

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice GP2024

Personale docente e ricercatore, assegnisti di ricerca, dottorandi

ANAGRAFICA

1. Macroarea di appartenenza	Frequenza	% Frequenza
Macroarea di scienze della vita e della salute	34	18,9%
Macroarea di scienze economiche e giuridiche	39	21,7%
Macroarea di scienze ed ingegneria	57	31,7%
Macroarea di scienze umanistiche	50	27,8%
Totale	180	100%

2. Ruolo	Frequenza	% Frequenza
Assegnista di ricerca	16	8,9%
Dottorando	30	16,7%
Professore ordinario o associato	109	60,6%
Ricercatore di ruolo o a tempo determinato (RTD-A, RTD-B, RTT)	25	13,9%
Totale	180	100%

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice GP2024

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 a	Frequenza	% Frequenza
Amministrazione Centrale	8	11,8%
Strutture Decentrate	60	88,2%
Totale	68	100%

12. In riferimento al supporto per la didattica (Appelli d'esame e Appelli di laurea), si è prevalentemente rivolto/a a	Frequenza	% Frequenza
Amministrazione Centrale	4	3,2%
Strutture Decentrate	120	96,8%
Totale	124	100%

14. In riferimento al supporto alla gestione dei tirocini obbligatori e non obbligatori, si è prevalentemente rivolto/a a	Frequenza	% Frequenza
Amministrazione Centrale	19	55,9%
Strutture Decentrate	15	44,1%
Totale	34	100%

16. In riferimento ai servizi di assicurazione della qualità della didattica, si è prevalentemente rivolto/a a	Frequenza	% Frequenza
Amministrazione Centrale	12	28,6%
Strutture Decentrate	30	71,4%
Totale	42	100%

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice 2024

Personale docente e ricercatore, assegnisti di ricerca, dottorandi

A) SUPPORTO ALLA DIDATTICA

Macrodomanda	Domanda	GP2024				Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	Media Verona GP2023
		Frequenza	% Rispondenti	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	68	41%	4,81	1,77	4,83	4,89	4,96
Totale macrodomanda				4,81	1,77	4,83	4,89	4,96
In riferimento al supporto per la didattica (Appelli d'esame e Appelli di laurea)	13. Indichi il livello di soddisfazione	124	75%	5,14	1,16	5,04	5,03	5,20
Totale macrodomanda				5,14	1,16	5,04	5,03	5,20
In riferimento al supporto alla gestione dei tirocini obbligatori e non obbligatori	15. Indichi il livello di soddisfazione	34	20%	4,21	1,87	4,74	4,76	5,21
Totale macrodomanda				4,21	1,87	4,74	4,76	5,21
In riferimento ai servizi di assicurazione della qualità della didattica	17. Indichi il livello di soddisfazione	42	25%	4,86	2,03	4,65	4,67	4,45
Totale macrodomanda				4,86	2,03	4,65	4,67	4,45
In riferimento ai laboratori didattici	18. Si ritiene soddisfatto del supporto tecnico fornito	56	34%	4,43	1,92	4,39	4,52	4,58
Totale macrodomanda				4,43	1,92	4,39	4,52	4,58
In riferimento al supporto amministrativo e tecnico all'utilizzo di strumenti di digital learning (piattaforma, video, etc.)	19. Indichi il livello di soddisfazione	51	31%	4,61	1,56	4,49	4,53	4,26
Totale macrodomanda				4,61	1,56	4,49	4,53	4,26
In riferimento al supporto nella gestione dei corsi dei dottorati di ricerca	20. Indichi il livello di soddisfazione	30	18%	3,23	1,70	3,85	4,04	3,14
Totale macrodomanda				3,23	1,70	3,85	4,04	3,14
Complessivamente, in riferimento al supporto alla didattica	21. Indichi il livello di soddisfazione	150	90%	4,68	1,55	4,75	4,75	4,69
Totale macrodomanda				4,68	1,55	4,75	4,75	4,69
Totale complessivo				4,67	1,76	4,59	4,65	4,56

Nota: la media Verona GP2023 è evidenziata in rosso quando nel GP2024 vi è stato un peggioramento; il punteggio GP2024 grandi atenei è evidenziato in rosso quando il risultato di Verona è inferiore a quello degli altri grandi atenei.
n.d.: nel questionario del GP2023 non era prevista la domanda qui presa in considerazione.

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice GP2024

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 a	Frequenza	% Frequenza
Amministrazione Centrale	20	76,9%
Strutture Decentrate	6	23,1%
Totale	26	100%

33. In riferimento alle informazioni e promozione sui bandi ed opportunità di finanziamento, si è prevalentemente rivolto/a a	Frequenza	% Frequenza
Amministrazione Centrale	58	79,5%
Strutture Decentrate	15	20,5%
Totale	73	100%

35. In riferimento al supporto per la stesura della proposta di progetto per i bandi, si è prevalentemente rivolto/a a	Frequenza	% Frequenza
Amministrazione Centrale	54	79,4%
Strutture Decentrate	14	20,6%
Totale	68	100%

37. In riferimento al supporto per la gestione dei progetti (Budget, rendicontazione), si è prevalentemente rivolto/a a	Frequenza	% Frequenza
Amministrazione Centrale	34	50,0%
Strutture Decentrate	34	50,0%
Totale	68	100%

39. In riferimento al supporto per la gestione proprietà intellettuale (contratti, convenzioni, quadro PI), si è prevalentemente rivolto/a a	Frequenza	% Frequenza
Amministrazione Centrale	15	65,2%
Strutture Decentrate	8	34,8%
Totale	23	100%

41. In riferimento al supporto per la valorizzazione della ricerca (spin-off, brevetti, contratti di sviluppo), si è prevalentemente rivolto/a a	Frequenza	% Frequenza
Amministrazione Centrale	20	87,0%
Strutture Decentrate	3	13,0%
Totale	23	100%

43. In riferimento al supporto per la stesura dei contratti (negoiazione clausole, stesura contratto, verifica legittimità), si è prevalentemente rivolto/a a	Frequenza	% Frequenza
Amministrazione Centrale	10	27,8%
Strutture Decentrate	26	72,2%
Totale	36	100%

45. In riferimento al supporto per la gestione del catalogo/archivio istituzionale della ricerca, si è prevalentemente rivolto/a a	Frequenza	% Frequenza
Amministrazione Centrale	27	46,6%
Strutture Decentrate	31	53,4%
Totale	58	100%

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice 2024

Personale docente e ricercatore, assegnisti di ricerca, dottorandi

B) SUPPORTO ALLA RICERCA

Macrodomanda	Domanda	GP2024				Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	Media Verona GP2023
		Frequenza	% Rispondenti	Media	Varianza			
In riferimento ai servizi di assicurazione della qualità della ricerca	32. Indichi il livello di soddisfazione	26	18%	4,04	2,12	4,14	4,47	4,40
Totale macrodomanda				4,04	2,12	4,14	4,47	4,40
In riferimento alle informazioni e promozione sui bandi ed opportunità di finanziamento	34. Indichi il livello di soddisfazione	73	49%	3,89	2,32	4,01	4,21	4,74
Totale macrodomanda				3,89	2,32	4,01	4,21	4,74
In riferimento al supporto per la stesura della proposta di progetto per bandi	36. Indichi il livello di soddisfazione	68	46%	3,99	2,79	3,94	4,12	4,56
Totale macrodomanda				3,99	2,79	3,94	4,12	4,56
In riferimento al supporto per la gestione dei progetti (Budget, rendicontazione)	38. Indichi il livello di soddisfazione	68	46%	4,31	2,34	4,06	4,25	4,52
Totale macrodomanda				4,31	2,34	4,06	4,25	4,52
In riferimento al supporto per la gestione proprietà intellettuale (contratti, convenzioni, quadro PI)	40. Indichi il livello di soddisfazione	23	16%	4,13	2,39	3,96	4,23	4,64
Totale macrodomanda				4,13	2,39	3,96	4,23	4,64
In riferimento alla valorizzazione della ricerca (spin-off, brevetti, contratti di sviluppo)	42. Indichi il livello di soddisfazione	23	16%	3,87	2,21	3,83	4,08	4,71
Totale macrodomanda				3,87	2,21	3,83	4,08	4,71
In riferimento al supporto per la stesura dei contratti (negoiazione clausole, stesura contratto, verifica legittimità)	44. Indichi il livello di soddisfazione	36	24%	4,53	2,37	3,97	4,21	4,88
Totale macrodomanda				4,53	2,37	3,97	4,21	4,88
In riferimento al supporto per la gestione del catalogo/archivio istituzionale della ricerca	46. Indichi il livello di soddisfazione	58	39%	4,41	1,79	4,44	4,67	4,83
Totale macrodomanda				4,41	1,79	4,44	4,67	4,83
In riferimento ai laboratori di ricerca	47. Si ritiene soddisfatto del supporto tecnico fornito	43	29%	4,16	2,90	3,76	4,14	4,57
Totale macrodomanda				4,16	2,90	3,76	4,14	4,57
In riferimento al supporto amministrativo ricevuto al dottorato di ricerca	48. Indichi il livello di soddisfazione	30	20%	3,40	1,21	3,87	4,10	4,17
Totale macrodomanda				3,40	1,21	3,87	4,10	4,17
Complessivamente, in riferimento al supporto alla ricerca	49. Indichi il livello di soddisfazione	133	90%	4,16	2,01	4,15	4,31	4,46
Totale macrodomanda				4,16	2,01	4,15	4,31	4,46
Totale complessivo				4,11	2,26	4,01	4,25	4,59

Nota: la media Verona GP2023 è evidenziata in rosso quando nel GP2024 vi è stato un peggioramento; il punteggio GP2024 grandi atenei è evidenziato in rosso quando il risultato di Verona è inferiore a quello degli altri grandi atenei.

n.d.: nel questionario del GP2023 non era prevista la domanda qui presa in considerazione.

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice GP2024

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 a	Frequenza	% Frequenza
Amministrazione Centrale	21	29,6%
Strutture Decentrate	50	70,4%
Totale	71	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 a	Frequenza	% Frequenza
Amministrazione Centrale	49	84,5%
Strutture Decentrate	9	15,5%
Totale	58	100%

61. In riferimento al rimborso missioni, si è prevalentemente rivolto/a a	Frequenza	% Frequenza
Amministrazione Centrale	51	34,0%
Strutture Decentrate	99	66,0%
Totale	150	100%

63. In riferimento al supporto per la liquidazione dei compensi conto terzi, si è prevalentemente rivolto/a a	Frequenza	% Frequenza
Amministrazione Centrale	6	18,2%
Strutture Decentrate	27	81,8%
Totale	33	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 a	Frequenza	% Frequenza
Amministrazione Centrale	19	45,2%
Strutture Decentrate	23	54,8%
Totale	42	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 a	Frequenza	% Frequenza
Amministrazione Centrale	20	69,0%
Strutture Decentrate	9	31,0%
Totale	29	100%

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice 2024

Personale docente e ricercatore, assegnisti di ricerca, dottorandi

C) AMMINISTRAZIONE E GESTIONE DEL PERSONALE

Macrodomanda	Domanda			GP2024		Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	Media Verona GP2023
		Frequenza	% Rispondenti	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	71	43%	5,08	1,39	4,67	4,77	4,52
Totale macrodomanda				5,08	1,39	4,67	4,77	4,52
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	58	35%	4,76	1,87	4,62	4,79	4,79
Totale macrodomanda				4,76	1,87	4,62	4,79	4,79
In riferimento al rimborso missioni	62. Indichi il livello di soddisfazione	150	90%	3,67	2,91	4,38	4,39	3,80
Totale macrodomanda				3,67	2,91	4,38	4,39	3,80
In riferimento al supporto per la liquidazione dei compensi conto terzi	64. Indichi il livello di soddisfazione	33	20%	4,21	2,86	4,11	4,25	4,29
Totale macrodomanda				4,21	2,86	4,11	4,25	4,29
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	42	25%	4,10	3,11	4,12	4,40	4,50
Totale macrodomanda				4,10	3,11	4,12	4,40	4,50
In riferimento al supporto amministrativo per l'internazionalizzazione del personale docente dell'Ateneo (docenza mobile, visiting all'estero)	68. Indichi il livello di soddisfazione	29	17%	4,17	2,79	3,98	4,35	4,36
Totale macrodomanda				4,17	2,79	3,98	4,35	4,36
Complessivamente, in riferimento al supporto all'amministrazione e gestione del personale	69. Indichi il livello di soddisfazione	167	100%	4,15	2,20	4,39	4,45	4,23
Totale macrodomanda				4,15	2,20	4,39	4,45	4,23
Totale complessivo				4,21	2,58	4,32	4,49	4,36

Nota: la media Verona GP2023 è evidenziata in rosso quando nel GP2024 vi è stato un peggioramento; il punteggio GP2024 grandi atenei è evidenziato in rosso quando il risultato di Verona è inferiore a quello degli altri grandi atenei.
n.d.: nel questionario del GP2023 non era prevista la domanda qui presa in considerazione.

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice GP2024

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 a	Frequenza	% Frequenza
Amministrazione Centrale	20	23,3%
Strutture Decentrate	66	76,7%
Totale	86	100%

76. In riferimento agli interventi di manutenzione, si è prevalentemente rivolto/a a	Frequenza	% Frequenza
Amministrazione Centrale	24	34,8%
Strutture Decentrate	45	65,2%
Totale	69	100%

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice 2024

Personale docente e ricercatore, assegnisti di ricerca, dottorandi

D) INFRASTRUTTURE E SERVIZI DI CAMPUS

		GP2024						
Macrodomanda	Domanda	Frequenza	% Rispondenti	Media	Varianza	Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	Media Verona GP2023
In riferimento al supporto per l'acquisto di beni e servizi	74. Le procedure sono chiare	86	48%	4,00	2,54	3,71	3,91	4,48
	75. L'attività è svolta in tempi adeguati	86	48%	4,01	2,65	3,26	3,58	4,58
Totale macrodomanda				4,01	2,58	3,49	3,75	4,53
In riferimento agli interventi di manutenzione	77. Indichi il livello di soddisfazione	69	38%	4,00	2,50	3,19	3,58	4,00
Totale macrodomanda				4,00	2,50	3,19	3,58	4,00
In riferimento ai servizi generali e alla logistica	78. Gli ambienti sono puliti	171	95%	4,14	2,37	4,09	4,31	4,31
	79. Gli spazi/aule/uffici/sale riunioni sono facilmente identificabili	173	96%	4,69	1,35	4,27	4,49	4,74
	80. La temperatura è confortevole	176	98%	3,95	2,31	3,62	3,89	3,98
	81. La sicurezza di persone e cose è adeguata	166	92%	4,49	1,74	4,13	4,41	4,72
	82. L'ampiezza delle aule è adeguata al numero di studenti	163	91%	4,46	1,81	4,29	4,47	4,52
	83. Il materiale di supporto alle aule (microfono, proiettore...) è adeguato	167	93%	4,17	1,82	4,12	4,28	4,05
Totale macrodomanda	84. Il servizio mensa/punti di ristoro è adeguato (qualità degli alimenti, varietà, cortesia)	100	56%	3,58	2,47	3,56	3,52	3,36
				4,25	2,04	4,01	4,20	4,30
In riferimento alle azioni e misure dell'ateneo sulla sostenibilità energetica e ambientale	85. Le azioni intraprese sono efficaci	133	74%	3,41	1,64	3,52	3,70	3,73
Totale macrodomanda				3,41	1,64	3,52	3,70	3,73
Complessivamente, in riferimento al supporto agli approvvigionamenti e ai servizi di campus	86. Indichi il livello di soddisfazione	180	100%	3,87	1,34	3,67	3,83	3,80
Totale macrodomanda				3,87	1,34	3,67	3,83	3,80
Totale complessivo				4,11	2,07	3,58	3,81	4,21

Nota: la media Verona GP2023 è evidenziata in rosso quando nel GP2024 vi è stato un peggioramento; il punteggio GP2024 grandi atenei è evidenziato in rosso quando il risultato di Verona è inferiore a quello degli altri grandi atenei.
n.d.: nel questionario del GP2023 non era prevista la domanda qui presa in considerazione.

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice GP2024

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	63	35,0%
Giornaliera	3	1,7%
Mai	36	20,0%
Mensile	78	43,3%
Totale	180	100%

90. In riferimento al servizio Help-Desk informatico, si è prevalentemente rivolto/a a	Frequenza	% Frequenza
Amministrazione Centrale	22	15,3%
Strutture Decentrate	122	84,7%
Totale	144	100%

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice 2024

Personale docente e ricercatore, assegnisti di ricerca, dottorandi

E) SERVIZI INFORMATICI E TECNOLOGICI

		GP2024						Media Verona GP2023
Macrodomanda	Domanda	Frequenza	% Rispondenti	Media	Varianza	Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	
In riferimento alla rete Wi-Fi	87. Indichi il livello di soddisfazione	178	99%	4,23	2,03	4,08	4,08	4,75
Totale macrodomanda				4,23	2,03	4,08	4,08	4,75
In riferimento alla casella di posta elettronica personale e agli altri servizi cloud (WebConference, Storage...)	88. Indichi il livello di soddisfazione	177	98%	4,53	1,25	4,70	4,79	4,62
Totale macrodomanda				4,53	1,25	4,70	4,79	4,62
In riferimento al servizio Help-Desk informatico	91. Indichi il livello di soddisfazione	144	80%	4,74	1,52	4,72	4,71	4,60
Totale macrodomanda				4,74	1,52	4,72	4,71	4,60
Complessivamente, in riferimento ai sistemi informatici	92. Indichi il livello di soddisfazione	180	100%	4,33	1,42	4,29	4,27	4,43
Totale macrodomanda				4,33	1,42	4,29	4,27	4,43
Totale complessivo				4,44	1,59	4,45	4,46	4,60

Nota: la media Verona GP2023 è evidenziata in rosso quando nel GP2024 vi è stato un peggioramento; il punteggio GP2024 grandi atenei è evidenziato in rosso quando il risultato di Verona è inferiore a quello degli altri grandi atenei.
n.d.: nel questionario del GP2023 non era prevista la domanda qui presa in considerazione.

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice 2024

Personale docente e ricercatore, assegnisti di ricerca, dottorandi

F) COMUNICAZIONE

Macrodomanda	Domanda	GP2024						Media Verona GP2023
		Frequenza	% Rispondenti	Media	Varianza	Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	
In riferimento alle informazioni fornite dall'Ateneo	93. I servizi dell'Ateneo a supporto del personale docente sono noti	157	87%	3,78	1,81	3,74	3,92	4,00
	94. L'organizzazione dei servizi in termini di ruoli e responsabilità è chiara	166	92%	3,52	1,96	3,58	3,79	3,66
	95. La modalità di accesso ai servizi è chiara	170	94%	3,65	1,72	3,62	3,80	3,70
	96. La diffusione delle informazioni riguardo ad attività culturali, seminari ed eventi è soddisfacente	176	98%	4,13	1,76	4,28	4,40	4,16
	97. La diffusione delle informazioni riguardo alla sostenibilità ambientale ed energetica è soddisfacente	160	89%	3,40	1,81	3,50	3,66	3,78
Totale macrodomanda				3,70	1,87	3,74	3,91	3,86
In riferimento alla promozione esterna dell'immagine dell'Ateneo	98. L'immagine dell'Ateneo è valorizzata attraverso i media	153	85%	3,99	1,80	3,94	4,04	3,77
Totale macrodomanda				3,99	1,80	3,94	4,04	3,77
Complessivamente, in riferimento ai servizi di comunicazione	99. Indichi il livello di soddisfazione	180	100%	3,77	1,52	3,82	3,93	3,73
Totale macrodomanda				3,77	1,52	3,82	3,93	3,73
In riferimento alle informazioni fornite, indichi il livello di soddisfazione rispetto alla facilità di navigazione de:	100. Il sito dell'Ateneo	175	97%	3,89	1,68	3,89	3,89	3,94
	101. Il sito/la pagina di Dipartimento	178	99%	3,99	1,56	3,94	3,92	4,02
	102. Il sito/la pagina del Corso di Studi	172	96%	3,70	1,86	3,92	3,89	3,82
	103. L'Intranet dell'Ateneo	169	94%	3,98	1,56	3,91	3,89	3,93
Totale macrodomanda				3,89	1,67	3,92	3,90	3,93
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	60	33%	3,62	1,94	3,93	4,04	4,00
	105. X (ex Twitter)	30	17%	2,90	1,89	3,49	3,58	3,00
	106. LinkedIn	71	39%	3,94	1,65	3,95	4,05	3,53
	107. Instagram	60	33%	3,82	1,75	4,00	4,12	3,46
Totale macrodomanda				3,68	1,87	3,84	3,95	3,55
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	180	100%	3,84	1,31	3,83	3,91	3,71
Totale macrodomanda				3,84	1,31	3,83	3,91	3,71
Totale complessivo				3,79	1,74	3,85	3,94	3,83

Nota: la media Verona GP2023 è evidenziata in rosso quando nel GP2024 vi è stato un peggioramento; il punteggio GP2024 grandi atenei è evidenziato in rosso quando il risultato di Verona è inferiore a quello degli altri grandi atenei.

n.d.: nel questionario del GP2023 non era prevista la domanda qui presa in considerazione.

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice 2024

Personale docente e ricercatore, assegnisti di ricerca, dottorandi

G) BIBLIOTECHE

Macrodomanda	Domanda	GP2024				Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	Media Verona GP2023
		Frequenza	% Rispondenti	Media	Varianza			
In riferimento al sistema bibliotecario di Ateneo	113. Conosco e sono aggiornato sulle attività divulgative e sugli eventi organizzati dal sistema bibliotecario di Ateneo	147	94%	3,96	2,12	3,98	4,16	4,04
Totale macrodomanda				3,96	2,12	3,98	4,16	4,04
In riferimento ai servizi in presenza presso le biblioteche	114. Il patrimonio documentale cartaceo è completo	56	36%	4,23	1,56	4,18	4,25	4,30
	115. Gli orari di apertura delle biblioteche sono adeguati	56	36%	4,70	1,78	4,27	4,51	4,78
Totale macrodomanda				4,46	1,71	4,23	4,38	4,54
In riferimento ai servizi on-line	116. Indichi il livello di soddisfazione	103	66%	4,89	1,21	4,58	4,59	4,98
Totale macrodomanda				4,89	1,21	4,58	4,59	4,98
In riferimento ai servizi interbibliotecari	117. Indichi il livello di soddisfazione	53	34%	5,34	0,73	4,86	4,91	5,30
Totale macrodomanda				5,34	0,73	4,86	4,91	5,30
Complessivamente, in riferimento al servizio bibliotecario	118. Indichi il livello di soddisfazione	119	76%	4,82	1,08	4,55	4,62	4,78
Totale macrodomanda				4,82	1,08	4,55	4,62	4,78
Totale complessivo				4,57	1,68	4,44	4,53	4,64

Nota: la media Verona GP2023 è evidenziata in rosso quando nel GP2024 vi è stato un peggioramento; il punteggio GP2024 grandi atenei è evidenziato in rosso quando il risultato di Verona è inferiore a quello degli altri grandi atenei.
n.d.: nel questionario del GP2023 non era prevista la domanda qui presa in considerazione.

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice 2024

Personale docente e ricercatore, assegnisti di ricerca, dottorandi

H) DIREZIONE AFFARI ISTITUZIONALI

Macrodomanda	Domanda	Frequenza	% Rispondenti	GP2024		Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	Media Verona GP2023
				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	42	84%	4,05	2,05	n.d.	n.d.	4,27
	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	26	52%	4,27	1,88	n.d.	n.d.	4,00
Totale macrodomanda				4,13	1,97	n.d.	n.d.	4,18
In riferimento ai servizi di istruttoria:	121. Il servizio fornito è efficace	42	84%	4,00	1,61	n.d.	n.d.	3,93
	122. Le tempistiche di evasione delle richieste sono adeguate	42	84%	3,69	1,88	n.d.	n.d.	3,67
Totale macrodomanda				3,85	1,75	n.d.	n.d.	3,80
In riferimento ai servizi inerenti alla privacy, il trattamento dei dati personali e la sicurezza delle	123. Il servizio fornito è efficace	26	52%	4,31	2,30	n.d.	n.d.	3,71
	124. Le tempistiche di evasione delle richieste sono adeguate	26	52%	3,77	2,50	n.d.	n.d.	3,86
Totale macrodomanda				4,04	2,43	n.d.	n.d.	3,79
Totale complessivo				3,99	1,99			3,92

Nota: la media Verona GP2023 è evidenziata in rosso quando nel GP2024 vi è stato un peggioramento; il punteggio GP2024 grandi atenei è evidenziato in rosso quando il risultato di Verona è inferiore a quello degli altri grandi atenei.
n.d.: nel questionario del GP2023 non era prevista la domanda qui presa in considerazione.

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice 2024

Personale docente e ricercatore, assegnisti di ricerca, dottorandi

I) REPORTING

		GP2024						Media Verona GP2023
Macrodomanda	Domanda	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	60	92%	4,28	2,17	n.d.	n.d.	4,48
	127. Le tempistiche di evasione della richiesta sono adeguate	58	89%	4,59	2,11	n.d.	n.d.	4,36
	128. I report on-line presenti nel data warehouse di Ateneo sono adeguati	60	92%	4,07	2,30	n.d.	n.d.	4,54
Totale macrodomanda				4,31	2,21	n.d.	n.d.	4,47
In riferimento alla qualità del servizio di reporting	129. Indichi il livello di soddisfazione	65	100%	4,28	1,77	n.d.	n.d.	4,35
Totale macrodomanda				4,28	1,77	n.d.	n.d.	4,35
Totale complessivo				4,30	2,09			4,43

Nota: la media Verona GP2023 è evidenziata in rosso quando nel GP2024 vi è stato un peggioramento; il punteggio GP2024 grandi atenei è evidenziato in rosso quando il risultato di Verona è inferiore a quello degli altri grandi atenei.
n.d.: nel questionario del GP2023 non era prevista la domanda qui presa in considerazione.

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice GP2024

Personale docente e ricercatore, assegnisti di ricerca, dottorandi

J) SODDISFAZIONE COMPLESSIVA

132. Come reputa la prestazione dell'Ateneo rispetto all'anno precedente?	Frequenza	% Frequenza	% Frequenza GP grandi atenei	% Frequenza GP complessiva	% Frequenza GP23
Migliore	27	15,1%	18,9%	23,0%	23,8%
Non so	24	13,4%	15,1%	15,7%	14,3%
Peggior	22	12,3%	11,9%	10,0%	9,5%
Uguale	106	59,2%	54,1%	51,4%	52,4%
Totale	179	100%	100%	100%	100%

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice 2024

Personale docente e ricercatore, assegnisti di ricerca, dottorandi

J) SODDISFAZIONE COMPLESSIVA

Macrodomanda	Domanda	Frequenza	% Rispondenti	GP2024		Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	Media Verona GP2023
				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/a	163	93%	3,99	1,36	3,98	4,11	4,07
Totale macrodomanda				3,99	1,36	3,98	4,11	4,07
In riferimento a tutti gli aspetti considerati, relativamente al supporto erogato dalle Strutture Decentrate nei servizi tecnici e amministrativi	131. Si ritiene complessivamente soddisfatto/a	170	97%	4,51	1,58	4,24	4,36	4,52
Totale macrodomanda				4,51	1,58	4,24	4,36	4,52
Totale complessivo				4,26	1,53	4,11	4,24	4,29

Nota: la media Verona GP2023 è evidenziata in rosso quando nel GP2024 vi è stato un peggioramento; il punteggio GP2024 grandi atenei è evidenziato in rosso quando il risultato di Verona è inferiore a quello degli altri grandi atenei.
n.d.: nel questionario del GP2023 non era prevista la domanda qui presa in considerazione.