



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI PADOVA

Progetto Good Practice 2016

Area Finanza e Programmazione
Ufficio Controllo di Gestione

Sintesi dei risultati della Customer Satisfaction somministrata al personale tecnico-amministrativo 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 il PTA



	Personale tecnico-amministrativo			
Ateneo	N. Risposte GP2016	Tasso di risposta GP2016	N. Risposte GP2015	Tasso di risposta GP2015
Padova	1.067	48%	861	38%

In GP2016 c'è stato un significativo aumento del tasso dei rispondenti rispetto all'edizione precedente del Progetto.



Macro Area	Servizio
Macro Area PERSONALE	Comunicazione
	Personale
	Contabilità
Macro Area INFRASTRUTTURE	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	3,47	3,38	3,44	3,54	3,50
B	4,04	4,71	3,96	4,48	4,28
D	2,61	2,99	2,54	3,57	3,08
E	3,58	3,55	3,24	4,33	3,90
F	3,67	3,54	3,12	4,11	3,88
G	3,91	3,58	3,39	4,35	4,04
H	3,15	2,78	3,49	3,97	4,24
L	3,65	3,33	3,58	3,99	3,58
M	3,22	3,30	3,36	3,73	3,75
N	3,68	3,56	3,29	3,95	3,76
O	3,84	3,80	3,93	4,26	4,21
P	3,61	3,69	3,52	4,27	4,05
Q	3,44	3,11	3,29	3,26	2,69
R					
S	3,88	3,81	3,80	4,31	4,05
T	3,64	3,50	3,50	4,07	4,28
U	3,75	3,25	3,65	4,14	3,90
V	3,47	3,27	3,30	4,17	3,97
Z	3,29	3,67	3,53	3,81	3,76
AA	3,54	3,32	3,60	4,06	3,70
BB	3,36	3,87	3,93	4,20	4,33
CC	3,60	3,59	3,74	4,28	3,90
DD	4,09	3,66	3,73	4,20	4,30
EE	3,50	3,77	3,68	4,16	3,62
FF	3,52	3,36	3,62	4,12	3,93
GG	3,88	3,59	3,55	4,24	4,25
HH	3,96	3,41	3,58	3,95	4,29
Padova GP2016	3,53	3,55	3,52	3,86	3,89
MEDIA ATENEI	3,55	3,50	3,48	4,03	3,86
Padova GP2015	3,39	3,52	3,52	3,87	3,50

❖ Scala di soddisfazione espressa in punteggio da 1 a 6

❖ Scala di soddisfazione espressa in punteggio da 1 a 6

Ateneo	Amministrazione e gestione del personale	Approvvigionamenti e servizi logistici	Comunicazione	Sistemi informativi	Contabilità
B	4,04 ★	4,71 ★	3,96 ★	4,48 ★	4,28
L	3,65	3,33	3,58	3,99	3,58
R					
U	3,75	3,25	3,65	4,14	3,90
CC	3,60	3,59	3,74	4,28	3,90
HH	3,96	3,41	3,58	3,95	4,29 ★
Padova	3,53	3,55	3,52	3,86	3,89
MEDIA CLUSTER	3,76	3,64	3,67	4,12	3,97

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

★ : miglior valore nel cluster