

## QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice 2023

### Studenti iscritti al 1° anno

#### ANAGRAFICA

1. A quale corso sei iscritto/a?	Frequenza	% Frequenza
Laurea triennale	3132	89,8%
Laurea a ciclo unico	357	10,2%
<b>Totale</b>	<b>3489</b>	<b>100%</b>

2. Mediamente qual è la percentuale delle lezioni che hai frequentato per ogni insegnamento?	Frequenza	% Frequenza
Più del 50% (studente frequentante)	2813	80,6%
Meno del 50% (studente non frequentante)	676	19,4%
<b>Totale</b>	<b>3489</b>	<b>100%</b>

3. A quale anno di corso sei iscritto/a?	Frequenza	% Frequenza
Primo anno	3489	100%
<b>Totale</b>	<b>3489</b>	<b>100%</b>

4. Sei uno/a studente/ssa fuori sede? (studente/ssa che ha abbandonato l'abitazione familiare per motivi di studio)	Frequenza	% Frequenza
SI'	988	28,3%
NO	2501	71,7%
<b>Totale</b>	<b>3489</b>	<b>100%</b>

5. Da dove provieni?	Frequenza	% Frequenza
Stessa provincia della sede che frequenti	91	9,2%
Stessa regione della sede che frequenti	298	30,2%
Altra regione rispetto alla sede che frequenti	562	56,9%
Dall'estero	37	3,7%
<b>Totale</b>	<b>988</b>	<b>100%</b>

6. Tipologia di scuola superiore frequentata	Frequenza	% Frequenza
Liceo	2053	58,8%
Istituto Tecnico	1106	31,7%
Istituto Professionale	269	7,7%
Altro	61	1,7%
<b>Totale</b>	<b>3489</b>	<b>100%</b>

# QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice 2023

## 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	1122	32,2%
Portale d'ateneo	1122	32,2%
Guide all'orientamento	314	9,0%
Giornate di orientamento presso gli istituti superiori	231	6,6%
Presentazioni svolte direttamente dall'ateneo (open day...)	136	3,9%
Social media (Facebook, Twitter)	73	2,1%
Altro	491	14,1%
<b>Totale</b>	<b>3489</b>	<b>100%</b>

7. Prima variabile per importanza	Frequenza	% Frequenza
Costo della vita / Cost of living	230	7%
Distanza dalla città di residenza / Proximity to the hometown	839	24%
Facilità di accesso (prerequisiti, difficoltà del test di ingresso) / Admission requirements (lack of the entrance exam, prerequisites)	345	10%
Fattori economici (tasse, borse di studio, agevolazioni economiche) / Economics aspects (University fees, scholarships)	146	4%
Offerta formativa / Educational offer	1148	33%
Opportunità lavorative offerte dalla regione (stipendio medio, livello di occupazione, presenza di centri industriali) / Job opportunities in the area (average salary, employment rate, ...)	430	12%
Possibilità di internazionalizzazione (possibilità di scambi con estero, doppi titoli, mobilità) / Internationalisation (foreign exchange programmes, double degree, mobility)	93	3%
Prestigio/reputazione (nome università, classifiche, ecc.) / University reputation	112	3%
Qualità dei servizi allo studente (reperibilità informazioni, facilities, orientamento) / Students' services (information availability, facilities, help and guidance)	68	2%
Qualità della vita (servizi pubblici, amenities, area metropolitana) / Quality of life (public services, amenities, local area development)	73	2%
Sostenibilità ambientale del campus / Sustainability of the campus	5	0%
<b>Totale</b>	<b>3489</b>	<b>100%</b>

8. Seconda variabile per importanza	Frequenza	% Frequenza
Costo della vita / Cost of living	225	6%
Distanza dalla città di residenza / Proximity to the hometown	832	24%
Facilità di accesso (prerequisiti, difficoltà del test di ingresso) / Admission requirements (lack of the entrance exam, prerequisites)	439	13%
Fattori economici (tasse, borse di studio, agevolazioni economiche) / Economics aspects (University fees, scholarships)	310	9%
Offerta formativa / Educational offer	573	16%
Opportunità lavorative offerte dalla regione (stipendio medio, livello di occupazione, presenza di centri industriali) / Job opportunities in the area (average salary, employment rate, ...)	438	13%
Possibilità di internazionalizzazione (possibilità di scambi con estero, doppi titoli, mobilità) / Internationalisation (foreign exchange programmes, double degree, mobility)	189	5%
Prestigio/reputazione (nome università, classifiche, ecc.) / University reputation	191	5%
Qualità dei servizi allo studente (reperibilità informazioni, facilities, orientamento) / Students' services (information availability, facilities, help and guidance)	159	5%
Qualità della vita (servizi pubblici, amenities, area metropolitana) / Quality of life (public services, amenities, local area development)	126	4%
Sostenibilità ambientale del campus / Sustainability of the campus	7	0%
<b>Totale</b>	<b>3489</b>	<b>100%</b>

## QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice 2023

### Studenti iscritti al 1° anno

#### A) ORIENTAMENTO

9. Terza variabile per importanza	Frequenza	% Frequenza
Costo della vita / Cost of living	245	7%
Distanza dalla città di residenza / Proximity to the hometown	476	14%
Facilità di accesso (prerequisiti, difficoltà del test di ingresso) / Admission requirements (lack of the entrance exam, prerequisites)	425	12%
Fattori economici (tasse, borse di studio, agevolazioni economiche) / Economics aspects (University fees, scholarships)	354	10%
Offerta formativa / Educational offer	440	13%
Opportunità lavorative offerte dalla regione (stipendio medio, livello di occupazione, presenza di centri industriali) / Job opportunities in the area (average salary, employment rate, ...)	378	11%
Possibilità di internazionalizzazione (possibilità di scambi con estero, doppi titoli, mobilità) / Internationalisation (foreign exchange programmes, double degree, mobility)	225	6%
Prestigio/reputazione (nome università, classifiche, ecc.) / University reputation	339	10%
Qualità dei servizi allo studente (reperibilità informazioni, facilities, orientamento) / Students' services (information availability, facilities, help and guidance)	288	8%
Qualità della vita (servizi pubblici, amenities, area metropolitana) / Quality of life (public services, amenities, local area development)	269	8%
Sostenibilità ambientale del campus / Sustainability of the campus	50	1%
<b>Totale</b>	<b>3489</b>	<b>100%</b>

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice 2023

Studenti iscritti al 1° anno

A) ORIENTAMENTO

Macrodomanda	Domanda	Frequenza	% Rispondenti	GP2023		Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	Media Verona GP2022
				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	2767	80%	4,26	1,62	4,44	4,51	4,33
	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	3066	89%	4,20	1,73	4,47	4,50	4,37
<b>Totale macrodomanda</b>				<b>4,23</b>	<b>1,68</b>	<b>4,46</b>	<b>4,50</b>	<b>4,35</b>
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	2884	83%	4,19	2,13	4,29	4,37	4,18
	14. Modalità delle lezioni, degli esami e organizzazione del Corso di Laurea	3014	87%	4,25	1,87	4,27	4,40	4,40
	15. Servizi, opportunità e agevolazioni (associazioni sportive o culturali, convenzioni con realtà del territorio, ecc.)	2839	82%	4,01	2,15	4,14	4,17	4,16
<b>Totale macrodomanda</b>				<b>4,16</b>	<b>2,06</b>	<b>4,23</b>	<b>4,31</b>	<b>4,25</b>
	16. Sei complessivamente soddisfatto/a della qualità del servizio di ORIENTAMENTO?	3141	91%	3,91	1,59	4,04	4,14	4,01
<b>Totale complessivo</b>				<b>4,14</b>	<b>1,86</b>	<b>4,24</b>	<b>4,32</b>	<b>4,24</b>

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

### Studenti iscritti al 1° anno

#### B) INFRASTRUTTURE E SERVIZI DI CAMPUS

19. Hai usufruito/utilizzato delle AULE DIDATTICHE?	Frequenza	% Frequenza
SI'	2450	70%
NO	1039	30%
<b>Totale</b>	<b>3489</b>	<b>100%</b>

20. Il tuo corso di studi prevede la frequenza in LABORATORI?	Frequenza	% Frequenza
SI'	1806	52%
NO	1683	48%
<b>Totale</b>	<b>3489</b>	<b>100%</b>

21. Hai usufruito/utilizzato delle AULE/SPAZI DI STUDIO?	Frequenza	% Frequenza
SI'	2615	75%
NO	874	25%
<b>Totale</b>	<b>3489</b>	<b>100%</b>

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice 2023

Studenti iscritti al 1° anno

B) INFRASTRUTTURE E SERVIZI DI CAMPUS

Macrodomanda	Domanda	GP2023							Media Verona GP2022
		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	2450	71%	4,00	2,09	3,60	3,81	4,08	
	23. Le sedie, i banchi e gli arredi dei LABORATORI sono adeguati	1806	52%	4,07	1,96	4,18	4,23	4,20	
	24. Le sedie, i banchi e gli arredi di AULE/SPAZI DI STUDIO sono adeguati	2615	76%	4,07	1,98	3,97	4,12	4,20	
<b>Totale macrodomanda</b>				<b>4,05</b>	<b>2,02</b>	<b>3,92</b>	<b>4,05</b>	<b>4,16</b>	
Gli ambienti sono puliti	25. Le AULE DIDATTICHE sono pulite	2450	71%	4,65	1,64	4,39	4,51	4,84	
	26. I LABORATORI sono puliti	1806	52%	4,66	1,56	4,64	4,69	4,89	
	27. Le AULE e gli SPAZI DI STUDIO sono puliti	2615	76%	4,68	1,48	4,42	4,55	4,88	
<b>Totale macrodomanda</b>				<b>4,67</b>	<b>1,56</b>	<b>4,48</b>	<b>4,58</b>	<b>4,87</b>	
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	2450	71%	4,72	1,53	4,54	4,70	4,74	
	29. La sicurezza personale (rispetto a furti, borseggi, violenza fisica) all'interno dei LABORATORI è assicurata	1806	52%	4,70	1,52	4,67	4,75	4,78	
	30. La sicurezza personale (rispetto a furti, borseggi, violenza fisica) all'interno delle AULE e degli SPAZI DI STUDIO è assicurata	2615	76%	4,68	1,53	4,46	4,62	4,70	
<b>Totale macrodomanda</b>				<b>4,70</b>	<b>1,53</b>	<b>4,56</b>	<b>4,69</b>	<b>4,73</b>	
La temperatura è confortevole	31. La temperatura delle AULE DIDATTICHE è confortevole	2450	71%	4,05	1,94	3,71	3,95	4,02	
	32. La temperatura dei LABORATORI è confortevole	1806	52%	4,15	1,87	4,08	4,21	4,24	
	33. La temperatura di AULE/SPAZI DI STUDIO è confortevole	2615	76%	4,16	1,77	3,92	4,09	4,15	
<b>Totale macrodomanda</b>				<b>4,12</b>	<b>1,86</b>	<b>3,90</b>	<b>4,08</b>	<b>4,13</b>	
La segnaletica per individuare gli spazi d'Ateneo è chiara	34. La segnaletica per individuare le AULE DIDATTICHE è chiara	2450	71%	4,25	1,79	3,95	4,23	4,38	
	35. La segnaletica per individuare i LABORATORI è chiara	1806	52%	4,17	1,82	4,02	4,25	4,29	
	36. La segnaletica per individuare le AULE e gli SPAZI DI STUDIO è chiara	2615	76%	4,23	1,74	4,02	4,29	4,35	
<b>Totale macrodomanda</b>				<b>4,22</b>	<b>1,78</b>	<b>4,00</b>	<b>4,25</b>	<b>4,34</b>	
Il funzionamento di microfoni, computer, proiettori e apparecchi audio-video nelle AULE DIDATTICHE è adeguato	37. Il funzionamento di microfoni, computer, proiettori e apparecchi audio-video nelle AULE DIDATTICHE è adeguato	2450	71%	4,18	1,63	3,91	4,15	4,35	
	38. Il funzionamento di microfoni, computer, proiettori e apparecchi audio-video nei LABORATORI è adeguato	1806	52%	4,28	1,61	4,15	4,34	4,42	
	<b>Totale macrodomanda</b>				<b>4,22</b>	<b>1,62</b>	<b>4,03</b>	<b>4,25</b>	<b>4,39</b>
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	2652	77%	4,17	1,56	4,21	4,29	4,29	
	<b>Totale macrodomanda</b>								
	40. Sei complessivamente soddisfatto/a della qualità di INFRASTRUTTURE E SERVIZI DI CAMPUS?	3155	91%	4,28	1,41	4,15	4,28	4,34	
<b>Totale complessivo</b>				<b>4,32</b>	<b>1,76</b>	<b>4,16</b>	<b>4,31</b>	<b>4,42</b>	

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

Studenti iscritti al 1° anno

C) COMUNICAZIONE

Macrodomanda	Domanda	Frequenza	% Rispondenti	GP2023		Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	Media Verona GP2022
				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	2899	84%	4,07	1,67	4,12	4,24	4,16
	43. Le informazioni reperite sul portale web di Ateneo (offerta formativa, siti web docenti, ...) sono complete	3140	91%	4,14	1,65	4,25	4,34	4,27
	44. La diffusione delle informazioni a riguardo della didattica è completa/esauriente	3148	91%	4,06	1,60	4,16	4,22	4,14
	45. La diffusione delle informazioni a riguardo delle agevolazioni economiche allo studente è completa/esauriente	3042	88%	3,75	1,91	3,87	3,97	3,71
	46. La diffusione delle informazioni sulle azioni intraprese dall'Ateneo nell'ambito della sostenibilità ambientale ed energetica è completa/esauriente	2679	77%	3,87	1,64	3,89	3,95	3,89
	47. La diffusione delle informazioni a riguardo degli eventi (online o in presenza) organizzati dall'Ateneo è completa/esauriente	2977	86%	4,18	1,55	4,31	4,45	4,29
<b>Totale macrodomanda</b>				<b>4,02</b>	<b>1,69</b>	<b>4,10</b>	<b>4,20</b>	<b>4,08</b>
IN RIFERIMENTO ALLA DIFFUSIONE DELLE INFORMAZIONI ATTRAVERSO LE PAGINE UFFICIALI DI ATENEO NEI PIU' COMUNI SOCIAL MEDIA, ESPRIMI IL LIVELLO DI SODDISFAZIONE RISPETTO A:	48. Facebook	1184	34%	3,58	1,96	3,70	3,85	3,76
	49. Twitter	1054	30%	3,45	1,97	3,18	3,32	3,44
	50. LinkedIn	1094	32%	3,49	2,02	3,40	3,56	3,68
	51. Instagram	2420	70%	4,31	1,68	4,53	4,61	4,44
<b>Totale macrodomanda</b>				<b>3,85</b>	<b>2,01</b>	<b>3,70</b>	<b>3,83</b>	<b>3,83</b>
	52. Sei complessivamente soddisfatto/a della qualità dei SERVIZI DI COMUNICAZIONE?	3254	94%	4,05	1,47	4,01	4,13	4,14
<b>Totale complessivo</b>				<b>3,98</b>	<b>1,74</b>	<b>3,94</b>	<b>4,05</b>	<b>4,08</b>

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

Studenti iscritti al 1° anno

D) SISTEMI INFORMATIVI

Macrodomanda	Domanda	Frequenza	% Rispondenti	GP2023		Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	Media Verona GP2022
				Media	Varianza			
ESPRIMI IL TUO ACCORDO CON LE SEGUENTI AFFERMAZIONI RELATIVE AI SISTEMI INFORMATIVI	54. Il portale web di Ateneo è facilmente navigabile	3340	96%	3,90	2,00	4,14	4,14	4,04
	55. Gli strumenti on-line per le operazioni collegate ai servizi personalizzati sono adeguati	3158	91%	4,01	1,73	4,23	4,27	4,17
	56. La connettività (Wi-Fi, prese corrente) è accessibile ed adeguata	3119	90%	4,17	2,07	4,04	4,07	4,34
	57. Ritieni che gli strumenti di supporto digitale alla didattica (piattaforma web, lezioni online, forum e blog, ecc.) siano soddisfacenti?	3200	92%	4,10	1,74	4,08	4,20	4,30
<b>Totale macrodomanda</b>				<b>4,05</b>	<b>1,90</b>	<b>4,12</b>	<b>4,17</b>	<b>4,21</b>
	58. Sei complessivamente soddisfatto/a della qualità dei SERVIZI DEI SISTEMI INFORMATIVI?	3372	97%	4,07	1,53	4,04	4,10	4,20
<b>Totale complessivo</b>				<b>4,05</b>	<b>1,82</b>	<b>4,08</b>	<b>4,14</b>	<b>4,21</b>

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

### Studenti iscritti al 1° anno

#### E) SERVIZI SEGRETERIA

60. Hai utilizzato i SERVIZI DI SEGRETERIA ON-LINE nell'anno accademico corrente?	Frequenza	% Frequenza
SI'	1637	47%
NO	1852	53%
<b>Totale</b>	<b>3489</b>	<b>100%</b>

61. Ti sei rivolto /a agli SPORTELLI DELLA SEGRETERIA STUDENTI nell'anno accademico corrente?	Frequenza	% Frequenza
SI', a distanza (tramite ad es. Teams, Zoom)	618	18%
SI', in presenza	918	26%
NO	1953	56%
<b>Totale</b>	<b>3489</b>	<b>100%</b>

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)	369	19%
Non ne ho avuto bisogno	1420	73%
Gli orari di apertura non sono adeguati	96	5%
Lo sportello è lontano dalla sede dove si svolgono le lezioni	29	1%
Il personale non è cortese	39	2%
<b>Totale</b>	<b>1953</b>	<b>100%</b>

70. A quale segreteria studenti ti sei rivolto/a principalmente?	Frequenza	% Frequenza
Segreteria Centrale	492	32%
Segreteria di Dipartimento o di Scuola	1044	68%
<b>Totale</b>	<b>1536</b>	<b>100%</b>

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice 2023

Studenti iscritti al 1° anno

E) SERVIZI SEGRETERIA

Macrodomanda	Domanda	Frequenza	% Rispondenti	GP2023		Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	Media Verona GP2022
				Media	Varianza			
ESPRIMI IL TUO ACCORDO CON LE SEGUENTI AFFERMAZIONI RELATIVE AI SERVIZI DI SEGRETERIA ON-LINE	65. Il processo di immatricolazione è soddisfacente	1637	76%	4,04	1,92	4,30	4,34	4,16
	66. Le operazioni di segreteria on-line sono chiare e di semplice utilizzo	1637	76%	3,71	2,05	3,79	3,91	3,78
	67. Le informazioni on-line sulla carriera universitaria (iscrizioni agli esami, modalità di pagamento delle tasse) sono adeguate	1637	76%	3,97	1,92	4,33	4,38	4,10
	68. Il processo di presentazione del Piano di Studio è completo/esauriente	1637	76%	4,01	1,97	4,31	4,33	4,16
<b>Totale macrodomanda</b>				<b>3,93</b>	<b>1,98</b>	<b>4,18</b>	<b>4,24</b>	<b>4,05</b>
ESPRIMI IL TUO ACCORDO CON LE SEGUENTI AFFERMAZIONI RELATIVE AI SERVIZI DI SEGRETERIA ALLO SPORTELLLO (ONLINE O IN PRESENZA)	71. La Segreteria Studenti è capace di risolvere i problemi	1536	71%	3,95	2,21	3,97	3,99	4,10
<b>Totale macrodomanda</b>				<b>3,95</b>	<b>2,21</b>	<b>3,97</b>	<b>3,99</b>	<b>4,10</b>
Quali criticità hai riscontrato?	73. Tempi di risposta molto lunghi	809	38%	3,32	1,88	3,84	3,83	3,40
	74. Orari di apertura non adeguati	809	38%	3,25	2,01	3,72	3,68	3,26
	75. Scarsa chiarezza nelle informazioni fornite	809	38%	3,54	1,87	3,93	3,96	3,61
	76. Difficoltà a fissare un appuntamento/mettermi in contatto	809	38%	3,14	1,90	3,64	3,55	3,19
<b>Totale macrodomanda</b>				<b>3,31</b>	<b>1,92</b>	<b>3,78</b>	<b>3,76</b>	<b>3,37</b>
<b>Totale macrodomanda</b>	72. Sei complessivamente soddisfatto/a della QUALITA' del servizio ricevuto dalla SEGRETERIA STUDENTI?	2160	100%	3,95	2,02	3,92	4,02	4,03
<b>Totale macrodomanda</b>				<b>3,95</b>	<b>2,02</b>	<b>3,92</b>	<b>4,02</b>	<b>4,03</b>
<b>Totale complessivo</b>				<b>3,79</b>	<b>2,07</b>	<b>3,96</b>	<b>4,00</b>	<b>3,90</b>

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

### 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'	945	27%
NO	2544	73%
<b>Totale</b>	<b>3489</b>	<b>100%</b>

63. Hai utilizzato i SERVIZI BIBLIOTECARI di Ateneo (in presenza) come aule studio, nell'anno accademico corrente?	Frequenza	% Frequenza
SI'	1623	47%
NO	1866	53%
<b>Totale</b>	<b>3489</b>	<b>100%</b>

64. Hai utilizzato i servizi di BIBLIOTECA DIGITALE (banche dati, periodici elettronici, ebooks) nell'anno accademico corrente?	Frequenza	% Frequenza
SI'	595	17%
NO	2894	83%
<b>Totale</b>	<b>3489</b>	<b>100%</b>

78. Qual è la ragione principale per cui NON hai usufruito dei servizi bibliotecari di Ateneo per consultazione e prestiti?	Frequenza	% Frequenza
Non li conosco	469	18%
Non ne ho avuto bisogno	1794	71%
Non mi soddisfano	67	3%
Frequento altre biblioteche extra-ateneo	214	8%
<b>Totale</b>	<b>2544</b>	<b>100%</b>

79. Qual è la ragione principale per cui NON hai usufruito dei servizi bibliotecari di Ateneo come aule studio?	Frequenza	% Frequenza
Non li conosco	410	22%
Non ne ho avuto bisogno	1167	63%
Non mi soddisfano	87	5%
Frequento altre biblioteche extra-ateneo	202	11%
<b>Totale</b>	<b>1866</b>	<b>100%</b>

84. 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	728	25%
Non ne ho avuto bisogno	1835	63%
Non mi soddisfano	89	3%
Uso altre risorse/servizi on-line	242	8%
<b>Totale</b>	<b>2894</b>	<b>100%</b>

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice 2023

Studenti iscritti al 1° anno

F) SERVIZI BIBLIOTECARI

Macrodomanda	Domanda	GP2023							Media Verona GP2022
		Frequenza	% Rispondenti	Media	Varianza	Media GP grandi atenei	Media GP complessiva		
ESPRIMI IL TUO ACCORDO CON LE SEGUENTI AFFERMAZIONI RELATIVE AI SERVIZI BIBLIOTECARI PER CONSULTAZIONE E PRESTITI	80. Gli orari di apertura sono adeguati	945	52%	4,41	1,91	4,67	4,80	4,63	
	81. La disponibilità di volumi e riviste è esaustiva	945	52%	4,38	1,73	4,63	4,74	4,52	
<b>Totale macrodomanda</b>				<b>4,40</b>	<b>1,82</b>	<b>4,65</b>	<b>4,77</b>	<b>4,57</b>	
ESPRIMI IL TUO ACCORDO CON LE SEGUENTI AFFERMAZIONI RELATIVE AI SERVIZI BIBLIOTECARI COME AULE STUDIO	82. Gli orari di apertura sono adeguati	1623	89%	4,62	1,65	4,64	4,74	4,84	
<b>Totale macrodomanda</b>				<b>4,62</b>	<b>1,65</b>	<b>4,64</b>	<b>4,74</b>	<b>4,84</b>	
ESPRIMI IL TUO ACCORDO CON LE SEGUENTI AFFERMAZIONI RELATIVE AI SERVIZI DI BIBLIOTECA DIGITALE	85. L'accesso alle risorse elettroniche (banche dati, periodici elettronici, e-books) è facile	595	33%	4,21	1,88	4,37	4,43	4,23	
	86. La disponibilità di risorse elettroniche (banche dati, periodici elettronici, e-books) è ampia	595	33%	4,26	1,87	4,38	4,47	4,43	
	87. Ti ritieni soddisfatto/a rispetto ai servizi di BIBLIOTECA DIGITALE?	595	33%	4,27	1,75	4,36	4,45	4,35	
<b>Totale macrodomanda</b>				<b>4,25</b>	<b>1,83</b>	<b>4,37</b>	<b>4,45</b>	<b>4,34</b>	
	83. Ti ritieni soddisfatto/a rispetto ai SERVIZI BIBLIOTECARI in presenza forniti dall'Ateneo?	1742	96%	4,64	1,39	4,58	4,67	4,81	
<b>Totale macrodomanda</b>				<b>4,64</b>	<b>1,39</b>	<b>4,58</b>	<b>4,67</b>	<b>4,81</b>	
SERVIZI BIBLIOTECARI	88. Sei complessivamente soddisfatto/a della qualità dei servizi bibliotecari di Ateneo?	1823	100%	4,53	1,40	4,57	4,61	4,68	
<b>Totale macrodomanda</b>				<b>4,53</b>	<b>1,40</b>	<b>4,57</b>	<b>4,61</b>	<b>4,68</b>	
<b>Totale complessivo</b>				<b>4,48</b>	<b>1,64</b>	<b>4,56</b>	<b>4,65</b>	<b>4,66</b>	

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

### Studenti iscritti al 1° anno

#### G) DIRITTO ALLO STUDIO

90. 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	344	10%
SI', ma non approfonditamente	1126	32%
Conosco solamente alcuni servizi, ma questi in modo completo	617	18%
No	1402	40%
<b>Totale</b>	<b>3489</b>	<b>100%</b>

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice 2023

Studenti iscritti al 1° anno

G) DIRITTO ALLO STUDIO

Macrodomanda	Domanda	GP2023				Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	Media Verona GP2022
		Frequenza	% Rispondenti	Media	Varianza			
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?	91. COLLEGI/RESIDENZE	638	31%	3,84	1,98	4,04	4,18	3,87
	92. MENSE/PUNTI RISTORO	997	48%	3,94	2,11	4,06	4,07	4,03
	93. BORSE di STUDIO	922	44%	3,71	2,66	4,18	4,33	3,89
	94. ATTIVITA' di COLLABORAZIONI STUDENTESCHE (es. 150 ore)	596	29%	3,83	2,07	3,98	4,17	3,91
	95. ATTIVITA' di TUTORAGGIO	880	42%	4,13	1,94	4,29	4,42	4,32
	96. CHIAREZZA nei MECCANISMI di ACCESSO, REQUISITI e SCADENZE PREVISTE	1338	64%	4,00	1,82	4,19	4,33	4,15
	97. Sei complessivamente soddisfatto/a della QUALITA' dei servizi di DIRITTO ALLO STUDIO?	2087	100%	4,07	1,66	4,17	4,28	4,15
<b>Totale macrodomanda</b>				<b>3,96</b>	<b>1,98</b>	<b>4,13</b>	<b>4,25</b>	<b>4,08</b>
<b>Totale complessivo</b>				<b>3,96</b>	<b>1,98</b>	<b>4,13</b>	<b>4,25</b>	<b>4,08</b>

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

Studenti iscritti al 1° anno

### CONCLUSIONE

99. Sei complessivamente soddisfatto/a della tua esperienza universitaria?	Frequenza	% Frequenza	% Frequenza GP grandi atenei	% Frequenza GP complessiva	% Frequenza GP22
SI'	3021	87%	88,7%	89,7%	90,9%
NO	468	13%	11,3%	10,3%	9,1%
<b>Totale</b>	<b>3489</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>