



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI PADOVA

Progetto Good Practice 2016

Area Finanza e Programmazione
Ufficio Controllo di Gestione

Sintesi dei risultati della Customer Satisfaction somministrata agli studenti a maggio-giugno 2017

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.



Bologna	Piemonte Orientale
Brescia	Politecnico di Bari
Cassino	Politecnico di Milano
Chieti-Pescara	Politecnico di Torino
Ferrara	Roma La Sapienza
Firenze	Roma Tor Vergata
GSSI	Salento
IMT LUCCA	Sant'Anna
Insubria	Sassari
IUAV	Siena
IUSS PAVIA	SISSA
Messina	SNS
Milano Bicocca	Teramo
Milano Statale	Torino
Padova	Trento
Palermo	Udine
Parma	Urbino
Pavia	Venezia Cà Foscari
Perugia Stranieri	Verona

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

Ateneo	Studenti I [^] anno			Studenti anni successivi al primo		
	N. risposte	Tasso di risposta	Tasso di risposta GP2015	N. risposte	Tasso di risposta	Tasso di risposta GP2015
Padova	1.191	11%	12%	4.033	8%	8%



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	4,11	4,36	3,98	3,97	3,83	4,59	4,04
B	4,12	4,33	4,03	4,34	3,92	4,61	4,25
C	4,19	4,46	3,92	4,05	3,81	4,61	4,21
D	4,10	4,34	4,10	4,14	4,04	4,34	4,24
E	3,48	3,75	3,48	3,44	3,55	4,33	3,93
F	4,02	4,23	3,84	3,78	3,98	4,19	4,07
G	3,74	3,90	3,81	3,57	3,80	4,66	4,04
H	3,03	3,32	3,11	3,25	3,67	3,70	3,94
I	3,22	3,42	3,28	3,14	2,81	4,03	3,63
L	4,06	4,21	3,82	3,89	3,84	4,35	4,14
M	3,86	4,14	3,91	3,83	3,81	4,38	4,25
N	3,55	4,35	4,00	3,65	3,45	3,69	3,73
O	4,04	4,40	4,09	4,15	3,70	4,43	4,39
P	4,25	4,70	4,35	4,75	4,34	4,39	4,36
Q	3,41	3,62	3,38	3,23	3,34	3,87	3,77
R	3,64	3,48	3,46	3,21	2,75	4,19	3,93
S	3,38	3,82	3,44	3,48	3,22	4,26	3,75
T	4,04	4,39	4,07	4,14	3,98	4,71	4,26
U		5,00	4,65	5,00	5,14	5,33	
V	4,08	4,33	4,22	4,59	4,22	4,32	4,45
AA	3,51	3,84	3,47	3,56	3,47	4,34	3,93
BB	4,12	4,35	3,98	4,02	4,01	4,42	4,08
CC	3,86	3,94	3,71	3,76	3,55	3,98	4,03
DD	3,93	4,11	3,94	3,84	3,78	4,59	4,16
EE	3,93	4,29	3,84	3,83	3,76	4,42	4,05
Padova GP2016	3,81	4,18	3,85	3,93	3,95	4,46	4,11
MEDIA ATENEI	3,82	4,09	3,80	3,82	3,70	4,31	4,07
Padova GP2015	3,72	4,16	3,93	3,93	3,91	4,36	4,10



Ateneo	Orientamento	Servizi generali	Comunicazione	Sistemi informativi	Segreteria studenti	Biblioteche	Diritto allo studio
AA	3,51	3,84	3,47	3,56	3,47	4,34	3,93
B	★ 4,12	★ 4,33	★ 4,03	★ 4,34	3,92	★ 4,61	★ 4,25
E	3,48	3,75	3,48	3,44	3,55	4,33	3,93
I	3,22	3,42	3,28	3,14	2,81	4,03	3,63
Q	3,41	3,62	3,38	3,23	3,34	3,87	3,77
PADOVA	3,81	4,18	3,85	3,93	★ 3,95	4,46	4,11
MEDIA Atenei (tutti)	3,82	4,09	3,80	3,82	3,70	4,31	4,07
MEDIA CLUSTER	3,59	3,85	3,58	3,61	3,51	4,27	3,94

Cluster considerato: Mega Atenei

(Bologna, Firenze, Padova, Palermo, Roma – La Sapienza, Torino). Il Polimi non ha partecipato alla CS Studenti primo anno.

★ : **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	4,06	3,86	3,76	3,60	3,54	4,57	3,91	3,45
B	4,22	4,01	4,26	4,42	3,74	4,59	4,14	3,67
C	4,31	3,94	3,80	3,94	3,52	4,55	4,09	3,77
D	4,18	4,03	4,05	4,13	3,99	4,34	4,12	3,72
E	3,33	3,16	3,20	3,19	3,15	4,06	3,51	3,10
F	4,02	3,61	3,56	4,06	3,84	4,19	3,94	3,97
G					3,84	4,62	3,67	
H	2,91	2,95	2,88	4,12	3,38	3,12	3,32	2,93
I	2,94	2,87	2,75	3,23	2,65	3,69	3,15	2,65
L	3,75	3,40	3,41	3,27	3,46	4,02	3,63	2,98
M	3,81	3,75	3,67	4,14	3,75	4,11	3,95	3,37
N	4,74	4,20	3,99	4,09	4,18	4,14	4,17	3,61
O	4,25	3,97	3,92	3,74	3,67	4,19	4,20	3,68
P	4,42	4,18	4,33	3,95	4,01	4,40	4,10	3,81
Q	3,87	3,91	3,64		3,59	4,48		
R	3,26	3,18	3,09	3,17	2,63	4,04	3,62	3,12
S	3,74	3,41	3,42	4,10	3,29	4,16	3,67	3,16
T	4,04	3,76	3,81	4,08	3,73	4,32	4,01	3,52
U	4,70	4,29	4,99	3,91	5,13	4,97		4,17
V	4,32	4,19	4,05	4,56	3,62	3,86	3,97	3,31
AA	3,68	3,35	3,44	3,51	3,27	4,33	3,78	3,78
BB	4,20	3,91	3,95	4,19	4,02	4,46	3,86	4,08
CC	3,55	3,42	3,41	3,52	3,19	3,80	3,62	3,02
DD	3,90	3,89	3,72	4,02	3,71	4,38	3,89	3,56
EE	4,09	3,78	3,75	3,97	3,67	4,15	3,87	3,61
Padova GP2016	3,97	3,69	3,72	4,09	3,68	4,25	3,88	3,41
MEDIA ATENEI	3,90	3,68	3,65	3,87	3,56	4,19	3,84	3,45
Padova GP2015	4,01	3,80	3,76	3,96	3,70	4,37	3,90	3,59

Ateneo	Servizi generali	Comunicazione	Sistemi informativi	Internazionalizzazione	Segreteria Studenti	Biblioteche	Diritto allo studio	Job Placement
AA	3,68	3,35	3,44	3,51	3,27	4,33	3,78	★ 3,78
B	★ 4,22	★ 4,01	★ 4,26	★ 4,42	★ 3,74	★ 4,59	★ 4,14	3,67
E	3,33	3,16	3,20	3,19	3,15	4,06	3,51	3,10
I	2,94	2,87	2,75	3,23	2,65	3,69	3,15	2,65
Q	3,87	3,91	3,64		3,59	4,48		
PADOVA	3,97	3,69	3,72	4,09	3,68	4,25	3,88	3,41
MEDIA Atenei (tutti)	3,90	3,68	3,65	3,87	3,56	4,19	3,84	3,45
<i>MEDIA CLUSTER</i>	3,67	3,50	3,50	3,69	3,35	4,23	3,69	3,32

Cluster considerato: Mega Atenei

(Bologna, Firenze, Padova, Palermo, Polimi, Torino).

Roma-La Sapienza non ha partecipato alla CS Studenti anni successivi.

★ : miglior valore nel cluster