

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practices 2018

PERSONALE DOCENTE E RICERCATORE, ASSEGNISTI DI RICERCA E DOTTORANDI

Sezione: A) AMMINISTRAZIONE E GESTIONE DEL PERSONALE

Totale Rispondenti	246	100%
<i>di cui :</i>		
<i>Personale docente e ricercatore</i>	<i>133</i>	<i>54%</i>
<i>Assegnista di ricerca</i>	<i>56</i>	<i>23%</i>
<i>Dottorando</i>	<i>57</i>	<i>23%</i>

DOMANDA N.	RISPOSTA N.	Frequenza n.	Frequenza %	Media (scala 1-6)	Varianza	Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	Media Verona anno prec.
D01. In riferimento al supporto alla gestione delle procedure di concorso per il personale docente (solo per chi è stato nominato commissario)	001. Si ritiene complessivamente soddisfatto	23	9%	5,00	1,9	4,81	4,79	4,33
	Totale			5,00	1,9			4,33
D02. In riferimento al supporto all'attivazione degli assegni di ricerca	002. Le procedure sono chiare	60	24%	4,75	1,9	4,62	4,64	3,93
	003. Il supporto fornito è efficace	60	24%	4,80	1,5	4,87	4,86	3,79
	004. Il supporto avviene in tempi adeguati	60	24%	4,60	1,8	4,71	4,72	3,57
Totale			4,72	1,7				3,76
D03. In riferimento al supporto all'attivazione e la gestione degli incarichi e collaborazioni di didattica e di ricerca	005. Le procedure sono chiare	70	28%	4,33	1,8	4,42	4,41	3,00
	006. Il supporto fornito è efficace	70	28%	4,44	1,7	4,71	4,72	3,21
	007. Il supporto avviene in tempi adeguati	70	28%	4,30	2,1	4,54	4,56	2,93
Totale			4,36	1,9				3,05
D04. In riferimento al supporto alla gestione dei visiting professors (invito, attivazione, accoglienza, supporto al docente ospitante, supporto al visiting)	008. Si ritiene complessivamente soddisfatto	47	19%	4,06	2,4	4,20	4,31	2,88
	Totale			4,06	2,4			2,88
D05. In riferimento al supporto alla gestione giuridica ed amministrativa della propria carriera (ingresso, passaggi di ruolo, congedi, aspettative, afferenze, opzioni a tempo definito etc.)	009. Si ritiene complessivamente soddisfatto	61	25%	4,44	2,1	4,79	4,83	5,08
	Totale			4,44	2,1			5,08
D06. In riferimento al rimborso missioni	010. Le procedure sono chiare	213	87%	3,99	2,4	4,42	4,62	3,36
	011. Il supporto fornito è efficace	213	87%	4,20	2,5	4,62	4,83	3,97
	012. Il rimborso avviene in tempi adeguati	213	87%	3,79	3,3	4,11	4,29	3,61
Totale			3,99	2,7				3,65
D07. In riferimento al servizio informativo agli stipendi	013. Le informazioni fornite sono chiare	69	28%	4,51	2,4			
	014. I tempi di risposta sono adeguati	69	28%	4,55	2,5			
Totale			4,53	2,5				
D08. In riferimento al supporto alla liquidazione dei compensi conto terzi	015. Si ritiene complessivamente soddisfatto	34	14%	3,38	3,2	4,17	4,19	3,23
	Totale			3,38	3,2			3,23
D09. Complessivamente, in riferimento al supporto all'amministrazione e gestione del personale	016. si ritiene soddisfatto/a	245	100%	4,16	2,0	4,33	4,47	4,31
	Totale			4,16	2,0			4,31
Totale complessivo				4,22	2,4			3,70

Nota: il bollino colorato evidenzia i valori di Verona inferiori alla media GP dei grandi atenei.

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practices 2018

PERSONALE DOCENTE E RICERCATORE, ASSEGNISTI DI RICERCA E DOTTORANDI

Sezione: B) APPROVVIGIONAMENTI E SERVIZI LOGISTICI

Totale Rispondenti	254	100%
<i>di cui :</i>		
<i>Personale docente e ricercatore</i>	<i>134</i>	<i>53%</i>
<i>Assegnista di ricerca</i>	<i>57</i>	<i>22%</i>
<i>Dottorando</i>	<i>63</i>	<i>25%</i>

DOMANDA N.	RISPOSTA N.	Frequenza n.	Frequenza %	Media (scala 1-6)	Varianza	Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	Media Verona anno prec.
D10. In riferimento al supporto all'acquisto di beni e servizi	017. Le procedure sono chiare	112	44%	● 3,57	2,9	3,69	3,90	2,78
	018. L'attività è svolta in tempi adeguati	112	44%	● 3,46	3,0	3,47	3,71	2,96
	019. Il materiale ricevuto è conforme con la richiesta effettuata	112	44%	● 4,77	1,7	4,82	4,85	4,57
	Totale			3,93	2,9			3,43
D11. In riferimento agli interventi di manutenzione	020. La procedura di segnalazione del guasto è chiara	113	44%	4,19	2,2	3,88	3,94	3,68
	021. Gli interventi sono risolutivi	113	44%	4,11	2,5	3,68	3,73	4,11
	022. Gli interventi avvengono in tempi adeguati	113	44%	3,85	2,8	3,36	3,48	3,74
	Totale			4,05	2,5			3,84
D12. In riferimento ai servizi generali e alla logistica erogati dall'Ateneo (riferirsi solo agli spazi gestiti e ai servizi erogati dall'Ateneo)	023. Gli ambienti sono puliti	251	99%	4,42	1,6	4,42	4,26	4,05
	024. Gli spazi/aule sono facilmente identificabili	250	98%	4,75	1,3	4,58	4,59	4,84
	025. Il riscaldamento è confortevole	252	99%	4,23	2,1	3,87	3,81	4,35
	026. Il raffrescamento è confortevole	238	94%	4,07	2,1	3,81	3,66	4,14
	027. Ritiene adeguata la Sua sicurezza personale nelle strutture dell'Ateneo	247	97%	4,91	1,5	4,38	4,33	4,41
	028. Ritiene adeguata la sicurezza di edifici e impianti dell'Ateneo	244	96%	4,79	1,5	4,32	4,23	4,27
	029. I servizi postali sono adeguati	190	75%	● 4,52	1,7	4,55	4,44	4,25
	030. L'ampiezza delle aule è adeguata al numero di studenti	224	88%	4,36	2,0	4,07	4,32	4,35
	031. Il materiale di supporto alle aule (microfono, proiettore...) è adeguato	228	90%	4,18	2,0	3,99	4,09	4,31
	032. La gestione dei rifiuti speciali è adeguata	159	63%	3,96	3,0			
033. La gestione della raccolta differenziata è adeguata	225	89%	3,60	3,1				
Totale			4,36	2,1				4,33
D13. Complessivamente, in riferimento al supporto agli approvvigionamenti e ai servizi logistici (1 - Per nulla soddisfatto/a, 6 - Molto soddisfatto/a)	034. si ritiene soddisfatto/a	254	100%	4,12	1,3	3,85	3,86	3,92
	Totale			4,12	1,3			3,92
Totale complessivo				4,27	2,2			4,11

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practices 2018

PERSONALE DOCENTE E RICERCATORE, ASSEGNISTI DI RICERCA E DOTTORANDI

Sezione: C) COMUNICAZIONE

Totale Rispondenti	251	100%
<i>di cui :</i>		
<i>Personale docente e ricercatore</i>	133	53%
<i>Assegnista di ricerca</i>	56	22%
<i>Dottorando</i>	62	25%

DOMANDA N.	RISPOSTA N.	Frequenza n.	Frequenza %	Media (scala 1-6)	Varianza	Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	Media Verona anno prec.
D14. In riferimento ai servizi di comunicazione da lei richiesti per la promozione dei risultati delle sue ricerche	035. La diffusione di notizie/iniziative tramite comunicato stampa/conferenza stampa (ufficio stampa) è adeguato	35	14%	4,03	2,9			
	036. Gli strumenti promozionali on-line (es.: news, pagine web, social, media) sono efficaci e di qualità	36	14%	3,97	2,5			
	037. Le tempistiche sono adeguate	35	14%	4,29	2,3			
	038. Il supporto ricevuto dal personale addetto è adeguato	36	14%	4,44	2,7			
	Totale			4,18	2,6			
D15. In riferimento ai servizi di comunicazione da lei richiesti per la promozione di eventi	039. Gli strumenti promozionali on-line (es.: news, pagine web, social, media) sono efficaci e di qualità	74	29%	4,15	1,8			
	040. Gli strumenti promozionali off-line (es.: locandine, brochures) sono efficaci e di qualità	70	28%	4,07	2,5			
	041. Le tempistiche sono adeguate	72	29%	4,06	2,3			
	042. Il supporto ricevuto dal personale addetto è adeguato	72	29%	4,17	2,3			
	Totale			4,11	2,2	4,19	4,31	
D16. In riferimento al portale di Ateneo, esprima il suo livello di soddisfazione rispetto a: (1 - Per nulla soddisfatto/a, 6 - Molto soddisfatto/a)	043. Facilità di navigazione	251	100%	3,84	2,0	3,90	3,95	3,92
	044. Reperibilità delle informazioni	250	100%	3,44	2,1			
	045. Completezza delle informazioni e chiarezza espositiva	251	100%	3,80	1,8			
	046. Tempestività nella promozione di notizie ed eventi	231	92%	4,30	1,6			
	047. Piacevolezza dell'interfaccia grafica	250	100%	4,19	1,9			
	Totale			3,91	2,0			
D17. In riferimento al portale di Dipartimento, esprima il suo livello di soddisfazione rispetto a: (1 - Per nulla soddisfatto/a, 6 - Molto soddisfatto/a)	048. Reperibilità delle informazioni	247	98%	3,85	1,9			
	049. Completezza delle informazioni e chiarezza espositiva	247	98%	4,01	1,9			
	050. Tempestività nella promozione di notizie ed	232	92%	4,34	1,5			
	Totale			4,06	1,8			
D20. Rispetto all'efficacia ed adeguatezza della comunicazione interna in My UNIVR (1 - Per nulla soddisfatto/a, 6 - Molto soddisfatto/a)	053. esprima il suo livello di soddisfazione	235	94%	4,30	1,7			
	Totale			4,30	1,7			

DOMANDA N.	RISPOSTA N.	Frequenza n.	Frequenza %	Media (scala 1-6)	Varianza	Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	Media Verona anno prec.
D21. Complessivamente, in riferimento alla comunicazione (1 - Per nulla soddisfatto/a, 6 - Molto soddisfatto/a)	054. si ritiene soddisfatto/a	250	100%	4,04	1,6	3,89	3,92	3,70
Totale				4,04	1,6			3,70
Totale complessivo				4,02	1,9			

Nota: il bollino colorato evidenzia i valori di Verona inferiori alla media GP dei grandi atenei.

DOMANDA N.	RISPOSTA N.	Giornalmente	Settimanalmente	Mensilmente	Raramente	Totale
D18. In riferimento all'intranet My UNIVR:	051. Indichi la frequenza di utilizzo di MyUnivr come strumento di comunicazione interna	117	87	16	31	251
		47%	35%	6%	12%	100%

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practices 2018

PERSONALE DOCENTE E RICERCATORE, ASSEGNISTI DI RICERCA E DOTTORANDI

Sezione: D) SERVIZI INFORMATICI E TECNOLOGICI

Totale Rispondenti	249	100%
<i>di cui :</i>		
<i>Personale docente e ricercatore</i>	132	53%
<i>Assegnista di ricerca</i>	55	22%
<i>Dottorando</i>	62	25%

DOMANDA N.	RISPOSTA N.	Frequenza n.	Frequenza %	Media (scala 1-6)	Varianza	Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	Media Verona anno prec.
D22. In riferimento alla rete cablata (collegamento alla rete tramite cavo)	055. La connessione di rete è sempre disponibile	194	78%	● 4,61	1,8	4,65	4,55	4,42
	056. La velocità di rete è adeguata	195	78%	● 4,73	1,6	4,74	4,62	4,70
	Totale			4,67	1,7			4,56
D23. In riferimento alla rete Wi-Fi	057. La copertura di rete è adeguata	245	98%	4,44	2,1	3,87	3,73	4,25
	058. La velocità di rete è adeguata	245	98%	4,65	1,7	4,08	3,91	4,50
	Totale			4,54	1,9			4,38
D24. In riferimento alla casella di posta elettronica personale e agli altri servizi cloud (WebConference, Storage...)	059. L'interfaccia web della casella di posta è di facile utilizzo	229	92%	● 4,14	2,3	4,59	4,72	4,09
	060. La funzionalità dei servizi cloud è adeguata	153	61%	● 4,18	2,0	4,53	4,68	3,50
	Totale			4,15	2,2			3,89
D25. In riferimento al servizio Help-Desk informatico	062. L'assistenza ricevuta è risolutiva	200	80%	● 4,59	1,7	4,64	4,71	5,06
	063. L'assistenza avviene in tempi adeguati	199	80%	● 4,39	2,1	4,49	4,61	4,82
	Totale			4,49	1,9			4,94
D27. In riferimento ai servizi informatici e tecnologici	064. si ritiene complessivamente soddisfatto/a	249	100%	4,17	1,7	4,14	4,20	4,32
	Totale			4,17	1,7			4,32
Totale complessivo				4,43	1,9			4,51

Nota: il bollino colorato evidenzia i valori di Verona inferiori alla media GP dei grandi atenei.

DOMANDA N.	RISPOSTA N.	Frequenza giornaliera	Frequenza mensile	Frequenza annuale	Mai	Totale
D25. In riferimento al servizio Help-Desk informatico	061. Indichi la frequenza di utilizzo	6	109	89	45	249
		2%	44%	36%	18%	100%
QUESTIONARIO ANNO PRECEDENTE		0	20	14	3	37
In riferimento al servizio Help-Desk informatico	Indichi la frequenza di utilizzo	0%	54%	38%	8%	100%

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practices 2018

PERSONALE DOCENTE E RICERCATORE, ASSEGNISTI DI RICERCA E DOTTORANDI

Sezione: E) SUPPORTO ALLA DIDATTICA

Totale Rispondenti	180	100%
<i>di cui :</i>		
<i>Personale docente e ricercatore</i>	125	69%
<i>Assegnista di ricerca</i>	23	13%
<i>Dottorando</i>	32	18%

DOMANDA N.	RISPOSTA N.	Frequenza n.	Frequenza %	Media (scala 1-6)	Varianza	Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	Media Verona anno prec.
D28. In riferimento al supporto alla gestione delle ammissioni (lauree, lauree magistrali e lauree magistrali a ciclo unico e percorsi di formazione post laurea), del piano didattico, delle carriere degli studenti	065. Le procedure sono chiare	56	31%	4,13	1,6	4,32	4,34	4,08
	066. Il supporto fornito è efficace	56	31%	4,34	2,3	4,57	4,64	4,58
	067. Il supporto avviene in tempi adeguati	56	31%	4,36	2,4	4,58	4,60	4,50
	Totale			4,27	2,1			4,39
D29. In riferimento al supporto all'organizzazione delle attività didattiche (orari delle lezioni, appelli d'esame e appelli di laurea)	068. Il supporto alla gestione del calendario degli appelli d'esame è adeguato	119	66%	4,05	2,5	4,48	4,63	4,41
	069. Il supporto alla gestione dell'allocazione delle aule degli appelli d'esame è adeguato	119	66%	4,12	2,6	4,45	4,65	4,09
	070. Il supporto all'organizzazione e allo svolgimento degli appelli di laurea è adeguato	119	66%	4,35	2,2	4,58	4,70	4,63
	Totale			4,17	2,4			4,38
D30. In riferimento al supporto alla gestione dei tirocini obbligatori e non obbligatori (1 - Per nulla soddisfatto/a, 6 - Molto soddisfatto/a)	071. Si ritiene complessivamente soddisfatto/a	35	19%	3,89	2,6	4,14	4,40	3,75
	Totale			3,89	2,6			3,75
D31. In riferimento ai laboratori didattici	072. Gli spazi sono adeguati	47	26%	3,74	2,6	3,81	3,78	2,60
	073. Le attrezzature sono adeguate	47	26%	3,72	2,6	3,75	3,71	2,40
	074. Il supporto tecnico è adeguato	47	26%	3,66	2,4	3,93	3,93	3,00
	075. Il supporto tecnico avviene in tempi adeguati	47	26%	3,51	2,2	3,99	3,96	3,00
Totale			3,66	2,4			2,75	
D32. In riferimento al supporto all'utilizzo degli strumenti di e-learning (caricamento materiale corsi, video-lezioni, forum/blog) (1 - Per nulla soddisfatto/a, 6 - Molto soddisfatto/a)	076. indichi il livello di soddisfazione	44	24%	4,48	1,5	4,22	4,16	4,50
	Totale			4,48	1,5			4,50
D33. In riferimento al supporto per la gestione all'assicurazione della qualità	077. Il supporto ricevuto dal personale è efficace	45	25%	4,11	2,6	4,24	4,31	
	078. Il supporto avviene in tempi adeguati	45	25%	4,11	2,6	4,23	4,32	
	Totale			4,11	2,6			
D34. In riferimento al supporto alla didattica	079. si ritiene complessivamente soddisfatto	180	100%	4,28	1,7	4,31	4,38	4,22
	Totale			4,28	1,7			4,22
Totale complessivo				4,11	2,3			4,21

Nota: il bollino colorato evidenzia i valori di Verona inferiori alla media GP dei grandi atenei.

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practices 2018

PERSONALE DOCENTE E RICERCATORE, ASSEGNISTI DI RICERCA E DOTTORANDI

Sezione: F) SUPPORTO ALLA RICERCA

Totale Rispondenti	196	100%
<i>di cui :</i>		
<i>Personale docente e ricercatore</i>	100	51%
<i>Assegnista di ricerca</i>	36	18%
<i>Dottorando</i>	60	31%

DOMANDA N.	RISPOSTA N.	Frequenza n.	Frequenza %	Media (scala 1-6)	Varianza	Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	Media Verona anno prec.
D35. In riferimento alle informazioni e promozione sui bandi ed opportunità di finanziamento a livello NAZIONALE	080. Le informazioni fornite sono chiare	95	48%	4,14	1,7	4,12	4,23	4,08
	081. Il servizio risponde alle esigenze di ricerca	95	48%	4,04	2,0	4,01	4,10	3,96
	082. Le informazioni vengono fornite in tempi adeguati	95	48%	4,14	2,0	4,08	4,15	4,36
	Totale			4,11	1,9			4,13
D36. In riferimento alle informazioni e promozione sui bandi ed opportunità di finanziamento a livello INTERNAZIONALE	083. Le informazioni fornite sono chiare	95	48%	4,27	1,7	4,12	4,20	4,52
	084. Il servizio risponde alle esigenze di ricerca	95	48%	4,13	2,0	3,99	4,08	4,16
	085. Le informazioni vengono fornite in tempi adeguati	95	48%	4,31	1,9	4,11	4,16	4,60
	Totale			4,24	1,9			4,43
D37. In riferimento al supporto alla stesura della proposta di progetto per bandi NAZIONALI	086. Il supporto fornito è efficace	77	39%	4,05	1,7	4,06	4,16	4,11
	087. Il supporto avviene in tempi adeguati	77	39%	4,22	1,9	4,13	4,22	4,37
	Totale			4,14	1,8			4,24
D38. In riferimento al supporto alla stesura della proposta di progetto per bandi INTERNAZIONALE	088. Il supporto fornito è efficace	77	39%	4,32	1,8	4,11	4,14	4,32
	089. Il supporto avviene in tempi adeguati	77	39%	4,44	1,8	4,17	4,22	4,32
	Totale			4,38	1,8			4,32
D39. In riferimento al supporto alla gestione dei progetti NAZIONALI (Budget, rendicontazione)	090. Le procedure sono chiare	77	39%	3,97	1,8	4,09	4,13	3,74
	091. Il supporto fornito è efficace	77	39%	4,17	1,9	4,29	4,34	4,26
	092. Il supporto avviene in tempi adeguati	77	39%	4,27	2,0	4,28	4,34	4,16
Totale			4,14	1,9			4,05	
D40. In riferimento al supporto alla gestione dei progetti INTERNAZIONALI (Budget, rendicontazione)	093. Le procedure sono chiare	77	39%	4,08	1,6	4,08	4,13	4,05
	094. Il supporto fornito è efficace	77	39%	4,31	1,7	4,26	4,30	4,58
	095. Il supporto avviene in tempi adeguati	77	39%	4,40	1,8	4,26	4,31	4,47
Totale			4,26	1,7			4,37	
D41. In riferimento al supporto alla gestione della proprietà intellettuale (contratti, convenzioni quadro, PI)	096. Si ritiene complessivamente soddisfatto/a	20	10%	4,00	2,3	3,80	3,99	3,00
Totale				4,00	2,3			3,00

DOMANDA N.	RISPOSTA N.	Frequenza n.	Frequenza %	Media (scala 1-6)	Varianza	Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	Media Verona anno prec.
D42. In riferimento al supporto alla valorizzazione della ricerca (spin-off, brevetti, contratti)	097. Si ritiene complessivamente soddisfatto/a	10	5%	4,20	2,0	3,82	3,90	3,00
	Totale			4,20	2,0			3,00
D43. In riferimento al supporto alla stesura dei contratti (negoziare clausole, stesura contratto, verifica legittimità)	098. Si ritiene complessivamente soddisfatto/a	30	15%	4,20	1,7	4,02	4,12	3,09
	Totale			4,20	1,7			3,09
D44. In riferimento al supporto per la gestione del catalogo istituzionale della ricerca IRIS	099. Il supporto ricevuto dal personale dell'Ateneo è efficace	30	15%	4,77	1,4	4,49	4,56	4,36
	100. Il supporto avviene in tempi adeguati	30	15%	4,80	1,4	4,54	4,57	4,29
	Totale			4,78	1,4			4,32
D45. In riferimento all'assicurazione della qualità	101. Il supporto ricevuto dal personale dell'Ateneo è efficace	27	14%	4,26	2,2	4,16	4,26	
	102. Il supporto avviene in tempi adeguati	27	14%	4,37	2,3	4,25	4,30	
	Totale			4,31	2,2			
D46. In riferimento ai laboratori di ricerca	103. Il supporto tecnico è adeguato	45	23%	3,67	2,6	3,60	3,80	3,13
	Totale			3,67	2,6			3,13
D47. In riferimento al supporto ricevuto dalla segreteria della Scuola di dottorato	104. il supporto ricevuto nella gestione della sua carriera è adeguato	60	31%	4,60	1,7			
	105. i servizi offerti (organizzazione attività didattica, soggiorni all'estero, comunicazione attività seminari, supporto inserimento tesi in IRIS etc) sono adeguati	60	31%	4,33	1,9			
	Totale			4,47	1,8	4,12	4,19	5,00
D48. In riferimento al supporto alla ricerca	106. si ritiene complessivamente soddisfatto/a	164	84%	4,15	1,8	4,01	4,10	4,06
	Totale			4,15	1,8			4,06
Totale complessivo				4,22	1,9			4,17

Nota: il bollino colorato evidenzia i valori di Verona inferiori alla media GP dei grandi atenei.

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practices 2018

PERSONALE DOCENTE E RICERCATORE, ASSEGNISTI DI RICERCA E DOTTORANDI

Sezione: G) BIBLIOTECHE

Totale Rispondenti	146	100%
<i>di cui :</i>		
<i>Personale docente e ricercatore</i>	87	60%
<i>Assegnista di ricerca</i>	28	19%
<i>Dottorando</i>	31	21%

DOMANDA N.	RISPOSTA N.	Frequenza n.	Frequenza %	Media (scala 1-6)	Varianza	Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	Media Verona anno prec.
D49. In riferimento alle operazioni in presenza presso le biblioteche	107. Il patrimonio documentale cartaceo è accessibile	82	56%	4,98	1,3	4,81	4,83	5,00
	108. Il patrimonio documentale cartaceo è adeguato alle sue esigenze	82	56%	4,35	2,3	4,30	4,32	4,26
	109. Gli orari di apertura delle biblioteche sono adeguati	82	56%	4,77	2,0	4,59	4,66	4,78
Totale				4,70	1,9			4,68
D50. In riferimento alle operazioni on-line	110. Le procedure di accesso al prestito sono chiare	113	77%	4,85	1,4	4,76	4,78	5,07
	111. Le procedure di consultazione delle risorse elettroniche sono chiare	113	77%	4,88	1,4	4,75	4,69	5,26
	112. Le risorse elettroniche disponibili sono accessibili	113	77%	4,89	1,5	4,81	4,77	5,48
	113. Le risorse elettroniche disponibili sono adeguate alle sue esigenze	113	77%	4,45	1,7	4,38	4,30	4,67
	114. Il supporto on-line avviene in tempi adeguati	113	77%	4,74	1,4	4,72	4,72	5,22
Totale				4,76	1,5			5,14
D51. In riferimento ai servizi bibliotecari	117. si ritiene complessivamente soddisfatto/a	146	100%	4,82	1,1	4,75	4,75	4,97
Totale				4,82	1,1			4,97
D52. In riferimento ai servizi interbibliotecari	115. Le procedure di accesso sono chiare	64	44%	4,86	1,6	4,73	4,82	5,11
	116. I tempi di attesa sono adeguati	64	44%	4,91	1,5	4,75	4,84	5,22
Totale				4,88	1,6			5,17
Totale complessivo				4,77	1,5			5,01

Nota: il bollino colorato evidenzia i valori di Verona inferiori alla media GP dei grandi atenei.

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practices 2018

PERSONALE DOCENTE E RICERCATORE, ASSEGNISTI DI RICERCA E DOTTORANDI

Sezione: H) REPORTING

Totale Rispondenti	55	100%
<i>di cui :</i>		
<i>Personale docente e ricercatore</i>	46	84%
<i>Assegnista di ricerca</i>	3	5%
<i>Dottorando</i>	6	11%

DOMANDA N.	RISPOSTA N.	Frequenza n.	Frequenza %	Media (scala 1-6)	Varianza	Media GP grandi	Media GP complessi	Media Verona
D53. In riferimento al servizio di richiesta dati	118. Il servizio di reporting fornito è efficace	55	100%	4,07	2,1	n.d.	n.d.	n.d.
	119. Le tempistiche di evasione della richiesta sono adeguate	55	100%	4,07	2,1	n.d.	n.d.	n.d.
	120. I report on-line presenti nel data warehouse di Ateneo sono adeguati	55	100%	4,00	2,1	n.d.	n.d.	n.d.
Totale				4,05	2,1			

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practices 2018

PERSONALE DOCENTE E RICERCATORE, ASSEGNISTI DI RICERCA E DOTTORANDI

Sezione: I) SODDISFAZIONE COMPLESSIVA

Totale Rispondenti	243	100%
<i>di cui :</i>		
<i>Personale docente e ricercatore</i>	128	53%
<i>Assegnista di ricerca</i>	55	23%
<i>Dottorando</i>	60	25%

DOMANDA N.	RISPOSTA N.	Frequenza n.	Frequenza %	Media (scala 1-6)	Varianza	Media Verona anno prec.
D54. In riferimento a tutti gli aspetti considerati	121. si ritiene complessivamente soddisfatto del supporto ricevuto	243	100%	4,19	1,3	4,25
	Totale	243		4,19	1,3	4,25

DOMANDA N.	RISPOSTA N.	Migliore	Uguale	Peggior	Non so	Totale
D55. In riferimento al supporto ricevuto nei servizi tecnici e amministrativi	122. come reputa la prestazione dell'Ateneo rispetto all'anno precedente?	42	123	37	41	243
		17%	51%	15%	17%	100%
QUESTIONARIO ANNO PRECEDENTE		3	20	9	5	37
In riferimento al supporto ricevuto nei servizi tecnici e amministrativi	Come reputa la prestazione dell'Ateneo rispetto all'anno precedente?	8%	54%	24%	14%	100%