



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

### Rilevazione d'Ateneo sulla percezione della qualità dei servizi da parte degli studenti

Nella sottostante *tabella n. 1* è riportata la proiezione triennale, a partire dal 2017, dei valori medi degli esiti dei quesiti della *rilevazione sulla percezione della qualità dei servizi*, a cui sono sottoposti gli iscritti ai Corsi di laurea e laurea magistrale dell'Ateneo. Tale questionario viene somministrato una volta all'anno, di solito al termine dell'anno accademico.

| <b>PERCEZIONE<br/>DEGLI STUDENTI<br/>–<br/>QUALITÀ<br/>dei SERVIZI<br/>anno 2019<br/><br/>QUESITI</b> | <b>Media 2017</b> | <b>Media 2018</b> | <b>Media 2019</b> | <b>GAP<br/>2019 rispetto al<br/>2018</b> |
|---|-------------------|-------------------|-------------------|--|
| Ritieni che gli spazi dedicati allo studio siano adeguati?  | 6,51              | 7,06              | <b>7,28</b>       | +0,32                                    |
| Quanto ritieni adeguati i locali dedicati all'attività didattica (aule, laboratori, etc.)?            | 6,84              | 7,10              | <b>7,26</b>       | +0,16                                    |
| Quanto ritieni adeguate le attrezzature destinate all'attività didattica (lavagne luminose, etc.)?    | 6,70              | 6,89              | <b>7,10</b>       | +0,21                                    |
| Quanto sei soddisfatto del funzionamento dei laboratori informatici?                                  | 6,44              | 6,69              | <b>6,91</b>       | +0,22                                    |
| Quanto sei soddisfatto dei servizi di segreteria?   | 6,68              | 6,88              | <b>7,11</b>       | +0,23                                    |

|  |      |      |             |       |
|--|------|------|-------------|-------|
| Quanto sei soddisfatto dei servizi di orientamento, stage e placement? | 6,94 | 7,00 | <b>7,27</b> | +0,27 |
| Quanto sei soddisfatto dei servizi erasmus e mobilità internazionale?  | 7,26 | 7,41 | <b>7,60</b> | +0,19 |
| Quanto sei soddisfatto dei servizi del sistema bibliotecario d'Ateneo? | 7,00 | 7,18 | <b>7,44</b> | +0,26 |
| Media complessiva  | 6,80 | 7,03 | <b>7,25</b> | +0,23 |

Tabella n. 1

#### NOTE ESPLICATIVE della tabella 1

- rilevazione curata dall'Università per Stranieri di Perugia i cui esiti saranno pubblicati nella Relazione Integrata;
- scala dei valori attribuibili alle risposte dei quesiti: da 1 (valutazione molto negativa) a 10 (valutazione molto positiva);
- riferimento temporale: rilevazione 2019 (riferimento: a.a. 2018/2019) comparata con i valori del 2017 e del 2018 (riferimento: rispettivamente anno accademico 2016/2017 e anno accademico 2017/18);
- destinatari: 1113 studenti iscritti ai Corsi di laurea e Laurea magistrale dell'Ateneo nell'a.a. 2019/2020;
- questionari compilati: n. 1611.