



## 1. Valutazione del Sistema di Qualità dell'Ateneo

### 1. Sistema di AQ

Fonti:

Verbali del Senato Accademico (reperibili nel sito di ateneo alla sezione amministrazione trasparente)

Verbali del CdA (reperibili nel sito di ateneo alla sezione amministrazione trasparente)

Verbali del Nucleo di Valutazione

Verbali del Presidio di Qualità

Scheda Unica Annuale dei diversi CdS

Schede di Riesame

Relazioni annuali delle Commissioni Paritetiche

Dati sui principali risultati e l'utilizzo delle Rilevazioni delle opinioni degli studenti in Presidio di Qualità, Consiglio di Dipartimento, Consiglio di Cds (o Collegio della Scuola), Commissione Paritetica (Allegato E - Tabella 5 della presente relazione)

Audit dei CdS (vedere verbale allegato)

La valutazione del livello di maturazione raggiunto nell'Ateneo urbinato in termini di AQ può essere così sintetizzata: non si può ancora parlare di un vero e proprio sistema di AQ, anche se molti segmenti di un futuro sistema risultano implementati e ben funzionanti. Per entrare in una logica sistemica occorre che l'Ateneo diffonda la cultura della qualità in quelle nicchie in cui non è ancora penetrata e garantisca il flusso informativo tra tutti i segmenti e in particolare in quelli che collegano il Presidio di Qualità con il Senato Accademico e il Consiglio d'Amministrazione, organi che fino ad ora sono rimasti ai margini dall'AQ, nonostante l'adozione delle Politiche della qualità nel CdA e SA dell'aprile del 2013. Deve inoltre essere assicurata l'opportuna documentazione delle interazioni.

In dettaglio: le Commissioni Paritetiche hanno svolto un lavoro accurato, che non in tutti i casi è rifluito efficacemente nei Consigli di Cds, nei Collegi delle Scuole e quindi nei Consigli di Dipartimento grazie ai Gruppi di Riesame. Talvolta, è vero, le pur accurate analisi delle Commissioni Paritetiche e dei Gruppi di riesame si sono arrestate allo stato di proposta e non hanno portato a programmare interventi correttivi definiti nel numero e tempo. Questa manchevolezza, tuttavia, è stata già lodevolmente individuata dal Presidio di Qualità nel corso dell'Analisi dei Rapporti di Riesame dei CdS, come documentato dal Verbale della riunione dell'4.12.2014.

È possibile seguire l'accoglimento delle evidenze emerse dalle Relazioni delle CPDs per quanto riguarda le Rilevazioni delle opinioni degli studenti, grazie ad una Tabella (Tabella 5) approntata dal Nucleo di Valutazione e che ne documenta i passaggi in modo minuzioso. Purtroppo, però, nessuno ha pensato di predisporre uno strumento analogo per le altre evidenze, ciò che conduce a due ordini di conclusioni: da un lato, com'è comprensibile in un sistema non ancora a regime, non si osserva ovunque una chiara ed efficace distribuzione dei ruoli e delle responsabilità relativamente all'AQ, e le interazioni tra CPDs, Consigli di Corso di studio e Consigli di Dipartimento sono in parte legate alla soluzione delle criticità nella loro fase acuta; d'altro canto, però, l'assenza di documentazione - e dunque anche di trasparenza delle politiche e degli obiettivi - non esclude affatto che tale ricezione delle evidenze sia già diventata in alcuni casi materia per azioni correttive da parte degli organi addetti. Anzi, il


confronto diretto con diversi responsabili dei CdS ha permesso di verificare che a tale mancanza di documentazione fa emergere nei fatti l'esistenza segmenti consolidati del sistema di AQ.

Sembra invece mancata totalmente una presa in carico efficace e documentata dei rilievi del PQ da parte degli organi di governo: dai Verbali del Senato Accademico sembra evidente che i rilievi mossi dal PQ ai Dipartimenti e comunicati per conoscenza agli OO AA non hanno condotto a nessuna azione preventiva o correttiva da parte di questi ultimi, nonostante una Politica della qualità d'Ateneo sia stata adottata nell'aprile del 2013 da CdA e Senato Accademico.

Di conseguenza i piani d'azione risultano assai più presenti a livello di CdS – e peraltro senza la sistematicità necessaria – che non a livello di Ateneo. Non tutti gli stakeholder dell'Ateneo sono attivamente coinvolti nel sistema di Assicurazione della qualità: come evidenziato negli audit dei CdS, in diversi casi è risultato difficile o impossibile formare le Commissioni Paritetiche per mancanza di disponibilità degli studenti, mentre l'interazione con le componenti del Mondo del lavoro risultano ancora in gran parte affidate a rapporti personali di docenti e non hanno luogo in una sede istituzionale e in una modalità documentabile a livello dei CdS. Centrale sembra essere il ruolo esercitato dal PQ, ruolo che si va progressivamente precisando sia per le responsabilità "a valle", cioè nei confronti di CPDs, Consigli di Corso di studio e Consigli di Dipartimento, sia per le responsabilità "a monte", cioè nei confronti degli organi di governo. Fin dall'aprile 2013 il PQ ha costituito una Struttura di consulenza della SUA, una sottocommissione incaricata di monitorare gli esiti delle rilevazioni sui laureandi e laureati e gli esiti sulle indagini occupazionali. A partire dalla fine del 2014 il PQ ha dato l'avvio ad una efficace attività di monitoraggio e valutazione sui piani d'azione dei diversi CdS, e, più recentemente, nella nuova composizione assunta nel febbraio 2015, si è fatto promotore di una serie di richieste nei confronti degli OO.AA., richieste che dovrebbero consentire la piena operatività del PQ stesso secondo la Politica della qualità d'Ateneo adottata nell'aprile 2013. Fino a tutto il 2014, invero, l'attività del PQ è stata assai più limitata di quanto previsto dalla Politica di qualità dell'Ateneo, in particolare per quanto riguarda il promuovere l'attività di formazione verso i responsabili della qualità ai diversi livelli, nonché l'assicurare il corretto flusso delle informazioni tra i diversi protagonisti dell'AQ.

Come risulta dai verbali, il Nucleo di Valutazione ha mantenuto un costante rapporto con il governo dell'Ateneo, in particolare invitando frequentemente alle proprie riunioni il Direttore generale, dott. Botteghi.

Documenti allegati:

-  Audizioni\_del\_11\_06\_2015.pdf Audit.CdS [Inserito il: 09/07/2015 09:58]

## **2. Qualità della formazione a livello di ateneo**

### **1. Attrattività dell'offerta formativa**

L'andamento generale delle immatricolazioni negli ultimi tre anni (2011/2012 - 2012/2013 - 2013/2014) appare costante e stabilizzato nell'anno accademico 2013/2014 in 2390. Rispetto alle numerosità massime e minime di riferimento si segnala che, con alcune eccezioni che verranno di seguito specificate, il numero di immatricolati si pone correttamente rispetto ai massimi e minimi indicati. I corsi on line si mostrano generalmente con numeri di immatricolati piuttosto bassi rispetto ai minimi, sebbene questo dato sia sostanzialmente fisiologico. La L-14 risulta inferiore alla numerosità minima ed in calo, mentre la L-36 dopo un calo sensibile si mostra in ripresa. Al contrario, la numerosità degli immatricolati per la L-22 si evidenzia per essere pari al doppio della numerosità massima indicata, 1.5 volte il numero massimo per la L-11 e decisamente superiore ai massimi (circa 200 contro 150) per la L-13.

Le tendenze in corso mostrano un comportamento difforme per area. L'area GEPS appare complessivamente in calo, l'area UMANISTICA globalmente stabile e quella SCIENTIFICA sostanzialmente in crescita. Si segnala che per l'A.A. 2012/2013 i dati degli immatricolati non sono in linea né con l'anno accademico precedente né con quello successivo, e mostrano picchi in aumento e in diminuzione; l'anomalia in alcuni casi è spiegabile con l'introduzione di test d'ingresso sperimentale che ha comportato un calo significativo.

Le criticità riscontrabili riguardano la elevatissima numerosità degli immatricolati di almeno due corsi triennali (L-22 ed L-11) che dovrebbero porre note di cautela relative alla sostenibilità per quanto concerne le strutture e la docenza. Al contrario due corsi (L-34 ed LMR-02) risultano particolarmente esigui in numerosità sebbene rappresentino delle storiche peculiarità di questo ateneo.

Per quanto attiene al bacino di provenienza geografica degli immatricolati si segnala un calo degli studenti che provengono dalla regione Marche compensato da aumenti di studenti della Sicilia, Puglia e delle province romagnole, tradizionali territori di origine degli studenti urbinati. Non risultano a questo Nucleo di Valutazione obiettivi specifici per questo aspetto.

Il tasso di abbandono al primo anno risulta essere nella serie analizzata (coorti del 2011/2012 - 2012/2013) pari al 12,6% e 14,7% a livello di Ateneo, mentre per gli aspetti analitici sui singoli CdS ed in confronto con il dato nazionale, si rilevano dalle schede ANVUR i seguenti dati:

Per due corsi (LMR-02 e LM 14) l'abbandono risulta pari a 0%;

il tasso di abbandono di LM-59 risulta 10 volte inferiore rispetto al dato nazionale, per LM-13 (F) e L-11 il dato è nettamente migliore.

Sono in linea, con valori migliori, i corsi L-18, LM-87, LMG-01, L-31, L-20, con una buona rappresentanza di tutte le aree, analogamente per quanto rilevabile per i risultati in linea col dato nazionale, seppur con peggiore valore assoluto, come nei corsi: L-2, LM-13 (CTF), LM-77, LM-37.

Valori nettamente peggiori relativamente agli abbandoni tra il primo ed il secondo anno, non in termini assoluti ma in quanto circa doppi rispetto al valore nazionale, sono rilevabili per i corsi: LM-6, LM-78, LM-62.

I dati riportati in tabella ANVUR relativi a LM-77 non consentono un'analisi confrontabile. Non è stato possibile risalire, in base alla documentazione fornita a questo NVI, ai tassi di abbandono negli anni di iscrizione successivi al secondo e la durata media degli studi, in ambito di Ateneo e per corso di studio.

Relativamente agli elementi distintivi dell'offerta formativa rispetto al contesto di riferimento si ribadisce quanto già rilevato nel punto uno (sistema di AQ) per i corsi inerenti professioni regolamentate da ordini.

## 2. Sostenibilità dell'offerta formativa

L'indicatore DID per gli anni 2013/2014 (dato pari 46.332) e 2014/2015 (dato pari a 41.496) è sempre superiore al numero di ore di didattica effettive (rispettivamente 40.474 e 41.222).

Ove necessario, i corsi prevedono attività didattiche integrative inserite nei rispettivi RAD.

Dalle rilevazioni effettuate attraverso i questionari sulle opinioni degli studenti frequentanti per l'a.a. 2013/2014 risulta un giudizio molto positivo, superiore all'80%.

Relativamente al rapporto docenti studenti si segnalano squilibri per carenza di docenti rispetto agli iscritti, rispetto ai valori medi nazionali, per i CdS:

LM-6 (14,9 contro 4,8 ed un numero di curricula - 3 - molto più alto rispetto alla media nazionale di 1,3);

LM-13 (F) (15,5/11,8, aspetto particolarmente rilevante considerate le necessità della classe di laurea europea di svolgimento di attività di laboratorio);

L-11 (23,4/17,1 con numero di curricula pari al doppio della media nazionale);

LM-68 (6,7/3,9);

L-24 (26/20,9);

LM-67 (8,3/3,5);

Occorre segnalare la mancanza di dati relativi alla LM-77.

Il problema di mantenimento delle soglie minime nell'immediato può essere riferito alle previsioni di pensionamento (o di scadenza per gli RTD e cessazione per docenti a contratto) relative all'A.S. 2016. Tali criticità riguardano:

LMG/01 (2/15); L-39/40 (3/9); LM-51 (2/7); LM-59 (1/6); LM-13 (F) (2/15); LM-13 (CTF)

(1/15). Da questo emerge la necessità di urgente rimpiazzo dei ruoli (11) qualora si scelga di mantenere inalterata la offerta formativa.

L'analisi della documentazione disponibile per quanto concerne le previsioni di pensionamento

ed il realizzarsi di possibili ulteriori future criticità, porta a rilevare che:

- tra i corsi che già risultano avere gli squilibri sopraindicati nel rapporto studenti/docenti, la L-24 prevede una perdita a tre anni di 2/9 tra i docenti incardinati nel corso.
- tra i corsi non compresi nel precedente elenco di squilibrio, si sottolineano le situazioni di criticità a 3 e a 5 anni (senza ricomprendere le criticità immediate) per i seguenti corsi: LMG/01 (ulteriori 2 e 4); L-14 (0 + 2); L-18 (0 + 1); LM-77 (0 + 2 complessivamente tra i due corsi); L-39/40 (1 + 1); LM-87 (0 + 1); L-36 (0+2); L-11 (0+2); L-19 (0+3); LM-85bis (0+1); L-24 (0+2); L-10 (1+2); LM-14/14 (0+1); LM-89 (1+0); L-20 (1+1); LM-59 (1+0); LM-78 (1+0); LMR-02 (1+0); L-13 (3+1); L-34 (3+1); LM-74 (2+0); L-2 (0+1); L-29 (2+0); LM-6 (0+1); LM-13 (complessivo F e CTF) (1+2); L-22 (0+2); LM-68 (0+1).

I numeri qui riportati non possono non allarmare il NdV per la possibilità che si verifichino situazioni di non sostenibilità dell'offerta formativa diffuse, qualora l'Ateneo non si doti con urgenza di un piano strategico volto al reclutamento di ruoli docenti con particolare riguardo ai SSD di base e caratterizzanti che verrebbero a trovarsi privi di docenza.

### 3. Organizzazione dei servizi di supporto allo studio

Relativamente ai servizi di segreteria, dalla documentazione a disposizione risulta che gli uffici individuati come totalmente o parzialmente coinvolti nelle funzioni di servizi di segreteria agli studenti sono:

- Servizio Ricerca w Relazioni Internazionali (Uff. Ricerca - Uff. Relazioni Int.li - Uff. Knowledge transfer) : n. 6 unità
- Servizio Segreterie studenti (Area Umanistica - GEPS - Scientifica- Segr. Fano - Segr. Pesaro) : n. 32 unità
- Area Processi Formativi (Uff. Alta Formazione Post Laurea e pergamene - Uff. Offerta Form) = n. 15 unità
- Servizio Sistema Bibliotecario d'Ateneo ( Area Umanistica - GEPS - Scientifica e Fondazione "Carlo e Marise Bo") = 35 unità

Il totale complessivo risulta pari ad 88 UNITA'.

Rapporto tecnici amministrativi (88) - studenti (13810 al 30/6/14): 1/157

Rapporto tecnici amministrativi (88) - docenti (di ruolo: 346 al 31/12/14 - fonte MIUR): 1/4

Sebbene il numero assoluto di personale coinvolto nei processi possa ritenersi adeguato, non è possibile, per tutte le figure professionali coinvolte, risalire alla esclusiva attività dedicata agli studenti. Ferma restando questa nota, si ritiene che la struttura organizzativa possa rispondere qualitativamente e quantitativamente alla domanda effettiva.

Non è stato possibile per questo NVI risalire ad informazioni relative alla adeguatezza dei tempi di svolgimento dei servizi dedicati agli studenti, così come non risulta possibile esprimere valutazione sulla qualità dei servizi generali o specifici a singoli o gruppi di CdS.

Il personale equivalente a tempo pieno, dedicato ai servizi di orientamento ed assistenza in ingresso risulta, agli atti, essere costituito da n. 3 unità. A tale numero corrisponde un numero pari a 2100 utenti, senza distinzione tra i servizi in ingresso e quelli in itinere. Non potendo verificare l'entità, in termini qualitativi, della prestazione erogata, si riterrebbe sufficiente il servizio se fosse riferito ad assistenza in ingresso, mentre appare inadeguato (anche qualora i 2100 utenti fossero tutti per servizi in itinere) per i servizi in itinere, considerato il numero di corsi attivi e la numerosità della popolazione studentesca.

Non risultano, come accennato, presenti servizi di orientamento ed assistenza dedicati unicamente in itinere.

Riguardo ai servizi dedicati alla formazione all'esterno e alla mobilità internazionale, si segnala che la totalità delle scuole risulta essere dotata di un delegato ai programmi Erasmus e LLP. In data 10/10/2014 la Agenzia Nazionale Erasmus Plus/LLP Italia, ente ministeriale, risulta aver effettuato una verifica al servizio di mobilità internazionale di Ateneo relativa al Controllo Finanziario delle pratiche di mobilità ERASMUS nell'a.a. 2012/2013 ed il Monitoraggio della gestione finanziaria e amministrativa in corso, approvando senza riserve l'operato della struttura.

I dati relativi all'orientamento e assistenza in uscita, dati che nel caso in esame non distinguono tra orientamento in uscita e job placement, fanno rilevare la presenza di 2 unità di

personale per un numero complessivo di utenti pari a 250. Anche senza distinguere tra i due compiti, appare evidente la necessità di rafforzare questo aspetto di servizio di supporto.

#### **4. Adeguatezza della dotazione infrastrutturale e tecnologica dedicata**

Relativamente alla adeguatezza della dotazione di aule si segnala una capienza complessiva pari ad 8550 posti in ambienti dotati di almeno 20 posti. Il numero pare adeguato alle necessità. Non viene fornita a questo NVI indicazione sulla capienza massima delle aule a disposizione dell'Ateneo. Da una analisi di questo NVI risalente al giugno 2011 risulta che vi siano n.1 aula con capienza massima pari a 326 posti, n.1 con 300 posti e n.1 con 225. Da questi numeri emerge la sostanziale impossibilità di garantire posti a sedere in condizioni di piena frequenza per quei corsi che superano il numero di 326 studenti iscritti ad un determinato anno di un determinato corso.

Valutando anche i contenuti tecnologici delle singole aule, si rileva che nel 2011 venivano fornite indicazioni relative alla disponibilità di videoproiezione nella quasi totalità delle aule dell'Ateneo. Ove confermato, questo dato risulta apprezzabile.

Il numero di postazioni dedicate allo studio individuale - 714 su 13810 studenti iscritti - (ovvero 1/20 circa) appare ampiamente insufficiente.

Per quanto concerne la adeguatezza di aule attrezzate, vengono fornite a questo NVI informazioni relative a postazioni in rete, pari a 366. Si ritiene che questo dato non possa compiutamente consentire una valutazione adeguata, stante che già da alcuni anni la rete wireless è ampiamente diffusa in Ateneo ed al giorno d'oggi gli studenti sono autonomamente dotati di dispositivi elettronici che consentono la navigazione (opportunamente protetta) attraverso la connessione alla rete wireless di ateneo. A giudizio di questo NVI sarebbe più opportuno rilevare la consistenza e le dotazioni dei laboratori per quei corsi che prevedono obbligatoriamente o per i quali è estremamente opportuno/consigliabile lo svolgimento di attività di laboratorio. Indirettamente (questionario di soddisfazione degli studenti e schede del riesame), infatti, si può rilevare una critica carenza di postazioni di laboratorio e/o di carenze di dotazione che limitano fortemente la possibilità di svolgimento delle attività teorico pratiche, per altro praticamente sempre molto gradite agli studenti. Questa problematica risulta particolarmente evidente in alcuni casi nell'ambito dell'area scientifica e sovente si compensa alla carenza infrastrutturale grazie alla abnegazione del personale docente e tecnico che deve impegnarsi nello svolgere attività didattiche reiterate dividendo i corsi, anche ad elevata numerosità di iscritti, in molteplici sottogruppi.

Non vengono fornite direttamente indicazioni sulla adeguatezza della dotazione di edifici per la didattica, ambienti di vita quotidiana della didattica ed arredi. Anche per questo punto occorre fare riferimento ad altre fonti, come sopra indicato. In generale la situazione non fornisce elementi di particolare critica. Tuttavia vi sono realtà, ancora in ambito scientifico, che rendono non sufficiente questo aspetto, sia per la vetustà delle dotazioni che per la numerosità dei corsi non completamente compatibile con le infrastrutture. Nelle aule di edifici più vecchi e meno sottoposti ad aggiornamento in quanto non patrimonio diretto di Ateneo, il problema è maggiormente sentito. Non sono invece in alcun modo rilevabili informazioni relative alla dotazione degli spazi comuni.

### **3. Qualità della formazione a livello dei CdS**

#### **1. Piano di audizione**

**E' stato svolto nell'ateneo un piano di audizione dei singoli CdS?**

E' stato progettato, ma non ancora svolto.

#### **Breve descrizione della metodologia**

Durante l'anno 2014 nei mesi di maggio, settembre e ottobre il POA ha svolto incontri con i

responsabili a livello di corso di studio e aperti al personale docente e tecnico amministrativo coinvolti nella redazione dei rapporti di riesame. Questa attività è stata tuttavia svolta non a livello di singoli corsi di studio ma in sede collegiale con tutti i responsabili di tutti i corsi di studio. Un piano di audizioni è stato progettato ma non ha avuto attuazione. Con riferimento alle attività formative del 2014 il NdV ha dato corso nel 2015 ad un piano di audizioni che ha riguardato un terzo dei corsi programmando per tempi successivi l'audizione dei responsabili dei corsi rimanenti.

## **2. Coerenza tra la domanda di formazione espressa dal sistema professionale di riferimento, obiettivi formativi dichiarati dai CdS e risultati di apprendimento previsti**

### **1. La metodologia usata per accertare tale coerenza è ritenuta pienamente adeguata**

**Testo:** Sulla base dei dati ricavabili dalle SUA-CdS e dalle audizioni dei responsabili dei corsi svolte dal Nucleo, risulta che per i profili professionali che hanno come riferimento ordini della relativa categoria vi sia stato un confronto per definire la coerenza richiesta. Tale coerenza appare meno presente nel caso di corsi che non hanno come riferimento ordini professionali.

**Punteggio:** 4

### **2. Gli obiettivi formativi sono formulati secondo le Linee guida europee**

**Testo:** Tutti i corsi utilizzano i descrittori. In qualche caso è stata tenuta presente la specifica normativa europea.

**Punteggio:** 5

### **3. Il sistema professionale di riferimento e gli altri stakeholder sono stati identificati con precisione, facendo riferimento al quadro normativo aggiornato e garantendo la rappresentatività a livello regionale, nazionale e/o internazionale**

**Testo:** L'identificazione del sistema professionale di riferimento ecc. risulta essere stata possibile unicamente nel caso di professioni regolamentate. Al di fuori di tali ipotesi l'identificazione risulta meno definita e limitata ad un contesto locale.

**Punteggio:** 3

### **4. Esistono dati quantitativi sugli sbocchi occupazionali dei laureati del CdS aggiornati agli ultimi 3 anni**

**Testo:** Unica fonte è AlmaLaurea. Peraltro la delibera con cui è stata adottata la politica della qualità di ateneo reca la previsione di un monitoraggio degli sbocchi occupazionali rimesso alle cure del Presidio di qualità, il quale ha costituito una apposita commissione, allo scopo, della cui attività il Nucleo non ha notizia.

**Punteggio:** 3

### **5. Esistono relazioni analitiche sui profili professionali in uscita provenienti da esperti o da organizzazioni esterne all'ateneo**

**Testo:** Salvo alcune eccezioni, non esistono relazioni del genere.

**Punteggio:** 2

### **6. Sono state svolte negli ultimi tre anni attività di consultazione con soggetti del sistema professionale di riferimento e altri stakeholder, sia ai fini di ricognizione della domanda di formazione che di monitoraggio dell'efficacia dei percorsi formativi**

**Testo:** Considerata la diversità tra professioni regolamentate, con un proprio ordine professionale, e quelle non regolamentate, nel complesso l'attività di consultazioni può dirsi svolta pur con diverso grado di dettaglio.

**Punteggio:** 4

Documenti allegati:



Audizioni\_del\_11\_06\_2015.pdf [Inserito il: 18/07/2015 13:34]

### **3. Miglioramento continuo nei CdS**

**1. I Riesami dei CdS individuano i problemi più rilevanti, ne analizzano le cause, propongono le soluzioni e, una volta che queste vengono adottate, ne valutano l'efficacia**

**Testo:** Nel complesso i riesami hanno svolto costruttivamente il processo di miglioramento continuo seppur con diversi gradi di interazione con i soggetti coinvolti. Più difficile esprimersi sull'efficacia delle soluzioni adottate particolarmente per quanto riguarda gli aspetti strategici della offerta formativa del singolo CdS.

**Punteggio:** 3

]

### **4. Modalità e risultati della rilevazione dell'opinione degli studenti frequentanti e, se effettuata, dei laureandi**

#### **1. Obiettivi della rilevazione/delle rilevazioni**

Lo scopo dell'indagine è di conoscere le opinioni degli studenti frequentanti e non frequentanti sulla docenza, sull'organizzazione e sulle strutture dell'Università, al fine di individuare i fattori che facilitano od ostacolano l'apprendimento da parte degli studenti stessi, sia in termini di svolgimento dell'attività didattica sia con riguardo alle condizioni logistiche in cui la stessa si compie. L'indagine, effettuata garantendo l'anonimato degli studenti intervistati, è stata impostata muovendo dai giudizi a livello di singole discipline (insegnamenti) ed aggregando poi i giudizi per Corso di Laurea, Dipartimento e Ateneo, con lo scopo di conoscere e migliorare, là dove lo si ritenga necessario, le modalità didattiche e logistiche di svolgimento dei singoli corsi e dell'offerta complessiva.

#### **2. Modalità di rilevazione**

La rilevazione è stata effettuata mediante somministrazione on-line. Il questionario si è reso accessibile allo studente tramite la propria area personale o tramite la registrazione agli esami di profitto, e la compilazione ha costituito un filtro necessario per chiudere la registrazione all'esame stesso. Naturalmente, più registrazioni ad uno stesso esame a causa di risultato negativo non hanno richiesto più compilazioni del questionario. D'altro canto, tutti gli studenti che intendevano sostenere un esame – dunque anche gli studenti fuori-corso – hanno dovuto compilare il questionario. Anche questo ultimo dato è da tenere presente: la valutazione degli studenti in corso è "inquinata" da valutazioni di studenti fuori-corso relative ad anni accademici passati.

I dati sono stati acquisiti presso l'Ufficio Offerta formativa corsi di I e II livello, Anagrafe Nazionale degli Studenti dell'Area Processi Formativi tramite gestione del dataset del questionario on-line. Tali dati sono stati quindi elaborati dall'Ufficio di Supporto, che ha provveduto a fornire i dati al Presidio di Qualità e al Nucleo di Valutazione.

L'indagine rileva l'universo degli studenti che nel corso dell'A.a. 2013-14 si sono iscritti a un esame dell'Ateneo urbinato.

Il questionario utilizzato è tratto dall'Allegato IX del recente Documento Anvur - Autovalutazione, Valutazione e Accreditamento del Sistema Universitario Italiano. La rilevazione dell'opinione degli studenti è suddivisa in 5 schede, seguite dalle schede per la rilevazione dei laureandi, dei laureati e dei docenti sulla didattica. L'Ateneo di Urbino ha scelto

di far compilare la Scheda n. 1, che qui si prende in considerazione, per ogni insegnamento all'atto dell'iscrizione all'esame.

Documenti allegati:



Questioni.ANVUR.indagine.13-14.pdf Questionari ANVUR utilizzati per l'indagine 2013/2014 [Inserito il: 30/04/2015 17:18]

### 3. Risultati della rilevazione/delle rilevazioni

Il rapporto fra numero di insegnamenti rilevati e numero di insegnamenti attivati, tra numero dei questionari ricevuti e studenti è riassunto nella tabella allegata a partire dall'a.a. 2000-01. Saltano all'occhio il vero e proprio balzo in avanti del numero degli insegnamenti rilevati e dei questionari compilati in seguito all'adozione delle nuove procedure on-line.

Sintesi dei livelli di soddisfazione degli studenti

In generale la rilevazione con le nuove modalità permette di evidenziare le seguenti tendenze complessive:

- si abbassano decisamente diverse medie d'Ateneo rispetto all'a.a. scorso;
- aumentano i quadranti mediani ("Più No che Sì" e "Più Sì che No");
- diminuiscono i quadranti estremi ("Decisamente No" e "Decisamente Sì");
- laddove le medie di Ateneo vengono mantenute ciò avviene per l'accumulo delle risposte sulla "mediocrità alta" a spese degli altri quadranti;
- la rilevazione degli studenti non frequentanti registra alcuni giudizi estremamente severi soprattutto relativamente alla reperibilità del docente e alla disponibilità del materiale didattico. Questi dati potrebbero essere influenzati, nel caso, dalla scarsa reperibilità del docente sul web dipartimentale. In controtendenza, il miglioramento del dato sulle conoscenze preliminari. Per quanto riguarda le attività didattiche integrative, il deciso aumento delle risposte (da 7.000 a 24.000) legato alle nuove procedure consiglia di considerare questo dato come il primo di una nuova serie attendibile.

Insegnamento

1 Le conoscenze preliminari possedute sono risultate sufficienti per la comprensione degli argomenti previsti nel programma d'esame?

La prima informazione richiesta dal questionario permette di contestualizzare il profilo e le caratteristiche principali degli studenti rispondenti all'ingresso nel sistema universitario urbinato.

L'autopercezione degli studenti in merito alle conoscenze preliminari possedute per comprendere gli argomenti trattati (domanda INS. 01 da confrontare con 2.E.3) è un indicatore che è andato migliorando dopo una fase di preoccupante calo fino al 2009/10. Nel 2013-14 gli studenti frequentanti che ritengono di possedere (più o meno ampiamente) conoscenze sufficienti per la comprensione degli insegnamenti trattati sono il 78,3% - quasi 7 punti percentuale meglio dell'anno prima (che a sua volta migliorava la prestazione precedente di 5 punti); quelli non frequentanti addirittura l'84,8%. In particolare, il dato oscilla fra il 62,2% dei frequentanti DISBEF e il 90,8% dei non frequentanti DIGIUR. Quest'ultimo dato è forse da ricondurre alla presenza di un alto numero di studenti già parzialmente professionalizzati e da iscritti a una seconda laurea.

2 Il carico di studio dell'insegnamento è proporzionato ai crediti assegnati?

La seconda domanda è centrata sugli aspetti organizzativi dell'erogazione didattica, aspetti che presentano in genere qualche criticità nel nostro Ateneo. L'impatto del 25% in più di studenti frequentanti ha portato a un deciso abbassamento della media d'Ateneo relativa agli studenti frequentanti, con una vistosa tendenza alla mediocrità per quanto riguarda il rapporto fra carico e CFU assegnati (INS. 02 da confrontare con 2.C.7) Sostanzialmente, sono diminuiti i dati estremi - "Decisamente No" passa da 5,67% a 3,89%, "Decisamente Sì" passa da 48,96%



a 32,67% – mentre sono aumentati proporzionalmente i dati medi – “Più No che Sì” passa da 11,57% a 13,62%, “Più Sì che No” passa da 33,80% a 49,82%.

Per quanto riguarda gli studenti non frequentanti, la media d’Ateneo rimane sostanzialmente analoga a quella dello scorso anno grazie ad un accumulo verso la “mediocrità alta” (“Più Sì che No” 48,20% rispetto al 33,80% dei frequentanti dell’anno scorso, “Decisamente Sì” 38,95% rispetto a 48,96%): in pratica il 15% in più di “Più Sì che No” viene guadagnato a spese di “Decisamente Sì” (10%) e dei quadranti negativi (5%).

3 Il materiale didattico (indicato e disponibile) è adeguato per lo studio della materia?

Il materiale didattico indicato e disponibile era ritenuto soddisfacente l’anno scorso da quasi l’88% dei frequentanti, quest’anno dall’87% (confronto tra INS.03 da confrontare con 2.C.10). Con una grande differenza: la già citata tendenza generale alla mediocrità. Diminuiscono infatti i giudizi estremamente negativi di quasi 1 punto percentuale, diminuiscono parimenti gli estremi positivi di oltre il 17%, aumenta la mediocrità bassa di 2 punti e soprattutto la mediocrità alta del 16%. Decisamente più severi i giudizi espressi dai 12.000 non frequentanti che giudicano globalmente negative le indicazioni sul materiale didattico per il 23% e riversano sulla mediocrità alta quasi il 53% delle preferenze.

4 Le modalità di esame sono state definite in modo chiaro?

La domanda INS.04 (da confrontare con 2.C.3.) si riferisce all’esplicitazione delle modalità in cui si svolgono gli esami. Per quanto riguarda gli studenti frequentanti si osserva un globale innalzamento dei risultati positivi con una spiccata tendenza verso la mediocrità alta: tutti i quadranti diminuiscono di qualche punto percentuale, mentre il quadrante “Più Sì che No” aumenta dell’11%. In particolare da notare il miglioramento di DIGIUR e DISTEVA. Situazione completamente diversa per gli studenti non frequentanti: qui diminuisce del 26% il quadrante più positivo, si innalza la mediocrità alta (+24%) ma anche la mediocrità bassa (quasi +3%). Complessivamente la media d’Ateneo si abbassa notevolmente e in maniera preoccupante per DISB e soprattutto DISBEF.

Docenza

5 Gli orari di svolgimento di lezioni, esercitazioni e altre eventuali attività didattiche sono rispettati?

Le risposte positive a questa domanda (confrontata con 2.C.9) rimangono globalmente pari a quelle dello scorso anno (da 94,67% a 93,86%) e questo potrebbe essere considerato un risultato soddisfacente. Va tuttavia rilevato un importante spostamento dall’eccellenza alla “mediocrità alta” (“Più Sì che No” 37,89% rispetto al 20,47% dell’anno scorso, “Decisamente Sì” 55,97% rispetto a 73,28%).

6 Il docente stimola / motiva l’interesse verso la disciplina?

I docenti dell’Ateneo (DOC.06 da confrontare con 2.C.5.) sono ritenuti capaci di stimolare l’interesse per la disciplina (con buon recupero del DISBEF, che si allinea alla media d’Ateneo e performance sopra la media di DIGIUR). In generale, la media d’Ateneo rimane sostanzialmente analoga a quella dello scorso anno grazie ad un accumulo verso la “mediocrità alta” (“Più Sì che No” 42,97% rispetto al 34,33% dell’anno scorso, “Decisamente Sì” 43,30% rispetto a 47,58%): in pratica il quasi 9% in più di “Più Sì che No” viene guadagnato a spese di “Decisamente Sì” (4,3%) e dei quadranti negativi (4.4).

7 Il docente espone gli argomenti in modo chiaro?

Questa domanda rileva un ambito che solitamente costituisce il maggior punto di forza per il nostro Ateneo, dal punto di vista della soddisfazione degli studenti. Ciò viene solo parzialmente confermato dalla presente rilevazione. La chiarezza nell’esposizione (DOC.07) passa da un apprezzamento globale dell’85% a quello dell’86% dei rispondenti. Mutano però in modo sensibile le proporzioni tra i due quadranti positivi: “Più Sì che No” che l’anno scorso raccoglieva il 32,45% passa quest’anno al 43,86%, mentre “Decisamente Sì” passa dal 53,08% al 43,51%. Ciò porta ad un abbassamento della media d’Ateneo nonostante la

diminuzione delle percentuali dei quadranti negativi.

8 Le attività didattiche integrative (esercitazioni, tutorati, laboratori, etc...) sono utili all'apprendimento della materia?

La valutazione della risposta alla presente domanda deve tener conto anzitutto della straordinaria variazione del numero dei rispondenti che passano da 7.000 a 24.000. Ciò è dovuto probabilmente al fatto che questi corsi risultavano di difficile rilevazione con le modalità precedenti. Dal punto di vista della completezza della rilevazione si tratta pertanto di un miglioramento degno di nota. Volendo confrontare a tutti i costi questo dato con quello precedente, si dovrebbe concludere che la media d'Ateneo peggiora sensibilmente (quadranti positivi da 89,33% a 83,85%), ma forse è più corretto considerare questa come la prima media di una serie attendibile.

9 L'insegnamento è stato svolto in maniera coerente con quanto dichiarato sul sito Web del corso di studio?

La domanda DOC.09 (da confrontare con 2.C.2.) considera uno degli aspetti organizzativi all'erogazione della didattica – la coerenza tra presentazione dei contenuti dell'insegnamento prima nel Vademecum ed ora sul sito Web del Corso di studio. Tradizionalmente questi aspetti hanno costituito uno dei punti di forza del nostro Ateneo secondo la valutazione degli studenti frequentanti. Ancora una volta la media qui è piuttosto elevata e costante anche per quei Dipartimenti che evidenziano criticità su altre dimensioni. Se i due quadranti positivi globalmente migliorano addirittura la prestazione (da 89,71% a 93,33%), cambia però la loro proporzione: "Più Sì che No" che l'anno scorso raccoglieva il 29,70% passa quest'anno al 47,71%, mentre "Decisamente Sì" passa dal 60,01% al 45,62%. Diminuiscono contestualmente le percentuali dei quadranti negativi. Per quanto riguarda i singoli Dipartimenti, DISBEF, DISTEVA, DIGIUR passano sopra la media d'Ateneo raggiungendo in questa posizione il DISTI.

10 Il docente è reperibile per chiarimenti e spiegazioni?

Il DOC.10 prende in considerazione l'effettiva reperibilità dei docenti, un dato valutato in modo molto differente da studenti frequentanti e non frequentanti. Per quanto riguarda gli studenti frequentanti assistiamo addirittura ad un miglioramento globale della performance d'Ateneo, ottenuta, al solito, grazie ad un accumulo verso la "mediocrità alta" ("Più Sì che No" 42,45% rispetto al 31,22% dell'anno scorso, "Decisamente Sì" 50,37% rispetto a 60,44%): in pratica l'oltre 11% in più di "Più Sì che No" viene guadagnato a spese di "Decisamente Sì" (10%) e dei quadranti negativi (1%).

Notevolmente più severo il giudizio degli studenti non frequentanti. Più di 27 studenti ogni 100 lamentano la mancanza di effettiva reperibilità dei docenti decidendo una media d'Ateneo preoccupante. Il dato, come già rilevato, potrebbe dipendere anche da deficit, ridondanze e farraginosità nella comunicazione via web.

Interesse

11 E' interessato/a agli argomenti trattati nell'insegnamento?

L'ultima domanda della prima somministrazione attuata con le nuove procedure ANVUR riguarda l'interesse nei confronti dei singoli insegnamenti frequentati.

L'inversione di tendenza degli ultimi anni, con una stabilizzazione su livelli piuttosto soddisfacenti sembra subire un ridimensionamento. È ben vero che la somma dei risultati positivi aumenta, tra gli studenti frequentanti, dall'88% all'89%, tuttavia la media d'Ateneo diminuisce in forza della diversa distribuzione nei due quadranti positivi: l'eccellenza perde 10 punti percentuali, mentre la mediocrità alta ne guadagna quasi 12. Drastico il giudizio dei non frequentanti che abbassa di un altro 8% il risultato del quadrante più alto e che riserva 16,5% ai giudizi negativi (27,3%, è la punta negativa del DISBEF).

Documenti allegati:

#### **4. Utilizzazione dei risultati**

I dati raccolti sono stati trasmessi ai Direttori dei Dipartimenti e delle Scuole, affinché potessero prenderne visione, discuterne nelle Commissioni Paritetiche e diffonderli ai docenti ed ai responsabili dei Corsi di Laurea, allo scopo di poter considerare possibili azioni di intervento secondo le linee guida AVA.

I dati inoltrati ai Dipartimenti e alle Scuole presentano un maggior livello di dettaglio rispetto a quelli qui elaborati, al fine di consentire alle strutture competenti riflessioni più approfondite per quanto di loro competenza.

In particolare va rilevato il lavoro estremamente dettagliato svolto dalle Commissioni paritetiche dei diversi CdS che hanno prodotto proposte di intervento e azioni correttive.

#### **5. Punti di forza e di debolezza relativamente a modalità di rilevazione, risultati della rilevazione/delle rilevazioni e utilizzazione dei risultati**

L'anno accademico 2013-14 è stato il primo anno di completa attuazione delle nuove procedure di rilevazione richieste dall'ANVUR nel quadro del nuovo sistema di Assicurazione della Qualità degli Atenei (sistema AVA – Autovalutazione, Valutazione periodica, Accreditamento), così come definite nella "Proposta operativa per l'avvio delle procedure di rilevamento dell'opinione degli studenti per l'A.A. 2013-2014". Tale completa attuazione è stata preceduta dalla positiva sperimentazione del secondo semestre dell'a.a. 2012-13, ed è coincisa anche con cambiamenti nel questionario utilizzato e nei tempi di somministrazione del questionario. Inoltre, se si eccettua la sperimentazione del semestre scorso, per la prima volta l'unità principale di analisi non è stata la Facoltà, ma il Dipartimento, cosa che non permette sempre un confronto con gli anni accademici precedenti.

Soprattutto, però, occorre tenere in considerazione che le diverse modalità di somministrazione che hanno ampliato in modo straordinario la platea dei rispondenti: in primo luogo aumentando di oltre il 25% l'universo dei questionari degli studenti frequentanti che passano da 18.000-19.000 a 24.410; in secondo luogo, aggiungendo per la prima volta alle opinioni degli studenti frequentanti, 12.103 questionari di studenti non frequentanti.

Il cambiamento dell'universo di riferimento, che comprende per la prima volta l'opinione di studenti che hanno probabilmente carriere meno regolari e più motivi di insoddisfazione ha comportato un deciso scostamento degli esiti di soddisfazione rispetto agli anni precedenti, come era stato peraltro previsto dalla Relazione dell'anno scorso.

L'indagine rileva l'universo degli studenti che nel corso dell'A.a. 2013-14 si sono iscritti a un esame dell'Ateneo urbinato.

#### **6. Ulteriori osservazioni**

##### **4b. Modalità e risultati della rilevazione dell'opinione degli studenti**

**frequentanti e, se effettuata, dei laureandi** (Parte facoltativa secondo le Linee Guida 2015)

##### **1. Efficacia nella gestione del processo di rilevazione da parte del PQ e livello di soddisfazione degli studenti**

##### **2. Presa in carico dei risultati della rilevazione**

## 5. Qualità della ricerca dipartimentale (parte facoltativa)

### 2. Valutazione della performance

#### 1. Valutazione della performance

Con riguardo al Ciclo della performance il Nucleo di Valutazione / OIV dell'Università degli Studi di Urbino Carlo Bo, secondo quanto previsto dal d.lgs. n. 150/2009, nel 2014 ha assolto alle seguenti funzioni:

- 28 gennaio 2014, predisposizione del Sistema di misurazione e valutazione in sede di prima applicazione, in prima applicazione, nel mese di gennaio 2014;
- 13 marzo 2014, monitoraggio di avvio del ciclo della performance 2014/2016, gestione delle performance per l'annualità 2014;
- 20 maggio 2014, monitoraggio del funzionamento complessivo del sistema della valutazione, della trasparenza e integrità dei controlli interni, monitoraggio sull'assegnazione degli obiettivi organizzativi e individuali e l'elaborazione e la comunicazione della relazione annuale sullo stato del sistema di valutazione;
- 30 maggio 2014 validazione della "Relazione sulla performance 2013" approvata dal Consiglio di Amministrazione e pubblicazione sul sito istituzionale dell'amministrazione;
- 26 novembre 2014 monitoraggio sulla valutazione del grado di conseguimento degli obiettivi individuali e sull'erogazione dei premi;
- fine 2014, avvio della realizzazione dell'indagine annuale 2014 sul personale dipendente volta a rilevare il livello di benessere organizzativo ed il grado di condivisione del sistema di valutazione, nonché la rilevazione della valutazione del proprio superiore gerarchico da parte del personale; indagine conclusa e presentata dal Direttore generale a tutto il personale nei primi mesi del 2015, e successiva trasmissione dei dati all'A.N.AC.

In merito alle reazioni degli organi di governo dell'ateneo sulle nuove Linee guida sulla gestione integrata del ciclo della performance pubblicate dall'ANVUR il 20 Maggio 2015 sul proprio sito istituzionale (<http://www.anvur.org>), il NVI rileva che le medesime sono state tenute in debito conto e anticipatamente nella predisposizione del Ciclo della Performance 2015/2017.

### 3. Raccomandazioni e suggerimenti

#### 1. Raccomandazioni e suggerimenti

1) Questo NVI ritiene di dover segnalare a tutti gli attori del sistema di AQ dell'Ateneo la necessità di un sostanziale miglioramento nei flussi di informazione sia in orizzontale che in verticale ponendo particolare attenzione all'opera di sensibilizzazione al problema della qualità. Infatti si è constatata in non pochi casi, come emerso nel corso delle audizioni tenute dal NVI, scarsa reattività sul piano formale al flusso di informazioni provenienti dalle CPDs e indirizzate ai livelli organizzativi superiori del sistema di AQ. D'altro canto si è potuto anche constatare il dato negativo costituito dalla pluralità di corsi di studio attribuiti ad una medesima CPDs, spesso unica a livello di dipartimento, dato questo che sicuramente non favorisce il processo di AQ.

2) Riguardo alle informazioni che devono essere messe a disposizione del NVI, non si può non rilevare la necessità che tutti i dati vengano elaborati e sintetizzati, secondo le indicazioni e le richieste del NVI, dagli uffici e strutture che li detengono, e non semplicemente ritrasmessi incompleti e senza alcuna elaborazione, come avvenuto in alcuni casi ai fini della presente relazione. Si rende pertanto evidente come sia imprescindibile per l'autonomia e l'efficace operatività del NVI potersi avvalere di una struttura di supporto adeguata alle necessità di acquisizione e di elaborazione dei dati.

3) Il Nucleo di valutazione raccomanda agli organi di ateneo di porre particolare attenzione, considerata l'evoluzione della composizione dell'organico della docenza, alla sostenibilità dell'offerta formativa provvedendo per tempo in sede di programmazione alle opportune azioni compensative e/o correttive. Allo stesso tempo andrà attentamente valutata la struttura dell'offerta formativa in relazione alle numerosità minime e massime di riferimento, apportando le opportune modifiche in funzione di una sua più equilibrata composizione e sostenibilità.