



QUALITÀ DEI SERVIZI – RILEVAZIONE EFFETTUATA NELL'ANNO 2020

Proiezione dei valori medi dei risultati delle indagini 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 (n. 1) sono riferiti alla proiezione triennale dei valori medi riscontrati nei macro ambiti di rilevazione elencati nella prima colonna del questionario indirizzato al target "personale tecnico amministrativo" (PTA) dell'Ateneo:

<i>Good Practice</i> Macro ambiti di rilevazione del questionario PTA	Media Unistrapg 2017 Edizione <i>Good practice</i> 17/18 - Rilevazione effettuata nel 2018	Media Unistrapg 2018 Edizione <i>Good practice</i> 18/19- Rilevazione effettuata nel 2019	Media Unistrapg 2019 Edizione <i>Good practice</i> 19/20- Rilevazione effettuata nel 2020	GAP 2019 rispetto al 2018	Media complessiva 2019	Media Atenei piccoli 2019 (studenti <10.000)
Amministrazione e gestione personale	3,80	3,71	3,72	(+) 0,01	3,94	3,77
Approvvigionamenti e servizi logistici	3,74	3,69	3,31	(-) 0,38	3,71	3,49
Comunicazione	3,99	3,77	3,61	(-) 0,16	3,89	3,75
Sistemi Informatici	4,17	4,19	3,82	(-) 0,37	4,26	4,21
Contabilità	3,95	4,09	4,04	(+) 0,05	4,19	4,01
Soddisfazione generale in merito al supporto erogato dall'Ateneo nei servizi tecnici e amministrativi	3,93	3,92	3,63	(-) 0,29	4,06	3,73

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 19/20* - rilevazione effettuata nel 2020, e rilevazione delle due edizioni precedenti del *Good Practice*;
- destinatari: n. 144 unità di personale tecnico amministrativo (la rilevazione si è svolta dal 28/02/2020 al 15/04/2020);
- questionari compilati: n. 49.