



## QUALITÀ DEI SERVIZI – RILEVAZIONE EFFETTUATA NELL'ANNO 2021

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 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.

<b>Good Practice</b>	<b>Media</b>	<b>Media</b>	<b>Media</b>	<b>GAP</b>	<b>Media</b>	<b>Media Atenei</b>
<b>Macro ambiti di rilevazione del questionario PTA</b>	<b>Unistrapg 2018</b>	<b>Unistrapg 2019</b>	<b>Unistrapg 2020</b>	<b>2020</b>	<b>complessiva 2020</b>	<b>piccoli 2020 (studenti &lt;10.000)</b>
	Edizione <i>Good practice</i> 18/19 Rilevazione effettuata nel 2019	Edizione <i>Good practice</i> 19/20 Rilevazione effettuata nel 2020	Edizione <i>Good practice</i> 20/21 Rilevazione effettuata nel 2021	rispetto al 2019		
Amministrazione e gestione personale	3,71	3,72	3,90	(+) 0,18	4,08	4,01
Approvvigionamenti e servizi logistici	3,69	3,31	3,84	(+) 0,53	3,91	3,68
Comunicazione	3,77	3,61	3,88	(+) 0,27	4,01	3,92
Sistemi Informatici	4,19	3,82	4,09	(+) 0,27	4,41	4,25
Contabilità	4,09	4,04	4,10	(+) 0,06	4,40	4,15
Soddisfazione generale in merito al supporto erogato dall'Ateneo nei servizi tecnici e amministrativi	3,92	3,63	4,14	(+) 0,51	4,26	4,14



## NOTE ESPLICATIVE

- scala dei valori attribuibili alle risposte dei quesiti: da 1 “in disaccordo” a 6 “d’accordo”;
- riferimento temporale: edizione *Good Practice 20/21* - rilevazione effettuata nel 2021, e rilevazione delle due edizioni precedenti del *Good Practice*;
- destinatari: n. 135 unità di personale tecnico amministrativo (la rilevazione si è svolta dal 26/04/2021 al 05/05/2010);
- questionari compilati: n. 43.