

## QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice 2020

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

#### ANAGRAFICA

1. Dipartimento di afferenza	Frequenza	% Frequenza
ALTRA STRUTTURA	4	1%
DIPARTIMENTO CULTURE E CIVILTA'	46	17%
DIPARTIMENTO DI BIOTECNOLOGIE	31	11%
DIPARTIMENTO DI DIAGNOSTICA E SANITA' PUBBLICA	9	3%
DIPARTIMENTO DI ECONOMIA AZIENDALE	10	4%
DIPARTIMENTO DI INFORMATICA	33	12%
DIPARTIMENTO DI LINGUE E LETTERATURE STRANIERE	16	6%
DIPARTIMENTO DI MEDICINA	21	8%
DIPARTIMENTO DI NEUROSCIENZE, BIOMEDICINA E MOVIMENTO	28	10%
DIPARTIMENTO DI SCIENZE CHIRURGICHE, ODONTOSTOMATOLOGICHE E MATERNO-INFANTILI	17	6%
DIPARTIMENTO DI SCIENZE ECONOMICHE	23	8%
DIPARTIMENTO DI SCIENZE GIURIDICHE	13	5%
DIPARTIMENTO DI SCIENZE UMANE	23	8%
<b>Totale</b>	<b>274</b>	<b>100%</b>

2. Cittadinanza	Frequenza	% Frequenza
Italiana	260	95%
Straniera	14	5%
<b>Totale</b>	<b>274</b>	<b>100%</b>

3. Ruolo	Frequenza	% Frequenza
Assegnista di ricerca	90	33%
Docente a contratto	21	8%
Dottorando	50	18%
Professore ordinario o associato	76	28%
Ricercatore a tempo determinato	26	10%
Ricercatore di ruolo	9	3%
<b>Totale</b>	<b>272</b>	<b>100%</b>

4. Docente convenzionato con Servizio Sanitario Nazionale	Frequenza	% Frequenza
No	80	72%
Si	31	28%
<b>Totale</b>	<b>111</b>	<b>100%</b>

## QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice 2020

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

### A) SUPPORTO ALLA DIDATTICA

40. In riferimento al supporto per la didattica (Appelli d'esame e Appelli di laurea, si è prevalentemente rivolto a	Frequenza	% Frequenza
Amministrazione Centrale	5	6%
Strutture Decentrate	75	94%
<b>Totale</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>

44. In riferimento al supporto alla gestione dei tirocini obbligatori e non obbligatori, si è prevalentemente rivolto a	Frequenza	% Frequenza
Amministrazione Centrale	17	59%
Strutture Decentrate	12	41%
<b>Totale</b>	<b>29</b>	<b>100%</b>

46. In riferimento ai servizi di assicurazione della qualità della didattica, si è prevalentemente rivolto a	Frequenza	% Frequenza
Amministrazione Centrale	15	48%
Strutture Decentrate	16	52%
<b>Totale</b>	<b>31</b>	<b>100%</b>

## QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice 2020

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

#### A) SUPPORTO ALLA DIDATTICA

Macrodomanda	Domanda	Frequenza	Frequenza % Rispondenti	Media (scala 1-6)	Varianza	Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	Media Verona anno prec.
In riferimento al supporto per la gestione delle Ammissioni (Lauree Magistrali, Triennali e Dottorato), dei Piani di studio, del riconoscimento esami e del trasferimento studenti	37. Le procedure sono chiare	44	34%	4,36	1,63	4,63	4,57	n.d.
	38. Il supporto fornito è utile	44	34%	4,82	1,36	4,88	4,79	n.d.
	39. Il supporto avviene in tempi adeguati	44	34%	4,75	1,40	4,83	4,73	n.d.
<b>Totale macrodomanda</b>				<b>4,64</b>	<b>1,48</b>	<b>4,78</b>	<b>4,70</b>	<b>n.d.</b>
In riferimento al supporto per la didattica (Appelli d'esame e Appelli di laurea)	41. Il supporto alla gestione del calendario degli appelli d'esame è adeguato	80	62%	5,13	1,25	5,06	4,96	4,49
	42. Il supporto alla gestione dell'allocazione delle aule degli appelli d'esame è adeguato	80	62%	5,11	1,47	4,98	4,88	4,63
	43. Il supporto all'organizzazione e allo svolgimento degli appelli di laurea è adeguato	80	62%	5,05	1,54	5,04	4,96	4,73
<b>Totale macrodomanda</b>				<b>5,10</b>	<b>1,41</b>	<b>5,03</b>	<b>4,93</b>	<b>4,62</b>
In riferimento al supporto alla gestione dei tirocini obbligatori e non obbligatori	45. Si ritiene complessivamente soddisfatto	29	22%	4,31	2,72	4,56	4,63	4,47
<b>Totale macrodomanda</b>				<b>4,31</b>	<b>2,72</b>	<b>4,56</b>	<b>4,63</b>	<b>4,47</b>
In riferimento ai servizi di assicurazione della qualità della didattica	47. Il supporto ricevuto dall'help-desk/personale interno all'Ateneo è utile	31	24%	4,65	1,64	4,72	4,61	4,44
	48. Il supporto avviene in tempi adeguati	31	24%	4,74	1,80	4,76	4,62	4,44
<b>Totale macrodomanda</b>				<b>4,69</b>	<b>1,69</b>	<b>4,74</b>	<b>4,62</b>	<b>4,44</b>
In riferimento ai laboratori didattici	49. Gli spazi sono adeguati	33	25%	4,09	2,09	3,92	3,91	4,27
	50. Le attrezzature sono adeguate	33	25%	4,03	2,03	3,84	3,82	3,73
	51. Il supporto tecnico è adeguato	33	25%	4,21	1,80	4,11	4,03	3,55
	52. Il supporto tecnico avviene in tempi adeguati	33	25%	4,21	1,73	4,19	4,07	3,55
<b>Totale macrodomanda</b>				<b>4,14</b>	<b>1,87</b>	<b>4,02</b>	<b>3,96</b>	<b>3,77</b>
In riferimento al supporto amministrativo e tecnico all'utilizzo di strumenti di e-learning (caricamento materiale corsi, video-lezioni, forum/blog)	53. Indichi il livello di soddisfazione	130	100%	4,87	1,17	4,66	4,51	4,42
<b>Totale macrodomanda</b>				<b>4,87</b>	<b>1,17</b>	<b>4,66</b>	<b>4,51</b>	<b>4,42</b>
In riferimento al supporto alla didattica	54. Si ritiene complessivamente soddisfatto	130	100%	4,73	1,44	4,67	4,56	4,63
<b>Totale macrodomanda</b>				<b>4,73</b>	<b>1,44</b>	<b>4,67</b>	<b>4,56</b>	<b>4,63</b>
<b>Totale complessivo</b>				<b>4,73</b>	<b>1,62</b>	<b>4,64</b>	<b>4,56</b>	<b>4,49</b>

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

#### B) SUPPORTO ALLA RICERCA

55. In riferimento ai servizi di assicurazione della qualità della ricerca, si è prevalentemente rivolto a	Frequenza	% Frequenza
Amministrazione Centrale	13	54%
Strutture Decentrate	11	46%
<b>Totale</b>	<b>24</b>	<b>100%</b>

58. In riferimento alle informazioni e promozione sui bandi ed opportunità di finanziamento a livello NAZIONALE, si è prevalentemente rivolto a	Frequenza	% Frequenza
Amministrazione Centrale	47	62%
Strutture Decentrate	29	38%
<b>Totale</b>	<b>76</b>	<b>100%</b>

62. In riferimento alle informazioni e promozione sui bandi ed opportunità di finanziamento a livello INTERNAZIONALE, si è prevalentemente rivolto a	Frequenza	% Frequenza
Amministrazione Centrale	47	61%
Strutture Decentrate	30	39%
<b>Totale</b>	<b>77</b>	<b>100%</b>

66. In riferimento al supporto per la stesura della proposta di progetto per bandi NAZIONALI, si è prevalentemente rivolto a	Frequenza	% Frequenza
Amministrazione Centrale	38	68%
Strutture Decentrate	18	32%
<b>Totale</b>	<b>56</b>	<b>100%</b>

69. In riferimento al supporto per la stesura della proposta di progetto per bandi INTERNAZIONALI, si è prevalentemente rivolto a	Frequenza	% Frequenza
Amministrazione Centrale	36	64%
Strutture Decentrate	20	36%
<b>Totale</b>	<b>56</b>	<b>100%</b>

72. In riferimento al supporto per la gestione dei progetti NAZIONALI (Budget, rendicontazione), si è prevalentemente rivolto a	Frequenza	% Frequenza
Amministrazione Centrale	23	42%
Strutture Decentrate	32	58%
<b>Totale</b>	<b>55</b>	<b>100%</b>

76. In riferimento al supporto per la gestione dei progetti INTERNAZIONALI (Budget, rendicontazione), si è prevalentemente rivolto a	Frequenza	% Frequenza
Amministrazione Centrale	31	54%
Strutture Decentrate	26	46%
<b>Totale</b>	<b>57</b>	<b>100%</b>

80. In riferimento al supporto per la gestione proprietà intellettuale (contratti, convenzioni, quadro PI), si è prevalentemente rivolto a	Frequenza	% Frequenza
Amministrazione Centrale	13	68%
Strutture Decentrate	6	32%
<b>Totale</b>	<b>19</b>	<b>100%</b>

82. In riferimento al supporto per la valorizzazione della ricerca (spin-off, brevetti, contratti di sviluppo), si è prevalentemente rivolto a	Frequenza	% Frequenza
Amministrazione Centrale	16	80%
Strutture Decentrate	4	20%
<b>Totale</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

## QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice 2020

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

### B) SUPPORTO ALLA RICERCA

84. In riferimento al supporto per la stesura dei contratti (negoziazione clausole, stesura contratto, verifica legittimità), si è prevalentemente rivolto a	Frequenza	% Frequenza
Amministrazione Centrale	15	52%
Strutture Decentrate	14	48%
<b>Totale</b>	<b>29</b>	<b>100%</b>

86. In riferimento al supporto per la gestione del catalogo/archivio istituzionale della ricerca, si è prevalentemente rivolto a	Frequenza	% Frequenza
Amministrazione Centrale	19	46%
Strutture Decentrate	22	54%
<b>Totale</b>	<b>41</b>	<b>100%</b>

## QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice 2020

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

#### B) SUPPORTO ALLA RICERCA

Macrodomanda	Domanda	Frequenza	Frequenza % Rispondenti	Media (scala 1-6)	Varianza	Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	Media Verona anno prec.
In riferimento ai servizi di assicurazione della qualità della ricerca	56. Il supporto ricevuto dall'help-desk/personale interno all'Ateneo è utile	44	29%	4,43	1,37	4,57	4,44	4,30
	57. Il supporto avviene in tempi adeguati	44	29%	4,34	1,53	4,59	4,47	4,20
<b>Totale macrodomanda</b>				<b>4,39</b>	<b>1,44</b>	<b>4,58</b>	<b>4,46</b>	<b>4,25</b>
In riferimento alle informazioni e promozione sui bandi ed opportunità di finanziamento a livello NAZIONALE	59. Le informazioni fornite sono chiare	76	50%	4,47	1,80	4,52	4,46	4,19
	60. Il servizio risponde alle esigenze di ricerca	76	50%	4,37	2,02	4,40	4,32	4,19
	61. Le informazioni vengono fornite in tempi adeguati	76	50%	4,51	2,01	4,46	4,41	4,31
<b>Totale macrodomanda</b>				<b>4,45</b>	<b>1,93</b>	<b>4,46</b>	<b>4,40</b>	<b>4,23</b>
In riferimento alle informazioni e promozione sui bandi ed opportunità di finanziamento a livello INTERNAZIONALE	63. Le informazioni fornite sono chiare	77	51%	4,42	2,04	4,46	4,37	4,28
	64. Il servizio risponde alle esigenze di ricerca	77	51%	4,47	2,23	4,35	4,25	4,53
	65. Le informazioni vengono fornite in tempi adeguati	77	51%	4,55	2,15	4,42	4,35	4,56
<b>Totale macrodomanda</b>				<b>4,48</b>	<b>2,12</b>	<b>4,41</b>	<b>4,32</b>	<b>4,45</b>
In riferimento al supporto per la stesura della proposta di progetto per bandi NAZIONALI	67. Il supporto fornito è utile	57	38%	4,67	1,44	4,51	4,39	3,81
	68. Il supporto avviene in tempi adeguati	57	38%	4,86	1,23	4,60	4,44	4,10
<b>Totale macrodomanda</b>				<b>4,76</b>	<b>1,33</b>	<b>4,56</b>	<b>4,42</b>	<b>3,95</b>
In riferimento al supporto per la stesura della proposta di progetto per bandi INTERNAZIONALI	70. Il supporto fornito è utile	55	36%	4,80	1,79	4,44	4,27	4,26
	71. Il supporto avviene in tempi adeguati	55	36%	4,93	1,44	4,53	4,34	4,32
<b>Totale macrodomanda</b>				<b>4,86</b>	<b>1,61</b>	<b>4,49</b>	<b>4,31</b>	<b>4,29</b>
In riferimento al supporto per la gestione dei progetti NAZIONALI (Budget, rendicontazione)	73. Le procedure sono chiare	56	37%	4,68	1,31	4,41	4,27	4,10
	74. Il supporto fornito è utile	56	37%	4,89	1,41	4,55	4,46	4,16
	75. Il supporto avviene in tempi adeguati	56	37%	4,93	1,34	4,58	4,44	4,23
<b>Totale macrodomanda</b>				<b>4,83</b>	<b>1,35</b>	<b>4,51</b>	<b>4,39</b>	<b>4,16</b>
In riferimento al supporto per la gestione dei progetti INTERNAZIONALI (Budget, rendicontazione)	77. Le procedure sono chiare	57	38%	4,58	1,57	4,33	4,21	4,19
	78. Il supporto fornito è utile	57	38%	4,79	1,63	4,46	4,36	4,42
	79. Il supporto avviene in tempi adeguati	57	38%	4,75	1,69	4,50	4,37	4,48
<b>Totale macrodomanda</b>				<b>4,71</b>	<b>1,62</b>	<b>4,43</b>	<b>4,31</b>	<b>4,37</b>

## QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice 2020

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

#### B) SUPPORTO ALLA RICERCA

Macrodomanda	Domanda	Frequenza	Frequenza % Rispondenti	Media (scala 1-6)	Varianza	Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	Media Verona anno prec.
In riferimento al supporto per la gestione proprietà intellettuale (contratti, convenzioni, quadro PI)	81. Si ritiene complessivamente soddisfatto	19	13%	4,37	1,80	4,34	4,26	4,10
<b>Totale macrodomanda</b>				<b>4,37</b>	<b>1,80</b>	<b>4,34</b>	<b>4,26</b>	<b>4,10</b>
In riferimento alla valorizzazione della ricerca (spin-off, brevetti, contratti di sviluppo)	83. Si ritiene complessivamente soddisfatto	20	13%	4,30	1,48	4,16	4,12	3,57
<b>Totale macrodomanda</b>				<b>4,30</b>	<b>1,48</b>	<b>4,16</b>	<b>4,12</b>	<b>3,57</b>
In riferimento al supporto per la stesura dei contratti (negoiazione clausole, stesura contratto, verifica legittimità)	85. Si ritiene complessivamente soddisfatto	29	19%	4,55	1,54	4,39	4,26	4,18
<b>Totale macrodomanda</b>				<b>4,55</b>	<b>1,54</b>	<b>4,39</b>	<b>4,26</b>	<b>4,18</b>
In riferimento al supporto per la gestione del catalogo/archivio istituzionale della ricerca	87. Il supporto ricevuto dall'help-desk/personale interno all'Ateneo è utile	42	28%	4,86	1,20	4,84	4,72	5,06
	88. Il supporto avviene in tempi adeguati	42	28%	4,95	1,02	4,89	4,74	4,94
<b>Totale macrodomanda</b>				<b>4,90</b>	<b>1,10</b>	<b>4,87</b>	<b>4,73</b>	<b>5,00</b>
In riferimento ai laboratori di ricerca	89. Il supporto tecnico è adeguato	55	36%	4,42	1,91	4,05	4,01	4,00
<b>Totale macrodomanda</b>				<b>4,42</b>	<b>1,91</b>	<b>4,05</b>	<b>4,01</b>	<b>4,00</b>
In riferimento al supporto amministrativo ricevuto dalla scuola di dottorato	90. Si ritiene complessivamente soddisfatto	34	23%	3,74	1,78	4,32	4,24	2,75
<b>Totale macrodomanda</b>				<b>3,74</b>	<b>1,78</b>	<b>4,32</b>	<b>4,24</b>	<b>2,75</b>
In riferimento al supporto alla ricerca	91. Si ritiene complessivamente soddisfatto	133	88%	4,53	1,61	4,33	4,27	4,26
<b>Totale macrodomanda</b>				<b>4,53</b>	<b>1,61</b>	<b>4,33</b>	<b>4,27</b>	<b>4,26</b>
<b>Totale complessivo</b>				<b>4,59</b>	<b>1,70</b>	<b>4,42</b>	<b>4,32</b>	<b>4,27</b>

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

#### C) AMMINISTRAZIONE E GESTIONE DEL PERSONALE

92. In riferimento al supporto per la gestione delle procedure di concorso per il personale docente (solo per chi è stato nominato commissario), si è prevalentemente rivolto a	Frequenza	% Frequenza
Amministrazione Centrale	20	80%
Strutture Decentrate	5	20%
<b>Totale</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

94. In riferimento al supporto per l'attivazione degli assegni di ricerca, si è prevalentemente rivolto a	Frequenza	% Frequenza
Amministrazione Centrale	19	41%
Strutture Decentrate	27	59%
<b>Totale</b>	<b>46</b>	<b>100%</b>

98. In riferimento al supporto per l'attivazione e la gestione degli incarichi e collaborazioni di didattica e di ricerca, si è prevalentemente rivolto a	Frequenza	% Frequenza
Amministrazione Centrale	6	14%
Strutture Decentrate	36	86%
<b>Totale</b>	<b>42</b>	<b>100%</b>

102. In riferimento al supporto per la gestione giuridica ed amministrativa della carriera (ingresso, passaggi di ruolo, congedi, aspettative, afferenze, opzioni a tempo definito etc.), si è prevalentemente rivolto a	Frequenza	% Frequenza
Amministrazione Centrale	34	89%
Strutture Decentrate	4	11%
<b>Totale</b>	<b>38</b>	<b>100%</b>

104. In riferimento al rimborso missioni, si è prevalentemente rivolto a	Frequenza	% Frequenza
Amministrazione Centrale	20	21%
Strutture Decentrate	75	79%
<b>Totale</b>	<b>95</b>	<b>100%</b>

108. In riferimento al supporto per la liquidazione dei compensi conto terzi, si è prevalentemente rivolto a	Frequenza	% Frequenza
Amministrazione Centrale	5	20%
Strutture Decentrate	20	80%
<b>Totale</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

110. In riferimento al supporto per la gestione dei Visiting Professors (invito, attivazione, accoglienza, supporto al docente ospitante, supporto al visiting), si è prevalentemente rivolto a	Frequenza	% Frequenza
Amministrazione Centrale	12	46%
Strutture Decentrate	14	54%
<b>Totale</b>	<b>26</b>	<b>100%</b>



## QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice 2020

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

#### C) AMMINISTRAZIONE E GESTIONE DEL PERSONALE

Macrodomanda	Domanda	Frequenza	Frequenza % Rispondenti	Media (scala 1-6)	Varianza	Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	Media Verona anno prec.
In riferimento al supporto per la gestione delle procedure di concorso per il personale docente (solo per chi è stato nominato commissario)	93. Si ritiene complessivamente soddisfatto	25	17%	4,96	0,96	4,91	4,76	4,86
<b>Totale macrodomanda</b>				<b>4,96</b>	<b>0,96</b>	<b>4,91</b>	<b>4,76</b>	<b>4,86</b>
In riferimento al supporto per l'attivazione degli assegni di ricerca	95. Le procedure sono chiare	46	31%	5,24	0,67	4,87	4,73	5,15
	96. Il supporto fornito è utile	46	31%	5,35	0,81	5,00	4,88	5,32
	97. Il supporto avviene in tempi adeguati	46	31%	5,35	0,81	4,95	4,79	5,20
<b>Totale macrodomanda</b>				<b>5,31</b>	<b>0,76</b>	<b>4,94</b>	<b>4,80</b>	<b>5,22</b>
In riferimento al supporto per l'attivazione e la gestione degli incarichi e collaborazioni di didattica e di ricerca	99. Le procedure sono chiare	42	29%	5,21	0,66	4,71	4,59	4,67
	100. Il supporto fornito è utile	42	29%	5,31	0,76	4,87	4,75	4,62
	101. Il supporto avviene in tempi adeguati	42	29%	5,31	0,90	4,82	4,69	4,60
<b>Totale macrodomanda</b>				<b>5,28</b>	<b>0,76</b>	<b>4,80</b>	<b>4,68</b>	<b>4,63</b>
In riferimento al supporto per la gestione giuridica ed amministrativa della carriera (ingresso, passaggi di ruolo, congedi, aspettative, afferenze, opzioni a tempo definito etc.)	103. Si ritiene complessivamente soddisfatto	38	26%	5,00	1,57	4,81	4,72	5,14
<b>Totale macrodomanda</b>				<b>5,00</b>	<b>1,57</b>	<b>4,81</b>	<b>4,72</b>	<b>5,14</b>
In riferimento al rimborso missioni	105. Le procedure sono chiare	95	65%	4,29	2,08	4,78	4,63	4,32
	106. Il supporto fornito è utile	95	65%	4,80	1,48	4,96	4,80	4,57
	107. Il rimborso avviene in tempi adeguati	95	65%	4,54	1,93	4,70	4,49	4,49
<b>Totale macrodomanda</b>				<b>4,54</b>	<b>1,86</b>	<b>4,81</b>	<b>4,64</b>	<b>4,46</b>
In riferimento al pagamento dei compensi conto terzi	109. Si ritiene complessivamente soddisfatto	25	17%	4,44	2,09	4,45	4,26	4,00
<b>Totale macrodomanda</b>				<b>4,44</b>	<b>2,09</b>	<b>4,45</b>	<b>4,26</b>	<b>4,00</b>
In riferimento al supporto per la gestione dei Visiting Professors (invito, attivazione, accoglienza, supporto al docente ospitante, supporto al visiting)	111. Si ritiene complessivamente soddisfatto	26	18%	4,54	1,78	4,47	4,36	5,00
<b>Totale macrodomanda</b>				<b>4,54</b>	<b>1,78</b>	<b>4,47</b>	<b>4,36</b>	<b>5,00</b>
In riferimento al supporto all'amministrazione e gestione del personale	112. Si ritiene complessivamente soddisfatto	147	100%	4,69	1,43	4,66	4,50	4,65
<b>Totale macrodomanda</b>				<b>4,69</b>	<b>1,43</b>	<b>4,66</b>	<b>4,50</b>	<b>4,65</b>
<b>Totale complessivo</b>				<b>4,85</b>	<b>1,49</b>	<b>4,73</b>	<b>4,59</b>	<b>4,75</b>

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

#### D) APPROVVIGIONAMENTI E SERVIZI LOGISTICI

113. In riferimento al supporto per l'acquisto di beni e servizi, si è prevalentemente rivolto a	Frequenza	% Frequenza
Amministrazione Centrale	24	26%
Strutture Decentrate	68	74%
<b>Totale</b>	<b>92</b>	<b>100%</b>

117. In riferimento agli interventi di manutenzione, si è prevalentemente rivolto a	Frequenza	% Frequenza
Amministrazione Centrale	24	45%
Strutture Decentrate	29	55%
<b>Totale</b>	<b>53</b>	<b>100%</b>

## QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice 2020

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

#### D) APPROVVIGIONAMENTI E SERVIZI LOGISTICI

Macrodomanda	Domanda	Frequenza	Frequenza % Rispondenti	Media (scala 1-6)	Varianza	Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	Media Verona anno prec.
In riferimento al supporto per l'acquisto di beni e servizi	114. Le procedure sono chiare	92	48%	4,51	1,46	4,22	4,07	3,95
	115. L'attività è svolta in tempi adeguati	92	48%	4,42	1,96	3,99	3,87	4,00
	116. Il materiale ricevuto è conforme con la richiesta effettuata	92	48%	5,18	0,97	4,87	4,75	5,25
<b>Totale macrodomanda</b>				<b>4,71</b>	<b>1,57</b>	<b>4,36</b>	<b>4,23</b>	<b>4,40</b>
In riferimento agli interventi di manutenzione	118. La procedura di segnalazione del guasto è chiara	53	28%	4,57	1,44	4,06	4,04	4,56
	119. Gli interventi sono risolutivi	53	28%	4,51	1,64	3,90	3,92	4,49
	120. Gli interventi avvengono in tempi adeguati	53	28%	4,17	2,03	3,60	3,68	4,16
<b>Totale macrodomanda</b>				<b>4,42</b>	<b>1,71</b>	<b>3,85</b>	<b>3,88</b>	<b>4,40</b>
In riferimento ai servizi generali e alla logistica	121. Gli ambienti sono puliti	175	92%	4,72	1,47	4,39	4,36	4,44
	122. Gli spazi/aule sono facilmente identificabili	175	92%	5,02	0,95	4,62	4,69	4,92
	123. Il riscaldamento è confortevole	175	92%	4,67	1,63	3,93	4,00	4,63
	124. Il raffrescamento è confortevole	169	89%	4,57	1,81	3,82	3,83	4,53
	125. La sicurezza di persone e cose è adeguata	170	89%	4,72	1,59	4,32	4,39	4,97
	126. La sicurezza dal punto di vista edile e impiantistico è adeguata	159	84%	4,92	1,05	4,28	4,26	4,86
	127. I servizi postali sono adeguati	119	63%	4,97	1,33	4,47	4,43	4,81
	128. L'ampiezza delle aule è adeguata al numero di studenti	142	75%	4,68	1,55	4,24	4,37	4,60
	129. Il materiale di supporto alle aule (microfono, proiettore...) è adeguato	146	77%	4,57	1,64	4,21	4,22	4,49
	130. Il servizio mensa è adeguato (qualità degli alimenti, varietà, cortesia)	64	34%	3,56	2,88	3,74	3,67	n.d.
<b>Totale macrodomanda</b>				<b>4,71</b>	<b>1,58</b>	<b>4,20</b>	<b>4,22</b>	<b>4,69</b>
In riferimento alle azioni e misure dell'ateneo sulla sostenibilità energetica e ambientale	131. Le azioni intraprese per migliorare la gestione dei rifiuti sono adeguate	136	72%	3,85	2,12	4,13	4,03	n.d.
	132. Le informazioni sulle azioni intraprese dall'Ateneo sono diffuse in modo adeguato	153	81%	3,67	2,35	3,83	3,74	n.d.
	133. Sono sensibile alle tematiche promosse dall'Ateneo	159	84%	4,89	1,27	4,89	4,85	n.d.
	134. Le azioni intraprese per la razionalizzazione dei consumi energetici sono ritenute adeguate	119	63%	3,63	2,24	3,85	3,75	n.d.
<b>Totale macrodomanda</b>				<b>4,05</b>	<b>2,24</b>	<b>4,18</b>	<b>4,09</b>	<b>n.d.</b>
In riferimento al supporto agli approvvigionamenti e ai servizi logistici	135. Si ritiene complessivamente soddisfatto	190	100%	4,24	1,18	4,00	3,97	4,40
<b>Totale macrodomanda</b>				<b>4,24</b>	<b>1,18</b>	<b>4,00</b>	<b>3,97</b>	<b>4,40</b>
<b>Totale complessivo</b>				<b>4,52</b>	<b>1,77</b>	<b>4,12</b>	<b>4,08</b>	<b>4,47</b>

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

### 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%
<b>Totale</b>	<b>186</b>	<b>100%</b>

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

## 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
<b>Totale macrodomanda</b>				<b>5,05</b>	<b>1,29</b>	<b>4,65</b>	<b>4,58</b>	<b>5,03</b>
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
<b>Totale macrodomanda</b>				<b>4,93</b>	<b>1,31</b>	<b>4,06</b>	<b>3,97</b>	<b>4,85</b>
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
<b>Totale macrodomanda</b>				<b>4,98</b>	<b>1,34</b>	<b>4,93</b>	<b>4,89</b>	<b>4,58</b>
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
<b>Totale macrodomanda</b>				<b>4,93</b>	<b>1,42</b>	<b>4,92</b>	<b>4,74</b>	<b>4,89</b>
In riferimento ai sistemi informatici	147. Si ritiene complessivamente soddisfatto/a	186	100%	4,56	1,16	4,43	4,30	4,70
<b>Totale macrodomanda</b>				<b>4,56</b>	<b>1,16</b>	<b>4,43</b>	<b>4,30</b>	<b>4,70</b>
<b>Totale complessivo</b>				<b>4,93</b>	<b>1,33</b>	<b>4,60</b>	<b>4,49</b>	<b>4,81</b>

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.
<b>Totale macrodomanda</b>				<b>4,08</b>	<b>1,72</b>	<b>4,14</b>	<b>4,15</b>	<b>n.d.</b>
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.
<b>Totale macrodomanda</b>				<b>4,15</b>	<b>1,65</b>	<b>4,06</b>	<b>3,99</b>	<b>n.d.</b>
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.
<b>Totale macrodomanda</b>				<b>4,20</b>	<b>1,59</b>	<b>4,19</b>	<b>4,10</b>	<b>n.d.</b>
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.
<b>Totale macrodomanda</b>				<b>3,93</b>	<b>1,72</b>	<b>4,07</b>	<b>4,01</b>	<b>n.d.</b>
In riferimento ai servizi di comunicazione	162. Si ritiene complessivamente soddisfatto	182	100%	4,04	1,14	4,01	3,99	n.d.
<b>Totale macrodomanda</b>				<b>4,04</b>	<b>1,14</b>	<b>4,01</b>	<b>3,99</b>	<b>n.d.</b>
<b>Totale complessivo</b>				<b>4,11</b>	<b>1,63</b>	<b>4,09</b>	<b>4,05</b>	<b>n.d.</b>

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

G) BIBLIOTECHE

Macrodomanda	Domanda	Frequenza	Frequenza % Rispondenti	Media (scala 1-6)	Varianza	Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	Media Verona anno prec.
In riferimento alle operazioni in presenza presso le biblioteche	163. Il patrimonio documentale cartaceo è accessibile	56	60%	4,75	1,72	4,65	4,68	5,10
	164. Il patrimonio documentale cartaceo disponibile è completo	56	60%	4,21	2,17	4,27	4,23	4,58
	165. Gli orari di apertura delle biblioteche sono adeguati	56	60%	4,57	1,89	4,34	4,36	4,87
<b>Totale macrodomanda</b>				<b>4,51</b>	<b>1,95</b>	<b>4,42</b>	<b>4,42</b>	<b>4,85</b>
In riferimento alle operazioni on-line	166. Le procedure di accesso al prestito sono chiare	84	89%	4,81	1,41	4,67	4,66	4,89
	167. Le procedure di consultazione delle risorse elettroniche sono chiare	84	89%	4,57	1,93	4,64	4,59	4,85
	168. Le risorse elettroniche disponibili sono accessibili	84	89%	4,61	1,74	4,68	4,67	4,96
	169. Le risorse elettroniche disponibili sono complete	84	89%	4,27	1,94	4,22	4,20	4,47
	170. Il supporto on-line avviene in tempi adeguati	84	89%	4,79	1,38	4,74	4,70	4,98
<b>Totale macrodomanda</b>				<b>4,61</b>	<b>1,70</b>	<b>4,59</b>	<b>4,56</b>	<b>4,83</b>
In riferimento ai servizi interbibliotecari	171. Le procedure di accesso sono chiare	50	53%	4,92	1,50	4,73	4,74	4,81
	172. I tempi di attesa sono adeguati	50	53%	4,72	1,72	4,70	4,73	4,96
<b>Totale macrodomanda</b>				<b>4,82</b>	<b>1,60</b>	<b>4,72</b>	<b>4,74</b>	<b>4,89</b>
In riferimento al servizio bibliotecario	173. Si ritiene complessivamente soddisfatto	94	100%	4,72	1,30	4,70	4,68	5,03
<b>Totale macrodomanda</b>				<b>4,72</b>	<b>1,30</b>	<b>4,70</b>	<b>4,68</b>	<b>5,03</b>
<b>Totale complessivo</b>				<b>4,63</b>	<b>1,70</b>	<b>4,61</b>	<b>4,60</b>	<b>4,90</b>

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

### H) REPORTING

Macrodomanda	Domanda	Frequenza	Frequenza % Rispondenti	Media (scala 1-6)	Varianza	Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	Media Verona anno prec.
In riferimento al servizio di richiesta dati	174. Il servizio di reporting fornito è efficace	44	100%	4,57	1,23	n.d.	n.d.	4,75
	175. Le tempistiche di evasione della richiesta sono adeguate	44	100%	4,50	1,05	n.d.	n.d.	4,92
	176. I report on-line presenti nel data warehouse di Ateneo sono adeguati	44	100%	4,36	1,68	n.d.	n.d.	4,29
<b>Totale macrodomanda</b>				<b>4,48</b>	<b>1,30</b>	<b>n.d.</b>	<b>n.d.</b>	<b>4,65</b>
<b>Totale complessivo</b>				<b>4,48</b>	<b>1,30</b>	<b>n.d.</b>	<b>n.d.</b>	<b>4,65</b>

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

I) SODDISFAZIONE COMPLESSIVA

179. Come reputa la prestazione dell'Ateneo rispetto all'anno precedente?	Frequenza	% Frequenza
Migliore	37	21%
Non so	36	20%
Peggioro	11	6%
Uguale	96	53%
<b>Totale</b>	<b>180</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 (8) trascinandoli nella sezione di destra della pagina:	1° posizione		2° posizione		3° posizione		4° posizione		5° posizione		6° posizione		7° posizione		8° posizione	
	Frequenza	% Frequenza	Frequenza	% Frequenza	Frequenza	% Frequenza	Frequenza	% Frequenza	Frequenza	% Frequenza	Frequenza	% Frequenza	Frequenza	% Frequenza	Frequenza	% Frequenza
AMMINISTRAZIONE E GESTIONE PERSONALE	23	13%	22	12%	23	13%	42	23%	21	12%	30	17%	17	9%	2	1%
APPROVVIGIONAMENTI E SERVIZI LOGISTICI	11	6%	15	8%	14	8%	19	11%	48	27%	32	18%	29	16%	12	7%
BIBLIOTECHE	21	12%	16	9%	23	13%	16	9%	20	11%	23	13%	39	22%	22	12%
COMUNICAZIONE	12	7%	11	6%	10	6%	15	8%	31	17%	36	20%	43	24%	22	12%
REPORTING	6	3%	3	2%	4	2%	2	1%	8	4%	20	11%	29	16%	107	60%
SISTEMI INFORMATICI	25	14%	43	24%	44	24%	33	18%	18	10%	11	6%	2	1%	4	2%
SUPPORTO ALLA DIDATTICA	32	18%	32	18%	37	21%	31	17%	15	8%	15	8%	10	6%	8	4%
SUPPORTO ALLA RICERCA	50	28%	38	21%	25	14%	22	12%	19	11%	13	7%	11	6%	2	1%
<b>Totale</b>	<b>180</b>	<b>100%</b>	<b>180</b>	<b>100%</b>	<b>180</b>	<b>100%</b>	<b>180</b>	<b>100%</b>	<b>180</b>	<b>100%</b>	<b>180</b>	<b>100%</b>	<b>180</b>	<b>100%</b>	<b>179</b>	<b>100%</b>

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice 2020

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

I) SODDISFAZIONE COMPLESSIVA

Macrodomanda	Domanda	Frequenza	Frequenza % Rispondenti	Media (scala 1-6)	Varianza	Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	Media Verona anno prec.
In riferimento a tutti gli aspetti considerati, relativamente al supporto erogato dall'Amministrazione Centrale nei servizi tecnici e amministrativi	177. Si ritiene complessivamente soddisfatto	168	96%	4,44	1,19	4,34	4,22	n.d.
<b>Totale macrodomanda</b>				<b>4,44</b>	<b>1,19</b>	<b>4,34</b>	<b>4,22</b>	<b>n.d.</b>
In riferimento a tutti gli aspetti considerati, relativamente al supporto erogato dalle Strutture Decentrate nei servizi tecnici e amministrativi.	178. Si ritiene complessivamente soddisfatto	159	91%	4,77	1,03	4,53	4,45	n.d.
<b>Totale macrodomanda</b>				<b>4,77</b>	<b>1,03</b>	<b>4,53</b>	<b>4,45</b>	<b>n.d.</b>
<b>Totale complessivo</b>				<b>4,60</b>	<b>1,14</b>	<b>4,44</b>	<b>4,34</b>	<b>n.d.</b>

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.