

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice 2024

Studenti iscritti al 1° anno

ANAGRAFICA

1. A quale corso sei iscritto/a?	Frequenza	% Frequenza
Laurea triennale	2631	87,52%
Laurea a ciclo unico	375	12,48%
Totale	3006	100%

2. Mediamente qual è la percentuale delle lezioni che hai frequentato per ogni insegnamento?	Frequenza	% Frequenza
Più del 50% (studente frequentante)	2401	79,87%
Meno del 50% (studente non frequentante)	605	20,13%
Totale	3006	100%

3. A quale anno di corso sei iscritto/a?	Frequenza	% Frequenza
Primo anno	3006	100%
Totale	3006	100%

4. Sei uno/a studente/ssa fuori sede? (studente/ssa che ha abbandonato l'abitazione familiare per motivi di studio)	Frequenza	% Frequenza
SI'	853	28,38%
NO	2153	71,62%
Totale	3006	100%

5. Da dove provieni?	Frequenza	% Frequenza
Stessa provincia della sede che frequenti	74	8,68%
Stessa regione della sede che frequenti	259	30,36%
Altra regione rispetto alla sede che frequenti	483	56,62%
Dall'estero	37	4,34%
Totale	853	100%

6. Tipologia di scuola superiore frequentata	Frequenza	% Frequenza
Liceo	1814	60,35%
Istituto Tecnico	958	31,87%
Istituto Professionale	195	6,49%
Altro	39	1,30%
Totale	3006	100%

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice 2024

Studenti iscritti al 1° anno

A) ORIENTAMENTO

10. Quale è stato il principale mezzo attraverso cui sei venuto/a a conoscenza dell'offerta didattica dell'ateneo che ora frequenti?	Frequenza	% Frequenza
Familiari / Amici	953	31,70%
Portale d'ateneo	835	27,78%
Guide all'orientamento	292	9,71%
Giornate di orientamento presso gli istituti superiori	264	8,78%
Presentazioni svolte direttamente dall'ateneo (open day...)	138	4,59%
Social media (Facebook, Twitter)	72	2,40%
Altro	452	15,04%
Totale	3006	100%

7. Prima variabile per importanza	Frequenza	% Frequenza
Costo della vita / Cost of living	189	6,29%
Distanza dalla città di residenza / Proximity to the hometown	758	25,22%
Facilità di accesso (prerequisiti, difficoltà del test di ingresso) / Admission requirements (lack of the entrance exam, prerequisites)	292	9,71%
Fattori economici (tasse, borse di studio, agevolazioni economiche) / Economics aspects (University fees, scholarships)	127	4,22%
Offerta formativa / Educational offer	957	31,84%
Opportunità lavorative offerte dalla regione (stipendio medio, livello di occupazione, presenza di centri industriali) / Job opportunities in the area (average salary, employment rate, ...)	381	12,67%
Possibilità di internazionalizzazione (possibilità di scambi con estero, doppi titoli, mobilità) / Internationalisation (foreign exchange programmes, double degree, mobility)	90	2,99%
Prestigio/reputazione (nome università, classifiche, ecc.) / University reputation	93	3,09%
Qualità dei servizi allo studente (reperibilità informazioni, facilities, orientamento) / Students' services (information availability, facilities, help and guidance)	53	1,76%
Qualità della vita (servizi pubblici, amenities, area metropolitana) / Quality of life (public services, amenities, local area development)	59	1,96%
Sostenibilità ambientale del campus / Sustainability of the campus	7	0,23%
Totale	3006	100%

8. Seconda variabile per importanza	Frequenza	% Frequenza
Costo della vita / Cost of living	179	6,0%
Distanza dalla città di residenza / Proximity to the hometown	676	22,5%
Facilità di accesso (prerequisiti, difficoltà del test di ingresso) / Admission requirements (lack of the entrance exam, prerequisites)	391	13,0%
Fattori economici (tasse, borse di studio, agevolazioni economiche) / Economics aspects (University fees, scholarships)	288	9,6%
Offerta formativa / Educational offer	540	18,0%
Opportunità lavorative offerte dalla regione (stipendio medio, livello di occupazione, presenza di centri industriali) / Job opportunities in the area (average salary, employment rate, ...)	334	11,1%
Possibilità di internazionalizzazione (possibilità di scambi con estero, doppi titoli, mobilità) / Internationalisation (foreign exchange programmes, double degree, mobility)	146	4,9%
Prestigio/reputazione (nome università, classifiche, ecc.) / University reputation	181	6,0%
Qualità dei servizi allo studente (reperibilità informazioni, facilities, orientamento) / Students' services (information availability, facilities, help and guidance)	148	4,9%
Qualità della vita (servizi pubblici, amenities, area metropolitana) / Quality of life (public services, amenities, local area development)	113	3,8%
Sostenibilità ambientale del campus / Sustainability of the campus	10	0,3%
Totale	3006	100%

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice 2024

Studenti iscritti al 1° anno

A) ORIENTAMENTO

9. Terza variabile per importanza	Frequenza	% Frequenza
Costo della vita / Cost of living	198	6,6%
Distanza dalla città di residenza / Proximity to the hometown	416	13,8%
Facilità di accesso (prerequisiti, difficoltà del test di ingresso) / Admission requirements (lack of the entrance exam, prerequisites)	377	12,5%
Fattori economici (tasse, borse di studio, agevolazioni economiche) / Economics aspects (University fees, scholarships)	305	10,1%
Offerta formativa / Educational offer	355	11,8%
Opportunità lavorative offerte dalla regione (stipendio medio, livello di occupazione, presenza di centri industriali) / Job opportunities in the area (average salary, employment rate, ...)	327	10,9%
Possibilità di internazionalizzazione (possibilità di scambi con estero, doppi titoli, mobilità) / Internationalisation (foreign exchange programmes, double degree, mobility)	188	6,3%
Prestigio/reputazione (nome università, classifiche, ecc.) / University reputation	320	10,6%
Qualità dei servizi allo studente (reperibilità informazioni, facilities, orientamento) / Students' services (information availability, facilities, help and guidance)	248	8,3%
Qualità della vita (servizi pubblici, amenities, area metropolitana) / Quality of life (public services, amenities, local area development)	237	7,9%
Sostenibilità ambientale del campus / Sustainability of the campus	35	1,2%
Totale	3006	100%

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice 2024

Studenti iscritti al 1° anno

A) ORIENTAMENTO

Macrodomanda	Domanda	GP2024				Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	Media Verona GP2023
		Frequenza	% Rispondenti	Media	Varianza			
ESPRIMI IL TUO ACCORDO CON LE SEGUENTI AFFERMAZIONI RELATIVE A SERVIZI DI ORIENTAMENTO	11. La promozione dei corsi di laurea e dell'offerta formativa è adeguata	2371	79%	4,23	1,80	4,44	4,57	4,26
	12. Il materiale informativo di orientamento (sito web, locandine, brochure o altra documentazione) relativo all'Ateneo e/o ai singoli Corsi di Laurea offre le informazioni che cerco	2597	87%	4,22	1,87	4,46	4,55	4,20
Totale macrodomanda				4,23	1,83	4,45	4,56	4,23
SU QUALI DEI SEGUENTI ASPETTI, AL MOMENTO DELL'IMMATRICOLAZIONE, AVRESTI DESIDERATO RICEVERE MAGGIORI INFORMAZIONI DA PARTE DELL'ATENEO?	13. Sbocchi occupazionali del tuo Corso di Laurea	2415	81%	4,27	2,15	4,44	4,45	4,19
	14. Modalità delle lezioni, degli esami e organizzazione del Corso di Laurea	2524	84%	4,15	1,91	4,40	4,43	4,25
	15. Servizi, opportunità e agevolazioni (associazioni sportive o culturali, convenzioni con realtà del territorio, ecc.)	2364	79%	3,97	2,07	4,17	4,20	4,01
Totale macrodomanda				4,13	2,06	4,34	4,36	4,16
	16. Sei complessivamente soddisfatto/a della qualità del servizio di ORIENTAMENTO?	2657	89%	3,87	1,60	4,06	4,26	3,91
Totale complessivo				4,12	1,92	4,28	4,39	4,14

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

Studenti iscritti al 1° anno

B) INFRASTRUTTURE E SERVIZI DI CAMPUS

19. Hai usufruito/utilizzato delle AULE DIDATTICHE?	Frequenza	% Frequenza
SI'	2046	68,06%
NO	960	31,94%
Totale	3006	100%

20. Il tuo corso di studi prevede la frequenza in LABORATORI?	Frequenza	% Frequenza
SI'	1549	51,53%
NO	1457	48,47%
Totale	3006	100%

21. Hai usufruito/utilizzato delle AULE/SPAZI DI STUDIO?	Frequenza	% Frequenza
SI'	2266	75,38%
NO	740	24,62%
Totale	3006	100%

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice 2024

Studenti iscritti al 1° anno

B) INFRASTRUTTURE E SERVIZI DI CAMPUS

		GP2024						Media Verona GP2023
Macrodomanda	Domanda	Frequenza	% Rispondenti	Media	Varianza	Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	
Le sedie, i banchi e gli arredi sono adeguati	22. Le sedie, i banchi e gli arredi delle AULE DIDATTICHE sono adeguati	2046	68%	3,91	2,21	3,62	3,72	4,00
	23. Le sedie, i banchi e gli arredi dei LABORATORI sono adeguati	1549	52%	4,06	2,02	4,23	4,29	4,07
	24. Le sedie, i banchi e gli arredi di AULE/SPAZI DI STUDIO sono adeguati	2266	76%	4,17	1,95	3,93	4,08	4,07
Totale macrodomanda				4,05	2,07	3,93	4,03	4,05
Gli ambienti sono puliti	25. Le AULE DIDATTICHE sono pulite	2046	68%	4,55	1,68	4,37	4,67	4,65
	26. I LABORATORI sono puliti	1549	52%	4,60	1,62	4,63	4,73	4,66
	27. Le AULE e gli SPAZI DI STUDIO sono puliti	2266	76%	4,64	1,55	4,33	4,65	4,68
Totale macrodomanda				4,60	1,62	4,44	4,68	4,67
La sicurezza personale (rispetto a furti, borseggi, violenza fisica) all'interno di aule, laboratori e spazi studio è assicurata	28. La sicurezza personale (rispetto a furti, borseggi, violenza fisica) all'interno delle AULE DIDATTICHE è assicurata	2046	68%	4,65	1,76	4,59	4,88	4,72
	29. La sicurezza personale (rispetto a furti, borseggi, violenza fisica) all'interno dei LABORATORI è assicurata	1549	52%	4,62	1,80	4,75	4,88	4,70
	30. La sicurezza personale (rispetto a furti, borseggi, violenza fisica) all'interno delle AULE e degli SPAZI DI STUDIO è assicurata	2266	76%	4,59	1,74	4,45	4,83	4,68
Totale macrodomanda				4,62	1,76	4,60	4,86	4,70
La temperatura è confortevole	31. La temperatura delle AULE DIDATTICHE è confortevole	2046	68%	4,09	1,97	3,92	4,26	4,05
	32. La temperatura dei LABORATORI è confortevole	1549	52%	4,14	1,93	4,29	4,41	4,15
	33. La temperatura di AULE/SPAZI DI STUDIO è confortevole	2266	76%	4,21	1,79	4,08	4,39	4,16
Totale macrodomanda				4,15	1,89	4,10	4,35	4,12
La segnaletica per individuare gli spazi d'Ateneo è chiara	34. La segnaletica per individuare le AULE DIDATTICHE è chiara	2046	68%	4,20	1,89	4,07	4,30	4,25
	35. La segnaletica per individuare i LABORATORI è chiara	1549	52%	4,13	1,91	4,04	4,28	4,17
	36. La segnaletica per individuare le AULE e gli SPAZI DI STUDIO è chiara	2266	76%	4,19	1,76	4,07	4,35	4,23
Totale macrodomanda				4,18	1,85	4,06	4,31	4,22
Il funzionamento di microfoni, computer, proiettori e apparecchi audio-video è adeguato	37. Il funzionamento di microfoni, computer, proiettori e apparecchi audio-video nelle AULE DIDATTICHE è adeguato	2046	68%	4,16	1,64	3,87	4,27	4,18
	38. Il funzionamento di microfoni, computer, proiettori e apparecchi audio-video nei LABORATORI è adeguato	1549	52%	4,23	1,67	4,30	4,42	4,28
				4,19	1,65	4,09	4,35	4,22
Totale macrodomanda				4,19	1,65	4,09	4,35	4,22
IN RIFERIMENTO ALLE AZIONI E MISURE DELL'ATENEO SULLA SOSTENIBILITA' ENERGETICA E AMBIENTALE (GESTIONE RIFIUTI, AREE VERDI, MOBILITA' INTERNA AL CAMPUS):	39. Le azioni intraprese sono efficaci	2279	76%	4,11	1,57	4,28	4,16	4,17
Totale macrodomanda				4,11	1,57	4,28	4,16	4,17
	40. Sei complessivamente soddisfatto/a della qualità di INFRASTRUTTURE E SERVIZI DI CAMPUS?	2718	91%	4,21	1,43	4,16	4,39	4,28
Totale complessivo				4,29	1,82	4,21	4,39	4,32

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

Studenti iscritti al 1° anno

C) COMUNICAZIONE

		GP2024				Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	Media Verona GP2023
Macrodomanda	Domanda	Frequenza	% Rispondenti	Media	Varianza			
ESPRIMI IL TUO ACCORDO CON LE SEGUENTI AFFERMAZIONI RELATIVE AI SERVIZI DI COMUNICAZIONE	42. L'immagine esterna dell'Ateneo è valorizzata attraverso i media	2457	82%	4,06	1,66	4,20	4,35	4,07
	43. Le informazioni reperite sul portale web di Ateneo (offerta formativa, siti web docenti, ...) sono complete	2637	88%	4,17	1,59	4,32	4,42	4,14
	44. La diffusione delle informazioni a riguardo della didattica è completa/esauriente	2632	88%	4,08	1,53	4,21	4,26	4,06
	45. La diffusione delle informazioni a riguardo delle agevolazioni economiche allo studente è completa/esauriente	2560	85%	3,81	1,82	3,90	3,91	3,75
	46. La diffusione delle informazioni sulle azioni intraprese dell'Ateneo nell'ambito della sostenibilità ambientale ed energetica è completa/esauriente	2255	75%	3,88	1,73	3,89	3,93	3,87
	47. La diffusione delle informazioni a riguardo degli eventi (online o in presenza) organizzati dall'Ateneo è completa/esauriente	2507	84%	4,17	1,58	4,38	4,52	4,18
Totale macrodomanda				4,03	1,67	4,15	4,23	4,02
IN RIFERIMENTO ALLA DIFFUSIONE DELLE INFORMAZIONI ATTRAVERSO LE PAGINE UFFICIALI DI ATENEO NEI PIU' COMUNI SOCIAL MEDIA, ESPRIMI IL LIVELLO DI SODDISFAZIONE	48. Facebook	999	33%	3,51	1,96	3,71	3,83	3,58
	49. X (ex Twitter)	940	31%	3,43	2,05	3,17	3,37	3,45
	50. LinkedIn	975	33%	3,51	2,04	3,41	3,61	3,49
	51. Instagram	2065	69%	4,33	1,69	4,63	4,78	4,31
Totale macrodomanda				3,83	2,05	3,73	3,90	3,85
	52. Sei complessivamente soddisfatto/a della qualità dei SERVIZI DI COMUNICAZIONE?	2759	92%	4,04	1,50	4,07	4,23	4,05
Totale complessivo				3,99	1,74	3,98	4,12	3,98

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

Studenti iscritti al 1° anno

D) SISTEMI INFORMATIVI

		GP2024						Media Verona GP2023
Macrodomanda	Domanda	Frequenza	% Rispondenti	Media	Varianza	Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	
ESPRIMI IL TUO ACCORDO CON LE SEGUENTI AFFERMAZIONI RELATIVE AI SISTEMI INFORMATIVI	54. Il portale web di Ateneo è facilmente navigabile	2874	96%	3,93	1,95	4,10	4,06	3,90
	55. Gli strumenti on-line per le operazioni collegate ai servizi personalizzati sono adeguati	2691	90%	3,97	1,71	4,16	4,29	4,01
	56. La connettività (Wi-Fi, prese corrente) è accessibile ed adeguata	2729	91%	3,99	2,15	4,05	3,87	4,17
	57. Ritieni che gli strumenti di supporto digitale alla didattica (piattaforma web, lezioni online, forum e blog, ecc.) siano soddisfacenti?	2716	91%	4,05	1,71	4,18	4,32	4,10
Totale macrodomanda				3,98	1,88	4,12	4,14	4,05
	58. Sei complessivamente soddisfatto/a della qualità dei SERVIZI DEI SISTEMI INFORMATIVI?	2895	97%	4,01	1,50	4,07	4,13	4,07
Totale complessivo				3,99	1,80	4,10	4,13	4,05

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

Studenti iscritti al 1° anno

E) SERVIZI SEGRETERIA

60. Hai utilizzato i SERVIZI DI SEGRETERIA ON-LINE PER I CORSI DI STUDIO nell'anno accademico corrente?	Frequenza	% Frequenza
SI'	1293	43,01%
NO	1713	56,99%
Totale	3006	100%

61. Ti sei rivolto /a agli SPORTELLI DELLA SEGRETERIA STUDENTI PER I CORSI DI STUDIO nell'anno accademico corrente?	Frequenza	% Frequenza
SI', a distanza (tramite ad es. Teams, Zoom)	493	16,40%
SI', in presenza	700	23,29%
NO	1813	60,31%
Totale	3006	100%

69. Qual è la ragione principale per cui non ti sei mai rivolto/a agli sportelli della segreteria studenti?	Frequenza	% Frequenza
Uso strumenti alternativi allo sportello (Sito web, Call Center, Help-desk)	304	16,77%
Non ne ho avuto bisogno	1318	72,70%
Gli orari di apertura non sono adeguati	76	4,19%
Lo sportello è lontano dalla sede dove si svolgono le lezioni	35	1,93%
In passato non ho avuto esperienza positiva con il personale di segreteria	80	4,41%
Totale	1813	100%

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice 2024

Studenti iscritti al 1° anno

E) SERVIZI SEGRETERIA

		GP2024						Media Verona GP2023
Macrodomanda	Domanda	Frequenza	% Rispondenti	Media	Varianza	Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	
ESPRIMI IL TUO ACCORDO CON LE SEGUENTI AFFERMAZIONI RELATIVE AI SERVIZI DI SEGRETERIA ON-LINE	65. Il processo di immatricolazione è soddisfacente	1293	78%	3,94	1,96	4,29	4,23	4,04
	66. Le operazioni di segreteria on-line sono chiare e di semplice utilizzo	1293	78%	3,67	2,07	3,85	3,81	3,71
	67. Le informazioni on-line sulla carriera universitaria (iscrizioni agli esami, modalità di pagamento delle tasse) sono adeguate	1293	78%	3,96	1,92	4,33	4,20	3,97
	68. Il processo di presentazione del Piano di Studio è completo/esauriente	1293	78%	3,97	1,94	4,31	4,23	4,01
Totale macrodomanda				3,88	1,99	4,20	4,12	3,93
ESPRIMI IL TUO ACCORDO CON LE SEGUENTI AFFERMAZIONI RELATIVE AI SERVIZI DI SEGRETERIA ALLO SPORTELLLO (ONLINE O IN PRESENZA)	70. Il supporto fornito dalla segreteria studenti è efficace e risolutivo	1193	72%	3,80	2,21	3,90	4,22	3,95
Totale macrodomanda				3,80	2,21	3,90	4,22	3,95
Quali criticità hai riscontrato?	72. Tempi di risposta molto lunghi	679	41%	3,44	1,96	3,98	3,79	3,32
	73. Orari di apertura non adeguati	679	41%	3,30	2,10	3,77	3,69	3,25
	74. Scarsa chiarezza nelle informazioni fornite	679	41%	3,47	1,98	4,01	3,93	3,54
	75. Difficoltà a fissare un appuntamento/mettermi in contatto	679	41%	3,13	1,97	3,74	3,54	3,14
Totale macrodomanda				3,33	2,00	3,88	3,74	3,31
	71. Sei complessivamente soddisfatto/a della QUALITA' del servizio ricevuto dalla SEGRETERIA STUDENTI?	1672	100%	3,82	2,01	3,92	4,11	3,92
Totale macrodomanda				3,82	2,01	3,92	4,11	3,92
Totale complessivo				3,73	2,07	3,97	4,05	3,78

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

Studenti iscritti al 1° anno

F) SERVIZI BIBLIOTECARI

62. Hai utilizzato i SERVIZI BIBLIOTECARI di Ateneo (in presenza) per prestito e consultazione di volumi e riviste, nell'anno accademico corrente?	Frequenza	% Frequenza
SI'	844	28,08%
NO	2162	71,92%
Totale	3006	100%

63. Hai utilizzato i SERVIZI BIBLIOTECARI di Ateneo (in presenza) come aule studio, nell'anno accademico corrente?	Frequenza	% Frequenza
SI'	1534	51,03%
NO	1472	48,97%
Totale	3006	100%

64. Hai utilizzato i servizi di BIBLIOTECA DIGITALE (banche dati, periodici elettronici, ebooks) nell'anno accademico corrente?	Frequenza	% Frequenza
SI'	558	18,56%
NO	2448	81,44%
Totale	3006	100%

77. Qual è la ragione principale per cui NON hai usufruito dei servizi bibliotecari di Ateneo per consultazione e prestiti?	Frequenza	% Frequenza
Non li conosco	434	20,07%
Non ne ho avuto bisogno	1488	68,83%
Non mi soddisfano	50	2,31%
Frequento altre biblioteche extra-ateneo	190	8,79%
Totale	2162	100%

78. Qual è la ragione principale per cui NON hai usufruito dei servizi bibliotecari di Ateneo come aule studio?	Frequenza	% Frequenza
Non li conosco	365	24,80%
Non ne ho avuto bisogno	894	60,73%
Non mi soddisfano	53	3,60%
Frequento altre biblioteche extra-ateneo	160	10,87%
Totale	1472	100%

83. Qual è la ragione principale per cui NON hai usufruito dei servizi di biblioteca digitale (banche dati, periodici elettronici, e-book) nell'anno accademico corrente?	Frequenza	% Frequenza
Non li conosco	625	25,53%
Non ne ho avuto bisogno	1534	62,66%
Non mi soddisfano	78	3,19%
Uso altre risorse/servizi on-line	211	8,62%
Totale	2448	100%

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice 2024

Studenti iscritti al 1° anno

F) SERVIZI BIBLIOTECARI

Macrodomanda	Domanda	GP2024				Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	Media Verona GP2023
		Frequenza	% Rispondenti	Media	Varianza			
ESPRIMI IL TUO ACCORDO CON LE SEGUENTI AFFERMAZIONI RELATIVE AI SERVIZI BIBLIOTECARI PER CONSULTAZIONE E PRESTITI	79. Gli orari di apertura sono adeguati	844	50%	4,37	2,07	4,71	4,81	4,41
	80. La disponibilità di volumi e riviste è esaustiva	844	50%	4,31	2,01	4,61	4,73	4,38
Totale macrodomanda				4,34	2,04	4,66	4,77	4,40
ESPRIMI IL TUO ACCORDO CON LE SEGUENTI AFFERMAZIONI RELATIVE AI SERVIZI BIBLIOTECARI COME AULE STUDIO	81. Gli orari di apertura sono adeguati	1534	92%	4,62	1,71	4,72	4,71	4,62
				4,62	1,71	4,72	4,71	4,62
Totale macrodomanda				4,62	1,71	4,72	4,71	4,62
ESPRIMI IL TUO ACCORDO CON LE SEGUENTI AFFERMAZIONI RELATIVE AI SERVIZI DI BIBLIOTECA DIGITALE	84. L'accesso alle risorse elettroniche (banche dati, periodici elettronici, e-books) è facile	558	33%	4,23	1,89	4,27	4,53	4,21
	85. La disponibilità di risorse elettroniche (banche dati, periodici elettronici, e-books) è ampia	558	33%	4,30	1,80	4,34	4,53	4,26
	86. Ti ritieni soddisfatto/a rispetto ai servizi di BIBLIOTECA DIGITALE?	558	33%	4,21	1,85	4,30	4,57	4,27
Totale macrodomanda				4,25	1,85	4,30	4,54	4,25
Totale macrodomanda	82. Ti ritieni soddisfatto/a rispetto ai SERVIZI BIBLIOTECARI in presenza forniti dall'Ateneo?	1608	96%	4,59	1,52	4,61	4,70	4,64
				4,59	1,52	4,61	4,70	4,64
SERVIZI BIBLIOTECARI	87. Sei complessivamente soddisfatto/a della qualità dei servizi bibliotecari di Ateneo?	1675	100%	4,49	1,43	4,55	4,79	4,53
Totale macrodomanda				4,49	1,43	4,55	4,79	4,53
Totale complessivo				4,45	1,73	4,57	4,70	4,48

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

Studenti iscritti al 1° anno

G) DIRITTO ALLO STUDIO

89. Conosci le iniziative e le strutture per il DIRITTO ALLO STUDIO disponibili per gli iscritti al tuo Ateneo?	Frequenza	% Frequenza
SI', conosco tutti i servizi in modo completo	367	12,21%
SI', ma non approfonditamente	927	30,84%
Conosco solamente alcuni servizi, ma questi in modo completo	511	17,00%
No	1201	39,95%
Totale	3006	100%

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice 2024

Studenti iscritti al 1° anno

G) DIRITTO ALLO STUDIO

		GP2024						Media Verona GP2023
Macrodomanda	Domanda	Frequenza	% Rispondenti	Media	Varianza	Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	
Ti ritieni soddisfatto/a dal supporto ricevuto dagli uffici/strutture (anche se non gestite direttamente dall'Ateneo) che gestiscono i servizi relativi al DIRITTO ALLO STUDIO rispetto ai seguenti aspetti?	90. COLLEGI/RESIDENZE	607	34%	3,82	2,05	4,03	4,19	3,84
	91. MENSE/PUNTI RISTORO	891	49%	3,96	2,05	4,13	4,11	3,94
	92. BORSE di STUDIO	885	49%	3,95	2,32	4,30	4,39	3,71
	93. ATTIVITA' di COLLABORAZIONI STUDENTESCHE (es. 150 ore)	539	30%	3,76	1,89	4,10	4,22	3,83
	94. ATTIVITA' di TUTORAGGIO	749	42%	4,03	1,95	4,35	4,39	4,13
	95. CHIAREZZA nei MECCANISMI di ACCESSO, REQUISITI e SCADENZE PREVISTE	1149	64%	3,96	2,00	4,24	4,25	4,00
	96. Sei complessivamente soddisfatto/a della QUALITA' dei servizi di DIRITTO ALLO STUDIO?	1805	100%	4,12	1,61	4,24	4,24	4,07
Totale macrodomanda				3,98	1,95	4,20	4,26	3,96
Totale complessivo				3,98	1,95	4,20	4,26	3,96

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.

CONCLUSIONE

98. Sei complessivamente soddisfatto/a della tua esperienza universitaria?	Frequenza	% Frequenza	% Frequenza GP grandi atenei	% Frequenza GP complessiva	% Frequenza GP23
SI'	2610	86,8%	88,9%	92,2%	86,6%
NO	396	13,2%	11,1%	7,8%	13,4%
Totale	3006	100%	100%	100%	100%