

INDICE DELLA RILEVAZIONE

ANAGRAFICA

- A) AMMINISTRAZIONE E GESTIONE PERSONALE
- B) INFRASTRUTTURE E SERVIZI DI CAMPUS
- C) CONTABILITA' E STIPENDI
- D) SERVIZI INFORMATICI E TECNOLOGICI
- E) COMUNICAZIONE
- F) DIREZIONE AFFARI ISTITUZIONALI
- G) REPORTING
- H) SODDISFAZIONE COMPLESSIVA

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice GP2025

Personale tecnico e amministrativo e collaboratori esperti linguistici

ANAGRAFICA

1. Incarico istituzionale	Frequenza	% Frequenza
Altro incarico / Nessun incarico	130	81,3%
Direttore Generale; Dirigente; Responsabile/Segretario Amministrativo; Responsabile di Area; Capo Ufficio; Responsabile di struttura complessa	30	18,8%
Totale	160	100%

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice GP2025

Personale tecnico e amministrativo e collaboratori esperti linguistici

A) AMMINISTRAZIONE E GESTIONE PERSONALE

9. In riferimento al supporto per la gestione delle procedure di concorso per il personale (solo per chi è stato nominato commissario o segretario), si è prevalentemente rivolto/a a	Frequenza	% Frequenza
Amministrazione Centrale	19	82,6%
Strutture Decentrate	4	17,4%
Totale	23	100%

11. In riferimento al supporto per la gestione giuridica ed amministrativa della carriera (ingresso, passaggi di ruolo, congedi, aspettative, afferenze, part time etc.), si è prevalentemente rivolto/a a	Frequenza	% Frequenza
Amministrazione Centrale	36	94,7%
Strutture Decentrate	2	5,3%
Totale	38	100%

13. In riferimento al supporto ricevuto nell'erogazione dei servizi di welfare (sussidi, assegni famigliari, pensioni, esenzioni...) si è prevalentemente rivolto/a a	Frequenza	% Frequenza
Amministrazione Centrale	59	93,7%
Strutture Decentrate	4	6,3%
Totale	63	100%

23. In riferimento al rimborso missioni, si è prevalentemente rivolto/a a	Frequenza	% Frequenza
Amministrazione Centrale	34	69,4%
Strutture Decentrate	15	30,6%
Totale	49	100%

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice 2025

Personale tecnico e amministrativo e collaboratori esperti linguistici

A) AMMINISTRAZIONE E GESTIONE PERSONALE

Macrodomanda	Domanda	GP2025				Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	Media Verona GP2024
		Frequenza	% Rispondenti	Media	Varianza			
In riferimento al supporto per la gestione delle procedure di concorso per il personale (solo per chi è stato nominato commissario o segretario)	10. Indichi il livello di soddisfazione	23	15%	4,70	1,13	4,74	4,58	4,40
Totale macrodomanda				4,70	1,13	4,74	4,58	4,40
In riferimento al supporto per la gestione giuridica ed amministrativa della carriera (ingresso, passaggi di ruolo, congedi, aspettative, afferenze, part time etc.)	12. Indichi il livello di soddisfazione	38	25%	4,05	1,40	4,36	4,44	4,46
Totale macrodomanda				4,05	1,40	4,36	4,44	4,46
In riferimento al supporto ricevuto per l'erogazione dei servizi di welfare (sussidi, assegni familiari, pensioni, esenzioni...)	14. Indichi il livello di soddisfazione	63	42%	4,78	1,27	4,63	4,46	4,56
Totale macrodomanda				4,78	1,27	4,63	4,46	4,56
In riferimento al processo di valutazione del personale in qualità di soggetto valutato	15. Il processo di valutazione è chiaro	124	82%	3,94	2,61	4,18	4,06	4,13
	16. Le azioni correttive post-valutazione (formazione, etc.) sono adeguate	124	82%	3,54	2,58	3,92	3,81	3,73
	17. I tempi del processo di valutazione sono chiaramente definiti	124	82%	4,50	1,91	4,25	4,11	4,50
Totale macrodomanda				3,99	2,51	4,12	3,99	4,12
In riferimento al processo di valutazione delle performance in qualità di soggetto valutatore	18. Le schede di valutazione utilizzate sono chiare	29	19%	4,10	2,45	4,37	4,34	4,14
Totale macrodomanda				4,10	2,45	4,37	4,34	4,14
In riferimento alla formazione del personale	19. Le procedure di accesso sono chiare	134	89%	4,49	1,73	4,41	4,28	4,19
	20. Il piano formativo è coerente con il fabbisogno formativo	134	89%	3,75	2,09	3,69	3,74	3,27
	21. L'offerta formativa è ampia	134	89%	3,93	2,03	3,91	3,84	3,30
	22. L'attività di formazione è applicabile al proprio lavoro	134	89%	3,72	2,14	3,75	3,84	3,52
Totale macrodomanda				3,97	2,08	3,94	3,93	3,57
In riferimento al rimborso missioni	24. Indichi il livello di soddisfazione	49	32%	4,41	2,12	4,59	4,60	4,20
Totale macrodomanda				4,41	2,12	4,59	4,60	4,20
In riferimento alla gestione del personale tecnico-amministrativo	25. Indichi il livello di soddisfazione	30	20%	4,43	1,77	4,25	4,29	3,77
Totale macrodomanda				4,43	1,77	4,25	4,29	3,77
Complessivamente, in riferimento al supporto all'amministrazione e gestione del personale	26. Indichi il livello di soddisfazione	151	100%	4,11	1,72	4,16	4,17	4,00
Totale macrodomanda				4,11	1,72	4,16	4,17	4,00
Totale complessivo				4,08	2,12	4,35	4,31	3,93

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.

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice GP2025

Personale tecnico e amministrativo e collaboratori esperti linguistici

B) INFRASTRUTTURE E SERVIZI DI CAMPUS

30. In riferimento al supporto per l'acquisto di beni e servizi, si è prevalentemente rivolto/a a	Frequenza	% Frequenza
Amministrazione Centrale	34	60,7%
Strutture Decentrate	22	39,3%
Totale	56	100%

33. In riferimento agli interventi di manutenzione, si è prevalentemente rivolto/a a	Frequenza	% Frequenza
Amministrazione Centrale	83	83,8%
Strutture Decentrate	16	16,2%
Totale	99	100%

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice 2025
 Personale tecnico e amministrativo e collaboratori esperti linguistici

B) INFRASTRUTTURE E SERVIZI DI CAMPUS

Macrodomanda	Domanda	GP2025				Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	Media Verona GP2024
		Frequenza	% Rispondenti	Media	Varianza			
In riferimento al supporto per l'acquisto di beni e servizi	31. Le procedure sono chiare	56	35%	3,48	2,36	3,98	4,03	3,40
	32. I tempi sono adeguati	56	35%	3,36	2,82	3,68	3,82	3,41
Totale macrodomanda				3,42	2,57	3,83	3,93	3,41
In riferimento agli interventi di manutenzione	34. Indichi il livello di soddisfazione	99	63%	4,14	1,61	3,69	3,93	3,99
Totale macrodomanda				4,14	1,61	3,69	3,93	3,99
In riferimento ai servizi generali e alla logistica	35. Gli ambienti sono puliti	156	99%	3,46	2,35	3,86	4,00	3,77
	36. Gli spazi/aule/uffici/sale riunioni sono facilmente identificabili	151	96%	4,01	2,09	4,08	4,25	4,25
	37. La temperatura è confortevole	157	99%	3,51	2,17	3,81	3,91	3,86
	38. La sicurezza di persone e cose è adeguata	152	96%	3,88	2,11	3,94	4,15	4,04
	39. I servizi postali e di protocollo sono adeguati	143	91%	4,23	1,70	4,46	4,56	4,39
Totale macrodomanda				3,78	2,19	3,93	4,05	4,02
In riferimento alle azioni e misure dell'ateneo sulla sostenibilità energetica e ambientale	41. Le azioni intraprese sono efficaci	127	80%	3,12	2,12	3,58	3,68	3,34
Totale macrodomanda				3,12	2,12	3,58	3,68	3,34
Complessivamente, in riferimento ai servizi relativi alle infrastrutture e ai servizi di campus	42. Indichi il livello di soddisfazione	158	100%	3,59	1,57	3,66	3,75	3,69
Totale macrodomanda				3,59	1,57	3,66	3,75	3,69
Totale complessivo				3,69	2,15	3,74	3,87	3,86

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.

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice GP2025

Personale tecnico e amministrativo e collaboratori esperti linguistici

C) CONTABILITA' E STIPENDI

46. In riferimento al supporto all'uso del sistema informativo contabile (Servizi di supporto all'estrazione dati e reportistica, servizi di assistenza e supporto per bilancio e budget), si è prevalentemente rivolto/a a	Frequenza	% Frequenza
Amministrazione Centrale	42	95,5%
Strutture Decentrate	2	4,5%
Totale	44	100%

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice 2025

Personale tecnico e amministrativo e collaboratori esperti linguistici

C) CONTABILITA' E STIPENDI

Macrodomanda	Domanda	GP2025				Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	Media Verona GP2024
		Frequenza	% Rispondenti	Media	Varianza			
In riferimento al supporto all'uso del sistema informativo contabile (Servizi di supporto all'estrazione dati e reportistica, servizi di assistenza e supporto per bilancio e budget)	47. Indichi il livello di soddisfazione	44	54%	4,23	2,46	4,30	4,34	4,27
Totale macrodomanda				4,23	2,46	4,30	4,34	4,27
In riferimento al supporto informativo agli stipendi	48. Indichi il livello di soddisfazione	64	79%	4,36	1,60	4,52	4,51	4,45
Totale macrodomanda				4,36	1,60	4,52	4,51	4,45
Complessivamente, in riferimento al supporto alla contabilità e degli stipendi	49. Indichi il livello di soddisfazione	81	100%	4,21	1,77	4,49	4,46	4,31
Totale macrodomanda				4,21	1,77	4,49	4,46	4,31
Totale complessivo				4,26	1,86	4,44	4,44	4,35

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.

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice GP2025

Personale tecnico e amministrativo e collaboratori esperti linguistici

D) SERVIZI INFORMATICI E TECNOLOGICI

In riferimento agli applicativi gestionali (contabilità, studenti, personale...)	Frequenza	% Frequenza
53. Indichi la frequenza di utilizzo		
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	Frequenza	% Frequenza
55. Indichi la frequenza di utilizzo		
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%

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice 2025
 Personale tecnico e amministrativo e collaboratori esperti linguistici

D) SERVIZI INFORMATICI E TECNOLOGICI

Macrodomanda	Domanda	GP2025				Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	Media Verona GP2024
		Frequenza	% Rispondenti	Media	Varianza			
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.

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice 2025
 Personale tecnico e amministrativo e collaboratori esperti linguistici

E) COMUNICAZIONE

Macrodomanda	Domanda	GP2025				Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	Media Verona GP2024
		Frequenza	% Rispondenti	Media	Varianza			
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.

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice 2025

Personale tecnico e amministrativo e collaboratori esperti linguistici

F) DIREZIONE AFFARI ISTITUZIONALI

Macrodomanda	Domanda	Frequenza	% Rispondenti	GP2025		Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	Media Verona GP2024
				Media	Varianza			
In merito ai servizi della Direzione Affari Istituzionali:	75. Ha usufruito dei servizi di supporto e istruttoria nella stesura di accordi, convenzioni, contratti e altri atti a valenza esterna stipulati a livello d'Ateneo? Se sì, indichi il livello di soddisfazione	40	56%	3,55	2,87	n.d.	n.d.	3,65
	76. Ha usufruito dei servizi di coordinamento e supporto per adempimenti inerenti alla tutela della privacy, al trattamento dei dati personali e alla sicurezza delle informazioni? Se sì, indichi il livello di soddisfazione	65	92%	4,09	2,40	n.d.	n.d.	4,10
Totale macrodomanda				3,89	2,62	n.d.	n.d.	3,91
In riferimento ai servizi di istruttoria:	77. Il servizio fornito è efficace	40	56%	3,55	2,25	n.d.	n.d.	3,55
	78. Le tempistiche di evasione delle richieste sono adeguate	40	56%	3,08	2,23	n.d.	n.d.	3,42
Totale macrodomanda				3,31	2,27	n.d.	n.d.	3,49
In riferimento ai servizi inerenti alla privacy, il trattamento dei dati personali e la sicurezza delle	79. Il servizio fornito è efficace	65	92%	4,03	2,47	n.d.	n.d.	4,01
	80. Le tempistiche di evasione delle richieste sono adeguate	65	92%	3,57	2,41	n.d.	n.d.	3,89
Totale macrodomanda				3,80	2,47	n.d.	n.d.	3,95
Totale complessivo				3,70	2,51			3,81

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.

G) REPORTING

		GP2025						
Macrodomanda	Domanda	Frequenza	% Rispondenti	Media	Varianza	Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	Media Verona GP2024
In riferimento al servizio di richiesta dati	82. Il servizio di reporting fornito è efficace	61	98%	4,74	1,63	n.d.	n.d.	4,58
	83. Le tempistiche di evasione della richiesta sono adeguate	61	98%	4,72	1,84	n.d.	n.d.	4,57
	84. I report on-line presenti nel data warehouse di Ateneo sono adeguati	47	76%	4,34	2,19	n.d.	n.d.	4,30
Totale macrodomanda				4,62	1,87	n.d.	n.d.	4,49
In riferimento alla qualità del servizio di reporting	85. Indichi il livello di soddisfazione	62	100%	4,52	1,83	n.d.	n.d.	4,35
Totale macrodomanda				4,52	1,83	n.d.	n.d.	4,35
Totale complessivo				4,59	1,85			4,46

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.

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice GP2025

Personale tecnico e amministrativo e collaboratori esperti linguistici

H) SODDISFAZIONE COMPLESSIVA

88. Come reputa la prestazione dell'Ateneo rispetto all'anno precedente?	Frequenza	% Frequenza	% Frequenza GP grandi atenei	% Frequenza GP complessiva	% Frequenza GP24
Migliore	33	20,6%	23,4%	26,3%	20,77%
Non so	19	11,9%	10,3%	9,8%	15,49%
Peggiora	24	15,0%	8,7%	9,3%	15,85%
Uguale	84	52,5%	57,6%	54,7%	47,89%
Totale	160	100%	100%	100%	100%

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice 2025

Personale tecnico e amministrativo e collaboratori esperti linguistici

H) SODDISFAZIONE COMPLESSIVA

Macrodomanda	Domanda	Frequenza	% Rispondenti	GP2025		Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	Media Verona GP2024
				Media	Varianza			
In riferimento a tutti gli aspetti considerati, relativamente al supporto erogato dall'Amministrazione Centrale nei servizi tecnici e amministrativi	86. Si ritiene complessivamente soddisfatto/a	154	98%	3,98	1,39	4,16	4,15	4,11
Totale macrodomanda				3,98	1,39	4,16	4,15	4,11
In riferimento a tutti gli aspetti considerati, relativamente al supporto erogato dalle Strutture Decentrate nei servizi tecnici e amministrativi	87. Si ritiene complessivamente soddisfatto/a	106	68%	4,00	1,41	4,19	4,23	4,12
Totale macrodomanda				4,00	1,41	4,19	4,23	4,12
Totale complessivo				3,99	1,39	4,18	4,19	4,11

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.