

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice 2025

Studenti iscritti al 1° anno

Indice della rilevazione

ANAGRAFICA

A) ORIENTAMENTO

B) INFRASTRUTTURE E SERVIZI DI CAMPUS

C) COMUNICAZIONE

D) SISTEMI INFORMATIVI

E) SERVIZI SEGRETERIA

F) SERVIZI BIBLIOTECARI

G) DIRITTO ALLO STUDIO

H) RAPPRESENTANZA STUDENTESCA

CONCLUSIONE

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice 2025

Studenti iscritti al 1° anno

ANAGRAFICA

1. A quale corso sei iscritto/a?	Frequenza	% Frequenza
Laurea triennale	2187	84,93%
Laurea a ciclo unico	388	15,07%
Totale	2575	100%

2. Mediamente qual è la percentuale delle lezioni che hai frequentato per ogni insegnamento?	Frequenza	% Frequenza
Più del 50% (studente frequentante)	2042	79,30%
Meno del 50% (studente non frequentante)	533	20,70%
Totale	2575	100%

3. A quale anno di corso sei iscritto/a?	Frequenza	% Frequenza
Primo anno	2575	100%
Totale	2575	100%

4. Sei uno/a studente/ssa fuori sede? (studente/ssa che ha abbandonato l'abitazione familiare per motivi di studio)	Frequenza	% Frequenza
SI'	682	26,49%
NO	1893	73,51%
Totale	2575	100%

5. Da dove provieni?	Frequenza	% Frequenza
Stessa provincia della sede che frequenti	54	7,92%
Stessa regione della sede che frequenti	182	26,69%
Altra regione rispetto alla sede che frequenti	396	58,06%
Dall'estero	50	7,33%
Totale	682	100%

6. Tipologia di scuola superiore frequentata	Frequenza	% Frequenza
Liceo	1630	63,30%
Istituto Tecnico	730	28,35%
Istituto Professionale	159	6,17%
Altro	56	2,17%
Totale	2575	100%

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice 2025

Studenti iscritti al 1° anno

A) ORIENTAMENTO

10. Quale è stato il principale mezzo attraverso cui sei venuto/a a conoscenza dell'offerta didattica dell'ateneo che ora frequenti?	Frequenza	% Frequenza
Familiari / Amici	795	30,87%
Portale d'ateneo	724	28,12%
Guide all'orientamento	234	9,09%
Giornate di orientamento presso gli istituti superiori	211	8,19%
Presentazioni svolte direttamente dall'ateneo (open day...)	138	5,36%
Social media (Facebook, Twitter)	74	2,87%
Altro	399	15,50%
Totale	2575	100%

7. Prima variabile per importanza	Frequenza	% Frequenza
Costo della vita / Cost of living	169	6,56%
Distanza dalla città di residenza / Proximity to the hometown	645	25,05%
Facilità di accesso (prerequisiti, difficoltà del test di ingresso) / Admission requirements (lack of the entrance exam, prerequisites)	246	9,55%
Fattori economici (tasse, borse di studio, agevolazioni economiche) / Economics aspects (University fees, scholarships)	114	4,43%
Offerta formativa / Educational offer	812	31,53%
Opportunità lavorative offerte dalla regione (stipendio medio, livello di occupazione, presenza di centri industriali) / Job opportunities in the area (average salary, employment rate, ...)	309	12,00%
Possibilità di internazionalizzazione (possibilità di scambi con estero, doppi titoli, mobilità) / Internationalisation (foreign exchange programmes, double degree, mobility)	70	2,72%
Prestigio/reputazione (nome università, classifiche, ecc.) / University reputation	90	3,50%
Qualità dei servizi allo studente (reperibilità informazioni, facilities, orientamento) / Students' services (information availability, facilities, help and guidance)	72	2,80%
Qualità della vita (servizi pubblici, amenities, area metropolitana) / Quality of life (public services, amenities, local area development)	41	1,59%
Sostenibilità ambientale del campus / Sustainability of the campus	7	0,27%
Totale	2575	100%

8. Seconda variabile per importanza	Frequenza	% Frequenza
Costo della vita / Cost of living	152	5,90%
Distanza dalla città di residenza / Proximity to the hometown	581	22,56%
Facilità di accesso (prerequisiti, difficoltà del test di ingresso) / Admission requirements (lack of the entrance exam, prerequisites)	340	13,20%
Fattori economici (tasse, borse di studio, agevolazioni economiche) / Economics aspects (University fees, scholarships)	228	8,85%
Offerta formativa / Educational offer	410	15,92%
Opportunità lavorative offerte dalla regione (stipendio medio, livello di occupazione, presenza di centri industriali) / Job opportunities in the area (average salary, employment rate, ...)	299	11,61%
Possibilità di internazionalizzazione (possibilità di scambi con estero, doppi titoli, mobilità) / Internationalisation (foreign exchange programmes, double degree, mobility)	149	5,79%
Prestigio/reputazione (nome università, classifiche, ecc.) / University reputation	154	5,98%
Qualità dei servizi allo studente (reperibilità informazioni, facilities, orientamento) / Students' services (information availability, facilities, help and guidance)	113	4,39%
Qualità della vita (servizi pubblici, amenities, area metropolitana) / Quality of life (public services, amenities, local area development)	138	5,36%
Sostenibilità ambientale del campus / Sustainability of the campus	11	0,43%
Totale	2575	100%

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice 2025

Studenti iscritti al 1° anno

A) ORIENTAMENTO

9. Terza variabile per importanza	Frequenza	% Frequenza
Costo della vita / Cost of living	177	6,87%
Distanza dalla città di residenza / Proximity to the hometown	343	13,32%
Facilità di accesso (prerequisiti, difficoltà del test di ingresso) / Admission requirements (lack of the entrance exam, prerequisites)	284	11,03%
Fattori economici (tasse, borse di studio, agevolazioni economiche) / Economics aspects (University fees, scholarships)	264	10,25%
Offerta formativa / Educational offer	334	12,97%
Opportunità lavorative offerte dalla regione (stipendio medio, livello di occupazione, presenza di centri industriali) / Job opportunities in the area (average salary, employment rate, ...)	260	10,10%
Possibilità di internazionalizzazione (possibilità di scambi con estero, doppi titoli, mobilità) / Internationalisation (foreign exchange programmes, double degree, mobility)	180	6,99%
Prestigio/reputazione (nome università, classifiche, ecc.) / University reputation	284	11,03%
Qualità dei servizi allo studente (reperibilità informazioni, facilities, orientamento) / Students' services (information availability, facilities, help and guidance)	195	7,57%
Qualità della vita (servizi pubblici, amenities, area metropolitana) / Quality of life (public services, amenities, local area development)	215	8,35%
Sostenibilità ambientale del campus / Sustainability of the campus	39	1,51%
Totale	2575	100%

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice 2025

Studenti iscritti al 1° anno

A) ORIENTAMENTO

Macrodomanda	Domanda	GP2025				Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	Media Verona GP2024
		Frequenza	% Rispondenti	Media	Varianza			
ESPRIMI IL TUO ACCORDO CON LE SEGUENTI AFFERMAZIONI RELATIVE A SERVIZI DI ORIENTAMENTO	11. La promozione dei corsi di laurea e dell'offerta formativa è adeguata	1986	77%	4,27	1,76	4,51	4,55	4,23
	12. Il materiale informativo di orientamento (sito web, locandine, brochure o altra documentazione) relativo all'Ateneo e/o ai singoli Corsi di Laurea offre le informazioni che cerco	2239	87%	4,24	1,86	4,49	4,50	4,22
Totale macrodomanda				4,25	1,81	4,50	4,53	4,23
SU QUALI DEI SEGUENTI ASPETTI, AL MOMENTO DELL'IMMATRICOLAZIONE, AVRESTI DESIDERATO RICEVERE MAGGIORI INFORMAZIONI DA PARTE DELL'ATENEO?	13. Sbocchi occupazionali del tuo Corso di Laurea	2087	81%	4,22	2,24	4,40	4,44	4,27
	14. Modalità delle lezioni, degli esami e organizzazione del Corso di Laurea	2183	85%	4,21	1,87	4,39	4,42	4,15
	15. Servizi, opportunità e agevolazioni (associazioni sportive o culturali, convenzioni con realtà del territorio, ecc.)	2061	80%	3,96	2,17	4,13	4,19	3,97
Totale macrodomanda				4,13	2,11	4,31	4,35	4,13
	16. Sei complessivamente soddisfatto/a della qualità del servizio di ORIENTAMENTO?	2279	89%	3,91	1,57	4,13	4,22	3,87
Totale complessivo				4,13	1,93	4,31	4,37	4,12

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

Studenti iscritti al 1° anno

B) INFRASTRUTTURE E SERVIZI DI CAMPUS

19. Hai usufruito/utilizzato delle AULE DIDATTICHE?	Frequenza	% Frequenza
SI'	1908	74,10%
NO	667	25,90%
Totale	2575	100%

20. Il tuo corso di studi prevede la frequenza in LABORATORI?	Frequenza	% Frequenza
SI'	1359	52,78%
NO	1216	47,22%
Totale	2575	100%

21. Hai usufruito/utilizzato delle AULE/SPAZI DI STUDIO?	Frequenza	% Frequenza
SI'	1983	77,01%
NO	592	22,99%
Totale	2575	100%

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice 2025

Studenti iscritti al 1° anno

B) INFRASTRUTTURE E SERVIZI DI CAMPUS

Macrodomanda	Domanda	Frequenza	% Rispondenti	GP2025		Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	Media Verona GP2024
				Media	Varianza			
Le sedie, i banchi e gli arredi sono adeguati	22. Le sedie, i banchi e gli arredi delle AULE DIDATTICHE sono adeguati	1908	74%	3,95	2,15	3,66	3,77	3,91
	23. Le sedie, i banchi e gli arredi dei LABORATORI sono adeguati	1359	53%	4,15	1,95	4,21	4,30	4,06
	24. Le sedie, i banchi e gli arredi di AULE/SPAZI DI STUDIO sono adeguati	1983	77%	4,25	1,84	3,98	4,09	4,17
Totale macrodomanda				4,12	2,00	3,95	4,05	4,05
Gli ambienti sono puliti	25. Le AULE DIDATTICHE sono pulite	1908	74%	4,55	1,80	4,45	4,54	4,55
	26. I LABORATORI sono puliti	1359	53%	4,62	1,73	4,65	4,73	4,60
	27. Le AULE e gli SPAZI DI STUDIO sono puliti	1983	77%	4,65	1,54	4,45	4,58	4,64
Totale macrodomanda				4,61	1,68	4,52	4,62	4,60
La sicurezza personale (rispetto a furti, borseggi, violenza fisica) all'interno di aule, laboratori e spazi studio è assicurata	28. La sicurezza personale (rispetto a furti, borseggi, violenza fisica) all'interno delle AULE DIDATTICHE è assicurata	1908	74%	4,75	1,56	4,71	4,81	4,65
	29. La sicurezza personale (rispetto a furti, borseggi, violenza fisica) all'interno dei LABORATORI è assicurata	1359	53%	4,76	1,63	4,80	4,88	4,62
	30. La sicurezza personale (rispetto a furti, borseggi, violenza fisica) all'interno delle AULE e degli SPAZI DI STUDIO è assicurata	1983	77%	4,71	1,58	4,58	4,72	4,59
Totale macrodomanda				4,74	1,59	4,70	4,80	4,62
La temperatura è confortevole	31. La temperatura delle AULE DIDATTICHE è confortevole	1908	74%	3,99	2,04	3,86	4,09	4,09
	32. La temperatura dei LABORATORI è confortevole	1359	53%	4,21	1,84	4,19	4,36	4,14
	33. La temperatura di AULE/SPAZI DI STUDIO è confortevole	1983	77%	4,19	1,86	4,04	4,22	4,21
Totale macrodomanda				4,12	1,93	4,03	4,22	4,15
La segnaletica per individuare gli spazi d'Ateneo è chiara	34. La segnaletica per individuare le AULE DIDATTICHE è chiara	1908	74%	4,24	1,85	4,07	4,28	4,20
	35. La segnaletica per individuare i LABORATORI è chiara	1359	53%	4,26	1,85	4,09	4,33	4,13
	36. La segnaletica per individuare le AULE e gli SPAZI DI STUDIO è chiara	1983	77%	4,25	1,82	4,15	4,35	4,19
Totale macrodomanda				4,25	1,84	4,10	4,32	4,18
Il funzionamento di microfoni, computer, proiettori e apparecchi audio-video è adeguato	37. Il funzionamento di microfoni, computer, proiettori e apparecchi audio-video nelle AULE DIDATTICHE è adeguato	1908	74%	4,16	1,62	4,06	4,19	4,16
	38. Il funzionamento di microfoni, computer, proiettori e apparecchi audio-video nei LABORATORI è adeguato	1359	53%	4,33	1,62	4,35	4,47	4,23
Totale macrodomanda				4,23	1,63	4,21	4,33	4,19
IN RIFERIMENTO ALLE AZIONI E MISURE DELL'ATENEO SULLA SOSTENIBILITA' ENERGETICA E AMBIENTALE (GESTIONE RIFIUTI, AREE VERDI, MOBILITA' INTERNA AL CAMPUS):								
	39. Le azioni intraprese sono efficaci	1956	76%	4,24	1,46	4,36	4,36	4,11
Totale macrodomanda				4,24	1,46	4,36	4,36	4,11
	40. Sei complessivamente soddisfatto/a della qualità di INFRASTRUTTURE E SERVIZI DI CAMPUS?	2373	92%	4,26	1,43	4,28	4,32	4,21
Totale complessivo				4,34	1,80	4,27	4,38	4,29

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

Studenti iscritti al 1° anno

C) COMUNICAZIONE

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

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice 2025

Studenti iscritti al 1° anno

D) SISTEMI INFORMATIVI

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

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice 2025

Studenti iscritti al 1° anno

E) SERVIZI SEGRETERIA

60. Hai utilizzato i SERVIZI DI SEGRETERIA ON-LINE PER I CORSI DI STUDIO nell'anno accademico corrente?	Frequenza	% Frequenza
SI'	1248	48,47%
NO	1327	51,53%
Totale	2575	100%

61. Ti sei rivolto /a agli SPORTELLI DELLA SEGRETERIA STUDENTI PER I CORSI DI STUDIO nell'anno accademico corrente?	Frequenza	% Frequenza
SI', a distanza (tramite ad es. Teams, Zoom)	475	18,45%
SI', in presenza	608	23,61%
NO	1492	57,94%
Totale	2575	100%

69. Qual è la ragione principale per cui non ti sei mai rivolto/a agli sportelli della segreteria studenti?	Frequenza	% Frequenza
Uso strumenti alternativi allo sportello (Sito web, Call Center, Help-desk)	302	20,24%
Non ne ho avuto bisogno	1035	69,37%
Gli orari di apertura non sono adeguati	79	5,29%
Lo sportello è lontano dalla sede dove si svolgono le lezioni	23	1,54%
In passato non ho avuto esperienza positiva con il personale di segreteria	53	3,55%
Totale	1492	100%

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice 2025

Studenti iscritti al 1° anno

E) SERVIZI SEGRETERIA

Macrodomanda	Domanda	GP2025				Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	Media Verona GP2024
		Frequenza	% Rispondenti	Media	Varianza			
ESPRIMI IL TUO ACCORDO CON LE SEGUENTI AFFERMAZIONI RELATIVE AI SERVIZI DI SEGRETERIA ON-LINE	65. Il processo di immatricolazione è soddisfacente	1248	82%	3,94	1,92	4,29	4,32	3,94
	66. Le operazioni di segreteria on-line sono chiare e di semplice utilizzo	1248	82%	3,58	2,10	3,81	3,86	3,67
	67. Le informazioni on-line sulla carriera universitaria (iscrizioni agli esami, modalità di pagamento delle tasse) sono adeguate	1248	82%	3,91	1,93	4,28	4,28	3,96
	68. Il processo di presentazione del Piano di Studio è completo/esauriente	1248	82%	3,95	1,85	4,28	4,28	3,97
Totale macrodomanda				3,84	1,97	4,17	4,19	3,88
ESPRIMI IL TUO ACCORDO CON LE SEGUENTI AFFERMAZIONI RELATIVE AI SERVIZI DI SEGRETERIA ALLO SPORTELLLO (ONLINE O IN PRESENZA)	70. Il supporto fornito dalla segreteria studenti è efficace e risolutivo	1083	71%	3,69	2,34	3,95	4,04	3,80
Totale macrodomanda				3,69	2,34	3,95	4,04	3,80
Quali criticità hai riscontrato?	72. Tempi di risposta molto lunghi	630	41%	3,53	2,11	3,94	3,86	3,44
	73. Orari di apertura non adeguati	630	41%	3,47	2,27	3,81	3,77	3,30
	74. Scarsa chiarezza nelle informazioni fornite	630	41%	3,63	2,17	4,00	4,00	3,47
	75. Difficoltà a fissare un appuntamento/mettermi in contatto	630	41%	3,32	2,30	3,55	3,49	3,13
Totale macrodomanda				3,49	2,22	3,83	3,78	3,33
	71. Sei complessivamente soddisfatto/a della QUALITA' del servizio ricevuto dalla SEGRETERIA STUDENTI?	1522	100%	3,75	2,10	3,97	4,02	3,82
Totale complessivo				3,73	2,11	3,98	4,01	n.d.

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

Studenti iscritti al 1° anno

F) SERVIZI BIBLIOTECARI

62. Hai utilizzato i SERVIZI BIBLIOTECARI di Ateneo (in presenza) per prestito e consultazione di volumi e riviste, nell'anno accademico corrente?	Frequenza	% Frequenza
SI'	718	27,88%
NO	1857	72,12%
Totale	2575	100%

63. Hai utilizzato i SERVIZI BIBLIOTECARI di Ateneo (in presenza) come aule studio, nell'anno accademico corrente?	Frequenza	% Frequenza
SI'	1345	52,23%
NO	1230	47,77%
Totale	2575	100%

64. Hai utilizzato i servizi di BIBLIOTECA DIGITALE (banche dati, periodici elettronici, ebooks) nell'anno accademico corrente?	Frequenza	% Frequenza
SI'	469	18,21%
NO	2106	81,79%
Totale	2575	100%

77. Qual è la ragione principale per cui NON hai usufruito dei servizi bibliotecari di Ateneo per consultazione e prestiti?	Frequenza	% Frequenza
Non li conosco	371	19,98%
Non ne ho avuto bisogno	1285	69,20%
Non mi soddisfano	46	2,48%
Frequento altre biblioteche extra-ateneo	155	8,35%
Totale	1857	100%

78. Qual è la ragione principale per cui NON hai usufruito dei servizi bibliotecari di Ateneo come aule studio?	Frequenza	% Frequenza
Non li conosco	284	23,09%
Non ne ho avuto bisogno	766	62,28%
Non mi soddisfano	46	3,74%
Frequento altre biblioteche extra-ateneo	134	10,89%
Totale	1230	100%

83. 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	543	25,78%
Non ne ho avuto bisogno	1352	64,20%
Non mi soddisfano	47	2,23%
Uso altre risorse/servizi on-line	164	7,79%
Totale	2106	100%

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice 2025

Studenti iscritti al 1° anno

F) SERVIZI BIBLIOTECARI

Macrodomanda	Domanda	GP2025				Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	Media Verona GP2024
		Frequenza	% Rispondenti	Media	Varianza			
ESPRIMI IL TUO ACCORDO CON LE SEGUENTI AFFERMAZIONI RELATIVE AI SERVIZI BIBLIOTECARI PER CONSULTAZIONE E PRESTITI	79. Gli orari di apertura sono adeguati	718	49%	4,40	1,96	4,76	4,78	4,37
	80. La disponibilità di volumi e riviste è esaustiva	718	49%	4,29	1,83	4,67	4,72	4,31
Totale macrodomanda				4,34	1,90	4,72	4,75	4,34
ESPRIMI IL TUO ACCORDO CON LE SEGUENTI AFFERMAZIONI RELATIVE AI SERVIZI BIBLIOTECARI COME AULE STUDIO	81. Gli orari di apertura sono adeguati	1345	92%	4,70	1,52	4,72	4,76	4,62
Totale macrodomanda				4,70	1,52	4,72	4,76	4,62
	82. Ti ritieni soddisfatto/a rispetto ai SERVIZI BIBLIOTECARI in presenza forniti dall'Ateneo?	1415	97%	4,69	1,38	4,66	4,69	4,23
Totale macrodomanda				4,69	1,38	4,66	4,69	4,23
ESPRIMI IL TUO ACCORDO CON LE SEGUENTI AFFERMAZIONI RELATIVE AI SERVIZI DI BIBLIOTECA DIGITALE	84. L'accesso alle risorse elettroniche (banche dati, periodici elettronici, e-books) è facile	469	32%	4,19	1,83	4,39	4,38	4,30
	85. La disponibilità di risorse elettroniche (banche dati, periodici elettronici, e-books) è ampia	469	32%	4,24	1,78	4,47	4,47	4,21
Totale macrodomanda				4,21	1,80	4,43	4,43	4,26
	86. Ti ritieni soddisfatto/a rispetto ai servizi di BIBLIOTECA DIGITALE?	469	32%	4,22	1,74	4,50	4,45	4,59
Totale macrodomanda				4,22	1,74	4,50	4,45	4,59
SERVIZI BIBLIOTECARI	87. Sei complessivamente soddisfatto/a della qualità dei servizi bibliotecari di Ateneo?	1469	100%	4,55	1,39	4,61	4,62	4,49
Totale macrodomanda				4,55	1,39	4,61	4,62	4,49
Totale complessivo				4,50	1,63	4,61	4,62	4,45

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

Studenti iscritti al 1° anno

G) DIRITTO ALLO STUDIO

89. 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	263	10,21%
SI', ma non approfonditamente	790	30,68%
Conosco solamente alcuni servizi, ma questi in modo completo	418	16,23%
No	1104	42,87%
Totale	2575	100%

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice 2025

Studenti iscritti al 1° anno

G) DIRITTO ALLO STUDIO

		GP2025						
Macrodomanda	Domanda	Frequenza	% Rispondenti	Media	Varianza	Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	Media Verona GP2024
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?	90. COLLEGI/RESIDENZE	461	31%	3,86	2,04	4,23	4,28	3,82
	91. MENSE/PUNTI RISTORO	728	50%	3,98	2,01	4,28	4,19	3,96
	92. BORSE di STUDIO	673	46%	3,86	2,45	4,44	4,38	3,95
	93. ATTIVITA' di COLLABORAZIONI STUDENTESCHE (es. 150 ore)	422	29%	3,81	2,11	4,24	4,30	3,76
	94. ATTIVITA' di TUTORAGGIO	602	41%	4,06	1,90	4,40	4,42	4,03
	95. CHIAREZZA nei MECCANISMI di ACCESSO, REQUISITI e SCADENZE PREVISTE	944	64%	3,92	1,96	4,29	4,35	3,96
	96. Sei complessivamente soddisfatto/a della QUALITA' dei servizi di DIRITTO ALLO STUDIO?	1471	100%	4,07	1,57	4,31	4,31	4,12
Totale macrodomanda				3,96	1,94	4,31	4,32	3,98
Totale complessivo				3,96	1,94	4,31	4,32	3,98

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

Studenti iscritti al 1° anno

H) RAPPRESENTANZA STUDENTESCA

100. Ti candideresti come rappresentante degli studenti negli Organi dell'Ateneo (ad esempio Consiglio di Dipartimento/Facoltà e/o Collegio Didattico del tuo corso di studio)?	Frequenza	% Frequenza
Sì	118	5%
Forse	365	14%
No	2080	81%
Sono già rappresentante della componente studentesca in uno di questi Organi	12	0%
Totale	2575	100%

101. Quali sono i motivi per cui non ti candideresti o sei indeciso/a? (sono possibili fino a un massimo di 3 risposte)	Frequenza	% Frequenza
Non conosco il funzionamento di questi Organi	800	17%
Non ci sono incentivi sufficienti per chi svolge questo ruolo	204	4%
Non avrei tempo da dedicare a questa attività (per lavoro o altri impegni oltre lo studio)	1445	30%
Non ho interesse per la rappresentanza	964	20%
Non frequento assiduamente l'Università	348	7%
Non ho fiducia nel sistema di rappresentanza	82	2%
Non mi riconosco nelle liste attualmente presenti	103	2%
Non ritengo di avere le caratteristiche adatte al ruolo	743	16%
Altro (specificare)	98	2%
Totale	4787	100%

103. In che modo l'Università potrebbe incentivare la tua candidatura come rappresentante della componente studentesca? (sono possibili più risposte)	Frequenza	% Frequenza
Prevedendo specifici incentivi (es. riconoscimento di CFU o altre forme di valorizzazione)	693	20%
Organizzando eventi formativi e informativi sull'attività di rappresentanza, sulle modalità di candidatura e sulle elezioni	469	13%
Rafforzando la comunicazione sulle elezioni studentesche (e-mail, portale MyUnivr, sito web, social media, ecc.)	418	12%
Prevedendo testimonianze di studenti/esse che hanno già svolto il ruolo di rappresentante	344	10%
In nessun modo: non sono interessato/a alla candidatura	1483	42%
Altro (specificare)	86	2%
Totale	3493	100%

105. Sei a conoscenza del fatto che l'Ateneo prevede già il riconoscimento di CFU per i Rappresentanti della componente studentesca?	Frequenza	% Frequenza
SI	158	23%
NO	535	77%
Totale	693	100%

106. Sai che l'Ateneo organizza due volte all'anno i "Laboratori di rappresentanza attiva" che consentono l'acquisizione di 1 CFU?	Frequenza	% Frequenza
SI	117	25%
NO	352	75%
Totale	469	100%

108. Come vieni a conoscenza delle elezioni studentesche? (sono possibili più risposte)	Frequenza	% Frequenza
Posta elettronica	728	22%
Portale MyUnivr o Sito web di Ateneo	622	19%
Social media	542	16%
Dai/le rappresentanti della componente studentesca o da altri studenti/sse	325	10%
Dal corpo docente	141	4%
Non ho mai ricevuto informazioni sulle elezioni	878	27%
Altro (specificare)	62	2%
Totale	3298	100%

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice 2025

Studenti iscritti al 1° anno

H) RAPPRESENTANZA STUDENTESCA

110. Quale tra i precedenti strumenti di comunicazione ritieni più efficace per informarti sulle elezioni studentesche?	Frequenza	% Frequenza
Posta elettronica	894	35%
Portale MyUnivr o Sito web di Ateneo	560	22%
Social media	623	24%
Rappresentanti della componente studentesca o comunque da altri/e studenti/esse	279	11%
Corpo docente	178	7%
Altro (specificare)	41	2%
Totale	2575	100%

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice 2025

Studenti iscritti al 1° anno

H) RAPPRESENTANZA STUDENTESCA

Macrodomanda	Domanda	Frequenza	% Rispondenti	GP2025		Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	Media Verona GP2024
				Media	Varianza			
	107. Ritieni che le tue opinioni, proposte, idee vengano ascoltate dai/lle rappresentanti della componente studentesca e portate all'attenzione degli Organi competenti?	2575	100%	3,51	1,70			n.d.
Totale complessivo				3,51	1,70			n.d.

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

Studenti iscritti al 1° anno

CONCLUSIONE

98. Sei complessivamente soddisfatto/a della tua esperienza universitaria?	Frequenza	% Frequenza	% Frequenza GP grandi atenei	% Frequenza GP complessiva	% Frequenza GP24
SI'	2263	87,88%	89,54%	89,96%	86,8%
NO	312	12,12%	10,46%	10,04%	13,2%
Totale	2575	100%	100%	100%	100%