

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice 2020

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	68	20%
Dipartimenti, scuole e centri dell'Area di scienze economiche e giuridiche e dell'Area di scienze umanistiche	47	14%
Direzioni - servizi decentrati dell'Area di scienze della vita e della salute o dell'Area di scienze ed ingegneria	29	9%
Direzioni - servizi decentrati dell'Area di scienze economiche e giuridiche o dell'Area di scienze umanistiche	18	5%
Direzioni/sistema bibliotecario - servizi centrali	174	52%
Totale	336	100%

2. Categoria	Frequenza	% Frequenza
B	24	7%
C	131	39%
CEL	5	1%
D	136	41%
Dirigente	10	3%
EP	28	8%
Totale	334	100%

3. Personale convenzionato con Servizio Sanitario Nazionale	Frequenza	% Frequenza
No	294	88%
Sì	40	12%
Totale	334	100%

4. Ruolo	Frequenza	% Frequenza
Altro ruolo	265	79%
Direttore Generale; Responsabile/Segretario Amministrativo; Capo servizio; Capo Ufficio; Capo settore; Responsabile di struttura complessa; Dirigente;	70	21%
Totale	335	100%

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice 2020

Personale tecnico e amministrativo e collaboratori esperti linguistici

A) AMMINISTRAZIONE E GESTIONE DEL PERSONALE

21. 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	22	85%
Strutture Decentrate	4	15%
Totale	26	100%

23. 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	71	92%
Strutture Decentrate	6	8%
Totale	77	100%

25. 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	85	97%
Strutture Decentrate	3	3%
Totale	88	100%

42. In riferimento al rimborso missioni, si è prevalentemente rivolto a	Frequenza	% Frequenza
Amministrazione Centrale	33	70%
Strutture Decentrate	14	30%
Totale	47	100%

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice 2020

Personale tecnico e amministrativo e collaboratori esperti linguistici

A) AMMINISTRAZIONE E GESTIONE DEL PERSONALE

Macrodomanda	Domanda	Frequenza	Frequenza % Rispondenti	Media (scala 1-6)	Varianza	Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	Media Verona anno prec.
In riferimento al supporto per la gestione delle procedure di concorso per il personale (solo per chi è stato nominato commissario)	22. Si ritiene complessivamente soddisfatto	26	11%	5,00	1,68	4,44	4,40	n.d.
Totale macrodomanda				5,00	1,68	4,44	4,40	n.d.
In riferimento al supporto per la gestione giuridica ed amministrativa della carriera (ingresso, passaggi di ruolo, congedi, aspettative, part time etc.)	24. Si ritiene complessivamente soddisfatto	77	32%	4,47	1,88	4,48	4,43	4,51
Totale macrodomanda				4,47	1,88	4,48	4,43	4,51
In riferimento al supporto ricevuto nell'erogazione dei servizi di welfare (sussidi, assegni familiari, pensioni, esenzioni...)	26. Si ritiene complessivamente soddisfatto	88	37%	4,88	1,21	4,63	4,63	4,79
Totale macrodomanda				4,88	1,21	4,63	4,63	4,79
In riferimento al processo di valutazione del personale	27. Le schede di valutazione utilizzate sono chiare	161	68%	3,99	1,74	3,93	3,91	3,73
	28. Il processo di valutazione è chiaro	161	68%	3,96	1,91	3,78	3,79	3,56
	29. Le azioni correttive post-valutazione sono adeguate	161	68%	3,73	2,04	3,62	3,59	n.d.
	30. I tempi del processo di valutazione sono adeguati	161	68%	4,08	1,77	3,87	3,82	3,91
Totale macrodomanda				3,94	1,87	3,80	3,78	3,73
In riferimento al processo di valutazione delle performance	31. In qualità di soggetto valutatore, il processo di valutazione utilizzato permette di motivare il personale	51	22%	3,41	1,61	3,39	3,37	n.d.
	32. Le schede di valutazione utilizzate sono chiare	52	22%	3,90	1,74	3,90	3,90	n.d.
	33. I tempi del processo di valutazione sono adeguati	50	21%	4,02	1,69	3,95	3,89	n.d.
Totale macrodomanda				3,78	1,73	3,75	3,72	n.d.

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice 2020

Personale tecnico e amministrativo e collaboratori esperti linguistici

A) AMMINISTRAZIONE E GESTIONE DEL PERSONALE

Macrodomanda	Domanda	Frequenza	Frequenza % Rispondenti	Media (scala 1-6)	Varianza	Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	Media Verona anno prec.
In riferimento alla formazione interna	34. Le procedure di accesso sono chiare	126	53%	4,15	1,91	4,19	4,19	3,87
	35. Le metodologie didattiche utilizzate sono adeguate	126	53%	4,21	1,67	4,22	4,22	4,01
	36. L'offerta formativa è ampia	126	53%	3,52	1,93	3,65	3,57	3,24
	37. L'attività di formazione è applicabile al proprio lavoro	126	53%	4,01	1,98	3,94	3,92	3,50
Totale macrodomanda				3,97	1,93	4,00	3,98	3,65
In riferimento alla formazione esterna	38. Le procedure di accesso sono chiare	58	24%	4,09	1,87	3,97	4,05	3,71
	39. Le metodologie didattiche utilizzate sono adeguate	58	24%	4,10	1,43	4,19	4,28	n.d.
	40. L'offerta formativa è ampia	58	24%	3,69	2,25	3,94	3,97	n.d.
	41. L'attività di formazione è applicabile al proprio lavoro	58	24%	3,91	2,01	4,22	4,29	n.d.
Totale macrodomanda				3,95	1,89	4,08	4,15	3,71
In riferimento al rimborso missioni	43. Le procedure sono chiare	47	20%	4,43	2,34	4,30	4,45	4,60
	44. Il supporto fornito è utile	47	20%	4,53	2,52	4,48	4,57	4,67
	45. Il rimborso avviene in tempi adeguati	47	20%	4,64	2,41	4,59	4,53	4,77
Totale macrodomanda				4,53	2,39	4,46	4,52	4,68
In riferimento alla gestione del personale tecnico-amministrativo	46. I meccanismi di incentivazione del personale sono chiari	50	21%	3,12	1,66	3,16	3,16	3,10
	47. I sistemi di valutazione delle prestazioni e del personale sono adeguati	51	22%	3,06	1,70	3,15	3,13	3,07
	48. Le procedure per la mobilità interna del personale sono chiare	51	22%	2,49	2,05	3,02	3,20	2,50
	49. Il processo di selezione del personale esterno è adeguato	48	20%	3,52	2,04	3,43	3,59	3,31
	50. Il processo di formazione del personale è adeguato	51	22%	3,22	1,65	3,34	3,47	3,16
Totale macrodomanda				3,08	1,90	3,22	3,31	3,03
In riferimento al supporto all'amministrazione e gestione del personale	51. Si ritiene complessivamente soddisfatto	231	97%	4,24	1,58	4,12	4,08	4,00
Totale macrodomanda				4,24	1,58	4,12	4,08	4,00
Totale complessivo				3,97	2,02			4,01

Nota: il punteggio dell'anno precedente è evidenziato in rosso quando migliore di quello dell'anno corrente; il punteggio GP grandi atenei è evidenziato in rosso quando migliore di quello UniVR dell'anno corrente.

n.d.: nel questionario dello scorso anno non era prevista la domanda qui presa in considerazione.

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice 2020

Personale tecnico e amministrativo e collaboratori esperti linguistici

B) APPROVVIGIONAMENTI E SERVIZI LOGISTICI

52. In riferimento al supporto per l'acquisto di beni e servizi, si è prevalentemente rivolto a	Frequenza	% Frequenza
Amministrazione Centrale	69	64%
Strutture Decentrate	38	36%
Totale	107	100%

56. In riferimento agli interventi di manutenzione, si è prevalentemente rivolto a	Frequenza	% Frequenza
Amministrazione Centrale	99	83%
Strutture Decentrate	20	17%
Totale	119	100%

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice 2020

Personale tecnico e amministrativo e collaboratori esperti linguistici

B) APPROVVIGIONAMENTI E SERVIZI LOGISTICI

Macrodomanda	Domanda	Frequenza	Frequenza % Rispondenti	Media (scala 1-6)	Varianza	Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	Media Verona anno prec.
In riferimento al supporto per l'acquisto di beni e servizi	53. Le procedure sono chiare	107	40%	4,07	2,01	4,03	4,00	3,73
	54. I tempi sono adeguati	107	40%	4,05	2,20	3,90	3,86	3,94
	55. Il materiale ricevuto è conforme con la richiesta effettuata	107	40%	4,62	1,33	4,44	4,48	4,50
Totale macrodomanda				4,24	1,90	4,12	4,11	4,06
In riferimento agli interventi di manutenzione	57. La procedura di segnalazione del guasto è chiara	119	44%	4,39	1,51	4,24	4,31	4,34
	58. Gli interventi avvengono in tempi adeguati	119	44%	4,23	1,60	3,92	4,02	4,15
	59. Gli interventi sono risolutivi	119	44%	4,42	1,57	4,10	4,12	4,45
Totale macrodomanda				4,35	1,56	4,09	4,15	4,31
In riferimento ai servizi generali e alla logistica	60. Gli ambienti sono puliti	258	96%	4,48	1,53	4,15	4,11	4,02
	61. Gli spazi/uffici sono facilmente identificabili	259	96%	4,58	1,28	4,23	4,33	4,23
	62. Il riscaldamento è confortevole	258	96%	4,40	1,81	3,96	4,04	4,04
	63. Il raffrescamento è confortevole	256	95%	4,41	1,76	3,94	3,96	4,00
	64. La sicurezza di persone e cose è adeguata	253	94%	4,39	1,82	4,11	4,17	4,18
	65. La sicurezza dal punto di vista edile e impiantistico è adeguata	232	86%	4,46	1,63	4,09	4,13	4,18
	66. I servizi postali sono adeguati	238	88%	4,62	1,38	4,44	4,47	4,61
67. I servizi di protocollo sono adeguati	230	86%	4,88	1,03	4,75	4,81	4,73	
Totale macrodomanda				4,52	1,55	4,21	4,25	4,25
In riferimento alle azioni e misure dell'ateneo sulla sostenibilità energetica e ambientale	68. Le azioni intraprese per migliorare la gestione dei rifiuti sono adeguate	233	87%	3,85	1,95	4,02	3,93	n.d.
	69. Le informazioni sulle azioni intraprese dall'Ateneo sono diffuse in modo adeguato	258	96%	3,79	2,10	3,84	3,75	n.d.
	70. Sono sensibile alle tematiche promosse dall'Ateneo	251	93%	4,80	1,32	4,62	4,64	n.d.
	71. Le azioni intraprese per la razionalizzazione dei consumi energetici sono ritenute adeguate	224	83%	3,82	2,19	3,85	3,75	n.d.
Totale macrodomanda				4,07	2,06	4,08	4,02	n.d.
In riferimento al supporto agli approvvigionamenti e ai servizi logistici	72. Si ritiene complessivamente soddisfatto	269	100%	4,09	1,18	3,90	3,91	4,04
Totale macrodomanda				4,09	1,18	3,90	3,91	4,04
Totale complessivo				4,34	1,72	4,08	4,09	4,16

Nota: il punteggio dell'anno precedente è evidenziato in rosso quando migliore di quello dell'anno corrente; il punteggio GP grandi atenei è evidenziato in rosso quando migliore di quello UniVR dell'anno corrente.

n.d.: nel questionario dello scorso anno non era prevista la domanda qui presa in considerazione.

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice 2020

Personale tecnico e amministrativo e collaboratori esperti linguistici

C) CONTABILITA'

73. 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	62	73%
Strutture Decentrate	23	27%
Totale	85	100%

75. In riferimento al supporto alla gestione fiscale e normativa di gestione finanziaria (IVA, vincoli normativi, DURC, CIG, Equitalia, limiti di spesa), si è prevalentemente rivolto a	Frequenza	% Frequenza
Amministrazione Centrale	56	76%
Strutture Decentrate	18	24%
Totale	74	100%

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice 2020

Personale tecnico e amministrativo e collaboratori esperti linguistici

C) CONTABILITA'

Macrodomanda	Domanda	Frequenza	Frequenza % Rispondenti	Media (scala 1-6)	Varianza	Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	Media Verona anno prec.
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)	74. Si ritiene complessivamente soddisfatto	85	66%	4,66	1,58	4,43	4,35	4,04
Totale macrodomanda				4,66	1,58	4,43	4,35	4,04
In riferimento al supporto alla gestione fiscale e normativa di gestione finanziaria (IVA, vincoli normativi, DURC, CIG, Equitalia, limiti di spesa)	76. Si ritiene complessivamente soddisfatto	73	57%	4,77	1,40	4,47	4,35	3,84
Totale macrodomanda				4,77	1,40	4,47	4,35	3,84
In riferimento al supporto informativo agli stipendi	77. Le informazioni fornite sono chiare	74	57%	4,76	1,47	4,73	4,66	4,38
	78. I tempi di risposta sono adeguati	74	57%	4,85	1,55	4,71	4,68	4,37
Totale macrodomanda				4,80	1,51	4,72	4,67	4,38
In riferimento al supporto alla contabilità	79. Si ritiene complessivamente soddisfatto	129	100%	4,68	1,44	4,48	4,40	4,08
Totale macrodomanda				4,68	1,44	4,48	4,40	4,08
Totale complessivo				4,73	1,48	4,53	4,44	4,08

Nota: il punteggio dell'anno precedente è evidenziato in rosso quando migliore di quello dell'anno corrente; il punteggio GP grandi atenei è evidenziato in rosso quando migliore di quello UniVR dell'anno corrente.

n.d.: nel questionario dello scorso anno non era prevista la domanda qui presa in considerazione.

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice 2020

Personale tecnico e amministrativo e collaboratori esperti linguistici

D) SERVIZI INFORMATICI E TECNOLOGICI

88. In riferimento agli applicativi gestionali (contabilità, studenti, personale...), indichi la frequenza di utilizzo	Frequenza	% Frequenza
Giornaliera	172	64%
Mensile	54	20%
Annuale	5	2%
Mai	36	13%
Totale	267	100%

93. In riferimento al servizio Help-Desk informatico, indichi la frequenza di utilizzo	Frequenza	% Frequenza
Giornaliera	44	16%
Mensile	123	46%
Annuale	76	28%
Mai	24	9%
Totale	267	100%

94. In riferimento al servizio Help-Desk informatico, si è prevalentemente rivolto a	Frequenza	% Frequenza
Amministrazione Centrale	163	67%
Strutture Decentrate	80	33%
Totale	243	100%

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice 2020

Personale tecnico e amministrativo e collaboratori esperti linguistici

D) SERVIZI INFORMATICI E TECNOLOGICI

Macrodomanda	Domanda	Frequenza	Frequenza % Rispondenti	Media (scala 1-6)	Varianza	Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	Media Verona anno prec.
In riferimento alla rete cablata (collegamento alla rete tramite cavo)	80. La connessione di rete è sempre disponibile	256	96%	5,00	0,94	4,87	4,84	4,80
	81. La velocità di rete è adeguata	258	97%	5,02	1,11	4,80	4,79	5,00
Totale macrodomanda				5,01	1,02	4,84	4,82	4,90
In riferimento alla rete Wi-Fi	82. La copertura di rete è adeguata	241	90%	4,93	1,22	4,31	4,26	4,61
	83. La velocità di rete è adeguata	243	91%	4,95	1,21	4,34	4,34	4,73
Totale macrodomanda				4,94	1,22	4,33	4,30	4,67
In riferimento ai sistemi hardware forniti in dotazione dall'Ateneo	84. Si ritiene complessivamente soddisfatto	258	97%	4,60	1,49	4,26	4,28	4,42
Totale macrodomanda				4,60	1,49	4,26	4,28	4,42
In riferimento alla casella di posta elettronica personale e agli altri servizi cloud (WebConference, Storage...)	85. La dimensione della casella di posta è sufficiente	261	98%	5,21	0,81	5,04	4,96	5,23
	86. L'interfaccia web della casella di posta è di facile utilizzo	263	99%	4,77	1,40	4,85	4,85	4,53
	87. La funzionalità dei servizi cloud è adeguata	231	87%	4,89	1,04	4,84	4,74	4,72
Totale macrodomanda				4,96	1,12	4,91	4,85	4,83
In riferimento agli applicativi gestionali (contabilità, studenti, personale...)	89. La connessione agli applicativi è sempre disponibile	230	86%	4,53	1,12	4,56	4,58	4,33
	90. La velocità di risposta degli applicativi è adeguata	231	87%	4,41	1,29	4,41	4,43	4,17
	91. Le procedure di utilizzo sono chiare	230	86%	4,17	1,34	4,25	4,28	3,91
	92. La funzionalità è adeguata all'esigenza di utilizzo	226	85%	4,33	1,28	4,33	4,33	4,10
Totale macrodomanda				4,36	1,27	4,39	4,41	4,13
In riferimento al servizio Help-Desk informatico	95. L'assistenza ricevuta è risolutiva	242	91%	4,97	1,24	4,86	4,76	4,84
	96. L'assistenza avviene in tempi adeguati	243	91%	4,71	1,73	4,79	4,67	4,51
Totale macrodomanda				4,84	1,50	4,83	4,72	4,68
In riferimento ai sistemi informatici	97. Si ritiene complessivamente soddisfatto	267	100%	4,55	1,25	4,52	4,41	4,49
Totale macrodomanda				4,55	1,25	4,52	4,41	4,49
Totale complessivo				4,74	1,31	4,58	4,54	4,59

Nota: il punteggio dell'anno precedente è evidenziato in rosso quando migliore di quello dell'anno corrente; il punteggio GP grandi atenei è evidenziato in rosso quando migliore di quello UniVR dell'anno corrente.

n.d.: nel questionario dello scorso anno non era prevista la domanda qui presa in considerazione.

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice 2020

Personale tecnico e amministrativo e collaboratori esperti linguistici

E) COMUNICAZIONE

Macrodomanda	Domanda	Frequenza	Frequenza % Rispondenti	Media (scala 1-6)	Varianza	Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	Media Verona anno prec.
In riferimento alle informazioni fornite dall'Ateneo	98. I servizi dell'Ateneo a supporto del personale sono noti	260	97%	4,06	1,49	4,00	4,02	n.d.
	99. L'organizzazione dei servizi in termini di ruoli e responsabilità è chiara	254	95%	3,84	1,55	3,80	3,82	n.d.
	100. La modalità di accesso ai servizi è chiara	258	97%	4,02	1,36	3,91	3,94	n.d.
	101. Il supporto fornito alla promozione degli eventi e iniziative è adeguato	236	88%	4,25	1,36	4,12	4,19	n.d.
	102. La promozione di attività culturali ed eventi è chiara	243	91%	4,29	1,38	4,26	4,33	n.d.
Totale macrodomanda				4,09	1,45	4,02	4,06	n.d.
In riferimento alle informazioni fornite, indichi il livello di soddisfazione rispetto alla facilità di navigazione de:	103. Il sito dell'Ateneo	265	99%	3,93	1,95	4,00	4,01	n.d.
	104. Il sito/la pagina di Dipartimento	233	87%	3,98	1,96	4,06	4,04	n.d.
	105. Il sito/la pagina del Corso di Studi	190	71%	3,88	2,01	4,00	4,01	n.d.
	106. L'Intranet dell'Ateneo	265	99%	4,15	1,90	4,14	4,13	n.d.
Totale macrodomanda				4,00	1,96	4,05	4,05	n.d.
In riferimento alla promozione esterna dell'immagine dell'Ateneo	107. L'immagine dell'Ateneo è valorizzata	223	84%	4,22	1,49	4,20	4,21	n.d.
	108. La modalità di promozione dell'immagine è adeguata	215	81%	4,17	1,58	4,17	4,15	n.d.
Totale macrodomanda				4,20	1,53	4,19	4,18	n.d.
In riferimento alla diffusione delle informazioni attraverso le pagine ufficiali di Ateneo nei più comuni Social Network, indichi il livello di soddisfazione rispetto a:	109. Facebook	107	40%	4,13	1,83	4,26	4,32	n.d.
	110. Twitter	63	24%	3,95	2,24	3,98	3,98	n.d.
	111. You Tube	91	34%	4,15	1,98	4,17	4,18	n.d.
Totale macrodomanda				4,10	1,97	4,14	4,16	n.d.
In riferimento ai servizi di comunicazione	112. Si ritiene complessivamente soddisfatto	267	100%	3,95	1,36	3,99	4,01	n.d.
Totale macrodomanda				3,95	1,36	3,99	4,01	n.d.
Totale complessivo				4,06	1,65	4,08	4,09	n.d.

Nota: il punteggio dell'anno precedente è evidenziato in rosso quando migliore di quello dell'anno corrente; il punteggio GP grandi atenei è evidenziato in rosso quando migliore di quello UniVR dell'anno corrente.

n.d.: nel questionario dello scorso anno non era prevista la domanda qui presa in considerazione.

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice 2020

Personale tecnico e amministrativo e collaboratori esperti linguistici

F) REPORTING

Macrodomanda	Domanda	Frequenza	Frequenza % Rispondenti	Media (scala 1-6)	Varianza	Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	Media Verona anno prec.
In riferimento al servizio di richiesta dati	113. Il servizio di reporting fornito è efficace	69	100%	4,65	1,11	n.d.	n.d.	4,54
	114. Le tempistiche di evasione della richiesta sono adeguate	69	100%	4,74	1,17	n.d.	n.d.	4,66
	115. I report on-line presenti nel data warehouse di Ateneo sono adeguati	69	100%	4,45	1,31	n.d.	n.d.	4,11
Totale macrodomanda				4,61	1,20	n.d.	n.d.	4,44
Totale complessivo				4,61	1,20	n.d.	n.d.	4,44

Nota: il punteggio dell'anno precedente è evidenziato in rosso quando migliore di quello dell'anno corrente; il punteggio GP grandi atenei è evidenziato in rosso quando migliore di quello UniVR dell'anno corrente.
n.d.: nel questionario dello scorso anno non era prevista la domanda qui presa in considerazione.

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice 2020

Personale tecnico e amministrativo e collaboratori esperti linguistici

G) SODDISFAZIONE COMPLESSIVA

118. Come reputa la prestazione dell'Ateneo rispetto all'anno precedente?	Frequenza	% Frequenza
Migliore	108	41%
Non so	28	11%
Peggioro	14	5%
Uguale	114	43%
Totale	264	100%

In riferimento a tutti gli aspetti considerati, ponga i servizi di supporto in ordine di importanza dal più importante (1) al meno importante (6) trascinandoli nella sezione di destra della pagina:	1° posizione		2° posizione		3° posizione		4° posizione		5° posizione		6° posizione	
	Frequenza	% Frequenza										
AMMINISTRAZIONE E GESTIONE PERSONALE	74	28%	63	24%	51	19%	48	18%	12	5%	14	5%
APPROVVIGIONAMENTI E SERVIZI LOGISTICI	23	9%	47	18%	56	21%	65	25%	47	18%	24	9%
COMUNICAZIONE	32	12%	30	11%	39	15%	47	18%	70	27%	44	17%
CONTABILITA'	38	15%	29	11%	54	21%	51	19%	60	23%	30	11%
REPORTING	15	6%	10	4%	11	4%	23	9%	59	23%	144	55%
SISTEMI INFORMATICI	80	31%	83	32%	51	19%	28	11%	14	5%	6	2%
Totale	262	100%										

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice 2020

Personale tecnico e amministrativo e collaboratori esperti linguistici

G) SODDISFAZIONE COMPLESSIVA

Macrodomanda	Domanda	Frequenza	Frequenza % Rispondenti	Media (scala 1-6)	Varianza	Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	Media Verona anno prec.
In riferimento a tutti gli aspetti considerati, relativamente al supporto erogato dall'Amministrazione Centrale nei servizi tecnici e amministrativi	116. Si ritiene complessivamente soddisfatto	264	100%	4,35	1,03	4,14	4,11	n.d.
Totale macrodomanda				4,35	1,03	4,14	4,11	n.d.
In riferimento a tutti gli aspetti considerati, relativamente al supporto erogato dalle Strutture Decentrate nei servizi tecnici e amministrativi	117. Si ritiene complessivamente soddisfatto	264	100%	4,29	1,24	4,16	4,15	n.d.
Totale macrodomanda				4,29	1,24	4,16	4,15	n.d.
Totale complessivo				4,32	1,13	4,15	4,13	n.d.

Nota: il punteggio dell'anno precedente è evidenziato in rosso quando migliore di quello dell'anno corrente; il punteggio GP grandi atenei è evidenziato in rosso quando migliore di quello UniVR dell'anno corrente.

n.d.: nel questionario dello scorso anno non era prevista la domanda qui presa in considerazione.