



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 al personale tecnico-amministrativo 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 il PTA



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI PADOVA

Customer Satisfaction PTA: Tassi di risposta di Unipd

	Personale tecnico-amministrativo			
Ateneo	N. Risposte GP2015	Tasso di risposta GP2015	N. Risposte GP2014	Tasso di risposta GP2014
Padova	861	38%	983	44%



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI PADOVA

Il quadro dei servizi analizzati nella Customer Satisfaction PTA

<i>Macro Area</i>	<i>Servizio</i>
<i>Macro Area PERSONALE</i>	Comunicazione
	Personale
	Contabilità
<i>Macro Area INFRASTRUTTURE</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	Comunicazione	Sistemi informativi	Contabilità
A	2,80	3,29	3,47	3,99	3,38
B	3,54	3,56	3,46	3,56	3,64
C	3,95	3,74	4,03	4,44	4,11
D	3,12	3,36	3,04	3,73	3,39
E	3,66	3,69	3,61	4,29	3,93
F	3,66	3,43	3,14	3,95	4,09
G	3,68	3,60	3,10	4,37	3,93
H	3,38	2,88	3,43	3,74	3,84
L	3,52	3,51	3,40	3,41	3,59
M	3,59	3,53	3,30	3,93	3,36
N	3,85	3,88	3,91	3,97	4,09
O	3,74	3,62	3,40	4,05	4,05
DD	3,85	3,96	3,88	4,33	4,09
Q	3,67	3,46	3,30	3,98	4,52
R	3,44	3,15	3,56	3,87	3,70
S	3,28	3,24	3,26	3,70	3,73
T	4,31	4,28	3,79	4,56	4,18
U	4,10	4,31	4,11	4,15	4,38
V	3,28	3,14	3,22	3,86	3,49
Z	3,57	3,64	3,61	4,16	3,72
AA	3,69	3,77	3,76	4,07	3,63
BB	3,50	3,68	3,81	4,13	3,79
CC	3,99	3,58	3,83	4,16	4,46
Padova	3,39	3,52	3,52	3,87	3,50
MEDIA	3,61	3,58	3,54	4,01	3,86
Padova GP2014	3,52	3,53	3,46	3,86	3,93

❖ **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
C	3,95	★ 3,74	★ 4,03	★ 4,44	4,11
R	3,44	3,15	3,56	3,87	3,70
V	3,28	3,14	3,22	3,86	3,49
Z	3,57	3,64	3,61	4,16	3,72
CC	★ 3,99	3,58	3,83	4,16	★ 4,46
Padova	3,39	3,52	3,52	3,87	3,50
MEDIA CLUSTER	3,60	3,46	3,63	4,06	3,83

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

★ : miglior valore nel cluster