



QUALITÀ DEI SERVIZI – RILEVAZIONE EFFETTUATA NELL'ANNO 2021

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 anno dei corsi di laurea e al primo e secondo anno dei corsi di laurea magistrale”.

I dati della rilevazione contenuti nella sottostante tabella si riferiscono agli studenti iscritti agli anni successivi al primo dei Corsi di laurea e al primo e al secondo anno dei Corsi di laurea magistrale dell'*Università per Stranieri di Perugia* nell'a.a. 2020-2021, 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 biennale, a partire dall'ultima edizione del citato Progetto: per un utile confronto sono stati riportati i risultati dei quesiti della rilevazione effettuata nel 2020.

	QUESITO	STUDENTI ISCRITTI AL 2° E 3° ANNO DELLE LAUREE TRIENNALI STUDENTI ISCRITTI AL 1° E AL 2° ANNO DELLE LAUREE MAGISTRALI			
		Edizione <i>Good practice</i> 19/20 Rilevazione effettuata nel 2020 MEDIA	Edizione <i>Good practice</i> 20/21 Rilevazione effettuata nel 2021 MEDIA	GAP dei valori 2021 rispetto a quelli del 2020	Media Piccoli Atenei 2021
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]	4,36	4,81	(+) 0,45	3,86
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]	5,00	5,05	(+) 0,05	4,54



	QUESITO	STUDENTI ISCRITTI AL 2° E 3° ANNO DELLE LAUREE TRIENNALI STUDENTI ISCRITTI AL 1° E AL 2° ANNO DELLE LAUREE MAGISTRALI			
		Edizione <i>Good practice</i> 19/20 Rilevazione effettuata nel 2020 MEDIA	Edizione <i>Good practice</i> 20/21 Rilevazione effettuata nel 2021 MEDIA	GAP dei valori 2021 rispetto a quelli del 2020	Media Piccoli Atenei 2021
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]	4,72	5,07	(+) 0,35	4,11
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]	4,36	4,79	(+) 0,43	4,15
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?]	4,48	4,61	(+) 0,13	4,06
6	Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai servizi di comunicazione: [L'immagine esterna dell'Ateneo è valorizzata]	4,36	3,86	(-) 0,50	4,03
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]	4,74	4,72	(-) 0,02	4,25
8	In riferimento agli aspetti considerati: Facebook; Twitter; YouTube, Instagram. [Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi di comunicazione?]	4,02	3,97	(-) 0,05	3,95



	QUESITO	STUDENTI ISCRITTI AL 2° E 3° ANNO DELLE LAUREE TRIENNALI STUDENTI ISCRITTI AL 1° E AL 2° ANNO DELLE LAUREE MAGISTRALI			
		Edizione <i>Good practice</i> 19/20 Rilevazione effettuata nel 2020 MEDIA	Edizione <i>Good practice</i> 20/21 Rilevazione effettuata nel 2021 MEDIA	GAP dei valori 2021 rispetto a quelli del 2020	Media Piccoli Atenei 2021
9	Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai sistemi informativi: [Il portale web di Ateneo è facilmente navigabile]	4,75	4,84	(+) 0,09	4,13
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?]	4,66	4,85	(+) 0,19	4,31
11	In riferimento agli aspetti considerati: [Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi dei sistemi informativi?]	4,39	4,49	(+) 0,10	4,08
12	In riferimento al servizio di internazionalizzazione (es. programma Erasmus): [La promozione e le informazioni fornite sui programmi di internazionalizzazione sono adeguate]	4,23	4,42	(+) 0,19	4,02
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]	3,93	3,00	(-) 0,93	3,86
14	In riferimento agli aspetti considerati: [Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi di internazionalizzazione?]	4,57	4,88	(+) 0,31	4,28
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]	3,93	3,97	(+) 0,04	3,72



	QUESITO	STUDENTI ISCRITTI AL 2° E 3° ANNO DELLE LAUREE TRIENNALI STUDENTI ISCRITTI AL 1° E AL 2° ANNO DELLE LAUREE MAGISTRALI			
		Edizione <i>Good practice</i> 19/20 Rilevazione effettuata nel 2020 MEDIA	Edizione <i>Good practice</i> 20/21 Rilevazione effettuata nel 2021 MEDIA	GAP dei valori 2021 rispetto a quelli del 2020	Media Piccoli Atenei 2021
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]	4,41	4,51	(+) 0,10	4,16
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]	4,31	4,14	(-) 0,17	3,93
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]	4,41	4,22	(-) 0,19	3,87
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?]	4,31	4,06	(-) 0,25	3,72
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]	4,60	4,36	(-) 0,24	4,36
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?]	4,00	4,21	(+) 0,21	3,98



	QUESITO	STUDENTI ISCRITTI AL 2° E 3° ANNO DELLE LAUREE TRIENNALI STUDENTI ISCRITTI AL 1° E AL 2° ANNO DELLE LAUREE MAGISTRALI			
		Edizione <i>Good practice</i> 19/20 Rilevazione effettuata nel 2020 MEDIA	Edizione <i>Good practice</i> 20/21 Rilevazione effettuata nel 2021 MEDIA	GAP dei valori 2021 rispetto a quelli del 2020	Media Piccoli Atenei 2021
22	In riferimento agli aspetti considerati: [Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi bibliotecari di Ateneo?]	4,53	4,30	(-) 0,23	4,24
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?]	4,57	4,58	(+) 0,01	4,14

NOTE ESPLICATIVE

- 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 dell'edizione precedente del *Good Practice*;
- destinatari: n. 1.044 studenti iscritti al 2° e 3° anno delle Lauree triennali e 1° e 2° anno delle Lauree magistrali nell'a.a. 2020-2021;
- questionari compilati: n. 76.