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

Good Practice 2023

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

		GP2023						
Macrodomanda	Domanda	Frequenza	% Rispondenti	Media	Varianza	Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	Media Verona GP2022
ESPRIMI IL TUO ACCORDO CON LE SEGUENTI AFFERMAZIONI RELATIVE AI SERVIZI DI COMUNICAZIONE	42. L'immagine esterna dell'Ateneo è valorizzata attraverso i media	2899	84%	4,07	1,67	4,12	4,24	4,16
	43. Le informazioni reperite sul portale web di Ateneo (offerta formativa, siti web docenti, …) sono complete	3140	91%	4,14	1,65	4,25	4,34	4,27
	44. La diffusione delle informazioni a riguardo della didattica è completa/esauriente	3148	91%	4,06	1,60	4,16	4,22	4,14
	45. La diffusione delle informazioni a riguardo delle agevolazioni economiche allo studente è completa/esauriente	3042	88%	3,75	1,91	3,87	3,97	3,71
	46. La diffusione delle informazioni sulle azioni intraprese dell'Ateneo nell'ambito della sostenibilità ambientale ed energetica è completa/esauriente	2679	77%	3,87	1,64	3,89	3,95	3,89
	47. La diffusione delle informazioni a riguardo degli eventi (online o in presenza) organizzati dall'Ateneo è completa/esauriente	2977	86%	4,18	1,55	4,31	4,45	4,29
Totale macrodomanda				**4,02**	**1,69**	**4,10**	**4,20**	**4,08**
IN RIFERIMENTO ALLA DIFFUSIONE DELLE INFORMAZIONI ATTRAVERSO LE PAGINE UFFICIALI DI ATENEO NEI PIU' COMUNI SOCIAL MEDIA, ESPRIMI IL LIVELLO DI SODDISFAZIONE RISPETTO A:	48. Facebook	1184	34%	3,58	1,96	3,70	3,85	3,76
	49. Twitter	1054	30%	3,45	1,97	3,18	3,32	3,44
	50. LinkedIn	1094	32%	3,49	2,02	3,40	3,56	3,68
	51. Instagram	2420	70%	4,31	1,68	4,53	4,61	4,44
Totale macrodomanda				**3,85**	**2,01**	**3,70**	**3,83**	**3,83**
	52. Sei complessivamente soddisfatto/a della qualità dei SERVIZI DI COMUNICAZIONE?	3254	94%	4,05	1,47	4,01	4,13	4,14
Totale complessivo				**3,98**	**1,74**	**3,94**	**4,05**	**4,08**

Nota: la media Verona GP2022 è evidenziata in rosso quando nel GP2023 vi è stato un peggioramento; il punteggio GP2023 grandi atenei è evidenziato in rosso quando il risultato di Verona è inferiore a quello degli altri grandi atenei.
n.d.: nel questionario del GP2022 non era prevista la domanda qui presa in considerazione.

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice 2023

Studenti iscritti al 1° anno

D) SISTEMI INFORMATIVI

		GP2023						
Macrodomanda	Domanda	Frequenza	% Rispondenti	Media	Varianza	Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	Media Verona GP2022
ESPRIMI IL TUO ACCORDO CON LE SEGUENTI AFFERMAZIONI RELATIVE AI SISTEMI INFORMATIVI	54. Il portale web di Ateneo è facilmente navigabile	3340	96%	3,90	2,00	4,14	4,14	4,04
	55. Gli strumenti on-line per le operazioni collegate ai servizi personalizzati sono adeguati	3158	91%	4,01	1,73	4,23	4,27	4,17
	56. La connettività (Wi-Fi, prese corrente) è accessibile ed adeguata	3119	90%	4,17	2,07	4,04	4,07	4,34
	57. Ritieni che gli strumenti di supporto digitale alla didattica (piattaforma web, lezioni online, forum e blog, ecc.) siano soddisfacenti?	3200	92%	4,10	1,74	4,08	4,20	4,30
Totale macrodomanda				**4,05**	**1,90**	**4,12**	**4,17**	**4,21**
	58. Sei complessivamente soddisfatto/a della qualità dei SERVIZI DEI SISTEMI INFORMATIVI?	3372	97%	4,07	1,53	4,04	4,10	4,20
Totale complessivo				**4,05**	**1,82**	**4,08**	**4,14**	**4,21**

Nota: la media Verona GP2022 è evidenziata in rosso quando nel GP2023 vi è stato un peggioramento; il punteggio GP2023 grandi atenei è evidenziato in rosso quando il risultato di Verona è inferiore a quello degli altri grandi atenei.
n.d.: nel questionario del GP2022 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

		GP2023						
Macrodomanda	Domanda	Frequenza	% Rispondenti	Media	Varianza	Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	Media Verona GP2022
ESPRIMI IL TUO ACCORDO CON LE SEGUENTI AFFERMAZIONI RELATIVE AI SERVIZI DI COMUNICAZIONE	30. L'immagine esterna dell'Ateneo è valorizzata attraverso i media	9485	79%	3,98	1,71	4,03	4,11	4,13
	31. Le informazioni reperite sul portale web di Ateneo (offerta formativa, siti web docenti, …) sono complete	10806	90%	4,11	1,68	4,14	4,20	4,20
	32. La diffusione delle informazioni a riguardo della didattica è completa/esauriente	10835	90%	4,05	1,63	4,06	4,11	4,12
	33. La diffusione delle informazioni a riguardo delle agevolazioni economiche allo studente è completa/esauriente	10315	86%	3,75	1,91	3,85	3,86	3,82
	34. La diffusione delle informazioni sulle azioni intraprese dell'Ateneo nell'ambito della sostenibilità ambientale ed energetica è completa/esauriente	8803	73%	3,78	1,77	3,73	3,76	3,82
	35. La diffusione delle informazioni a riguardo degli eventi (online o in presenza) organizzati dall'Ateneo è completa/esauriente	10154	85%	4,08	1,66	4,22	4,31	4,18
Totale macrodomanda				**3,96**	**1,75**	**4,00**	**4,06**	**4,05**
IN RIFERIMENTO ALLA DIFFUSIONE DELLE INFORMAZIONI ATTRAVERSO LE PAGINE UFFICIALI DI ATENEO NEI PIU' COMUNI SOCIAL MEDIA, ESPRIMI IL LIVELLO DI SODDISFAZIONE RISPETTO A:	36. Facebook	3909	33%	3,61	1,97	3,69	3,78	3,78
	37. Twitter	3176	26%	3,44	2,04	3,01	3,08	3,41
	38. LinkedIn	3936	33%	3,73	2,03	3,62	3,71	3,88
	39. Instagram	7375	61%	4,12	1,74	4,35	4,41	4,29
Totale macrodomanda				**3,81**	**1,97**	**3,67**	**3,74**	**3,98**
	40. Sei complessivamente soddisfatto/a della qualità dei SERVIZI DI COMUNICAZIONE?	11143	93%	3,94	1,47	3,87	3,94	4,04
Totale complessivo				**3,93**	**1,76**	**3,85**	**3,91**	**4,04**

Nota: la media Verona GP2022 è evidenziata in rosso quando nel GP2023 vi è stato un peggioramento; il punteggio GP2023 grandi atenei è evidenziato in rosso quando il risultato di Verona è inferiore a quello degli altri grandi atenei.
n.d.: nel questionario del GP2022 non era prevista la domanda qui presa in considerazione.

C) SISTEMI INFORMATIVI

		GP2023						
Macrodomanda	Domanda	Frequenza	% Rispondenti	Media	Varianza	Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	Media Verona GP2022
ESPRIMI IL TUO ACCORDO CON LE SEGUENTI AFFERMAZIONI RELATIVE AI SISTEMI INFORMATIVI	42. Il portale web di Ateneo è facilmente navigabile	11553	96%	3,88	1,92	4,07	4,04	3,88
	43. Gli strumenti on-line per le operazioni collegate ai servizi personalizzati sono adeguati	10934	91%	3,95	1,73	4,17	4,15	4,03
	44. La connettività (Wi-Fi, prese corrente) è accessibile ed adeguata	10917	91%	4,14	2,05	3,88	3,87	4,25
	45. Ritieni che gli strumenti di supporto digitale alla didattica (piattaforma web, lezioni online, forum e blog, ecc.) siano soddisfacenti?	11235	94%	4,06	1,76	3,93	3,99	4,19
Totale macrodomanda				**4,01**	**1,87**	**4,01**	**4,01**	**4,08**
	46. Sei complessivamente soddisfatto/a della qualità dei SERVIZI DEI SISTEMI INFORMATIVI?	11615	97%	3,99	1,53	3,91	3,92	4,08
Totale complessivo				**4,00**	**1,80**	**3,96**	**3,97**	**4,08**

Nota: la media Verona GP2022 è evidenziata in rosso quando nel GP2023 vi è stato un peggioramento; il punteggio GP2023 grandi atenei è evidenziato in rosso quando il risultato di Verona è inferiore a quello degli altri grandi atenei.
n.d.: nel questionario del GP2022 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	31	48,4%
Giornaliera	0	0%
Mai	5	7,8%
Mensile	28	43,8%
Totale	**64**	**100%**

90. In riferimento al servizio Help-Desk informatico, si è prevalentemente rivolto a	Frequenza	% Frequenza
Amministrazione Centrale	9	15,3%
Strutture Decentrate	50	84,7%
Totale	**59**	**100%**

E) SERVIZI INFORMATICI E TECNOLOGICI

		GP2023						
Macrodomanda	Domanda	Frequenza	% Rispondenti	Media	Varianza	Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	Media Verona GP2022
In riferimento alla rete Wi-Fi	87. Indichi il livello di soddisfazione	63	97%	4,75	1,48	3,97	4,03	4,66
Totale macrodomanda				**4,75**	**1,48**	**3,97**	**4,03**	**4,66**
In riferimento alla casella di posta elettronica personale e agli altri servizi cloud (WebConference, Storage...)	88. Indichi il livello di soddisfazione	65	100%	4,62	1,33	4,64	4,76	4,68
Totale macrodomanda				**4,62**	**1,33**	**4,64**	**4,76**	**4,68**
In riferimento al servizio Help-Desk informatico	91. Indichi il livello di soddisfazione	60	92%	4,60	1,91	4,68	4,68	4,64
Totale macrodomanda				**4,60**	**1,91**	**4,68**	**4,68**	**4,64**
Complessivamente, in riferimento ai sistemi informatici	92. Indichi il livello di soddisfazione	65	100%	4,43	1,37	4,25	4,25	4,44
Totale macrodomanda				**4,43**	**1,37**	**4,25**	**4,25**	**4,44**
Totale complessivo				**4,60**	**1,51**	**4,38**	**4,43**	**4,60**

Nota: la media Verona GP2022 è evidenziata in rosso quando nel GP2023 vi è stato un peggioramento; il punteggio GP2023 grandi atenei è evidenziato in rosso quando il risultato di Verona è inferiore a quello degli altri grandi atenei.
n.d.: nel questionario del GP2022 non era prevista la domanda qui presa in considerazione.

F) COMUNICAZIONE

		GP2023						
Macrodomanda	Domanda	Frequenza	% Rispondenti	Media	Varianza	Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	Media Verona GP2022
In riferimento alle informazioni fornite dall'Ateneo	93. I servizi dell'Ateneo a supporto del personale docente sono noti	59	94%	4,00	1,69	3,75	3,90	4,21
	94. L'organizzazione dei servizi in termini di ruoli e responsabilità è chiara	58	92%	3,66	1,91	3,59	3,78	3,89
	95. La modalità di accesso ai servizi è chiara	61	97%	3,70	1,81	3,61	3,79	3,96
	96. La diffusione delle informazioni riguardo ad attività culturali, seminari ed eventi è soddisfacente	62	98%	4,16	2,37	4,17	4,37	4,30
	97. La diffusione delle informazioni riguardo alla sostenibilità ambientale ed energetica è soddisfacente	55	87%	3,78	2,10	3,49	3,61	3,89
Totale macrodomanda				**3,86**	**1,99**	**3,72**	**3,89**	**4,05**
In riferimento alla promozione esterna dell'immagine dell'Ateneo	98. L'immagine dell'Ateneo è valorizzata attraverso i media	52	83%	3,77	2,14	3,87	4,00	4,22
Totale macrodomanda				**3,77**	**2,14**	**3,87**	**4,00**	**4,22**
Complessivamente, in riferimento ai servizi di comunicazione	99. Indichi il livello di soddisfazione	63	100%	3,73	1,62	3,78	3,90	4,03
Totale macrodomanda				**3,73**	**1,62**	**3,78**	**3,90**	**4,03**
In riferimento alle informazioni fornite, indichi il livello di soddisfazione rispetto alla facilità di navigazione de:	100. Il sito dell'Ateneo	63	100%	3,94	2,12	3,83	3,84	4,12
	101. Il sito/la pagina di Dipartimento	63	100%	4,02	2,05	3,90	3,87	4,16
	102. Il sito/la pagina del Corso di Studi	61	97%	3,82	2,52	3,86	3,84	4,01
	103. L'Intranet dell'Ateneo	61	97%	3,93	2,33	3,83	3,86	4,15
Totale macrodomanda				**3,93**	**2,23**	**3,86**	**3,85**	**4,11**
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	17	27%	4,00	2,00	3,89	4,00	4,21
	105. X (ex Twitter)	11	17%	3,00	2,20	3,42	3,52	3,82
	106. LinkedIn	19	30%	3,53	1,71	3,80	3,93	4,19
	107. Instagram	13	21%	3,46	2,27	3,86	4,03	4,06
Totale macrodomanda				**3,55**	**2,01**	**3,74**	**3,87**	**4,09**
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	63	100%	3,71	1,63	3,74	3,84	4,06
Totale macrodomanda				**3,71**	**1,63**	**3,74**	**3,84**	**4,06**
Totale complessivo				**3,83**	**2,02**	**3,79**	**3,89**	**4,08**

Nota: la media Verona GP2022 è evidenziata in rosso quando nel GP2023 vi è stato un peggioramento; il punteggio GP2023 grandi atenei è evidenziato in rosso quando il risultato di Verona è inferiore a quello degli altri grandi atenei.
n.d.: nel questionario del GP2022 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

54. In riferimento agli applicativi gestionali (contabilità, studenti, personale…) Indichi la frequenza di utilizzo	Frequenza	% Frequenza
Annuale	7	4,7%
Giornaliera	93	62,0%
Mai	25	16,7%
Mensile	25	16,7%
Totale	**150**	**100%**

56. In riferimento al servizio Help-Desk informatico Indichi la frequenza di utilizzo	Frequenza	% Frequenza
Annuale	54	36,0%
Giornaliera	24	16,0%
Mai	10	6,7%
Mensile	62	41,3%
Totale	**150**	**100%**

57. In riferimento al servizio Help-Desk informatico, si è prevalentemente rivolto a	Frequenza	% Frequenza
Amministrazione Centrale	98	70,0%
Strutture Decentrate	42	30,0%
Totale	**140**	**100%**

D) SERVIZI INFORMATICI E TECNOLOGICI

		GP2023						
Macrodomanda	Domanda	Frequenza	% Rispondenti	Media	Varianza	Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	Media Verona GP2022
In riferimento alla rete Wi-Fi	51. Indichi il livello di soddisfazione	138	92%	4,65	1,45	4,29	4,32	4,71
Totale macrodomanda				**4,65**	**1,45**	**4,29**	**4,32**	**4,71**
In riferimento ai sistemi hardware forniti in dotazione dall'Ateneo	52. Indichi il livello di soddisfazione	147	98%	4,27	1,90	4,26	4,32	4,28
Totale macrodomanda				**4,27**	**1,90**	**4,26**	**4,32**	**4,28**
In riferimento alla casella di posta elettronica personale e agli altri servizi cloud (WebConference, Storage...)	53. Indichi il livello di soddisfazione	146	97%	4,77	1,27	4,62	4,69	4,68
Totale macrodomanda				**4,77**	**1,27**	**4,62**	**4,69**	**4,68**
In riferimento agli applicativi gestionali (contabilità, studenti, personale…)	55. Indichi il livello di soddisfazione	119	79%	4,25	1,22	4,27	4,26	4,26
Totale macrodomanda				**4,25**	**1,22**	**4,27**	**4,26**	**4,26**
In riferimento al servizio Help-Desk informatico	58. Indichi il livello di soddisfazione	140	93%	4,51	1,78	4,50	4,46	4,47
Totale macrodomanda				**4,51**	**1,78**	**4,50**	**4,46**	**4,47**
Complessivamente, in riferimento ai sistemi informatici	59. Indichi il livello di soddisfazione	150	100%	4,47	1,47	4,32	4,28	4,44
Totale macrodomanda				**4,47**	**1,47**	**4,32**	**4,28**	**4,44**
Totale complessivo				**4,49**	**1,55**	**4,38**	**4,39**	**4,48**

Nota: la media Verona GP2022 è evidenziata in rosso quando nel GP2023 vi è stato un peggioramento; il punteggio GP2023 grandi atenei è evidenziato in rosso quando il risultato di Verona è inferiore a quello degli altri grandi atenei.

n.d.: nel questionario del GP2022 non era prevista la domanda qui presa in considerazione.

E) COMUNICAZIONE

		GP2023						
Macrodomanda	Domanda	Frequenza	% Rispondenti	Media	Varianza	Media GP grandi atenei	Media GP complessiva	Media Verona GP2022
In riferimento alle informazioni fornite dall'Ateneo	60. I servizi dell'Ateneo a supporto del personale sono noti	142	99%	4,05	1,76	3,80	3,91	3,84
	61. L'organizzazione dei servizi in termini di ruoli e responsabilità è chiara	139	97%	3,85	2,03	3,59	3,73	3,55
	62. La modalità di accesso ai servizi è chiara	141	98%	3,86	1,67	3,72	3,85	3,78
	63. La diffusione delle informazioni riguardo ad attività culturali, seminari ed eventi è soddisfacente	140	97%	4,29	1,79	4,16	4,22	4,10
	64. La diffusione delle informazioni riguardo alla sostenibilità ambientale ed energetica è soddisfacente	136	94%	3,82	2,03	3,64	3,64	3,71
Totale macrodomanda				**3,97**	**1,88**	**3,78**	**3,87**	**3,80**
In riferimento alla promozione esterna dell'immagine dell'Ateneo	65. L'immagine dell'Ateneo è valorizzata attraverso i media	124	86%	4,19	1,68	4,03	4,07	3,94
Totale macrodomanda				**4,19**	**1,68**	**4,03**	**4,07**	**3,94**
Complessivamente, in riferimento ai servizi di comunicazione	66. Indichi il livello di soddisfazione	144	100%	3,99	1,66	3,82	3,88	3,70
Totale macrodomanda				**3,99**	**1,66**	**3,82**	**3,88**	**3,70**
In riferimento alle informazioni fornite, indichi il livello di soddisfazione rispetto alla facilità di navigazione de:	67. Il sito dell'Ateneo	136	94%	3,95	1,69	3,88	3,86	3,82
	68. Il sito/la pagina di Dipartimento	121	84%	3,98	1,68	3,91	3,87	3,83
	69. Il sito/la pagina del Corso di Studi	104	72%	3,83	1,70	3,91	3,86	3,83
	70. L'Intranet dell'Ateneo	140	97%	4,20	1,73	3,99	3,99	4,16
Totale macrodomanda				**4,00**	**1,71**	**3,92**	**3,89**	**3,92**
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	44	31%	4,02	1,93	4,01	4,08	4,15
	72. X (ex Twitter)	25	17%	3,56	2,26	3,61	3,68	4,05
	73. Linkedin	42	29%	4,07	2,07	3,88	3,93	4,06
	74. Instagram	49	34%	4,16	1,97	4,04	4,07	4,07
Totale macrodomanda				**4,01**	**2,03**	**3,89**	**3,94**	**4,10**
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	142	99%	4,07	1,36	3,79	3,84	3,84
Totale macrodomanda				**4,07**	**1,36**	**3,79**	**3,84**	**3,84**
Totale complessivo				**4,01**	**1,77**	**3,87**	**3,92**	**3,86**

Nota: la media Verona GP2022 è evidenziata in rosso quando nel GP2023 vi è stato un peggioramento; il punteggio GP2023 grandi atenei è evidenziato in rosso quando il risultato di Verona è inferiore a quello degli altri grandi atenei.
n.d.: nel questionario del GP2022 non era prevista la domanda qui presa in considerazione.