



QUALITÀ DEI SERVIZI – RILEVAZIONE EFFETTUATA NELL'ANNO 2020

Dati relativi a valori medi dei risultati delle indagini di *customer satisfaction* del Progetto *Good Practice* diretto da *Mip-Politecnico di Milano* relativi alla categoria “studenti iscritti agli anni successivi al primo”.

I dati della rilevazione contenuti nella sottostante tabella si riferiscono agli studenti iscritti agli anni successivi al primo dei Corsi di laurea dell'*Università per Stranieri di Perugia* nell'a.a. 2019-2020, e si compongono di una parte delle domande delle varie sezioni (orientamento, servizi generali, infrastrutture e logistica, comunicazione, sistemi informativi, internazionalizzazione, segreteria studenti, servizi bibliotecari, diritto allo studio) del questionario del Progetto *Good Practice*, oltre che delle domande di chiusura sulla soddisfazione complessiva. I valori indicati nelle tabelle sono valori medi riscontrati su una proiezione triennale, a partire dall'ultima edizione del citato Progetto. Per un utile confronto sono stati riportati i risultati dei quesiti della rilevazione effettuata nel 2020 non variati rispetto alla rilevazione effettuata nel 2019.

| QUESITO | STUDENTI ISCRITTI AGLI ANNI SUCCESSIVI AL 1° ANNO DELLE LAUREE TRIENNALI | | |
|---|---|---|---|
| | Edizione <i>Good practice</i> 18/19 - Rilevazione effettuata nel 2019 MEDIA | Edizione <i>Good practice</i> 19/20 - Rilevazione effettuata nel 2020 MEDIA | GAP dei valori 2020 rispetto a quelli del 2019 |
| 1 Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative a servizi generali, infrastrutture e logistica, con riferimento a: AULE DIDATTICHE [Le sedie, i banchi e gli arredi sono adeguati] | 4,03 | 4,36 | + 0,33 |
| 2 Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative a servizi generali, infrastrutture e logistica, con riferimento a: AULE DIDATTICHE [Aule, laboratori e spazi studio sono facilmente accessibili] AULE DIDATTICHE: | 4,83 | 5,00 | + 0,17 |
| 3 Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative a servizi generali, infrastrutture e logistica, con riferimento a: LABORATORI [Le sedie, i banchi e gli arredi sono adeguati] | 3,92 | 4,72 | + 0,80 |

| | | | | |
|----|--|-------------|-------------|---------------|
| 4 | Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative a servizi generali, infrastrutture e logistica, con riferimento a: AULE e/o SPAZI STUDIO [Le sedie, i banchi e gli arredi sono adeguati] | 4,00 | 4,36 | + 0,36 |
| 5 | In riferimento agli aspetti considerati: Gestione dei rifiuti, mobilità interna e verso la sede; consumi energetici; disponibilità aree verdi. Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi generali, infrastrutture e logistica?] | 4,16 | 4,48 | + 0,32 |
| 6 | Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai servizi di comunicazione: [L'immagine esterna dell'Ateneo è valorizzata] | 4,41 | 4,36 | - 0,05 |
| 7 | Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai servizi di comunicazione: [Le informazioni reperite sul portale web di Ateneo (offerta formativa, siti web docenti, ...) sono adeguate] | 4,33 | 4,74 | + 0,41 |
| 8 | In riferimento agli aspetti considerati: Facebook; Twitter; YouTube, Instagram. [Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi di comunicazione?] | 3,71 | 4,02 | + 0,31 |
| 9 | Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai sistemi informativi: [Il portale web di Ateneo è facilmente navigabile] | 4,28 | 4,75 | + 0,47 |
| 10 | In riferimento agli strumenti di supporto digitale alla didattica: [Ritieni che gli strumenti di supporto digitale alla didattica (piattaforma web, lezioni online, forum e blog, ecc.) siano soddisfacenti?] | 4,18 | 4,66 | + 0,48 |
| 11 | In riferimento agli aspetti considerati: [Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi dei sistemi informativi?] | 3,91 | 4,39 | + 0,48 |
| 12 | In riferimento al servizio di internazionalizzazione (es. programma Erasmus): [La promozione e le informazioni fornite sui programmi di internazionalizzazione sono adeguate] | 4,32 | 4,23 | - 0,09 |

| | | | | |
|----|---|-------------|-------------|---------------|
| 13 | Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative al servizio di internazionalizzazione: [Il numero delle università partner (e quindi destinazioni tra cui scegliere per un periodo di scambio all'estero) è adeguato] | 4,50 | 3,93 | - 0,57 |
| 14 | In riferimento agli aspetti considerati: [Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi di internazionalizzazione?] | 4,53 | 4,57 | + 0,04 |
| 15 | Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai servizi di segreteria on-line: [Le operazioni di segreteria on-line sono chiare e di semplice utilizzo] | 3,73 | 3,93 | + 0,20 |
| 16 | Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai servizi di segreteria on-line: [Le informazioni on-line sulla carriera universitaria (iscrizione agli esami, modalità di pagamento delle tasse, rinnovo iscrizione o ammissione alla prova finale) sono adeguate] | 4,12 | 4,41 | + 0,29 |
| 17 | Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai servizi di segreteria on-line: [Il processo di presentazione del Piano di Studio è soddisfacente] | 3,90 | 4,31 | + 0,41 |
| 18 | Se ne hai fatto uso, esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai servizi di segreteria allo sportello: [La Segreteria Studenti è capace di risolvere i problemi] | 3,82 | 4,41 | + 0,59 |
| 19 | In riferimento agli aspetti considerati: (anche orari di apertura al pubblico e attesa allo sportello) [Sei complessivamente soddisfatto della qualità del servizio ricevuto dalla segreteria studenti?] | 3,64 | 4,31 | + 0,67 |
| 20 | In riferimento agli aspetti considerati: (orari di apertura, disponibilità di volumi e riviste, orari per le aule studio) [Ti ritieni soddisfatto rispetto ai servizi bibliotecari in presenza forniti dall'Ateneo] | 4,07 | 4,60 | + 0,53 |
| 21 | In riferimento agli aspetti considerati: l'accesso a banche dati, periodici elettronici, ebooks è ampia e facile. [Ti ritieni soddisfatto rispetto al servizio di biblioteca digitale?] | 3,29 | 4,00 | + 0,71 |

| | | | | |
|----|--|-------------|-------------|---------------|
| 22 | In riferimento agli aspetti considerati: [Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi bibliotecari di Ateneo?] | 3,87 | 4,53 | + 0,66 |
| 23 | In riferimento agli aspetti considerati: supporto ricevuto dagli uffici/strutture (anche se non gestite direttamente dall'Ateneo) collegi/ residenze, mense, borse di studio, attività collaborazione studentesche, attività di tutoraggio e chiarezza nei meccanismi di accesso, requisiti e scadenze previste [Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi di diritto allo studio?] | 3,95 | 4,57 | + 0,62 |

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 dell’edizione precedente del *Good Practice*;
- destinatari: n. 929 studenti iscritti al 2° e 3° anno delle Lauree triennali e 1° e 2° anno delle Lauree magistrali nell’a.a. 2019-2020;
- questionari compilati: n. 92.