



Università  
per Stranieri  
di Perugia

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

Dati tratti da risultati delle indagini di *customer satisfaction* del Progetto *Good Practice* diretto da Mip Politecnico di Milano rivolto alla categoria “studenti iscritti agli anni successivi al primo”.

La rilevazione indirizzata agli studenti, riportata nella tabella sottostante (dati relativi agli studenti dell'Università per Stranieri di Perugia iscritti, nell'a.a. 2018-2019, agli anni successivi al primo delle Lauree Triennali), si compone di una parte delle domande contenute nelle varie sezioni del questionario del Progetto *Good Practice* (orientamento, servizi generali, infrastrutture e logistica, comunicazione, sistemi informativi, internazionalizzazione, segreteria studenti, servizi bibliotecari, diritto allo studio) e di tutte le domande relative alla soddisfazione complessiva. I valori indicati nelle tabelle sono valori medi riscontrati su una proiezione triennale, a partire dall'ultima edizione del Progetto.

| QUESITO                                                                                                                                                                                                                                                                       | STUDENTI ISCRITTI AGLI ANNI SUCCESSIVI AL 1° (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]                                                                                                               | <i>Quesito non posto a questa tipologia di studenti</i> |
| 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] | <i>Quesito non posto a questa tipologia di studenti</i> |
| Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative a servizi di orientamento: [Il supporto ricevuto nel processo di immatricolazione è soddisfacente]                                                                                                               | <i>Quesito non posto a questa tipologia di studenti</i> |
| In riferimento agli aspetti considerati: [Sei complessivamente soddisfatto della qualità del servizio di orientamento?]                                                                                                                                                       | <i>Quesito non posto a questa tipologia di studenti</i> |
| 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]                                                                               | <b>4,03</b>                                             |
| 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]                                                                 | <b>4,83</b>                                             |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|
| 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]                                                                                        | <b>3,92</b>                                             |
| 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]                                                                             | <b>4,00</b>                                             |
| 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?]                                                        | <b>4,16</b>                                             |
| Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai servizi di comunicazione: [L'immagine esterna dell'Ateneo è valorizzata]                                                                                                                                          | <b>4,41</b>                                             |
| 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]                                                                           | <b>4,33</b>                                             |
| In riferimento agli aspetti considerati: Facebook; Twitter; YouTube; Instagram. [Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi di comunicazione?]                                                                                                                    | <b>3,71</b>                                             |
| Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai sistemi informativi: [Il portale web di Ateneo è facilmente navigabile]                                                                                                                                           | <b>4,28</b>                                             |
| 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?]                                                                     | <b>4,18</b>                                             |
| In riferimento agli aspetti considerati: [Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi dei sistemi informativi?]                                                                                                                                                    | <b>3,91</b>                                             |
| In riferimento al servizio di internazionalizzazione (es. programma Erasmus): [La promozione e le informazioni fornite sui programmi di internazionalizzazione sono adeguate]                                                                                                     | <b>4,32</b>                                             |
| 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]                                                | <b>4,50</b>                                             |
| In riferimento agli aspetti considerati: [Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi di internazionalizzazione?]                                                                                                                                                  | <b>4,53</b>                                             |
| Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai servizi di segreteria on-line: [Il processo di immatricolazione è soddisfacente]                                                                                                                                  | <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: [Le operazioni di segreteria on-line sono chiare e di semplice utilizzo]                                                                                                           | <b>3,73</b>                                             |
| 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]                                                    | <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: [Le informazioni on-line sulla carriera universitaria (iscrizione agli esami, modalità di pagamento delle tasse, rinnovo iscrizione o ammissione alla prova finale) sono adeguate] | <b>4,12</b>                                             |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                   |             |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| 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]                                                                                                                 | <b>3,90</b> |
| 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]                                                                                              | <b>3,82</b> |
| 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?]                                                                          | <b>3,64</b> |
| 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]                                                               | <b>4,07</b> |
| 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?]                                                                                           | <b>3,29</b> |
| In riferimento agli aspetti considerati: [Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi bibliotecari di Ateneo?]                                                                                                                                                     | <b>3,87</b> |
| 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?] | <b>3,95</b> |

*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. 827 studenti iscritti al 2° e 3° anno delle Lauree triennali e 1° e 2° anno delle Lauree magistrali nell'a.a. 2018-2019;
- questionari compilati: n. 111.