



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI PADOVA

Progetto Good Practice 2015

Area Finanza, programmazione e controllo
Servizio Programmazione e Controllo di Gestione

**Sintesi dei risultati della Customer
Satisfaction somministrata ai docenti, ai
dottorandi e agli assegnisti (DDA) a febbraio
2016**

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.



Bicocca	Perugia Stranieri
Bologna	Piemonte Orientale
Brescia	Politecnico di Bari
Cassino	Politecnico di Milano
Catania	Politecnico di Torino
Cà Foscari	Salento
Chieti	Roma La Sapienza
Ferrara	Sassari
Firenze	Torino
Insubria	Trento
IUAV	Urbino
Messina	Udine
Milano Statale	Verona
Padova	SISSA
Parma	SNS
Pavia	

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 GP2015	Tasso di risposta GP2015	N. Risposte GP2014	Tasso di risposta GP2014
Padova	1.272	30%	1.045	23%

In GP2015 c'è stato un significativo aumento del tasso dei rispondenti rispetto all'edizione precedente del Progetto.



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI PADOVA

Il quadro dei servizi analizzati nella Customer Satisfaction DDA

Macro Area	Servizio
Macro Area PERSONALE	Comunicazione
	Personale
Macro Area INFRASTRUTTURE	Approvvigionamenti
	Servizi generali e logistici
	Sistemi informativi
Macro Area SUPPORTO DIDATTICA	Didattica in itinere per lauree di I e II livello
Macro Area SUPPORTO RICERCA	Supporto alla gestione dei progetti nazionali
	Supporto alla gestione dei progetti internazionali
	Trasferimento tecnologico
SBA	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	3,09	3,33	3,49	3,84	3,67	3,46	4,68
B	3,64	3,44	3,21	3,86	3,92	3,66	4,67
C	4,14	3,58	3,85	4,31	4,13	4,00	4,66
D	3,32	3,28	3,11	3,53	3,42	3,51	4,01
E	4,41	3,91	3,90	4,39	4,27	4,17	4,62
F	4,59	3,91	3,46	4,09	3,42	4,14	4,47
G	4,51	3,28	3,03	3,76	3,45	3,63	4,51
H	4,04	2,94	3,89	3,92	3,70	3,90	3,53
L	4,40	3,70	3,68	3,66	4,17	3,34	4,64
M	4,13	3,21	3,49	4,00	3,91	3,88	4,34
N	4,24	4,20	3,82	3,33	4,41	4,08	4,12
O	4,31	3,97	3,40	4,22	4,19	4,28	4,55
EE	4,47	4,06	4,04	4,15	4,20	4,11	4,56
Q	3,71	3,01	3,22	3,82	3,66	3,39	3,91
R	3,79	3,08	3,55	3,91	3,61	3,69	4,24
S	4,17	3,33	3,60	3,69	4,20	3,61	4,42
T	4,65	4,46	4,42	4,40	4,92	4,63	5,06
U	4,90	4,54	4,12	4,19	5,07	5,19	4,62
V	3,82	3,81	3,54	3,90	3,64	3,88	4,31
Z	4,06	3,37	3,55	4,03	3,95	4,08	4,57
AA	4,19	3,67	3,56	4,01	4,21	4,05	4,53
BB	4,22	4,05	3,97	4,17	3,92	3,99	4,55
CC	4,25	3,99	4,01	4,28	4,42	4,46	4,74
DD	4,13	3,47	3,65	3,84	3,91	3,85	4,68
Padova	4,10	3,91	3,69	3,97	4,08	4,16	4,64
MEDIA	4,13	3,66	3,65	3,97	4,02	3,97	4,47
Padova GP2014	4,08	3,77	3,71	3,78	3,93	3,99	4,67

❖ 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	Supporto alla didattica	Supporto alla ricerca	Biblioteche
C	4,14	3,58	★ 3,85	★ 4,31	4,13	4,00	4,66
R	3,79	3,08	3,55	3,91	3,61	3,69	4,24
Z	4,06	3,37	3,55	4,03	3,95	4,08	4,57
AA	★ 4,19	3,67	3,56	4,01	★ 4,21	4,05	4,53
DD	4,13	3,47	3,65	3,84	3,91	3,85	★ 4,68
Padova	4,10	★ 3,91	3,69	3,97	4,08	★ 4,16	4,64
MEDIA CLUSTER	4,07	3,51	3,64	4,01	3,98	3,97	4,55

Cluster considerato: Mega Atenei
(Bologna, Firenze, Milano, Padova, Roma-La Sapienza, Torino; Catania non ha effettuato la Customer Satisfaction DDA)

★ : miglior valore nel cluster