

## QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice 2022

### Studenti iscritti al 1° anno

#### ANAGRAFICA

1. Sei disponibile a proseguire ora la compilazione del questionario? (La compilazione viene proposta una sola volta dopo il login e richiede al massimo 15 minuti)	Frequenza	% Frequenza
Sì, proseguo la compilazione del questionario	1774	100%
<b>Totale</b>	<b>1774</b>	<b>100%</b>

2. A quale corso sei iscritto/a?	Frequenza	% Frequenza
Laurea triennale	1618	91,2%
Laurea a ciclo unico	156	8,8%
<b>Totale</b>	<b>1774</b>	<b>100%</b>

3. Mediamente qual è la percentuale delle lezioni che hai frequentato per ogni insegnamento?	Frequenza	% Frequenza
Più del 50% (studente frequentante)	1497	84,4%
Meno del 50% (studente non frequentante)	277	15,6%
<b>Totale</b>	<b>1774</b>	<b>100%</b>

4. A quale anno di corso sei iscritto/a?	Frequenza	% Frequenza
Primo anno	1774	100%
<b>Totale</b>	<b>1774</b>	<b>100%</b>

5. Sei uno/a studente/ssa fuori sede? (studente/ssa che ha abbandonato l'abitazione familiare per motivi di studio)	Frequenza	% Frequenza
Sì	517	29,1%
NO	1257	70,9%
<b>Totale</b>	<b>1774</b>	<b>100%</b>

6. Da dove provieni?	Frequenza	% Frequenza
Stessa provincia della sede che frequenti	29	5,6%
Stessa regione della sede che frequenti	152	29,4%
Altra regione rispetto alla sede che frequenti	313	60,5%
Dall'estero	23	4,4%
<b>Totale</b>	<b>517</b>	<b>100%</b>

7. Tipologia di scuola superiore frequentata	Frequenza	% Frequenza
Liceo	1081	60,9%
Istituto Tecnico	524	29,5%
Istituto Professionale	138	7,8%
Altro	31	1,7%
<b>Totale</b>	<b>1774</b>	<b>100%</b>

# QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice 2022

## Studenti iscritti al 1° anno

### A) ORIENTAMENTO

11. Quale è stato il principale mezzo attraverso cui sei venuto/a a conoscenza dell'offerta didattica dell'ateneo che ora frequenti?	Frequenza	% Frequenza
Familiari / Amici	538	30,3%
Portale d'ateneo	640	36,1%
Guide all'orientamento	148	8,3%
Giornate di orientamento presso gli istituti superiori	95	5,4%
Presentazioni svolte direttamente dall'ateneo (open day...)	70	3,9%
Social media (Facebook, Twitter)	42	2,4%
Altro	241	13,6%
<b>Totale</b>	<b>1774</b>	<b>100%</b>

8. Prima variabile per importanza	Frequenza	% Frequenza
Costo della vita / Cost of living	59	3,3%
Distanza dalla città di residenza / Proximity to the hometown	381	21,5%
Facilità di accesso (prerequisiti, difficoltà del test di ingresso) / Admission requirements (lack of the entrance exam, prerequisites)	129	7,3%
Fattori economici (tasse, borse di studio, agevolazioni economiche) / Economics aspects (University fees, scholarships)	46	2,6%
Offerta formativa / Educational offer	743	41,9%
Opportunità lavorative offerte dalla regione (stipendio medio, livello di occupazione, presenza di centri industriali) / Job opportunities in the area (average salary, employment rate, ...)	235	13,2%
Possibilità di internazionalizzazione (possibilità di scambi con estero, doppi titoli, mobilità) / Internationalisation (foreign exchange programmes, double degree, mobility)	37	2,1%
Prestigio/reputazione (nome università, classifiche, ecc.) / University reputation	71	4,0%
Qualità dei servizi allo studente (reperibilità informazioni, facilities, orientamento) / Students' services (information availability, facilities, help and guidance)	36	2,0%
Qualità della vita (servizi pubblici, amenities, area metropolitana) / Quality of life (public services, amenities, local area development)	36	2,0%
Sostenibilità ambientale del campus / Sustainability of the campus	1	0,1%
<b>Totale</b>	<b>1774</b>	<b>100%</b>

9. Seconda variabile per importanza	Frequenza	% Frequenza
Costo della vita / Cost of living	83	4,7%
Distanza dalla città di residenza / Proximity to the hometown	422	23,8%
Facilità di accesso (prerequisiti, difficoltà del test di ingresso) / Admission requirements (lack of the entrance exam, prerequisites)	206	11,6%
Fattori economici (tasse, borse di studio, agevolazioni economiche) / Economics aspects (University fees, scholarships)	155	8,7%
Offerta formativa / Educational offer	253	14,3%
Opportunità lavorative offerte dalla regione (stipendio medio, livello di occupazione, presenza di centri industriali) / Job opportunities in the area (average salary, employment rate, ...)	241	13,6%
Possibilità di internazionalizzazione (possibilità di scambi con estero, doppi titoli, mobilità) / Internationalisation (foreign exchange programmes, double degree, mobility)	98	5,5%
Prestigio/reputazione (nome università, classifiche, ecc.) / University reputation	134	7,6%
Qualità dei servizi allo studente (reperibilità informazioni, facilities, orientamento) / Students' services (information availability, facilities, help and guidance)	109	6,1%
Qualità della vita (servizi pubblici, amenities, area metropolitana) / Quality of life (public services, amenities, local area development)	67	3,8%
Sostenibilità ambientale del campus / Sustainability of the campus	6	0,3%
<b>Totale</b>	<b>1774</b>	<b>100%</b>

## QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice 2022

### Studenti iscritti al 1° anno

#### A) ORIENTAMENTO

10. Terza variabile per importanza	Frequenza	% Frequenza
Costo della vita / Cost of living	116	6,5%
Distanza dalla città di residenza / Proximity to the hometown	281	15,8%
Facilità di accesso (prerequisiti, difficoltà del test di ingresso) / Admission requirements (lack of the entrance exam, prerequisites)	219	12,3%
Fattori economici (tasse, borse di studio, agevolazioni economiche) / Economics aspects (University fees, scholarships)	186	10,5%
Offerta formativa / Educational offer	182	10,3%
Opportunità lavorative offerte dalla regione (stipendio medio, livello di occupazione, presenza di centri industriali) / Job opportunities in the area (average salary, employment rate, ...)	178	10,0%
Possibilità di internazionalizzazione (possibilità di scambi con estero, doppi titoli, mobilità) / Internationalisation (foreign exchange programmes, double degree, mobility)	103	5,8%
Prestigio/reputazione (nome università, classifiche, ecc.) / University reputation	213	12,0%
Qualità dei servizi allo studente (reperibilità informazioni, facilities, orientamento) / Students' services (information availability, facilities, help and guidance)	130	7,3%
Qualità della vita (servizi pubblici, amenities, area metropolitana) / Quality of life (public services, amenities, local area development)	149	8,4%
Sostenibilità ambientale del campus / Sustainability of the campus	17	1,0%
<b>Totale</b>	<b>1774</b>	<b>100%</b>

## QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice 2022

### Studenti iscritti al 1° anno

#### A) ORIENTAMENTO

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 A SERVIZI DI ORIENTAMENTO	12. La promozione dei corsi di laurea e dell'offerta formativa è adeguata	1393	79%	4,33	1,55	4,40	4,50	4,36
	13. Il materiale informativo di orientamento (sito web, locandine, brochure o altra documentazione) relativo all'Ateneo e/o ai singoli Corsi di Laurea offre le informazioni che cerco	1587	90%	4,37	1,58	4,47	4,53	4,32
<b>Totale macrodomanda</b>				<b>4,35</b>	<b>1,57</b>	<b>4,44</b>	<b>4,52</b>	<b>4,34</b>
SU QUALI DEI SEGUENTI ASPETTI, AL MOMENTO DELL'IMMATRICOLAZIONE, AVRESTI DESIDERATO RICEVERE MAGGIORI INFORMAZIONI DA PARTE DELL'ATENEO?	14. Sbocchi occupazionali del tuo Corso di Laurea	1502	85%	4,18	2,29	4,39	4,37	n.d.
	15. Modalità delle lezioni, degli esami e organizzazione del Corso di Laurea	1575	89%	4,40	1,88	4,41	4,40	n.d.
	16. Servizi, opportunità e agevolazioni (associazioni sportive o culturali, convenzioni con realtà del territorio, ecc.)	1470	83%	4,16	2,17	4,14	4,16	n.d.
<b>Totale macrodomanda</b>				<b>4,25</b>	<b>2,12</b>	<b>4,31</b>	<b>4,31</b>	<b>n.d.</b>
	17. Sei complessivamente soddisfatto/a della qualità del servizio di ORIENTAMENTO?	1615	91%	4,01	1,52	4,09	4,17	4,11
<b>Totale complessivo</b>				<b>4,24</b>	<b>1,85</b>	<b>4,28</b>	<b>4,33</b>	<b>4,23</b>

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

#### B) INFRASTRUTTURE E SERVIZI DI CAMPUS

20. Hai usufruito/utilizzato delle AULE DIDATTICHE?	Frequenza	% Frequenza
SI'	1344	75,8%
NO	430	24,2%
<b>Totale</b>	<b>1774</b>	<b>100%</b>

21. Il tuo corso di studi prevede la frequenza in LABORATORI?	Frequenza	% Frequenza
SI'	968	54,6%
NO	806	45,4%
<b>Totale</b>	<b>1774</b>	<b>100%</b>

22. Hai usufruito/utilizzato delle AULE/SPAZI DI STUDIO?	Frequenza	% Frequenza
SI'	1356	76,4%
NO	418	23,6%
<b>Totale</b>	<b>1774</b>	<b>100%</b>

## QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice 2022

### Studenti iscritti al 1° anno

#### B) INFRASTRUTTURE E SERVIZI DI CAMPUS

Macrodomanda	Domanda	Frequenza	% Rispondenti	GP2022		Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	Media Verona GP2021
				Media	Varianza			
Le sedie, i banchi e gli arredi sono adeguati	23. Le sedie, i banchi e gli arredi delle AULE DIDATTICHE sono adeguati	1344	76%	4,08	2,11	3,75	3,91	4,16
	24. Le sedie, i banchi e gli arredi dei LABORATORI sono adeguati	968	55%	4,20	1,90	4,38	4,40	4,34
	25. Le sedie, i banchi e gli arredi di AULE/SPAZI DI STUDIO sono adeguati	1356	77%	4,20	2,02	4,03	4,18	4,49
<b>Totale macrodomanda</b>				<b>4,16</b>	<b>2,02</b>	<b>4,05</b>	<b>4,16</b>	<b>4,32</b>
Gli ambienti sono puliti	26. Le AULE DIDATTICHE sono pulite	1344	76%	4,84	1,48	4,50	4,64	4,99
	27. I LABORATORI sono puliti	968	55%	4,89	1,43	4,76	4,82	4,97
	28. Le AULE e gli SPAZI DI STUDIO sono puliti	1356	77%	4,88	1,35	4,51	4,66	4,98
<b>Totale macrodomanda</b>				<b>4,87</b>	<b>1,42</b>	<b>4,59</b>	<b>4,71</b>	<b>4,98</b>
La sicurezza personale (rispetto a furti, borseggi, violenza fisica) all'interno delle AULE DIDATTICHE è assicurata La sicurezza personale (rispetto a furti, borseggi, violenza fisica) all'interno dei LABORATORI è assicurata La sicurezza personale (rispetto a furti, borseggi, violenza fisica) all'interno delle AULE e degli SPAZI DI STUDIO è assicurata	29. La sicurezza personale (rispetto a furti, borseggi, violenza fisica) all'interno delle AULE DIDATTICHE è assicurata	1344	76%	4,74	1,54	4,52	4,70	4,82
	30. La sicurezza personale (rispetto a furti, borseggi, violenza fisica) all'interno dei LABORATORI è assicurata	968	55%	4,78	1,52	4,72	4,80	4,82
	31. La sicurezza personale (rispetto a furti, borseggi, violenza fisica) all'interno delle AULE e degli SPAZI DI STUDIO è assicurata	1356	77%	4,70	1,53	4,45	4,62	4,76
<b>Totale macrodomanda</b>				<b>4,73</b>	<b>1,53</b>	<b>4,56</b>	<b>4,71</b>	<b>4,80</b>
La temperatura è confortevole	32. La temperatura delle AULE DIDATTICHE è confortevole	1344	76%	4,02	2,02	3,87	4,00	4,08
	33. La temperatura dei LABORATORI è confortevole	968	55%	4,24	1,74	4,24	4,29	4,18
	34. La temperatura di AULE/SPAZI DI STUDIO è confortevole	1356	77%	4,15	1,78	4,04	4,14	4,26
<b>Totale macrodomanda</b>				<b>4,13</b>	<b>1,86</b>	<b>4,05</b>	<b>4,14</b>	<b>4,17</b>
La segnaletica per individuare gli spazi d'Ateneo è chiara	35. La segnaletica per individuare le AULE DIDATTICHE è chiara	1344	76%	4,38	1,79	4,09	4,31	4,46
	36. La segnaletica per individuare i LABORATORI è chiara	968	55%	4,29	1,97	4,14	4,32	4,36
	37. La segnaletica per individuare le AULE e gli SPAZI DI STUDIO è chiara	1356	77%	4,35	1,78	4,13	4,36	4,45
<b>Totale macrodomanda</b>				<b>4,34</b>	<b>1,83</b>	<b>4,12</b>	<b>4,33</b>	<b>4,43</b>
Il funzionamento di microfoni, computer, proiettori e apparecchi audio-video è adeguato	38. Il funzionamento di microfoni, computer, proiettori e apparecchi audio-video nelle AULE DIDATTICHE è adeguato	1344	76%	4,35	1,61	4,06	4,21	4,30
	39. Il funzionamento di microfoni, computer, proiettori e apparecchi audio-video nei LABORATORI è adeguato	968	55%	4,42	1,66	4,37	4,43	4,33
	<b>Totale macrodomanda</b>				<b>4,38</b>	<b>1,63</b>	<b>4,22</b>	<b>4,32</b>
IN RIFERIMENTO ALLE AZIONI E MISURE DELL'ATENEO SULLA SOSTENIBILITA' ENERGETICA E AMBIENTALE (GESTIONE RIFIUTI, AREE VERDI, MOBILITA' INTERNA AL CAMPUS):	40. Le azioni intraprese sono efficaci	1360	77%	4,29	1,43	4,31	4,30	4,32
<b>Totale macrodomanda</b>				<b>4,29</b>	<b>1,43</b>	<b>4,31</b>	<b>4,30</b>	<b>4,32</b>
	41. Sei complessivamente soddisfatto/a della qualità di INFRASTRUTTURE E SERVIZI DI CAMPUS?	1663	94%	4,34	1,38	4,24	4,33	4,45
<b>Totale complessivo</b>				<b>4,42</b>	<b>1,75</b>	<b>4,27</b>	<b>4,38</b>	<b>4,49</b>

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

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
<b>Totale macrodomanda</b>				<b>4,08</b>	<b>1,73</b>	<b>4,20</b>	<b>4,24</b>	<b>4,17</b>
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
<b>Totale macrodomanda</b>				<b>4,02</b>	<b>2,06</b>	<b>3,89</b>	<b>3,89</b>	<b>4,04</b>
	53. Sei complessivamente soddisfatto/a della qualità dei SERVIZI DI COMUNICAZIONE?	1723	97%	4,14	1,43	4,12	4,20	4,22
<b>Totale complessivo</b>				<b>4,08</b>	<b>1,76</b>	<b>4,07</b>	<b>4,11</b>	<b>4,15</b>

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
<b>Totale macrodomanda</b>				<b>4,21</b>	<b>1,82</b>	<b>4,20</b>	<b>4,26</b>	<b>4,34</b>
	59. Sei complessivamente soddisfatto/a della qualità dei SERVIZI DEI SISTEMI INFORMATIVI?	1757	99%	4,20	1,38	4,11	4,19	4,36
<b>Totale complessivo</b>				<b>4,21</b>	<b>1,72</b>	<b>4,16</b>	<b>4,22</b>	<b>4,34</b>

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

#### E) SERVIZI SEGRETERIA

61. Hai utilizzato i SERVIZI DI SEGRETERIA ON-LINE nell'anno accademico corrente?	Frequenza	% Frequenza
SI'	839	47,3%
NO	935	52,7%
<b>Totale</b>	<b>1774</b>	<b>100%</b>

62. Ti sei rivolto /a agli SPORTELLI DELLA SEGRETERIA STUDENTI nell'anno accademico corrente?	Frequenza	% Frequenza
SI', a distanza (tramite ad es. Teams, Zoom)	281	15,8%
SI', in presenza	488	27,5%
NO	1005	56,7%
<b>Totale</b>	<b>1774</b>	<b>100%</b>

70. Qual è la ragione principale per cui non ti sei mai rivolto/a agli sportelli della segreteria studenti?	Frequenza	% Frequenza
Uso strumenti alternativi allo sportello (Sito web, Call Center, Help-desk)	246	24,5%
Non ne ho avuto bisogno	699	69,6%
Gli orari di apertura non sono adeguati	35	3,5%
Lo sportello è lontano dalla sede dove si svolgono le lezioni	14	1,4%
Il personale non è cortese	11	1,1%
<b>Totale</b>	<b>1005</b>	<b>100%</b>

71. A quale segreteria studenti ti sei rivolto/a principalmente?	Frequenza	% Frequenza
Segreteria Centrale	224	29,1%
Segreteria di Dipartimento o di Scuola	545	70,9%
<b>Totale</b>	<b>769</b>	<b>100%</b>

## QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice 2022

### Studenti iscritti al 1° anno

#### E) SERVIZI SEGRETERIA

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 SEGRETERIA ON-LINE	66. Il processo di immatricolazione è soddisfacente	839	76%	4,16	1,77	4,35	4,44	4,16
	67. Le operazioni di segreteria on-line sono chiare e di semplice utilizzo	839	76%	3,78	1,94	4,00	4,06	3,76
	68. Le informazioni on-line sulla carriera universitaria (iscrizioni agli esami, modalità di pagamento delle tasse) sono adeguate	839	76%	4,10	1,92	4,39	4,44	4,17
	69. Il processo di presentazione del Piano di Studio è completo/esauriente	839	76%	4,16	1,78	4,30	4,35	4,19
<b>Totale macrodomanda</b>				<b>4,05</b>	<b>1,88</b>	<b>4,26</b>	<b>4,32</b>	<b>4,07</b>
ESPRIMI IL TUO ACCORDO CON LE SEGUENTI AFFERMAZIONI RELATIVE AI SERVIZI DI SEGRETERIA ALLO SPORTELLLO (ONLINE O IN PRESENZA)	72. La Segreteria Studenti è capace di risolvere i problemi	769	70%	4,10	2,02	4,01	4,10	3,95
<b>Totale macrodomanda</b>				<b>4,10</b>	<b>2,02</b>	<b>4,01</b>	<b>4,10</b>	<b>3,95</b>
Quali criticità hai riscontrato?	74. Tempi di risposta molto lunghi	370	34%	3,40	2,08	3,85	3,83	n.d.
	75. Orari di apertura non adeguati	370	34%	3,26	2,02	3,74	3,80	n.d.
	76. Scarsa chiarezza nelle informazioni fornite	370	34%	3,61	1,90	3,85	3,84	n.d.
	77. Difficoltà a fissare un appuntamento/mettermi in contatto	370	34%	3,19	2,07	3,67	3,55	n.d.
<b>Totale macrodomanda</b>				<b>3,37</b>	<b>2,04</b>	<b>3,78</b>	<b>3,76</b>	<b>n.d.</b>
<b>Totale macrodomanda</b>	73. Sei complessivamente soddisfatto/a della QUALITA' del servizio ricevuto dalla SEGRETERIA STUDENTI?	1103	100%	4,03	1,95	3,99	4,08	4,02
<b>Totale macrodomanda</b>				<b>4,03</b>	<b>1,95</b>	<b>3,99</b>	<b>4,08</b>	<b>4,02</b>
<b>Totale complessivo</b>				<b>3,90</b>	<b>2,02</b>	<b>4,01</b>	<b>4,06</b>	<b>4,01</b>

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

#### F) SERVIZI BIBLIOTECARI

63. Hai utilizzato i SERVIZI BIBLIOTECARI di Ateneo (in presenza) per prestito e consultazione di volumi e riviste, nell'anno accademico corrente?	Frequenza	% Frequenza
SI'	441	24,9%
NO	1333	75,1%
<b>Totale</b>	<b>1774</b>	<b>100%</b>

64. Hai utilizzato i SERVIZI BIBLIOTECARI di Ateneo (in presenza) come aule studio, nell'anno accademico corrente?	Frequenza	% Frequenza
SI'	978	55,1%
NO	796	44,9%
<b>Totale</b>	<b>1774</b>	<b>100%</b>

65. Hai utilizzato i servizi di BIBLIOTECA DIGITALE (banche dati, periodici elettronici, ebooks) nell'anno accademico corrente?	Frequenza	% Frequenza
SI'	284	16,0%
NO	1490	84,0%
<b>Totale</b>	<b>1774</b>	<b>100%</b>

79. Qual è la ragione principale per cui NON hai usufruito dei servizi bibliotecari di Ateneo per consultazione e prestiti?	Frequenza	% Frequenza
Non li conosco	202	15,2%
Non ne ho avuto bisogno	982	73,7%
Non mi soddisfano	19	1,4%
Frequento altre biblioteche extra-ateneo	130	9,8%
<b>Totale</b>	<b>1333</b>	<b>100%</b>

80. Qual è la ragione principale per cui NON hai usufruito dei servizi bibliotecari di Ateneo come aule studio?	Frequenza	% Frequenza
Non li conosco	142	17,8%
Non ne ho avuto bisogno	523	65,7%
Non mi soddisfano	24	3,0%
Frequento altre biblioteche extra-ateneo	107	13,4%
<b>Totale</b>	<b>796</b>	<b>100%</b>

85. Qual è la ragione principale per cui NON hai usufruito dei servizi di biblioteca digitale (banche dati, periodici elettronici, e-book) nell'anno accademico corrente?	Frequenza	% Frequenza
Non li conosco	350	23,5%
Non ne ho avuto bisogno	986	66,2%
Non mi soddisfano	32	2,1%
Uso altre risorse/servizi on-line	122	8,2%
<b>Totale</b>	<b>1490</b>	<b>100%</b>

## QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice 2022

### Studenti iscritti al 1° anno

#### F) SERVIZI BIBLIOTECARI

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 BIBLIOTECARI PER CONSULTAZIONE E PRESTITI	81. Gli orari di apertura sono adeguati	441	41%	4,63	1,62	4,82	4,82	4,69
	82. La disponibilità di volumi e riviste è esaustiva	441	41%	4,52	1,59	4,71	4,77	4,64
<b>Totale macrodomanda</b>				<b>4,57</b>	<b>1,61</b>	<b>4,77</b>	<b>4,80</b>	<b>4,66</b>
ESPRIMI IL TUO ACCORDO CON LE SEGUENTI AFFERMAZIONI RELATIVE AI SERVIZI BIBLIOTECARI COME AULE STUDIO	83. Gli orari di apertura sono adeguati	978	91%	4,84	1,33	4,75	4,76	4,93
	<b>Totale macrodomanda</b>			<b>4,84</b>	<b>1,33</b>	<b>4,75</b>	<b>4,76</b>	<b>4,93</b>
ESPRIMI IL TUO ACCORDO CON LE SEGUENTI AFFERMAZIONI RELATIVE AI SERVIZI DI BIBLIOTECA DIGITALE	86. L'accesso alle risorse elettroniche (banche dati, periodici elettronici, e-books) è facile	284	27%	4,23	1,68	4,34	4,42	4,43
	87. La disponibilità di risorse elettroniche (banche dati, periodici elettronici, e-books) è ampia	284	27%	4,43	1,55	4,50	4,51	4,57
	88. Ti ritieni soddisfatto/a rispetto ai servizi di BIBLIOTECA DIGITALE?	284	27%	4,35	1,58	4,44	4,45	4,52
<b>Totale macrodomanda</b>				<b>4,33</b>	<b>1,60</b>	<b>4,43</b>	<b>4,46</b>	<b>4,51</b>
	84. Ti ritieni soddisfatto/a rispetto ai SERVIZI BIBLIOTECARI in presenza forniti dall'Ateneo?	1025	96%	4,81	1,08	4,61	4,68	4,89
<b>Totale macrodomanda</b>				<b>4,81</b>	<b>1,08</b>	<b>4,61</b>	<b>4,68</b>	<b>4,51</b>
SERVIZI BIBLIOTECARI	89. Sei complessivamente soddisfatto/a della qualità dei servizi bibliotecari di Ateneo?	1072	100%	4,68	1,14	4,51	4,66	4,74
<b>Totale macrodomanda</b>				<b>4,68</b>	<b>1,14</b>	<b>4,51</b>	<b>4,66</b>	<b>4,74</b>
<b>Totale complessivo</b>				<b>4,66</b>	<b>1,37</b>	<b>4,61</b>	<b>4,67</b>	<b>4,76</b>

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

#### G) DIRITTO ALLO STUDIO

91. Conosci le iniziative e le strutture per il DIRITTO ALLO STUDIO disponibili per gli iscritti al tuo Ateneo?	Frequenza	% Frequenza
SI', conosco tutti i servizi in modo completo	171	9,6%
SI', ma non approfonditamente	644	36,3%
Conosco solamente alcuni servizi, ma questi in modo completo	319	18,0%
No	640	36,1%
<b>Totale</b>	<b>1774</b>	<b>100%</b>

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice 2022

Studenti iscritti al 1° anno

G) DIRITTO ALLO STUDIO

Macrodomanda	Domanda	GP2022				Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	Media Verona GP2021
		Frequenza	% Rispondenti	Media	Varianza			
Ti ritieni soddisfatto/a dal supporto ricevuto dagli uffici/strutture (anche se non gestite direttamente dall'Ateneo) che gestiscono i servizi relativi al DIRITTO ALLO STUDIO rispetto ai seguenti aspetti?	92. COLLEGI/RESIDENZE	283	25%	3,87	2,17	4,12	4,15	4,01
	93. MENSE/PUNTI RISTORO	512	45%	4,03	2,02	4,24	4,22	3,85
	94. BORSE di STUDIO	480	42%	3,89	2,42	4,39	4,38	3,95
	95. ATTIVITA' di COLLABORAZIONI STUDENTESCHE (es. 150 ore)	233	21%	3,91	1,96	4,11	4,14	4,07
	96. ATTIVITA' di TUTORAGGIO	396	35%	4,32	1,73	4,47	4,45	4,42
	97. CHIAREZZA nei MECCANISMI di ACCESSO, REQUISITI e SCADENZE PREVISTE	767	68%	4,15	1,87	4,30	4,32	4,20
	98. Sei complessivamente soddisfatto/a della QUALITA' dei servizi di DIRITTO ALLO STUDIO?	1134	100%	4,15	1,56	4,31	4,31	4,24
<b>Totale macrodomanda</b>				<b>4,08</b>	<b>1,90</b>	<b>4,28</b>	<b>4,28</b>	<b>4,15</b>
<b>Totale complessivo</b>				<b>4,08</b>	<b>1,90</b>	<b>4,28</b>	<b>4,28</b>	<b>4,15</b>

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

CONCLUSIONE

100. Sei complessivamente soddisfatto/a della tua esperienza universitaria?	Frequenza	% Frequenza	% Frequenza GP grandi atenei	% Frequenza GP complessiva	% Frequenza GP21
SI'	1613	90,9%	89,2%	90,4%	91%
NO	161	9,1%	10,8%	9,6%	9%
<b>Totale</b>	<b>1774</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

In riferimento a tutti gli aspetti considerati, ponga i servizi di supporto in ordine di importanza dal più importante (1) al meno importante (7)

Servizio	Posizionamento medio
Diritto allo studio / Right to study	3,41
Comunicazione / Communication services	3,50
Orientamento in entrata / Level of guidance	3,98
Segreterie / Student support offices	4,01
Biblioteche / University library services	4,19
Sistemi informativi / Computer systems	4,46
Servizi generali e logistici / General services, infrastructure and logistics	4,48