



PRESIDIO DELLA QUALITÀ DI ATENEEO

VERBALE N. 11	DATA SEDUTA
	15 ottobre 2024

Il giorno 15 ottobre 2024, alle ore 14.00, si è riunito, regolarmente convocato dal Presidente, prof. Ulrico Agnati, con nota prot. n. 156748 del 9 ottobre 2024, 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 Supporto Qualità e Valutazione, in modalità mista (da remoto e in presenza) presso la Sala Riunioni, Il piano, di Palazzo Bonaventura, in Via Saffi 2 e tramite la piattaforma ZOOM, per discutere il seguente ordine del giorno:

Attività istituzionale:

- 1) Comunicazioni;
- 2) Presa d'atto del Verbale n. 10 del 17 settembre 2024;
- 3) Rettore, Governance;
- 4) Rappresentanza studentesse e studenti;
- 5) Regolamento di funzionamento del Presidio della Qualità;
- 6) Relazione annuale 2024;

AQ Didattica:

- 7) Comunicazioni e determinazioni dalla e per la Commissione Didattica;
- 8) Scheda Monitoraggio Annuale – SMA 2023;
- 9) Indicatori di Ateneo e Indicatori sentinella CdS 2023 – Analisi;

- 10) Rapporti di Riesame Ciclico 2024 (modifica ordinaria ordinamenti didattici dei CdS);
- 11) Schede degli insegnamenti a.a. 2024/2025 – Monitoraggio;
- 12) Commissioni Paritetiche Docenti-Studenti;
- 13) Dottorato di Ricerca (PhD);
- 14) OPIS a.a. 2023/2024 - Strutture e servizi degli studenti e delle studentesse- Good Practice;

AQ Ricerca:

- 15) Comunicazioni e determinazioni dalla e per la Commissione Ricerca;

AQ Terza Missione e Impatto Sociale:

- 16) Comunicazioni e determinazioni dalla e per Commissione Terza Missione;

Alle ore **15.15** è invitato a prendere parte all'incontro il prof. Pietro Gobbi per discutere i punti dell'AQ-Didattica all' O.d.G.

Alle ore **16.00** è invitato a prendere parte all'incontro il prof. Michele Guescini per discutere i punti dell'AQ-Ricerca all'O.d.G.

Alle ore **16.30** è invitata a prendere parte all'incontro la prof.ssa Anna Santucci per discutere i punti dell'AQ-Terza Missione/Impatto Sociale all'O.d.G.

Alle ore **17.00** è invitato a prendere parte all'incontro il Direttore Generale per discutere il punto 14) all'O.d.G.

Risultano presenti/assenti i seguenti componenti del PQA:



1.	Agnati Ulrico	P (in presenza)
2.	Bordoli Roberto	P (in presenza)
3.	Busà Lorenzo	AG
4.	De Bellis Roberta	P (in presenza)
5.	Farci Manolo	P (in presenza)
6.	Frunzio Marina	AG
7.	Frontalini Fabrizio	P (da remoto)
8.	Gobbi Pietro	P (da remoto)
9.	Guescini Michele	AG
10.	Murmura Federica	P (in presenza)
11.	Nicoletti Carmela	P (da remoto)
12.	Pigrucci Simona	P (in presenza)
13.	Santucci Anna	P (da remoto)

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

Attività istituzionale

1) Comunicazioni

Il Presidente constata che i membri del PQA sono costantemente aggiornati dall'Ufficio Supporto Qualità e Valutazione e, pertanto, si limita a fornire alcune brevi comunicazioni relative al periodo intercorso dalla riunione precedente.

Il Presidente ricorda e invita i componenti del PQA a prendere nota dei compiti individuati durante la plenaria, esortando i Referenti dei Sottogruppi a svolgere un ruolo attivo nell'organizzazione delle attività dei rispettivi Sottogruppi, al fine di realizzare le azioni programmate entro i tempi stabiliti.

- DIFFUSIONE CULTURA AQ:

Il Presidente ricorda che il primo video dovrà essere pronto entro dicembre, mentre gli altri dovranno essere completati entro febbraio/marzo 2025.

Il lavoro è già iniziato con l'individuazione di possibili temi, oltre a quelli già identificati in precedenza.



Il PQA riflette sul creare un breve video su Urbino come città campus, evidenziando l'importanza dell'Università che si inserisce in una delle più belle e celebri città rinascimentali, mettendo in risalto l'impegno dell'Ateneo per la qualità, la partecipazione delle studentesse e degli studenti, il dialogo con le e i docenti e la *Governance*. Il Presidente menziona i video realizzati che potrebbero fornire materiale per questo progetto.

Il Presidente sottopone al PQA l'idea di realizzare un questionario o un'intervista alle studentesse e agli studenti per strada, condotto dagli stessi studenti. Le domande da porre potrebbero essere: *Perché hai scelto Urbino? Da dove vieni? Come ti trovi?* Questo metodo potrebbe offrire spunti utili per comprendere meglio le esperienze e le opinioni relative all'Università e alla città. Inoltre è l'occasione per reperire opinioni al di fuori dei canali istituzionali, attraverso interviste condotte dalle studentesse e dagli studenti alle e ai loro colleghi.

Successivamente, verrà redatto un report basato sui risultati ottenuti. È fondamentale che le domande siano prestabilite e, ovviamente, le interviste devono essere condotte in modo anonimo. Non è necessario procedere immediatamente, ma è un'iniziativa da considerare per il futuro.

Il PQA è favorevole a questo approccio e riflette anche sulla possibilità di realizzare un video sulla visita ANVUR, evidenziando che rappresenta per l'Ateneo un'occasione per migliorare, proponendo, per l'iniziativa, la partecipazione degli studenti.

Interviene il Prof. Farci, il quale riferisce che, con il supporto degli studenti del suo corso, ha analizzato l'accessibilità e la fruibilità del sito web sui dispositivi mobili, utilizzati prevalentemente dagli studenti stessi per accedere ai contenuti. Dall'indagine emergono notevoli difficoltà nell'utilizzo del sito, con problemi particolarmente evidenti per le matricole. A fronte di queste criticità.

Il PQA incarica lo stesso prof. Farci di valutare la fattibilità di strutturare un monitoraggio continuativo. Il Prof. Farci informa che è già in corso la raccolta di reazioni da parte degli studenti per l'elaborazione di un report dettagliato.

Si sottolinea, inoltre, l'importanza di segnalare tali problematiche al Webmaster di Ateneo.

Il prof Farci riferisce, inoltre, di avere discusso dell'iniziativa della produzione dei video con il Rettore alla Didattica, Comunicazione interna ed esterna, il quale ha espresso apprezzamento sottolineando l'importanza di coinvolgere, almeno in una fase iniziale, l'Ufficio Comunicazione, Portale Web, Social Media e Multimedialità per le competenze e le attrezzature necessarie per produrre materiali di qualità, poiché la realizzazione di video richiede un know-how specifico e per non discostarsi dall'identità visiva ufficiale dell'Ateneo, che deve rimanere coerente e uniforme.

Il prof. Farci ha proposto di creare una task force coordinata da lui stesso, coinvolgendo alcuni studenti, richiedendo comunque il supporto tecnico dell'Ufficio Comunicazione, Portale Web, Social Media e Multimedialità per garantire un lavoro coerente.

- **OSSERVAZIONI RECLAMI PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO – DATA RIUNIONE:**

Il PQA organizzerà una riunione mercoledì 6 novembre alle ore 11.00 per definire gli aspetti tecnici del Modulo Google. Si stabilisce che l'incontro sarà registrato, in modo che il video possa essere utilizzato come parte degli strumenti di Assicurazione della Qualità.

Si aggiorna in merito al ricevimento di segnalazioni (Dipartimento DES) sia anonime che non, sottolineando come ciò rappresenti un segnale positivo di partecipazione.

Il Presidente propone di realizzare un video per sensibilizzare le studentesse e gli studenti sull'importanza dei canali dedicati alla segnalazione di criticità e richieste.

2) Presa d'atto del Verbale n. 10 del 17 settembre 2024

Il PQA prende atto del Verbale n. 10 del 17 settembre 2024 che verrà pubblicato alla pagina di Ateneo del PQA Qualità - Riunioni e inviati al NdV.

3) Rettore, Governance



- **AUTOVALUTAZIONE:** il Presidente in data 11 ottobre 2024 con il Prorettore alla Didattica, Comunicazione Interna ed Esterna ha fatto il punto sull'autovalutazione ambito D. Il processo si muove correttamente, con il coinvolgimento anche della Delegata all'Internazionalizzazione e del Delegato Disabilità. Si attende la versione aggiornata per la revisione del PQA.

Il Presidente ribadisce che nell'autovalutazione gli aspetti critici non devono essere eliminati o omessi, ma devono essere inclusi come punti di consapevolezza e di miglioramento.

- **AUDIZIONI DEL NUCLEO DI VALUTAZIONE:** il PQA ha accompagnato l'audizione del Dipartimento DESP avvenuta il 25 settembre u.s., facendo riferimento alla prof.ssa Murmura, che non ha partecipato alla stesura dei documenti per l'audizione ma si è resa disponibile per chiarimenti e assistenza. Il PQA ha elaborato dalla *Dashboard di ANVUR* gli indicatori per il commento.

Il Presidente riferisce che l'audizione del Dipartimento DIGIUR è prevista per il 22 ottobre p.v. e che si è proceduto come per gli altri Dipartimenti, in questo caso avendo come riferimento la prof.ssa Frunzio. Il PQA ha elaborato anche in questo caso dalla *Dashboard di ANVUR* gli indicatori per il commento nella scheda di autovalutazione.

- **CISDEL:** il Presidente comunica che dalle audizioni del NdV è emersa la necessità di un monitoraggio più puntuale delle ore di formazione didattiche rivolte al personale docente (professori e ricercatori) sulle metodologie. Ogni anno, ANVUR richiede l'aggiornamento dell'indicatore (*Rapporto tra ore di formazione per la didattica innovativa erogate ai docenti e numero di docenti in servizio*), pertanto è fondamentale un processo più strutturato e automatizzato con dati disaggregati, per i partecipanti ai corsi.

Per garantire un monitoraggio completo e un conteggio accurato delle ore di formazione, il PQA segnalerà l'esigenza di fornire dati disaggregati e relativi ai corsi completati, da trasmettere alle e ai Referenti dei Corsi di Studio, alla o al Presidente della Scuola e alla Direttrice o al Direttore di Dipartimento.

Il PQA è consapevole che il Centro Integrato per i Servizi Didattici ed E-Learning (CISDEL) di Ateneo sarà trasformato in un nuovo Teaching Learning Centre, come previsto sia nel Piano Strategico 2024-2026 sia nella Programmazione Triennale 2024-2026 nonché nella Rilevazione ANVUR.

4) Rappresentanza studentesse e studenti

Il Presidente, in assenza del dott. Busà, propone di rinviare ogni decisione riguardante il punto all'O.d.G.

Tuttavia, ricorda la Delibera n. 78/2021 del Senato Accademico del 25/05/2021 relativa alla incentivazione alla partecipazione nelle rappresentanze studentesche. La delibera assegna un punto aggiuntivo (+1) al voto di laurea o laurea magistrale agli studenti che fanno parte delle rappresentanze nei seguenti organi: Senato Accademico, Consiglio di Amministrazione, Nucleo di Valutazione, Commissioni Paritetiche Docenti-Studenti, Consiglio di Dipartimento, Consiglio della Scuola e Consiglio di Amministrazione dell'Erdis.

Si propone l'idea di estendere l'assegnazione del punto aggiuntivo anche ad altri organismi dell'AQ, nonostante i membri non siano eletti ma nominati. Quest'ultima è una proposta da presentare al GdL per la *Revisione dello Statuto e dei Regolamenti*, suggerendo di considerare l'inclusione di altri organismi dell'AQ, come il PQA, il Gruppo di Riesame, i Comitati di Indirizzo dei CdS.

Il PQA approva e demanda all'Ufficio di trasmettere con specifica nota la proposta.

- Elezioni studentesche e social di Ateneo

Il PQA ha invitato il corpo docente a ricordare in aula l'importanza delle imminenti elezioni studentesche. A tutte le studentesse e a tutti gli studenti verrà comunque inviata una email per sollecitare il loro impegno.



Il Presidente riferisce che il Dott. Busà ha proposto di sollecitare, come PQA, il CdSU e il webmaster a comunicare le elezioni agli studenti attraverso le pagine social. Il PQA decide di inviare una nota ufficiale al responsabile dell'Ufficio Comunicazione, Portale Web, Social Media e Multimedialità, nonché al CdSU, per ricordare l'importanza dell'appuntamento e chiedere cortesemente di dare adeguato risalto all'informazione sulle pagine social dell'Ateneo.

5) Regolamento di funzionamento del Presidio della Qualità

Il Presidente ricorda di aver ricevuto l'incarico per predisporre la modifica del regolamento di funzionamento del PQA, di aver condiviso una bozza via mail con tutti i componenti del PQA e di aver trasmesso la proposta al Gruppo di Lavoro per la *Revisione dello Statuto e dei Regolamenti*.

I membri confermano di aderire alla proposta del nuovo testo del Regolamento di Funzionamento del PQA, allegato al presente verbale come parte integrante (Allegato nr. 01).

Una volta completato il processo di modifica, con il passaggio al Gruppo di Lavoro e agli Organi competenti (CdA e SA), il PQA incarica il Presidente di adeguare il Documento SAQ (Sistema di Assicurazione della Qualità).

6) Relazione annuale 2024

Il Presidente richiama l'attenzione sulla suddivisione del lavoro definita nella precedente riunione (Verbale n. 10, punto 7 O.d.G. del 17 settembre 2024). L'Ufficio Supporto Qualità e Valutazione fornirà il proprio contributo condividendo con tutti i membri del PQA i verbali relativi agli anni 2023 e 2024, insieme alla struttura della relazione annuale, al fine di agevolare il proseguimento delle attività.

Si ricorda che il termine per la riconsegna è fissato al 5 dicembre 2024.

AQ Didattica

In merito al questionario alle studentesse e agli studenti con disabilità o con DSA che usufruiscono dei servizi offerti dall'Ufficio Inclusione e Diritto allo Studio che è stato sottoposto all'attenzione del PQA, il PQA elabora le seguenti considerazioni che saranno trasmesse:

Il PQA ha svolto un'attenta valutazione del questionario proposto, che non risulta adeguatamente formulato in relazione alle finalità espresse.

Si è ragionato su come intervenire e, al termine del confronto, si invita a una riformulazione che preveda, nella fase di stesura del nuovo questionario, il coinvolgimento del personale docente interessato nell'erogazione dei servizi (es. DSA studio lab, Delegato ecc.).

Tenendo conto anche dell'esperienza maturata dallo stesso PQA nell'estendere questionari, si raccomanda, inoltre, nella fase di stesura del nuovo questionario una/un metodologo per una revisione nella formulazione dei testi, dell'ordine delle domande, inclusa la soppressione di alcune di esse, che non sembrano necessarie in rapporto alle finalità (come, ad esempio, la descrizione situazione personale, quesito n. 6, ecc.).

Si invita altresì ad approfondire la valenza "informativa" del questionario in modo che la sua compilazione costituisca anche un'opportunità informativo/conoscitiva (ad es. descrizione più approfondita dei servizi offerti) accompagnata da una loro valutazione maggiormente descrittiva (e non dicotomica o a campo aperto). La valutazione potrebbe inoltre essere non solo di carattere "esperienziale diretta", ma anche di valenza percepita (ritieni possa essere importante/utile l'attivazione di questa/o iniziativa/servizio?).

Si consiglia di utilizzare la scala likert (laddove opportuno) e limitare i campi aperti.

Andranno evitati quesiti tendenziosi o poco chiari (n. 9 – o è utile o adeguato ...e quale significato si attribuisce?).

Non è indicato se il questionario verrebbe erogato alla totalità della popolazione studentesca o a studentesse o al sotto-insieme che ha presentato documentazione in tal senso (ed è registrata in Esse3). Si tratta di un aspetto importante da tenere preliminarmente in conto ai fini della stesura della prossima versione del questionario.

Restando a disposizione, si augura buon lavoro, porgendo cordiali saluti a nome del Presidente e dell'intero PQA.



7) Comunicazioni e determinazioni dalla e per la Commissione Didattica

Il Presidente chiede di comunicare quanto discusso in Commissione Didattica del 17 settembre u.s, in particolare sui seguenti punti all'O.d.G.: -Regolamento Didattico di Ateneo; - Corsi di laurea di nuova istituzione: LM-76 LM 92 LM-14 e LM-7 stando alle nuove LG del PQA, - Passaggio alle nuove classi di laurea e laurea magistrale.

Il prof. Gobbi comunica che si è approfondita la questione dell'organizzazione di un calendario accademico che tenga conto della presenza degli studenti in aula, durante la visita ANVUR.

La dott.ssa Pigrucci comunica che il Prorettore ha aggiornato la Commissione Didattica riguardo alla transizione verso le nuove classi di laurea. Il Gruppo di Lavoro si era riunito qualche giorno prima, e durante la riunione è stata effettuata una sintesi per monitorare questo processo e fornire feedback agli Uffici. In collaborazione con il Prorettore, si è deciso di organizzare un ulteriore incontro dedicato alla transizione nell'area scientifica, che risulta essere la più articolata e complessa. La riunione coinvolgerà il personale tecnico-amministrativo, i referenti dei Corsi di Studio, i coordinatori e i Presidenti delle scuole dell'area scientifica.

A seguito dei documenti di progettazione dei nuovi Corsi di Studio, l'Ufficio, insieme al Prorettore, ha inviato suggerimenti per migliorare la qualità del documento.

8) Scheda Monitoraggio Annuale – SMA 2023

Il PQA conferma la versione delle *Linee Guida per la compilazione della Scheda di Monitoraggio Annuale (SMA)* del 2023 e stabilisce che i CdS possono procedere con i commenti alla SMA, utilizzando i dati consolidati al 30 settembre, pubblicati oggi sul portale della Qualità, nella banca dati SUA-CdS 2023/2024, e aggiornati al 5 ottobre 2024. Il caricamento deve essere completato entro il 31 dicembre.

9) Indicatori di Ateneo e Indicatori sentinella CdS 2023 – Analisi

Il PQA decide per gli indicatori 2023 di:

- Predisporre la relazione sul Monitoraggio degli Indicatori di Ateneo 2023, con una parte generale sugli Indicatori di Ateneo e una parte specifica sugli Indicatori sentinella dei CdS, utilizzando i dati aggiornati al 30 settembre 2024, richiedendo la redazione del Rapporto di Riesame Ciclico (RRC) ai CdS che presentano indicatori sentinella critici.
- Diffondere la relazione a tutti gli attori del Sistema AQ, condividerla con il NdV e il Senato Accademico e pubblicarla sulla pagina Qualità.

Il PQA dà mandato al sottogruppo composto dalla Prof.ssa Murmura, Referente dell'azione, e dalla Sig.ra Carmela Nicoletti, con il supporto dell'Ufficio Supporto Qualità e Valutazione, di procedere in questa direzione.

10) Rapporti di Riesame Ciclico 2024 (modifica ordinaria ordinamenti didattici dei CdS)

Sulla base delle riunioni del *Gruppo di Lavoro per la revisione degli ordinamenti didattici* e delle comunicazioni ricevute, il PQA pianifica la richiesta della redazione dei Rapporti di Riesame Ciclico per quei CdS che intendono apportare modifiche ordinarie e finalizzate all'adeguamento alle classi di appartenenza. Per i CdS che hanno comunicato una procedura semplificata di allineamento, il PQA ha indicato di non procedere con i RRC.

I CdS a cui verranno richiesti i RRC, per modifica ordinaria dell'ordinamento didattico per l'a.a. 2025/2026, per chiusura della Coorte e/o per l'ultima modifica di ordinamento, sono i seguenti:

1. Biotecnologie (L-2);
2. Biotecnologie mediche per la diagnostica e la terapia (LM-9);
3. Gestione delle politiche dei Servizi Sociali e Multiculturalità (LM-87);
4. Lingue moderne e interculturalità (LM-37);



5. Marketing e comunicazione per le aziende (LM-77);
6. Pedagogia (LM-85);
7. Scienza della Nutrizione (L-29);
8. Scienze Biologiche (L-13);
9. Scienze giuridiche per la consulenza del lavoro e la sicurezza pubblica e privata (L-14);
10. Scienze Politiche, economiche e del governo (L-36).

Successivamente, il PQA valuterà e deciderà la necessità o meno di procedere alla redazione del RRC per i CdS che presentano indicatori sentinella critici e per i CdS che sono stati auditi dal NdV. Conferma, invece, che per i CdS in visita di accreditamento periodico si procederà con il RRC.

11) Schede degli insegnamenti a.a. 2024/2025 – Monitoraggio

Il PQA decide, come di consueto, di affidare a un Sottogruppo il monitoraggio delle schede degli insegnamenti per l'a.a. 2024/2025. Il Sottogruppo sarà composto dalla Prof.ssa Murmura (Referente), dalla Prof.ssa Frunzio e dalla Dott.ssa Capponi. Qualora necessario, il Sottogruppo potrà assegnare ai membri del PQA ulteriori schede da monitorare.

Prima di avviare la verifica, il PQA stabilisce di richiedere alle Scuole e ai Gruppi AQ un'evidenza documentale che attesti sia la prima fase di controllo sia la successiva fase di revisione delle schede.

Inoltre, i dati relativi all'indicazione della didattica innovativa nelle schede degli insegnamenti verranno richiesti, tramite l'Ufficio Staff Comunicazione, Portale Web, Social Media e Multimedialità.

Infine, il PQA si riserva di approfondire eventuali questioni con i CdS, qualora necessario.

12) Commissioni Paritetiche Docenti-Studenti (CPDS)

Il Presidente ricorda che le CPDS sono state invitate a inoltrare una prima bozza della Relazione Annuale 2024 entro il 9 novembre. Inoltre, ribadisce l'importanza di questo documento che sarà esaminato dalla CEV nella fase preparatoria della visita ANVUR. Pertanto, si ritiene opportuno che l'Ufficio invii al più presto un promemoria a tutti i Coordinatori e le Coordinatrici delle CPDS.

Gli esiti del questionario *Progetto Good Practice*, somministrato alle studentesse e agli studenti iscritti, sono stati trasmessi oggi all'Ufficio Supporto Qualità e Valutazione. È necessario inoltrarli immediatamente alle CPDS, in quanto i dati ricevuti rappresentano un parametro fondamentale per la stesura della Relazione 2024. Il Presidente sottolinea l'importanza di fornire tali dati con anticipo per il prossimo anno, poiché sono essenziali per il processo delle CPDS.

In considerazione delle difficoltà riscontrate nella disponibilità dei dati su strutture e servizi, il PQA ha deciso di incontrare il Direttore Generale durante la riunione odierna in un'audizione Vd. Punto nr. 14.

13) Dottorato di Ricerca (PhD)

Si discute la possibilità di avviare il questionario per gli studenti del primo anno del PhD, con un termine di due o tre settimane per la compilazione.

Il PQA decide di inviare una doppia comunicazione: la prima all'apertura del questionario e la seconda dopo 15 giorni. Inoltre, si accoglie la proposta di utilizzare il video della presentazione dei questionari realizzata ad aprile 2024.

14) OPIS a.a. 2023/2024 - Strutture e servizi degli studenti e delle studentesse- Good Practice

Alle ore 17:00, il Direttore Generale partecipa alla riunione per presentare i risultati della indagine di Good Practice a.a. 2023/2024 relative alle strutture e ai servizi offerti agli studenti e alle studentesse, che si allegano al presente verbale quale parte integrante (Allegato nr. 02), illustrando le buone pratiche implementate.



Il Presidente concede la parola al Direttore Generale che espone ai membri del PQA gli esiti del questionario *OPIS Good Practice* dai quali emerge una tendenza positiva e un miglioramento generale, sebbene alcuni settori mostrino risultati leggermente inferiori alla media nazionale.

Il Direttore Generale interviene, specificando che i dati trasmessi in questo periodo dell'anno sono per loro natura parziali. Tuttavia, la loro analisi rimane importante per consentire un confronto con la media degli atenei nazionali, pur trattandosi di un dato sintetico. Presenta i dati emersi, indicando che sono stati evidenziati in rosso i valori che si discostano di oltre lo 0,1 in meno rispetto alla media nazionale, e in verde quelli con una variazione di almeno lo 0,1% in più rispetto alla stessa media, al fine di fornire un quadro generale visivo.

I dati consentono anche un confronto interno con i valori medi del nostro ateneo (Urbino 2020-2023). Si precisa, infine, che i dati nazionali non sono ancora definitivi, ma in fase di definizione.

Il Direttore Generale spiega che nell'ambito delle buone pratiche, abbiamo tre categorie di *customer*:

1. Docenti, Dottorandi e Assegnisti,
2. Personale Tecnico-Amministrativo (PTA)
3. Studenti.

Partendo dai Docenti, possiamo evidenziare che in passato si sono raggiunti dati che si collocano tra i più alti a livello nazionale. Per quanto riguarda il PTA, abbiamo mantenuto una posizione costante, allineata alla media nazionale.

Tuttavia, è nei dati relativi agli Studenti che abbiamo riscontrato le performance più basse nel corso degli anni passati. Quest'anno, invece, il Direttore Generale desidera sottolineare con particolare soddisfazione che abbiamo registrato un netto miglioramento anche in quest'ultimo. Questo cambiamento positivo testimonia il nostro impegno nel fornire un servizio di qualità e nel rispondere alle esigenze della nostra comunità accademica.

Esiti evidenziati dal Direttore Generale:

Il Direttore inizia a esporre i dati, partendo dai dati generali, riassuntivi e cumulativi. Precisa che, per ciascun servizio indicato, è disponibile una scomposizione dettagliata che illustra come il servizio si sviluppa e articola.

- Orientamento in Entrata: Risultati migliorati rispetto al 2020 e superiori alla media nazionale.
- Infrastrutture e Servizi di Campus: Miglioramento interno rispetto al passato, ma ancora sotto la media nazionale.
- Comunicazione: Miglioramento registrato, leggermente superiore alla media nazionale.
- Segreterie Studenti: Miglioramento significativo rispetto al 2020, ancora sotto la media nazionale; sarà necessario aprire un focus specifico (vedi sotto).
- Servizi Bibliotecari: Netto miglioramento, sebbene non ancora al livello nazionale; focus da approfondire (vedi sotto).
- Diritto allo Studio: Miglioramento registrato, ma ancora sotto la media nazionale. L'aspetto risulta di minor rilevanza poiché non è di nostra competenza, rientrando nell'ambito dell'ERDIS.

Questo primo resoconto riguarda i dati emersi dagli ESITI QUESTIONARIO SOMMINISTRATO AGLI STUDENTI ISCRITTI AL PRIMO ANNO. Successivamente, si analizzano i documenti relativi agli studenti degli anni successivi, considerati più consapevoli e informati. Anche in questo caso, si osservano miglioramenti rispetto agli anni passati, con risultati che si avvicinano alla media nazionale.

- Segreterie Studenti: Miglioramento interno significativo, ma ancora sotto la media nazionale.
- Servizi Bibliotecari: Miglioramento interno, ma ancora al di sotto della media nazionale.
- Job Placement: Miglioramento registrato, con risultati allineati alla media nazionale.
- Infrastrutture e Campus: Risultati migliori rispetto al 2020 e superiori alla media nazionale.
- Comunicazione: Risultati soddisfacenti.



Il Direttore Generale specifica che, nel complesso, il quadro non è critico.

Successivamente, entra nel particolare per quanto concerne aspetti più specifici.

- Uno di questi, relativo al 2023, concerne i Sistemi Informativi. Si evidenzia che si sta pagando un dazio significativo per quanto riguarda le attività di WiFi, connettività e strumenti online. Questa situazione è grave, e su questo tema il Responsabile Settore ICT, Responsabile per la Transizione al Digitale (RTD) può fornire spiegazioni più tecniche e dettagliate. Tuttavia il Direttore Generale spiega che per affrontare queste criticità, sono state attuate tre tipologie di investimento strategico:

- Primo Intervento: è stato incrementato il numero di Access Point nei vari edifici, migliorando così la copertura WiFi e l'accesso ai servizi online.
- Secondo Intervento: è stata ampliata l'autostrada della fibra, garantendo una maggiore capacità di trasmissione dati e una connessione più stabile.
- Terzo Intervento: si è lavorato sull'ingegneria di accesso, spostando tutte le operazioni da UNIURB a EDUROAM, il che rappresenta un passo significativo verso una rete più robusta e sicura.

Questi tre interventi evidenziano la nostra determinazione a non rimanere passivi di fronte a questa problematica. Esisteva già una consapevolezza riguardo alle criticità e sono state implementate misure proattive per affrontarle. Ci aspettiamo, nel 2024, di osservare un incremento significativo in questo settore, con risultati che testimoniano gli sforzi compiuti.

- Segreterie Studenti: Ci troviamo in una fase di crescita, sebbene non abbiamo ancora raggiunto la media nazionale.

Un dato interessante, sottolinea il DG, è quello relativo alla domanda: *Ti sei rivolto agli sportelli?* La risposta degli studenti evidenzia un incremento nel numero di studenti che non necessitano di recarsi fisicamente presso le segreterie, sebbene il valore rimanga inferiore alla media nazionale.

- Servizi Bibliotecari: Come abbiamo già osservato in precedenza, i dati mostrano che siamo sotto la media nazionale, soprattutto per quanto riguarda gli orari di apertura, i prestiti e le aule studio. Su queste criticità sono già stati realizzati interventi, tra cui l'iniziativa recentemente messa in atto: l'apertura della Sede di San Girolamo fino alle 22:00.

Tuttavia, sarà necessario valutare l'efficacia di questi servizi in relazione ai costi sostenuti. Infatti il DG specifica che dalle prime settimane, sembra che l'affluenza non sia stata elevata. Un altro problema rilevante riguarda la mancanza di punti di ristoro.

Il Direttore sottolinea che ci troviamo in una fase di "bolla di tempo" in cui valutare se gli studenti si adegueranno a questo nuovo servizio.

Un dato che suscita qualche perplessità è anche la disponibilità di volumi, che è aumentata rispetto agli anni precedenti, sebbene in modo non drammatico.

Concludendo, il DG specifica che mentre su alcuni aspetti si è già intervenuto, è necessario un ulteriore approfondimento sulla risoluzione di questi altri temi sollevati.

- Diritto allo Studio: Il DG spiega che si registrano diverse criticità. Per quanto riguarda le 150 ore, i dati sono insoddisfacenti, rendendo necessario un intervento con la Responsabile del settore. Il Direttore Generale suggerisce di proporre nuovi modelli per affrontare la situazione. A tal proposito, la Dr.ssa Pigrucci evidenzia che sta lavorando alla riscrittura di un nuovo bando e di un nuovo regolamento. Sono emerse criticità anche relative ai requisiti di accesso. Concludendo il DG spiega che quest'ultimo rappresenta un ambito in cui l'Ateneo si trova ancora al punto zero, ed è fondamentale iniziare a riflettere su come migliorare. Abbiamo ricevuto una valutazione negativa, ma finora non sono state avviate riflessioni per individuare contromisure efficaci.

In generale, si osserva un "percorso" in crescita, ma si deve riconoscere che non è stato fatto abbastanza per apportare cambiamenti significativi.



Concludendo, il Direttore Generale mostra al PQA i resoconti emersi dalle seguenti macro-domande:

- Nella complessità sei soddisfatto dei servizi che offre l'Ateneo?
- Nell'ultimo anno trovi, i servizi di Ateneo, migliorati o peggiorati?

Sottolineando che nel 2020 il 77% degli studenti si dichiarava soddisfatto in generale, mentre oggi questa percentuale è salita all'81%. Le risposte alle macro domande evidenziano un trend che si colloca attorno alla media nazionale, leggermente al di sotto, ma in fase di risoluzione e miglioramento. Le risposte alla domanda finale, come illustrato nei grafici, è fortemente influenzata da criticità che sono già state risolte o sono in via di risoluzione.

Concludendo il quadro che emerge mostra che, negli anni precedenti, lo scostamento rispetto alla media nazionale era più marcato.

Il PQA ringrazia il Direttore Generale. Segnala che i dati sono meno ricchi e specifici di quanto sarebbe utile per le CPDS. Il Presidente del PQA prende la parola, osservando che la visita avverrà in una fase di transizione e di crescita. I dati del *customer* hanno segnalato una serie di criticità per le quali sono già in atto interventi. Pertanto, il modo migliore per presentarci alla visita è riconoscere l'esistenza di queste criticità, affermare che la governance ne è consapevole e che si stanno attuando le necessarie misure correttive. Gli indicatori non saranno mai perfetti, è fondamentale dimostrare consapevolezza della situazione e un controllo attivo su di essa.

In merito al questionario erogato, nel corso della discussione il PQA segnala al Direttore Generale l'aggregazione di alcune voci e la possibilità di migliorare alcuni quesiti; il PQA, inoltre, rifletterà sull'opportunità di trovare un'alternativa mediante SisValDidat per il prossimo anno, mantenendo sempre una sola rilevazione annuale su servizi e strutture da erogare tra maggio e luglio e, con l'ausilio dell'Ufficio statistico, elaborare i dati durante l'estate per fornirli a settembre alle CPDS, ai CdS, alle Scuole, ai Dipartimenti e all'Ateneo.

AQ Ricerca:

15) Comunicazioni e determinazioni dalla e per la Commissione Ricerca

Nessuna comunicazione.

AQ Terza Missione e Impatto Sociale:

16) Comunicazioni e determinazioni dalla e per Commissione Terza Missione

Il Presidente concede la parola alla Prof.ssa Santucci, che comunica di aver inserito nella cartella condivisa con tutti i membri del PQA documenti utili, tra cui:

- Un'informativa inviata ai dipartimenti riguardante il *Modulo per la candidatura dei casi studio*, che saranno valutati dalla commissione nella prossima riunione, prevista a novembre. I casi studio devono avere un impatto verificabile nel periodo 2020-2024;
- VQR4: Valutazione della Qualità della Ricerca per il periodo 2020-2024;
- Una cartella contenente l'intera modulistica e procedura per il "Bando competitivo TM 2025", che prevede l'allineamento della modulistica alle richieste dell'ANVUR per la VQR.

Il PQA prende atto della procedura gestionale e del bando competitivo TM.

Il Presidente ringrazia, evidenziando che la documentazione attestante il lavoro svolto dai sottogruppi e gli adempimenti interni al PQA è depositata presso l'Ufficio Supporto Qualità e Valutazione. L'Ufficio 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 18.30.

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



PROPOSTA DI MODIFICA AL REGOLAMENTO PER IL FUNZIONAMENTO DEL PRESIDIO DELLA QUALITÀ

Testo precedente	Testo modificato
INDICE	
Articolo 1 Ambito di applicazione del Regolamento	Nessuna modifica
Articolo 2 Funzioni e compiti del Presidio della Qualità di Ateneo	Nessuna modifica
Articolo 3 Composizione, nomina e durata del mandato	Nessuna modifica
Articolo 4 Incompatibilità e decadenza	Nessuna modifica
Articolo 5 Modalità di funzionamento del Presidio della Qualità di Ateneo	Nessuna modifica
Articolo 6 – Funzioni del Presidente	Nessuna modifica
Articolo 7 – Ufficio di supporto	Nessuna modifica
Articolo 8 – Accesso alle informazioni	Nessuna modifica
Articolo 9 – Pubblicità e verbalizzazione	Nessuna modifica
Articolo 10 – Norme di rinvio	Nessuna modifica
Articolo 11 – Pubblicità	Nessuna modifica
Articolo 12 – Entrata in vigore	Nessuna modifica

Testo precedente	Testo modificato
Articolo 1 Ambito di applicazione del Regolamento 1. Il presente Regolamento, definito coerentemente con la normativa MUR-ANVUR relativa all'Autovalutazione, Valutazione e Accreditamento (AVA), disciplina la composizione, la durata, le modalità di funzionamento e i compiti del Presidio della Qualità di Ateneo dell'Università degli Studi di Urbino Carlo Bo (in seguito definito PQA).	Nessuna modifica
Articolo 2 Funzioni e compiti del Presidio della Qualità di Ateneo 1. Il PQA, coerentemente con la normativa MUR e ANVUR relativa all'Autovalutazione, Valutazione e Accreditamento (AVA), esercita le sue funzioni nell'ambito dell'Assicurazione della Qualità (in seguito AQ) della didattica, della ricerca, della terza missione/impatto sociale e delle attività istituzionali e gestionali nelle politiche e nelle strategie.	1. Il PQA, coerentemente con la normativa MUR e ANVUR relativa all'Autovalutazione, Valutazione e Accreditamento (AVA), esercita le sue funzioni nell'ambito dell'Assicurazione della Qualità (in seguito AQ) della didattica, della ricerca, della terza missione/impatto sociale e delle attività istituzionali e gestionali.



2. Al PQA sono attribuite le seguenti funzioni:

- promuovere e diffondere la cultura della qualità nell'Ateneo;
- promuovere e supportare la costruzione dei processi per l'AQ e delle relative procedure dell'Ateneo, in conformità alla normativa vigente e a quanto dichiarato nei documenti programmatici e di pianificazione;
- supervisionare e monitorare lo svolgimento adeguato e uniforme delle procedure di AQ dei Corsi di Studio (in seguito CdS), dei Dottorati di Ricerca e dei Dipartimenti;
- analizzare e recepire le indicazioni relative alla qualità provenienti da soggetti esterni all'Ateneo, proponendo integrazioni e/o modifiche ai processi in atto;
- proporre strumenti comuni per l'AQ e promuovere le attività formative ai fini della loro applicazione;
- organizzare e svolgere attività di formazione a supporto dei CdS, dei Dottorati di Ricerca, dei Dipartimenti, delle Commissioni Paritetiche Docenti-Studenti (in seguito CPDS), delle Scuole e di eventuali altre strutture che operano nell'AQ;
- fornire supporto ai CdS e alle/ai loro Referenti, alle Direttrici/ai Direttori di Dipartimento e alle Strutture Didattiche per le attività comuni;
- proporre agli Organi di Governo azioni d'intervento;
- predisporre linee guida e documentazione a supporto dei processi di autovalutazione, valutazione, riesame dei CdS, Dottorati di ricerca, Dipartimenti e CPDS;
- esprimere pareri sulle azioni degli Organi di Governo;
- attuare le indicazioni e le linee di indirizzo fornite dal Nucleo di Valutazione (in seguito NdV);
- fornire alla Rettore/al Rettore le indicazioni necessarie al Riesame del funzionamento del Sistema di Assicurazione della Qualità e del Sistema di Governo dell'Ateneo;
- dialogare con i corrispondenti organismi di AQ presenti nelle altre università con la finalità di scambio delle reciproche esperienze;
- monitorare la realizzazione dei provvedimenti intrapresi in seguito alle raccomandazioni e/o condizioni formulate dai PEV e dalle CEV, e dall'ANVUR in generale, in



occasione delle attività di Accreditamento Iniziale e Periodico.

3. In relazione alle attività didattiche al PQA sono attribuiti i seguenti compiti:

- organizzare la raccolta e verificare il continuo aggiornamento delle informazioni contenute nelle Schede Uniche Annuali dei CdS (SUA-CdS) dell'Ateneo;

- sovrintendere al regolare svolgimento delle procedure di AQ per le attività didattiche in conformità a quanto programmato e dichiarato;

- sovrintendere all'organizzazione e monitorare le rilevazioni dell'opinione delle/dei docenti, delle studentesse e degli studenti, delle laureande e dei laureandi e delle laureate e dei laureati, delle dottorande e dei dottorandi, delle dottoresse e dei dottori di ricerca;

- organizzare e verificare l'attività del Riesame dei CdS, Dottorati di Ricerca, Dipartimenti e CPDS;

- valutare l'efficacia degli interventi di miglioramento e le loro effettive conseguenze;

- assicurare il corretto flusso informativo da e verso il NdV e la CPDS;

- raccogliere i dati per il monitoraggio degli indicatori, sia qualitativi che quantitativi, curandone la diffusione degli esiti.

4. In relazione alle attività di ricerca e di terza missione/impatto sociale il PQA:

- organizza e verifica l'aggiornamento delle informazioni contenute nelle SUA-RD di ciascun Dipartimento dell'Ateneo (o di altre articolazioni interne di organizzazione della ricerca);

- supervisiona il regolare svolgimento delle procedure di AQ per le attività di ricerca e di terza missione/impatto sociale in conformità con quanto dichiarato e programmato dall'Ateneo;

- assicura il corretto flusso informativo da e verso il NdV.

-sovrintendere all'organizzazione e monitorare le rilevazioni dell'opinione delle/dei docenti, delle studentesse e degli studenti, delle laureande e dei laureandi, delle laureate e dei laureati, delle dottorande e dei dottorandi, delle dottoresse e dei dottori di ricerca;

-organizzare e monitorare l'attività del Riesame dei CdS, Dottorati di Ricerca, Dipartimenti e CPDS;

- monitorare l'efficacia degli interventi di miglioramento e le loro effettive conseguenze;

- organizza e monitora l'aggiornamento delle informazioni contenute nelle SUA-RD/TM di ciascun Dipartimento dell'Ateneo (o di altre articolazioni interne di organizzazione della ricerca);



<p style="text-align: center;">Articolo 3</p> <p>Composizione, nomina e durata del mandato</p> <p>1. Il PQA è costituito da:</p> <ul style="list-style-type: none">- una/un docente individuato per ogni Dipartimento;- una/un docente componente di ognuna delle seguenti Commissioni di Ateneo: Commissione Didattica, Commissione Ricerca, Commissione Terza Missione;- una/un docente con funzioni di Presidente;- una studentessa o uno studente su proposta del Consiglio delle studentesse e degli studenti di Ateneo, interno al Consiglio stesso;- 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. <p>Le/I docenti sono individuati tra:</p> <ul style="list-style-type: none">- professoresse ordinarie e professori ordinari;- professoresse associate e professori associati,- i ricercatori universitari e le ricercatrici universitarie. <p>Il PQA potrà essere integrato di volta in volta da ulteriori unità di personale tecnico-amministrativo individuate sulla base dell'argomento oggetto in discussione.</p> <p>La composizione del PQA rispetta la parità di genere dando prevalenza, nel caso, alla componente femminile.</p> <p>2. Le/I componenti del PQA sono nominati dalla Rettrice/dal Rettore con proprio Decreto.</p> <p>3. La durata del mandato del PQA coincide con quello della Rettrice/del Rettore, fatto salve le proroghe di legge.</p> <p>4. È facoltà della Rettrice/del Rettore disporre la</p>	<p>1. Il PQA è costituito da:</p> <ul style="list-style-type: none">- una/un docente individuato per ogni Dipartimento;- una/un docente con funzioni di Presidente;- una studentessa o uno studente su proposta del Consiglio delle studentesse e degli studenti di Ateneo, interno al Consiglio stesso;- due unità di personale tecnico-amministrativo in possesso di competenze specifiche. <p>Il PQA potrà avvalersi del contributo di unità di personale tecnico-amministrativo individuate sulla base dell'argomento in discussione.</p>



<p>sostituzione delle/dei componenti del PQA, con apposito Decreto.</p> <p>5. Al PQA è assegnato, con Decreto della Direttrice/del Direttore Generale, un Ufficio di supporto amministrativo con comprovata esperienza in materia di gestione e applicazione dei processi di AQ. Le funzioni di Segretaria/Segretario sono svolte dalla/dal Responsabile dell'Ufficio di supporto.</p>	
<p style="text-align: center;">Articolo 4 Incompatibilità e decadenza</p> <p>1. Il ruolo di componente del PQA è incompatibile con quello di Direttrice/Direttore di Dipartimento, Presidente di Struttura Didattica, membro di CPDS, membri dei Gruppi di Riesame dei CdS, Coordinatrice/Coordinatore di un Corso di Dottorato di Ricerca, Referente di CdS, membro del Senato Accademico, membro del Consiglio di Amministrazione, componente del NdV di Ateneo.</p> <p>2. Nel caso in cui per qualsiasi motivo uno o più componenti del PQA cessino dalle funzioni nel corso del mandato, la Rettrice/il Rettore provvederà tempestivamente a sostituirli, limitatamente al periodo necessario al completamento del mandato del Presidio.</p> <p>3. Nel caso in cui si renda necessario procedere alla sostituzione della componente studentesca, la nuova proposta verrà effettuata nella prima seduta utile del Consiglio delle studentesse e degli studenti.</p>	<p>1. Il ruolo di componente del PQA è incompatibile con quello di Rettrice/Rettore, Direttrice/Direttore generale, Direttrice/Direttore di Dipartimento, Presidente di Struttura Didattica, membro di CPDS, membri dei Gruppi di Riesame dei CdS, Coordinatrice/Coordinatore di un Corso di Dottorato di Ricerca, Referente di CdS, membro del Senato Accademico, membro del Consiglio di Amministrazione, componente del NdV di Ateneo.</p>
<p style="text-align: center;">Articolo 5 Modalità di funzionamento del Presidio della Qualità di Ateneo</p> <p>1. Il PQA è convocato dalla/dal Presidente, che fissa l'ordine del giorno della riunione.</p> <p>2. Le riunioni sono valide se vi partecipa, anche in videoconferenza, la metà più uno delle/dei componenti.</p> <p>3. Almeno un terzo delle/dei componenti del PQA, mediante motivata richiesta scritta alla/al Presidente, può richiedere di convocare una riunione straordinaria per trattare questioni ritenute urgenti. Ciascun componente può richiedere l'integrazione dell'ordine del giorno inviandone comunicazione scritta alla/al Presidente almeno due giorni prima della riunione.</p>	<p>2. Le riunioni sono valide se vi partecipa, anche da remoto, la metà più uno delle/dei componenti.</p>



<p>4. Copia della documentazione illustrativa degli argomenti in discussione viene trasmessa, a cura dell'Ufficio di Supporto del PQA, alle/ai componenti del PQA con mezzo informatico o con altro mezzo ritenuto idoneo prima della riunione.</p> <p>5. Le deliberazioni sono assunte a maggioranza dei presenti e, in caso di parità, prevale il voto della/del Presidente.</p> <p>6. Le sedute del PQA non sono pubbliche. Per la discussione di argomenti di particolare interesse, la/il Presidente può chiedere l'intervento di figure con competenze specifiche rispetto all'argomento trattato.</p> <p>7. In caso di assenza della/del Presidente, la seduta è condotta da una/un componente del Presidio designato dalla/dal Presidente.</p> <p>8. Nell'ambito del PQA possono essere istituiti Gruppi di Lavoro su argomenti specifici. I Gruppi di Lavoro informano costantemente la/il Presidente e le/i componenti del PQA sullo sviluppo delle attività a loro assegnate che sono oggetto di approvazione finale da parte del PQA.</p> <p>9. Le presenze alle sedute del PQA vengono registrate nominativamente all'inizio di ciascuna seduta, tenendo nota nel verbale degli ingressi e delle uscite a seduta iniziata.</p>	<p>4. La documentazione relativa agli argomenti in discussione viene condivisa prima della riunione, a cura dell'Ufficio di Supporto del PQA, con le/i componenti del PQA mediante mezzo informatico o altro ritenuto idoneo.</p> <p>5. Le decisioni sono assunte a maggioranza delle/dei presenti e, in caso di parità, prevale il voto della/del Presidente.</p> <p>9. Le presenze alle sedute del PQA vengono registrate nominativamente all'inizio di ciascuna seduta, tenendo nota nel verbale degli ingressi e delle uscite a seduta iniziata e specificando se la partecipazione è in presenza o da remoto.</p>
<p style="text-align: center;">Articolo 6 Funzioni della/del Presidente</p> <p>1. La/Il Presidente rappresenta il PQA.</p> <p>2. Interagisce con gli Organi di Governo dell'Ateneo, il MUR, l'ANVUR, le Commissioni di Esperti della Valutazione (CEV) e con gli altri organismi pubblici e privati coinvolti nel sistema di AQ.</p> <p>3. Promuove e coordina le attività del PQA, assicurando il rispetto delle disposizioni del presente Regolamento.</p> <p>4. Sottoscrive tutti gli atti del PQA.</p> <p>5. Convoca le riunioni, le presiede, stabilisce l'ordine del giorno e sovrintende all'attuazione delle decisioni prese.</p>	<p>5. Convoca le riunioni, le presiede, giustifica le eventuali assenze, stabilisce l'ordine del giorno e sovrintende all'attuazione delle decisioni prese.</p>



<p style="text-align: center;">Articolo 7</p> <p>Ufficio di supporto al Presidio della Qualità</p> <p>1. L'Ufficio di supporto collabora con il PQA al fine di agevolare e rendere efficaci i processi di AQ.</p> <p>2. In particolare:</p> <ul style="list-style-type: none">- organizza e verbalizza le riunioni del PQA;- organizza e predispone la redazione, la classificazione, l'archiviazione, la pubblicazione degli atti, documenti e delibere del PQA;- cura la realizzazione, individuando le competenze necessarie, delle azioni promosse dal PQA;- gestisce l'organizzazione dei flussi informativi e documentali relativi all'AQ, in particolare tra il PQA e gli altri organi di governo e strutture dell'Ateneo e il NdV;- gestisce e aggiorna la pagina web "Qualità" con particolare riferimento all'attività del PQA;- fornisce supporto metodologico, gestionale ed operativo alla individuazione, definizione ed attuazione delle attività del PQA per un corretto e uniforme svolgimento delle procedure di Assicurazione della Qualità;- predispone la reportistica.	<p>organizza e predispone la redazione, la classificazione, l'archiviazione, la pubblicazione degli atti e documenti del PQA, e delle delibere il cui contenuto è proposto dal PQA;</p> <p>- fornisce supporto metodologico, gestionale ed operativo alla individuazione, definizione ed attuazione delle attività del PQA per un corretto e uniforme svolgimento delle procedure di AQ.</p>
<p style="text-align: center;">Articolo 8</p> <p style="text-align: center;">Accesso alle informazioni</p> <p>1. Nello svolgimento dei compiti attribuiti il PQA gode di piena autonomia operativa.</p> <p>2. L'Ateneo garantisce al PQA il necessario supporto amministrativo e logistico, il diritto di accesso ai dati e al reperimento di tutte le informazioni necessarie al suo efficace funzionamento.</p> <p>3. Il PQA, al fine di acquisire le informazioni specifiche, può convocare le/i responsabili delle diverse strutture dell'Ateneo.</p>	<p style="text-align: center;">Nessuna modifica</p>
<p style="text-align: center;">Articolo 9</p> <p style="text-align: center;">Pubblicità e verbalizzazione</p> <p>1. Per ogni riunione è redatto un verbale sottoscritto dalla/dal Presidente e dalla segretaria/dal segretario verbalizzante.</p> <p>2. I verbali inerenti a tematiche di particolare rilevanza e cogenza vengono trasmessi alla Rettrice/al Rettore, alla Direttrice/al Direttore Generale, al NdV e, nel caso, alle/ai principali interessati da quanto contenuto nei verbali stessi.</p>	<p style="text-align: center;">Nessuna modifica</p>



3. I verbali del PQA vengono pubblicati alla pagina web "Qualità" – Voce Riunioni del PQA.	
Articolo 10 Norme di rinvio 1. Per quanto non espressamente previsto dal presente Regolamento, si rinvia alle vigenti disposizioni legislative in materia, allo Statuto ed ai Regolamenti di Ateneo.	Nessuna modifica
Articolo 11 Pubblicità 1. Il presente Regolamento è reso pubblico mediante pubblicazione all'Albo Ufficiale e sul sito web dell'Ateneo.	Nessuna modifica
Articolo 12 Entrata in vigore 1. Le modifiche al vigente Regolamento per il funzionamento del Presidio della Qualità, emanato con Decreto Rettoriale n. 137/2019 del 16 aprile 2019 e modificato con Decreto Rettoriale n. 564/2022 dell'8 novembre 2022, sono disposte con Decreto Rettoriale ed entrano in vigore il giorno successivo alla pubblicazione all'Albo Ufficiale dell'Ateneo del Decreto Rettoriale di modifica.	1. Le modifiche al vigente Regolamento per il funzionamento del Presidio della Qualità, emanato con Decreto Rettoriale n. 137/2019 del 16 aprile 2019 - modifiche emanate con Decreto Rettoriale n.143/2023 12 aprile 2023, sono disposte con Decreto Rettoriale ed entrano in vigore il giorno successivo alla pubblicazione all'Albo Ufficiale dell'Ateneo del Decreto Rettoriale di modifica.



1506
UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI URBINO
CARLO BO

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI URBINO CARLO BO 1506 - UFFICIO CONTROLLO DI GESTIONE

PROGETTO *GOOD PRACTICE*

**ESITI QUESTIONARIO SOMMINISTRATO ALLE STUDENTESSE ED AGLI STUDENTI ISCRITTE/I
AD ANNI SUCCESSIVI AL PRIMO (L, LM, LMCU)
IN RELAZIONE AI
SERVIZI EROGATI NELL'A.A. 2023/2024**

n. 10.983 somministrazioni > 6.939 risposte > tasso di risposta 63,18%

Tasso di risposta a.a. 2022/2023 83,30%

Tasso di risposta a.a. 2020/2021 92,03%

Valutazione su scala 1-6

1 = completamente in disaccordo; 6 = completamente d'accordo

o, in domande relative alla soddisfazione,

1 = completamente insoddisfatto; 6 = completamente soddisfatto

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI URBINO CARLO BO 1506 - UFFICIO CONTROLLO DI GESTIONE

ESITI QUESTIONARIO SOMMINISTRATO ALLE STUDENTESSE E AGLI STUDENTI ISCRITTE/I AD ANNI SUCCESSIVI AL PRIMO

		Frequenza	Università di Urbino 2023	Università di Urbino 2022	Università di Urbino 2020
Da quanti anni sei iscritta/o a questo Ateneo?	1	427	6,15%	5,79%	9,38%
	2	1.688	24,33%	25,19%	31,82%
	3	1.723	24,83%	26,69%	22,69%
	4	1.182	17,03%	16,31%	13,95%
	5	963	13,88%	12,77%	11,17%
	6 o più	956	13,78%	13,25%	10,98%
A quale corso sei iscritta/o?	Laurea triennale	3.790	54,62%	56,82%	56,14%
	Laurea specialistica/ magistrale	1.813	26,13%	25,77%	25,09%
	Laurea a ciclo unico	1.336	19,25%	17,41%	18,77%
Sei frequentante (mediamente più del 50% delle lezioni per ogni corso) o non frequentante (mediamente meno del 50% delle lezioni per ogni corso)?	Frequentante	4.284	61,74%	61,33%	70,87%
	Non frequentante	2.655	38,26%	38,67%	29,13%

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI URBINO CARLO BO 1506 - UFFICIO CONTROLLO DI GESTIONE

ESITI QUESTIONARIO SOMMINISTRATO ALLE STUDENTESSE E AGLI STUDENTI ISCRITTE/I AD ANNI SUCCESSIVI AL PRIMO

		Frequenza	Università di Urbino 2023	Università di Urbino 2022	Università di Urbino 2020
Sei una studentessa o uno studente fuori sede?	<i>Si</i>	5.382	77,56%	79,35%	79,62%
	<i>No</i>	1.557	22,44%	20,65%	20,38%
Se si, provieni da:	Stessa provincia della sede che frequenti	874	16,24%	13,60%	15,15%
	Stessa regione della sede che frequenti	1.281	23,80%	18,31%	21,56%
	Altra regione rispetto alla sede che frequenti	3.074	57,12%	45,43%	60,45%
	Estero	153	2,84%	2,01%	2,84%

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI URBINO CARLO BO 1506 - UFFICIO CONTROLLO DI GESTIONE

ESITI QUESTIONARIO SOMMINISTRATO ALLE STUDENTESSE E AGLI STUDENTI ISCRITTE/I AD ANNI SUCCESSIVI AL PRIMO

Infrastrutture e servizi di campus

			Frequenza	Università di Urbino 2023	Università di Urbino 2022	Università di Urbino 2020
Quali sono gli spazi di cui hai usufruito/che hai utilizzato?	Aule didattiche	<i>Si</i>	4.557	65,67%	65,00%	57,16%
		<i>No</i>	2.382	34,33%	35,00%	42,84%
	Laboratori	<i>Si</i>	2.148	30,96%	29,62%	28,28%
		<i>No</i>	4.791	69,04%	70,38%	71,72%
	Aule e/o spazi studio	<i>Si</i>	3.830	55,20%	52,77%	52,50%
		<i>No</i>	3.109	44,80%	47,23%	47,50%
	Nessuno spazio	<i>Si</i>	998	14,38%	15,44%	19,47%
		<i>No</i>	5.941	85,62%	84,56%	80,53%

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI URBINO CARLO BO 1506 - UFFICIO CONTROLLO DI GESTIONE

ESITI QUESTIONARIO SOMMINISTRATO ALLE STUDENTESSE E AGLI STUDENTI ISCRITTE/I AD ANNI SUCCESSIVI AL PRIMO

Infrastrutture e servizi di campus		Frequenza	Università di Urbino 2023	Università di Urbino 2022	Università di Urbino 2020
Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative a infrastrutture e servizi di campus:					
AULE DIDATTICHE	Le sedie, i banchi e gli arredi sono adeguati	4.557	3,52	3,51	3,57
	Gli ambienti sono puliti	4.557	4,14	4,13	4,18
	La sicurezza personale (rispetto a furti, borseggi, violenza fisica) all'interno delle aule è assicurata	4.557	4,52	4,50	4,38
	La temperatura è confortevole	4.557	3,78	3,85	3,77
	La segnaletica per individuare gli spazi d'Ateneo è chiara	4.557	4,17	4,18	4,04
	Il funzionamento di microfoni, computer, proiettore e apparecchi audio-video è adeguato	4.557	4,11	4,12	3,91
LABORATORI	Le sedie, i banchi e gli arredi sono adeguati	2.148	3,87	3,85	3,88
	Gli ambienti sono puliti	2.148	4,23	4,22	4,26
	La sicurezza personale (rispetto a furti, borseggi, violenza fisica) all'interno dei laboratori è assicurata	2.148	4,55	4,57	4,39
	La temperatura è confortevole	2.148	3,94	4,01	3,93
	La segnaletica per individuare gli spazi d'Ateneo è chiara	2.148	4,25	4,26	4,08
	Il funzionamento di microfoni, computer, proiettore e apparecchi audio-video è adeguato	2.148	4,22	4,25	/

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI URBINO CARLO BO 1506 - UFFICIO CONTROLLO DI GESTIONE

ESITI QUESTIONARIO SOMMINISTRATO ALLE STUDENTESSE E AGLI STUDENTI ISCRITTE/I AD ANNI SUCCESSIVI AL PRIMO

Infrastrutture e servizi di campus

		Frequenza	Università di Urbino 2023	Università di Urbino 2022	Università di Urbino 2020
Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative a infrastrutture e servizi di campus, con riferimento a:					
AULE e/o SPAZI STUDIO	Le sedie, i banchi e gli arredi sono adeguati	3.830	3,87	3,86	3,88
	Gli ambienti sono puliti	3.830	4,27	4,25	4,24
	La sicurezza personale (rispetto a furti, borseggi, violenza fisica) all'interno degli spazi studio è assicurata	3.830	4,50	4,49	4,34
	La temperatura è confortevole	3.830	3,97	4,03	3,92
	La segnaletica per individuare gli spazi d'Ateneo è chiara	3.830	4,26	4,23	4,10
In riferimento alle azioni e misure dell'Ateneo sulla sostenibilità energetica e ambientale (gestione rifiuti, aree verdi, mobilità interna al campus): Le azioni intraprese sono efficaci	6.939	4,09	3,96	/	
Sei complessivamente soddisfatta/o della qualità di infrastrutture e servizi di campus?	5.941	4,05	4,00	3,97	

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI URBINO CARLO BO 1506 - UFFICIO CONTROLLO DI GESTIONE

ESITI QUESTIONARIO SOMMINISTRATO ALLE STUDENTESSE E AGLI STUDENTI ISCRITTE/I AD ANNI SUCCESSIVI AL PRIMO

Comunicazione

		Frequenza	Università di Urbino 2023	Università di Urbino 2022	Università di Urbino 2020
Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai servizi di comunicazione:	L'immagine esterna dell'Ateneo è valorizzata attraverso i media	5.918	4,10	3,98	3,96
	Le informazioni reperite sul portale web di Ateneo (offerta formativa, siti web docenti, ...) sono complete	6.410	4,18	4,16	4,06
	La diffusione delle informazioni a riguardo della didattica è completa/esauriente	6.422	4,15	4,12	/
	La diffusione delle informazioni a riguardo delle agevolazioni economiche allo studente è completa/esauriente	6.108	3,86	3,82	/
	La diffusione delle informazioni sulle azioni intraprese dell'Ateneo nell'ambito della sostenibilità ambientale ed energetica è completa/esauriente	5.365	3,95	3,87	/
	La diffusione delle informazioni a riguardo degli eventi (online o in presenza) organizzati dall'Ateneo è completa/esauriente	6.280	4,27	4,22	/

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI URBINO CARLO BO 1506 - UFFICIO CONTROLLO DI GESTIONE

ESITI QUESTIONARIO SOMMINISTRATO ALLE STUDENTESSE E AGLI STUDENTI ISCRITTE/I AD ANNI SUCCESSIVI AL PRIMO

Comunicazione

		Frequenza	Università di Urbino 2023	Università di Urbino 2022	Università di Urbino 2020
In riferimento alla diffusione delle informazioni attraverso le pagine ufficiali di Ateneo nei più comuni <i>social media</i> , esprimi il livello di soddisfazione rispetto a:	<i>Facebook</i>	2.525	3,73	3,68	3,73
	<i>X (ex Twitter)</i>	1.758	3,46	3,32	3,28
	<i>LinkedIn</i>	1.972	3,67	3,55	-
	<i>Instagram</i>	4.889	4,32	4,17	3,86
Sei complessivamente soddisfatta/o della qualità dei servizi di comunicazione?		6.599	4,00	3,91	3,80

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI URBINO CARLO BO 1506 - UFFICIO CONTROLLO DI GESTIONE

ESITI QUESTIONARIO SOMMINISTRATO ALLE STUDENTESSE E AGLI STUDENTI ISCRITTE/I AD ANNI SUCCESSIVI AL PRIMO

Sistemi informativi

		Frequenza	Università di Urbino 2023	Università di Urbino 2022	Università di Urbino 2020
Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai sistemi informativi:	Il portale web di Ateneo è facilmente navigabile	6.722	4,01	4,01	3,95
	Gli strumenti <i>on-line</i> per le operazioni collegate ai servizi personalizzati sono adeguati	6.384	4,05	4,08	4,02
	La connettività (<i>Wi-Fi</i> , prese corrente) è accessibile ed adeguata	6.320	3,34	3,53	3,78
Ritieni che gli strumenti di supporto digitale alla didattica (piattaforma web, lezioni <i>online</i> , forum e blog, ecc.) siano soddisfacenti		6.453	3,91	3,95	4,03
Sei complessivamente soddisfatta/o della qualità dei servizi dei sistemi informativi?		6.793	3,88	3,89	3,91

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI URBINO CARLO BO 1506 - UFFICIO CONTROLLO DI GESTIONE

ESITI QUESTIONARIO SOMMINISTRATO ALLE STUDENTESSE E AGLI STUDENTI ISCRITTE/I AD ANNI SUCCESSIVI AL PRIMO

Internazionalizzazione

		Frequenza	Università di Urbino 2023	Università di Urbino 2022	Università di Urbino 2020
Nel corso della tua carriera universitaria hai partecipato a programmi di internazionalizzazione (es. Erasmus)?	<i>Si</i>	720	10,38%	9,44%	8,80%
	<i>No</i>	6.219	89,62%	90,56%	91,20%
La promozione e le informazioni fornite sui programmi di internazionalizzazione sono complete?		4.298	4,04	4,00	3,96
Il numero delle università partner (e quindi destinazioni tra cui scegliere per un periodo di scambio all'estero) è soddisfacente?		720	3,74	3,73	3,59
Il supporto fornito nella stesura del Piano di Studio e nella convalida degli esami/CFU è soddisfacente?		720	3,73	3,63	3,51
Sei complessivamente soddisfatta/o della qualità dei servizi di internazionalizzazione?		720	3,96	3,91	3,77

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI URBINO CARLO BO 1506 - UFFICIO CONTROLLO DI GESTIONE

ESITI QUESTIONARIO SOMMINISTRATO ALLE STUDENTESSE E AGLI STUDENTI ISCRITTE/I AD ANNI SUCCESSIVI AL PRIMO

Segreterie Studenti

		Frequenza	Università di Urbino 2023	Università di Urbino 2022	Università di Urbino 2020
Hai utilizzato i servizi <i>online</i> di supporto alla carriera studenti (es. presentazione Piano di Studio) nell'anno accademico corrente?	SI	4.206	60,61%	56,84%	51,62%
	NO	2.733	39,39%	43,16%	48,38%
Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai servizi <i>online</i> di supporto alla carriera studenti:	Le operazioni di segreteria <i>on-line</i> sono chiare e di semplice utilizzo	4.206	3,77	3,77	/
	Le informazioni <i>on-line</i> sulla carriera universitaria (iscrizione agli esami, modalità di pagamento delle tasse, rinnovo iscrizione o ammissione alla prova finale) sono adeguate	4.206	4,04	4,00	3,88
	Il processo di presentazione del Piano di Studio è completo/esauriente	4.206	4,09	4,02	3,90

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI URBINO CARLO BO 1506 - UFFICIO CONTROLLO DI GESTIONE

ESITI QUESTIONARIO SOMMINISTRATO ALLE STUDENTESSE E AGLI STUDENTI ISCRITTE/I AD ANNI SUCCESSIVI AL PRIMO

Segreterie Studenti

		Frequenza	Università di Urbino 2023	Università di Urbino 2022	Università di Urbino 2020
Ti sei rivolto/a agli sportelli della Segreteria Studenti nell'anno accademico corrente?	<i>Sì, in presenza</i>	1.689	24,34%	24,48%	20,74%
	<i>Sì, a distanza (tramite ad es. Teams, Zoom)</i>	1.613	23,25%	21,44%	/
	<i>No</i>	3.637	52,41%	54,07%	79,26%
Nel caso non avessi mai utilizzato i servizi di Segreteria allo sportello, qual è la ragione principale?	Uso strumenti alternativi allo sportello (Sito web, Call Center, Help-desk)	636	17,49%	18,81%	26,84%
	Non ne ho avuto bisogno	2.363	64,97%	63,94%	56,21%
	Gli orari di apertura non sono adeguati	335	9,21%	9,03%	6,58%
	Lo sportello è lontano dalla sede delle lezioni	87	2,39%	2,10%	2,93%
	Il personale non è cortese	216	5,94%	6,12%	7,44%
Ti sei rivolta/o principalmente a:	<i>Segreteria di Dipartimento o di Scuola</i>	1.963	59,45%	62,35%	63,01%
	<i>Segreteria Centrale</i>	1.339	40,55%	37,65%	36,99%

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI URBINO CARLO BO 1506 - UFFICIO CONTROLLO DI GESTIONE

ESITI QUESTIONARIO SOMMINISTRATO ALLE STUDENTESSE E AGLI STUDENTI ISCRITTE/I AD ANNI SUCCESSIVI AL PRIMO

Segreterie Studenti

		Frequenza	Università di Urbino 2023	Università di Urbino 2022	Università di Urbino 2020
Se ne hai fatto uso, esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai servizi di Segreteria allo sportello (<i>online</i> o in presenza):	La Segreteria Studenti è capace di risolvere i problemi	3.302	3,80	3,73	3,43
	Gli orari di apertura dello sportello sono adeguati	/	/	/	3,34
Sei complessivamente soddisfatta/o della qualità del servizio ricevuto dalla Segreteria Studenti?		5.125	3,75	3,28	3,59
Quali criticità hai riscontrato?	Tempi di risposta molto lunghi	5.125	3,75	3,54	/
	Orari di apertura non adeguati	4.062	3,30	3,28	/
	Scarsa chiarezza nelle informazioni fornite	4.062	3,36	3,19	/
	Difficoltà a fissare un appuntamento/mettermi in contatto	4.062	3,21	3,07	/

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI URBINO CARLO BO 1506 - UFFICIO CONTROLLO DI GESTIONE

ESITI QUESTIONARIO SOMMINISTRATO ALLE STUDENTESSE E AGLI STUDENTI ISCRITTE/I AD ANNI SUCCESSIVI AL PRIMO

Servizi bibliotecari

		Frequenza	Università di Urbino 2023	Università di Urbino 2022	Università di Urbino 2020
Hai utilizzato i servizi bibliotecari di Ateneo (in presenza) per prestito e consultazione di volumi e riviste, nell'anno accademico corrente?	<i>Si</i>	2.122	30,58%	28,35%	17,65%
	<i>No</i>	4.817	69,42%	71,65%	82,35%
Hai utilizzato i servizi bibliotecari di Ateneo (in presenza) come aule studio, nell'anno accademico corrente?	<i>Si</i>	3.196	46,06%	43,62%	23,01%
	<i>No</i>	3.743	53,94%	56,38%	76,99%
Quali sono le ragioni principali per cui non hai usufruito dei servizi bibliotecari di Ateneo per consultazioni e prestiti?	<i>Non conosco il servizio</i>	747	15,51%	15,25%	16,59%
	<i>Non ne ho bisogno</i>	2.990	62,07%	61,31%	60,96%
	<i>Non mi soddisfano</i>	231	4,80%	4,54%	5,02%
	<i>Frequento altre biblioteche extra-Ateneo</i>	849	17,63%	18,91%	17,43%
Quali sono le ragioni principali per cui non hai usufruito dei servizi bibliotecari di Ateneo come aule studio?	<i>Non conosco il servizio</i>	569	15,20%	15,11%	14,72%
	<i>Non ne ho bisogno</i>	2.226	59,47%	57,00%	61,00%
	<i>Non mi soddisfano</i>	204	5,45%	5,62%	6,34%
	<i>Frequento altre biblioteche extra-Ateneo</i>	744	19,88%	22,26%	17,94%

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI URBINO CARLO BO 1506 - UFFICIO CONTROLLO DI GESTIONE

ESITI QUESTIONARIO SOMMINISTRATO ALLE STUDENTESSE E AGLI STUDENTI ISCRITTE/I AD ANNI SUCCESSIVI AL PRIMO

Servizi bibliotecari

		Frequenza	Università di Urbino 2023	Università di Urbino 2022	Università di Urbino 2020
Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai servizi bibliotecari per consultazione e prestiti :	Gli orari di apertura sono adeguati	2.122	4,36	/	4,09
	La disponibilità di volumi e riviste è esaustiva	2.122	4,44	4,39	4,19
Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai servizi bibliotecari come aule studio :	Gli orari di apertura sono adeguati	3.196	4,44	4,38	4,17
Ti ritieni soddisfatta/o rispetto ai servizi bibliotecari in presenza forniti dall'Ateneo?		3.411	4,53	4,47	4,25

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI URBINO CARLO BO 1506 - UFFICIO CONTROLLO DI GESTIONE

ESITI QUESTIONARIO SOMMINISTRATO ALLE STUDENTESSE E AGLI STUDENTI ISCRITTE/I AD ANNI SUCCESSIVI AL PRIMO

Servizi bibliotecari

		Frequenza	Università di Urbino 2023	Università di Urbino 2022	Università di Urbino 2020
Hai utilizzato i servizi di biblioteca digitale (banche dati, periodici elettronici, e-books) nell'anno accademico corrente?	Si	1.272	18,33%	18,78%	16,05%
	No	5.667	81,67%	81,22%	83,95%
Nel caso non avessi usufruito dei servizi di biblioteca digitale (banche dati, periodici elettronici, e-books), quali sono le ragioni principali?	Non conosco il servizio	1.733	30,58%	31,24%	40,25%
	Non ne ho bisogno	2.752	48,56%	47,16%	41,67%
	Non mi soddisfano	234	4,13%	3,62%	4,22%
	Uso altre risorse/servizi online	948	16,73%	17,98%	13,86%
Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai servizi di biblioteca digitale:	L'accesso alle risorse elettroniche (banche dati, periodici elettronici, e-books) è facile	1.272	4,09	4,11	3,93
	La disponibilità di risorse elettroniche (banche dati, periodici elettronici, e-books) è ampia	1.272	4,14	4,20	4,10
Ti ritieni soddisfatta/o rispetto al servizio di biblioteca digitale?		1.272	4,17	4,22	4,10
Sei complessivamente soddisfatta/o della qualità dei servizi bibliotecari di Ateneo?		3.764	4,39	4,32	4,14

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI URBINO CARLO BO 1506 - UFFICIO CONTROLLO DI GESTIONE

ESITI QUESTIONARIO SOMMINISTRATO ALLE STUDENTESSE E AGLI STUDENTI ISCRITTE/I AD ANNI SUCCESSIVI AL PRIMO

Job Placement/Career Service

		Frequenza	Università di Urbino 2023	Università di Urbino 2022	Università di Urbino 2020
Hai usufruito del servizio di <i>Job Placement/Career Service</i> fornito dall'Ateneo nell'anno accademico corrente?	Si	341	4,91%	4,92%	3,69%
	No	6.598	95,09%	95,08%	96,31%
Hai usufruito dei servizi di tirocinio forniti dall'Ateneo nell'anno accademico corrente?	Si	1.712	24,67%	24,80%	21,53%
	No	5.227	75,33%	75,20%	78,47%
Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative al servizio di <i>job placement/career service</i> fornito dall'Ateneo:	Il supporto ricevuto nella ricerca di opportunità lavorative è adeguato	341	3,69	3,52	/
Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative al servizio di tirocinio fornito dall'Ateneo:	Il supporto ricevuto nella ricerca del tirocinio è adeguato	1.712	3,91	3,76	3,78
Sei complessivamente soddisfatta/o della qualità dei servizi di <i>job placement</i> ?		1.817	3,58	3,45	3,42

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI URBINO CARLO BO 1506 - UFFICIO CONTROLLO DI GESTIONE

ESITI QUESTIONARIO SOMMINISTRATO ALLE STUDENTESSE E AGLI STUDENTI ISCRITTE/I AD ANNI SUCCESSIVI AL PRIMO

Diritto allo studio

		Frequenza	Università di Urbino 2023	Università di Urbino 2022	Università di Urbino 2020
Conosci le iniziative e le strutture per il diritto allo studio disponibili per le/gli iscritte/i al tuo Ateneo?	<i>Sì, conosco tutti i servizi in modo completo</i>	839	12,09%	11,63%	/
	<i>Sì, ma non approfonditamente</i>	2.306	33,23%	33,50%	/
	<i>Conosco solamente alcuni servizi, ma questi in modo completo</i>	1.234	17,78%	17,27%	/
	<i>No</i>	2.560	36,89%	37,59%	37,15%
Ti ritieni soddisfatta/o dal supporto ricevuto dagli uffici/strutture (anche se non gestite direttamente dall'Ateneo) che gestiscono i servizi relativi al Diritto allo studio rispetto ai seguenti aspetti?	Collegi/Residenze	4.379	3,94	3,92	3,90
	Mense/Punti ristoro	4.379	3,91	3,80	3,63
	Borse di studio	4.379	4,17	4,14	4,10
	Attività collaborazione studentesche (es. 150 ore)	4.379	3,90	3,84	3,79
	Attività di tutoraggio	4.379	3,92	3,89	3,84
	Chiarezza nei meccanismi di accesso, requisiti e scadenze previste	4.379	3,89	3,88	3,79
Sei complessivamente soddisfatta/o della qualità dei servizi di diritto allo studio?	5.309	3,95	3,95	3,91	

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI URBINO CARLO BO 1506 - UFFICIO CONTROLLO DI GESTIONE

ESITI QUESTIONARIO SOMMINISTRATO ALLE STUDENTESSE E AGLI STUDENTI ISCRITTE/I AD ANNI SUCCESSIVI AL PRIMO

Soddisfazione generale

		Frequenza	Università di Urbino 2023	Università di Urbino 2022	Università di Urbino 2020
Sei complessivamente soddisfatta/o della tua esperienza universitaria?	<i>Si</i>	5.620	80,99%	77,20%	77,28%
	<i>No</i>	1.319	19,01%	22,80%	22,72%
In riferimento a tutti gli aspetti considerati si pongano in ordine di importanza i servizi di supporto dal più importante (1) al meno importante (8)	Diritto allo studio	2.813	40,54%	39,90%	6,97%
	Comunicazione	891	12,84%	13,52%	8,54%
	Biblioteche	848	12,22%	13,10%	11,47%
	Servizi logistici	/	/	/	9,48%
	Infrastrutture e servizi di campus	813	11,72%	10,68%	/
	Segreterie	720	10,38%	10,45%	16,06%
	Sistemi informativi	452	6,51%	6,81%	17,69%
	<i>Job placement</i>	261	3,76%	3,54%	6,74%
	Internazionalizzazione	141	2,03%	2,00%	23,06%

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI URBINO CARLO BO 1506 - UFFICIO CONTROLLO DI GESTIONE

ESITI QUESTIONARIO SOMMINISTRATO ALLE STUDENTESSE E AGLI STUDENTI ISCRITTE/I AD ANNI SUCCESSIVI AL PRIMO

Soddisfazione generale

		Frequenza	Università di Urbino 2023	Università di Urbino 2022	Università di Urbino 2020
In riferimento a tutti i servizi considerati come reputi la prestazione dell'Ateneo rispetto all'anno precedente?	Peggior	251	3,62%	5,41%	11,71%
	Uguale	3.941	56,79%	56,40%	47,38%
	Migliore	1.205	17,37%	14,77%	15,61%
	Non so	1.542	22,22%	23,42%	25,30%

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI URBINO CARLO BO 1506 - UFFICIO CONTROLLO DI GESTIONE

ESITI QUESTIONARIO SOMMINISTRATO ALLE STUDENTESSE E AGLI STUDENTI ISCRITTE/I AGLI ANNI SUCCESSIVI AL PRIMO

Infrastrutture e servizi di campus	Università di Urbino 2023	Università di Urbino 2022	Università di Urbino 2020
Sei complessivamente soddisfatta/o della qualità delle infrastrutture e servizi di campus?	4,05	4,05	3,97

Comunicazione

Sei complessivamente soddisfatta/o della qualità dei servizi di comunicazione?	4,00	3,91	3,80
---	-------------	-------------	-------------

Sistemi informativi

Sei complessivamente soddisfatta/o della qualità dei servizi dei sistemi informativi?	3,88	3,89	3,91
--	-------------	-------------	-------------

Internazionalizzazione

Sei complessivamente soddisfatta/o della qualità dei servizi di internazionalizzazione?	3,96	3,91	3,77
--	-------------	-------------	-------------

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI URBINO CARLO BO 1506 - UFFICIO CONTROLLO DI GESTIONE

ESITI QUESTIONARIO SOMMINISTRATO ALLE STUDENTESSE E AGLI STUDENTI ISCRITTE/I AGLI ANNI SUCCESSIVI AL PRIMO

Segreterie Studenti	Università di Urbino 2023	Università di Urbino 2022	Università di Urbino 2020
Sei complessivamente soddisfatta/o della qualità del servizio ricevuto dalla Segreteria Studenti?	3,75	3,28	3,59
Servizi bibliotecari			
Sei complessivamente soddisfatta/o della qualità dei Servizi bibliotecari di Ateneo?	4,39	4,32	4,14
Diritto allo studio			
Sei complessivamente soddisfatta/o della qualità dei Servizi di diritto allo studio?	3,95	3,95	3,91
<i>Job Placement / Career service</i>			
Sei complessivamente soddisfatta/o della qualità dei servizi di <i>Job Placement</i>?	3,58	3,45	3,42

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI URBINO CARLO BO 1506 - UFFICIO CONTROLLO DI GESTIONE



1506
UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI URBINO
CARLO BO

PROGETTO *GOOD PRACTICE*

ESITI QUESTIONARIO SOMMINISTRATO AGLI STUDENTI ISCRITTI AL PRIMO ANNO (L, LMCU)

IN RELAZIONE AI SERVIZI EROGATI NELL'A.A. 2023/2024

n. 3.243 somministrazioni > n. 1.530 risposte > tasso di risposta > 47,18%

Tasso di risposta a.a. 2021/2022 - 65,62%

Tasso di risposta a.a. 2020/2021 - 97,86 %

Valutazione su scala 1-6

1 = completamente in disaccordo; 6 = completamente d'accordo

o, in domande relative alla soddisfazione,

1 = completamente insoddisfatto; 6 = completamente soddisfatto)

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI URBINO CARLO BO 1506 - UFFICIO CONTROLLO DI GESTIONE

ESITI QUESTIONARIO SOMMINISTRATO A STUDENTESSE E STUDENTI ISCRITTE/I AL PRIMO ANNO

Anagrafica e scelta del percorso universitario

		Frequenza	Università di Urbino 2023	Università di Urbino 2022	Università di Urbino 2020
A quale corso sei iscritta/o?	Laurea triennale	1.338	87,45%	88,04%	86,82%
	Laurea a ciclo unico	192	12,55%	11,96%	13,18%
Sei frequentante (mediamente più del 50% delle lezioni per ogni corso) o non frequentante (mediamente meno del 50% delle lezioni per ogni corso)?	Frequentante	1.251	81,76%	81,23%	81,62%
	Non frequentante	279	18,24%	18,77%	18,38%
Tipologia di scuola superiore frequentata:	Liceo	1.056	69,02%	66,00%	62,51%
	Istituto Tecnico	322	21,05%	22,45%	26,22%
	Istituto Professionale	131	8,56%	10,03%	10,44%
	Altro	21	1,37%	1,52%	0,82%

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI URBINO CARLO BO 1506 - UFFICIO CONTROLLO DI GESTIONE
ESITO QUESTIONARIO SOMMINISTRATO A STUDENTESSE E STUDENTI ISCRITTE/I AL PRIMO ANNO

Anagrafica e scelta del percorso universitario

	Frequenza	Università di Urbino 2023	Università di Urbino 2022	Università di Urbino 2020
Scegli, tra le seguenti variabili, quelle che più hanno influito sulla tua scelta universitaria				
Fattori economici (tasse, borse di studio, agevolazioni economiche)	75	4,90%	5,57%	/
Prestigio/reputazione (nome dell'università, classifiche, ecc.)	63	4,12%	5,01%	/
Offerta formativa	436	28,50%	29,53%	/
Possibilità di internazionalizzazione	51	3,33%	2,48%	/
Facilità di accesso (prerequisiti, difficoltà del test di ingresso)	220	14,38%	14,54%	/
Qualità dei servizi allo studente (reperibilità informazioni, <i>facilities</i> , orientamento)	45	2,94%	2,07%	/
Distanza dalla città di residenza	344	22,48%	23,32%	/
Qualità della vita (servizi pubblici, <i>amenities</i> , area metropolitana)	35	2,29%	1,24%	/
Opportunità lavorative offerte dalla regione (stipendio medio, livello di occupazione, presenza di centri industriali)	186	12,16%	10,40%	/
Costo della vita	67	4,38%	5,47%	/
Sostenibilità ambientale	8	0,52%	0,37%	/

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI URBINO CARLO BO 1506 - UFFICIO CONTROLLO DI GESTIONE
ESITI QUESTIONARIO SOMMINISTRATO A STUDENTESSE E STUDENTI ISCRITTE/I AL PRIMO ANNO

Anagrafica e scelta del percorso universitario

		Frequenza	Università di Urbino 2023	Università di Urbino 2022	Università di Urbino 2020
Sei una studentessa o studente fuori sede?	<i>Si</i>	1.051	68,69%	70,97%	74,02%
	<i>No</i>	479	31,31%	29,02%	25,98%
Se sì, provieni da:	Stessa provincia della sede che frequenti	171	16,27%	18,54%	18,36%
	Stessa regione della sede che frequenti	305	29,02%	26,64%	26,23%
	Altra regione rispetto alla sede che frequenti	535	50,90%	51,78%	53,47%
	Estero	40	3,81%	3,05%	1,94%

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI URBINO CARLO BO 1506 - UFFICIO CONTROLLO DI GESTIONE
ESITI QUESTIONARI SOMMINISTRATI A STUDENTI ISCRITTI AL PRIMO ANNO

Orientamento in entrata

		Frequenza	Università di Urbino 2023	Università di Urbino 2022	Università di Urbino 2020
Qual è stato il principale mezzo attraverso cui sei venuta/o a conoscenza dell'offerta didattica dell'Ateneo che ora frequenti?	Familiari/amici	662	43,27%	45,08%	44,27%
	Portale d'Ateneo	263	17,19%	19,27%	20,47%
	Guide all'orientamento	117	7,65%	8,51%	7,63%
	Giornate di orientamento presso gli istituti superiori	139	9,08%	6,62%	8,56%
	Presentazioni svolte direttamente dall'Ateneo (<i>open day</i> ...)	130	8,50%	5,80%	7,00%
	<i>Social media (Facebook, X (ex Twitter))</i>	82	5,36%	5,11%	3,32%
	Altro	137	8,95%	9,61%	8,66%

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI URBINO CARLO BO 1506 - UFFICIO CONTROLLO DI GESTIONE
ESITI QUESTIONARI SOMMINISTRATI A STUDENTI ISCRITTI AL PRIMO ANNO

Orientamento in entrata

		Frequenza	Università di Urbino 2023	Università di Urbino 2022	Università di Urbino 2020
La promozione dei Corsi di Laurea e dell'offerta formativa è adeguata		1.213	4,27	4,22	4,04
Il materiale informativo di orientamento (sito web, locandine, brochures o altra documentazione) relativo all'Ateneo e/o ai singoli Corsi di Laurea offre le informazioni che cerco		1.371	4,30	4,28	4,11
Su quali dei seguenti aspetti, al momento dell'immatricolazione, avresti desiderato ricevere maggiori informazioni da parte dell'Ateneo?	Sbocchi occupazionali del tuo Corso di Laurea	1.248	4,30	4,35	/
	Modalità delle lezioni, degli esami e organizzazione del Corso di Laurea	1.344	4,29	4,22	/
	Servizi, opportunità e agevolazioni (associazioni sportive o culturali, convenzioni con realtà del territorio, ecc.)	1.256	4,17	4,19	/
Sei complessivamente soddisfatta/o della qualità del servizio di orientamento?		1.400	4,28	4,17	3,95

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI URBINO CARLO BO 1506 - UFFICIO CONTROLLO DI GESTIONE
ESITI QUESTIONARI SOMMINISTRATI A STUDENTI ISCRITTI AL PRIMO ANNO

Infrastrutture e servizi di campus

			Frequenza	Università di Urbino 2023	Università di Urbino 2022	Università di Urbino 2020
Quali sono gli spazi di cui hai usufruito/che hai utilizzato?	<i>Aule didattiche</i>	<i>Si</i>	952	62,22%	59,38%	51,08%
		<i>No</i>	578	37,78%	40,62%	48,92%
	<i>Laboratori</i>	<i>Si</i>	259	16,93%	17,16%	11,85%
		<i>No</i>	1.271	83,07%	82,84%	88,15%
	<i>Aule e/o spazi studio</i>	<i>Si</i>	884	57,78%	54,14%	27,97%
		<i>No</i>	646	42,22%	45,86%	72,03%
	<i>Nessuno spazio</i>	<i>Si</i>	173	11,31%	14,77%	32,63%
		<i>No</i>	1.357	88,69%	85,23%	67,37%

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI URBINO CARLO BO 1506 - UFFICIO CONTROLLO DI GESTIONE
ESITI QUESTIONARI SOMMINISTRATI A STUDENTI ISCRITTI AL PRIMO ANNO

Infrastrutture e servizi di campus

		Frequenza	Università di Urbino 2023	Università di Urbino 2022	Università di Urbino 2020
Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative a servizi generali, infrastrutture e logistica, con riferimento a:					
AULE DIDATTICHE	Le sedie, i banchi e gli arredi sono adeguati	952	3,71	3,46	3,76
	Gli ambienti sono puliti	952	4,42	4,24	4,43
	La sicurezza personale (rispetto a furti, borseggi, violenza fisica) all'interno delle aule è assicurata	952	4,64	4,60	4,56
	La temperatura è confortevole	952	3,81	3,90	3,82
	La segnaletica per individuare gli spazi d'Ateneo è chiara	952	4,20	4,21	4,13
	Il funzionamento di microfoni, computer, proiettore e apparecchi audio-video è adeguato	952	4,12	4,14	4,03

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI URBINO CARLO BO 1506 - UFFICIO CONTROLLO DI GESTIONE
ESITI QUESTIONARI SOMMINISTRATI A STUDENTI ISCRITTI AL PRIMO ANNO

Infrastrutture e servizi di campus

		Frequenza	Università di Urbino 2023	Università di Urbino 2022	Università di Urbino 2020
Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative a servizi generali, infrastrutture e logistica, con riferimento a:					
LABORATORI	Le sedie, i banchi e gli arredi sono adeguati	259	3,93	4,02	3,99
	Gli ambienti sono puliti	259	4,51	4,49	4,38
	La sicurezza personale (rispetto a furti, borseggi, violenza fisica) all'interno dei laboratori è assicurata	259	4,64	4,83	4,50
	La temperatura è confortevole	259	4,05	4,26	3,98
	La segnaletica per individuare gli spazi è chiara	259	4,25	4,35	4,16
	Il funzionamento di microfoni, computer, proiettore e apparecchi audio-video è adeguato	259	4,29	4,46	/
AULE e/o SPAZI STUDIO	Le sedie, i banchi e gli arredi sono adeguati	884	3,98	3,77	4,00
	Gli ambienti sono puliti	884	4,48	4,33	4,47
	La sicurezza personale (rispetto a furti, borseggi, violenza fisica) all'interno degli spazi studio è assicurata	884	4,66	4,64	4,58
	La temperatura è confortevole	884	4,02	4,01	4,01
	La segnaletica per individuare gli spazi d'Ateneo è chiara	884	4,27	4,28	4,14

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI URBINO CARLO BO 1506 - UFFICIO CONTROLLO DI GESTIONE
ESITI QUESTIONARI SOMMINISTRATI A STUDENTI ISCRITTI AL PRIMO ANNO

Infrastrutture e servizi di campus

	Frequenza	Università di Urbino 2023	Università di Urbino 2022	Università di Urbino 2020
In riferimento alle azioni e misure dell'Ateneo sulla sostenibilità energetica e ambientale (gestione rifiuti, aree verdi, mobilità interna al <i>campus</i>):				
Le azioni intraprese sono efficaci	1.243	4,34	4,21	/
Sei complessivamente soddisfatta/o della qualità dei servizi generali, infrastrutture e logistica?	/	/	/	4,19
Sei complessivamente soddisfatta/o della qualità delle infrastrutture e servizi di <i>campus</i>?	1.357	4,28	4,14	/

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI URBINO CARLO BO 1506 - UFFICIO CONTROLLO DI GESTIONE
ESITI QUESTIONARI SOMMINISTRATI A STUDENTI ISCRITTI AL PRIMO ANNO

Comunicazione

		Frequenza	Università di Urbino 2023	Università di Urbino 2022	Università di Urbino 2020
Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai servizi di comunicazione:	L'immagine esterna dell'Ateneo è valorizzata attraverso i <i>media</i>	1.356	4,27	4,15	4,04
	Le informazioni reperite sul portale <i>web</i> di Ateneo (offerta formativa, siti <i>web</i> docenti, ...) sono adeguate/complete	1.427	4,29	4,29	4,27
La diffusione delle informazioni a riguardo della didattica è completa/esauriente		1.424	4,23	4,24	/
La diffusione delle informazioni a riguardo delle agevolazioni economiche allo studente è completa/esauriente		1.357	3,95	3,95	/
La diffusione delle informazioni sulle azioni intraprese dall'Ateneo nell'ambito della sostenibilità ambientale ed energetica è completa/esauriente		1.218	4,06	4,06	/
La diffusione delle informazioni a riguardo degli eventi (<i>online</i> o in presenza) organizzati dall'Ateneo è completa/esauriente		1.404	4,43	4,33	/
In riferimento alla diffusione delle informazioni attraverso le pagine ufficiali di Ateneo nei più comuni <i>social media</i> , esprimi il livello di soddisfazione rispetto a:	<i>Facebook</i>	490	3,72	3,74	3,63
	<i>X (ex Twitter)</i>	416	3,48	3,45	3,11
	<i>Linkedin</i>	410	3,54	3,47	-
	<i>Instagram</i>	1.186	4,57	4,44	4,18
Sei complessivamente soddisfatta/o della qualità dei servizi di comunicazione?		1.472	4,20	4,11	3,91

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI URBINO CARLO BO 1506 - UFFICIO CONTROLLO DI GESTIONE
ESITI QUESTIONARI SOMMINISTRATI A STUDENTI ISCRITTI AL PRIMO ANNO

Sistemi informativi

		Frequenza	Università di Urbino 2023	Università di Urbino 2022	Università di Urbino 2020
Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai sistemi informativi:	Il portale <i>web</i> di Ateneo è facilmente navigabile	1.482	4,01	4,08	4,02
	Gli strumenti <i>on-line</i> per le operazioni collegate ai servizi personalizzati sono adeguati	1.405	4,09	4,15	4,09
	La connettività (<i>Wi-Fi</i>, rete <i>wireless</i>, prese corrente) è accessibile ed adeguata	1.407	3,12	3,41	3,93
Ritieni che gli strumenti di supporto digitale alla didattica (piattaforma <i>web</i>, lezioni <i>online</i>, <i>forum</i> e <i>blog</i>, ecc.) siano soddisfacenti		1.397	3,97	4,05	4,17
Sei complessivamente soddisfatta/o della qualità dei servizi dei sistemi informativi?		1.500	4,01	4,04	4,06

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI URBINO CARLO BO 1506 - UFFICIO CONTROLLO DI GESTIONE

ESITI QUESTIONARI SOMMINISTRATI A STUDENTI ISCRITTI AL PRIMO ANNO

Segreterie Studenti

		Frequenza	Università di Urbino 2023	Università di Urbino 2022	Università di Urbino 2020
Hai utilizzato i servizi <i>online</i> di supporto alla carriera studenti (es. presentazione Piano di Studio) nell'anno accademico corrente?	SI	1.053	68,82%	55,11%	54,78%
	NO	477	31,18%	44,89%	45,22%
Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai servizi di Segreteria <i>on-line</i> :	Il processo di immatricolazione è soddisfacente	1.053	4,14	4,23	4,03
	Le operazioni di segreteria <i>on-line</i> sono chiare e di semplice utilizzo	1.053	3,82	3,92	3,49
	Le informazioni <i>on-line</i> sulla carriera universitaria (piano degli studi, esami, modalità di pagamento delle tasse) sono adeguate	1.053	4,16	4,17	3,97
	Il processo di presentazione del Piano di Studio è completo/esauriente	1.053	4,22	4,25	4,04

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI URBINO CARLO BO 1506 - UFFICIO CONTROLLO DI GESTIONE
ESITI QUESTIONARI SOMMINISTRATI A STUDENTI ISCRITTI AL PRIMO ANNO

Segreterie Studenti

		Frequenza	Università di Urbino 2023	Università di Urbino 2022	Università di Urbino 2020
Ti sei rivolta/o agli sportelli della Segreteria Studenti nell'anno accademico corrente?	<i>Sì, in presenza</i>	434	28,37%	27,97%	/
	<i>Sì, a distanza (tramite ad es. Teams, Zoom)</i>	299	19,54%	17,43%	/
	<i>No</i>	797	52,09%	54,60%	/
Nel caso non ti fossi mai recata/o presso gli sportelli della Segreteria Studenti, qual è la ragione principale?	Uso strumenti alternativi allo sportello	111	13,93%	14,07%	29,14%
	Non ne ho avuto bisogno	594	74,53%	73,97%	59,08%
	Gli orari di apertura non sono adeguati	45	5,65%	6,66%	3,85%
	Lo sportello è lontano dalla sede delle lezioni	23	2,89%	2,44%	2,26%
	Il personale non è cortese	24	3,01%	2,86%	5,67%
Ti sei rivolta/o principalmente a	<i>Segreteria di Dipartimento o di Scuola</i>	358	48,84%	50,76%	52,79%
	<i>Segreteria Centrale</i>	375	51,16%	49,24%	47,21%
Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai servizi di Segreteria online o in presenza:	La Segreteria Studenti è capace di risolvere i problemi	733	3,95	3,97	3,23
	Gli orari di apertura dello sportello sono adeguati	/	/	/	3,34
Sei complessivamente soddisfatta/o della qualità del servizio ricevuto dalla Segreteria Studenti?		1.213	3,92	3,95	3,42

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI URBINO CARLO BO 1506 - UFFICIO CONTROLLO DI GESTIONE

ESITI QUESTIONARI SOMMINISTRATI A STUDENTI ISCRITTI AL PRIMO ANNO

Segreterie Studenti

		Frequenza	Università di Urbino 2023	Università di Urbino 2022	Università di Urbino 2020
Quali criticità hai riscontrato?	Tempi di risposta molto lunghi	907	3,22	3,28	/
	Orari di apertura non adeguati	907	3,22	3,41	/
	Scarsa chiarezza nelle informazioni fornite	907	3,27	3,31	/
	Difficoltà a fissare un appuntamento/ mettermi in contatto	907	3,04	3,14	/

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI URBINO CARLO BO 1506 - UFFICIO CONTROLLO DI GESTIONE
ESITI QUESTIONARI SOMMINISTRATI A STUDENTI ISCRITTI AL PRIMO ANNO

Servizi bibliotecari

		Frequenza	Università di Urbino 2023	Università di Urbino 2022	Università di Urbino 2020
Hai utilizzato i servizi bibliotecari di Ateneo (in presenza) per prestito e consultazione di volumi e riviste, nell'anno accademico corrente?	<i>Si</i>	431	28,17%	27,52%	18,32%
	<i>No</i>	1.099	71,83%	72,49%	81,68%
Quali sono le ragioni principali per cui non hai usufruito dei servizi bibliotecari di Ateneo per consultazioni e prestiti?	<i>Non conosco il servizio</i>	207	18,84%	19,92%	24,69%
	<i>Non ne ho bisogno</i>	722	65,70%	65,86%	59,14%
	<i>Non mi soddisfano</i>	38	3,46%	3,68%	4,02%
	<i>Frequento altre biblioteche extra-Ateneo</i>	132	12,01%	10,53%	12,15%
Hai utilizzato i servizi bibliotecari di Ateneo (in presenza) come aule studio, nell'anno accademico corrente?	<i>Si</i>	849	55,49%	54,05%	25,78%
	<i>No</i>	681	44,51%	45,95%	74,22%
Quali sono le ragioni principali per cui non hai usufruito dei servizi bibliotecari di Ateneo come aule studio?	<i>Non conosco il servizio</i>	130	19,09%	19,82%	23,89%
	<i>Non ne ho bisogno</i>	414	60,79%	61,56%	56,50%
	<i>Non mi soddisfano</i>	38	5,58%	6,11%	5,07%
	<i>Frequento altre biblioteche extra-Ateneo</i>	99	14,54%	12,51%	14,54%

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI URBINO CARLO BO 1506 - UFFICIO CONTROLLO DI GESTIONE
ESITI QUESTIONARI SOMMINISTRATI A STUDENTI ISCRITTI AL PRIMO ANNO

Servizi bibliotecari

		Frequenza	Università di Urbino 2023	Università di Urbino 2022	Università di Urbino 2020
Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai servizi bibliotecari per consultazione e prestiti:	Gli orari di apertura sono adeguati	431	4,40	4,49	4,42
	La disponibilità di volumi e riviste è esaustiva	431	4,49	4,58	4,40
Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai servizi bibliotecari come aule studio:	Gli orari di apertura sono adeguati	849	4,56	4,60	4,43
Ti ritieni soddisfatta/o rispetto ai servizi bibliotecari in presenza forniti dall'Ateneo?		886	4,59	4,63	4,37
Hai utilizzato i servizi di biblioteca digitale (banche dati, periodici elettronici, e-books) nell'anno accademico corrente?	<i>Si</i>	248	16,21%	14,40%	9,65%
	<i>No</i>	1.282	83,79%	85,60%	90,35%
Nel caso non avessi usufruito dei i servizi di biblioteca digitale (banche dati, periodici elettronici, ebooks), quali sono le ragioni principali?	<i>Non conosco il servizio</i>	432	33,70%	35,30%	41,11%
	<i>Non ne ho bisogno</i>	639	49,84%	48,20%	41,91%
	<i>Non mi soddisfano</i>	49	3,82%	3,28%	3,87%
	<i>Uso altre risorse/servizi online</i>	162	12,64%	13,22%	13,11%

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI URBINO CARLO BO 1506 - UFFICIO CONTROLLO DI GESTIONE
ESITI QUESTIONARI SOMMINISTRATI A STUDENTI ISCRITTI AL PRIMO ANNO

Servizi bibliotecari

		Frequenza	Università di Urbino 2023	Università di Urbino 2022	Università di Urbino 2020
Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai servizi di biblioteca digitale:	L'accesso alle risorse elettroniche (banche dati, periodici elettronici, e-books) è facile	248	4,20	4,23	4,02
	La disponibilità di risorse elettroniche (banche dati, periodici elettronici, e-books) è ampia	248	4,29	4,25	4,09
In riferimento agli aspetti considerati:	Ti ritieni soddisfatta/o rispetto al servizio di biblioteca digitale?	248	4,30	4,25	3,97
	Sei complessivamente soddisfatta/o della qualità dei servizi bibliotecari di Ateneo?	944	4,47	4,50	4,16

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI URBINO CARLO BO 1506 - UFFICIO CONTROLLO DI GESTIONE

ESITI QUESTIONARI SOMMINISTRATI A STUDENTI ISCRITTI AL PRIMO ANNO

Diritto allo studio

		Frequenza	Università di Urbino 2023	Università di Urbino 2022	Università di Urbino 2020
Conosci le iniziative e le strutture per il diritto allo studio disponibili per le/gli iscritte/i al tuo Ateneo?	<i>Si, conosco tutti i servizi in modo completo</i>	154	10,07%	10,40%	/
	<i>Si, ma non approfonditamente</i>	521	34,05%	33,62%	/
	<i>Conosco solamente alcuni servizi, ma questi in modo completo</i>	286	18,69%	19,41%	/
	No	569	37,19%	36,57%	41,63%
Ti ritieni soddisfatta/o dal supporto ricevuto dagli uffici/strutture (anche se non gestite direttamente dall'Ateneo) che gestiscono i servizi relativi al Diritto allo studio rispetto ai seguenti aspetti:	<i>Collegi/Residenze</i>	357	4,17	4,03	3,75
	<i>Mense</i>	482	4,16	4,06	3,69
	<i>Borse di studio</i>	405	4,34	4,33	4,10
	<i>Attività collaborazione studentesche (es. 150 ore)</i>	270	4,05	4,04	3,72
	<i>Attività di tutoraggio</i>	292	4,11	4,14	3,74
	<i>Chiarezza nei meccanismi di accesso, requisiti e scadenze previste</i>	545	4,02	3,99	3,85
Sei complessivamente soddisfatta/o della qualità dei servizi di diritto allo studio?	961	4,13	4,08	4,05	

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI URBINO CARLO BO 1506 - UFFICIO CONTROLLO DI GESTIONE
ESITI DEL QUESTIONARIO SOMMINISTRATO AGLI STUDENTI ISCRITTI AL PRIMO ANNO

Orientamento in entrata

	Università di Urbino 2023	Università di Urbino 2022	Università di Urbino 2020
Sei complessivamente soddisfatta/o della qualità del servizio di orientamento?	4,28	4,17	3,95

Infrastrutture e servizi di campus

Sei complessivamente soddisfatta/o della qualità delle infrastrutture e servizi di campus	4,28	4,31	4,19
--	-------------	-------------	-------------

Comunicazione

Sei complessivamente soddisfatta/o della qualità dei servizi di comunicazione?	4,20	4,11	3,91
---	-------------	-------------	-------------

Sistemi informativi

Sei complessivamente soddisfatta/o della qualità dei servizi dei sistemi informativi?	4,01	4,04	4,06
--	-------------	-------------	-------------

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI URBINO CARLO BO 1506 - UFFICIO CONTROLLO DI GESTIONE
ESITI DEL QUESTIONARIO SOMMINISTRATO AGLI STUDENTI ISCRITTI AL PRIMO ANNO

Segreterie Studenti

	Università di Urbino 2023	Università di Urbino 2022	Università di Urbino 2020
Sei complessivamente soddisfatta/o della qualità del servizio ricevuto dalla Segreteria Studenti?	3,92	3,95	3,42

Servizi bibliotecari

Sei complessivamente soddisfatta/o della qualità dei Biblioteche di Ateneo?	4,47	4,50	4,16
--	-------------	-------------	-------------

Diritto allo studio

Sei complessivamente soddisfatta/o della qualità dei servizi di diritto allo studio?	4,13	4,08	4,05
---	-------------	-------------	-------------

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI URBINO CARLO BO 1506 - UFFICIO CONTROLLO DI GESTIONE

ESITI QUESTIONARI SOMMINISTRATI A STUDENTI ISCRITTI AL PRIMO ANNO

Soddisfazione generale

		Frequenza	Università di Urbino 2023	Università di Urbino 2022	Università di Urbino 2020
Sei complessivamente soddisfatta/o della tua esperienza universitaria?	<i>Si</i>	159	89,61%	86,98%	89,28%
	<i>No</i>	1.371	10,39%	13,02%	10,72%
In riferimento a tutti gli aspetti considerati, si trascino sulla destra e si pongano in ordine di importanza i servizi di supporto dal più importante (1) al meno importante (7)	Diritto allo studio	570	37,25%	36,84%	8,25%
	Biblioteche	229	14,97%	17,11%	8,97%
	Comunicazione	188	12,29%	12,79%	20,61%
	Orientamento in entrata	187	12,22%	11,68%	11,50%
	Infrastrutture e servizi di campus	181	11,83%	10,49%	9,55%
	Segreterie	93	6,08%	5,29%	16,64%
	Sistemi informativi	82	5,36%	5,80%	24,48%

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI URBINO CARLO BO 1506 - UFFICIO CONTROLLO DI GESTIONE