



Università
per Stranieri
di Perugia

QUALITÀ DEI SERVIZI – RILEVAZIONE EFFETTUATA NELL'ANNO 2019

Risultati delle rilevazioni del Progetto *Good Practice* diretto da Mip Politecnico di Milano

Dati tratti dalle indagini di *customer satisfaction* del Progetto *Good Practice* diretto da Mip Politecnico di Milano rivolto alla categoria “studenti iscritti al primo anno”.

La rilevazione indirizzata agli studenti riportata nella tabella sottostante (*tabella n. 1*) contiene dati relativi agli studenti iscritti al primo anno dei Corsi di laurea dell'Università per Stranieri di Perugia a.a. 2018-2019 e si compone di una parte delle domande delle varie sezioni del questionario del Progetto *Good Practice* e delle domande di chiusura sulla soddisfazione complessiva.

QUESITO	STUDENTI ISCRITTI AL 1° ANNO (MEDIA)
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
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
Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative a servizi di orientamento: [Il supporto ricevuto nel processo di immatricolazione è soddisfacente]	4,64
In riferimento agli aspetti considerati: [Sei complessivamente soddisfatto della qualità del servizio di orientamento?]	4,58
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]	4,64
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]	5,20
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]	4,90

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]	4,83
In riferimento agli aspetti considerati: Mobilità interna e verso la sede; Consumi energetici; Disponibilità aree verdi. Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi generali, infrastrutture e logistica?]	4,76
Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai servizi di comunicazione: [L'immagine esterna dell'Ateneo è valorizzata]	4,59
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]	4,69
In riferimento agli aspetti considerati: Facebook; Twitter; YouTube; Instagram. [Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi di comunicazione?]	4,25
Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai sistemi informativi: [Il portale web di Ateneo è facilmente navigabile]	4,36
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?]	4,43
In riferimento agli aspetti considerati: [Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi dei sistemi informativi?]	4,31
In riferimento al servizio di internazionalizzazione (es. programma Erasmus): [La promozione e le informazioni fornite sui programmi di internazionalizzazione sono adeguate]	<i>Quesito non posto a questa tipologia di studenti</i>
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]	<i>Quesito non posto a questa tipologia di studenti</i>
In riferimento agli aspetti considerati: [Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi di internazionalizzazione?]	<i>Quesito non posto a questa tipologia di studenti</i>
Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai servizi di segreteria on-line: [Il processo di immatricolazione è soddisfacente]	4,12
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]	3,62
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]	4,12
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]	<i>Quesito non posto a questa tipologia di studenti</i>

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]	4,04
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]	4,21
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?]	4,09
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]	4,24
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?]	<i>Quesito non posto a questa tipologia di studenti</i>
In riferimento agli aspetti considerati: [Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi bibliotecari di Ateneo?]	4,42
In riferimento agli aspetti considerati: 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?]	4,19

Tabella n.1

NOTE ESPLICATIVE della tabella 1

- non viene riportato alcun valore nel caso in cui il quesito non sia stato posto alla tipologia di studenti indicata nell'intestazione di colonna;
- scala dei valori attribuibili alle risposte dei quesiti: da 1 "in disaccordo" a 6 "d'accordo";
- riferimento temporale: edizione *Good Practice 18/19*- rilevazione effettuata nel 2019 e rilevazione dell'edizione precedente del *Good Practice*;
- destinatari: n. 240 studenti iscritti al 1° anno di Lauree triennali a.a. 2018-2019;
- questionari compilati: n. 36.