



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 2020

Pianificazione e Controllo Direzionale

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

E-mail: reporting@ateneo.univr.it



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 2020

Studenti iscritti al 1° anno

C) COMUNICAZIONE

Macrodomanda	Domanda	Frequenza	Frequenza % Rispondenti	Media (Scala 1-6)	Varianza	Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	Media Verona anno prec.
ESPRIMI IL TUO ACCORDO CON LE SEGUENTI AFFERMAZIONI RELATIVE AI SERVIZI DI COMUNICAZIONE	68. L'immagine esterna dell'Ateneo è valorizzata	2454	90%	4,31	1,51	4,53	4,31	4,19
	69. Le informazioni reperite sul portale web di Ateneo (offerta formativa, siti web docenti, ...) sono adeguate	2628	96%	4,49	1,44	4,60	4,44	4,34
Totale macrodomanda				4,40	1,48	4,57	4,38	4,26
IN RIFERIMENTO ALLA DIFFUSIONE DELLE INFORMAZIONI ATTRAVERSO LE PAGINE UFFICIALI DI ATENEO NEI PIU' COMUNI SOCIAL NETWORK, ESPRIMI IL LIVELLO DI SODDISFAZIONE	70. Facebook	1025	38%	4,01	1,89	4,33	4,23	4,00
	71. Twitter	617	23%	3,46	2,13	3,27	3,03	3,36
	72. YouTube	843	31%	3,71	2,10	3,81	3,70	3,50
	73. Instagram	1723	63%	4,41	1,62	4,79	4,59	4,37
Totale macrodomanda				4,03	1,99	4,05	3,89	3,97
	74. Sei complessivamente soddisfatto/a della qualità dei SERVIZI DI COMUNICAZIONE?	2733	100%	4,22	1,38	4,27	4,13	4,03
Totale complessivo				4,23	1,66	4,30	4,13	4,09

Nota: il punteggio dell'anno precedente è evidenziato in rosso quando migliore di quello dell'anno corrente; il punteggio GP grandi atenei è evidenziato in rosso quando migliore di quello UniVR dell'anno corrente.

n.d.: nel questionario dello scorso anno non era prevista la domanda qui presa in considerazione.

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice 2020

Studenti iscritti al 1° anno

D) SISTEMI INFORMATIVI

Macrodomanda	Domanda	Frequenza	Frequenza % Rispondenti	Media (Scala 1-6)	Varianza	Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	Media Verona anno prec.
ESPRIMI IL TUO ACCORDO CON LE SEGUENTI AFFERMAZIONI RELATIVE AI SISTEMI INFORMATIVI	76. Il portale web di Ateneo è facilmente navigabile	2715	100%	4,11	1,95	4,28	4,15	3,98
	77. Gli strumenti on-line per le operazioni collegate ai servizi personalizzati sono adeguati	2560	94%	4,33	1,56	4,45	4,34	4,06
	78. La connettività (rete cablata, rete wireless, prese corrente) è accessibile ed adeguata	2311	85%	4,50	1,51	4,39	4,27	4,20
	79. Ritieni che gli strumenti di supporto digitale alla didattica (piattaforma web, lezioni online, forum e blog, ecc.) siano soddisfacenti?	2680	98%	4,70	1,38	4,62	4,52	4,10
Totale macrodomanda				4,41	1,66	4,44	4,32	4,08
	80. Sei complessivamente soddisfatto/a della qualità dei SERVIZI DEI SISTEMI INFORMATIVI?	2726	100%	4,44	1,28	4,34	4,24	4,05
Totale complessivo				4,41	1,58	4,39	4,28	4,07

Nota: il punteggio dell'anno precedente è evidenziato in rosso quando migliore di quello dell'anno corrente; il punteggio GP grandi atenei è evidenziato in rosso quando migliore di quello UniVR dell'anno corrente.

n.d.: nel questionario dello scorso anno 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**

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice 2020

Studenti iscritti agli anni successivi al primo

C) COMUNICAZIONE

Macrodomanda	Domanda	Frequenza	Frequenza % Rispondenti	Media (scala 1-6)	Varianza	Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	Media Verona anno prec.
ESPRIMI IL TUO ACCORDO CON LE SEGUENTI AFFERMAZIONI RELATIVE AI SERVIZI DI COMUNICAZIONE	58. L'immagine esterna dell'Ateneo è valorizzata	6025	92%	4,10	1,56	4,33	4,09	4,06
	59. Le informazioni reperite sul portale web di Ateneo (offerta formativa, siti web docenti, ...) sono adeguate	6357	97%	4,06	1,81	4,28	4,13	4,06
Totale macrodomanda				4,08	1,69	4,31	4,11	4,06
IN RIFERIMENTO ALLA DIFFUSIONE DELLE INFORMAZIONI ATTRAVERSO LE PAGINE UFFICIALI DI ATENEO NEI PIU' COMUNI SOCIAL NETWORK, ESPRIMI IL LIVELLO DI SODDISFAZIONE RISPETTO A:	60. Facebook	3021	46%	3,90	1,85	4,20	4,10	4,00
	61. Twitter	1442	22%	3,35	2,17	3,14	3,13	3,30
	62. YouTube	1954	30%	3,58	2,18	3,60	3,56	3,47
	63. Instagram	3689	57%	4,15	1,80	4,44	4,25	4,18
Totale macrodomanda				3,85	2,02	3,85	3,76	3,88
	64. Sei complessivamente soddisfatto/a della qualità dei SERVIZI DI COMUNICAZIONE?	6528	100%	3,95	1,53	3,99	3,84	3,90
Totale complessivo				3,97	1,78	4,05	3,90	3,95

Nota: il punteggio dell'anno precedente è evidenziato in rosso quando migliore di quello dell'anno corrente; il punteggio GP grandi atenei è evidenziato in rosso quando migliore di quello UniVR dell'anno corrente.

n.d.: nel questionario dello scorso anno non era prevista la domanda qui presa in considerazione.

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice 2020

Studenti iscritti agli anni successivi al primo

D) SISTEMI INFORMATIVI

Macrodomanda	Domanda	Frequenza	Frequenza % Rispondenti	Media (scala 1-6)	Varianza	Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	Media Verona anno prec.
ESPRIMI IL TUO ACCORDO CON LE SEGUENTI AFFERMAZIONI RELATIVE AI SISTEMI INFORMATIVI	1. Il portale web di Ateneo è facilmente navigabile	6473	100%	3,75	2,02	4,13	3,97	3,79
	2. Gli strumenti on-line per le operazioni collegate ai servizi personalizzati sono adeguati	6207	95%	3,96	1,75	4,24	4,13	3,90
	3. La connettività (rete cablata, rete wireless, prese corrente) è accessibile ed adeguata	5923	91%	4,21	1,73	4,08	3,95	4,09
	4. Ritieni che gli strumenti di supporto digitale alla didattica (piattaforma web, lezioni online, forum e blog, ecc.) siano soddisfacenti?	6433	99%	4,25	1,68	4,35	4,25	3,97
Totale macrodomanda				4,04	1,84	4,20	4,08	3,93
	5. Sei complessivamente soddisfatto/a della qualità dei SERVIZI DEI SISTEMI INFORMATIVI?	6498	100%	4,08	1,49	4,09	3,98	3,92
Totale complessivo				4,05	1,77	4,15	4,03	3,93

Nota: il punteggio dell'anno precedente è evidenziato in rosso quando migliore di quello dell'anno corrente; il punteggio GP grandi atenei è evidenziato in rosso quando migliore di quello UniVR dell'anno corrente.

n.d.: nel questionario dello scorso anno 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 2020

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

E) SERVIZI INFORMATICI E TECNOLOGICI

143. In riferimento al servizio Help-Desk informatico, indichi la frequenza di utilizzo	Frequenza	% Frequenza
Giornaliera	5	3%
Mensile	63	34%
Annuale	89	48%
Mai	29	16%
Totale	186	100%

144. In riferimento al servizio Help-Desk informatico, si è prevalentemente rivolto a	Frequenza	% Frequenza
Amministrazione Centrale	44	28%
Strutture Decentrate	113	72%
Totale	157	100%

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice 2020

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

E) SERVIZI INFORMATICI E TECNOLOGICI

Macrodomanda	Domanda	Frequenza	Frequenza % Rispondenti	Media (scala 1-6)	Varianza	Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	Media Verona anno prec.
In riferimento alla rete cablata (collegamento alla rete tramite cavo)	136. La connessione di rete è sempre disponibile	140	75%	5,02	1,27	4,63	4,56	4,94
	137. La velocità di rete è adeguata	140	75%	5,08	1,31	4,66	4,60	5,13
Totale macrodomanda				5,05	1,29	4,65	4,58	5,03
In riferimento alla rete Wi-Fi	138. La copertura di rete è adeguata	175	94%	4,91	1,29	4,01	3,90	4,77
	139. La velocità di rete è adeguata	175	94%	4,95	1,34	4,11	4,04	4,93
Totale macrodomanda				4,93	1,31	4,06	3,97	4,85
In riferimento alla casella di posta elettronica personale e agli altri servizi cloud (WebConference, Storage...)	140. La dimensione della casella di posta è sufficiente	182	98%	5,23	0,87	5,06	4,96	n.d.
	141. L'interfaccia web della casella di posta è di facile utilizzo	179	96%	4,82	1,57	4,85	4,83	4,51
	142. La funzionalità dei servizi cloud è adeguata	158	85%	4,88	1,51	4,88	4,87	4,64
Totale macrodomanda				4,98	1,34	4,93	4,89	4,58
In riferimento al servizio Help-Desk informatico	145. L'assistenza ricevuta è risolutiva	155	83%	5,03	1,25	4,95	4,79	5,00
	146. L'assistenza avviene in tempi adeguati	156	84%	4,83	1,58	4,88	4,68	4,78
Totale macrodomanda				4,93	1,42	4,92	4,74	4,89
In riferimento ai sistemi informatici	147. Si ritiene complessivamente soddisfatto/a	186	100%	4,56	1,16	4,43	4,30	4,70
Totale macrodomanda				4,56	1,16	4,43	4,30	4,70
Totale complessivo				4,93	1,33	4,60	4,49	4,81

Nota: il punteggio dell'anno precedente è evidenziato in rosso quando migliore di quello dell'anno corrente; il punteggio GP grandi atenei è evidenziato in rosso quando migliore di quello UniVR dell'anno corrente.

n.d.: nel questionario dello scorso anno non era prevista la domanda qui presa in considerazione.

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice 2020

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

F) COMUNICAZIONE

Macrodomanda	Domanda	Frequenza	Frequenza % Rispondenti	Media (scala 1-6)	Varianza	Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	Media Verona anno prec.
In riferimento alle informazioni fornite dall'Ateneo	148. I servizi dell'Ateneo a supporto del personale docente sono noti	138	76%	4,08	1,84	4,09	4,09	n.d.
	149. L'organizzazione dei servizi in termini di ruoli e responsabilità è chiara	155	85%	3,87	1,88	3,94	3,93	n.d.
	150. La modalità di accesso ai servizi è chiara	160	88%	4,05	1,78	4,00	3,96	n.d.
	151. Il supporto fornito alla promozione degli eventi e iniziative è adeguato	143	79%	4,13	1,65	4,26	4,30	n.d.
	152. La promozione di attività culturali ed eventi è chiara	161	88%	4,29	1,44	4,40	4,47	n.d.
Totale macrodomanda				4,08	1,72	4,14	4,15	n.d.
In riferimento alle informazioni fornite, indichi il livello di soddisfazione rispetto alla facilità di navigazione de:	153. Il sito dell'Ateneo	175	96%	4,10	1,64	3,99	3,96	n.d.
	154. Il sito/la pagina di Dipartimento	178	98%	4,14	1,49	4,10	4,01	n.d.
	155. Il sito/la pagina del Corso di Studi	161	88%	4,14	1,62	4,08	3,99	n.d.
	156. L'Intranet dell'Ateneo	176	97%	4,22	1,85	4,07	3,98	n.d.
Totale macrodomanda				4,15	1,65	4,06	3,99	n.d.
In riferimento alla promozione esterna dell'immagine dell'Ateneo	157. L'immagine dell'Ateneo è valorizzata	154	85%	4,23	1,55	4,25	4,15	n.d.
	158. La modalità di promozione dell'immagine è adeguata	149	82%	4,17	1,64	4,13	4,05	n.d.
Totale macrodomanda				4,20	1,59	4,19	4,10	n.d.
In riferimento alla diffusione delle informazioni attraverso le pagine ufficiali di Ateneo nei più comuni Social Network, indichi il livello di soddisfazione rispetto a:	159. Facebook	75	41%	4,07	1,60	4,23	4,20	n.d.
	160. Twitter	42	23%	3,57	1,86	3,87	3,78	n.d.
	161. You Tube	45	25%	4,02	1,70	4,11	4,05	n.d.
Totale macrodomanda				3,93	1,72	4,07	4,01	n.d.
In riferimento ai servizi di comunicazione	162. Si ritiene complessivamente soddisfatto	182	100%	4,04	1,14	4,01	3,99	n.d.
Totale macrodomanda				4,04	1,14	4,01	3,99	n.d.
Totale complessivo				4,11	1,63	4,09	4,05	n.d.

Nota: il punteggio dell'anno precedente è evidenziato in rosso quando migliore di quello dell'anno corrente; il punteggio GP grandi atenei è evidenziato in rosso quando migliore di quello UniVR dell'anno corrente.

n.d.: nel questionario dello scorso anno non era prevista la domanda qui presa in considerazione.



UNIVERSITÀ
di **VERONA**

Personale tecnico e amministrativo

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice 2020

Personale tecnico e amministrativo e collaboratori esperti linguistici

D) SERVIZI INFORMATICI E TECNOLOGICI

88. In riferimento agli applicativi gestionali (contabilità, studenti, personale...), indichi la frequenza di utilizzo	Frequenza	% Frequenza
Giornaliera	172	64%
Mensile	54	20%
Annuale	5	2%
Mai	36	13%
Totale	267	100%

93. In riferimento al servizio Help-Desk informatico, indichi la frequenza di utilizzo	Frequenza	% Frequenza
Giornaliera	44	16%
Mensile	123	46%
Annuale	76	28%
Mai	24	9%
Totale	267	100%

94. In riferimento al servizio Help-Desk informatico, si è prevalentemente rivolto a	Frequenza	% Frequenza
Amministrazione Centrale	163	67%
Strutture Decentrate	80	33%
Totale	243	100%

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice 2020

Personale tecnico e amministrativo e collaboratori esperti linguistici

D) SERVIZI INFORMATICI E TECNOLOGICI

Macrodomanda	Domanda	Frequenza	Frequenza % Rispondenti	Media (scala 1-6)	Varianza	Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	Media Verona anno prec.
In riferimento alla rete cablata (collegamento alla rete tramite cavo)	80. La connessione di rete è sempre disponibile	256	96%	5,00	0,94	4,87	4,84	4,80
	81. La velocità di rete è adeguata	258	97%	5,02	1,11	4,80	4,79	5,00
Totale macrodomanda				5,01	1,02	4,84	4,82	4,90
In riferimento alla rete Wi-Fi	82. La copertura di rete è adeguata	241	90%	4,93	1,22	4,31	4,26	4,61
	83. La velocità di rete è adeguata	243	91%	4,95	1,21	4,34	4,34	4,73
Totale macrodomanda				4,94	1,22	4,33	4,30	4,67
In riferimento ai sistemi hardware forniti in dotazione dall'Ateneo	84. Si ritiene complessivamente soddisfatto	258	97%	4,60	1,49	4,26	4,28	4,42
Totale macrodomanda				4,60	1,49	4,26	4,28	4,42
In riferimento alla casella di posta elettronica personale e agli altri servizi cloud (WebConference, Storage...)	85. La dimensione della casella di posta è sufficiente	261	98%	5,21	0,81	5,04	4,96	5,23
	86. L'interfaccia web della casella di posta è di facile utilizzo	263	99%	4,77	1,40	4,85	4,85	4,53
	87. La funzionalità dei servizi cloud è adeguata	231	87%	4,89	1,04	4,84	4,74	4,72
Totale macrodomanda				4,96	1,12	4,91	4,85	4,83
In riferimento agli applicativi gestionali (contabilità, studenti, personale...)	89. La connessione agli applicativi è sempre disponibile	230	86%	4,53	1,12	4,56	4,58	4,33
	90. La velocità di risposta degli applicativi è adeguata	231	87%	4,41	1,29	4,41	4,43	4,17
	91. Le procedure di utilizzo sono chiare	230	86%	4,17	1,34	4,25	4,28	3,91
	92. La funzionalità è adeguata all'esigenza di utilizzo	226	85%	4,33	1,28	4,33	4,33	4,10
Totale macrodomanda				4,36	1,27	4,39	4,41	4,13
In riferimento al servizio Help-Desk informatico	95. L'assistenza ricevuta è risolutiva	242	91%	4,97	1,24	4,86	4,76	4,84
	96. L'assistenza avviene in tempi adeguati	243	91%	4,71	1,73	4,79	4,67	4,51
Totale macrodomanda				4,84	1,50	4,83	4,72	4,68
In riferimento ai sistemi informatici	97. Si ritiene complessivamente soddisfatto	267	100%	4,55	1,25	4,52	4,41	4,49
Totale macrodomanda				4,55	1,25	4,52	4,41	4,49
Totale complessivo				4,74	1,31	4,58	4,54	4,59

Nota: il punteggio dell'anno precedente è evidenziato in rosso quando migliore di quello dell'anno corrente; il punteggio GP grandi atenei è evidenziato in rosso quando migliore di quello UniVR dell'anno corrente.

n.d.: nel questionario dello scorso anno non era prevista la domanda qui presa in considerazione.

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice 2020

Personale tecnico e amministrativo e collaboratori esperti linguistici

E) COMUNICAZIONE

Macrodomanda	Domanda	Frequenza	Frequenza % Rispondenti	Media (scala 1-6)	Varianza	Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	Media Verona anno prec.
In riferimento alle informazioni fornite dall'Ateneo	98. I servizi dell'Ateneo a supporto del personale sono noti	260	97%	4,06	1,49	4,00	4,02	n.d.
	99. L'organizzazione dei servizi in termini di ruoli e responsabilità è chiara	254	95%	3,84	1,55	3,80	3,82	n.d.
	100. La modalità di accesso ai servizi è chiara	258	97%	4,02	1,36	3,91	3,94	n.d.
	101. Il supporto fornito alla promozione degli eventi e iniziative è adeguato	236	88%	4,25	1,36	4,12	4,19	n.d.
	102. La promozione di attività culturali ed eventi è chiara	243	91%	4,29	1,38	4,26	4,33	n.d.
Totale macrodomanda				4,09	1,45	4,02	4,06	n.d.
In riferimento alle informazioni fornite, indichi il livello di soddisfazione rispetto alla facilità di navigazione de:	103. Il sito dell'Ateneo	265	99%	3,93	1,95	4,00	4,01	n.d.
	104. Il sito/la pagina di Dipartimento	233	87%	3,98	1,96	4,06	4,04	n.d.
	105. Il sito/la pagina del Corso di Studi	190	71%	3,88	2,01	4,00	4,01	n.d.
	106. L'Intranet dell'Ateneo	265	99%	4,15	1,90	4,14	4,13	n.d.
Totale macrodomanda				4,00	1,96	4,05	4,05	n.d.
In riferimento alla promozione esterna dell'immagine dell'Ateneo	107. L'immagine dell'Ateneo è valorizzata	223	84%	4,22	1,49	4,20	4,21	n.d.
	108. La modalità di promozione dell'immagine è adeguata	215	81%	4,17	1,58	4,17	4,15	n.d.
Totale macrodomanda				4,20	1,53	4,19	4,18	n.d.
In riferimento alla diffusione delle informazioni attraverso le pagine ufficiali di Ateneo nei più comuni Social Network, indichi il livello di soddisfazione rispetto a:	109. Facebook	107	40%	4,13	1,83	4,26	4,32	n.d.
	110. Twitter	63	24%	3,95	2,24	3,98	3,98	n.d.
	111. You Tube	91	34%	4,15	1,98	4,17	4,18	n.d.
Totale macrodomanda				4,10	1,97	4,14	4,16	n.d.
In riferimento ai servizi di comunicazione	112. Si ritiene complessivamente soddisfatto	267	100%	3,95	1,36	3,99	4,01	n.d.
Totale macrodomanda				3,95	1,36	3,99	4,01	n.d.
Totale complessivo				4,06	1,65	4,08	4,09	n.d.

Nota: il punteggio dell'anno precedente è evidenziato in rosso quando migliore di quello dell'anno corrente; il punteggio GP grandi atenei è evidenziato in rosso quando migliore di quello UniVR dell'anno corrente.

n.d.: nel questionario dello scorso anno non era prevista la domanda qui presa in considerazione.