

INDICE

ANAGRAFICA

A) SUPPORTO ALLA DIDATTICA

B) SUPPORTO ALLA RICERCA

C) AMMINISTRAZIONE E GESTIONE DEL PERSONALE

D) INFRASTRUTTURE E SERVIZI DI CAMPUS

E) SERVIZI INFORMATICI E TECNOLOGICI

F) COMUNICAZIONE

G) BIBLIOTECHE

H) TERZA MISSIONE E PUBLIC ENGAGEMENT

I) DIREZIONE AFFARI ISTITUZIONALI

J) REPORTING

K) SODDISFAZIONE COMPLESSIVA

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice GP2025

Personale docente e ricercatore, assegnisti di ricerca, dottorandi

ANAGRAFICA

1. Ruolo	Frequenza	% Frequenza
Assegnista/Contrattista di ricerca	3	3,1%
Dottorando	18	18,8%
Professore ordinario o associato	63	65,6%
Ricercatore di ruolo o a tempo determinato (RTD-A, RTD-B, RTT)	12	12,5%
Totale	96	100%

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice GP2025

Personale docente e ricercatore, assegnisti di ricerca, dottorandi

A) SUPPORTO ALLA DIDATTICA

9. 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 a	Frequenza	% Frequenza
Amministrazione Centrale	4	13,8%
Strutture Decentrate	25	86,2%
Totale	29	100%

11. In riferimento al supporto per la didattica (Appelli d'esame e Appelli di laurea), si è prevalentemente rivolto/a a	Frequenza	% Frequenza
Amministrazione Centrale	6	8,3%
Strutture Decentrate	66	91,7%
Totale	72	100%

13. In riferimento al supporto alla gestione dei tirocini obbligatori e non obbligatori, si è prevalentemente rivolto/a a	Frequenza	% Frequenza
Amministrazione Centrale	14	66,7%
Strutture Decentrate	7	33,3%
Totale	21	100%

15. In riferimento ai servizi di assicurazione della qualità della didattica, si è prevalentemente rivolto/a a	Frequenza	% Frequenza
Amministrazione Centrale	13	54,2%
Strutture Decentrate	11	45,8%
Totale	24	100%

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice 2025

Personale docente e ricercatore, assegnisti di ricerca, dottorandi

A) SUPPORTO ALLA DIDATTICA

Macrodomanda	Domanda	Frequenza	% Rispondenti	GP2025		Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	Media Verona GP2024
				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	10. Indichi il livello di soddisfazione	29	31%	4,86	1,98	4,81	4,86	4,81
Totale macrodomanda				4,86	1,98	4,81	4,86	4,81
In riferimento al supporto per la didattica (Appelli d'esame e Appelli di laurea)	12. Indichi il livello di soddisfazione	72	77%	5,04	1,56	4,95	5,02	5,14
Totale macrodomanda				5,04	1,56	4,95	5,02	5,14
In riferimento al supporto alla gestione dei tirocini obbligatori e non obbligatori	14. Indichi il livello di soddisfazione	21	23%	5,19	1,66	4,79	4,87	4,21
Totale macrodomanda				5,19	1,66	4,79	4,87	4,21
In riferimento ai servizi di assicurazione della qualità della didattica	16. Indichi il livello di soddisfazione	24	26%	4,33	2,84	4,64	4,71	4,86
Totale macrodomanda				4,33	2,84	4,64	4,71	4,86
In riferimento ai laboratori didattici	17. Si ritiene soddisfatto/a del supporto tecnico fornito	25	27%	4,56	2,42	4,38	4,53	4,43
Totale macrodomanda				4,56	2,42	4,38	4,53	4,43
In riferimento al supporto amministrativo e tecnico all'utilizzo di strumenti di digital learning (piattaforma, video, etc.)	18. Indichi il livello di soddisfazione	29	31%	4,38	1,82	4,43	4,55	4,61
Totale macrodomanda				4,38	1,82	4,43	4,55	4,61
In riferimento al supporto nella gestione dei corsi dei dottorati di ricerca	19. Indichi il livello di soddisfazione	18	19%	3,11	1,40	3,78	4,09	3,23
Totale macrodomanda				3,11	1,40	3,78	4,09	3,23
Complessivamente, in riferimento al supporto alla didattica	20. Indichi il livello di soddisfazione	84	90%	4,77	1,70	4,73	4,78	4,68
Totale macrodomanda				4,77	1,70	4,73	4,78	4,68
Totale complessivo				4,69	2,01	4,56	4,68	4,67

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 docente e ricercatore, assegnisti di ricerca, dottorandi

B) SUPPORTO ALLA RICERCA

28. In riferimento ai servizi di assicurazione della qualità della ricerca, si è prevalentemente rivolto/a a	Frequenza	% Frequenza
Amministrazione Centrale	5	62,5%
Strutture Decentrate	3	37,5%
Totale	8	100%

30. In riferimento alle informazioni e promozione sui bandi ed opportunità di finanziamento, si è prevalentemente rivolto/a a	Frequenza	% Frequenza
Amministrazione Centrale	23	65,7%
Strutture Decentrate	12	34,3%
Totale	35	100%

32. In riferimento al supporto per la stesura della proposta di progetto per i bandi, si è prevalentemente rivolto/a a	Frequenza	% Frequenza
Amministrazione Centrale	27	77,1%
Strutture Decentrate	8	22,9%
Totale	35	100%

34. In riferimento al supporto per la gestione dei progetti (Budget, rendicontazione), si è prevalentemente rivolto/a a	Frequenza	% Frequenza
Amministrazione Centrale	19	54,3%
Strutture Decentrate	16	45,7%
Totale	35	100%

36. In riferimento al supporto per la stesura dei contratti (negoiazione clausole, stesura contratto, verifica legittimità), si è prevalentemente rivolto/a a	Frequenza	% Frequenza
Amministrazione Centrale	10	71,4%
Strutture Decentrate	4	28,6%
Totale	14	100%

38. In riferimento al supporto per la gestione del catalogo/archivio istituzionale della ricerca, si è prevalentemente rivolto/a a	Frequenza	% Frequenza
Amministrazione Centrale	9	40,9%
Strutture Decentrate	13	59,1%
Totale	22	100%

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice 2025

Personale docente e ricercatore, assegnisti di ricerca, dottorandi

B) SUPPORTO ALLA RICERCA

Macrodomanda	Domanda	GP2025				Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	Media Verona GP2024
		Frequenza	% Rispondenti	Media	Varianza			
In riferimento ai servizi di assicurazione della qualità della ricerca	29. Indichi il livello di soddisfazione	8	10%	4,13	2,98	4,34	4,48	4,04
Totale macrodomanda				4,13	2,98	4,34	4,48	4,04
In riferimento alle informazioni e promozione sui bandi ed opportunità di finanziamento	31. Indichi il livello di soddisfazione	35	43%	4,17	2,09	3,99	4,21	3,89
Totale macrodomanda				4,17	2,09	3,99	4,21	3,89
In riferimento al supporto per la stesura della proposta di progetto per bandi	33. Indichi il livello di soddisfazione	35	43%	4,40	2,66	3,95	4,11	3,99
Totale macrodomanda				4,40	2,66	3,95	4,11	3,99
In riferimento al supporto per la gestione dei progetti (budget, rendicontazione)	35. Indichi il livello di soddisfazione	35	43%	4,83	1,97	4,13	4,32	4,31
Totale macrodomanda				4,83	1,97	4,13	4,32	4,31
In riferimento al supporto per la stesura dei contratti (negoiazione clausole, stesura contratto, verifica legittimità)	37. Indichi il livello di soddisfazione	14	17%	4,50	2,12	4,17	4,36	4,53
Totale macrodomanda				4,50	2,12	4,17	4,36	4,53
In riferimento al supporto per la gestione del catalogo/archivio istituzionale della ricerca	39. Indichi il livello di soddisfazione	22	27%	4,45	1,78	4,49	4,64	4,41
Totale macrodomanda				4,45	1,78	4,49	4,64	4,41
In riferimento ai laboratori di ricerca	40. Si ritiene soddisfatto/a del supporto tecnico fornito	14	17%	3,71	3,91	3,84	4,14	4,16
Totale macrodomanda				3,71	3,91	3,84	4,14	4,16
In riferimento al supporto amministrativo ricevuto al dottorato di ricerca	41. Indichi il livello di soddisfazione	18	22%	3,28	1,39	3,88	4,17	3,40
Totale macrodomanda				3,28	1,39	3,88	4,17	3,40
Complessivamente, in riferimento al supporto alla ricerca	42. Indichi il livello di soddisfazione	71	88%	4,44	2,22	4,19	4,34	4,16
Totale macrodomanda				4,44	2,22	4,19	4,34	4,16
Totale complessivo				4,32	2,31	4,11	4,31	4,10

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 docente e ricercatore, assegnisti di ricerca, dottorandi

C) AMMINISTRAZIONE E GESTIONE DEL PERSONALE

50. 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 a	Frequenza	% Frequenza
Amministrazione Centrale	8	27,6%
Strutture Decentrate	21	72,4%
Totale	29	100%

52. 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 a	Frequenza	% Frequenza
Amministrazione Centrale	18	75,0%
Strutture Decentrate	6	25,0%
Totale	24	100%

54. In riferimento al rimborso missioni, si è prevalentemente rivolto/a a	Frequenza	% Frequenza
Amministrazione Centrale	25	31,3%
Strutture Decentrate	55	68,8%
Totale	80	100%

56. In riferimento al supporto per la liquidazione dei compensi conto terzi, si è prevalentemente rivolto/a a	Frequenza	% Frequenza
Amministrazione Centrale	1	9,1%
Strutture Decentrate	10	90,9%
Totale	11	100%

58. 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 a	Frequenza	% Frequenza
Amministrazione Centrale	7	31,8%
Strutture Decentrate	15	68,2%
Totale	22	100%

60. In riferimento al supporto amministrativo per l'internazionalizzazione del personale docente dell'Ateneo (docenza mobile, visiting all'estero), si è prevalentemente rivolto/a a	Frequenza	% Frequenza
Amministrazione Centrale	9	60,0%
Strutture Decentrate	6	40,0%
Totale	15	100%

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice 2025

Personale docente e ricercatore, assegnisti di ricerca, dottorandi

C) AMMINISTRAZIONE E GESTIONE DEL PERSONALE

Macrodomanda	Domanda	Frequenza	% Rispondenti	GP2025		Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	Media Verona GP2024
				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	51. Indichi il livello di soddisfazione	29	34%	4,93	1,42	4,58	4,72	5,08
Totale macrodomanda				4,93	1,42	4,58	4,72	5,08
In riferimento al supporto per la gestione giuridica ed amministrativa della carriera (ingresso, passaggi di ruolo, congedi, aspettative, afferenze, opzioni a tempo definito etc.)	53. Indichi il livello di soddisfazione	24	28%	4,96	1,87	4,67	4,81	4,76
Totale macrodomanda				4,96	1,87	4,67	4,81	4,76
In riferimento al rimborso missioni	55. Indichi il livello di soddisfazione	80	94%	3,88	2,77	4,41	4,51	3,67
Totale macrodomanda				3,88	2,77	4,41	4,51	3,67
In riferimento al supporto per la liquidazione dei compensi conto terzi	57. Indichi il livello di soddisfazione	11	13%	4,55	3,87	4,25	4,39	4,21
Totale macrodomanda				4,55	3,87	4,25	4,39	4,21
In riferimento al supporto per la gestione dei Visiting Professors (invito, attivazione, accoglienza, supporto al docente ospitante, supporto al visiting)	59. Indichi il livello di soddisfazione	22	26%	4,41	1,78	4,14	4,44	4,10
Totale macrodomanda				4,41	1,78	4,14	4,44	4,10
In riferimento al supporto amministrativo per l'internazionalizzazione del personale docente dell'Ateneo (docenza mobile, visiting all'estero)	61. Indichi il livello di soddisfazione	15	18%	4,40	1,83	4,14	4,37	4,17
Totale macrodomanda				4,40	1,83	4,14	4,37	4,17
Complessivamente, in riferimento al supporto all'amministrazione e gestione del personale	62. Indichi il livello di soddisfazione	85	100%	4,22	2,03	4,39	4,50	4,15
Totale macrodomanda				4,22	2,03	4,39	4,50	4,15
Totale complessivo				4,30	2,31	4,37	4,53	4,21

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 docente e ricercatore, assegnisti di ricerca, dottorandi

D) INFRASTRUTTURE E SERVIZI DI CAMPUS

66. In riferimento al supporto per l'acquisto di beni e servizi, si è prevalentemente rivolto/a a	Frequenza	% Frequenza
Amministrazione Centrale	11	26,2%
Strutture Decentrate	31	73,8%
Totale	42	100%

69. In riferimento agli interventi di manutenzione, si è prevalentemente rivolto/a a	Frequenza	% Frequenza
Amministrazione Centrale	14	42,4%
Strutture Decentrate	19	57,6%
Totale	33	100%

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice 2025

Personale docente e ricercatore, assegnisti di ricerca, dottorandi

D) INFRASTRUTTURE E SERVIZI DI CAMPUS

Macrodomanda	Domanda	GP2025						Media Verona GP2024
		Frequenza	% Rispondenti	Media	Varianza	Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	
In riferimento al supporto per l'acquisto di beni e servizi	67. Le procedure sono chiare	42	44%	4,17	2,34	3,88	4,04	4,00
	68. L'attività è svolta in tempi adeguati	42	44%	4,00	2,54	3,53	3,79	4,01
Totale macrodomanda				4,08	2,41	3,71	3,92	4,01
In riferimento agli interventi di manutenzione	70. Indichi il livello di soddisfazione	33	34%	3,82	2,90	3,21	3,58	4,00
Totale macrodomanda				3,82	2,90	3,21	3,58	4,00
In riferimento ai servizi generali e alla logistica	71. Gli ambienti sono puliti	94	98%	3,89	2,63	3,95	4,27	4,14
	72. Gli spazi/aule/uffici/sale riunioni sono facilmente identificabili	93	97%	4,54	1,58	4,27	4,54	4,69
	73. La temperatura è confortevole	94	98%	4,09	1,89	3,58	3,91	3,95
	74. La sicurezza di persone e cose è adeguata	92	96%	4,68	1,47	4,07	4,45	4,49
	75. L'ampiezza delle aule è adeguata al numero di studenti	92	96%	4,62	2,08	4,31	4,50	4,46
	76. Il materiale di supporto alle aule (microfono, proiettore...) è adeguato	93	97%	4,10	1,65	4,01	4,23	4,17
	77. Il servizio mensa/punti di ristoro è adeguato (qualità degli alimenti, varietà, cortesia)	57	59%	3,25	2,08	3,51	3,59	3,58
Totale macrodomanda				4,22	2,07	3,96	4,21	4,25
In riferimento alle azioni e misure dell'ateneo sulla sostenibilità energetica e ambientale	78. Le azioni intraprese sono efficaci	69	72%	3,46	2,08	3,51	3,75	3,41
Totale macrodomanda				3,46	2,08	3,51	3,75	3,41
Complessivamente, in riferimento ai servizi relativi alle infrastrutture e ai servizi di campus	79. Indichi il livello di soddisfazione	96	100%	3,74	1,44	3,66	3,87	3,87
Totale macrodomanda				3,74	1,44	3,66	3,87	3,87
Totale complessivo				4,08	2,11	3,61	3,87	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.

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice GP2025

Personale docente e ricercatore, assegnisti di ricerca, dottorandi

E) SERVIZI INFORMATICI E TECNOLOGICI

In riferimento al servizio Help-Desk informatico	Frequenza	% Frequenza
82. Indichi la frequenza di utilizzo		
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%

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice 2025

Personale docente e ricercatore, assegnisti di ricerca, dottorandi

E) SERVIZI INFORMATICI E TECNOLOGICI

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

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice 2025

Personale docente e ricercatore, assegnisti di ricerca, dottorandi

F) 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	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.

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice 2025

Personale docente e ricercatore, assegnisti di ricerca, dottorandi

G) BIBLIOTECHE

Macrodomanda	Domanda	GP2025				Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	Media Verona GP2024
		Frequenza	% Rispondenti	Media	Varianza			
In riferimento al sistema bibliotecario di Ateneo	106. Conosco e sono aggiornato sulle attività divulgative e sugli eventi organizzati dal sistema bibliotecario di Ateneo	75	94%	4,37	1,78	4,07	4,22	3,96
Totale macrodomanda				4,37	1,78	4,07	4,22	3,96
In riferimento ai servizi in presenza presso le biblioteche	107. Il patrimonio documentale cartaceo è completo	35	44%	4,00	2,24	4,09	4,23	4,23
	108. Gli orari di apertura delle biblioteche sono adeguati	35	44%	4,69	2,16	4,26	4,50	4,70
Totale macrodomanda				4,34	2,29	4,18	4,37	4,46
In riferimento ai servizi on-line	109. Indichi il livello di soddisfazione	60	75%	4,77	0,96	4,58	4,65	4,89
Totale macrodomanda				4,77	0,96	4,58	4,65	4,89
In riferimento ai servizi interbibliotecari	110. Indichi il livello di soddisfazione	35	44%	5,51	0,49	4,80	4,89	5,34
Totale macrodomanda				5,51	0,49	4,80	4,89	5,34
Complessivamente, in riferimento al servizio bibliotecario	111. Indichi il livello di soddisfazione	67	84%	4,78	0,90	4,50	4,62	4,82
Totale macrodomanda				4,78	0,90	4,50	4,62	4,82
Totale complessivo				4,66	1,51	4,43	4,55	4,57

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 docente e ricercatore, assegnisti di ricerca, dottorandi

H) TERZA MISSIONE E PUBLIC ENGAGEMENT

117. In riferimento al supporto per la tutela e valorizzazione della proprietà intellettuale e industriale dei risultati di ricerca (spin-off, brevetti, contratti di sviluppo) , si è prevalentemente rivolto/a a	Frequenza	% Frequenza
Amministrazione Centrale	5	71,4%
Strutture Decentrate	2	28,6%
Totale	7	100%

119. In riferimento al supporto per la gestione proprietà intellettuale (contratti, convenzioni, quadro PI), si è prevalentemente rivolto/a a	Frequenza	% Frequenza
Amministrazione Centrale	2	50,0%
Strutture Decentrate	2	50,0%
Totale	4	100%

121. In riferimento al supporto per la gestione di progetti/attività di public engagement (eventi aperti, divulgazione scientifica e multimediale, disseminazione e implementazione dei risultati della ricerca, gestione e valorizzazione di beni artistici e culturali), si è prevalentemente rivolto/a a	Frequenza	% Frequenza
Amministrazione Centrale	15	53,6%
Strutture Decentrate	13	46,4%
Totale	28	100%

123. In riferimento al supporto per la stesura e gestione di progetti di formazione continua, si è prevalentemente rivolto/a a	Frequenza	% Frequenza
Amministrazione Centrale	2	50,0%
Strutture Decentrate	2	50,0%
Totale	4	100%

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice 2025

Personale docente e ricercatore, assegnisti di ricerca, dottorandi

H) TERZA MISSIONE E PUBLIC ENGAGEMENT

Macrodomanda	Domanda	Frequenza	% Rispondenti	GP2025		Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	Media Verona GP2024
				Media	Varianza			
In riferimento al supporto per la tutela e valorizzazione della proprietà intellettuale e industriale dei risultati di ricerca (spin-off, brevetti, contratti di sviluppo)	118. Indichi il livello di soddisfazione	7	20%	4,29	1,24	3,94	4,12	n.d.
Totale macrodomanda				4,29	1,24	3,94	4,12	n.d.
In riferimento al supporto per la gestione proprietà intellettuale (contratti, convenzioni, quadro PI)	120. Indichi il livello di soddisfazione	4	11%	4,00	5,33	3,98	4,15	4,13
Totale macrodomanda				4,00	5,33	3,98	4,15	4,13
In riferimento al supporto per la gestione di progetti/attività di public engagement (eventi aperti, divulgazione scientifica e multimediale, disseminazione e implementazione dei risultati della ricerca, gestione e valorizzazione di beni artistici e culturali)	122. Indichi il livello di soddisfazione	28	80%	4,11	2,91	4,08	4,20	n.d.
Totale macrodomanda				4,11	2,91	4,08	4,20	n.d.
In riferimento al supporto per la stesura e gestione di progetti di formazione continua	124. Indichi il livello di soddisfazione	4	11%	4,00	1,33	3,95	4,07	n.d.
Totale macrodomanda				4,00	1,33	3,95	4,07	n.d.
Complessivamente, in riferimento ai servizi relativi alla terza missione e al public engagement	125. Indichi il livello di soddisfazione	35	100%	4,14	2,83	4,06	4,18	n.d.
Totale macrodomanda				4,14	2,83	4,06	4,18	n.d.
Totale complessivo				4,13	2,63	4,00	4,14	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

Personale docente e ricercatore, assegnisti di ricerca, dottorandi

I) 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:	126. 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	19	76%	4,21	2,18	n.d.	n.d.	4,05
	127. 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	14	56%	4,07	3,15	n.d.	n.d.	4,27
Totale macrodomanda				4,15	2,51	n.d.	n.d.	4,13
In riferimento ai servizi di istruttoria:	128. Il servizio fornito è efficace	19	76%	4,16	2,36	n.d.	n.d.	4,00
	129. Le tempistiche di evasione delle richieste sono adeguate	19	76%	3,95	2,16	n.d.	n.d.	3,69
Totale macrodomanda				4,05	2,21	n.d.	n.d.	3,85
In riferimento ai servizi inerenti alla privacy, il trattamento dei dati personali e la sicurezza delle	130. Il servizio fornito è efficace	14	56%	3,93	2,99	n.d.	n.d.	4,31
	131. Le tempistiche di evasione delle richieste sono adeguate	14	56%	3,50	3,04	n.d.	n.d.	3,77
Totale macrodomanda				3,71	2,95	n.d.	n.d.	4,04
Totale complessivo				3,99	2,50			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

Personale docente e ricercatore, assegnisti di ricerca, dottorandi

J) REPORTING

		GP2025						Media Verona GP2024
Macrodomanda	Domanda	Frequenza	% Rispondenti	Media	Varianza	Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	
In riferimento al servizio di richiesta dati	133. Il servizio di reporting fornito è efficace	35	97%	4,09	2,26	n.d.	n.d.	4,28
	134. Le tempistiche di evasione della richiesta sono adeguate	32	89%	4,38	2,24	n.d.	n.d.	4,59
	135. I report on-line presenti nel data warehouse di Ateneo sono adeguati	34	94%	3,71	2,88	n.d.	n.d.	4,07
Totale macrodomanda				4,05	2,49	n.d.	n.d.	4,31
In riferimento alla qualità del servizio di reporting	136. Indichi il livello di soddisfazione	36	100%	3,94	2,45	n.d.	n.d.	4,28
Totale macrodomanda				3,94	2,45	n.d.	n.d.	4,28
Totale complessivo				4,02	2,46	n.d.	n.d.	4,30

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 docente e ricercatore, assegnisti di ricerca, dottorandi

K) SODDISFAZIONE COMPLESSIVA

139. Come reputa la prestazione dell'Ateneo rispetto all'anno precedente?	Frequenza	% Frequenza	% Frequenza GP grandi atenei	% Frequenza GP complessiva	% Frequenza GP24
Migliore	16	16,7%	20,1%	25,1%	15,1%
Non so	10	10,4%	12,3%	13,5%	13,4%
Peggior	11	11,5%	9,3%	9,0%	12,3%
Uguale	59	61,5%	58,2%	52,4%	59,2%
Totale	96	100%	100%	100%	100%

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice 2025

Personale docente e ricercatore, assegnisti di ricerca, dottorandi

K) 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	137. Si ritiene complessivamente soddisfatto/a	87	93%	4,14	1,45	4,07	4,12	3,99
Totale macrodomanda				4,14	1,45	4,07	4,12	3,99
In riferimento a tutti gli aspetti considerati, relativamente al supporto erogato dalle Strutture Decentrate nei servizi tecnici e amministrativi	138. Si ritiene complessivamente soddisfatto/a	89	95%	4,51	1,55	4,30	4,38	4,51
Totale macrodomanda				4,51	1,55	4,30	4,38	4,51
Totale complessivo				4,32	1,52	4,19	4,25	4,26

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.