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

Good Practice 2024

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

		GP2024						
Macrodomanda	Domanda	Frequenza	% Rispondenti	Media	Varianza	Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	Media Verona GP2023
ESPRIMI IL TUO ACCORDO CON LE SEGUENTI AFFERMAZIONI RELATIVE AI SERVIZI DI COMUNICAZIONE	42. L'immagine esterna dell'Ateneo è valorizzata attraverso i media	2457	82%	4,06	1,66	4,20	4,35	4,07
	43. Le informazioni reperite sul portale web di Ateneo (offerta formativa, siti web docenti, …) sono complete	2637	88%	4,17	1,59	4,32	4,42	4,14
	44. La diffusione delle informazioni a riguardo della didattica è completa/esauriente	2632	88%	4,08	1,53	4,21	4,26	4,06
	45. La diffusione delle informazioni a riguardo delle agevolazioni economiche allo studente è completa/esauriente	2560	85%	3,81	1,82	3,90	3,91	3,75
	46. La diffusione delle informazioni sulle azioni intraprese dell'Ateneo nell'ambito della sostenibilità ambientale ed energetica è completa/esauriente	2255	75%	3,88	1,73	3,89	3,93	3,87
	47. La diffusione delle informazioni a riguardo degli eventi (online o in presenza) organizzati dall'Ateneo è completa/esauriente	2507	84%	4,17	1,58	4,38	4,52	4,18
Totale macrodomanda				**4,03**	**1,67**	**4,15**	**4,23**	**4,02**
IN RIFERIMENTO ALLA DIFFUSIONE DELLE INFORMAZIONI ATTRAVERSO LE PAGINE UFFICIALI DI ATENEO NEI PIU' COMUNI SOCIAL MEDIA, ESPRIMI IL LIVELLO DI SODDISFAZIONE	48. Facebook	999	33%	3,51	1,96	3,71	3,83	3,58
	49. X (ex Twitter)	940	31%	3,43	2,05	3,17	3,37	3,45
	50. LinkedIn	975	33%	3,51	2,04	3,41	3,61	3,49
	51. Instagram	2065	69%	4,33	1,69	4,63	4,78	4,31
Totale macrodomanda				**3,83**	**2,05**	**3,73**	**3,90**	**3,85**
	52. Sei complessivamente soddisfatto/a della qualità dei SERVIZI DI COMUNICAZIONE?	2759	92%	4,04	1,50	4,07	4,23	4,05
Totale complessivo				**3,99**	**1,74**	**3,98**	**4,12**	**3,98**

Nota: la media Verona GP2023 è evidenziata in rosso quando nel GP2024 vi è stato un peggioramento; il punteggio GP2024 grandi atenei è evidenziato in rosso quando il risultato di Verona è inferiore a quello degli altri grandi atenei.
n.d.: nel questionario del GP2023 non era prevista la domanda qui presa in considerazione.

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice 2024

Studenti iscritti al 1° anno

D) SISTEMI INFORMATIVI

		GP2024						
Macrodomanda	Domanda	Frequenza	% Rispondenti	Media	Varianza	Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	Media Verona GP2023
ESPRIMI IL TUO ACCORDO CON LE SEGUENTI AFFERMAZIONI RELATIVE AI SISTEMI INFORMATIVI	54. Il portale web di Ateneo è facilmente navigabile	2874	96%	3,93	1,95	4,10	4,06	3,90
	55. Gli strumenti on-line per le operazioni collegate ai servizi personalizzati sono adeguati	2691	90%	3,97	1,71	4,16	4,29	4,01
	56. La connettività (Wi-Fi, prese corrente) è accessibile ed adeguata	2729	91%	3,99	2,15	4,05	3,87	4,17
	57. Ritieni che gli strumenti di supporto digitale alla didattica (piattaforma web, lezioni online, forum e blog, ecc.) siano soddisfacenti?	2716	91%	4,05	1,71	4,18	4,32	4,10
Totale macrodomanda				**3,98**	**1,88**	**4,12**	**4,14**	**4,05**
	58. Sei complessivamente soddisfatto/a della qualità dei SERVIZI DEI SISTEMI INFORMATIVI?	2895	97%	4,01	1,50	4,07	4,13	4,07
Totale complessivo				**3,99**	**1,80**	**4,10**	**4,13**	**4,05**

Nota: la media Verona GP2023 è evidenziata in rosso quando nel GP2024 vi è stato un peggioramento; il punteggio GP2024 grandi atenei è evidenziato in rosso quando il risultato di Verona è inferiore a quello degli altri grandi atenei.
n.d.: nel questionario del GP2023 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

		GP2024						
Macrodomanda	Domanda	Frequenza	% Rispondenti	Media	Varianza	Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	Media Verona GP2023
ESPRIMI IL TUO ACCORDO CON LE SEGUENTI AFFERMAZIONI RELATIVE AI SERVIZI DI COMUNICAZIONE	30. L'immagine esterna dell'Ateneo è valorizzata attraverso i media	8630	79%	3,99	1,66	4,08	4,17	3,98
	31. Le informazioni reperite sul portale web di Ateneo (offerta formativa, siti web docenti, …) sono complete	9698	89%	4,07	1,71	4,16	4,21	4,11
	32. La diffusione delle informazioni a riguardo della didattica è completa/esauriente	9695	89%	4,01	1,68	4,05	4,04	4,05
	33. La diffusione delle informazioni a riguardo delle agevolazioni economiche allo studente è completa/esauriente	9167	84%	3,72	1,94	3,83	3,78	3,75
	34. La diffusione delle informazioni sulle azioni intraprese dell'Ateneo nell'ambito della sostenibilità ambientale ed energetica è completa/esauriente	7877	72%	3,76	1,78	3,69	3,70	3,78
	35. La diffusione delle informazioni a riguardo degli eventi (online o in presenza) organizzati dall'Ateneo è completa/esauriente	9110	84%	4,08	1,68	4,25	4,33	4,08
Totale macrodomanda				**3,94**	**1,76**	**4,01**	**4,04**	**3,96**
IN RIFERIMENTO ALLA DIFFUSIONE DELLE INFORMAZIONI ATTRAVERSO LE PAGINE UFFICIALI DI ATENEO NEI PIU' COMUNI SOCIAL MEDIA, ESPRIMI IL LIVELLO DI SODDISFAZIONE	36. Facebook	3435	32%	3,55	1,96	3,65	3,98	3,61
	37. X (ex Twitter)	2944	27%	3,40	1,98	3,04	3,41	3,44
	38. LinkedIn	3610	33%	3,69	2,01	3,61	3,87	3,73
	39. Instagram	6961	64%	4,15	1,70	4,34	4,45	4,12
Totale macrodomanda				**3,80**	**1,96**	**3,66**	**3,93**	**3,81**
	40. Sei complessivamente soddisfatto/a della qualità dei SERVIZI DI COMUNICAZIONE?	10007	92%	3,94	1,46	3,89	4,02	3,94
Totale complessivo				**3,91**	**1,77**	**3,85**	**4,00**	**3,93**

Nota: la media Verona GP2023 è evidenziata in rosso quando nel GP2024 vi è stato un peggioramento; il punteggio GP2024 grandi atenei è evidenziato in rosso quando il risultato di Verona è inferiore a quello degli altri grandi atenei.
n.d.: nel questionario del GP2023 non era prevista la domanda qui presa in considerazione.

C) SISTEMI INFORMATIVI

		GP2024						
Macrodomanda	Domanda	Frequenza	% Rispondenti	Media	Varianza	Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	Media Verona GP2023
ESPRIMI IL TUO ACCORDO CON LE SEGUENTI AFFERMAZIONI RELATIVE AI SISTEMI INFORMATIVI	42. Il portale web di Ateneo è facilmente navigabile	10445	96%	3,84	1,95	4,01	4,00	3,88
	43. Gli strumenti on-line per le operazioni collegate ai servizi personalizzati sono adeguati	9885	91%	3,89	1,76	4,10	4,26	3,95
	44. La connettività (Wi-Fi, prese corrente) è accessibile ed adeguata	9953	91%	4,07	2,07	3,91	3,75	4,14
	45. Ritieni che gli strumenti di supporto digitale alla didattica (piattaforma web, lezioni online, forum e blog, ecc.) siano soddisfacenti?	10099	93%	4,02	1,75	3,94	4,09	4,06
Totale macrodomanda				**3,95**	**1,89**	**3,99**	**4,03**	**4,01**
	46. Sei complessivamente soddisfatto/a della qualità dei SERVIZI DEI SISTEMI INFORMATIVI?	10521	97%	3,96	1,56	3,93	3,96	3,99
Totale complessivo				**3,95**	**1,82**	**3,96**	**3,99**	**4,00**

Nota: la media Verona GP2023 è evidenziata in rosso quando nel GP2024 vi è stato un peggioramento; il punteggio GP2024 grandi atenei è evidenziato in rosso quando il risultato di Verona è inferiore a quello degli altri grandi atenei.
n.d.: nel questionario del GP2023 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

89. In riferimento al servizio Help-Desk informatico Indichi la frequenza di utilizzo	Frequenza	% Frequenza
Annuale	63	35,0%
Giornaliera	3	1,7%
Mai	36	20,0%
Mensile	78	43,3%
Totale	**180**	**100%**

90. In riferimento al servizio Help-Desk informatico, si è prevalentemente rivolto/a a	Frequenza	% Frequenza
Amministrazione Centrale	22	15,3%
Strutture Decentrate	122	84,7%
Totale	**144**	**100%**

E) SERVIZI INFORMATICI E TECNOLOGICI

		GP2024						
Macrodomanda	Domanda	Frequenza	% Rispondenti	Media	Varianza	Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	Media Verona GP2023
In riferimento alla rete Wi-Fi	87. Indichi il livello di soddisfazione	178	99%	4,23	2,03	4,08	4,08	4,75
Totale macrodomanda				**4,23**	**2,03**	**4,08**	**4,08**	**4,75**
In riferimento alla casella di posta elettronica personale e agli altri servizi cloud (WebConference, Storage...)	88. Indichi il livello di soddisfazione	177	98%	4,53	1,25	4,70	4,79	4,62
Totale macrodomanda				**4,53**	**1,25**	**4,70**	**4,79**	**4,62**
In riferimento al servizio Help-Desk informatico	91. Indichi il livello di soddisfazione	144	80%	4,74	1,52	4,72	4,71	4,60
Totale macrodomanda				**4,74**	**1,52**	**4,72**	**4,71**	**4,60**
Complessivamente, in riferimento ai sistemi informatici	92. Indichi il livello di soddisfazione	180	100%	4,33	1,42	4,29	4,27	4,43
Totale macrodomanda				**4,33**	**1,42**	**4,29**	**4,27**	**4,43**
Totale complessivo				**4,44**	**1,59**	**4,45**	**4,46**	**4,60**

Nota: la media Verona GP2023 è evidenziata in rosso quando nel GP2024 vi è stato un peggioramento; il punteggio GP2024 grandi atenei è evidenziato in rosso quando il risultato di Verona è inferiore a quello degli altri grandi atenei.
n.d.: nel questionario del GP2023 non era prevista la domanda qui presa in considerazione.

F) COMUNICAZIONE

Macrodomanda	Domanda	GP2024 Frequenza	% Rispondenti	Media	Varianza	Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	Media Verona GP2023
In riferimento alle informazioni fornite dall'Ateneo	93. I servizi dell'Ateneo a supporto del personale docente sono noti	157	87%	3,78	1,81	3,74	3,92	4,00
	94. L'organizzazione dei servizi in termini di ruoli e responsabilità è chiara	166	92%	3,52	1,96	3,58	3,79	3,66
	95. La modalità di accesso ai servizi è chiara	170	94%	3,65	1,72	3,62	3,80	3,70
	96. La diffusione delle informazioni riguardo ad attività culturali, seminari ed eventi è soddisfacente	176	98%	4,13	1,76	4,28	4,40	4,16
	97. La diffusione delle informazioni riguardo alla sostenibilità ambientale ed energetica è soddisfacente	160	89%	3,40	1,81	3,50	3,66	3,78
Totale macrodomanda				**3,70**	**1,87**	**3,74**	**3,91**	**3,86**
In riferimento alla promozione esterna dell'immagine dell'Ateneo	98. L'immagine dell'Ateneo è valorizzata attraverso i media	153	85%	3,99	1,80	3,94	4,04	3,77
Totale macrodomanda				**3,99**	**1,80**	**3,94**	**4,04**	**3,77**
Complessivamente, in riferimento ai servizi di comunicazione	99. Indichi il livello di soddisfazione	180	100%	3,77	1,52	3,82	3,93	3,73
Totale macrodomanda				**3,77**	**1,52**	**3,82**	**3,93**	**3,73**
In riferimento alle informazioni fornite, indichi il livello di soddisfazione rispetto alla facilità di navigazione de:	100. Il sito dell'Ateneo	175	97%	3,89	1,68	3,89	3,89	3,94
	101. Il sito/la pagina di Dipartimento	178	99%	3,99	1,56	3,94	3,92	4,02
	102. Il sito/la pagina del Corso di Studi	172	96%	3,70	1,86	3,92	3,89	3,82
	103. L'Intranet dell'Ateneo	169	94%	3,98	1,56	3,91	3,89	3,93
Totale macrodomanda				**3,89**	**1,67**	**3,92**	**3,90**	**3,93**
In riferimento alla diffusione delle informazioni attraverso le pagine ufficiali di Ateneo nei più comuni social media, indichi il livello di soddisfazione rispetto a:	104. Facebook	60	33%	3,62	1,94	3,93	4,04	4,00
	105. X (ex Twitter)	30	17%	2,90	1,89	3,49	3,58	3,00
	106. LinkedIn	71	39%	3,94	1,65	3,95	4,05	3,53
	107. Instagram	60	33%	3,82	1,75	4,00	4,12	3,46
Totale macrodomanda				**3,68**	**1,87**	**3,84**	**3,95**	**3,55**
In riferimento alla qualità dei servizi di informazione e diffusione informativa attraverso il sito e i social media di Ateneo	108. Indichi il livello di soddisfazione	180	100%	3,84	1,31	3,83	3,91	3,71
Totale macrodomanda				**3,84**	**1,31**	**3,83**	**3,91**	**3,71**
Totale complessivo				**3,79**	**1,74**	**3,85**	**3,94**	**3,83**

Nota: la media Verona GP2023 è evidenziata in rosso quando nel GP2024 vi è stato un peggioramento; il punteggio GP2024 grandi atenei è evidenziato in rosso quando il risultato di Verona è inferiore a quello degli altri grandi atenei.
n.d.: nel questionario del GP2023 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…) 54. Indichi la frequenza di utilizzo	Frequenza	% Frequenza
Annuale	6	2,1%
Giornaliera	221	75,7%
Mai	33	11,3%
Mensile	32	11,0%
Totale	**292**	**100%**

56. In riferimento al servizio Help-Desk informatico Indichi la frequenza di utilizzo	Frequenza	% Frequenza
Annuale	74	25,3%
Giornaliera	43	14,7%
Mai	27	9,2%
Mensile	148	50,7%
Totale	**292**	**100%**

57. In riferimento al servizio Help-Desk informatico, si è prevalentemente rivolto a	Frequenza	% Frequenza
Amministrazione Centrale	170	64,2%
Strutture Decentrate	95	35,8%
Totale	**265**	**100%**

D) SERVIZI INFORMATICI E TECNOLOGICI

		GP2024						
Macrodomanda	Domanda	Frequenza	% Rispondenti	Media	Varianza	Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	Media Verona GP2023
In riferimento alla rete Wi-Fi	51. Indichi il livello di soddisfazione	267	91%	4,46	1,91	4,42	4,41	4,65
Totale macrodomanda				**4,46**	**1,91**	**4,42**	**4,41**	**4,65**
In riferimento ai sistemi hardware forniti in dotazione dall'Ateneo	52. Indichi il livello di soddisfazione	284	97%	4,19	1,95	4,34	4,36	4,27
Totale macrodomanda				**4,19**	**1,95**	**4,34**	**4,36**	**4,27**
In riferimento alla casella di posta elettronica personale e agli altri servizi cloud (WebConference, Storage...)	53. Indichi il livello di soddisfazione	286	98%	4,54	1,41	4,75	4,76	4,77
Totale macrodomanda				**4,54**	**1,41**	**4,75**	**4,76**	**4,77**
In riferimento agli applicativi gestionali (contabilità, studenti, personale...)	55. Indichi il livello di soddisfazione	254	87%	3,96	1,48	4,24	4,25	4,25
Totale macrodomanda				**3,96**	**1,48**	**4,24**	**4,25**	**4,25**
In riferimento al servizio Help-Desk informatico	58. Indichi il livello di soddisfazione	265	91%	4,48	1,58	4,56	4,57	4,51
Totale macrodomanda				**4,48**	**1,58**	**4,56**	**4,57**	**4,51**
Complessivamente, in riferimento ai sistemi informatici	59. Indichi il livello di soddisfazione	292	100%	4,32	1,56	4,39	4,35	4,47
Totale macrodomanda				**4,32**	**1,56**	**4,39**	**4,35**	**4,47**
Totale complessivo				**4,33**	**1,68**	**4,45**	**4,45**	**4,49**

Nota: la media Verona GP2023 è evidenziata in rosso quando nel GP2024 vi è stato un peggioramento; il punteggio GP2024 grandi atenei è evidenziato in rosso quando il risultato di Verona è inferiore a quello degli altri grandi atenei.
n.d.: nel questionario del GP2023 non era prevista la domanda qui presa in considerazione.

E) COMUNICAZIONE

		GP2024						
Macrodomanda	Domanda	Frequenza	% Rispondenti	Media	Varianza	Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	Media Verona GP2023
In riferimento alle informazioni fornite dall'Ateneo	60. I servizi dell'Ateneo a supporto del personale sono noti	282	97%	3,90	1,76	3,87	3,94	4,05
	61. L'organizzazione dei servizi in termini di ruoli e responsabilità è chiara	285	98%	3,58	1,93	3,66	3,75	3,85
	62. La modalità di accesso ai servizi è chiara	288	99%	3,81	1,76	3,79	3,88	3,86
	63. La diffusione delle informazioni riguardo ad attività culturali, seminari ed eventi è soddisfacente	279	96%	4,27	1,86	4,18	4,21	4,29
	64. La diffusione delle informazioni riguardo alla sostenibilità ambientale ed energetica è soddisfacente	267	91%	3,65	2,15	3,68	3,70	3,82
Totale macrodomanda				**3,84**	**1,94**	**3,84**	**3,90**	**3,97**
In riferimento alla promozione esterna dell'immagine dell'Ateneo	65. L'immagine dell'Ateneo è valorizzata attraverso i media	240	82%	3,98	1,88	4,04	4,09	4,19
Totale macrodomanda				**3,98**	**1,88**	**4,04**	**4,09**	**4,19**
Complessivamente, in riferimento ai servizi di comunicazione	66. Indichi il livello di soddisfazione	292	100%	3,81	1,70	3,87	3,91	3,99
Totale macrodomanda				**3,81**	**1,70**	**3,87**	**3,91**	**3,99**
In riferimento alle informazioni fornite, indichi il livello di soddisfazione rispetto alla facilità di navigazione de:	67. Il sito dell'Ateneo	287	98%	3,91	1,92	3,93	3,90	3,95
	68. Il sito/la pagina di Dipartimento	234	80%	3,95	1,84	4,02	3,95	3,98
	69. Il sito/la pagina del Corso di Studi	199	68%	3,77	2,12	3,99	3,91	3,83
	70. L'Intranet dell'Ateneo	284	97%	4,18	1,74	4,10	4,02	4,20
Totale macrodomanda				**3,97**	**1,91**	**4,01**	**3,95**	**4,00**
In riferimento alla diffusione delle informazioni attraverso le pagine ufficiali di Ateneo nei più comuni social media, indichi il livello di soddisfazione rispetto a:	71. Facebook	96	33%	4,19	2,41	4,04	4,11	4,02
	72. X (ex Twitter)	46	16%	3,89	3,39	3,66	3,71	3,56
	73. Linkedin	67	23%	4,13	2,66	3,96	4,01	4,07
	74. Instagram	93	32%	4,22	2,37	4,11	4,13	4,16
Totale macrodomanda				**4,14**	**2,59**	**3,94**	**3,99**	**4,01**
Complessivamente, in riferimento alla qualità dei servizi di informazione e diffusione informativa attraverso il sito e i social media di Ateneo	75. Indichi il livello di soddisfazione	292	100%	3,85	1,51	3,87	3,90	4,07
Totale macrodomanda				**3,85**	**1,51**	**3,87**	**3,90**	**4,07**
Totale complessivo				**3,91**	**1,93**	**3,93**	**3,96**	**4,01**

Nota: la media Verona GP2023 è evidenziata in rosso quando nel GP2024 vi è stato un peggioramento; il punteggio GP2024 grandi atenei è evidenziato in rosso quando il risultato di Verona è inferiore a quello degli altri grandi atenei.
n.d.: nel questionario del GP2023 non era prevista la domanda qui presa in considerazione.