

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practices 2018

Studenti iscritti al 1° anno dei corsi di laurea triennale e magistrale a ciclo unico

Parte generale

Area scientifico disciplinare del corso	Frequenza n.	Frequenza %
Lingue, letterature straniere, mediazione linguistica e culturale	682	16,7%
Scienze economiche e statistiche	645	15,8%
Scienze mediche	493	12,0%
Scienze storiche, filosofiche, pedagogiche e psicologiche	466	11,4%
Scienze dell'antichità, filologico-letterarie, storico-artistiche e dei beni letterari	386	9,4%
Scienze matematiche e informatiche	305	7,4%
Scienze giuridiche	208	5,1%
Scienze motorie e dello Sport	176	4,3%
Scienze biologiche	118	2,9%
Scienze politiche e sociali	57	1,4%
Scienze agrarie e veterinarie	25	0,6%
Scienze chimiche	12	0,3%
Ingegneria Industriale e dell'Informazione	6	0,1%
Scienze del Farmaco	6	0,1%
Scienze della Terra	6	0,1%
Scienze fisiche	3	0,1%
Ingegneria civile e Architettura	2	0,0%
Non risponde	498	12,2%
Totale complessivo	4.094	100,0%

A quale corso sei iscritto?	Frequenza n.	Frequenza %
Laurea triennale	3.162	77%
Laurea a ciclo unico	396	10%
Non risponde	536	13%
Totale complessivo	4.094	100%

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practices 2018

Studenti iscritti al 1° anno dei corsi di laurea triennale e magistrale a ciclo unico

Parte generale

Sei frequentante (mediamente più del 50% delle lezioni per ogni corso) o non frequentante (mediamente meno del 50% delle lezioni per ogni corso)?	Frequenza n.	Frequenza %
Frequentante	3.071	75%
Non frequentante	464	11%
Non risponde	559	14%
Totale complessivo	4.094	100%

Tipologia di scuola superiore frequentata:	Frequenza n.	Frequenza %
Liceo	2.249	55%
Istituto Tecnico	1.050	26%
Istituto Professionale	190	5%
Altro	24	1%
Non risponde	581	14%
Totale complessivo	4.094	100%

Voto di diploma superiore:	Frequenza n.	Frequenza %
100 con lode	43	1%
91-100	532	13%
81-90	807	20%
71-80	1.168	29%
60-70	913	22%
Altro	36	1%
Non risponde	595	15%
Totale complessivo	4.094	100%

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practices 2018

Studenti iscritti al 1° anno dei corsi di laurea triennale e magistrale a ciclo unico

Parte generale

001. In riferimento alla tua scelta universitaria, SCEGLI le variabili che più hanno influito sulla tua scelta [Prima Scelta]	Frequenza n.	Frequenza %
Offerta formativa	1.002	24%
Distanza dalla città di residenza	743	18%
Opportunità lavorative offerte dalla regione (stipendio medio, livello di occupazione, presenza di centri industriali)	424	10%
Prestigio/reputazione (nome dell'università, classifiche, ecc.)	349	9%
Facilità di accesso (prerequisiti, difficoltà del test di ingresso)	206	5%
Possibilità di internazionalizzazione (possibilità di scambi con l'estero, doppi titoli, mobilità)	177	4%
Fattori economici (tasse, borse di studio, agevolazioni economiche)	172	4%
Qualità dei servizi allo studente (reperibilità informazioni, facilities, orientamento)	157	4%
Qualità della vita (servizi pubblici, amenities, area metropolitana)	113	3%
Costo della vita	79	2%
Sostenibilità ambientale del campus	34	1%
Non risponde	638	16%
Totale complessivo	4.094	100%

002. In riferimento alla tua scelta universitaria, SCEGLI le variabili che più hanno influito sulla tua scelta [Seconda scelta]	Frequenza n.	Frequenza %
Distanza dalla città di residenza	727	18%
Offerta formativa	642	16%
Prestigio/reputazione (nome dell'università, classifiche, ecc.)	388	9%
Opportunità lavorative offerte dalla regione (stipendio medio, livello di occupazione, presenza di centri industriali)	312	8%
Facilità di accesso (prerequisiti, difficoltà del test di ingresso)	244	6%
Possibilità di internazionalizzazione (possibilità di scambi con l'estero, doppi titoli, mobilità)	239	6%
Fattori economici (tasse, borse di studio, agevolazioni economiche)	197	5%
Qualità dei servizi allo studente (reperibilità informazioni, facilities, orientamento)	164	4%
Qualità della vita (servizi pubblici, amenities, area metropolitana)	125	3%
Costo della vita	72	2%
Sostenibilità ambientale del campus	44	1%
Non risponde	940	23%
Totale complessivo	4.094	100%

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practices 2018

Studenti iscritti al 1° anno dei corsi di laurea triennale e magistrale a ciclo unico

Parte generale

003. In riferimento alla tua scelta universitaria, SCEGLI le variabili che più hanno influito sulla tua scelta [Terza scelta]	Frequenza n.	Frequenza %
Offerta formativa	465	11%
Distanza dalla città di residenza	432	10%
Prestigio/reputazione (nome dell'università, classifiche, ecc.)	371	9%
Fattori economici (tasse, borse di studio, agevolazioni economiche)	267	7%
Opportunità lavorative offerte dalla regione (stipendio medio, livello di occupazione, presenza di centri industriali)	231	6%
Facilità di accesso (prerequisiti, difficoltà del test di ingresso)	229	6%
Qualità dei servizi allo studente (reperibilità informazioni, facilities, orientamento)	185	5%
Possibilità di internazionalizzazione (possibilità di scambi con l'estero, doppi titoli, mobilità)	166	4%
Qualità della vita (servizi pubblici, amenities, area metropolitana)	126	3%
Costo della vita	62	2%
Sostenibilità ambientale del campus	24	1%
Non risponde	1.536	37%
Totale complessivo	4.094	100%

004. Quali altri Atenei/Scuole hai analizzato prima di scegliere questo Ateneo?	Frequenza n.	Frequenza %
Altri Atenei a livello nazionale	1.866	46%
Altri Atenei a livello internazionale	36	1%
Altri Atenei a livello nazionale e internazionale	112	3%
Nessun altro Ateneo/Scuola	1.436	35%
Non risponde	644	16%
Totale complessivo	4.094	100%

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practices 2018

Studenti iscritti al 1° anno dei corsi di laurea triennale e magistrale a ciclo unico

Parte generale

Se hai considerato "Altri Atenei a livello nazionale":

005. Seleziona quale altro Ateneo Nazionale hai considerato (prima opzione)	Frequenza n.	Frequenza %
Università degli Studi di Padova	505	27,1%
Università degli Studi di Trento	397	21,3%
Università degli Studi di Bologna	135	7,3%
Università degli studi Ca' Foscari di Venezia	108	5,8%
Università degli Studi di Brescia	81	4,4%
Università degli Studi di Verona	79	4,2%
Politecnico di Milano	60	3,2%
Università Cattolica del "Sacro Cuore"	55	3,0%
Università degli Studi di Milano	52	2,8%
Università degli Studi di Ferrara	51	2,7%
Libera Università di Bolzano	42	2,3%
Università degli Studi di Modena e Reggio Emilia	27	1,5%
Libera Università di Lingue e Comunicazione (IULM)	25	1,3%
Università Commerciale Luigi Bocconi di Milano	22	1,2%
Università degli Studi di Trieste	22	1,2%
Università degli Studi di Milano - Bicocca	21	1,1%
Università degli Studi di Parma	16	0,9%
Sapienza - Università di Roma	15	0,8%
Università degli Studi di Bergamo	14	0,8%
Università degli Studi di Firenze	10	0,5%
Università Luav di Venezia	9	0,5%
Humanitas University	8	0,4%
Università degli Studi di Pavia	8	0,4%
Istituto Italiano di Scienze Umane di Firenze	7	0,4%
Istituto universitario di studi superiori di Pavia	7	0,4%
Università degli studi di Torino	7	0,4%
Libera Università Vita-Salute San Raffaele di Milano	6	0,3%
Scuola Internazionale Superiore di Studi Avanzati di Trieste	6	0,3%
Politecnico di Bari	5	0,3%
Università degli Studi di Pisa	5	0,3%
Università degli Studi di Udine	5	0,3%
Altri atenei (selezionati da un numero di studenti inferiori a 5)	51	2,7%
Totale complessivo	1.861	100,0%

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practices 2018

Studenti iscritti al 1° anno dei corsi di laurea triennale e magistrale a ciclo unico

Parte generale

Se hai considerato "Altri Atenei a livello nazionale":

006. Se hai considerato ulteriori opzioni, seleziona qui un ulteriore Ateneo Nazionale (seconda opzione, facoltativa).	Frequenza n.	Frequenza %
Università degli Studi di Padova	127	17,2%
Università degli Studi di Trento	100	13,5%
Università degli studi Ca' Foscari di Venezia	51	6,9%
Università degli Studi di Bologna	48	6,5%
Università degli Studi di Milano	43	5,8%
Politecnico di Milano	38	5,1%
Università degli Studi di Ferrara	35	4,7%
Università degli Studi di Brescia	32	4,3%
Università degli Studi di Verona	31	4,2%
Università Cattolica del "Sacro Cuore"	22	3,0%
Libera Università di Bolzano	17	2,3%
Sapienza - Università di Roma	13	1,8%
Istituto Italiano di Scienze Umane di Firenze	12	1,6%
Libera Università di Lingue e Comunicazione (IULM)	11	1,5%
Università degli Studi di Modena e Reggio Emilia	11	1,5%
Università Commerciale Luigi Bocconi di Milano	10	1,4%
Università degli Studi di Milano - Bicocca	10	1,4%
Università luav di Venezia	10	1,4%
Università degli Studi di Trieste	8	1,1%
Università degli Studi di Udine	8	1,1%
Università degli Studi di Parma	7	0,9%
Università degli studi di Torino	7	0,9%
Università degli Studi di Bergamo	6	0,8%
Università degli Studi di Firenze	6	0,8%
Università degli Studi di Pisa	6	0,8%
Humanitas University	5	0,7%
Istituto universitario di studi superiori di Pavia	5	0,7%
Altri atenei (selezionati da un numero di studenti inferiori a 5)	61	8,2%
Totale complessivo	740	100,0%

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practices 2018

Studenti iscritti al 1° anno dei corsi di laurea triennale e magistrale a ciclo unico

Parte generale

Se hai considerato "Altri Atenei a livello internazionale":

007. Seleziona quale altro Ateneo Internazionale hai considerato (prima opzione)	Frequenza n.	Frequenza %
Bristol University	4	11,11%
Amsterdam University	3	8,33%
Auckland University	2	5,56%
Australian National University	2	5,56%
Birmingham University	1	2,78%
Boston University	1	2,78%
Brown University	1	2,78%
California Institute of Technology (Caltech)	1	2,78%
Chicago University	1	2,78%
Copenhagen University	1	2,78%
Cornell University	1	2,78%
Edinburgh University	1	2,78%
London School of Economics and Political Science (LSE)	1	2,78%
Lund University	1	2,78%
National Taiwan University (NTU)	1	2,78%
Oxford University	1	2,78%
Queensland University	1	2,78%
Shanghai Jiao Tong University	1	2,78%
Université PSL	1	2,78%
Altro	10	27,78%
Totale complessivo	36	100,00%

008. Se hai considerato ulteriori opzioni, seleziona qui un ulteriore Ateneo Internazionale (seconda opzione, facoltativa)	Frequenza n.	Frequenza %
Amsterdam University	2	6,45%
Auckland University	2	6,45%
Boston University	2	6,45%
British Columbia University	2	6,45%
Cambridge University	2	6,45%
Australian National University	1	3,23%
Bristol University	1	3,23%
Brown University	1	3,23%
California Berkeley University (UCB)	1	3,23%
California San Diego University (UCSD)	1	3,23%
Carnegie Mellon University	1	3,23%
Delft University of Technology	1	3,23%
Edinburgh University	1	3,23%
Glasgow University	1	3,23%
Queensland University	1	3,23%
Zhejiang University	1	3,23%
Altro	10	32,26%
Totale complessivo	31	100,00%

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practices 2018

Studenti iscritti al 1° anno dei corsi di laurea triennale e magistrale a ciclo unico

Parte generale

Se hai considerato "Altri Atenei a livello nazionale e internazionale":

009. Seleziona quale altro Ateneo hai considerato (prima opzione)	Frequenza n.	Frequenza %
Università degli Studi di Padova	16	14,3%
Università degli Studi di Bologna	10	8,9%
Università degli studi Ca' Foscari di Venezia	9	8,0%
Università degli Studi di Trento	9	8,0%
Università Commerciale Luigi Bocconi di Milano	6	5,4%
Humanitas University	3	2,7%
Libera Università di Bolzano	3	2,7%
Libera Università internazionale degli studi sociali Guido Carli - (LUISS) di Roma	3	2,7%
Politecnico di Milano	3	2,7%
Università Cattolica del "Sacro Cuore"	3	2,7%
Università degli Studi di Trieste	3	2,7%
Istituto Italiano di Scienze Umane di Firenze	2	1,8%
Università degli Studi di Bergamo	2	1,8%
Università degli Studi di Milano	2	1,8%
Università degli Studi di Pavia	2	1,8%
Altri Atenei (selezionati da un solo studente)	24	21,4%
Altro (non definito)	12	10,7%
Totale complessivo	112	100,0%

010. Seleziona l'ulteriore Ateneo che hai considerato (seconda opzione).	Frequenza n.	Frequenza %
Università degli studi Ca' Foscari di Venezia	12	10,7%
Libera Università di Bolzano	8	7,1%
Università degli Studi di Padova	5	4,5%
Libera Università di Lingue e Comunicazione (IULM)	4	3,6%
Università degli Studi di Bologna	4	3,6%
Università degli Studi di Milano - Bicocca	4	3,6%
Università degli Studi di Trento	4	3,6%
Università Cattolica del "Sacro Cuore"	3	2,7%
Università degli Studi di Milano	3	2,7%
California Institute of Technology (Caltech)	2	1,8%
Edinburgh University	2	1,8%
Libera Università Vita-Salute San Raffaele di Milano	2	1,8%
Link Campus University di Roma	2	1,8%
Politecnico di Milano	2	1,8%
Politecnico di Torino	2	1,8%
Sapienza - Università di Roma	2	1,8%
Sorbonne University	2	1,8%
Technical University of Munich	2	1,8%
Università degli Studi di Brescia	2	1,8%
Università degli Studi di Ferrara	2	1,8%
Università degli Studi di Pavia	2	1,8%
Università degli Studi di Trieste	2	1,8%
Università Iuav di Venezia	2	1,8%
Altri Atenei (selezionati da un solo studente)	20	17,9%
Altro (non definito)	17	15,2%
Totale complessivo	112	100,0%

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practices 2018

Studenti iscritti al 1° anno dei corsi di laurea triennale e magistrale a ciclo unico

Parte generale

011. Sei uno studente fuorisede?	Frequenza n.	Frequenza %
Sì	1.576	38%
No	1.868	46%
Non risponde	650	16%
Totale complessivo	4.094	100%

Se hai risposto "sì" alla domanda precedente (Sei uno studente fuori sede?):

012. Provieni da:	Frequenza n.	Frequenza %
stessa provincia della sede che frequenti	241	15%
stessa regione della sede che frequenti	501	32%
altra regione rispetto alla sede che frequenti	812	52%
estero	22	1%
Totale complessivo	1.576	100%

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

013. Vorresti lavorare in questa città al termine degli studi universitari?	Frequenza n.	Frequenza %
Sì	371	44%
No	463	56%
Totale complessivo	834	100%

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practices 2018

Studenti iscritti al 1° anno dei corsi di laurea triennale e magistrale a ciclo unico

Parte generale

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

014. Quanto spendi in media in un mese di frequenza (in termini di beni di consumo, affitto, attività culturali)?	Frequenza n.	Frequenza %
1-300 €	258	31%
301-600 €	343	41%
601-900 €	116	14%
901-1.200 €	25	3%
Oltre 1.200 €	7	1%
Non rispondo	85	10%
Totale complessivo	834	100%

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

015. Quale immagine ti sei fatto della città in cui frequenti, da quando sei studente?	Frequenza n.	Frequenza %
Migliore delle aspettative	324	39%
Uguale alle aspettative	433	52%
Peggior delle aspettative	76	9%
Totale complessivo	833	100%

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practices 2018


Studenti iscritti al 1° anno dei corsi di laurea triennale e magistrale a ciclo unico

Sezione: A) ORIENTAMENTO

016. Qual è stato il principale mezzo attraverso cui sei venuto a conoscenza dell'offerta didattica dell'Ateneo che ora frequenti?	Frequenza n.	Frequenza %
Familiari/Amici	1.098	27%
Portale d'ateneo	844	21%
Giornate di orientamento presso gli istituti superiori	415	10%
Guide all'orientamento	399	10%
Presentazioni svolte direttamente dall'Ateneo (open day...)	379	9%
Social media (Facebook, Twitter)	59	1%
Altro	242	6%
Non risponde	658	16%
Totale complessivo	4.094	100%

017. L'Ateneo che ora frequenti è venuto a presentare la sua offerta formativa nel tuo istituto superiore?	Frequenza n.	Frequenza %
Sì	829	20%
No	2.604	64%
Non risponde	661	16%
Totale complessivo	4.094	100%

Se hai risposto "sì" alla domanda precedente (L'Ateneo che ora frequenti è venuto a presentare la sua offerta formativa nel tuo istituto superiore?):

DOMANDA N.	RISPOSTA N.	Frequenza n.	Frequenza % rispondenti	Media (scala 1-6)	Varianza	Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	Media Verona anno prec.
D01. In riferimento alla presentazione da parte dell'Ateneo	018. Hai ritenuto utile questa esperienza?	829	24%	 3,93	1,7	4,18	4,16	3,91
Totale				3,93	1,7			
Totale complessivo				3,93	1,7			

Nota: i valori evidenziati in verde rappresentano i miglioramenti rispetto all'anno precedente, mentre il bollino rosso indica un valore inferiore alla media GP dei grandi atenei.

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practices 2018

Studenti iscritti al 1° anno dei corsi di laurea triennale e magistrale a ciclo unico

Sezione: **A) ORIENTAMENTO**

DOMANDA N.	RISPOSTA N.	Frequenza n.	Frequenza %	Media (scala 1-6)	Varianza	Non ho mai usufruito del servizio (n. e % rispondenti)	Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	Media Verona anno prec.
D02. Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative a servizi di orientamento:	019. La promozione dei Corsi di Laurea e dell'offerta formativa è adeguata	2.998	73%	4,27	1,7	424 12%	4,44	4,28	4,17
	020. Il materiale informativo di orientamento (sito web, locandine, brochures o altra documentazione) relativo all'Ateneo e/o ai singoli Corsi di Laurea offre le informazioni che cerco	3.264	80%	4,33	1,7	158 5%	4,62	4,42	4,25
	021. Il supporto ricevuto nel processo di immatricolazione è soddisfacente	3.305	81%	3,90	2,1	117 3%	n.d.	n.d.	3,82
Totale				4,16	1,8				
D03. In riferimento agli aspetti considerati:	022. Sei complessivamente soddisfatto della qualità del servizio di orientamento?	3.353	82%	3,89	1,5		4,24	4,05	3,83
Totale				3,89	1,5				
Totale complessivo				4,09	1,8				

Nota: i valori evidenziati in verde rappresentano i miglioramenti rispetto all'anno precedente, mentre il bollino rosso indica un valore inferiore alla media GP dei grandi atenei.

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practices 2018

Studenti iscritti al 1° anno dei corsi di laurea triennale e magistrale a ciclo unico

Sezione: B) SERVIZI GENERALI, INFRASTRUTTURE E LOGISTICA

024. Quali sono gli spazi di cui hai usufruito/che hai utilizzato ? [Aule didattiche]	Frequenza n.	Frequenza %
Sì	2.206	54%
No	1.000	24%
Non risponde	888	22%
Totale complessivo	4.094	100%

025. Quali sono gli spazi di cui hai usufruito/che hai utilizzato ? [Laboratori]	Frequenza n.	Frequenza %
Sì	887	22%
No	2.319	57%
Non risponde	888	22%
Totale complessivo	4.094	100%

026. Quali sono gli spazi di cui hai usufruito/che hai utilizzato ? [Aule e/o spazi studio]	Frequenza n.	Frequenza %
Sì	2.493	61%
No	713	17%
Non risponde	888	22%
Totale complessivo	4.094	100%

027. Quali sono gli spazi di cui hai usufruito/che hai utilizzato ? [Non ho utilizzato alcuno spazio dell' Ateneo]	Frequenza n.	Frequenza %
Sì	204	5%
No	3.206	78%
Non risponde	684	17%
Totale complessivo	4.094	100%

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practices 2018

Studenti iscritti al 1° anno dei corsi di laurea triennale e magistrale a ciclo unico

Sezione: B) SERVIZI GENERALI, INFRASTRUTTURE E LOGISTICA

DOMANDA N.	RISPOSTA N.	Frequenza n.	Frequenza % rispondenti	Media (scala 1-6)	Varianza	Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	Media Verona anno prec.
D04. Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative a servizi generali, infrastrutture e logistica, con riferimento a: AULE DIDATTICHE	028. Le sedie, i banchi e gli arredi sono adeguati	2.202	100%	3,92	2,1	3,98	3,77	3,93
	029. L'illuminazione è adeguata	2.202	100%	4,59	1,5	4,69	4,50	4,59
	030. I luoghi per la didattica sono puliti	2.202	100%	4,62	1,4	4,72	4,49	4,64
	031. La sicurezza personale (rispetto a furti, borseggi, violenza fisica) all'interno di aule, laboratori e spazi studio è assicurata	2.202	100%	4,57	1,6	4,54	4,53	4,55
	032. La sicurezza dal punto di vista edile ed impiantistico è adeguata	2.202	100%	4,63	1,4	4,64	4,48	4,52
	033. Aule, laboratori e spazi studio sono facilmente accessibili	2.202	100%	4,70	1,4	4,82	4,74	4,73
	034. Non vi è presenza di barriere architettoniche	2.202	100%	4,61	1,6	4,56	4,47	4,64
	035. La temperatura è adeguata	2.202	100%	3,84	2,0	3,90	3,91	3,67
	036. La segnaletica d'Ateneo è adeguata	2.202	100%	4,30	1,6	4,40	4,22	4,29
	037. Il funzionamento di microfoni, computer, proiettore e apparecchi audio-video è adeguato	2.202	100%	4,03	1,8	4,18	4,05	
Totale				4,38	1,7			
D05. Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative a servizi generali, infrastrutture e logistica, con riferimento a: LABORATORI	038. Le sedie, i banchi e gli arredi sono adeguati	883	100%	4,15	2,2	4,54	4,40	4,31
	039. L'illuminazione è adeguata	883	100%	4,64	1,6	4,92	4,79	4,71
	040. I luoghi per la didattica sono puliti	883	100%	4,65	1,6	4,91	4,81	4,69
	041. La sicurezza personale (rispetto a furti, borseggi, violenza fisica) all'interno di aule, laboratori e spazi studio è assicurata	883	100%	4,59	1,6	4,73	4,75	4,60
	042. La sicurezza dal punto di vista edile ed impiantistico è adeguata	883	100%	4,68	1,5	4,88	4,70	4,69
	043. Aule, laboratori e spazi studio sono facilmente accessibili	883	100%	4,61	1,6	4,83	4,70	4,70
	044. Non vi è presenza di barriere architettoniche	883	100%	4,57	1,8	4,71	4,55	4,71
	045. La temperatura è adeguata	883	100%	4,04	2,1	4,37	4,33	4,09
	046. La segnaletica d'Ateneo è adeguata	883	100%	4,37	1,8	4,49	4,32	4,43
Totale				4,48	1,8			

DOMANDA N.	RISPOSTA N.	Frequenza n.	Frequenza % rispondenti	Media (scala 1-6)	Varianza	Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	Media Verona anno prec.
D06. Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative a servizi generali, infrastrutture e logistica, con riferimento a: AULE e/o SPAZI STUDIO	047. Le sedie, i banchi e gli arredi sono adeguati	2.485	100%	● 4,10	2,1	4,27	4,14	4,19
	048. L'illuminazione è adeguata	2.485	100%	● 4,60	1,5	4,78	4,61	4,64
	049. I luoghi per la didattica sono puliti	2.485	100%	● 4,61	1,5	4,72	4,52	4,65
	050. La sicurezza personale (rispetto a furti, borseggi, violenza fisica) all'interno di aule, laboratori e spazi studio è assicurata	2.485	100%	■ 4,54	1,5	4,39	4,42	4,49
	051. La sicurezza dal punto di vista edile ed impiantistico è adeguata	2.485	100%	● 4,64	1,4	4,74	4,60	4,56
	052. Aule, laboratori e spazi studio sono facilmente accessibili	2.485	100%	● 4,63	1,5	4,75	4,69	4,68
	053. Non vi è presenza di barriere architettoniche	2.485	100%	● 4,60	1,6	4,62	4,55	4,63
	054. La temperatura è adeguata	2.485	100%	■ 3,95	2,0	4,12	4,07	3,91
	055. La segnaletica d'Ateneo è adeguata	2.485	100%	● 4,39	1,6	4,50	4,29	4,36
Totale				4,45	1,7			
D07. Quanto sono interessato a come il mio Ateneo affronta i seguenti temi legati alla sostenibilità ambientale:	056. Gestione dei rifiuti	3.192	100%	● 4,35	2,0	4,68	4,67	
	057. Mobilità interna e verso la sede	3.192	100%	● 4,19	1,9	4,60	4,46	
	058. Consumi energetici	3.192	100%	● 4,16	2,0	4,46	4,38	
	059. Disponibilità aree verdi	3.192	100%	● 4,59	1,8	5,04	4,90	
Totale				4,32	2,0			
D08. Come valuto la qualità ambientale della sede in cui frequento, in termini di:	060. Gestione dei rifiuti	2.851	89%	● 4,34	2,0	4,57	4,33	
	061. Mobilità interna e verso la sede	2.710	85%	● 4,31	1,7	4,45	4,25	
	062. Consumi energetici	2.476	77%	● 4,15	1,7	4,38	4,10	
	063. Disponibilità aree verdi	2.982	93%	● 4,29	1,9	4,59	4,17	
Totale				4,28	1,9			
D03. In riferimento agli aspetti considerati:	064. Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi generali, infrastrutture e logistica?	3.188	99%	● 4,22	1,3	4,53	4,27	4,33
Totale				4,2	1,3			
Totale complessivo				4,4	1,8			

Nota: i valori evidenziati in verde rappresentano i miglioramenti rispetto all'anno precedente, mentre il bollino rosso indica un valore inferiore alla media GP dei grandi atenei.

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practices 2018

Studenti iscritti al 1° anno dei corsi di laurea triennale e magistrale a ciclo unico

Sezione: C) COMUNICAZIONE

DOMANDA N.	RISPOSTA N.	Frequenza n.	Frequenza %	Media (scala 1-6)	Varianza	Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	Media Verona anno prec.
D09. Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai servizi di comunicazione:	066. L'immagine esterna dell'Ateneo è valorizzata	3.198	78%	4,2	1,7	4,58	4,23	4,18
	067. Le informazioni reperite sul portale web di Ateneo (offerta formativa, siti web docenti, ...) sono adeguate	3.266	80%	4,3	1,7	4,59	4,36	4,16
Totale				4,2	1,7			
D10. In riferimento alla diffusione delle informazioni attraverso le pagine ufficiali di Ateneo nei più comuni Social Network, esprimi il livello di soddisfazione rispetto a:	068. Facebook	1.657	40%	4,1	2,0	4,21	4,11	4,17
	069. Twitter	883	22%	3,4	2,4	3,26	3,01	3,35
	070. YouTube	1.097	27%	3,6	2,5	3,45	3,26	3,48
	071. Instagram	1.942	47%	4,4	2,1	4,47	4,14	3,93
Totale				4,0	2,3			
D03. In riferimento agli aspetti considerati:	072. Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi di comunicazione?	3.313	81%	3,9	1,6	4,21	4,01	3,84
Totale				3,9	1,6			
Totale complessivo				4,1	1,9			

Nota: i valori evidenziati in verde rappresentano i miglioramenti rispetto all'anno precedente, mentre il bollino rosso indica un valore inferiore alla media GP dei grandi atenei.

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practices 2018

Studenti iscritti al 1° anno dei corsi di laurea triennale e magistrale a ciclo unico

Sezione: D) SISTEMI INFORMATIVI

DOMANDA N.	RISPOSTA N.	Frequenza n.	Frequenza %	Media (scala 1-6)	Varianza	Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	Media Verona anno prec.
D11. Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai sistemi informativi:	074. Il portale web di Ateneo è facilmente navigabile	3.328	81%	3,79	2,2	4,19	3,96	3,63
	075. Gli strumenti on-line per le operazioni collegate ai servizi personalizzati sono adeguati	3.240	79%	3,98	1,9	4,45	4,21	3,89
	076. La connettività (rete cablata, rete wireless, prese corrente) è accessibile ed adeguata	3.254	79%	4,25	2,0	4,25	3,97	4,12
Totale				4,00	2,1			
D12. In riferimento agli strumenti di supporto digitale alla didattica:	077. Ritieni che gli strumenti di supporto digitale alla didattica (piattaforma web, lezioni online, forum e blog, ecc.) siano soddisfacenti?	3.148	77%	4,20	1,8	4,40	4,12	4,13
Totale				4,20	1,8			
D03. In riferimento agli aspetti considerati:	078. Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi dei sistemi informativi?	3.338	82%	3,95	1,5	4,29	4,04	3,90
Totale				3,95	1,5			
Totale complessivo				4,03	1,9			

Nota: i valori evidenziati in verde rappresentano i miglioramenti rispetto all'anno precedente, mentre il bollino rosso indica un valore inferiore alla media GP dei grandi atenei.

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practices 2018

Studenti iscritti al 1° anno dei corsi di laurea triennale e magistrale a ciclo unico

Sezione:

E) SERVIZI SEGRETERIA

080. Hai utilizzato i servizi di segreteria on-line nell'anno accademico corrente?	Frequenza n.	Frequenza %	Frequenza % rispondenti	Media Verona anno prec.
Sì	1.612	39%	48%	73%
No	1.763	43%	52%	27%
Non risponde	719	18%		
Totale complessivo	4.094	100%	100%	100%

085. Ti sei recato presso gli sportelli della segreteria studenti nell'anno accademico corrente?	Frequenza n.	Frequenza %	Frequenza % rispondenti	Media Verona anno prec.
Sì	1.938	47%	57%	37%
No	1.436	35%	43%	63%
Non risponde	720	18%		
Totale complessivo	4.094	100%	100%	100%

086. Nel caso non ti fossi mai recato presso gli sportelli della segreteria studenti, qual è la ragione principale?	Frequenza n.	Frequenza %	Frequenza % rispondenti	Media Verona anno prec.
Uso strumenti alternativi allo sportello (Sito web, Call Center, Help-desk)	234		16%	16%
Non ne ho avuto bisogno	997		69%	67%
Gli orari di apertura non sono adeguati	136		9%	13%
Lo sportello è lontano dalla sede dove si svolgono le lezioni	37		3%	2%
Il personale non è cortese	32		2%	2%
Totale complessivo	1.436		100%	100%

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practices 2018

Studenti iscritti al 1° anno dei corsi di laurea triennale e magistrale a ciclo unico

Sezione: E) SERVIZI SEGRETERIA

DOMANDA N.	RISPOSTA N.	Frequenza n.	Frequenza % rispondenti	Media (scala 1-6)	Varianza	Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	Media Verona anno prec.
D13. Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai servizi di segreteria on-line:	081. Il processo di immatricolazione è soddisfacente	1.611	100%	3,86	2,0	4,39	4,16	n.d.
	082. Le operazioni di segreteria on-line sono chiare e di semplice utilizzo	1.611	100%	3,54	2,2	4,05	3,81	3,66
	83. Le informazioni on-line sulla carriera universitaria (iscrizione agli esami, modalità di pagamento delle tasse) sono adeguate	1.611	100%	3,97	2,0	4,44	4,23	3,98
	84. Il processo di presentazione del Piano di Studio è soddisfacente	1.611	100%	4,01	1,9	4,38	4,14	3,86
Totale				3,84	2,1			
D14. Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai servizi di segreteria allo sportello:	087. La Segreteria Studenti è capace di risolvere i problemi	1.936	100%	3,80	2,3	4,17	3,98	3,78
	088. Gli orari di apertura dello sportello sono adeguati	1.936	100%	3,38	2,5	3,30	3,33	3,30
	089. L'attesa allo sportello è accettabile	1.936	100%	3,84	2,5	3,70	3,73	3,66
Totale				3,67	2,5			
D03. In riferimento agli aspetti considerati:	090. Sei complessivamente soddisfatto della qualità del servizio ricevuto dalla segreteria studenti?	2.427	72%	3,79	2,1	4,09	3,89	3,71
Totale				3,79	2,1			
Totale complessivo					3,77	2,2		

Nota: i valori evidenziati in verde rappresentano i miglioramenti rispetto all'anno precedente, mentre il bollino rosso indica un valore inferiore alla media GP dei grandi atenei.

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practices 2018

Studenti iscritti al 1° anno dei corsi di laurea triennale e magistrale a ciclo unico

Sezione:	F) SERVIZI BIBLIOTECARI
-----------------	--------------------------------

092. Hai utilizzato i servizi bibliotecari di Ateneo (in presenza) per prestito e consultazione di volumi e riviste, nell'anno accademico corrente?	Frequenza n.	Frequenza %	Media Verona anno prec.
Si	1.027	25%	n.d.
No	2.342	57%	n.d.
Non risponde	725	18%	n.d.
Totale complessivo	4.094	100%	

093. Hai utilizzato i servizi bibliotecari di Ateneo (in presenza) come aule studio, nell'anno accademico corrente?	Frequenza n.	Frequenza %	Media Verona anno prec.
Si	2.013	49%	n.d.
No	1.355	33%	n.d.
Non risponde	726	18%	n.d.
Totale complessivo	4.094	100%	

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

094. Quali sono le ragioni principali per cui non hai usufruito dei servizi bibliotecari di Ateneo per consultazione e prestiti?	Frequenza n.	Frequenza %	Media Verona anno prec.
Non li conosco	340	15%	n.d.
Non ne ho bisogno	1.466	63%	n.d.
Non mi soddisfano	95	4%	n.d.
Frequento altre biblioteche extra-ateneo	441	19%	n.d.
Totale complessivo	2.342	100%	





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

095. Quali sono le ragioni principali per cui non hai usufruito dei servizi bibliotecari di Ateneo come aule studio?	Frequenza n.	Frequenza %	Media Verona anno prec.
Non li conosco	196	14%	n.d.
Non ne ho bisogno	742	55%	n.d.
Non mi soddisfano	120	9%	n.d.
Frequento altre biblioteche extra-ateneo	297	22%	n.d.
Totale complessivo	1.355	100%	

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practices 2018

Studenti iscritti al 1° anno dei corsi di laurea triennale e magistrale a ciclo unico

Sezione: F) SERVIZI BIBLIOTECARI

DOMANDA N.	RISPOSTA N.	Frequenza n.	Frequenza % rispondenti	Media (scala 1-6)	Varianza	Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	Media Verona anno prec.
D15. Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai servizi bibliotecari per consultazione e prestiti:	096. Gli orari di apertura sono adeguati	1.026	100%	 4,75	1,7	4,93	4,77	n.d.
	097. La disponibilità di volumi e riviste è esaustiva	1.026	100%	 4,69	1,4	4,78	4,66	n.d.
Totale				4,72	1,6			
D16. Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai servizi bibliotecari come aule studio:	098. Gli orari di apertura sono adeguati	2.013	100%	 4,86	1,5	4,87	4,66	n.d.
	Totale			4,86	1,5			
D03. In riferimento agli aspetti considerati:	099. Ti ritieni soddisfatto rispetto ai servizi bibliotecari in presenza fomite dall'Ateneo?	2.101	104%	 4,70	1,4	4,78	4,63	n.d.
Totale				4,70	1,4			
Totale complessivo				4,76	1,5			

Nota: i valori evidenziati in verde rappresentano i miglioramenti rispetto all'anno precedente, mentre il bollino rosso indica un valore inferiore alla media GP dei grandi atenei.

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practices 2018

Studenti iscritti al 1° anno dei corsi di laurea triennale e magistrale a ciclo unico

Sezione: F) SERVIZI BIBLIOTECARI

100. Hai utilizzato i servizi di biblioteca digitale (banche dati, periodici elettronici, e-books) nell'anno accademico corrente?	Frequenza n.	Frequenza %	Frequenza % rispondenti	Media Verona anno prec.
Si	521	13%	15%	8%
No	2.846	70%	85%	92%
Non risponde	727	18%		
Totale complessivo	4.094	100%	100%	100%

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

101. Nel caso non avessi usufruito dei i servizi di biblioteca digitale (banche dati, periodici elettronici, ebooks), quali sono le ragioni principali?	Frequenza n.	Frequenza %	Media Verona anno prec.
Non le conosco	969	34%	34%
Non ne ho bisogno	1.341	47%	45%
Non mi soddisfano	95	3%	3%
Uso altre risorse/servizi on line	441	15%	18%
Totale complessivo	2.846	100%	100%

DOMANDA N.	RISPOSTA N.	Frequenza n.	Frequenza %	Media (scala 1-6)	Varianza	Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	Media Verona anno prec.
D17. Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai servizi di biblioteca digitale:	102. L'accesso alle risorse elettroniche (banche dati, periodici elettronici, e-books) è facile	521	51%	4,16	1,8	4,22	4,19	4,14
	103. La disponibilità di risorse elettroniche (banche dati, periodici elettronici, e-books) è ampia	521	51%	4,42	1,6	4,42	4,26	4,51
	Totale			4,29	1,7			
D03. In riferimento agli aspetti considerati:	104. Ti ritieni soddisfatto rispetto al servizio di biblioteca digitale?	521	26%	4,41	1,5	4,31	4,23	4,32
	105. Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi bibliotecari di Ateneo?	1.232	61%	4,60	1,4	4,70	4,57	4,64
	Totale			4,55	1,5			
Totale complessivo				4,45	1,6			

Nota: i valori evidenziati in verde rappresentano i miglioramenti rispetto all'anno precedente, mentre il bollino rosso indica un valore inferiore alla media GP dei grandi atenei.

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practices 2018

Studenti iscritti al 1° anno dei corsi di laurea triennale e magistrale a ciclo unico

Sezione: G) DIRITTO ALLO STUDIO

107. Conosci le iniziative e le strutture per il diritto allo studio disponibili per gli iscritti al tuo Ateneo?	Frequenza n.	Frequenza %
Sì, conosco tutti i servizi in modo completo	276	7%
Sì, ma non approfonditamente	1.254	30%
Conosco solamente alcuni servizi, ma questi in modo completo	629	15%
No	1.208	30%
Non risponde	727	18%
Totale complessivo	4.094	100%

DOMANDA N.	RISPOSTA N.	Frequenza n.	Frequenza %	Media (scala 1-6)	Varianza	Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	Media Verona anno prec.
D18. Ti ritieni soddisfatto 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?	108. Collegi/Residenze	708	17%	● 4,05	2,1	4,43	4,13	4,05
	109. Mense	1.291	32%	● 4,02	2,2	4,42	4,17	4,20
	110. Borse di studio	993	24%	● 4,17	2,5	4,53	4,33	4,27
	111. Attività collaborazione studentesche (es.150h)	625	15%	● 4,09	2,0	4,15	3,95	4,13
	112. Attività di tutoraggio	1.052	26%	● 4,48	1,8	4,51	4,28	4,46
	113. Chiarezza nei meccanismi di accesso, requisiti e scadenze previste	1.629	40%	● 4,10	2,2	4,41	4,20	4,11
	Totale				4,15	2,2		
D03. In riferimento agli aspetti considerati:	114. Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi di diritto allo studio?	2.158	53%	● 4,14	1,4	4,38	4,20	4,08
Totale				4,14	1,4			
Totale complessivo				4,15	2,0			

Nota: i valori evidenziati in verde rappresentano i miglioramenti rispetto all'anno precedente, mentre il bollino rosso indica un valore inferiore alla media GP dei grandi atenei.

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practices 2018

Studenti iscritti al 1° anno dei corsi di laurea triennale e magistrale a ciclo unico

Sezione:

H) SODDISFAZIONE COMPLESSIVA

116. Sei complessivamente soddisfatto della tua esperienza universitaria?	Frequenza n.	Frequenza %	Frequenza % rispondenti	Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	Media Verona anno prec.
Sì	3.052	75%	91%	94%	92%	96%
No	313	8%	9%	6%	8%	4%
Non risponde	729	18%				
Totale complessivo	4.094	100%	100%	100%	100%	100%