

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice 2020

Studenti iscritti al 1° anno

ANAGRAFICA

Dipartimento di appartenenza:	Frequenza	% Frequenza
DIPARTIMENTO CULTURE E CIVILTÀ	300	11%
DIPARTIMENTO DI BIOTECNOLOGIE	111	4%
DIPARTIMENTO DI DIAGNOSTICA E SANITÀ PUBBLICA	286	10%
DIPARTIMENTO DI ECONOMIA AZIENDALE	257	9%
DIPARTIMENTO DI INFORMATICA	258	9%
DIPARTIMENTO DI LINGUE E LETTERATURE STRANIERE	353	13%
DIPARTIMENTO DI MEDICINA	2	0%
DIPARTIMENTO DI NEUROSCIENZE, BIOMEDICINA E MOVIMENTO	195	7%
DIPARTIMENTO DI SCIENZE CHIRURGICHE, ODONTOSTOMATOLOGICHE E MATERNO-INFANTILI	174	6%
DIPARTIMENTO DI SCIENZE ECONOMICHE	187	7%
DIPARTIMENTO DI SCIENZE GIURIDICHE	212	8%
DIPARTIMENTO DI SCIENZE UMANE	398	15%
Totale	2733	100%

2. A quale corso sei iscritto/a?	Frequenza	% Frequenza
Laurea triennale	2437	89%
Laurea a ciclo unico	296	11%
Totale	2733	100%

3. Quali altri Atenei/Scuole hai analizzato prima di scegliere questo Ateneo?	Frequenza	% Frequenza
Nessun altro Ateneo/Scuola	1115	41%
Altri Atenei a livello nazionale	1505	55%
Altri Atenei a livello internazionale	31	1%
Altri Atenei a livello nazionale e internazionale	82	3%
Totale	2733	100%

4. Mediamente qual è la percentuale delle lezioni che hai frequentato per ogni insegnamento?	Frequenza	% Frequenza
Più del 50% (studente frequentante)	2459	90%
Meno del 50% (studente non frequentante)	274	10%
Totale	2733	100%

6. Sei uno/a studente/ssa fuori sede? (studente/ssa che ha abbandonato l'abitazione familiare per motivi di studio)	Frequenza	% Frequenza
SI'	655	24%
NO	2078	76%
Totale	2733	100%

Se hai risposto "si" alla domanda precedente (Sei uno/a studente/ssa fuori sede?):

7. Da dove provieni?	Frequenza	% Frequenza
Stessa provincia della sede che frequenti	42	6%
Stessa regione della sede che frequenti	186	28%
Altra regione rispetto alla sede che frequenti	416	64%
Dall'estero	11	2%
Totale	655	100%

Se provieni da altra regione rispetto alla sede che frequenti o dall'estero:

8. Vorresti lavorare in questa città al termine degli studi universitari?	Frequenza	% Frequenza
SI'	225	53%
NO	202	47%
Totale	427	100%

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice 2020

Studenti iscritti al 1° anno

ANAGRAFICA

9. Quanto spendi in media in un mese di frequenza (in termini di beni di consumo, affitto, attività culturali)?	Frequenza	% Frequenza
1-300 €	66	15%
301-600 €	172	40%
601-900 €	79	19%
901-1200 €	24	6%
oltre 1200 €	7	2%
Non rispondo	79	19%
Totale	427	100%

Se provieni da altra regione rispetto alla sede che frequenti o dall'estero:

10. Quale immagine ti sei fatto/a della città in cui frequenti, da quando sei studente/ssa?	Frequenza	% Frequenza
Peggior delle aspettative	21	5%
Uguale alle aspettative	230	54%
Migliore delle aspettative	176	41%
Totale	427	100%

11. Tipologia di scuola superiore frequentata	Frequenza	% Frequenza
Altro	33	1%
Istituto Professionale	172	6%
Istituto Tecnico	860	31%
Liceo	1668	61%
Totale	2733	100%

12. Voto di diploma di maturità	Frequenza	% Frequenza
100 e Lode	74	3%
60-70	520	19%
71-80	747	27%
81-90	588	22%
91-100	733	27%
Altro	71	3%
Totale complessivo	2733	100%

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice 2020

Studenti iscritti al 1° anno

A) ORIENTAMENTO

16. 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	829	30%
Portale d'ateneo	931	34%
Guide all'orientamento	270	10%
Giornate di orientamento presso gli istituti superiori	200	7%
Presentazioni svolte direttamente dall'ateneo (open day...)	198	7%
Social media (Facebook, Twitter)	45	2%
Altro	260	10%
Totale	2733	100%

19. L'ateneo che frequenti è venuto a presentare la sua offerta formativa nel tuo istituto superiore?	Frequenza	% Frequenza
SI'	493	18%
NO	2240	82%
Totale	2733	100%

13. Prima variabile per importanza	Frequenza	% Frequenza
Costo della vita / Cost of living	62	2%
Distanza dalla città di residenza / Proximity to the hometown	661	24%
Facilità di accesso (prerequisiti, difficoltà del test di ingresso) / Admission requirements (lack of the entrance exam, prerequisites)	182	7%
Fattori economici (tasse, borse di studio, agevolazioni economiche) / Economics aspects (University fees, scholarships)	59	2%
Offerta formativa / Educational offer	1185	43%
Opportunità lavorative offerte dalla regione (stipendio medio, livello di occupazione, presenza di centri industriali) / Job opportunities in the area (average salary, employment rate, ...)	311	11%
Possibilità di internazionalizzazione (possibilità di scambi con estero, doppi titoli, mobilità) / Internationalisation (foreign exchange programmes, double degree, mobility)	56	2%
Prestigio/reputazione (nome università, classifiche, ecc.) / University reputation	134	5%
Qualità dei servizi allo studente (reperibilità informazioni, facilities, orientamento) / Students' services (information availability, facilities, help and guidance)	39	1%
Qualità della vita (servizi pubblici, amenities, area metropolitana) / Quality of life (public services, amenities, local area development)	43	2%
Sostenibilità ambientale del campus / Sustainability of the campus	1	0%
Totale	2733	100%

14. Seconda variabile per importanza	Frequenza	% Frequenza
Costo della vita / Cost of living	120	4%
Distanza dalla città di residenza / Proximity to the hometown	715	26%
Facilità di accesso (prerequisiti, difficoltà del test di ingresso) / Admission requirements (lack of the entrance exam, prerequisites)	261	10%
Fattori economici (tasse, borse di studio, agevolazioni economiche) / Economics aspects (University fees, scholarships)	191	7%
Offerta formativa / Educational offer	441	16%
Opportunità lavorative offerte dalla regione (stipendio medio, livello di occupazione, presenza di centri industriali) / Job opportunities in the area (average salary, employment rate, ...)	325	12%
Possibilità di internazionalizzazione (possibilità di scambi con estero, doppi titoli, mobilità) / Internationalisation (foreign exchange programmes, double degree, mobility)	149	5%
Prestigio/reputazione (nome università, classifiche, ecc.) / University reputation	251	9%
Qualità dei servizi allo studente (reperibilità informazioni, facilities, orientamento) / Students' services (information availability, facilities, help and guidance)	153	6%
Qualità della vita (servizi pubblici, amenities, area metropolitana) / Quality of life (public services, amenities, local area development)	114	4%
Sostenibilità ambientale del campus / Sustainability of the campus	13	0%
Totale	2733	100%

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice 2020

Studenti iscritti al 1° anno

A) ORIENTAMENTO

15. Terza variabile per importanza	Frequenza	% Frequenza
Costo della vita / Cost of living	148	5%
Distanza dalla città di residenza / Proximity to the hometown	459	17%
Facilità di accesso (prerequisiti, difficoltà del test di ingresso) / Admission requirements (lack of the entrance exam, prerequisites)	326	12%
Fattori economici (tasse, borse di studio, agevolazioni economiche) / Economics aspects (University fees, scholarships)	243	9%
Offerta formativa / Educational offer	281	10%
Opportunità lavorative offerte dalla regione (stipendio medio, livello di occupazione, presenza di centri industriali) / Job opportunities in the area (average salary, employment rate, ...)	331	12%
Possibilità di internazionalizzazione (possibilità di scambi con estero, doppi titoli, mobilità) / Internationalisation (foreign exchange programmes, double degree, mobility)	150	5%
Prestigio/reputazione (nome università, classifiche, ecc.) / University reputation	351	13%
Qualità dei servizi allo studente (reperibilità informazioni, facilities, orientamento) / Students' services (information availability, facilities, help and guidance)	213	8%
Qualità della vita (servizi pubblici, amenities, area metropolitana) / Quality of life (public services, amenities, local area development)	211	8%
Sostenibilità ambientale del campus / Sustainability of the campus	20	1%
Totale	2733	100%

Se hai considerato "Altri Atenei a livello nazionale":

23. Seleziona quale altro Ateneo nazionale hai considerato	Frequenza	% Frequenza
Humanitas	4	0%
I.U.S.S. - Istituto Universitario di Studi Superiori - PAVIA	5	0%
Istituto Europeo di Design (IED) - MILANO	11	1%
Istituto Universitario "Suor Orsola Benincasa" di NAPOLI	1	0%
Istituto di Architettura di VENEZIA	12	1%
LINK CAMPUS University	4	0%
Libera Univ. Inter.le Studi Sociali "Guido Carli" LUISS-ROMA	5	0%
Libera Università "CAMPUS BIO-MEDICO" Roma	2	0%
Libera Università "Vita Salute S.Raffaele" MILANO	11	1%
Libera Università degli Studi "Maria SS.Assunta" Roma	2	0%
Libera Università di BOLZANO	33	2%
Libera Università di lingue e comunicazione IULM-MI	13	1%
Politecnico di BARI	1	0%
Politecnico di MILANO	46	3%
Politecnico di TORINO	1	0%
SUM - Istituto Italiano di SCIENZE UMANE di FIRENZE	2	0%
Scuola Normale Superiore di PISA	3	0%
Università "Ca' Foscari" di VENEZIA	107	7%
Università Cattolica del Sacro Cuore	33	2%
Università Commerciale "Luigi Bocconi" MILANO	4	0%
Università Telematica Niccolò Cusano	1	0%
Università Telematica Pegaso	1	0%
Università Telematica San Raffaele Roma	2	0%
Università Telematica e-Campus	4	0%
Università degli Studi "Gabriele D'Annunzio" di CHIETI e PESCARA	2	0%
Università degli Studi ROMA TRE	3	0%
Università degli Studi de L'AQUILA	1	0%
Università degli Studi di BARI	1	0%
Università degli Studi di BERGAMO	33	2%
Università degli Studi di BOLOGNA	125	8%
Università degli Studi di BRESCIA	65	4%
Università degli Studi di CAGLIARI	2	0%
Università degli Studi di CAMERINO	2	0%
Università degli Studi di CATANIA	2	0%
Università degli Studi di FERRARA	53	3%
Università degli Studi di FIRENZE	11	1%
Università degli Studi di GENOVA	1	0%

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice 2020

Studenti iscritti al 1° anno

A) ORIENTAMENTO

Università degli Studi di MACERATA	1	0%
Università degli Studi di MESSINA	1	0%
Università degli Studi di MILANO	54	3%
Università degli Studi di MILANO-BICOCCA	21	1%
Università degli Studi di MODENA e REGGIO EMILIA	25	2%
Università degli Studi di NAPOLI "Federico II"	2	0%
Università degli Studi di Napoli "L'Orientale"	1	0%
Università degli Studi di PADOVA	477	30%
Università degli Studi di PALERMO	3	0%
Università degli Studi di PARMA	16	1%
Università degli Studi di PAVIA	6	0%
Università degli Studi di ROMA "La Sapienza"	5	0%
Università degli Studi di ROMA "Tor Vergata"	4	0%
Università degli Studi di SIENA	1	0%
Università degli Studi di TORINO	7	0%
Università degli Studi di TRENTO	262	17%
Università degli Studi di TRIESTE	27	2%
Università degli Studi di UDINE	11	1%
Università degli Studi di URBINO	3	0%
Università degli Studi di VERONA	46	3%
Università del Salento (già Università degli Studi di LECCE)	2	0%
Università di PISA	3	0%
Totale	1587	100%

24. Seleziona eventualmente un altro Ateneo nazionale che hai considerato	Frequenza	% Frequenza
Gran Sasso Science Institute - Scuola di dottorato internazionale	2	0%
Humanitas	4	1%
I.U.S.S. - Istituto Universitario di Studi Superiori - PAVIA	3	0%
IST.SUPERIORE DI EDUCAZ. FISICA ROMA	2	0%
Istituto Europeo di Design (IED) - MILANO	7	1%
Istituto Universitario "Suor Orsola Benincasa" di NAPOLI	1	0%
Istituto di Architettura di VENEZIA	3	0%
LINK CAMPUS University	2	0%
Libera Univ. Inter.le Studi Sociali "Guido Carli" LUISS-ROMA	1	0%
Libera Università "CAMPUS BIO-MEDICO" Roma	3	0%
Libera Università "Vita Salute S.Raffaele" MILANO	2	0%
Libera Università degli Studi "Maria SS.Assunta" Roma	1	0%
Libera Università di BOLZANO	13	2%
Libera Università di lingue e comunicazione IULM-MI	9	1%
Politecnico di BARI	1	0%
Politecnico di MILANO	19	3%
Politecnico di TORINO	8	1%
SUM - Istituto Italiano di SCIENZE UMANE di FIRENZE	1	0%
Scuola Internazionale Superiore di Studi Avanzati di TRIESTE	2	0%
Scuola Normale Superiore di PISA	2	0%
Scuola Sup. di Studi Univ. e Perfezionamento S.Anna di PISA	1	0%
Seconda Università degli Studi di NAPOLI	1	0%
Telematica Universitas Mercatorum	1	0%
Università "Ca' Foscari" di VENEZIA	52	7%
Università "Carlo Cattaneo" - LIUC	1	0%
Università Cattolica del Sacro Cuore	20	3%
Università Commerciale "Luigi Bocconi" MILANO	4	1%
Università Telematica Niccolò Cusano	1	0%
Università Telematica Pegaso	3	0%
Università Telematica e-Campus	4	1%
Università degli Studi "Gabriele D'Annunzio" di CHIETI e PESCARA	1	0%
Università degli Studi "Magna Graecia" di CATANZARO	1	0%
Università degli Studi INSUBRIA Varese-Como	1	0%
Università degli Studi ROMA TRE	1	0%
Università degli Studi di BARI	2	0%
Università degli Studi di BERGAMO	14	2%

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice 2020

Studenti iscritti al 1° anno

A) ORIENTAMENTO

Università degli Studi di BOLOGNA	59	8%
Università degli Studi di BRESCIA	33	5%
Università degli Studi di CATANIA	1	0%
Università degli Studi di FERRARA	46	6%
Università degli Studi di FIRENZE	10	1%
Università degli Studi di MACERATA	1	0%
Università degli Studi di MILANO	30	4%
Università degli Studi di MILANO-BICOCCA	18	3%
Università degli Studi di MODENA e REGGIO EMILIA	10	1%
Università degli Studi di NAPOLI "Federico II"	2	0%
Università degli Studi di PADOVA	146	21%
Università degli Studi di PALERMO	1	0%
Università degli Studi di PARMA	16	2%
Università degli Studi di PAVIA	6	1%
Università degli Studi di PERUGIA	1	0%
Università degli Studi di ROMA "La Sapienza"	9	1%
Università degli Studi di SIENA	1	0%
Università degli Studi di TORINO	3	0%
Università degli Studi di TRENTO	78	11%
Università degli Studi di TRIESTE	9	1%
Università degli Studi di UDINE	8	1%
Università degli Studi di URBINO	3	0%
Università degli Studi di VERONA	17	2%
Università del Salento (già Università degli Studi di LECCE)	1	0%
Università della VALLE D'AOSTA	1	0%
Università di PISA	3	0%
Università non statale di Scienze Gastronomiche	1	0%
Totale	708	100%

25. Seleziona quale altro Ateneo internazionale hai considerato	Frequenza	% Frequenza
Australian National University	3	3%
Boston University	8	7%
City University of Hong Kong	1	1%
Columbia university	3	3%
Cornell University	1	1%
Delft University of Technology	2	2%
Durham University	1	1%
ETH Zurich	5	4%
Fudan University – School of Management	1	1%
Imperial College London	3	3%
Johns Hopkins University	1	1%
King's College London	7	6%
Korea University	2	2%
Lomonosov Moscow State University	1	1%
Ludwig-Maximilians Universität München	5	4%
Monash University	1	1%
New York University	7	6%
Northwestern University	1	1%
Ohio State University	1	1%
RUPRECHT-KARLS-UNIVERSITÄT HEIDELBERG	1	1%
Sorbonne Université - Paris	7	6%
THE LONDON SCHOOL OF ECONOMICS AND POLITICAL SCIENCE	2	2%
THE UNIVERSITY OF NOTTINGHAM	1	1%
The University of Texas at Austin	1	1%
UNIVERSITY COLLEGE LONDON	5	4%
Universidad de Buenos Aires	3	3%
Universiteit van Amsterdam	5	4%
University of Auckland	1	1%
University of Birmingham	3	3%
University of Bristol	1	1%
University of Cambridge	6	5%

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice 2020

Studenti iscritti al 1° anno

A) ORIENTAMENTO

University of Copenhagen	2	2%
University of Edinburgh	3	3%
University of Glasgow	1	1%
University of Manchester	3	3%
University of Melbourne	2	2%
University of Michigan	1	1%
University of North Carolina	1	1%
University of St Andrews	1	1%
University of Toronto	1	1%
University of Washington	1	1%
University of Western Australia	1	1%
Universität Zurich	6	5%
Totale	113	100%

26. Seleziona eventualmente un altro Ateneo internazionale che hai considerato	Frequenza	% Frequenza
Boston University	3	25%
ETH Zurich	1	8%
Johns Hopkins University	1	8%
King's College London	1	8%
THE LONDON SCHOOL OF ECONOMICS AND POLITICAL SCIENCE	1	8%
THE UNIVERSITY OF NOTTINGHAM	1	8%
The University of Texas at Austin	1	8%
UNIVERSITY COLLEGE LONDON	1	8%
University of Chicago	1	8%
University of Hong Kong	1	8%
Totale	12	100%

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice 2020

Studenti iscritti al 1° anno

A) ORIENTAMENTO

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 A SERVIZI DI ORIENTAMENTO	17. La promozione dei corsi di laurea e dell'offerta formativa è adeguata	2172	86%	4,54	1,33	4,50	4,37	4,41
	18. 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	2477	98%	4,49	1,50	4,57	4,46	4,36
Totale macrodomanda				4,51	1,42	4,54	4,42	4,38
Se l'Ateneo che ora frequenti è venuto a presentare la sua offerta formativa nel tuo istituto superiore:	20. Hai ritenuto utile la presentazione dell'offerta formativa dell'ateneo presso il tuo istituto superiore?	493	19%	4,34	1,83	4,28	4,15	4,01
	21. Sei complessivamente soddisfatto/a della qualità del servizio di ORIENTAMENTO?	2511	99%	4,11	1,40	4,17	4,05	4,02
Totale complessivo				4,37	1,48	4,33	4,21	4,14

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

B) SERVIZI GENERALI, INFRASTRUTTURE E LOGISTICA

27. Hai usufruito/utilizzato delle AULE DIDATTICHE?	Frequenza	% Frequenza
SI'	1647	60%
NO	1086	40%
Totale	2733	100%

28. Il tuo corso di studi prevede la frequenza in LABORATORI?	Frequenza	% Frequenza
SI'	1329	49%
NO	1404	51%
Totale	2733	100%

29. Hai usufruito/utilizzato delle AULE/SPAZI DI STUDIO?	Frequenza	% Frequenza
SI'	1089	40%
NO	1644	60%
Totale	2733	100%

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice 2020

Studenti iscritti al 1° anno

B) SERVIZI GENERALI, INFRASTRUTTURE E LOGISTICA

Macrodomanda	Domanda	Frequenza	Frequenza % Rispondenti	Media (Scala 1-6)	Varianza	Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	Media Verona anno prec.
Le sedie, i banchi e gli arredi sono adeguati	30. Sedie, banchi e arredi delle AULE DIDATTICHE sono adeguati	1647	75%	4,55	1,56	4,44	4,30	4,24
	31. Sedie, banchi e arredi dei LABORATORI sono adeguati	1329	61%	4,53	1,53	4,74	4,51	4,38
	32. Sedie, banchi e arredi delle AULE/SPAZI DI STUDIO sono adeguati	1089	50%	4,65	1,39	4,68	4,49	4,34
Totale macrodomanda				4,57	1,50	4,62	4,43	4,31
L'illuminazione è adeguata	33. L'illuminazione delle AULE DIDATTICHE è adeguata	1647	75%	4,97	1,07	4,91	4,80	4,76
	34. L'illuminazione dei LABORATORI è adeguata	1329	61%	4,80	1,27	4,98	4,80	4,73
	35. L'illuminazione delle AULE/SPAZI DI STUDIO è adeguata	1089	50%	4,96	1,06	4,95	4,79	4,74
Totale macrodomanda				4,91	1,14	4,95	4,80	4,74
I luoghi per la didattica sono puliti	36. Le AULE DIDATTICHE sono pulite	1647	75%	5,09	1,04	5,03	4,93	4,62
	37. I LABORATORI sono puliti	1329	61%	4,96	1,19	5,01	4,87	4,65
	38. Le AULE/SPAZI DI STUDIO sono pulite	1089	50%	5,00	1,09	4,98	4,81	4,61
Totale macrodomanda				5,02	1,10	5,01	4,87	4,63
La sicurezza personale (rispetto a furti, borseggi, violenza fisica) all'interno di aule, laboratori e spazi studio è assicurata	39. La sicurezza personale nelle AULE DIDATTICHE è assicurata	1647	75%	5,00	1,18	4,79	4,81	4,57
	40. La sicurezza personale nei LABORATORI è assicurata	1329	61%	4,86	1,38	4,82	4,80	4,59
	41. La sicurezza personale nelle AULE/SPAZI DI STUDIO è assicurata	1089	50%	4,91	1,29	4,75	4,71	4,54
Totale macrodomanda				4,93	1,28	4,79	4,77	4,57
La sicurezza dal punto di vista edile ed impiantistico è adeguata	42. La sicurezza edile e impiantistica nelle AULE DIDATTICHE è adeguata	1647	75%	5,07	0,98	4,89	4,78	4,63
	43. La sicurezza edile e impiantistica nei LABORATORI è adeguata	1329	61%	4,91	1,16	4,85	4,74	4,68
	44. La sicurezza edile e impiantistica nelle AULE/SPAZI DI STUDIO è adeguata	1089	50%	5,06	0,96	4,89	4,75	4,64
Totale macrodomanda				5,01	1,04	4,88	4,76	4,65
Aule, laboratori e spazi studio sono facilmente accessibili	45. Le AULE DIDATTICHE sono facilmente accessibili	1647	75%	5,01	1,07	4,81	4,77	4,70
	46. I LABORATORI sono facilmente accessibili	1329	61%	4,80	1,39	4,73	4,69	4,61
	47. Le AULE/SPAZI DI STUDIO sono facilmente accessibili	1089	50%	4,99	1,13	4,82	4,75	4,63
Totale macrodomanda				4,93	1,20	4,79	4,74	4,65
Non vi è presenza di barriere architettoniche	48. Nelle AULE DIDATTICHE non sono presenti barriere architettoniche	1647	75%	4,77	1,62	4,50	4,47	4,67
	49. Nei LABORATORI non sono presenti barriere architettoniche	1329	61%	4,63	1,79	4,59	4,50	4,61
	50. Nelle AULE/SPAZI DI STUDIO non sono presenti barriere architettoniche	1089	50%	4,78	1,53	4,63	4,54	4,69
Totale macrodomanda				4,73	1,66	4,57	4,50	4,66
La temperatura è adeguata	51. Nelle AULE DIDATTICHE la temperatura è adeguata	1647	75%	4,60	1,37	4,25	4,22	4,25
	52. Nei LABORATORI la temperatura è adeguata	1329	61%	4,57	1,39	4,57	4,42	4,35
	53. Nelle AULE/SPAZI DI STUDIO la temperatura è adeguata	1089	50%	4,65	1,34	4,47	4,34	4,42
Totale macrodomanda				4,60	1,37	4,43	4,33	4,34
La segnaletica d'Ateneo è adeguata	54. La segnaletica delle AULE DIDATTICHE è adeguata	1647	75%	4,60	1,50	4,41	4,39	4,49
	55. La segnaletica dei LABORATORI è adeguata	1329	61%	4,43	1,65	4,42	4,38	4,46
	56. La segnaletica delle AULE/SPAZI DI STUDIO è adeguata	1089	50%	4,66	1,43	4,58	4,45	4,47
Totale macrodomanda				4,56	1,54	4,47	4,41	4,48
Il funzionamento di microfoni, computer, proiettori e apparecchi audio-video è adeguato	57. Il funzionamento di microfoni, PC, ecc nelle AULE DIDATTICHE è adeguato	1647	75%	4,25	1,59	4,31	4,19	4,20
Totale macrodomanda				4,25	1,59	4,31	4,19	4,20

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice 2020

Studenti iscritti al 1° anno

B) SERVIZI GENERALI, INFRASTRUTTURE E LOGISTICA

Macrodomanda	Domanda	Frequenza	Frequenza % Rispondenti	Media (Scala 1-6)	Varianza	Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	Media Verona anno prec.
Quanto sono interessato/a a come il mio Ateneo affronta i seguenti temi legati alla sostenibilità ambientale	58. L'Ateneo affronta adeguatamente i temi relativi alla Gestione dei rifiuti	2182	100%	4,62	1,74	4,69	4,64	4,62
	59. L'Ateneo affronta adeguatamente i temi relativi alla Mobilità interna e verso la sede	2182	100%	4,52	1,62	4,71	4,61	4,47
	60. L'Ateneo affronta adeguatamente i temi relativi ai Consumi energetici	2182	100%	4,42	1,77	4,49	4,45	4,39
	61. L'Ateneo affronta adeguatamente i temi relativi alla Disponibilità aree verdi	2182	100%	4,85	1,54	5,07	4,95	4,77
Totale macrodomanda				4,60	1,69	4,74	4,66	4,56
Come valuto la qualità ambientale della sede in cui frequento in termini di	62. La qualità ambientale della sede frequentata è adeguata per quanto riguarda la Gestione dei rifiuti	1761	81%	4,77	1,32	4,87	4,67	4,63
	63. La qualità ambientale della sede frequentata è adeguata per quanto riguarda la Mobilità interna e verso la sede	1723	79%	4,58	1,36	4,61	4,44	4,47
	64. La qualità ambientale della sede frequentata è adeguata per quanto riguarda i Consumi energetici	1515	69%	4,53	1,26	4,57	4,41	4,36
	65. La qualità ambientale della sede frequentata è adeguata per quanto riguarda la Disponibilità aree verdi	1911	88%	4,37	1,76	4,68	4,35	4,19
Totale macrodomanda				4,56	1,46	4,68	4,47	4,41
	66. Sei complessivamente soddisfatto/a della qualità dei SERVIZI GENERALI, INFRASTRUTTURE e LOGISTICA?	2182	100%	4,60	1,13	4,55	4,39	4,41
Totale complessivo				4,72	1,43	4,68	4,56	4,51

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

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.

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice 2020

Studenti iscritti al 1° anno

E) SERVIZI SEGRETERIA

82. Hai utilizzato i SERVIZI DI SEGRETERIA ON-LINE nell'anno accademico corrente?	Frequenza	% Frequenza	Media Verona anno prec.
NO	1216	44%	51%
SI'	1517	56%	49%
Totale complessivo	2733	100%	100%

83. Ti sei recato/a presso gli SPORTELLI DELLA SEGRETERIA STUDENTI nell'anno accademico corrente?	Frequenza	% Frequenza	Media Verona anno prec.
NO	2052	75%	35%
SI'	681	25%	65%
Totale complessivo	2733	100%	100%

91. Qual è la ragione principale per cui non ti sei mai recato/a agli sportelli della segreteria studenti?	Frequenza	% Frequenza	Media Verona anno prec.
Uso strumenti alternativi allo sportello (Sito web, Call Center, Help-desk)	716	35%	20%
Non ne ho avuto bisogno	1223	60%	74%
Gli orari di apertura non sono adeguati	56	3%	4%
Lo sportello è lontano dalla sede dove si svolgono le lezioni	39	2%	1%
Il personale non è cortese	18	1%	1%
Totale	2052	100%	

92. A quale segreteria studenti ti sei rivolto/a principalmente?	Frequenza	% Frequenza
Segreteria studenti Centrale	211	31%
Segreteria di Dipartimento o di Scuola	470	69%
Totale	681	100%

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice 2020

Studenti iscritti al 1° anno

E) SERVIZI SEGRETERIA

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 SEGRETERIA ON-LINE	87. Il processo di immatricolazione è soddisfacente	1349	77%	4,25	1,68	4,47	4,29	3,97
	88. Le operazioni di segreteria on-line sono chiare e di semplice utilizzo	1517	87%	3,67	2,13	4,03	3,82	3,52
	89. Le informazioni on-line sulla carriera universitaria (iscrizioni agli esami, modalità di pagamento delle tasse) sono adeguate	1349	77%	4,23	1,87	4,44	4,29	3,93
	90. Il processo di presentazione del Piano di Studio è soddisfacente	1517	87%	4,30	1,59	4,45	4,25	4,09
Totale macrodomanda				4,10	1,89	4,35	4,16	3,88
ESPRIMI IL TUO ACCORDO CON LE SEGUENTI AFFERMAZIONI RELATIVE AI SERVIZI DI SEGRETERIA ALLO SPORTELLO	93. La Segreteria Studenti è capace di risolvere i problemi	681	39%	3,80	2,15	4,08	3,86	3,87
	94. Gli orari di apertura dello sportello sono adeguati	681	39%	3,75	2,23	3,96	3,71	3,51
	95. L'attesa allo sportello è accettabile	681	39%	4,08	2,21	4,26	3,97	3,94
Totale macrodomanda				3,88	2,21	4,10	3,85	3,77
	96. Sei complessivamente soddisfatto/a della QUALITA' del servizio ricevuto dalla SEGRETERIA STUDENTI?	1748	100%	3,94	1,88	4,07	3,88	3,87
Totale complessivo				4,03	1,96	4,17	3,96	3,84

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

F) SERVIZI BIBLIOTECARI

84. Hai utilizzato i SERVIZI BIBLIOTECARI di Ateneo (in presenza) per prestito e consultazione di volumi e riviste, nell'anno accademico corrente?	Frequenza	% Frequenza	Media Verona anno prec.
NO	2344	86%	77%
SI'	389	14%	23%
Totale	2733	100%	100%

85. Hai utilizzato i SERVIZI BIBLIOTECARI di Ateneo (in presenza) come aule studio, nell'anno accademico corrente?	Frequenza	% Frequenza	Media Verona anno prec.
NO	1946	71%	43%
SI'	787	29%	57%
Totale	2733	100%	100%

Se hai risposto "no" alla domanda "Hai utilizzato i servizi bibliotecari di Ateneo (in presenza) per prestito e consultazione di volumi e riviste, nell'anno accademico corrente?":

98. Qual è la ragione principale per cui NON hai usufruito dei servizi bibliotecari di Ateneo per consultazione e prestiti?	Frequenza	% Frequenza	Media Verona anno prec.
Non li conosco	434	19%	12%
Non ne ho avuto bisogno	1699	72%	79%
Non mi soddisfano	27	1%	2%
Frequento altre biblioteche extra-ateneo	184	8%	7%
Totale	2344	100%	

Se hai risposto "no" alla domanda "Hai utilizzato i servizi bibliotecari di Ateneo (in presenza) come aule studio, nell'anno accademico corrente?":

99. Qual è la ragione principale per cui NON hai usufruito dei servizi bibliotecari di Ateneo come aule studio?	Frequenza	% Frequenza	Media Verona anno prec.
Non li conosco	392	20%	14%
Non ne ho avuto bisogno	1351	69%	71%
Non mi soddisfano	28	1%	5%
Frequento altre biblioteche extra-ateneo	175	9%	10%
Totale	1946	100%	

86. Hai utilizzato i servizi di BIBLIOTECA DIGITALE (banche dati, periodici elettronici, ebooks) nell'anno accademico corrente?	Frequenza	% Frequenza	Media Verona anno prec.
NO	2303	84%	87%
SI'	430	16%	13%
Totale	2733	100%	100%

Se hai risposto "no" alla domanda "Hai utilizzato i servizi di biblioteca digitale (banche dati, periodici elettronici, e-books) nell'anno accademico corrente?":

107. 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	Media Verona anno prec.
Non li conosco	590	26%	17%
Non ne ho avuto bisogno	1469	64%	61%
Non mi soddisfano	41	2%	2%
Uso altre risorse/servizi on-line	203	9%	8%
Totale	2303	100%	

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice 2020

Studenti iscritti al 1° anno

F) SERVIZI BIBLIOTECARI

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 BIBLIOTECARI PER CONSULTAZIONE E PRESTITI	100. Gli orari di apertura sono adeguati	389	16%	4,69	1,59	4,65	4,53	4,56
	101. La disponibilità di volumi e riviste è esaustiva	389	16%	4,62	1,37	4,85	4,71	4,53
Totale macrodomanda				4,66	1,48	4,75	4,62	4,55
ESPRIMI IL TUO ACCORDO CON LE SEGUENTI AFFERMAZIONI RELATIVE AI SERVIZI BIBLIOTECARI COME AULE STUDIO	102. Gli orari di apertura sono adeguati	787	33%	4,89	1,35	4,60	4,52	4,77
				4,89	1,35	4,60	4,52	4,77
ESPRIMI IL TUO ACCORDO CON LE SEGUENTI AFFERMAZIONI RELATIVE AI SERVIZI BIBLIOTECARI IN PRESENZA	103. Ti ritieni soddisfatto/a rispetto ai SERVIZI BIBLIOTECARI in presenza forniti dall'Ateneo?	864	36%	4,87	1,13	4,68	4,48	4,67
ESPRIMI IL TUO ACCORDO CON LE SEGUENTI AFFERMAZIONI IN RIFERIMENTO AL SISTEMA BIBLIOTECARIO DI ATENEO (PRESTITO, RISORSE ELETTRONICHE, EVENTI, ATTIVITÀ DIVULGATIVE)	104. La presenza del sistema bibliotecario di Ateneo è un valore aggiunto per l'ateneo stesso e la sua comunità di studenti e docenti	2269	95%	5,20	1,06	n.d.	n.d.	n.d.
	105. La presenza del sistema bibliotecario di Ateneo è un valore aggiunto per la città	2215	92%	5,10	1,20	n.d.	n.d.	n.d.
	106. Conosco e sono aggiornato/a sulle attività divulgative e sugli eventi organizzati dal sistema bibliotecario di ateneo	1815	76%	3,59	2,40	n.d.	n.d.	n.d.
Totale macrodomanda				4,70	1,99			n.d.
ESPRIMI IL TUO ACCORDO CON LE SEGUENTI AFFERMAZIONI RELATIVE AI SERVIZI DI BIBLIOTECA DIGITALE	108. L'accesso alle risorse elettroniche (banche dati, periodici elettronici, e-books) è facile	235	10%	4,31	1,50	4,36	4,24	3,68
	109. La disponibilità di risorse elettroniche (banche dati, periodici elettronici, e-books) è ampia	235	10%	4,60	1,28	4,49	4,35	3,93
	110. Ti ritieni soddisfatto/a rispetto ai servizi di BIBLIOTECA DIGITALE?	235	10%	4,47	1,26	4,42	4,29	3,97
Totale macrodomanda				4,46	1,36	4,42	4,29	3,86
SERVIZI BIBLIOTECARI	111. Sei complessivamente soddisfatto/a della qualità dei servizi bibliotecari di Ateneo?	1078	45%	4,73	1,06	4,52	4,39	4,57
Totale macrodomanda				4,73	1,06	4,52	4,39	4,57
Totale complessivo				4,71	1,71	4,59	4,46	4,44

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

G) DIRITTO ALLO STUDIO

113. 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	215	8%
SI', ma non approfonditamente	1073	39%
Conosco solamente alcuni servizi, ma questi in modo completo	425	16%
No	1020	37%
Totale	2733	100%

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice 2020

Studenti iscritti al 1° anno

G) DIRITTO ALLO STUDIO

Macrodomanda	Domanda	Frequenza	Frequenza % Rispondenti	Media (Scala 1-6)	Varianza	Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	Media Verona anno prec.	
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?	114. COLLEGI/RESIDENZE	321	19%	4,20	1,60	4,35	4,20	3,93	
	115. MENSE	317	19%	3,94	1,87	4,33	4,13	4,17	
	116. BORSE di STUDIO	572	33%	4,33	2,22	4,54	4,48	4,33	
	117. ATTIVITA' di COLLABORAZIONI STUDENTESCHE (es. 150 ore)	241	14%	4,18	1,81	4,26	4,12	3,96	
	118. ATTIVITA' di TUTORAGGIO	625	36%	4,52	1,50	4,64	4,47	4,46	
	119. CHIAREZZA nei MECCANISMI di ACCESSO, REQUISITI e SCADENZE PREVISTE	1140	67%	4,34	1,72	4,52	4,39	4,00	
	120. Sei complessivamente soddisfatto/a della QUALITA' dei servizi di DIRITTO ALLO STUDIO?	1713	100%	4,36	1,37	4,45	4,32	4,19	
Totale macrodomanda					4,33	1,65	4,44	4,30	4,16
Totale complessivo					4,33	1,65	4,44	4,30	4,16

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

CONCLUSIONE

122. Sei complessivamente soddisfatto/a della tua esperienza universitaria?	Frequenza	% Frequenza	Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	Media Verona anno prec.
NO	203	7%	10%	12%	10%
SI'	2530	93%	90%	88%	90%
Totale	2733	100%			100%

In riferimento a tutti gli aspetti considerati, dai un ordine di importanza ai seguenti servizi (1° il più importante, 7° il meno importante):

	1° posto		2° posto		3° posto		4° posto		5° posto		6° posto		7° posto	
	Frequenza	% Frequenza	Frequenza	% Frequenza	Frequenza	% Frequenza	Frequenza	% Frequenza	Frequenza	% Frequenza	Frequenza	% Frequenza	Frequenza	% Frequenza
Biblioteche / University library services	287	12%	259	11%	273	11%	328	13%	369	15%	419	17%	534	22%
Comunicazione / Communication services	348	14%	579	24%	471	19%	350	14%	305	13%	224	9%	180	7%
Diritto allo studio / Right to study	570	23%	392	16%	377	15%	301	12%	284	12%	280	11%	243	10%
Orientamento in entrata / Level of guidance	450	18%	312	13%	261	11%	371	15%	300	12%	317	13%	378	16%
Segreterie / Student support offices	338	14%	385	16%	375	15%	356	15%	369	15%	277	11%	328	13%
Servizi generali e logistici / General services, infrastructure and logistics	147	6%	267	11%	328	13%	403	17%	433	18%	484	20%	384	16%
Sistemi informativi / Computer systems	297	12%	243	10%	352	14%	328	13%	377	15%	436	18%	390	16%
Totale	2437	100%	2437	100%	2437	100%	2437	100%	2437	100%	2437	100%	2437	100%