



## 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 al primo anno".

I dati della rilevazione contenuti nella sottostante tabella si riferiscono agli studenti iscritti al primo anno dei Corsi di laurea e laurea magistrale 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 AL 1° ANNO		
		Media Unistrapg 2018 Edizione <i>Good practice</i> 18/ 19-Rilevazione effettuata nel 2019	Media Unistrapg 2019 Edizione <i>Good practice</i> 19/ 20-Rilevazione effettuata nel 2020	GAP dei valori 2019 rispetto a quelli del 2018
1	Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative a servizi di orientamento: [La promozione dei Corsi di Laurea e dell'offerta formativa è adeguata]	4,29	4,58	+0,29
2	Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative a servizi di orientamento: [Il materiale informativo di orientamento (sito web, locandine, brochures o altra documentazione) relativo all'Ateneo e/o ai singoli Corsi di Laurea offre le informazioni che cerco]	4,83	4,73	- 0,10
3	Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative a servizi di orientamento: [Il supporto ricevuto nel	4,64	4,80	+ 0,16

	processo di immatricolazione è soddisfacente]			
4	In riferimento agli aspetti considerati: [Sei complessivamente soddisfatto della qualità del servizio di orientamento?]	<b>4,58</b>	<b>4,27</b>	<b>-0,31</b>
5	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]	<b>4,64</b>	<b>3,80</b>	<b>- 0,84</b>
6	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]	<b>5,20</b>	<b>4,53</b>	<b>- 0,67</b>
7	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]	<b>4,90</b>	<b>3,80</b>	<b>- 1,10</b>
8	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]	<b>4,83</b>	<b>4,33</b>	<b>- 0,50</b>
9	In riferimento agli aspetti considerati: aule didattiche, laboratori, aule e/o spazi studio, 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?]	<b>4,76</b>	<b>4,19</b>	<b>- 0,57</b>
10	Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai servizi di comunicazione: [L'immagine esterna dell'Ateneo è valorizzata]	<b>4,59</b>	<b>4,29</b>	<b>- 0,30</b>
11	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]	<b>4,69</b>	<b>4,43</b>	<b>- 0,26</b>
12	In riferimento agli aspetti considerati: Facebook; Twitter; YouTube, Instagram. [Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi di comunicazione?]	<b>4,25</b>	<b>4,29</b>	<b>+ 0,04</b>

13	Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai sistemi informativi: [Il portale web di Ateneo è facilmente navigabile]	<b>4,36</b>	<b>4,27</b>	<b>- 0,09</b>
14	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?]	<b>4,43</b>	<b>5,29</b>	<b>+ 0,86</b>
15	In riferimento agli aspetti considerati: [Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi dei sistemi informativi?]	<b>4,31</b>	<b>4,53</b>	<b>+ 0,22</b>
16	Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai servizi di segreteria on-line: [Il processo di immatricolazione è soddisfacente]	<b>4,12</b>	<b>3,89</b>	<b>- 0,23</b>
17	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]	<b>3,62</b>	<b>2,89</b>	<b>- 0,73</b>
18	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) sono adeguate]	<b>4,12</b>	<b>4,11</b>	<b>- 0,01</b>
19	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]	<b>4,04</b>	<b>3,56</b>	<b>- 0,48</b>
20	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]	<b>4,21</b>	<b>4,21</b>	<b>0</b>
21	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?]	<b>4,09</b>	<b>4,13</b>	<b>+ 0,04</b>
22	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]	<b>4,24</b>	<b>3,75</b>	<b>-0, 49</b>

23	In riferimento agli aspetti considerati: [Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi bibliotecari di Ateneo?]	<b>4,42</b>	<b>4,25</b>	<b>-0,17</b>
24	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?]	<b>4,19</b>	<b>4,50</b>	<b>+ 0,31</b>

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. 184 studenti iscritti al 1° anno di Lauree triennali a.a. 2019-2020;
- questionari compilati: n. 15.