



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI PADOVA

Progetto Good Practice 2020

Raccolta questionari maggio 2021

Area Finanza e Programmazione

Ufficio Controllo di Gestione

Sintesi dei risultati della Customer Satisfaction somministrata agli studenti a maggio 2021

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.



Politecnico di Bari

Politecnico di Milano

Politecnico di Torino

Università Ca' Foscari di Venezia

Università di Bergamo

Università di Milano Bicocca

Università di Brescia

Università della Calabria

Università di Bologna

Università di Camerino

Università di Catania

Università di Urbino

Università di Cassino e del Lazio Meridionale

Università Federico II di Napoli

Università di Ferrara

Università di Firenze

Università di Chieti-Pescara

Università dell'Insubria

Università Iuav di Venezia

Università di Messina

Università di Milano Statale

Università di Padova

Università di Palermo

Università di Parma

Università di Napoli Parthenope

Università di Pavia

Università di Perugia Stranieri

Università del Piemonte Orientale

Università del Salento

Università del Sannio

Università di Salerno

Università di Roma La Sapienza

Università di Sassari

Università di Siena

Università Tor Vergata di Roma

Università di Torino

Università Trento

Università di Udine

Università di Verona

Università di Macerata

IMT Lucca

Scuola Normale Superiore

SISSA

Sant'Anna

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 (il POLIMI ha partecipato solo all'indagine relativa agli studenti degli anni successivi al I)



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI PADOVA

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

Ateneo	Studenti I [^] anno			Studenti anni successivi al primo		
	N. Risposte	Tasso di risposta GP2020	Tasso di risposta GP2019	N. Risposte	Tasso di risposta GP2020	Tasso di risposta GP2019
Padova	1.001	8,3%	8,7%	2.883	5,8%	6,5%



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	4,15	4,78	4,27	4,41	3,96	4,73	4,52
B	4,14	4,58	4,43	4,61	4,34	4,52	4,39
C	4,27	4,59	4,37	4,44	4,19	4,68	4,31
D	4,09	4,43	4,31	4,35	3,92	4,45	4,35
E	3,86	4,12	3,94	4,22	3,61	4,23	4,21
F	4,09	4,34	4,11	4,24	3,62	3,90	4,21
G	3,28	3,87	3,53	3,63	3,21	3,75	3,92
H	4,07	4,32	4,08	4,33	3,94	4,30	4,46
I	3,68	4,14	3,74	3,84	3,44	4,29	4,13
J	4,14	4,55	4,17	4,22	3,68	4,67	4,30
K	4,12	4,42	4,26	4,30	4,11	4,46	4,35
L	4,04	4,11	3,87	4,07	3,32	4,52	4,06
M	3,81	4,27	4,02	4,11	3,65	4,27	4,43
N	4,32	4,69	4,44	4,54	4,44	4,64	4,56
O	3,70	3,91	3,84	3,96	2,99	4,29	4,21
P	4,44	4,89	4,57	4,59	4,38	4,70	4,74
Q	4,47	4,88	4,41	4,53	4,63	3,25	4,54
R	4,18	4,68	4,39	4,46	3,93	4,23	4,48
S	3,97	4,55	4,10	4,30	3,77	4,48	4,35
T	4,57	4,38	4,37	4,45	3,99	4,22	4,32
V	3,95	4,48	4,03	3,53	4,22	4,62	4,31
W	4,97	4,84	4,58	4,83	4,95	5,61	.
X	3,94	4,19	4,05	4,17	3,73	4,26	4,27
Y	4,21	4,71	4,27	4,42	4,25	4,67	4,51
Z	4,03	4,12	4,24	4,21	3,70	3,90	4,33
AA	3,50	3,84	3,73	3,77	3,57	4,12	4,02
BB	3,57	4,28	3,86	4,10	3,91	4,38	4,42
CC	3,53	3,86	3,65	3,75	3,48	4,09	3,97
DD	4,12	.	3,98	4,21	3,98	4,43	.
EE	3,77	4,23	3,78	4,00	3,33	4,41	4,17
FF	3,95	4,19	3,91	4,06	3,42	4,16	4,05
GG	4,61	4,52	4,51	4,56	4,16	4,68	4,64
HH	4,11	4,60	4,22	4,44	3,94	4,73	4,36
Padova GP2020	4,00	4,43	4,36	4,48	4,19	4,61	4,31
MEDIA ATENEI*	3,66	4,05	3,82	3,95	3,48	4,22	4,12
Padova GP2019	4,17	4,52	4,51	4,56	4,51	4,86	4,56

* Media Atenei escluse le scuole



Ateneo	Orientamento	Servizi generali	Comunicazione	Sistemi informativi	Segreteria studenti	Biblioteche	Diritto allo studio
E	3,86	4,12	3,94	4,22	3,61	4,23	4,21
G	3,28	3,87	3,53	3,63	3,21	3,75	3,92
I	3,68	4,14	3,74	3,84	3,44	4,29	4,13
O	3,70	3,91	3,84	3,96	2,99	4,29	4,21
AA	3,50	3,84	3,73	3,77	3,57	4,12	4,02
CC	3,53	3,86	3,65	3,75	3,48	4,09	3,97
EE	3,77	4,23	3,78	4,00	3,33	4,41	4,17
PADOVA	4,00 	4,43 	4,36 	4,48 	4,19 	4,61 	4,31 
MEDIA CLUSTER	3,66	4,05	3,82	3,95	3,48	4,22	4,12

Cluster considerato: Mega Atenei
(Catania, Firenze, Padova, Milano, Napoli – Federico II,
Palermo, Roma – La Sapienza, Torino)

 : miglior valore nel cluster



Ateneo	Servizi generali	Comunicazione	Sistemi informativi	Internazionalizzazione	Segreteria Studenti	Biblioteche	Diritto allo studio	Job Placement
A	4,43	3,93	4,21	4,02	3,86	4,70	4,37	3,58
B	4,43	4,24	4,42	4,26	4,26	4,57	4,23	3,58
C	4,38	4,10	4,07	4,08	4,07	4,57	4,17	3,80
D	3,91	3,98	4,04	4,29	3,61	4,51	3,95	3,62
E	3,91	3,71	4,06	3,84	3,63	4,09	4,01	3,30
F	3,72	3,60	3,78	2,83	3,44	4,33	4,05	3,29
G	3,31	3,06	3,37	3,60	3,07	3,90	3,49	2,99
H	4,06	3,63	3,87	3,53	3,57	4,12	4,04	3,48
I	3,88	3,57	3,73	3,85	3,35	4,35	3,89	3,52
J	3,85	3,73	3,65	4,13	3,47	4,51	3,90	3,72
K	4,17	3,86	3,97	4,23	3,83	4,46	4,15	3,70
L	3,82	3,70	3,89	3,76	3,23	4,48	4,07	3,47
M	3,51	3,64	3,84	3,51	3,63	4,15	4,02	3,38
N	4,32	4,21	4,26	4,16	4,20	4,51	4,30	3,60
O	3,48	3,33	3,61	3,42	2,98	4,21	3,81	3,03
P	4,48	4,26	4,29	3,83	4,14	4,71	4,40	3,64
Q	4,60	4,24	4,38	4,04	4,00	4,42	4,37	3,60
R	4,61	3,97	4,49	4,88	4,06	4,30	4,58	4,10
S	4,38	3,96	4,15	3,98	3,73	4,48	4,25	3,92
T	3,92	3,96	4,12	4,27	3,73	4,07	3,95	.
U	4,38	4,29	4,19	.	4,30	4,40	.	.
V	4,35	3,99	3,74	3,99	4,13	4,62	4,19	3,71
W	4,27	3,71	4,20	3,00	4,79	4,54	.	4,62
X	3,53	3,54	3,75	3,19	3,36	4,24	4,03	3,26
Y	4,42	4,08	4,20	3,93	3,85	4,57	4,28	3,65
Z	3,87	4,14	4,06	3,83	3,63	4,08	4,12	3,70
AA	3,23	3,22	3,17	3,33	3,17	3,98	3,66	2,78
BB	3,90	3,76	3,95	4,49	3,93	4,40	4,08	3,42
CC	3,35	3,17	3,31	3,12	3,15	4,14	3,67	3,34
DD	.	3,94	4,18	4,36	4,07	4,54	.	3,94
EE	3,89	3,52	3,70	3,48	3,35	4,44	4,02	3,25
FF	3,97	3,80	3,91	3,77	3,59	4,14	3,91	3,42
GG	4,27	4,42	4,37	4,47	4,09	4,56	4,49	3,94
HH	4,28	3,95	4,08	4,12	3,75	4,51	4,17	3,66
Padova GP2020	4,10	4,24	4,29	4,20	4,07	4,42	4,14	3,38
MEDIA ATENEI*	4,02	3,85	3,97	3,90	3,71	4,37	4,09	3,52
Padova GP2019	4,18	4,40	4,38	4,43	4,19	4,69	4,31	3,71



Ateneo	Servizi generali	Comunicazione	Sistemi informativi	Internazionalizzazione	Segreteria Studenti	Biblioteche	Diritto allo studio	Job Placement
E	3,91	3,71	4,06	3,84	3,63	4,09	4,01	3,30
G	3,31	3,06	3,37	3,60	3,07	3,90	3,49	2,99
I	3,88	3,57	3,73	3,85	3,35	4,35	3,89	3,52
O	3,48	3,33	3,61	3,42	2,98	4,21	3,81	3,03
U	4,38	4,29	4,19	-	4,30	4,40	-	-
AA	3,23	3,22	3,17	3,33	3,17	3,98	3,66	2,78
CC	3,35	3,17	3,31	3,12	3,15	4,14	3,67	3,34
EE	3,89	3,52	3,70	3,48	3,35	4,44	4,02	3,25
PADOVA	4,10	4,24	4,29	4,20	4,07	4,42	4,14	3,38
MEDIA CLUSTER	3,73	3,57	3,72	3,60	3,45	4,21	3,84	3,20

Cluster considerato: Mega Atenei

(Catania, Firenze, Padova, Milano, Politecnico di Milano, Napoli – Federico II, Palermo, Roma – La Sapienza, Torino)

: miglior valore nel cluster