



PRESIDIO DELLA QUALITÀ DI ATENEEO

VERBALE N. 02	DATA SEDUTA
	12 febbraio 2024

Il giorno 12 febbraio 2024 alle ore 10.00 si è riunito, regolarmente convocato dal Presidente prof. Ulrico Agnati, con nota prot. n. 30812 del 7 febbraio, il Presidio della Qualità di Ateneo (PQA), nominato con D.R. n. 190/2023 del 3 maggio 2023, unitamente alla Dott.ssa Daniela Capponi – Responsabile dell'Ufficio Assicurazione della Qualità, in modalità mista (da remoto e in presenza) presso l'Aula del Senato Accademico e del Consiglio di Amministrazione, in Via Saffi 2 (Palazzo Bonaventura) oppure tramite la piattaforma ZOOM, per discutere il seguente ordine del giorno:

Attività istituzionale:

- 1) Comunicazioni;
- 2) Presa d'atto del Verbale n.01 del 17 gennaio 2024;
- 3) Rettore, Governance;
- 4) PIAO 2024 – 2026;
- 5) Budget 2024;
- 6) Rappresentanza studentesse e studenti;
- 7) Revisione del SAQ secondo le indicazioni del NdV;
- 8) Visita ANVUR 2024:
 - a) Autovalutazione Ambito A e Ambito B;
 - b) Organizzazione logistica;

AQ Didattica:

- 9) Comunicazioni e determinazioni da e per la Commissione Didattica;
- 10) Monitoraggio Indicatori di Ateneo - Indicatori sentinella CdS -Analisi finale;
- 11) Linee guida per la gestione di osservazioni, reclami, proposte di miglioramento delle studentesse e degli studenti, dottorande e dottorandi, docenti, personale tecnico-amministrativo e di biblioteca;
- 12) Documenti di gestione dei CdS e LG- Determinazioni;
- 13) Commissioni Paritetiche Docenti-Studenti – Riesame del processo e del format della relazione;
- 14) Regolamenti delle strutture didattiche dipartimentali e CPDS;
- 15) Dottorato di Ricerca;

AQ Ricerca:

- 16) Comunicazioni e determinazioni da e per la Commissione Ricerca;

AQ Terza Missione e Impatto Sociale:

- 17) Comunicazioni e determinazioni da e per Commissione Terza Missione;
- 18) Resoconto attività dei sottogruppi e adempimenti interni al PQA.

Alle ore **10.45** è invitato a prendere parte all'incontro il prof. Pietro Gobbi per discutere i punti dell'AQ Didattica dell'ordine del giorno.

Alle ore **11.30** è invitato a prendere parte all'incontro il prof. Michele Guescini per discutere i punti dell'AQ Ricerca dell'ordine del giorno.

Alle ore **11.45** è invitata a prendere parte all'incontro la prof.ssa Anna Santucci per discutere i punti dell'AQ Terza Missione/Impatto Sociale dell'ordine del giorno.

Risultano presenti/assenti i seguenti componenti del PQA:

1.	Agnati Ulrico	P
2.	Bordoli Roberto	P
3.	Busà Lorenzo	AG



1506

UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI URBINO
CARLO BOPQA
PRESIDIO
DELLA QUALITÀ
DI ATENEIO

4.	De Bellis Roberta	P
5.	Farci Manolo	P
6.	Frunzio Marina	P
7.	Frontalini Fabrizio	P
8.	Gobbi Pietro	P
9.	Guescini Michele	P
10.	Murmura Federica	P
11.	Nicoletti Carmela	P
12.	Pigrucci Simona	P
13.	Santucci Anna	P

Presiede la seduta il prof. Ulrico Agnati e svolge le funzioni di segretaria la dott.ssa Daniela Capponi, in presenza. Il Presidente, constatata e fatta constatare la validità della riunione per la presenza del quorum necessario, ringraziati i presenti per essere intervenuti alla riunione e per l'impegno dimostrato nello svolgere le numerose attività del PQA, dà inizio alla seduta e passa alla trattazione dell'ordine del giorno:

Attività istituzionale

1)

Comunicazioni

Il Presidente, considerato che tramite l'Ufficio AQ ai membri del PQA viene costantemente inviata l'informazione delle note/delle comunicazioni/delle informative che vengono trasmesse da e per il Presidio della Qualità, si limita ad alcune brevi comunicazioni relative al periodo intercorso dalla riunione precedente. Il Presidente inoltre ricorda e invita le e i componenti del PQA a prendere nota dei compiti che scaturiscono dalla plenaria del PQA e invita le e i Referenti dei Sottogruppi a farsi parte attiva nell'organizzare l'attività del Sottogruppo, per ultimare le azioni programmate nei tempi stabiliti. In breve informa il PQA che:

a. Pubblicazione Cruscotto indicatori Università.

ANVUR, coerentemente con quanto previsto dal DM 1154/2021, ha introdotto nel nuovo modello di accreditamento periodico delle Università e dei Corsi di Studio (AVA3), un sistema di indicatori quantitativi a supporto della valutazione dei processi di Assicurazione della Qualità che concorrono alla formulazione del giudizio finale di accreditamento¹. ANVUR, con la collaborazione del Cineca, ha proceduto a costruire il Cruscotto degli indicatori delle Università (Dashboard). Nel suddetto Cruscotto sono confluiti anche gli indicatori scelti da ogni Ateneo nell'ambito della Programmazione triennale 2021-2023. Le figure che avranno accesso al Cruscotto sono Rettore, Direttore Generale, Coordinatore del NdV, Presidente del Presidio di Qualità, Referente statistico di Ateneo, Referente dell'ufficio di supporto al Nucleo, Referente dell'ufficio di supporto al Presidio di Qualità. Referente ai fini dell'abilitazione all'accesso alla piattaforma <https://progettianvur.cineca.it/login>, è stata indicata Carmela Nicoletti.

b. Piano strategico di Ateneo 2024-2026

Con nota del Magnifico Rettore, prot. n. 30499/2024 del 7 febbraio 2024, è stato trasmesso il PSA 2024 2026. Tutti i membri del PQA lo hanno ricevuto ed è presente nella cartella del verbale.



c. Questionario sulla cultura della qualità

Il PQA, per stimolare la consapevolezza e la diffusione della cultura AQ, pensa di mettervi mano dopo la visita Anvur di ottobre per un riscontro. Si dà mandato al Prof. Manolo Farci di elaborare un progetto.

d. Calendario incontri audizioni del NdV

Il Coordinatore del NdV, dopo riunione del 6.02.24, ha condiviso con il Presidente una proposta di calendario di audizioni che il PQA per le vie brevi provvederà a verificare/invitare i diretti interessati a pianificare il loro calendario.

2) Presa d'atto del Verbale n.01 del 17 gennaio 2024

Il PQA prende atto del Verbale n. 01 della seduta del 17 gennaio 2023, che verrà pubblicato alla pagina di Ateneo del PQA Qualità - Riunioni e inviato al NdV.

3) Rettore, Governance

a) Senato Accademico del 26 gennaio 2024: il Presidente ha partecipato (insieme al Coordinatore NdV) per segnalare l'inizio dell'Autovalutazione e per suggerire l'istituzione di una Commissione per la revisione di statuto e regolamento generale (scadenza lavori febbraio 2025); è emerso in sede di SA anche il problema della rappresentanza studentesca che sta particolarmente a cuore al PQA e al NdV.

b) Temi trattati dal Presidente con la Prorettrice AQ nelle riunioni del 29 gennaio e del 5 febbraio: 1. autovalutazione ambito B; 2. organizzazione e contenuti incontro 8 febbraio 2024; 3. forme di ascolto; 4. PIAO 2024-2026; 4. condivisione della relazione annuale del PQA 2023; 5. Diffusione della relazione del PQA - Monitoraggio Indicatori Ateneo. Pubblicazione sul sito del PQA in cartella con accesso riservato (Shibboleth) e disclaimer.

4) PIAO 2024 – 2026;

Con nota 26712 del 2.02.24 è stato trasmesso al PQA per opportuna conoscenza e per i provvedimenti di competenza, una copia del *Piano integrato di attività e organizzazione 2024-2026*, approvato dal Consiglio di Amministrazione con delibera n. 30/2024 del 31 gennaio 2024 e adottato con D.R. n. 43/2024 del 31 gennaio 2024. Il PQA dà mandato alla prof.ssa Murmura.

Il PQA discute una relazione provvisoria della Prof.ssa Murmura che fa parte di una commissione mista NdV e PQA.

Il PQA osserva che il processo presenta ampi margini di miglioramento, anche in relazione alla stesura del PSA con il quale va migliorato il raccordo.

5) Budget 2024;

Il Presidente comunica che all'Ufficio Assicurazione Qualità è stato assegnato per l'anno 2024 un budget pari a euro 21.500. Di seguito in dettaglio:

UA.A.AMM.ASSQUAL Ufficio Assicurazione della Qualità - Uffici di Staff al D. G.

Descrizione Riclassificato	Voce COAN	Descrizione Voce COAN	Budget 2024	Budget 2025	Budget 2026
a) docenti / ricercatori	CA.04.40.07.02.06	Formazione obbligatoria del Personale docente	3.000,00	3.000,00	3.000,00
b) collaborazioni scientifiche (collaboratori, assegnisti, ecc)	CA.04.41.04.11.01	Attività occasionale - no PI	7.500,00	7.500,00	7.500,00
2) Costi del personale dirigente e tecnico amministrativo	CA.04.41.06.02.04	Formazione del personale tecnico-amministrativo	3.000,00	3.000,00	3.000,00
8) Acquisto di servizi e collaborazioni tecnico gestionali	CA.04.41.04.06.12	quote di partecipazione a seminari, convegni e eventi	2.000,00	2.000,00	2.000,00
12) Altri costi	CA.04.40.07.02.01	rimborsi missioni italia	2.000,00	2.000,00	2.000,00
12) Altri costi	CA.04.40.07.02.02	rimborsi spese missioni pers.doc e ric.italia	3.000,00	3.000,00	3.000,00
12) Altri costi	CA.04.41.06.02.01	rimborsi spese viaggi del personale tecnico-amministrativo	1.000,00	1.000,00	1.000,00
			21.500,00	21.500,00	21.500,00

Il Presidente riferisce che sarà privilegiato l'aspetto della formazione e invita il dott. Busà a procedere ad invitare gli studenti Anvur per fare formazione alle nostre studentesse e ai nostri studenti.

6) Rappresentanza studentesse e studenti

a. Mancanza Rappresentanza Dottorato Biomolecular and Health Sciences - Nota prof. Rocchi:



1506

UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI URBINO
CARLO BO

PQA
PRESIDIO
DELLA QUALITÀ
DI ATENE0

Il Presidente riferisce che il prof. Rocchi, Direttore dipartimento DISB, ha inviato nota via email con la quale si rappresenta: “....., vi scrivo per segnalare una situazione che si è venuta a creare all'interno del Consiglio di Dipartimento di cui sono direttore pro tempore. Nei mesi scorsi si sono svolte le elezioni per i rappresentanti dei dottorandi e degli assegnisti. Purtroppo, nonostante le sollecitazioni, e anche a causa di un concomitante trasferimento di sede nel quale sono stati coinvolti molti degli interessati, le elezioni non hanno raggiunto il quorum.

Stando così le cose, il Consiglio, pur avendo fatto quanto era di dovere, si ritroverà alla visita Anvur privo di due rappresentanze. Vi chiedo quindi se è possibile trovare una soluzione per risolvere la questione, tenuto conto che i regolamenti non prevedono elezioni suppletive.”

Il PQA, dopo ampia discussione, decide di indicare come soluzione possibile di inserire chi ha preso il maggior numero di voti, nonostante non sia stato raggiunto il quorum; proporre la modifica di togliere il quorum nel regolamento, dietro parere Ufficio legale.

Dà mandato all'Ufficio di supporto di inviare la risposta.

b. Organi Collegiali – Rappresentanza - Risposta alla nota del NdV art. 71

Pervenuta una nota del Magnifico Rettore prot. n. 32998 del 9 febbraio 2024 e la documentazione alla stessa allegata mediante la quale l'Ateneo ha formulato, una diversa proposta nell'ottica di individuare correttivi per garantire la partecipazione degli studenti nei Consigli di Dipartimento.

Il PQA valuta positivamente il processo e sottolinea che l'Ateneo si è attivato e ha reagito alle sollecitazioni pervenute dal CdSU, con il supporto del PQA e del NdV.

Il PQA ritiene la proposta dell'amministrazione degna di considerazione; rileva che per alcuni mesi si richiede un maggior carico alle studentesse e agli studenti rappresentanti e che, in questo modo, non si allargherà la platea degli studenti rappresentanti.

Il PQA confida in un accordo tra Ateneo e CdSU per arrivare celermente ad una soluzione condivisa di un problema oggettivo, che va risolto al più presto.

c. Audizioni con i rappresentanti degli studenti e studentesse

Il Presidente riferisce quanto comunicato dal dott. Busà in merito. Dal 22 febbraio al 18 aprile ogni giovedì – audizioni con le studentesse e gli studenti rappresentanti di Dipartimento, Scuola e CPDS e condotte dallo stesso Busà e dal dott. Righetti del NdV. Produrranno una breve relazione dei temi affrontati che verrà riportata nei verbali del NdV e PQA come azione strutturata.

Il Presidente ricorda l'importanza di diventare studenti esperti valutatori.

e. Rappresentanza PTA

Il PQA evidenzia la necessità di dare attuazione della rappresentanza del PTA nei Dipartimenti, nei modi e nelle forme che l'Amministrazione riterrà opportune.

7) Revisione del SAQ secondo le indicazioni del NdV

Il Presidente riferisce che il Documento *Sistema di Assicurazione della Qualità*, così come approvato nella sua versione iniziale è stato analizzato dal NdV che ha espresso parere positivo con la formulazione di alcuni aggiustamenti in merito a: Dipartimento, Scuole, Referenti e GdR.

Il Presidente e la dott.ssa Capponi hanno riveduto il documento alla luce delle indicazioni del NdV, dopo la condivisione con la Prorettrice ai Processi AQ.

Il PQA, dopo puntuale discussione, decide di approvare il Documento “Il Sistema di Assicurazione della Qualità” (SAQ) come allegato (Allegato nr. 01) al presente verbale quale parte integrante.

Il Presidente demanda all'Ufficio AQ di sottoporre agli organi di governo del 29 febbraio 2024 e procedere alla successiva diffusione e pubblicazione.

8) Visita ANVUR 2024

a. Autovalutazione Ambito A e Ambito B

Incontro dell'8 febbraio 2024: Presidente del PQA, Prorettrice AQ, Coordinatore del NdV, alla presenza del Rettore e del Direttore Generale e di numerose Colleghe e Colleghi docenti e PTA:



- Il PQA organizza e gestisce il processo scelto, tenendo conto delle caratteristiche specifiche di Urbino e condiviso preventivamente con il Rettore e il DG.
- È presente la Prorettrice AQ, che nel nostro SAQ funge da raccordo diretto con la governance, della quale è parte attiva. In questo processo curerà la coerenza dell'intera autovalutazione, come risulterà nella versione definitiva (Coerenza dell'autovalutazione rispetto agli aspetti da considerare e consistenza delle fonti documentali), in cui dovranno emergere: la narrazione dell'Ateneo, le scelte politiche, le scelte rispetto al Sistema di Governo, in una narrazione univoca, puntuale e pertinente.
- Il NdV, nella nuova composizione, funge da *advisory board* e ci restituirà una prevalutazione interna e informale delle bozze che andremo scrivendo, offrendo la prospettiva esterna e permettendoci correzioni in itinere.

La riunione è stata altamente partecipata in presenza e da remoto; il Presidente la valuta utile, efficace per omogeneizzare la redazione ex ante. Sono state fornite indicazioni pratiche dal Presidente del PQA; una visione politica che rimarca i legami con PSA, PSD, PIAO (dalla Prorettrice AQ); una analisi critica delle schede di autovalutazione de L'Aquila, le uniche ad oggi pubblicate (da parte del Coordinatore del NdV).

b. Organizzazione logistica

Il Presidente riferisce dell'incontro con il Direttore Generale di martedì 30 gennaio del Presidente Agnati, insieme alla dott.ssa Capponi e dott.ssa Cascella. Presentano uno schema delle necessità e delle azioni per la visita ANVUR in loco. Il Direttore Generale l'ha discusso con il Presidente e ha dato mandato alle Colleghe del rettorato per la parte cerimoniale.

AQ Didattica

Preliminarmente, in merito all'aggiornamento delle informazioni inserite dai Corsi di Studio nelle schede SUA-CdS 2023 con scadenza ministeriale 28 febbraio 2024, si può procedere al monitoraggio degli altri quadri compilati entro la scadenza a chiusura della SUA-CDS 2023; procedendo ad una evidenza degli interventi da apportare in occasione della compilazione della SUA-CDS 2024.

Dell'esito ne verrà dato riscontro durante la riunione del PQA del mese di marzo e a seguire ai CdS in previsione della compilazione della SUA-CDS 2024 e della revisione delle LG esistenti.

Nelle more della predisposizione delle Linee Guida per una semplificazione per renderle più agili ed efficaci i membri del PQA affiancheranno i CdS nella redazione dei primi quadri in scadenza 28 marzo in modo da rendere la compilazione più agile ed efficace.

Prima di trattare il punto 9, altresì il Presidente fa presente che abbiamo riscontrato per le SMA alcune difficoltà nella gestione del dato. Il PQA decide di incontrare in una prossima riunione la Responsabile del Settore Segreteria Studenti, dott.ssa Malucelli.

Il PQA pensa anche alla possibilità di organizzare un incontro online specifico di formazione sui dati. Carmela Nicoletti fungerà da contatto.

9) Comunicazioni e determinazioni dalla e per la Commissione Didattica

Comunicazioni dalla Commissione Didattica

Il Presidente concede la parola al prof. Gobbi che riferirà della prossima Commissione nella seduta del PQA del mese di marzo.

Comunicazioni per la Commissione Didattica

Nessuna comunicazione dal PQA.

10) Monitoraggio Indicatori di Ateneo - Indicatori sentinella CdS -Analisi finale

Il Presidente concede la parola alla prof.ssa Murmura.

L'obiettivo di questa analisi è fornire un monitoraggio dei risultati conseguiti dall'Ateneo rispetto ad alcuni indicatori, in modo da avere una migliore e piena consapevolezza dell'andamento di alcune criticità. I dati considerati sono i risultati degli indicatori di Ateneo e di CdS (set minimo indicatori per la valutazione dei CdS)



aggiornati al 31.12.2023, come da Banca Dati SUA-CdS 2022. Il PQA, alla luce delle Linee Guida ANVUR Relazione Nuclei 2023, ha portato all'attenzione i dati con scostamento superiore o uguale al 15%.

Il PQA approva la relazione, con integrazione degli indicatori IC27 e IC28, come da allegato al presente verbale quale parte integrante (Allegato nr. 02).

Il PQA decide di diffondere in maniera capillare tale monitoraggio, documento a supporto per i processi di AQ ecc. e di pubblicare, eventualmente, in una cartella riservata.

11) Linee guida per la gestione di osservazioni, reclami, proposte di miglioramento delle studentesse e degli studenti, dottorande e dottorandi, docenti, personale tecnico-amministrativo e di biblioteca

Il Presidente concede la parola al prof. Farci e alla dott.ssa Raimondi del GdL. Dopo il confronto con il prof. Lattanzi, con il Prorettore alla Didattica, Comunicazione Interna ed Esterna e la prof.ssa Gea Ducci, è stato elaborato il documento, che illustra le modalità di presentazione di osservazioni, reclami, proposte di miglioramento che possono provenire dal corpo studentesco (studentesse, studenti, dottorande/i), dalle/dai docenti e dal personale tecnico-amministrativo (PTA) e di biblioteca (TAB) dell'Ateneo e definire le attività necessarie alla loro corretta gestione da parte delle strutture interessate.

Il PQA approva le Linee Guida allegate al presente verbale quale parte integrante comprensivo di Modulo Google (Allegato nr. 03) e decide di diffonderle per la sua prima applicazione.

Il Presidente chiede al prof. Farci di aggiornare il PQA relativamente alle **Linee Guida Pagine web AQ Dipartimenti e CdS**. Il prof. Farci riferisce che il lavoro è in corso con il dott. Fontana e il dott. Trisolino.

Presenta una bozza per il PQA del mese marzo da rivedere con il Prorettore Didattica e Comunicazione Interna e Esterna (anche se già condivisa informalmente e ha dato un contributo anche per le pagine dei CdS e di Dipartimento).

12) Documenti di gestione dei CdS e LG- Determinazioni

Il Presidente concede la parola alla prof.ssa Frunzio la quale sottopone al PQA la occorrenza circa l'aggiornamento delle Linee Guida Documenti di gestione dei CdS e la opportunità di mantenere tale strumento di AQ. Occorre anche chiedere ai CdS di aggiornarli poiché l'ultimo monitoraggio effettuato è del 2022.

Il PQA ritiene che il documento di gestione sia una buona prassi quale strumento che indica i processi in maniera chiara e dettagliata dei CdS.

Monitoraggio da non effettuare nel 2023 in attesa di una nuova documentazione e di un nuovo SAQ e, non appena si ha l'approvazione del SAQ, si procederà a richiedere ai CdS l'aggiornamento dei documenti di gestione, che dovrà avvenire nel mese di settembre con consegna al PQA ad ottobre.

13) Commissioni Paritetiche Docenti-Studenti – Riesame del processo e del format della relazione

Il Presidente sottopone all'attenzione del PQA quanto la Prorettrice AQ rileva in merito alla Relazione della CPDS del DISTUM: osserva (correttamente) che studenti e Coordinatore CPDS DISTUM interpretano il loro ruolo in maniera difforme rispetto alle altre CPDS. Dobbiamo trovare il modo di portarli in binari condivisi. I suggerimenti offerti dovrebbero essere simmetrici rispetto alle criticità riscontrate, invece si evidenziano 16 criticità e 33 suggerimenti. Occorrerebbe che fossero individuate azioni correttive prioritarie in una corrispondenza 1-1 perché dalla CPDS deve essere assunta anche la responsabilità della sostenibilità delle azioni, del fatto che siano coerenti con gli indicatori ecc. 33 azioni correttive, alcune delle quali fanno riferimento a implementazione generica di miglioramento, sono insostenibili, a meno di non fare solo questo. Soprattutto, il dato va interpretato in chiave comparativa rispetto agli altri Dipartimenti (tra 4 e 7 segnalazioni e altrettante azioni correttive). È chiaro che a fare la differenza è il modo in cui la CPDS interpreta il proprio ruolo, altrimenti l'indicatore di soddisfazione complessiva dei laureati del DISTUM sarebbe molto critico e non lo è.

Questo suggerimento è stato inserito nella relazione e dunque pervenuto agli interessati che ne terranno sicuramente conto. Il PQA domanda al prof. Bordoli, afferente al DISTUM, di illustrare la questione anche direttamente al Coordinatore della CPDS.

Il PQA fa proprio quanto espresso dalla Prorettrice e sta valutando una rivalutazione del format e del processo, ai fini di semplificarlo. La prof.ssa De Bellis sta lavorando su questi profili insieme al sottogruppo e al Presidente e si procederà a un confronto con il Coordinatore del NdV a inizio marzo.

14) Regolamenti delle strutture didattiche dipartimentali e CPDS



Il Presidente riferisce di un confronto che ha avuto con il Coordinatore del NdV e anche alla luce di questo incontro si procederà a modificare lo schema, tra l'altro rinforzando una sezione dipartimentale iniziale. La prof.ssa De Bellis, Referente del sottogruppo, propone di confrontarsi con il Coordinatore della CPDS del DISB, prof. Minnelli, e il PQA ringrazia e le dà mandato.

15) Dottorato di Ricerca

Prende la parola la Prof.ssa Frunzio che in vista degli adempimenti riguardanti l'AQ PhD chiede di ampliare il sottogruppo. Il PQA concorda e il sottogruppo CPDS è ora composto dalla prof.ssa Frunzio (Referente), proff. Frontalini e Farci, prof.ssa De bellis e la dott.ssa Pigrucci.

Il PQA relativamente alle Analisi di contesto per quanto riguarda i tre cicli conclusi e i tre cicli ancora attivi dal XXXIII al XXXVIII del Dottorato e i documenti di revisione, prende tempo per decidere.

Il Presidente riferisce che il prof. Zanfei, Coordinatore del Dottorato in Global Studies, ha fatto pervenire nota con la quale trattandosi della prima attuazione delle Linee guida e, più in generale, delle indicazioni del PQA, ritiene utile segnalare quanto segue:

“- Nelle linee guida alla sezione dedicata allo scadenziario di pagina 7 si menziona che questo documento va sottoposto ad approvazione del Collegio docenti, mentre, nel formulario in Allegato 4, si indica che va anche sottoposto all'approvazione del Consiglio di dipartimento. Provvediamo comunque a inviarlo ad entrambi ma fateci sapere cosa ritenete più opportuno fare;

- Dovendo condividere questo e altri documenti richiesti con il collegio docenti, che ha una sostanziosa componente non italiana, abbiamo provveduto a prepararne una sintesi in inglese, ma sarebbe forse opportuno che i template fossero disponibili anche in inglese e venisse lasciata la possibilità di scegliere in quale lingua compilarli per evitare duplicazioni inutili e dispendiose di tempo;

- Come da modulo riportato negli allegati delle linee guida, il documento in questione deve indicare l'AA e il ciclo a cui si fa riferimento. Questo comporta una possibile ambiguità. In ciascuno a.a. sono attivi tre cicli, su quale deve concentrarsi il documento? In questa stesura abbiamo optato per fare riferimento quasi esclusivo al XXXVIII ciclo che è quello che si avvia nel 2022/23, ma la maggior parte delle attività di ricerca e di internazionalizzazione hanno coinvolto i dottorandi degli altri cicli attivi nello stesso anno. Forse sarebbe da precisare questa questione per rendere più facilmente interpretabili le valutazioni contenute nei documenti.”

Il PQA recepisce e fa suo quanto suggerito dal prof. Zanfei.

Il Presidente prima di trattare il punto AQ Ricerca, ricorda che dal verbale del 27.09.23 è in sospenso la questione: **Verifiche dell'apprendimento:** *“Il PQA ha richiesto all'Ufficio Statistico i dati sugli esami sostenuti, dati utili per monitorare i risultati delle verifiche di apprendimento degli insegnamenti per il miglioramento continuo dei metodi di valutazione e di tutto il percorso formativo. Il documento risulta migliorabile nella lettura e per fare ciò sarà utile estrarre i dati utili (le situazioni critiche) e individuare le soglie critiche (che vanno pesate, anche grossolanamente, sui CdS). Ci sono diverse valutazioni da fare e da "incrociare" (numero di iscritti ai Corsi di Studio, esami obbligatori e non ... etc). I dati emersi da questa indagine vanno verificati in quanto a completezza e affidabilità.”Sottogruppo composto dalla Prof.ssa Federica Murmura, quale Referente, e dalla Sig.ra Carmela Nicoletti, dal Presidente Agnati, con il supporto dell'Ufficio AQ”.*

Il PQA decide di procedere a estrarre solo gli insegnamenti obbligatori del primo anno dei CdS triennali, biennali e magistrali quinquennali; per i ciclo unico anche il terzo e quarto anno, sul triennio anche il terzo anno e sulle magistrali biennali anche il secondo anno.

Ciò al fine di produrre un'analisi sistematica dei risultati delle verifiche di apprendimento e della prova finale al fine di migliorare la gestione delle carriere delle studentesse e degli studenti. A conclusione verrà inviata una nota riservata ai Presidenti delle Scuole per segnalare debitamente le situazioni critiche.

Questa attività risponde anche al PdA:

D.CDS.2.5	Pianificazione e monitoraggio delle verifiche dell'apprendimento	D.CDS.2.5.1	Il CdS attua la pianificazione e il monitoraggio delle verifiche dell'apprendimento e della prova finale.
-----------	--	-------------	---

Continuando, il Presidente in merito ai Rapporti di Riesame Ciclico (RRC) riassume brevemente il processo seguito per le osservazioni del PQA in merito ai RRC della Scuola di Scienze Motorie:



Il processo seguito dal PQA per la prima analisi delle bozze dei RRC dei 3 CdS della Scuola di Scienze Motorie, LM67 – LM678 - L22: la prof.ssa De Bellis ha compilato un brevissimo commento trasmesso ai referenti richiedendo loro di procedere poi all'inoltro della versione definitiva.

In generale gli RRC sono svolti con cura e rispondono a tutti i campi del complesso schema proposto da ANVUR. Come consiglio generale di miglioramento sarebbe bene porre particolare attenzione alle varie sezioni "c" in cui si sviluppano gli obiettivi e le azioni di miglioramento soprattutto per quanto concerne i campi: "Indicatori di riferimento", "Risorse necessarie" e "Tempi di esecuzione e scadenze".

Per commenti più dettagliati e specifici la prof.ssa De Bellis si è resa disponibile ad incontrare i referenti prima della stesura finale. È stato incontrato il Referente del CdS LM67; nella prossima settimana il Referente del CdS L22. Dal CdS LM68 non sono state fatte richieste.

AQ Ricerca:

16) Comunicazioni e determinazioni dalla e per la Commissione Ricerca

Comunicazioni dalla Commissione Ricerca

Il Presidente concede la parola al prof. Guescini che riferirà della prossima Commissione prevista per mercoledì 14/02/2024.

a. Schema per la Relazione sull'attività di Ricerca e di Terza Missione/Impatto Sociale dipartimentale svolta nell'anno 2023 predisposto dal PQA su cui la Commissione Ricerca nella seduta del 24/01/2024 ha espresso parere favorevole, apportando le integrazioni ritenute opportune con particolare riferimento alla Parte I e Parte II è stato trasmesso. La Relazione, basata sullo schema della SUA-RD e SUA-TM/IS, rappresenta per i Dipartimenti strumento funzionale al monitoraggio e al riesame delle attività di ricerca e terza missione/impatto sociale (AVA3 – AdC: E.DIP.2 "Attuazione, monitoraggio e riesame delle attività di didattica ricerca e terza missione/impatto sociale") e che, ai sensi dell'articolo 3-quater della legge 9 gennaio 2009 n.1, di conversione del decreto-legge 10 novembre 2008, n. 180, rappresenta un obbligo normativo e sarà utilizzata per predisporre la relazione di Ateneo da allegare al bilancio consuntivo 2023.

b. Carta EU dei ricercatori] Valutazione della CE sui documenti relativi alla Initial Phaseriunione Carta EU ricercatori

Riferisce il prof. Bordoli, il quale ha partecipato all'incontro del giorno 8 febbraio, in sostituzione del Presidente Agnati, che la candidatura urbinata è stata approvata con richiesta di alcune migliorie, concernenti soprattutto la comunicazione web/ENG dei documenti pubblicati sul portale UniUrb; l'integrazione di indicatori quantitativi (metriche) accanto a quelli qualitativi; e altri minori suggerimenti con riguardo al PhD e alla numerosità del Working Group (da ridurre).

L'Ufficio Ricerca si incarica di perfezionare le azioni di adeguamento (tutte plausibili) entro i due mesi concessi contattando le parti interessate.

Si è anche molto discusso, in margine e in generale, di strategie relative al reclutamento. In primo luogo ponendo il problema di una più sistematica adozione della lingua inglese intesa ad attrarre l'interesse da parte di ricercatori stranieri; secondariamente sollevando la questione della restituzione o di un più stretto monitoraggio circa il personale reclutato, che in questo frangente aumenterà in maniera significativa in forza della quantità di risorse disponibili.

c. Inserimento/aggiornamento dei prodotti della ricerca 2023 nell'archivio istituzionale della ricerca "IRIS-ORA

Pervenuta per conoscenza email dalla dott.ssa Goderecci, Ufficio Ricerca.

Il PQA aveva comunicato l'ipotesi di un'audizione della referente dell'Ufficio Ricerca, dott.ssa Pigliapoco, in questi mesi. Il PQA prende atto che i suggerimenti dati per le vie brevi in quell'occasione alla dott.ssa Pigliapoco al fine di implementare e valorizzare il sistema IRIS e sensibilizzare il corpo docente evitando doppioni, ecc. sono state recepite nella quasi totalità. Era stato informalmente invitato l'Ufficio Ricerca, nella persona della dott.ssa Pigliapoco, a procedere a una revisione (anche a campione) della completezza e correttezza degli *items* inseriti – questo non pare recepito nei documenti che si allegano e il PQA domanda all'Ufficio Ricerca di procedere a darne riscontro al PQA stesso mediante un incontro o un documento da consegnare entro il mese di giugno prossimo.



1506

UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI URBINO
CARLO BOPQA
PRESIDIO
DELLA QUALITÀ
DI ATENEO

Comunicazioni per la Commissione Ricerca: Nessuna comunicazione dal PQA.

AQ Terza Missione e Impatto Sociale

17) Comunicazioni e determinazioni dalla e per Commissione Terza Missione e Impatto Sociale

Comunicazioni dalla Commissione Terza Missione/Impatto Sociale

Facendo seguito alla nota prot.n. 26505 del giorno 02/02/2024 inviata dalla Responsabile dell'Ufficio Ricerca, si comunica che la Commissione Terza Missione nella seduta del 09/02/2024 ha espresso parere favorevole allo "Schema per la Relazione sull'attività di Ricerca e di Terza Missione/Impatto Sociale dipartimentale svolta nell'anno 2023" predisposto dal PQA specificando le seguenti precisazioni sulla Parte III:- ovunque sia richiesta una "breve descrizione" utilizzare il limite di 250 caratteri (spazi esclusi);- nella Sezione III.6 punto b) la frase "inserire una descrizione sui principali risultati ottenuti *dagli accordi attivati nel 2023 oppure in anni precedenti*" è da intendersi "inserire una descrizione sui principali risultati ottenuti dagli accordi in *corso di esecuzione (c.d. attivi) nel 2023*".

Si ricorda che la Relazione, basata sullo schema della SUA-RD e SUA-TM/IS, rappresenta per i Dipartimenti strumento funzionale al monitoraggio e al riesame delle attività di ricerca e terza missione/impatto sociale (AVA3 – AdC: E.DIP.2 "Attuazione, monitoraggio e riesame delle attività di didattica ricerca e terza missione/impatto sociale") e che, ai sensi dell'articolo 3-quater della legge 9 gennaio 2009 n.1, di conversione del decreto-legge 10 novembre 2008, n. 180, rappresenta un obbligo normativo e sarà utilizzata per predisporre la relazione di Ateneo da allegare al bilancio consuntivo 2023.

Comunicazioni per la Commissione Terza Missione/Impatto Sociale: Nessuna comunicazione dal PQA.

18) Resoconto attività dei sottogruppi e adempimenti interni al PQA

Il Presidente ringrazia, evidenziando che la documentazione attestante il lavoro svolto dal Sottogruppo, il resoconto delle attività svolte e da svolgere, è depositata presso l'Ufficio AQ. La dott.ssa Capponi resta a disposizione per ogni necessario supporto. Il Presidente è sempre consultabile per dubbi e problemi che dovessero sorgere.

Esauriti gli argomenti all'ordine del giorno la seduta è tolta alle ore 13.00.

La Segretaria	Il Presidente
F.to Dott.ssa Daniela Capponi	F.to Prof. Ulrico Agnati



1506

UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI URBINO
CARLO BO

PQA
PRESIDIO
DELLA QUALITÀ
DI ATENE0

Allegato nr. 01 Verbale n. 02 del 12.02.2024

IL SISTEMA DI ASSICURAZIONE DELLA QUALITÀ DELL'UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI URBINO CARLO BO



Sommario

Il Sistema di Assicurazione della Qualità (AQ).....	3
Attori dell'Assicurazione della Qualità (AQ)	4
Rettrice/Rettore, Senato Accademico e Consiglio di Amministrazione	4
Direttrice/Direttore Generale.....	4
Presidio della Qualità di Ateneo.....	4
Nucleo di Valutazione.....	4
Rappresentanti delle studentesse e degli studenti	5
Personale Tecnico Amministrativo	5
Dipartimenti.....	5
Commissione Paritetica Docenti e Studenti (CPDS)	6
Didattica	6
Scuola	6
Referente del Corso di Studio (CdS).....	6
Gruppo di Riesame (GdR) del CdS.....	7
AQ Dottorati di Ricerca.....	7
Ricerca	7
Gruppo di Assicurazione Qualità della Ricerca Dipartimentale (GAQ-RD).....	7
Terza Missione/Impatto Sociale.....	7
Gruppo di Assicurazione Qualità della Terza Missione/Impatto sociale Dipartimentale (GAQ-TM/IS).....	7



1506

UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI URBINO
CARLO BO

PQA
PRESIDIO
DELLA QUALITÀ
DI ATENEIO

Il Sistema di Assicurazione della Qualità (AQ)

Il Sistema di Assicurazione della Qualità (AQ) è finalizzato alla realizzazione “in Qualità” delle politiche di Ateneo in materia di Didattica, Ricerca e Terza Missione e Impatto Sociale e delle relative attività di programmazione, monitoraggio e verifica, volte al miglioramento continuo e coerenti con il Piano Strategico di Ateneo (PSA) 2024 - 2026.

In particolare, il Sistema AQ intende operare in linea con il PSA 2024-26, con cui l’Ateneo si impegna a superare le differenze sociali e configurarsi come un Ateneo inclusivo ed egualitario; a realizzare un impatto positivo sulla società e sul territorio attraverso la valorizzazione del proprio patrimonio e la collaborazione con le istituzioni e le imprese; a promuovere processi di innovazione e sostenibilità nelle diverse aree di intervento.

La centralità dello studente è declinata nell’attenzione per ciascuna studentessa e ciascuno studente, nella sua individualità, nei rapporti interpersonali con le/i docenti e il personale dell’Ateneo, curando i profili psicologici, gli spazi per la didattica e lo scambio di relazioni, gli alloggi universitari, le manifestazioni culturali. La qualità dell’offerta formativa, in collegamento con la Ricerca e la Terza Missione e Impatto Sociale, è garantita da una progettazione dei Corsi di Studio aderente alle esigenze culturali, scientifiche e professionali della società e del mondo del lavoro, prevedendo metodologie didattiche innovative e che favoriscono l’apprendimento.

L’Ateneo gestisce le attività nel pieno rispetto dei principi di trasparenza, legalità, innovazione, sostenibilità e integrità, garantendo l’ascolto e il coinvolgimento dei portatori di interesse interni ed esterni, la valorizzazione delle differenze di genere, il rispetto del principio delle pari opportunità in attuazione di una cultura dell’inclusione, del benessere organizzativo e del contrasto di qualsiasi discriminazione.

L’Ateneo promuove un utilizzo efficiente delle risorse di docenza in coerenza con le competenze scientifiche delle/dei docenti, l’evoluzione dei campi di studio, la qualità del reclutamento sostenuta anche da politiche premiali e di incentivazione per attrarre e trattenere talenti. L’Ateneo valorizza altresì il capitale umano interno all’Università e il capitale sociale attraverso uno scambio di informazioni, esperienze e conoscenze che renda possibile il miglioramento del territorio e della società nel suo insieme, anche in termini di sostenibilità, tutela dell’ambiente e valorizzazione del patrimonio.

L’Università di Urbino Carlo Bo sostiene la libertà della ricerca, promuovendo la competitività internazionale, rafforzando il profilo reputazionale dell’Ateneo, stimolando il miglioramento generale della qualità della produzione scientifica, valorizzando i risultati della ricerca per la creazione di beni sociali e potenziando strutture, infrastrutture, servizi e strumentazione a disposizione delle ricercatrici e dei ricercatori.

L’intero Ateneo e gli stakeholder di riferimento sono coinvolti nel perseguimento delle finalità del PSA e l’AQ è centrale nel Sistema di Ateneo per il perseguimento degli obiettivi istituzionali.



1506

UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI URBINO
CARLO BO

PQA
PRESIDIO
DELLA QUALITÀ
DI ATENEO

Attori dell'Assicurazione della Qualità (AQ)

Ciò premesso, ogni soggetto, interno o esterno all'Università, può, ed è invitato a contribuire all'AQ. In alcune circostanze è previsto un coinvolgimento diretto di referenti specifici (stakeholder, studentesse e studenti, personale docente e tecnico-amministrativo, imprese ecc.); anche soltanto la segnalazione di una criticità costituisce un elemento di partecipazione che può contribuire al miglioramento del sistema AQ e dell'Università nel suo complesso.

Nell'Ateneo di Urbino i principali attori dell'AQ sono inseriti in processi fra loro interconnessi, nel rispetto di specifici ruoli e funzioni. Se ne offre un quadro generale:

Rettrice/Rettore, Senato Accademico e Consiglio di Amministrazione

Individuano e definiscono le linee della Politica della Qualità di Ateneo, con particolare riguardo all'attuazione delle politiche della qualità per la Didattica, Ricerca e Terza Missione/Impatto Sociale, e della performance anche attraverso l'attribuzione degli incarichi di Prorettrice/ore e Delegata/o e la nomina di Commissioni ad hoc.

Direttrice/Direttore Generale

La Direttrice/il Direttore Generale ha la responsabilità della complessiva gestione e organizzazione dei servizi, delle risorse strumentali e del personale tecnico-amministrativo sulla base degli indirizzi forniti dal Consiglio di Amministrazione. Garantisce il coordinamento tra le diverse strutture dell'Ateneo e la disponibilità di personale e servizi, tenendo conto delle indicazioni contenute in AVA3.

Presidio della Qualità di Ateneo

Il Presidio della Qualità di Ateneo (PQA), previsto dall'art. 26 dello Statuto, è nominato dal Rettore ed è composto dalle professoressse ordinarie e dai professori ordinari, dalle professoressse associate e dai professori associati, dalle ricercatrici e dai ricercatori universitari e dalle ricercatrici e dai ricercatori a tempo determinato di tipo b) dell'Ateneo, in misura di una/un docente per ogni Dipartimento e da due unità di personale tecnico-amministrativo, in possesso di competenze in ambito di didattica o di ricerca o di terza missione o di analisi statistica, da una/un rappresentante delle studentesse e degli studenti eletto in seno al Consiglio degli Studenti, da tre docenti rispettivamente appartenenti alla Commissione Didattica, alla Commissione Ricerca, alla Commissione Terza Missione/Impatto Sociale di Ateneo. I compiti e il ruolo sono definiti in un apposito Regolamento che assegna al PQA specifiche funzioni, in linea con le indicazioni di ANVUR.

Nucleo di Valutazione

Il Nucleo di Valutazione (NdV) svolge funzioni di valutazione e controllo della qualità e dell'efficacia dell'attività universitaria, nel rispetto del Regolamento di funzionamento del NdV. Il NdV di Ateneo, in base all'art. 20 del vigente Statuto, è composto da sette membri, di cui sei designati dal Consiglio di Amministrazione, sentito il Senato Accademico, ed uno eletto dal Consiglio degli Studenti, in rappresentanza delle studentesse e degli studenti stessi. Quattro dei componenti del NdV sono esterni all'Ateneo.



1506

UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI URBINO
CARLO BO

PQA
PRESIDIO
DELLA QUALITÀ
DI ATENE0

Il NdV costituisce il riferimento istituzionale dell'AQ e svolge funzioni di valutazione e controllo della qualità e dell'efficacia dell'offerta formativa, dell'attività di ricerca e di terza missione/impatto sociale in conformità alle norme dell'ordinamento universitario e del regolamento di funzionamento.

Rappresentanti delle studentesse e degli studenti

Le studentesse e gli studenti sono parte attiva del Sistema AQ dell'Ateneo e sono presenti in tutti gli Organi di Governo centrali e periferici.

Il Consiglio degli Studenti è un organo di rappresentanza, organizzazione e coordinamento delle studentesse e degli studenti a livello di Ateneo, composto dalle/dai rappresentanti del Senato Accademico, del Consiglio di Amministrazione e dei Consigli di Dipartimento e nell'ente di gestione del Diritto allo Studio, secondo quanto stabilito nello Statuto.

La componente studentesca è coinvolta a livello periferico nei vari Consigli di Dipartimento, di Scuola e nelle CPDS.

Personale Tecnico Amministrativo

Il Personale Tecnico Amministrativo (PTA) garantisce collaborazione e supporto all'intero complesso del Sistema di AQ di Ateneo per la concreta realizzazione delle azioni programmate. Il PTA è distribuito nei vari uffici e assicura supporto a tutti i livelli di Ateneo.

Gli Uffici di supporto principali sono:

- Ufficio Assicurazione della Qualità
- Ufficio Controllo di Gestione
- Ufficio di Supporto al Nucleo di Valutazione
- Ufficio Offerta Formativa
- Ufficio Ricerca
- Ufficio Terza Missione
- Ufficio Dottorati
- Ufficio di Supporto ai Processi di Valutazione, Banche Dati e Reporting
- Ufficio Sostenibilità
- Ufficio Comunicazione, Portale Web, Social Media e Multimedialità
- Plessi Dipartimentali

Dipartimenti

Il Dipartimento è la struttura responsabile della didattica, della ricerca e della Terza Missione/IS e ne promuove e coordina le attività.

Nell'Università degli Studi di Urbino Carlo Bo sono attivi 6 Dipartimenti:

- Dipartimento di Economia, Società, Politica (DESP)
- Dipartimento di Scienze Biomolecolari (DISB)
- Dipartimento di Scienze Pure e Applicate (DISPEA)
- Dipartimento di Scienze della Comunicazione, Studi Umanistici e Internazionali (DISCUI)
- Dipartimento di Giurisprudenza (DIGIUR)
- Dipartimento di Studi Umanistici (DISTUM)



1506

UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI URBINO
CARLO BO

PQA
PRESIDIO
DELLA QUALITÀ
DI ATENEIO

Commissione Paritetica Docenti e Studenti (CPDS)

In ogni Dipartimento è istituita la Commissione Paritetica Docenti-Studenti (CPDS) competente a svolgere, secondo le vigenti disposizioni di legge, attività di valutazione, consultazione e controllo sulle attività didattiche e di servizio alle studentesse e agli studenti. La CPDS è costituita da una rappresentanza paritetica di docenti, designate/i dal Consiglio di Dipartimento, su proposta delle strutture didattiche, e di studentesse e studenti, elette/i secondo le previsioni di cui al Regolamento Generale di Ateneo che, all'art. 72, che stabilisce altresì la composizione numerica, la durata in carica e le modalità di funzionamento dell'organo.

Nel Dipartimento sono individuati Gruppi che assicurano la AQ per la Didattica, la Ricerca e la Terza Missione/Impatto Sociale.

Didattica

Scuola

La Scuola, ai sensi dell'art. 8 e dell'art. 9 dello Statuto, rappresenta la struttura interna al Dipartimento di raccordo per l'organizzazione, la gestione e il coordinamento delle attività didattiche.

Nell'Università degli Studi di Urbino Carlo Bo sono attive 13 Scuole:

- Scuola di Economia
- Scuola di Scienze Politiche e Sociali
- Scuola di Giurisprudenza
- Scuola di Lingue e Letterature straniere
- Scuola di Scienze della Comunicazione
- Scuola di Lettere, Arti e Filosofia
- Scuola di Scienze della Formazione
- Scuola di Scienze Geologiche e Ambientali
- Scuola di Scienze Biologiche e Biotecnologiche
- Scuola di Farmacia
- Scuola di Scienze Motorie
- Scuola di Conservazione e Restauro
- Scuola di Scienze, Tecnologie e Filosofia dell'Informazione.

Per ciascuno dei CdS dell'Ateneo è individuato una/un Referente del CdS e il Gruppo di Riesame (GdR)¹.

Referente del Corso di Studio (CdS)

La/Il Referente del CdS è nominata/o con delibera di Dipartimento, su proposta della Scuola. È responsabile del buon funzionamento del singolo CdS.

In particolare, la/il Referente si occupa: a) della gestione del CdS; b) della compilazione e aggiornamento della Scheda Unica Annuale del Corso di Studio (SUA-CdS); c) di analizzare

¹ Questa configurazione stabilisce la struttura minima, tenendo conto di AVA3. Tale struttura può essere tuttavia ampliata, anche a livello dipartimentale, in rapporto a specifiche esigenze del Dipartimento e dei CdS ad esso afferenti, evitando di creare sovrapposizioni di ruoli e compiti.



1506

UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI URBINO
CARLO BOPQA
PRESIDIO
DELLA QUALITÀ
DI ATENE0

le opinioni delle studentesse e degli studenti relative al CdS di pertinenza; d) di analizzare gli indicatori della Scheda di Monitoraggio Annuale (SMA) con relativo commento; e) di analizzare l'andamento del CdS attraverso la redazione del Rapporto di Riesame Ciclico (RRC). È componente obbligatorio del Gruppo di Riesame (GdR) e lo coordina.

Gruppo di Riesame (GdR) del CdS

Il GdR, nominato con delibera di Dipartimento su proposta della Scuola, è coordinato dal Referente del CdS ed è costituito all'interno del CdS.

AQ Dottorati di Ricerca

I principali attori dell'AQ dei Corsi di Dottorato di Ricerca sono rappresentati dal Collegio Docenti e dalla/dal Coordinatrice/Coordinatore del corso, che sono responsabili della progettazione "in qualità" del corso ai fini dell'accreditamento, del suo monitoraggio, sulla base degli esiti degli indicatori sintetici nonché della presa in carico delle segnalazioni (inclusi i questionari di dottorandi/e), ai fini di una eventuale revisione.

Ricerca

Gruppo di Assicurazione Qualità della Ricerca Dipartimentale (GAQ-RD) ²

In ogni Dipartimento, per assicurare la qualità delle attività di Ricerca è nominato, con delibera del Consiglio di Dipartimento, il Gruppo Assicurazione Qualità della Ricerca Dipartimentale (GAQ-RD), coordinato da un Responsabile.

Il GAQ-RD contribuisce alla gestione e all'implementazione delle politiche di AQ nell'ambito della ricerca, provvede alla stesura delle relazioni di monitoraggio degli obiettivi strategici e operativi e dei relativi indicatori della ricerca; propone agli organi superiori azioni di miglioramento e ne cura l'implementazione, sulla base delle risultanze del monitoraggio.

Terza Missione/Impatto Sociale

Gruppo di Assicurazione Qualità della Terza Missione/Impatto sociale Dipartimentale (GAQ-TM/IS) ³

In ogni Dipartimento, per assicurare la qualità delle attività di Terza Missione/Impatto Sociale, è nominato, con delibera del Consiglio di Dipartimento, il Gruppo Assicurazione Qualità della Terza Missione/Impatto sociale Dipartimentale (GAQ-TM/IS), coordinato da un Responsabile. Il GAQ-TM/IS contribuisce alla gestione e all'implementazione delle politiche di AQ nell'ambito della terza missione/impatto sociale, provvede alla stesura delle relazioni di monitoraggio degli obiettivi strategici e operativi e dei relativi indicatori; propone agli organi superiori azioni di miglioramento e ne cura l'implementazione, sulla base delle risultanze del monitoraggio.

² Questa configurazione stabilisce la struttura minima, tenendo conto di AVA3. Tale struttura può essere tuttavia ampliata in rapporto a specifiche esigenze del Dipartimento, evitando di creare sovrapposizioni di ruoli e compiti.

³ Questa configurazione stabilisce la struttura minima, tenendo conto di AVA3. Tale struttura può essere tuttavia ampliata in rapporto a specifiche esigenze del Dipartimento, evitando di creare sovrapposizioni di ruoli e compiti.



1506
UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI URBINO
CARLO BO

PQA
PRESIDIO
DELLA QUALITÀ
DI ATENEIO

Allegato nr. 02 Verbale n. 02 del 12.02.2024

Indicatori ANVUR di Ateneo e Indicatori di valutazione dei CdS (31.12.2023)

Monitoraggio del Presidio della Qualità

(Approvata nella riunione del Presidio della Qualità del 12 febbraio 2024)



1506
UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI URBINO
CARLO BO

PQA
PRESIDIO
DELLA QUALITÀ
DI ATENEIO

Indice

Introduzione	2
Indicatori di Ateneo	3
Indicatori di valutazione dei CdS	22



INTRODUZIONE

L'obiettivo di questa analisi è fornire un monitoraggio dei risultati conseguiti dall'Ateneo rispetto ad alcuni indicatori, in modo da avere una migliore e piena consapevolezza dell'andamento di alcune criticità.

I dati considerati sono i risultati degli indicatori di Ateneo e di CdS (set minimo indicatori per la valutazione dei CdS) aggiornati al **31.12.2023**, come da Banca Dati SUA-CdS 2022.

Il PQA ritiene, alla luce delle Linee Guida ANVUR Relazione Nuclei 2023, di portare all'attenzione i dati con scostamento superiore o uguale al 15%.

Nei grafici sono stati comunque evidenziati:

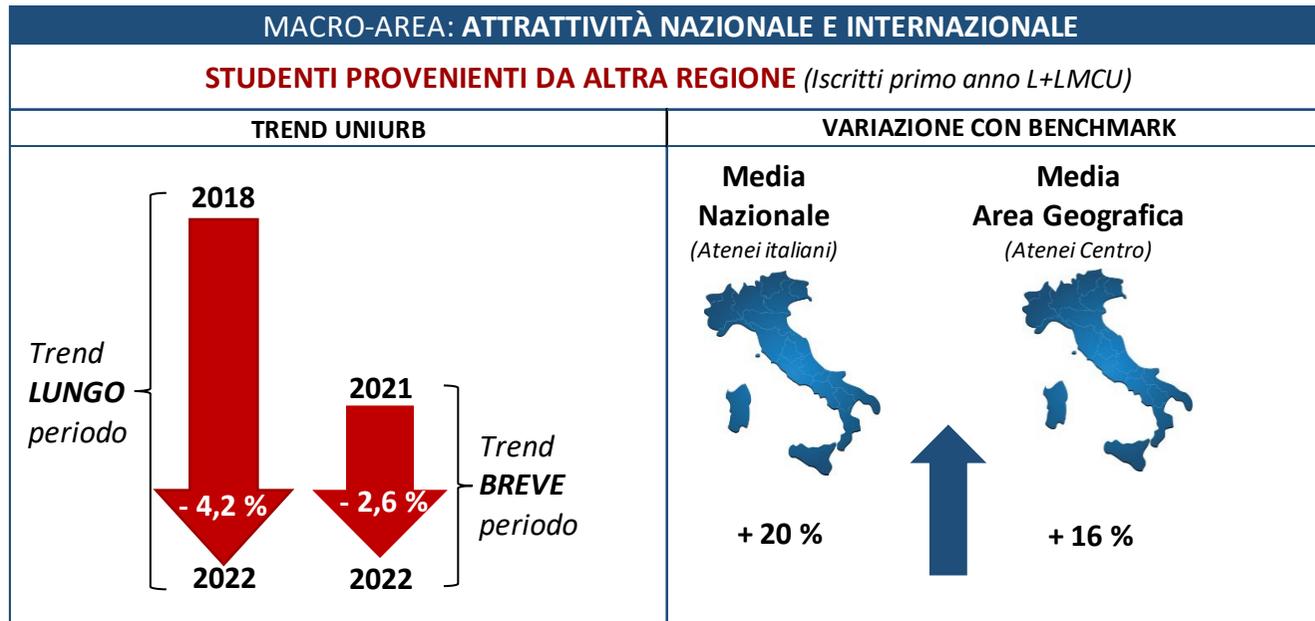
- **con frecce in rosso:** trend in diminuzione o variazioni negative rispetto al dato di area geografica e/o nazionale.
- **con frecce in blu:** trend in aumento o variazioni positive rispetto al dato di area geografica e/o nazionale.
- **con frecce in grigio:** trend stabili o variazioni inferiori o uguali allo 0,5% rispetto al dato di area geografica e/o nazionale.

N.B. Gli indicatori iC27 e iC28 non sono espressi in % ma come rapporto tra il numero di studenti iscritti al CdS su numero di docenti complessivi (iC27) e numero di studenti iscritti al primo anno del CdS su numero di docenti impegnati al primo anno del CdS (iC28).



INDICATORI DI ATENEO

AI 31.12.2023

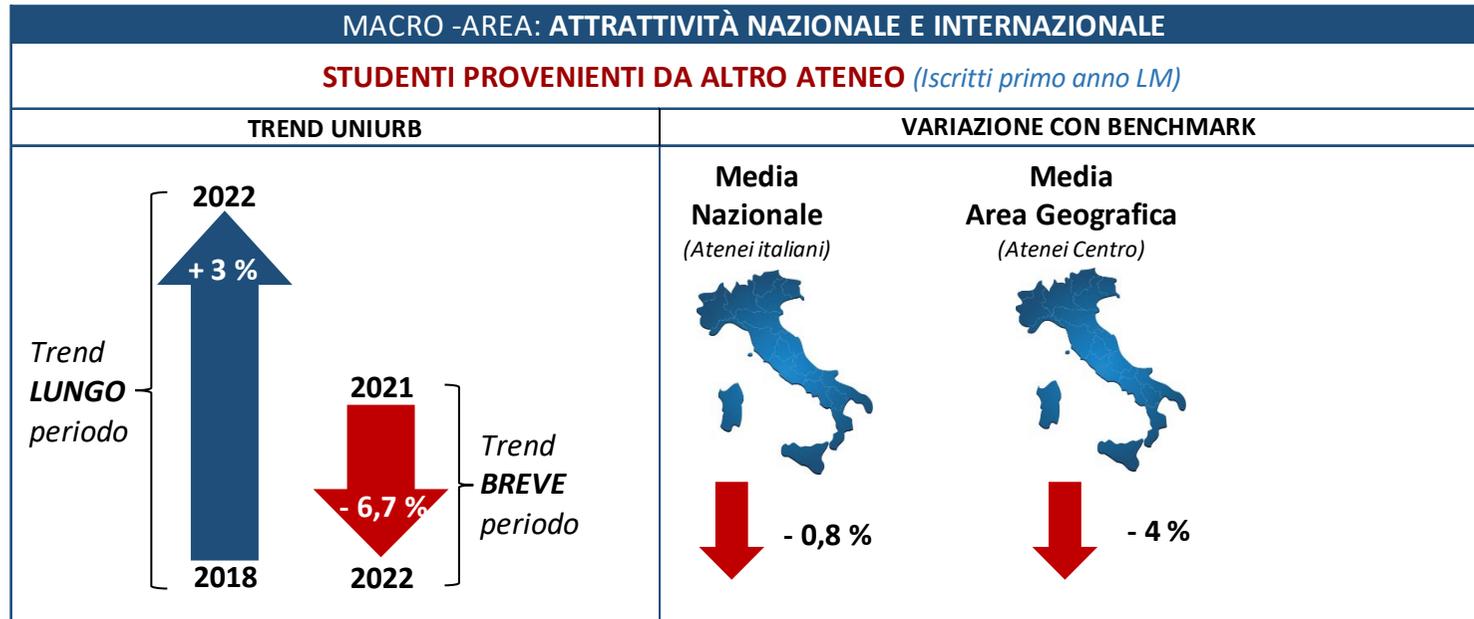


Analisi longitudinale/temporale:

- 1) Trend Lungo periodo = leggera diminuzione - 4,2 p. %
- 2) Trend Breve periodo = leggera diminuzione -2,6 p. %

Analisi trasversale con i Benchmark:

- 1) Variazione Media Nazionale = molto positiva + 20 p. %
- 2) Variazione Media Area Geo. = molto positiva + 16 p. %

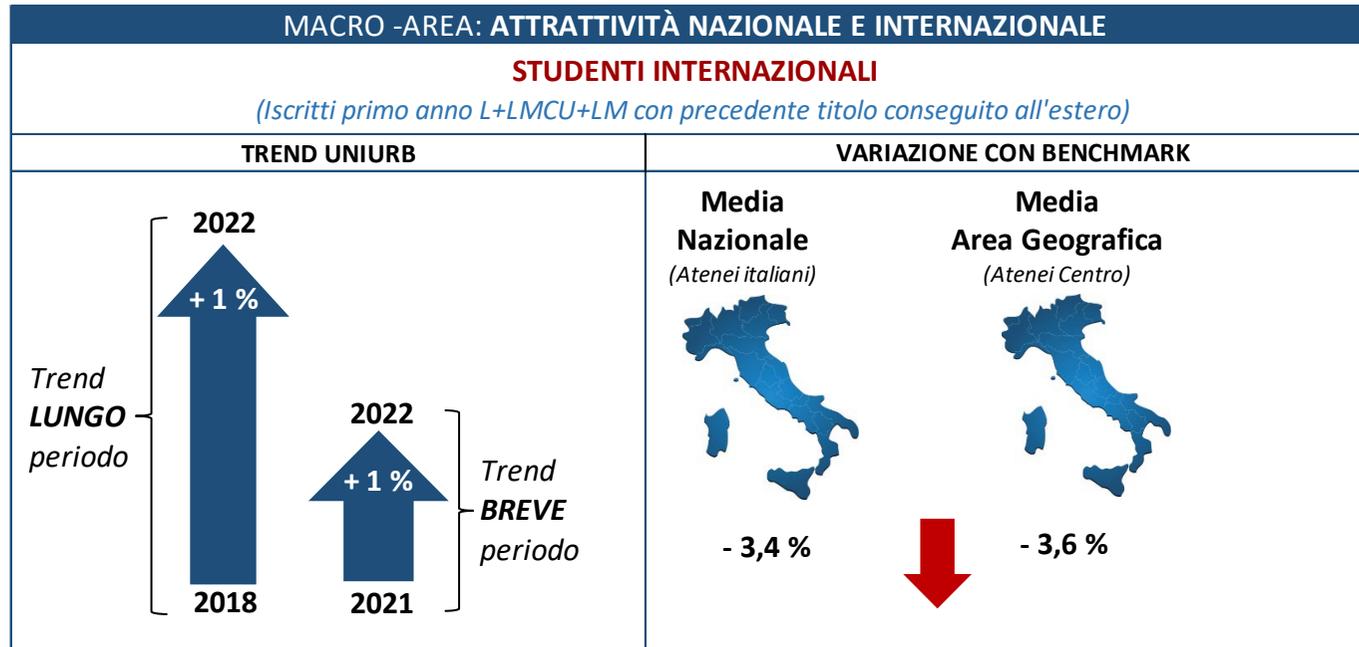


Analisi longitudinale/Temporale:

- 1) Trend Lungo periodo= leggero aumento + 3 p. %
- 2) Trend Breve periodo= leggera diminuzione - 6,7 p. %

Analisi trasversale con i Benchmark:

- 1) Variazione Media Nazionale = leggermente negativa - 0,8 p. %
- 2) Variazione Media Area Geo.= leggermente negativa - 4 p.%



Analisi longitudinale/Temporale:

- 1) Trend Lungo periodo= leggero aumento +1 p. %
- 2) Trend Breve periodo= leggero aumento +1 p. %

Analisi trasversale con i Benchmark:

- 1) Variazione Media Nazionale = leggermente negativa - 3,4 p. %
- 2) Variazione Media Area Geo.= leggermente negativa - 3,6 p. %



Ambito	Codice e Descrizione Indicatore	Anno				Media Area Geo. (Atenei Centro)	Media Nazionale e (Atenei italiani)	Scostamento Uniurb vs Area Geo.	Scostamento UNIURB vs Nazionale	
			Num.	Den.	Ind.					
ATTRATTIVITÀ NAZIONALE E INTERNAZIONALE										
Attrattività da altra Regione	iA3	% di iscritti al primo anno (L, LMCU) provenienti da altre Regioni	2018	1639	3294	49,8%	26,8%	24,0%	23,0%	25,8%
			2019	1727	3510	49,2%	26,5%	23,7%	22,7%	25,5%
			2020	1591	3493	45,5%	28,0%	24,3%	17,5%	21,2%
			2021	1639	3401	48,2%	30,4%	25,6%	17,8%	22,6%
			2022	1485	3260	45,6%	29,6%	25,1%	16,0%	20,5%
Attrattività da altro Ateneo	iA4	% iscritti al primo anno (LM) laureati in altro Ateneo	2018	346	955	36,2%	35,7%	33,8%	0,5%	2,4%
			2019	381	1038	36,7%	35,6%	34,4%	1,1%	2,3%
			2020	538	1355	39,7%	39,9%	37,5%	-0,2%	2,2%
			2021	513	1118	45,9%	44,8%	40,5%	1,1%	5,4%
			2022	395	1008	39,2%	43,2%	40,0%	-4,0%	-0,8%
Attrattività dei CdS	iA12	% di studenti iscritti al primo anno dei corsi di laurea (L) e laurea magistrale (LM; LMCU) che hanno conseguito il precedente titolo di studio all'estero	2018	72	4249	1,7%	4,2%	3,6%	-2,5%	-1,9%
			2019	54	4548	1,2%	4,2%	3,9%	-3,0%	-2,7%
			2020	77	4848	1,6%	4,1%	3,9%	-2,5%	-2,3%
			2021	84	4519	1,9%	5,4%	5,0%	-3,5%	-3,2%
			2022	105	4268	2,5%	6,1%	5,8%	-3,6%	-3,4%

Analisi al 31/12/2023

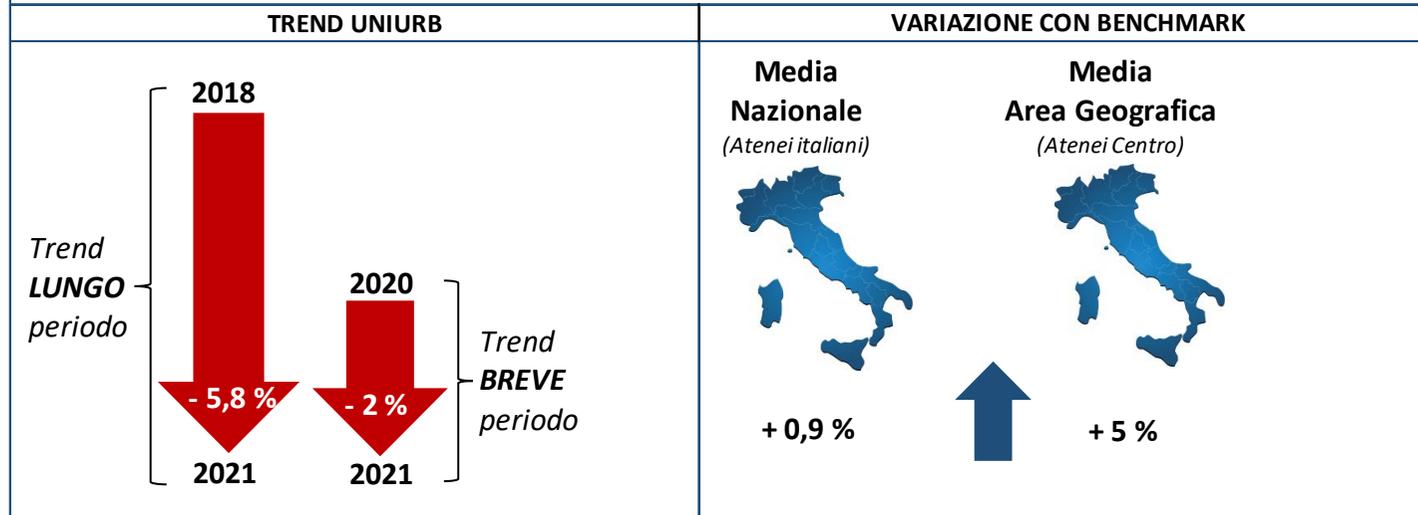
- A. Nell'analisi longitudinale dell'indicatore *relativo alla percentuale degli iscritti al primo anno (L; LMCU) provenienti da altre regioni* (iA3), si riscontra un decremento nell'anno 2022 rispetto al valore dell'anno precedente. Se prendiamo in considerazione il quinquennio, il dato è sostanzialmente in flessione. Si evidenzia un leggero aumento della *percentuale di iscritti al primo anno (LM) laureati in altro Ateneo* (iA4) nel lungo periodo, mentre c'è un decremento di circa il 7% nel breve periodo. L'attrattività internazionale (iA12), cioè *gli studenti iscritti al primo anno dei corsi di laurea e laurea magistrale che hanno conseguito il precedente titolo di studio all'estero*, presenta un leggero incremento sia nel breve che nel lungo periodo.
- B. Nell'analisi trasversale con i benchmark di riferimento, l'indicatore **iA3 (iscritti al primo anno provenienti da altre regioni)** presenta un valore **significativamente superiore sia rispetto all'area geografica di riferimento (+ 16 %) che a quella nazionale (+20,5%)**. L'indicatore iA4, invece, ha un valore leggermente inferiore rispetto sia al dato regionale (-4%) che al dato nazionale (-0,8%). Mentre una situazione opposta si rileva per l'indicatore iA12 (*Percentuale di studenti iscritti al primo anno dei corsi di laurea e laurea magistrale che hanno conseguito il precedente titolo di studio all'estero*). Il valore dell'indicatore si conferma inferiore sia rispetto alla media del benchmark di area geografica (-3, 6%) che di quella nazionale (-3,4%).



MACRO-AREA: REGOLARITÀ DEGLI STUDI E DELLA CARRIERA

REGOLARITÀ E PERFORMANCE

(iscritti entro la durata normale dei CdS che abbiano acquisito almeno 40 CFU nell'anno solare)



Analisi longitudinale/Temporale:

- 1) Trend Lungo periodo= leggera diminuzione - 5,8 p. %
- 2) Trend Breve periodo= leggera diminuzione - 2 p. %

Analisi trasversale con i Benchmark:

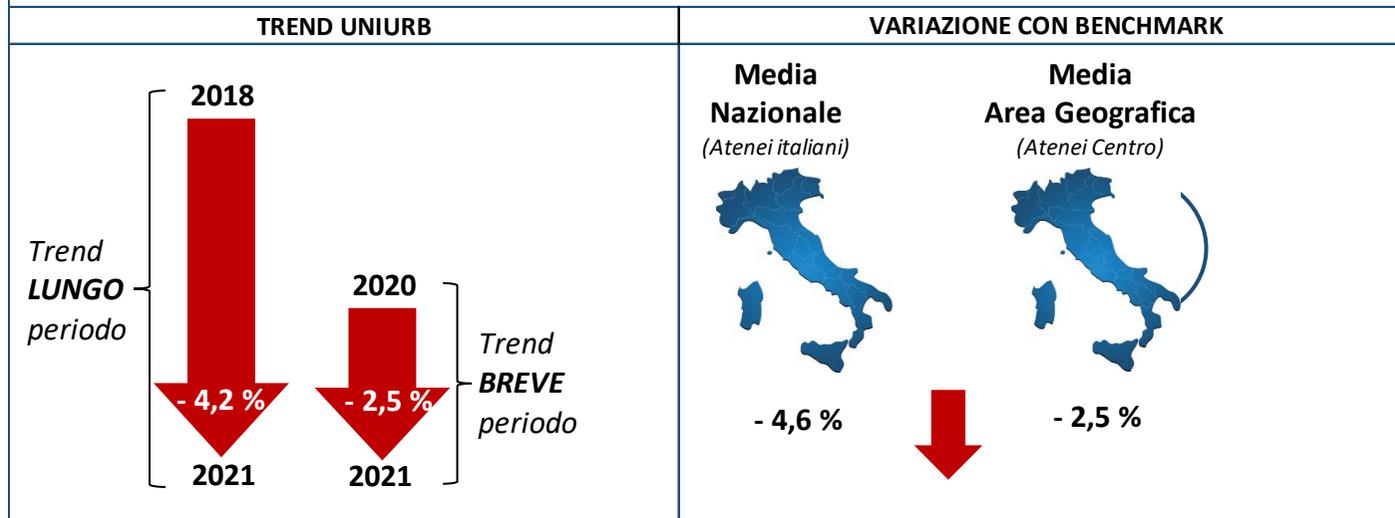
- 1) Variazione Media Nazionale = leggermente positiva + 0,9 p. %
- 2) Variazione Media Area Geo.= leggermente positiva + 5 p. %



MACRO-AREA: REGOLARITÀ DEGLI STUDI E DELLA CARRIERA

REGOLARITÀ DELLA CARRIERA

(studenti che proseguono la carriera nel sistema universitario al II anno nello stesso Ateneo)

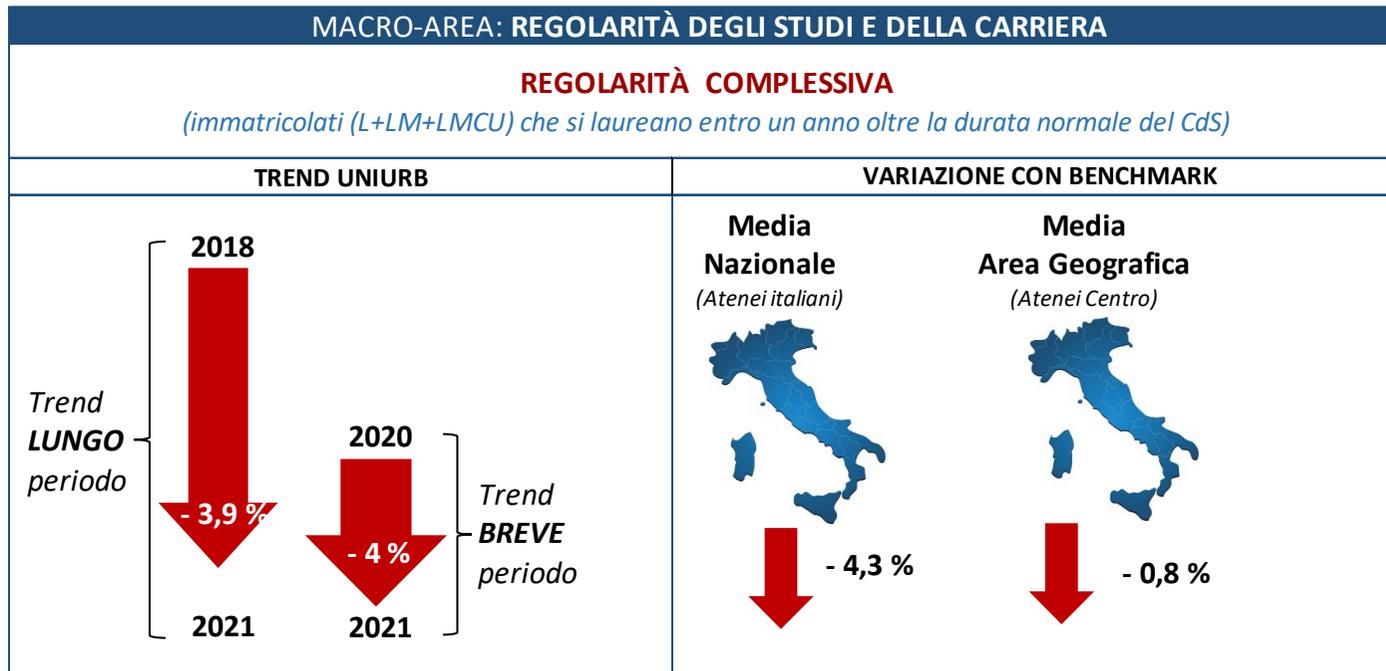


Analisi longitudinale/Temporale:

- 1) Trend Lungo periodo = leggera diminuzione - 4,2 p. %
- 2) Trend Breve periodo = leggera diminuzione - 2,5 p. %

Analisi trasversale con i Benchmark:

- 1) Variatione Media Nazionale = leggermente negativa - 4,6 p. %
- 2) Variatione Media Area Geo. = leggermente negativa - 2,5 p. %



Analisi longitudinale/Temporale:

- 1) Trend Lungo periodo= leggera diminuzione -3,9 p. %
- 2) Trend Breve periodo= leggera diminuzione - 4 p. %

Analisi trasversale con i Benchmark:

- 1) Variazione Media Nazionale = leggermente negativa - 4,3 p. %
- 2) Variazione Media Area Geo.= leggermente negativa - 0,8 p. %



Ambito	Codice e Descrizione Indicatore	Anno	Num.	Den.	Ind.	Media Area Geo. (Atenei Centro)	Media Nazionale (Atenei italiani)	Scostamento Uniurb vs Area Geo.	Scostamento UNIURB vs Nazionale	
REGOLARITÀ DEGLI STUDI										
Regolarità e performance	iA1	% di studenti iscritti entro la durata normale dei CdS che abbiano acquisito almeno 40 CFU nell'anno solare	2018	6034	10500	57,5%	50,2%	54,4%	7,3%	3,1%
			2019	6359	11033	57,6%	50,1%	54,9%	7,5%	2,7%
			2020	6171	11502	53,7%	47,3%	51,9%	6,4%	1,7%
			2021	5883	11374	51,7%	46,7%	50,9%	5,0%	0,9%
	iA2	% di laureati (L; LM; LMCU) entro la durata normale del corso	2018	1429	2602	54,9%	50,5%	53,6%	4,4%	1,3%
			2019	1550	2788	55,6%	52,5%	55,8%	3,1%	-0,2%
			2020	1529	2754	55,5%	53,6%	57,4%	1,9%	-1,9%
			2021	1534	2718	56,4%	58,3%	60,4%	-1,9%	-4,0%
			2022	1587	2677	59,3%	59,6%	62,1%	-0,3%	-2,8%
Regolarità e produttività	iA13	% di CFU conseguiti al I anno su CFU da conseguire	2018	35,954	60	59,9%	56,9%	60,3%	3,0%	-0,4%
			2019	35,938	60	59,9%	57,7%	61,0%	2,2%	-1,1%
			2020	35,768	60	59,6%	54,6%	58,7%	5,0%	0,9%
			2021	32,566	60	54,3%	53,9%	57,6%	0,4%	-3,3%
	iA14	% di studenti che proseguono nel II anno nella stessa classe di laurea	2018	2641	3391	77,9%	77,6%	79,4%	0,2%	-1,5%
			2019	2849	3669	77,7%	77,9%	79,3%	-0,3%	-1,7%
			2020	2863	3762	76,1%	73,2%	76,4%	2,9%	-0,3%
			2021	2421	3314	73,1%	73,8%	76,5%	-0,7%	-3,4%
	iA15	% di studenti che proseguono al II anno nella stessa classe di laurea avendo acquisito almeno 20 CFU al I anno	2018	2413	3391	71,2%	67,4%	70,4%	3,8%	0,7%
			2019	2609	3669	71,1%	67,7%	70,6%	3,4%	0,6%



			2020	2609	3762	69,4%	62,9%	67,2%	6,4%	2,1%
			2021	2144	3314	64,7%	62,6%	66,8%	2,1%	-2,1%
	iA15BIS	% di studenti che proseguono al II anno nella stessa classe di laurea avendo acquisito almeno 1/3 dei CFU previsti al I anno	2018	2414	3391	71,2%	67,5%	70,6%	3,7%	0,6%
			2019	2609	3669	71,1%	67,8%	70,8%	3,3%	0,3%
			2020	2611	3762	69,4%	63,0%	67,5%	6,4%	1,9%
			2021	2145	3314	64,7%	62,8%	67,0%	2,0%	-2,3%
			2018	1684	3391	49,7%	43,9%	48,9%	5,8%	0,7%
	iA16	% di studenti che proseguono al II anno nella stessa classe di laurea avendo acquisito almeno 40 CFU al I anno	2019	1824	3669	49,7%	44,6%	49,6%	5,2%	0,1%
			2020	1847	3762	49,1%	40,8%	46,7%	8,3%	2,4%
			2021	1442	3314	43,5%	41,1%	46,2%	2,4%	-2,7%
			2018	1690	3391	49,8%	44,4%	49,7%	5,4%	0,2%
	iA16BIS	% di studenti che proseguono al II anno nella stessa classe di laurea avendo acquisito almeno 2/3 dei CFU previsti al I anno	2019	1828	3669	49,8%	45,1%	50,4%	4,7%	-0,6%
			2020	1856	3762	49,3%	41,4%	47,6%	8,0%	1,8%
			2021	1443	3314	43,5%	41,4%	46,9%	2,1%	-3,4%
			2018	1837	3289	55,9%	53,6%	57,0%	2,2%	-1,1%
	<i>Regolarità complessiva</i>	iA17	% di immatricolati (L; LM; LMCU) che si laureano entro un anno oltre la durata normale del corso nella stessa classe di laurea	2019	1786	3139	56,9%	54,4%	58,3%	2,5%
2020				1926	3438	56,0%	54,4%	57,6%	1,6%	-1,6%
2021				1831	3523	52,0%	52,8%	56,3%	-0,8%	-4,3%
PERCORSO DI STUDIO E REGOLARITÀ DELLA CARRIERA										
<i>Percorso di</i>	iA21	% di studenti che proseguono la carriera nel	2018	2904	3391	85,6%	86,2%	87,4%	-0,6%	-1,7%



<i>studio e regolarità della carriera</i>	sistema universitario al II anno	2019	3134	3669	85,4%	86,4%	87,1%	-1,0%	-1,7%	
		2020	3138	3762	83,4%	82,4%	84,4%	1,0%	-1,0%	
		2021	2736	3314	82,6%	83,9%	85,2%	-1,3%	-2,7%	
	iA21BIS	% di studenti che proseguono la carriera nel sistema universitario al II anno nello stesso Ateneo	2018	2716	3391	80,1%	82,5%	83,5%	-2,4%	-3,4%
			2019	2925	3669	79,7%	82,7%	83,3%	-3,0%	-3,6%
			2020	2951	3762	78,4%	77,6%	80,1%	0,8%	-1,7%
			2021	2514	3314	75,9%	78,4%	80,5%	-2,5%	-4,6%
	iA22	% di immatricolati (L; LM; LMCU) che si laureano entro la durata normale dei corsi nella stessa classe di laurea	2018	1239	3139	39,5%	38,6%	43,0%	0,8%	-3,5%
			2019	1409	3438	41,0%	40,2%	44,2%	0,8%	-3,3%
			2020	1309	3523	37,2%	38,6%	43,1%	-1,4%	-5,9%
			2021	1337	3816	35,0%	38,1%	40,9%	-3,1%	-5,8%
	iA23	% di immatricolati (L; LM; LMCU) che proseguono la carriera al secondo anno in un differente CdS dell'Ateneo	2018	88	3391	2,6%	5,3%	4,6%	-2,7%	-2,0%
			2019	88	3669	2,4%	5,2%	4,5%	-2,8%	-2,1%
			2020	106	3762	2,8%	4,9%	4,3%	-2,0%	-1,4%
			2021	104	3314	3,1%	5,0%	4,4%	-1,9%	-1,3%
	iA24	% di abbandoni della classe di laurea dopo N+1 anni	2018	830	3289	25,2%	25,9%	23,8%	-0,7%	1,5%
			2019	771	3139	24,6%	26,1%	23,6%	-1,5%	1,0%
			2020	820	3438	23,9%	25,5%	23,6%	-1,7%	0,3%
			2021	909	3523	25,8%	26,1%	24,0%	-0,3%	1,8%
	MOBILITÀ ALL'ESTERO									
<i>Mobilità</i>	iA10	% di CFU conseguiti all'estero dagli studenti	2018	6679	414075	0,01613	0,0197	0,02212	-0,004	-0,006

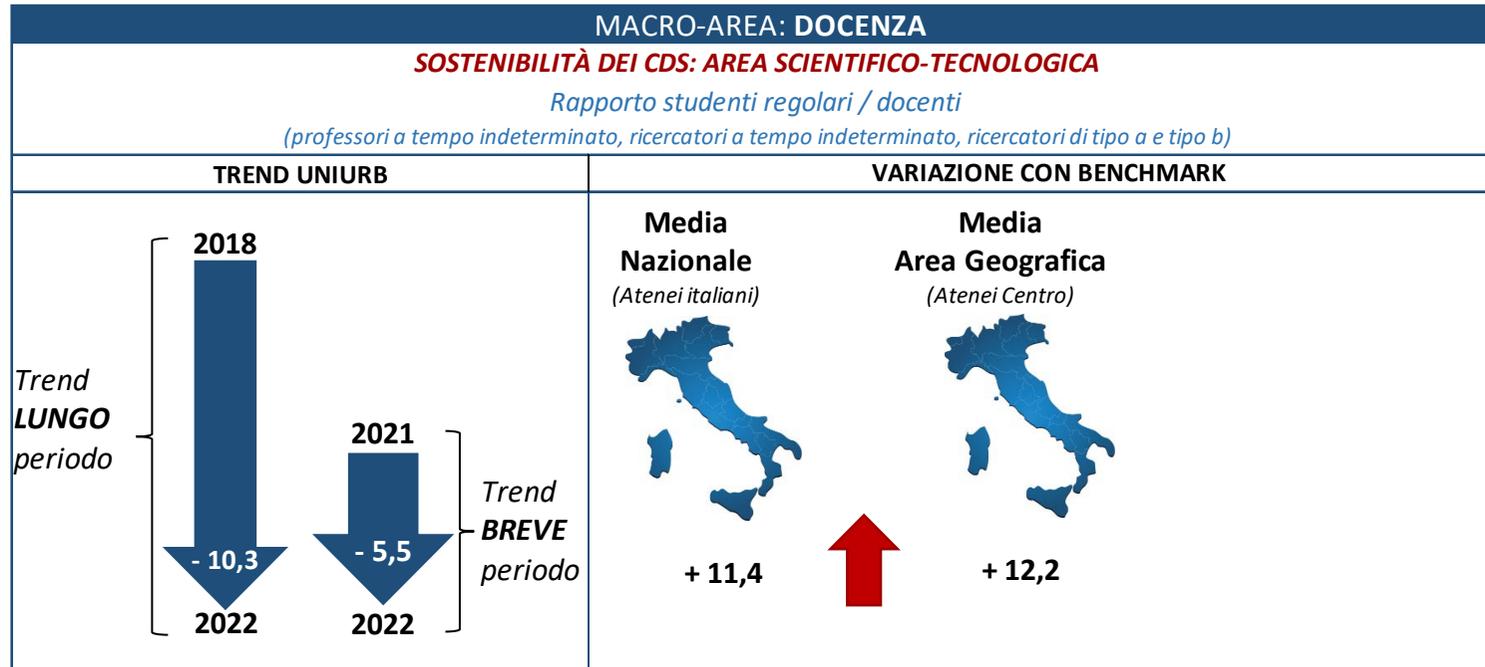


<i>all'estero</i>		regolari sul totale dei CFU conseguiti dagli studenti entro la durata normale dei corsi	2019	5834	437083	0,01335	0,01827	0,02056	-0,005	-0,007
			2020	2736	433837	0,00631	0,01012	0,0117	-0,004	-0,005
			2021	6752	414398	0,01629	0,01802	0,02123	-0,002	-0,005
	iA11	% di laureati (L; LM; LMCU) entro la durata normale dei corsi che hanno acquisito almeno 12 CFU all'estero	2018	0,1113	0,11118	12,9%	11,1%	12,9%	1,9%	0,0%
			2019	0,1252	0,1234	13,6%	12,3%	13,6%	1,3%	0,0%
			2020	0,1177	0,1292	13,6%	12,8%	13,6%	0,8%	0,0%
			2021	0,0802	0,08958	9,2%	8,9%	9,2%	0,3%	0,0%
			2022	0,0636	0,09526	10,2%	9,5%	10,1%	0,7%	0,0%



Analisi al 31/12/2023

- A. Nell'analisi longitudinale** dell'indicatore iA1 relativo alla *percentuale di studenti iscritti entro la durata normale dei CdS che abbiano acquisito almeno 40 CFU nell'anno solare*, si evidenzia un decremento sia nel breve periodo (- 2 % nel 2021 rispetto al 2020) che nel lungo periodo (- 5,8%). L'indicatore iA17 (*percentuale di immatricolati (L; LM; LMCU) che si laureano entro un anno oltre la durata normale del corso nella stessa classe di laurea***), è in calo sia nel lungo periodo (-3,9%) che nel breve periodo (- 4%). L'indicatore iA21bis (*percentuale di studenti che proseguono la carriera nel sistema universitario al II anno nello stesso Ateneo*) mostra valori in diminuzione sia nel lungo che nel breve periodo.
- B. Nell'analisi trasversale** con i benchmark di riferimento si mantiene positiva la variazione degli indicatori iA1 (*percentuale di studenti iscritti entro la durata normale dei CdS che abbiano acquisito almeno 40 CFU nell'anno solare*). L'indicatore iA17 (*percentuale di immatricolati (L; LM; LMCU) che si laureano entro un anno oltre la durata normale del corso nella stessa classe di laurea*) mostra un valore in diminuzione rispetto sia al benchmark nazionale (- 4,3%) che a quello regionale (-0,8%). L'indicatore iA21bis (*percentuale di studenti che proseguono la carriera nel sistema universitario al II anno nello stesso Ateneo*), seppur in leggero miglioramento, presenta un valore inferiore al 4,6% rispetto alla media nazionale e al 2,5 % rispetto a quella regionale.



Analisi longitudinale/Temporale:

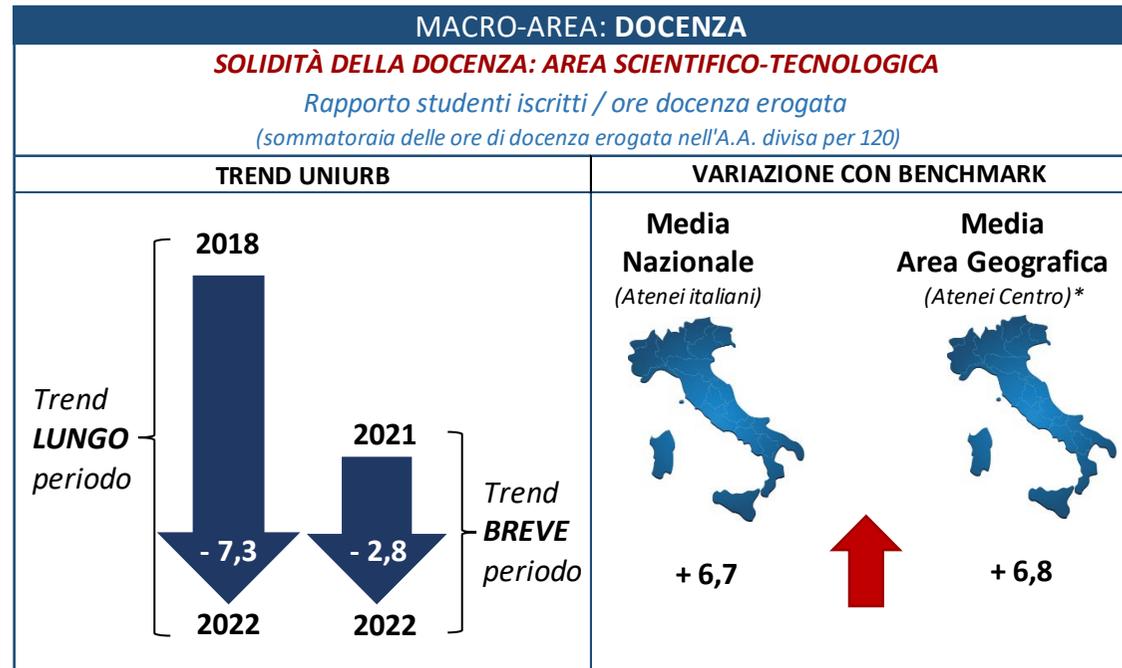
- 1) Trend Lungo periodo= aumento -10,3
- 2) Trend Breve periodo= aumento - 5,5

Analisi trasversale con i Benchmark:

- 1) Variazione Media Nazionale = negativa ma in miglioramento + 11,4
- 2) Variazione Media Area Geo.= negativa ma in miglioramento + 12,2

N.B. Area Umanistico-Sociale: quasi in linea con i benchmark (-0,3 Media Nazionale; -0,2 Media Area Geografica)

INDICATORE A POLARITÀ INVERSA: Critico se cresce il trend e se molto maggiore rispetto alla media di Area Geografica e/o Nazionale



Analisi longitudinale/Temporale:

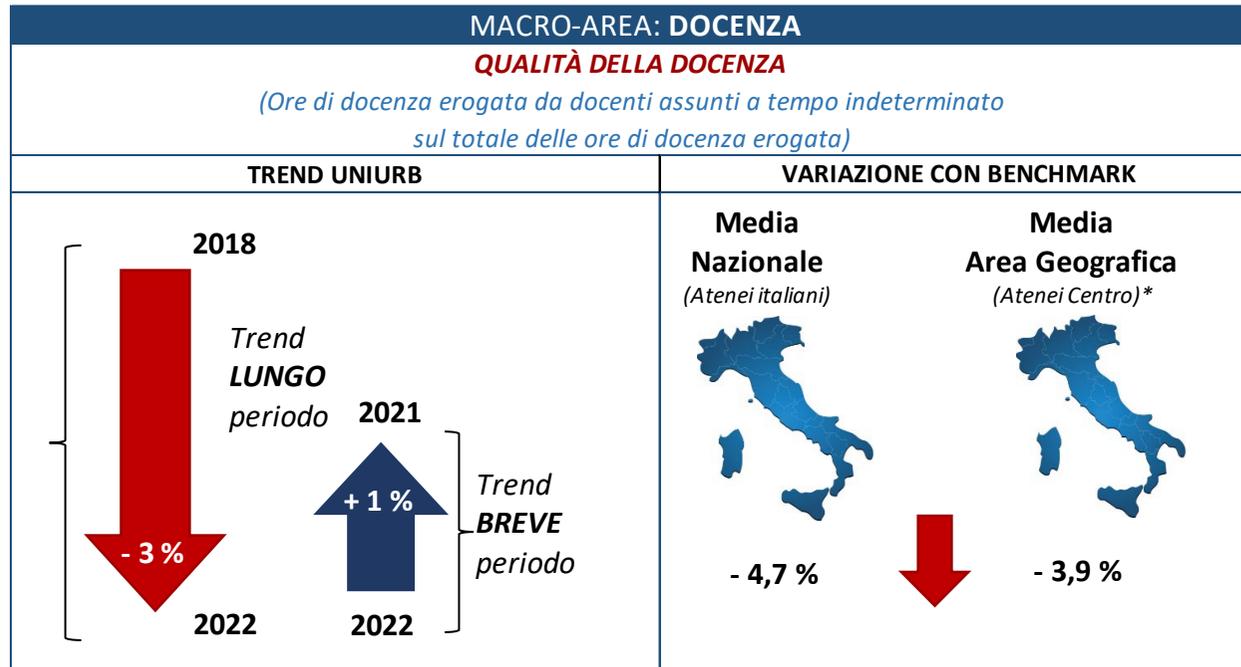
- 1) Trend Lungo periodo= aumento - 7,3 (PRIMO ANNO leggero aumento - 4,1)
- 2) Trend Breve periodo= leggero aumento - 2,8 (PRIMO ANNO leggera diminuzione - 1)

Analisi trasversale con i Benchmark:

- 1) Variazione Media Nazionale = negativa + 6,7 (PRIMO ANNO negativa + 5,2)
- 2) Variazione area geografica = negativa + 6,8 (PRIMO ANNO negativa + 5,6)

N.B. Area Umanistico-Sociale: in linea con i benchmark: 0,3 Media Nazionale; -0,4 Media Area Geografica. (PRIMO ANNO: leggero aumento: -1,1 Media Nazionale; -0,9 Media Area Geografica)

INDICATORE A POLARITÀ INVERSA: Critico se cresce il trend e se molto maggiore rispetto alla media di Area Geografica e/o Nazionale:



Analisi longitudinale/Temporale:

- 1) Trend Lungo periodo= leggera diminuzione - 3p. %
- 2) Trend Breve periodo= lieve aumento + 1 p. %

Analisi trasversale con i Benchmark:

- 1) Variazione Media Nazionale = negativa - 4,7 p. %
- 2) Variazione Media Area Geo = negativa -3,9 p. %



Ambito	Codice e Descrizione Indicatore	Anno	Num.	Den.	Ind.	Media Area Geo. (Atenei Centro)	Media Nazionale (Atenei italiani)	Scostamento Uniurb vs Area Geo.	Scostamento UNIURB vs Nazionale	
DOCENZA: SOSTENIBILITÀ E SOLIDITÀ										
Sostenibilità dei CdS	iA5B	Rapporto studenti regolari/docenti (professori a tempo indeterminato, ricercatori a tempo indeterminato, ricercatori di tipo a e tipo b) per i corsi dell'area scientifico-tecnologica	2018	4339	120	36,2	15,2	16,2	21,0	19,9
			2019	4502	122	36,9	15,0	16,2	21,9	20,7
			2020	4232	118	35,9	15,8	16,5	20,1	19,3
			2021	3982	127	31,4	14,9	15,8	16,5	15,6
			2022	3513	136	25,8	13,6	14,5	12,2	11,4
	iA5C	Rapporto studenti regolari/docenti (professori a tempo indeterminato, ricercatori a tempo indeterminato, ricercatori di tipo a e tipo b) per i corsi dell'area umanistico-sociale	2018	6161	186	33,1	32,4	34,0	0,7	-0,9
			2019	6531	197	33,2	32,3	34,3	0,8	-1,1
			2020	7270	189	38,5	34,6	35,7	3,9	2,7
			2021	7392	202	36,6	34,2	34,6	2,4	2,0
			2022	6844	217	31,5	31,8	31,8	-0,2	-0,3
Solidità della docenza	iA27B	Rapporto studenti iscritti/docenti complessivo per l'area scientifico-tecnologica	2018	5759	196	29,4	15,9	16,4	13,5	13,0
			2019	5927	218	27,2	15,8	16,3	11,4	10,9
			2020	5678	218	26,0	15,8	16,2	10,2	9,8
			2021	5580	224	24,9	16,0	16,2	9,0	8,7
			2022	5107	231	22,1	15,3	15,4	6,8	6,7
	iA27C	Rapporto studenti iscritti/docenti complessivo per l'area umanistico-sociale	2018	8328	358	23,3	25,2	26,5	-2,0	-3,2
			2019	8612	361	23,9	25,1	26,2	-1,2	-2,4
			2020	9286	359	25,9	25,2	26,0	0,6	-0,2
			2021	9533	372	25,6	25,2	26,0	0,4	-0,3
			2022	9203	373	24,7	25,1	25,0	-0,4	-0,3
	iA28B	Rapporto studenti iscritti al primo anno/docenti degli insegnamenti del primo	2018	1823	104	17,5	8,1	8,8	9,5	8,8
			2019	1847	109	16,9	8,0	8,9	8,9	8,0



		anno, per l'area scientifico-tecnologica	2020	1598	108	14,8	8,4	9,0	6,4	5,8
			2021	1510	105	14,4	8,1	8,6	6,3	5,8
			2022	1466	109	13,4	7,9	8,3	5,6	5,2
	iA28C	Rapporto studenti iscritti al primo anno/docenti degli insegnamenti del primo anno, per l'area umanistico-sociale	2018	2359	197	12,0	12,5	14,0	-0,5	-2,1
			2019	2660	189	14,1	12,9	14,3	1,2	-0,3
			2020	3163	204	15,5	13,8	14,7	1,7	0,8
			2021	2810	212	13,3	13,2	13,8	0,1	-0,6
			2022	2516	208	12,1	13,0	13,2	-0,9	-1,1
DOCENZA: ADEGUATEZZA E QUALITÀ										
Adeguatezza dei docenti	iA8	% dei docenti di ruolo che appartengono a settori scientifico-disciplinari (SSD) di base e caratterizzanti per corso di studio (L; LM; LM), di cui sono docenti di riferimento	2018	277	293	95%	94%	94%	0,6%	0,6%
			2019	277	297	93%	94%	94%	-0,6%	-0,5%
			2020	284	300	95%	94%	94%	0,5%	0,4%
			2021	290	307	94%	94%	94%	0,4%	0,3%
			2022	308	320	96%	94%	94%	2,4%	2,5%
Qualità della ricerca	iA9	Proporzione di corsi LM che superano il valore di riferimento (0.8)	2018	11	14	0,8	0,9	0,9	-0,2	-0,1
			2019	9	14	0,6	0,9	0,9	-0,2	-0,2
			2020	12	16	0,8	0,9	0,9	-0,1	-0,1
			2021	17	17	1,0	1,0	1,0	0,0	0,0
Qualità della docenza	iA19	Ore di docenza erogata da docenti assunti a tempo indeterminato sul totale delle ore di docenza erogata	2018	27077	43262	63%	67%	68%	-4,5%	-5,7%
			2019	26961	44433	61%	65%	67%	-4,2%	-5,9%
			2020	29296	47672	61%	66%	66%	-4,3%	-4,9%
			2021	29280	49253	59%	63%	65%	-3,9%	-5,8%
			2022	30249	50482	60%	64%	65%	-3,9%	-4,7%
	iA19BIS	Ore di docenza erogata da docenti assunti a tempo indeterminato e ricercatori a tempo determinato di tipo B sul totale delle ore di docenza erogata	2018	28999	43262	67%	70%	71%	-3,0%	-4,3%
			2019	29801	44433	67%	69%	71%	-2,1%	-4,0%
			2020	33173	47672	70%	70%	71%	-0,5%	-1,9%
			2021	33295	49253	68%	69%	71%	-0,9%	-3,4%
			2022	35717	50482	71%	70%	71%	1,0%	-0,6%



	iA19TER	Ore di docenza erogata da docenti assunti a tempo indeterminato e ricercatori a tempo determinato di tipo A e B sul totale delle ore di docenza	2018	29906	43262	69%	73%	75%	-3,9%	-5,5%
			2019	30367	44433	68%	72%	75%	-4,1%	-6,2%
			2020	34206	47672	72%	73%	75%	-1,6%	-3,3%
			2021	34446	49253	70%	72%	75%	-1,7%	-5,1%
			2022	37719	50482	75%	73%	76%	1,2%	-1,4%
SODDISFAZIONE DI LAUREANDI E LAUREATI										
<i>Soddisfazione laureandi e laureati</i>	iA18	% di laureati che si iscriverebbero di nuovo allo stesso corso di studio	2018	1704	2385	71,4%	70,9%	70,2%	0,5%	1,2%
			2019	1757	2471	71,1%	72,1%	71,7%	-1,0%	-0,6%
			2020	1892	2551	74,2%	73,8%	72,7%	0,4%	1,4%
			2021	1914	2531	75,6%	74,2%	72,9%	1,4%	2,7%
			2022	1802	2472	72,9%	73,9%	72,5%	-1,0%	0,4%
	iA25	Proporzione di laureandi complessivamente soddisfatti del CdS	2018	2167	2393	90,6%	88,4%	88,7%	2,1%	1,9%
			2019	2340	2535	92,3%	89,7%	90,0%	2,6%	2,3%
			2020	2366	2551	92,7%	90,8%	90,7%	1,9%	2,0%
			2021	2352	2508	93,8%	90,7%	90,5%	3,1%	3,3%
			2022	2297	2472	92,9%	90,5%	90,4%	2,4%	2,5%



Analisi al 31/12/2023

- A. Nell'analisi longitudinale** l'indicatore (iA5B) *Rapporto studenti regolari/docenti (professori a tempo indeterminato, ricercatori a tempo indeterminato, nr di ricercatori di tipo a e tipo b) per l'area scientifico-tecnologica*, registra un valore in diminuzione sia nel lungo periodo (-10) che nel breve periodo, anche se in misura inferiore (-5,5). **Il dato è comunque positivo.** L'indicatore iA27B (*Rapporto studenti iscritti/docenti complessivo per l'area scientifico-tecnologica*) è in diminuzione sia nel lungo (-7,3) sia nel breve periodo (-2,8). L'indicatore iA19 (*Ore di docenza erogata da docenti assunti a tempo indeterminato sul totale di ore di docenza erogata*) mostra un valore in calo nel lungo periodo (-3%) ed in leggerissimo aumento nel breve periodo (+1%).
- B. Nell'analisi trasversale**, considerati i benchmark di riferimento l'indicatori iA5B (*Rapporto studenti regolari/docenti - professori a tempo indeterminato, ricercatori a tempo indeterminato, nr. di ricercatori di tipo a e tipo b- per l'area scientifico-tecnologica*), ha un andamento sostanzialmente negativo, anche se in miglioramento, con uno scostamento di +12,2 rispetto al dato regionale e +11,4 rispetto al dato nazionale. Il dato continua ad essere peggiore sia dell'area geografica di riferimento (13,6) che degli Atenei italiani (14,5). **Si sottolinea che l'indicatore iA5C (corsi dell'area umanistico-sociale) è in linea sia con il dato di area geografica che con quello degli Atenei italiani.** Relativamente all'indicatore iA27B (*Rapporto studenti iscritti/docenti complessivo per l'area scientifico-tecnologica*) il valore è negativo, anche se in miglioramento, con un +6,8 rispetto al dato regionale e +6,7 rispetto al dato nazionale. **Si sottolinea che si trattano di due indicatori a polarità inversa e cioè si considerano critici se il trend cresce o se il valore è molto maggiore rispetto alla media dell'area geografica di riferimento e/o alla media nazionale.** L'indicatore iA19 (*Ore di docenza erogata da docenti assunti a tempo indeterminato sul totale di ore di docenza erogata*) presenta un valore in diminuzione sia rispetto alla media dell'area geografica di riferimento (-3,9%) sia rispetto alla media nazionale (-4,7%).



INDICATORI DI VALUTAZIONE DEI CdS AI 31.12.2023

Per l'analisi dei CdS è stato considerato il set minimo di indicatori della SMA (gli indicatori c.d "sentinella"), di cui all'Allegato E del D.M. 1154/2021 (iC02, iC13, iC14, iC16bis, iC17, iC19, iC22, iC27, iC28), di tutti i CdS dell'Ateneo. Si riportano in dettaglio gli esiti della valutazione suddivisa per Dipartimento, dando evidenza degli indicatori considerati critici, vale a dire quelli che hanno uno scostamento dal dato di area geografica e/o nazionale superiore al 15%.

In allegato (Allegato 1) la tabella di analisi.

Dipartimento DISTUM

- **Indicatore iC02 (Percentuale di laureati entro la durata normale del corso):** LM51: 48,3%; dato area geografica: 76,9%; dato nazionale: 75,0%. **Risulta in miglioramento rispetto all'anno precedente ma comunque negativo rispetto al dato regionale e nazionale.**
- **Indicatore iC13 (Percentuale di CFU conseguiti al I anno su CFU da conseguire):** nulla da rilevare.
- **Indicatore iC14 (Percentuale di studenti che proseguono al II anno nello stesso corso di studio):** nulla da rilevare.
- **Indicatore iC16bis (Percentuale di studenti che proseguono al II anno nello stesso corso di studio avendo acquisito almeno 2/3 dei CFU previsti al I anno):** nulla da rilevare.
- **Indicatore iC17 (Percentuale di immatricolati che si laureano entro un anno oltre la durata normale del corso nello stesso corso di studio):** nulla da rilevare.
- **Indicatore iC19 (Ore di docenza erogata da docenti assunti a tempo indeterminato sul totale delle ore di docenza):** LM14/LM15: l'indicatore iC19 risulta ancora negativo: 57,1%; dato area geografica: 73,4%; dato nazionale: 74,4%. LM85: l'indicatore iC19 si presenta sempre critico: 49,4%; dato area geografica: 70,3%, dato nazionale: 68,2%.
- **Indicatore iC22 (Percentuali di immatricolati che si laureano, nel CdS, entro la durata normale del corso):** nulla da rilevare.
- **Indicatore iC27 (Rapporto studenti iscritti/docenti complessivo, pesato per le ore di docenza):** critico per la L24 e la LM51.
- **Indicatore iC28 (Rapporto studenti iscritti al primo anno/docenti degli insegnamenti del primo anno, pesato per le ore di docenza):** critico per la L24.

Dipartimento DISPEA

- **Indicatore iC02 (Percentuale di laureati entro la durata normale del corso):** L31: 21,7%; dato area geografica: 39%; dato nazionale: 48,6. La percentuale è in calo rispetto all'anno precedente (25,8%). LM74: mancano i dati per il 2022. LMR/02: mancano i dati per il 2022. LM78: 39,1%; dato area geografica: 46,2%; dato nazionale: 54,9%.
- **Indicatore iC13 (Percentuale di CFU conseguiti al I anno su CFU da conseguire):** nulla da rilevare.
- **Indicatore iC14 (Percentuale di studenti che proseguono al II anno nello stesso corso di studio):** nulla da rilevare.
- **Indicatore iC16bis (Percentuale di studenti che proseguono al II anno nello stesso corso di studio avendo acquisito almeno 2/3 dei CFU previsti al I anno):** nulla da rilevare.
- **Indicatore iC17 (Percentuale di immatricolati che si laureano entro un anno oltre la durata normale del corso nello stesso corso di studio):** LMR/02: mancano i dati per il 2022. Nel 2021: 33,3%; dato area geografica: 20%; dato nazionale: 55,4%. Da attenzionare il dato nazionale. LM78: 56,7%; dato area geografica: 72,9%; dato



nazionale: 73,2%.

- Indicatore iC22 (Percentuali di immatricolati che si laureano, nel CdS, entro la durata normale del corso): nulla da rilevare.
- Indicatore iC27 (Rapporto studenti iscritti/docenti complessivo, pesato per le ore di docenza): nulla da rilevare.
- Indicatore iC28 (Rapporto studenti iscritti al primo anno/docenti degli insegnamenti del primo anno, pesato per le ore di docenza): nulla da rilevare.

Dipartimento DISCUI

- Indicatore iC02 (Percentuale di laureati entro la durata normale del corso): nulla da rilevare.
- Indicatore iC13 (Percentuale di CFU conseguiti al I anno su CFU da conseguire): nulla da rilevare.
- Indicatore iC14 (Percentuale di studenti che proseguono al II anno nello stesso corso di studio): nulla da rilevare.
- Indicatore iC16bis (Percentuale di studenti che proseguono al II anno nello stesso corso di studio avendo acquisito almeno 2/3 dei CFU previsti al I anno): nulla da rilevare.
- Indicatore iC17 (Percentuale di immatricolati che si laureano entro un anno oltre la durata normale del corso nello stesso corso di studio): nulla da rilevare.
- Indicatore iC19 (Ore di docenza erogata da docenti assunti a tempo indeterminato sul totale delle ore di docenza): nulla da rilevare.
- Indicatore iC22 (Percentuali di immatricolati che si laureano, nel CdS, entro la durata normale del corso): nulla da rilevare.
- Indicatore iC27 (Rapporto studenti iscritti/docenti complessivo, pesato per le ore di docenza): nulla da rilevare.
- Indicatore iC28 (Rapporto studenti iscritti al primo anno/docenti degli insegnamenti del primo anno, pesato per le ore di docenza): nulla da rilevare.

Dipartimento DISB

- **Indicatore iC02 (Percentuale di laureati entro la durata normale del corso): LM6: 44,6 %; dato area geografica: 58,1 %; dato nazionale: 67,8%. LM67: 66,7%; dato area geografica: 81,3%; dato nazionale: 83,2%. LM68: 67,5%; dato area geografica: 77,1%; dato nazionale: 81,8%.**
- Indicatore iC13 (Percentuale di CFU conseguiti al I anno su CFU da conseguire): nulla da rilevare.
- Indicatore iC14 (Percentuale di studenti che proseguono al II anno nello stesso corso di studio): nulla da rilevare.
- Indicatore iC16bis (Percentuale di studenti che proseguono al II anno nello stesso corso di studio avendo acquisito almeno 2/3 dei CFU previsti al I anno): nulla da rilevare.
- Indicatore iC17 (Percentuale di immatricolati che si laureano entro un anno oltre la durata normale del corso nello stesso corso di studio): nulla da rilevare.
- **Indicatore iC19 (Ore di docenza erogata da docenti assunti a tempo indeterminato sul totale delle ore di docenza): LM9: 56,3%; dato area geografica: 70,2%; dato nazionale: 74%. In miglioramento: da attenzionare rispetto al dato nazionale.**
- Indicatore iC22 (Percentuali di immatricolati che si laureano, nel CdS, entro la durata normale del corso): nulla da rilevare.
- **Indicatore iC27 (Rapporto studenti iscritti/docenti complessivo, pesato per le ore di docenza): critico per la LM6, la LM67 e la LM68.**
- **Indicatore iC28 (Rapporto studenti iscritti al primo anno/docenti degli insegnamenti del primo anno, pesato per le ore di docenza): critico per la LM6, la LM67 e la LM68.**



Dipartimento DIGIUR

- **Indicatore iC02 (Percentuale di laureati entro la durata normale del corso): L14: 50%; dato area geografica: 77,8%; dato nazionale: 68,3%.**
- Indicatore iC13 (Percentuale di CFU conseguiti al I anno su CFU da conseguire): nulla da rilevare.
- Indicatore iC14 (Percentuale di studenti che proseguono al II anno nello stesso corso di studio): nulla da rilevare.
- Indicatore iC16bis (Percentuale di studenti che proseguono al II anno nello stesso corso di studio avendo acquisito almeno 2/3 dei CFU previsti al I anno): nulla da rilevare.
- Indicatore iC17 (Percentuale di immatricolati che si laureano entro un anno oltre la durata normale del corso nello stesso corso di studio): nulla da rilevare.
- Indicatore iC19 (Ore di docenza erogata da docenti assunti a tempo indeterminato sul totale delle ore di docenza): nulla da rilevare.
- Indicatore iC22 (Percentuali di immatricolati che si laureano, nel CdS, entro la durata normale del corso): nulla da rilevare.
- Indicatore iC27 (Rapporto studenti iscritti/docenti complessivo, pesato per le ore di docenza): nulla da rilevare.
- Indicatore iC28 (Rapporto studenti iscritti al primo anno/docenti degli insegnamenti del primo anno, pesato per le ore di docenza): nulla da rilevare.

Dipartimento DESP

- **Indicatore iC02 (Percentuale di laureati entro la durata normale del corso): LM 77: 61,7%; dato area geografica 80,2%; dato nazionale 81,6%.**
- **Indicatore iC13 (Percentuale di CFU conseguiti al I anno su CFU da conseguire): LM62: l'indicatore è critico, anche se in miglioramento.**
- **Indicatore iC14 (Percentuale di studenti che proseguono al II anno nello stesso corso di studio): LM62: l'indicatore è critico, anche se in miglioramento.**
- **Indicatore iC16bis (Percentuale di studenti che proseguono al II anno nello stesso corso di studio avendo acquisito almeno 2/3 dei CFU previsti al I anno): LM62: l'indicatore è critico, anche se in miglioramento.**
- **Indicatore iC17 (Percentuale di immatricolati che si laureano entro un anno oltre la durata normale del corso nello stesso corso di studio): LM 62: l'indicatore è critico.**
- Indicatore iC19 (Ore di docenza erogata da docenti assunti a tempo indeterminato sul totale delle ore di docenza): nulla da rilevare.
- **Indicatore iC22 (Percentuali di immatricolati che si laureano, nel CdS, entro la durata normale del corso): LM 62: l'indicatore è critico.**
- Indicatore iC27 (Rapporto studenti iscritti/docenti complessivo, pesato per le ore di docenza): nulla da rilevare.
- Indicatore iC28 (Rapporto studenti iscritti al primo anno/docenti degli insegnamenti del primo anno, pesato per le ore di docenza): nulla da rilevare

Per la LM 62 è importante una approfondita riflessione, soprattutto sull'indicatore iC17 e iC22.



1506
UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI URBINO
CARLO BO

PQA
PRESIDIO
DELLA QUALITÀ
DI ATENEO

Allegato nr. 03 Verbale n. 02 del 12.02.2024

Linee guida per la gestione di osservazioni, reclami, proposte di miglioramento delle studentesse e degli studenti, dottorande e dottorandi, docenti, personale tecnico- amministrativo e di biblioteca

Versione n. 01

(Approvato nella riunione del Presidio della Qualità del 12 febbraio 2024)

Pubblicate sul portale di Ateneo, sezione Qualità - Presidio della Qualità



Indice

1. PREMESSA	3
2. MODALITA' DI INVIO.....	3
2.1. OSSERVAZIONI, RECLAMI, PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO INVIATE TRAMITE I CANALI DEDICATI.....	3
2.2. OSSERVAZIONI, RECLAMI, PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO INVIATE ATTRAVERSO FORM ONLINE.....	5
3. GESTIONE DELLE OSSERVAZIONI, RECLAMI, PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO	5
3.1. GESTIONE DELLE OSSERVAZIONI, RECLAMI, PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO INVIATE TRAMITE I CANALI DEDICATI	5
4. MONITORAGGIO DELLE OSSERVAZIONI, RECLAMI, PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO.....	8
5. TUTELA DELLA PRIVACY	8



1. PREMESSA

Il presente documento ha lo scopo di illustrare le modalità di presentazione di osservazioni, reclami, proposte di miglioramento (di qui in avanti “**segnalazioni**”) che possono provenire dal corpo studentesco (studentesse, studenti, dottorande/i), dalle/dai docenti e dal personale tecnico-amministrativo (PTA) e di biblioteca (TAB) dell’Ateneo e definire le attività necessarie alla loro corretta gestione da parte delle strutture interessate.

Con l’espressione “**osservazioni e proposte di miglioramento**” si intendono le segnalazioni su problematiche generali di cui il soggetto ha avuto esperienza diretta, ma che coinvolgono una collettività più ampia o proposte e suggerimenti generali per migliorare la qualità dei servizi universitari.

Con il termine “**reclami**” si intendono quei rilievi formali su fatti o comportamenti ritenuti inappropriati e che riguardano il mancato o cattivo esercizio di una funzione di competenza dell’Ateneo (amministrazione, didattica, ricerca, ecc.) e rispetto ai quali la/il ricorrente può sentirsi danneggiato.

Il presente documento suddivide la gestione delle osservazioni, reclami, proposte di miglioramento a seconda che coinvolgano le strutture di garanzia centrali o i Corsi di Studio (CdS). Per quanto riguarda le segnalazioni afferenti ai CdS, l’Università di Urbino adotta una modalità di gestione sperimentale attraverso la creazione di uno specifico *form* online, il quale vede coinvolti in una prima fase i singoli CdS. Tale modalità sarà poi estesa a tutte le altre strutture di Ateneo.

2. MODALITA’ DI INVIO

Il corpo studentesco, le/i docenti e il personale tecnico-amministrativo e di biblioteca, utilizzando le credenziali fornite dall’Ateneo per i servizi autenticati, possono inviare segnalazioni tramite più canali. Le modalità di presentazione di suddette tipologie sono indicate di seguito.

2.1. OSSERVAZIONI, RECLAMI, PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO INViate TRAMITE I CANALI DEDICATI

Le segnalazioni possono essere inviate, tramite i canali dedicati, alle strutture di garanzia centrali che provvederanno in tempi brevi a dare riscontro dell’osservazione, del reclamo o della proposta di miglioramento.

Oggetto della segnalazione	Soggetto segnalante	Responsabile della gestione della segnalazione
Segnalazioni riguardanti apparecchiature, software e servizi informatici (ad esempio posta elettronica, collegamento Wifi, servizi on-line)	Corpo studentesco, docenti, personale tecnico-amministrativo e di biblioteca	Help desk https://www.uniurb.it/studiaconnoi/servizi-agli-studenti/help-desk Le segnalazioni possono essere inviate attraverso l’apertura di un apposito ticket al seguente indirizzo https://helpme.uniurb.it/
Casi di mobbing, di molestie sessuali o morali o, più in generale, discriminazioni, che hanno luogo nell’ambiente di lavoro o di studio dell’Ateneo	Corpo studentesco, docenti, personale tecnico-amministrativo e di biblioteca	Consigliere di fiducia https://www.uniurb.it/ateneo/utilita/servizi-alla-persona/consigliere-di-fiducia



		Le segnalazioni possono essere inviate tramite email all'indirizzo consigliere.fiducia@uniurb.it
Situazioni di disagio psicologico correlato all'attività di studio/ricerca/lavoro, che violano il codice di condotta	Corpo studentesco, docenti, personale tecnico-amministrativo e di biblioteca	Sportello di ascolto https://www.uniurb.it/ateneo/utilita/servizi-alla-persona/sportelloascolto Le segnalazioni possono essere inviate tramite email all'indirizzo sportello.ascolto@uniurb.it
Segnalazioni relative alla garanzia delle pari opportunità, la valorizzazione del benessere di chi lavora e contro le discriminazioni	Corpo studentesco, docenti, personale tecnico-amministrativo e di biblioteca	Comitato Unico di Garanzia per le Pari Opportunità, la Valorizzazione del Benessere di Chi Lavora e contro le Discriminazioni (CUG) https://www.uniurb.it/ateneo/governance/organi-consultivi-e-di-garanzia/comitato-unico-di-garanzia-per-le-pari-opportunita-la-valorizzazione-del-benessere-di-chi-lavora-e-contro-le-discriminazioni Le segnalazioni possono essere inviate tramite email all'indirizzo segreteria.cug@uniurb.it
Informazioni riguardo disabilità o DSA	Corpo studentesco	Ufficio Inclusione e Diritto allo Studio https://www.uniurb.it/studiaoconnoi/studenti/studenti-con-disabilita/contatti Le segnalazioni possono essere inviate tramite email all'indirizzo ufficio.inclusione@uniurb.it
Informazioni riguardanti la didattica del Corso di Studio a cui si è iscritti e il proprio percorso formativo	Corpo studentesco	Tutorato https://www.uniurb.it/studiaoconnoi/servizi-agli-studenti/tutorato/contatta-i-tutor Le segnalazioni possono essere inviate tramite email agli studenti Tutor , i cui contatti si trovano nella pagina web "Servizi agli studenti" alla voce contatta i tutor
Segnalazioni finalizzate al miglioramento della qualità del Corso di Studio a cui si è iscritti	Corpo studentesco	Rappresentanze studentesche https://www.uniurb.it/studiaoconnoi/studenti/rappresentanza-studentesca



		Le segnalazioni possono essere inviate tramite email alle/ai rappresentanti delle studentesse e degli studenti i cui nominativi e contatti si trovano nella pagina web del CdS alla voce "Organizzazione del corso di studio" e ai rappresentanti che presiedono alle rispettive Commissioni Paritetiche Docenti e Studenti (CPDS).
--	--	---

2.2. OSSERVAZIONI, RECLAMI, PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO INViate ATTRAVERSO FORM ONLINE

Le osservazioni, i reclami e le proposte di miglioramento provenienti dal corpo studentesco, dalle/dai docenti e dal personale tecnico-amministrativo e di biblioteca possono essere inviate, anche in forma anonima, attraverso la compilazione di un apposito *form* online raggiungibile dalla pagina web di ciascun Corso di Studio.

Il *form* in questione contiene alcune semplici sezioni che contengono la dichiarazione di:

- a. categoria di appartenenza (studentessa, studente; Docente, PTA/TAB, Altro)
- b. indirizzo e-mail (non obbligatorio - solo nel caso in cui il segnalante non voglia rimanere anonimo)
- c. oggetto della segnalazione (didattica, organizzazione, strutture e servizi, altro)
- d. testo della segnalazione (campo aperto).

Per garantire una gestione tempestiva delle segnalazioni, è stato attivato il plugin "FORM NOTIFICATIONS" che invia automaticamente una e-mail ad un indirizzo prestabilito appena una nuova segnalazione viene inserita. Ogni CdS si dovrà dotare di una e-mail apposita che corrisponderà ad un Google groups al quale apparterranno le figure responsabili della gestione delle segnalazioni individuate da ogni Cds.

Al fine di garantire un utilizzo consapevole e diffuso del sistema di segnalazioni, il *form* verrà linkato in evidenza nella home page del sito istituzionale di ogni CdS. Si consiglia, inoltre, di dare apposita comunicazione del *form* negli incontri con studentesse e studenti, in aula durante le lezioni, in eventuali canali utilizzati dal CdS.

3. GESTIONE DELLE OSSERVAZIONI, RECLAMI, PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO

3.1. GESTIONE DELLE OSSERVAZIONI, RECLAMI, PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO INViate TRAMITE I CANALI DEDICATI

Le osservazioni, i reclami e le proposte di miglioramento inviate direttamente alle strutture di garanzia competenti prevedono quattro fasi: ricezione; gestione; risposta; monitoraggio.

Ricezione

Le strutture procedono preliminarmente a valutare la fondatezza e rilevanza delle segnalazioni rispetto ai propri compiti, purché siano circostanziate e sufficientemente motivate. Non vengono prese in considerazione le segnalazioni che, oltre a non possedere le caratteristiche sopra citate, contengono fatti generici, confusi o palesemente diffamatori. In questo caso l'iter gestionale termina immediatamente e la segnalazione viene contrassegnata come "non fondata".



Gestione

Ogni struttura, una volta ricevute le segnalazioni, dovrà prenderle in carico e, nel rispetto delle proprie competenze, procedere con l'adozione di specifiche azioni migliorative che tendano a eliminare il disservizio segnalato o dar seguito alla segnalazione ricevuta.

Qualora sia necessario un coordinamento con altri Uffici dell'Ateneo, rimane in capo alla struttura destinataria della segnalazione la responsabilità dell'esito delle azioni.

È importante che tutte le componenti delle strutture coinvolte siano sensibilizzate a collaborare con il soggetto incaricato di occuparsi della richiesta e non ostacolino il processo.

Risposta

La risposta al segnalante è fornita a mezzo posta elettronica nel più breve tempo possibile. Nel caso di reclami, l'iter gestionale prevede che la risposta sia data entro 30 giorni decorrenti dalla data di arrivo della segnalazione stessa. In casi eccezionali, è possibile avvalersi di un ulteriore periodo massimo di 30 giorni, alla scadenza del quale il procedimento di reclamo deve in ogni caso trovare definizione. In caso di impossibilità oggettiva di risoluzione del problema, la risposta deve comunque motivarne le cause. Della chiusura del procedimento e del relativo esito viene data idonea comunicazione alla/al segnalante e ad altre/i eventuali dirette/i interessate/i.

Laddove una struttura che riceve una segnalazione, suggerimento o reclamo ritiene che non sia in tutto o in parte di sua competenza, è buona regola fornire comunque una risposta che aiuti la/il ricorrente a individuare il giusto interlocutore.

Monitoraggio

Ogni organo o struttura coinvolta è tenuta a documentare le segnalazioni ricevute al fine di garantire la corretta tracciabilità delle stesse e degli interventi intrapresi dalle strutture alle quali le segnalazioni sono state trasmesse, per l'adempimento delle proprie funzioni istituzionali. A tal fine, deve predisporre un apposito documento in cui deve essere sempre dato riscontro delle segnalazioni ricevute e delle azioni messe in campo, con individuazione delle specifiche responsabilità, delle azioni intraprese e delle scadenze.

3.2. GESTIONE DELLE OSSERVAZIONI, RECLAMI, PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO INVIATE ATTRAVERSO FORM ONLINE AI CORSI DI STUDIO

Ogni Corso di Studio deve dotarsi di una procedura per gestire efficacemente osservazioni, reclami, proposte di miglioramento provenienti dalle parti interessate (corpo studentesco, docenti, personale tecnico-amministrativo e di biblioteca). Pertanto, è opportuno che ogni CdS individui, anzitutto, una **figura o struttura responsabile** della prima analisi e dello smistamento delle osservazioni, reclami e proposte di miglioramento inviate attraverso *form* online. Essa svolge una prima importante funzione di filtraggio delle segnalazioni: dovrà indirizzare le comunicazioni ricevute in modo appropriato, tener traccia dello stato di avanzamento e informare i soggetti interessati.

Le attività in cui si articola il processo gestionale delle segnalazioni e dei reclami inviati attraverso la compilazione del *form* online prevedono sei fasi: compilazione; ricezione; attribuzione; gestione e messa in opera di interventi correttivi; esito della segnalazione e comunicazione della risposta; monitoraggio.



Compilazione

Tutte le segnalazioni inviate tramite *form* online vengono registrate attraverso la compilazione di un apposito modulo. Il modulo prevede una serie di campi che la/il segnalante è chiamato a riempire, scegliendo l'opzione più appropriata. Tutte le segnalazioni sono opportunamente registrate e codificate attraverso un'apposita procedura informatizzata. Per avere un riscontro rispetto alla sua segnalazione, il soggetto potrà decidere se lasciare il proprio indirizzo e-mail o inviare la segnalazione in forma anonima.

Ricezione

Tutte le segnalazioni inviate attraverso il sistema del *form* online vengono ricevute dalla figura/struttura responsabile della loro gestione individuata all'interno del CdS. La figura/struttura responsabile valuta la fondatezza e rilevanza delle segnalazioni, assicurandosi che tale segnalazione sia circostanziata e motivata e che non contenga fatti generici, confusi o palesemente diffamatori. In quest'ultimo caso l'iter gestionale termina immediatamente e la segnalazione viene contrassegnata come "non fondata". Il responsabile si impegna altresì a garantire la necessaria riservatezza della/del segnalante e di tutte le altre persone eventualmente coinvolte nella procedura.

Attribuzione

La figura responsabile, una volta valutata la segnalazione come circostanziata e motivata, provvede all'attribuzione della segnalazione al soggetto interessato. Nel caso di osservazioni, reclami, proposte di miglioramento che riguardano competenze che non possono essere gestite direttamente dai Corsi di Studio o dai Dipartimenti di afferenza, si provvederà a inviarle all'ufficio competente. Nel caso in cui ci si trovi di fronte a segnalazioni di competenza dei Corsi di Studio, la figura responsabile provvede a contattare direttamente i soggetti individuati all'interno dei CdS di afferenza. Nel caso in cui la segnalazione riguardi aspetti generali della didattica e delle strutture didattiche, sarà la/il Presidente della Scuola a prenderla in carico, valutando la possibile soluzione e mettendo in opera gli interventi correttivi in autonomia o coinvolgendo la/il Referente del CdS. Nel caso la segnalazione investa aspetti più ampiamente connessi alla qualità della didattica del Corso di Studio o con evidenti o potenziali ricadute su di essa, la/il Referente del Cds valuta la possibile soluzione e mette in opera gli interventi correttivi in autonomia o di concerto con il Gruppo di Riesame (GdR) e processi Assicurazione della Qualità (AQ) del CdS interessato dalla segnalazione. Il Gruppo di riesame e processi AQ del CdS, in accordo con la/il Referente del CdS, può anche decidere di consultare i membri della CPDS e le/i Rappresentanti delle studentesse e degli studenti per meglio concertare le eventuali azioni correttive. Non si esclude l'intervento della Direttrice o del Direttore del Dipartimento in presenza di criticità particolarmente gravi o di questioni che ne richiedano, in ragione della loro delicatezza, un interessamento fattivo.

Gestione e messa in opera di interventi correttivi

Una volta verificata la fondatezza e pertinenza della segnalazione ricevuta, i soggetti a cui è stata attribuita la gestione della segnalazione valutano il livello di criticità e individuano le possibili soluzioni al fine di risolverla. È opportuno che ogni soggetto coinvolto nel processo di gestione di ricorsi debba essere sensibilizzato sull'opportunità di astenersi da una decisione qualora sia parte interessata nel ricorso stesso (ad esempio la/il Presidente della Scuola o la/il Referente del CdS che riceve un ricorso relativo a un insegnamento di cui è titolare).



Esito della segnalazione e comunicazione della risposta

La decisione adottata deve essere comunicata nuovamente alla figura/struttura responsabile del CdS che provvede a riferire alla/al segnalante, nel caso abbia provveduto a lasciare il proprio indirizzo, per mezzo di mail nel più breve tempo possibile. Nel caso di reclami, l'iter gestionale prevede che la risposta sia fornita entro 30 giorni decorrenti dalla data di arrivo della segnalazione stessa. In casi eccezionali, è possibile avvalersi di un ulteriore periodo massimo di 30 giorni, alla scadenza del quale il procedimento di reclamo deve in ogni caso trovare definizione. In caso di impossibilità oggettiva di risoluzione del problema, la risposta deve comunque motivarne le cause. Della chiusura del procedimento e del relativo esito viene data idonea comunicazione alla/al segnalante e ad altre/i eventuali dirette/i interessate/i.

Monitoraggio

Ogni CdS è tenuto a documentare le segnalazioni ricevute, anche quelle arrivate in forma anonima, al fine di garantire la corretta tracciabilità delle stesse e degli interventi intrapresi dalle strutture, alle quali le segnalazioni sono state trasmesse per l'adempimento delle proprie funzioni istituzionali. A tal fine, la figura responsabile gestisce l'apposito format direttamente ricavabile dal *form* online, dove vengono indicati: data di arrivo; classificazione; struttura interessata e/o attori coinvolti; esito della segnalazione; data risposta.

4. MONITORAGGIO DELLE OSSERVAZIONI, RECLAMI, PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO

La figura responsabile di ogni CdS alla fine dell'anno solare provvede a inviare al Presidio di Qualità (PQA) il report di monitoraggio delle segnalazioni ricevute. Annualmente il PQA raccoglie la documentazione prodotta dai vari organi competenti e da ciascun CdS sulle segnalazioni ricevute. Sulla base di tale documentazione redige un report sull'andamento delle segnalazioni, evidenziando quelle che presentano maggiori criticità, al fine di procedere a una revisione degli aspetti più critici e formulare eventualmente suggerimenti e/o proposte migliorative da sottoporre agli Organi di Governo.

Del suddetto report, il PQA ne terrà conto nel proprio Rapporto di Riesame annuale del Sistema di AQ. Qualora le segnalazioni riguardino i singoli CdS, questi dovranno analizzarle e riportarle nel proprio Rapporto di Riesame ciclico.

5. TUTELA DELLA PRIVACY

L'Università degli Studi di Urbino Carlo Bo, ai sensi dell'art. 13 del Regolamento EU 679/2016 e del D.lgs. 196/2003, così come modificato dal D.lgs. 101/2018, in materia di protezione dei dati personali, è titolare del trattamento dei dati personali acquisiti mediante l'invio di osservazioni, reclami e proposte di miglioramento e si impegna a garantire la tutela dei soggetti che presentano una segnalazione, trattando qualsiasi informazione sensibile secondo modalità idonee a garantire sicurezza e riservatezza. Questo stesso principio va applicato anche nei confronti di eventuali soggetti citati all'interno di osservazioni, reclami e proposte di miglioramento.

La/Il segnalante resta, in ogni caso, personalmente responsabile dell'eventuale contenuto diffamatorio delle proprie comunicazioni all'Ateneo, che si riserva il diritto di non prendere in considerazione segnalazioni prodotte che possono arrecare danno.

Struttura del form online per le osservazioni, reclami e proposte di miglioramento

Tipologia di richiesta

*Osservazioni, proposte di miglioramento, reclami**

Categoria di appartenenza

(studentessa, studente; Docente, PTA/TAB, Altro)

Indirizzo e-mail

(non obbligatorio - solo nel caso in cui il segnalante non voglia rimanere anonimo)

Oggetto della segnalazione

(didattica, organizzazione, strutture e servizi, altro)

Testo della segnalazione

(campo aperto).

*mettere una breve spiegazione:

Osservazioni: segnalazioni su problematiche generali di cui avete avuto esperienza diretta,

Proposte di miglioramento: suggerimenti generali per migliorare la qualità dei servizi universitari.

Reclami: rilievi formali su fatti o comportamenti ritenuti rispetto ai quali la/il ricorrente può sentirsi danneggiato.

Per garantire una gestione tempestiva delle segnalazioni, si chiede di attivare plugin "FORM NOTIFICATIONS" che invia automaticamente una e-mail ad un indirizzo prestabilito appena una nuova segnalazione viene inserita. Ogni CdS si dovrà dotare di una e-mail apposita che corrisponderà ad un Google groups al quale apparterranno le figure responsabili della gestione delle segnalazioni individuate da ogni Cds.