



## 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 al primo anno delle lauree triennali*”.

I dati della rilevazione contenuti nella sottostante tabella si riferiscono agli studenti iscritti al primo anno dei Corsi di laurea dell'*Università per Stranieri di Perugia* nell'a.a. 2020-2021 e si compongono di una parte delle domande delle varie sezioni (orientamento, servizi logistici, comunicazione, sistemi informatici, 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 1° ANNO DELLE LAUREE TRIENNALI			
		Edizione <i>Good practice</i> 19/20  Rilevazione effettuata nel 2020  <b>MEDIA</b>	Edizione <i>Good practice</i> 20/21  Rilevazione effettuata nel 2021  <b>MEDIA</b>	<b>GAP dei valori 2021 rispetto a quelli del 2020</b>	<b>Media Piccoli Atenei 2021</b>
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]	4,58	4,63	(+) 0,05	4,54
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]	4,73	5,06	(+) 0,33	4,64
3	Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative a servizi di orientamento: [Il supporto ricevuto nel processo di immatricolazione è soddisfacente]	4,80	Quesito non presente	-	-



	QUESITO	STUDENTI ISCRITTI AL 1° ANNO DELLE LAUREE TRIENNALI			
		Edizione <i>Good practice</i> 19/20  Rilevazione effettuata nel 2020  <b>MEDIA</b>	Edizione <i>Good practice</i> 20/21  Rilevazione effettuata nel 2021  <b>MEDIA</b>	<b>GAP dei valori 2021 rispetto a quelli del 2020</b>	<b>Media Piccoli Atenei 2021</b>
4	In riferimento agli aspetti considerati: [Sei complessivamente soddisfatto della qualità del servizio di orientamento?]	4,27	4,47	(+) 0,20	4,30
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]	3,80	5,14	(+) 1,34	4,32
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]	4,53	5,29	(+) 0,76	4,86
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]	3,80	Nessuna risposta	-	4,14
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]	4,33	5,25	(+) 0,92	4,45
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?]	4,19	4,88	0,69	4,48
10	Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai servizi di comunicazione: [L'immagine esterna dell'Ateneo è valorizzata]	4,29	3,69	(-) 0,60	4,19



	QUESITO	STUDENTI ISCRITTI AL 1° ANNO DELLE LAUREE TRIENNALI			
		Edizione <i>Good practice</i> 19/20  Rilevazione effettuata nel 2020  <b>MEDIA</b>	Edizione <i>Good practice</i> 20/21  Rilevazione effettuata nel 2021  <b>MEDIA</b>	<b>GAP dei valori 2021 rispetto a quelli del 2020</b>	<b>Media Piccoli Atenei 2021</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]	4,43	5,07	(+) 0,64	4,58
12	In riferimento agli aspetti considerati: Facebook; Twitter; YouTube, Instagram. [Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi di comunicazione?]	4,29	4,41	(+) 0,12	4,30
13	Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai sistemi informativi: [Il portale web di Ateneo è facilmente navigabile]	4,27	5,41	(+) 1,14	4,37
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?]	5,29	5,00	(-) 0,29	4,62
15	In riferimento agli aspetti considerati: [Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi dei sistemi informativi?]	4,53	4,53	0	4,35
16	Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai servizi di segreteria on-line: [Il processo di immatricolazione è soddisfacente]	3,89	5,36	(+) 1,47	4,34
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]	2,89	4,71	(+) 1,82	3,94
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]	4,11	5,14	(+) 1,03	4,41



	QUESITO	STUDENTI ISCRITTI AL 1° ANNO DELLE LAUREE TRIENNALI			
		Edizione <i>Good practice</i> 19/20  Rilevazione effettuata nel 2020  <b>MEDIA</b>	Edizione <i>Good practice</i> 20/21  Rilevazione effettuata nel 2021  <b>MEDIA</b>	<b>GAP dei valori 2021 rispetto a quelli del 2020</b>	<b>Media Piccoli Atenei 2021</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]	3,56	4,64	(+) 1,08	4,25
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]	4,21	4,70	(+) 0,49	4,10
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?]	4,13	4,63	(+) 0,50	4,00
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]	3,75	3,00	(-) 0,75	3,92
23	In riferimento agli aspetti considerati: [Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi bibliotecari di Ateneo?]	4,25	3,25	(-) 1,00	4,01
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?]	4,50	4,54	(+) 0,04	4,37



## 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. 201 studenti iscritti al 1° anno di Lauree triennali a.a. 2020-2021;
- questionari compilati: n. 17.