

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice 2020

Studenti iscritti agli anni successivi al primo

ANAGRAFICA

Dipartimento di appartenenza:	Frequenza	% Frequenza
DIPARTIMENTO CULTURE E CIVILTÀ	728	11%
DIPARTIMENTO DI BIOTECNOLOGIE	209	3%
DIPARTIMENTO DI DIAGNOSTICA E SANITÀ PUBBLICA	365	6%
DIPARTIMENTO DI ECONOMIA AZIENDALE	682	10%
DIPARTIMENTO DI INFORMATICA	391	6%
DIPARTIMENTO DI LINGUE E LETTERATURE STRANIERE	1219	19%
DIPARTIMENTO DI NEUROSCIENZE, BIOMEDICINA E MOVIMENTO	296	5%
DIPARTIMENTO DI SCIENZE CHIRURGICHE, ODONTOSTOMATOLOGICHE E MATERNO-INFANTILI	486	7%
DIPARTIMENTO DI SCIENZE ECONOMICHE	495	8%
DIPARTIMENTO DI SCIENZE GIURIDICHE	586	9%
DIPARTIMENTO DI SCIENZE UMANE	1071	16%
Totale	6528	100%

2. A quale corso sei iscritto/a?	Frequenza	% Frequenza
Laurea triennale	4153	64%
Laurea specialistica/magistrale	1390	21%
Laurea a ciclo unico	985	15%
Totale	6528	100%

3. Quali altri Atenei/Scuole hai analizzato prima di scegliere questo Ateneo?	Frequenza	% Frequenza
Nessun altro Ateneo/Scuola	3103	48%
Altri Atenei a livello nazionale	3217	49%
Altri Atenei a livello internazionale	70	1%
Altri Atenei a livello nazionale e internazionale	138	2%
Totale	6528	100%

4. Mediamente qual è la percentuale delle lezioni che hai frequentato per ogni insegnamento?	Frequenza	% Frequenza
Più del 50% (studente frequentante)	5400	83%
Meno del 50% (studente non frequentante)	1128	17%
Totale	6528	100%

6. Sei uno/a studente/ssa fuori sede? (studente/ssa che ha abbandonato l'abitazione familiare per motivi di studio)	Frequenza	% Frequenza
SI'	1999	31%
NO	4529	69%
Totale	6528	100%

Se hai risposto SI alla domanda precedente ("Sei uno studente fuorisede?"):

7. Da dove provieni?	Frequenza	% Frequenza
Stessa provincia della sede che frequenti	129	6%
Stessa regione della sede che frequenti	566	28%
Altra regione rispetto alla sede che frequenti	1247	62%
Dall'estero	57	3%
Totale	1999	100%

Se hai risposto "altra regione rispetto alla sede che frequenti" o "estero" alla domanda 007. (Da dove provieni?)

8. Vorresti lavorare in questa città al termine degli studi universitari?	Frequenza	% Frequenza
SI'	693	53%
NO	611	47%
Totale	1304	100%

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice 2020

Studenti iscritti agli anni successivi al primo

ANAGRAFICA

Se hai risposto "altra regione rispetto alla sede che frequenti" o "estero" alla domanda 007. (Da dove provieni?)

9. Quanto spendi in media in un mese di frequenza (in termini di beni di consumo, affitto, attività culturali)?	Frequenza	% Frequenza
1-300 €	180	14%
301-600 €	576	44%
601-900 €	298	23%
901-1200 €	64	5%
oltre 1200 €	29	2%
Non rispondo	157	12%
Totale	1304	100%

Se hai risposto "altra regione rispetto alla sede che frequenti" o "estero" alla domanda 007. (Da dove provieni?)

10. Quale immagine ti sei fatto/a della città in cui frequenti, da quando sei studente/ssa?	Frequenza	% Frequenza
Peggior delle aspettative	122	9%
Uguale alle aspettative	608	47%
Migliore delle aspettative	574	44%
Totale	1304	100%

11. Da quanti anni sei iscritto/a a questo ateneo? (Indicare gli anni dal primo anno di iscrizione)	Frequenza	% Frequenza
1	108	2%
2	1965	30%
3	1820	28%
4	817	13%
5	957	15%
6 o più	861	13%
Totale	6528	100%

Se hai risposto che sei iscritto a una laurea specialistica/magistrale:

12. In quale Ateneo hai ottenuto la Laurea triennale?	Frequenza	% Frequenza
In questo Ateneo	928	67%
In un altro Ateneo italiano	436	31%
In un altro Ateneo internazionale	26	2%
Totale	1390	100%

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice 2020

Studenti iscritti agli anni successivi al primo

A) ORIENTAMENTO

Se hai analizzato "altri atenei a livello nazionale":

13. Seleziona quale altro Ateneo nazionale hai considerato	Frequenza	% Frequenza
Gran Sasso Science Institute - Scuola di dottorato internazionale	1	0%
Humanitas	15	0%
I.U.S.S. - Istituto Universitario di Studi Superiori - PAVIA	10	0%
IST.SUPERIORE DI EDUCAZ. FISICA ROMA	1	0%
Istituto Europeo di Design (IED) - MILANO	10	0%
Istituto di Architettura di VENEZIA	10	0%
LINK CAMPUS University	1	0%
LUM "Jean Monnet"	1	0%
Libera Univ. Inter.le Studi Sociali "Guido Carli" LUISS-ROMA	3	0%
Libera Università "CAMPUS BIO-MEDICO" Roma	3	0%
Libera Università "Vita Salute S.Raffaele" MILANO	10	0%
Libera Università degli Studi "Maria SS.Assunta" Roma	2	0%
Libera Università di BOLZANO	65	2%
Libera Università di lingue e comunicazione IULM-MI	31	1%
Politecnico di BARI	4	0%
Politecnico di MILANO	78	2%
Politecnico di TORINO	9	0%
SUM - Istituto Italiano di SCIENZE UMANE di FIRENZE	1	0%
Scuola IMT - Istituzioni, Mercati, Tecnologie - Alti Studi - LUCCA	1	0%
Scuola Internazionale Superiore di Studi Avanzati di TRIESTE	4	0%
Scuola Normale Superiore di PISA	3	0%
Seconda Università degli Studi di NAPOLI	1	0%
UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI ROMA "FORO ITALICO"	6	0%
Università "Ca' Foscari" di VENEZIA	279	8%
Università "Carlo Cattaneo" - LIUC	5	0%
Università Cattolica del Sacro Cuore	96	3%
Università Commerciale "Luigi Bocconi" MILANO	33	1%
Università Telematica Pegaso	3	0%
Università Telematica San Raffaele Roma	2	0%
Università Telematica TEL.M.A.	1	0%
Università Telematica e-Campus	6	0%
Università degli Studi "Gabriele D'Annunzio" di CHIETI e PESCARA	4	0%
Università degli Studi INSUBRIA Varese-Como	1	0%
Università degli Studi Internazionali di ROMA (UNINT)	2	0%
Università degli Studi ROMA TRE	8	0%
Università degli Studi de L'AQUILA	2	0%
Università degli Studi del MOLISE	1	0%
Università degli Studi del PIEMONTE ORIENTALE "Amedeo Avogadro" di VERCELLI	3	0%
Università degli Studi del SANNIO di BENEVENTO	1	0%
Università degli Studi della CALABRIA di COSENZA	1	0%
Università degli Studi di BARI	6	0%
Università degli Studi di BERGAMO	41	1%
Università degli Studi di BOLOGNA	257	8%
Università degli Studi di BRESCIA	126	4%
Università degli Studi di CAGLIARI	5	0%
Università degli Studi di CAMERINO	2	0%
Università degli Studi di CATANIA	6	0%
Università degli Studi di FERRARA	71	2%
Università degli Studi di FIRENZE	26	1%
Università degli Studi di FOGGIA	1	0%
Università degli Studi di GENOVA	3	0%
Università degli Studi di MESSINA	1	0%
Università degli Studi di MILANO	117	3%
Università degli Studi di MILANO-BICOCCA	39	1%
Università degli Studi di MODENA e REGGIO EMILIA	60	2%
Università degli Studi di NAPOLI "Federico II"	5	0%
Università degli Studi di Napoli "L'Orientale"	1	0%
Università degli Studi di PADOVA	891	27%
Università degli Studi di PALERMO	12	0%
Università degli Studi di PARMA	47	1%
Università degli Studi di PAVIA	21	1%
Università degli Studi di PERUGIA	3	0%
Università degli Studi di ROMA "La Sapienza"	24	1%

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice 2020

Studenti iscritti agli anni successivi al primo

A) ORIENTAMENTO

Università degli Studi di ROMA "Tor Vergata"	4	0%
Università degli Studi di SALERNO	1	0%
Università degli Studi di SASSARI	2	0%
Università degli Studi di SIENA	16	0%
Università degli Studi di TERAMO	2	0%
Università degli Studi di TORINO	32	1%
Università degli Studi di TRENTO	636	19%
Università degli Studi di TRIESTE	51	2%
Università degli Studi di UDINE	16	0%
Università degli Studi di URBINO	9	0%
Università degli Studi di VERONA	87	3%
Università del Salento (già Università degli Studi di LECCE)	5	0%
Università della VALLE D'AOSTA	1	0%
Università di PISA	7	0%
Università per Stranieri di PERUGIA	1	0%
Università per Stranieri di SIENA	2	0%
Totale	3355	100%

Se hai analizzato "altri atenei a livello nazionale":

14. Seleziona eventualmente un altro Ateneo nazionale che hai considerato	Frequenza	% Frequenza
Gran Sasso Science Institute - Scuola di dottorato internazionale	4	0%
Humanitas	5	0%
I.U.S.S. - Istituto Universitario di Studi Superiori - PAVIA	5	0%
Istituto Europeo di Design (IED) - MILANO	7	1%
Istituto di Architettura di VENEZIA	8	1%
LUM "Jean Monnet"	3	0%
Libera Univ. Inter.le Studi Sociali "Guido Carli" LUISS-ROMA	5	0%
Libera Università "CAMPUS BIO-MEDICO" Roma	2	0%
Libera Università "Vita Salute S.Raffaele" MILANO	3	0%
Libera Università degli Studi "Maria SS.Assunta" Roma	1	0%
Libera Università della Sicilia Centrale "KORE" di Enna	2	0%
Libera Università di BOLZANO	22	2%
Libera Università di lingue e comunicazione IULM-MI	16	1%
Politecnico di BARI	2	0%
Politecnico di MILANO	25	2%
Politecnico di TORINO	8	1%
SUM - Istituto Italiano di SCIENZE UMANE di FIRENZE	1	0%
Scuola IMT - Istituzioni, Mercati, Tecnologie - Alti Studi - LUCCA	1	0%
Scuola Internazionale Superiore di Studi Avanzati di TRIESTE	2	0%
Scuola Normale Superiore di PISA	2	0%
Scuola Sup. di Studi Univ. e Perfezionamento S.Anna di PISA	2	0%
Telematica Universitas Mercatorum	1	0%
UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI ROMA "FORO ITALICO"	3	0%
Università "Ca' Foscari" di VENEZIA	107	9%
Università "Carlo Cattaneo" - LIUC	1	0%
Università Cattolica del Sacro Cuore	32	3%
Università Commerciale "Luigi Bocconi" MILANO	12	1%
Università Politecnica delle MARCHE	1	0%
Università Telematica GUGLIELMO MARCONI	1	0%
Università Telematica Pegaso	4	0%
Università Telematica San Raffaele Roma	1	0%
Università Telematica e-Campus	4	0%
Università degli Studi "Gabriele D'Annunzio" di CHIETI e PESCARA	2	0%
Università degli Studi ROMA TRE	4	0%
Università degli Studi del MOLISE	1	0%
Università degli Studi del PIEMONTE ORIENTALE "Amedeo Avogadro" di VERCELLI	1	0%
Università degli Studi di BARI	1	0%
Università degli Studi di BERGAMO	20	2%
Università degli Studi di BOLOGNA	105	9%
Università degli Studi di BRESCIA	41	3%
Università degli Studi di CAMERINO	1	0%
Università degli Studi di CATANIA	5	0%
Università degli Studi di FERRARA	51	4%
Università degli Studi di FIRENZE	20	2%

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice 2020

Studenti iscritti agli anni successivi al primo

A) ORIENTAMENTO

Università degli Studi di GENOVA	2	0%
Università degli Studi di MACERATA	1	0%
Università degli Studi di MESSINA	1	0%
Università degli Studi di MILANO	70	6%
Università degli Studi di MILANO-BICOCCA	33	3%
Università degli Studi di MODENA e REGGIO EMILIA	27	2%
Università degli Studi di NAPOLI "Federico II"	1	0%
Università degli Studi di NAPOLI "Parthenope"	1	0%
Università degli Studi di PADOVA	225	19%
Università degli Studi di PALERMO	1	0%
Università degli Studi di PARMA	23	2%
Università degli Studi di PAVIA	8	1%
Università degli Studi di PERUGIA	2	0%
Università degli Studi di ROMA "La Sapienza"	8	1%
Università degli Studi di ROMA "Tor Vergata"	1	0%
Università degli Studi di SALERNO	1	0%
Università degli Studi di SASSARI	1	0%
Università degli Studi di SIENA	4	0%
Università degli Studi di TORINO	21	2%
Università degli Studi di TRENTO	149	13%
Università degli Studi di TRIESTE	28	2%
Università degli Studi di UDINE	8	1%
Università degli Studi di URBINO	2	0%
Università degli Studi di VERONA	16	1%
Università del Salento (già Università degli Studi di LECCE)	1	0%
Università della VALLE D'AOSTA	1	0%
Università di PISA	5	0%
Università non statale Europea di Roma	1	0%
Università per Stranieri di PERUGIA	2	0%
Totale	1189	100%

Se hai analizzato "altri atenei a livello internazionale":

15. Seleziona quale altro Ateneo internazionale hai considerato	Frequenza	% Frequenza
Australian National University	6	3%
Boston University	13	6%
Carnegie Mellon University	3	1%
City University of Hong Kong	1	0%
Columbia university	6	3%
Cornell University	1	0%
Duke University	1	0%
ECOLE POLYTECHNIQUE	5	2%
ETH Zurich	6	3%
Ecole Polytechnique Fédérale de Lausanne	3	1%
Fudan University – School of Management	3	1%
Georgia Institute of Technology	1	0%
Imperial College London	4	2%
KAIST	1	0%
King's College London	9	4%
Korea University	1	0%
Ku Leuven	5	2%

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice 2020

Studenti iscritti agli anni successivi al primo

A) ORIENTAMENTO

Lomonosov Moscow State University	3	1%
Ludwig-Maximilians Universität München	14	7%
McGill University	1	0%
Monash University	2	1%
New York University	7	3%
Ohio State University	5	2%
Peking University	1	0%
Pennsylvania State University	2	1%
Princeton University	1	0%
RUPRECHT-KARLS-UNIVERSITAET HEIDELBERG	1	0%
Seoul National University	2	1%
Sorbonne Université - Paris	15	7%
Stanford University	1	0%
THE LONDON SCHOOL OF ECONOMICS AND POLITICAL SCIENCE	6	3%
UBC – University of British Columbia del Canada	2	1%
UNIVERSITY COLLEGE LONDON	5	2%
UNIVERSITY OF SHEFFIELD	1	0%
Universidad de Buenos Aires	3	1%
Universiteit van Amsterdam	5	2%
University of Birmingham	1	0%
University of Cambridge	10	5%
University of Chicago	1	0%
University of Copenhagen	9	4%
University of Edinburgh	8	4%
University of Glasgow	3	1%
University of Hong Kong	1	0%
University of Leeds	5	2%
University of Manchester	3	1%
University of Melbourne	2	1%
University of Queensland	1	0%
University of St Andrews	2	1%
University of Sydney	1	0%
University of Toronto	3	1%
University of Washington	1	0%
Universität Zurich	9	4%
Yale University	1	0%
Zhejiang University	1	0%
Totale	208	100%

Se hai analizzato "altri atenei a livello internazionale":

16. Seleziona eventualmente un altro Ateneo internazionale che hai considerato	Frequenza	% Frequenza
Australian National University	2	7%
Boston University	2	7%
Carnegie Mellon University	1	4%
Columbia university	1	4%
Delft University of Technology	1	4%
Durham University	1	4%
ETH Zurich	1	4%
Ecole Polytechnique Fédérale de Lausanne	1	4%
Georgia Institute of Technology	1	4%
Hong Kong University of Science and Technology	2	7%
Imperial College London	2	7%
King's College London	1	4%
Lomonosov Moscow State University	1	4%
Monash University	1	4%
Pennsylvania State University	1	4%
Sorbonne Université - Paris	1	4%
The University of Texas at Austin	1	4%
UBC – University of British Columbia del Canada	2	7%
Universidad de Buenos Aires	1	4%
University of Edinburgh	1	4%
University of Melbourne	1	4%
University of Southampton	1	4%
Totale	27	100%

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice 2020

Studenti iscritti agli anni successivi al primo

B) SERVIZI GENERALI, INFRASTRUTTURE E LOGISTICA

17. Hai usufruito/utilizzato delle AULE DIDATTICHE?	Frequenza	% Frequenza
SI'	4911	75%
NO	1617	25%
Totale	6528	100%

18. Il tuo corso di studi prevede la frequenza in LABORATORI?	Frequenza	% Frequenza
SI'	2736	42%
NO	3792	58%
Totale	6528	100%

19. Hai usufruito/utilizzato delle AULE/SPAZI DI STUDIO?	Frequenza	% Frequenza
SI'	4605	71%
NO	1923	29%
Totale	6528	100%

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice 2020

Studenti iscritti agli anni successivi al primo

B) SERVIZI GENERALI, INFRASTRUTTURE E LOGISTICA

Macrodomanda	Domanda	Frequenza	Frequenza % Rispondenti	Media (scala 1-6)	Varianza	Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	Media Verona anno prec.
Le sedie, i banchi e gli arredi sono adeguati	20. Sedie, banchi e arredi delle AULE DIDATTICHE sono adeguati	4911	85%	4,18	1,57	3,97	3,90	3,99
	21. Sedie, banchi e arredi dei LABORATORI sono adeguati	2736	47%	4,17	1,65	4,27	4,21	3,98
	22. Sedie, banchi e arredi delle AULE/SPAZI DI STUDIO sono adeguati	4605	80%	4,17	1,61	4,06	4,05	3,91
Totale macrodomanda				4,17	1,60	4,10	4,05	3,95
L'illuminazione è adeguata	23. L'illuminazione delle AULE DIDATTICHE è adeguata	4911	85%	4,62	1,30	4,51	4,43	4,55
	24. L'illuminazione dei LABORATORI è adeguata	2736	47%	4,59	1,37	4,65	4,58	4,52
	25. L'illuminazione delle AULE/SPAZI DI STUDIO è adeguata	4605	80%	4,56	1,35	4,48	4,46	4,47
Totale macrodomanda				4,59	1,34	4,55	4,49	4,51
I luoghi per la didattica sono puliti	26. Le AULE DIDATTICHE sono pulite	4911	85%	4,65	1,29	4,49	4,40	4,53
	27. I LABORATORI sono puliti	2736	47%	4,68	1,36	4,67	4,59	4,59
	28. Le AULE/SPAZI DI STUDIO sono pulite	4605	80%	4,60	1,33	4,42	4,36	4,49
Totale macrodomanda				4,64	1,32	4,53	4,45	4,53
La sicurezza personale (rispetto a furti, borseggi, violenza fisica) all'interno di aule, laboratori e spazi studio è assicurata	29. La sicurezza personale nelle AULE DIDATTICHE è assicurata	4911	85%	4,53	1,59	4,39	4,38	4,49
	30. La sicurezza personale nei LABORATORI è assicurata	2736	47%	4,56	1,62	4,59	4,57	4,54
	31. La sicurezza personale nelle AULE/SPAZI DI STUDIO è assicurata	4605	80%	4,45	1,66	4,23	4,26	4,38
Totale macrodomanda				4,51	1,62	4,40	4,40	4,45
La sicurezza dal punto di vista edile ed impiantistico è adeguata	32. La sicurezza edile e impiantistica nelle AULE DIDATTICHE è adeguata	4911	85%	4,69	1,22	4,42	4,35	4,60
	33. La sicurezza edile e impiantistica nei LABORATORI è adeguata	2736	47%	4,69	1,32	4,60	4,54	4,62
	34. La sicurezza edile e impiantistica nelle AULE/SPAZI DI STUDIO è adeguata	4605	80%	4,70	1,19	4,47	4,43	4,61
Totale macrodomanda				4,69	1,23	4,50	4,44	4,61
Aule, laboratori e spazi studio sono facilmente accessibili	35. Le AULE DIDATTICHE sono facilmente accessibili	4911	85%	4,72	1,21	4,55	4,50	4,69
	36. I LABORATORI sono facilmente accessibili	2736	47%	4,66	1,39	4,53	4,48	4,62
	37. Le AULE/SPAZI DI STUDIO sono facilmente accessibili	4605	80%	4,68	1,31	4,45	4,44	4,62
Totale macrodomanda				4,69	1,29	4,51	4,47	4,65
Non vi è presenza di barriere architettoniche	38. Nelle AULE DIDATTICHE non sono presenti barriere architettoniche	4911	85%	4,54	1,62	4,27	4,23	4,53
	39. Nei LABORATORI non sono presenti barriere architettoniche	2736	47%	4,52	1,73	4,41	4,33	4,54
	40. Nelle AULE/SPAZI DI STUDIO non sono presenti barriere architettoniche	4605	80%	4,55	1,59	4,29	4,27	4,54
Totale macrodomanda				4,54	1,63	4,32	4,28	4,54
La temperatura è adeguata	41. Nelle AULE DIDATTICHE la temperatura è adeguata	4911	85%	4,15	1,64	3,94	3,92	3,89
	42. Nei LABORATORI la temperatura è adeguata	2736	47%	4,21	1,67	4,21	4,16	4,01
	43. Nelle AULE/SPAZI DI STUDIO la temperatura è adeguata	4605	80%	4,23	1,55	4,05	4,02	4,02
Totale macrodomanda				4,19	1,61	4,07	4,03	3,97
La segnaletica d'Ateneo è adeguata	44. La segnaletica delle AULE DIDATTICHE è adeguata	4911	85%	4,40	1,46	4,25	4,17	4,29
	45. La segnaletica dei LABORATORI è adeguata	2736	47%	4,33	1,64	4,29	4,23	4,25
	46. La segnaletica delle AULE/SPAZI DI STUDIO è adeguata	4605	80%	4,41	1,45	4,28	4,23	4,28
Totale macrodomanda				4,39	1,50	4,27	4,21	4,28
Il funzionamento di microfoni, computer, proiettori e apparecchi audio-video è adeguato	47. Il funzionamento di microfoni, PC, ecc nelle AULE DIDATTICHE è adeguato	4911	85%	4,15	1,51	4,04	3,96	4,01
Totale macrodomanda				4,15	1,51	4,04	3,96	4,01

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice 2020

Studenti iscritti agli anni successivi al primo

B) SERVIZI GENERALI, INFRASTRUTTURE E LOGISTICA

Macrodomanda	Domanda	Frequenza	Frequenza % Rispondenti	Media (scala 1-6)	Varianza	Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	Media Verona anno prec.
Quanto sono interessato/a a come il mio Ateneo affronta i seguenti temi legati alla sostenibilità ambientale	48. L'Ateneo affronta adeguatamente i temi relativi alla Gestione dei rifiuti	5781	100%	4,70	1,63	4,75	4,74	4,64
	49. L'Ateneo affronta adeguatamente i temi relativi alla Mobilità interna e verso la sede	5781	100%	4,46	1,69	4,65	4,63	4,43
	50. L'Ateneo affronta adeguatamente i temi relativi ai Consumi energetici	5781	100%	4,47	1,69	4,54	4,51	4,43
	51. L'Ateneo affronta adeguatamente i temi relativi alla Disponibilità aree verdi	5781	100%	4,86	1,53	5,03	4,97	4,80
Totale macrodomanda				4,62	1,66	4,74	4,71	4,58
Come valuto la qualità ambientale della sede in cui frequento in termini di	52. La qualità ambientale della sede frequentata è adeguata per quanto riguarda la Gestione dei rifiuti	5006	87%	4,51	1,55	4,56	4,36	4,30
	53. La qualità ambientale della sede frequentata è adeguata per quanto riguarda la Mobilità interna e verso la sede	4684	81%	4,32	1,47	4,22	4,02	4,19
	54. La qualità ambientale della sede frequentata è adeguata per quanto riguarda i Consumi energetici	4034	70%	4,20	1,48	4,22	4,04	4,06
	55. La qualità ambientale della sede frequentata è adeguata per quanto riguarda la Disponibilità aree verdi	5357	93%	4,16	1,90	4,27	3,98	4,06
Totale macrodomanda				4,30	1,63	4,32	4,10	4,15
	56. Sei complessivamente soddisfatto/a della qualità dei SERVIZI GENERALI, INFRASTRUTTURE e LOGISTICA?	5781	100%	4,28	1,32	4,18	4,03	4,17
Totale complessivo				4,47	1,54	4,35	4,28	4,34

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

Studenti iscritti agli anni successivi al primo

C) COMUNICAZIONE

Macrodomanda	Domanda	Frequenza	Frequenza % Rispondenti	Media (scala 1-6)	Varianza	Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	Media Verona anno prec.
ESPRIMI IL TUO ACCORDO CON LE SEGUENTI AFFERMAZIONI RELATIVE AI SERVIZI DI COMUNICAZIONE	58. L'immagine esterna dell'Ateneo è valorizzata	6025	92%	4,10	1,56	4,33	4,09	4,06
	59. Le informazioni reperite sul portale web di Ateneo (offerta formativa, siti web docenti, ...) sono adeguate	6357	97%	4,06	1,81	4,28	4,13	4,06
Totale macrodomanda				4,08	1,69	4,31	4,11	4,06
IN RIFERIMENTO ALLA DIFFUSIONE DELLE INFORMAZIONI ATTRAVERSO LE PAGINE UFFICIALI DI ATENEO NEI PIU' COMUNI SOCIAL NETWORK, ESPRIMI IL LIVELLO DI SODDISFAZIONE RISPETTO A:	60. Facebook	3021	46%	3,90	1,85	4,20	4,10	4,00
	61. Twitter	1442	22%	3,35	2,17	3,14	3,13	3,30
	62. YouTube	1954	30%	3,58	2,18	3,60	3,56	3,47
	63. Instagram	3689	57%	4,15	1,80	4,44	4,25	4,18
Totale macrodomanda				3,85	2,02	3,85	3,76	3,88
	64. Sei complessivamente soddisfatto/a della qualità dei SERVIZI DI COMUNICAZIONE?	6528	100%	3,95	1,53	3,99	3,84	3,90
Totale complessivo				3,97	1,78	4,05	3,90	3,95

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

Studenti iscritti agli anni successivi al primo

D) SISTEMI INFORMATIVI

Macrodomanda	Domanda	Frequenza	Frequenza % Rispondenti	Media (scala 1-6)	Varianza	Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	Media Verona anno prec.
ESPRIMI IL TUO ACCORDO CON LE SEGUENTI AFFERMAZIONI RELATIVE AI SISTEMI INFORMATIVI	1. Il portale web di Ateneo è facilmente navigabile	6473	100%	3,75	2,02	4,13	3,97	3,79
	2. Gli strumenti on-line per le operazioni collegate ai servizi personalizzati sono adeguati	6207	95%	3,96	1,75	4,24	4,13	3,90
	3. La connettività (rete cablata, rete wireless, prese corrente) è accessibile ed adeguata	5923	91%	4,21	1,73	4,08	3,95	4,09
	4. Ritieni che gli strumenti di supporto digitale alla didattica (piattaforma web, lezioni online, forum e blog, ecc.) siano soddisfacenti?	6433	99%	4,25	1,68	4,35	4,25	3,97
Totale macrodomanda				4,04	1,84	4,20	4,08	3,93
	5. Sei complessivamente soddisfatto/a della qualità dei SERVIZI DEI SISTEMI INFORMATIVI?	6498	100%	4,08	1,49	4,09	3,98	3,92
Totale complessivo				4,05	1,77	4,15	4,03	3,93

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

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	Media Verona anno prec.
NO	2860	44%	46%
SI'	3668	56%	54%
Totale	6528	100%	

8. Ti sei recato/a presso gli SPORTELLI DELLA SEGRETERIA STUDENTI nell'anno accademico corrente?	Frequenza	% Frequenza	Media Verona anno prec.
NO	5315	81%	48%
SI'	1213	19%	52%
Totale	6528	100%	

18. Qual è la ragione principale per cui non ti sei mai recato/a agli sportelli della segreteria studenti?	Frequenza	% Frequenza	Media Verona anno prec.
Uso strumenti alternativi allo sportello (Sito web, Call Center, Help-desk)	1985	37%	25%
Non ne ho avuto bisogno	2787	52%	65%
Gli orari di apertura non sono adeguati	332	6%	7%
Lo sportello è lontano dalla sede dove si svolgono le lezioni	87	2%	2%
Il personale non è cortese	124	2%	2%
Totale	5315	100%	

19. A quale segreteria studenti ti sei rivolto/a principalmente?	Frequenza	% Frequenza
Segreteria studenti Centrale	373	31%
Segreteria di Dipartimento o di Scuola	840	69%
Totale	1213	100%

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice 2020

Studenti iscritti agli anni successivi al primo

E) SERVIZI SEGRETERIA

Macrodomanda	Domanda	Frequenza	Frequenza % Rispondenti	Media (scala 1-6)	Varianza	Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	Media Verona anno prec.
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	3668	92%	3,57	2,03	3,90	3,73	3,48
	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	3668	92%	3,96	1,93	4,26	4,11	3,86
	17. Il processo di presentazione del Piano di Studio è soddisfacente	3668	92%	3,92	1,82	4,11	3,97	3,86
Totale macrodomanda				3,81	1,96	4,09	3,94	3,73
ESPRIMI IL TUO ACCORDO CON LE SEGUENTI AFFERMAZIONI RELATIVE AI SERVIZI DI SEGRETERIA ALLO SPORTELLO	20. La Segreteria Studenti è capace di risolvere i problemi	1213	31%	3,84	2,40	3,79	3,67	3,75
	21. Gli orari di apertura dello sportello sono adeguati	1213	31%	3,45	2,42	3,30	3,24	3,23
	22. L'attesa allo sportello è accettabile	1213	31%	3,84	2,36	3,73	3,65	3,74
Totale macrodomanda				3,71	2,42	3,61	3,52	3,57
	23. Sei complessivamente soddisfatto/a della QUALITA' del servizio ricevuto dalla SEGRETERIA STUDENTI?	3977	100%	3,75	1,99	3,88	3,75	3,72
Totale complessivo				3,78	2,06	3,86	3,74	3,67

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

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	Media Verona anno prec.
NO	5226	80%	67%
SI'	1302	20%	33%
Totale	6528	100%	

10. Hai utilizzato i SERVIZI BIBLIOTECARI di Ateneo (in presenza) come aule studio, nell'anno accademico corrente?	Frequenza	% Frequenza	Media Verona anno prec.
NO	5015	77%	49%
SI'	1513	23%	51%
Totale	6528	100%	

Se hai risposto NO alla domanda 9. ("Hai utilizzato i servizi bibliotecari di Ateneo (in presenza) per prestito e consultazione di volumi e riviste, nell'anno accademico corrente?"):

25. Qual è la ragione principale per cui NON hai usufruito dei servizi bibliotecari di Ateneo per consultazione e prestiti?	Frequenza	% Frequenza	Media Verona anno prec.
Non li conosco	463	9%	8%
Non ne ho avuto bisogno	3989	76%	79%
Non mi soddisfano	107	2%	2%
Frequento altre biblioteche extra-ateneo	667	13%	10%
Totale	5226	100%	

Se hai risposto NO alla domanda 10. ("Hai utilizzato i servizi bibliotecari di Ateneo (in presenza) come aule studio, nell'anno accademico corrente?"):

26. Qual è la ragione principale per cui NON hai usufruito dei servizi bibliotecari di Ateneo come aule studio?	Frequenza	% Frequenza	Media Verona anno prec.
Non li conosco	343	7%	8%
Non ne ho avuto bisogno	3772	75%	73%
Non mi soddisfano	234	5%	6%
Frequento altre biblioteche extra-ateneo	666	13%	13%
Totale	5015	100%	

11. Hai utilizzato i servizi di BIBLIOTECA DIGITALE (banche dati, periodici elettronici, ebooks) nell'anno accademico corrente?	Frequenza	% Frequenza	Media Verona anno prec.
NO	4752	73%	72%
SI'	1776	27%	28%
Totale	6528	100%	

Se hai risposto "no" alla domanda 11. ("Hai utilizzato i servizi di biblioteca digitale (banche dati, periodici elettronici, e-books) nell'anno accademico corrente?")

34. 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	820	17%
Non ne ho avuto bisogno	3263	69%
Non mi soddisfano	134	3%
Uso altre risorse/servizi on-line	535	11%
Totale	4752	100%

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice 2020

Studenti iscritti agli anni successivi al primo

F) SERVIZI BIBLIOTECARI

Macrodomanda	Domanda	Frequenza	Frequenza % Rispondenti	Media (scala 1-6)	Varianza	Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	Media Verona anno prec.
ESPRIMI IL TUO ACCORDO CON LE SEGUENTI AFFERMAZIONI RELATIVE AI SERVIZI BIBLIOTECARI PER CONSULTAZIONE E PRESTITI	27. Gli orari di apertura sono adeguati	1302	21%	4,47	1,61	4,41	4,32	4,52
	28. La disponibilità di volumi e riviste è esaustiva	1302	21%	4,52	1,46	4,59	4,50	4,49
Totale macrodomanda				4,50	1,53	4,50	4,41	4,51
ESPRIMI IL TUO ACCORDO CON LE SEGUENTI AFFERMAZIONI RELATIVE AI SERVIZI BIBLIOTECARI COME AULE STUDIO	29. Gli orari di apertura sono adeguati	1513	25%	4,57	1,55	4,36	4,30	4,66
				4,57	1,55	4,36	4,30	4,66
ESPRIMI IL TUO ACCORDO CON LE SEGUENTI AFFERMAZIONI RELATIVE AI SERVIZI BIBLIOTECARI IN PRESENZA	30. Ti ritieni soddisfatto/a rispetto ai SERVIZI BIBLIOTECARI in presenza forniti dall'Ateneo?	1976	33%	4,60	1,22	4,55	4,43	4,59
ESPRIMI IL TUO ACCORDO CON LE SEGUENTI AFFERMAZIONI IN RIFERIMENTO AL SISTEMA BIBLIOTECARIO DI ATENEO (PRESTITO, RISORSE ELETTRONICHE, EVENTI, ATTIVITÀ DIVULGATIVE)	31. La presenza del sistema bibliotecario di Ateneo è un valore aggiunto per l'ateneo stesso e la sua comunità di studenti e docenti	5863	97%	5,09	1,17	n.d.	n.d.	n.d.
	32. La presenza del sistema bibliotecario di Ateneo è un valore aggiunto per la città	5662	93%	4,94	1,34	n.d.	n.d.	n.d.
	33. Conosco e sono aggiornato/a sulle attività divulgative e sugli eventi organizzati dal sistema bibliotecario di ateneo	4756	78%	3,53	2,22	n.d.	n.d.	n.d.
Totale macrodomanda				4,58	2,00	n.d.	n.d.	n.d.
ESPRIMI IL TUO ACCORDO CON LE SEGUENTI AFFERMAZIONI RELATIVE AI SERVIZI DI BIBLIOTECA DIGITALE	35. L'accesso alle risorse elettroniche (banche dati, periodici elettronici, e-books) è facile	1121	18%	3,95	1,83	4,19	4,13	3,89
	36. La disponibilità di risorse elettroniche (banche dati, periodici elettronici, e-books) è ampia	1121	18%	4,33	1,66	4,32	4,23	4,23
	37. Ti ritieni soddisfatto/a rispetto ai servizi di BIBLIOTECA DIGITALE?	1121	18%	4,21	1,71	4,32	4,24	4,13
Totale macrodomanda				4,16	1,76	4,28	4,20	4,08
SERVIZI BIBLIOTECARI	38. Sei complessivamente soddisfatto/a della qualità dei servizi bibliotecari di Ateneo?	2828	47%	4,51	1,21	4,49	4,37	4,52
Totale macrodomanda				4,51	1,21	4,49	4,37	4,52
Totale complessivo				4,52	1,79	4,41	4,32	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

Studenti iscritti agli anni successivi al primo

G) DIRITTO ALLO STUDIO

40. 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	667	10%
SI', ma non approfonditamente	2710	42%
Conosco solamente alcuni servizi, ma questi in modo completo	1132	17%
No	2019	31%
Totale	6528	100%

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice 2020

Studenti iscritti agli anni successivi al primo

G) DIRITTO ALLO STUDIO

Macrodomanda	Domanda	Frequenza	Frequenza % Rispondenti	Media (scala 1-6)	Varianza	Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	Media Verona anno prec.
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?	41. COLLEGI/RESIDENZE	847	19%	3,89	2,00	4,02	3,91	3,81
	42. MENSE	1945	43%	4,00	1,95	4,26	4,12	3,97
	43. BORSE di STUDIO	1889	42%	4,42	2,29	4,43	4,35	4,44
	44. ATTIVITA' di COLLABORAZIONI STUDENTESCHE (es. 150 ore)	1026	23%	4,17	2,22	4,00	4,04	4,12
	45. ATTIVITA' di TUTORAGGIO	1454	32%	4,31	1,80	4,35	4,21	4,25
	46. CHIAREZZA nei MECCANISMI di ACCESSO, REQUISITI e SCADENZE PREVISTE	3070	68%	4,01	1,93	4,18	4,08	3,90
	47. Sei complessivamente soddisfatto/a della QUALITA' dei servizi di DIRITTO ALLO STUDIO?	4509	100%	4,17	1,45	4,21	4,09	4,12
Totale macrodomanda				4,14	1,87	4,21	4,11	4,09
Totale complessivo				4,14	1,87	4,21	4,11	4,09

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

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
NO	5908	91%
SI'	620	9%
Totale	6528	100%

Se hai risposto SI alla domanda precedente:

Macrodomanda	Domanda	Frequenza	Frequenza % Rispondenti	Media (scala 1-6)	Varianza	Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	Media Verona anno prec.
INTERNAZIONALIZZAZIONE	49. La promozione e le informazioni fornite sui programmi di internazionalizzazione (es. programma Erasmus) sono adeguate	3704	99%	3,82	1,94	3,93	3,87	3,82
Totale macrodomanda				3,82	1,94	3,93	3,87	3,82
ESPRIMI IL TUO ACCORDO CON LE SEGUENTI AFFERMAZIONI RELATIVE AL SERVIZIO DI INTERNAZIONALIZZAZIONE	50. Il numero delle università partner (e quindi destinazioni tra cui scegliere per un periodo di scambio all'estero) è adeguato	620	17%	4,38	2,01	3,88	3,84	4,31
	51. Il supporto fornito nella stesura del Piano di Studio e nella convalida degli esami/CFU è adeguato	620	17%	3,74	2,48	3,50	3,46	3,63
	52. Sei complessivamente soddisfatto/a della QUALITA' dei SERVIZI di INTERNAZIONALIZZAZIONE?	620	17%	4,12	1,91	3,91	3,88	3,99
Totale macrodomanda				4,08	2,20	3,76	3,73	3,98
Totale complessivo				3,91	2,04	3,85	3,80	3,90

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

Studenti iscritti agli anni successivi al primo

I) SERVIZI DI JOB PLACEMENT/CAREER SERVICE

13. Nell'anno accademico corrente hai usufruito del servizio di JOB PLACEMENT/CAREER SERVICE fornito dall'Ateneo?	Frequenza	% Frequenza
NO	6237	96%
SI'	291	4%
Totale	6528	100%

14. Nell'anno accademico corrente hai usufruito dei servizi di TIROCINIO forniti dall'Ateneo?	Frequenza	% Frequenza
NO	4418	68%
SI'	2110	32%
Totale	6528	100%

Se hai risposto SI alle precedenti domande:

Macrodomanda	Domanda	Frequenza	Frequenza % Rispondenti	Media (scala 1-6)	Varianza	Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	Media Verona anno prec.
ESPRIMI IL TUO ACCORDO CON LE SEGUENTI AFFERMAZIONI RELATIVE AL SERVIZIO DI JOB PLACEMENT/CAREER SERVICE FORNITO DALL'ATENEO	54. Il supporto ricevuto nella ricerca di opportunità lavorative è adeguato	291	13%	3,98	1,99	3,88	3,77	3,74
	55. Il supporto ricevuto nella ricerca del tirocinio è adeguato	2110	96%	3,71	2,12	3,75	3,73	3,76
	56. Sei complessivamente soddisfatto/a della QUALITA' dei servizi di JOB PLACEMENT/CAREER SERVICE?	2208	100%	3,66	1,56	3,60	3,56	3,66
Totale macrodomanda				3,70	1,85	3,74	3,69	3,71
Totale complessivo				3,70	1,85	3,74	3,69	3,71

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
 Studenti iscritti agli anni successivi al primo

CONCLUSIONE

58. Sei complessivamente soddisfatto/a della tua esperienza universitaria?	Frequenza	% Frequenza	Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	Media Verona anno prec.
NO	1026	16%	18%	20%	14%
SI'	5502	84%	82%	80%	86%
Totale	6528	100%	100%	100%	

In riferimento a tutti gli aspetti considerati, dai un ordine di importanza ai seguenti servizi (1° il più importante, 8° il meno importante):

	1° posto		2° posto		3° posto		4° posto		5° posto		6° posto		7° posto		8° posto	
	Frequenza	% Frequenza														
Biblioteche / University library services	864	13%	901	14%	866	13%	894	14%	875	13%	811	12%	631	10%	766	12%
Comunicazione / Communication services	858	13%	1219	19%	1013	16%	964	15%	838	13%	642	10%	555	9%	502	8%
Diritto allo studio / Right to study	1705	26%	1063	16%	999	15%	779	12%	742	11%	582	9%	429	7%	336	5%
Internazionalizzazione / Internationalisation services	174	3%	375	6%	518	8%	729	11%	791	12%	978	15%	1282	20%	1506	23%
Job placement/career service	289	4%	384	6%	558	9%	716	11%	972	15%	1109	17%	1316	20%	1117	17%
Segreterie / Student support offices	1624	25%	1241	19%	976	15%	715	11%	550	8%	598	9%	398	6%	440	7%
Servizi generali e logistici / General services, infrastructure and logistics	430	7%	599	9%	784	12%	892	14%	870	13%	950	15%	1105	17%	947	15%
Sistemi informativi / Computer services	584	9%	746	11%	814	12%	839	13%	890	14%	858	13%	812	12%	914	14%
Totale	6528	100%														

68. In riferimento a tutti i servizi considerati, come reperi la prestazione dell'Ateneo rispetto all'anno precedente?	Frequenza	% Frequenza
Peggior	804	12%
Uguale	3201	49%
Migliore	1110	17%
Non so	1413	22%
Totale	6528	100%