

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice GP2021

Personale docente e ricercatore, assegnisti di ricerca, dottorandi, docenti a contratto

ANAGRAFICA

1. Dipartimento di afferenza	Frequenza	% Frequenza
DIPARTIMENTO CULTURE E CIVILTA'	26	14%
DIPARTIMENTO DI BIOTECNOLOGIE	8	4%
DIPARTIMENTO DI DIAGNOSTICA E SANITA' PUBBLICA	2	1%
DIPARTIMENTO DI ECONOMIA AZIENDALE	6	3%
DIPARTIMENTO DI INFORMATICA	9	5%
DIPARTIMENTO DI LINGUE E LETTERATURE STRANIERE	2	1%
DIPARTIMENTO DI MEDICINA	7	4%
DIPARTIMENTO DI NEUROSCIENZE, BIOMEDICINA E MOVIMENTO	38	20%
DIPARTIMENTO DI SCIENZE CHIRURGICHE, ODONTOSTOMATOLOGICHE E MATERNO-INFANTILI	30	16%
DIPARTIMENTO DI SCIENZE ECONOMICHE	31	17%
DIPARTIMENTO DI SCIENZE GIURIDICHE	5	3%
DIPARTIMENTO DI SCIENZE UMANE	22	12%
Totale	186	100%

2. Cittadinanza	Frequenza	% Frequenza
Italiana	183	98%
Straniera	3	2%
Totale	186	100%

3. Ruolo	Frequenza	% Frequenza
Assegnista di ricerca	21	11%
Docente a contratto	5	3%
Dottorando	8	4%
Professore ordinario o associato	104	57%
Ricercatore a tempo determinato	39	21%
Ricercatore di ruolo	7	4%
Totale	184	100%

4. Incarico istituzionale	Frequenza	% Frequenza
Altro incarico	57	31%
Coordinatore corso di dottorato, Coordinatore corso di perfezionamento; Presidente/Coordinatore/Preside della struttura di raccordo/collegio/scuola; Presidente/Coordinatore del Corso di Studi; Preside;	17	9%
Nessun incarico	103	56%
Rettore; Direttore di Dipartimento, Prorettore/Delegato del Rettore; Responsabile di polo territoriale; Presidente/Direttore centro di supporto;	7	4%
Totale	184	100%

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice GP2021

Personale docente e ricercatore, assegnisti di ricerca, dottorandi, docenti a contratto

A) SUPPORTO ALLA DIDATTICA

12. In riferimento al supporto per la gestione delle Ammissioni (Lauree Magistrali, Triennali e Dottorato), dei Piani di studio, del riconoscimento esami e del trasferimento studenti, si è prevalentemente rivolto a	Frequenza	% Frequenza
Amministrazione Centrale	12	21%
Strutture Decentrate	46	79%
Totale	58	100%

14. In riferimento al supporto per la didattica (Appelli d'esame e Appelli di laurea), si è prevalentemente rivolto a	Frequenza	% Frequenza
Amministrazione Centrale	16	13%
Strutture Decentrate	111	87%
Totale	127	100%

16. In riferimento al supporto alla gestione dei tirocini obbligatori e non obbligatori, si è prevalentemente rivolto a	Frequenza	% Frequenza
Amministrazione Centrale	12	39%
Strutture Decentrate	19	61%
Totale	31	100%

18. In riferimento ai servizi di assicurazione della qualità della didattica, si è prevalentemente rivolto a	Frequenza	% Frequenza
Amministrazione Centrale	18	47%
Strutture Decentrate	20	53%
Totale	38	100%

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice GP2021

Personale docente e ricercatore, assegnisti di ricerca, dottorandi, docenti a contratto

A) SUPPORTO ALLA DIDATTICA

Macrodomanda	Domanda	Frequenza	% Rispondenti	GP2021		Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	Media Verona GP2020
				Media	Varianza			
In riferimento al supporto per la gestione delle Ammissioni (Lauree Magistrali, Triennali e Dottorato), dei Piani di studio, del riconoscimento esami e del trasferimento studenti	13. Indichi il livello di soddisfazione	58	38%	5,05	1,63	4,86	4,88	n.d.
Totale macrodomanda				5,05	1,63	4,86	4,88	n.d.
In riferimento al supporto per la didattica (Appelli d'esame e Appelli di laurea)	15. Indichi il livello di soddisfazione	127	84%	5,14	1,39	4,98	4,99	n.d.
Totale macrodomanda				5,14	1,39	4,98	4,99	n.d.
In riferimento al supporto alla gestione dei tirocini obbligatori e non obbligatori	17. Indichi il livello di soddisfazione	31	20%	4,68	2,09	4,76	4,70	4,31
Totale macrodomanda				4,68	2,09	4,76	4,70	4,31
In riferimento ai servizi di assicurazione della qualità della didattica	19. Indichi il livello di soddisfazione	38	25%	4,76	2,19	4,64	4,68	n.d.
Totale macrodomanda				4,76	2,19	4,64	4,68	n.d.
In riferimento ai laboratori didattici	20. Si ritiene soddisfatto del supporto tecnico fornito	34	22%	4,74	2,26	4,48	4,48	n.d.
Totale macrodomanda				4,74	2,26	4,48	4,48	n.d.
In riferimento al supporto amministrativo e tecnico all'utilizzo di strumenti di digital learning (piattaforma, video, etc.)	21. Indichi il livello di soddisfazione	93	61%	4,67	1,86	4,69	4,65	4,87
Totale macrodomanda				4,67	1,86	4,69	4,65	4,87
In riferimento al supporto nella gestione dei corsi dei dottorati di ricerca	22. Indichi il livello di soddisfazione	7	5%	4,43	2,29	4,10	4,12	n.d.
Totale macrodomanda				4,43	2,29	4,10	4,12	n.d.
Complessivamente, in riferimento al supporto alla didattica	23. Indichi il livello di soddisfazione	149	98%	4,93	1,37	4,69	4,67	4,73
Totale macrodomanda				4,93	1,37	4,69	4,67	4,73
Totale complessivo				4,90	1,67	4,65	4,65	n.d.

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

Nota 2: la media Verona GP2021 è evidenziata in rosso quando inferiore alla media di tutte le risposte sulla soddisfazione complessiva dei servizi, che risulta essere 4,50.

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

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice GP2021

Personale docente e ricercatore, assegnisti di ricerca, dottorandi, docenti a contratto

B) SUPPORTO ALLA RICERCA

33. In riferimento ai servizi di assicurazione della qualità della ricerca, si è prevalentemente rivolto a	Frequenza	% Frequenza
Amministrazione Centrale	7	54%
Strutture Decentrate	6	46%
Totale	13	100%

35. In riferimento alle informazioni e promozione sui bandi ed opportunità di finanziamento, si è prevalentemente rivolto a	Frequenza	% Frequenza
Amministrazione Centrale	53	66%
Strutture Decentrate	27	34%
Totale	80	100%

37. In riferimento al supporto per la stesura della proposta di progetto per i bandi, si è prevalentemente rivolto a	Frequenza	% Frequenza
Amministrazione Centrale	43	67%
Strutture Decentrate	21	33%
Totale	64	100%

39. In riferimento al supporto per la gestione dei progetti (Budget, rendicontazione), si è prevalentemente rivolto a	Frequenza	% Frequenza
Amministrazione Centrale	31	48%
Strutture Decentrate	34	52%
Totale	65	100%

41. In riferimento al supporto per la gestione proprietà intellettuale (contratti, convenzioni, quadro PI), si è prevalentemente rivolto a	Frequenza	% Frequenza
Amministrazione Centrale	17	89%
Strutture Decentrate	2	11%
Totale	19	100%

43. In riferimento al supporto per la valorizzazione della ricerca (spin-off, brevetti, contratti di sviluppo), si è prevalentemente rivolto a	Frequenza	% Frequenza
Amministrazione Centrale	14	74%
Strutture Decentrate	5	26%
Totale	19	100%

45. In riferimento al supporto per la stesura dei contratti (negoiazione clausole, stesura contratto, verifica legittimità), si è prevalentemente rivolto a	Frequenza	% Frequenza
Amministrazione Centrale	13	52%
Strutture Decentrate	12	48%
Totale	25	100%

47. In riferimento al supporto per la gestione del catalogo/archivio istituzionale della ricerca, si è prevalentemente rivolto a	Frequenza	% Frequenza
Amministrazione Centrale	20	41%
Strutture Decentrate	29	59%
Totale	49	100%

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice GP2021

Personale docente e ricercatore, assegnisti di ricerca, dottorandi, docenti a contratto

B) SUPPORTO ALLA RICERCA

Macrodomanda	Domanda	Frequenza	% Rispondenti	GP2021		Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	Media Verona GP2020
				Media	Varianza			
In riferimento ai servizi di assicurazione della qualità della ricerca	34. Indichi il livello di soddisfazione	13	9%	4,85	3,14	4,47	4,47	n.d.
Totale macrodomanda				4,85	3,14	4,47	4,47	n.d.
In riferimento alle informazioni e promozione sui bandi ed opportunità di finanziamento	36. Indichi il livello di soddisfazione	80	58%	4,43	2,42	4,34	4,38	n.d.
Totale macrodomanda				4,43	2,42	4,34	4,38	n.d.
In riferimento al supporto per la stesura della proposta di progetto per bandi	38. Indichi il livello di soddisfazione	64	47%	4,64	2,71	4,25	4,24	n.d.
Totale macrodomanda				4,64	2,71	4,25	4,24	n.d.
In riferimento al supporto per la gestione dei progetti (Budget, rendicontazione)	40. Indichi il livello di soddisfazione	65	47%	4,62	2,40	4,32	4,39	n.d.
Totale macrodomanda				4,62	2,40	4,32	4,39	n.d.
In riferimento al supporto per la gestione proprietà intellettuale (contratti, convenzioni, quadro PI)	42. Indichi il livello di soddisfazione	19	14%	4,16	2,92	4,22	4,30	4,37
Totale macrodomanda				4,16	2,92	4,22	4,30	4,37
In riferimento alla valorizzazione della ricerca (spin-off, brevetti, contratti di sviluppo)	44. Indichi il livello di soddisfazione	19	14%	4,32	2,34	4,26	4,21	4,30
Totale macrodomanda				4,32	2,34	4,26	4,21	4,30
In riferimento al supporto per la stesura dei contratti (negoiazione clausole, stesura contratto, verifica legittimità)	46. Indichi il livello di soddisfazione	25	18%	4,76	2,19	4,28	4,37	4,55
Totale macrodomanda				4,76	2,19	4,28	4,37	4,55
In riferimento al supporto per la gestione del catalogo/archivio istituzionale della ricerca	48. Indichi il livello di soddisfazione	49	36%	4,86	1,83	4,67	4,69	n.d.
Totale macrodomanda				4,86	1,83	4,67	4,69	n.d.
In riferimento ai laboratori di ricerca	49. Si ritiene soddisfatto del supporto tecnico fornito	28	20%	4,04	2,11	4,05	4,14	4,42
Totale macrodomanda				4,04	2,11	4,05	4,14	4,42
In riferimento al supporto amministrativo ricevuto al dottorato di ricerca	50. Indichi il livello di soddisfazione	7	5%	4,14	2,48	4,11	4,17	3,74
Totale macrodomanda				4,14	2,48	4,11	4,17	3,74
Complessivamente, in riferimento al supporto alla ricerca	51. Indichi il livello di soddisfazione	134	98%	4,62	1,88	4,34	4,35	4,53
Totale macrodomanda				4,62	1,88	4,34	4,35	4,53
Totale complessivo				4,56	2,26	4,30	4,34	n.d.

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

Nota 2: la media Verona GP2021 è evidenziata in rosso quando inferiore alla media di tutte le risposte sulla soddisfazione complessiva dei servizi, che risulta essere 4,50.

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

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice GP2021

Personale docente e ricercatore, assegnisti di ricerca, dottorandi, docenti a contratto

C) AMMINISTRAZIONE E GESTIONE DEL PERSONALE

59. In riferimento al supporto per l' attivazione e gestione degli assegni di ricerca e degli incarichi e collaborazioni di didattica e di ricerca, si è prevalentemente rivolto a	Frequenza	% Frequenza
Amministrazione Centrale	23	35%
Strutture Decentrate	43	65%
Totale	66	100%

61. In riferimento al supporto per la gestione giuridica ed amministrativa della carriera (ingresso, passaggi di ruolo, congedi, aspettative, afferenze, opzioni a tempo definito etc.), si è prevalentemente rivolto a	Frequenza	% Frequenza
Amministrazione Centrale	35	83%
Strutture Decentrate	7	17%
Totale	42	100%

63. In riferimento al rimborso missioni, si è prevalentemente rivolto a	Frequenza	% Frequenza
Amministrazione Centrale	34	34%
Strutture Decentrate	65	66%
Totale	99	100%

65. In riferimento al supporto per la liquidazione dei compensi conto terzi, si è prevalentemente rivolto a	Frequenza	% Frequenza
Amministrazione Centrale	7	25%
Strutture Decentrate	21	75%
Totale	28	100%

67. In riferimento al supporto per la gestione dei Visiting Professors (invito, attivazione, accoglienza, supporto al docente ospitante, supporto al visiting), si è prevalentemente rivolto a	Frequenza	% Frequenza
Amministrazione Centrale	9	39%
Strutture Decentrate	14	61%
Totale	23	100%

69. In riferimento al supporto amministrativo per l'internazionalizzazione del personale docente dell'Ateneo (docenza mobile, visiting all'estero), si è prevalentemente rivolto a	Frequenza	% Frequenza
Amministrazione Centrale	11	55%
Strutture Decentrate	9	45%
Totale	20	100%

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice GP2021

Personale docente e ricercatore, assegnisti di ricerca, dottorandi, docenti a contratto

C) AMMINISTRAZIONE E GESTIONE DEL PERSONALE

Macrodomanda	Domanda	Frequenza	% Rispondenti	GP2021		Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	Media Verona GP2020
				Media	Varianza			
In riferimento al supporto per l' attivazione e gestione degli assegni di ricerca e degli incarichi e collaborazioni di didattica e di ricerca	60. Indichi il livello di soddisfazione	66	51%	5,15	1,42	4,75	4,81	n.d.
Totale macrodomanda				5,15	1,42	4,75	4,81	n.d.
In riferimento al supporto per la gestione giuridica ed amministrativa della carriera (ingresso, passaggi di ruolo, congedi, aspettative, afferenze, opzioni a tempo definito etc.)	62. Indichi il livello di soddisfazione	42	32%	5,19	1,43	4,82	4,85	5,00
Totale macrodomanda				5,19	1,43	4,82	4,85	5,00
In riferimento al rimborso missioni	64. Indichi il livello di soddisfazione	99	76%	4,39	2,36	4,66	4,63	n.d.
Totale macrodomanda				4,39	2,36	4,66	4,63	n.d.
In riferimento al supporto per la liquidazione dei compensi conto terzi	66. Indichi il livello di soddisfazione	28	22%	4,46	3,44	4,45	4,43	4,44
Totale macrodomanda				4,46	3,44	4,45	4,43	4,44
In riferimento al supporto per la gestione dei Visiting Professors (invito, attivazione, accoglienza, supporto al docente ospitante, supporto al visiting)	68. Indichi il livello di soddisfazione	23	18%	4,35	2,78	4,32	4,36	4,54
Totale macrodomanda				4,35	2,78	4,32	4,36	4,54
In riferimento al supporto amministrativo per l'internazionalizzazione del personale docente dell'Ateneo (docenza mobile, visiting all'estero)	70. Indichi il livello di soddisfazione	20	15%	4,30	3,91	4,26	4,39	n.d.
Totale macrodomanda				4,30	3,91	4,26	4,39	n.d.
Complessivamente, in riferimento al supporto all'amministrazione e gestione del personale	71. Indichi il livello di soddisfazione	130	100%	4,73	1,66	4,56	4,54	4,69
Totale macrodomanda				4,73	1,66	4,56	4,54	4,69
Totale complessivo				4,70	2,13	4,55	4,57	n.d.

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

Nota 2: la media Verona GP2021 è evidenziata in rosso quando inferiore alla media di tutte le risposte sulla soddisfazione complessiva dei servizi, che risulta essere 4,50.

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

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice GP2021

Personale docente e ricercatore, assegnisti di ricerca, dottorandi, docenti a contratto

D) APPROVVIGIONAMENTI E SERVIZI LOGISTICI

75. In riferimento al supporto per l'acquisto di beni e servizi, si è prevalentemente rivolto a	Frequenza	% Frequenza
Amministrazione Centrale	13	18%
Strutture Decentrate	59	82%
Totale	72	100%

78. In riferimento agli interventi di manutenzione, si è prevalentemente rivolto a	Frequenza	% Frequenza
Amministrazione Centrale	17	33%
Strutture Decentrate	34	67%
Totale	51	100%

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice GP2021

Personale docente e ricercatore, assegnisti di ricerca, dottorandi, docenti a contratto

D) APPROVVIGIONAMENTI E SERVIZI LOGISTICI

Macrodomanda	Domanda	Frequenza	% Rispondenti	GP2021		Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	Media Verona GP2020
				Media	Varianza			
In riferimento al supporto per l'acquisto di beni e servizi	76. Le procedure sono chiare	72	44%	4,35	1,78	4,02	4,04	4,51
	77. L'attività è svolta in tempi adeguati	72	44%	4,47	2,11	3,83	3,83	4,42
Totale macrodomanda				4,41	1,94	3,93	3,94	4,71
In riferimento agli interventi di manutenzione	79. Indichi il livello di soddisfazione	51	31%	4,06	1,94	3,62	3,67	n.d.
Totale macrodomanda				4,06	1,94	3,62	3,67	n.d.
In riferimento ai servizi generali e alla logistica	80. Gli ambienti sono puliti	156	96%	4,73	1,82	4,38	4,40	4,72
	81. Gli spazi/aule sono facilmente identificabili	156	96%	4,96	1,48	4,55	4,64	5,02
	82. La temperatura è confortevole	156	96%	4,80	1,53	3,94	4,02	n.d.
	83. La sicurezza di persone e cose è adeguata	154	95%	4,83	1,51	4,39	4,51	4,72
	84. L'ampiezza delle aule è adeguata al numero di studenti	149	92%	4,65	1,84	4,39	4,47	4,68
	85. Il materiale di supporto alle aule (microfono, proiettore...) è adeguato	150	93%	4,45	1,93	4,32	4,33	4,57
Totale macrodomanda				4,68	1,85	4,23	4,30	4,71
In riferimento alle azioni e misure dell'ateneo sulla sostenibilità energetica e ambientale	87. Le azioni intraprese sono efficaci	106	65%	3,93	1,97	3,70	3,64	n.d.
Totale macrodomanda				3,93	1,97	3,70	3,64	n.d.
Complessivamente, in riferimento al supporto agli APPROVVIGIONAMENTI E AI SERVIZI LOGISTICI	88. Indichi il livello di soddisfazione	161	99%	4,18	1,24	3,86	3,88	4,24
Totale macrodomanda				4,18	1,24	3,86	3,88	4,24
Totale complessivo				4,52	1,86	3,87	3,89	n.d.

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

Nota 2: la media Verona GP2021 è evidenziata in rosso quando inferiore alla media di tutte le risposte sulla soddisfazione complessiva dei servizi, che risulta essere 4,50.

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

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice GP2021

Personale docente e ricercatore, assegnisti di ricerca, dottorandi, docenti a contratto

E) SERVIZI INFORMATICI E TECNOLOGICI

92. In riferimento al servizio Help-Desk informatico, si è prevalentemente rivolto a	Frequenza	% Frequenza
Amministrazione Centrale	45	32%
Strutture Decentrate	97	68%
Totale	142	100%

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice GP2021

Personale docente e ricercatore, assegnisti di ricerca, dottorandi, docenti a contratto

E) SERVIZI INFORMATICI E TECNOLOGICI

Macrodomanda	Domanda	Frequenza	% Rispondenti	GP2021		Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	Media Verona GP2020
				Media	Varianza			
In riferimento alla rete Wi-Fi	89. Indichi il livello di soddisfazione	159	99%	4,69	1,61	4,07	4,11	n.d.
Totale macrodomanda				4,69	1,61	4,07	4,11	n.d.
In riferimento alla casella di posta elettronica personale e agli altri servizi cloud (WebConference, Storage...)	90. Indichi il livello di soddisfazione	160	99%	4,84	1,16	4,89	4,86	n.d.
Totale macrodomanda				4,84	1,16	4,89	4,86	n.d.
In riferimento al servizio Help-Desk informatico	93. Indichi il livello di soddisfazione	140	87%	4,81	1,74	4,83	4,71	n.d.
Totale macrodomanda				4,81	1,74	4,83	4,71	n.d.
Complessivamente, in riferimento ai SISTEMI INFORMATICI	94. Indichi il livello di soddisfazione	161	100%	4,60	1,39	4,42	4,32	4,56
Totale macrodomanda				4,60	1,39	4,42	4,32	4,56
Totale complessivo				4,73	1,47	4,55	4,50	n.d.

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

Nota 2: la media Verona GP2021 è evidenziata in rosso quando inferiore alla media di tutte le risposte sulla soddisfazione complessiva dei servizi, che risulta essere 4,50.

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

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice GP2021

Personale docente e ricercatore, assegnisti di ricerca, dottorandi, docenti a contratto

F) COMUNICAZIONE

Macrodomanda	Domanda	Frequenza	% Rispondenti	GP2021		Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	Media Verona GP2020
				Media	Varianza			
In riferimento alle informazioni fornite dall'Ateneo	95. I servizi dell'Ateneo a supporto del personale docente sono noti	152	94%	4,23	1,83	3,97	4,01	4,08
	96. L'organizzazione dei servizi in termini di ruoli e responsabilità è chiara	152	94%	3,93	1,86	3,82	3,87	3,87
	97. La modalità di accesso ai servizi è chiara	154	96%	4,00	1,82	3,86	3,90	4,05
	98. La diffusione delle informazioni riguardo ad attività culturali, seminari ed eventi è soddisfacente	156	97%	4,35	1,88	4,36	4,44	n.d.
	99. La diffusione delle informazioni riguardo alla sostenibilità ambientale ed energetica è soddisfacente	136	84%	3,89	2,00	3,68	3,60	n.d.
Totale macrodomanda				4,09	1,90	3,94	3,96	n.d.
In riferimento alla promozione esterna dell'immagine dell'Ateneo	100. L'immagine dell'Ateneo è valorizzata attraverso i media	141	88%	3,91	2,17	4,02	4,08	n.d.
Totale macrodomanda				3,91	2,17	4,02	4,08	n.d.
Complessivamente, in riferimento ai servizi di COMUNICAZIONE	101. Indichi il livello di soddisfazione	161	100%	4,01	1,74	3,92	3,97	4,04
Totale macrodomanda				4,01	1,74	3,92	3,97	4,04
In riferimento alle informazioni fornite, indichi il livello di soddisfazione rispetto alla facilità di navigazione de:	102. Il sito dell'Ateneo	157	98%	4,29	1,89	4,01	3,99	4,10
	103. Il sito/la pagina di Dipartimento	157	98%	4,31	1,74	4,03	3,98	4,14
	104. Il sito/la pagina del Corso di Studi	152	94%	3,99	2,02	3,98	3,96	4,14
	105. L'Intranet dell'Ateneo	157	98%	4,52	1,46	4,02	4,00	4,22
Totale macrodomanda				4,28	1,80	4,01	3,98	4,15
In riferimento alla diffusione delle informazioni attraverso le pagine ufficiali di Ateneo nei più comuni SOCIAL MEDIA, indichi il livello di soddisfazione rispetto a:	106. Facebook	58	36%	4,22	1,93	4,11	4,17	4,07
	107. Twitter	45	28%	3,73	1,97	3,64	3,73	3,57
	108. LinkedIn	40	25%	3,78	2,28	3,90	3,93	n.d.
	109. Instagram	38	24%	3,89	2,15	3,94	3,96	n.d.
Totale macrodomanda				3,93	2,07	3,90	3,95	n.d.
In riferimento alla qualità dei servizi di informazione e diffusione informativa attraverso il sito e i social media di Ateneo	110. Indichi il livello di soddisfazione	160	99%	4,04	1,28	3,90	3,91	n.d.
Totale macrodomanda				4,04	1,28	3,90	3,91	n.d.
Totale complessivo				4,11	1,85	3,95	3,98	n.d.

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

Nota 2: la media Verona GP2021 è evidenziata in rosso quando inferiore alla media di tutte le risposte sulla soddisfazione complessiva dei servizi, che risulta essere 4,50.

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

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice GP2021

Personale docente e ricercatore, assegnisti di ricerca, dottorandi, docenti a contratto

G) BIBLIOTECHE

Macrodomanda	Domanda	Frequenza	% Rispondenti	GP2021		Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	Media Verona GP2020
				Media	Varianza			
In riferimento al sistema bibliotecario di Ateneo	115. Conosco e sono aggiornato sulle attività divulgative e sugli eventi organizzati dal sistema bibliotecario di Ateneo	131	91%	4,41	1,86	4,10	4,16	n.d.
Totale macrodomanda				4,41	1,86	4,10	4,16	n.d.
In riferimento ai servizi in presenza presso le biblioteche	116. Il patrimonio documentale cartaceo è completo	56	39%	4,32	1,71	4,26	4,24	4,75
	117. Gli orari di apertura delle biblioteche sono adeguati	56	39%	4,77	1,38	4,38	4,43	4,57
Totale macrodomanda				4,54	1,58	4,32	4,34	n.d.
In riferimento alle operazioni on-line	118. Indichi il livello di soddisfazione	121	84%	4,78	1,19	4,66	4,61	n.d.
Totale macrodomanda				4,78	1,19	4,66	4,61	n.d.
In riferimento ai servizi interbibliotecari	119. Indichi il livello di soddisfazione	49	34%	5,18	1,44	4,92	4,92	n.d.
Totale macrodomanda				5,18	1,44	4,92	4,92	n.d.
In riferimento al SERVIZIO BIBLIOTECARIO	120. Indichi il livello di soddisfazione	132	92%	4,81	1,25	4,59	4,62	4,72
Totale macrodomanda				4,81	1,25	4,59	4,62	4,72
Totale complessivo				4,69	1,51	4,52	4,53	n.d.

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

Nota 2: la media Verona GP2021 è evidenziata in rosso quando inferiore alla media di tutte le risposte sulla soddisfazione complessiva dei servizi, che risulta essere 4,50.

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

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice GP2021

Personale docente e ricercatore, assegnisti di ricerca, dottorandi, docenti a contratto

H) REPORTING

Macrodomanda	Domanda	Frequenza	% Rispondenti	GP2021		Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	Media Verona GP2020
				Media	Varianza			
In riferimento al servizio di richiesta dati	122. Il servizio di reporting fornito è efficace	43	96%	4,70	1,36	n.d.	n.d.	4,57
	123. Le tempistiche di evasione della richiesta sono adeguate	41	91%	4,80	1,31	n.d.	n.d.	4,50
	124. I report on-line presenti nel data warehouse di Ateneo sono adeguati	44	98%	4,68	1,34	n.d.	n.d.	4,36
Totale macrodomanda				4,73	1,32	n.d.	n.d.	4,48
In riferimento alla qualità del servizio di REPORTING	125. Indichi il livello di soddisfazione	45	100%	4,69	1,13	n.d.	n.d.	n.d.
Totale macrodomanda				4,69	1,13	n.d.	n.d.	n.d.
Totale complessivo				4,72	1,26	n.d.	n.d.	n.d.

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

Nota 2: la media Verona GP2021 è evidenziata in rosso quando inferiore alla media di tutte le risposte sulla soddisfazione complessiva dei servizi, che risulta essere 4,50.

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

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice GP2021

Personale docente e ricercatore, assegnisti di ricerca, dottorandi, docenti a contratto

I) SODDISFAZIONE COMPLESSIVA

128. Come reputa la prestazione dell'Ateneo rispetto all'anno precedente?	Frequenza	% Frequenza
Migliore	43	27%
Non so	25	16%
Peggior	11	7%
Uguale	80	50%
Totale	159	100%

In riferimento a tutti gli aspetti considerati, ponga i servizi di supporto in ordine di importanza dal piú importante (1) al meno importante (8)

Servizio	Posizionamento medio
SUPPORTO ALLA RICERCA	2,8
SUPPORTO ALLA DIDATTICA	2,8
SISTEMI INFORMATICI	3,2
AMMINISTRAZIONE E GESTIONE PERSONALE	3,5
BIBLIOTECHE	4,9
INFRASTRUTTURE E SERVIZI DI CAMPUS	5,4
COMUNICAZIONE, PORTALE E SOCIAL MEDIA	6,4
REPORTING	6,9

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice GP2021

Personale docente e ricercatore, assegnisti di ricerca, dottorandi, docenti a contratto

I) SODDISFAZIONE COMPLESSIVA

Macrodomanda	Domanda	Frequenza	% Rispondenti	GP2021		Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	Media Verona GP2020
				Media	Varianza			
In riferimento a tutti gli aspetti considerati, relativamente al supporto erogato dall'Amministrazione Centrale nei servizi tecnici e amministrativi	126. Si ritiene complessivamente soddisfatto	116	75%	4,38	1,52	4,24	4,19	4,44
Totale macrodomanda				4,38	1,52	4,24	4,19	4,44
In riferimento a tutti gli aspetti considerati, relativamente al supporto erogato dalle Strutture Decentrate nei servizi tecnici e amministrativi	127. Si ritiene complessivamente soddisfatto	136	88%	4,73	1,62	4,42	4,42	4,77
Totale macrodomanda				4,73	1,62	4,42	4,42	4,77
Totale complessivo				4,57	1,60	4,33	4,31	4,60

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

Nota 2: la media Verona GP2021 è evidenziata in rosso quando inferiore alla media di tutte le risposte sulla soddisfazione complessiva dei servizi, che risulta essere 4,50.

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