



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI PADOVA

Progetto Good Practice 2014

Area finanza, programmazione e controllo
Servizio Programmazione e Controllo di Gestione

Sintesi dei risultati della Customer Satisfaction somministrata agli studenti a giugno 2015

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.



Ateneo	Studenti I [^] anno			Studenti anni successivi al primo		
	N. risposte	Tasso di risposta	Tasso di risposta GP2013	N. risposte	Tasso di risposta	Tasso di risposta GP2013
Padova	1.225	8,76%	5,57%	4.302	9,21%	6,14%

C'è stato un significativo aumento del tasso dei rispondenti rispetto all'edizione precedente del Progetto.



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	APPROVVIGIONAMENTI E SERVIZI LOGISTICI	SISTEMI INFORMATIVI	COMUNICAZIONE	SEGRETERIA STUDENTI	BIBLIOTECHE	DIRITTO ALLO STUDIO
A	2,89	3,04	2,95	2,94	2,83	3,20	2,72
B	2,83	2,92	2,99	2,95	2,80	3,16	2,71
C	2,74	2,97	2,85	2,78	2,77	3,12	2,93
D	2,87	2,86	2,91	2,88	3,00	3,16	2,89
E	2,34	2,41	2,43	2,39	2,37	2,84	2,55
F	2,79	2,99	3,02	3,00	2,96	3,14	3,01
G	2,75	2,71	2,72	2,67	2,80	3,04	2,84
H	2,85	2,90	2,84	2,79	3,01	2,97	2,75
I	2,43	2,39	2,40	2,30	2,67	3,05	2,59
J	2,24	2,45	2,63	2,51	2,47	2,70	2,51
K	2,71	2,81	2,81	2,75	2,79	2,94	2,87
L	2,77	2,94	2,82	2,79	2,84	3,04	2,90
M	2,98	3,04	2,92	2,98	3,01	3,02	2,88
N	2,45	2,55	2,45	2,59	2,57	2,91	2,74
O	2,92	3,06	2,90	3,07	2,94	3,12	2,80
P	2,89	3,21	3,12	3,08	3,05	3,16	2,91
Q	2,55	2,72	2,78	2,64	2,69	3,12	2,84
R	2,53	2,69	2,53	2,56	2,35	3,10	2,56
S	2,57	2,66	2,63	2,66	2,59	3,02	2,71
T	2,49	2,84	2,62	2,66	2,61	2,17	2,92
U	2,78	2,96	2,87	2,77	2,82	3,02	2,79
V	2,57	2,65	2,69	2,63	2,69	3,18	2,88
PADOVA	2,71	2,90	2,78	2,80	2,86	3,09	2,87
MEDIA	2,68	2,81	2,77	2,75	2,76	3,01	2,79
PADOVA GP2013	2,63	2,83	2,70	2,68	2,68	3,12	2,83

❖ Scala di soddisfazione espressa in punteggio da 1 a 4

❖ In rosso i punteggi inferiori a 2,5 (soglia critica)



- ❖ Scala di soddisfazione espressa in punteggio da 1 a 4
- ❖ In rosso i punteggi inferiori a **2,5** (soglia critica)

Ateneo	ORIENTAMENTO	APPROVVIGIONAMENTI E SERVIZI LOGISTICI	SISTEMI INFORMATIVI	COMUNICAZIONE	SEGRETERIA STUDENTI	BIBLIOTECHE	DIRITTO ALLO STUDIO
A	★ 2,83	★ 2,92	★ 2,99	★ 2,95	2,80	3,16	2,71
B	2,24	2,45	2,63	2,51	2,47	2,70	2,51
C	2,57	2,66	2,63	2,66	2,59	3,02	2,71
D	2,57	2,65	2,69	2,63	2,69	★ 3,18	★ 2,88
PADOVA	2,71	2,90	2,78	2,80	★ 2,86	3,09	2,87
MEDIA Atenei (tutti)	2,68	2,81	2,77	2,75	2,76	3,01	2,79
MEDIA CLUSTER	2,58	2,72	2,74	2,71	2,68	3,03	2,74

Cluster considerato: Mega Atenei
(Bologna, Firenze, Napoli, Torino;
Roma – La Sapienza non ha effettuato customer studenti)

★ : miglior valore nel cluster



CS studenti anni successivi: la soddisfazione complessiva

Ateneo	APPROVVIGIONAMENTO E SERVIZI LOGISTICI	SISTEMI INFORMATIVI	COMUNICAZIONE	INTERNAZIONALIZZAZIONE	SEGRETERIA STUDENTI	BIBLIOTECHE	DIRITTO ALLO STUDIO	JOB PLACEMENT
A	2,91	2,96	2,86	2,33	2,71	3,20	2,75	2,71
B	2,79	3,01	2,87	2,66	2,62	3,15	2,66	2,53
C	2,84	2,67	2,60	2,58	2,48	3,13	2,81	2,57
D	2,80	2,98	2,81	2,84	2,87	3,17	2,80	2,89
E	2,15	2,30	2,09	2,41	2,13	2,73	2,45	2,54
F	2,90	2,99	2,92	2,81	2,90	3,17	2,93	3,20
G	2,51	2,75	2,58	2,49	2,71	2,98	2,72	2,64
H	2,71	2,87	2,60	2,44	2,85	2,99	2,59	2,81
I	nd	nd	nd	nd	2,45	2,86	2,28	nd
J	2,13	2,60	2,40	2,43	2,34	2,68	2,20	2,55
K	2,57	2,72	2,56	2,19	2,63	2,90	2,65	2,77
L	2,81	2,91	2,85	2,73	2,74	3,09	2,88	2,81
M	2,90	2,92	2,74	2,74	2,75	3,12	2,90	2,78
N	2,24	2,75	2,49	2,33	2,32	2,67	2,52	3,21
O	2,85	2,98	2,91	2,64	2,76	3,14	2,81	2,81
P	3,15	3,21	3,07	2,94	2,97	3,10	2,78	2,83
Q	2,63	2,82	2,62	2,82	2,61	3,10	2,76	2,83
R	2,55	2,59	2,41	2,84	2,33	3,06	2,49	2,93
S	2,52	2,74	2,60	2,42	2,33	3,06	2,67	2,78
T	2,86	2,70	2,72	nd	2,82	3,05	2,80	2,87
U	2,82	2,90	2,70	2,62	2,68	3,00	2,70	2,54
V	2,48	2,68	2,47	2,45	2,48	3,17	2,70	2,96
PADOVA	2,81	2,86	2,72	2,74	2,71	3,15	2,79	2,79
MEDIA	2,68	2,81	2,66	2,59	2,62	3,03	2,68	2,79
PADOVA GP2013	2,68	2,55	2,54	2,60	2,46	3,14	2,69	2,56

- ❖ Scala di soddisfazione espressa in punteggio da 1 a 4
- ❖ In rosso i punteggi inferiori a 2,5 (soglia critica)



- ❖ Scala di soddisfazione espressa in punteggio da 1 a 4
- ❖ In rosso i punteggi inferiori a **2,5** (soglia critica)

Ateneo	APPROVVIGIONAMENTI E SERVIZI LOGISTICI	SISTEMI INFORMATIVI	COMUNICAZIONE	INTERNAZIONALIZZA ZIONE	SEGRETERIA STUDENTI	BIBLIOTECHE	DIRITTO ALLO STUDIO	JOB PLACEMENT
A	2,79	★ 3,01	★ 2,87	2,66	2,62	3,15	2,66	2,53
B	2,13	2,60	2,40	2,43	2,34	2,68	2,20	2,55
C	2,52	2,74	2,60	2,42	2,33	3,06	2,67	2,78
D	2,48	2,68	2,47	2,45	2,48	★ 3,17	2,70	★ 2,96
PADOVA	★ 2,81	2,86	2,72	★ 2,74	★ 2,71	3,15	★ 2,79	2,79
MEDIA Atenei (tutti)	2,68	2,81	2,66	2,59	2,62	3,03	2,68	2,79
MEDIA CLUSTER	2,55	2,78	2,61	2,54	2,50	3,04	2,60	2,72

**Cluster considerato: Mega Atenei
(Bologna, Firenze, Napoli, Torino;
Roma – La Sapienza non ha effettuato customer studenti)**

★ : miglior valore nel cluster



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

- Migliorare la capienza delle aule
- Incrementare il numero di aule studio
- Rendere il Wi-Fi libero e accessibile in tutti gli edifici dell'Ateneo
- Migliorare la navigabilità del sito web di Ateneo



STUDENTI ANNI SUCCESSIVI

- Aumentare la disponibilità di spazi nelle aule e nelle biblioteche, migliorare le attrezzature dedicate alla didattica, la manutenzione, la pulizia e la regolazione delle temperature negli spazi condivisi
- Migliorare la qualità e le modalità di fruizione delle informazioni a supporto degli studenti
- Ampliare la rete Wi-Fi
- Pianificare le attività didattiche sulla base delle sedi di riferimento (per evitare eccessivi spostamenti)
- Migliorare l'erogazione delle borse di studio (nei tempi e nelle modalità)
- Migliorare il servizio a supporto dell'internazionalizzazione degli studenti