



## QUALITÀ DEI SERVIZI – RILEVAZIONE EFFETTUATA NELL'ANNO 2019

Dati tratti dalle indagini di *customer satisfaction* del Progetto *Good Practice (GP)* diretto da *Mip Politecnico di Milano* rivolto alla categoria *docenti, dottorandi, assegnisti*.

I dati contenuti nella tabella a seguire (*tabella n. 1*) sono riferiti a valori medi riscontrati per l'Università per Stranieri di Perugia nell'arco di un triennio, al *Gap* dell'ultimo biennio, alla media complessiva (di tutti gli Atenei aderenti al GP) e alla Media riscontrata per gli Atenei classificati quali "piccoli". Tali dati fanno riferimento vari macro ambiti di rilevazione del questionario del target "docenti, assegnisti, dottorandi".

Good Practice	UNISTRAPG 2016	UNISTRAPG 2017	UNISTRAPG 2018	GAP 2018 rispetto al 2017	Media generale Atenei 2018	Media Atenei piccoli (studenti <10.000) 2018
questionario docenti, assegnisti, dottorandi						
Amministrazione e gestione personale	4,91	5,11	<b>4,20</b>	(-) 0,91	4,47	4,48
Approvvigionamenti e servizi logistici	4,53	4,07	<b>4,68</b>	(+) 0,61	3,85	3,92
Comunicazione	4,33	4,15	<b>3,68</b>	(-) 0,47	3,86	3,68
Sistemi Informatici	4,07	4,41	<b>4,00</b>	(-) 0,41	4,19	4,14
Supporto alla Didattica	4,66	4,61	<b>4,65</b>	(+) 0,04	4,34	4,41
Supporto alla Ricerca	4,15	4,10	<b>4,18</b>	(+) 0,08	4,04	4,08
Sistemi Bibliotecari	4,35	4,35	<b>4,56</b>	(+) 0,21	4,73	4,80
Soddisfazione complessiva in merito al supporto erogato dall'Ateneo nei servizi tecnici e amministrativi	4,44	4,33	<b>4,18</b>	(-) 0,15	4,04	4,08

Tabella n. 1

### NOTE ESPLICATIVE della tabella 1

- scala dei valori attribuibili alle risposte dei quesiti: da 1 "in disaccordo" a 6 "d'accordo";
- riferimento temporale: edizione *Good Practice 18/19* - rilevazione effettuata nel 2019 e rilevazione delle due edizioni precedenti del *Good Practice*;
- destinatari: n. 102 docenti, assegnisti, dottorandi dell'Ateneo;
- questionari compilati: n. 22.