



QUALITÀ DEI SERVIZI – RILEVAZIONE EFFETTUATA NELL'ANNO 2019

Dati tratti dall'indagine di *customer satisfaction* del Progetto *Good Practice* diretto da *Mip Politecnico di Milano* rivolto alla categoria *personale tecnico-amministrativo*.

I dati contenuti nella sottostante tabella sono riferiti ai valori medi riscontrati nei macro ambiti di rilevazione (indicati nella prima colonna) del questionario indirizzato al target "personale tecnico amministrativo" (PTA) dell'Ateneo:

<u>Good Practice</u> questionario PTA	UNISTRAPG 2016	UNISTRAPG 2017	UNISTRAPG 2018	GAP 2018 rispetto al 2017	Media generale Atenei 2018	Media Atenei piccoli (studenti < 10.000) 2018
Amministrazione e gestione personale	3,84	3,80	3,71	(-) 0,09	3,85	3,76
Approvvigionamenti e servizi logistici	3,80	3,74	3,69	(-) 0,05	3,66	3,45
Comunicazione	3,93	3,99	3,77	(-) 0,22	3,74	3,60
Sistemi Informatici	4,26	4,17	4,19	(-) 0,02	4,24	4,25
Contabilità	4,21	3,95	4,09	(+) 0,14	4,19	4,01
Soddisfazione generale in merito al supporto erogato dall'Ateneo nei servizi tecnici e amministrativi	4,29	3,93	3,92	(-) 0,01	4,02	3,91

Tabella n. 1

NOTE ESPLICATIVE della tabella 1

- scala dei valori attribuibili alle risposte dei quesiti: da 1 "in disaccordo" a 6 "d'accordo";
- riferimento temporale: edizione *Good Practice 18/19* - rilevazione effettuata nel 2019; e rilevazione delle due edizioni precedenti del *Good Practice*;
- destinatari: n. 141 unità di personale tecnico amministrativo;
- questionari compilati: n. 64.