



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 2022

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 2022

Studenti iscritti al 1° anno

C) COMUNICAZIONE

Macrodomanda	Domanda	Frequenza	% Rispondenti	GP2022		Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	Media Verona GP2021
				Media	Varianza			
ESPRIMI IL TUO ACCORDO CON LE SEGUENTI AFFERMAZIONI RELATIVE AI SERVIZI DI COMUNICAZIONE	43. L'immagine esterna dell'Ateneo è valorizzata attraverso i media	1529	86%	4,16	1,63	4,27	4,32	4,17
	44. Le informazioni reperite sul portale web di Ateneo (offerta formativa, siti web docenti, ...) sono complete	1687	95%	4,27	1,62	4,37	4,42	4,36
	45. La diffusione delle informazioni a riguardo della didattica è completa/esauriente	1683	95%	4,14	1,54	4,26	4,30	4,27
	46. La diffusione delle informazioni a riguardo delle agevolazioni economiche allo studente è completa/esauriente	1638	92%	3,71	2,04	3,95	4,00	3,82
	47. La diffusione delle informazioni sulle azioni intraprese dell'Ateneo nell'ambito della sostenibilità ambientale ed energetica è completa/esauriente	1415	80%	3,89	1,82	3,93	3,93	3,99
	48. La diffusione delle informazioni a riguardo degli eventi (online o in presenza) organizzati dall'Ateneo è completa/esauriente	1626	92%	4,29	1,52	4,39	4,49	4,41
Totale macrodomanda				4,08	1,73	4,20	4,24	4,17
IN RIFERIMENTO ALLA DIFFUSIONE DELLE INFORMAZIONI ATTRAVERSO LE PAGINE UFFICIALI DI ATENEO NEI PIU' COMUNI SOCIAL MEDIA, ESPRIMI IL LIVELLO DI SODDISFAZIONE RISPETTO A:	49. Facebook	510	29%	3,76	2,04	3,90	3,91	3,78
	50. Twitter	398	22%	3,44	2,27	3,41	3,37	3,48
	51. LinkedIn	418	24%	3,68	2,35	3,61	3,60	3,52
	52. Instagram	1235	70%	4,44	1,55	4,65	4,69	4,47
Totale macrodomanda				4,02	2,06	3,89	3,89	4,04
	53. Sei complessivamente soddisfatto/a della qualità dei SERVIZI DI COMUNICAZIONE?	1723	97%	4,14	1,43	4,12	4,20	4,22
Totale complessivo				4,08	1,76	4,07	4,11	4,15

Nota: la media Verona GP2021 è evidenziata in rosso quando nel GP2022 vi è stato un peggioramento; il punteggio GP2022 grandi atenei è evidenziato in rosso quando il risultato di Verona è inferiore a quello degli altri grandi atenei. n.d.: nel questionario del GP2021 non era prevista la domanda qui presa in considerazione.

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice 2022

Studenti iscritti al 1° anno

D) SISTEMI INFORMATIVI

Macrodomanda	Domanda	Frequenza	% Rispondenti	GP2022		Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	Media Verona GP2021
				Media	Varianza			
ESPRIMI IL TUO ACCORDO CON LE SEGUENTI AFFERMAZIONI RELATIVE AI SISTEMI INFORMATIVI	55. Il portale web di Ateneo è facilmente navigabile	1751	99%	4,04	1,93	4,18	4,22	4,08
	56. Gli strumenti on-line per le operazioni collegate ai servizi personalizzati sono adeguati	1645	93%	4,17	1,59	4,28	4,36	4,23
	57. La connettività (Wi-Fi, prese corrente) è accessibile ed adeguata	1645	93%	4,34	2,04	4,05	4,12	4,45
	58. Ritieni che gli strumenti di supporto digitale alla didattica (piattaforma web, lezioni online, forum e blog, ecc.) siano soddisfacenti?	1683	95%	4,30	1,64	4,29	4,32	4,61
Totale macrodomanda				4,21	1,82	4,20	4,26	4,34
	59. Sei complessivamente soddisfatto/a della qualità dei SERVIZI DEI SISTEMI INFORMATIVI?	1757	99%	4,20	1,38	4,11	4,19	4,36
Totale complessivo				4,21	1,72	4,16	4,22	4,34

Nota: la media Verona GP2021 è evidenziata in rosso quando nel GP2022 vi è stato un peggioramento; il punteggio GP2022 grandi atenei è evidenziato in rosso quando il risultato di Verona è inferiore a quello degli altri grandi atenei.
n.d.: nel questionario del GP2021 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 2022

Studenti iscritti agli anni successivi al primo

B) COMUNICAZIONE

Macrodomanda	Domanda	Frequenza	% Rispondenti	GP2022		Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	Media Verona GP2021
				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	4833	83%	4,13	1,67	4,13	4,18	4,08
	32. Le informazioni reperite sul portale web di Ateneo (offerta formativa, siti web docenti, ...) sono complete	5539	95%	4,20	1,67	4,18	4,21	4,18
	33. La diffusione delle informazioni a riguardo della didattica è completa/esauriente	5560	96%	4,12	1,66	4,07	4,10	4,10
	34. La diffusione delle informazioni a riguardo delle agevolazioni economiche allo studente è completa/esauriente	5297	91%	3,82	1,97	3,80	3,86	3,77
	35. La diffusione delle informazioni sulle azioni intraprese dell'Ateneo nell'ambito della sostenibilità ambientale ed energetica è completa/esauriente	4409	76%	3,82	1,86	3,70	3,75	3,82
	36. La diffusione delle informazioni a riguardo degli eventi (online o in presenza) organizzati dall'Ateneo è completa/esauriente	5258	91%	4,18	1,66	4,22	4,32	4,19
Totale macrodomanda				4,05	1,77	4,02	4,07	4,03
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	1719	30%	3,78	2,10	3,78	3,86	3,81
	38. Twitter	1078	19%	3,41	2,26	3,30	3,32	3,39
	39. LinkedIn	1516	26%	3,88	2,22	3,80	3,80	3,72
	40. Instagram	3622	62%	4,29	1,65	4,36	4,42	4,21
Totale macrodomanda				3,98	2,04	3,81	3,85	3,91
	41. Sei complessivamente soddisfatto/a della qualità dei SERVIZI DI COMUNICAZIONE?	5684	98%	4,04	1,43	3,90	3,97	4,00
Totale complessivo				4,04	1,78	3,91	3,96	4,00

Nota: la media Verona GP2021 è evidenziata in rosso quando nel GP2022 vi è stato un peggioramento; il punteggio GP2022 grandi atenei è evidenziato in rosso quando il risultato di Verona è inferiore a quello degli altri grandi atenei.
n.d.: nel questionario del GP2021 non era prevista la domanda qui presa in considerazione.

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice 2022

Studenti iscritti agli anni successivi al primo

C) SISTEMI INFORMATIVI

Macrodomanda	Domanda	Frequenza	% Rispondenti	GP2022		Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	Media Verona GP2021
				Media	Varianza			
ESPRIMI IL TUO ACCORDO CON LE SEGUENTI AFFERMAZIONI RELATIVE AI SISTEMI INFORMATIVI	43. Il portale web di Ateneo è facilmente navigabile	5758	99%	3,88	1,98	4,02	4,07	3,92
	44. Gli strumenti on-line per le operazioni collegate ai servizi personalizzati sono adeguati	5433	94%	4,03	1,73	4,13	4,18	4,08
	45. La connettività (Wi-Fi, prese corrente) è accessibile ed adeguata	5357	92%	4,25	2,03	3,84	3,86	4,35
	46. Ritieni che gli strumenti di supporto digitale alla didattica (piattaforma web, lezioni online, forum e blog, ecc.) siano soddisfacenti?	5654	97%	4,19	1,77	4,00	4,06	4,42
Totale macrodomanda				4,08	1,90	4,00	4,04	4,19
	47. Sei complessivamente soddisfatto/a della qualità dei SERVIZI DEI SISTEMI INFORMATIVI?	5778	99%	4,08	1,52	3,86	3,94	4,20
Totale complessivo				4,08	1,82	3,93	3,99	4,19

Nota: la media Verona GP2021 è evidenziata in rosso quando nel GP2022 vi è stato un peggioramento; il punteggio GP2022 grandi atenei è evidenziato in rosso quando il risultato di Verona è inferiore a quello degli altri grandi atenei.
n.d.: nel questionario del GP2021 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 GP2022

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

E) SERVIZI INFORMATICI E TECNOLOGICI

91. In riferimento al servizio Help-Desk informatico Indichi la frequenza di utilizzo	Frequenza	% Frequenza
Annuale	224	47,5%
Giornaliera	4	0,8%
Mai	74	15,7%
Mensile	170	36,0%
Totale	472	100%

92. In riferimento al servizio Help-Desk informatico, si è prevalentemente rivolto a	Frequenza	% Frequenza
Amministrazione Centrale	131	32,9%
Strutture Decentrate	267	67,1%
Totale	398	100%

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice GP2022

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

E) SERVIZI INFORMATICI E TECNOLOGICI

Macrodomanda	Domanda	Frequenza	% Rispondenti	GP2022		Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	Media Verona GP2021
				Media	Varianza			
In riferimento alla rete Wi-Fi	89. Indichi il livello di soddisfazione	462	98%	4,66	1,43	4,09	4,02	4,69
Totale macrodomanda				4,66	1,43	4,09	4,02	4,69
In riferimento alla casella di posta elettronica personale e agli altri servizi cloud (WebConference, Storage...)	90. Indichi il livello di soddisfazione	461	98%	4,68	1,33	4,83	4,83	4,84
Totale macrodomanda				4,68	1,33	4,83	4,83	4,84
In riferimento al servizio Help-Desk informatico	93. Indichi il livello di soddisfazione	392	83%	4,64	1,83	4,78	4,68	4,81
Totale macrodomanda				4,64	1,83	4,78	4,68	4,81
Complessivamente, in riferimento ai sistemi informatici	94. Indichi il livello di soddisfazione	472	100%	4,44	1,46	4,36	4,27	4,60
Totale macrodomanda				4,44	1,46	4,36	4,27	4,60
Totale complessivo				4,60	1,51	4,51	4,45	4,73

Nota: la media Verona GP2021 è evidenziata in rosso quando nel GP2022 vi è stato un peggioramento; il punteggio GP2022 grandi atenei è evidenziato in rosso quando il risultato di Verona è inferiore a quello degli altri grandi atenei.
n.d.: nel questionario del GP2021 non era prevista la domanda qui presa in considerazione.

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice GP2022

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

F) COMUNICAZIONE

Macrodomanda	Domanda	Frequenza	% Rispondenti	GP2022		Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	Media Verona GP2021
				Media	Varianza			
In riferimento alle informazioni fornite dall'Ateneo	95. I servizi dell'Ateneo a supporto del personale docente sono noti	389	84%	4,21	1,54	3,89	3,94	4,23
	96. L'organizzazione dei servizi in termini di ruoli e responsabilità è chiara	428	93%	3,89	1,85	3,75	3,83	3,93
	97. La modalità di accesso ai servizi è chiara	445	96%	3,96	1,65	3,78	3,85	4,00
	98. La diffusione delle informazioni riguardo ad attività culturali, seminari ed eventi è soddisfacente	453	98%	4,30	1,79	4,41	4,43	4,35
	99. La diffusione delle informazioni riguardo alla sostenibilità ambientale ed energetica è soddisfacente	407	88%	3,89	1,88	3,68	3,66	3,89
Totale macrodomanda				4,05	1,77	3,90	3,94	4,09
In riferimento alla promozione esterna dell'immagine dell'Ateneo	100. L'immagine dell'Ateneo è valorizzata attraverso i media	401	87%	4,22	1,56	4,08	4,08	3,91
Totale macrodomanda				4,22	1,56	4,08	4,08	3,91
Complessivamente, in riferimento ai servizi di comunicazione	101. Indichi il livello di soddisfazione	462	100%	4,03	1,35	3,95	3,93	4,01
Totale macrodomanda				4,03	1,35	3,95	3,93	4,01
In riferimento alle informazioni fornite, indichi il livello di soddisfazione rispetto alla facilità di navigazione de:	102. Il sito dell'Ateneo	445	96%	4,12	1,82	3,93	3,90	4,29
	103. Il sito/la pagina di Dipartimento	447	97%	4,16	1,73	3,99	3,90	4,31
	104. Il sito/la pagina del Corso di Studi	423	92%	4,01	1,95	3,98	3,89	3,99
	105. L'Intranet dell'Ateneo	450	97%	4,15	1,83	3,97	3,91	4,52
Totale macrodomanda				4,11	1,83	3,97	3,90	4,28
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	168	36%	4,21	1,94	4,06	4,16	4,22
	107. Twitter	105	23%	3,82	2,25	3,67	3,71	3,73
	108. LinkedIn	160	35%	4,19	1,75	4,00	4,03	3,78
	109. Instagram	145	31%	4,06	2,09	4,02	4,07	3,89
Totale macrodomanda				4,09	1,99	3,94	3,99	3,93
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	457	99%	4,06	1,22	3,92	3,90	4,04
Totale macrodomanda				4,06	1,22	3,92	3,90	4,04
Totale complessivo				4,08	1,72	3,96	3,96	4,11

Nota: la media Verona GP2021 è evidenziata in rosso quando nel GP2022 vi è stato un peggioramento; il punteggio GP2022 grandi atenei è evidenziato in rosso quando il risultato di Verona è inferiore a quello degli altri grandi atenei.
n.d.: nel questionario del GP2021 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 GP2022

Personale tecnico e amministrativo e collaboratori esperti linguistici

D) SERVIZI INFORMATICI E TECNOLOGICI

55. In riferimento agli applicativi gestionali (contabilità, studenti, personale...) Indichi la frequenza di utilizzo	Frequenza	% Frequenza
Annuale	1	0,8%
Giornaliera	82	65,1%
Mai	22	17,5%
Mensile	21	16,7%
Totale	126	100%

57. In riferimento al servizio Help-Desk informatico Indichi la frequenza di utilizzo	Frequenza	% Frequenza
Annuale	38	30,2%
Giornaliera	17	13,5%
Mai	7	5,6%
Mensile	64	50,8%
Totale	126	100%

58. In riferimento al servizio Help-Desk informatico, si è prevalentemente rivolto a	Frequenza	% Frequenza
Amministrazione Centrale	93	78,2%
Strutture Decentrate	26	21,8%
Totale	119	100%

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice GP2022

Personale tecnico e amministrativo e collaboratori esperti linguistici

D) SERVIZI INFORMATICI E TECNOLOGICI

Macrodomanda	Domanda	Frequenza	% Rispondenti	GP2022		Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	Media Verona GP2021
				Media	Varianza			
In riferimento alla rete Wi-Fi	52. Indichi il livello di soddisfazione	117	93%	4,71	1,41	4,35	4,30	4,89
Totale macrodomanda				4,71	1,41	4,35	4,30	4,89
In riferimento ai sistemi hardware forniti in dotazione dall'Ateneo	53. Indichi il livello di soddisfazione	123	98%	4,28	2,20	4,32	4,32	4,57
Totale macrodomanda				4,28	2,20	4,32	4,32	4,57
In riferimento alla casella di posta elettronica personale e agli altri servizi cloud (WebConference, Storage...)	54. Indichi il livello di soddisfazione	125	99%	4,68	1,40	4,81	4,75	4,89
Totale macrodomanda				4,68	1,40	4,81	4,75	4,89
In riferimento agli applicativi gestionali (contabilità, studenti, personale...)	56. Indichi il livello di soddisfazione	102	81%	4,26	1,13	4,33	4,26	4,42
Totale macrodomanda				4,26	1,13	4,33	4,26	4,42
In riferimento al servizio Help-Desk informatico	59. Indichi il livello di soddisfazione	119	94%	4,47	1,61	4,55	4,47	4,63
Totale macrodomanda				4,47	1,61	4,55	4,47	4,63
Complessivamente, in riferimento ai sistemi informatici	60. Indichi il livello di soddisfazione	126	100%	4,44	1,53	4,35	4,28	4,62
Totale macrodomanda				4,44	1,53	4,35	4,28	4,62
Totale complessivo				4,48	1,58	4,45	4,40	4,67

Nota: la media Verona GP2021 è evidenziata in rosso quando nel GP2022 vi è stato un peggioramento; il punteggio GP2022 grandi atenei è evidenziato in rosso quando il risultato di Verona è inferiore a quello degli altri grandi atenei.
n.d.: nel questionario del GP2021 non era prevista la domanda qui presa in considerazione.

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice GP2022

Personale tecnico e amministrativo e collaboratori esperti linguistici

E) COMUNICAZIONE

Macrodomanda	Domanda	Frequenza	% Rispondenti	GP2022		Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	Media Verona GP2021
				Media	Varianza			
In riferimento alle informazioni fornite dall'Ateneo	61. I servizi dell'Ateneo a supporto del personale sono noti	121	98%	3,84	1,98	3,86	3,88	3,96
	62. L'organizzazione dei servizi in termini di ruoli e responsabilità è chiara	121	98%	3,55	2,12	3,64	3,69	3,70
	63. La modalità di accesso ai servizi è chiara	120	98%	3,78	1,94	3,80	3,82	3,89
	64. La diffusione delle informazioni riguardo ad attività culturali, seminari ed eventi è soddisfacente	118	96%	4,10	1,92	4,20	4,21	4,08
	65. La diffusione delle informazioni riguardo alla sostenibilità ambientale ed energetica è soddisfacente	116	94%	3,71	2,26	3,72	3,65	3,74
Totale macrodomanda				3,80	2,06	3,84	3,85	3,87
In riferimento alla promozione esterna dell'immagine dell'Ateneo	66. L'immagine dell'Ateneo è valorizzata attraverso i media	100	81%	3,94	2,00	4,06	4,08	4,07
Totale macrodomanda				3,94	2,00	4,06	4,08	4,07
Complessivamente, in riferimento ai servizi di comunicazione	67. Indichi il livello di soddisfazione	123	100%	3,70	1,83	3,88	3,89	3,89
Totale macrodomanda				3,70	1,83	3,88	3,89	3,89
In riferimento alle informazioni fornite, indichi il livello di soddisfazione rispetto alla facilità di navigazione de:	68. Il sito dell'Ateneo	121	98%	3,82	2,27	3,90	3,86	3,85
	69. Il sito/la pagina di Dipartimento	104	85%	3,83	2,13	4,01	3,86	3,90
	70. Il sito/la pagina del Corso di Studi	89	72%	3,83	2,19	3,99	3,86	3,72
	71. L'Intranet dell'Ateneo	121	98%	4,16	2,00	4,09	3,98	4,04
Totale macrodomanda				3,92	2,15	4,00	3,90	3,89
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	52	42%	4,15	1,54	4,06	4,17	4,06
	73. Twitter	22	18%	4,05	1,85	3,73	3,83	3,62
	74. LinkedIn	31	25%	4,06	1,53	3,91	3,97	3,89
	75. Instagram	42	34%	4,07	1,78	4,04	4,10	3,98
Totale macrodomanda				4,10	1,62	3,94	4,02	3,92
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	122	99%	3,84	1,58	3,87	3,88	3,85
Totale macrodomanda				3,84	1,58	3,87	3,88	3,85
Totale complessivo				3,86	1,99	3,93	3,94	3,90

Nota: la media Verona GP2021 è evidenziata in rosso quando nel GP2022 vi è stato un peggioramento; il punteggio GP2022 grandi atenei è evidenziato in rosso quando il risultato di Verona è inferiore a quello degli altri grandi atenei.
n.d.: nel questionario del GP2021 non era prevista la domanda qui presa in considerazione.