



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI PADOVA

Progetto Good Practice 2018

Area Finanza e Programmazione
Ufficio Controllo di Gestione

Sintesi dei risultati della Customer Satisfaction somministrata agli studenti a maggio 2019

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.



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI PADOVA

Atenei partecipanti al Progetto Good Practice 2018

Alma Mater Studiorum Università di Bologna	Università degli Studi di Sassari
Politecnico di Bari	Università degli Studi di Torino
Politecnico di Milano	Università degli Studi di Trento
Politecnico di Torino	Università degli Studi di Udine
S.I.S.S.A.	Università degli Studi di Verona
Scuola Normale Superiore di Pisa	Università del Salento
Università Ca' Foscari di Venezia	Università Iuav di Venezia
Università degli Studi del Piemonte Orientale	Università per stranieri di Perugia
Università degli Studi dell'Insubria	Università degli Studi di Urbino
Università degli Studi di Cassino e del Lazio meridionale	Scuola Int Alti Studi Lucca
Università degli Studi di Ferrara	Università degli Studi di Roma Tor Vergata
Università degli Studi di Firenze	Università degli Studi di Siena
Università degli Studi di Messina	Università degli Studi di Palermo
Università degli Studi di Milano	Università degli Studi di Catania
Università degli Studi di Milano Bicocca	Università degli Studi di Salerno
Università degli Studi di Padova	Università degli Studi di Bergamo
Università degli Studi di Parma	Università degli Studi di Genova
Università degli Studi di Pavia	Scuola Superiore Sant'Anna di Pisa
Università degli Studi di Roma La Sapienza	

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

	Studenti I [^] anno			Studenti anni successivi al primo		
Ateneo	N. Risposte	Tasso di risposta GP2018	Tasso di risposta GP2017	N. Risposte	Tasso di risposta GP2018	Tasso di risposta GP2017
Padova	1.425	14%	14%	3.863	8%	8%



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	4,25	4,46	4,35	4,26	3,77	4,63	4,43
B	3,61	3,91	3,72	3,82	3,60	4,31	4,07
C	4,23	4,42	4,06	4,32	3,79	4,58	4,23
D	4,31	4,67	4,30	4,34	4,05	4,88	4,50
E	3,89	3,99		4,01	4,00	4,18	4,09
H	3,85	4,02	3,80	3,63	3,64	4,97	4,00
J	4,52	4,57	4,43	4,37	4,29	4,97	4,64
K	3,89	4,22	3,90	3,96	3,79	4,60	4,14
L	3,76	4,09	3,68	3,72	3,54	4,64	4,01
O	4,13	4,36	4,02	4,06	3,89	4,33	4,18
P	4,18	4,41	4,04	4,10	4,08	4,44	4,29
Q	4,58	4,76	4,25	4,31	4,09	4,42	4,19
R	4,09	4,48	4,11	4,13	3,69	4,63	4,32
S	3,85	3,83	3,93	3,81	3,67	3,78	3,81
T	4,42	4,88	4,38	4,77	4,42	4,59	4,50
U	3,83	4,05	3,91	3,81	3,78	4,78	4,27
V	4,14	4,56	4,20	4,24	3,92	4,80	4,36
W	4,02	4,29	4,09	4,00	4,28	4,84	4,52
Z	4,46	4,68	4,32	4,46	5,13	4,78	
BB	3,54	3,76	3,44	3,47	3,47	4,29	3,87
DD	4,00	3,86	3,76	3,97	3,59	4,50	4,10
EE	4,22	4,40	4,22	4,22	4,08	4,60	4,19
FF	4,10	4,33	4,02	4,02	3,83	4,36	4,07
GG	3,36	3,53	3,35	3,29	2,76	4,54	3,86
Padova GP2018	3,88	4,18	3,96	4,01	4,05	4,77	4,26
MEDIA ATENEI*	4,03	4,25	4,00	4,03	3,84	4,56	4,20
Padova GP2017	3,92	4,23	3,96	3,99	4,17	4,73	4,22



Ateneo	Orientamento	Servizi generali	Comunicazione	Sistemi informativi	Segreteria studenti	Biblioteche	Diritto allo studio
B	3,61	3,91	3,72	3,82	3,60	4,31	4,07
C	4,23	4,42	4,06	4,32	3,79	4,58	4,23
L	3,76	4,09	3,68	3,72	3,54	4,64	4,01
BB	3,54	3,76	3,44	3,47	3,47	4,29	3,87
GG	3,36	3,53	3,35	3,29	2,76	4,54	3,86
PADOVA	3,88	4,18	3,96	4,01	4,05 ★	4,77 ★	4,26 ★
MEDIA CLUSTER	3,73	3,98	3,70	3,77	3,53	4,52	4,05

Cluster considerato: Mega Atenei
(Bologna, Catania, Firenze, Padova, Milano, Palermo, Torino)

★ : miglior valore nel cluster



Ateneo	Servizi generali	Comunicazione	Sistemi informativi	Internazionalizzazione	Segreteria Studenti	Biblioteche	Diritto allo studio	Job Placement
A	4,12	4,16	4,01	4,16	4,03	4,42	4,37	
B	3,51	3,39	3,37	3,97	3,36	4,18	3,77	3,16
C	4,16	3,98	4,15	4,21	3,63	4,57	4,11	3,62
D	4,29	4,00	3,98	4,32	3,88	4,94	4,39	3,67
E	3,99		4,06	3,93	3,99	4,26	4,04	3,87
H					3,85	4,66	3,77	
I	3,98	3,95	3,95	4,16	3,99	4,77	4,14	3,67
J	4,25	4,09	4,13	4,00	4,14	4,73	4,32	3,68
K	3,75	3,95	3,56		3,68	4,46		
K	4,11	3,83	3,80	3,97	3,71	4,61	4,07	3,61
L	3,64	3,30	3,41	3,42	3,31	4,45	3,78	3,41
O	3,99	3,71	3,67	4,03	3,68	4,35	3,94	3,58
P	4,17	3,99	3,90	4,23	4,04	4,44	4,29	3,57
Q	4,16	3,71	3,91	4,53	3,64	3,87	3,95	3,26
R	4,28	3,99	4,06	3,60	3,69	4,55	4,21	3,70
S	3,43	3,60	3,38	3,70	3,39	3,58	3,54	3,36
T	4,37	4,16	4,38	3,87	4,22	4,63	4,17	3,76
U	3,46	3,48	3,45	3,68	3,38	4,65	4,08	3,49
V	4,22	3,95	3,88	4,44	3,70	4,56	4,07	3,47
W	3,98	3,90	3,83	4,51	4,16	4,84	4,21	3,50
Z	4,53	3,76	4,06	3,62	5,50	4,99		5,67
BB	3,41	3,26	3,25	3,39	3,23	4,26	3,76	3,49
DD	3,62	3,65	3,81	4,11	3,31	4,47	3,97	3,48
EE	4,12	3,97	3,97	3,99	3,93	4,60	4,16	3,34
FF	4,16	3,90	3,92	4,21	3,82	4,42	3,92	4,10
GG	3,28	3,17	3,16	3,32	2,95	4,38	3,71	3,08
Padova GP2018	3,98	3,95	3,95	4,16	3,99	4,77	4,14	3,67
MEDIA ATENEI*	3,96	3,79	3,80	3,97	3,78	4,49	4,03	3,63
Padova GP2017	4,05	3,82	3,84	3,99	3,88	4,60	4,04	3,50

Ateneo	Servizi generali	Comunicazione	Sistemi informativi	Internazionalizzazione	Segreteria Studenti	Biblioteche	Diritto allo studio	Job Placement
B	3,51	3,39	3,37	3,97	3,36	4,18	3,77	3,16
C	4,16	3,98	4,15	4,21	3,63	4,57	4,11	3,62
K	3,75	3,95	3,56		3,68	4,46		
L	3,64	3,30	3,41	3,42	3,31	4,45	3,78	3,41
BB	3,41	3,26	3,25	3,39	3,23	4,26	3,76	3,49
GG	3,28	3,17	3,16	3,32	2,95	4,38	3,71	3,08
PADOVA	3,98	3,95	3,95	4,16	3,99 ★	4,77 ★	4,14 ★	3,67 ★
<i>MEDIA CLUSTER</i>	3,68	3,57	3,55	3,75	3,45	4,44	3,88	3,40

Cluster considerato: Mega Atenei
(Bologna, Catania, Firenze, Padova, Milano, Politecnico di Milano, Palermo, Torino)

★ : miglior valore nel cluster