

ALLEGATO N. 1
AL VERBALE DEL CCDL IN INFORMATICA APPLICATA
N. 40 DEL 17/01/2012

ULTERIORI CONVALIDE

ANZELLOTTI PIERLUIGI

Vista l'istanza presentata; vista la dichiarazione rilasciata in data 28/12/2011 da D-Tech Electronic S.r.l. di Francavilla al Mare (CH), il Sig. Anzellotti Pierluigi, iscritto, per l'a.a. 2011/12, quale studente fuori corso del III anno del Corso di Laurea in Informatica Applicata (percorso online) - classe 26 - curriculum Sistemi Multimediali Integrati, viene dispensato dai Tirocini, Stage, Laboratori con l'attribuzione di 9 CFU.

BRUNDU JACOPO

Vista l'istanza presentata; visto l'attestato ECDL (IT 1612740) rilasciato da AICA in data 17/05/2010, il Sig. Brundu Jacopo, iscritto, per l'a.a. 2011/12, al I anno del Corso di Laurea in Informatica Applicata - classe L-31, viene dispensato dai Seminari, Tirocini e Stage con l'attribuzione di 4 CFU (5 DF).

CAMPANI MATTEO

Vista l'istanza presentata; vista la dichiarazione rilasciata in data 27/04/2011 da PERIGEO S.r.l. di Modena (MO), il Sig. Campani Matteo, iscritto, per l'a.a. 2011/12, al III anno del Corso di Laurea in Informatica Applicata (percorso online) - classe 26 - curriculum Sistemi Multimediali Integrati, viene dispensato dai Tirocini, Stage, Laboratori con l'attribuzione di 9 CFU.

CESARINI CARLO

Vista l'istanza presentata; vista la dichiarazione rilasciata in data 21/11/2011 da ONAOSI di Perugia (PG), il Sig. Cesarini Carlo, iscritto, per l'a.a. 2011/12, al I anno del Corso di Laurea in Informatica Applicata (percorso online) - classe L-31, viene dispensato dai Seminari, Tirocini e Stage con l'attribuzione di 9 CFU.

CINGOLANI ANDREA

Vista l'istanza presentata; vista la certificazione della University of Cambridge - Entry Level Certificate in English (ESOL) di livello B1, data dell'esame giugno 2008, il Sig. Cingolani Andrea, iscritto, per l'a.a. 2011/12, al II anno del Corso di Laurea in Informatica Applicata - classe L-31, viene dispensato dall'esame di Lingua Inglese (3 CFU).

DENISI DANIELE

Vista l'istanza presentata; visto il certificato IFTS rilasciato in data 30/01/2007, il Sig. Denisi Daniele, iscritto, per l'a.a. 2011/12, al I anno del Corso di Laurea in Informatica Applicata - classe L-31, viene dispensato dai Seminari, Tirocini e Stage con l'attribuzione di 9 CFU.

DI CARLO MICHELE

Vista l'istanza presentata; visto l'attestato ECDL (IT 1585684) rilasciato da AICA in data 11/02/2011, il Sig. Di Carlo Michele, iscritto, per l'a.a. 2011/12, al I anno del Corso di Laurea in Informatica Applicata - classe L-31, viene dispensato dai Seminari, Tirocini e Stage con l'attribuzione di 4 CFU (5 DF).

DOIMO ALESSANDRO

Vista l'istanza presentata; vista la dichiarazione rilasciata da Applied Materials Italia S.r.l. di Olmi di San Biagio di C.ta (TV), il Sig. Doimo Alessandro, iscritto, per l'a.a. 2011/12, quale studente del I anno del Corso di Laurea in Informatica Applicata (percorso online) - classe L-31, viene dispensato dai Seminari, Tirocini e Stage con l'attribuzione di 9 CFU.

DORE CRISTINA

Vista l'istanza presentata; visto l'attestato ECDL (IT 1249861) rilasciato da AICA in data 15/12/2008, la Sig.ra Dore Cristina, iscritta, per l'a.a. 2011/12, al I anno del Corso di Laurea in Informatica Applicata - classe L-31, viene dispensata dai Seminari, Tirocini e Stage con l'attribuzione di 4 CFU (5 DF).

ERMEDI LUIGI

Vista l'istanza presentata; visto l'attestato ECDL (IT 1709688) rilasciato da AICA in data 27/04/2011, il Sig. Ermedi Luigi, iscritto, per l'a.a. 2011/12, al I anno del Corso di Laurea in Informatica Applicata - classe L-31, viene dispensato dai Seminari, Tirocini e Stage con l'attribuzione di 4 CFU (5 DF).

MARTINECZ FLAVIA

Vista l'istanza presentata; visto l'attestato ECDL (IT 1576668) rilasciato da AICA in data 10/05/2010, la Sig.ra Martinecz Flavia, iscritta, per l'a.a. 2011/12, al I anno del Corso di Laurea in Informatica Applicata - classe L-31, viene dispensata dai Seminari, Tirocini e Stage con l'attribuzione di 4 CFU (5 DF).

RUSPINI MIRKO

Vista l'istanza presentata; visto l'attestato ECDL (IT 1656677) rilasciato da AICA in data 25/01/2011, il Sig. Ruspini Mirko, iscritto, per l'a.a. 2011/12, al I anno del Corso di Laurea in Informatica Applicata - classe L-31, viene dispensato dai Seminari, Tirocini e Stage con l'attribuzione di 4 CFU (5 DF).

VITALE FERRUCCIO

Viste le istanze presentate; visto il certificato rilasciato nel luglio 2008 da OPSA, visto il certificato rilasciato in data 11/10/2004 da Zone - H, visto il certificato rilasciato nel novembre 2001 da Cisco Systems, visto il certificato rilasciato nel dicembre 2001 da Cisco Systems, visto il certificato rilasciato in data 10/08/2001 da Oracle, il Sig. Vitale Ferruccio, iscritto, per l'a.a. 2011/12, quale studente fuori corso del III anno del Corso di Laurea in Informatica Applicata (percorso online) - classe 26 - curriculum Sistemi Multimediali Integrati, viene dispensato dai Tirocini, Stage, Laboratori con l'attribuzione di 9 CFU. In relazione alla richiesta di riconoscimento della prova di idoneità Lingua Inglese previo sostenimento di almeno quattro esami in Lingua Inglese, non si procede ad alcun riconoscimento in quanto l'esame di Sistemi Informativi Multimediali non risulta essere stato interamente sostenuto in Lingua Inglese.

PASSAGGI DI CORSO

GATTABUIA ADRIANO

Vista l'istanza presentata, al Sig. Gattabuia Adriano si concede, per l'a.a. 2011/12, il passaggio dal Corso di Laurea in Informatica Applicata (percorso online) - classe L-31 al II anno del Corso di Laurea in Informatica Applicata (percorso in presenza) - classe L-31 con la convalida delle iscrizioni ai corsi comuni ottenute.

MANDOLONI EMANUELE

Vista l'istanza presentata, visto l'attestato di servizio rilasciato in data 24/11/2011 dal Comando del Quarto Stormo dell'Aeronautica Militare, al Sig. Emanuele Mandoloni si concede, per l'a.a. 2011/12, il passaggio dal Corso di Laurea in Informatica Applicata (percorso online) - classe 26 - al fuori corso del III anno del Corso di Laurea in Informatica Applicata (percorso in presenza) - classe 26 - curriculum Sistemi Integrati Hardware/Software, con la convalida delle frequenze ai corsi comuni ottenute e degli esami comuni sostenuti. Lo studente viene inoltre dispensato dai Tirocini, Stage, Laboratori con l'attribuzione di 9 CFU.

SALIS FRANCESCO

Vista l'istanza presentata, al Sig. Salis Francesco si concede, per l'a.a. 2011/12, il passaggio dal Corso di Laurea Specialistica a ciclo unico in Chimica e Tecnologia Farmaceutiche - classe 14/S - al I anno del Corso di Laurea in Informatica Applicata - classe L-31, con la convalida degli esami seguenti: Lingua Inglese per Lingua Inglese (3 CFU); Fisica per Fisica I (6 CFU); Biologia Animale quale corso a scelta dello studente con l'attribuzione di 5 CFU. All'atto dell'iscrizione al II anno, previa esplicita richiesta, si renderà operante l'ulteriore convalida degli esami seguenti: Fisica per Fisica II (6 CFU), Istituzioni di Matematica/Statistica Medica per Probabilità e Statistica Matematica (6 CFU).

NUOVE ISCRIZIONI

ALTABELLI LUCA

Vista la carriera percorsa presso l'Università degli Studi dell'Aquila e il successivo trasferimento presso l'Università degli Studi di Roma "La Sapienza" presso la Facoltà di Ingegneria, Corso di Laurea in Ingegneria Meccanica (decaduto dalla qualità di studente); visto l'art. 17 comma 4 del Regolamento Didattico di Ateneo, visto l'attestato di qualifica professionale rilasciato dalla Regione Umbria in data 08/08/1999, visto l'Attestato rilasciato dall'Accademia Europea degli Effetti Speciali in data 04/08/1999, il Sig. Altobelli Luca è ammesso, per l'anno accademico 2011/12, al II anno del Corso di Laurea in Informatica Applicata (percorso on-line) - classe L-31, con la convalida degli esami seguenti: Analisi matematica I per Analisi matematica (12 CFU); Fisica I per Fisica I (6 CFU); Lingua Inglese (colloquio) per Lingua Inglese (3 CFU); Geometria e Algebra per Matematica Discreta (6 CFU); Meccanica Razionale quale corso a scelta dello studente (12 CFU); Fisica II per Fisica II (6 CFU); Calcolo delle Probabilità per Probabilità e Statistica Matematica (6 CFU) e la dispensa dai Seminari, Tirocini e Stage (9 CFU).

CARAVAGGIO EMILIANO

Vista la carriera percorsa presso l'Università Politecnica delle Marche, Facoltà di Ingegneria, Corso di Laurea in Ingegneria Elettronica - classe 9 (rinunciato in data 03/10/2011), visto l'art. 15 del Regolamento Didattico di Ateneo, il Sig. Caravaggio Emiliano è ammesso, per l'a.a. 2011/12, al I anno del Corso di Laurea in Informatica Applicata (percorso online) - classe L-31, con la convalida degli esami seguenti: Fisica Sperimentale e Fisica Generale per Fisica I (6 CFU), Lingua straniera (Inglese) per Lingua Inglese (3 CFU), Elementi di Elettronica e Misure Elettroniche quali corsi a scelta dello studente (12 CFU).

Nota per lo studente:

- Lo studente dovrà iscriversi all'appello dell'esame di Matematica Discreta in coerenza con il piano degli studi di Informatica Applicata. Il docente titolare dell'insegnamento terrà conto che la Commissione Didattica ha valutato possibile la convalida dell'esame di Geometria (23/30) per Matematica Discreta (4 CFU) previa prova integrativa di

Matematica Discreta (2 DF: insiemi dotati di una operazione, insiemi dotati di due operazioni).

CONTE RICCARDO

Vista la Laurea in Economia Aziendale - Orientamento Manageriale - conseguita presso questa Università in data 05/04/2006; vista la carriera percorsa presso questa Università, Facoltà di Scienze e Tecnologie, Corso di Laurea in Informatica Applicata - classe 26 (rinunciato in data 03/11/2011), visto l'art. 15 del Regolamento Didattico di Ateneo, il Sig. Conte Riccardo, è ammesso, per l'a.a. 2011/12, al I anno del Corso di Laurea in Informatica Applicata (modalità part-time) - classe L-31, con la convalida degli esami seguenti: Lingua Inglese (3 CFU), Storia Economica, Matematica Finanziaria e Tecnica Bancaria quali corsi a scelta dello studente (12 CFU).

GAMBERA ALESSANDRO

Vista la Laurea in Scienze Biologiche - indirizzo Biologico - Ecologico - conseguita presso l'Università degli Studi di Trieste in data 15/07/2005; il Sig. Gambera Alessandro è ammesso, per l'a.a. 2011/12, al I anno del Corso di Laurea in Informatica Applicata - classe L-31, con la convalida degli esami seguenti: Fisica e Laboratorio di Fisica per Fisica I (6 CFU), colloquio di Lingua Inglese per Lingua Inglese (3 CFU), Ecologia Applicata quale corso a scelta dello studente (12 CFU). All'atto dell'iscrizione al II anno, previa esplicita richiesta, si renderà operante l'ulteriore convalida degli esami seguenti: Fisica e Laboratorio di Fisica per Fisica II (6 CFU), Metodi Matematici e Statistici per Probabilità e Statistica Matematica (6 CFU).

**INTEGRAZIONE ALL'ALLEGATO N. 1
AL VERBALE DEL CCDL IN INFORMATICA APPLICATA
N. 39 DEL 06/12/2011**

Per mero errore materiale, la pratica in calce non è stata inclusa nell'allegato n. 1 al verbale del CCdL in Informatica Applicata n. 39 del 6 dicembre 2011.

PASSAGGI DI CORSO

MINUCCIANI VITTORIO

Vista l'istanza presentata, vista la Laurea in Sociologia conseguita presso questa Università in data 19/12/2001 ed i precedenti curricula seguiti presso l'Università degli Studi di Torino, Corsi di Laurea in Ingegneria Elettronica e Scienze dell'Informazione, vista la delibera del Consiglio del Corso di Laurea in Informatica Applicata n. 7 del 14/12/2004, al Sig. Minucciani Vittorio si concede, per l'a.a. 2011/12, il passaggio dal Corso di Laurea in Informatica Applicata (percorso in presenza) - classe 26 - curriculum Sistemi Multimediali Integrati al fuori corso del III anno del Corso di Laurea in Informatica Applicata (percorso online) - classe 26 - curriculum Sistemi Multimediali Integrati, con convalida delle iscrizioni ai corsi comuni ottenute e degli esami seguenti: Teoria ed Applicazione delle Macchine Calcolatrici per Algoritmi e Strutture Dati (7 CFU), Analisi Matematica I per Analisi Matematica (12 CFU), Architettura degli Elaboratori per Architettura degli Elaboratori (8 CFU), Fisica I per Fisica Generale (8 CFU), prova di conoscenza della Lingua Inglese per Lingua Inglese (4 CFU), Algebra (s) e Geometria per Matematica Discreta (5 CFU), Teoria ed Applicazione delle Macchine Calcolatrici e colloquio integrativo di Programmazione degli Elaboratori per Programmazione degli Elaboratori (7 CFU), Economia Politica, Sociologia Economica e colloquio integrativo di Economia e Gestione dell'Impresa per Economia e Gestione dell'Impresa (6 CFU), Informatica Giuridica per Informatica Giuridica e Diritto dell'Informatica (6 CFU), Linguaggi e Applicazioni Multimediali per Linguaggi e Applicazioni Multimediali (6 CFU), Statistica, Metodi Quantitativi per le Scienze Sociali e colloquio integrativo di Probabilità e Statistica Matematica per Probabilità e Statistica Matematica (6 CFU), Sociologia I e Comunicazione d'Impresa quali corsi a scelta dello studente (9 CFU). Lo studente viene inoltre dispensato dai Tirocini, Stage, Laboratori con l'attribuzione di 9 CFU.

Regolamento Coppa Pacioli 2012

- Art. 1. Ogni squadra è formata da 7 studenti, di cui uno con funzione di “capitano” ed uno con funzione di “consegnatore”. Capitano e consegnatore devono essere persone diverse. I vari ruoli saranno chiariti nel seguito di questo regolamento. Gli studenti devono essere regolarmente iscritti presso l’Istituto che rappresentano.
- Art. 2. Dei componenti di ogni squadra, tre devono essere iscritti al massimo al quarto anno, fra i quali uno al massimo al terzo anno.
- Art. 3. La gara dura due ore e consiste nella risoluzione di 24 problemi nei 120 minuti a disposizione.
- Art. 4. I componenti di ogni squadra possono collaborare tra di loro nella risoluzione degli esercizi. Non si possono usare libri, appunti, calcolatrici ed altri strumenti di calcolo o di comunicazione; in particolare non ci devono essere dispositivi elettronici nelle vicinanze dei tavoli delle squadre.
- Art. 5. All’inizio della gara, il testo dei problemi viene consegnato ai capitani (con una copia per ogni componente della squadra) insieme ai foglietti su cui indicare le risposte. Accanto ad ogni problema è indicato quanti punti vale il problema stesso.
- Art. 6. Eventuali chiarimenti sul testo dei problemi (ma solo sul testo) possono essere richiesti al tavolo delle spiegazioni unicamente dai capitani e durante i primi 30 minuti di gara.
- Art. 7. Durante i primi 10 minuti di gara ogni squadra deve scegliere il suo “problema jolly”. La decisione dev'essere comunicata (entro i 10 minuti) dal capitano al tavolo della giuria su apposito foglietto. Ogni punteggio ottenuto dalla squadra su quel problema da quel momento in poi (punteggio del problema, eventuali bonus o penalizzazioni) viene moltiplicato per due. Ogni squadra deve avere un “problema jolly”: trascorsi i 10 minuti senza comunicazioni da parte del capitano, viene assegnato d’ufficio il primo problema della lista.
- Art. 8. Ogni problema ha come risposta un intero compreso tra 0000 e 9999. Quando una squadra ritiene di aver risolto un certo problema, scrive su uno degli appositi foglietti forniti il numero del problema e la risposta (solo la risposta, non i passaggi che hanno portato a ricavarla). La risposta deve essere indicata scrivendo unicamente le quattro cifre del numero, senza lasciare indicati eventuali prodotti, esponenti, ecc. (ad esempio se la risposta è 45, indicare 0045 e non 5×9 o $32 + 13$).

- Art. 9. Il foglietto viene poi portato dal consegnatore al tavolo di consegna. Appena possibile, la giuria valuta la correttezza della risposta.
- Art. 10. Se la risposta è sbagliata, la squadra perde 10 punti, ma può tornare a pensare allo stesso problema, fornendo successivamente un'altra risposta.
- Art. 11. Se la risposta è giusta, la squadra guadagna un numero di punti pari al valore del problema più un bonus, che dipende da quante squadre hanno già fornito la risposta giusta a quel problema. Ovviamente gli eventuali punti di penalizzazione maturati precedentemente sullo stesso problema rimangono.
- Art. 12. I bonus assegnati per l'ordine di consegna di risposta corretta sono di 20 punti per la squadra che lo risolve per prima, 15 punti per la seconda, 10 punti per la terza, 8 punti per la quarta, 6 punti per la quinta, 5 punti per la sesta, 4 punti per la settima, 3 punti per l'ottava, 2 punti per la nona, 1 punto per la decima.
- Art. 13. Un ulteriore bonus viene assegnato alle prime squadre che risolvono tutti i problemi correttamente, indipendentemente dalle risposte sbagliate fornite strada facendo. Per questo vengono assegnati nell'ordine 100 punti alla prima squadra, 60 alla seconda, poi 40, 30, 20, e 10.
- Art. 14. Se una squadra consegna due volte una risposta giusta allo stesso problema, prende una sola volta il punteggio. Se invece consegna più volte risposte sbagliate ad uno stesso problema, subisce più volte la penalizzazione di 10 punti. La penalizzazione viene assegnata anche se una squadra consegna una risposta sbagliata ad un problema al quale ha già fornito la risposta corretta.
- Art. 15. Al termine del tempo assegnato, viene compilata la classifica in base ai punteggi accumulati fino a quel momento. In caso di parità prevale la squadra che per prima ha consegnato la risposta giusta all'ultimo problema della lista; se nessuna l'ha risolto si passa al penultimo, e così via.

Allegato 3

Relazione 2011: Valori indicatori

COD	Nome	S	Range		Attuale		Data	Precedente	
			Min	Max	F2F	OnL		F2F	OnL
I1	Efficacia attività di promozione	+	0	100	80	35	agosto 2011	78	11
I2	Attrattività interna del CdL	+	0	100	68	55	gennaio 2011	80	66
I3	Attrattività esterna del CdL	+	0	-	42	35	gennaio 2011	65	40
Dati sottostimati per effetto delle iscrizioni ad anni successivi al primo, che non figurano in questo computo.									
I4	Efficienza attività di orientamento	+	0	-	6159		agosto 2011	5834	
I5	Efficacia attività di orientamento	+	0	1	0,21	0,19	agosto 2011	0,11	0,19
I6	Fruizione iscrizioni on-line Percentuale docenti	+	0	100	45	67	agosto 2011	32	67
I7	strutturati	+	0	100	45	38	agosto 2011	54	41
I8	Opportunità di approfondimento	+	0	-	10	0	settembre 2011	9	0
I9	Rispetto calendario	-	0	-	3,4	1	ottobre 2011	3,2	2,7
I10	Copertura programma	+	0	100	99,2	95,6	ottobre 2011	98,5	100
I11	Efficacia insegnamento	+	-1	+1	0,03	0,01	agosto 2011	0,1	0,01
Dati 2009/10 corretti in occasione de Riesame del 17 gennaio 2012, per errore materiale nel calcolo dell'indicatore.									
I12a	Fruizione didattica face to face	+	0	100	70		agosto 2011	80	
I12b	Fruizione didattica online	+	0	-		92	agosto 2011		87
I13	Pianificazione tesi	-	0	-	0,5	0	agosto 2011	0,6	0
I14	Efficienza interna	+	0	-	2	1	agosto 2011	2	1,4
I15	Distanza appelli	+	1	-	19	16	agosto 2011	19	14
I16a	Distribuzione appelli	-	0	100	3,8		agosto 2011	7,4	
I16b	Distribuzione appelli	-	0	100		12	agosto 2011		18,6
I17a	Compattezza calendario didattico	+		12	4,3		agosto 2011	3,4	

I17b	Fruibilità calendario didattico	+	0	1		0,6	agosto 2011		0,6
I18	Disponibilità tirocini	+	0	-		56	agosto 2011	52	
I19	Mobilità studenti	+	0	100		2	agosto 2011	2	
I20	Disponibilità laboratori	+	0	100		100	agosto 2011	100	

L'indicatore quantifica in percentuale la probabilità di trovare posto in laboratorio durante le esercitazioni libere. Pertanto viene calcolato come complemento della probabilità di trovare il laboratorio completamente pieno.

I21	Consistenza biblioteca	+	0	-		231	agosto 2011	224	
I22a	Adeguatezza infrastrutture	+	0	4		2,4	agosto 2011	2,7	
I22b	Adeguatezza piattaforma	+	0	4		2,9	agosto 2011		2,8
I23	Consistenza emeroteca	+	0	-		1007	agosto 2011	646	
I24	Completezza sito web	-	0	-		67	agosto 2011	72	514
I25	Fruizione sito web	-	0	-		179	agosto 2011	178	1160
I27	Disponibilità Tutor	+	0	-		-	agosto 2011		151

L'eliminazione dell'indicatore I27 è giustificata dal fatto che, poiché il servizio di tutorato è stato esternalizzato e gestito direttamente dalla Facoltà di Scienze e Tecnologie, il CdL non ha diretto controllo sull'attività dei tutors ed inoltre lo stesso servizio viene svolto dal Manager Didattico.

I28	Durata media degli studi	+	0	-		4,4	agosto 2011	5,6	3,4
-----	--------------------------	---	---	---	--	------------	-------------	-----	-----

L'indicatore è calcolato sulla base delle rilevazioni di AlmaLaurea sui profili dei laureati 2008. La durata degli studi (media in anni) a livello nazionale su tutte le lauree della classe 26 (cui appartiene il CdL) è 5,2.

I29	Efficienza esterna	+	0	-		30	agosto 2011	27	4
I30	Efficacia esterna	+	0	100		100	agosto 2011	100	

Dati basati su interviste fatte ad un anno dalla laurea. L'efficacia è calcolata come percentuale degli studenti laureati che, ad un anno dalla laurea, hanno trovato lavoro o intrapreso nuovi percorsi di studio. Ogni anno il dato viene calcolato ad agosto e si basa sui laureati nel periodo che va dall'agosto di 2 anni prima all'agosto dell'anno precedente. La popolazione di laureati su cui si stima l'efficacia esterna è quella quantificata dall'indicatore "Efficienza esterna" stimato per l'anno precedente.

I31	Percentuale questionari compilati	+	0	100		52	agosto 2011	31	53
I32	Reclami reiterati	-	0	-		0	agosto 2011	1	
I33	Tempo soluzione non conformità	-	0	-		18,7	agosto 2011	24gg	
I34	Numero di azioni di miglioramento	+	0	-		5	agosto 2011	11	
I35	Frazione NC di origine interna	+	0	1		0,9	agosto 2011		0,6

Allegato 1
Relazione 2011: analisi soddisfazione del cliente
Test di valutazione della didattica
a.a. 2010/2011

In conformità a quanto previsto nell'Ist. 7.1, tecniche di indagine della *customer satisfaction* sono state applicate per monitorare la soddisfazione degli studenti regolarmente iscritti sia al percorso online (OnL) che al percorso in presenza (F2F). La presente relazione analizza gli aspetti peculiari di ciascun percorso comparandone i dati, evidenziandone, ovunque possibile, i trend rispetto all'anno precedente e proponendo delle riflessioni sui risultati emersi.

Inoltre, in seguito all'osservazione "8.4 - Analisi dei dati" in occasione della VII-09, al fine di evidenziare commenti, osservazioni di dati di fatto e suggerimenti è stata predisposta la seguente legenda:

- [RIS]: per commenti ai risultati ottenuti a fronte di particolari azioni intraprese in passato
- [COMM]: per commenti e osservazioni di dati di fatto
- [SUGG]: per suggerimenti volti al miglioramento continuo ed utilizzati come input al verbale di riesame per la definizione di nuovi obiettivi e/o per l'eventuale apertura di AP/AC ovunque ritenuto opportuno

I [RIS] e i [SUGG] che si ritengono importanti come input al verbale di riesame sono sottolineati.

Si noti che laddove gli studenti abbiano espresso un parere in merito a diversi aspetti, è stata utilizzata la scala di giudizio compresa tra 0 e 10.

Dati compilazione.

Osservando i dati degli scorsi anni accademici è possibile rilevare le seguenti percentuali di compilazione da parte degli studenti: a.a. 2002/03 - 33,7%; a.a. 2003/04 - 22,5%; a.a. 2004/05 - 22,65%. A seguito di appositi provvedimenti messi in atto a partire dall'a.a. 2005/06 per sensibilizzare gli studenti si è registrato un significativo incremento della percentuale di compilazione del questionario: a.a.2005/06: F2F 54% e OnL 57%; 2006/07: F2F 49,2% e OnL 52,5%; 2007/08: F2F 41% e OnL 55%; a.a. 2008/09: F2F 48% OnL: 57%; 2009/10: F2F 31% e OnL 53%.

[COMM] Nell'a.a. 2010/11 la percentuale di compilazione dei questionari si è attestata al 52% nel percorso in presenza e 36% nel percorso online.

Il decremento nella percentuale di compilazione dei questionari da parte degli studenti del percorso online è probabilmente dovuta al fatto che la compilazione del questionario da parte degli studenti online avviene in maniera del tutto asincrona rispetto al momento della somministrazione del test a differenza di quanto avviene per gli studenti del percorso in presenza.

[SUGG - AP110] Affinché il campione di studenti del percorso online che si sottopone al questionario continui ad essere statisticamente rilevante, si suggerisce l'invio di comunicazioni via e-mail da parte del Manager Didattico che, fungendo da promemoria, sollecitino la compilazione del test nel periodo dedicato alla compilazione stessa.

In ogni modo i dati e le osservazioni a seguire possono costituire comunque un punto di partenza attendibile per porre in essere azioni di monitoraggio e miglioramento.

Gli studenti del CdL: profilo, distribuzione e orientamento

Studenti F2F					Studenti OnL				
	07/08	08/09	09/10	10/11		07/08	08/09	09/10	10/11
L. Scientifico	22%	11%	31%	27%	L. Scientifico	27%	33%	24%	28%
ITIS	41%	52%	37%	37%	ITC	22%	14%	17%	11%
ITC	24%	30%	20%	25%	ITIS	41%	41%	48%	47%
IPSIA	--	--	6	4%	L. Classico	2%	3%	--	3%
L. Linguistico	--	--	--	--	ITCG	4%	2%	2%	--
I. D'Arte	2%		--	--	I. Aeronautico	2%	--	--	--
ITCG	7%	2%	3%	6%	S. Magistrale	--	--	--	--
I. Aeronautico	--	--	--	--	L. Linguistico	--	2%	--	3%
L. Classico	2%	2%	--	--	IPSIA	--	2%	7%	3%
Altro	--	2%	--	--	Altro	2%	2%	2%	6%

[COMM] Così come rilevato nei report riferiti ai precedenti anni accademici, i principali destinatari delle attività di orientamento del CdL sono:

- ITIS, Licei Scientifici, ITC (nell'a.a 2010/11, nell'insieme, rappresentano l'89% degli iscritti nel percorso in presenza e il 86% degli iscritti nel percorso in online);
- tra tutti gli altri istituti di istruzione superiore sono essenzialmente 5 i tipi di scuole da cui provengono gli iscritti al CdL (questo dato nel corso degli anni ha subito una riduzione stando ad indicare che il corso di laurea si rivolge sempre più a un target specifico di scuole superiori).

[RIS] [Ob A – Riesame 2009 e Ob B – Riesame 2009 – AP78] Nel percorso in presenza si rileva un trend positivo (dall'11% dell'a.a. 2008/09 al 31% dell'a.a. 2009/10 al 27% dell'a.a. 2010/11) della percentuale di studenti proveniente dai licei scientifici.

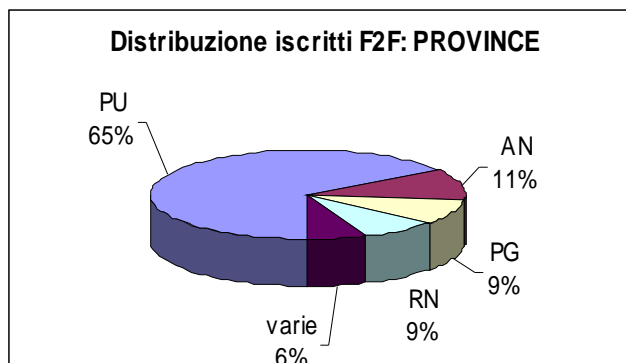
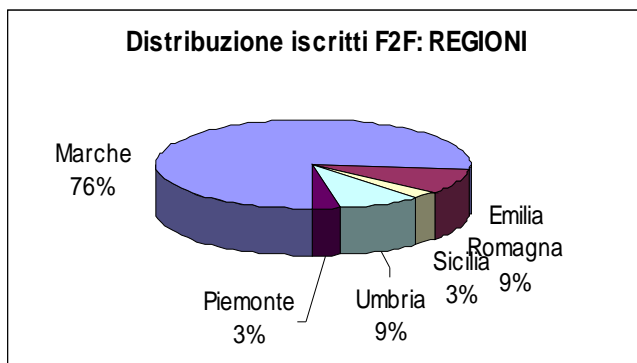
[COMM] Si constata con soddisfazione che le azioni promozionali intraprese nell'a.a. 2008/09 e replicate negli anni accademici successivi, continuano ad incentivare l'iscrizione al Corso di Laurea da parte di studenti provenienti da licei scientifici.

Per incentivare ulteriormente l'iscrizione al CdL da parte di studenti consolidate basi matematiche, il CdL ha deciso di quale sede della "Gara di Matematica a squadre" alla quale possono prender parte gli istituti secondari della provincia di Pesaro-Urbino e delle province e regioni limitrofe (AP).

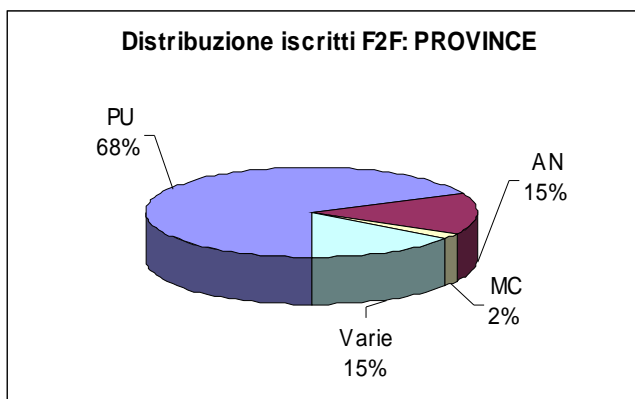
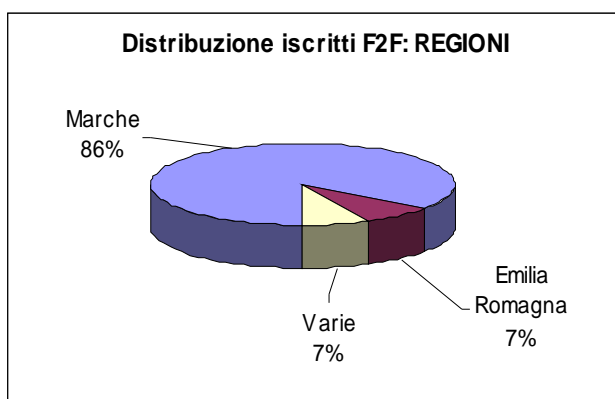
Per quanto riguarda la distribuzione geografica degli iscritti al CdL, nel seguito sono riportate le aree di maggior rilevanza con la distinzione tra percorso online e percorso in presenza in modo tale da poter pianificare le azioni di orientamento in base alle aree geografiche di maggiore interesse per i due percorsi.

Nell' a.a. 2010/11 la percentuale di studenti che proviene dalle Marche si attesta all'86%, con un aumento della rappresentatività della provincia di Pesaro - Urbino pari al 3% rispetto all'a.a. 2009/10.

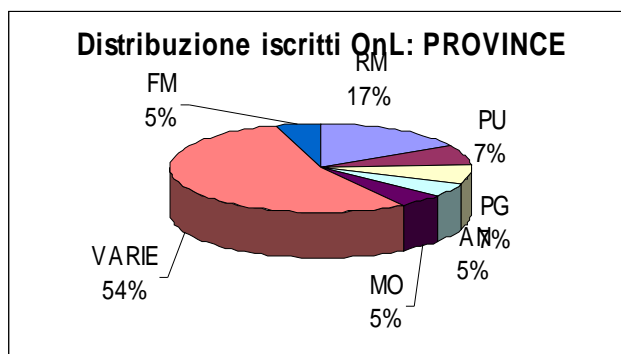
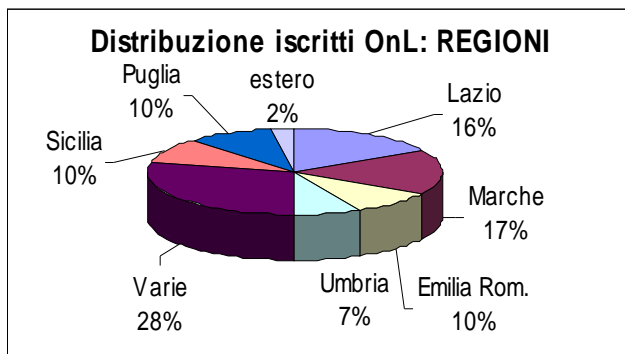
Percorso in presenza 2009/10



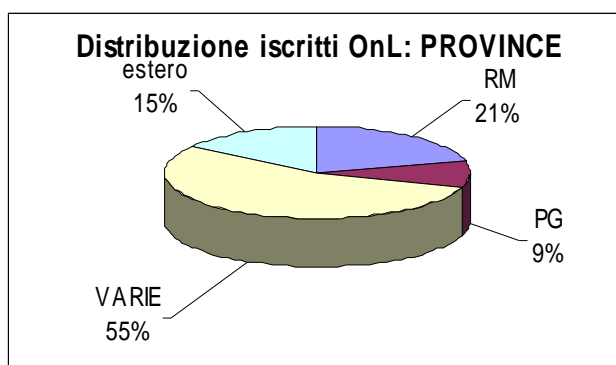
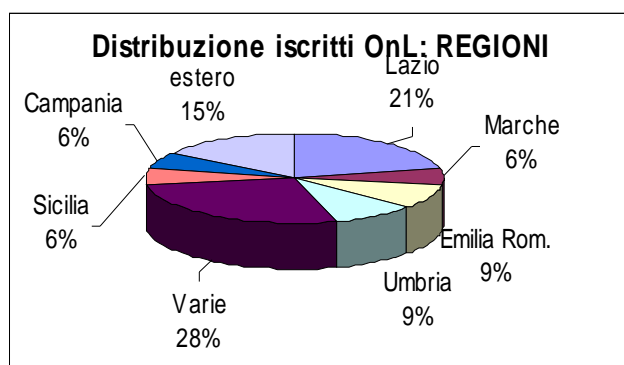
Percorso in presenza 2010/11



Percorso online 2009/10



Percorso online 2010/11



[COMM] E' possibile rilevare notevoli differenze effettuando un'analisi della composizione degli studenti iscritti ai due percorsi del CdL.

- gli studenti iscritti al percorso online sono quasi interamente lavoratori full-time (il 93% nell'a.a. 2005/06; l'89% nell'a.a. 2006/07; l'88% nell'a.a.2007/08; l'88% nell'a.a. 2008/2009, l'86% nell'a.a. 2009/10, il 78% nell'a.a. 2010/11) e ben il 46% lavora più di 8 ore al giorno. Il tempo dedicato allo studio è pertanto molto ridotto: il 38% degli studenti ha dichiarato di non dedicare più di 2 ore al giorno allo studio.
- gli studenti iscritti al percorso in presenza sono per lo più studenti a tempo pieno (il 70% nell'a.a. 2005/06; il 68% nell'a.a. 2006/07 e di nuovo il 70% nell'a.a.2007/08; il 65% nell'a.a. 2008/2009; il 74% nell'a.a. 2009/10; il 65% nell'a.a. 2010/11); solo nel 2% dei casi sono lavoratori full-time, mentre nel 33% (+10% rispetto all'a.a. 2009/10) dei casi sono lavoratori part-time. In generale gli studenti F2F dedicano alle studio (per il 35% dei casi) 4-5 ore al giorno.

Informazione ai potenziali iscritti

Gli studenti che decidono di iscriversi al Corso di Informatica Applicata sono in massima parte mossi da una *passione personale per le ICT* (2010/11: 85% F2F e 94% OnL; 2009/10: 79% OnL e 80% F2F; 2008/2009: 85% OnL e 95% F2F; 2007/08: 90% F2F e 88% OnL;) e dalle *prospettive occupazionali* che una laurea nel settore delle Scienze e Tecnologie dell'Informazione potrebbe offrire loro (2010/11: 63% F2F e 56% OnL 2009/10: 51% OnL e 77% F2F; 2008/2009: 46% OnL e 60% F2F; 2007/08: 63% F2F e 63% OnL;).

Inoltre di peso determinante sono anche le *prospettive di carriera* che una laurea in Informatica potrebbe aprire (2010/11: 47% OnL e 29% F2F 2009/10: 51% OnL e 26% F2F; 2008/2009: 51% OnL e 40% F2F; 2007/08: 41% F2F e 61% OnL) e per gli studenti del percorso online anche *le metodologie didattiche* (2010/11: 59%)

[COMM] Le suddette osservazioni sono perfettamente in linea con quanto rilevato anche nell'a.a. 2004/05, 2005/06, 2006/07, 2007/08, 2008/09, 2009/10 e, pertanto, le motivazioni che spingono gli studenti ad iscriversi al CdL possono considerarsi consolidate nel tempo e stabilmente valide.

Le differenze rilevate tra gli iscritti dei due percorsi sono indicative dei diversi target raggiunti dai due percorsi del CdL e devono essere prese in considerazione nella pianificazione/attuazione delle attività di orientamento e promozione del CdL insieme ai dati riportati di seguito che riassumono le attività a cui ciascun target è più sensibile:

- anche quest' anno motori di ricerca e Internet risultano i principali *mezzi promozionali* tramite cui gli studenti vengono a conoscenza del CdL (33% nel F2F; 76% nell'OnL)
- gli studenti del percorso in presenza vengono a conoscenza del CdL soprattutto grazie al passaparola (44% F2F).

[COMM-SUGG AP112] Dal momento che in ogni caso il passaparola risulta essere il più efficace tra i mezzi promozionali e tra i principali canali di comunicazione rientrano i motori di ricerca ed il nostro sito web, si propone di utilizzare le tecnologie del Web 2.0 per alimentare la creazione di un network di contatti online che stimoli il *word of mouth* e la partecipazione degli studenti alle iniziative intraprese dal CdL

In particolare si suggerisce di promuovere le iniziative del CdL tramite *Siti di Social Networking* (es. Facebook) dato che tipicamente questi siti si accompagnano, per caratteristiche intrinseche, ad un forte potenziale di diffusione del messaggio.

[SUGG] Poiché il CdL dispone di una pagina Facebook dedicata, per avere un riscontro oggettivo circa le potenzialità promozionali dei social network, si suggerisce di aggiungere una domanda al questionario di soddisfazione degli studenti per verificare se gli studenti dei due percorsi sono venuti a conoscenza del CdL tramite siti di social networking.

Analogamente al precedente a.a., l'iniziativa di Ateneo Open Week non ha suscitato alcun impatto sugli studenti del percorso online, così come le sedi d'esame non rientrano tra i principali canali di comunicazione del percorso in presenza.

Come sei venuto a conoscenza del CdL?	F2F			OnL		
	08/09	09/10	10/11	08/09	09/10	10/11
Manifesti, volantini	--	37%	23%	2%	9%	6%
Open Week	16%	20%	17%	--	--	--
Motori di ricerca di ricerca e Internet	40%	29%	33%	64%	65%	76%
Sito Web	--	20%	13%	3%	19%	26%
Visite e presentazioni alle scuole	--	20%	23%	--	--	--
Giornali e mass media	--	3%	4%	--	5%	--
Amici (word of mouth)	40%	43%	44%	14%	21%	24%
Sedi d'esame	2%	3%	--	7%	5%	3%
Altro	14%	9%	1%	3%	5%	9%

Agli studenti è stato inoltre richiesto di esprimere un'opinione personale sui servizi informativi e di supporto offerti dal CdL. Di seguito sono riportati i giudizi complessivi per ogni servizio informativo del CdL.

Canale informativo	F2F				OnL			
	07/08	08/09	09/10	10/11	07/08	08/09	09/10	10/11
Supporto pre-iscrizione	6,7	7	7	6,6	7,8	8,1	8,1	8,5
Segreteria studenti	6,6	6,3	6,6	6,8	7,9	8,1	8,4	8,3
Docenti	7,8	7,7	7,4	7,4	8	7,4	7,7	8,1
Manager didattico	8,9	8,5	8,2	8	9,3	9,1	9	9
Sito web	8,2	7,7	8,3	7,8	7,4	7,4	7,4	7,7

Caratteristiche servizio informativo	F2F				OnL			
	07/08	08/09	09/10	10/11	07/08	08/09	09/10	10/11
Tempestività	7,7	7,2	7,5	6,8	7,8	7,8	7,7	7,7
Correttezza/completezza	7,7	7,8	8	7,5	8,3	8	8	8,4

[COMM] Sebbene nel corso degli anni la percezione degli studenti del percorso in presenza sul servizio pre-immatricolazione sia migliorata, permane la disparità di giudizi con gli studenti del percorso online che valutano più positivamente lo stesso servizio. Analogamente a quanto sottolineato gli scorsi anni, la difformità di giudizi tra i due percorsi riflette forse la difformità di fruizione del servizio stesso: più numerose sono le evidenze delle interazioni con i potenziali studenti del percorso online che si sono rivolti direttamente allo sportello informativo offerto dal CdL, telefonando o inviando e-mail. Di gran lunga meno numerose sono le telefonate e le e-mail giunte dai potenziali studenti del percorso in presenza.

[COMM] Così come per la valutazione del supporto pre-immatricolazioni anche per la valutazione della Segreteria Studenti, i giudizi espressi dagli studenti del percorso online sono risultati nettamente più positivi rispetto a quelli espressi dagli studenti del percorso in presenza. Si vuol sottolineare che gli studenti di entrambi i percorsi afferiscono alla stessa segreteria e interagiscono con lo stesso personale tecnico-amministrativo. Unica differenza risulta il canale di fruizione dei servizi che evidentemente influenza la percezione del livello qualitativo dei servizi stessi: mentre gli studenti del percorso online si avvalgono quasi

esclusivamente di telefono e e-mail, gli studenti del percorso in presenza si recano di persona presso lo sportello delle segreterie.

Orari corsi, esami e carico di lavoro

I giudizi espressi in merito all'adeguatezza del calendario delle lezioni sono riportati nella tabella sottostante.

Quesito	F2F				OnL			
	07/08	08/09	09/10	10/11	07/08	08/09	09/10	10/11
Adeguatezza del calendario delle lezioni	7,3	6,7	6,7	6	6,5	6	6	7

Calendario delle lezioni: percorso online

Analogamente a quanto rilevato negli scorsi anni accademici, gli studenti del percorso online hanno la necessità di avere lezione nell'orario serale. A tal fine l'indicatore 17b della Tab7.1 consente di tenere sotto controllo il soddisfacimento di questa esigenza.

Si rileva inoltre che anche la totalità dei commenti a testo libero sottolineano la necessità di effettuare classroom nel tardo pomeriggio al termine dell'orario lavorativo. Il CCdL è consapevole di questa esigenza e il Responsabile FAD sensibilizza i docenti nel seguire queste indicazioni.

Calendario degli esami: percorso online e percorso in presenza

[COMM] I giudizi relativi al calendario degli esami nel percorso online risultano pressoché stabili da un a.a. all'altro (2010/11: 6,9/10; 2009/10: 6,74/10; 2008/2009: 6,4/10; 2007/08: 6,9/10; 2006/07: 6,6/10).

Nel percorso in presenza, rispetto all'a.a. 2009/10 in cui il livello di gradimento del calendario degli esami era risultato più che sufficiente (**2009/10: 6,6/10**; 2008/2009: 5,33/10; 2007/08: 5,7; 2006/07: 4,9/10) grazie ai provvedimenti posti in essere dal CdL (si veda Riesame 2010 per il dettaglio delle azioni intraprese), nell'a.a. 2010/11 la soddisfazione degli studenti circa il calendario degli esami risulta insufficiente (**2010/11: 5,8/10**).

Gli studenti di entrambi i percorsi infatti nei commenti a testo libero lamentano la scarsità di appelli e la distanza troppo ravvicinata tra il termine dell'attività didattica e l'inizio della sessione di esami.

[SUGG] Si suggerisce di sensibilizzare il corpo docente a fissare un numero maggiore di appelli nelle sessioni riservate ai fuori corso e nel terzo periodo della sessione estiva. Allo stesso tempo si cercherà di sensibilizzare in particolare gli studenti del percorso online a usufruire della sede di Urbino per sostenere suddetti esami.

Erogazione della didattica

Al fine di analizzare le opinioni che gli studenti hanno espresso in merito ai diversi corsi del CdL, è bene stratificare i dati per *anni di corso* (1°, 2°, 3°) distinguendo per ciascuno di essi i due *percorsi* (F2F e OnL) e gli *anni accademici* a cui i dati si riferiscono (a.a. 2009/10 e a.a. 2010/11). Sulla base di tale distinzione si ottengono i grafici (Grafico 1.,2.,3.,4.) e le tabelle sotto riportate.

Tab. 1 Frequenza

Anni	F2F 09/10	OnL 09/10	F2F 10/11	OnL 10/11
1°	7,5	5	7,2	6,04
2°	7,8	6	7,3	6,1
3°	8,7	5,3	6,5	6
Media	8	5,4	7	6

Tab. 2 Interesse

Anni	F2F 09/10	OnL 09/10	F2F 10/11	OnL 10/11
1°	6,5	7,4	6,5	7,5
2°	7	8,3	6,7	8,5
3°	8	7	7	9,2
Media	7,3	7,6	6,7	8,4

Tab. 3 Utilità

Anni	F2F 09/10	OnL 09/10	F2F 10/11	OnL 10/11
1°	7	7,2	6,5	7,8
2°	7	7	6,7	8,5
3°	8	7	7	9,3
Media	7,4	7,4	6,7	8,5

Tab. 4 Difficoltà

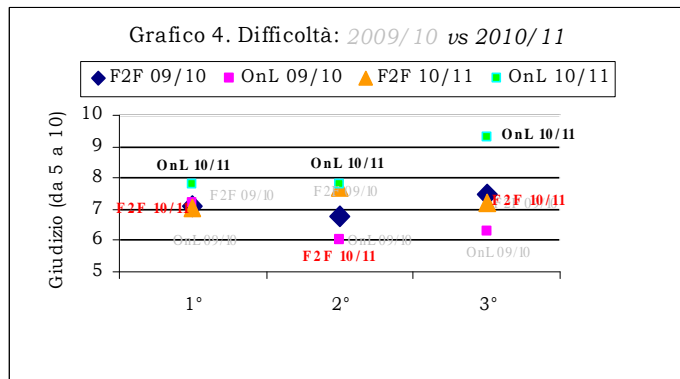
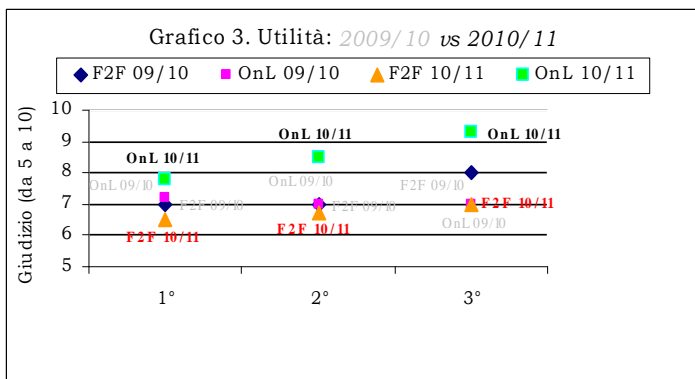
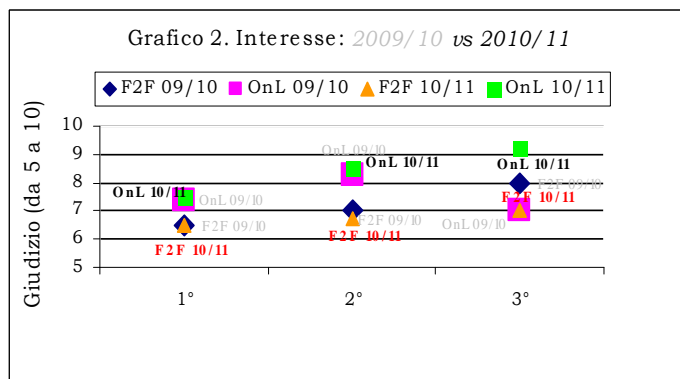
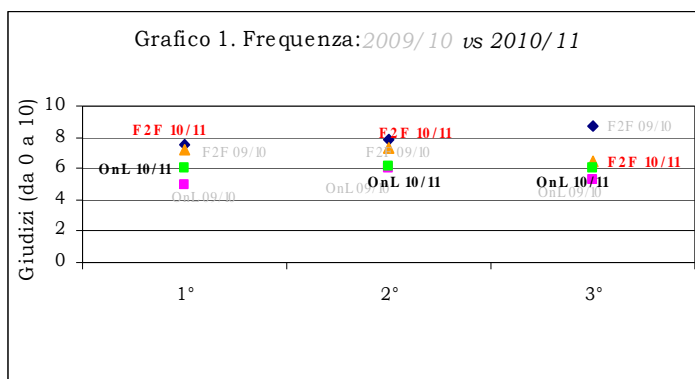
Anni	F2F 09/10	OnL 09/10	F2F 10/11	OnL 10/11
1°	7,1	7,2	7,05	7,8
2°	6,8	6	7,7	7,8
3°	7,5	6,3	7,2	9,3
Media	7,3	7,3	7,3	8,3

Tab.6 Docenza- Giudizi medi

Anni	F2F 09/10	OnL 09/10	F2F 10/11	OnL 10/11
1°	7	8	6,5	8,1
2°	7,4	8,4	7	8,7
3°	8	7,1	7,1	9,6
Media	5,4	7,9	6,9	8,8

Tab. 6a - Deviazione standard

Anni	F2F 10/11	OnL 10/11
1°	1,3	0,9
2°	1,4	0,2
3°	0,9	0,4



[COMM] Rispetto all'a.a 2009/2010, il trend della *Frequenza* del percorso in presenza mostra un andamento decrescente: in particolare i corsi che hanno subito un significativo decremento nella partecipazione alle lezioni risultano essere i corsi del terzo anno e a seguire i corsi del secondo anno.

Difatti l'indicatore 12a "Fruizione della Didattica F2F" mostra un decremento del 10% nella frequenza delle lezioni rispetto all'a.a. 2009/10 (I12a a.a. 2009/10: 80; I12a a.a. 2010/11: 70).

[COMM] Questo decremento potrebbe essere determinato dai ritardi nell'inizio dell'attività didattica del primo periodo causati dalla protesta che ha coinvolto i ricercatori (che tenevano l'80% dei corsi del secondo e terzo anno) e, di conseguenza, dalla concentrazione della maggior parte delle lezioni nel secondo periodo didattico che potrebbe aver spinto gli studenti del secondo e terzo anno a non prender parte alle lezioni con continuità e studiare in autonomia per evitare di restare indietro con gli esami.

[COMM] La partecipazione alle classroom da parte degli studenti del percorso online risulta comunque inferiore. Analogamente a quanto osservato gli scorsi anni, i motivi di questo dato possono essere imputati a diversi ordini di motivi:

- quasi tutti gli studenti sono lavoratori;
- la frequenza alle classroom non e' obbligatoria;
- le lezioni sincrone lasciano traccia scritta perenne consentendo a chi non ha partecipato di consultarle a posteriori;
- il materiale didattico e' esaustivo e alcuni studenti non necessitano di ulteriori spiegazioni;

Alla luce di queste osservazioni, l'indicatore 12b "Fruizione della Didattica online" riesce però a mettere in luce che, sebbene gli studenti non prendano parte con assiduità alle attività sincrone, si avvalgono degli strumenti asincroni disponibili nella piattaforma. Nell'a.a. 2009/10 il numero di accessi medi annui alla piattaforma è stato di 87 per ciascuno studente mentre nell'a.a. 2010/11 il dato si è attestato a 92 accessi a studente.

Sia gli studenti del percorso in presenza che del percorso online ritengono che gli insegnamenti più *utili* ed *interessanti* siano quelli del terzo.

Si nota che il principale motivo per cui gli studenti del percorso online non frequentano determinate lezioni è la *mancaza di tempo* mentre per gli studenti del percorso in presenza il principale motivo risulta essere *l'inutilità delle lezioni*.

[COMM] Si consiglia una riflessione un questo ultimo dato ed eventualmente effettuare una indagine che approfondisca le cause di questa valutazione negativa.

Perché non frequenti alcune lezioni/classroom? (ogni studente poteva scegliere più di una risposta)	F2F				OnL			
	07/08	08/09	09/10	10/11	07/08	08/09	09/10	10/11
Scarso interesse	22%	24%	12%	28%	4%	--	5%	0
Inutilità delle lezioni	53%	32%	19%	36%	12%	22%	19%	24%
Disponibilità appunti altrui/trascriz. chat	12%	27%	31%	26%	14%	11%	7%	18%
Mancaza di tempo	56%	43%	47%	32%	96%	93%	86%	91%
Altro	--	22%	34%	28%	--	24%	12%	27%

Il percorso online: la piattaforma di e-learning

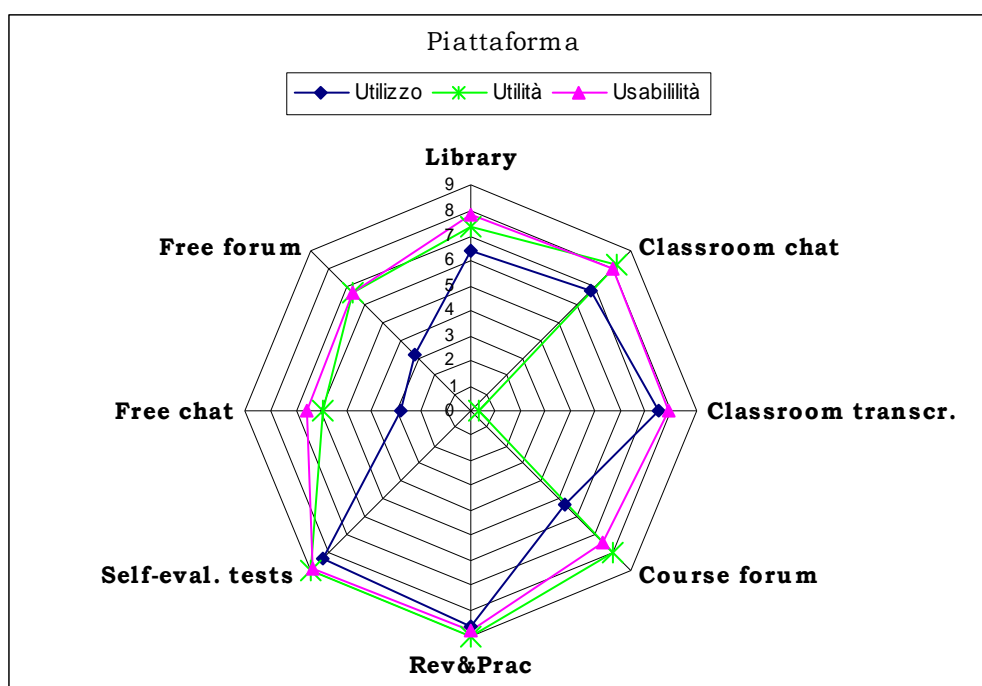
Piuttosto positivi risultano essere i giudizi espressi in merito alla piattaforma di e-learning utilizzata per l'erogazione del percorso online (media di 6,9). Unici punteggi negativi

riguardano gli strumenti *Free chat* e *Free Forum* di cui gli studenti si sono avvalsi in maniera assai ridotta.

[SUGG] Dal momento che si riscontrano risultati negativi in tutto il triennio sotto riportato si richiama ad una riflessione sulle possibili cause e sulle possibilità di miglioramento/sostituzione dei due tool.

Molto apprezzati sono invece i *Self-evaluation tests* e le attività di *Revision and practice* che mostrano livelli di gradimento sempre maggiori da un anno accademico all'altro.

Tool	Utilizzo			Utilità			Usabilità		
	08/09	09/10	10/11	08/09	09/10	10/11	08/09	09/10	10/11
Library	6,1	6,1	6,4	7,6	7,5	7,3	7,2	6,8	7,8
Classroom chat	5,4	7,1	6,8	7,5	8,1	8,2	6,7	7,5	7,9
Classroom transcr.	7,4	7,7	7,5	8	8,2	8,2	7,1	7,8	7,8
Course forum	6	5,9	5,3	7,3	7,4	8	6,7	7,1	7,4
Rev&Prac	7,6	7,9	8,6	8,4	<u>8,6</u>	<u>9</u>	7,6	8,5	8,8
Self-eval. tests	7,7	7,8	8,4	8,4	<u>8,5</u>	<u>9</u>	7,8	8,5	8,9
Free chat	<u>3</u>	<u>3,4</u>	2,8	5,3	5,8	5,9	5,7	6,7	6,5
Free forum	<u>4,5</u>	<u>4,5</u>	3,1	6,6	6,9	6,7	6,7	7,2	6,7



Il percorso online: la lingua inglese

Gli studenti affermano che il livello di conoscenza dell'inglese al momento dell'immatricolazione era più che sufficiente e che l'inglese risulta essere di fondamentale importanza nel campo dell'informatica. Gli studenti del percorso online riscontrano un certo miglioramento del livello dichiarato grazie alla didattica erogata in lingua. Inoltre lezioni e materiale didattico sono fruiti senza troppe difficoltà legate alla comprensione e all'utilizzo dell'inglese.

Quesito	OnL			
	07/08	08/09	09/10	10/11
Liv. di conoscenza prima dell'immatricolazione	6,49	6	6,3	6,7

Liv. di utilità dell'inglese per l'informatica	7,51	7,4	7,7	<u>8</u>
Livello di conoscenza attuale	7,32	6,7	7,1	7,4
Difficoltà nel comprendere il materiale	6,3	6,6	6	<u>4,6</u>
Difficoltà nell'usare l'inglese in chat/forum	5,84	6	5,4	<u>4,5</u>

Il percorso online: gli esami da sedi decentrate

E' da notare che sono stati rilevati giudizi positivi riguardo agli esami a distanza. Questi risultati meritano di essere sottolineati dato il ruolo innovativo e allo stesso tempo critico che gli esami da sedi decentrate ricoprono in ambito universitario.

L'aspetto che è meno gradito dagli studenti riguarda il *costo per esame*. Infatti, tali costi sono fissati e resi noti annualmente dalle singole sedi per rientrare nei costi che esse stesse devono sostenere per offrire agli studenti le strutture e i servizi necessari alla gestione delle prove d'esame. I costi di utilizzo della sede d'esame vanno corrisposti direttamente alla sede stessa e gli organi di direzione del CdL non dispongono di alcuno strumento formale per influenzarli/determinarli (come previsto dalla convenzione per l'allestimento di sedi d'esami).

Parametro	OnL			
	07/08	08/09	09/10	10/11
Comodità logistica	8,04	7,9	8	8
Accoglienza	8,6	9,0	9	8,7
Servizi	8,6	8,8	8,6	8,4
Tecnologia	8,6	8,7	8,4	8,2
Professionalità	9	9,1	8,8	8,4
Costo per esame	6,9	6,9	7,2	<u>6</u>
Modalità di pagamento	7,8	7,5	8,4	8

Gestione esami di profitto

Gli studenti sostengono che i diversi aspetti collegati agli esami sono sostanzialmente adeguati.

Parametro	F2F			
	07/08	08/09	09/10	10/11
Modalità di svolgimento delle prove	7,5	7	7,7	7,1
Adeguatezza dei criteri di valutazione adottati dai docenti	7,3	6,8	7,4	7,1
Soddisfazione sui voti conseguiti	7,7	6,7	7,5	7,2
<u>Sistema di verbalizzazione online delle prove</u>	--	--	<u>8</u>	<u>8,24</u>

[RIS] [Ob B - Riesame 2010] In seguito alla proceduralizzazione del sistema di verbalizzazione online delle prove d'esame (ESSE3) e alla sperimentazione cui ha preso parte il CdL relativa all'apposizione della firma digitale sui verbali d'esame, si è ritenuto utile rilevare il livello di soddisfazione degli studenti riguardo il nuovo sistema adottato.

Pertanto, come da AP 106, si è provveduto ad inserire nel Questionario di Soddisfazione dello Studente (percorso in presenza) una domanda che rilevasse i giudizi sul sistema ESSE3. I giudizi rilevati risultano più che positivi.

Servizi di supporto e infrastrutture

Nella tabella sottostante vengono riportati i giudizi degli utenti in merito alle infrastrutture. I giudizi espressi in merito all'adeguatezza delle *esercitazioni pratiche* e delle *attrezzature* atte alle esercitazioni stesse mostrano un decremento rispetto al precedente anno accademico. **[COMM]** Si rileva inoltre un trend negativo nella soddisfazione degli utenti in merito all'*adeguatezza delle aule* (si veda AP111).

Parametro	F2F			
	07/08	08/09	09/10	10/11
Adeguatezza aule	5,26	6	<u>5,5</u>	5,4
Adeguatezza esercitazioni pratiche (esercitazioni, lab., ecc)	7,3	7,3	7	6,3
Adeguatezza attrezzature esperienze pratiche	7,4	7,2	7,4	6,4
Adeguatezza laboratorio tirocinanti	0,42	7	7,4	6

Osservazioni degli studenti

OnL		F2F	
Vantaggi	Svantaggi	Vantaggi	Svantaggi
<ul style="list-style-type: none"> - Avanzamenti di carriera - Poter seguire le lezioni da casa - Conciliare studio-lavoro - Lingua inglese come lingua ufficiale di erogazione della didattica - Sedi decentrate 	<ul style="list-style-type: none"> - pochi appelli d'esame - mancanza della laurea magistrale - mancanza di video lezioni - Lingua inglese - Orari delle lezioni - 	<ul style="list-style-type: none"> - Opportunità lavorative - Alto tasso di occupazione - disponibilità dei docenti e facilità di comunicazione con i docenti stessi - 	<ul style="list-style-type: none"> - Laboratori con più postazioni - Maggior numero di aule - Sessioni d'esame troppo brevi e troppo ravvicinate alle lezioni - numero esiguo di appelli - mancanza della laurea magistrale - modalità di accertamento (progetto; scritto, prova orale)

Altri suggerimenti:

- *Prove d'esame in lingua inglese*: gli studenti del percorso online appartenenti alla classe L-31 suggeriscono di rendere disponibile le prove d'esame somministrate in presenza sia in lingua inglese sia in lingua italiana, come avviene nei test somministrati attraverso la piattaforma di e-learning.
- *Materiale Didattico (percorso online)*: gli studenti suggeriscono di potenziare il materiale didattico con maggiore multimedialità (video-audio lezioni).

Giudizio complessivo: soddisfacente e costante da un anno all'altro

	F2F				OnL			
	07/08	08/09	09/10	10/11	07/08	08/09	09/10	10/11
Soddisfazione	7,4	7,4	7,6	7,4	7,6	7,56	7,7	8

Allegato 2
Relazione 2011: analisi soddisfazione dei docenti del CdL
Test di valutazione della soddisfazione
a.a. 2010/2011

In seguito all'osservazione "8.4 - Analisi dei dati" rilevata in occasione della VII-09, è stata predisposta la seguente legenda:

- **[RIS]**: per commenti ai risultati ottenuti a fronte di particolari azioni intraprese in passato
- **[COMM]**: per commenti e osservazioni di dati di fatto
- **[SUGG]**: per suggerimenti volti al miglioramento continuo ed utilizzati come input al verbale di riesame per la definizione di nuovi obiettivi e/o per l'eventuale apertura di AP/AC ovunque ritenuto opportuno

I [RIS] e i [SUGG] che si ritengono importanti come *input* del verbale di riesame dell'anno corrente o come *output* del verbale di riesame dell'anno precedente sono sottolineati.

Si noti che ovunque i docenti abbiano espresso un parere in merito a diversi aspetti, è stata utilizzata la scala di giudizio è compresa tra 0 e 10.

La percentuale di compilazione del questionario di soddisfazione da parte dei docenti è decisamente inferiore rispetto al precedente anno accademico: nel percorso online l'80% dei titolari di insegnamenti per l'a.a. 2010/11 ha fornito il proprio feedback, mentre nel percorso in presenza la percentuale si è attestata al 77,2%.

Professionalità e cortesia del personale coinvolto (0-10)	F2F			OnL		
	2008/09	2009/10	2010/11	2008/09	2009/10	2010/11
Segreteria di Facoltà	7,8	8,1	7,8	8	8,2	8,4
Segreteria studenti	7,9	8,4	7,8	8	8,1	8,3
Personale tecnico	8,3	8,6	8	7,8	8,5	7,8
Manager didattico	9,8	9,5	9	9,7	9,4	9

[COMM] Si può sottolineare con una certa soddisfazione che i servizi erogati dai diversi attori che interagiscono con i docenti sono buoni e stabili da un anno accademico all'altro.

Rapporti interpersonali docente-docente (0-10)	F2F			OnL		
	2008/09	2009/10	2010/11	2008/09	2009/10	2010/11
Quantità rapporti con altri docenti	4,6	6,3	5,7	6	4,1	5,1
Qualità rapporti con altri docenti	8	8,5	8	8,1	6,6	6,8

La scarsità quantitativa dei rapporti è riscontrata sia nel F2F che nell'OnL. Tuttavia, ciò non compromette la qualità dei rapporti che vengono comunque valutati buoni.

Studenti (0-10)	F2F			OnL		
	2008/09	2009/10	2010/11	2008/09	2009/10	2010/11
Preparazione iniziale	6,5	<u>6,3</u>	6,5	5,5	<u>5,4</u>	7
Attenzione/interesse/partecipaz. Lezioni	7,3	7,3	7,3	4	3,7	4,3
Attenzione/interesse/partecipaz. Lab	6,7	8,2	8	2,7	2,5	4
Qualità di rapporti docente-studenti	7,8	8,3	7,8	7	6,5	7,3

[RIS] A fronte della riprogettazione nell'a.a. 2010/11 del CdL ai sensi del DM 270/04 e al relativo incremento del numero di cfu assegnati ai SSD di base (AP96), i docenti riscontrano un aumento della preparazione iniziale della coorte di studenti (in particolare del percorso online) che ha effettivamente beneficiato dell'incremento del numero di cfu per gli insegnamenti di base.

[COMM] Dal punto di vista dei docenti, si rileva uno scarso livello di attenzione nella partecipazione ad attività di laboratorio e delle lezioni. I dati relativi al percorso online sembrano piuttosto preoccupanti, ma è necessario sottolineare che gli studenti OnL, essendo lavoratori full time, hanno ben poco tempo da dedicare alla frequenza dello studio rispetto agli studenti in presenza. A tal riguardo si vedano le considerazioni espone nella Relazione 2.1. sulla "soddisfazione degli studenti".

[COMM] Positivi i risultati riscontrati negli aspetti che concernono la gestione e l'organizzazione del CdL dal punto di vista dei docenti

Organizzazione e Gestione (0-10)	F2F			OnL		
	2008/09	2009/10	2010/11	2008/09	2009/10	2010/11
Calendario delle lezioni	8,5	8,2	8	7,8	8	6,6
N° di ore di lezioni a disposizione	8,7	8	8,2	8,1	7,3	6,3
Calendario esami	8,3	8,7	8,7	7,2	7,1	7,6
Efficacia delle comunicaz. del CdL	8,8	9,3	8,8	9,3	9	8,3

I giudizi sulla qualità della strumentazione tecnica/informatica risultano essere buoni.

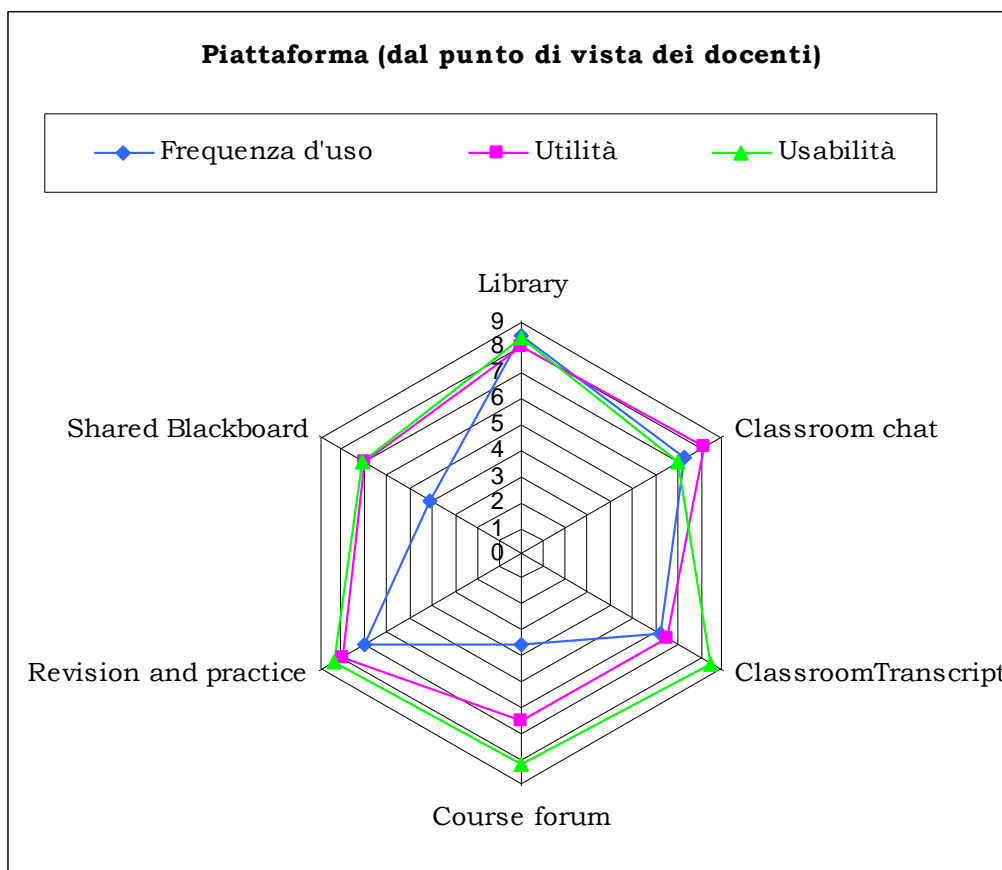
Infrastrutture (0-10)	F2F		
	2007/08	2008/09	2009/10
funzionalità aule (visibilità, pulizia, temperatura)	7,1	6,8	7,5
adeguatezza delle attrezzature necessarie al corso (lavagna, PC, videoproiettore, rete, ...)	7,6	7	7
adeguatezza del laboratorio informatico (n° di posti e aggiornamento hardware/software)	7,3	8,2	7,6

[COMM] Sebbene i giudizi espressi in merito agli aspetti sopraelencati risultino fondamentalmente buoni, nei commenti a testo libero, i docenti evidenziano necessità di

avere a disposizione aule con banchi, lavagne più grandi e un laboratorio informatico con un numero di postazioni maggiore (anche a fronte dell'aumento del numero degli iscritti del percorso in presenza a partire dall'a.a. 2009/10).

Percorso online: Piattaforma e gestione degli esami

Tool	Frequenza d'uso			Utilità			Usabilità		
	08/09	09/10	10/11	08/09	09/10	10/11	08/09	09/10	10/11
Library	9	8,8	8,4	8,6	8,4	8,6	7,7	7,8	8,3
Classroom chat	8	8,1	7,3	9	8	8	7,2	7,6	7
Classroom Transcript	5,6	5,5	6,2	7,7	7,4	8,2	8,1	7,6	8,5
Course forum	5,2	<u>5,7</u>	3,5	7,7	7,8	6,5	7,8	7,6	8,2
Revision and practice	7,5	8,2	7	7,7	8,6	8	8	8	8,3
Shared Blackboard	3,6	3,7	4	6,5	6,8	7	5,9	5,9	7,1



Gli unici tre giudizi al di sotto della media riguardano la *Frequenza d'uso* delle *Classroom Transcript*, la *Shared Blackboard* ed il *Course Forum*.

Per quanto riguarda lo scarso utilizzo da parte dei docenti delle *Classroom Transcript*, risulta evidente che questo strumento è stato concepito per gli studenti, dal momento che i docenti non hanno bisogno di consultare le trascrizioni delle classroom dopo aver tenuto le stesse.

Il dato che riguarda l'utilizzo della *Shared Blackboard* presenta un trend costante negli anni: nonostante i docenti riconoscono l'utilità e la sostanziale usabilità di questo

strumento si servono raramente della lavagna condivisa a fronte della particolare natura degli insegnamenti di cui sono titolari.

Anche per lo strumento *Course forum* si registra la stessa tendenza. E' necessario sottolineare che gli studenti del percorso online lamentano, soprattutto per questo strumento, la scarsa utilizzazione da parte del corpo docente del forum.

Gestione degli esami (percorso online)

Fase	Criticità	Giudizio (da 0 a 10)		
		2008/09	2009/10	2010/11
Calendario esami	Usabilità dell'Exam Management Tool per la gestione delle liste d'esame	4,5	5,7	<u>7</u>
	Livello di gradimento del calendario degli esami (call date e call time)	6,8	7	7,3
	Gestione delle sign-up lists	6,5	6,6	7,1
Prova scritta	Efficacia della preparazione del test	7	6,8	6,6
	Efficacia della valutazione della preparazione dello studente attraverso il test scritto	8,1	7,4	7
	Efficacia della correzione del test scritto	8,1	7,4	7,1
Prova orale	Efficacia nel coordinamento di tutte le sedi	7,9	7,6	7,5
	Tempestività nella soluzione dei problemi tecnici	8,1	7,7	7,1
Voto/valutazione	Adeguatezza dello svolgimento delle prove per verificare la preparazione degli studenti	6,9	6,6	6,3

[COMM]In generale il giudizio sulla conduzione degli esami da sedi decentrate risulta essere discreto; le criticità rilevate riguardano *l'efficacia della preparazione del test e l'adeguatezza dello svolgimento delle prove per verificare la preparazione degli studenti.*

Gestione degli esami (percorso in presenza)

Nell'a.a. 2010/11 il CdL, nell'ambito del progetto U4U, ha aderito come corso pilota all'iniziativa di ateneo che prevede, per il percorso in presenza, la dematerializzazione cartacea dei verbali d'esame tramite la verbalizzazione online delle prove d'esame con firma digitale.

[RIS - Riesame 2010] I giudizi espressi dal corpo docente riguardo la sperimentazione mostrano un livello di soddisfazione pari a 8,6/10.

Inoltre il 41% dei docenti ritiene che l'attuale sistema di gestione sia migliore del precedente.



VERBALE DI RIESAME 2011

INDICE:

1. COMPONENTI COMMISSIONE

2. ELEMENTI DI INGRESSO PER IL RIESAME

3. Relazione

3.1 *Applicazione del SGQ e suo miglioramento*

3.2 *Efficacia del SGQ e suo miglioramento*

3.3 *Obiettivi anno precedente*

3.4 *Nuovi obiettivi*

4. ALLEGATI

Allegato 1 *"Relazione: analisi soddisfazione cliente"*

Allegato 2 *"Relazione: analisi soddisfazione docenti"*

Allegato 3 *"Relazione: stato indicatori"*

Allegato 4 *"Relazione: analisi soddisfazione laureati"*

Allegato 5 *"Relazione: soddisfazione tirocini"*

Allegato 6 *"Relazione comparativa soddisfazione docenti vs studenti"*




1. COMPONENTI DELLA COMMISSIONE

- Marco Bernardo, Coordinatore del CCdL e Rappresentante della Direzione
- Alessandro Bogliolo, Responsabile Qualità
- Sara Goderecci, Manager Didattico

2. ELEMENTI DI INGRESSO DEL RIESAME

- Rapporti di Verifica Ispettiva Interna ed Esterna
(*in presente verbale: VII-11, VIE-10, VIE-11*)
- Non conformità
- Reclami/osservazioni del cliente
- Comunicazione degli organi di controllo esterni
- Azioni correttive e preventive
- Questionari di soddisfazione degli studenti
- Relazione sulla soddisfazione del cliente (All. 1)
- Questionario di soddisfazione dei docenti
- Relazione sulla soddisfazione dei docenti (All. 2)
- Stato degli indicatori
- Relazione sullo stato degli indicatori (All. 3)
- Questionario di soddisfazione dei laureati
- Relazione sulla soddisfazione dei laureati (All. 4)
- Questionario di soddisfazione nei tirocini
- Relazione sulla soddisfazione nei tirocini (All. 5)
- Relazione comparativa soddisfazione docenti *vs* studenti (All. 6)
- Sviluppo ed esito dei provvedimenti presi in seguito al precedente riesame della Direzione

 Università degli Studi di Urbino "Carlo Bo" CdL in Informatica Applicata	Verbale di Riesame 2011	17/01/2012
	SISTEMA DI GESTIONE DELLA QUALITÀ	PAG 3 DI 8

3. RELAZIONE RIESAME 2011

3.1. Applicazione SGQ (applicato e conforme alla norma) e suo miglioramento

a. Considerata la NC 1) registrata dal Lead Auditor del RGVII il 24/06/2011, il RQ ed il Manager Didattico hanno provveduto ad aggiornare la Tab0.4 inserendo un'apposita colonna in cui viene specificato il periodo minimo di affiancamento o addestramento necessario dei singoli responsabili di funzione.

Output: Tab0.4.r8.

b. Considerata la NC 8) registrata dal Lead Auditor del RGVII il 24/06/2011, il RProm ha provveduto all'aggiornamento del modulo Pro2.1.a4 inserendo un campo relativo alla quantificazione dei costi di ogni azione posta in essere dal CdL.

Output: Pro2.1.a4.

c. Considerata la NC 8) registrata dal Lead Auditor del RGVII il 24/06/2011, il RQ sta predisponendo il "Documento programmatico per la Sicurezza del Dato" che entrerà a far parte della documentazione del SGQ.

Output: Pro3.4.a3.


3.2. Efficacia del SGQ (adeguato e ottimizzato) e suo miglioramento.

a. Vista la AP 107, che prevedeva l'aggiornamento del questionario somministrato ai laureati al fine di verificare se i laureati del CdL trovano lavoro grazie al DB dei laureati, il RQ ha provveduto ad aggiornare il suddetto questionario.

Output: Pro6.1.a2.r2.

b. Vista la AP 108, che prevedeva la dematerializzazione dei verbali cartacei e la verbalizzazione online delle prove d'esame con firma digitale attraverso il sistema informativo ESSE3, il RQ ha aggiornato la Pro3.3 (par. 4.3, 4.4) provvedendo alla relativa proceduralizzazione.

Output: Pro3.3r5.

 Università degli Studi di Urbino "Carlo Bo" CdL in Informatica Applicata	Verbale di Riesame 2011	17/01/2012
	SISTEMA DI GESTIONE DELLA QUALITÀ	PAG 4 DI 8

3.3. Obiettivi anno precedente

3.3.1. Obiettivi precedente verbale (con traguardo da verificare)

- **Dare evidenza al DB dei laureati**

Input: Allegato 4 – osservazioni emerse dall’analisi dei dati sulla soddisfazione dei laureati (sugg. pagina 2)

Obiettivo: aumentare il numero di aziende registrate al DB e dare maggiore visibilità al DB.

Traguardo: +5 aziende registrate entro Agosto 2011; almeno 2 laureati che hanno trovato lavoro grazie al DB.

Risorse/Provvedimenti: Inserire sui siti del CdL (percorso in presenza e percorso online) un link diretto al DB in modo che le aziende interessate a visualizzare i profili dei nostri laureati possano accedervi autonomamente; aggiornare il questionario laureati inserendo un’apposita domanda in cui si chiede loro se hanno trovato lavoro grazie al DB.

Responsabile: RQ, RJob, MD.

Tempi: Febbraio 2011 (per realizzazione); Agosto 2011 (per verifica raggiungimento traguardo).

Azione: **AP107**

AZIONE POSTICIPATA: L’aggiornamento questionario dei laureati è avvenuto in data 18/02/2011. Tuttavia la verifica di efficacia, ovvero la rilevazione dai questionari dei laureati della efficacia del DB dei laureati quale strumento di intermediazione tra laureati e mondo del lavoro, a causa di un errore di valutazione, deve necessariamente essere effettuata a partire da gennaio 2012 in quanto la coorte di laureati che ha beneficiato dell’inserimento della domanda nel DB non è ancora stata oggetto di valutazione. La mancata verifica di attuazione (restyling siti web) è rimandata a Maggio 2012 ed è stata gestita come NC.

- **Restyling siti web del CdL**

Input: Allegato 1 (già Riesame 2009) osservazioni emerse dall’analisi dei dati raccolti dal questionario di soddisfazione degli studenti.

Obiettivo: effettuare il restyling dei siti web del CdL dal punto di vista grafico, realizzando un layout più accattivante per l’utente finale, che permetta una maggiore



interazione ed attivazione dello stesso, pur conservando la coerenza, l'efficacia comunicativa e la chiarezza dei contenuti che finora hanno contraddistinto i siti web del CdL.

Traguardo: giudizio positivo (> 7/10) da parte di docenti e studenti sul restyling dei siti web dai questionari di soddisfazione.

Risorse/Provvedimenti: *i)* Commissionare ad una agenzia specializzata di web marketing/grafica il restyling dei siti web; *ii)* integrazione della domanda nel questionario degli studenti; *iii)* inserimento di un indicatore per monitorare la soddisfazione degli studenti riguardo la veste grafica dei siti.

Responsabile: RProm, RWeb, RQ.

Tempi: Maggio 2010 (per restyling); Agosto 2010 (per valutazione giudizi e monitoraggio soddisfazione).

Azione: **AP97**

AZIONE POSTICIPATA: Si rimanda a Dicembre 2012 per il restyling dei siti e Agosto 2012 per la valutazione dei giudizi.

- ***Dematerializzazione cartacea dei verbali e firma digitale***

Input: Delibera del CdA del 17/12/2010 (Approvazione Piano Finanziario: Firma digitale e dematerializzazione dei verbali cartacei); Allegato 1 – osservazioni emerse dall'analisi dei dati sulla soddisfazione dei laureati (sugg. pagina 10)

Obiettivo: In seguito alla delibera del CdA dell'Università di Urbino del 17/12/10 il CdL si propone, nell'ambito del progetto "U4U", di aderire come corso pilota all'iniziativa di Ateneo che prevede la dematerializzazione cartacea dei verbali tramite l'apposizione della firma digitale.

Traguardo: semplificazione della procedura di verbalizzazione; riduzione dei tempi di aggiornamento delle carriere degli studenti; dematerializzazione dei verbali cartacei; soddisfazione degli studenti e dei docenti maggiore a 8/10.

Risorse/Provvedimenti: *i)* integrazione del sistema ESSE3 con l'offerta formativa del CdL e dematerializzazione dei verbali cartacei; *ii)* rilevazione dei giudizi degli studenti e dei docenti riguardo la sperimentazione.

Responsabile: RQ, PCCdL.

Tempi: Giugno 2011 (per avvio sperimentazione); Dicembre 2011 (per rilevazione giudizi e verifica raggiungimento traguardo).

Azione: **AP108**



TRAGUARDO RAGGIUNTO: In data 06/06/2011 è avvenuta la prima verbalizzazione di una prova d'esame e dai questionari di soddisfazione dei docenti e degli studenti il giudizio espresso dagli studenti circa la nuova modalità di verbalizzazione è pari a 8,35/10 mentre il giudizio espresso dai docenti è pari a 9/10.

- **Assicurazione della qualità dei processi formativi del CdL**

Input: DM 544/07 e DM 17/10 – Requisiti per la assicurazione della qualità.

Obiettivo: Rilevare la qualità del CdL attraverso l'utilizzo degli indicatori di efficienza dei CdS indicati dai DM 544/07 e DM 17/10.

Traguardo: qualità del CdL maggiore o uguale al 70% .

Risorse/Provvedimenti: inserimento dell'indicatore nella Tab7.1.

Responsabile: RQ, PCCdL.

Tempi: Agosto 2011 (per attuazione); Dicembre 2011 (per verifica di efficacia).

Azione: **AP109**

AZIONE POSTICIPATA: Ad oggi non sono ancora note le modalità di calcolo degli indicatori in oggetto.

3.4. Nuovi obiettivi

Il MD presenta relazioni sulla soddisfazione del cliente (Allegato 1), dei docenti (Allegato 2), dei laureati (Allegato 4), dei tirocinanti/stagisti e dei relativi tutor didattici/aziendali (Allegato 5), sulla comparazione della soddisfazione docenti *vs* studenti (Allegato 6) e sottolinea gli aspetti salienti della tabella riassuntiva sullo stato degli indicatori (Allegato 3).

La Commissione di Riesame, ascoltate le relazioni del MD, individua i seguenti obiettivi e traguardi e stabilisce responsabilità, modalità e tempi di attuazione aprendo eventuali opportune azioni preventive, come dettagliato nel seguito.

3.4.1 Obiettivi ex-novo

- **Migrazione account studenti su GMAIL (dominio @campus.uniurb.it)**

Input: Comunicato stampa UniUrb del 30/11/2011.

Obiettivo: dismissione indirizzi e-mail degli studenti di dominio @sti.uniurb.it.

Traguardo: 100% di studenti che utilizza gli account di dominio @campus.uniurb.it.



Risorse/Provvedimenti: aumento spazio disponibile per l'archiviazione di e-mail, utilizzo di strumenti di cloud computing, continuità di servizio.

Responsabile: RQ, PCCdL, RLab.

Tempi: Dicembre 2012

Azione: **AP112**

• ***Attivazione servizio VoIP per studenti***

Input: Comunicazione e-mail del Prof. Bogliolo del 09/01/2012.

Obiettivo: maggiore facilità di contatto con studenti e tra studenti e Ateneo.

Traguardo: giudizi degli studenti relativi al servizio VoIP pari a 7/10.

Risorse/Provvedimenti: assegnazione di numeri VoIP a tutti gli studenti; configurazione di soft-phone per ricevere telefonate e chiamare gratuitamente i numeri dell'Ateneo e di altri studenti, inserimento di una domanda nel questionario di soddisfazione degli studenti.

Responsabile: RQ, PCCdL.

Tempi: Marzo 2012 (verifica di attuazione), agosto 2012 per rilevazione giudizi degli studenti.

Azione: **AP113**

• ***Internazionalizzazione del CdL***

Input: Accordo tra Università di Urbino e Università di Hanoi (Vietnam).

Obiettivo: internazionalizzazione CdL e possibilità per i nostri laureati di ottenere una laurea quadriennale vietnamita con un anno integrativo in presenza o online.

Traguardo: +15% studenti stranieri iscritti al percorso online; almeno 1 nostro laureato iscritto presso l'Università di Hanoi.

Risorse/Provvedimenti: stipula della convenzione per l'allestimento di una postazione d'esame decentrata presso l'Università di Hanoi e regolare svolgimento dell'attività didattica.

Responsabile: PCCdL, RFaD, CCdL

Tempi: Agosto 2012 e ottobre 2012 (verifica di attuazione); dicembre 2013 (verifica efficacia).

Azione: **AP114**



• **Organizzazione Gara a Squadre di Matematica**

Input: Allegato 1 - osservazioni emerse dall'analisi dei dati raccolti dal questionario di soddisfazione degli studenti.

Obiettivo: incrementare il numero di iscrizioni da parte di studenti con solide basi matematiche.

Traguardo: +5% rispetto all'a.a. 2011/2012 superamento test di verifica delle conoscenze in ingresso.

Risorse/Provvedimenti: organizzazione gara di matematica a squadre nell'ambito del progetto "Olimpiadi della Matematica", distribuzione materiale informativo del CdL nel corso della giornata della gara.

Responsabile: RProm, CommOr, MD.

Tempi: marzo 2012 (per verifica di attuazione); marzo 2013 per verifica di efficacia.

Azione: **AP115**

4. ALLEGATI

Allegato 1 "Relazione: analisi soddisfazione cliente"

Allegato 2 "Relazione: analisi soddisfazione docenti"

Allegato 3 "Relazione: stato indicatori"

Allegato 4 "Relazione: analisi soddisfazione dei laureati"

Allegato 5 "Relazione: soddisfazione nei tirocini"

Allegato 6 "Relazione comparativa soddisfazione docenti vs studenti"

Data 17/01/2012

Firme

Marco Bernardo (PCCdL) _____

Alessandro Bogliolo (RQ) _____

Sara Goderecci (MD) _____

Allegato 4

Relazione 2011: analisi soddisfazione dei laureati

Interviste condotte ad un anno dalla laurea ai laureati dalla sessione autunnale 2008/09 alla sessione estiva 2009/10

In seguito all'osservazione "8.4 - Analisi dei dati" rilevata in occasione della VII-09, è stata predisposta la seguente legenda:

- **[RIS]**: per commenti ai risultati ottenuti a fronte di particolari azioni intraprese in passato
- **[COMM]** : per commenti e osservazioni di dati di fatto
- **[SUGG]** : per suggerimenti volti al miglioramento continuo ed utilizzati come input al verbale di riesame per la definizione di nuovi obiettivi e/o per l'eventuale apertura di AP/AC ovunque ritenuto opportuno

I [RIS] e i [SUGG] che si ritengono importanti come input al verbale di riesame o come output al verbale di riesame precedente sono sottolineati.

Gli studenti che si sono laureati nel periodo di riferimento sono 31.

[RIS] Come risulta dall'indicatore I29 (efficienza esterna) valutato ad Agosto 2011, il numero di laureati nel periodo di riferimento risulta essere: 27 laureati nel percorso in presenza e 4 laureati nel percorso online.

Attraverso le interviste telefoniche effettuate ad un anno dal conseguimento del titolo sono stati contattati 25 dei 31 laureati. Il totale dei laureati è pari a 145.

[RIS] Grazie all'introduzione della revisione 5 nelle *cartelle tesi* (che, oltre ad aver risolto il problema relativo agli account di dominio @sti.uniurb.it, ha anche consentito di raggiungere i laureati che non indicavano un recapito telefonico valido), si riesce a raggiungere telefonicamente o tramite e-mail la maggioranza dei laureati.

Inoltre, grazie alla revisione del modulo "Cartella Tesi" la compilazione da parte dei docenti delle cartelle tesi risulta essere sempre più puntuale, agevolando non solo la raccolta dati per la predisposizione dei questionari ma anche l'effettiva attuazione delle interviste post-laurea.

Il campione a cui si riferiscono i dati sotto riportati è pertanto composto da 25 persone.

Il principale dato è *l'efficacia esterna* del Corso di Laurea, che si attesta al 100%.

In particolare: il 76% dei laureati ha dichiarato di aver trovato lavoro ad un anno dal conseguimento del titolo; di questi, in particola, soltanto un laureato ha dichiarato di aver trovato lavoro a due mesi dal conseguimento del titolo ma, purtroppo, nel frattempo lo ha perso; nessun laureato ha dichiarato di lavorare e/o studiare contemporaneamente, il 24% dei laureati intervistati ha intrapreso un nuovo percorso di studi e pertanto si dedica esclusivamente allo studio; tra i laureati intervistati nessuno ha dichiarato di aver trovato il suo attuale lavoro tramite il servizio job-placement del CdL..

Nessun laureato sta attualmente svolgendo uno stage formativo.

Inoltre vista la sempre più diffusa attuazione del DM 270/04, il passaggio dal CdL Triennale in Informatica Applicata a una Laurea Magistrale non rappresenta più un elemento critico: sono infatti previsti dei *gate d'accesso* che con la conseguente eliminazione dei debiti formativi da recuperare.

Infatti nessuno dei laureati del campione intervistato ha dichiarato di aver dovuto recuperare debiti formativi.

Tutti coloro che hanno intrapreso un'attività lavorativa svolgono attività attinenti agli studi che hanno effettuato e traggono vantaggio dalle competenze acquisite.

[SUGG - già AP107] Si suggerisce di dare maggiore visibilità al BD dei laureati inserendo sui siti del CdL (in presenza ed online) un link diretto al database in modo che le aziende interessate a visualizzare i profili dei nostri laureati possano accedervi ed effettuare la registrazione in autonomia.

Allegato 5
Relazione 2011: analisi soddisfazione del cliente
Relazione sull'attività di tirocinio e stage

[SUGG] Il CdL riconosce l'importanza delle attività di tirocini e stage sia come attività con valore culturale sia come banco di prova con valore tecnico-pratico. Si suggerisce di valorizzare questo aspetto incrementando il numero di ore previste per tirocini o stage presso aziende, strutture della pubblica amministrazione e laboratori, oppure università sia italiane che estere, in modo da consentire agli studenti di acquisire una significativa esperienza lavorativa già prima di terminare il corso di studi.

Attività di tirocinio interno

Report annuale
DOCENTI TUTOR

Numero Tirocinanti

a.a.10/11: 5

a.a.09/10: 10

Luogo di svolgimento: 100% presso strutture della Sezione STI del DiSBeF.

Giudizio sull'utilità del lavoro di stage svolto dal tirocinante:

a.a.	a.a.	Giudizio
10/11	09/10	
0%	0%	Insoddisfacente
%	0%	Soddisfacente
60%	40%	Buono
40%	60%	Molto buono

Giudizio generale sul rapporto con il tirocinante:

a.a.	a.a.	
10/11	09/10	
0%	0%	Insoddisfacente
%	0%	Soddisfacente
40%	30%	Buono
60%	70%	Molto buono

[COMM] Nessuna nota particolare.

Attività di tirocinio interno

Report annuale TIROCINANTI

Numero Tirocinanti

a.a.10/11: 5

a.a.09/10: 10

Giudizio sull'utilità del lavoro di stage svolto dal tirocinante:

a.a.	a.a.	Giudizio
10/11	09/10	
%	%	Insoddisfacente
%	10%	Soddisfacente
60%	60%	Buono
40%	30%	Molto buono

Giudizio generale sul rapporto con il tutor:

a.a.	a.a.	
10/11	09/10	
%	0%	Insoddisfacente
%	0%	Soddisfacente
%	10%	Buono
100%	90%	Molto buono

Punti a favore dello stage:

a.a.	a.a.	
10/11	09/10	
80%	40%	indica l'esperienza acquisita nel seguire un progetto di ricerca.
60%	50%	indica l'atteggiamento collaborativo del tutor.
20%	20%	indica la correlazione dell'attività svolta con gli obiettivi personali.
40%	50%	indica i risultati ottenuti.

Punti a sfavore dello stage:

a.a.	a.a.	
10/11	09/10	
20%	0%	indica la durata inadeguata del tirocinio.
%	10%	indica la complessità di acquisizione del background necessario per affrontare il progetto.
%	0%	indica la scarsa rilevanza dell'attività svolta
%	0%	indica la carenza di tutorship.
%	0%	indica la complessità del progetto
20%	0%	indica la scarsità di tempo a disposizione

Attività di stage in azienda

Report annuale AZIENDE

Numero Stagisti

a.a.10/11: 6

a.a.09/10: 10

Giudizio sull'utilità del lavoro di stage svolto dal tirocinante all'interno dell'azienda:

a.a.	a.a.	Giudizio
10/11	09/10	
0%	0%	Insoddisfacente
0%	0%	Soddisfacente
67%	40%	Buono
33%	60%	Molto buono

Giudizio generale sul rapporto con il tirocinante:

a.a.	a.a.	
10/11	09/10	
0%	0%	Insoddisfacente
0%	0%	Soddisfacente
83%	30%	Buono
17%	70%	Molto buono

[COMM] Nessuna criticità riscontrata.

Appreziate disponibilità e serietà degli stagisti, oltre alle loro conoscenze di base.

In almeno due casi sono state avviate ulteriori forme di collaborazione.

Attività di stage in azienda

Report annuale STAGISTI

Numero Stagisti

a.a. 10/11: 6

a.a. 09/10: 10

Giudizio sull'utilità del lavoro di stage svolto dal tirocinante all'interno dell'azienda:

a.a.	a.a.	Giudizio
10/11	09/10	
0%	0%	Insoddisfacente
0%	10%	Soddisfacente
83%	20%	Buono
17%	70%	Molto buono

Giudizio generale sul rapporto con l'azienda:

a.a.	a.a.	
10/11	09/10	
0%	0%	Insoddisfacente
17%	10%	Soddisfacente
83%	70%	Buono
0%	20%	Molto buono

Punti a favore dello stage:

a.a.	a.a.	
10/11	09/10	
17%	20%	indica l'esperienza di lavoro in azienda.
17%	60%	indica l'atteggiamento collaborativo del tutor.
100%	40%	indica il buon inserimento e il rapporto con l'organizzazione aziendale.
34%	40%	indica la correlazione con obiettivi professionali personali.

Punti a sfavore dello stage:

a.a.	a.a.	
10/11	09/10	
17%	0%	indica la concentrazione delle ore di lavoro
0%	0%	indica la durata inadeguata dello stage.
0%	20%	indica l'inadeguatezza della formazione personale.
83%	80%	non indica alcun motivo di insoddisfazione dello stage.

Allegato 6

Relazione 2011: analisi soddisfazione degli utenti

Comparazione dei giudizi espressi da studenti e docenti sui servizi offerti dal CdL a.a. 2010/2011

In seguito all'Osservazione 6) "8.2.1-Monitoraggio e misurazioni-Soddisfazione del cliente" registrata in occasione della VII-09, è stato predisposto il seguente report che ha l'obiettivo di riesaminare i dati ottenuti dalle rielaborazioni dei test di soddisfazione di docenti e studenti (sia del F2F che dell'OnL) su aspetti misurati confrontabili, al fine di far emergere eventuali criticità, punti di forza/debolezza della gestione, eventuali aree di miglioramento.

Gli aspetti/servizi erogati dal CdL su cui è stato possibile effettuare una comparazione che evidenziasse reali punti di forza/debolezza della gestione e che potesse far risaltare aree di miglioramento riguardano:

1. i giudizi espressi da entrambi gli attori del percorso in presenza riguardo le *infrastrutture* messe a disposizione dal CdL
2. giudizi di docenti e studenti (sia F2F che OnL) sul *personale coinvolto* nella gestione e nell'organizzazione del Corso di Laurea
3. giudizi espressi da studenti e docenti del percorso online sulla *piattaforma di e-learning*
4. i giudizi espressi da docenti e studenti riguardo la *verbalizzazione online* delle prove d'esame

Inoltre in seguito all'Osservazione "8.4-Analisi dei dati" rilevata in occasione della VII-09 è stata predisposta la seguente legenda:

- **[RIS]**: per commenti ai risultati ottenuti a fronte di particolari azioni intraprese in passato
- **[COMM]**: per commenti e osservazioni a dati di fatto
- **[SUGG]**: per suggerimenti volti al miglioramento continuo ed utilizzati come input al verbale di riesame per la definizione di nuovi obiettivi e/o per l'eventuale apertura di AP/AC ovunque ritenuto necessario.

I [RIS] e i [SUGG] che si ritengono importanti come input al verbale di riesame sono sottolineati.

Si noti che ovunque gli studenti abbiano dovuto esprimere un parere in merito a diversi aspetti, è stata utilizzata una scala di giudizio compresa tra 0 e 10.

- **Giudizi sulle infrastrutture (espressi da docenti e studenti del percorso in presenza)**

Infrastrutture (0-10)	Studenti(F2F)		Docenti (F2F)	
	2009/10	2010/11	2009/10	2010/11
Adeguatezza e funzionalità aule	5,5	<u>5,4</u>	7,5	<u>7,5</u>
Adeguatezza attrezzature	7,2	6,4	7	<u>7</u>
Adeguatezza laboratorio informatico	7,3	<u>6,3</u>	7,6	<u>7,6</u>

[COMM] I giudizi espressi dagli studenti del percorso in presenza in merito alle *infrastrutture* per l'a.a. 2010/11 non risultano essere soddisfacenti. Per cercare di migliorare la soddisfazione di docenti e studenti in merito alle infrastrutture è stata aperta una apposita azione preventiva (Si veda All. 1 e All. 2 Riesame 2011 - AP 111).

- **Personale coinvolto nella gestione e nell'organizzazione del corso**

Personale coinvolto nella gestione (Giudizi da 0 a 10)	Studenti		Docenti	
	2010/11		2010/11	
	F2F	OnL	F2F	OnL
Segreteria Studenti	6,8	8,3	<u>7,8</u>	<u>8,3</u>
Manager Didattico	8	9	9	9

[COMM] Le rilevazioni su tali aspetti mostrano, analogamente a quanto già rilevato rispettivamente nell'Allegato 1 e nell'Allegato 2, come sia studenti che docenti percepiscano in maniera differente i servizi offerti dalla *segreteria studenti*: gli studenti del percorso in presenza hanno attribuito giudizi sufficienti alla segreteria studenti mentre i giudizi espressi dagli studenti dell'online sono decisamente più alti. Dal momento che gli studenti di entrambi i percorsi fanno capo alla stessa segreteria e pertanto interagiscono con lo stesso personale tecnico-amministrativo, si è ipotizzato che la causa di tale divergenza di opinioni sia il canale di fruizione dei servizi che evidentemente influenza la percezione del livello qualitativo dei servizi stessi: mentre gli studenti del percorso online si avvalgono quasi esclusivamente di telefono e e-mail, gli studenti del percorso in presenza si recano di persona presso lo sportello delle segreterie. Anche per quanto riguarda i docenti si rileva la stessa tendenza seppur in maniera decisamente meno evidente.

Anche in questo caso non si ritiene di dover intraprendere particolari azioni volte al miglioramento poiché i dati risultano essere comunque più che soddisfacenti, mostrando quanto sia la segreteria che il *manager didattico* contribuiscano al miglioramento continuo dei servizi erogati.

- **La piattaforma di e-learning (giudizi espressi da docenti e studenti del percorso online)**

Tool	Frequenza d'uso		Utilità		Usabilità	
	2010/11		2010/11		2010/11	
	Docenti	StudOnL	Docenti	StudOnL	Docenti	StudOnL
Library	8,4	6,4	8,6	7,3	8,3	7,8
Classroom chat	7,3	6,8	8	8,2	7	7,9
Classroom Transcript	<u>6,2</u>	<u>7,5</u>	8,2	8,2	8,5	7,8
Course forum	<u>3,5</u>	<u>5,3</u>	6,5	8	8,2	7,4
Revision and practice	7	8,6	<u>8</u>	<u>9</u>	8,3	8,8
Shared Blackboard	<u>4</u>	<u>3,1</u>	7	6,9	7,1	6,7

[COMM] I giudizi espressi da parte del corpo docente e dagli studenti in merito alla piattaforma di e-learning risultano essere piuttosto positivi.

Molto apprezzati dagli studenti sono le attività di *Revision and practice* ed anche i docenti riconoscono la sostanziale utilità di questi land.

Dal punto di vista degli studenti gli strumenti utilizzati con minore frequenza risultano essere il *Course Forum*, le *Classroom chat* e la *Lavagna Condivisa*.

Al contempo i docenti dichiarano di non utilizzare il forum del proprio corso poiché nel corso dell'anno accademico non vengono postate domande sul forum da parte degli studenti che evidentemente, per chiedere chiarimenti su argomenti sui quali hanno dei dubbi, si avvalgono della posta elettronica.

Dal punto di vista dei docenti gli unici due giudizi al di sotto della media riguardano la *Frequenza d'uso delle Classroom Transcript*, la *Shared Blackboard*.

Per quanto riguarda lo scarso utilizzo delle trascrizioni delle lezioni, risulta evidente che questo strumento è stato concepito per gli studenti, dal momento che i docenti non hanno bisogno di consultare le trascrizioni delle classroom dopo aver tenuto le stesse.

Il dato che riguarda l'utilizzo della *Shared Blackboard* presenta un trend costante negli anni: nonostante i docenti riconoscono l'utilità e la sostanziale usabilità di questo strumento si servono raramente della lavagna condivisa in virtù della particolare natura degli insegnamenti di cui sono titolari.

- **Calendario delle lezioni**

Quesito (Giudizi da 0 a 10)	Studenti		Docenti	
	2010/11		2010/11	
	F2F	OnL	F2F	OnL
Calendario delle lezioni	6,7	6	8,2	8

Le rielaborazioni inerenti il *calendario delle lezioni* mostrano che i giudizi espressi da entrambi gli attori risultano essere positivi.

In particolare si registra una maggiore soddisfazione in merito al calendario delle lezioni da parte dei docenti (appartenenti ad entrambi i percorsi) mentre gli studenti esprimono giudizi sufficienti.

- **Verbalizzazione online delle prove d'esame (docenti e studenti del percorso in presenza)**

I giudizi espressi da entrambi gli attori riguardo la verbalizzazione online delle prove d'esame risultano decisamente positivi: i giudizi espressi dal corpo docente in merito alla sperimentazione mostrano un livello di soddisfazione pari a 8,6/10 mentre i giudizi degli studenti mostrano un livello di soddisfazione pari a 8,2/10.