



## QUALITÀ DEI SERVIZI – RILEVAZIONE EFFETTUATA NELL'ANNO 2021

Valori medi dei risultati delle indagini di *customer satisfaction* del Progetto *Good Practice (GP)* diretto da *Mip Politecnico di Milano* rivolto alla categoria docenti, assegnisti, dottorandi.

I dati contenuti nella tabella a seguire 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 a vari macro ambiti di rilevazione del questionario del target "docenti, assegnisti, dottorandi".

<b>Good Practice</b> <b>Macro ambiti di rilevazione del questionario docenti, assegnisti, dottorandi</b>	<b>Media Unistrapp 2018</b>  Edizione <i>Good practice</i> 18/19  Rilevazione effettuata nel 2019	<b>Media Unistrapp 2019</b>  Edizione <i>Good practice</i> 19/20  Rilevazione effettuata nel 2020	<b>Media Unistrapp 2020</b>  Edizione <i>Good practice</i> 20/21  Rilevazione effettuata nel 2021	<b>GAP 2020</b>  <i>rispetto al 2019</i>	<b>Media complessiva 2020</b>	<b>Media Atenei piccoli 2020</b>  <b>(studenti &lt;10.000)</b>
Amministrazione e gestione personale	4,20	4,50	4,41	(-) 0,09	4,50	4,38
Approvvigionamenti e servizi logistici	4,68	4,37	4,37	-	3,97	3,93
Comunicazione	3,68	3,89	3,37	(-) 0,52	3,99	3,99
Sistemi Informatici	4,00	4,11	4,00	(-) 0,11	4,30	4,24
Supporto alla Didattica	4,65	4,73	4,56	(-) 0,17	4,56	4,53
Supporto alla Ricerca	4,18	3,81	4,25	(+) 0,44	4,27	4,13
Servizi Bibliotecari	4,56	4,50	4,80	(+) 0,30	4,68	4,65
Soddisfazione complessiva in merito al supporto erogato dall'Ateneo nei servizi tecnici e amministrativi	4,18	4,37	3,84	(-) 0,53	4,38	4,25



## NOTE ESPLICATIVE

- rilevazione curata dall'Università per Stranieri di Perugia i cui esiti sono pubblicati nella Relazione Integrata 2021;
- scala dei valori attribuibili alle risposte dei quesiti: da 1 "in disaccordo" a 6 "d'accordo";
- riferimento temporale: edizione *Good Practice 20/21* - rilevazione effettuata nel 2021 e rilevazione delle due edizioni precedenti del *Good Practice*;
- destinatari: n. 73 docenti, assegnisti, dottorandi dell'Ateneo;
- questionari compilati: n. 19.