



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 2021



UNIVERSITÀ
di **VERONA**

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

Pianificazione e Controllo Direzionale

Palazzo Giuliani, Via dell'Artigliere, 8 - 37129 Verona

E-mail: reporting@ateneo.univr.it

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice 2021

Studenti iscritti al 1° anno

C) COMUNICAZIONE

Macrodomanda	Domanda	Frequenza	% Rispondenti	GP2021		Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	Media Verona GP2020
				Media	Varianza			
Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai servizi di COMUNICAZIONE	39. L'immagine esterna dell'Ateneo è valorizzata attraverso i media	1929	83%	4,17	1,60	4,33	4,30	4,31
	40. Le informazioni reperite sul portale web di Ateneo (offerta formativa, siti web docenti, ...) sono complete	2219	95%	4,36	1,51	4,45	4,41	4,49
	41. La diffusione delle informazioni a riguardo della didattica è completa/esauriente	2208	95%	4,27	1,45	4,35	4,33	n.d.
	42. La diffusione delle informazioni a riguardo delle agevolazioni economiche allo studente è completa/esauriente	2163	93%	3,82	1,95	4,02	4,04	n.d.
	43. La diffusione delle informazioni sulle azioni intraprese dell'Ateneo nell'ambito della sostenibilità ambientale ed energetica è completa/esauriente	1928	83%	3,99	1,66	4,02	3,96	n.d.
	44. La diffusione delle informazioni a riguardo degli eventi (online o in presenza) organizzati dall'Ateneo è completa/esauriente	2143	92%	4,41	1,44	4,50	4,50	n.d.
Totale macrodomanda				4,17	1,64	4,28	4,26	n.d.
In riferimento alla diffusione delle informazioni attraverso le pagine ufficiali di ateneo nei più comuni SOCIAL MEDIA, esprimi il livello di soddisfazione rispetto a:	45. Facebook	642	28%	3,78	2,10	3,94	3,98	4,01
	46. Twitter	469	20%	3,48	2,34	3,20	3,25	3,46
	47. LinkedIn	468	20%	3,52	2,27	3,41	3,46	n.d.
	48. Instagram	1559	67%	4,47	1,62	4,68	4,64	4,41
Totale macrodomanda				4,04	2,11	3,81	3,83	n.d.
	49. Sei complessivamente soddisfatto/a della qualità dei SERVIZI DI COMUNICAZIONE?	2280	98%	4,22	1,37	4,20	4,18	4,22
Totale complessivo				4,15	1,69	4,10	4,09	n.d.

Nota: la media Verona GP2020 è evidenziata in rosso quando nel GP2021 vi è stato un peggioramento; il punteggio GP2021 grandi atenei è evidenziato in rosso quando il risultato di Verona è inferiore a quello degli altri grandi atenei.

Nota 2: la media Verona GP2021 è evidenziata in rosso quando inferiore alla media di tutte le risposte sulla soddisfazione complessiva dei servizi, che risulta essere 4,20.

n.d.: nel questionario del GP2020 non era prevista la domanda qui presa in considerazione.

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice 2021

Studenti iscritti al 1° anno

D) SISTEMI INFORMATIVI

Macrodomanda	Domanda	Frequenza	% Rispondenti	GP2021		Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	Media Verona GP2020
				Media	Varianza			
Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai SISTEMI INFORMATIVI	51. Il portale web di Ateneo è facilmente navigabile	2308	99%	4,08	1,99	4,18	4,16	4,11
	52. Gli strumenti on-line per le operazioni collegate ai servizi personalizzati sono adeguati	2182	94%	4,23	1,60	4,36	4,34	4,33
	53. La connettività (Wi-Fi, prese corrente) è accessibile ed adeguata	2082	90%	4,45	1,89	4,24	4,19	4,50
	54. Ritieni che gli strumenti di supporto digitale alla didattica (piattaforma web, lezioni online, forum e blog, ecc.) siano soddisfacenti?	2272	98%	4,61	1,54	4,50	4,48	4,70
Totale macrodomanda				4,34	1,79	4,32	4,29	4,41
	55. Sei complessivamente soddisfatto/a della qualità dei SERVIZI DEI SISTEMI INFORMATIVI?	2319	100%	4,36	1,36	4,27	4,24	4,44
Totale complessivo				4,34	1,71	4,30	4,27	4,41

Nota: la media Verona GP2020 è evidenziata in rosso quando nel GP2021 vi è stato un peggioramento; il punteggio GP2021 grandi atenei è evidenziato in rosso quando il risultato di Verona è inferiore a quello degli altri grandi atenei.

Nota 2: la media Verona GP2021 è evidenziata in rosso quando inferiore alla media di tutte le risposte sulla soddisfazione complessiva dei servizi, che risulta essere 4,20.

n.d.: nel questionario del GP2020 non era prevista la domanda qui presa in considerazione.



UNIVERSITÀ
di **VERONA**

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

Pianificazione e Controllo Direzionale

Palazzo Giuliani, Via dell'Artigliere, 8 - 37129 Verona

E-mail: reporting@ateneo.univr.it

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice 2021

Studenti iscritti agli anni successivi al primo

C) COMUNICAZIONE

Macrodomanda	Domanda	Frequenza	% Rispondenti	GP2021		Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	Media Verona GP2020
				Media	Varianza			
Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai servizi di COMUNICAZIONE	31. L'immagine esterna dell'Ateneo è valorizzata attraverso i media	5833	82%	4,08	1,57	4,19	4,10	4,10
	32. Le informazioni reperite sul portale web di Ateneo (offerta formativa, siti web docenti, ...) sono complete	6817	96%	4,18	1,64	4,21	4,17	4,06
	33. La diffusione delle informazioni a riguardo della didattica è completa/esauriente	6825	97%	4,10	1,63	4,10	4,07	n.d.
	34. La diffusione delle informazioni a riguardo delle agevolazioni economiche allo studente è completa/esauriente	6488	92%	3,77	1,94	3,84	3,82	n.d.
	35. La diffusione delle informazioni sulle azioni intraprese dell'Ateneo nell'ambito della sostenibilità ambientale ed energetica è completa/esauriente	5811	82%	3,82	1,69	3,78	3,70	n.d.
	36. La diffusione delle informazioni a riguardo degli eventi (online o in presenza) organizzati dall'Ateneo è completa/esauriente	6510	92%	4,19	1,56	4,31	4,30	n.d.
Totale macrodomanda				4,03	1,70	4,07	4,03	n.d.
In riferimento alla diffusione delle informazioni attraverso le pagine ufficiali di ateneo nei piu' comuni SOCIAL MEDIA, esprimi il livello di soddisfazione rispetto a:	37. Facebook	2508	35%	3,81	1,89	3,89	3,91	3,90
	38. Twitter	1381	20%	3,39	2,14	3,02	3,01	3,35
	39. LinkedIn	1730	24%	3,72	2,12	3,65	3,56	n.d.
	40. Instagram	4217	60%	4,21	1,63	4,39	4,33	4,15
Totale macrodomanda				3,91	1,94	3,74	3,70	n.d.
	41. Sei complessivamente soddisfatto/a della qualità dei SERVIZI DI COMUNICAZIONE?	6967	99%	4,00	1,37	3,93	3,91	3,95
Totale complessivo				4,00	1,70	3,91	3,88	n.d.

Nota: la media Verona GP2020 è evidenziata in rosso quando nel GP2021 vi è stato un peggioramento; il punteggio GP2021 grandi atenei è evidenziato in rosso quando il risultato di Verona è inferiore a quello degli altri grandi atenei.

Nota 2: la media Verona GP2021 è evidenziata in rosso quando inferiore alla media di tutte le risposte sulla soddisfazione complessiva dei servizi, che risulta essere 4,10.

n.d.: nel questionario del GP2020 non era prevista la domanda qui presa in considerazione.

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice 2021

Studenti iscritti agli anni successivi al primo

D) SISTEMI INFORMATIVI

Macrodomanda	Domanda	Frequenza	% Rispondenti	GP2021		Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	Media Verona GP2020
				Media	Varianza			
Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai SISTEMI INFORMATIVI	1. Il portale web di Ateneo è facilmente navigabile	7032	99%	3,92	1,89	4,07	4,02	3,75
	2. Gli strumenti on-line per le operazioni collegate ai servizi personalizzati sono adeguati	6661	94%	4,08	1,61	4,21	4,17	3,96
	3. La connettività (Wi-Fi, prese corrente) è accessibile ed adeguata	6474	92%	4,35	1,84	4,02	3,94	4,21
	4. Ritieni che gli strumenti di supporto digitale alla didattica (piattaforma web, lezioni online, forum e blog, ecc.) siano soddisfacenti?	6943	98%	4,42	1,58	4,31	4,26	4,25
Totale macrodomanda				4,19	1,77	4,15	4,10	4,04
	5. Sei complessivamente soddisfatto/a della qualità dei SERVIZI DEI SISTEMI INFORMATIVI?	7065	100%	4,20	1,39	4,06	4,01	4,08
Totale complessivo				4,19	1,69	4,11	4,05	4,05

Nota: la media Verona GP2020 è evidenziata in rosso quando nel GP2021 vi è stato un peggioramento; il punteggio GP2021 grandi atenei è evidenziato in rosso quando il risultato di Verona è inferiore a quello degli altri grandi atenei.

Nota 2: la media Verona GP2021 è evidenziata in rosso quando inferiore alla media di tutte le risposte sulla soddisfazione complessiva dei servizi, che risulta essere 4,10.

n.d.: nel questionario del GP2020 non era prevista la domanda qui presa in considerazione.



UNIVERSITÀ
di **VERONA**

Personale docente e ricercatore, assegnisti di ricerca e dottorandi

Pianificazione e Controllo Direzionale

Palazzo Giuliani, Via dell'Artigliere, 8 - 37129 Verona

E-mail: reporting@ateneo.univr.it

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice GP2021

Personale docente e ricercatore, assegnisti di ricerca, dottorandi, docenti a contratto

E) SERVIZI INFORMATICI E TECNOLOGICI

92. In riferimento al servizio Help-Desk informatico, si è prevalentemente rivolto a	Frequenza	% Frequenza
Amministrazione Centrale	45	32%
Strutture Decentrate	97	68%
Totale	142	100%

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice GP2021

Personale docente e ricercatore, assegnisti di ricerca, dottorandi, docenti a contratto

E) SERVIZI INFORMATICI E TECNOLOGICI

Macrodomanda	Domanda	Frequenza	% Rispondenti	GP2021		Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	Media Verona GP2020
				Media	Varianza			
In riferimento alla rete Wi-Fi	89. Indichi il livello di soddisfazione	159	99%	4,69	1,61	4,07	4,11	n.d.
Totale macrodomanda				4,69	1,61	4,07	4,11	n.d.
In riferimento alla casella di posta elettronica personale e agli altri servizi cloud (WebConference, Storage...)	90. Indichi il livello di soddisfazione	160	99%	4,84	1,16	4,89	4,86	n.d.
Totale macrodomanda				4,84	1,16	4,89	4,86	n.d.
In riferimento al servizio Help-Desk informatico	93. Indichi il livello di soddisfazione	140	87%	4,81	1,74	4,83	4,71	n.d.
Totale macrodomanda				4,81	1,74	4,83	4,71	n.d.
Complessivamente, in riferimento ai SISTEMI INFORMATICI	94. Indichi il livello di soddisfazione	161	100%	4,60	1,39	4,42	4,32	4,56
Totale macrodomanda				4,60	1,39	4,42	4,32	4,56
Totale complessivo				4,73	1,47	4,55	4,50	n.d.

Nota: la media Verona GP2020 è evidenziata in rosso quando nel GP2021 vi è stato un peggioramento; il punteggio GP2021 grandi atenei è evidenziato in rosso quando il risultato di Verona è inferiore a quello degli altri grandi atenei.

Nota 2: la media Verona GP2021 è evidenziata in rosso quando inferiore alla media di tutte le risposte sulla soddisfazione complessiva dei servizi, che risulta essere 4,50.

n.d.: nel questionario del GP2020 non era prevista la domanda qui presa in considerazione.

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice GP2021

Personale docente e ricercatore, assegnisti di ricerca, dottorandi, docenti a contratto

F) COMUNICAZIONE

Macrodomanda	Domanda	Frequenza	% Rispondenti	GP2021		Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	Media Verona GP2020
				Media	Varianza			
In riferimento alle informazioni fornite dall'Ateneo	95. I servizi dell'Ateneo a supporto del personale docente sono noti	152	94%	4,23	1,83	3,97	4,01	4,08
	96. L'organizzazione dei servizi in termini di ruoli e responsabilità è chiara	152	94%	3,93	1,86	3,82	3,87	3,87
	97. La modalità di accesso ai servizi è chiara	154	96%	4,00	1,82	3,86	3,90	4,05
	98. La diffusione delle informazioni riguardo ad attività culturali, seminari ed eventi è soddisfacente	156	97%	4,35	1,88	4,36	4,44	n.d.
	99. La diffusione delle informazioni riguardo alla sostenibilità ambientale ed energetica è soddisfacente	136	84%	3,89	2,00	3,68	3,60	n.d.
Totale macrodomanda				4,09	1,90	3,94	3,96	n.d.
In riferimento alla promozione esterna dell'immagine dell'Ateneo	100. L'immagine dell'Ateneo è valorizzata attraverso i media	141	88%	3,91	2,17	4,02	4,08	n.d.
Totale macrodomanda				3,91	2,17	4,02	4,08	n.d.
Complessivamente, in riferimento ai servizi di COMUNICAZIONE	101. Indichi il livello di soddisfazione	161	100%	4,01	1,74	3,92	3,97	4,04
Totale macrodomanda				4,01	1,74	3,92	3,97	4,04
In riferimento alle informazioni fornite, indichi il livello di soddisfazione rispetto alla facilità di navigazione de:	102. Il sito dell'Ateneo	157	98%	4,29	1,89	4,01	3,99	4,10
	103. Il sito/la pagina di Dipartimento	157	98%	4,31	1,74	4,03	3,98	4,14
	104. Il sito/la pagina del Corso di Studi	152	94%	3,99	2,02	3,98	3,96	4,14
	105. L'Intranet dell'Ateneo	157	98%	4,52	1,46	4,02	4,00	4,22
Totale macrodomanda				4,28	1,80	4,01	3,98	4,15
In riferimento alla diffusione delle informazioni attraverso le pagine ufficiali di Ateneo nei più comuni SOCIAL MEDIA, indichi il livello di soddisfazione rispetto a:	106. Facebook	58	36%	4,22	1,93	4,11	4,17	4,07
	107. Twitter	45	28%	3,73	1,97	3,64	3,73	3,57
	108. LinkedIn	40	25%	3,78	2,28	3,90	3,93	n.d.
	109. Instagram	38	24%	3,89	2,15	3,94	3,96	n.d.
Totale macrodomanda				3,93	2,07	3,90	3,95	n.d.
In riferimento alla qualità dei servizi di informazione e diffusione informativa attraverso il sito e i social media di Ateneo	110. Indichi il livello di soddisfazione	160	99%	4,04	1,28	3,90	3,91	n.d.
Totale macrodomanda				4,04	1,28	3,90	3,91	n.d.
Totale complessivo				4,11	1,85	3,95	3,98	n.d.

Nota: la media Verona GP2020 è evidenziata in rosso quando nel GP2021 vi è stato un peggioramento; il punteggio GP2021 grandi atenei è evidenziato in rosso quando il risultato di Verona è inferiore a quello degli altri grandi atenei.

Nota 2: la media Verona GP2021 è evidenziata in rosso quando inferiore alla media di tutte le risposte sulla soddisfazione complessiva dei servizi, che risulta essere 4,50.

n.d.: nel questionario del GP2020 non era prevista la domanda qui presa in considerazione.



UNIVERSITÀ
di **VERONA**

Personale tecnico e amministrativo

Pianificazione e Controllo Direzionale

Palazzo Giuliani, Via dell'Artigliere, 8 - 37129 Verona

E-mail: reporting@ateneo.univr.it

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice GP2021

Personale tecnico e amministrativo e collaboratori esperti linguistici

D) SERVIZI INFORMATICI E TECNOLOGICI

55. Indichi la frequenza di utilizzo	Frequenza	% Frequenza
Annuale	8	3%
Giornaliera	156	65%
Mai	33	14%
Mensile	42	18%
Totale	239	100%

58. In riferimento al servizio Help-Desk informatico, si è prevalentemente rivolto a	Frequenza	% Frequenza
Amministrazione Centrale	153	68%
Strutture Decentrate	71	32%
Totale	224	100%

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice GP2021

Personale tecnico e amministrativo e collaboratori esperti linguistici

D) SERVIZI INFORMATICI E TECNOLOGICI

Macrodomanda	Domanda	Frequenza	% Rispondenti	GP2021		Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	Media Verona GP2020
				Media	Varianza			
In riferimento alla rete Wi-Fi	52. Indichi il livello di soddisfazione	215	90%	4,89	1,37	4,33	4,34	n.d.
Totale macrodomanda				4,89	1,37	4,33	4,34	n.d.
In riferimento ai sistemi hardware forniti in dotazione dall'Ateneo	53. Indichi il livello di soddisfazione	228	95%	4,57	1,69	4,30	4,30	4,60
Totale macrodomanda				4,57	1,69	4,30	4,30	4,60
In riferimento alla casella di posta elettronica personale e agli altri servizi cloud (WebConference, Storage...)	54. Indichi il livello di soddisfazione	235	98%	4,89	1,26	4,81	4,77	n.d.
Totale macrodomanda				4,89	1,26	4,81	4,77	n.d.
In riferimento agli applicativi gestionali (contabilità, studenti, personale...)	56. Indichi il livello di soddisfazione	200	84%	4,42	1,27	4,26	4,28	n.d.
Totale macrodomanda				4,42	1,27	4,26	4,28	n.d.
In riferimento al servizio Help-Desk informatico	59. Indichi il livello di soddisfazione	224	94%	4,63	1,23	4,70	4,51	n.d.
Totale macrodomanda				4,63	1,23	4,70	4,51	n.d.
Complessivamente, in riferimento ai SISTEMI INFORMATICI	60. Indichi il livello di soddisfazione	239	100%	4,62	1,06	4,43	4,33	4,60
Totale macrodomanda				4,62	1,06	4,43	4,33	4,60
Totale complessivo				4,67	1,34	4,47	4,42	n.d.

Nota: la media Verona GP2020 è evidenziata in rosso quando nel GP2021 vi è stato un peggioramento; il punteggio GP2021 grandi atenei è evidenziato in rosso quando il risultato di Verona è inferiore a quello degli altri grandi atenei.

Nota 2: la media Verona GP2021 è evidenziata in rosso quando inferiore alla media di tutte le risposte sulla soddisfazione complessiva dei servizi, che risulta essere 4,20.

n.d.: nel questionario del GP2020 non era prevista la domanda qui presa in considerazione.

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice GP2021

Personale tecnico e amministrativo e collaboratori esperti linguistici

E) COMUNICAZIONE

Macrodomanda	Domanda	Frequenza	% Rispondenti	GP2021		Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	Media Verona GP2020
				Media	Varianza			
In riferimento alle informazioni fornite dall'Ateneo	61. I servizi dell'Ateneo a supporto del personale sono noti	229	96%	3,96	1,54	3,89	3,92	4,06
	62. L'organizzazione dei servizi in termini di ruoli e responsabilità è chiara	230	97%	3,70	1,60	3,63	3,71	3,84
	63. La modalità di accesso ai servizi è chiara	229	96%	3,89	1,68	3,79	3,85	4,02
	64. La diffusione delle informazioni riguardo ad attività culturali, seminari ed eventi è soddisfacente	220	92%	4,08	1,61	4,16	4,23	n.d.
	65. La diffusione delle informazioni riguardo alla sostenibilità ambientale ed energetica è soddisfacente	213	89%	3,74	1,87	3,66	3,57	n.d.
Totale macrodomanda				3,87	1,67	3,83	3,86	n.d.
In riferimento alla promozione esterna dell'immagine dell'Ateneo	66. L'immagine dell'Ateneo è valorizzata attraverso i media	197	83%	4,07	1,72	4,10	4,13	4,22
Totale macrodomanda				4,07	1,72	4,10	4,13	n.d.
Complessivamente, in riferimento ai servizi di COMUNICAZIONE	67. Indichi il livello di soddisfazione	238	100%	3,89	1,46	3,89	3,92	n.d.
Totale macrodomanda				3,89	1,46	3,89	3,92	n.d.
In riferimento alle informazioni fornite, indichi il livello di soddisfazione rispetto alla facilità di navigazione de:	68. Il sito dell'Ateneo	234	98%	3,85	1,87	3,90	3,93	3,93
	69. Il sito/la pagina di Dipartimento	201	84%	3,90	1,71	4,00	3,96	3,98
	70. Il sito/la pagina del Corso di Studi	162	68%	3,72	1,99	3,93	3,91	3,88
	71. L'Intranet dell'Ateneo	236	99%	4,04	1,81	4,05	4,03	4,15
Totale macrodomanda				3,89	1,84	3,97	3,96	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:	72. Facebook	87	37%	4,06	2,17	4,13	4,18	4,13
	73. Twitter	47	20%	3,62	2,89	3,77	3,82	3,95
	74. LinkedIn	61	26%	3,89	2,47	3,91	3,90	n.d.
	75. Instagram	59	25%	3,98	2,57	4,00	4,03	n.d.
Totale macrodomanda				3,92	2,46	3,95	3,98	n.d.
In riferimento alla qualità dei servizi di informazione e diffusione informativa attraverso il sito e i social media di Ateneo	76. Indichi il livello di soddisfazione	237	100%	3,85	1,44	3,83	3,89	3,95
Totale macrodomanda				3,85	1,44	3,83	3,89	3,95
Totale complessivo				3,90	1,76	3,93	3,96	n.d.

Nota: la media Verona GP2020 è evidenziata in rosso quando nel GP2021 vi è stato un peggioramento; il punteggio GP2021 grandi atenei è evidenziato in rosso quando il risultato di Verona è inferiore a quello degli altri grandi atenei.

Nota 2: la media Verona GP2021 è evidenziata in rosso quando inferiore alla media di tutte le risposte sulla soddisfazione complessiva dei servizi, che risulta essere 4,20.

n.d.: nel questionario del GP2020 non era prevista la domanda qui presa in considerazione.