



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI PADOVA

Progetto Good Practice 2019

Raccolta questionari maggio 2020

Area Finanza e Programmazione
Ufficio Controllo di Gestione

Sintesi dei risultati della Customer Satisfaction somministrata agli studenti a maggio 2020

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 2019

Politecnico di Bari	Università degli studi di Milano-Bicocca
Politecnico di Milano	Università degli studi di Napoli - Parthenope
Politecnico di Torino	Università degli studi di Napoli Federico II
Scuola IMT Alti Studi di Lucca	Università degli studi di Padova
Scuola internazionale superiore di studi avanzati di Trieste	Università degli studi di Palermo
Scuola normale superiore di Pisa	Università degli studi di Parma
Scuola superiore di studi universitari e perfezionamento "S. Anna" di Pisa	Università degli studi di Pavia
Università degli studi "Carlo Bo" di Urbino	Università degli studi di Roma La Sapienza
Università degli studi Ca' Foscari di Venezia	Università degli studi di Roma Tor Vergata
Università degli studi del Piemonte orientale "Amedeo Avogadro"	Università degli studi di Salerno
Università degli studi dell' Insubria	Università degli studi di Sassari
Università degli studi di Bergamo	Università degli studi di Siena
Università degli studi di Bologna	Università degli studi di Torino
Università degli Studi di Cassino e del Lazio Meridionale	Università degli studi di Trento
Università degli studi di Catania	Università degli studi di Udine
Università degli studi di Ferrara	Università degli studi di Verona
Università degli studi di Firenze	Università degli studi Gabriele D'Annunzio di Chieti e Pescara
Università degli studi di Genova	Università del Salento
Università degli studi di Macerata	Università della Calabria
Università degli studi di Messina	Università luav di Venezia
Università degli studi di Milano	Università per stranieri di Perugia

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 GP2019	Tasso di risposta GP2018	N. Risposte	Tasso di risposta GP2019	Tasso di risposta GP2018
Padova	968	8,7%	14%	3.064	6,5%	8,1%






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	3,99	4,14	3,98	4,21	3,72	4,36	4,27
B	3,64	3,97	4,17	4,02	3,73	4,22	3,83
C	3,47	3,86	3,67	3,73	3,51	4,29	4,07
D	3,84	4,14	3,81	3,83	3,71	4,64	4,27
E	4,44	4,68	4,48	4,31	4,40	4,76	4,60
F	4,22	4,31	4,16	3,89	3,37	4,47	4,26
G	3,98	4,30	4,17	4,12	3,94	4,82	4,46
H	3,83	4,12	4,02	3,93	3,86	4,44	4,29
I	4,16		3,98	4,13	3,95	4,49	
J	4,30	4,60	4,19	4,33	3,99	4,85	4,39
K	4,44	4,78	4,52	4,54	4,33	4,90	4,58
L	4,14	4,44	4,29	4,34	4,21	4,43	4,16
M	3,98	4,03	4,09	4,01	3,68	4,71	4,42
N	4,22	4,23	4,19	4,14	3,90	4,89	4,41
O	3,44	3,75	3,79	3,87	3,72	4,34	4,16
P	3,71	3,99	3,82	3,92	3,32	4,68	4,10
Q	4,27	4,13	4,29	4,53	4,13	4,25	4,50
R	4,78	4,86	4,81	4,57	5,48	5,41	-
S	3,52	3,80	3,45	3,40	3,45	4,12	3,78
T	4,84	4,35	4,41	4,33	4,40	4,73	4,15
U	4,12	4,13	3,87	4,03	4,07	4,59	4,26
V	4,19	4,29	4,42	4,35	3,97	4,07	4,16
W	4,24	4,38	4,18	4,19	4,14	4,43	4,29
X	4,24	4,49	4,22	4,35	4,02	4,67	4,53
Y	4,29	4,71	4,36	4,31	4,01	4,73	4,45
Z	3,99	4,26	4,05	4,10	4,30	4,82	4,36
AA	4,07	4,14	3,90	4,04	3,68	4,03	3,95
BB	4,16	4,69	4,47	4,57	4,21	4,84	4,60
CC	4,38	4,51	4,37	4,28	4,32	4,51	4,46
DD	4,09	4,43	4,21	4,20	3,78	4,51	4,38
EE	4,24	4,66	4,27	4,28	4,44	4,62	4,43
FF	4,43	4,66	4,47	4,61	4,06	4,50	4,57
GG	3,99	4,14	3,98	4,21	3,72	4,36	4,27
Padova GP2019	4,17	4,52	4,51	4,56	4,51	4,86	4,56
MEDIA ATENEI*	4,09	4,31	4,15	4,17	3,96	4,55	4,31
Padova GP2018	3,88	4,18	3,96	4,01	4,05	4,77	4,26



Ateneo	Orientamento	Servizi generali	Comunicazione	Sistemi informativi	Segreteria studenti	Biblioteche	Diritto allo studio
A	3,99	4,14	3,98	4,21	3,72	4,36	4,27
C	3,47	3,86	3,67	3,73	3,51	4,29	4,07
D	3,84	4,14	3,81	3,83	3,71	4,64	4,27
I	3,83	4,12	4,02	3,93	3,86	4,44	4,29
Q	3,71	3,99	3,82	3,92	3,32	4,68	4,10
T	3,52	3,80	3,45	3,40	3,45	4,12	3,78
GG	4,43	4,66	4,47	4,61	4,06	4,50	4,57
PADOVA	4,17	4,52	4,51 	4,56	4,51 	4,86 	4,56
MEDIA CLUSTER	3,87	4,15	3,97	4,02	3,77	4,49	4,24

Cluster considerato: Mega Atenei
(Bologna, Catania, 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	3,95	3,88	4,14	4,07	3,68	4,34	4,12	3,39
B	3,51	3,57	3,54	3,25	3,46	3,88	4,12	3,00
C	3,32	3,15	3,44	3,89	3,23	4,22	3,65	3,31
D	3,91	3,58	3,71	3,79	3,52	4,60	3,99	3,38
E	4,33	4,22	4,14	3,91	4,19	4,72	4,37	3,55
F	3,82	3,76	3,72	3,95	3,13	4,70	4,00	3,03
G	3,89	3,98	3,62	-	3,81	4,51	-	-
H	3,86	3,90	4,00	3,71	3,79	4,57	4,31	3,65
I	3,66	3,71	3,67	3,72	3,74	4,52	4,13	3,05
J	-	3,96	4,11	4,27	3,95	4,55	-	3,87
K	4,17	3,90	3,92	3,99	3,72	4,52	4,12	3,66
L	4,50	4,32	4,32	4,35	4,08	4,92	4,56	3,67
M	4,33	4,20	4,28	4,26	4,18	4,57	4,24	3,53
N	3,66	3,73	3,84	3,79	3,47	4,66	4,03	3,56
O	-	-	-	3,76	3,74	4,59	3,86	-
P	3,38	3,58	3,79	3,50	3,62	4,00	4,05	3,24
Q	3,44	3,44	3,60	3,43	3,04	4,41	3,77	3,14
R	4,52	4,02	4,39	4,33	4,31	4,53	4,57	3,81
S	4,44	3,95	4,13	3,45	5,34	5,08	-	4,91
T	3,49	3,23	3,23	3,38	3,25	4,15	3,67	3,40
U	4,17	4,32	4,21	4,22	4,07	4,78	4,41	4,33
V	3,72	3,67	3,85	4,06	3,92	4,58	4,12	3,45
W	3,94	4,12	4,07	4,18	3,76	4,06	3,94	3,97
X	4,18	3,94	3,97	4,16	3,93	4,46	4,14	3,64
Y	4,24	4,00	4,09	3,70	3,87	4,59	4,31	3,68
Z	4,45	4,18	4,21	4,65	3,86	4,58	4,37	3,56
AA	3,96	3,90	3,98	4,58	4,33	4,75	4,21	3,41
BB	3,91	3,82	3,93	3,84	3,58	4,13	3,84	3,42
CC	4,65	4,23	4,49	3,50	3,89	4,56	4,44	3,59
DD	4,34	4,23	4,15	3,98	4,23	4,62	4,38	3,58
EE	4,29	3,96	4,05	3,84	3,65	4,56	4,34	3,58
FF	4,32	4,07	4,13	3,87	4,11	4,57	4,08	3,71
GG	4,35	4,29	4,43	4,34	3,71	4,62	4,25	3,55
Padova GP2019	4,18	4,40	4,38	4,43	4,19	4,69	4,31	3,71
MEDIA ATENEI*	4,03	3,92	3,99	3,94	3,83	4,52	4,15	3,57
Padova GP2018	3,98	3,95	3,95	4,16	3,99	4,77	4,14	3,67



Ateneo	Servizi generali	Comunicazione	Sistemi informativi	Internazionalizzazione	Segreteria Studenti	Biblioteche	Diritto allo studio	Job Placement
A	3,95	3,88	4,14	4,07	3,68	4,34	4,12	3,39
C	3,32	3,15	3,44	3,89	3,23	4,22	3,65	3,31
D	3,91	3,58	3,71	3,79	3,52	4,60	3,99	3,38
G	3,89	3,98	3,62	-	3,81	4,51	-	-
I	3,66	3,71	3,67	3,72	3,74	4,52	4,13	3,05
Q	3,44	3,44	3,60	3,43	3,04	4,41	3,77	3,14
T	3,49	3,23	3,23	3,38	3,25	4,15	3,67	3,40
GG	4,35	4,29	4,43	4,34	3,71	4,62	4,25	3,55
PADOVA	4,18	4,40	4,38	4,43	4,19	4,69	4,31	3,71
MEDIA CLUSTER	3,80	3,74	3,80	3,88	3,58	4,45	3,99	3,37

Cluster considerato: Mega Atenei

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

: miglior valore nel cluster