



UNIVERSITÀ  
di **VERONA**

**Risultati delle rilevazioni sulla soddisfazione da parte di  
studenti, docenti e personale tecnico amministrativo  
rispetto alla qualità dei servizi in rete**

**Good Practice 2018**



UNIVERSITÀ  
di **VERONA**

**Studenti iscritti al 1° anno  
dei corsi di laurea triennale e magistrale a ciclo unico**

# QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practices 2018

Studenti iscritti al 1° anno dei corsi di laurea triennale e magistrale a ciclo unico

## Sezione: D) SISTEMI INFORMATIVI

| DOMANDA N.                                                                                       | RISPOSTA N.                                                                                                                                   | Frequenza<br>n. | Frequenza<br>% | Media<br>(scala 1-6)                                                                     | Varianza   | Media GP<br>grandi atenei | Media GP<br>complessiva | Media Verona<br>anno prec. |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------------------------------------------------------------------------------------------|------------|---------------------------|-------------------------|----------------------------|
| <b>D11. Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai sistemi informativi:</b> | 074. Il portale web di Ateneo è facilmente navigabile                                                                                         | 3.328           | 81%            |  3,79 | 2,2        | 4,19                      | 3,96                    | 3,63                       |
|                                                                                                  | 075. Gli strumenti on-line per le operazioni collegate ai servizi personalizzati sono adeguati                                                | 3.240           | 79%            |  3,98 | 1,9        | 4,45                      | 4,21                    | 3,89                       |
|                                                                                                  | 076. La connettività (rete cablata, rete wireless, prese corrente) è accessibile ed adeguata                                                  | 3.254           | 79%            | 4,25                                                                                     | 2,0        | 4,25                      | 3,97                    | 4,12                       |
| <b>Totale</b>                                                                                    |                                                                                                                                               |                 |                | <b>4,00</b>                                                                              | <b>2,1</b> |                           |                         |                            |
| <b>D12. In riferimento agli strumenti di supporto digitale alla didattica:</b>                   | 077. Ritieni che gli strumenti di supporto digitale alla didattica (piattaforma web, lezioni online, forum e blog, ecc.) siano soddisfacenti? | 3.148           | 77%            |  4,20 | 1,8        | 4,40                      | 4,12                    | 4,13                       |
| <b>Totale</b>                                                                                    |                                                                                                                                               |                 |                | <b>4,20</b>                                                                              | <b>1,8</b> |                           |                         |                            |
| <b>D03. In riferimento agli aspetti considerati:</b>                                             | 078. Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi dei sistemi informativi?                                                      | 3.338           | 82%            |  3,95 | 1,5        | 4,29                      | 4,04                    | 3,90                       |
| <b>Totale</b>                                                                                    |                                                                                                                                               |                 |                | <b>3,95</b>                                                                              | <b>1,5</b> |                           |                         |                            |
| <b>Totale complessivo</b>                                                                        |                                                                                                                                               |                 |                | <b>4,03</b>                                                                              | <b>1,9</b> |                           |                         |                            |

Nota: i valori evidenziati in verde rappresentano i miglioramenti rispetto all'anno precedente, mentre il bollino rosso indica un valore inferiore alla media GP dei grandi atenei.



UNIVERSITÀ  
di **VERONA**

**Studenti iscritti ad anni successivi al primo  
dei corsi di laurea triennale, magistrale e a ciclo unico**

## QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practices 2018

STUDENTI ISCRITTI AD ANNI SUCCESSIVI AL PRIMO DEI CORSI DI LAUREA TRIENNALE E A CICLO UNICO E TUTTI GLI ANNI DEI CORSI MAGISTRALI

### Sezione: C) SISTEMI INFORMATIVI

| DOMANDA N.                                                                                | RISPOSTA N.                                                                                                                                   | Frequenza<br>n. | Frequenza<br>%<br>rispondenti | Media<br>(scala 1-6) | Varianza   | Media GP<br>grandi atenei | Media GP<br>complessiva | Media Verona<br>anno prec. |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-------------------------------|----------------------|------------|---------------------------|-------------------------|----------------------------|
| D09. Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai sistemi informativi: | 066. Il portale web di Ateneo è facilmente navigabile                                                                                         | 8.473           | 84%                           | 3,7                  | 2,3        | 4,05                      | 3,90                    | 3,58                       |
|                                                                                           | 067. Gli strumenti on-line per le operazioni collegate ai servizi personalizzati sono adeguati                                                | 8.351           | 83%                           | 3,9                  | 2,0        | 4,33                      | 4,13                    | 3,78                       |
|                                                                                           | 068. La connettività (rete cablata, rete wireless, prese corrente) è accessibile ed adeguata                                                  | 8.336           | 82%                           | 4,1                  | 2,2        | 3,92                      | 3,65                    | 3,98                       |
|                                                                                           | <b>Totale</b>                                                                                                                                 |                 |                               | <b>3,9</b>           | <b>2,2</b> |                           |                         |                            |
| D10. In riferimento agli strumenti di supporto digitale alla didattica:                   | 069. Ritieni che gli strumenti di supporto digitale alla didattica (piattaforma web, lezioni online, forum e blog, ecc.) siano soddisfacenti? | 8.051           | 80%                           | 4,0                  | 1,9        | 4,05                      | 3,84                    | 3,92                       |
|                                                                                           | <b>Totale</b>                                                                                                                                 |                 |                               | <b>4,0</b>           | <b>1,9</b> |                           |                         |                            |
| D06. In riferimento agli aspetti considerati:                                             | 070. Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi dei sistemi informativi?                                                      | 8.527           | 84%                           | 3,8                  | 1,6        | 4,01                      | 3,80                    | 3,76                       |
|                                                                                           | <b>Totale</b>                                                                                                                                 |                 |                               | <b>3,8</b>           | <b>1,6</b> |                           |                         |                            |
| <b>Totale complessivo</b>                                                                 |                                                                                                                                               |                 |                               | <b>3,9</b>           | <b>2,0</b> |                           |                         |                            |

Nota: i valori evidenziati in verde rappresentano i miglioramenti rispetto all'anno precedente, mentre il bollino rosso indica un valore inferiore alla media GP dei grandi atenei.



UNIVERSITÀ  
di **VERONA**

**Personale docente e ricercatore, assegnisti di ricerca e dottorandi**

# QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practices 2018

## PERSONALE DOCENTE E RICERCATORE, ASSEGNISTI DI RICERCA E DOTTORANDI

### Sezione: D) SERVIZI INFORMATICI E TECNOLOGICI

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

| DOMANDA N.                                                                                                             | RISPOSTA N.                                                        | Frequenza<br>n. | Frequenza<br>% | Media<br>(scala 1-6)                                                                     | Varianza   | Media GP<br>grandi atenei | Media GP<br>complessiva | Media Verona<br>anno prec. |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------------------------------------------------------------------------------------------|------------|---------------------------|-------------------------|----------------------------|
| D22. In riferimento alla rete cablata<br>(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                       |
|                                                                                                                        | <b>Totale</b>                                                      |                 |                | <b>4,67</b>                                                                              | <b>1,7</b> |                           |                         | <b>4,56</b>                |
| 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                       |
|                                                                                                                        | <b>Totale</b>                                                      |                 |                | <b>4,54</b>                                                                              | <b>1,9</b> |                           |                         | <b>4,38</b>                |
| 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                       |
|                                                                                                                        | <b>Totale</b>                                                      |                 |                | <b>4,15</b>                                                                              | <b>2,2</b> |                           |                         | <b>3,89</b>                |
| 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                       |
|                                                                                                                        | <b>Totale</b>                                                      |                 |                | <b>4,49</b>                                                                              | <b>1,9</b> |                           |                         | <b>4,94</b>                |
| 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                       |
|                                                                                                                        | <b>Totale</b>                                                      |                 |                | <b>4,17</b>                                                                              | <b>1,7</b> |                           |                         | <b>4,32</b>                |
| <b>Totale complessivo</b>                                                                                              |                                                                    |                 |                | <b>4,43</b>                                                                              | <b>1,9</b> |                           |                         | <b>4,51</b>                |

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

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



UNIVERSITÀ  
di **VERONA**

## **Personale tecnico e amministrativo**



# QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practices 2018

## PERSONALE TECNICO E AMMINISTRATIVO

### Sezione: D) SERVIZI INFORMATICI E TECNOLOGICI

| DOMANDA N.                                                                                                              | RISPOSTA N.                                                        | Frequenza N. | Frequenza % rispondenti alla sezione | Media (scala 1-6) | Varianza   | Media GP grandi atenei | Media GP complessiva | Media Verona anno prec. |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|--------------|--------------------------------------|-------------------|------------|------------------------|----------------------|-------------------------|
| D20. In riferimento alla rete cablata (collegamento alla rete tramite cavo)                                             | 054. La connessione di rete è sempre disponibile                   | 331          | 97%                                  | 4,65              | 1,3        | 4,64                   | 4,63                 | 4,18                    |
|                                                                                                                         | 055. La velocità di rete è adeguata                                | 330          | 97%                                  | 4,78              | 1,4        | 4,63                   | 4,62                 | 4,25                    |
|                                                                                                                         | <b>Totale</b>                                                      |              |                                      | <b>4,72</b>       | <b>1,4</b> |                        |                      |                         |
| D21. In riferimento alla rete wi-fi                                                                                     | 056. La copertura di rete è adeguata                               | 288          | 84%                                  | 4,48              | 1,7        | 3,97                   | 4,00                 | 4,02                    |
|                                                                                                                         | 057. La velocità di rete è adeguata                                | 287          | 84%                                  | 4,57              | 1,8        | 4,09                   | 4,12                 | 4,16                    |
|                                                                                                                         | <b>Totale</b>                                                      |              |                                      | <b>4,53</b>       | <b>1,7</b> |                        |                      |                         |
| D22. In riferimento ai sistemi hardware forniti in dotazione dall'Ateneo                                                | 058. Si ritiene complessivamente soddisfatto                       | 324          | 95%                                  | 4,33              | 1,8        | 4,12                   | 4,14                 | 3,97                    |
|                                                                                                                         | <b>Totale</b>                                                      |              |                                      | <b>4,33</b>       | <b>1,8</b> |                        |                      |                         |
| D23. In riferimento alla casella di posta elettronica personale e agli altri servizi cloud (web conference, storage...) | 059. La dimensione della casella di posta è sufficiente            | 333          | 98%                                  | 5,00              | 1,2        | 4,79                   | 4,86                 | 4,35                    |
|                                                                                                                         | 060. L'interfaccia web della casella di posta è di facile utilizzo | 331          | 97%                                  | 4,17              | 2,1        | 4,51                   | 4,67                 | 4,11                    |
|                                                                                                                         | 061. La funzionalità dei servizi cloud è adeguata                  | 236          | 69%                                  | 4,44              | 1,6        | 4,52                   | 4,63                 | 4,24                    |
|                                                                                                                         | <b>Totale</b>                                                      |              |                                      | <b>4,55</b>       | <b>1,8</b> |                        |                      |                         |
| D24. In riferimento agli applicativi gestionali (contabilità, studenti, personale...)                                   | 63. La connessione agli applicativi è sempre disponibile           | 307          | 90%                                  | 4,28              | 1,4        | 4,33                   | 4,40                 | 3,88                    |
|                                                                                                                         | 64. La velocità di risposta degli applicativi è adeguata           | 308          | 90%                                  | 3,98              | 1,9        | 4,06                   | 4,16                 | 3,63                    |
|                                                                                                                         | 065. Le procedure di utilizzo sono chiare                          | 307          | 90%                                  | 3,83              | 1,9        | 3,96                   | 4,05                 | 3,44                    |
|                                                                                                                         | 066. La funzionalità è adeguata all'esigenza di utilizzo           | 307          | 90%                                  | 3,89              | 2,0        | 3,99                   | 4,07                 | 3,51                    |
|                                                                                                                         | <b>Totale</b>                                                      |              |                                      | <b>4,00</b>       | <b>1,8</b> |                        |                      |                         |

| DOMANDA N.                                               | RISPOSTA N.                                    | Frequenza N. | Frequenza % rispondenti alla sezione | Media (scala 1-6) | Varianza   | Media GP grandi atenei | Media GP complessiva | Media Verona anno prec. |
|----------------------------------------------------------|------------------------------------------------|--------------|--------------------------------------|-------------------|------------|------------------------|----------------------|-------------------------|
| D26. In riferimento al servizio Help-Desk informatico    | 079. L'assistenza ricevuta è risolutiva        | 313          | 92%                                  | 4,56              | 1,6        | 4,59                   | 4,62                 | 4,60                    |
|                                                          | 080. L'assistenza avviene in tempi adeguati    | 313          | 92%                                  | 4,23              | 2,3        | 4,46                   | 4,51                 | 4,44                    |
|                                                          | <b>Totale</b>                                  |              |                                      | <b>4,40</b>       | <b>2,0</b> |                        |                      |                         |
| D27. In riferimento ai servizi informatici e tecnologici | 081. si ritiene complessivamente soddisfatto/a | 341          | 100%                                 | 4,14              | 1,7        | 4,20                   | 4,23                 | 4,08                    |
|                                                          | <b>Totale</b>                                  |              |                                      | <b>4,14</b>       | <b>1,7</b> |                        |                      |                         |
| <b>Totale complessivo</b>                                |                                                |              |                                      | <b>3,19</b>       | <b>3,0</b> |                        |                      |                         |

Nota: i valori evidenziati in verde rappresentano i miglioramenti rispetto all'anno precedente, mentre il bollino rosso indica un valore inferiore alla media GP dei grandi atenei.

| DOMANDA N.                                                                            | RISPOSTA N.                           | Giornaliera | Mensile | Annuale | Mai | Totale      |
|---------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|-------------|---------|---------|-----|-------------|
| D24. In riferimento agli applicativi gestionali (contabilità, studenti, personale...) | 062. Indichi la frequenza di utilizzo | 246         | 60      | 4       | 31  | <b>341</b>  |
|                                                                                       |                                       | 72%         | 18%     | 1%      | 9%  | <b>100%</b> |
| <b>QUESTIONARIO ANNO PRECEDENTE</b>                                                   | Indichi la frequenza di utilizzo      |             |         |         |     |             |
| In riferimento agli applicativi gestionali (contabilità, studenti, personale...)      |                                       | 71%         | 16%     | 4%      | 9%  | 100%        |

| DOMANDA N.                                            | RISPOSTA N.                           | Giornaliera | Mensile | Annuale | Mai | Totale      |
|-------------------------------------------------------|---------------------------------------|-------------|---------|---------|-----|-------------|
| D26. In riferimento al servizio Help-Desk informatico | 078. Indichi la frequenza di utilizzo | 67          | 176     | 75      | 23  | <b>341</b>  |
|                                                       |                                       | 20%         | 52%     | 22%     | 7%  | <b>100%</b> |
| <b>QUESTIONARIO ANNO PRECEDENTE</b>                   | Indichi la frequenza di utilizzo      |             |         |         |     |             |
| In riferimento al servizio Help-Desk informatico      |                                       | 13%         | 62%     | 20%     | 5%  | 100%        |