDA)**



	Docenti/Dottorandi/Assegnisti			
Ateneo	N. Risposte GP2016	Tasso di risposta GP2016	N. Risposte GP2015	Tasso di risposta GP2015
Padova	1.324	31%	1.272	30%

***In GP2016 continua il trend positivo in relazione all'aumento del tasso dei rispondenti rispetto alle edizioni precedenti del Progetto.***



# Il quadro dei servizi analizzati nella Customer Satisfaction DDA

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

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



Ateneo	Amministrazione e gestione del personale	Approvvigionamenti e servizi logistici	Comunicazione	Sistemi informativi	Supporto alla didattica	Supporto alla ricerca	Biblioteche
A	4,11	3,71	3,54	3,92	4,27	4,02	4,82
B	4,25	3,82	4,09	4,42	4,30	4,04	4,78
C	4,20	3,27	3,65	4,01	4,09	3,68	4,42
D	3,69	3,28	2,78	3,58	4,00	3,12	3,84
E	4,47	3,90	3,74	4,50	4,43	4,29	4,90
F	4,56	3,92	3,54	4,22	4,25	3,98	4,66
G	4,40	3,53	3,42	3,87	3,80	3,73	4,68
H	3,99	2,78	3,56	3,99	3,67	3,29	3,79
L	3,86	3,26	3,40	3,46	3,66	3,25	4,21
M	4,06	3,56	3,73	3,78	4,11	3,31	4,63
N	4,18	3,45	3,43	3,95	4,14	3,63	4,41
O	4,91	4,53	4,33	4,07	4,53	4,15	4,35
P	4,69	4,09	3,51	4,39	4,42	4,29	4,75
Q	3,83	3,23	3,68	3,76	3,67	3,37	3,80
R							
S	4,38	3,80	4,00	4,03	4,29	4,04	4,52
T	4,20	3,35	3,13	4,04	3,99	3,30	4,43
U	4,05	3,27	3,71	4,09	3,88	3,49	4,49
V	4,26	3,42	3,68	3,95	3,48	4,24	4,28
Z	4,10	3,79	3,78	3,94	4,27	3,58	4,72
AA	3,32	3,21	3,57	3,87	3,77	3,60	4,71
BB	4,15	4,08	3,96	3,75	4,57	3,71	4,30
CC	4,04	3,57	3,55	3,91	4,22	3,86	4,65
DD	4,98	4,22	4,13	4,83	4,79	4,76	4,85
EE	3,80	4,00	3,72	4,23	4,30	3,91	4,91
FF	4,46	4,01	4,24	4,50	4,47	4,36	4,61
GG	4,23	3,57	3,65	4,05	4,30	3,30	4,65
HH	4,33	3,45	3,66	3,77	3,95	3,86	4,60
<b>Padova GP2016</b>	<b>4,38</b>	<b>4,01</b>	<b>3,94</b>	<b>4,12</b>	<b>4,46</b>	<b>4,22</b>	<b>4,84</b>
<b>MEDIA ATENEI</b>	<b>4,21</b>	<b>3,65</b>	<b>3,68</b>	<b>4,04</b>	<b>4,15</b>	<b>3,80</b>	<b>4,52</b>
<b>Padova GP2015</b>	<b>4,10</b>	<b>3,91</b>	<b>3,69</b>	<b>3,97</b>	<b>4,08</b>	<b>4,16</b>	<b>4,64</b>

❖ Scala di soddisfazione espressa in punteggio da 1 a 6

Ateneo	Amministrazione e gestione del personale	Approvvigionamenti e servizi logistici	Comunicazione	Sistemi informativi	Supporto alla didattica	Supporto alla ricerca	Biblioteche
B	4,25	3,82	4,09 ★	4,42 ★	4,30	4,04	4,78
L	3,86	3,26	3,40	3,46	3,66	3,25	4,21
R							
U	4,05	3,27	3,71	4,09	3,88	3,49	4,49
CC	4,04	3,57	3,55	3,91	4,22	3,86	4,65
HH	4,33	3,45	3,66	3,77	3,95	3,86	4,60
<b>Padova</b>	<b>4,38</b> ★	<b>4,01</b> ★	<b>3,94</b>	<b>4,12</b>	<b>4,46</b> ★	<b>4,22</b> ★	<b>4,84</b> ★
<b>MEDIA CLUSTER</b>	<b>4,15</b>	<b>3,56</b>	<b>3,72</b>	<b>3,96</b>	<b>4,00</b>	<b>3,79</b>	<b>4,59</b>

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

★ : miglior valore nel cluster