

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice GP2024

Personale tecnico e amministrativo e collaboratori esperti linguistici

ANAGRAFICA

1. Dipartimento/Struttura di appartenenza	Frequenza	% Frequenza
Dipartimenti, scuole e centri dell'Area di scienze della vita e della salute e dell'Area di scienze ed ingegneria	58	20%
Dipartimenti, scuole e centri dell'Area di scienze economiche e giuridiche e dell'Area di scienze umanistiche	28	10%
Direzioni - servizi decentrati dell'Area di scienze della vita e della salute o dell'Area di scienze ed ingegneria	20	7%
Direzioni - servizi decentrati dell'Area di scienze economiche e giuridiche o dell'Area di scienze umanistiche	17	6%
Direzioni/sistema bibliotecario - servizi centrali	169	58%
Totale	292	100%

2. Incarico istituzionale	Frequenza	% Frequenza
Altro incarico / Nessun incarico	231	79,1%
Direttore Generale; Dirigente; Responsabile/Segretario Amministrativo; Responsabile di Area; Capo Ufficio; Responsabile di struttura complessa	61	20,9%
Totale	292	100%

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice GP2024

Personale tecnico e amministrativo e collaboratori esperti linguistici

A) AMMINISTRAZIONE E GESTIONE PERSONALE

10. In riferimento al supporto per la gestione delle procedure di concorso per il personale (solo per chi è stato nominato commissario o segretario), si è prevalentemente rivolto a	Frequenza	% Frequenza
Amministrazione Centrale	38	90,5%
Strutture Decentrate	4	9,5%
Totale	42	100%

12. In riferimento al supporto per la gestione giuridica ed amministrativa della carriera (ingresso, passaggi di ruolo, congedi, aspettative, part time etc.), si è prevalentemente rivolto a	Frequenza	% Frequenza
Amministrazione Centrale	74	92,5%
Strutture Decentrate	6	7,5%
Totale	80	100%

14. In riferimento al supporto ricevuto per l'erogazione dei servizi di welfare (sussidi, assegni familiari, pensioni, esenzioni...) si è prevalentemente rivolto a	Frequenza	% Frequenza
Amministrazione Centrale	95	94,1%
Strutture Decentrate	6	5,9%
Totale	101	100%

24. In riferimento al rimborso missioni, si è prevalentemente rivolto a	Frequenza	% Frequenza
Amministrazione Centrale	60	68,2%
Strutture Decentrate	28	31,8%
Totale	88	100%

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice 2024

Personale tecnico e amministrativo e collaboratori esperti linguistici

A) AMMINISTRAZIONE E GESTIONE PERSONALE

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 procedure di concorso per il personale (solo per chi è stato nominato commissario o segretario)	11. Indichi il livello di soddisfazione	42	15%	4,40	2,20	4,52	4,74	5,14
Totale macrodomanda				4,40	2,20	4,52	4,74	5,14
In riferimento al supporto per la gestione giuridica ed amministrativa della carriera (ingresso, passaggi di ruolo, congedi, aspettative, part time etc.)	13. Indichi il livello di soddisfazione	80	29%	4,46	2,48	4,40	4,50	4,77
Totale macrodomanda				4,46	2,48	4,40	4,50	4,77
In riferimento al supporto ricevuto per l'erogazione dei servizi di welfare (sussidi, assegni familiari, pensioni, esenzioni...)	15. Indichi il livello di soddisfazione	101	36%	4,56	1,51	4,54	4,59	4,90
Totale macrodomanda				4,56	1,51	4,54	4,59	4,90
In riferimento al processo di valutazione del personale in qualità di soggetto valutato	16. Il processo di valutazione è chiaro	215	77%	4,13	2,03	4,16	4,09	4,03
	17. Le azioni correttive post-valutazione (formazione, etc.) sono adeguate	215	77%	3,73	2,41	3,85	3,82	3,82
	18. I tempi del processo di valutazione sono chiaramente definiti	215	77%	4,50	1,76	4,19	4,14	4,57
Totale macrodomanda				4,12	2,15	4,07	4,02	4,14
In riferimento al processo di valutazione delle performance in qualità di soggetto valutatore	19. Le schede di valutazione utilizzate sono chiare	59	21%	4,14	2,12	4,24	4,34	4,66
Totale macrodomanda				4,14	2,12	4,24	4,34	4,66
In riferimento alla formazione del personale	20. Le procedure di accesso sono chiare	203	73%	4,19	2,06	4,33	4,29	4,55
	21. Il piano formativo è coerente con il fabbisogno formativo	203	73%	3,27	2,28	3,62	3,72	3,94
	22. L'offerta formativa è ampia	203	73%	3,30	2,37	3,73	3,75	4,01
	23. L'attività di formazione è applicabile al proprio lavoro	203	73%	3,52	2,11	3,72	3,84	4,03
Totale macrodomanda				3,57	2,33	3,85	3,90	4,13
In riferimento al rimborso missioni	25. Indichi il livello di soddisfazione	88	32%	4,20	2,07	4,51	4,55	4,71
Totale macrodomanda				4,20	2,07	4,51	4,55	4,71
In riferimento alla gestione del personale tecnico-amministrativo	26. Indichi il livello di soddisfazione	60	22%	3,77	2,69	4,09	4,23	4,34
Totale macrodomanda				3,77	2,69	4,09	4,23	4,34
Complessivamente, in riferimento al supporto all'amministrazione e gestione del personale	27. Indichi il livello di soddisfazione	274	99%	4,00	2,11	4,19	4,19	4,45
Totale macrodomanda				4,00	2,11	4,19	4,19	4,45
Totale complessivo				3,93	2,30	4,27	4,34	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.

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice GP2024

Personale tecnico e amministrativo e collaboratori esperti linguistici

B) INFRASTRUTTURE E SERVIZI DI CAMPUS

31. In riferimento al supporto per l'acquisto di beni e servizi, si è prevalentemente rivolto a	Frequenza	% Frequenza
Amministrazione Centrale	71	64,0%
Strutture Decentrate	40	36,0%
Totale	111	100%

34. In riferimento agli interventi di manutenzione, si è prevalentemente rivolto a	Frequenza	% Frequenza
Amministrazione Centrale	140	80,9%
Strutture Decentrate	33	19,1%
Totale	173	100%

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice 2024

Personale tecnico e amministrativo e collaboratori esperti linguistici

B) INFRASTRUTTURE E SERVIZI DI CAMPUS

		GP2024						Media Verona GP2023
Macrodomanda	Domanda	Frequenza	% Rispondenti	Media	Varianza	Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	
In riferimento al supporto per l'acquisto di beni e servizi	32. Le procedure sono chiare	111	38%	3,40	2,53	3,79	3,93	3,79
	33. I tempi sono adeguati	111	38%	3,41	2,74	3,45	3,68	4,00
Totale macrodomanda				3,41	2,62	3,62	3,81	3,89
In riferimento agli interventi di manutenzione	35. Indichi il livello di soddisfazione	173	60%	3,99	1,90	3,72	3,88	4,33
Totale macrodomanda				3,99	1,90	3,72	3,88	4,33
In riferimento ai servizi generali e alla logistica	36. Gli ambienti sono puliti	280	97%	3,77	2,29	3,96	4,02	3,95
	37. Gli spazi/aule/uffici/sale riunioni sono facilmente identificabili	277	96%	4,25	2,12	4,10	4,25	4,34
	38. La temperatura è confortevole	280	97%	3,86	2,38	3,88	3,93	3,68
	39. La sicurezza di persone e cose è adeguata	271	93%	4,04	2,39	3,97	4,16	4,36
	40. I servizi postali e di protocollo sono adeguati	267	92%	4,39	1,74	4,49	4,61	4,67
41. Il servizio mensa è adeguato (qualità degli alimenti, varietà, cortesia)		87	30%	3,43	2,41	3,38	3,35	3,52
Totale macrodomanda				4,02	2,27	3,96	4,05	4,13
In riferimento alle azioni e misure dell'ateneo sulla sostenibilità energetica e ambientale	42. Le azioni intraprese sono efficaci	224	77%	3,34	1,86	3,62	3,67	3,72
Totale macrodomanda				3,34	1,86	3,62	3,67	3,72
Complessivamente, in riferimento al supporto agli approvvigionamenti e ai servizi di campus	43. Indichi il livello di soddisfazione	290	100%	3,69	1,62	3,68	3,74	3,95
Totale macrodomanda				3,69	1,62	3,68	3,74	3,95
Totale complessivo				3,86	2,22	3,72	3,83	4,06

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 tecnico e amministrativo e collaboratori esperti linguistici

C) CONTABILITA' E STIPENDI

47. In riferimento al supporto all'uso del sistema informativo contabile (Servizi di supporto all'estrazione dati e reportistica, servizi di assistenza e supporto per bilancio e budget), si è prevalentemente rivolto a	Frequenza	% Frequenza
Amministrazione Centrale	78	83,0%
Strutture Decentrate	16	17,0%
Totale	94	100%

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice 2024

Personale tecnico e amministrativo e collaboratori esperti linguistici

C) CONTABILITA' E STIPENDI

		GP2024						Media Verona GP2023
Macrodomanda	Domanda	Frequenza	% Rispondenti	Media	Varianza	Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	
In riferimento al supporto all'uso del sistema informativo contabile (Servizi di supporto all'estrazione dati e reportistica, servizi di assistenza e supporto per bilancio e budget)	48. Indichi il livello di soddisfazione	94	54%	4,27	1,83	4,32	4,36	4,52
Totale macrodomanda				4,27	1,83	4,32	4,36	4,52
In riferimento al supporto informativo agli stipendi	49. Indichi il livello di soddisfazione	130	75%	4,45	1,57	4,55	4,54	4,52
Totale macrodomanda				4,45	1,57	4,55	4,54	4,52
Complessivamente, in riferimento al supporto alla contabilità e degli stipendi	50. Indichi il livello di soddisfazione	173	100%	4,31	1,60	4,54	4,48	4,53
Totale macrodomanda				4,31	1,60	4,54	4,48	4,53
Totale complessivo				4,35	1,64	4,47	4,46	4,53

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 tecnico e amministrativo e collaboratori esperti linguistici

D) SERVIZI INFORMATICI E TECNOLOGICI

In riferimento agli applicativi gestionali (contabilità, studenti, personale...)	Frequenza	% Frequenza
54. Indichi la frequenza di utilizzo		
Annuale	6	2,1%
Giornaliera	221	75,7%
Mai	33	11,3%
Mensile	32	11,0%
Totale	292	100%

56. In riferimento al servizio Help-Desk informatico	Frequenza	% Frequenza
Indichi la frequenza di utilizzo		
Annuale	74	25,3%
Giornaliera	43	14,7%
Mai	27	9,2%
Mensile	148	50,7%
Totale	292	100%

57. In riferimento al servizio Help-Desk informatico, si è prevalentemente rivolto a	Frequenza	% Frequenza
Amministrazione Centrale	170	64,2%
Strutture Decentrate	95	35,8%
Totale	265	100%

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice 2024

Personale tecnico e amministrativo e collaboratori esperti linguistici

D) 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	51. Indichi il livello di soddisfazione	267	91%	4,46	1,91	4,42	4,41	4,65
Totale macrodomanda				4,46	1,91	4,42	4,41	4,65
In riferimento ai sistemi hardware forniti in dotazione dall'Ateneo	52. Indichi il livello di soddisfazione	284	97%	4,19	1,95	4,34	4,36	4,27
Totale macrodomanda				4,19	1,95	4,34	4,36	4,27
In riferimento alla casella di posta elettronica personale e agli altri servizi cloud (WebConference, Storage...)	53. Indichi il livello di soddisfazione	286	98%	4,54	1,41	4,75	4,76	4,77
Totale macrodomanda				4,54	1,41	4,75	4,76	4,77
In riferimento agli applicativi gestionali (contabilità, studenti, personale...)	55. Indichi il livello di soddisfazione	254	87%	3,96	1,48	4,24	4,25	4,25
Totale macrodomanda				3,96	1,48	4,24	4,25	4,25
In riferimento al servizio Help-Desk informatico	58. Indichi il livello di soddisfazione	265	91%	4,48	1,58	4,56	4,57	4,51
Totale macrodomanda				4,48	1,58	4,56	4,57	4,51
Complessivamente, in riferimento ai sistemi informatici	59. Indichi il livello di soddisfazione	292	100%	4,32	1,56	4,39	4,35	4,47
Totale macrodomanda				4,32	1,56	4,39	4,35	4,47
Totale complessivo				4,33	1,68	4,45	4,45	4,49

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 tecnico e amministrativo e collaboratori esperti linguistici

E) COMUNICAZIONE

Macrodomanda	Domanda	GP2024				Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	Media Verona GP2023
		Frequenza	% Rispondenti	Media	Varianza			
In riferimento alle informazioni fornite dall'Ateneo	60. I servizi dell'Ateneo a supporto del personale sono noti	282	97%	3,90	1,76	3,87	3,94	4,05
	61. L'organizzazione dei servizi in termini di ruoli e responsabilità è chiara	285	98%	3,58	1,93	3,66	3,75	3,85
	62. La modalità di accesso ai servizi è chiara	288	99%	3,81	1,76	3,79	3,88	3,86
	63. La diffusione delle informazioni riguardo ad attività culturali, seminari ed eventi è soddisfacente	279	96%	4,27	1,86	4,18	4,21	4,29
	64. La diffusione delle informazioni riguardo alla sostenibilità ambientale ed energetica è soddisfacente	267	91%	3,65	2,15	3,68	3,70	3,82
Totale macrodomanda				3,84	1,94	3,84	3,90	3,97
In riferimento alla promozione esterna dell'immagine dell'Ateneo	65. L'immagine dell'Ateneo è valorizzata attraverso i media	240	82%	3,98	1,88	4,04	4,09	4,19
Totale macrodomanda				3,98	1,88	4,04	4,09	4,19
Complessivamente, in riferimento ai servizi di comunicazione	66. Indichi il livello di soddisfazione	292	100%	3,81	1,70	3,87	3,91	3,99
Totale macrodomanda				3,81	1,70	3,87	3,91	3,99
In riferimento alle informazioni fornite, indichi il livello di soddisfazione rispetto alla facilità di navigazione de:	67. Il sito dell'Ateneo	287	98%	3,91	1,92	3,93	3,90	3,95
	68. Il sito/la pagina di Dipartimento	234	80%	3,95	1,84	4,02	3,95	3,98
	69. Il sito/la pagina del Corso di Studi	199	68%	3,77	2,12	3,99	3,91	3,83
	70. L'Intranet dell'Ateneo	284	97%	4,18	1,74	4,10	4,02	4,20
Totale macrodomanda				3,97	1,91	4,01	3,95	4,00
In riferimento alla diffusione delle informazioni attraverso le pagine ufficiali di Ateneo nei più comuni social media, indichi il livello di soddisfazione rispetto a:	71. Facebook	96	33%	4,19	2,41	4,04	4,11	4,02
	72. X (ex Twitter)	46	16%	3,89	3,39	3,66	3,71	3,56
	73. LinkedIn	67	23%	4,13	2,66	3,96	4,01	4,07
	74. Instagram	93	32%	4,22	2,37	4,11	4,13	4,16
Totale macrodomanda				4,14	2,59	3,94	3,99	4,01
Complessivamente, in riferimento alla qualità dei servizi di informazione e diffusione informativa attraverso il sito e i social media di Ateneo	75. Indichi il livello di soddisfazione	292	100%	3,85	1,51	3,87	3,90	4,07
Totale macrodomanda				3,85	1,51	3,87	3,90	4,07
Totale complessivo				3,91	1,93	3,93	3,96	4,01

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 tecnico e amministrativo e collaboratori esperti linguistici

F) 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:	76. 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	85	63%	3,65	2,33	n.d.	n.d.	4,11
	77. 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	124	93%	4,10	2,33	n.d.	n.d.	4,70
Totale macrodomanda				3,91	2,37	n.d.	n.d.	4,44
In riferimento ai servizi di istruttoria:	78. Il servizio fornito è efficace	85	63%	3,55	2,46	n.d.	n.d.	4,00
	79. Le tempistiche di evasione delle richieste sono adeguate	85	63%	3,42	2,15	n.d.	n.d.	3,58
Totale macrodomanda				3,49	2,30	n.d.	n.d.	3,79
In riferimento ai servizi inerenti alla privacy, il trattamento dei dati personali e la sicurezza delle	80. Il servizio fornito è efficace	124	93%	4,01	2,17	n.d.	n.d.	4,55
	81. Le tempistiche di evasione delle richieste sono adeguate	124	93%	3,89	2,00	n.d.	n.d.	4,30
Totale macrodomanda				3,95	2,08	n.d.	n.d.	4,42
Totale complessivo				3,81	2,27			4,24

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.

G) 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	83. Il servizio di reporting fornito è efficace	101	92%	4,58	1,69	n.d.	n.d.	4,88
	84. Le tempistiche di evasione della richiesta sono adeguate	104	95%	4,57	1,78	n.d.	n.d.	4,94
	85. I report on-line presenti nel data warehouse di Ateneo sono adeguati	87	79%	4,30	1,82	n.d.	n.d.	4,57
Totale macrodomanda				4,49	1,76	n.d.	n.d.	4,81
In riferimento alla qualità del servizio di reporting	86. Indichi il livello di soddisfazione	110	100%	4,35	1,57	n.d.	n.d.	4,61
Totale macrodomanda				4,35	1,57	n.d.	n.d.	4,61
Totale complessivo				4,46	1,71			4,76

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 tecnico e amministrativo e collaboratori esperti linguistici

H) SODDISFAZIONE COMPLESSIVA

89. Come reputa la prestazione dell'Ateneo rispetto all'anno precedente?	Frequenza	% Frequenza	% Frequenza GP grandi atenei	% Frequenza GP complessiva	% Frequenza GP23
Migliore	59	20,8%	23,8%	26,3%	32,9%
Non so	44	15,5%	14,1%	13,3%	12,1%
Peggior	45	15,8%	9,6%	8,9%	5,7%
Uguale	136	47,9%	52,5%	51,5%	49,3%
Totale	284	100%	100%	100%	100%

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice 2024

Personale tecnico e amministrativo e collaboratori esperti linguistici

H) SODDISFAZIONE COMPLESSIVA

		GP2024						
Macrodomanda	Domanda	Frequenza	% Rispondenti	Media	Varianza	Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	Media Verona GP2023
In riferimento a tutti gli aspetti considerati, relativamente al supporto erogato dall'Amministrazione Centrale nei servizi tecnici e amministrativi	87. Indichi il livello di soddisfazione	271	99%	4,11	1,31	4,17	4,17	4,39
Totale macrodomanda				4,11	1,31	4,17	4,17	4,39
In riferimento a tutti gli aspetti considerati, relativamente al supporto erogato dalle Strutture Decentrate nei servizi tecnici e amministrativi	88. Indichi il livello di soddisfazione	183	67%	4,12	1,55	4,18	4,20	4,31
Totale macrodomanda				4,12	1,55	4,18	4,20	4,31
Totale complessivo				4,11	1,40	4,18	4,19	4,35

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.