

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice GP2022

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

ANAGRAFICA

1. Dipartimento di afferenza	Frequenza	% Frequenza
ALTRA STRUTTURA	10	1,9%
DIPARTIMENTO CULTURE E CIVILTA'	67	12,4%
DIPARTIMENTO DI BIOTECNOLOGIE	51	9,4%
DIPARTIMENTO DI DIAGNOSTICA E SANITA' PUBBLICA	49	9,1%
DIPARTIMENTO DI INFORMATICA	31	5,7%
DIPARTIMENTO DI LINGUE E LETTERATURE STRANIERE	59	10,9%
DIPARTIMENTO DI MANAGEMENT	51	9,4%
DIPARTIMENTO DI MEDICINA	48	8,9%
DIPARTIMENTO DI NEUROSCIENZE, BIOMEDICINA E MOVIMENTO	69	12,8%
DIPARTIMENTO DI SCIENZE CHIRURGICHE, ODONTOSTOMATOLOGICHE E MATERNO-INFANTILI	14	2,6%
DIPARTIMENTO DI SCIENZE ECONOMICHE	16	3,0%
DIPARTIMENTO DI SCIENZE GIURIDICHE	33	6,1%
DIPARTIMENTO DI SCIENZE UMANE	42	7,8%
Totale	540	100%

2. Cittadinanza	Frequenza	% Frequenza
Italiana	513	95,0%
Straniera	27	5,0%
Totale	540	100%

3. Ruolo	Frequenza	% Frequenza
Assegnista di ricerca	89	16,5%
Docente a contratto	4	0,7%
Dottorando	113	20,9%
Professore ordinario o associato	220	40,7%
Ricercatore a tempo determinato	89	16,5%
Ricercatore di ruolo	25	4,6%
Totale	540	100%

4. Incarico istituzionale	Frequenza	% Frequenza
Altro incarico	123	22,8%
Coordinatore corso di dottorato, Coordinatore corso di perfezionamento; Presidente/Coordinatore/Preside della struttura di raccordo/collegio/scuola; Presidente/Coordinatore del Corso di Studi; Preside;	43	8,0%
Nessun incarico	356	65,9%
Rettore; Direttore di Dipartimento, Prorettore/Delegato del Rettore; Responsabile di polo territoriale; Presidente/Direttore centro di supporto;	18	3,3%
Totale	540	100%

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice GP2022

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

A) SUPPORTO ALLA DIDATTICA

12. In riferimento al supporto per la gestione delle Ammissioni (Lauree Magistrali, Triennali e Dottorato), dei Piani di studio, del riconoscimento esami e del trasferimento studenti, si è prevalentemente rivolto a	Frequenza	% Frequenza
Amministrazione Centrale	33	26,2%
Strutture Decentrate	93	73,8%
Totale	126	100%

14. In riferimento al supporto per la didattica (Appelli d'esame e Appelli di laurea), si è prevalentemente rivolto a	Frequenza	% Frequenza
Amministrazione Centrale	37	13,4%
Strutture Decentrate	239	86,6%
Totale	276	100%

16. In riferimento al supporto alla gestione dei tirocini obbligatori e non obbligatori, si è prevalentemente rivolto a	Frequenza	% Frequenza
Amministrazione Centrale	42	53,8%
Strutture Decentrate	36	46,2%
Totale	78	100%

18. In riferimento ai servizi di assicurazione della qualità della didattica, si è prevalentemente rivolto a	Frequenza	% Frequenza
Amministrazione Centrale	43	46,7%
Strutture Decentrate	49	53,3%
Totale	92	100%

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice GP2022

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

A) SUPPORTO ALLA DIDATTICA

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 Ammissioni (Lauree Magistrali, Triennali e Dottorato), dei Piani di studio, del riconoscimento esami e del trasferimento studenti	13. Indichi il livello di soddisfazione	126	28%	5,14	1,18	4,87	4,81	5,05
Totale macrodomanda				5,14	1,18	4,87	4,81	5,05
In riferimento al supporto per la didattica (Appelli d'esame e Appelli di laurea)	15. Indichi il livello di soddisfazione	276	61%	5,30	1,00	5,01	4,97	5,14
Totale macrodomanda				5,30	1,00	5,01	4,97	5,14
In riferimento al supporto alla gestione dei tirocini obbligatori e non obbligatori	17. Indichi il livello di soddisfazione	78	17%	4,99	1,36	4,80	4,70	4,68
Totale macrodomanda				4,99	1,36	4,80	4,70	4,68
In riferimento ai servizi di assicurazione della qualità della didattica	19. Indichi il livello di soddisfazione	92	20%	5,04	1,49	4,71	4,68	4,76
Totale macrodomanda				5,04	1,49	4,71	4,68	4,76
In riferimento ai laboratori didattici	20. Si ritiene soddisfatto del supporto tecnico fornito	102	23%	4,74	1,68	4,42	4,49	4,74
Totale macrodomanda				4,74	1,68	4,42	4,49	4,74
In riferimento al supporto amministrativo e tecnico all'utilizzo di strumenti di digital learning (piattaforma, video, etc.)	21. Indichi il livello di soddisfazione	185	41%	4,82	1,57	4,60	4,53	4,67
Totale macrodomanda				4,82	1,57	4,60	4,53	4,67
In riferimento al supporto nella gestione dei corsi dei dottorati di ricerca	22. Indichi il livello di soddisfazione	113	25%	3,68	1,79	3,69	3,92	4,43
Totale macrodomanda				3,68	1,79	3,69	3,92	4,43
Complessivamente, in riferimento al supporto alla didattica	23. Indichi il livello di soddisfazione	395	87%	4,88	1,38	4,74	4,73	4,93
Totale macrodomanda				4,88	1,38	4,74	4,73	4,93
Totale complessivo				4,89	1,53	4,61	4,60	4,90

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

B) SUPPORTO ALLA RICERCA

33. In riferimento ai servizi di assicurazione della qualità della ricerca, si è prevalentemente rivolto a	Frequenza	% Frequenza
Amministrazione Centrale	34	79,1%
Strutture Decentrate	9	20,9%
Totale	43	100%

35. In riferimento alle informazioni e promozione sui bandi ed opportunità di finanziamento, si è prevalentemente rivolto a	Frequenza	% Frequenza
Amministrazione Centrale	169	76,5%
Strutture Decentrate	52	23,5%
Totale	221	100%

37. In riferimento al supporto per la stesura della proposta di progetto per i bandi, si è prevalentemente rivolto a	Frequenza	% Frequenza
Amministrazione Centrale	129	77,7%
Strutture Decentrate	37	22,3%
Totale	166	100%

39. In riferimento al supporto per la gestione dei progetti (Budget, rendicontazione), si è prevalentemente rivolto a	Frequenza	% Frequenza
Amministrazione Centrale	101	61,2%
Strutture Decentrate	64	38,8%
Totale	165	100%

41. In riferimento al supporto per la gestione proprietà intellettuale (contratti, convenzioni, quadro PI), si è prevalentemente rivolto a	Frequenza	% Frequenza
Amministrazione Centrale	50	76,9%
Strutture Decentrate	15	23,1%
Totale	65	100%

43. In riferimento al supporto per la valorizzazione della ricerca (spin-off, brevetti, contratti di sviluppo), si è prevalentemente rivolto a	Frequenza	% Frequenza
Amministrazione Centrale	36	80,0%
Strutture Decentrate	9	20,0%
Totale	45	100%

45. In riferimento al supporto per la stesura dei contratti (negoiazione clausole, stesura contratto, verifica legittimità), si è prevalentemente rivolto a	Frequenza	% Frequenza
Amministrazione Centrale	41	42,3%
Strutture Decentrate	56	57,7%
Totale	97	100%

47. In riferimento al supporto per la gestione del catalogo/archivio istituzionale della ricerca, si è prevalentemente rivolto a	Frequenza	% Frequenza
Amministrazione Centrale	68	53,5%
Strutture Decentrate	59	46,5%
Totale	127	100%

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice GP2022

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

B) SUPPORTO ALLA RICERCA

Macrodomanda	Domanda	Frequenza	% Rispondenti	GP2022		Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	Media Verona GP2021
				Media	Varianza			
In riferimento ai servizi di assicurazione della qualità della ricerca	34. Indichi il livello di soddisfazione	43	10%	4,72	1,83	4,41	4,40	4,85
Totale macrodomanda				4,72	1,83	4,41	4,40	4,85
In riferimento alle informazioni e promozione sui bandi ed opportunità di finanziamento	36. Indichi il livello di soddisfazione	221	54%	4,71	1,57	4,24	4,25	4,43
Totale macrodomanda				4,71	1,57	4,24	4,25	4,43
In riferimento al supporto per la stesura della proposta di progetto per bandi	38. Indichi il livello di soddisfazione	166	40%	4,86	1,51	4,15	4,09	4,64
Totale macrodomanda				4,86	1,51	4,15	4,09	4,64
In riferimento al supporto per la gestione dei progetti (Budget, rendicontazione)	40. Indichi il livello di soddisfazione	165	40%	4,73	2,05	4,26	4,29	4,62
Totale macrodomanda				4,73	2,05	4,26	4,29	4,62
In riferimento al supporto per la gestione proprietà intellettuale (contratti, convenzioni, quadro PI)	42. Indichi il livello di soddisfazione	65	16%	4,57	1,84	4,20	4,19	4,16
Totale macrodomanda				4,57	1,84	4,20	4,19	4,16
In riferimento alla valorizzazione della ricerca (spin-off, brevetti, contratti di sviluppo)	44. Indichi il livello di soddisfazione	45	11%	4,76	1,83	4,17	4,05	4,32
Totale macrodomanda				4,76	1,83	4,17	4,05	4,32
In riferimento al supporto per la stesura dei contratti (negoziare clausole, stesura contratto, verifica legittimità)	46. Indichi il livello di soddisfazione	97	24%	4,67	2,08	4,18	4,27	4,76
Totale macrodomanda				4,67	2,08	4,18	4,27	4,76
In riferimento al supporto per la gestione del catalogo/archivio istituzionale della ricerca	48. Indichi il livello di soddisfazione	127	31%	4,79	1,61	4,56	4,56	4,86
Totale macrodomanda				4,79	1,61	4,56	4,56	4,86
In riferimento ai laboratori di ricerca	49. Si ritiene soddisfatto del supporto tecnico fornito	96	23%	4,22	1,88	3,86	4,06	4,04
Totale macrodomanda				4,22	1,88	3,86	4,06	4,04
In riferimento al supporto amministrativo ricevuto al dottorato di ricerca	50. Indichi il livello di soddisfazione	106	26%	3,62	1,93	3,83	3,99	4,14
Totale macrodomanda				3,62	1,93	3,83	3,99	4,14
Complessivamente, in riferimento al supporto alla ricerca	51. Indichi il livello di soddisfazione	361	88%	4,61	1,67	4,23	4,29	4,62
Totale macrodomanda				4,61	1,67	4,23	4,29	4,62
Totale complessivo				4,60	1,83	4,19	4,22	4,56

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

C) AMMINISTRAZIONE E GESTIONE DEL PERSONALE

59. In riferimento al supporto per l' attivazione e gestione degli assegni di ricerca e degli incarichi e collaborazioni di didattica e di ricerca, si è prevalentemente rivolto a	Frequenza	% Frequenza
Amministrazione Centrale	50	33,3%
Strutture Decentrate	100	66,7%
Totale	150	100%

61. In riferimento al supporto per la gestione giuridica ed amministrativa della carriera (ingresso, passaggi di ruolo, congedi, aspettative, afferenze, opzioni a tempo definito etc.), si è prevalentemente rivolto a	Frequenza	% Frequenza
Amministrazione Centrale	101	83,5%
Strutture Decentrate	20	16,5%
Totale	121	100%

63. In riferimento al rimborso missioni, si è prevalentemente rivolto a	Frequenza	% Frequenza
Amministrazione Centrale	154	42,4%
Strutture Decentrate	209	57,6%
Totale	363	100%

65. In riferimento al supporto per la liquidazione dei compensi conto terzi, si è prevalentemente rivolto a	Frequenza	% Frequenza
Amministrazione Centrale	21	24,7%
Strutture Decentrate	64	75,3%
Totale	85	100%

67. In riferimento al supporto per la gestione dei Visiting Professors (invito, attivazione, accoglienza, supporto al docente ospitante, supporto al visiting), si è prevalentemente rivolto a	Frequenza	% Frequenza
Amministrazione Centrale	34	45,3%
Strutture Decentrate	41	54,7%
Totale	75	100%

69. In riferimento al supporto amministrativo per l'internazionalizzazione del personale docente dell'Ateneo (docenza mobile, visiting all'estero), si è prevalentemente rivolto a	Frequenza	% Frequenza
Amministrazione Centrale	43	66,2%
Strutture Decentrate	22	33,8%
Totale	65	100%

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice GP2022

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

C) 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 l' attivazione e gestione degli assegni di ricerca e degli incarichi e collaborazioni di didattica e di ricerca	60. Indichi il livello di soddisfazione	150	34%	4,95	1,89	4,68	4,69	5,15
Totale macrodomanda				4,95	1,89	4,68	4,69	5,15
In riferimento al supporto per la gestione giuridica ed amministrativa della carriera (ingresso, passaggi di ruolo, congedi, aspettative, afferenze, opzioni a tempo definito etc.)	62. Indichi il livello di soddisfazione	121	28%	5,10	1,32	4,77	4,74	5,19
Totale macrodomanda				5,10	1,32	4,77	4,74	5,19
In riferimento al rimborso missioni	64. Indichi il livello di soddisfazione	363	83%	4,15	2,72	4,59	4,48	4,39
Totale macrodomanda				4,15	2,72	4,59	4,48	4,39
In riferimento al supporto per la liquidazione dei compensi conto terzi	66. Indichi il livello di soddisfazione	85	19%	4,27	2,82	4,41	4,31	4,46
Totale macrodomanda				4,27	2,82	4,41	4,31	4,46
In riferimento al supporto per la gestione dei Visiting Professors (invito, attivazione, accoglienza, supporto al docente ospitante, supporto al visiting)	68. Indichi il livello di soddisfazione	75	17%	4,67	1,95	4,37	4,26	4,35
Totale macrodomanda				4,67	1,95	4,37	4,26	4,35
In riferimento al supporto amministrativo per l'internazionalizzazione del personale docente dell'Ateneo (docenza mobile, visiting all'estero)	70. Indichi il livello di soddisfazione	65	15%	4,63	2,46	4,22	4,28	4,30
Totale macrodomanda				4,63	2,46	4,22	4,28	4,30
Complessivamente, in riferimento al supporto all'amministrazione e gestione del personale	71. Indichi il livello di soddisfazione	439	100%	4,44	2,03	4,51	4,47	4,73
Totale macrodomanda				4,44	2,03	4,51	4,47	4,73
Totale complessivo				4,49	2,30	4,51	4,46	4,70

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

D) INFRASTRUTTURE E SERVIZI DI CAMPUS

75. In riferimento al supporto per l'acquisto di beni e servizi, si è prevalentemente rivolto a	Frequenza	% Frequenza
Amministrazione Centrale	49	24,9%
Strutture Decentrate	148	75,1%
Totale	197	100%

78. In riferimento agli interventi di manutenzione, si è prevalentemente rivolto a	Frequenza	% Frequenza
Amministrazione Centrale	70	49,6%
Strutture Decentrate	71	50,4%
Totale	141	100%

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice GP2022

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

D) 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	76. Le procedure sono chiare	197	41%	4,27	2,05	3,95	3,98	4,35
	77. L'attività è svolta in tempi adeguati	197	41%	4,19	2,28	3,66	3,78	4,47
Totale macrodomanda				4,23	2,16	3,81	3,88	4,41
In riferimento agli interventi di manutenzione	79. Indichi il livello di soddisfazione	141	30%	4,27	2,08	3,52	3,60	4,06
Totale macrodomanda				4,27	2,08	3,52	3,60	4,06
In riferimento ai servizi generali e alla logistica	80. Gli ambienti sono puliti	464	97%	4,64	1,63	4,24	4,32	4,73
	81. Gli spazi/aule sono facilmente identificabili	462	97%	4,71	1,45	4,43	4,57	4,96
	82. La temperatura è confortevole	465	98%	4,05	2,15	3,66	3,76	4,80
	83. La sicurezza di persone e cose è adeguata	452	95%	4,75	1,39	4,31	4,46	4,83
	84. L'ampiezza delle aule è adeguata al numero di studenti	428	90%	4,66	1,57	4,33	4,43	4,65
	85. Il materiale di supporto alle aule (microfono, proiettore...) è adeguato	439	92%	4,43	1,60	4,25	4,32	4,45
	86. Il servizio mensa è adeguato (qualità degli alimenti, varietà, cortesia)	195	41%	3,65	2,53	3,62	3,55	3,68
Totale macrodomanda				4,48	1,80	4,12	4,20	4,68
In riferimento alle azioni e misure dell'ateneo sulla sostenibilità energetica e ambientale	87. Le azioni intraprese sono efficaci	335	70%	3,85	1,79	3,60	3,59	3,93
Totale macrodomanda				3,85	1,79	3,60	3,59	3,93
Complessivamente, in riferimento al supporto agli approvvigionamenti e ai servizi di campus	88. Indichi il livello di soddisfazione	476	100%	4,04	1,22	3,77	3,79	4,18
Totale macrodomanda				4,04	1,22	3,77	3,79	4,18
Totale complessivo				4,35	1,82	3,76	3,81	4,52

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

E) SERVIZI INFORMATICI E TECNOLOGICI

91. In riferimento al servizio Help-Desk informatico Indichi la frequenza di utilizzo	Frequenza	% Frequenza
Annuale	224	47,5%
Giornaliera	4	0,8%
Mai	74	15,7%
Mensile	170	36,0%
Totale	472	100%

92. In riferimento al servizio Help-Desk informatico, si è prevalentemente rivolto a	Frequenza	% Frequenza
Amministrazione Centrale	131	32,9%
Strutture Decentrate	267	67,1%
Totale	398	100%

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice GP2022

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

E) 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	89. Indichi il livello di soddisfazione	462	98%	4,66	1,43	4,09	4,02	4,69
Totale macrodomanda				4,66	1,43	4,09	4,02	4,69
In riferimento alla casella di posta elettronica personale e agli altri servizi cloud (WebConference, Storage...)	90. Indichi il livello di soddisfazione	461	98%	4,68	1,33	4,83	4,83	4,84
Totale macrodomanda				4,68	1,33	4,83	4,83	4,84
In riferimento al servizio Help-Desk informatico	93. Indichi il livello di soddisfazione	392	83%	4,64	1,83	4,78	4,68	4,81
Totale macrodomanda				4,64	1,83	4,78	4,68	4,81
Complessivamente, in riferimento ai sistemi informatici	94. Indichi il livello di soddisfazione	472	100%	4,44	1,46	4,36	4,27	4,60
Totale macrodomanda				4,44	1,46	4,36	4,27	4,60
Totale complessivo				4,60	1,51	4,51	4,45	4,73

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

F) 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	95. I servizi dell'Ateneo a supporto del personale docente sono noti	389	84%	4,21	1,54	3,89	3,94	4,23
	96. L'organizzazione dei servizi in termini di ruoli e responsabilità è chiara	428	93%	3,89	1,85	3,75	3,83	3,93
	97. La modalità di accesso ai servizi è chiara	445	96%	3,96	1,65	3,78	3,85	4,00
	98. La diffusione delle informazioni riguardo ad attività culturali, seminari ed eventi è soddisfacente	453	98%	4,30	1,79	4,41	4,43	4,35
	99. La diffusione delle informazioni riguardo alla sostenibilità ambientale ed energetica è soddisfacente	407	88%	3,89	1,88	3,68	3,66	3,89
Totale macrodomanda				4,05	1,77	3,90	3,94	4,09
In riferimento alla promozione esterna dell'immagine dell'Ateneo	100. L'immagine dell'Ateneo è valorizzata attraverso i media	401	87%	4,22	1,56	4,08	4,08	3,91
Totale macrodomanda				4,22	1,56	4,08	4,08	3,91
Complessivamente, in riferimento ai servizi di comunicazione	101. Indichi il livello di soddisfazione	462	100%	4,03	1,35	3,95	3,93	4,01
Totale macrodomanda				4,03	1,35	3,95	3,93	4,01
In riferimento alle informazioni fornite, indichi il livello di soddisfazione rispetto alla facilità di navigazione de:	102. Il sito dell'Ateneo	445	96%	4,12	1,82	3,93	3,90	4,29
	103. Il sito/la pagina di Dipartimento	447	97%	4,16	1,73	3,99	3,90	4,31
	104. Il sito/la pagina del Corso di Studi	423	92%	4,01	1,95	3,98	3,89	3,99
	105. L'Intranet dell'Ateneo	450	97%	4,15	1,83	3,97	3,91	4,52
Totale macrodomanda				4,11	1,83	3,97	3,90	4,28
In riferimento alla diffusione delle informazioni attraverso le pagine ufficiali di Ateneo nei più comuni social media, indichi il livello di soddisfazione rispetto a:	106. Facebook	168	36%	4,21	1,94	4,06	4,16	4,22
	107. Twitter	105	23%	3,82	2,25	3,67	3,71	3,73
	108. LinkedIn	160	35%	4,19	1,75	4,00	4,03	3,78
	109. Instagram	145	31%	4,06	2,09	4,02	4,07	3,89
Totale macrodomanda				4,09	1,99	3,94	3,99	3,93
In riferimento alla qualità dei servizi di informazione e diffusione informativa attraverso il sito e i social media di Ateneo	110. Indichi il livello di soddisfazione	457	99%	4,06	1,22	3,92	3,90	4,04
Totale macrodomanda				4,06	1,22	3,92	3,90	4,04
Totale complessivo				4,08	1,72	3,96	3,96	4,11

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

G) 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:	113. Il servizio fornito è efficace	93	91%	4,44	1,92	n.d.	n.d.	n.d.
	114. Le tempistiche di evasione delle richieste sono adeguate	93	91%	4,14	2,53	n.d.	n.d.	n.d.
	Indichi il livello di soddisfazione	93	91%	4,47	1,86	n.d.	n.d.	n.d.
Totale macrodomanda				4,35	2,11	n.d.	n.d.	n.d.
In riferimento ai servizi inerenti alla privacy, il trattamento dei dati personali e la sicurezza delle informazioni:	115. Il servizio fornito è efficace	47	46%	3,87	2,03	n.d.	n.d.	n.d.
	116. Le tempistiche di evasione delle richieste sono adeguate	47	46%	3,72	2,64	n.d.	n.d.	n.d.
	Indichi il livello di soddisfazione	47	46%	3,94	2,45	n.d.	n.d.	n.d.
Totale macrodomanda				3,85	2,37	n.d.	n.d.	n.d.
Totale complessivo				4,10	2,24	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 docente e ricercatore, assegnisti di ricerca, dottorandi, docenti a contratto

H) BIBLIOTECHE

Macrodomanda	Domanda	Frequenza	% Rispondenti	GP2022		Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	Media Verona GP2021
				Media	Varianza			
In riferimento al sistema bibliotecario di Ateneo	121. Conosco e sono aggiornato sulle attività divulgative e sugli eventi organizzati dal sistema bibliotecario di Ateneo	360	90%	4,38	1,93	4,02	4,14	4,41
Totale macrodomanda				4,38	1,93	4,02	4,14	4,41
In riferimento ai servizi in presenza presso le biblioteche	122. Il patrimonio documentale cartaceo è completo	167	42%	4,20	1,68	4,14	4,10	4,32
	123. Gli orari di apertura delle biblioteche sono adeguati	167	42%	4,86	1,36	4,29	4,37	4,77
Totale macrodomanda				4,53	1,63	4,22	4,24	4,54
In riferimento alle operazioni on-line	124. Indichi il livello di soddisfazione	305	77%	4,91	1,13	4,64	4,59	4,78
Totale macrodomanda				4,91	1,13	4,64	4,59	4,78
In riferimento ai servizi interbibliotecari	125. Indichi il livello di soddisfazione	125	31%	5,42	0,81	4,79	4,80	5,18
Totale macrodomanda				5,42	0,81	4,79	4,80	5,18
In riferimento al servizio bibliotecario	126. Indichi il livello di soddisfazione	343	86%	4,95	1,07	4,55	4,59	4,81
Totale macrodomanda				4,95	1,07	4,55	4,59	4,81
Totale complessivo				4,75	1,49	4,44	4,47	4,69

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

I) REPORTING

Macrodomanda	Domanda	Frequenza	% Rispondenti	GP2022		Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	Media Verona GP2021
				Media	Varianza			
In riferimento al servizio di richiesta dati	128. Il servizio di reporting fornito è efficace	107	94%	4,52	1,48	n.d.	n.d.	4,70
	129. Le tempistiche di evasione della richiesta sono adeguate	104	91%	4,64	1,47	n.d.	n.d.	4,80
	130. I report on-line presenti nel data warehouse di Ateneo sono adeguati	100	88%	4,40	1,60	n.d.	n.d.	4,68
Totale macrodomanda				4,52	1,51	n.d.	n.d.	4,73
In riferimento alla qualità del servizio di reporting	131. Indichi il livello di soddisfazione	114	100%	4,49	1,38	n.d.	n.d.	4,69
Totale macrodomanda				4,49	1,38	n.d.	n.d.	4,69
Totale complessivo				4,52	1,48	n.d.	n.d.	4,72

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

J) SODDISFAZIONE COMPLESSIVA

134. Come reputa la prestazione dell'Ateneo rispetto all'anno precedente?	Frequenza	% Frequenza
Migliore	100	22,1%
Non so	86	19,0%
Peggior	32	7,1%
Uguale	235	51,9%
Totale	453	100%

In riferimento a tutti gli aspetti considerati, ponga i servizi di supporto in ordine di importanza dal più importante (1) al meno importante (9) trascinandoli nella sezione di destra della pagina

Servizio	Posizionamento medio
SUPPORTO ALLA RICERCA	2,73
SUPPORTO ALLA DIDATTICA	2,89
SISTEMI INFORMATICI	3,28
AMMINISTRAZIONE E GESTIONE PERSONALE	3,29
BIBLIOTECHE	4,56
INFRASTRUTTURE E SERVIZI DI CAMPUS	4,92
COMUNICAZIONE, PORTALE E SOCIAL MEDIA	5,55
SERVIZI LEGATI ALLA STESURA DI ATTI E AL TRATTAMENTO DI DATI PERSONALI	5,63
REPORTING	5,72

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice GP2022

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

J) 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	132. Si ritiene complessivamente soddisfatto	425	96%	4,35	1,37	4,15	4,12	4,38
Totale macrodomanda				4,35	1,37	4,15	4,12	4,38
In riferimento a tutti gli aspetti considerati, relativamente al supporto erogato dalle Strutture Decentrate nei servizi tecnici e amministrativi	133. Si ritiene complessivamente soddisfatto	400	90%	4,54	1,55	4,36	4,39	4,73
Totale macrodomanda				4,54	1,55	4,36	4,39	4,73
Totale complessivo				4,44	1,46	4,26	4,26	4,57

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.