



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 agli studenti a giugno-luglio 2016

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.



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 studenti



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	Tasso di risposta GP2014	N. risposte	Tasso di risposta	Tasso di risposta GP2014
Padova	1.294	12%	9%	3.979	8%	9%



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI PADOVA

Il quadro dei servizi analizzati nella CS Studenti

Macro Area	Servizio
Macro Area PERSONALE	Comunicazione
Macro Area INFRASTRUTTURE	Servizi generali e logistici
	Sistemi informativi
Macro Area SUPPORTO DIDATTICA	Didattica in itinere per lauree di I e II livello
	Internazionalizzazione studenti
	Orientamento in entrata
	Orientamento in uscita
	Gestione delle borse di 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	4,03	4,36	4,25	4,22	4,05	4,65	4,02
B	3,81	4,33	4,43	4,45	3,92	4,54	4,07
C	3,97	4,41	4,01	4,02	3,66	4,50	4,07
D	3,27	3,55	3,46	3,48	3,34	3,64	3,67
E	3,24	3,59	3,21	3,28	3,04	3,77	3,74
F	4,18	4,48	4,50	4,39	4,18	4,55	4,34
G	4,07	4,32	3,99	3,96	4,03	4,34	4,20
H	3,49	3,60	3,33	3,21	3,37	4,50	3,70
I	2,84	3,03	3,00	3,19	2,98	3,15	3,33
L	3,66	3,90	3,57	3,65	3,51	4,23	3,85
M	3,92	4,12	3,77	3,76	3,40	4,32	4,35
N	3,74	3,90	3,82	3,82	3,58	4,26	3,96
O	4,14	4,29	3,86	4,43	4,14	4,50	4,43
P	3,95	4,23	4,04	3,98	3,88	4,28	4,04
Q	3,44	3,37	3,49	3,27	3,41	3,62	3,63
R	4,37	4,58	4,59	4,35	4,42	4,69	4,20
S	3,33	3,27	3,05	3,10	2,74	3,92	3,63
T	3,27	3,56	3,28	3,45	3,14	4,28	3,80
U	-	5,22	4,78	5,00	5,22	5,15	-
V	3,87	4,31	3,98	4,05	4,04	4,40	3,99
AA	3,53	3,94	3,66	3,62	3,51	4,23	3,80
BB	3,92	4,32	4,00	4,02	4,02	4,38	4,15
CC	3,74	3,86	3,83	3,86	3,87	4,63	4,07
DD	3,41	3,76	3,58	3,68	3,51	4,38	3,79
EE	4,34	4,90	4,97	4,86	4,35	4,58	4,45
FF	3,34	3,47	3,37	3,26	3,25	3,90	3,76
Padova	3,72	4,16	3,93	3,93	3,91	4,36	4,10
MEDIA	3,72	4,03	3,84	3,86	3,72	4,29	3,97

Dall'edizione 2015 del progetto la scala di valutazione passa da 1-4 a 1-6



Ateneo	Orientamento	Servizi generali	Comunicazione	Sistemi informativi	Segreteria studenti	Biblioteche	Diritto allo studio
B	★ 3,81	★ 4,33	★ 4,43	★ 4,45	★ 3,92	★ 4,54	4,07
D	3,27	3,55	3,46	3,48	3,34	3,64	3,67
L	3,66	3,90	3,57	3,65	3,51	4,23	3,85
AA	3,53	3,94	3,66	3,62	3,51	4,23	3,80
DD	3,41	3,76	3,58	3,68	3,51	4,38	3,79
FF	3,34	3,47	3,37	3,26	3,25	3,90	3,76
PADOVA	3,72	4,16	3,93	3,93	3,91	4,36	★ 4,10
MEDIA Atenei (tutti)	3,72	4,03	3,84	3,86	3,72	4,29	3,97
MEDIA CLUSTER	3,53	3,87	3,71	3,72	3,57	4,18	3,86

Cluster considerato: Mega Atenei
(Bologna, Catania, Firenze, Milano, Padova, Roma – La Sapienza, Torino)

★ : miglior valore nel cluster



CS studenti anni successivi: la soddisfazione complessiva

Ateneo	Servizi generali	Comunicazione	Sistemi informativi	Internazionalizzazione	Segreteria Studenti	Biblioteche	Diritto allo studio	Job Placement
A	4,16	4,04	4,00	3,40	3,52	4,61	3,98	3,79
B	4,00	4,20	4,13	4,13	3,51	4,49	3,87	3,52
C	4,27	3,74	3,64	3,83	3,43	4,47	3,93	-
D	3,14	3,13	3,14	3,48	3,12	3,57	3,27	3,47
E	3,25	2,93	2,96	2,64	2,68	3,59	3,44	3,39
F	4,30	4,31	4,17	4,02	4,05	4,53	4,31	4,36
G	3,99	3,67	3,66	3,64	3,88	4,23	3,95	3,85
H	-	-	-	-	3,81	-	3,45	-
I	2,61	2,96	3,03	3,82	3,14	3,15	3,28	3,20
L	3,52	3,39	3,50	3,52	3,32	4,12	3,66	3,33
M	3,62	3,25	3,16	2,91	3,18	4,03	3,42	3,53
N	3,92	3,94	3,87	3,97	3,79	4,30	4,06	3,65
O	4,75	4,54	4,33	4,50	4,38	4,00	4,45	4,00
P	4,26	3,90	3,82	4,15	3,71	4,20	4,09	4,07
Q	2,89	3,23	2,96	3,58	3,16	3,49	3,36	3,76
R	4,28	4,36	4,18	3,97	4,14	4,71	4,21	4,22
S	3,28	3,17	3,23	3,06	2,91	4,14	3,66	4,00
T	3,64	3,27	3,30	4,43	3,34	4,20	3,66	3,86
U	4,69	4,24	4,73	3,58	4,99	4,94	-	3,25
V	4,15	3,87	3,89	4,09	4,00	4,43	3,75	4,20
AA	3,78	3,56	3,57	3,63	3,28	4,25	3,70	3,79
BB	4,11	3,92	3,96	3,81	3,90	4,29	3,89	3,91
CC	3,67	3,76	3,64	3,88	3,73	4,48	3,71	4,31
DD	3,29	3,24	3,29	3,20	3,20	4,20	3,50	4,06
EE	4,51	4,58	4,44	4,05	4,04	4,41	4,10	3,82
Padova	4,01	3,80	3,76	3,96	3,70	4,37	3,90	3,59
MEDIA	3,84	3,72	3,69	3,73	3,61	4,21	3,78	3,79

Dall'edizione 2015 del progetto la scala di valutazione passa da 1-4 a 1-6



Ateneo	Servizi generali	Comunicazione	Sistemi informativi	Internazionalizzazione	Segreteria Studenti	Biblioteche	Diritto allo studio	Job Placement
B	4,00	★ 4,20	★ 4,13	★ 4,13	3,51	★ 4,49	3,87	3,52
D	3,14	3,13	3,14	3,48	3,12	3,57	3,27	3,47
L	3,52	3,39	3,50	3,52	3,32	4,12	3,66	3,33
AA	3,78	3,56	3,57	3,63	3,28	4,25	3,70	3,79
DD	3,29	3,24	3,29	3,20	3,20	4,20	3,50	★ 4,06
PADOVA	★ 4,01	3,80	3,76	3,96	★ 3,70	4,37	★ 3,90	3,59
MEDIA Atenei (tutti)	3,84	3,72	3,69	3,73	3,61	4,21	3,78	3,79
<i>MEDIA CLUSTER</i>	3,62	3,55	3,56	3,65	3,35	4,17	3,65	3,63

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

★ : miglior valore nel cluster