Risultati delle rilevazioni sulla soddisfazione da parte di studenti, docenti e personale tecnico amministrativo rispetto alla qualità dei servizi in rete

Good Practice 2025

Pianificazione e Controllo Direzionale
UO Performance e Reporting Direzionale
Palazzo Giuliari, Via dell'Artigliere, 8 - 37129 Verona
E-mail: reporting@ateneo.univr.it

Studenti iscritti al 1° anno

dei corsi di laurea triennale e magistrale a ciclo unico

Pianificazione e Controllo Direzionale
UO Performance e Reporting Direzionale
Palazzo Giuliari, Via dell'Artigliere, 8 - 37129 Verona
E-mail: reporting@ateneo.univr.it

C) COMUNICAZIONE

		GP2025						
Macrodomanda	Domanda	Frequenza	% Rispondenti	Media	Varianza	Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	Media Verona GP2024
ESPRIMI IL TUO ACCORDO CON LE SEGUENTI AFFERMAZIONI RELATIVE AI SERVIZI DI COMUNICAZIONE	42. L'immagine esterna dell'Ateneo è valorizzata attraverso i media	2097	82%	4,11	1,65	4,28	4,37	4,06
	43. Le informazioni reperite sul portale web di Ateneo (offerta formativa, siti web docenti, …) sono complete	2314	90%	4,21	1,60	4,31	4,33	4,17
	44. La diffusione delle informazioni a riguardo della didattica è completa/esauriente	2295	89%	4,10	1,58	4,22	4,23	4,08
	45. La diffusione delle informazioni a riguardo delle agevolazioni economiche allo studente è completa/esauriente	2224	87%	3,75	1,93	3,90	3,96	3,81
	46. La diffusione delle informazioni sulle azioni intraprese dell'Ateneo nell'ambito della sostenibilità ambientale ed energetica è completa/esauriente	1900	74%	3,90	1,72	3,92	4,01	3,88
	47. La diffusione delle informazioni a riguardo degli eventi (online o in presenza) organizzati dall'Ateneo è completa/esauriente	2170	84%	4,24	1,59	4,41	4,50	4,17
Totale macrodomanda				**4,06**	**1,71**	**4,17**	**4,23**	**4,03**
IN RIFERIMENTO ALLA DIFFUSIONE DELLE INFORMAZIONI ATTRAVERSO LE PAGINE UFFICIALI DI ATENEO NEI PIU' COMUNI SOCIAL MEDIA, ESPRIMI IL LIVELLO DI SODDISFAZIONE	48. Facebook	815	32%	3,55	2,10	3,77	3,91	3,51
	49. X (ex Twitter)	743	29%	3,41	1,97	3,33	3,48	3,43
	50. LinkedIn	786	31%	3,51	2,02	3,62	3,76	3,51
	51. Instagram	1787	70%	4,32	1,73	4,64	4,72	4,33
Totale macrodomanda				**3,85**	**2,07**	**3,84**	**3,97**	**3,83**
	52. Sei complessivamente soddisfatto/a della qualità dei SERVIZI DI COMUNICAZIONE?	2400	93%	4,07	1,46	4,13	4,19	4,04
Totale complessivo				**4,01**	**1,76**	**4,05**	**4,13**	**3,99**

Nota: la media Verona GP2024 è evidenziata in rosso quando nel GP2025 vi è stato un peggioramento; il punteggio GP2025 grandi atenei è evidenziato in rosso quando il risultato di Verona è inferiore a quello degli altri grandi atenei.
n.d.: nel questionario del GP2024 non era prevista la domanda qui presa in considerazione.

D) SISTEMI INFORMATIVI

		GP2025						
Macrodomanda	Domanda	Frequenza	% Rispondenti	Media	Varianza	Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	Media Verona GP2024
ESPRIMI IL TUO ACCORDO CON LE SEGUENTI AFFERMAZIONI RELATIVE AI SISTEMI INFORMATIVI	54. Il portale web di Ateneo è facilmente navigabile	2484	97%	3,94	2,00	4,11	4,09	3,93
	55. Gli strumenti on-line per le operazioni collegate ai servizi personalizzati sono adeguati	2336	91%	3,99	1,74	4,18	4,21	3,97
	56. La connettività (Wi-Fi, prese corrente) è accessibile ed adeguata	2356	92%	3,98	2,29	4,10	4,03	3,99
	57. Ritieni che gli strumenti di supporto digitale alla didattica (piattaforma web, lezioni online, forum e blog, ecc.) siano soddisfacenti?	2383	93%	4,02	1,76	4,18	4,23	4,05
Totale macrodomanda				**3,98**	**1,95**	**4,14**	**4,14**	**3,98**
	58. Sei complessivamente soddisfatto/a della qualità dei SERVIZI DEI SISTEMI INFORMATIVI?	2501	97%	3,99	1,61	4,08	4,12	4,01
Totale complessivo				**3,98**	**1,88**	**4,11**	**4,13**	**3,99**

Nota: la media Verona GP2024 è evidenziata in rosso quando nel GP2025 vi è stato un peggioramento; il punteggio GP2025 grandi atenei è evidenziato in rosso quando il risultato di Verona è inferiore a quello degli altri grandi atenei.
n.d.: nel questionario del GP2024 non era prevista la domanda qui presa in considerazione.

Studenti iscritti ad anni successivi al primo

dei corsi di laurea triennale, magistrale e a ciclo unico

Pianificazione e Controllo Direzionale
UO Performance e Reporting Direzionale
Palazzo Giuliari, Via dell'Artigliere, 8 - 37129 Verona
E-mail: reporting@ateneo.univr.it

B) COMUNICAZIONE

		GP2025						
Macrodomanda	Domanda	Frequenza	% Rispondenti	Media	Varianza	Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	Media Verona GP2024
ESPRIMI IL TUO ACCORDO CON LE SEGUENTI AFFERMAZIONI RELATIVE AI SERVIZI DI COMUNICAZIONE	30. L'immagine esterna dell'Ateneo è valorizzata attraverso i media	6714	79%	4,06	1,69	4,14	4,25	3,99
	31. Le informazioni reperite sul portale web di Ateneo (offerta formativa, siti web docenti, …) sono complete	7611	89%	4,07	1,72	4,16	4,20	4,07
	32. La diffusione delle informazioni a riguardo della didattica è completa/esauriente	7597	89%	4,01	1,68	4,11	4,13	4,01
	33. La diffusione delle informazioni a riguardo delle agevolazioni economiche allo studente è completa/esauriente	7198	84%	3,77	1,96	3,88	3,88	3,72
	34. La diffusione delle informazioni sulle azioni intraprese dell'Ateneo nell'ambito della sostenibilità ambientale ed energetica è completa/esauriente	6108	71%	3,85	1,75	3,79	3,85	3,76
	35. La diffusione delle informazioni a riguardo degli eventi (online o in presenza) organizzati dall'Ateneo è completa/esauriente	7126	83%	4,16	1,65	4,22	4,30	4,08
Totale macrodomanda				**3,99**	**1,76**	**4,05**	**4,10**	**3,94**
IN RIFERIMENTO ALLA DIFFUSIONE DELLE INFORMAZIONI ATTRAVERSO LE PAGINE UFFICIALI DI ATENEO NEI PIU' COMUNI SOCIAL MEDIA, ESPRIMI IL LIVELLO DI SODDISFAZIONE	36. Facebook	2450	29%	3,61	2,08	3,72	3,84	3,55
	37. X (ex Twitter)	2155	25%	3,46	2,10	3,15	3,17	3,40
	38. LinkedIn	2624	31%	3,71	2,04	3,74	3,82	3,69
	39. Instagram	5476	64%	4,17	1,64	4,44	4,52	4,15
Totale macrodomanda				**3,85**	**1,97**	**3,76**	**3,84**	**3,80**
	40. Sei complessivamente soddisfatto/a della qualità dei SERVIZI DI COMUNICAZIONE?	7882	92%	3,96	1,45	3,98	4,00	3,94
Totale complessivo				**3,96**	**1,77**	**3,93**	**3,98**	**3,91**

Nota: la media Verona GP2024 è evidenziata in rosso quando nel GP2025 vi è stato un peggioramento; il punteggio GP2025 grandi atenei è evidenziato in rosso quando il risultato di Verona è inferiore a quello degli altri grandi atenei.
n.d.: nel questionario del GP2024 non era prevista la domanda qui presa in considerazione.

C) SISTEMI INFORMATIVI

		GP2025						
Macrodomanda	Domanda	Frequenza	% Rispondenti	Media	Varianza	Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	Media Verona GP2024
ESPRIMI IL TUO ACCORDO CON LE SEGUENTI AFFERMAZIONI RELATIVE AI SISTEMI INFORMATIVI	42. Il portale web di Ateneo è facilmente navigabile	8227	96%	3,85	1,94	4,03	4,02	3,84
	43. Gli strumenti on-line per le operazioni collegate ai servizi personalizzati sono adeguati	7736	90%	3,91	1,76	4,05	4,06	3,89
	44. La connettività (Wi-Fi, prese corrente) è accessibile ed adeguata	7841	92%	4,01	2,15	3,87	3,83	4,07
	45. Ritieni che gli strumenti di supporto digitale alla didattica (piattaforma web, lezioni online, forum e blog, ecc.) siano soddisfacenti?	7937	93%	4,01	1,75	3,99	3,98	4,02
Totale macrodomanda				**3,94**	**1,90**	**3,99**	**3,97**	**3,95**
	46. Sei complessivamente soddisfatto/a della qualità dei SERVIZI DEI SISTEMI INFORMATIVI?	8291	97%	3,94	1,54	3,90	3,93	3,96
Totale complessivo				**3,94**	**1,83**	**3,94**	**3,95**	**3,95**

Nota: la media Verona GP2024 è evidenziata in rosso quando nel GP2025 vi è stato un peggioramento; il punteggio GP2025 grandi atenei è evidenziato in rosso quando il risultato di Verona è inferiore a quello degli altri grandi atenei.
n.d.: nel questionario del GP2024 non era prevista la domanda qui presa in considerazione.

Personale docente e ricercatore, assegnisti di ricerca e dottorandi

Pianificazione e Controllo Direzionale
UO Performance e Reporting Direzionale
Palazzo Giuliari, Via dell'Artigliere, 8 - 37129 Verona
E-mail: reporting@ateneo.univr.it

E) SERVIZI INFORMATICI E TECNOLOGICI

In riferimento al servizio Help-Desk informatico 82. Indichi la frequenza di utilizzo	Frequenza	% Frequenza
Annuale	47	49,0%
Mai	20	20,8%
Mensile	29	30,2%
Totale	**96**	**100%**

83. In riferimento al servizio Help-Desk informatico, si è prevalentemente rivolto/a a	Frequenza	% Frequenza
Amministrazione Centrale	21	27,6%
Strutture Decentrate	55	72,4%
Totale	**76**	**100%**

E) SERVIZI INFORMATICI E TECNOLOGICI

		GP2025						
Macrodomanda	Domanda	Frequenza	% Rispondenti	Media	Varianza	Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	Media Verona GP2024
In riferimento alla rete Wi-Fi	80. Indichi il livello di soddisfazione	94	98%	4,49	1,95	4,06	4,10	4,23
Totale macrodomanda				**4,49**	**1,95**	**4,06**	**4,10**	**4,23**
In riferimento alla casella di posta elettronica personale e agli altri servizi cloud (WebConference, Storage...)	81. Indichi il livello di soddisfazione	95	99%	4,62	1,47	4,69	4,79	4,53
Totale macrodomanda				**4,62**	**1,47**	**4,69**	**4,79**	**4,53**
In riferimento al servizio Help-Desk informatico	84. Indichi il livello di soddisfazione	74	77%	4,73	1,68	4,72	4,74	4,74
Totale macrodomanda				**4,73**	**1,68**	**4,72**	**4,74**	**4,74**
Complessivamente, in riferimento ai sistemi informatici	85. Indichi il livello di soddisfazione	96	100%	4,30	1,22	4,26	4,28	4,33
Totale macrodomanda				**4,30**	**1,22**	**4,26**	**4,28**	**4,33**
Totale complessivo				**4,52**	**1,59**	**4,43**	**4,48**	**4,44**

Nota: la media Verona GP2024 è evidenziata in rosso quando nel GP2025 vi è stato un peggioramento; il punteggio GP2025 grandi atenei è evidenziato in rosso quando il risultato di Verona è inferiore a quello degli altri grandi atenei.
n.d.: nel questionario del GP2024 non era prevista la domanda qui presa in considerazione.

F) COMUNICAZIONE

		GP2025						
Macrodomanda	Domanda	Frequenza	% Rispondenti	Media	Varianza	Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	Media Verona GP2024
In riferimento alle informazioni fornite dall'Ateneo	86. I servizi dell'Ateneo a supporto del personale docente sono noti	86	90%	3,90	2,00	3,73	3,91	3,78
	87. L'organizzazione dei servizi in termini di ruoli e responsabilità è chiara	88	92%	3,72	2,18	3,57	3,77	3,52
	88. La modalità di accesso ai servizi è chiara	91	95%	3,73	2,11	3,61	3,79	3,65
	89. La diffusione delle informazioni riguardo ad attività culturali, seminari ed eventi è soddisfacente	95	99%	4,34	1,78	4,31	4,42	4,13
	90. La diffusione delle informazioni riguardo alla sostenibilità ambientale ed energetica è soddisfacente	87	91%	3,54	2,11	3,50	3,69	3,40
Totale macrodomanda				**3,85**	**2,09**	**3,74**	**3,92**	**3,70**
In riferimento alla promozione esterna dell'immagine dell'Ateneo	91. L'immagine dell'Ateneo è valorizzata attraverso i media	83	86%	3,70	2,14	3,92	4,06	3,99
Totale macrodomanda				**3,70**	**2,14**	**3,92**	**4,06**	**3,99**
Complessivamente, in riferimento ai servizi di comunicazione	92. Indichi il livello di soddisfazione	96	100%	3,76	1,85	3,78	3,94	3,77
Totale macrodomanda				**3,76**	**1,85**	**3,78**	**3,94**	**3,77**
In riferimento alle informazioni fornite, indichi il livello di soddisfazione rispetto alla facilità di navigazione de:	93. Il sito dell'Ateneo	94	98%	3,99	1,99	3,89	3,88	3,89
	94. Il sito/la pagina di Dipartimento	93	97%	4,14	1,69	3,94	3,92	3,99
	95. Il sito/la pagina del Corso di Studi	90	94%	3,94	1,74	3,94	3,91	3,70
	96. L'Intranet dell'Ateneo	92	96%	4,18	1,58	3,89	3,89	3,98
Totale macrodomanda				**4,07**	**1,75**	**3,92**	**3,90**	**3,89**
In riferimento alla diffusione delle informazioni attraverso le pagine ufficiali di Ateneo nei più comuni social media, indichi il livello di soddisfazione rispetto a:	97. Facebook	27	28%	3,85	2,28	4,00	4,08	3,62
	98. X (ex Twitter)	14	15%	2,71	2,84	3,48	3,64	2,90
	99. LinkedIn	33	34%	4,18	1,84	4,00	4,05	3,94
	100. Instagram	29	30%	4,17	1,86	4,14	4,19	3,82
Totale macrodomanda				**3,89**	**2,27**	**3,90**	**3,99**	**3,68**
Complessivamente, in riferimento alla qualità dei servizi di informazione e diffusione informativa attraverso il sito e i social media di Ateneo	101. Indichi il livello di soddisfazione	96	100%	3,94	1,53	3,85	3,92	3,84
Totale macrodomanda				**3,94**	**1,53**	**3,85**	**3,92**	**3,84**
Totale complessivo				**3,91**	**1,94**	**3,84**	**3,95**	**3,79**

Nota: la media Verona GP2024 è evidenziata in rosso quando nel GP2025 vi è stato un peggioramento; il punteggio GP2025 grandi atenei è evidenziato in rosso quando il risultato di Verona è inferiore a quello degli altri grandi atenei.
n.d.: nel questionario del GP2024 non era prevista la domanda qui presa in considerazione.

Personale tecnico e amministrativo e CEL

Pianificazione e Controllo Direzionale
UO Performance e Reporting Direzionale
Palazzo Giuliari, Via dell'Artigliere, 8 - 37129 Verona
E-mail: reporting@ateneo.univr.it

D) SERVIZI INFORMATICI E TECNOLOGICI

In riferimento agli applicativi gestionali (contabilità, studenti, personale…) 53. Indichi la frequenza di utilizzo	Frequenza	% Frequenza
Annuale	6	3,8%
Giornaliera	122	76,3%
Mai	13	8,1%
Mensile	19	11,9%
Totale	**160**	**100%**

In riferimento al servizio Help-Desk informatico 55. Indichi la frequenza di utilizzo	Frequenza	% Frequenza
Annuale	38	23,8%
Giornaliera	14	8,8%
Mai	15	9,4%
Mensile	93	58,1%
Totale	**160**	**100%**

56. In riferimento al servizio Help-Desk informatico, si è prevalentemente rivolto/a a	Frequenza	% Frequenza
Amministrazione Centrale	99	68,3%
Strutture Decentrate	46	31,7%
Totale	**145**	**100%**

D) SERVIZI INFORMATICI E TECNOLOGICI

		GP2025						
Macrodomanda	Domanda	Frequenza	% Rispondenti	Media	Varianza	Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	Media Verona GP2024
In riferimento alla rete Wi-Fi	50. Indichi il livello di soddisfazione	150	94%	4,25	2,06	4,38	4,38	4,46
Totale macrodomanda				**4,25**	**2,06**	**4,38**	**4,38**	**4,46**
In riferimento ai sistemi hardware forniti in dotazione dall'Ateneo	51. Indichi il livello di soddisfazione	154	96%	4,13	2,11	4,32	4,34	4,19
Totale macrodomanda				**4,13**	**2,11**	**4,32**	**4,34**	**4,19**
In riferimento alla casella di posta elettronica personale e agli altri servizi cloud (WebConference, Storage...)	52. Indichi il livello di soddisfazione	158	99%	4,49	1,63	4,38	4,52	4,54
Totale macrodomanda				**4,49**	**1,63**	**4,38**	**4,52**	**4,54**
In riferimento agli applicativi gestionali (contabilità, studenti, personale…)	54. Indichi il livello di soddisfazione	145	91%	3,79	1,33	4,20	4,22	3,96
Totale macrodomanda				**3,79**	**1,33**	**4,20**	**4,22**	**3,96**
In riferimento al servizio Help-Desk informatico	57. Indichi il livello di soddisfazione	145	91%	4,52	1,60	4,56	4,57	4,48
Totale macrodomanda				**4,52**	**1,60**	**4,56**	**4,57**	**4,48**
Complessivamente, in riferimento ai sistemi informatici	58. Indichi il livello di soddisfazione	160	100%	4,22	1,44	4,37	4,34	4,32
Totale macrodomanda				**4,22**	**1,44**	**4,37**	**4,34**	**4,32**
Totale complessivo				**4,24**	**1,74**	**4,37**	**4,40**	**4,33**

Nota: la media Verona GP2024 è evidenziata in rosso quando nel GP2025 vi è stato un peggioramento; il punteggio GP2025 grandi atenei è evidenziato in rosso quando il risultato di Verona è inferiore a quello degli altri grandi atenei.
n.d.: nel questionario del GP2024 non era prevista la domanda qui presa in considerazione.

E) COMUNICAZIONE

		GP2025						
Macrodomanda	Domanda	Frequenza	% Rispondenti	Media	Varianza	Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	Media Verona GP2024
In riferimento alle informazioni fornite dall'Ateneo	59. I servizi dell'Ateneo a supporto del personale sono noti	159	99%	3,67	1,54	3,83	3,92	3,90
	60. L'organizzazione dei servizi in termini di ruoli e responsabilità è chiara	159	99%	3,31	1,72	3,61	3,74	3,58
	61. La modalità di accesso ai servizi è chiara	159	99%	3,63	1,46	3,74	3,86	3,81
	62. La diffusione delle informazioni riguardo ad attività culturali, seminari ed eventi è soddisfacente	156	98%	3,94	1,85	4,16	4,22	4,27
	63. La diffusione delle informazioni riguardo alla sostenibilità ambientale ed energetica è soddisfacente	150	94%	3,25	1,88	3,64	3,70	3,65
Totale macrodomanda				**3,56**	**1,74**	**3,80**	**3,89**	**3,84**
In riferimento alla promozione esterna dell'immagine dell'Ateneo	64. L'immagine dell'Ateneo è valorizzata attraverso i media	134	84%	3,60	1,61	4,04	4,12	3,98
Totale macrodomanda				**3,60**	**1,61**	**4,04**	**4,12**	**3,98**
Complessivamente, in riferimento ai servizi di comunicazione	65. Indichi il livello di soddisfazione	160	100%	3,53	1,46	3,84	3,92	3,81
Totale macrodomanda				**3,53**	**1,46**	**3,84**	**3,92**	**3,81**
In riferimento alle informazioni fornite, indichi il livello di soddisfazione rispetto alla facilità di navigazione de:	66. Il sito dell'Ateneo	160	100%	3,74	2,17	3,92	3,90	3,91
	67. Il sito/la pagina di Dipartimento	125	78%	3,68	1,78	3,99	3,94	3,95
	68. Il sito/la pagina del Corso di Studi	111	69%	3,77	1,92	3,99	3,92	3,77
	69. L'Intranet dell'Ateneo	159	99%	4,09	1,59	4,06	4,03	4,18
Totale macrodomanda				**3,83**	**1,88**	**3,99**	**3,95**	**3,97**
In riferimento alla diffusione delle informazioni attraverso le pagine ufficiali di Ateneo nei più comuni social media, indichi il livello di soddisfazione rispetto a:	70. Facebook	58	36%	3,59	1,72	4,12	4,15	4,19
	71. X (ex Twitter)	20	13%	2,60	1,94	3,62	3,73	3,89
	72. Linkedin	45	28%	3,44	2,12	3,99	4,03	4,13
	73. Instagram	61	38%	3,85	1,89	4,20	4,21	4,22
Totale macrodomanda				**3,53**	**2,00**	**3,98**	**4,03**	**4,14**
Complessivamente, in riferimento alla qualità dei servizi di informazione e diffusione informativa attraverso il sito e i social media di Ateneo	74. Indichi il livello di soddisfazione	160	100%	3,76	1,23	3,87	3,92	3,85
Totale macrodomanda				**3,76**	**1,23**	**3,87**	**3,92**	**3,85**
Totale complessivo				**3,65**	**1,74**	**3,92**	**3,97**	**3,91**

Nota: la media Verona GP2024 è evidenziata in rosso quando nel GP2025 vi è stato un peggioramento; il punteggio GP2025 grandi atenei è evidenziato in rosso quando il risultato di Verona è inferiore a quello degli altri grandi atenei.
n.d.: nel questionario del GP2024 non era prevista la domanda qui presa in considerazione.