

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice 2021

Studenti iscritti al 1° anno

ANAGRAFICA

2. A quale corso sei iscritto/a?	Frequenza	% Frequenza
Laurea triennale	2122	91%
Laurea a ciclo unico	209	9%
Totale	2331	100%

3. Mediamente qual è la percentuale delle lezioni che hai frequentato per ogni insegnamento?	Frequenza	% Frequenza
Più del 50% (studente frequentante)	1967	84%
Meno del 50% (studente non frequentante)	364	16%
Totale	2331	100%

4. A quale anno di corso sei iscritto/a?	Frequenza	% Frequenza
Primo anno	2331	100%
Totale	2331	100%

5. Sei uno/a studente/ssa fuori sede? (studente/ssa che ha abbandonato l'abitazione familiare per motivi di studio)	Frequenza	% Frequenza
SI'	698	30%
NO	1633	70%
Totale	2331	100%

6. Da dove provieni?	Frequenza	% Frequenza
Stessa provincia della sede che frequenti	39	6%
Stessa regione della sede che frequenti	206	30%
Altra regione rispetto alla sede che frequenti	429	61%
Dall'estero	24	3%
Totale	698	100%

7. Tipologia di scuola superiore frequentata	Frequenza	% Frequenza
Liceo	1372	59%
Istituto Tecnico	744	32%
Istituto Professionale	182	8%
Altro	33	1%
Totale	2331	100%

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice 2021

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	669	29%
Portale d'ateneo	885	38%
Guide all'orientamento	174	7%
Giornate di orientamento presso gli istituti superiori	146	6%
Presentazioni svolte direttamente dall'ateneo (open day...)	115	5%
Social media (Facebook, Twitter)	58	2%
Altro	284	12%
Totale	2331	100%

8. Prima variabile per importanza	Frequenza	% Frequenza
Costo della vita / Cost of living	71	3%
Distanza dalla città di residenza / Proximity to the hometown	512	22%
Facilità di accesso (prerequisiti, difficoltà del test di ingresso) / Admission requirements (lack of the entrance exam, prerequisites)	179	8%
Fattori economici (tasse, borse di studio, agevolazioni economiche) / Economics aspects (University fees, scholarships)	55	2%
Offerta formativa / Educational offer	977	42%
Opportunità lavorative offerte dalla regione (stipendio medio, livello di occupazione, presenza di centri industriali) / Job opportunities in the area (average salary, employment rate, ...)	310	13%
Possibilità di internazionalizzazione (possibilità di scambi con estero, doppi titoli, mobilità) / Internationalisation (foreign exchange programmes, double degree, mobility)	58	2%
Prestigio/reputazione (nome università, classifiche, ecc.) / University reputation	88	4%
Qualità dei servizi allo studente (reperibilità informazioni, facilities, orientamento) / Students' services (information availability, facilities, help and guidance)	42	2%
Qualità della vita (servizi pubblici, amenities, area metropolitana) / Quality of life (public services, amenities, local area development)	34	1%
Sostenibilità ambientale del campus / Sustainability of the campus	5	0%
Totale	2331	100%

9. Seconda variabile per importanza	Frequenza	% Frequenza
Costo della vita / Cost of living	109	5%
Distanza dalla città di residenza / Proximity to the hometown	541	23%
Facilità di accesso (prerequisiti, difficoltà del test di ingresso) / Admission requirements (lack of the entrance exam, prerequisites)	227	10%
Fattori economici (tasse, borse di studio, agevolazioni economiche) / Economics aspects (University fees, scholarships)	184	8%
Offerta formativa / Educational offer	372	16%
Opportunità lavorative offerte dalla regione (stipendio medio, livello di occupazione, presenza di centri industriali) / Job opportunities in the area (average salary, employment rate, ...)	333	14%
Possibilità di internazionalizzazione (possibilità di scambi con estero, doppi titoli, mobilità) / Internationalisation (foreign exchange programmes, double degree, mobility)	171	7%
Prestigio/reputazione (nome università, classifiche, ecc.) / University reputation	182	8%
Qualità dei servizi allo studente (reperibilità informazioni, facilities, orientamento) / Students' services (information availability, facilities, help and guidance)	123	5%
Qualità della vita (servizi pubblici, amenities, area metropolitana) / Quality of life (public services, amenities, local area development)	85	4%
Sostenibilità ambientale del campus / Sustainability of the campus	4	0%
Totale	2331	100%

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice 2021

Studenti iscritti al 1° anno

A) ORIENTAMENTO

10. Terza variabile per importanza	Frequenza	% Frequenza
Costo della vita / Cost of living	124	5%
Distanza dalla città di residenza / Proximity to the hometown	375	16%
Facilità di accesso (prerequisiti, difficoltà del test di ingresso) / Admission requirements (lack of the entrance exam, prerequisites)	285	12%
Fattori economici (tasse, borse di studio, agevolazioni economiche) / Economics aspects (University fees, scholarships)	210	9%
Offerta formativa / Educational offer	270	12%
Opportunità lavorative offerte dalla regione (stipendio medio, livello di occupazione, presenza di centri industriali) / Job opportunities in the area (average salary, employment rate, ...)	244	10%
Possibilità di internazionalizzazione (possibilità di scambi con estero, doppi titoli, mobilità) / Internationalisation (foreign exchange programmes, double degree, mobility)	146	6%
Prestigio/reputazione (nome università, classifiche, ecc.) / University reputation	269	12%
Qualità dei servizi allo studente (reperibilità informazioni, facilities, orientamento) / Students' services (information availability, facilities, help and guidance)	191	8%
Qualità della vita (servizi pubblici, amenities, area metropolitana) / Quality of life (public services, amenities, local area development)	175	8%
Sostenibilità ambientale del campus / Sustainability of the campus	42	2%
Totale	2331	100%

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice 2021

Studenti iscritti al 1° anno

A) ORIENTAMENTO

Macrodomanda	Domanda	Frequenza	% Rispondenti	GP2021		Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	Media Verona GP2020
				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	1892	81%	4,36	1,48	4,46	4,45	4,54
	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	2150	92%	4,32	1,64	4,47	4,45	4,49
	14. Sei complessivamente soddisfatto/a della qualità del servizio di ORIENTAMENTO?	2188	94%	4,11	1,61	4,13	4,15	4,11
Totale macrodomanda				4,26	1,59	4,35	4,35	n.d.
Totale complessivo				4,26	1,59	4,35	4,35	n.d.

Nota: la media Verona GP2020 è evidenziata in rosso quando nel GP2021 vi è stato un peggioramento; il punteggio GP2021 grandi atenei è evidenziato in rosso quando il risultato di Verona è inferiore a quello degli altri grandi atenei.

Nota 2: la media Verona GP2021 è evidenziata in rosso quando inferiore alla media di tutte le risposte sulla soddisfazione complessiva dei servizi, che risulta essere 4,20.

n.d.: nel questionario del GP2020 non era prevista la domanda qui presa in considerazione.

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice 2021

Studenti iscritti al 1° anno

B) INFRASTRUTTURE E SERVIZI DI CAMPUS

16. Hai usufruito/utilizzato delle AULE DIDATTICHE?	Frequenza	% Frequenza
SI'	1656	71%
NO	675	29%
Totale	2331	100%

17. Il tuo corso di studi prevede la frequenza in LABORATORI?	Frequenza	% Frequenza
SI'	1193	51%
NO	1138	49%
Totale	2331	100%

18. Hai usufruito/utilizzato delle AULE/SPAZI DI STUDIO?	Frequenza	% Frequenza
SI'	1496	64%
NO	835	36%
Totale	2331	100%

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice 2021

Studenti iscritti al 1° anno

B) INFRASTRUTTURE E SERVIZI DI CAMPUS

Macrodomanda	Domanda	Frequenza	% Rispondenti	GP2021		Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	Media Verona GP2020
				Media	Varianza			
Le sedie, i banchi e gli arredi sono adeguati	19. Le sedie, i banchi e gli arredi delle AULE DIDATTICHE sono adeguati	1656	71%	4,16	2,11	3,93	4,03	4,55
	20. Le sedie, i banchi e gli arredi dei LABORATORI sono adeguati	1193	51%	4,34	1,74	4,43	4,42	4,53
	21. Le sedie, i banchi e gli arredi di AULE/SPAZI DI STUDIO sono adeguati	1496	64%	4,49	1,74	4,32	4,38	4,65
Totale macrodomanda				4,32	1,90	4,23	4,28	4,57
Gli ambienti sono puliti	22. Le AULE DIDATTICHE sono pulite	1656	71%	4,99	1,26	4,74	4,79	5,09
	23. I LABORATORI sono puliti	1193	51%	4,97	1,20	4,92	4,89	4,96
	24. Le AULE e gli SPAZI DI STUDIO sono puliti	1496	64%	4,98	1,20	4,76	4,80	5,00
Totale macrodomanda				4,98	1,22	4,81	4,83	5,02
La sicurezza personale (rispetto a furti, borseggi, violenza fisica) all'interno delle AULE DIDATTICHE è assicurata	25. La sicurezza personale (rispetto a furti, borseggi, violenza fisica) all'interno delle AULE DIDATTICHE è assicurata	1656	71%	4,82	1,56	4,66	4,80	5,00
	26. La sicurezza personale (rispetto a furti, borseggi, violenza fisica) all'interno dei LABORATORI è assicurata	1193	51%	4,82	1,58	4,81	4,85	4,86
	27. La sicurezza personale (rispetto a furti, borseggi, violenza fisica) all'interno delle AULE e degli SPAZI DI STUDIO è assicurata	1496	64%	4,76	1,64	4,64	4,73	4,91
Totale macrodomanda				4,80	1,59	4,70	4,79	4,93
La temperatura è confortevole	28. La temperatura delle AULE DIDATTICHE è confortevole	1656	71%	4,08	1,94	3,88	4,01	4,60
	29. La temperatura dei LABORATORI è confortevole	1193	51%	4,18	1,84	4,28	4,26	4,57
	30. La temperatura di AULE/SPAZI DI STUDIO è confortevole	1496	64%	4,26	1,80	4,12	4,21	4,65
Totale macrodomanda				4,17	1,87	4,09	4,16	4,60
La segnaletica per individuare gli spazi d'Ateneo è chiara	31. La segnaletica per individuare le AULE DIDATTICHE è chiara	1656	71%	4,46	1,70	4,18	4,26	4,60
	32. La segnaletica per individuare i LABORATORI è chiara	1193	51%	4,36	1,82	4,27	4,31	4,43
	33. La segnaletica per individuare le AULE e gli SPAZI DI STUDIO è chiara	1496	64%	4,45	1,64	4,29	4,38	4,66
Totale macrodomanda				4,43	1,71	4,25	4,32	4,56
Il funzionamento di microfoni, computer, proiettori e apparecchi audio-video è adeguato	34. Il funzionamento di microfoni, computer, proiettori e apparecchi audio-video nelle AULE DIDATTICHE è adeguato	1656	71%	4,30	1,58	4,02	4,10	4,25
	35. Il funzionamento di microfoni, computer, proiettori e apparecchi audio-video nei LABORATORI è adeguato	1193	51%	4,33	1,65	4,34	4,34	n.d.
	Totale macrodomanda				4,31	1,61	4,18	4,22
In riferimento alle azioni e misure dell'ateneo sulla SOSTENIBILITA' ENERGETICA E AMBIENTALE (gestione rifiuti, aree verdi, mobilità interna al campus):	36. Le azioni intraprese sono efficaci	2331	100%	4,32	1,37	4,27	4,23	n.d.
Totale macrodomanda				4,32	1,37	4,27	4,23	n.d.
	37. Sei complessivamente soddisfatto/a della qualità di INFRASTRUTTURE E SERVIZI DI CAMPUS?	2122	91%	4,45	1,34	4,42	4,40	4,60
Totale complessivo				4,49	1,68	4,37	4,40	n.d.

Nota: la media Verona GP2020 è evidenziata in rosso quando nel GP2021 vi è stato un peggioramento; il punteggio GP2021 grandi atenei è evidenziato in rosso quando il risultato di Verona è inferiore a quello degli altri grandi atenei.

Nota 2: la media Verona GP2021 è evidenziata in rosso quando inferiore alla media di tutte le risposte sulla soddisfazione complessiva dei servizi, che risulta essere 4,20.

n.d.: nel questionario del GP2020 non era prevista la domanda qui presa in considerazione.

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice 2021

Studenti iscritti al 1° anno

C) COMUNICAZIONE

Macrodomanda	Domanda	Frequenza	% Rispondenti	GP2021		Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	Media Verona GP2020
				Media	Varianza			
Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai servizi di COMUNICAZIONE	39. L'immagine esterna dell'Ateneo è valorizzata attraverso i media	1929	83%	4,17	1,60	4,33	4,30	4,31
	40. Le informazioni reperite sul portale web di Ateneo (offerta formativa, siti web docenti, ...) sono complete	2219	95%	4,36	1,51	4,45	4,41	4,49
	41. La diffusione delle informazioni a riguardo della didattica è completa/esauriente	2208	95%	4,27	1,45	4,35	4,33	n.d.
	42. La diffusione delle informazioni a riguardo delle agevolazioni economiche allo studente è completa/esauriente	2163	93%	3,82	1,95	4,02	4,04	n.d.
	43. La diffusione delle informazioni sulle azioni intraprese dell'Ateneo nell'ambito della sostenibilità ambientale ed energetica è completa/esauriente	1928	83%	3,99	1,66	4,02	3,96	n.d.
	44. La diffusione delle informazioni a riguardo degli eventi (online o in presenza) organizzati dall'Ateneo è completa/esauriente	2143	92%	4,41	1,44	4,50	4,50	n.d.
Totale macrodomanda				4,17	1,64	4,28	4,26	n.d.
In riferimento alla diffusione delle informazioni attraverso le pagine ufficiali di ateneo nei più comuni SOCIAL MEDIA, esprimi il livello di soddisfazione rispetto a:	45. Facebook	642	28%	3,78	2,10	3,94	3,98	4,01
	46. Twitter	469	20%	3,48	2,34	3,20	3,25	3,46
	47. LinkedIn	468	20%	3,52	2,27	3,41	3,46	n.d.
	48. Instagram	1559	67%	4,47	1,62	4,68	4,64	4,41
Totale macrodomanda				4,04	2,11	3,81	3,83	n.d.
	49. Sei complessivamente soddisfatto/a della qualità dei SERVIZI DI COMUNICAZIONE?	2280	98%	4,22	1,37	4,20	4,18	4,22
Totale complessivo				4,15	1,69	4,10	4,09	n.d.

Nota: la media Verona GP2020 è evidenziata in rosso quando nel GP2021 vi è stato un peggioramento; il punteggio GP2021 grandi atenei è evidenziato in rosso quando il risultato di Verona è inferiore a quello degli altri grandi atenei.

Nota 2: la media Verona GP2021 è evidenziata in rosso quando inferiore alla media di tutte le risposte sulla soddisfazione complessiva dei servizi, che risulta essere 4,20.

n.d.: nel questionario del GP2020 non era prevista la domanda qui presa in considerazione.

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice 2021

Studenti iscritti al 1° anno

D) SISTEMI INFORMATIVI

Macrodomanda	Domanda	Frequenza	% Rispondenti	GP2021		Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	Media Verona GP2020
				Media	Varianza			
Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai SISTEMI INFORMATIVI	51. Il portale web di Ateneo è facilmente navigabile	2308	99%	4,08	1,99	4,18	4,16	4,11
	52. Gli strumenti on-line per le operazioni collegate ai servizi personalizzati sono adeguati	2182	94%	4,23	1,60	4,36	4,34	4,33
	53. La connettività (Wi-Fi, prese corrente) è accessibile ed adeguata	2082	90%	4,45	1,89	4,24	4,19	4,50
	54. Ritieni che gli strumenti di supporto digitale alla didattica (piattaforma web, lezioni online, forum e blog, ecc.) siano soddisfacenti?	2272	98%	4,61	1,54	4,50	4,48	4,70
Totale macrodomanda				4,34	1,79	4,32	4,29	4,41
	55. Sei complessivamente soddisfatto/a della qualità dei SERVIZI DEI SISTEMI INFORMATIVI?	2319	100%	4,36	1,36	4,27	4,24	4,44
Totale complessivo				4,34	1,71	4,30	4,27	4,41

Nota: la media Verona GP2020 è evidenziata in rosso quando nel GP2021 vi è stato un peggioramento; il punteggio GP2021 grandi atenei è evidenziato in rosso quando il risultato di Verona è inferiore a quello degli altri grandi atenei.

Nota 2: la media Verona GP2021 è evidenziata in rosso quando inferiore alla media di tutte le risposte sulla soddisfazione complessiva dei servizi, che risulta essere 4,20.

n.d.: nel questionario del GP2020 non era prevista la domanda qui presa in considerazione.

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice 2021

Studenti iscritti al 1° anno

E) SERVIZI SEGRETERIA

57. Hai utilizzato i SERVIZI DI SEGRETERIA ON-LINE nell'anno accademico corrente?	Frequenza	% Frequenza
SI'	1055	45%
NO	1276	55%
Totale	2331	100%

58. Ti sei rivolto /a agli SPORTELLI DELLA SEGRETERIA STUDENTI nell'anno accademico corrente?	Frequenza	% Frequenza
SI', a distanza (tramite ad es. Teams, Zoom)	413	18%
SI', in presenza	517	22%
NO	1401	60%
Totale	2331	100%

66. 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)	373	27%
Non ne ho avuto bisogno	936	67%
Gli orari di apertura non sono adeguati	45	3%
Lo sportello è lontano dalla sede dove si svolgono le lezioni	24	2%
Il personale non è cortese	23	2%
Totale	1401	100%

67. A quale segreteria studenti ti sei rivolto/a principalmente?	Frequenza	% Frequenza
Segreteria Centrale	237	25%
Segreteria di Dipartimento o di Scuola	693	75%
Totale	930	100%

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice 2021

Studenti iscritti al 1° anno

E) SERVIZI SEGRETERIA

Macrodomanda	Domanda	Frequenza	% Rispondenti	GP2021		Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	Media Verona GP2020
				Media	Varianza			
Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai servizi di SEGRETERIA ON-LINE	62. Il processo di immatricolazione è soddisfacente	1055	77%	4,16	1,87	4,47	4,39	4,25
	63. Le operazioni di segreteria on-line sono chiare e di semplice utilizzo	1055	77%	3,76	2,12	4,06	3,97	3,67
	64. Le informazioni on-line sulla carriera universitaria (iscrizioni agli esami, modalità di pagamento delle tasse) sono adeguate	1055	77%	4,17	1,95	4,44	4,40	4,23
	65. Il processo di presentazione del Piano di Studio è completo/esauriente	1055	77%	4,19	1,85	4,38	4,31	4,30
Totale macrodomanda				4,07	1,98	4,34	4,27	4,10
Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai servizi di SEGRETERIA ALLO SPORTELLO (ON-LINE O IN PRESENZA)	68. La Segreteria Studenti è capace di risolvere i problemi	930	68%	3,95	2,25	4,13	4,06	3,80
	69. Gli orari di apertura dello sportello sono adeguati	930	68%	3,81	2,21	3,77	3,66	3,75
Totale macrodomanda				3,88	2,23	3,95	3,86	3,78
	70. Sei complessivamente soddisfatto/a della QUALITA' del servizio ricevuto dalla SEGRETERIA STUDENTI?	1374	100%	4,02	1,93	4,08	4,01	3,94
Totale complessivo				4,01	2,04	4,12	4,05	3,94

Nota: la media Verona GP2020 è evidenziata in rosso quando nel GP2021 vi è stato un peggioramento; il punteggio GP2021 grandi atenei è evidenziato in rosso quando il risultato di Verona è inferiore a quello degli altri grandi atenei.

Nota 2: la media Verona GP2021 è evidenziata in rosso quando inferiore alla media di tutte le risposte sulla soddisfazione complessiva dei servizi, che risulta essere 4,20.

n.d.: nel questionario del GP2020 non era prevista la domanda qui presa in considerazione.

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice 2021

Studenti iscritti al 1° anno

F) SERVIZI BIBLIOTECARI

59. Hai utilizzato i SERVIZI BIBLIOTECARI di Ateneo (in presenza) per prestito e consultazione di volumi e riviste, nell'anno accademico corrente?	Frequenza	% Frequenza
SI'	470	20%
NO	1861	80%
Totale	2331	100%

60. Hai utilizzato i SERVIZI BIBLIOTECARI di Ateneo (in presenza) come aule studio, nell'anno accademico corrente?	Frequenza	% Frequenza
SI'	1104	47%
NO	1227	53%
Totale	2331	100%

61. Hai utilizzato i servizi di BIBLIOTECA DIGITALE (banche dati, periodici elettronici, ebooks) nell'anno accademico corrente?	Frequenza	% Frequenza
SI'	314	13%
NO	2017	87%
Totale	2331	100%

72. Qual è la ragione principale per cui NON hai usufruito dei servizi bibliotecari di Ateneo per consultazione e prestiti?	Frequenza	% Frequenza
Non li conosco	346	19%
Non ne ho avuto bisogno	1315	71%
Non mi soddisfano	27	1%
Frequento altre biblioteche extra-ateneo	173	9%
Totale	1861	100%

73. Qual è la ragione principale per cui NON hai usufruito dei servizi bibliotecari di Ateneo come aule studio?	Frequenza	% Frequenza
Non li conosco	247	20%
Non ne ho avuto bisogno	804	66%
Non mi soddisfano	42	3%
Frequento altre biblioteche extra-ateneo	134	11%
Totale	1227	100%

78. 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	497	25%
Non ne ho avuto bisogno	1332	66%
Non mi soddisfano	30	1%
Uso altre risorse/servizi on-line	158	8%
Totale	2017	100%

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice 2021

Studenti iscritti al 1° anno

F) SERVIZI BIBLIOTECARI

Macrodomanda	Domanda	Frequenza	% Rispondenti	GP2021		Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	Media Verona GP2020
				Media	Varianza			
Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai SERVIZI BIBLIOTECARI per CONSULTAZIONE E PRESTITI	74. Gli orari di apertura sono adeguati	470	38%	4,69	1,56	4,60	4,66	4,69
	75. La disponibilità di volumi e riviste è esaustiva	470	38%	4,64	1,45	4,68	4,74	4,62
Totale macrodomanda				4,66	1,50	4,64	4,70	4,66
Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai SERVIZI BIBLIOTECARI come AULE STUDIO	76. Gli orari di apertura sono adeguati	1104	90%	4,93	1,33	4,58	4,66	4,89
	Totale macrodomanda			4,93	1,33	4,58	4,66	4,89
	77. Ti ritieni soddisfatto/a rispetto ai SERVIZI BIBLIOTECARI in presenza forniti dall'Ateneo?	1152	94%	4,89	1,15	4,62	4,68	4,87
Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai servizi di BIBLIOTECA DIGITALE	79. L'accesso alle risorse elettroniche (banche dati, periodici elettronici, e-books) è facile	314	26%	4,43	1,68	4,36	4,43	4,31
	80. La disponibilità di risorse elettroniche (banche dati, periodici elettronici, e-books) è ampia	314	26%	4,57	1,61	4,49	4,57	4,60
	81. Ti ritieni soddisfatto/a rispetto ai servizi di BIBLIOTECA DIGITALE?	314	26%	4,52	1,59	4,44	4,52	4,47
Totale macrodomanda				4,51	1,62	4,43	4,51	4,46
	82. Sei complessivamente soddisfatto/a della qualità dei servizi bibliotecari di Ateneo?	1227	100%	4,74	1,18	4,61	4,65	4,73
Totale macrodomanda				4,74	1,18	4,61	4,65	4,73
Totale complessivo				4,76	1,36	4,58	4,64	4,72

Nota: la media Verona GP2020 è evidenziata in rosso quando nel GP2021 vi è stato un peggioramento; il punteggio GP2021 grandi atenei è evidenziato in rosso quando il risultato di Verona è inferiore a quello degli altri grandi atenei.

Nota 2: la media Verona GP2021 è evidenziata in rosso quando inferiore alla media di tutte le risposte sulla soddisfazione complessiva dei servizi, che risulta essere 4,20.

n.d.: nel questionario del GP2020 non era prevista la domanda qui presa in considerazione.

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice 2021

Studenti iscritti al 1° anno

G) DIRITTO ALLO STUDIO

84. 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	192	8%
SI', ma non approfonditamente	799	34%
Conosco solamente alcuni servizi, ma questi in modo completo	347	15%
No	993	43%
Totale	2331	100%

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice 2021

Studenti iscritti al 1° anno

G) DIRITTO ALLO STUDIO

Macrodomanda	Domanda	Frequenza	% Rispondenti	GP2021		Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	Media Verona GP2020
				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?	85. COLLEGI/RESIDENZE	271	20%	4,01	2,04	4,14	4,10	4,20
	86. MENSE	383	29%	3,85	2,33	4,28	4,15	3,94
	87. BORSE di STUDIO	501	37%	3,95	2,42	4,39	4,38	4,33
	88. ATTIVITA' di COLLABORAZIONI STUDENTESCHE (es. 150 ore)	218	16%	4,07	2,07	4,20	4,17	4,18
	89. ATTIVITA' di TUTORAGGIO	439	33%	4,42	1,73	4,42	4,39	4,52
	90. CHIAREZZA nei MECCANISMI di ACCESSO, REQUISITI e SCADENZE PREVISTE	847	63%	4,20	1,96	4,34	4,33	4,34
	91. Sei complessivamente soddisfatto/a della QUALITA' dei servizi di DIRITTO ALLO STUDIO?	1338	100%	4,24	1,45	4,32	4,30	4,36
Totale macrodomanda				4,15	1,89	4,30	4,26	4,33
Totale complessivo				4,15	1,89	4,30	4,26	4,33

Nota: la media Verona GP2020 è evidenziata in rosso quando nel GP2021 vi è stato un peggioramento; il punteggio GP2021 grandi atenei è evidenziato in rosso quando il risultato di Verona è inferiore a quello degli altri grandi atenei.

Nota 2: la media Verona GP2021 è evidenziata in rosso quando inferiore alla media di tutte le risposte sulla soddisfazione complessiva dei servizi, che risulta essere 4,20.

n.d.: nel questionario del GP2020 non era prevista la domanda qui presa in considerazione.

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice 2021

Studenti iscritti al 1° anno

CONCLUSIONE

93. Sei complessivamente soddisfatto/a della tua esperienza universitaria?	Frequenza	% Frequenza	Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	% Frequenza GP2020
SI'	2125	91%	91%	90%	93%
NO	206	9%	9%	10%	7%
Totale	2331	100%	100%	100%	100%

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	3,47
Comunicazione / Communication services	3,47
Orientamento in entrata / Level of guidance	3,95
Segreterie / Student support offices	4,02
Biblioteche / University library services	4,25
Sistemi informativi / Computer systems	4,35
Infrastrutture e servizi di campus / Infrastructure and campus services	4,50