



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI PADOVA

Progetto Good Practice 2013

Area finanza, programmazione e controllo

Servizio Controllo di Gestione

Sintesi dei risultati della Customer Satisfaction somministrata agli studenti a giugno 2014

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, i nomi degli altri Atenei sono stati sostituiti con lettere dell'alfabeto.



Università	Customer Satisfaction		
	<i>Studenti</i>	<i>Docenti</i>	<i>PTA</i>
Ferrara	X	X	X
Politecnico di Milano	X	X	X
Politecnico di Torino	X	X	X
Brescia	X	X	X
Udine	X	X	X
Chieti	X	X	X
Ca' Foscari	X	X	X
Milano Statale	X	X	X
Bicocca	X	X	X
Genova	X	X	X
Verona	X	X	X
Padova	X	X	X
Sassari	X	X	X
Bologna	X		
Piemonte Orientale	X	X	X
Pavia	X	X	X
Politecnico di Bari	X	X	X
Insubria	X	X	X
Torino Statale	X	X	X
Salento	X	X	X
IUAV	X	X	X
SNS		X	X
SISSA		X	X
S. Anna		X	X
Napoli Federico II			X
Sapienza			X
	21	23	25



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	N. risposte	Tasso
Padova	574	5,57%	2.929	6,14%



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



Scala 1-4

Ateneo	Orientamento	Servizi generali e logistica	Sistemi informativi	Comunicazioni	Segreteria studenti	SBA	Diritto allo studio
A	2,93	3,08	2,99	2,97	2,83	3,19	2,81
B	2,79	2,92	2,93	2,86	2,81	3,13	3,04
C	2,75	2,96	2,70	2,72	2,72	3,04	2,79
D	2,48	2,91	2,86	2,86	2,99	3,12	2,94
E	2,24	2,47	2,36	2,30	2,22	2,78	2,61
F	2,81	3,03	3,01	3,02	2,27	3,17	3,00
G	2,68	2,69	2,74	2,69	2,84	3,03	2,84
H	2,83	2,94	2,86	2,76	2,99	3,07	2,69
I	2,42	2,32	2,35	2,36	2,49	3,02	2,60
J	2,63	2,64	2,80	2,88	2,58	3,05	2,62
Padova	2,63	2,83	2,70	2,68	2,68	3,12	2,83
K	2,93	3,04	2,94	2,97	2,93	3,25	3,02
L	2,73	2,95	3,00	2,87	2,95	3,09	2,88
M	2,22	2,48	2,53	2,47	2,50	2,71	2,62
N	2,98	3,07	2,99	2,97	2,92	3,15	2,85
O	2,97	3,24	3,21	3,19	3,01	3,11	2,91
P	2,45	2,57	2,67	2,55	2,49	3,11	2,74
Q	2,73	2,63	2,52	2,51	2,44	3,04	2,69
R	2,48	2,72	2,48	2,56	2,55	3,05	2,60
S	2,82	2,93	2,76	2,83	2,91	3,01	2,87
T	2,77	2,93	2,74	2,67	2,76	3,01	2,75
Media	2,68	2,83	2,77	2,75	2,71	3,06	2,79

< 2,50



Scala 1-4 Ateneo	Segreteria allo sportello						
	Cortesia del personale	Adeguatezza orari di apertura	Qualità delle informazioni ricevute	Coerenza con informazioni reperite in altri luoghi dell'ateneo	Tempi di attesa allo sportello	Tempi richiesti per lo svolgimento delle pratiche	Soddisfazione complessiva
A	3,02	2,42	2,90	2,90	2,50	2,81	2,83
B	2,90	2,24	2,78	2,82	2,60	2,76	2,81
C	2,91	2,47	2,78	2,77	2,28	2,66	2,72
D	3,07	2,68	2,88	2,90	3,12	2,96	2,99
E	2,44	1,96	2,22	2,20	2,02	2,24	2,22
F	3,13	2,50	3,00	3,05	2,70	2,84	2,27
G	2,89	2,46	2,75	2,74	2,92	2,80	2,84
H	3,26	2,57	2,99	3,00	2,83	2,85	
I	2,63	2,25	2,28	2,28	2,99	2,72	2,49
J	2,83	2,11	2,82	2,85	2,18	2,58	2,58
Padova	2,93	2,44	2,70	2,64	2,36	2,58	2,68
K	3,26	2,56	3,08	2,95	3,02	2,85	2,93
L	2,87	2,43	2,91	2,94	2,74	2,87	2,95
M	2,47	1,93	2,47	2,51	2,22	2,39	2,50
N	2,98	2,32	2,89	2,94	2,52	2,84	2,92
O	3,08	2,66	3,00	3,05	2,52	2,96	3,01
P	2,50	2,19	2,52	2,53	2,24	2,47	2,49
Q	2,75	2,07	2,57	2,50	1,98	2,37	2,44
R	2,80	2,20	2,62	2,62	2,00	3,97	2,55
S	3,05	2,16	2,91	2,93	2,73	2,71	2,91
T	2,84	2,70	2,77	2,75	2,65	2,53	2,76
Media	2,89	2,35	2,75	2,76	2,53	2,75	2,69

 < 2,50



CS studenti anni successivi: la soddisfazione complessiva

Scala 1-4

Ateneo	Servizi generali e logistica	Sistemi informativi	Comunicazione	Internazionalizzazione	Segreteria studenti	SBA	Diritto allo studio	Job Placement
A	2,91	2,81	2,81	2,43	2,67	3,18	2,76	2,68
B	2,78	2,82	2,74	2,82	2,58	3,13	2,77	2,72
C	2,75	2,41	2,47	2,47	2,43	3,09	2,78	2,62
D	2,78	2,83	2,79	2,90	2,86	3,16	2,82	2,77
E	2,30	2,31	2,25	2,22	2,25	2,75	2,45	2,26
F	2,99	3,04	2,95	2,86	2,85	3,20	3,20	3,20
G	2,50	2,63	2,57	2,48	2,72	2,96	2,70	2,60
H	2,74	2,70	2,59	2,78	2,87	2,98	2,64	2,70
J	2,55	2,80	2,70	2,35	2,49	3,04	2,64	2,65
Padova	2,68	2,55	2,54	2,60	2,46	3,14	2,69	2,56
K	2,83	2,85	2,88	3,05	2,81	3,16	2,83	2,75
L	2,56	2,53	2,58	2,78	2,44	2,54	2,54	2,54
M	2,09	2,32	2,27	2,57	2,19	2,59	2,42	2,75
N	2,85	2,81	2,79	2,57	2,67	3,11	2,76	2,79
O	3,04	3,12	3,03	2,81	2,88	3,07	2,71	2,73
P	2,54	2,67	2,51	2,80	2,44	3,07	2,70	2,65
Q	2,51	2,46	2,41	2,88	2,51	3,03	2,60	3,07
R	2,51	2,42	2,46	2,42	2,25	3,05	2,53	2,65
S	2,86	2,80	2,78	2,56	2,99	2,99	2,99	2,99
T	2,80	2,42	2,35	2,39	2,37	2,58	2,40	2,35
Media	2,68	2,66	2,62	2,64	2,59	2,99	2,70	2,70

< 2,50



Ateneo	Completezza ed esaustività delle informazioni contenute nel portale web per i servizi personalizzati	Chiarezza delle informazioni contenute nel portale web di ateneo per i servizi personalizzati	Facilità di navigazione del portale web di ateneo	Accessibilità ed adeguatezza connettività
	(1) decisamente NO - (4) decisamente SI	(1) decisamente NO - (4) decisamente SI	(1) decisamente NO - (4) decisamente SI	(1) decisamente NO - (4) decisamente SI
A	2,95	2,87	2,88	2,54
B	3,00	2,90	2,73	2,53
C	2,49	2,41	2,22	2,48
D	2,93	2,80	2,82	2,65
E	2,52	2,48	2,41	2,11
F	3,15	3,10	2,95	2,85
G	2,92	2,84	2,67	2,17
H	2,80	2,71	2,51	2,61
I	2,67	2,37	n.d.	1,74
J	2,97	2,93	2,73	2,53
Padova	2,67	2,54	2,54	2,31
K	3,01	2,94	2,92	2,48
L	2,44	2,44	2,39	2,27
M	2,69	2,61	2,62	1,90
N	3,11	2,96	3,01	n.d.
O	3,24	3,10	3,16	2,87
P	2,77	2,75	2,86	2,60
Q	2,54	2,50	2,54	2,36
R	2,50	2,33	2,32	2,52
S	3,01	2,96	2,62	2,64
T	3,01	2,96	2,88	3,06
Media	2,83	2,74	2,69	2,46

 < 2,50



Scala 1-4 Ateneo	Segreteria allo sportello					
	Cortesía del personale	Adeguatezza orari di apertura	Attesa allo sportello	Qualità delle informazioni ricevute	Coerenza con informazioni reperite in altri luoghi dell'ateneo	Tempi richiesti per lo svolgimento delle pratiche
A	2,84	2,30	2,76	2,73	2,43	2,65
B	2,70	2,01	2,46	2,62	2,60	2,57
C	2,64	1,99	2,09	2,48	2,49	2,42
D	3,01	2,50	2,97	2,80	2,76	2,80
E	2,41	1,93	2,15	2,21	2,15	2,26
F	3,01	2,38	2,38	2,95	2,93	2,70
G	2,82	2,21	2,72	2,67	2,57	2,62
H	3,14	2,30	2,91	2,79	2,85	2,79
I	2,67	1,92	2,67		2,35	
J	2,71	2,01	2,64	2,62	2,22	2,47
Padova	2,78	2,18	2,11	2,52	2,44	2,42
K	3,02	2,24	2,73	2,84	2,81	2,81
L	2,34	2,13	2,78	2,36	2,45	2,82
M	2,31	1,94	2,06	2,25	2,26	2,20
N	2,78	2,09	2,34	2,67	2,71	2,73
O	3,00	2,34	2,41	2,89	2,85	2,88
P	2,44	2,09	2,27	2,41	2,41	2,41
Q	2,85	2,08	2,13	2,62	2,47	2,13
R	2,57	1,88	2,05	2,38	2,29	2,21
S	2,99	2,99	2,99	2,99	2,99	2,99
T	2,48	2,25	2,48	2,40	2,35	2,43
Media	2,74	2,18	2,48	2,61	2,54	2,57

 < 2,50



CS studenti anni successivi: gli aspetti critici – *Internazionalizzazione*

Scala 1-4

Ateneo	(Se sì) Adeguatezza del supporto	Utilità delle informazioni sui programmi di internazionalizzazione	Completezza delle informazioni sui programmi di internazionalizzazione	Numero delle università partner
A	2,30	2,48	2,23	2,38
B	2,54	2,68	2,47	2,78
C	2,26	2,49	2,25	2,88
D	2,78	2,76	2,58	2,75
E	1,94	2,02	1,92	2,18
F	2,83	2,83	2,67	2,64
G	2,35	2,57	2,27	2,24
H	2,76	2,79	2,69	2,37
I	2,38	n.d.	2,53	2,69
J	2,29	2,39	2,28	2,27
Padova	2,42	2,56	2,31	2,68
K	2,83	3,24	2,74	2,58
L	2,89	2,89	2,56	2,22
M	2,48	2,43	2,22	2,30
N	2,56	2,52	2,37	2,82
O	2,80	2,74	2,56	2,60
P	2,71	2,65	2,50	2,38
Q	2,77	2,75	2,61	2,55
R	2,24	2,48	2,35	2,35
S	2,45	2,54	2,41	2,40
T	2,33	2,59	2,57	2,60
Media	2,52	2,62	2,43	2,51

< 2,50



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI PADOVA

CS studenti I^a anno e anni successivi: «*Esprimi eventuali suggerimenti per migliorare i servizi valutati nel questionario*»



STUDENTI I^a ANNO

- Inadeguata capienza delle aule
- Migliorare la logistica della didattica (organizzare le lezioni dei percorsi di studio in aule vicine) e la programmazione delle lezioni (evitare sovrapposizioni di lezioni)
- Richiesta di incremento di aule studio
- Maggior chiarezza e omogeneità delle informazioni
- Richiesta di incremento dei servizi on line (libretto on-line)



STUDENTI ANNI SUCCESSIVI

- Migliorare la qualità delle informazioni e dell'attività amministrativa: informazioni poco chiare e omogenee (dalle segreterie e Uniweb) e burocrazia eccessiva
- Migliorare la qualità degli spazi e delle attrezzature dedicate alla didattica, individuare aule più capienti, aumentare le aule studio e gli orari apertura, migliorare la manutenzione degli spazi
- Rilevate particolari difficoltà e disservizi per gli studenti che seguono corsi presso sedi distaccate (Vicenza, Rovigo, etc)
- Migliorare la qualità e reperibilità delle informazioni nel sito
- Incremento della rete wifi e dei servizi online (libretto on-line)



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI PADOVA

Stakeholder: studenti

- **In sintesi:**
 - **Un quadro della soddisfazione complessiva sui servizi**



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI PADOVA

CS studenti in sintesi: la soddisfazione complessiva

