

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice GP2023

Personale docente e ricercatore, assegnisti di ricerca, dottorandi

ANAGRAFICA

1. Macroarea di afferenza	Frequenza	% Frequenza
Macroarea di scienze della vita e della salute	19	26%
Macroarea di scienze economiche e giuridiche	17	24%
Macroarea di scienze ed ingegneria	16	22%
Macroarea di scienze umanistiche	20	28%
Totale	72	100%

2. Ruolo	Frequenza	% Frequenza
Assegnista di ricerca	6	8%
Dottorando	7	10%
Professore ordinario o associato	50	69%
Ricercatore a tempo determinato	9	13%
Totale	72	100%

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice GP2023

Personale docente e ricercatore, assegnisti di ricerca, dottorandi

A) SUPPORTO ALLA DIDATTICA

10. In riferimento al supporto per la gestione delle Ammissioni (Lauree Magistrali, Triennali e Dottorato), dei Piani di studio, del riconoscimento esami e del trasferimento studenti, si è prevalentemente rivolto a	Frequenza	% Frequenza
Amministrazione Centrale	3	11,1%
Strutture Decentrate	24	88,9%
Totale	27	100%

12. In riferimento al supporto per la didattica (Appelli d'esame e Appelli di laurea), si è prevalentemente rivolto a	Frequenza	% Frequenza
Amministrazione Centrale	7	13,0%
Strutture Decentrate	47	87,0%
Totale	54	100%

14. In riferimento al supporto alla gestione dei tirocini obbligatori e non obbligatori, si è prevalentemente rivolto a	Frequenza	% Frequenza
Amministrazione Centrale	14	73,7%
Strutture Decentrate	5	26,3%
Totale	19	100%

16. In riferimento ai servizi di assicurazione della qualità della didattica, si è prevalentemente rivolto a	Frequenza	% Frequenza
Amministrazione Centrale	12	60,0%
Strutture Decentrate	8	40,0%
Totale	20	100%

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice 2023

Personale docente e ricercatore, assegnisti di ricerca, dottorandi

A) SUPPORTO ALLA DIDATTICA

Macrodomanda	Domanda	Frequenza	% Rispondenti	GP2023		Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	Media Verona GP2022
				Media	Varianza			
In riferimento al supporto per la gestione delle Ammissioni (Lauree Magistrali, Triennali e Dottorato), dei Piani di studio, del riconoscimento esami e del trasferimento studenti	11. Indichi il livello di soddisfazione	27	42%	4,96	2,04	4,48	4,55	5,14
Totale macrodomanda				4,96	2,04	4,48	4,55	5,14
In riferimento al supporto per la didattica (Appelli d'esame e Appelli di laurea)	13. Indichi il livello di soddisfazione	54	84%	5,20	1,64	5,04	5,02	5,30
Totale macrodomanda				5,20	1,64	5,04	5,02	5,30
In riferimento al supporto alla gestione dei tirocini obbligatori e non obbligatori	15. Indichi il livello di soddisfazione	19	30%	5,21	0,95	4,72	4,72	4,99
Totale macrodomanda				5,21	0,95	4,72	4,72	4,99
In riferimento ai servizi di assicurazione della qualità della didattica	17. Indichi il livello di soddisfazione	20	31%	4,45	2,26	4,67	4,65	5,04
Totale macrodomanda				4,45	2,26	4,67	4,65	5,04
In riferimento ai laboratori didattici	18. Si ritiene soddisfatto del supporto tecnico fornito	12	19%	4,58	2,27	4,39	4,51	4,74
Totale macrodomanda				4,58	2,27	4,39	4,51	4,74
In riferimento al supporto amministrativo e tecnico all'utilizzo di strumenti di digital learning (piattaforma, video, etc.)	19. Indichi il livello di soddisfazione	23	36%	4,26	2,38	4,58	4,56	4,82
Totale macrodomanda				4,26	2,38	4,58	4,56	4,82
In riferimento al supporto nella gestione dei corsi dei dottorati di ricerca	20. Indichi il livello di soddisfazione	7	11%	3,14	2,48	3,74	3,91	3,68
Totale macrodomanda				3,14	2,48	3,74	3,91	3,68
Complessivamente, in riferimento al supporto alla didattica	21. Indichi il livello di soddisfazione	62	97%	4,69	1,72	4,71	4,70	4,88
Totale macrodomanda				4,69	1,72	4,71	4,70	4,88
Totale complessivo				4,77	1,97	4,54	4,58	4,89

Nota: la media Verona GP2022 è evidenziata in rosso quando nel GP2023 vi è stato un peggioramento; il punteggio GP2023 grandi atenei è evidenziato in rosso quando il risultato di Verona è inferiore a quello degli altri grandi atenei.
n.d.: nel questionario del GP2022 non era prevista la domanda qui presa in considerazione.

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice GP2023

Personale docente e ricercatore, assegnisti di ricerca, dottorandi

B) SUPPORTO ALLA RICERCA

31. In riferimento ai servizi di assicurazione della qualità della ricerca, si è prevalentemente rivolto a	Frequenza	% Frequenza
Amministrazione Centrale	8	80,0%
Strutture Decentrate	2	20,0%
Totale	10	100%

33. In riferimento alle informazioni e promozione sui bandi ed opportunità di finanziamento, si è prevalentemente rivolto a	Frequenza	% Frequenza
Amministrazione Centrale	25	92,6%
Strutture Decentrate	2	7,4%
Totale	27	100%

35. In riferimento al supporto per la stesura della proposta di progetto per i bandi, si è prevalentemente rivolto a	Frequenza	% Frequenza
Amministrazione Centrale	22	81,5%
Strutture Decentrate	5	18,5%
Totale	27	100%

37. In riferimento al supporto per la gestione dei progetti (Budget, rendicontazione), si è prevalentemente rivolto a	Frequenza	% Frequenza
Amministrazione Centrale	13	48,1%
Strutture Decentrate	14	51,9%
Totale	27	100%

39. In riferimento al supporto per la gestione proprietà intellettuale (contratti, convenzioni, quadro PI), si è prevalentemente rivolto a	Frequenza	% Frequenza
Amministrazione Centrale	11	78,6%
Strutture Decentrate	3	21,4%
Totale	14	100%

41. In riferimento al supporto per la valorizzazione della ricerca (spin-off, brevetti, contratti di sviluppo), si è prevalentemente rivolto a	Frequenza	% Frequenza
Amministrazione Centrale	6	85,7%
Strutture Decentrate	1	14,3%
Totale	7	100%

43. In riferimento al supporto per la stesura dei contratti (negoiazione clausole, stesura contratto, verifica legittimità), si è prevalentemente rivolto a	Frequenza	% Frequenza
Amministrazione Centrale	6	37,5%
Strutture Decentrate	10	62,5%
Totale	16	100%

45. In riferimento al supporto per la gestione del catalogo/archivio istituzionale della ricerca, si è prevalentemente rivolto a	Frequenza	% Frequenza
Amministrazione Centrale	14	77,8%
Strutture Decentrate	4	22,2%
Totale	18	100%

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice 2023

Personale docente e ricercatore, assegnisti di ricerca, dottorandi

B) SUPPORTO ALLA RICERCA

Macrodomanda	Domanda	GP2023						Media Verona GP2022
		Frequenza	% Rispondenti	Media	Varianza	Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	
In riferimento ai servizi di assicurazione della qualità della ricerca	32. Indichi il livello di soddisfazione	10	19%	4,40	1,82	4,20	4,44	4,72
Totale macrodomanda				4,40	1,82	4,20	4,44	4,72
In riferimento alle informazioni e promozione sui bandi ed opportunità di finanziamento	34. Indichi il livello di soddisfazione	27	52%	4,74	1,81	4,17	4,28	4,71
Totale macrodomanda				4,74	1,81	4,17	4,28	4,71
In riferimento al supporto per la stesura della proposta di progetto per bandi	36. Indichi il livello di soddisfazione	27	52%	4,56	2,18	3,98	4,13	4,86
Totale macrodomanda				4,56	2,18	3,98	4,13	4,86
In riferimento al supporto per la gestione dei progetti (Budget, rendicontazione)	38. Indichi il livello di soddisfazione	27	52%	4,52	2,64	4,04	4,26	4,73
Totale macrodomanda				4,52	2,64	4,04	4,26	4,73
In riferimento al supporto per la gestione proprietà intellettuale (contratti, convenzioni, quadro PI)	40. Indichi il livello di soddisfazione	14	27%	4,64	2,40	4,10	4,23	4,57
Totale macrodomanda				4,64	2,40	4,10	4,23	4,57
In riferimento alla valorizzazione della ricerca (spin-off, brevetti, contratti di sviluppo)	42. Indichi il livello di soddisfazione	7	13%	4,71	1,24	4,02	4,10	4,76
Totale macrodomanda				4,71	1,24	4,02	4,10	4,76
In riferimento al supporto per la stesura dei contratti (negoiazione clausole, stesura contratto, verifica legittimità)	44. Indichi il livello di soddisfazione	16	31%	4,88	1,98	4,11	4,19	4,67
Totale macrodomanda				4,88	1,98	4,11	4,19	4,67
In riferimento al supporto per la gestione del catalogo/archivio istituzionale della ricerca	46. Indichi il livello di soddisfazione	18	35%	4,83	1,56	4,51	4,60	4,79
Totale macrodomanda				4,83	1,56	4,51	4,60	4,79
In riferimento ai laboratori di ricerca	47. Si ritiene soddisfatto del supporto tecnico fornito	14	27%	4,57	2,88	3,89	4,09	4,22
Totale macrodomanda				4,57	2,88	3,89	4,09	4,22
In riferimento al supporto amministrativo ricevuto al dottorato di ricerca	48. Indichi il livello di soddisfazione	6	12%	4,17	3,77	3,86	3,96	3,62
Totale macrodomanda				4,17	3,77	3,86	3,96	3,62
Complessivamente, in riferimento al supporto alla ricerca	49. Indichi il livello di soddisfazione	50	96%	4,46	2,29	4,17	4,30	4,61
Totale macrodomanda				4,46	2,29	4,17	4,30	4,61
Totale complessivo				4,59	2,13	4,10	4,24	4,60

Nota: la media Verona GP2022 è evidenziata in rosso quando nel GP2023 vi è stato un peggioramento; il punteggio GP2023 grandi atenei è evidenziato in rosso quando il risultato di Verona è inferiore a quello degli altri grandi atenei.
n.d.: nel questionario del GP2022 non era prevista la domanda qui presa in considerazione.

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice GP2023

Personale docente e ricercatore, assegnisti di ricerca, dottorandi

C) AMMINISTRAZIONE E GESTIONE DEL PERSONALE

57. In riferimento al supporto per l'attivazione e gestione degli assegni di ricerca e degli incarichi e collaborazioni di didattica e di ricerca, si è prevalentemente rivolto a	Frequenza	% Frequenza
Amministrazione Centrale	8	34,8%
Strutture Decentrate	15	65,2%
Totale	23	100%

59. In riferimento al supporto per la gestione giuridica ed amministrativa della carriera (ingresso, passaggi di ruolo, congedi, aspettative, afferenze, opzioni a tempo definito etc.), si è prevalentemente rivolto a	Frequenza	% Frequenza
Amministrazione Centrale	16	84,2%
Strutture Decentrate	3	15,8%
Totale	19	100%

61. In riferimento al rimborso missioni, si è prevalentemente rivolto a	Frequenza	% Frequenza
Amministrazione Centrale	18	32,7%
Strutture Decentrate	37	67,3%
Totale	55	100%

63. In riferimento al supporto per la liquidazione dei compensi conto terzi, si è prevalentemente rivolto a	Frequenza	% Frequenza
Amministrazione Centrale	1	7,1%
Strutture Decentrate	13	92,9%
Totale	14	100%

65. In riferimento al supporto per la gestione dei Visiting Professors (invito, attivazione, accoglienza, supporto al docente ospitante, supporto al visiting), si è prevalentemente rivolto a	Frequenza	% Frequenza
Amministrazione Centrale	7	43,8%
Strutture Decentrate	9	56,3%
Totale	16	100%

67. In riferimento al supporto amministrativo per l'internazionalizzazione del personale docente dell'Ateneo (docenza mobile, visiting all'estero), si è prevalentemente rivolto a	Frequenza	% Frequenza
Amministrazione Centrale	9	64,3%
Strutture Decentrate	5	35,7%
Totale	14	100%

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice 2023

Personale docente e ricercatore, assegnisti di ricerca, dottorandi

C) AMMINISTRAZIONE E GESTIONE DEL PERSONALE

Macrodomanda	Domanda	Frequenza	% Rispondenti	GP2023		Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	Media Verona GP2022
				Media	Varianza			
In riferimento al supporto per l'attivazione e gestione degli assegni di ricerca e degli incarichi e collaborazioni di didattica e di ricerca	58. Indichi il livello di soddisfazione	23	37%	4,52	2,26	4,65	4,73	4,95
Totale macrodomanda				4,52	2,26	4,65	4,73	4,95
In riferimento al supporto per la gestione giuridica ed amministrativa della carriera (ingresso, passaggi di ruolo, congedi, aspettative, afferenze, opzioni a tempo definito etc.)	60. Indichi il livello di soddisfazione	19	31%	4,79	1,62	4,75	4,75	5,10
Totale macrodomanda				4,79	1,62	4,75	4,75	5,10
In riferimento al rimborso missioni	62. Indichi il livello di soddisfazione	55	89%	3,80	3,16	4,50	4,46	4,15
Totale macrodomanda				3,80	3,16	4,50	4,46	4,15
In riferimento al supporto per la liquidazione dei compensi conto terzi	64. Indichi il livello di soddisfazione	14	23%	4,29	2,68	4,26	4,32	4,27
Totale macrodomanda				4,29	2,68	4,26	4,32	4,27
In riferimento al supporto per la gestione dei Visiting Professors (invito, attivazione, accoglienza, supporto al docente ospitante, supporto al visiting)	66. Indichi il livello di soddisfazione	16	26%	4,50	2,67	4,14	4,24	4,67
Totale macrodomanda				4,50	2,67	4,14	4,24	4,67
In riferimento al supporto amministrativo per l'internazionalizzazione del personale docente dell'Ateneo (docenza mobile, visiting all'estero)	68. Indichi il livello di soddisfazione	14	23%	4,36	3,02	4,04	4,27	4,63
Totale macrodomanda				4,36	3,02	4,04	4,27	4,63
Complessivamente, in riferimento al supporto all'amministrazione e gestione del personale	69. Indichi il livello di soddisfazione	62	100%	4,23	2,18	4,43	4,46	4,44
Totale macrodomanda				4,23	2,18	4,43	4,46	4,44
Totale complessivo				4,23	2,56	4,40	4,46	4,60

Nota: la media Verona GP2022 è evidenziata in rosso quando nel GP2023 vi è stato un peggioramento; il punteggio GP2023 grandi atenei è evidenziato in rosso quando il risultato di Verona è inferiore a quello degli altri grandi atenei.
n.d.: nel questionario del GP2022 non era prevista la domanda qui presa in considerazione.

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice GP2023

Personale docente e ricercatore, assegnisti di ricerca, dottorandi

D) INFRASTRUTTURE E SERVIZI DI CAMPUS

73. In riferimento al supporto per l'acquisto di beni e servizi, si è prevalentemente rivolto a	Frequenza	% Frequenza
Amministrazione Centrale	4	12,9%
Strutture Decentrate	27	87,1%
Totale	31	100%

76. In riferimento agli interventi di manutenzione, si è prevalentemente rivolto a	Frequenza	% Frequenza
Amministrazione Centrale	7	26,9%
Strutture Decentrate	19	73,1%
Totale	26	100%

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice 2023

Personale docente e ricercatore, assegnisti di ricerca, dottorandi

D) INFRASTRUTTURE E SERVIZI DI CAMPUS

Macrodomanda	Domanda	GP2023						Media Verona GP2022
		Frequenza	% Rispondenti	Media	Varianza	Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	
In riferimento al supporto per l'acquisto di beni e servizi	74. Le procedure sono chiare	31	48%	4,48	2,12	3,62	3,85	4,27
	75. L'attività è svolta in tempi adeguati	31	48%	4,58	2,32	3,32	3,59	4,19
Totale macrodomanda				4,53	2,19	3,47	3,72	4,23
In riferimento agli interventi di manutenzione	77. Indichi il livello di soddisfazione	26	40%	4,00	2,56	3,19	3,51	4,27
Totale macrodomanda				4,00	2,56	3,19	3,51	4,27
In riferimento ai servizi generali e alla logistica	78. Gli ambienti sono puliti	64	98%	4,31	2,22	3,96	4,24	4,64
	79. Gli spazi/aule sono facilmente identificabili	65	100%	4,74	1,73	4,18	4,52	4,71
	80. La temperatura è confortevole	65	100%	3,98	2,67	3,56	3,80	4,05
	81. La sicurezza di persone e cose è adeguata	64	98%	4,72	1,79	4,01	4,39	4,75
	82. L'ampiezza delle aule è adeguata al numero di studenti	64	98%	4,52	2,22	4,17	4,40	4,66
	83. Il materiale di supporto alle aule (microfono, proiettore...) è adeguato	64	98%	4,05	2,62	4,07	4,25	4,43
Totale macrodomanda	84. Il servizio mensa/punti di ristoro è adeguato (qualità degli alimenti, varietà, cortesia)	36	55%	3,36	2,98	3,38	3,50	3,65
Totale macrodomanda				4,30	2,40	3,90	4,16	4,48
In riferimento alle azioni e misure dell'ateneo sulla sostenibilità energetica e ambientale	85. Le azioni intraprese sono efficaci	49	75%	3,73	2,28	3,41	3,59	3,85
Totale macrodomanda				3,73	2,28	3,41	3,59	3,85
Complessivamente, in riferimento al supporto agli approvvigionamenti e ai servizi di campus	86. Indichi il livello di soddisfazione	65	100%	3,80	1,69	3,64	3,76	4,04
Totale macrodomanda				3,80	1,69	3,64	3,76	4,04
Totale complessivo				4,21	2,34	3,52	3,75	4,35

Nota: la media Verona GP2022 è evidenziata in rosso quando nel GP2023 vi è stato un peggioramento; il punteggio GP2023 grandi atenei è evidenziato in rosso quando il risultato di Verona è inferiore a quello degli altri grandi atenei.

n.d.: nel questionario del GP2022 non era prevista la domanda qui presa in considerazione.

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice GP2023

Personale docente e ricercatore, assegnisti di ricerca, dottorandi

E) SERVIZI INFORMATICI E TECNOLOGICI

89. In riferimento al servizio Help-Desk informatico Indichi la frequenza di utilizzo	Frequenza	% Frequenza
Annuale	31	48,4%
Giornaliera	0	0%
Mai	5	7,8%
Mensile	28	43,8%
Totale	64	100%

90. In riferimento al servizio Help-Desk informatico, si è prevalentemente rivolto a	Frequenza	% Frequenza
Amministrazione Centrale	9	15,3%
Strutture Decentrate	50	84,7%
Totale	59	100%

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice 2023

Personale docente e ricercatore, assegnisti di ricerca, dottorandi

E) SERVIZI INFORMATICI E TECNOLOGICI

Macrodomanda	Domanda	Frequenza	% Rispondenti	GP2023		Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	Media Verona GP2022
				Media	Varianza			
In riferimento alla rete Wi-Fi	87. Indichi il livello di soddisfazione	63	97%	4,75	1,48	3,97	4,03	4,66
Totale macrodomanda				4,75	1,48	3,97	4,03	4,66
In riferimento alla casella di posta elettronica personale e agli altri servizi cloud (WebConference, Storage...)	88. Indichi il livello di soddisfazione	65	100%	4,62	1,33	4,64	4,76	4,68
Totale macrodomanda				4,62	1,33	4,64	4,76	4,68
In riferimento al servizio Help-Desk informatico	91. Indichi il livello di soddisfazione	60	92%	4,60	1,91	4,68	4,68	4,64
Totale macrodomanda				4,60	1,91	4,68	4,68	4,64
Complessivamente, in riferimento ai sistemi informatici	92. Indichi il livello di soddisfazione	65	100%	4,43	1,37	4,25	4,25	4,44
Totale macrodomanda				4,43	1,37	4,25	4,25	4,44
Totale complessivo				4,60	1,51	4,38	4,43	4,60

Nota: la media Verona GP2022 è evidenziata in rosso quando nel GP2023 vi è stato un peggioramento; il punteggio GP2023 grandi atenei è evidenziato in rosso quando il risultato di Verona è inferiore a quello degli altri grandi atenei.
n.d.: nel questionario del GP2022 non era prevista la domanda qui presa in considerazione.

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice 2023

Personale docente e ricercatore, assegnisti di ricerca, dottorandi

F) COMUNICAZIONE

Macrodomanda	Domanda	Frequenza	% Rispondenti	GP2023		Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	Media Verona GP2022
				Media	Varianza			
In riferimento alle informazioni fornite dall'Ateneo	93. I servizi dell'Ateneo a supporto del personale docente sono noti	59	94%	4,00	1,69	3,75	3,90	4,21
	94. L'organizzazione dei servizi in termini di ruoli e responsabilità è chiara	58	92%	3,66	1,91	3,59	3,78	3,89
	95. La modalità di accesso ai servizi è chiara	61	97%	3,70	1,81	3,61	3,79	3,96
	96. La diffusione delle informazioni riguardo ad attività culturali, seminari ed eventi è soddisfacente	62	98%	4,16	2,37	4,17	4,37	4,30
	97. La diffusione delle informazioni riguardo alla sostenibilità ambientale ed energetica è soddisfacente	55	87%	3,78	2,10	3,49	3,61	3,89
Totale macrodomanda				3,86	1,99	3,72	3,89	4,05
In riferimento alla promozione esterna dell'immagine dell'Ateneo	98. L'immagine dell'Ateneo è valorizzata attraverso i media	52	83%	3,77	2,14	3,87	4,00	4,22
Totale macrodomanda				3,77	2,14	3,87	4,00	4,22
Complessivamente, in riferimento ai servizi di comunicazione	99. Indichi il livello di soddisfazione	63	100%	3,73	1,62	3,78	3,90	4,03
Totale macrodomanda				3,73	1,62	3,78	3,90	4,03
In riferimento alle informazioni fornite, indichi il livello di soddisfazione rispetto alla facilità di navigazione de:	100. Il sito dell'Ateneo	63	100%	3,94	2,12	3,83	3,84	4,12
	101. Il sito/la pagina di Dipartimento	63	100%	4,02	2,05	3,90	3,87	4,16
	102. Il sito/la pagina del Corso di Studi	61	97%	3,82	2,52	3,86	3,84	4,01
	103. L'Intranet dell'Ateneo	61	97%	3,93	2,33	3,83	3,86	4,15
Totale macrodomanda				3,93	2,23	3,86	3,85	4,11
In riferimento alla diffusione delle informazioni attraverso le pagine ufficiali di Ateneo nei più comuni social media, indichi il livello di soddisfazione rispetto a:	104. Facebook	17	27%	4,00	2,00	3,89	4,00	4,21
	105. X (ex Twitter)	11	17%	3,00	2,20	3,42	3,52	3,82
	106. LinkedIn	19	30%	3,53	1,71	3,80	3,93	4,19
	107. Instagram	13	21%	3,46	2,27	3,86	4,03	4,06
Totale macrodomanda				3,55	2,01	3,74	3,87	4,09
In riferimento alla qualità dei servizi di informazione e diffusione informativa attraverso il sito e i social media di Ateneo	108. Indichi il livello di soddisfazione	63	100%	3,71	1,63	3,74	3,84	4,06
Totale macrodomanda				3,71	1,63	3,74	3,84	4,06
Totale complessivo				3,83	2,02	3,79	3,89	4,08

Nota: la media Verona GP2022 è evidenziata in rosso quando nel GP2023 vi è stato un peggioramento; il punteggio GP2023 grandi atenei è evidenziato in rosso quando il risultato di Verona è inferiore a quello degli altri grandi atenei. n.d.: nel questionario del GP2022 non era prevista la domanda qui presa in considerazione.

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice 2023

Personale docente e ricercatore, assegnisti di ricerca, dottorandi

G) BIBLIOTECHE

Macrodomanda	Domanda	GP2023						Media Verona GP2022
		Frequenza	% Rispondenti	Media	Varianza	Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	
In riferimento al sistema bibliotecario di Ateneo	113. Conosco e sono aggiornato sulle attività divulgative e sugli eventi organizzati dal sistema bibliotecario di Ateneo	48	84%	4,04	2,08	3,92	4,14	4,38
Totale macrodomanda				4,04	2,08	3,92	4,14	4,38
In riferimento ai servizi in presenza presso le biblioteche	114. Il patrimonio documentale cartaceo è completo	27	47%	4,30	1,45	4,04	4,13	4,20
	115. Gli orari di apertura delle biblioteche sono adeguati	27	47%	4,78	1,41	4,19	4,42	4,86
Totale macrodomanda				4,54	1,46	4,11	4,27	4,53
In riferimento ai servizi on-line	116. Indichi il livello di soddisfazione	40	70%	4,98	1,10	4,55	4,61	4,91
Totale macrodomanda				4,98	1,10	4,55	4,61	4,91
In riferimento ai servizi interbibliotecari	117. Indichi il livello di soddisfazione	20	35%	5,30	1,06	4,75	4,87	5,42
Totale macrodomanda				5,30	1,06	4,75	4,87	5,42
Complessivamente, in riferimento al servizio bibliotecario	118. Indichi il livello di soddisfazione	51	89%	4,78	1,05	4,53	4,62	4,95
Totale macrodomanda				4,78	1,05	4,53	4,62	4,95
Totale complessivo				4,64	1,52	4,37	4,50	4,75

Nota: la media Verona GP2022 è evidenziata in rosso quando nel GP2023 vi è stato un peggioramento; il punteggio GP2023 grandi atenei è evidenziato in rosso quando il risultato di Verona è inferiore a quello degli altri grandi atenei.

n.d.: nel questionario del GP2022 non era prevista la domanda qui presa in considerazione.

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice 2023

Personale docente e ricercatore, assegnisti di ricerca, dottorandi

H) DIREZIONE AFFARI ISTITUZIONALI

Macrodomanda	Domanda	Frequenza	% Rispondenti	GP2023		Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	Media Verona GP2022
				Media	Varianza			
In merito ai servizi della Direzione Affari Istituzionali:	119. Ha usufruito dei servizi di supporto e istruttoria nella stesura di accordi, convenzioni, contratti e altri atti a valenza esterna stipulati a livello d'Ateneo? Se sì, indichi il livello di soddisfazione	15	88%	4,27	1,64	n.d.	n.d.	4,47
	120. Ha usufruito dei servizi di coordinamento e supporto per adempimenti inerenti alla tutela della privacy, al trattamento dei dati personali e alla sicurezza delle informazioni? Se sì, indichi il livello di soddisfazione	7	41%	4,00	2,67	n.d.	n.d.	3,94
Totale macrodomanda				4,18	1,87	n.d.	n.d.	4,21
In riferimento ai servizi di istruttoria:	121. Il servizio fornito è efficace	15	88%	3,93	1,64	n.d.	n.d.	4,44
	122. Le tempistiche di evasione delle richieste sono adeguate	15	88%	3,67	2,95	n.d.	n.d.	4,14
Totale macrodomanda				3,80	2,23	n.d.	n.d.	4,29
In riferimento ai servizi inerenti alla privacy, il trattamento dei dati personali e la sicurezza delle informazioni:	123. Il servizio fornito è efficace	7	41%	3,71	2,57	n.d.	n.d.	3,87
	124. Le tempistiche di evasione delle richieste sono adeguate	7	41%	3,86	2,81	n.d.	n.d.	3,72
Totale macrodomanda				3,79	2,49	n.d.	n.d.	3,80
Totale complessivo				3,92	2,13	n.d.	n.d.	4,10

Nota: la media Verona GP2022 è evidenziata in rosso quando nel GP2023 vi è stato un peggioramento; il punteggio GP2023 grandi atenei è evidenziato in rosso quando il risultato di Verona è inferiore a quello degli altri grandi atenei.

n.d.: nel questionario del GP2022 non era prevista la domanda qui presa in considerazione.

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice 2023

Personale docente e ricercatore, assegnisti di ricerca, dottorandi

I) REPORTING

Macrodomanda	Domanda	GP2023							Media Verona GP2022
		Frequenza	% Rispondenti	Media	Varianza	Media GP grandi atenei	Media GP complessiva		
In riferimento al servizio di richiesta dati	126. Il servizio di reporting fornito è efficace	25	96%	4,48	1,51	n.d.	n.d.	4,52	
	127. Le tempistiche di evasione della richiesta sono adeguate	22	85%	4,36	1,48	n.d.	n.d.	4,64	
	128. I report on-line presenti nel data warehouse di Ateneo sono adeguati	26	100%	4,54	1,30	n.d.	n.d.	4,40	
Totale macrodomanda				4,47	1,39	n.d.	n.d.	4,52	
In riferimento alla qualità del servizio di reporting	129. Indichi il livello di soddisfazione	26	100%	4,35	1,20	n.d.	n.d.	4,49	
Totale macrodomanda				4,35	1,20	n.d.	n.d.	4,49	
Totale complessivo				4,43	1,33	n.d.	n.d.	4,52	

Nota: la media Verona GP2022 è evidenziata in rosso quando nel GP2023 vi è stato un peggioramento; il punteggio GP2023 grandi atenei è evidenziato in rosso quando il risultato di Verona è inferiore a quello degli altri grandi atenei.
n.d.: nel questionario del GP2022 non era prevista la domanda qui presa in considerazione.

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice GP2023

Personale docente e ricercatore, assegnisti di ricerca, dottorandi

J) SODDISFAZIONE COMPLESSIVA

132. Come reputa la prestazione dell'Ateneo rispetto all'anno precedente?	Frequenza	% Frequenza
Migliore	15	23,8%
Non so	9	14,3%
Peggior	6	9,5%
Uguale	33	52,4%
Totale	63	100%

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice 2023

Personale docente e ricercatore, assegnisti di ricerca, dottorandi

J) SODDISFAZIONE COMPLESSIVA

Macrodomanda	Domanda	Frequenza	% Rispondenti	GP2023		Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	Media Verona GP2022
				Media	Varianza			
In riferimento a tutti gli aspetti considerati, relativamente al supporto erogato dall'Amministrazione Centrale nei servizi tecnici e amministrativi	130. Si ritiene complessivamente soddisfatto	59	95%	4,07	1,79	4,04	4,04	4,35
Totale macrodomanda				4,07	1,79	4,04	4,04	4,35
In riferimento a tutti gli aspetti considerati, relativamente al supporto erogato dalle Strutture Decentrate nei servizi tecnici e amministrativi	131. Si ritiene complessivamente soddisfatto	60	97%	4,52	1,78	4,27	4,30	4,54
Totale macrodomanda				4,52	1,78	4,27	4,30	4,54
Totale complessivo				4,29	1,82	4,16	4,17	4,44

Nota: la media Verona GP2022 è evidenziata in rosso quando nel GP2023 vi è stato un peggioramento; il punteggio GP2023 grandi atenei è evidenziato in rosso quando il risultato di Verona è inferiore a quello degli altri grandi atenei.
n.d.: nel questionario del GP2022 non era prevista la domanda qui presa in considerazione.