



QUALITÀ DEI SERVIZI – RILEVAZIONE EFFETTUATA NELL'ANNO 2020

Valori medi dei risultati delle 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	Media Unistrap 2017 <i>Edizione Good practice 17/18 - Rilevazione effettuata nel 2018</i>	Media Unistrap 2018 <i>Edizione Good practice 18/19 - rilevazione effettuata nel 2019</i>	Media Unistrap 2019 <i>Edizione Good practice 19/20 - Rilevazione effettuata nel 2020</i>	GAP 2019 rispetto al 2018	Media complessiva 2019	Media Atenei piccoli 2019 (studenti <10.000)
Amministrazione e gestione personale	5,11	4,20	4,50	(+) 0,30	4,40	4,40
Approvvigionamenti e servizi logistici	4,07	4,68	4,37	(-) 0,29	3,86	3,83
Comunicazione	4,15	3,68	3,89	(+) 0,21	3,95	3,78
Sistemi Informatici	4,41	4,00	4,11	(+) 0,11	4,26	4,20
Supporto alla Didattica	4,61	4,65	4,73	(+) 0,08	4,52	4,55
Supporto alla Ricerca	4,10	4,18	3,81	(-) 0,37	4,16	4,10
Sistemi Bibliotecari	4,35	4,56	4,50	(-) 0,06	4,69	4,77
Soddisfazione complessiva in merito al supporto erogato dall'Ateneo nei servizi tecnici e amministrativi	4,33	4,18	4,37	(+) 0,19	4,39	4,28

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 19/20* - rilevazione effettuata nel 2020 e rilevazione delle due edizioni precedenti del *Good Practice*;
- destinatari: n. 98 docenti, assegnisti, dottorandi dell’Ateneo (rilevazione si è svolta dal 28/02/2020 al 15/04/2020);
- questionari compilati: n. 35.