

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practices 2019

PERSONALE DOCENTE E RICERCATORE

Sezione: A) AMMINISTRAZIONE E GESTIONE DEL PERSONALE

DOMANDE NUMERATE	RISPOSTA NUMERATA	Frequenza	Frequenza % rispondenti alla sezione	Media (scala 1-6)	Varianza	Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	Media Verona anno prec.
D01. In riferimento al supporto alla gestione delle procedure di concorso per il personale docente (solo per chi è stato nominato commissario)	001. Si ritiene complessivamente soddisfatto	7	8%	4.86	2.14	4.84	4.77	5.00
	Totale			4.86	2.14			5.00
D02. In riferimento al supporto all'attivazione degli assegni di ricerca	002. Le procedure sono chiare	41	45%	5.15	1.03	4.72	4.73	● 4.75
	003. Il supporto fornito è efficace	41	45%	5.32	0.87	4.85	4.86	● 4.80
	004. Il supporto avviene in tempi adeguati	41	45%	5.20	1.06	4.76	4.79	● 4.60
Totale			5.22	0.98			● 4.72	
D03. In riferimento al supporto all'attivazione e la gestione degli incarichi e collaborazioni di didattica e di ricerca	005. Le procedure sono chiare	42	46%	4.67	1.59	4.56	4.56	● 4.33
	006. Il supporto fornito è efficace	42	46%	● 4.62	2.24	4.71	4.72	● 4.44
	007. Il supporto avviene in tempi adeguati	42	46%	● 4.60	2.64	4.61	4.64	● 4.30
Totale			4.63	2.12			● 4.36	
D04. In riferimento al supporto alla gestione dei visiting professors (invito, attivazione, accoglienza, supporto al docente ospitante, supporto al visiting)	008. Si ritiene complessivamente soddisfatto	18	20%	5.00	1.18	4.26	4.36	● 4.06
	Totale			5.00	1.18			● 4.06
D05. In riferimento al supporto alla gestione giuridica ed amministrativa della propria carriera (ingresso, passaggi di ruolo, congedi, aspettative, afferenze, opzioni a tempo definito etc.)	009. Si ritiene complessivamente soddisfatto	35	38%	5.14	1.54	4.70	4.71	● 4.44
	Totale			5.14	1.54			● 4.44
D06. In riferimento al rimborso missioni	012. Il rimborso avviene in tempi adeguati	72	78%	● 4.49	2.76	4.51	4.35	● 3.79
	010. Le procedure sono chiare	72	78%	● 4.32	2.28	4.69	4.62	● 3.99
	011. Il supporto fornito è efficace	72	78%	● 4.57	2.78	4.87	4.81	● 4.20
Totale			4.46	2.59			● 3.99	
D07. In riferimento al servizio informativo agli stipendi	013. Le informazioni fornite sono chiare	31	34%	4.97	1.77			● 4.51
	014. I tempi di risposta sono adeguati	31	34%	5.06	1.86			● 4.55
Totale			5.02	1.79			● 4.53	
D08. In riferimento al supporto alla liquidazione dei compensi conto terzi	015. Si ritiene complessivamente soddisfatto	16	17%	● 4.00	3.33	4.35	4.23	● 3.38
	Totale			4.00	3.33			● 3.38
D09. Complessivamente, in riferimento al supporto all'amministrazione e gestione del personale	016. si ritiene soddisfatto/a	92	100%	4.65	2.10	4.40	4.40	● 4.16
	Totale			4.65	2.10			● 4.16
Totale complessivo				4.74	2.08			● 4.22

Nota: il bollino rosso evidenzia i valori di Verona inferiori alla media GP dei grandi atenei. Il bollino verde evidenzia i valori di Verona che sono migliorati rispetto all'anno precedente.

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practices 2019

PERSONALE DOCENTE E RICERCATORE

Sezione: B) APPROVVIGIONAMENTI E SERVIZI LOGISTICI

DOMANDE NUMERATE	RISPOSTA N.	Frequenza	Frequenza % rispondenti alla sezione	Media	Varianza	Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	Media Verona anno prec.
D10. In riferimento al supporto all'acquisto di beni e servizi	017. Le procedure sono chiare	59	64%	3.95	2.60	3.68	3.73	● 3.57
	018. L'attività è svolta in tempi adeguati	59	64%	● 4.00	2.86	4.75	4.71	● 3.46
	019. Il materiale ricevuto è conforme con la richiesta effettuata	59	64%	5.25	1.05	3.96	3.92	● 4.77
Totale				4.40	2.51			● 3.93
D11. In riferimento agli interventi di manutenzione	020. La procedura di segnalazione del guasto è chiara	45	49%	4.56	2.39	3.94	3.91	4.19
	021. Gli interventi sono risolutivi	45	49%	4.49	2.35	3.64	3.67	● 4.11
	022. Gli interventi avvengono in tempi adeguati	45	49%	4.16	3.27	3.41	3.41	● 3.85
Totale				4.40	2.66			4.05
D12. In riferimento ai servizi generali e alla logistica erogati dall'Ateneo (riferirsi solo agli spazi gestiti e ai servizi erogati dall'Ateneo)	023. Gli ambienti sono puliti	91	99%	4.44	2.02	4.03	4.09	● 4.42
	024. Gli spazi/aule sono facilmente identificabili	92	100%	4.92	1.21	4.42	4.53	● 4.75
	025. Il riscaldamento è confortevole	92	100%	4.63	1.79	3.66	3.82	● 4.23
	026. Il raffrescamento è confortevole	92	100%	4.53	1.88	3.56	3.65	● 4.07
	027. Ritiene adeguata la Sua sicurezza personale nelle strutture dell'Ateneo	92	100%	4.97	1.42	4.16	4.24	● 4.91
	028. Ritiene adeguata la sicurezza di edifici e impianti dell'Ateneo	92	100%	4.86	1.27	4.06	4.12	● 4.79
	029. I servizi postali sono adeguati	92	100%	4.81	1.92	4.37	4.34	● 4.52
	030. L'ampiezza delle aule è adeguata al numero di studenti	92	100%	4.60	1.87	4.13	4.24	● 4.36
	031. Il materiale di supporto alle aule (microfono, proiettore...) è adeguato	92	100%	4.49	1.36	3.91	4.02	● 4.18
	032. La gestione dei rifiuti speciali è adeguata	92	100%	4.00	2.36	n.d.	n.d.	● 3.96
033. La gestione della raccolta differenziata è adeguata	92	100%	3.96	2.43	n.d.	n.d.	● 3.60	
Totale				4.59	1.81			4.36
D13. Complessivamente, in riferimento al supporto agli approvvigionamenti e ai servizi logistici	034. si ritiene soddisfatto/a	92	100%	4.40	1.28	3.85	3.86	● 4.12
Totale				4.40	1.28			4.12
Totale complessivo				4.54	1.96			4.27

Nota: il bollino rosso evidenzia i valori di Verona inferiori alla media GP dei grandi atenei. Il bollino verde evidenzia i valori di Verona che sono migliorati rispetto all'anno precedente.

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practices 2019

PERSONALE DOCENTE E RICERCATORE

Sezione: C) COMUNICAZIONE

DOMANDE NUMERATE	RISPOSTA N.	Frequenza	Frequenza % rispondenti alla sezione	Media	Varianza	Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	Media Verona anno prec.
D14. In riferimento ai servizi di comunicazione da lei richiesti per la promozione dei risultati delle sue ricerche	035. La diffusione di notizie/iniziative tramite comunicato stampa/conferenza stampa (ufficio stampa) è adeguato	19	21%	4.53	1.60	n.d.	n.d.	● 4.03
	036. Gli strumenti promozionali on-line (es.: news, pagine web, social, media) sono efficaci e di qualità	19	21%	4.42	2.04	n.d.	n.d.	● 3.97
	037. Le tempistiche sono adeguate	19	21%	4.32	3.12	n.d.	n.d.	● 4.29
	038. Il supporto ricevuto dal personale addetto è adeguato	19	21%	4.58	2.59	n.d.	n.d.	● 4.44
Totale				4.46				4.18
D15. In riferimento ai servizi di comunicazione da lei richiesti per la promozione di eventi	040. Gli strumenti promozionali off-line (es.: locandine, brochures) sono efficaci e di qualità	25	27%	4.16	1.97	n.d.	n.d.	● 4.07
	039. Gli strumenti promozionali on-line (es.: news, pagine web, social, media) sono efficaci e di qualità	30	33%	4.30	1.94	n.d.	n.d.	● 4.15
	041. Le tempistiche sono adeguate	29	32%	3.93	2.21	n.d.	n.d.	● 4.06
	042. Il supporto ricevuto dal personale addetto è adeguato	30	33%	4.47	1.77	n.d.	n.d.	● 4.17
Totale				4.22				4.11
D16. In riferimento al portale di Ateneo, esprima il suo livello di soddisfazione rispetto a: (1 - Per nulla soddisfatto/a, 6 - Molto soddisfatto/a)	043. Facilità di navigazione	91	100%	4.00	1.89	n.d.	n.d.	● 3.84
	044. Reperibilità delle informazioni	91	100%	3.60	2.11	n.d.	n.d.	● 3.44
	045. Completezza delle informazioni e chiarezza espositiva	91	100%	4.05	1.79	n.d.	n.d.	● 3.80
	046. Tempestività nella promozione di notizie ed eventi	86	95%	4.48	1.73	n.d.	n.d.	● 4.30
	047. Piacevolezza dell'interfaccia grafica	91	100%	4.42	1.71	n.d.	n.d.	● 4.19
Totale				4.11				3.91
D17. In riferimento al portale di Dipartimento, esprima il suo livello di soddisfazione rispetto a:	048. Reperibilità delle informazioni	91	100%	4.15	1.95	n.d.	n.d.	● 3.85
	049. Completezza delle informazioni e chiarezza espositiva	91	100%	4.26	1.82	n.d.	n.d.	● 4.01
	050. Tempestività nella promozione di notizie ed eventi	85	93%	4.66	1.56	n.d.	n.d.	● 4.34
Totale				4.35				4.06
D19. Rispetto all'efficacia ed adeguatezza della comunicazione interna in My UNIVR (1 - Per nulla soddisfatto/a, 6 - Molto soddisfatto/a)	053. esprima il suo livello di soddisfazione	90	99%	4.51	1.26	n.d.	n.d.	● 4.30
Totale				4.51				4.30
D20. Complessivamente, in riferimento alla comunicazione	054. si ritiene soddisfatto/a	91	100%	4.23	1.40	n.d.	n.d.	● 4.04
Totale				4.23				4.04
Totale complessivo				4.20				4.02

Nota: il bollino rosso evidenzia i valori di Verona inferiori alla media GP dei grandi atenei. Il bollino verde evidenzia i valori di Verona che sono migliorati rispetto all'anno precedente.

DOMANDE NUMERATE	RISPOSTA NUMERATA	Raramente	Mensilmente	Settimanalmente	Giornalmente	Totale
D18. In riferimento all'intranet My UNIVR:	051. Indichi la frequenza di utilizzo di MyUnivr come strumento di comunicazione interna	5	2	26	58	91
		5%	2%	29%	64%	100%

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practices 2019

PERSONALE DOCENTE E RICERCATORE

Sezione: D) SERVIZI INFORMATICI E TECNOLOGICI

DOMANDE NUMERATE	RISPOSTA N.	Frequenza	Frequenza % rispondenti alla sezione	Media	Varianza	Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	Media Verona anno prec.
D21. In riferimento alla rete cablata (collegamento alla rete tramite cavo)	055. La connessione di rete è sempre disponibile	77	85%	4.94	1.17	4.69	4.61	● 4.61
	056. La velocità di rete è adeguata	77	85%	5.13	0.96	4.73	4.63	● 4.73
Totale				5.03				4.67
D22. In riferimento alla rete Wi-Fi	057. La copertura di rete è adeguata	88	97%	4.77	1.53	4.01	3.81	● 4.44
	058. La velocità di rete è adeguata	88	97%	4.93	1.33	4.14	3.99	● 4.65
Totale				4.85				4.54
D23. In riferimento alla casella di posta elettronica personale e agli altri servizi cloud (WebConference, Storage...)	059. L'interfaccia web della casella di posta è di facile utilizzo	81	89%	● 4.51	1.90	4.72	4.81	● 4.14
	060. La funzionalità dei servizi cloud è adeguata	67	74%	● 4.64	1.69	4.68	4.74	● 4.18
Totale				4.57				4.15
D24. In riferimento al servizio Help-Desk informatico	062. L'assistenza ricevuta è risolutiva	81	89%	5.00	1.58	4.80	4.72	● 4.59
	063. L'assistenza avviene in tempi adeguati	81	89%	4.78	2.08	4.72	4.6	● 4.39
Totale				4.89				4.49
D25. In riferimento ai servizi informatici e tecnologici	064. si ritiene complessivamente soddisfatto/a	91	100%	4.70	1.63	4.38	4.26	● 4.17
Totale				4.70				4.17
Totale complessivo				4.82				4.43

Nota: il bollino rosso evidenzia i valori di Verona inferiori alla media GP dei grandi atenei. Il bollino verde evidenzia i valori di Verona che sono migliorati rispetto all'anno precedente.

DOMANDA COMPLETA	RISPOSTA N.	Annuale	Mensile	Giornaliera	Mai	Totale
In riferimento al servizio Help-Desk informatico [Indichi la frequenza di utilizzo]	061. Indichi la frequenza di utilizzo	30	54	0	7	91
		33%	59%	0%	8%	100%
QUESTIONARIO ANNO PRECEDENTE	Indichi la frequenza di utilizzo	89	109	6	45	249
In riferimento al servizio Help-Desk informatico		36%	44%	2%	18%	100%

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practices 2019

PERSONALE DOCENTE E RICERCATORE

Sezione: E) SUPPORTO ALLA DIDATTICA

DOMANDE NUMERATE	RISPOSTA N.	Frequenza	Frequenza %		Media	Varianza	Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	Media Verona anno prec.
D27. In riferimento al supporto all'organizzazione delle attività didattiche (orari delle lezioni, appelli d'esame e appelli di laurea)	068. Il supporto alla gestione del calendario degli appelli d'esame è adeguato	73	91%	●	4.49	2.17	4.92	4.91	● 4.05
	069. Il supporto alla gestione dell'allocazione delle aule degli appelli d'esame è adeguato	73	91%	●	4.63	2.15	4.80	4.83	● 4.12
	070. Il supporto all'organizzazione e allo svolgimento degli appelli di laurea è adeguato	73	91%	●	4.73	2.29	4.93	4.93	● 4.35
Totale					4.62	2.19			4.17
D28. In riferimento al supporto alla gestione dei tirocini obbligatori e non obbligatori	071. Si ritiene complessivamente soddisfatto/a	19	24%	●	4.47	2.26	4.57	4.59	● 3.89
Totale					4.47	2.26			3.89
D29. In riferimento ai laboratori didattici	072. Gli spazi sono adeguati	11	14%		4.27	1.42	3.83	3.80	● 3.74
	073. Le attrezzature sono adeguate	11	14%		3.73	2.02	3.67	3.7	● 3.72
	074. Il supporto tecnico è adeguato	11	14%	●	3.55	2.47	3.90	3.98	● 3.66
	075. Il supporto tecnico avviene in tempi adeguati	11	14%	●	3.55	2.87	3.92	3.99	● 3.51
Totale				3.77	2.13				3.66
D30. In riferimento al supporto all'utilizzo degli strumenti di e-learning (caricamento materiale corsi, video-lezioni, forum/blog)	076. indichi il livello di soddisfazione	48	60%	●	4.42	1.95	4.43	4.36	● 4.48
Totale				4.42	1.95				4.48
D31. In riferimento al supporto per la gestione all'assicurazione della qualità	077. Il supporto ricevuto dal personale è efficace	18	23%	●	4.44	2.38	4.55	4.55	● 4.11
	078. Il supporto avviene in tempi adeguati	18	23%	●	4.44	2.50	4.58	4.56	● 4.11
Totale				4.44	2.37				4.11
D32. In riferimento al supporto alla didattica	079. si ritiene complessivamente soddisfatto	80	100%		4.63	1.76	4.53	4.52	● 4.28
Totale				4.63	1.76				4.28
Totale complessivo					4.49	2.14			4.11

Nota: il bollino rosso evidenzia i valori di Verona inferiori alla media GP dei grandi atenei. Il bollino verde evidenzia i valori di Verona che sono migliorati rispetto all'anno precedente.

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practices 2019

PERSONALE DOCENTE E RICERCATORE

Sezione: F) SUPPORTO ALLA RICERCA

DOMANDE NUMERATE	RISPOSTA N.	Frequenza	Frequenza % rispondenti alla sezione	Media	Varianza	Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	Media Verona anno prec.
D33. In riferimento alle informazioni e promozione sui bandi ed opportunità di finanziamento a livello NAZIONALE	080. Le informazioni fornite sono chiare	36	58%	● 4.19	1.93	4.34	4.34	● 4.14
	081. Il servizio risponde alle esigenze di ricerca	36	58%	● 4.19	2.33	4.15	4.17	● 4.04
	082. Le informazioni vengono fornite in tempi adeguati	36	58%	● 4.31	2.68	4.20	4.22	● 4.14
Totale				4.23	2.27			4.11
D34. In riferimento alle informazioni e promozione sui bandi ed opportunità di finanziamento a livello INTERNAZIONALE	083. Le informazioni fornite sono chiare	36	58%	● 4.28	2.38	4.34	4.29	● 4.27
	084. Il servizio risponde alle esigenze di ricerca	36	58%	● 4.53	2.43	4.19	4.14	● 4.13
	085. Le informazioni vengono fornite in tempi adeguati	36	58%	● 4.56	2.31	4.27	4.21	● 4.31
Totale				4.45	2.34			4.24
D35. In riferimento al supporto alla stesura della proposta di progetto per bandi NAZIONALI	086. Il supporto fornito è efficace	31	50%	● 3.81	2.96	4.05	4.12	4.05
	087. Il supporto avviene in tempi adeguati	31	50%	● 4.10	3.22	4.17	4.16	4.22
Totale				3.95	3.06			4.14
D36. In riferimento al supporto alla stesura della proposta di progetto per bandi INTERNAZIONALE	088. Il supporto fornito è efficace	31	50%	● 4.26	3.33	4.14	4.12	4.32
	089. Il supporto avviene in tempi adeguati	31	50%	● 4.32	3.43	4.23	4.17	4.44
Totale				4.29	3.32			4.38
D37. In riferimento al supporto alla gestione dei progetti NAZIONALI (Budget, rendicontazione)	090. Le procedure sono chiare	31	50%	● 4.10	2.69	4.14	4.08	● 3.97
	091. Il supporto fornito è efficace	31	50%	● 4.16	3.07	4.25	4.27	4.17
	092. Il supporto avviene in tempi adeguati	31	50%	● 4.23	3.18	4.26	4.25	4.27
Totale								
D38. In riferimento al supporto alla gestione dei progetti INTERNAZIONALI (Budget, rendicontazione)	093. Le procedure sono chiare	31	50%	● 4.19	3.43	4.12	4.09	● 4.08
	094. Il supporto fornito è efficace	31	50%	● 4.42	3.38	4.23	4.26	● 4.31
	095. Il supporto avviene in tempi adeguati	31	50%	● 4.48	3.26	4.26	4.25	● 4.40
Totale				4.37	3.30			4.26
D39. In riferimento al supporto alla gestione della proprietà intellettuale (contratti, convenzioni quadro, PI)	096. Si ritiene complessivamente soddisfatto/a	10	16%	● 4.10	2.54	4.06	4.12	● 4.00
Totale				4.10	2.54			4.00
D40. In riferimento al supporto alla valorizzazione della ricerca (spin-off, brevetti, contratti)	097. Si ritiene complessivamente soddisfatto/a	7	11%	● 3.57	1.95	3.95	4.07	4.20
Totale				3.57	1.95			4.20

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practices 2019

PERSONALE DOCENTE E RICERCATORE

Sezione: F) SUPPORTO ALLA RICERCA

DOMANDE NUMERATE	RISPOSTA N.	Frequenza	Frequenza % rispondenti alla sezione	Media	Varianza	Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	Media Verona anno prec.
D41. In riferimento al supporto alla stesura dei contratti (negoziazione clausole, stesura contratto, verifica legittimità)	098. Si ritiene complessivamente soddisfatto/a	17	27%	4.18	2.28	4.16	4.23	4.20
Totale				4.18	2.28			4.20
D42. In riferimento al supporto per la gestione del catalogo istituzionale della ricerca IRIS	099. Il supporto ricevuto dal personale dell'Ateneo è efficace	17	27%	5.06	1.43	4.58	4.62	● 4.77
	100. Il supporto avviene in tempi adeguati	17	27%	4.94	1.93	4.61	4.64	● 4.80
Totale				5.00	1.64			4.78
D43. In riferimento all'assicurazione della qualità	101. Il supporto ricevuto dal personale dell'Ateneo è efficace	10	16%	● 4.30	2.23	4.41	4.37	● 4.26
	102. Il supporto avviene in tempi adeguati	10	16%	● 4.20	2.40	4.40	4.38	4.37
Totale				4.25	2.20			4.31
D44. In riferimento ai laboratori di ricerca	103. Il supporto tecnico è adeguato	15	24%	4.00	2.14	3.84	3.97	● 3.67
Totale				4.00	2.14			3.67
D45. In riferimento al supporto ricevuto dalla segreteria della Scuola di dottorato	104. il supporto ricevuto nella gestione della sua carriera è adeguato	4	6%	● 2.75	5.58	4.08	4.19	4.60
Totale				2.75	5.58			4.60
D46. In riferimento al supporto alla ricerca	106. si ritiene complessivamente soddisfatto/a	62	100%	4.26	2.29	4.17	4.16	● 4.15
Totale				4.26	2.29			4.15
Totale complessivo				4.27	2.67			4.22

Nota: il bollino rosso evidenzia i valori di Verona inferiori alla media GP dei grandi atenei. Il bollino verde evidenzia i valori di Verona che sono migliorati rispetto all'anno precedente.

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practices 2019

PERSONALE DOCENTE E RICERCATORE

Sezione: G) BIBLIOTECHE

DOMANDE NUMERATE	RISPOSTA N.	Frequenza	Frequenza % rispondenti alla sezione	Media	Varianza	Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	Media Verona anno prec.
D47. In riferimento al sistema bibliotecario di Ateneo (prestito, risorse elettroniche, eventi, attività divulgative):	109. La presenza del sistema bibliotecario di Ateneo è un valore aggiunto per la città	77	87%	5.44	0.93	5.14	5.12	N.D.
	110. Conosco e sono aggiornato sulle attività divulgative e sugli eventi organizzati dal sistema bibliotecario di ateneo	83	93%	4.81	1.62	4.13	4.16	N.D.
Totale				5.11	1.38			
D48. In riferimento al SBA (prestito, risorse elettroniche, eventi, attività divulgative):	108. La presenza del sistema bibliotecario di Ateneo è un valore aggiunto per l'ateneo stesso e la sua comunità di studenti, docenti e PTA	89	100%	5.67	0.36	5.46	5.42	N.D.
Totale				5.67	0.36			
D49. In riferimento alle operazioni in presenza presso le biblioteche	111. Il patrimonio documentale cartaceo è accessibile	31	49%	5.10	0.96	4.76	4.82	● 4.98
	112. Il patrimonio documentale cartaceo è adeguato alle sue esigenze	31	49%	4.58	1.25	4.21	4.25	● 4.35
	113. Gli orari di apertura delle biblioteche sono adeguati	31	49%	4.87	1.92	4.53	4.49	● 4.77
Totale				4.85	1.39			4.70
D50. In riferimento alle operazioni on-line	114. Le procedure di accesso al prestito sono chiare	47	75%	4.89	1.49	4.68	4.66	● 4.85
	115. Le procedure di consultazione delle risorse elettroniche sono chiare	47	75%	4.85	1.39	4.66	4.65	4.94
	116. Le risorse elettroniche disponibili sono accessibili	47	75%	4.96	1.30	4.72	4.71	● 4.89
	117. Le risorse elettroniche disponibili sono adeguate alle sue esigenze	47	75%	4.47	2.04	4.22	4.21	● 4.45
	118. Il supporto on-line avviene in tempi adeguati	47	75%	4.98	1.11	4.66	4.66	● 4.74
Totale				4.83	1.48			4.76
D51. In riferimento ai servizi interbibliotecari	119. Le procedure di accesso sono chiare	27	43%	4.81	1.93	4.72	4.72	4.86
	120. I tempi di attesa sono adeguati	27	43%	4.96	1.50	4.66	4.69	● 4.91
Totale				4.89	1.69			4.88
D52. In riferimento ai servizi bibliotecari	121. si ritiene complessivamente soddisfatto/a	63	100%	5.03	1.00	4.68	4.69	● 4.93
Totale				5.03	1.00			4.93
Totale complessivo				5.03	1.34			4.79

Nota: il bollino rosso evidenzia i valori di Verona inferiori alla media GP dei grandi atenei. Il bollino verde evidenzia i valori di Verona che sono migliorati rispetto all'anno precedente.

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practices 2019

PERSONALE DOCENTE E RICERCATORE

Sezione: H) REPORTING

DOMANDE NUMERATE	RISPOSTA N.	Frequenza	Frequenza % rispondenti alla sezione	Media	Varianza	Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	Media Verona anno prec.
D53. In riferimento al servizio di richiesta dati	122. Il servizio di reporting fornito è efficace	24	100%	4.75	0.89	n.d.	n.d.	● 4.07
	123. Le tempistiche di evasione della richiesta sono adeguate	24	100%	4.92	1.12	n.d.	n.d.	● 4.07
	124. I report on-line presenti nel data warehouse di Ateneo sono adeguati	24	100%	4.29	1.43	n.d.	n.d.	● 4.00
Totale				4.65	1.19			● 4.05

Nota: il bollino rosso evidenzia i valori di Verona inferiori alla media GP dei grandi atenei. Il bollino verde evidenzia i valori di Verona che sono migliorati rispetto all'anno precedente.

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practices 2019

PERSONALE DOCENTE E RICERCATORE

Sezione: I) SODDISFAZIONE COMPLESSIVA

DOMANDE NUMERATE	RISPOSTA N.	Frequenza	Frequenza %	Media	Varianza	Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	Media Verona anno prec.
D54. In riferimento a tutti gli aspetti considerati	125. si ritiene complessivamente soddisfatto del supporto ricevuto	90	92%	4.6	1.2			4,19
Totale		90		4.6	1.2			
Totale complessivo		90		4.6	1.2			

DOMANDE NUMERATE	RISPOSTA	Uguale	Migliore	Peggior	Non so	Totale
D55. In riferimento al supporto ricevuto nei servizi tecnici e amministrativi	come reputa la prestazione dell'Ateneo rispetto all'anno precedente?	48	26	8	8	90
		53%	29%	9%	9%	100%
QUESTIONARIO ANNO PRECEDENTE	come reputa la prestazione dell'Ateneo rispetto all'anno precedente?	123	42	37	41	243
		51%	17%	15%	17%	100%