

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practices 2019

Studenti iscritti al 1° anno

Parte generale

Area Scientifico Disciplinare del corso	Frequenza n.	Frequenza %
DIPARTIMENTO CULTURE E CIVILTA'	226	8.62%
DIPARTIMENTO DI BIOTECNOLOGIE	104	3.97%
DIPARTIMENTO DI DIAGNOSTICA E SANITA' PUBBLICA	399	15.22%
DIPARTIMENTO DI ECONOMIA AZIENDALE	202	7.71%
DIPARTIMENTO DI INFORMATICA	159	6.07%
DIPARTIMENTO DI LINGUE E LETTERATURE STRANIERE	508	19.38%
DIPARTIMENTO DI NEUROSCIENZE, BIOMEDICINA E MOVIMENTO	163	6.22%
DIPARTIMENTO DI SCIENZE CHIRURGICHE, ODONTOSTOMATOLOGICHE E MAT	163	6.22%
DIPARTIMENTO DI SCIENZE ECONOMICHE	196	7.48%
DIPARTIMENTO DI SCIENZE GIURIDICHE	125	4.77%
DIPARTIMENTO DI SCIENZE UMANE	376	14.35%
Totale complessivo	2621	100.00%

003. A quale corso sei iscritto/a?	Frequenza n.	Frequenza %
Laurea a ciclo unico	262	10.00%
Laurea specialistica/magistrale	8	0.31%
Laurea triennale	2351	89.70%
Totale complessivo	2621	100.00%

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practices 2019

Studenti iscritti al 1° anno

Parte generale

005. Mediamente qual è la percentuale delle lezioni che hai frequentato per ogni insegnamento?	Totale	Frequenza n.	Frequenza %
Meno del 50% (studente non frequentante)	240	240	9%
Più del 50% (studente frequentante)	2381	2381	91%
Totale complessivo	2621	2621	100%

014. Tipologia di scuola superiore frequentata	Totale	Frequenza	Frequenza %
Altro	30	30	1%
Istituto Professionale	158	158	6%
Istituto Tecnico	756	756	29%
Liceo	1626	1626	63%
Totale complessivo	2570	2570	100%

015. Voto di diploma di maturità	Totale	Frequenza	Frequenza %
100 e Lode	35	35	1%
60-70	617	617	24%
71-80	833	833	32%
81-90	586	586	23%
91-100	469	469	18%
Altro	30	30	1%
Totale complessivo	2570	2570	100%

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practices 2019

Studenti iscritti al 1° anno

Parte generale

016. Prima variabile per importanza	Frequenza n.	Frequenza %
Costo della vita / Cost of living	69	3%
Distanza dalla città di residenza / Proximity to the hometown	635	25%
Facilità di accesso (prerequisiti, difficoltà del test di ingresso) / Admission requirements (lack of the entrance exam, prerequisites)	101	4%
Fattori economici (tasse, borse di studio, agevolazioni economiche) / Economics aspects (University fees, scholarships)	60	2%
Offerta formativa / Educational offer	1084	42%
Opportunità lavorative offerte dalla regione (stipendio medio, livello di occupazione, presenza di centri industriali) / Job opportunities in the area (average salary, employment rate, ...)	351	14%
Possibilità di internazionalizzazione (possibilità di scambi con estero, doppi titoli, mobilità) / Internationalisation (foreign exchange programmes, double degree, mobility)	72	3%
Prestigio/reputazione (nome università, classifiche, ecc.) / University reputation	126	5%
Qualità dei servizi allo studente (reperibilità informazioni, facilities, orientamento) / Students' services (information availability, facilities, help and guidance)	40	2%
Qualità della vita (servizi pubblici, amenities, area metropolitana) / Quality of life (public services, amenities, local area development)	31	1%
Sostenibilità ambientale del campus / Sustainability of the campus	1	0%
Totale complessivo	2570	100%

017. Seconda variabile per importanza	Frequenza n.	Frequenza %
Costo della vita / Cost of living	130	5%
Distanza dalla città di residenza / Proximity to the hometown	681	26%
Facilità di accesso (prerequisiti, difficoltà del test di ingresso) / Admission requirements (lack of the entrance exam, prerequisites)	132	5%
Fattori economici (tasse, borse di studio, agevolazioni economiche) / Economics aspects (University fees, scholarships)	179	7%
Offerta formativa / Educational offer	435	17%
Opportunità lavorative offerte dalla regione (stipendio medio, livello di occupazione, presenza di centri industriali) / Job opportunities in the area (average salary, employment rate, ...)	339	13%
Possibilità di internazionalizzazione (possibilità di scambi con estero, doppi titoli, mobilità) / Internationalisation (foreign exchange programmes, double degree, mobility)	158	6%
Prestigio/reputazione (nome università, classifiche, ecc.) / University reputation	268	10%
Qualità dei servizi allo studente (reperibilità informazioni, facilities, orientamento) / Students' services (information availability, facilities, help and guidance)	135	5%
Qualità della vita (servizi pubblici, amenities, area metropolitana) / Quality of life (public services, amenities, local area development)	107	4%
Sostenibilità ambientale del campus / Sustainability of the campus	6	0%
Totale complessivo	2570	100%

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practices 2019

Studenti iscritti al 1° anno

Parte generale

018. Terza variabile per importanza	Frequenza n.	Frequenza %
Costo della vita / Cost of living	147	6%
Distanza dalla città di residenza / Proximity to the hometown	444	17%
Facilità di accesso (prerequisiti, difficoltà del test di ingresso) / Admission requirements (lack of the entrance exam, prerequisites)	208	8%
Fattori economici (tasse, borse di studio, agevolazioni economiche) / Economics aspects (University fees, scholarships)	217	8%
Offerta formativa / Educational offer	245	10%
Opportunità lavorative offerte dalla regione (stipendio medio, livello di occupazione, presenza di centri industriali) / Job opportunities in the area (average salary, employment rate, ...)	299	12%
Possibilità di internazionalizzazione (possibilità di scambi con estero, doppi titoli, mobilità) / Internationalisation (foreign exchange programmes, double degree, mobility)	157	6%
Prestigio/reputazione (nome università, classifiche, ecc.) / University reputation	369	14%
Qualità dei servizi allo studente (reperibilità informazioni, facilities, orientamento) / Students' services (information availability, facilities, help and guidance)	207	8%
Qualità della vita (servizi pubblici, amenities, area metropolitana) / Quality of life (public services, amenities, local area development)	246	10%
Sostenibilità ambientale del campus / Sustainability of the campus	31	1%
Totale complessivo	2570	100%

004. Quali altri Atenei/Scuole hai analizzato prima di scegliere questo Ateneo?	Frequenza n.	Frequenza %
Altri Atenei a livello internazionale	27	1%
Altri Atenei a livello nazionale	1395	53%
Altri Atenei a livello nazionale e internazionale	67	3%
Nessun altro Ateneo/Scuola	1132	43%
Totale complessivo	2621	100%

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practices 2019

Studenti iscritti al 1° anno

Parte generale

Se hai considerato "Altri Atenei a livello nazionale":

026. Seleziona quale altro Ateneo nazionale hai considerato	Frequenza	Frequenza %
Humanitas	9	1%
I.U.S.S. - Istituto Universitario di Studi Superiori - PAVIA	3	0%
IST.SUPERIORE DI EDUCAZ. FISICA ROMA	6	0%
Istituto di Architettura di VENEZIA	3	0%
Libera Univ. Inter.le Studi Sociali "Guido Carli" LUISS-ROMA	1	0%
Libera Università "CAMPUS BIO-MEDICO" Roma	4	0%
Libera Università "Vita Salute S.Raffaele" MILANO	4	0%
Libera Università della Sicilia Centrale "KORE" di Enna	1	0%
Libera Università di BOLZANO	23	2%
Libera Università di lingue e comunicazione IULM-MI	22	2%
LINK CAMPUS University	1	0%
LUM "Jean Monnet"	1	0%
Politecnico di MILANO	47	3%
Politecnico di TORINO	4	0%
Scuola Internazionale Superiore di Studi Avanzati di TRIESTE	2	0%
Scuola Normale Superiore di PISA	2	0%
Scuola Sup. di Studi Univ. e Perfezionamento S.Anna di PISA	1	0%
SUM - Istituto Italiano di SCIENZE UMANE di FIRENZE	2	0%
Università "Ca' Foscari" di VENEZIA	104	7%
Università Cattolica del Sacro Cuore	42	3%
Università Commerciale "Luigi Bocconi" MILANO	12	1%
Università degli Studi "Gabriele D'Annunzio" di CHIETI e PESCARA	2	0%
Università degli Studi "Magna Graecia" di CATANZARO	2	0%
Università degli Studi del PIEMONTE ORIENTALE "Amedeo Avogadro" di VERCELLI	1	0%
Università degli Studi della CALABRIA di COSENZA	1	0%
Università degli Studi di BARI	3	0%
Università degli Studi di BERGAMO	32	2%
Università degli Studi di BOLOGNA	94	6%
Università degli Studi di BRESCIA	57	4%
Università degli Studi di CATANIA	2	0%
Università degli Studi di FERRARA	35	2%
Università degli Studi di FIRENZE	9	1%
Università degli Studi di MESSINA	2	0%
Università degli Studi di MILANO	42	3%
Università degli Studi di MILANO-BICOCCA	20	1%
Università degli Studi di MODENA e REGGIO EMILIA	25	2%
Università degli Studi di NAPOLI "Federico II"	1	0%
Università degli Studi di Napoli "L'Orientale"	1	0%
Università degli Studi di NAPOLI "Parthenope"	1	0%
Università degli Studi di PADOVA	431	29%
Università degli Studi di PALERMO	1	0%
Università degli Studi di PARMA	12	1%
Università degli Studi di PAVIA	10	1%
Università degli Studi di PERUGIA	1	0%
Università degli Studi di ROMA "La Sapienza"	4	0%
Università degli Studi di ROMA "Tor Vergata"	3	0%
Università degli Studi di SASSARI	1	0%
Università degli Studi di SIENA	4	0%
Università degli Studi di TORINO	8	1%
Università degli Studi di TRENTO	254	17%
Università degli Studi di TRIESTE	13	1%
Università degli Studi di UDINE	6	0%
Università degli Studi di URBINO	1	0%
Università degli Studi di VERONA	71	5%
Università degli Studi ROMA TRE	1	0%
Università del Salento (già Università degli Studi di LECCE)	1	0%
Università di PISA	2	0%
Università per Stranieri di SIENA	1	0%
Università Telematica "ITALIAN UNIVERSITY LINE" - IUL	1	0%
Università Telematica e-Campus	1	0%
Università Telematica GUGLIELMO MARCONI	1	0%
Università Telematica Niccolò Cusano	1	0%
Università Telematica Pegaso	3	0%
UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI ROMA "FORO ITALICO"	6	0%
Totale complessivo	1462	100%

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practices 2019

Studenti iscritti al 1° anno

Parte generale

027. Seleziona eventualmente un altro Ateneo nazionale che hai considerato	Frequenza	Frequenza %
I.U.S.S. - Istituto Universitario di Studi Superiori - PAVIA	5	1%
IST.SUPERIORE DI EDUCAZ. FISICA ROMA	1	0%
Istituto di Architettura di VENEZIA	4	1%
Istituto Universitario "Suor Orsola Benincasa" di NAPOLI	1	0%
Libera Univ. Inter.le Studi Sociali "Guido Carli" LUISS-ROMA	1	0%
Libera Università "CAMPUS BIO-MEDICO" Roma	4	1%
Libera Università "Vita Salute S.Raffaele" MILANO	8	1%
Libera Università di BOLZANO	24	4%
Libera Università di lingue e comunicazione IULM-MI	4	1%
Politecnico di BARI	1	0%
Politecnico di MILANO	17	3%
Politecnico di TORINO	1	0%
Scuola Internazionale Superiore di Studi Avanzati di TRIESTE	3	0%
Scuola Normale Superiore di PISA	1	0%
Scuola Sup. di Studi Univ. e Perfezionamento S.Anna di PISA	2	0%
Seconda Università degli Studi di NAPOLI	2	0%
Telematica Universitas Mercatorum	1	0%
Università "Ca' Foscari" di VENEZIA	51	8%
Università "Carlo Cattaneo" - LIUC	1	0%
Università Cattolica del Sacro Cuore	18	3%
Università Commerciale "Luigi Bocconi" MILANO	5	1%
Università degli Studi de L'AQUILA	1	0%
Università degli Studi del PIEMONTE ORIENTALE "Amedeo Avogadro" di VERCELLI	1	0%
Università degli Studi di BERGAMO	10	2%
Università degli Studi di BOLOGNA	62	9%
Università degli Studi di BRESCIA	23	4%
Università degli Studi di FERRARA	56	9%
Università degli Studi di FIRENZE	12	2%
Università degli Studi di FOGGIA	1	0%
Università degli Studi di GENOVA	3	0%
Università degli Studi di MACERATA	1	0%
Università degli Studi di MILANO	43	7%
Università degli Studi di MILANO-BICOCCA	15	2%
Università degli Studi di MODENA e REGGIO EMILIA	8	1%
Università degli Studi di NAPOLI "Federico II"	2	0%
Università degli Studi di PADOVA	109	17%
Università degli Studi di PALERMO	1	0%
Università degli Studi di PARMA	4	1%
Università degli Studi di PAVIA	5	1%
Università degli Studi di PERUGIA	1	0%
Università degli Studi di ROMA "La Sapienza"	6	1%
Università degli Studi di ROMA "Tor Vergata"	1	0%
Università degli Studi di SASSARI	1	0%
Università degli Studi di SIENA	1	0%
Università degli Studi di TORINO	5	1%
Università degli Studi di TRENTO	73	11%
Università degli Studi di TRIESTE	18	3%
Università degli Studi di UDINE	3	0%
Università degli Studi di URBINO	1	0%
Università degli Studi di VERONA	13	2%
Università degli Studi INSUBRIA Varese-Como	2	0%
Università del Salento (già Università degli Studi di LECCE)	1	0%
Università di PISA	2	0%
Università per Stranieri di PERUGIA	1	0%
Università per Stranieri di SIENA	1	0%
Università Politecnica delle MARCHE	1	0%
Università Telematica e-Campus	1	0%
Università Telematica Niccolò Cusano	1	0%
Università Telematica Pegaso	5	1%
Università Telematica San Raffaele Roma	1	0%
UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI ROMA "FORO ITALICO"	2	0%
Totale complessivo	653	100%

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practices 2019

Studenti iscritti al 1° anno

Parte generale

028. Seleziona quale altro Ateneo internazionale hai considerato	Frequenza	Frequenza %
Australian National University	3	3%
Boston University	2	2%
Carnegie Mellon University	1	1%
Columbia university	4	4%
Delft University of Technology	1	1%
ECOLE POLYTECHNIQUE	1	1%
Ecole Polytechnique Fédérale de Lausanne	2	2%
ETH Zurich	3	3%
Fudan University – School of Management	1	1%
Imperial College London	4	4%
Johns Hopkins University	1	1%
King's College London	6	6%
Korea University	1	1%
Ku Leuven	1	1%
Lomonosov Moscow State University	1	1%
Ludwig-Maximilians Universität München	5	5%
McGill University	1	1%
New York University	3	3%
Northwestern University	1	1%
Seoul National University	2	2%
Sorbonne Université - Paris	4	4%
Stanford University	2	2%
THE LONDON SCHOOL OF ECONOMICS AND POLITICAL SCIENCE	2	2%
THE UNIVERSITY OF NOTTINGHAM	1	1%
The University of Texas at Austin	1	1%
UBC – University of British Columbia del Canada	2	2%
Universidad de Buenos Aires	3	3%
Universität Zurich	6	6%
Universiteit van Amsterdam	4	4%
UNIVERSITY COLLEGE LONDON	1	1%
University of Birmingham	2	2%
University of Bristol	1	1%
University of Cambridge	5	5%
University of Chicago	2	2%
University of Edinburgh	4	4%
University of Glasgow	1	1%
University of Leeds	1	1%
University of Manchester	1	1%
University of Melbourne	1	1%
University of Sydney	2	2%
University of Toronto	2	2%
University of Washington	1	1%
Zhejiang University	1	1%
Totale complessivo	94	100%

029. Seleziona eventualmente un altro Ateneo internazionale che hai considerato	Frequenza	Frequenza %
Boston University	1	8%
Ecole Polytechnique Fédérale de Lausanne	1	8%
Johns Hopkins University	1	8%
King's College London	1	8%
Lund university (Centre for Sustainability Studies)	1	8%
Sorbonne Université - Paris	2	17%
The Chinese University of Hong Kong	1	8%
Universiteit van Amsterdam	1	8%
UNIVERSITY COLLEGE LONDON	1	8%
University of Chicago	1	8%
University of Edinburgh	1	8%
Totale complessivo	12	100%

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practices 2019

Studenti iscritti al 1° anno

Parte generale

007. Sei uno/a studente/ssa fuori sede? (studente/ssa che ha abbandonato l'abitazione familiare per motivi di studio)	Frequenza n.	Frequenza %
NO	1894	72%
SI	727	28%
Totale complessivo	2621	100%

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

008. Da dove provieni?	Frequenza n.	Frequenza %
Altra regione rispetto alla sede che frequenti	453	62%
Dall'estero	20	3%
Stessa provincia della sede che frequenti	54	7%
Stessa regione della sede che frequenti	200	28%
Totale complessivo	727	100%

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

009. Vorresti lavorare in questa città al termine degli studi universitari?	Frequenza n.	Frequenza %
NO	247	52%
SI	226	48%
Totale complessivo	473	100%

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practices 2019

Studenti iscritti al 1° anno

Parte generale

010. Quanto spendi in media in un mese di frequenza (in termini di beni di consumo, affitto, attività culturali)?	Frequenza n.	Frequenza %
1-300 €	77	16%
301-600 €	261	55%
601-900 €	77	16%
901-1200 €	10	2%
oltre 1200 €	6	1%
Non rispondo	42	9%
Totale complessivo	473	100%

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

011. Quale immagine ti sei fatto/a della città in cui frequenti, da quando sei studente/ssa?	Frequenza n.	Frequenza %
Migliore delle aspettative	207	44%
Uguale alle aspettative	242	51%
Peggior delle aspettative	24	5%
Totale complessivo	473	100%

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practices 2019

Studenti iscritti al 1° anno

Sezione: A) SERVIZIO DI ORIENTAMENTO

019. Quale è stato il principale mezzo attraverso cui sei venuto/a a conoscenza dell'offerta didattica dell'ateneo che ora frequenti?	Frequenza	Frequenza %
Altro	234	9%
Familiari / Amici	754	29%
Giornate di orientamento presso gli istituti superiori	247	9%
Guide all'orientamento	345	13%
Portale d'ateneo	670	26%
Presentazioni svolte direttamente dall'ateneo (open day...)	283	11%
Social media (Facebook, Twitter)	37	1%
Totale complessivo	2570	

022. L'ateneo che frequenti è venuto a presentare la sua offerta formativa nel tuo istituto superiore?	Frequenza	Frequenza %
NO	2072	79%
SI	498	19%
Totale complessivo	2570	

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.	Frequenza	Frequenza % rispondenti		Media	Varianza	Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	Media Verona anno prec.
023. Hai ritenuto utile la presentazione dell'offerta formativa dell'ateneo presso il tuo istituto superiore?	498	19%	●	4.01	0.81	4.22	4.21	● 3.93
Totale complessivo				4.01	0.81			3.93

Nota: il bollino verde rappresenta il miglioramento rispetto all'anno precedente, mentre il bollino rosso indica un valore inferiore alla media GP dei grandi atenei.

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practices 2019

Studenti iscritti al 1° anno

Sezione: A) SERVIZIO DI ORIENTAMENTO

Domanda n.	Risposta n.	Frequenza	Frequenza %		Media	Varianza	Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	Media Verona anno prec.
09. ESPRIMI IL TUO ACCORDO CON LE SEGUENTI AFFERMAZIONI RELATIVE A SERVIZI DI ORIENTAMENTO	020. La promozione dei corsi di laurea e dell'offerta formativa è adeguata	2570	98%	●	4.41	1.36	4.46	4.39	● 4.27
	021. 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	2570	98%	●	4.36	1.57	4.57	4.50	● 4.33
	Totale				4.38	1.47			4.30
	024. Sei complessivamente soddisfatto/a della qualità del servizio di ORIENTAMENTO?	2411	92%	●	4.02	1.50	4.19	4.12	● 3.90
	Totale				4.02	1.50			3.90
	Totale complessivo				4.25	1.51			4.17

Nota: il bollino verde rappresenta il miglioramento rispetto all'anno precedente, mentre il bollino rosso indica un valore inferiore alla media GP dei grandi atenei.

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practices 2019

Studenti iscritti al 1° anno

Sezione: B) SERVIZI GENERALI, INFRASTRUTTURE E LOGISTICA

030. Hai usufruito/utilizzato delle AULE DIDATTICHE?	Frequenza n.	Frequenza %
NO	660	25%
SI	1961	75%
Totale complessivo	2621	100%

031. Il tuo corso di studi prevede la frequenza in LABORATORI?	Frequenza n.	Frequenza %
NO	1300	50%
SI	1321	50%
Totale complessivo	2621	100%

032. Hai usufruito/utilizzato delle AULE/SPAZI DI STUDIO?	Frequenza n.	Frequenza %
NO	547	21%
SI	2074	79%
Totale complessivo	2621	100%

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practices 2019

Studenti iscritti al 1° anno

Sezione: B) SERVIZI GENERALI, INFRASTRUTTURE E LOGISTICA

Domanda n.	Risposta n.	Frequenza	Frequenza % rispondenti	Media	Varianza	Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	Media Verona anno prec.
14. Le sedie, i banchi e gli arredi sono adeguati	033. AULE DIDATTICHE	1961	100%	4.24	1.68	3.95	3.87	● 3.92
	034. LABORATORI	1321	100%	4.38	1.49	4.38	4.36	● 4.15
	035. AULE/SPAZI DI STUDIO	2074	100%	4.34	1.52	4.16	4.14	● 4.10
Totale				4.31	1.57			4.06
15. L'illuminazione è adeguata	036. AULE DIDATTICHE	1961	100%	4.76	1.28	4.62	4.53	● 4.59
	037. LABORATORI	1321	100%	4.73	1.27	4.76	4.76	● 4.64
	038. AULE/SPAZI DI STUDIO	2074	100%	4.74	1.30	4.65	4.61	● 4.60
Totale				4.74	1.29			4.61
16. I luoghi per la didattica sono puliti	039. AULE DIDATTICHE	1961	100%	4.89	1.21	4.62	4.55	● 4.62
	040. LABORATORI	1321	100%	4.93	1.22	4.75	4.79	● 4.65
	041. AULE/SPAZI DI STUDIO	2074	100%	4.85	1.22	4.56	4.54	● 4.61
Totale				4.89	1.21			4.63
17. La sicurezza personale (rispetto a furti, borseggi, violenza fisica) all'interno di aule, laboratori e spazi studio è assicurata	042. AULE DIDATTICHE	1961	100%	4.70	1.52	4.49	4.47	● 4.57
	043. LABORATORI	1321	100%	4.75	1.48	4.61	4.62	● 4.59
	044. AULE/SPAZI DI STUDIO	2074	100%	4.60	1.60	4.43	4.41	● 4.54
Totale				4.68	1.54			4.57
18. La sicurezza dal punto di vista edile ed impiantistico è adeguata	045. AULE DIDATTICHE	1961	100%	4.89	1.16	4.55	4.52	● 4.63
	046. LABORATORI	1321	100%	4.91	1.15	4.69	4.69	● 4.68
	047. AULE/SPAZI DI STUDIO	2074	100%	4.92	1.09	4.62	4.60	● 4.64
Totale				4.91	1.13			4.65
19. Aule, laboratori e spazi studio sono facilmente accessibili	048. AULE DIDATTICHE	1961	100%	4.89	1.24	4.62	4.66	● 4.70
	049. LABORATORI	1321	100%	4.79	1.37	4.57	4.67	● 4.61
	050. AULE/SPAZI DI STUDIO	2074	100%	4.81	1.32	4.59	4.63	● 4.63
Totale				4.83	1.31			4.65
20. Non vi è presenza di barriere architettoniche	051. AULE DIDATTICHE	1961	100%	4.67	1.72	4.34	4.36	● 4.61
	052. LABORATORI	1321	100%	4.61	1.76	4.44	4.52	● 4.57
	053. AULE/SPAZI DI STUDIO	2074	100%	4.69	1.58	4.42	4.46	● 4.60
Totale				4.66	1.68			4.59
21. La temperatura è adeguata	054. AULE DIDATTICHE	1961	100%	4.25	1.76	3.94	4.03	● 3.84
	055. LABORATORI	1321	100%	4.35	1.76	4.23	4.31	● 4.04
	056. AULE/SPAZI DI STUDIO	2074	100%	4.42	1.55	4.13	4.19	● 3.95
Totale				4.34	1.68			3.94
22. La segnaletica d'Ateneo è adeguata	057. AULE DIDATTICHE	1961	100%	4.49	1.55	4.24	4.26	● 4.30
	058. LABORATORI	1321	100%	4.46	1.57	4.21	4.31	● 4.37
	059. AULE/SPAZI DI STUDIO	2074	100%	4.47	1.54	4.33	4.36	● 4.39

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practices 2019

Studenti iscritti al 1° anno

Sezione: B) SERVIZI GENERALI, INFRASTRUTTURE E LOGISTICA

Domanda n.	Risposta n.	Frequenza	Frequenza % rispondenti	Media	Varianza	Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	Media Verona anno prec.
Totale				4.48	1.55			4.35
23. Il funzionamento di microfoni, computer, proiettori e apparecchi audio-video è adeguato	060. AULE DIDATTICHE	1961	100%	4.20	1.64	4.13	4.17	● 4.03
Totale				4.20	1.64			4.03
24. Quanto sono interessato/a a come il mio Ateneo affronta i seguenti temi legati alla sostenibilità ambientale	061. Gestione dei rifiuti	2463	94%	● 4.62	1.74	4.65	4.63	● 4.35
	062. Mobilità interna e verso la sede	2463	94%	● 4.47	1.70	4.59	4.50	● 4.19
	063. Consumi energetici	2463	94%	● 4.39	1.77	4.40	4.37	● 4.16
	064. Disponibilità aree verdi	2463	94%	● 4.77	1.61	4.89	4.86	● 4.59
Totale				4.56	1.73			4.32
25. Come valuto la qualità ambientale della sede in cui frequento in termini di	065. Gestione dei rifiuti	2463	94%	● 4.63	1.56	4.65	4.55	● 4.34
	066. Mobilità interna e verso la sede	2463	94%	4.47	1.39	4.43	4.34	● 4.31
	067. Consumi energetici	2463	94%	● 4.36	1.33	4.37	4.27	● 4.15
	068. Disponibilità aree verdi	2463	94%	● 4.19	1.79	4.39	4.17	4.29
Totale				4.41	1.56			4.28
	069. Sei complessivamente soddisfatto/a della qualità dei SERVIZI GENERALI, INFRASTRUTTURE e LOGISTICA?	2463	94%	4.41	1.27	4.38	4.32	● 4.22
Totale				4.41	1.27			4.22
Totale complessivo				4.59	1.54			

Nota: il bollino verde rappresenta il miglioramento rispetto all'anno precedente, mentre il bollino rosso indica un valore inferiore alla media GP dei grandi atenei.

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practices 2019

Studenti iscritti al 1° anno

Sezione: C) COMUNICAZIONE

Domanda n.	Risposta n.	Frequenza	Frequenza %		Media	Varianza	Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	Media Verona anno prec.
27. ESPRIMI IL TUO ACCORDO CON LE SEGUENTI AFFERMAZIONI RELATIVE AI SERVIZI DI COMUNICAZIONE	071. L'immagine esterna dell'Ateneo è valorizzata	2621	100%	●	4.19	1.66	4.33	4.32	4.2
	072. Le informazioni reperite sul portale web di Ateneo (offerta formativa, siti web docenti, ...) sono adeguate	2621	100%	●	4.34	1.62	4.49	4.43	● 4.3
Totale					4.26	1.65			4.2
28. IN RIFERIMENTO ALLA DIFFUSIONE DELLE INFORMAZIONI ATTRAVERSO LE PAGINE UFFICIALI DI ATENEO NEI PIU' COMUNI SOCIAL NETWORK, ESPRIMI IL LIVELLO DI SODDISFAZIONE RISPETTO A:	073. Facebook	2621	100%	●	4.00	1.91	4.31	4.24	4.1
	074. Twitter	2621	100%		3.36	2.11	3.25	3.08	3.4
	075. YouTube	2621	100%	●	3.50	2.28	3.75	3.66	3.6
	076. Instagram	2621	100%	●	4.37	1.75	4.65	4.51	● 3.4
Totale				3.97	2.10				4
	077. Sei complessivamente soddisfatto/a della qualità dei SERVIZI DI COMUNICAZIONE?	2621	100%	●	4.03	1.55	4.23	4.17	● 3.9
Totale					4.03	1.55			3.9
Totale complessivo					4.1	1.80			4.1

Nota: il bollino verde rappresenta il miglioramento rispetto all'anno precedente, mentre il bollino rosso indica un valore inferiore alla media GP dei grandi atenei.

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practices 2019

Studenti iscritti al 1° anno

Sezione: D) SISTEMI INFORMATIVI

Domanda n.	Risposta n.	Frequenza	Frequenza %		Media	Varianza	Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	Media Verona anno prec.
30. ESPRIMI IL TUO ACCORDO CON LE SEGUENTI AFFERMAZIONI RELATIVE AI SISTEMI INFORMATIVI	079. Il portale web di Ateneo è facilmente navigabile	2621	100%	●	3.98	1.91	4.24	4.15	● 3.79
	080. Gli strumenti on-line per le operazioni collegate ai servizi personalizzati sono adeguati	2621	100%	●	4.06	1.69	4.39	4.33	● 3.98
	081. La connettività (rete cablata, rete wireless, prese corrente) è accessibile ed adeguata	2621	100%	●	4.20	1.69	4.21	4.12	4.25
	082. Ritieni che gli strumenti di supporto digitale alla didattica (piattaforma web, lezioni online, forum e blog, ecc.) siano soddisfacenti?	2621	100%	●	4.10	1.76	4.36	4.35	4.20
Totale					4.08	1.77			
Totale	083. Sei complessivamente soddisfatto/a della qualità dei SERVIZI DEI SISTEMI INFORMATIVI?	2607	99%	●	4.05	1.51	4.22	4.18	● 3.95
Totale					4.05	1.51			● 3.95
Totale complessivo					4.08	1.72			

Nota: il bollino verde rappresenta il miglioramento rispetto all'anno precedente, mentre il bollino rosso indica un valore inferiore alla media GP dei grandi atenei.

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practices 2019

Studenti iscritti al 1° anno

Sezione:

E) SERVIZI SEGRETERIA

085. Hai utilizzato i SERVIZI DI SEGRETERIA ON-LINE nell'anno accademico corrente?	Frequenza	Frequenza % rispondenti	Media Verona anno prec.
NO	1325	51%	73%
SI	1296	49%	27%
Totale complessivo	2621	100%	

086. Ti sei recato/a presso gli SPORTELLI DELLA SEGRETERIA STUDENTI nell'anno accademico corrente?	Frequenza	Frequenza % rispondenti	Media Verona anno prec.
NO	906	35%	37%
SI	1715	65%	63%
Totale complessivo	2621	100%	

098. Qual è la ragione principale per cui non ti sei mai recato/a agli sportelli della segreteria studenti?	Frequenza	Frequenza % rispondenti	Media Verona anno prec.
Gli orari di apertura non sono adeguati	40	4%	16%
Il personale non è cortese	8	1%	67%
Lo sportello è lontano dalla sede dove si svolgono le lezioni	11	1%	13%
Non ne ho avuto bisogno	667	74%	2%
Uso strumenti alternativi allo sportello (Sito web, Call Center, Help-desk)	180	20%	2%
Totale complessivo	906	100%	100%

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practices 2019

Studenti iscritti al 1° anno

Sezione: E) SERVIZI SEGRETERIA

Domanda n.	Risposta n.	Frequenza	Frequenza %		Media	Varianza	Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	Media Verona anno prec.
33. ESPRIMI IL TUO ACCORDO CON LE SEGUENTI AFFERMAZIONI RELATIVE AI SERVIZI DI SEGRETERIA ON-LINE	093. Il processo di immatricolazione è soddisfacente	1145	88%	●	3.97	1.86	4.38	4.24	● 3.86
	094. Le operazioni di segreteria on-line sono chiare e di semplice utilizzo	1296	100%	●	3.52	2.03	4.08	3.89	3.54
	095. Le informazioni on-line sulla carriera universitaria (iscrizioni agli esami, modalità di pagamento delle tasse) sono adeguate	1145	88%	●	3.93	2.01	4.47	4.33	3.97
	097. Il processo di presentazione del Piano di Studio è soddisfacente	1296	100%	●	4.09	1.72	4.37	4.28	● 4.01
Totale					3.88	1.95			3.84
35. ESPRIMI IL TUO ACCORDO CON LE SEGUENTI AFFERMAZIONI RELATIVE AI SERVIZI DI SEGRETERIA ALLO SPORTELLLO	100. La Segreteria Studenti è capace di risolvere i problemi	1715	100%	●	3.87	1.98	4.21	4.12	● 3.8
	101. Gli orari di apertura dello sportello sono adeguati	1715	100%	●	3.51	2.11	3.52	3.49	● 3.38
	102. L'attesa allo sportello è accettabile	1715	100%	●	3.94	2.12	3.95	3.85	● 3.84
Totale					3.77	2.11			3.67
	103. Sei complessivamente soddisfatto/a della QUALITA' del servizio ricevuto dalla SEGRETERIA STUDENTI?	2039	78%	●	3.87	1.84	4.11	4.01	● 3.79
Totale					3.87	1.84			3.79
Totale complessivo					3.83	2.00			3.77

Nota: il bollino verde rappresenta il miglioramento rispetto all'anno precedente, mentre il bollino rosso indica un valore inferiore alla media GP dei grandi atenei.

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practices 2019

Studenti iscritti al 1° anno

Sezione: F) SERVIZI BIBLIOTECARI

087. Hai utilizzato i SERVIZI BIBLIOTECARI di Ateneo (in presenza) per prestito e consultazione di volumi e riviste, nell'anno accademico corrente?	Frequenza	Frequenza %	Media Verona anno prec.
NO	2018	77%	n.d.
SI	603	23%	n.d.
Totale complessivo	2621	100%	n.d.

088. Hai utilizzato i SERVIZI BIBLIOTECARI di Ateneo (in presenza) come aule studio, nell'anno accademico corrente?	Frequenza	Frequenza %	Media Verona anno prec.
NO	1129	43%	n.d.
SI	1492	57%	n.d.
Totale complessivo	2621	100%	n.d.

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?":

105. Qual è la ragione principale per cui NON hai usufruito dei servizi bibliotecari di Ateneo per consultazione e prestiti?	Frequenza	Frequenza % rispondenti	Media Verona anno prec.
Frequento altre biblioteche extra-ateneo	146	7%	n.d.
Non li conosco	251	12%	n.d.
Non mi soddisfano	31	2%	n.d.
Non ne ho avuto bisogno	1590	79%	n.d.
Totale complessivo	2018	100%	

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

106. Qual è la ragione principale per cui NON hai usufruito dei servizi bibliotecari di Ateneo come aule studio?	Frequenza	Frequenza % rispondenti	Media Verona anno prec.
Frequento altre biblioteche extra-ateneo	113	10%	n.d.
Non li conosco	158	14%	n.d.
Non mi soddisfano	55	5%	n.d.
Non ne ho avuto bisogno	803	71%	n.d.
Totale complessivo	1129	100%	

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practices 2019

Studenti iscritti al 1° anno

Sezione: F) SERVIZI BIBLIOTECARI

Domanda n.	Risposta n.	Frequenza	Frequenza %		Media	Varianza	Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	Media Verona anno prec.
38. ESPRIMI IL TUO ACCORDO CON LE SEGUENTI AFFERMAZIONI RELATIVE AI SERVIZI BIBLIOTECARI PER CONSULTAZIONE E PRESTITI	107. Gli orari di apertura sono adeguati	603	100%	●	4.56	1.59	4.74	4.67	4.75
	108. La disponibilità di volumi e riviste è esaustiva	603	100%	●	4.53	1.48	4.58	4.60	4.69
Totale					4.55	1.54			4.72
39. ESPRIMI IL TUO ACCORDO CON LE SEGUENTI AFFERMAZIONI RELATIVE AI SERVIZI BIBLIOTECARI COME AULE STUDIO	109. Gli orari di apertura sono adeguati	1492	100%		4.77	1.33	4.68	4.63	4.86
					4.77	1.33			4.86
	110. Ti ritieni soddisfatto/a rispetto ai SERVIZI BIBLIOTECARI in presenza forniti dall'Ateneo?	1554	104%		4.67	1.20	4.63	4.62	4.70
Totale					4.67	1.20			4.70
Totale complessivo					4.67	1.34			4.76

Nota: il bollino verde rappresenta il miglioramento rispetto all'anno precedente, mentre il bollino rosso indica un valore inferiore alla media GP dei grandi atenei.

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practices 2019

Studenti iscritti al 1° anno

Sezione: F) SERVIZI BIBLIOTECARI

089. Hai utilizzato i servizi di BIBLIOTECA DIGITALE (banche dati, periodici elettronici, ebooks) nell'anno accademico corrente?	Frequenza	Frequenza %	Media Verona anno prec.
NO	2286	87%	
SI	335	13%	
Totale complessivo	2621	100%	

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

114. 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 %	Media Verona anno prec.
Non li conosco	438	17%	
Non mi soddisfano	51	2%	
Non ne ho avuto bisogno	1599	61%	
Uso altre risorse/servizi on-line	198	8%	
Totale complessivo	2286	87%	

Domanda n.	Risposta n.	Frequenza	Frequenza %	Media	Varianza	Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	Media Verona anno prec.
43. ESPRIMI IL TUO ACCORDO CON LE SEGUENTI AFFERMAZIONI RELATIVE AI SERVIZI DI BIBLIOTECA DIGITALE	115. L'accesso alle risorse elettroniche (banche dati, periodici elettronici, e-books) è facile	71	21%	● 3.68	1.54	4.07	4.11	4.16
	116. La disponibilità di risorse elettroniche (banche dati, periodici elettronici, e-books) è ampia	71	21%	● 3.93	1.95	4.28	4.22	4.42
	117. Ti ritieni soddisfatto/a rispetto ai servizi di BIBLIOTECA DIGITALE?	71	21%	● 3.97	1.54	4.26	4.18	4.41
Totale				3.86	1.68			
44. SERVIZI BIBLIOTECARI	118. Sei complessivamente soddisfatto/a della qualità dei servizi bibliotecari di Ateneo?	1613	62%	4.57	1.17	4.53	4.52	4.64
Totale				4.57	1.17			
Totale complessivo				4.48	1.28			

Nota: il bollino verde rappresenta il miglioramento rispetto all'anno precedente, mentre il bollino rosso indica un valore inferiore alla media GP dei grandi atenei.

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practices 2019

Studenti iscritti al 1° anno

Sezione: **G) DIRITTO ALLO STUDIO**

120. Conosci le iniziative e le strutture per il DIRITTO ALLO STUDIO disponibili per gli iscritti al tuo Ateneo?	Frequenza	Frequenza %
Conosco solamente alcuni servizi, ma questi in modo completo	478	18%
NO	904	34%
SI, conosco tutti i servizi in modo completo	219	8%
SI, ma non approfonditamente	1020	39%
Totale complessivo	2621	100%

Domanda n.	Risposta n.	Frequenza	Frequenza %		Media	Varianza	Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	Media Verona anno prec.
46. 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?	121. COLLEGI/RESIDENZE	1717	66%	●	3.93	2.00	4.10	3.93	4.05
	122. MENSE	1717	66%		4.17	1.77	4.14	4.11	● 4.02
	123. BORSE di STUDIO	1717	66%	●	4.33	2.29	4.54	4.44	● 4.17
	124. ATTIVITA' di COLLABORAZIONI STUDENTESCHE (es. 150 ore)	1717	66%	●	3.96	1.91	4.19	4.13	4.09
	125. ATTIVITA' di TUTORAGGIO	1717	66%		4.46	1.55	4.37	4.20	4.48
	126. CHIAREZZA nei MECCANISMI di ACCESSO, REQUISITI e SCADENZE PREVISTE	1717	66%	●	4.00	2.00	4.22	4.14	4.1
	127. Sei complessivamente soddisfatto/a della QUALITA' dei servizi di DIRITTO ALLO STUDIO?	1717	66%	●	4.19	1.43	4.24	4.15	● 4.14
Totale complessivo					4.16	1.80			

Nota: il bollino verde rappresenta il miglioramento rispetto all'anno precedente, mentre il bollino rosso indica un valore inferiore alla media GP dei grandi atenei.

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practices 2019

Studenti iscritti al 1° anno

Sezione: H) SODDISFAZIONE COMPLESSIVA

138. Sei complessivamente soddisfatto/a della tua esperienza universitaria?	Frequenza n.	Frequenza %	Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	Media Verona anno prec.
NO	249	10%	8%	9%	96%
SI	2372	90%	92%	91%	4%
Totale complessivo	2621	100%			100%