

## QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice GP2021

### Personale tecnico e amministrativo e collaboratori esperti linguistici

#### ANAGRAFICA

1. Dipartimento/Struttura di appartenenza	Frequenza	% Frequenza
Dipartimenti, scuole e centri dell'Area di scienze della vita e della salute e dell'Area di scienze ed ingegneria	56	25%
Dipartimenti, scuole e centri dell'Area di scienze economiche e giuridiche e dell'Area di scienze umanistiche	22	10%
Direzioni - servizi decentrati dell'Area di scienze della vita e della salute o dell'Area di scienze ed ingegneria	15	7%
Direzioni - servizi decentrati dell'Area di scienze economiche e giuridiche o dell'Area di scienze umanistiche	15	7%
Direzioni/sistema bibliotecario - servizi centrali	115	52%
<b>Totale</b>	<b>223</b>	<b>100%</b>

2. Categoria	Frequenza	% Frequenza
B	16	6%
C	122	43%
CEL	4	1%
D	125	44%
Dirigente	1	0%
EP	18	6%
<b>Totale</b>	<b>286</b>	<b>100%</b>

3. Ruolo	Frequenza	% Frequenza
Altro ruolo	237	82%
Direttore Generale; Responsabile/Segretario Amministrativo; Capo servizio; Capo Ufficio; Capo settore; Responsabile di struttura complessa; Dirigente;	52	18%
<b>Totale</b>	<b>289</b>	<b>100%</b>

## QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice GP2021

### Personale tecnico e amministrativo e collaboratori esperti linguistici

#### A) AMMINISTRAZIONE E GESTIONE DEL PERSONALE

11. In riferimento al supporto per la gestione delle procedure di concorso per il personale (solo per chi è stato nominato commissario), si è prevalentemente rivolto a	Frequenza	% Frequenza
Amministrazione Centrale	20	95%
Strutture Decentrate	1	5%
<b>Totale</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>

13. In riferimento al supporto per la gestione giuridica ed amministrativa della carriera (ingresso, passaggi di ruolo, congedi, aspettative, part time etc.), si è prevalentemente rivolto a	Frequenza	% Frequenza
Amministrazione Centrale	65	100%
<b>Totale</b>	<b>65</b>	<b>100%</b>

15. In riferimento al supporto ricevuto nell'erogazione dei servizi di welfare (sussidi, assegni familiari, pensioni, esenzioni...) si è prevalentemente rivolto a	Frequenza	% Frequenza
Amministrazione Centrale	79	95%
Strutture Decentrate	4	5%
<b>Totale</b>	<b>83</b>	<b>100%</b>

25. In riferimento al rimborso missioni, si è prevalentemente rivolto a	Frequenza	% Frequenza
Amministrazione Centrale	36	69%
Strutture Decentrate	16	31%
<b>Totale</b>	<b>52</b>	<b>100%</b>

## QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice GP2021

### Personale tecnico e amministrativo e collaboratori esperti linguistici

#### A) AMMINISTRAZIONE E GESTIONE DEL PERSONALE

Macrodomanda	Domanda	Frequenza	% Rispondenti	GP2021		Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	Media Verona GP2020
				Media	Varianza			
In riferimento al supporto per la gestione delle procedure di concorso per il personale (solo per chi è stato nominato commissario)	12. Indichi il livello di soddisfazione	21	9%	5,29	0,61	4,56	4,48	5,00
<b>Totale macrodomanda</b>				<b>5,29</b>	<b>0,61</b>	<b>4,56</b>	<b>4,48</b>	<b>5,00</b>
In riferimento al supporto per la gestione giuridica ed amministrativa della carriera (ingresso, passaggi di ruolo, congedi, aspettative, part time etc.)	14. Indichi il livello di soddisfazione	66	30%	4,50	2,19	4,34	4,29	4,47
<b>Totale macrodomanda</b>				<b>4,50</b>	<b>2,19</b>	<b>4,34</b>	<b>4,29</b>	<b>4,47</b>
In riferimento al supporto ricevuto nell'erogazione dei servizi di welfare (sussidi, assegni familiari, pensioni, esenzioni...)	16. Indichi il livello di soddisfazione	82	37%	5,07	1,30	4,66	4,64	4,88
<b>Totale macrodomanda</b>				<b>5,07</b>	<b>1,30</b>	<b>4,66</b>	<b>4,64</b>	<b>4,88</b>
In riferimento al processo di valutazione del personale in qualità di soggetto valutato	17. Il processo di valutazione è chiaro	158	71%	4,27	1,83	3,92	3,92	3,96
	18. Le azioni correttive post-valutazione (formazione, etc.) sono adeguate	159	71%	3,84	2,44	3,63	3,65	3,73
	19. I tempi del processo di valutazione sono chiaramente definiti	158	71%	4,50	1,88	3,98	3,94	4,08
<b>Totale macrodomanda</b>				<b>4,20</b>	<b>2,12</b>	<b>3,84</b>	<b>3,84</b>	<b>3,94</b>
In riferimento al processo di valutazione delle performance in qualità di soggetto valutatore	20. Le schede di valutazione utilizzate sono chiare	47	21%	4,81	1,11	4,20	4,16	3,41
<b>Totale macrodomanda</b>				<b>4,81</b>	<b>1,11</b>	<b>4,20</b>	<b>4,16</b>	<b>n.d.</b>
In riferimento alla formazione del personale	21. Le procedure di accesso sono chiare	111	50%	4,40	2,24	4,17	4,23	n.d.
	22. Il piano formativo è coerente con il fabbisogno formativo	111	50%	3,44	2,54	3,48	3,62	n.d.
	23. L'offerta formativa è ampia	111	50%	3,33	2,46	3,49	3,59	n.d.
	24. L'attività di formazione è applicabile al proprio lavoro	112	50%	3,76	2,38	3,69	3,82	n.d.
<b>Totale macrodomanda</b>				<b>3,73</b>	<b>2,56</b>	<b>3,71</b>	<b>3,82</b>	<b>n.d.</b>
In riferimento al rimborso missioni	26. Indichi il livello di soddisfazione	51	23%	4,96	1,40	4,53	4,55	n.d.
<b>Totale macrodomanda</b>				<b>4,96</b>	<b>1,40</b>	<b>4,53</b>	<b>4,55</b>	<b>n.d.</b>
In riferimento alla gestione del personale tecnico-amministrativo	27. Indichi il livello di soddisfazione	48	22%	4,38	1,60	3,99	4,02	n.d.
<b>Totale macrodomanda</b>				<b>4,38</b>	<b>1,60</b>	<b>3,99</b>	<b>4,02</b>	<b>n.d.</b>
Complessivamente, in riferimento al supporto all'amministrazione e gestione del personale	28. Indichi il livello di soddisfazione	221	99%	4,38	1,56	4,07	4,10	4,24
<b>Totale macrodomanda</b>				<b>4,38</b>	<b>1,56</b>	<b>4,07</b>	<b>4,10</b>	<b>4,24</b>
<b>Totale complessivo</b>				<b>4,21</b>	<b>2,19</b>	<b>4,21</b>	<b>4,21</b>	<b>n.d.</b>

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 GP2021

### Personale tecnico e amministrativo e collaboratori esperti linguistici

#### B) APPROVVIGIONAMENTI E SERVIZI LOGISTICI

32. In riferimento al supporto per l'acquisto di beni e servizi, si è prevalentemente rivolto a	Frequenza	% Frequenza
Amministrazione Centrale	63	67%
Strutture Decentrate	31	33%
<b>Totale</b>	<b>94</b>	<b>100%</b>

35. In riferimento agli interventi di manutenzione, si è prevalentemente rivolto a	Frequenza	% Frequenza
Amministrazione Centrale	99	83%
Strutture Decentrate	20	17%
<b>Totale</b>	<b>119</b>	<b>100%</b>

## QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice GP2021

### Personale tecnico e amministrativo e collaboratori esperti linguistici

#### B) APPROVVIGIONAMENTI E SERVIZI LOGISTICI

Macrodomanda	Domanda	Frequenza	% Rispondenti	GP2021		Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	Media Verona GP2020
				Media	Varianza			
In riferimento al supporto per l'acquisto di beni e servizi	33. Le procedure sono chiare	94	39%	4,13	2,13	3,98	3,96	4,07
	34. I tempi sono adeguati	94	39%	4,20	2,23	3,85	3,78	4,05
<b>Totale macrodomanda</b>				<b>4,16</b>	<b>2,17</b>	<b>3,92</b>	<b>3,87</b>	<b>4,06</b>
In riferimento agli interventi di manutenzione	36. Indichi il livello di soddisfazione	119	49%	4,21	1,49	3,91	3,86	n.d.
<b>Totale macrodomanda</b>				<b>4,21</b>	<b>1,49</b>	<b>3,91</b>	<b>3,86</b>	<b>n.d.</b>
In riferimento ai servizi generali e alla logistica	37. Gli ambienti sono puliti	229	94%	4,23	1,81	4,04	4,05	4,48
	38. Gli spazi/uffici sono facilmente identificabili	229	94%	4,51	1,54	4,15	4,25	4,58
	39. La temperatura è confortevole	229	94%	4,02	1,93	3,94	4,00	n.d.
	40. La sicurezza di persone e cose è adeguata	222	91%	4,26	1,77	4,06	4,17	4,39
	41. I servizi postali e di protocollo sono adeguati	214	88%	4,71	1,42	4,45	4,57	n.d.
	42. Il servizio mensa è adeguato (qualità degli alimenti, varietà, cortesia)	63	26%	3,89	2,00	3,42	3,33	n.d.
<b>Totale macrodomanda</b>				<b>4,32</b>	<b>1,77</b>	<b>4,01</b>	<b>4,06</b>	<b>n.d.</b>
In riferimento alle azioni e misure dell'ateneo sulla sostenibilità energetica e ambientale	43. Le azioni intraprese sono efficaci	196	81%	3,54	1,81	3,65	3,52	n.d.
<b>Totale macrodomanda</b>				<b>3,54</b>	<b>1,81</b>	<b>3,65</b>	<b>3,52</b>	<b>n.d.</b>
Complessivamente, in riferimento al supporto agli approvvigionamenti e ai servizi logistici	44. Indichi il livello di soddisfazione	243	100%	3,97	1,27	3,74	3,72	4,09
<b>Totale macrodomanda</b>				<b>3,97</b>	<b>1,27</b>	<b>3,74</b>	<b>3,72</b>	<b>4,09</b>
<b>Totale complessivo</b>				<b>4,17</b>	<b>1,79</b>	<b>3,85</b>	<b>3,81</b>	<b>n.d.</b>

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 GP2021

### Personale tecnico e amministrativo e collaboratori esperti linguistici

#### C) CONTABILITA'

48. In riferimento al supporto all'uso del sistema informativo contabile (Servizi di supporto all'estrazione dati e reportistica, servizi di assistenza e supporto per bilancio e budget), si è prevalentemente rivolto a

	Frequenza	% Frequenza
Amministrazione Centrale	87	84%
Strutture Decentrate	17	16%
<b>Totale</b>	<b>104</b>	<b>100%</b>

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice GP2021

Personale tecnico e amministrativo e collaboratori esperti linguistici

C) CONTABILITA'

Macrodomanda	Domanda	Frequenza	% Rispondenti	GP2021		Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	Media Verona GP2020
				Media	Varianza			
In riferimento al supporto all'uso del sistema informativo contabile (Servizi di supporto all'estrazione dati e reportistica, servizi di assistenza e supporto per bilancio e budget)	49. Indichi il livello di soddisfazione	104	71%	4,67	1,45	4,36	4,33	4,66
<b>Totale macrodomanda</b>				<b>4,67</b>	<b>1,45</b>	<b>4,36</b>	<b>4,33</b>	<b>4,66</b>
In riferimento al supporto informativo agli stipendi	50. Indichi il livello di soddisfazione	81	55%	4,98	1,12	4,67	4,52	n.d.
<b>Totale macrodomanda</b>				<b>4,98</b>	<b>1,12</b>	<b>4,67</b>	<b>4,52</b>	<b>n.d.</b>
Complessivamente, in riferimento al supporto alla CONTABILITA'	51. Indichi il livello di soddisfazione	146	100%	4,76	1,40	4,43	4,34	4,68
<b>Totale macrodomanda</b>				<b>4,76</b>	<b>1,40</b>	<b>4,43</b>	<b>4,34</b>	<b>4,68</b>
<b>Totale complessivo</b>				<b>4,79</b>	<b>1,35</b>	<b>4,49</b>	<b>4,40</b>	<b>n.d.</b>

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 GP2021

### Personale tecnico e amministrativo e collaboratori esperti linguistici

#### D) SERVIZI INFORMATICI E TECNOLOGICI

55. Indichi la frequenza di utilizzo	Frequenza	% Frequenza
Annuale	8	3%
Giornaliera	156	65%
Mai	33	14%
Mensile	42	18%
<b>Totale</b>	<b>239</b>	<b>100%</b>

58. In riferimento al servizio Help-Desk informatico, si è prevalentemente rivolto a	Frequenza	% Frequenza
Amministrazione Centrale	153	68%
Strutture Decentrate	71	32%
<b>Totale</b>	<b>224</b>	<b>100%</b>



## QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice GP2021

### Personale tecnico e amministrativo e collaboratori esperti linguistici

#### D) SERVIZI INFORMATICI E TECNOLOGICI

Macrodomanda	Domanda	Frequenza	% Rispondenti	GP2021		Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	Media Verona GP2020
				Media	Varianza			
In riferimento alla rete Wi-Fi	52. Indichi il livello di soddisfazione	215	90%	4,89	1,37	4,33	4,34	n.d.
<b>Totale macrodomanda</b>				<b>4,89</b>	<b>1,37</b>	<b>4,33</b>	<b>4,34</b>	<b>n.d.</b>
In riferimento ai sistemi hardware forniti in dotazione dall'Ateneo	53. Indichi il livello di soddisfazione	228	95%	4,57	1,69	4,30	4,30	4,60
<b>Totale macrodomanda</b>				<b>4,57</b>	<b>1,69</b>	<b>4,30</b>	<b>4,30</b>	<b>4,60</b>
In riferimento alla casella di posta elettronica personale e agli altri servizi cloud (WebConference, Storage...)	54. Indichi il livello di soddisfazione	235	98%	4,89	1,26	4,81	4,77	n.d.
<b>Totale macrodomanda</b>				<b>4,89</b>	<b>1,26</b>	<b>4,81</b>	<b>4,77</b>	<b>n.d.</b>
In riferimento agli applicativi gestionali (contabilità, studenti, personale...)	56. Indichi il livello di soddisfazione	200	84%	4,42	1,27	4,26	4,28	n.d.
<b>Totale macrodomanda</b>				<b>4,42</b>	<b>1,27</b>	<b>4,26</b>	<b>4,28</b>	<b>n.d.</b>
In riferimento al servizio Help-Desk informatico	59. Indichi il livello di soddisfazione	224	94%	4,63	1,23	4,70	4,51	n.d.
<b>Totale macrodomanda</b>				<b>4,63</b>	<b>1,23</b>	<b>4,70</b>	<b>4,51</b>	<b>n.d.</b>
Complessivamente, in riferimento ai SISTEMI INFORMATICI	60. Indichi il livello di soddisfazione	239	100%	4,62	1,06	4,43	4,33	4,60
<b>Totale macrodomanda</b>				<b>4,62</b>	<b>1,06</b>	<b>4,43</b>	<b>4,33</b>	<b>4,60</b>
<b>Totale complessivo</b>				<b>4,67</b>	<b>1,34</b>	<b>4,47</b>	<b>4,42</b>	<b>n.d.</b>

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 GP2021

### Personale tecnico e amministrativo e collaboratori esperti linguistici

#### E) COMUNICAZIONE

Macrodomanda	Domanda	Frequenza	% Rispondenti	GP2021		Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	Media Verona GP2020
				Media	Varianza			
In riferimento alle informazioni fornite dall'Ateneo	61. I servizi dell'Ateneo a supporto del personale sono noti	229	96%	3,96	1,54	3,89	3,92	4,06
	62. L'organizzazione dei servizi in termini di ruoli e responsabilità è chiara	230	97%	3,70	1,60	3,63	3,71	3,84
	63. La modalità di accesso ai servizi è chiara	229	96%	3,89	1,68	3,79	3,85	4,02
	64. La diffusione delle informazioni riguardo ad attività culturali, seminari ed eventi è soddisfacente	220	92%	4,08	1,61	4,16	4,23	n.d.
	65. La diffusione delle informazioni riguardo alla sostenibilità ambientale ed energetica è soddisfacente	213	89%	3,74	1,87	3,66	3,57	n.d.
<b>Totale macrodomanda</b>				<b>3,87</b>	<b>1,67</b>	<b>3,83</b>	<b>3,86</b>	<b>n.d.</b>
In riferimento alla promozione esterna dell'immagine dell'Ateneo	66. L'immagine dell'Ateneo è valorizzata attraverso i media	197	83%	4,07	1,72	4,10	4,13	4,22
<b>Totale macrodomanda</b>				<b>4,07</b>	<b>1,72</b>	<b>4,10</b>	<b>4,13</b>	<b>n.d.</b>
Complessivamente, in riferimento ai servizi di COMUNICAZIONE	67. Indichi il livello di soddisfazione	238	100%	3,89	1,46	3,89	3,92	n.d.
<b>Totale macrodomanda</b>				<b>3,89</b>	<b>1,46</b>	<b>3,89</b>	<b>3,92</b>	<b>n.d.</b>
In riferimento alle informazioni fornite, indichi il livello di soddisfazione rispetto alla facilità di navigazione de:	68. Il sito dell'Ateneo	234	98%	3,85	1,87	3,90	3,93	3,93
	69. Il sito/la pagina di Dipartimento	201	84%	3,90	1,71	4,00	3,96	3,98
	70. Il sito/la pagina del Corso di Studi	162	68%	3,72	1,99	3,93	3,91	3,88
	71. L'Intranet dell'Ateneo	236	99%	4,04	1,81	4,05	4,03	4,15
<b>Totale macrodomanda</b>				<b>3,89</b>	<b>1,84</b>	<b>3,97</b>	<b>3,96</b>	<b>4,00</b>
In riferimento alla diffusione delle informazioni attraverso le pagine ufficiali di Ateneo nei più comuni SOCIAL MEDIA, indichi il livello di soddisfazione rispetto a:	72. Facebook	87	37%	4,06	2,17	4,13	4,18	4,13
	73. Twitter	47	20%	3,62	2,89	3,77	3,82	3,95
	74. LinkedIn	61	26%	3,89	2,47	3,91	3,90	n.d.
	75. Instagram	59	25%	3,98	2,57	4,00	4,03	n.d.
<b>Totale macrodomanda</b>				<b>3,92</b>	<b>2,46</b>	<b>3,95</b>	<b>3,98</b>	<b>n.d.</b>
In riferimento alla qualità dei servizi di informazione e diffusione informativa attraverso il sito e i social media di Ateneo	76. Indichi il livello di soddisfazione	237	100%	3,85	1,44	3,83	3,89	3,95
<b>Totale macrodomanda</b>				<b>3,85</b>	<b>1,44</b>	<b>3,83</b>	<b>3,89</b>	<b>3,95</b>
<b>Totale complessivo</b>				<b>3,90</b>	<b>1,76</b>	<b>3,93</b>	<b>3,96</b>	<b>n.d.</b>

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 GP2021

Personale tecnico e amministrativo e collaboratori esperti linguistici

F) REPORTING

Macrodomanda	Domanda	Frequenza	% Rispondenti	GP2021		Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	Media Verona GP2020
				Media	Varianza			
In riferimento al servizio di richiesta dati	78. Il servizio di reporting fornito è efficace	85	93%	4,72	1,32	n.d.	n.d.	4,65
	79. Le tempistiche di evasione della richiesta sono adeguate	88	97%	4,93	1,05	n.d.	n.d.	4,74
	80. I report on-line presenti nel data warehouse di Ateneo sono adeguati	76	84%	4,46	1,61	n.d.	n.d.	4,45
<b>Totale macrodomanda</b>				<b>4,71</b>	<b>1,34</b>	<b>n.d.</b>	<b>n.d.</b>	<b>4,61</b>
In riferimento alla qualità del servizio di REPORTING	81. Indichi il livello di soddisfazione	91	100%	4,56	1,14	n.d.	n.d.	n.d.
<b>Totale macrodomanda</b>				<b>4,56</b>	<b>1,14</b>	<b>n.d.</b>	<b>n.d.</b>	<b>n.d.</b>
<b>Totale complessivo</b>				<b>4,67</b>	<b>1,29</b>	<b>n.d.</b>	<b>n.d.</b>	<b>n.d.</b>

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 GP2021

### Personale tecnico e amministrativo e collaboratori esperti linguistici

#### G) SODDISFAZIONE COMPLESSIVA

84. Come reputa la prestazione dell'Ateneo rispetto all'anno precedente?	Frequenza	% Frequenza
Migliore	77	33%
Non so	18	8%
Peggior	17	7%
Uguale	120	52%
<b>Totale</b>	<b>232</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 (6)

Servizio	Posizionamento medio
SISTEMI INFORMATICI	2,1
AMMINISTRAZIONE E GESTIONE PERSONALE	2,2
CONTABILITA'	3,5
COMUNICAZIONE, PORTALE E SOCIAL MEDIA	4,1
INFRASTRUTTURE E SERVIZI DI CAMPUS	4,2
REPORTING	4,8

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice GP2021

Personale tecnico e amministrativo e collaboratori esperti linguistici

G) SODDISFAZIONE COMPLESSIVA

Macrodomanda	Domanda	Frequenza	% Rispondenti	GP2021		Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	Media Verona GP2020
				Media	Varianza			
In riferimento a tutti gli aspetti considerati, relativamente al supporto erogato dall'Amministrazione Centrale nei servizi tecnici e amministrativi	82. Indichi il livello di soddisfazione	190	83%	4,39	1,18	4,09	4,03	4,35
<b>Totale macrodomanda</b>				<b>4,39</b>	<b>1,18</b>	<b>4,09</b>	<b>4,03</b>	<b>4,35</b>
In riferimento a tutti gli aspetti considerati, relativamente al supporto erogato dalle Strutture Decentrate nei servizi tecnici e amministrativi	83. Indichi il livello di soddisfazione	90	39%	4,51	1,29	4,13	4,06	4,29
<b>Totale macrodomanda</b>				<b>4,51</b>	<b>1,29</b>	<b>4,13</b>	<b>4,06</b>	<b>4,29</b>
<b>Totale complessivo</b>				<b>4,43</b>	<b>1,21</b>	<b>4,11</b>	<b>4,05</b>	<b>4,32</b>

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.