

## QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice 2021

### Studenti iscritti agli anni successivi al primo

#### ANAGRAFICA

1. Sei disponibile a proseguire ora la compilazione del questionario? (La compilazione viene proposta una sola volta dopo il login e richiede al massimo 15 minuti)	Frequenza	% Frequenza
Sì, proseguo la compilazione del questionario	7105	100%
<b>Totale</b>	<b>7105</b>	<b>100%</b>

2. A quale corso sei iscritto/a?	Frequenza	% Frequenza
Laurea triennale	3765	53%
Laurea specialistica/magistrale	2483	35%
Laurea a ciclo unico	857	12%
<b>Totale</b>	<b>7105</b>	<b>100%</b>

3. Mediamente qual è la percentuale delle lezioni che hai frequentato per ogni insegnamento?	Frequenza	% Frequenza
Più del 50% (studente frequentante)	5547	78%
Meno del 50% (studente non frequentante)	1558	22%
<b>Totale</b>	<b>7105</b>	<b>100%</b>

4. A quale anno di corso sei iscritto/a?	Frequenza	% Frequenza
Primo anno	994	14%
Anni successivi al primo	6111	86%
<b>Totale</b>	<b>7105</b>	<b>100%</b>

5. Sei uno/a studente/ssa fuori sede? (studente/ssa che ha abbandonato l'abitazione familiare per motivi di studio)	Frequenza	% Frequenza
SÌ	2435	34%
NO	4670	66%
<b>Totale</b>	<b>7105</b>	<b>100%</b>

6. Da dove provieni?	Frequenza	% Frequenza
Stessa provincia della sede che frequenti	129	5%
Stessa regione della sede che frequenti	664	27%
Altra regione rispetto alla sede che frequenti	1534	63%
Dall'estero	108	4%
<b>Totale</b>	<b>2435</b>	<b>100%</b>

## QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice 2021

### Studenti iscritti agli anni successivi al primo

#### B) INFRASTRUTTURE E SERVIZI DI CAMPUS

8. Hai usufruito/utilizzato delle AULE DIDATTICHE?	Frequenza	% Frequenza
SI'	5340	75%
NO	1765	25%
<b>Totale</b>	<b>7105</b>	<b>100%</b>

9. Il tuo corso di studi prevede la frequenza in LABORATORI?	Frequenza	% Frequenza
SI'	3261	46%
NO	3844	54%
<b>Totale</b>	<b>7105</b>	<b>100%</b>

10. Hai usufruito/utilizzato delle AULE/SPAZI DI STUDIO?	Frequenza	% Frequenza
SI'	4883	69%
NO	2222	31%
<b>Totale</b>	<b>7105</b>	<b>100%</b>

## QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice 2021

### Studenti iscritti agli anni successivi al primo

#### B) INFRASTRUTTURE E SERVIZI DI CAMPUS

Macrodomanda	Domanda	Frequenza	% Rispondenti	GP2021		Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	Media Verona GP2020
				Media	Varianza			
Le sedie, i banchi e gli arredi sono adeguati	11. Le sedie, i banchi e gli arredi delle AULE DIDATTICHE sono adeguati	5340	76%	4,18	1,75	3,89	3,95	4,18
	12. Le sedie, i banchi e gli arredi dei LABORATORI sono adeguati	3261	46%	4,10	1,77	4,32	4,29	4,17
	13. Le sedie, i banchi e gli arredi di AULE/SPAZI DI STUDIO sono adeguati	4883	69%	4,24	1,71	4,09	4,14	4,17
<b>Totale macrodomanda</b>				<b>4,18</b>	<b>1,74</b>	<b>4,10</b>	<b>4,13</b>	<b>4,17</b>
Gli ambienti sono puliti	14. Le AULE DIDATTICHE sono pulite	5340	76%	4,75	1,33	4,53	4,55	4,65
	15. I LABORATORI sono puliti	3261	46%	4,72	1,36	4,74	4,69	4,68
	16. Le AULE e gli SPAZI DI STUDIO sono puliti	4883	69%	4,71	1,33	4,48	4,49	4,60
<b>Totale macrodomanda</b>				<b>4,73</b>	<b>1,34</b>	<b>4,58</b>	<b>4,58</b>	<b>4,64</b>
La sicurezza personale (rispetto a furti, borseggi, violenza fisica) all'interno delle AULE DIDATTICHE è assicurata	17. La sicurezza personale (rispetto a furti, borseggi, violenza fisica) all'interno delle AULE DIDATTICHE è assicurata	5340	76%	4,57	1,72	4,48	4,60	4,53
	18. La sicurezza personale (rispetto a furti, borseggi, violenza fisica) all'interno dei LABORATORI è assicurata	3261	46%	4,58	1,72	4,69	4,72	4,56
	19. La sicurezza personale (rispetto a furti, borseggi, violenza fisica) all'interno delle AULE e degli SPAZI DI STUDIO è assicurata	4883	69%	4,47	1,79	4,37	4,45	4,45
<b>Totale macrodomanda</b>				<b>4,54</b>	<b>1,75</b>	<b>4,51</b>	<b>4,59</b>	<b>4,51</b>
La temperatura è confortevole	20. La temperatura delle AULE DIDATTICHE è confortevole	5340	76%	4,02	1,83	3,80	3,86	4,15
	21. La temperatura dei LABORATORI è confortevole	3261	46%	4,02	1,81	4,13	4,13	4,21
	22. La temperatura di AULE/SPAZI DI STUDIO è confortevole	4883	69%	4,07	1,73	3,93	3,98	4,23
<b>Totale macrodomanda</b>				<b>4,04</b>	<b>1,79</b>	<b>3,95</b>	<b>3,99</b>	<b>4,19</b>
La segnaletica per individuare gli spazi d'Ateneo è chiara	23. La segnaletica per individuare le AULE DIDATTICHE è chiara	5340	76%	4,43	1,57	4,11	4,18	4,40
	24. La segnaletica per individuare i LABORATORI è chiara	3261	46%	4,31	1,68	4,19	4,19	4,33
	25. La segnaletica per individuare le AULE e gli SPAZI DI STUDIO è chiara	4883	69%	4,39	1,58	4,15	4,22	4,41
<b>Totale macrodomanda</b>				<b>4,39</b>	<b>1,60</b>	<b>4,15</b>	<b>4,20</b>	<b>4,39</b>
Il funzionamento di microfoni, computer, proiettori e apparecchi audio-video è adeguato	26. Il funzionamento di microfoni, computer, proiettori e apparecchi audio-video nelle AULE DIDATTICHE è adeguato	5340	76%	4,15	1,54	3,92	3,97	4,15
	27. Il funzionamento di microfoni, computer, proiettori e apparecchi audio-video nei LABORATORI è adeguato	3261	46%	4,16	1,60	4,28	4,27	n.d.
<b>Totale macrodomanda</b>				<b>4,16</b>	<b>1,56</b>	<b>4,10</b>	<b>4,12</b>	<b>n.d.</b>
In riferimento alle azioni e misure dell'ateneo sulla sostenibilità energetica e ambientale (gestione rifiuti, aree verdi, mobilità interna al campus):	28. Le azioni intraprese sono efficaci	7105	100%	4,16	1,36	4,03	3,95	n.d.
<b>Totale macrodomanda</b>				<b>4,16</b>	<b>1,36</b>	<b>4,03</b>	<b>3,95</b>	<b>n.d.</b>
<b>Totale complessivo</b>	29. Sei complessivamente soddisfatto/a della qualità di INFRASTRUTTURE E SERVIZI DI CAMPUS?	6320	89%	4,26	1,34	4,09	4,07	4,28

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 4,10.

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

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice 2021

Studenti iscritti agli anni successivi al primo

C) COMUNICAZIONE

Macrodomanda	Domanda	Frequenza	% Rispondenti	GP2021		Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	Media Verona GP2020
				Media	Varianza			
Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai servizi di COMUNICAZIONE	31. L'immagine esterna dell'Ateneo è valorizzata attraverso i media	5833	82%	4,08	1,57	4,19	4,10	4,10
	32. Le informazioni reperite sul portale web di Ateneo (offerta formativa, siti web docenti, ...) sono complete	6817	96%	4,18	1,64	4,21	4,17	4,06
	33. La diffusione delle informazioni a riguardo della didattica è completa/esauriente	6825	97%	4,10	1,63	4,10	4,07	n.d.
	34. La diffusione delle informazioni a riguardo delle agevolazioni economiche allo studente è completa/esauriente	6488	92%	3,77	1,94	3,84	3,82	n.d.
	35. La diffusione delle informazioni sulle azioni intraprese dell'Ateneo nell'ambito della sostenibilità ambientale ed energetica è completa/esauriente	5811	82%	3,82	1,69	3,78	3,70	n.d.
	36. La diffusione delle informazioni a riguardo degli eventi (online o in presenza) organizzati dall'Ateneo è completa/esauriente	6510	92%	4,19	1,56	4,31	4,30	n.d.
<b>Totale macrodomanda</b>				<b>4,03</b>	<b>1,70</b>	<b>4,07</b>	<b>4,03</b>	<b>n.d.</b>
In riferimento alla diffusione delle informazioni attraverso le pagine ufficiali di ateneo nei piu' comuni SOCIAL MEDIA, esprimi il livello di soddisfazione rispetto a:	37. Facebook	2508	35%	3,81	1,89	3,89	3,91	3,90
	38. Twitter	1381	20%	3,39	2,14	3,02	3,01	3,35
	39. LinkedIn	1730	24%	3,72	2,12	3,65	3,56	n.d.
	40. Instagram	4217	60%	4,21	1,63	4,39	4,33	4,15
<b>Totale macrodomanda</b>				<b>3,91</b>	<b>1,94</b>	<b>3,74</b>	<b>3,70</b>	<b>n.d.</b>
	41. Sei complessivamente soddisfatto/a della qualità dei SERVIZI DI COMUNICAZIONE?	6967	99%	4,00	1,37	3,93	3,91	3,95
<b>Totale complessivo</b>				<b>4,00</b>	<b>1,70</b>	<b>3,91</b>	<b>3,88</b>	<b>n.d.</b>

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 4,10.

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

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice 2021

Studenti iscritti agli anni successivi al primo

D) SISTEMI INFORMATIVI

Macrodomanda	Domanda	Frequenza	% Rispondenti	GP2021		Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	Media Verona GP2020
				Media	Varianza			
Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai SISTEMI INFORMATIVI	1. Il portale web di Ateneo è facilmente navigabile	7032	99%	3,92	1,89	4,07	4,02	3,75
	2. Gli strumenti on-line per le operazioni collegate ai servizi personalizzati sono adeguati	6661	94%	4,08	1,61	4,21	4,17	3,96
	3. La connettività (Wi-Fi, prese corrente) è accessibile ed adeguata	6474	92%	4,35	1,84	4,02	3,94	4,21
	4. Ritieni che gli strumenti di supporto digitale alla didattica (piattaforma web, lezioni online, forum e blog, ecc.) siano soddisfacenti?	6943	98%	4,42	1,58	4,31	4,26	4,25
<b>Totale macrodomanda</b>				<b>4,19</b>	<b>1,77</b>	<b>4,15</b>	<b>4,10</b>	<b>4,04</b>
	5. Sei complessivamente soddisfatto/a della qualità dei SERVIZI DEI SISTEMI INFORMATIVI?	7065	100%	4,20	1,39	4,06	4,01	4,08
<b>Totale complessivo</b>				<b>4,19</b>	<b>1,69</b>	<b>4,11</b>	<b>4,05</b>	<b>4,05</b>

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 4,10.

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

## QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice 2021

### Studenti iscritti agli anni successivi al primo

#### E) SERVIZI SEGRETERIA

7. Hai utilizzato i SERVIZI DI SEGRETERIA ON-LINE nell'anno accademico corrente?	Frequenza	% Frequenza
SI'	3520	50%
NO	3585	50%
<b>Totale</b>	<b>7105</b>	<b>100%</b>

8. Ti sei rivolto /a agli SPORTELLI DELLA SEGRETERIA STUDENTI nell'anno accademico corrente?	Frequenza	% Frequenza
SI', a distanza (tramite ad es. Teams, Zoom)	1631	23%
SI', in presenza	1095	15%
NO	4379	62%
<b>Totale</b>	<b>7105</b>	<b>100%</b>

18. Qual è la ragione principale per cui non ti sei mai rivolto/a agli sportelli della segreteria studenti?	Frequenza	% Frequenza
Uso strumenti alternativi allo sportello (Sito web, Call Center, Help-desk)	1293	30%
Non ne ho avuto bisogno	2772	63%
Gli orari di apertura non sono adeguati	213	5%
Lo sportello è lontano dalla sede dove si svolgono le lezioni	44	1%
Il personale non è cortese	57	1%
<b>Totale</b>	<b>4379</b>	<b>100%</b>

19. A quale segreteria studenti ti sei rivolto/a principalmente?	Frequenza	% Frequenza
Segreteria Centrale	521	19%
Segreteria di Dipartimento o di Scuola	2205	81%
<b>Totale</b>	<b>2726</b>	<b>100%</b>

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice 2021

Studenti iscritti agli anni successivi al primo

E) SERVIZI SEGRETERIA

Macrodomanda	Domanda	Frequenza	% Rispondenti	GP2021		Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	Media Verona GP2020
				Media	Varianza			
Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai SERVIZI DI SEGRETERIA ON-LINE	15. Le operazioni di segreteria on-line sono chiare e di semplice utilizzo	3520	84%	3,74	1,95	3,91	3,84	3,57
	16. Le informazioni on-line sulla carriera universitaria (iscrizioni agli esami, modalità di pagamento delle tasse, rinnovo iscrizione o ammissione alla prova finale) sono adeguate	3520	84%	4,07	1,83	4,24	4,23	3,96
	17. Il processo di presentazione del Piano di Studio è completo/esauriente	3520	84%	4,00	1,78	4,13	4,10	3,92
<b>Totale macrodomanda</b>				<b>3,94</b>	<b>1,88</b>	<b>4,09</b>	<b>4,06</b>	<b>3,81</b>
Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai servizi di SEGRETERIA ALLO SPORTELLLO (ON-LINE O IN PRESENZA)	20. La Segreteria Studenti è capace di risolvere i problemi	2726	65%	3,94	2,30	3,94	3,94	3,84
	21. Gli orari di apertura dello sportello sono adeguati	2726	65%	3,61	2,35	3,43	3,40	3,45
<b>Totale macrodomanda</b>				<b>3,78</b>	<b>2,35</b>	<b>3,69</b>	<b>3,67</b>	<b>n.d.</b>
	22. Sei complessivamente soddisfatto/a della QUALITA' del servizio ricevuto dalla SEGRETERIA STUDENTI?	4212	100%	3,92	1,96	3,85	3,82	3,75
<b>Totale complessivo</b>				<b>3,89</b>	<b>2,03</b>	<b>3,88</b>	<b>3,85</b>	<b>n.d.</b>

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 4,10.

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

## QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice 2021

### Studenti iscritti agli anni successivi al primo

#### F) SERVIZI BIBLIOTECARI

9. Hai utilizzato i SERVIZI BIBLIOTECARI di Ateneo (in presenza) per prestito e consultazione di volumi e riviste, nell'anno accademico corrente?	Frequenza	% Frequenza
SI'	1576	22%
NO	5529	78%
<b>Totale</b>	<b>7105</b>	<b>100%</b>

10. Hai utilizzato i SERVIZI BIBLIOTECARI di Ateneo (in presenza) come aule studio, nell'anno accademico corrente?	Frequenza	% Frequenza
SI'	2557	36%
NO	4548	64%
<b>Totale</b>	<b>7105</b>	<b>100%</b>

11. Hai utilizzato i servizi di BIBLIOTECA DIGITALE (banche dati, periodici elettronici, ebooks) nell'anno accademico corrente?	Frequenza	% Frequenza
SI'	1908	27%
NO	5197	73%
<b>Totale</b>	<b>7105</b>	<b>100%</b>

24. Qual è la ragione principale per cui NON hai usufruito dei servizi bibliotecari di Ateneo per consultazione e prestiti?	Frequenza	% Frequenza
Non li conosco	619	11%
Non ne ho avuto bisogno	4130	75%
Non mi soddisfano	122	2%
Frequento altre biblioteche extra-ateneo	658	12%
<b>Totale</b>	<b>5529</b>	<b>100%</b>

25. Qual è la ragione principale per cui NON hai usufruito dei servizi bibliotecari di Ateneo come aule studio?	Frequenza	% Frequenza
Non li conosco	447	10%
Non ne ho avuto bisogno	3262	72%
Non mi soddisfano	178	4%
Frequento altre biblioteche extra-ateneo	661	15%
<b>Totale</b>	<b>4548</b>	<b>100%</b>

30. 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
Non li conosco	946	18%
Non ne ho avuto bisogno	3598	69%
Non mi soddisfano	118	2%
Uso altre risorse/servizi on-line	535	10%
<b>Totale</b>	<b>5197</b>	<b>100%</b>



## QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice 2021

### Studenti iscritti agli anni successivi al primo

#### F) SERVIZI BIBLIOTECARI

Macrodomanda	Domanda	Frequenza	% Rispondenti	GP2021		Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	Media Verona GP2020
				Media	Varianza			
Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai SERVIZI BIBLIOTECARI per CONSULTAZIONE E PRESTITI	26. Gli orari di apertura sono adeguati	1576	45%	4,60	1,57	4,52	4,55	4,47
	27. La disponibilità di volumi e riviste è esaustiva	1576	45%	4,56	1,50	4,59	4,63	4,52
<b>Totale macrodomanda</b>				<b>4,58</b>	<b>1,53</b>	<b>4,56</b>	<b>4,59</b>	<b>4,50</b>
Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai SERVIZI BIBLIOTECARI come AULE STUDIO	28. Gli orari di apertura sono adeguati	2557	72%	4,77	1,42	4,41	4,44	4,57
	<b>Totale macrodomanda</b>			<b>4,77</b>	<b>1,42</b>	<b>4,41</b>	<b>4,44</b>	<b>4,57</b>
	29. Ti ritieni soddisfatto/a rispetto ai SERVIZI BIBLIOTECARI in presenza forniti dall'Ateneo?	2862	81%	4,72	1,17	4,52	4,54	4,60
Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai servizi di BIBLIOTECA DIGITALE	31. L'accesso alle risorse elettroniche (banche dati, periodici elettronici, e-books) è facile	1908	54%	4,19	1,71	4,20	4,23	3,95
	32. La disponibilità di risorse elettroniche (banche dati, periodici elettronici, e-books) è ampia	1908	54%	4,42	1,55	4,32	4,32	4,33
	33. Ti ritieni soddisfatto/a rispetto ai servizi di BIBLIOTECA DIGITALE?	1908	54%	4,37	1,46	4,31	4,32	4,21
<b>Totale macrodomanda</b>				<b>4,33</b>	<b>1,58</b>	<b>4,28</b>	<b>4,29</b>	<b>4,16</b>
<b>Totale macrodomanda</b>	34. Sei complessivamente soddisfatto/a della qualità dei servizi bibliotecari di Ateneo?	3542	100%	4,57	1,19	4,41	4,43	4,51
<b>Totale complessivo</b>				<b>4,55</b>	<b>1,43</b>	<b>4,43</b>	<b>4,46</b>	<b>n.d.</b>

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 4,10.

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

## QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice 2021

### Studenti iscritti agli anni successivi al primo

#### G) DIRITTO ALLO STUDIO

36. Conosci le iniziative e le strutture per il DIRITTO ALLO STUDIO disponibili per gli iscritti al tuo Ateneo?	Frequenza	% Frequenza
SI', conosco tutti i servizi in modo completo	804	11%
SI', ma non approfonditamente	2876	40%
Conosco solamente alcuni servizi, ma questi in modo completo	1271	18%
No	2154	30%
<b>Totale</b>	<b>7105</b>	<b>100%</b>

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice 2021

Studenti iscritti agli anni successivi al primo

G) DIRITTO ALLO STUDIO

Macrodomanda	Domanda	Frequenza	% Rispondenti	GP2021		Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	Media Verona GP2020
				Media	Varianza			
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?	37. COLLEGI/RESIDENZE	864	18%	3,83	2,17	3,96	3,89	3,89
	38. MENSE	1704	35%	3,95	2,10	4,09	3,96	4,00
	39. BORSE di STUDIO	2034	41%	4,33	2,31	4,35	4,33	4,42
	40. ATTIVITA' di COLLABORAZIONI STUDENTESCHE (es. 150 ore)	997	20%	4,17	2,26	4,03	4,05	4,17
	41. ATTIVITA' di TUTORAGGIO	1402	28%	4,24	1,84	4,32	4,24	4,31
	42. CHIAREZZA nei MECCANISMI di ACCESSO, REQUISITI e SCADENZE PREVISTE	3154	64%	4,04	1,90	4,16	4,13	4,01
	43. Sei complessivamente soddisfatto/a della QUALITA' dei servizi di DIRITTO ALLO STUDIO?	4951	100%	4,14	1,43	4,15	4,10	4,17
<b>Totale macrodomanda</b>				<b>4,11</b>	<b>1,88</b>	<b>4,15</b>	<b>4,10</b>	<b>4,14</b>
<b>Totale complessivo</b>				<b>4,11</b>	<b>1,88</b>	<b>4,15</b>	<b>4,10</b>	<b>4,14</b>

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 4,10.

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

## QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice 2021

---

Studenti iscritti agli anni successivi al primo

---

### H) INTERNAZIONALIZZAZIONE

---

12. Nel corso della tua carriera universitaria hai partecipato a PROGRAMMI DI INTERNAZIONALIZZAZIONE (es. Erasmus)?	Frequenza	% Frequenza
SI'	690	10%
NO	6415	90%
<b>Totale</b>	<b>7105</b>	<b>100%</b>

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice 2021

Studenti iscritti agli anni successivi al primo

H) INTERNAZIONALIZZAZIONE

Macrodomanda	Domanda	Frequenza	% Rispondenti	GP2021		Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	Media Verona GP2020
				Media	Varianza			
	45. La promozione e le informazioni fornite sui programmi di internazionalizzazione (es. programma Erasmus) sono complete	3814	54%	3,88	1,85	3,93	3,92	3,82
<b>Totale macrodomanda</b>				<b>3,88</b>	<b>1,85</b>	<b>3,93</b>	<b>3,92</b>	<b>3,82</b>
Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative al servizio di INTERNAZIONALIZZAZIONE:	46. Il numero delle università partner (e quindi destinazioni tra cui scegliere per un periodo di scambio all'estero) è soddisfacente	690	10%	4,27	2,05	3,88	3,86	4,38
	47. Il supporto fornito nella stesura del Piano di Studio e nella convalida degli esami/CFU è soddisfacente	690	10%	3,82	2,30	3,46	3,53	3,74
	48. Sei complessivamente soddisfatto/a della QUALITA' dei SERVIZI di INTERNAZIONALIZZAZIONE?	690	10%	4,15	1,82	3,80	3,89	4,12
<b>Totale macrodomanda</b>				<b>4,08</b>	<b>2,09</b>	<b>3,71</b>	<b>3,76</b>	<b>4,08</b>
<b>Totale complessivo</b>				<b>3,95</b>	<b>1,95</b>	<b>3,82</b>	<b>3,84</b>	<b>3,91</b>

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 4,10.

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

## QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice 2021

### Studenti iscritti agli anni successivi al primo

#### I) SERVIZI DI JOB PLACEMENT/CAREER SERVICE

13. Hai usufruito del servizio di JOB PLACEMENT/CAREER SERVICE fornito dall'Ateneo nell'anno accademico corrente?	Frequenza	% Frequenza
SI'	301	4%
NO	6804	96%
<b>Totale</b>	<b>7105</b>	<b>100%</b>

14. Hai usufruito dei servizi di TIROCINIO forniti dall'Ateneo nell'anno accademico corrente?	Frequenza	% Frequenza
SI'	2249	32%
NO	4856	68%
<b>Totale</b>	<b>7105</b>	<b>100%</b>

## QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice 2021

### Studenti iscritti agli anni successivi al primo

#### I) SERVIZI DI JOB PLACEMENT/CAREER SERVICE

Macrodomanda	Domanda	Frequenza	% Rispondenti	GP2021		Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	Media Verona GP2020
				Media	Varianza			
Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative al servizio di JOB PLACEMENT/CAREER SERVICE fornito dall'Ateneo	50. Il supporto ricevuto nella ricerca di opportunità lavorative è adeguato	301	13%	4,07	2,03	3,70	3,75	3,98
<b>Totale macrodomanda</b>				<b>4,07</b>	<b>2,03</b>	<b>3,70</b>	<b>3,75</b>	<b>3,98</b>
Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative al servizio di TIROCINIO fornito dall'Ateneo	51. Il supporto ricevuto nella ricerca del tirocinio è adeguato	2249	96%	3,88	2,12	3,80	3,84	3,71
<b>Totale macrodomanda</b>				<b>3,88</b>	<b>2,12</b>	<b>3,80</b>	<b>3,84</b>	<b>3,71</b>
	52. Sei complessivamente soddisfatto/a della QUALITA' dei servizi di JOB PLACEMENT/CAREER SERVICE e TIROCINIO?	2357	100%	3,88	1,77	3,67	3,68	3,66
<b>Totale complessivo</b>				<b>3,89</b>	<b>1,95</b>	<b>3,72</b>	<b>3,76</b>	<b>3,70</b>

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 4,10.

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

## QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice 2021

### Studenti iscritti agli anni successivi al primo

#### CONCLUSIONE

54. Sei complessivamente soddisfatto/a della tua esperienza universitaria?	Frequenza	% Frequenza	Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	% Frequenza GP2020
SI'	6116	86%	81%	82%	84%
NO	989	14%	19%	18%	16%
<b>Totale</b>	<b>7105</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

64. In riferimento a tutti i servizi considerati, come reputi la prestazione dell'Ateneo rispetto all'anno precedente?	Frequenza	% Frequenza	% Frequenza GP2020
Peggior	338	5%	12%
Uguale	3862	54%	49%
Migliore	1161	16%	17%
Non so	1744	25%	22%
<b>Totale</b>	<b>7105</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

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
Segreterie / Student support offices	3,38
Diritto allo studio / Right to study	3,40
Comunicazione / Communication services	4,05
Biblioteche / University library services	4,47
Sistemi informativi / Computer services	4,65
Infrastrutture e servizi di campus / Infrastructure and campus services	4,85
Job placement/career service	5,51
Internazionalizzazione / Internationalisation services	5,76