



UNIVERSITÀ  
DEGLI STUDI  
DI PADOVA

# Progetto Good Practice 2021

Raccolta questionari aprile – maggio 2022

*Area Finanza e Programmazione*

**Ufficio Controllo di Gestione**

**Sintesi dei risultati della Customer  
Satisfaction somministrata al personale  
tecnico-amministrativo  
aprile – maggio 2022**

**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.**



UNIVERSITÀ  
DEGLI STUDI  
DI PADOVA

# Atenei partecipanti al Progetto Good Practice 2021

Politecnico di Bari	Università dell'Insubria	Università del Sannio
Politecnico di Milano	Università luav di Venezia	Università di Salerno
Politecnico di Torino	Università di Macerata	Università di Sassari
Università Ca' Foscari di Venezia	Università di Messina	Università di Siena
Università di Bergamo	Università di Modena	Università di Torino
Università di Milano Bicocca	Università di Milano Statale	Università Trento
Università di Brescia	Università di Padova	Università di Udine
Università della Calabria	Università di Palermo	Università di Urbino
Università di Bologna	Università di Parma	Università di Verona
Università di Camerino	Università di Napoli Parthenope	GSSI Gran Sasso Science Institute
Università di Cassino e del Lazio Meridionale	Università di Pavia	Libera Università Mediterranea "Giuseppe Degennaro"
Università di Catania	Università di Perugia Stranieri	IMT Lucca
Università di Chieti-Pescara	Università del Piemonte Orientale	Scuola Normale Superiore
Università Federico II di Napoli	Università Politecnica delle Marche	SISSA
Università di Ferrara	Università del Salento	Sant'Anna
Università di Firenze		

**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 GP2021	Tasso di risposta GP2021	N. Risposte GP2020	Tasso di risposta GP2020
Padova	1.394	59,5%	1286	54,8%




# Il quadro dei servizi analizzati nella Customer Satisfaction PTA

<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	Contabilità	Sistemi informatici	Comunicazione
A	3,90	3,57	4,22	4,59	3,77
B	4,02	3,63	--	4,52	3,86
C	4,32	3,84	4,59	4,50	4,12
D	4,07	3,78	4,26	4,07	3,87
E	3,75	3,57	4,06	4,17	3,77
F	4,46	3,97	4,55	4,64	4,31
G	3,63	3,30	3,80	4,20	3,36
H	3,88	3,31	3,97	4,20	3,90
I	3,52	3,27	3,88	4,07	3,51
J	3,97	3,33	4,22	3,67	3,87
K	3,82	3,53	4,44	4,37	3,62
L	4,43	3,97	4,75	4,39	4,04
M	3,77	3,80	4,10	4,87	4,47
N	4,66	4,50	4,46	4,38	4,20
O	3,98	3,40	4,01	4,38	3,39
P	3,87	3,42	4,00	4,14	3,54
Q	4,41	4,12	4,07	4,73	4,63
R	3,48	3,42	4,09	3,83	3,45
S	3,98	3,69	4,76	4,30	4,13
T	4,43	3,89	4,40	4,39	4,17
U	4,42	3,95	4,38	4,43	4,17
V	3,96	3,38	4,36	4,09	3,77
W	4,21	3,66	4,25	4,16	3,78
X	3,92	3,76	4,60	4,56	3,64
Y	3,99	3,20	4,07	4,07	3,66
Z	4,65	3,93	4,65	4,03	4,06
AA	4,46	3,77	--	4,58	4,33
BB	4,33	4,13	4,53	4,83	4,04
CC	4,32	3,80	4,34	4,27	4,17
DD	4,05	4,14	4,71	4,78	4,02
EE	3,98	3,41	4,63	3,90	4,07
FF	3,34	3,17	3,64	3,88	3,31
GG	3,81	3,78	4,04	3,96	3,70
HH	4,01	3,94	4,41	4,22	3,60
II	4,68	4,49	4,58	4,52	4,27
JJ	4,63	4,51	5,14	4,84	4,63
KK	4,21	3,65	4,07	4,54	3,89
LL	4,15	3,31	4,26	4,11	--
MM	4,06	3,46	4,21	4,06	3,70
NN	3,84	3,37	4,32	4,16	3,60
OO	4,00	3,50	4,24	4,32	3,77
PP	4,55	4,08	4,83	4,62	4,46
QQ	4,47	3,98	4,76	4,63	3,89
<b>Padova GP2021</b>	<b>4,01</b>	<b>4,03</b>	<b>4,49</b>	<b>4,40</b>	<b>4,15</b>
<b>MEDIA ATENEI*</b>	<b>4,07</b>	<b>3,65</b>	<b>4,31</b>	<b>4,30</b>	<b>3,88</b>
<b>Padova GP2020</b>	<b>4,05</b>	<b>4,15</b>	<b>4,44</b>	<b>4,42</b>	<b>4,22</b>

Ateneo	Amministrazione e gestione del personale	Approvvigionamenti e servizi logistici	Contabilità	Sistemi informatici	Comunicazione
C	4,32	3,84	4,59	4,50	4,12
H	3,88	3,31	3,97	4,20	3,90
J	3,97	3,33	4,22	3,67	3,87
L	4,43	3,97	4,75	4,39	4,04
T	4,43	3,89	4,40	4,39	4,17
AA	4,46	3,77	--	4,58	4,33
KK	4,21	3,65	4,07	4,54	3,89
MM	4,06	3,46	4,21	4,06	3,70
<b>Padova</b>	<b>4,01</b>	<b>4,03</b> 	<b>4,49</b>	<b>4,40</b>	<b>4,15</b>
<b>MEDIA CLUSTER</b>	4,20	3,69	4,34	4,30	4,02

**Cluster considerato: Mega Atenei**  
(Bologna, Catania, Firenze, Milano, Napoli – Federico II, Padova, Palermo, Politecnico di Milano, Torino)

 : miglior valore nel cluster