



UNIVERSITÀ  
di **VERONA**

**Risultati delle rilevazioni sulla soddisfazione da parte di  
studenti, docenti e personale tecnico amministrativo  
rispetto alla qualità dei servizi in rete**

**Good Practice 2019**



UNIVERSITÀ  
di **VERONA**

**Studenti iscritti al 1° anno  
dei corsi di laurea triennale e magistrale a ciclo unico**

## QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practices 2019

Studenti iscritti al 1° anno dei corsi di laurea triennale e magistrale a ciclo unico

### Sezione: D) SISTEMI INFORMATIVI

Macro-domanda	Domanda	Numero rispondenti	Media (scala 1-6)	Varianza	Media Verona anno prec.
<b>Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai sistemi informativi:</b>	Il portale web di Ateneo è facilmente navigabile	2.621	3,98	1,9	3,79
	Gli strumenti on-line per le operazioni collegate ai servizi personalizzati sono adeguati	2.621	4,06	1,7	3,98
	La connettività (rete cablata, rete wireless, prese corrente) è accessibile ed adeguata	2.621	4,20	1,7	4,25
<b>Totale</b>			<b>4,08</b>	<b>1,8</b>	<b>4,00</b>
<b>In riferimento agli strumenti di supporto digitale alla didattica:</b>	Ritieni che gli strumenti di supporto digitale alla didattica (piattaforma web, lezioni online, forum e blog, ecc.) siano soddisfacenti?	2.621	4,10	1,8	4,20
<b>Totale</b>			<b>4,10</b>	<b>1,8</b>	<b>4,20</b>
<b>In riferimento agli aspetti considerati:</b>	Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi dei sistemi informativi?	2.607	4,05	1,5	3,95
<b>Totale</b>			<b>4,05</b>	<b>1,5</b>	<b>3,95</b>
<b>Totale complessivo</b>			<b>4,08</b>	<b>1,7</b>	<b>4,03</b>

Nota: i valori evidenziati in verde rappresentano i miglioramenti rispetto all'anno precedente.



UNIVERSITÀ  
di **VERONA**

**Studenti iscritti ad anni successivi al primo  
dei corsi di laurea triennale, magistrale e a ciclo unico**

## QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practices 2019

Studenti iscritti ad anni successivi al primo dei corsi di laurea triennale e a ciclo unico e tutti gli anni dei corsi magistrali

### Sezione: D) SISTEMI INFORMATIVI

Macro-domanda	Domanda	Numero rispondenti	Media (scala 1-6)	Varianza	Media Verona anno prec.
Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai sistemi informativi:	Il portale web di Ateneo è facilmente navigabile	9.359	3,79	1,9	3,67
	Gli strumenti on-line per le operazioni collegate ai servizi personalizzati sono adeguati	9.359	3,90	1,7	3,87
	La connettività (rete cablata, rete wireless, prese corrente) è accessibile ed adeguata	9.359	4,09	1,8	4,09
<b>Totale</b>			<b>3,92</b>	<b>1,8</b>	<b>3,87</b>
In riferimento agli strumenti di supporto digitale alla didattica:	Ritieni che gli strumenti di supporto digitale alla didattica (piattaforma web, lezioni online, forum e blog, ecc.) siano soddisfacenti?	9.359	3,97	1,8	4,00
<b>Totale</b>			<b>3,97</b>	<b>1,8</b>	<b>4,00</b>
In riferimento agli aspetti considerati:	Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi dei sistemi informativi?	9.359	3,92	1,6	3,80
<b>Totale</b>			<b>3,92</b>	<b>1,6</b>	<b>3,80</b>
<b>Totale complessivo</b>			<b>3,93</b>	<b>1,8</b>	<b>3,88</b>

Nota: i valori evidenziati in verde rappresentano i miglioramenti rispetto all'anno precedente.



UNIVERSITÀ  
di **VERONA**

**Personale docente e ricercatore, assegnisti di ricerca e dottorandi**

# QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practices 2019

## Personale docente e ricercatore, assegnisti di ricerca e dottorandi

### Sezione: D) SERVIZI INFORMATICI E TECNOLOGICI

Macro-domanda	Domanda	Numero di risposte	Media (scala 1-6)	Varianza	Media Verona anno prec.
In riferimento alla rete cablata (collegamento alla rete tramite cavo)	La connessione di rete è sempre disponibile	77	4,94	1,2	4,42
	La velocità di rete è adeguata	77	5,13	1,0	4,70
<b>Totale</b>			<b>5,03</b>	<b>1,1</b>	<b>4,56</b>
In riferimento alla rete Wi-Fi	La copertura di rete è adeguata	88	4,77	1,5	4,25
	La velocità di rete è adeguata	88	4,93	1,3	4,50
<b>Totale</b>			<b>4,85</b>	<b>1,4</b>	<b>4,38</b>
In riferimento alla casella di posta elettronica personale e agli altri servizi cloud (WebConference, Storage...)	L'interfaccia web della casella di posta è di facile utilizzo	81	4,51	1,9	4,09
	La funzionalità dei servizi cloud è adeguata	67	4,64	1,7	3,50
<b>Totale</b>			<b>4,57</b>	<b>1,8</b>	<b>3,89</b>
In riferimento al servizio Help-Desk informatico	L'assistenza ricevuta è risolutiva	81	5,00	1,6	5,06
	L'assistenza avviene in tempi adeguati	81	4,78	2,1	4,82
<b>Totale</b>			<b>4,89</b>	<b>1,8</b>	<b>4,94</b>
In riferimento ai servizi informatici e tecnologici	Si ritiene complessivamente soddisfatto/a	91	4,70	1,6	4,32
<b>Totale complessivo</b>			<b>4,82</b>		<b>4,51</b>

Nota: i valori evidenziati in verde rappresentano i miglioramenti rispetto all'anno precedente.

Macro-domanda	Domanda	Frequenza giornaliera	Frequenza mensile	Frequenza annuale	Mai	Totale
In riferimento al servizio Help-Desk informatico	Indichi la frequenza di utilizzo	0	54	30	7	<b>91</b>
		0%	59%	33%	8%	<b>100%</b>
QUESTIONARIO ANNO PRECEDENTE	Indichi la frequenza di utilizzo	6	109	89	45	<b>249</b>
In riferimento al servizio Help-Desk informatico		20%	44%	36%	18%	<b>100%</b>



UNIVERSITÀ  
di **VERONA**

## **Personale tecnico e amministrativo**

## QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practices 2019

### Personale tecnico e amministrativo ed collaboratori esperti linguistici

#### Sezione: D) SERVIZI INFORMATICI E TECNOLOGICI

DOMANDA N.	RISPOSTA N.	Numero di rispondenti	Media (scala 1-6)	Varianza	Media Verona anno prec.
In riferimento alla rete cablata (collegamento alla rete tramite cavo)	La connessione di rete è sempre disponibile	246	4,80	1,1	4,65
	La velocità di rete è adeguata	246	5,00	1,0	4,78
	<b>Totale</b>		<b>4,90</b>	<b>1,0</b>	<b>4,72</b>
In riferimento alla rete wi-fi	La copertura di rete è adeguata	214	4,61	1,7	4,48
	La velocità di rete è adeguata	214	4,73	1,5	4,57
	<b>Totale</b>		<b>4,67</b>	<b>1,6</b>	<b>4,53</b>
In riferimento ai sistemi hardware forniti in dotazione dall'Ateneo	Si ritiene complessivamente soddisfatto	244	4,42	1,6	4,33
	<b>Totale</b>		<b>4,42</b>	<b>1,6</b>	<b>4,33</b>
In riferimento alla casella di posta elettronica personale e agli altri servizi cloud (web conference, storage...)	La dimensione della casella di posta è sufficiente	251	5,23	0,8	5,00
	L'interfaccia web della casella di posta è di facile utilizzo	249	4,53	1,5	4,17
	La funzionalità dei servizi cloud è adeguata	198	4,72	1,1	4,44
	<b>Totale</b>		<b>4,84</b>	<b>1,2</b>	<b>4,55</b>
In riferimento agli applicativi gestionali (contabilità, studenti, personale...)	La connessione agli applicativi è sempre disponibile	224	4,33	1,0	4,28
	La velocità di risposta degli applicativi è adeguata	224	4,17	1,4	3,98
	Le procedure di utilizzo sono chiare	224	3,91	1,5	3,83
	La funzionalità è adeguata all'esigenza di utilizzo	222	4,10	1,4	3,89
	<b>Totale</b>		<b>4,13</b>	<b>1,3</b>	<b>4,00</b>
Indichi gli ambiti degli applicativi maggiormente utilizzati fra i seguenti:	CSA	225	1,56	2,5	
	Esse3	225	2,73	5,7	
	U-GOV	225	4,91	4,3	
	GestPresenze INAZ	225	5,69	1,5	
	Titulus	225	4,44	5,4	
	dbERW	225	4,07	6,0	
	EasyRoom	225	2,18	4,5	
	IRIS	225	1,44	2,0	
	U-Web Missioni	225	2,09	4,3	
	Gestione richieste d'acquisto	225	2,38	5,0	
	Data warehouse di Ateneo - Pentaho	225	1,44	2,0	
<b>Totale</b>		<b>2,99</b>	<b>6,0</b>		
In riferimento al servizio Help-Desk informatico	L'assistenza ricevuta è risolutiva	235	4,84	1,3	4,56
	L'assistenza avviene in tempi adeguati	235	4,51	2,0	4,23
	<b>Totale</b>		<b>4,67</b>	<b>1,7</b>	<b>4,40</b>
In riferimento ai servizi informatici e tecnologici	Si ritiene complessivamente soddisfatto/a	252	4,49	1,4	4,14
	<b>Totale</b>		<b>4,49</b>	<b>1,4</b>	<b>4,14</b>
<b>Totale complessivo</b>			<b>3,91</b>		<b>3,19</b>

Nota: i valori evidenziati in verde rappresentano i miglioramenti rispetto all'anno precedente.

# QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practices 2019

## Personale tecnico e amministrativo ed collaboratori esperti linguistici

### Sezione: D) SERVIZI INFORMATICI E TECNOLOGICI

DOMANDA N.	RISPOSTA N.	Giornaliera	Mensile	Annuale	Mai	Totale
<b>In riferimento agli applicativi gestionali (contabilità, studenti, personale...)</b>	Indichi la frequenza di utilizzo	180	43	2	27	252
		71%	17%	1%	11%	100%
QUESTIONARIO ANNO PRECEDENTE	Indichi la frequenza di utilizzo	72%	18%	1%	9%	100%
In riferimento agli applicativi gestionali (contabilità, studenti, personale...)						
DOMANDA N.	RISPOSTA N.	Giornaliera	Mensile	Annuale	Mai	Totale
<b>In riferimento al servizio Help-Desk informatico</b>	Indichi la frequenza di utilizzo	37	130	72	13	252
		15%	52%	29%	5%	100%
QUESTIONARIO ANNO PRECEDENTE	Indichi la frequenza di utilizzo	20%	52%	22%	7%	100%
In riferimento al servizio Help-Desk informatico						