

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice GP2022

Personale tecnico e amministrativo e collaboratori esperti linguistici

ANAGRAFICA

1. Dipartimento/Struttura di appartenenza	Frequenza	% Frequenza
Dipartimenti, scuole e centri dell'Area di scienze della vita e della salute e dell'Area di scienze ed ingegneria	17	12,9%
Dipartimenti, scuole e centri dell'Area di scienze economiche e giuridiche e dell'Area di scienze umanistiche	9	6,8%
Direzioni - servizi decentrati dell'Area di scienze della vita e della salute o dell'Area di scienze ed ingegneria	5	3,8%
Direzioni - servizi decentrati dell'Area di scienze economiche e giuridiche o dell'Area di scienze umanistiche	13	9,8%
Direzioni/sistema bibliotecario - servizi centrali	88	66,7%
Totale	132	100%

2. Categoria	Frequenza	% Frequenza
B	4	3,0%
C	55	41,7%
CEL	1	0,8%
D	58	43,9%
Dirigente	1	0,8%
EP	13	9,8%
Totale	132	100%

3. Ruolo	Frequenza	% Frequenza
Altro ruolo	95	72,0%
Direttore Generale; Responsabile/Segretario Amministrativo; Capo servizio; Capo Ufficio; Capo settore; Responsabile di struttura complessa; Dirigente;	37	28,0%
Totale	132	100%

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice GP2022

Personale tecnico e amministrativo e collaboratori esperti linguistici

A) AMMINISTRAZIONE E GESTIONE DEL PERSONALE

11. In riferimento al supporto per la gestione delle procedure di concorso per il personale (solo per chi è stato nominato commissario), si è prevalentemente rivolto a	Frequenza	% Frequenza
Amministrazione Centrale	24	96,0%
Strutture Decentrate	1	4,0%
Totale	25	100%

13. In riferimento al supporto per la gestione giuridica ed amministrativa della carriera (ingresso, passaggi di ruolo, congedi, aspettative, part time etc.), si è prevalentemente rivolto a	Frequenza	% Frequenza
Amministrazione Centrale	30	90,9%
Strutture Decentrate	3	9,1%
Totale	33	100%

15. In riferimento al supporto ricevuto nell'erogazione dei servizi di welfare (sussidi, assegni familiari, pensioni, esenzioni...) si è prevalentemente rivolto a	Frequenza	% Frequenza
Amministrazione Centrale	28	96,6%
Strutture Decentrate	1	3,4%
Totale	29	100%

25. In riferimento al rimborso missioni, si è prevalentemente rivolto a	Frequenza	% Frequenza
Amministrazione Centrale	25	69,4%
Strutture Decentrate	11	30,6%
Totale	36	100%

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice GP2022

Personale tecnico e amministrativo e collaboratori esperti linguistici

A) AMMINISTRAZIONE E GESTIONE DEL PERSONALE

Macrodomanda	Domanda	Frequenza	% Rispondenti	GP2022		Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	Media Verona GP2021
				Media	Varianza			
In riferimento al supporto per la gestione delle procedure di concorso per il personale (solo per chi è stato nominato commissario)	12. Indichi il livello di soddisfazione	25	22%	5,28	0,88	4,38	4,41	5,29
Totale macrodomanda				5,28	0,88	4,38	4,41	5,29
In riferimento al supporto per la gestione giuridica ed amministrativa della carriera (ingresso, passaggi di ruolo, congedi, aspettative, part time etc.)	14. Indichi il livello di soddisfazione	33	28%	4,45	1,44	4,32	4,30	4,50
Totale macrodomanda				4,45	1,44	4,32	4,30	4,50
In riferimento al supporto ricevuto nell'erogazione dei servizi di welfare (sussidi, assegni familiari, pensioni, esenzioni...)	16. Indichi il livello di soddisfazione	29	25%	4,69	1,08	4,50	4,41	5,07
Totale macrodomanda				4,69	1,08	4,50	4,41	5,07
In riferimento al processo di valutazione del personale in qualità di soggetto valutato	17. Il processo di valutazione è chiaro	84	72%	4,04	2,16	3,97	3,96	4,27
	18. Le azioni correttive post-valutazione (formazione, etc.) sono adeguate	84	72%	3,68	2,75	3,66	3,67	3,84
	19. I tempi del processo di valutazione sono chiaramente definiti	84	72%	4,21	1,98	4,07	3,99	4,50
Totale macrodomanda				3,98	2,33	3,90	3,87	4,20
In riferimento al processo di valutazione delle performance in qualità di soggetto valutatore	20. Le schede di valutazione utilizzate sono chiare	28	24%	4,57	1,37	4,30	4,17	4,81
Totale macrodomanda				4,57	1,37	4,30	4,17	4,81
In riferimento alla formazione del personale	21. Le procedure di accesso sono chiare	44	38%	4,14	2,59	4,10	4,12	4,40
	22. Il piano formativo è coerente con il fabbisogno formativo	44	38%	3,52	2,77	3,51	3,60	3,44
	23. L'offerta formativa è ampia	44	38%	3,41	2,57	3,48	3,52	3,33
	24. L'attività di formazione è applicabile al proprio lavoro	44	38%	3,59	2,62	3,70	3,72	3,76
Totale macrodomanda				3,66	2,67	3,70	3,74	3,73
In riferimento al rimborso missioni	26. Indichi il livello di soddisfazione	34	29%	4,62	1,39	4,61	4,54	4,96
Totale macrodomanda				4,62	1,39	4,61	4,54	4,96
In riferimento alla gestione del personale tecnico-amministrativo	27. Indichi il livello di soddisfazione	44	38%	4,27	2,39	4,07	4,11	4,38
Totale macrodomanda				4,27	2,39	4,07	4,11	4,38
Complessivamente, in riferimento al supporto all'amministrazione e gestione del personale	28. Indichi il livello di soddisfazione	109	94%	4,11	1,88	4,06	4,08	4,38
Totale macrodomanda				4,11	1,88	4,06	4,08	4,38
Totale complessivo				4,09	2,25	4,20	4,18	4,21

Nota: la media Verona GP2021 è evidenziata in rosso quando nel GP2022 vi è stato un peggioramento; il punteggio GP2022 grandi atenei è evidenziato in rosso quando il risultato di Verona è inferiore a quello degli altri grandi atenei.
n.d.: nel questionario del GP2021 non era prevista la domanda qui presa in considerazione.

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice GP2022

Personale tecnico e amministrativo e collaboratori esperti linguistici

B) INFRASTRUTTURE E SERVIZI DI CAMPUS

32. In riferimento al supporto per l'acquisto di beni e servizi, si è prevalentemente rivolto a	Frequenza	% Frequenza
Amministrazione Centrale	33	76,7%
Strutture Decentrate	10	23,3%
Totale	43	100%

35. In riferimento agli interventi di manutenzione, si è prevalentemente rivolto a	Frequenza	% Frequenza
Amministrazione Centrale	64	84,2%
Strutture Decentrate	12	15,8%
Totale	76	100%

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice GP2022

Personale tecnico e amministrativo e collaboratori esperti linguistici

B) INFRASTRUTTURE E SERVIZI DI CAMPUS

Macrodomanda	Domanda	Frequenza	% Rispondenti	GP2022		Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	Media Verona GP2021
				Media	Varianza			
In riferimento al supporto per l'acquisto di beni e servizi	33. Le procedure sono chiare	43	34%	4,12	2,25	3,95	3,95	4,13
	34. I tempi sono adeguati	43	34%	4,02	2,55	3,77	3,78	4,20
Totale macrodomanda				4,07	2,37	3,86	3,87	4,16
In riferimento agli interventi di manutenzione	36. Indichi il livello di soddisfazione	76	59%	4,21	1,82	3,86	3,89	4,21
Totale macrodomanda				4,21	1,82	3,86	3,89	4,21
In riferimento ai servizi generali e alla logistica	37. Gli ambienti sono puliti	127	99%	4,06	2,52	3,94	3,96	4,23
	38. Gli spazi/uffici sono facilmente identificabili	127	99%	4,44	1,85	4,07	4,14	4,51
	39. Il temperatura è confortevole	125	98%	3,58	2,81	3,66	3,67	4,02
	40. La sicurezza di persone e cose è adeguata	126	98%	4,23	2,15	3,98	4,09	4,26
	41. I servizi postali e di protocollo sono adeguati	121	95%	4,76	1,45	4,47	4,52	4,71
	42. Il servizio mensa è adeguato (qualità degli alimenti, varietà, cortesia)	45	35%	3,91	2,04	3,36	3,29	3,89
Totale macrodomanda				4,19	2,28	3,91	3,95	4,32
In riferimento alle azioni e misure dell'ateneo sulla sostenibilità energetica e ambientale	43. Le azioni intraprese sono efficaci	108	84%	3,70	2,32	3,61	3,53	3,54
Totale macrodomanda				3,70	2,32	3,61	3,53	3,54
Complessivamente, in riferimento al supporto agli approvvigionamenti e ai servizi di campus	44. Indichi il livello di soddisfazione	128	100%	3,85	1,67	3,64	3,66	3,97
Totale macrodomanda				3,85	1,67	3,64	3,66	3,97
Totale complessivo				4,09	2,21	3,78	3,78	4,17

Nota: la media Verona GP2021 è evidenziata in rosso quando nel GP2022 vi è stato un peggioramento; il punteggio GP2022 grandi atenei è evidenziato in rosso quando il risultato di Verona è inferiore a quello degli altri grandi atenei.
n.d.: nel questionario del GP2021 non era prevista la domanda qui presa in considerazione.

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice GP2022

Personale tecnico e amministrativo e collaboratori esperti linguistici

C) CONTABILITA'

48. In riferimento al supporto all'uso del sistema informativo contabile (Servizi di supporto all'estrazione dati e reportistica, servizi di assistenza e supporto per bilancio e budget), si è prevalentemente rivolto a	Frequenza	% Frequenza
Amministrazione Centrale	41	93,2%
Strutture Decentrate	3	6,8%
Totale	44	100%

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice GP2022

Personale tecnico e amministrativo e collaboratori esperti linguistici

C) CONTABILITA'

Macrodomanda	Domanda	Frequenza	% Rispondenti	GP2022		Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	Media Verona GP2021
				Media	Varianza			
In riferimento al supporto all'uso del sistema informativo contabile (Servizi di supporto all'estrazione dati e reportistica, servizi di assistenza e supporto per bilancio e budget)	49. Indichi il livello di soddisfazione	44	71%	4,73	1,32	4,31	4,29	4,67
Totale macrodomanda				4,73	1,32	4,31	4,29	4,67
In riferimento al supporto informativo agli stipendi	50. Indichi il livello di soddisfazione	34	55%	4,41	1,46	4,56	4,48	4,98
Totale macrodomanda				4,41	1,46	4,56	4,48	4,98
Complessivamente, in riferimento al supporto alla contabilità	51. Indichi il livello di soddisfazione	62	100%	4,40	1,75	4,37	4,31	4,76
Totale macrodomanda				4,40	1,75	4,37	4,31	4,76
Totale complessivo				4,51	1,55	4,41	4,36	4,79

Nota: la media Verona GP2021 è evidenziata in rosso quando nel GP2022 vi è stato un peggioramento; il punteggio GP2022 grandi atenei è evidenziato in rosso quando il risultato di Verona è inferiore a quello degli altri grandi atenei.
n.d.: nel questionario del GP2021 non era prevista la domanda qui presa in considerazione.

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice GP2022

Personale tecnico e amministrativo e collaboratori esperti linguistici

D) SERVIZI INFORMATICI E TECNOLOGICI

55. In riferimento agli applicativi gestionali (contabilità, studenti, personale...) Indichi la frequenza di utilizzo	Frequenza	% Frequenza
Annuale	1	0,8%
Giornaliera	82	65,1%
Mai	22	17,5%
Mensile	21	16,7%
Totale	126	100%

57. In riferimento al servizio Help-Desk informatico Indichi la frequenza di utilizzo	Frequenza	% Frequenza
Annuale	38	30,2%
Giornaliera	17	13,5%
Mai	7	5,6%
Mensile	64	50,8%
Totale	126	100%

58. In riferimento al servizio Help-Desk informatico, si è prevalentemente rivolto a	Frequenza	% Frequenza
Amministrazione Centrale	93	78,2%
Strutture Decentrate	26	21,8%
Totale	119	100%

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice GP2022

Personale tecnico e amministrativo e collaboratori esperti linguistici

D) SERVIZI INFORMATICI E TECNOLOGICI

Macrodomanda	Domanda	Frequenza	% Rispondenti	GP2022		Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	Media Verona GP2021
				Media	Varianza			
In riferimento alla rete Wi-Fi	52. Indichi il livello di soddisfazione	117	93%	4,71	1,41	4,35	4,30	4,89
Totale macrodomanda				4,71	1,41	4,35	4,30	4,89
In riferimento ai sistemi hardware forniti in dotazione dall'Ateneo	53. Indichi il livello di soddisfazione	123	98%	4,28	2,20	4,32	4,32	4,57
Totale macrodomanda				4,28	2,20	4,32	4,32	4,57
In riferimento alla casella di posta elettronica personale e agli altri servizi cloud (WebConference, Storage...)	54. Indichi il livello di soddisfazione	125	99%	4,68	1,40	4,81	4,75	4,89
Totale macrodomanda				4,68	1,40	4,81	4,75	4,89
In riferimento agli applicativi gestionali (contabilità, studenti, personale...)	56. Indichi il livello di soddisfazione	102	81%	4,26	1,13	4,33	4,26	4,42
Totale macrodomanda				4,26	1,13	4,33	4,26	4,42
In riferimento al servizio Help-Desk informatico	59. Indichi il livello di soddisfazione	119	94%	4,47	1,61	4,55	4,47	4,63
Totale macrodomanda				4,47	1,61	4,55	4,47	4,63
Complessivamente, in riferimento ai sistemi informatici	60. Indichi il livello di soddisfazione	126	100%	4,44	1,53	4,35	4,28	4,62
Totale macrodomanda				4,44	1,53	4,35	4,28	4,62
Totale complessivo				4,48	1,58	4,45	4,40	4,67

Nota: la media Verona GP2021 è evidenziata in rosso quando nel GP2022 vi è stato un peggioramento; il punteggio GP2022 grandi atenei è evidenziato in rosso quando il risultato di Verona è inferiore a quello degli altri grandi atenei.
n.d.: nel questionario del GP2021 non era prevista la domanda qui presa in considerazione.

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice GP2022

Personale tecnico e amministrativo e collaboratori esperti linguistici

E) COMUNICAZIONE

Macrodomanda	Domanda	Frequenza	% Rispondenti	GP2022		Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	Media Verona GP2021
				Media	Varianza			
In riferimento alle informazioni fornite dall'Ateneo	61. I servizi dell'Ateneo a supporto del personale sono noti	121	98%	3,84	1,98	3,86	3,88	3,96
	62. L'organizzazione dei servizi in termini di ruoli e responsabilità è chiara	121	98%	3,55	2,12	3,64	3,69	3,70
	63. La modalità di accesso ai servizi è chiara	120	98%	3,78	1,94	3,80	3,82	3,89
	64. La diffusione delle informazioni riguardo ad attività culturali, seminari ed eventi è soddisfacente	118	96%	4,10	1,92	4,20	4,21	4,08
	65. La diffusione delle informazioni riguardo alla sostenibilità ambientale ed energetica è soddisfacente	116	94%	3,71	2,26	3,72	3,65	3,74
Totale macrodomanda				3,80	2,06	3,84	3,85	3,87
In riferimento alla promozione esterna dell'immagine dell'Ateneo	66. L'immagine dell'Ateneo è valorizzata attraverso i media	100	81%	3,94	2,00	4,06	4,08	4,07
Totale macrodomanda				3,94	2,00	4,06	4,08	4,07
Complessivamente, in riferimento ai servizi di comunicazione	67. Indichi il livello di soddisfazione	123	100%	3,70	1,83	3,88	3,89	3,89
Totale macrodomanda				3,70	1,83	3,88	3,89	3,89
In riferimento alle informazioni fornite, indichi il livello di soddisfazione rispetto alla facilità di navigazione de:	68. Il sito dell'Ateneo	121	98%	3,82	2,27	3,90	3,86	3,85
	69. Il sito/la pagina di Dipartimento	104	85%	3,83	2,13	4,01	3,86	3,90
	70. Il sito/la pagina del Corso di Studi	89	72%	3,83	2,19	3,99	3,86	3,72
	71. L'Intranet dell'Ateneo	121	98%	4,16	2,00	4,09	3,98	4,04
Totale macrodomanda				3,92	2,15	4,00	3,90	3,89
In riferimento alla diffusione delle informazioni attraverso le pagine ufficiali di Ateneo nei più comuni social media, indichi il livello di soddisfazione rispetto a:	72. Facebook	52	42%	4,15	1,54	4,06	4,17	4,06
	73. Twitter	22	18%	4,05	1,85	3,73	3,83	3,62
	74. LinkedIn	31	25%	4,06	1,53	3,91	3,97	3,89
	75. Instagram	42	34%	4,07	1,78	4,04	4,10	3,98
Totale macrodomanda				4,10	1,62	3,94	4,02	3,92
In riferimento alla qualità dei servizi di informazione e diffusione informativa attraverso il sito e i social media di Ateneo	76. Indichi il livello di soddisfazione	122	99%	3,84	1,58	3,87	3,88	3,85
Totale macrodomanda				3,84	1,58	3,87	3,88	3,85
Totale complessivo				3,86	1,99	3,93	3,94	3,90

Nota: la media Verona GP2021 è evidenziata in rosso quando nel GP2022 vi è stato un peggioramento; il punteggio GP2022 grandi atenei è evidenziato in rosso quando il risultato di Verona è inferiore a quello degli altri grandi atenei.
n.d.: nel questionario del GP2021 non era prevista la domanda qui presa in considerazione.

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice GP2022

Personale tecnico e amministrativo e collaboratori esperti linguistici

F) DIREZIONE AFFARI ISTITUZIONALI

Macrodomanda	Domanda	Frequenza	% Rispondenti	GP2022		Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	Media Verona GP2021
				Media	Varianza			
In riferimento ai servizi di istruttoria:	79. Il servizio fornito è efficace	33	85%	4,09	2,59	n.d.	n.d.	n.d.
	80. Le tempistiche di evasione delle richieste sono adeguate	33	85%	3,70	2,72	n.d.	n.d.	n.d.
	Indichi il livello di soddisfazione	33	85%	4,00	2,38	n.d.	n.d.	n.d.
Totale macrodomanda				3,93	2,56	n.d.	n.d.	n.d.
In riferimento ai servizi inerenti alla privacy, il trattamento dei dati personali e la sicurezza delle informazioni:	81. Il servizio fornito è efficace	36	92%	4,28	2,55	n.d.	n.d.	n.d.
	82. Le tempistiche di evasione delle richieste sono adeguate	36	92%	3,97	3,17	n.d.	n.d.	n.d.
	Indichi il livello di soddisfazione	36	92%	4,33	2,57	n.d.	n.d.	n.d.
Totale macrodomanda				4,19	2,76	n.d.	n.d.	n.d.
Totale complessivo				4,06	2,66	n.d.	n.d.	n.d.

Nota: la media Verona GP2021 è evidenziata in rosso quando nel GP2022 vi è stato un peggioramento; il punteggio GP2022 grandi atenei è evidenziato in rosso quando il risultato di Verona è inferiore a quello degli altri grandi atenei.
n.d.: nel questionario del GP2021 non era prevista la domanda qui presa in considerazione.

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice GP2022

Personale tecnico e amministrativo e collaboratori esperti linguistici

G) REPORTING

Macrodomanda	Domanda			GP2022		Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	Media Verona GP2021
		Frequenza	% Rispondenti	Media	Varianza			
In riferimento al servizio di richiesta dati	84. Il servizio di reporting fornito è efficace	48	98%	5,10	1,03	n.d.	n.d.	4,72
	85. Le tempistiche di evasione della richiesta sono adeguate	48	98%	5,15	1,23	n.d.	n.d.	4,93
	86. I report on-line presenti nel data warehouse di Ateneo sono adeguati	39	80%	4,85	1,50	n.d.	n.d.	4,46
Totale macrodomanda				5,04	1,24	n.d.	n.d.	4,71
In riferimento alla qualità del servizio di reporting	87. Indichi il livello di soddisfazione	49	100%	4,92	0,91	n.d.	n.d.	4,56
Totale macrodomanda				4,92	0,91	n.d.	n.d.	4,56
Totale complessivo				5,01	1,15	n.d.	n.d.	4,67

Nota: la media Verona GP2021 è evidenziata in rosso quando nel GP2022 vi è stato un peggioramento; il punteggio GP2022 grandi atenei è evidenziato in rosso quando il risultato di Verona è inferiore a quello degli altri grandi atenei.
n.d.: nel questionario del GP2021 non era prevista la domanda qui presa in considerazione.

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice GP2022

Personale tecnico e amministrativo e collaboratori esperti linguistici

H) SODDISFAZIONE COMPLESSIVA

90. Come reputa la prestazione dell'Ateneo rispetto all'anno precedente?	Frequenza	% Frequenza
Migliore	47	38,8%
Non so	9	7,4%
Peggior	12	9,9%
Uguale	53	43,8%
Totale	121	100%

In riferimento a tutti gli aspetti considerati, ponga i servizi di supporto in ordine di importanza dal più importante (1) al meno importante (7) trascinandoli nella sezione di destra della pagina

Servizio	Posizionamento medio
SISTEMI INFORMATICI	1,96
AMMINISTRAZIONE E GESTIONE PERSONALE	2,25
INFRASTRUTTURE E SERVIZI DI CAMPUS	3,18
COMUNICAZIONE, PORTALE E SOCIAL MEDIA	3,42
CONTABILITA'	3,48
SERVIZI LEGATI ALLA STESURA DI ATTI E AL TRATTAMENTO DI DATI PERSONALI	3,73
REPORTING	4,11

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice GP2022

Personale tecnico e amministrativo e collaboratori esperti linguistici

H) SODDISFAZIONE COMPLESSIVA

Macrodomanda	Domanda	Frequenza	% Rispondenti	GP2022		Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	Media Verona GP2021
				Media	Varianza			
In riferimento a tutti gli aspetti considerati, relativamente al supporto erogato dall'Amministrazione Centrale nei servizi tecnici e amministrativi	88. Indichi il livello di soddisfazione	121	100%	4,22	1,51	4,02	4,00	4,39
Totale macrodomanda				4,22	1,51	4,02	4,00	4,39
In riferimento a tutti gli aspetti considerati, relativamente al supporto erogato dalle Strutture Decentrate nei servizi tecnici e amministrativi	89. Indichi il livello di soddisfazione	121	100%	4,12	1,57	4,02	4,01	4,51
Totale macrodomanda				4,12	1,57	4,02	4,01	4,51
Totale complessivo				4,17	1,54	4,02	4,01	4,43

Nota: la media Verona GP2021 è evidenziata in rosso quando nel GP2022 vi è stato un peggioramento; il punteggio GP2022 grandi atenei è evidenziato in rosso quando il risultato di Verona è inferiore a quello degli altri grandi atenei.
n.d.: nel questionario del GP2021 non era prevista la domanda qui presa in considerazione.