



1506  
UNIVERSITÀ  
DEGLI STUDI  
DI URBINO  
CARLO BO

PQA  
PRESIDIO  
DELLA QUALITÀ  
DI ATENEО

# **RELAZIONE**

## **di monitoraggio**

### **sulle Opinioni delle Studentesse e degli Studenti e delle Laureate e dei Laureati a.a. 2021-2022**

#### **Presidio della Qualità di Ateneo**

**(Aggiornata, revisionata e approvata nella riunione del PQA del 18 aprile 2023)**



## Indice

OBIETTIVI DELLA RILEVAZIONE.....	2
NOTA METODOLOGICA.....	2
Modalità di rilevazione .....	3
Struttura del questionario.....	3
Elaborazione dati .....	4
Metodo di costruzione dell'Indice di Valutazione Critica (IVC).....	4
PUNTI DI RILIEVO .....	4
ASPETTI POSITIVI.....	4
AREE DI MIGLIORAMENTO.....	5
1.    RISULTATI DELLA RILEVAZIONE .....	6
Il grado di copertura .....	7
Grado di Copertura per Dipartimento.....	7
Rapporto questionari compilati/questionari attesi .....	8
2.    LE VALUTAZIONI E I SUGGERIMENTI DEI LAUREATI E DEGLI STUDENTI .....	9
2.1 I Laureati .....	9
<b>2.2 GLI STUDENTI IN CORSO (OPIS).....</b>	<b>10</b>
3.    ANALISI DELLE DOMANDE OPIS NEI SINGOLI CdS - Indice Valutazione Critica Ponderato.....	13
Dipartimento di Economia, Società, Politica (DESP).....	14
Dipartimento di Giurisprudenza (DiGiur) .....	15
Dipartimento di Scienze Biomolecolari (DISB).....	15
Dipartimento di Scienze della Comunicazione, Studi Umanistici e Internazionali (DISCUI) .....	15
Dipartimento di Scienze Pure e Applicate (DISPeA) .....	16
Dipartimento di Studi Umanistici (DISTUM).....	16
TAVOLE .....	18
SUGGERIMENTI.....	20
APPENDICE.....	23



## OBIETTIVI DELLA RILEVAZIONE

La presente relazione<sup>1</sup> impiega i dati delle rilevazioni OPIS per individuare gli aspetti critici e i margini di miglioramento dell'organizzazione didattica e della didattica stessa.

La rilevazione, gestione, elaborazione e diffusione dei dati sull'opinione delle studentesse e degli studenti sono di competenza del Presidio della Qualità (PQA), che riferisce su di essa nella relazione annuale, trasmessa anche al Nucleo di Valutazione (NdV). Questa relazione non intende interferire nell'attività di valutazione di competenza del NdV, ma corona l'attività di monitoraggio svolta dal PQA e si inquadra in un'opera di supporto che il PQA svolge per il NdV, ottemperando a una specifica richiesta del NdV, pervenuta via mail al PQA, in data 30 marzo, con termine di consegna della relazione entro e non oltre il 7 aprile.

Il principale obiettivo della rilevazione è quello di:

- fornire alle Direttrici e ai Direttori Di Dipartimento, alle/ai Presidenti delle Scuole, alle/ai Referenti dei Corsi di Studio (CdS) e ai Gruppi di Riesame i dati sulla valutazione affinché possano esaminare le cause di eventuali risultati insoddisfacenti, prevedere azioni correttive, definire tempi, modalità e responsabili per la loro realizzazione;
- agevolare la Commissione Paritetica Docenti e Studenti (CPDS) di Dipartimento nel valutare i questionari relativi alla soddisfazione delle studentesse e degli studenti;
- fornire alle/ai docenti indicazioni e suggerimenti riferiti sia ai contenuti di insegnamento sia ai metodi didattici per la programmazione e l'erogazione degli insegnamenti futuri.

Da maggio 2020 la consultazione dei dati delle OPIS è pubblica per i dati aggregati a livello di Ateneo, Dipartimento e Corso di Studi mediante il portale **SisValDidat**<sup>2</sup>.

L'accesso al sistema per la visione dei dati non pubblici avviene mediante un sistema di protezione che riconosce l'utente e gli attribuisce i privilegi per lui configurati.

Alla data odierna, i dati elaborati nella presente relazione sono consultabili su SisValDidat.

Relativamente alla rilevazione delle opinioni delle laureande e dei laureandi e delle laureate e dei laureati, l'Ateneo aderisce al Consorzio **AlmaLaurea**<sup>3</sup> che offre un quadro riassuntivo delle opinioni, espresse da coloro che stanno per concludere la propria esperienza universitaria, su temi di carattere generale del CdS e sui servizi di supporto erogati dall'Ateneo. In questa Relazione si commentano i risultati dei "Giudizi sull'esperienza Universitaria" anno 2021.

## NOTA METODOLOGICA

L'indagine realizzata rileva la soddisfazione degli "studenti in corso" a livello del singolo insegnamento. L'attività di rilevazione è stata effettuata per tutti i CdS offerti dall'Ateneo. La compilazione dei questionari via web è stata attivata in due momenti. Per i corsi tenuti nel primo semestre: a partire dalla metà di novembre, ovvero a decorrere dallo svolgimento dei 2/3 delle attività formative, in base al calendario accademico. Per i corsi tenuti nel secondo semestre: a partire dalla seconda metà di aprile, ovvero a decorrere dallo svolgimento dei 2/3 delle attività formative, in base al calendario accademico. I dati riportati nella presente relazione sono quindi aggiornati al 20 marzo 2023.

<sup>1</sup>

La relazione è stata redatta dal Sottogruppo del PQA specificamente nominato (come da verbali del PQA) e composto dal prof. Ulrico Agnati, Presidente del PQA, prof.ssa Federica Murmura e sig.ra Carmela Nicoletti.

<sup>2</sup>

Sistema Informativo Statistico per la Valutazione della Didattica Universitaria: <https://sisvaldidat.it/>

<sup>3</sup>

Ulteriori indicazioni sulla struttura del questionario AlmaLaurea si possono trovare alla pagina web:

[https://www.almalaurea.it/laureandi/login\\_laureandi](https://www.almalaurea.it/laureandi/login_laureandi)



## Modalità di rilevazione

In attuazione della normativa vigente, a partire dall'a.a. 2013/14 l'Università di Urbino Carlo Bo ha adottato le indicazioni ANVUR per la somministrazione dei questionari di valutazione per la rilevazione dell'OPIS e ha introdotto l'obbligatorietà della compilazione del questionario per l'iscrizione online agli esami. La rilevazione riguarda tutti gli insegnamenti o moduli che si concludono con un esame o con una prova di idoneità. Non è prevista la compilazione di questionari per la verbalizzazione delle "altre attività formative".

Occorre tenere presente che le "unità di valutazione" non coincidono con le Attività Didattiche (AD) ma entrano nel dettaglio delle eventuali ramificazioni di ciascuna AD; sono pertanto riferite ai singoli "segmenti" o ai singoli "moduli" che possono comporre l'AD.

La codifica numerica adottata per le modalità di risposta di tutte le domande che rilevano il grado di soddisfazione delle studentesse e degli studenti è in sintonia con quella proposta nelle linee guida dell'ANVUR del gennaio 2013 (2 = Decisamente NO; 5 = Più NO che SÌ; 7 = Più SÌ che NO e 10 = Decisamente SÌ).

La procedura garantisce l'anonimato; i dati raccolti attraverso il questionario sono trattati ai sensi del D.lgs. 196/2003 "Codice Privacy".

L'insegnamento viene valutato se risulta compilato almeno un questionario per ogni unità didattica. La modalità di compilazione è così articolata:

- la studentessa o lo studente deve accedere con le proprie credenziali al sito di riferimento ESSE3 e compilare il questionario che troverà nella propria pagina;
- il questionario per i frequentanti è articolato in diverse sezioni che riguardano i vari aspetti dello svolgimento dell'attività formativa. Al termine della compilazione, sarà sufficiente confermare i dati;
- alla chiusura della compilazione da parte della studentessa o dello studente, il sistema comunica l'avvenuta partecipazione al processo di valutazione della didattica relativamente all'insegnamento in questione e provvede all'eliminazione dell'icona relativa alla compilazione del questionario dal piano di studio della studentessa e dello studente.

## Struttura del questionario

I questionari utilizzati per la rilevazione OPIS sono quelli previsti nell'Allegato al Documento ANVUR "Proposta operativa per l'avvio delle procedure di rilevamento dell'opinione degli studenti per l'A.A. 2013-2014" del 06/11/2013. Ulteriore distinzione nella tipologia di questionario somministrato è connessa alla frequenza delle lezioni dichiarata dalla studentessa o dallo studente, prima della compilazione. Vengono distinte, con appositi differenti questionari, le opinioni delle studentesse e degli studenti frequentanti (se la studentessa o lo studente dichiara di aver frequentato più del 50% delle lezioni previste) e delle/dei non frequentanti (se la studentessa o lo studente dichiara di aver frequentato meno del 50% delle lezioni previste).

Le criticità nel processo di rilevazione riconducibili ai provvedimenti legati all'emergenza sanitaria per il COVID-19 sono state affrontate in modo adeguato.

In considerazione delle restrizioni imposte dall'emergenza COVID-19, i CdS hanno iniziato ad utilizzare delle modalità di didattica a distanza, per garantire la dovuta continuità nelle attività formative.

A seguito di ciò il questionario è stato integrato con specifiche domande finalizzate a rilevare l'Opinione delle Studentesse e degli Studenti sull'insegnamento frequentato erogato con modalità a distanza (QUEST\_AVA-1-3-STD). Utilizzando questo tracciato la domanda D10 è stata posta solo ai non frequentanti.

Il questionario – orientato ad acquisire valutazioni e riscontri sull'organizzazione complessiva, competenze trasversali, strutture e strumenti, servizi amministrativi e soddisfazione complessiva – è strutturato in quattro sezioni: INSEGNAMENTO – DOCENZA – CORSO DI STUDI, AULE, ATTREZZATURE E SERVIZI DI SUPPORTO – INTERESSE.



## Elaborazione dati

Per l'elaborazione dei dati sono stati utilizzati i seguenti pacchetti software:

- SPSS (Statistical Package for Social Science), software statistico per l'analisi dati quali-quantitativi;
- EXCEL - Foglio elettronico di calcolo.
- SISVALDIDAT - Sistema Informativo Statistico per la Valutazione della Didattica Universitaria

SisValDidat utilizza la media dell'*intervallo di confidenza* (Valutazioni <6 - Valutazione ≥6). Per intervallo di confidenza si intende un intervallo delimitato da due limiti (limite inferiore e limite superiore) che abbia una definita probabilità (in genere il 95%) di contenere il vero parametro della popolazione. L'intervallo di confidenza, di solito, viene utilizzato in un campione (sottoinsieme della popolazione) in quanto il parametro studiato non è certo ma solo probabile.

## Metodo di costruzione dell'Indice di Valutazione Critica (IVC)

Considerato che le risposte sono codificate con una variabile di tipo likert con 4 modalità (decisamente no=2, più no che sì=5, più sì che no=7 e decisamente sì=10), è stata calcolata la percentuale dei rispondenti delle prime due classi negative per ogni domanda ( $FF^m$ ).

Successivamente la misura composita per tutte le domande  $dd = 1, \dots, DD$  costruita con la media di queste percentuali ponderata per una misura di variabilità (lo  $SSSSMM_d$ ) delle risposte per singola domanda al fine di pesare di più le domande che presentassero meno omogeneità nelle risposte.

Quindi l'Indice di valutazione critica (IVC) è pari a:

$$IVC = \sum_d^D F_d^n SQM_d / \sum_d^D SQM_d$$

Da tenere presente che lo Scarto Quadratico Medio, necessita di un numero congruo di risposte per ogni domanda.

## PUNTI DI RILIEVO

### ASPETTI POSITIVI

1. Il grado di copertura è in linea con quello degli anni precedenti con una media che è pari a sei questionari compilati per ogni studente in corso.
2. I laureati mostrano un grado di soddisfazione per i Corsi di Studio di Urbino in crescita rispetto all'anno scorso. Questo dato è confermato anche dalla recente rilevazione di ALMALAUREA che mette in evidenza come per più della metà degli studenti la laurea sia risultata molto efficace per il lavoro svolto, dato che tende ad arrivare ad oltre l'85% per i laureati nel ciclo unico.
3. Il livello di soddisfazione rilevato dalle OPIS rimane alto e sostanzialmente invariato rispetto all'anno accademico precedente. Quasi tutti i Dipartimenti confermano l'andamento positivo.
4. L'utilizzo delle piattaforme digitali affiancate alla didattica tradizionale in presenza, favoriscono il passaggio di materiale didattico in formato digitale aperto dai docenti agli studenti, sviluppando attività di didattica e forme di comunicazione a distanza che risultano ampiamente apprezzate dagli studenti. Questo dato positivo può essere collegato alle iniziative intraprese dall'Università di Urbino nell'ambito delle azioni volte a potenziare la digitalizzazione della didattica e dei servizi agli studenti.



## AREE DI MIGLIORAMENTO

1. È importante evitare che vengano iscritti e ammessi agli appelli d'esame studentesse e studenti senza la registrazione online, considerando in questo modo la studentessa o lo studente non compila il questionario relativo all'AD. Inoltre, è auspicabile che la studentessa o lo studente venga motivato a compilare il questionario nel momento in cui esso viene reso disponibile.  
Il PQA ha rafforzato la sua azione in merito a questo aspetto, sensibilizzando le/i docenti su tale criticità e monitorando costantemente i CdS.
2. Si raccomanda di porre particolare attenzione alle **segreterie studenti** e alle infrastrutture (aule, laboratori, laboratori didattici, dunque palestre, etc.), in particolare per quei Corsi di Studio che prevedono attività laboratoriali. Dall'analisi dei dati, risulta infatti che questa criticità viene nuovamente evidenziata.
3. Tra i suggerimenti più rilevanti troviamo:
  - **alleggerire il carico didattico.** Si ritiene che questo dato possa essere ricondotto ad una scarsa consapevolezza del significato stesso dei CFU;
  - **fornire più conoscenze di base.** Si ipotizza che lo studente e la studentessa vogliano segnalare che probabilmente non hanno una sufficiente preparazione in ingresso;
  - **inserire prove intermedie.** Si sottolinea che l'Ateneo, da questo anno accademico, ha dato ai Corsi di Studio la possibilità di poter svolgere prove intermedie riservate a studentesse e studenti frequentanti e utilizzabili al fine dell'esame, suggerendo che queste prove siano utilizzate unicamente per gli insegnamenti previsti al primo anno del CdS e con un numero di almeno 6 CFU.

Il PQA monitora l'attività dei Corsi di Studio relativa alla valutazione del carico didattico dei singoli insegnamenti attraverso il confronto con le/i Responsabili dei CdS. A cadenza annuale, le/i Responsabili dei CdS convocano infatti le/i docenti per avere evidenza della loro attività in merito.

Si raccomanda che i Corsi di Studio prendano in considerazione i risultati di questa elaborazione dei questionari compilati dagli studenti, a cui affiancare forme di rielaborazione autonome dei dati, al fine di individuare tutte le opportunità di miglioramento della qualità della didattica e dei servizi.

Il PQA, attraverso i gruppi AQ, continuerà nella sua azione di monitoraggio della presa in carico delle suddette criticità, chiedendo sempre evidenza della efficacia delle azioni intraprese.



## 1. RISULTATI DELLA RILEVAZIONE

### Il grado di copertura

Nell'anno accademico 2021/22 l'Università degli studi di Urbino era strutturata in **6 Dipartimenti, 17 Corsi di Laurea Triennali, 18 Corsi di Laurea Magistrale e 5 a ciclo Unico**. Sono stati raccolti nel 2021/2022 **64.759** questionari rispetto ai **70.188** e ai **72.415** raccolti rispettivamente nel 2020/2021 e nel 2019/2020. Si registra un calo pari a 5.429 questionari (-3,1%). Le fonti distorsive sembrano riconducibili principalmente a tre fattori: a) iscrizione diretta da parte del docente; b) mancato svolgimento dell'esame da parte dello studente nell'anno di corso regolare; c) problemi nei *flag* delle attività didattiche. I fattori a) e b) permettono allo studente di essere iscritto all'esame senza compilare il questionario. Inoltre, è da rilevare che la flessione negativa riguarda gli studenti che si sono dichiarati non frequentanti. In particolare, il questionario è stato compilato da **11.052 studenti** che, ovviamente, hanno compilato il questionario per più insegnamenti. La media è pari a **5,9** questionari compilati per ciascun studente in corso (**Tabella 1A**). A livello di singolo Dipartimento, tranne che per il DIGIUR e per il DISPEA, che hanno una copertura del **4,2**, i dati si attestano sulla media di Ateneo.

Come evidenziato nella relazione del NDV del 30 aprile 2020, i CdS che presentano valori sotto questa soglia devono valutare se tale valore corrisponde al numero medio di esami sostenuti dagli studenti in corso; se il valore non corrisponde, devono valutare la possibilità di aumentare il grado di copertura, per esempio verificando che non sia possibile per gli studenti sostenere gli esami bypassando la compilazione del questionario (ad esempio attraverso iscrizione diretta del docente in sede di esame o per problemi nei *flag* delle attività didattiche o per mancato svolgimento dell'esame da parte dello studente nell'anno di corso regolare).

### Grado di Copertura per Dipartimento

Dipartimento	Corsi di Studio	Insegnamenti	Studenti	Questionari Compilati	Copertura
DESP	8	171	1.499	7.960	<b>5,3</b>
DIGIUR	3	91	466	2.002	<b>4,3</b>
DISB	10	215	3.479	20.717	<b>6</b>
DISCUI	5	208	1.885	11.270	<b>6</b>
DISPEA	6	144	390	1.728	<b>4,4</b>
DISTUM	8	235	3.333	21.082	<b>6,3</b>



## Rapporto questionari compilati/questionari attesi

Nella presente relazione si è stabilito di calcolare il rapporto tra questionari compilati e questionari attesi utilizzando, per quest'ultima variabile, un valore stimato di esami sostenuti nell'a.a. 2021/2022. Per effettuare il calcolo si è provveduto a moltiplicare la media di questionari compilati, pari a **5,9** per studente, per il totale degli studenti in corso per l'anno 2021/2022, **11.052**. Il risultato emerso è pari a **65.206** (valore che per l'a.a. 2020/2021 era pari a **71.028**).

Tab. 1.2 QUESTIONARI COMPILATI / ATTESI

ATENEIO				
	ANNO ACCADEMICO			VARIAZIONE IN %
	2021/2022	2020/2021	2019/2020	A.A. 2021/2022 - 2020/2021
QUESTIONARI COMPILATI DAI <i>FREQUENTANTI</i>	44.192	51.379	51.530	-16,3%
QUESTIONARI COMPILATI DAI <i>NON FREQUENTANTI</i>	20.567	18.809	20.885	+8,5%
<b>TOTALE QUESTIONARI COMPILATI</b>	<b>64.759</b>	<b>70.188</b>	<b>72.415</b>	-8,4%
<b>QUESTIONARI COMPILATI / ATTESI</b>	<b>64.759 / 65.206</b> (0.99)	<b>70.188 / 71.028</b> (0.99)	<b>72.415 / 72.960</b> (0.99)	-
TOTALE STUDENTI	14.853	15.927	14.857	-7,2%
STUDENTI IN CORSO	11.052	11.838	11.400	-7,11%





## 2. LE VALUTAZIONI E I SUGGERIMENTI DEI LAUREATI E DEGLI STUDENTI

### 2.1 I LAUREATI

Tabella Indicatori ic18-ic25 –Rispondenza Percorsi formativi e soddisfazione complessiva dei Laureati-

ATENEIO	Anni accademici a confronto					
	2019		2020		2021	
Descrizione indicatore	Indicatore	TREND	Indicatore	TREND	Indicatore	TREND
Percentuale delle laureate e dei laureati che si iscriverebbero di nuovo allo stesso corso di studio	0,710	↔ -0,01%	0,741	↗ 4,39%	0,758	↗ 2,26%
Percentuale delle laureande e dei laureandi complessivamente soddisfatti del CdS	0,923	↗ 1,86%	0,927	↗ 0,43%	0,938	↗ 1,21%

Cruscotto Anvur – Elaborazione marzo 2022

Dal monitoraggio degli indicatori ic18 e ic25 ricavati dalle SMA calcolati sul triennio 2019-2021, emerge che la percentuale di laureate/i che si iscriverebbero di nuovo allo stesso Corso di Studio si mostra in aumento, così come la percentuale di laureande/i complessivamente soddisfatti del CdS.

Se si analizzano nel dettaglio i dati dell'**indicatore ic18** (% di laureate/laureati che si iscriverebbero di nuovo allo stesso Corso di studio) per singolo Corso di Studio, emerge che tra i CdS che mostrano un trend in flessione rispetto al 2020 si segnalano: Biotecnologie (L-2), Lingue e Culture Moderne (L-11), Scienze dell'Educazione (L-19), Scienze Motorie, sportive e della salute (L-22), Scienza della Nutrizione (L-29), Chimica e tecnologia farmaceutiche (LM-13), Politica Società Economia Internazionali (LM-62), Scienze dello Sport (LM-68), Geologia Ambientale E Gestione del Territorio (LM-74), Economia e Management(LM-77), Filosofia dell'informazione. Teoria e gestione della conoscenza (LM-78), Gestione delle politiche dei servizi sociali e multiculturalità (LM-87), Conservazione e restauro dei beni culturali (LMR/02).

Procedendo anche con l'analisi dettagliata dei dati dell'**indicatore ic25** (% di laureande e laureandi che sono complessivamente soddisfatti) per singolo Corso di Studio, emerge che tra i CdS che mostrano una tendenza in flessione nell'ultimo anno si segnalano: Biotecnologie (L-2), Lingue e Culture Moderne (L-11), Scienze dell'Educazione; Scienze Politiche, Economiche e del Governo (L-36), Giurisprudenza (LMG/01), Lettere classiche e moderne (LM-14), Scienze dello Sport (LM-68), Economia e Management (LM-77) e Storia dell'Arte (LM-89).

Questi dati possono essere confrontati con le rilevazioni effettuate da **ALMALAUREA**.

Come è noto, ALMALAUREA realizza ogni anno indagini censuarie sul profilo e sulla condizione occupazionale delle laureate e dei laureati a 1, 3 e 5 anni dal conseguimento del titolo. ALMALAUREA chiede alla studentessa e allo studente di compilare un questionario on-line appositamente preparato. La studentessa o lo studente, tramite esplicita rinuncia, può chiedere di non partecipare all'indagine. La rilevazione copre l'intera popolazione studentesca in quanto, tranne in casi di esplicita rinuncia, le studentesse e gli studenti sono "obbligati" ad allegare la ricevuta dell'avvenuta compilazione del questionario nel momento in cui presentano la domanda di conseguimento titolo.

Il tasso di risposta delle laureate e dei laureati nel 2021 è del 68,4% rispetto al 70,3% del 2020. In particolare, hanno risposto nel 2021 58,5% di femmine e 41,5% di maschi nel 2020 il 64,3% di femmine e il 35,7% di maschi. Dall'indagine si evince che il collettivo selezionato risponde che, in merito alla condizione occupazionale, nel 2021 il tasso è del 45% e si registra un +4,4% in più rispetto all'indagine del 2020 (40,6%). Nello specifico per le lauree triennali l'incremento è del 2,6%, per le magistrali a ciclo unico il 2% e per le magistrali biennali il 5,7%. La maggior parte dei laureati è impegnata nel settore privato (71,5%). Il settore di attività che presenta il più alto tasso di occupazione è la sanità (15,3%), seguita dall'istruzione e ricerca (15,5%) e dal commercio (12,5%). Il 60,1% afferma che la laurea è stata molto efficace per il lavoro svolto; nello specifico tale percentuale è pari al 52,2% per i laureati triennali, all'86% per i laureati magistrali a ciclo unico e al 60,8 % per i laureati magistrali biennali.

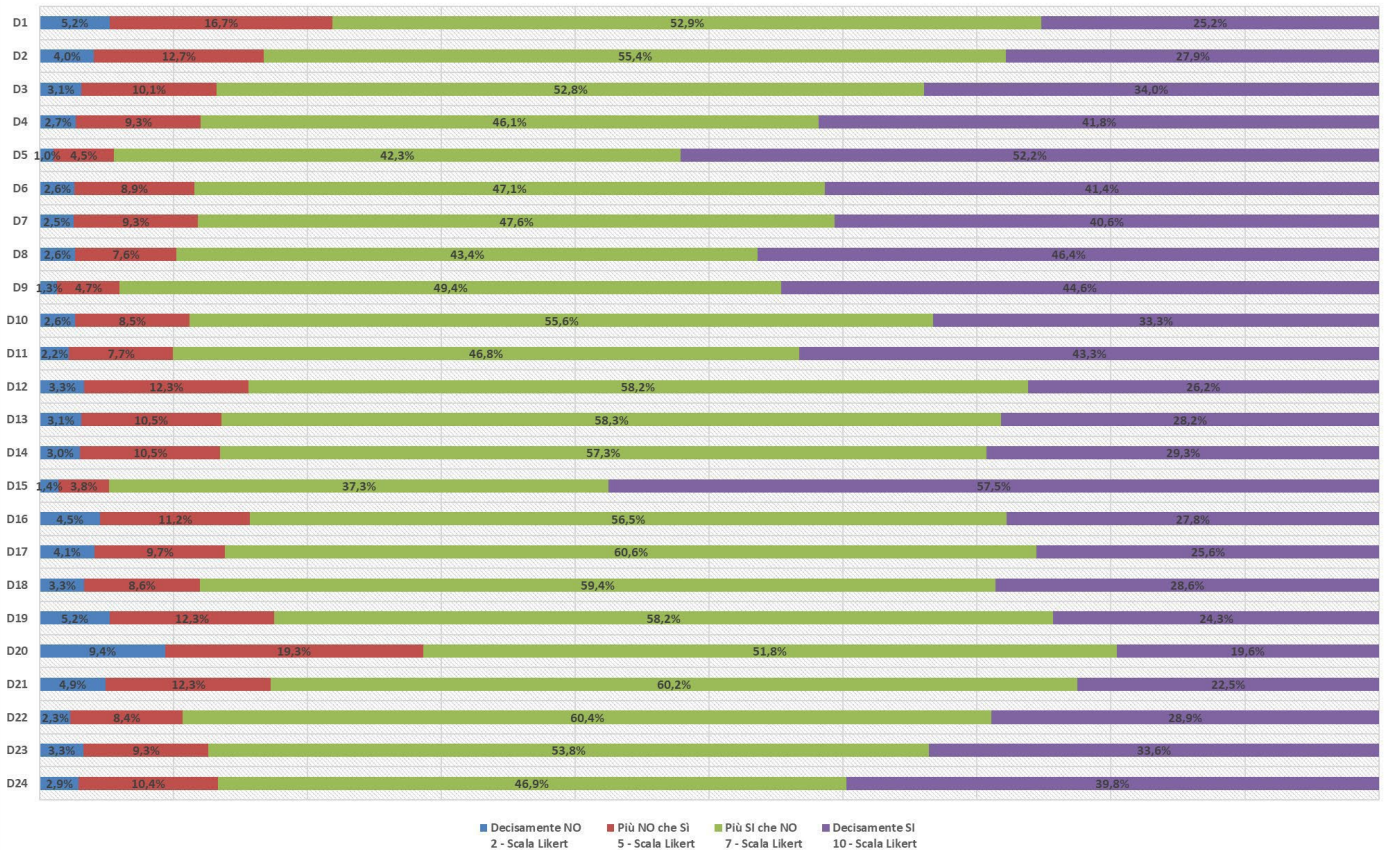


## 2.2 GLI STUDENTI IN CORSO (OPIS)

Le domande dell'OPIS sono state raggruppate in **interesse e soddisfazione verso l'insegnamento** che comprende i quesiti **D1** (*Le conoscenze preliminari possedute sono risultate sufficienti per la comprensione degli argomenti previsti nel programma d'esame?*), **D2** (*Il carico di studio di questo insegnamento è proporzionato ai crediti assegnati?*), **D3** (*Il materiale didattico (indicato o fornito) è adeguato per lo studio della materia?*), **D4** (*Le modalità di esame sono state definite in modo chiaro?*), **D23** (*Sei complessivamente soddisfatto di questo insegnamento?*), **D24** (*E' interessato/a agli argomenti trattati nell'insegnamento?*); **docenza** che raggruppa i quesiti **D5** (*Gli orari di svolgimento di lezioni, esercitazioni e altre eventuali attività didattiche sono rispettati?*), **D6** (*Il docente stimola / motiva l'interesse verso la disciplina?*), **D7** (*Il docente espone gli argomenti in modo chiaro?*), **D8** (*Le attività didattiche integrative (esercitazioni, tutorati, laboratori, etc), ove esistenti, sono utili all'apprendimento della materia?*), **D9** (*L'insegnamento è stato svolto in maniera coerente con quanto dichiarato sul sito web del corso di studio?*), **D10** (*Il docente è reperibile per chiarimenti e spiegazioni?*), **D11** (*L'insegnamento è coerente con gli obiettivi formativi complessivi del Corso di laurea?*); **corsi di studio** che riguardano i quesiti **D12** (*Il carico di studio degli insegnamenti previsti nel periodo di riferimento è risultato accettabile?*), **D13** (*L'organizzazione complessiva (orario, esami, intermedi e finali) degli insegnamenti previsti nel periodo di riferimento è risultata accettabile?*), **D14** (*L'orario delle lezioni degli insegnamenti previsti nel periodo di riferimento è stato congegnato in modo tale da consentire una frequenza e una attività di studio individuale adeguate?*), **D15** (*Tutte le lezioni che hai frequentato sono state svolte o comunque presiedute dal titolare dell'insegnamento?*); **aule** che riguarda gli indicatori **D16** (*Le aule dove si svolgono le lezioni sono adeguate? (si vede, si sente, si trova posto)*), **D17** (*Le sale studio a disposizione del Corso di laurea sono risultate adeguate?*), **D18** (*Le Biblioteche a disposizione del Corso di laurea sono risultate adeguate?*), **D19** (*I laboratori a disposizione del Corso di laurea sono risultate adeguate?*) infine, **servizi di supporto** che comprende i quesiti **D20** (*Il servizio svolto dalla segreteria studenti è stato soddisfacente?*), **D21** (*Il servizio svolto dagli studenti tutor è stato soddisfacente?*), **D22** (*Le informazioni relative al corso di studio reperibili sulle pagine web sono state soddisfacenti?*).



ATENEО  
DISTRIBUZIONI DELLE VALUTAZIONI OTTENUTE (VALORI %)  
a.a. 21/22



Dal Grafico sopra riportato si evince che la % delle valutazioni espresse dagli studenti e dalle studentesse ricade nell'intervallo **Più Si che No** della Scala Likert (7).

Si ha un valore più marcato, orientato verso il decisamente sì, per il giudizio relativo alla domanda D15 "Tutte le lezioni che hai frequentato sono state svolte o comunque presiedute dal titolare dell'insegnamento?" (con un 57,5% di "decisamente sì").

L'attività di continuo monitoraggio portata avanti dal Presidio della Qualità è chiaramente visibile dalle valutazioni attribuite agli items D5 (*Gli orari di svolgimento di lezioni, esercitazioni e altre eventuali attività didattiche sono rispettati?*), D9 (*L'insegnamento è stato svolto in maniera coerente con quanto dichiarato sul sito web del corso di studio?*), D11 (*L'insegnamento è coerente con gli obiettivi formativi complessivi del Corso di laurea?*) perché, sommando quelle che ricadono nella scala Più Si che No e Decisamente SI, ci si attesta oltre il 90%



VALORI MEDI: RIEPILOGO PER DOMANDA A.A. 2021/2022

Descrizione	Schede	D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7	D8	D9	D10	D11	D12	D13	D14	D15	D16	D17	D18	D19	D20	D21	D22	D23	D24
GIURISPRUDENZA	2.002	7,40	7,73	7,94	8,12	8,49	8,26	8,25	8,19	8,40	8,06	8,41	7,67	7,66	7,67	8,66	7,89	7,66	7,81	7,49	7,28	7,38	7,77	7,99	8,14
SCIENZE PURE E APPLICATE (DISPeA)	1.728	7,16	7,65	7,76	8,21	8,62	8,12	8,01	8,31	8,50	8,28	8,21	7,58	7,66	7,70	9,15	7,86	7,57	7,60	7,52	7,10	7,64	7,78	7,79	7,99
STUDI UMANISTICI (DISTUM)	21.082	7,04	7,20	7,66	7,96	8,44	7,96	7,95	7,99	8,20	7,76	7,98	7,20	7,35	7,41	8,56	7,19	7,26	7,49	7,22	6,41	7,07	7,52	7,62	7,83
SCIENZE BIOMOLECOLARI (DISB)	20.717	7,23	7,38	7,50	7,77	8,24	7,83	7,79	8,09	8,06	7,40	7,91	7,37	7,44	7,51	8,32	7,23	7,20	7,31	7,13	6,81	7,13	7,48	7,55	7,74
SCIENZE DELLA COMUNICAZIONE. STUDI UMANISTICI E INTERNAZIONALI (DISCUJ)	11.270	7,20	7,53	7,80	8,00	8,59	7,92	7,90	8,20	8,25	7,76	8,08	7,49	7,58	7,54	8,94	7,62	7,54	7,69	7,20	6,68	7,26	7,72	7,72	7,87
ECONOMIA. SOCIETÀ, POLITICA (DESP)	7.960	7,21	7,50	7,80	8,11	8,53	8,02	8,02	8,18	8,24	7,96	8,24	7,55	7,71	7,72	8,63	7,82	7,70	7,79	7,37	7,21	7,34	7,75	7,85	8,01
ATENEО	64.759	7,16	7,38	7,66	7,93	8,42	7,93	7,91	8,11	8,18	7,70	8,01	7,38	7,48	7,52	8,58	7,39	7,37	7,52	7,22	6,71	7,18	7,59	7,66	7,84

Dall'analisi dei valori su tutti items sia per Ateneo che per Dipartimento i dati risultano stabili rispetto all'anno precedente, con lievi miglioramenti su alcune domande. È da rilevare che occorre, come già evidenziato nella relazione passata, fare uno sforzo maggiore per allineare i servizi di supporto e di assistenza, ed in particolare la segreteria studenti.

Dall'analisi dei giudizi espressi dalle studentesse e dagli studenti si evince come riportato nella **Tabella 1.B** che il punteggio medio di Ateneo è **7,66, in flessione** rispetto all'anno accademico precedente. Due Dipartimenti confermano l'andamento positivo, gli altri quattro mostrano un leggero scostamento in negativo.

*Livello di soddisfazione per la dimensione "Interesse e soddisfazione per l'insegnamento"*

I risultati ottenuti per i quesiti della prima sezione del questionario ("Insegnamento", quesiti da D1 a D4) per le lauree triennali, lauree magistrali e a ciclo unico sono illustrati nella **Tabella 2.2**. Essi mostrano che, rispetto alle rilevazioni precedenti, il livello di soddisfazione è rimasto quasi invariato. Quasi tutti i Dipartimenti presentano un punteggio superiore al valore soglia del 7.53, confermando in tal modo il punteggio medio di Ateneo. In particolare, si segnala che il DISPEA ha raggiunto il valore dell'8.21.

Alcuni corsi del DISB ed un corso del DISTUM (Scienze e tecniche psicologiche: 7.37) presentano un valore al di sotto della soglia.

*Livello di soddisfazione per la dimensione "Docenza"*

I risultati ottenuti per i quesiti della seconda sezione del questionario ("Docenza", quesiti da D5 a D11) per le lauree triennali, lauree magistrali e a ciclo unico sono illustrati nella **Tabella 2.2**. Anche in questo caso il livello di soddisfazione rimane **invariato** con oscillazioni al di sotto del punto percentuale. In questo caso tutti i Dipartimenti presentano un punteggio superiore all'8. Non si evidenziano corsi con punteggi inferiori al valore soglia.

*Livello di soddisfazione per la dimensione "Corso di Studi"*

Nella terza sezione (**Tabella 2.2**), si registra un **incremento di variazione positiva** in tutti i Dipartimenti. In particolare, si rileva come l'indicatore **D15** (*tutte le lezioni che hai frequentato sono state svolte o comunque presiedute dal titolare dell'insegnamento?*) è passato da una media del 7.45 ad un valore medio dell'**8.58** (dato di Ateneo).

*Livello di soddisfazione per la dimensione "Aule"*

I risultati di questa sezione mostrano un **andamento stabile rispetto allo scorso anno**, il dato continua ad essere in flessione per il Corso di Studio in Scienze Biomolecolari. Questa criticità strutturale è ovviamente maggiormente percepita con il ritorno alle lezioni in presenza.

I CdS che presentano un valore al di sotto della soglia sono soprattutto quelli afferenti al DISB in particolare il CdS di Scienze Motorie per la Prevenzione e la Salute e Scienze Motorie e Sportive per la salute.





### *Livello di soddisfazione per la dimensione "Servizi di supporto"*

I risultati di questa sezione mostrano un incremento di **variazione positiva** in tutti i Dipartimenti. Permane però il problema "segreterie studenti". Qui il punteggio medio è di **6.57** con una variazione negativa di 0,04 rispetto all'anno passato.

### *Considerazioni*

I risultati dell'indagine mostrano un quadro sostanzialmente per migliorato per alcuni ambiti. Occorre porre attenzione all'andamento negativo relativo al grado di soddisfazione relativo alla valutazione delle infrastrutture e della fruibilità delle aule, delle segreterie e dei laboratori. Per la domanda D15 si conferma il buon andamento della valutazione (**8,58**); allo stesso tempo, anche le domande D21 (*il servizio svolto dagli studenti tutor è stato soddisfacente*) e D22 (*le Informazioni relative al corso di studio reperibili sulle pagine web sono state soddisfacenti?*) hanno mostrato un incremento positivo - rispettivamente **+0.11** e **+0.04**.

### *I suggerimenti*

L'ultima sezione del questionario è quella dei Commenti e Suggerimenti. Si articola in una domanda a risposta multipla, dove la studentessa o lo studente può indicare più suggerimenti che ritiene utili per migliorare l'insegnamento, e in tre domande a risposta aperta che indagano gli aspetti positivi dell'insegnamento, gli aspetti negativi e lasciano spazio ad ulteriori commenti (Tabella 3 –Suggerimenti – Grafico – Tabella 3.1 – Suggerimenti Frequentanti e non).

Dal confronto degli ultimi tre anni si evince che nell'a.a. 2021/2022 i suggerimenti da parte delle studentesse e degli studenti sono relativi all'*alleggerimento del carico didattico complessivo (30,87%)*, all'*inserimento di prove di esame intermedie (30,79%)*. A seguire abbiamo il suggerimento di *fornire più conoscenze di base (21,38%)*, *fornire in anticipo il materiale didattico (19,88%)* e *migliorare la qualità del materiale didattico (17, 10%)*.

Se scorriamo il dato tra frequentanti e non, si evidenzia che sia i frequentanti che i non frequentanti danno un peso maggiore all'*inserimento di prove d'esame intermedie*; i non frequentanti chiedono in misura maggiore un *alleggerimento del carico didattico complessivo* con una percentuale del 33,33% (**+3,5%** rispetto ai frequentanti). Un altro scostamento significativo riguarda il *miglioramento del coordinamento con altri corsi e/o moduli*: per i frequentanti pesa il **12,67%**. mentre per i non frequentanti il **11.5%**. *Fornire materiale didattico in anticipo* pesa per il **20,43%** per i frequentanti, mentre pesa per il **18,7%** per i non frequentanti.



### 3. ANALISI DELLE DOMANDE OPIS NEI SINGOLI CdS - Indice Valutazione Critica Ponderato

I vari CdS sono stati valutati in funzione dell'Indice di Valutazione Critica ponderato (IVC); nel caso di un CdS "critico" si sono quindi analizzate le criticità nelle singole domande.

Gli items valutati:

- 1 -Le conoscenze preliminari possedute sono risultate sufficienti per la comprensione degli argomenti previsti nel programma d'esame?
- 2 -Il carico di studio di questo insegnamento è proporzionato ai crediti assegnati?
- 3 -Il materiale didattico (indicato o fornito) è adeguato allo studio della materia?
- 4 -Le modalità di esame sono state definite in modo chiaro?
- 5 -Gli orari di svolgimento di lezioni, esercitazioni e altre eventuali attività didattiche sono rispettati?
- 6 -Il docente stimola / motiva l'interesse verso la disciplina?
- 7 -Il docente espone gli argomenti in modo chiaro?
- 8 -Le attività didattiche integrative (esercitazioni, tutorati, laboratori, etc...), ove esistenti, sono utili all'apprendimento della materia?
- 9 -L'insegnamento è stato svolto in maniera coerente con quanto dichiarato sul sito web del corso di studio?
- 10 -Il docente è reperibile per chiarimenti e spiegazioni?
- 11 -L'insegnamento è coerente con gli obiettivi formativi complessivi del Corso di laurea?
- 12 -Il carico di studio degli insegnamenti previsti nel periodo di riferimento è risultato accettabile?
- 13 -L'organizzazione complessiva (orario, esami, intermedi e finali) degli insegnamenti previsti nel periodo di riferimento è risultata accettabile?
- 14 -L'orario delle lezioni degli insegnamenti previsti nel periodo di riferimento è stato congegnato in modo tale da consentire una frequenza e una attività di studio individuale adeguate?
- 15 -Tutte le lezioni che hai frequentato sono state svolte o comunque presiedute dal titolare dell'insegnamento?
- 16 -Le aule dove si svolgono le lezioni sono adeguate? (si vede, si sente, si trova posto)
- 17 -Le sale studio a disposizione del Corso di laurea sono risultate adeguate?
- 18 -Le Biblioteche a disposizione del Corso di laurea sono risultate adeguate?
- 19 -I laboratori a disposizione del Corso di laurea sono risultate adeguate?
- 20 -Il servizio svolto dalla segreteria studenti è stato soddisfacente?
- 21 -Il servizio svolto dagli studenti tutor è stato soddisfacente?
- 22 -Le informazioni relative al corso di studio reperibili sulle pagine web sono state soddisfacenti?
- 23 -Sei complessivamente soddisfatto di questo insegnamento?
- 24 -È interessato/a agli argomenti trattati nell'insegnamento?

Quasi tutti i corsi presentano criticità nella dimensione: Corso di Studi, Aule, Attrezzature e Servizi di Supporto ed in particolare negli items 16-17-18- 19-20-21; pertanto nell'analisi sotto riportata sono indicate le criticità delle altre dimensioni.

Le criticità ricorrenti riscontrate sono: Le conoscenze preliminari possedute sono risultate sufficienti per la comprensione degli argomenti previsti nel programma d'esame? Il carico di studio di questo insegnamento è proporzionato ai crediti assegnati? Il carico di studio degli insegnamenti previsti nel periodo di riferimento è risultato accettabile?

Il PQA monitora che i suggerimenti formulati dagli studenti coerenti con le criticità evidenziate e realizzabili dai CdS nell'arco temporale di un anno, siano effettivamente presi in carico ed attuati. Per quanto concerne gli interventi per migliorare l'organizzazione di aule e attrezzature didattiche e il servizio di segreteria studenti è necessaria l'azione dell'Ateneo.

I relativi grafici si trovano nell'Appendice. Le elaborazioni Excel sono depositate agli atti presso l'Ufficio AQ come file separato.



**VALORI MEDI: RIEPILOGO PER DOMANDA confronto A.A. 2020/2021 vs 2021/2022**

ANNO	GIURISPRUDENZA		SCIENZE PURE E APPLICATE (DiSPeA)		STUDI UMANISTICI (DISTUM)		SCIENZE BIOMOLECOLARI (DISB)		COMUNICAZIONE STUDI UMANISTICI E INTERNAZIONALI (DISCUI)		ECONOMIA, SOCIETÀ, POLITICA (DESP)		ATENE0	
	2020/2021	2021/2022	2020/2021	2021/2022	2020/2021	2021/2022	2020/2021	2021/2022	2020/2021	2021/2022	2020/2021	2021/2022	2020/2021	2021/2022
D1	7,26	7,40	7,33	7,16	7,01	7,04	7,25	7,23	7,21	7,20	7,28	7,21	7,17	7,16
D2	7,71	7,73	7,76	7,65	7,25	7,20	7,39	7,38	7,52	7,53	7,53	7,50	7,40	7,38
D3	7,91	7,94	7,89	7,76	7,70	7,66	7,54	7,50	7,86	7,80	7,85	7,80	7,70	7,66
D4	8,05	8,12	8,08	8,21	7,89	7,96	7,72	7,77	8,03	8,00	8,08	8,11	7,89	7,93
D5	8,61	8,49	8,70	8,62	8,41	8,44	8,17	8,24	8,57	8,59	8,51	8,53	8,38	8,42
D6	8,21	8,26	8,28	8,12	7,99	7,96	7,81	7,83	7,91	7,92	8,07	8,02	7,93	7,93
D7	8,18	8,25	8,12	8,01	8,00	7,95	7,81	7,79	7,93	7,90	8,05	8,02	7,93	7,91
D8	8,24	8,19	8,42	8,31	8,12	7,99	8,19	8,09	8,18	8,20	8,22	8,18	8,18	8,11
D9	8,40	8,40	8,48	8,50	8,24	8,20	8,00	8,06	8,23	8,25	8,25	8,24	8,16	8,18
D10	7,93	8,06	8,40	8,28	7,81	7,76	7,59	7,40	7,92	7,76	8,18	7,96	7,79	7,70
D11	8,40	8,42	8,39	8,22	8,02	7,98	7,97	7,93	8,06	8,08	8,28	8,26	8,06	8,03
D12	7,45	7,67	7,70	7,58	7,25	7,20	7,40	7,37	7,47	7,49	7,53	7,55	7,39	7,38
D13	7,52	7,66	7,75	7,66	7,41	7,35	7,43	7,44	7,58	7,58	7,63	7,71	7,48	7,48
D14	7,61	7,67	7,78	7,70	7,48	7,41	7,51	7,51	7,53	7,54	7,72	7,72	7,54	7,52
D15	8,57	8,66	9,12	9,15	8,62	8,56	8,31	8,32	8,87	8,94	8,69	8,63	8,58	8,58
D16	7,70	7,89	7,70	7,86	7,16	7,15	7,25	7,23	7,49	7,62	7,54	7,82	7,33	7,39
D17	7,51	7,66	7,26	7,57	7,03	7,26	7,08	7,20	7,32	7,54	7,41	7,70	7,16	7,37
D18	7,60	7,81	7,22	7,60	7,03	7,49	7,04	7,31	7,31	7,69	7,46	7,79	7,15	7,52
D19	7,06	7,49	7,43	7,52	6,99	7,22	6,87	7,13	6,93	7,20	6,93	7,37	6,94	7,22
D20	7,02	7,28	7,16	7,10	6,34	<b>6,41</b>	6,76	<b>6,81</b>	6,35	<b>6,68</b>	6,78	7,22	6,57	<b>6,73</b>
D21	7,15	7,38	7,56	7,64	6,96	7,07	7,10	7,13	7,06	7,26	7,15	7,34	7,07	7,18
D22	7,78	7,77	7,84	7,78	7,51	7,52	7,46	7,48	7,61	7,72	7,68	7,79	7,54	7,59
D23	7,93	7,95	7,99	7,79	7,66	7,62	7,56	7,55	7,77	7,72	7,90	7,85	7,69	7,66
D24	8,06	8,14	8,15	7,95	7,90	7,83	7,81	7,74	7,90	7,87	8,11	8,01	7,90	7,84

Dal confronto tra l'indagine 20/21 e quella 21/22 i valori degli items sia per Ateneo che per Dipartimento risultano sostanzialmente stabili, con lievi miglioramenti su alcune domande. È da rilevare comunque che occorre, come già evidenziato nella relazione passata, fare un ulteriore sforzo per allineare i servizi di supporto e di assistenza, con un'attenzione particolare alla segreteria studenti per quei Dipartimenti che hanno una valutazione compresa tra **6.41** e **6.81** seppur in lieve trend positivo.

**Dipartimento di Economia, Società, Politica (DESP)**

Nel Dipartimento sono stati valutati 8 CdS (la triennale L-18 in Economia e Management è offerta su due sedi Urbino e Fano e la triennale interclasse L-18/L-33 sede id Urbino e sede di Fano):

**L-18** Economia e Management – Sede di Urbino (*IVC = 13,47%*) le maggior criticità items 1 (20%), 2 (18%), 12 (18%) e dal 19 al 21 con un valore medio di 22%

**L-18** Economia e Management – Sede di Fano (*IVC = 13,49%*) le maggior criticità items 1 (23%), 2 (17%) e dal 21 al 22 con un valore medio di 26%

**L-18/L-33** Economia e Management – Sede di Urbino (*IVC = 11,49%*) le maggior criticità items 1 (29%), 2 (17%), 12 (18%) e dal 19 al 21 con un valore medio di 17%

**L-18/L-33** Economia e Management – Sede di Fano (*IVC = 12,51%*) le maggior criticità items 1 (25%), 5 (14%) e dal 19 al 21 con un valore medio di 17%

**L-36** Scienze Politiche Economiche e Del Governo (*IVC = 13,01%*) presenta criticità negli items 1-(24%) 2 (16%), 3 (15%)-(17,12%) e dal 12 al 14 con un valore medio di 19%;

**L-39/L-40** Sociologia e Servizio Sociale (*IVC=14,0%*) presenta criticità negli items 1-(23,42%) e 2-(19,18%) e dal 21 al 23 con un valore medio del 20,94%;



**LM-62** Politica Società Economia Internazionali ( $IVC=5,65\%$ ) presenta criticità negli items 1-(14%) 2-(7%), 4 (6%) e dal 12 al 13 con una media del 8%);

**LM-77** Economia e Management ( $IVC=8,37\%$ ) presenta criticità negli items 1-(16,78%) 2-(12,78%) 12-(10,18%) e 13 – (11,47%) e 14 (11,80%) e dal 19 al 21 con un valore medio 12,54;

**LM-77** in Marketing e Comunicazione per le Aziende ( $IVC=8,81\%$ ) presenta criticità negli items 1-(18 %) 2-(13%) 3 (11%) 15-(13%) 16-(10%) e 17-(10%) e dalla 19 alla 21 con un valore medio dell'11%;

**LM-87** Gestione delle Politiche dei Servizi Sociali e Multiculturalità ( $IVC=8,62\%$ ) presenta criticità negli items 1-(20,39%) 2-(12,75%) 12-(11,28%) 20-(16,20%) e 21 (11,51%).

### Dipartimento di Giurisprudenza (DiGiur)

Nel Dipartimento sono stati valutati 3 CdS:

**L-14** Scienze Giuridiche per la Consulenza del Lavoro e la Sicurezza dei Lavoratori ( $IVC=6,94\%$ ) presenta criticità negli items 1-(21,13%) 2-(7,75%) e 12-(10,69%) 13-(13,85%) 14 (10%) – 20 (12,90%) e 21 (16,53%);

**L-14** Scienze Giuridiche per la Consulenza del Lavoro e la Pubblica e Privata ( $IVC=10,28\%$ ) presenta criticità negli items 1-(23,58%) 2-(11,88%) e 12-(11,73%) 13-(11,15%) 14 (12,24%) – 19 (12,18%) 20 (18,43%) e 21 (20,04%);

**LMG/01** Giurisprudenza ( $IVC=11,57\%$ ) presenta criticità negli items 1-(18,13%) 2-(13,35%) 3-(11,69%) 4-(13,27%) 8-(12,13%) e 12-(12,66%) 13-(12,49) 14-(13,36%) – 19 (14,92) 20 (20,88%) e 21 (14,79%).

### Dipartimento di Scienze Biomolecolari (DISB)

Nel Dipartimento sono stati valutati 9 CdS:

**L-2** Biotecnologie ( $IVC = 15,88\%$ ) presenta criticità negli items 1-(21,25%) 2- (18,72%) 3-(16,19%) 12-(15,98%) 16-(26,57%) 17-(40,95%) 18 (41,99%) e 21 (20,50%);

**L-13** Scienze Biologiche ( $IVC=15,90\%$ ) presenta criticità negli items 1-(19,77%) 2- (16,52%) 3-(17,66%) 12-(16,63%) 16-(34,51%) 17- (21,47%) 19 (27,70%) 20 (35,33%) e 21 (16,98%);

**L-22** - Scienze Motorie Sportive e della Salute ( $IVC = 15,92\%$ ) presenta criticità negli 1-(20,29%) 2- (16,29%) 3-(15,95%) 4 (16,97%) 10-(20,33%) 16-(17,60%) 17- (16,36%) 18 (17,04) 19 (23,72%) 20 (26,54%) e 21 (19,38%);

**L-29** scienza della Nutrizione ( $IVC=13,38\%$ ) presenta criticità negli items 1-(20,75%) 2- (15,82%) 3-(14,37%) 12-(14,63%) 16-(21,98%) 17- (13,93%) 19 (16,43) 20 (29,27%) 21 (15,47%) 23 (14,39%) e 24 (16,10%);

**LM-6** Biologia Molecolare, sanitaria e della Nutrizione ( $IVC=11,81\%$ ) presenta criticità negli items 1-(15,24%) 3-(13,67%) 7 (12,32%) 12-(12,22%) 16-(12,39%) 19 (19,28) 20 (25,42%) e 21 (17,82%) 23 (12,53%) e 24 (12,42%);

**LM-9** Biotecnologie Mediche per la Diagnostica e la Terapia ( $IVC=10,32\%$ ) presenta criticità negli items 1-(22,29%) 4-(11,78%) 13(12,20%) 16-(16,87%) 17(17,30) 18 (11,06%) 20 (22,71%) e 21 (12,33%);

**LM-13** Chimica e Tecnologia Farmaceutiche ( $IVC=10,44\%$ ) presenta criticità negli items 1-(17,56%) 2- (13,48%) 3-(11,21%) 12-(14,16%) 13-(11,62%) 20 (27,78%) e 21 (18,03%)

**LM-13** Farmacia ( $IVC=12,48\%$ ) presenta criticità negli items 1-(20,70%) 2- (16,71%) 3-(17,39%) 12-(15,28%) 13-(12,75%) 19 (14,17) 20 (22,95%) 21(20,40%);

**LM-67** - Scienze Motorie per la Prevenzione e la Salute ( $IVC = 14,64\%$ ) presenta criticità negli 1-(15,61%) 2- (16,52%) 3-(17,42%) 13-(16,28%) 16-(14,76%) 17- (14,75%) 18 (16,74%) 19(22,27%) 20 (27,86%) e 21(14,73%);

**LM-68** Scienze dello sport ( $IVC = 17,84\%$ ) presenta criticità negli 1-(21,59%) 2- (22,08%) 3-(19,92%) 10 (21,85%) 12-(19,26%) 16-(34,51%) 19 (26,70%) 20 (29,68%) e 22 (18,26%).

### Dipartimento di Scienze della Comunicazione, Studi Umanistici e Internazionali (DISCUI)

Nel Dipartimento sono stati valutati 5 CdS:

**L-11** Lingue e Culture Moderne ( $IVC=14,60\%$ ) presenta criticità negli items 1-(25,23%) 2-(15,38%) 6-(15,63%) 12-(16,41%) 13-(16,705) 14-(21,16%) 19-(17,48%) 20-(38,23%) 21 (17,58%) 23 (15,92%) e 24 (16,94%);





**L-11** Lingue e Culture Straniere (*IVC=12,48%*) presenta criticità negli items 1-(15,36%) 2-(13,14%) 12-(14,24%) 13- (14,50%) 14-(15,23%) 19-(18,36%) 20-(33,12%) 21-(19,47%) 23(12,58%) e 24-(13,94%);  
**L-20** Informazione Media Pubblicità (*IVC=12,07%*) presenta criticità negli items 1-(22,46%) 7-(12,36%) 10-(12,69%) 16- (17,43%) 19-(17,70%) 20-(28,41%) 21 (15,06%) e 24 (12,32%);  
**LM-37** Lingue Moderne e Interculturalità (*IVC=9,28%*) presenta criticità negli items 1-(18,84%) 2-(14,47%) 4- (11,21%) 12-(12,07%) e 13 (10,42%) 14-(12,78%) 20-(14,72%) 21-(10,16%) 23(10,62%) e 24-(10,10%);  
**LM-59** Comunicazione e Pubblicità per le Organizzazioni (*IVC=11,54%*) presenta criticità negli items 1-(22,03%) 2- (18,91%) 4-(14,45%) 6-(11,70%) 12-(14,77%) 17-(15,31%) 18-(11,87%) 19-(13,94%) 20-(17,76%) 21 (14,43%) e 24 (12,04%).

### Dipartimento di Scienze Pure e Applicate (DISPeA)

Nel Dipartimento sono stati valutati 6 CdS:

**L-31** Informatica (*IVC = 12,54%*) presenta criticità negli items 1 - (26,42%) 2 - (16,71%) 3 - (17,28%) 7-(13,28%) 17 (13,51%), 18-(16,75%) 20-(19,94%) 23 (13,28%) e 24 (14,69%);  
**L-34/L-21** Scienze Geologiche e Pianificazione territoriale (*IVC = 14,47%*) presenta criticità negli items 1-(29,63%) 16 – (17,42%), 17-(23,64%) 18-(16,57%) 19-(26,35%) 20-(35,88) 21– (24,10%) e 24 (21,76%);  
**LM-18** Informatica Applicata (*IVC = 2,79%*) presenta criticità negli items 1- (6,56%) 2-(4,92%) 3 – (3,28%) 4 -(6,56%)– 11-( 8,20%) 23-(6,90%) e 24- (8,20%).  
**LM-74** Geologia Ambientale e Gestione del Territorio (*IVC = 7,83%*) considerato il numero esiguo di questionari, le criticità evidenziate riguardano gli items 1- (15,94%) 3 – (15,94%) 4 – (12,50%) 14– (11,67%) 17- (15,00%) 18-(13,33%) 20-(13,56%) 21-(10,17%) 22-(11,86%) e 23-(11,67%);  
**LM-78** Filosofia dell'Informazione. Teoria e Gestione della conoscenza (*IVC = 13,78%*) presenta criticità negli items 1- (30,74%) 2 – (21,96%) 12 – (22,22%) 13 – (16,24%) 14-(18,25%) 19-(16,67%) 20-(19,14%);  
**LMR/02** Conservazione e Restauro dei beni culturali (*IVC = 18,33%*) presenta criticità negli items 10 – (27,78%) 12- (20,94%) 13-(32,16%) 14-(31,42%) 16-(20,63%) 17-(19,32%) 18-(18,84%) 19-(30,14%) 20- (42,93%) e il 21-(19,61%).

### Dipartimento di Studi Umanistici (DISTUM)

Nel Dipartimento sono stati valutati 8 CdS:

**L-10** Scienze Umanistiche. Discipline Letterarie, Artistiche e Filosofiche (*IVC=14,78%*) presenta criticità negli items 1- (22,68%) 2-(18,08%) 12-(19,21%) 13-(16,62%), 14-(17,52%), 19-(17,73%) 20-(44,06%) e 21 – (25,05%);  
**L-19** Scienze dell'Educazione (*IVC=13,33%*) presenta criticità negli items 1-(21,98%) 2-(16,16%) e 12- (15,72%) 16- (26,40%) 17-(16,56%) 20-(37,18%) 21-(15,70%);  
**L-24** Scienze e Tecniche Psicologiche (*IVC = 17,11%*) presenta criticità negli items 1-(30,30%) e 2-(22,97%) 12- (20,55%) 16-(21,07%) 19-(22,52%) 20-(37,37%) 211 (21,84%) e 24-(20,95%);  
**LM-14/LM-15** Lettere Classiche e Moderne (*IVC=9,69%*) presenta criticità negli items 1-(14,00%) 2-(13,00%) 12- (14,34%) 13-(17,27%) 14-(18,28%) 19-(11,11%) 20-(16,61%) 21-(22,81%) e 24-(13,33%);  
**LM-51** Psicologia Clinica (*IVC=13,28%*) presenta criticità negli items 1-(18,21%) 2-(25,85%) 12-(27,17%) 13-(21,18%) 14-(14,39%) 16-(14,74%) 19-(16,70%) 20-(30,94%)21-(16,721%);  
**LM-85** Pedagogia (*IVC=11,24%*) presenta criticità negli items 1-(16,88%) 2-(12,28%) 12-(14,83%) 13-(14,25%) e 14- (12,27%) 16-(12,75%) 17-(13,60%) 18-(11,94%) 19-(18,45%) 20-(22,40%) 21-(15,75%);  
**LM-85Bis** Scienze della Formazione Primaria (*IVC=12,90%*) presenta criticità negli items 1-(24,30%) 2-(21,26%) 12- (18,80%) 13-(13,91%) 14-(13,27%) 17-(14,19%) 20-(30,22%) 21-(15,88%);  
**LM-89** Storia dell'Arte (*IVC=8,08%*) presenta criticità negli items 1-(14,09%) 2-(13,06%) 12-(14,98%) 13-(12,08%) 14- (15,00%) 19-(13,54%).



1506  
UNIVERSITÀ  
DEGLI STUDI  
DI URBINO  
CARLO BO

PQA  
PRESIDIO  
DELLA QUALITÀ  
DI ATENE0

Sulla base di queste evidenze, i CdS “critici” saranno monitorati dal PQA che, attraverso degli incontri con i relativi Responsabili dei CdS e i Gruppi AQ, valuterà la presa in carico delle criticità, le tempistiche di risoluzione anche in merito all’analisi dettagliata dell’OPIS di ogni singolo insegnamento.



## TAVOLE

TABELLA 1.B - Giudizio Medio Complessivo su tutte le Sezioni per Dipartimento e CdS

Tab. **GIUDIZIO MEDIO COMPLESSIVO SU TUTTE LE SEZIONI PER DIPARTIMENTO E CDS** (Insegnamento + Didattica + Corsi di studio, aule, attrezzature e servizi di supporto + Interesse) - CONFRONTO CON DUE A.A. PRECEDENTI

			GIUDIZIO MEDIO COMPLESSIVO			
			2021/2022	2020/2021	2019/2020	VARIAZIONE 21/22-20/21
<b>ATENEIO</b>			<b>7,66</b>	<b>7,87</b>	<b>7,71</b>	<b>-0,21</b>
<b>DIPARTIMENTI</b>						
<b>DESP – Economia, Società, Politica</b>			<b>7,85</b>	<b>7,93</b>	<b>7,73</b>	<b>0,08</b>
L-18	6133	Economia e Management – Sede di Urbino	7,42	7,56	7,55	-0,14
L-18	6133	Economia e Management – Sede di Fano	7,80	-	-	-
L-18/L-33	6137	Economia e Management – Sede di Urbino	7,83	-	-	-
L-18/L-33	6137	Economia e Management – Sede di Fano	8,13	-	-	-
LM-77	6039	Economia e Management	8,08	7,86	7,74	0,22
LM-77	6003	Marketing e Comunicazione per le Aziende	8,10	7,99	7,72	0,11
L-36	6126	Scienze Politiche, Economiche e del Governo	7,95	7,89	8,02	0,06
L39/L40	6132	Sociologia e Servizio Sociale	7,69	7,85	7,77	-0,16
LM-62	6040	Politica Società Economia Internazionali	8,48	8,21	8,30	0,27
LM-87	6049	Gestione delle Politiche dei Servizi Sociali e Multicul.	8,39	8,11	7,99	0,28
<b>DIGIUR – Giurisprudenza</b>			<b>7,93</b>	<b>7,97</b>	<b>7,96</b>	<b>-0,04</b>
L-14	6117	Scienze Giuridiche per la Consulenza del Lavoro e la Sicurezza dei Lavoratori	7,81	7,95	8,02	-0,14
L-14	6136	Scienze giuridiche per la consulenza del lavoro e la sicurezza pubblica e privata	8,30	8,27	--	0,03
LMG/01	6001	Giurisprudenza	7,81	7,67	7,93	0,14
<b>DISB – Scienze Biomolecolari</b>			<b>7,56</b>	<b>7,65</b>	<b>7,55</b>	<b>-0,09</b>
LM-13	6022	Farmacia	7,84	7,92	7,79	-0,08
L-13	6104	Scienze Biologiche	7,61	7,62	7,64	-0,01
L-2	6113	Biotecnologie	7,75	7,75	7,88	0
L-29	6118	Scienza della Nutrizione	7,75	7,73	7,60	0,02
LM-6	6042	Biologia Molecolare, Sanitaria e della Nutrizione	8,00	8,10	8,05	-0,1
L-22	6107	Scienze Motorie, Sportive e della Salute	7,30	7,28	7,34	0,02
LM-67	6012	Scienze Motorie per la Prevenzione e la Salute	7,55	7,33	7,65	0,22
LM-68	6013	Scienze dello Sport	7,38	7,30	7,51	0,08
LM-13	6021	Chimica e Tecnologia Farmaceutiche	7,82	7,81	7,71	0,01
LM-9	6050	Biotecnologie Mediche per la Diagnostica e la Terapia	7,86	-	-	-
<b>DISCUI – Dipartimento di Scienze della Comunicazione, Studi Umanistici e Internazionali</b>			<b>7,75</b>	<b>7,80</b>	<b>7,59</b>	<b>-0,05</b>
LM-59	6011	Comunicazione e Pubblicità per le Organizzazioni	7,93	7,69	7,65	0,24
L-20	6128	Informazione, Media, Pubblicità	7,77	7,61	7,31	0,16
L-11	6135	Lingue e Culture Moderne	7,63	-	-	-
L-11	6101	Lingue e Culture Straniere	7,61	7,68	7,65	-0,07
LM-37	6048	Lingue Moderne e Interculturalità	8,07	8,10	7,95	-0,03
<b>DISPEA – Dipartimento Scienze Pure e Applicate</b>			<b>7,90</b>	<b>8,18</b>	<b>7,88</b>	<b>-0,28</b>
LMR/02	6034	Conservazione e Restauro dei Beni Culturali	7,65	7,71	7,93	-0,06
LM-78	6043	Filosofia dell'Informazione, Teoria e Gestione della Conoscenza	8,11	8,26	8,41	-0,15
LM-74	6045	Geologia Ambientale e Gestione del Territorio	8,11	8,60	8,64	-0,49
LM-18	6047	Informatica Applicata	9,03	9,01	--	0,02
L-31	6131	Informatica Applicata	7,85	7,84	7,55	0,01
L-34/L-21	6134	Scienze Geologiche e Pianificazione territoriale	7,75	7,66	8,17	0,09



Tab. **GIUDIZIO MEDIO COMPLESSIVO SU TUTTE LE SEZIONI PER DIPARTIMENTO E CDS** (Insegnamento + Didattica + Corsi di studio, aule, attrezzature e servizi di supporto + Interesse) - **CONFRONTO CON DUE A.A. PRECEDENTI**

			GIUDIZIO MEDIO COMPLESSIVO			
			2021/2022	2020/2021	2019/2020	VARIAZIONE 21/22-20/21
<b>ATENE0</b>			<b>7,66</b>	<b>7,87</b>	<b>7,71</b>	<b>-0,21</b>
<b>DIPARTIMENTI</b>						
<b>DISTUM – Dipartimento Studi Umanistici</b>			<b>7,59</b>	<b>7,71</b>	<b>7,55</b>	<b>0,12</b>
LM-14/LM-15	6035	Lettere Classiche e Moderne	8,29	7,94	7,78	0,35
LM-51	6006	Psicologia Clinica	7,78	7,65	7,67	0,13
LM-85BIS	6030	Scienze della Formazione Primaria	7,64	7,59	7,48	0,05
L-19	6124	Scienze dell'Educazione	7,46	7,55	7,53	-0,09
L-24	6103	Scienze e Tecniche Psicologiche	7,40	7,37	7,48	0,03
L-10	6123	Scienze Umanistiche, Discipline letterarie, Artistiche e F	7,79	7,85	7,79	-0,06
LM-59	6026	Storia dell'Arte	8,38	8,20	7,84	0,18
LM-85	6046	Pedagogia	7,81	7,54	--	0,27

**TABELLA 2.2 – Copertura, valutazione giudizio**

Tab. **COPERTURA, VALUTAZIONE E GIUDIZIO**  
SEZIONI: Insegnamento – Docenza

ATENE0 - TOTALE STUDENTI (Frequentanti + Non frequentanti)										
SEZIONE	DOMANDA	QESITO	COPERTURA		VALUTAZIONE		GIUDIZIO (Media aritmetica)			
			RISPOSTE	NON RISPOSTE	NEGATIVA <6	POSITIVA >=6	2021/2022	2020/2021	2019/2020	VARIAZIONE 2021/2022-2020/2021
INSEGNAMENTO	D1	Le conoscenze preliminari possedute sono risultate sufficienti per la comprensione degli argomenti previsti nel programma d'esame?	64.759	--	21,88%	78,12%	7,17	7,21	7,206	-0,04
	D2	Il carico di studio di questo insegnamento è proporzionato ai crediti assegnati?	64.759	--	16,73%	83,27%	7,40	7,40	7,397	0,00
	D3	Il materiale didattico (indicato o fornito) è adeguato per lo studio della materia?	64.759	--	13,22%	86,78%	7,70	7,66	7,657	0,04
	D4	Le modalità di esame sono state definite in modo chiaro?	64.759	--	12,03%	87,97%	7,89	7,83	7,830	0,06
DOCENZA	D5*	Gli orari di svolgimento di lezioni, esercitazioni e altre eventuali attività didattiche sono rispettati?	44.192	20.567	5,54%	94,46%	8,38	8,32	8,324	0,05
	D6*	Il docente stimola / motiva l'interesse verso la disciplina?	44.192	20.567	11,53%	88,47%	7,93	7,92	7,918	0,01
	D7*	Il docente espone gli argomenti in modo chiaro?	44.192	20.567	11,80%	88,20%	7,93	7,93	7,934	0,00
	D8*	Le attività didattiche integrative (esercitazioni, tutorati, laboratori, etc), ove esistenti, sono utili all'apprendimento della materia?	33.588	31.171	10,21%	89,79%	8,18	8,09	8,093	0,09
	D9*	L'insegnamento è stato svolto in maniera coerente con quanto dichiarato sul sito web del corso di studio?	44.192	20.567	5,97%	94,03%	8,16	8,08	8,076	0,09
	D10	Il docente è reperibile per chiarimenti e spiegazioni?	20.567	44.192	11,16%	88,84%	7,79	7,99	7,993	-0,20
	D11	L'insegnamento è coerente con gli obiettivi formativi complessivi del Corso di laurea?	59.630	5.129	9,93%	90,07%	8,06	8,04	8,041	0,02



CORSO DI STUDI, AULE, ATTREZZATURE E SERVIZI DI SUPPORTO	D12	Il carico di studio degli insegnamenti previsti nel periodo di riferimento è risultato accettabile?	56.428	8.331	15,57%	84,43%	7,39	7,92	7,922	-0,54
	D13	L'organizzazione complessiva (orario, esami, intermedi e finali) degli insegnamenti previsti nel periodo di riferimento è risultata accettabile?	55.722	9.037	13,54%	86,46%	7,48	7,37	7,373	0,11
	D14	L'orario delle lezioni degli insegnamenti previsti nel periodo di riferimento è stato consegnato in modo tale da consentire una frequenza e una attività di studio individuale adeguate?	55.345	9.414	13,45%	86,55%	7,54	7,40	7,396	0,14
	D15	Tutte le lezioni che hai frequentato sono state svolte o comunque presiedute dal titolare dell'insegnamento?	54.764	9.995	5,17%	94,83%	8,58	7,45	7,451	1,13
	D16	Le aule dove si svolgono le lezioni sono adeguate? (si vede, si sente, si trova posto)	54.068	10.691	15,68%	84,32%	7,33	8,42	8,424	-1,10
	D17	Le sale studio a disposizione del Corso di laurea sono risultate adeguate?	52.423	12.336	13,81%	86,19%	7,16	6,99	6,985	0,18
	D18	Le Biblioteche a disposizione del Corso di laurea sono risultate adeguate?	52.379	12.380	11,94%	88,06%	7,15	7,08	7,084	0,06
	D19	I laboratori a disposizione del Corso di laurea sono risultati adeguati?	51.559	13.200	17,50%	82,50%	6,94	7,12	7,116	-0,17
	D20	Il servizio svolto dalla segreteria studenti è stato soddisfacente?	53.531	11.228	28,61%	71,39%	6,57	6,85	6,849	-0,28
	D21	Il servizio svolto dagli studenti tutor è stato soddisfacente?	51.889	12.870	17,23%	82,77%	7,07	6,78	6,775	0,29
	D22	Le informazioni relative al corso di studio reperibili sulle pagine web sono state soddisfacenti?	54.182	10.577	10,66%	89,34%	7,54	7,06	7,062	0,48
INTERESSE	D23	Sei complessivamente soddisfatto di questo insegnamento?	55.031	9.728	12,60%	87,40%	7,69	7,49	7,489	0,20
	D24	E' interessato/a agli argomenti trattati nell'insegnamento?	64.759	--	13,28%	86,72%	7,90	-	7,671	-

\* Domande poste solo a STUDENTI FREQUENTANTI (Frequenza Superiore al 50%)

## SUGGERIMENTI

TABELLA 3 - Suggerimenti

ATENEIO SUGGERIMENTI				
SUGGERIMENTI		2019/2020	2020/2021	2021/2022
1	Alleggerire il carico didattico complessivo	28,10%	31,00%	30,87%
2	Aumentare l'attività di supporto didattico	16,87%	15,98%	16,11%
3	Fornire più conoscenze di base	20,40%	20,06%	21,38%
4	Eliminare dal programma argomenti già trattati in altri corsi	11,43%	11,20%	11,09%
5	Migliorare il coordinamento con altri corsi e/o moduli	14,08%	12,83%	12,29%
6	Migliorare la qualità del materiale didattico	19,01%	16,89%	17,10%
7	Fornire in anticipo il materiale didattico	18,54%	18,85%	19,88%
8	Inserire prove d'esame intermedie	31,27%	30,96%	30,79%
9	Attivare insegnamenti serali	0,99%	0,90%	1,17%
10	Ulteriori suggerimenti e segnalazioni	3,72%	4,43%	5,13%



### Grafico – Trend suggerimenti

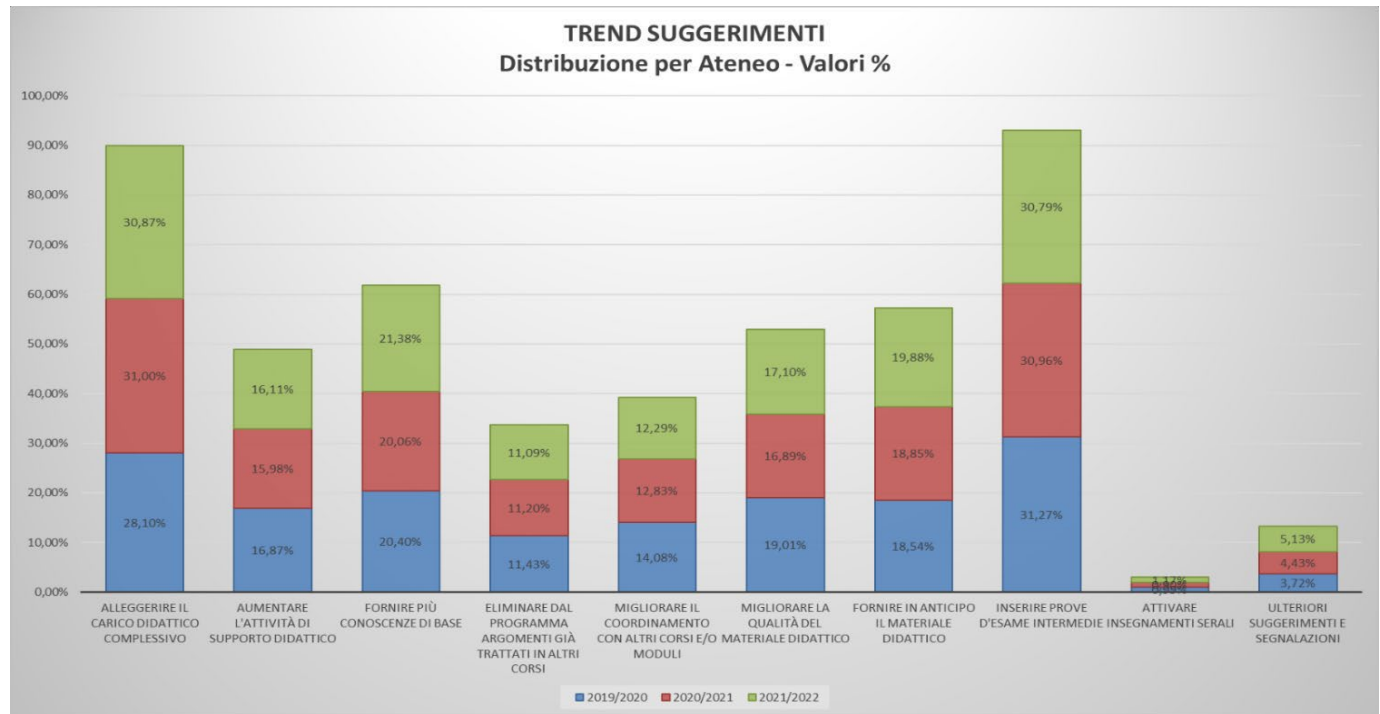




Tabella 3.1 – Suggerimenti Studenti Frequentanti

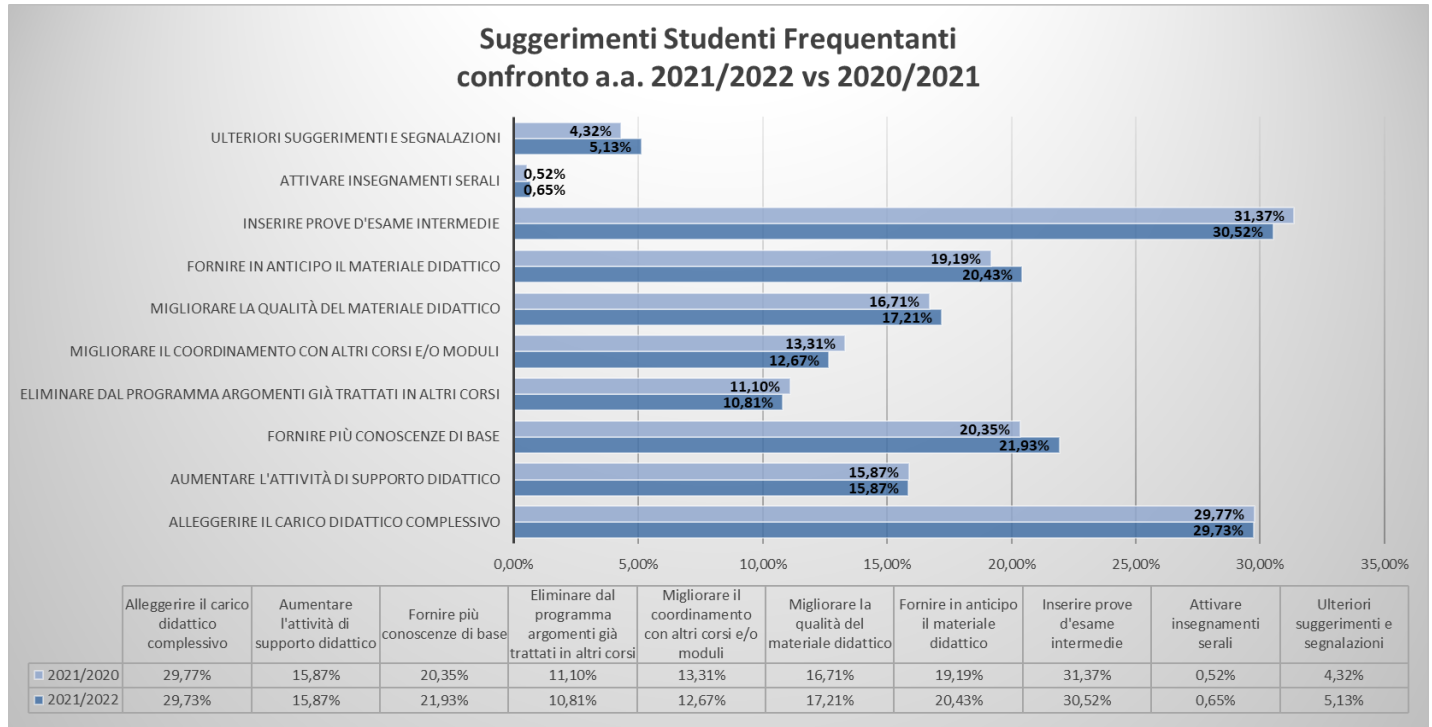
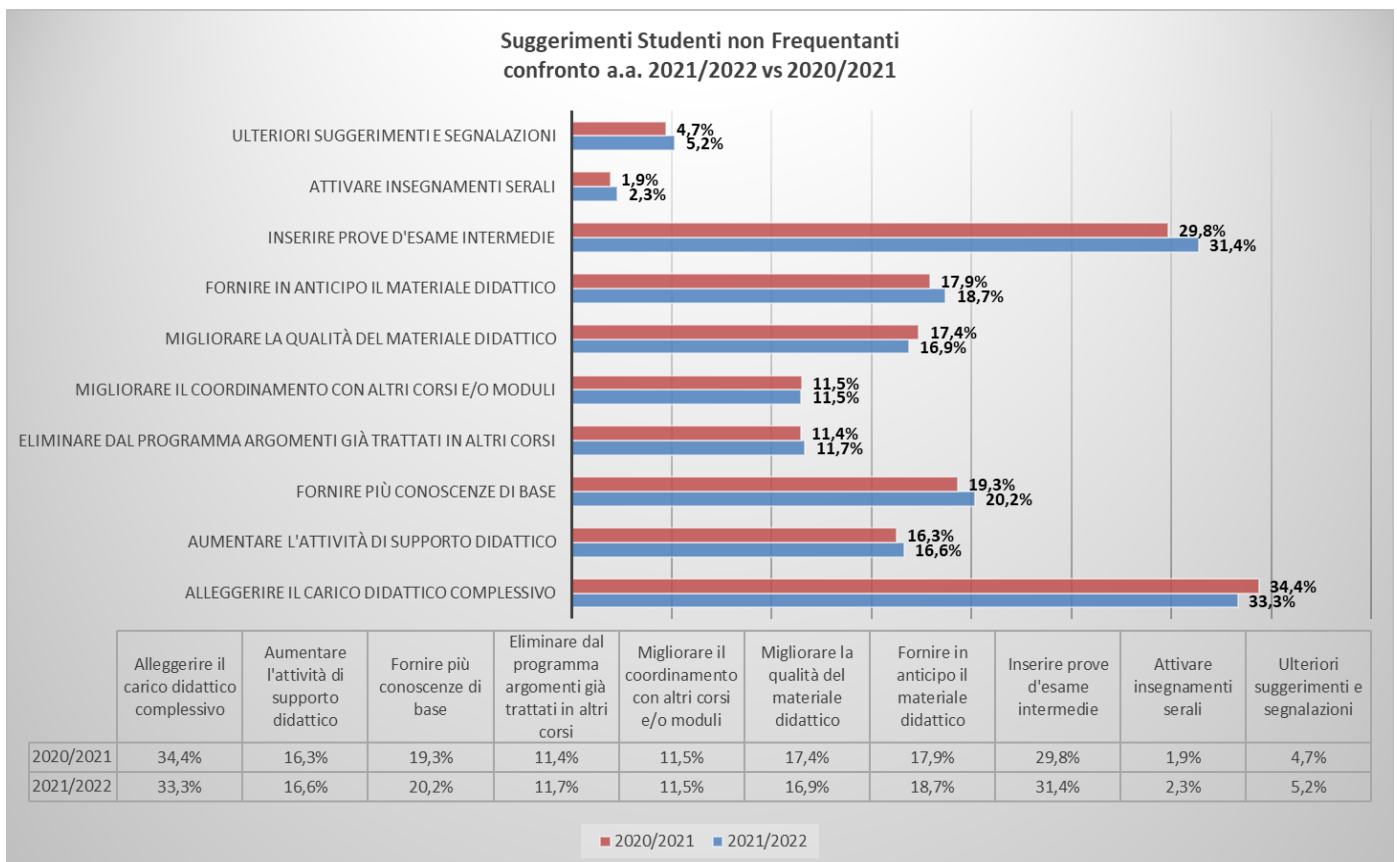


Tabella 3.2 – Suggerimenti Studenti non Frequentanti



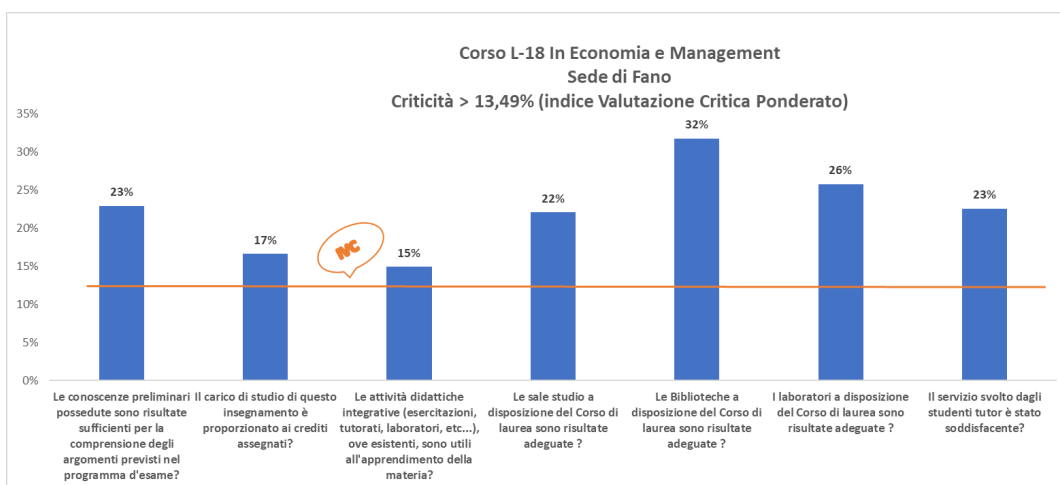
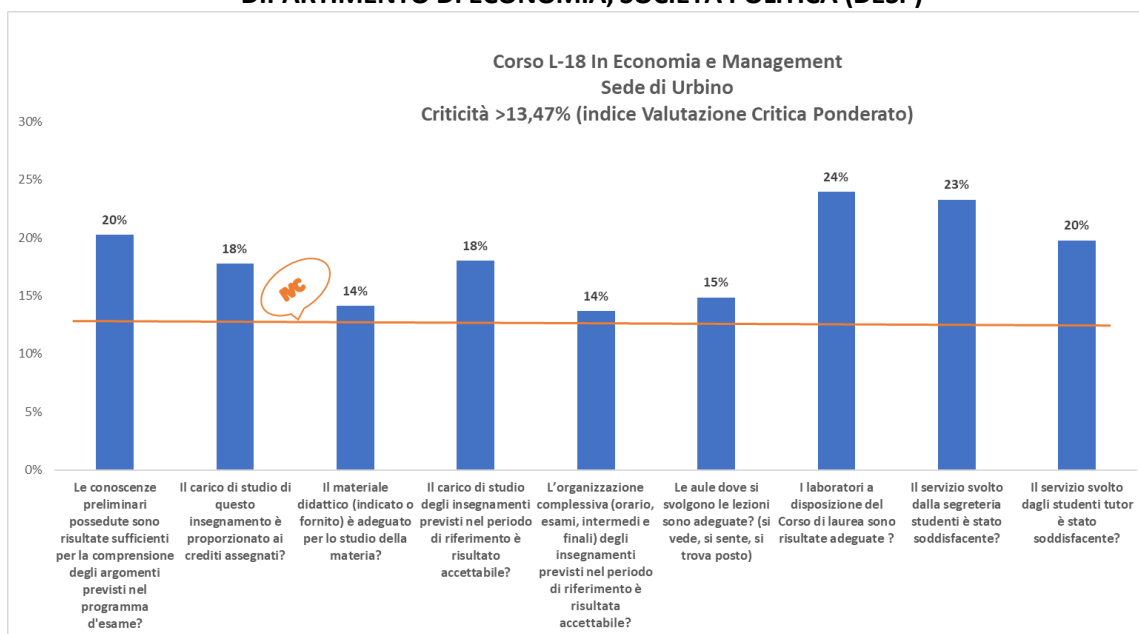




## APPENDICE

### ELABORAZIONE GRAFICA CRITICITÀ PER DIPARTIMENTO

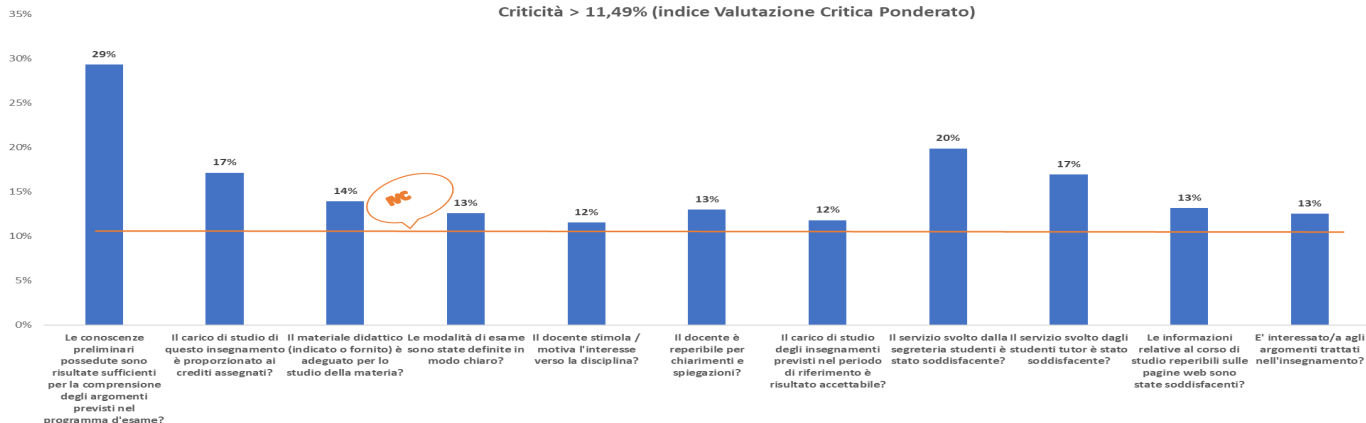
#### DIPARTIMENTO DI ECONOMIA, SOCIETÀ POLITICA (DESP)



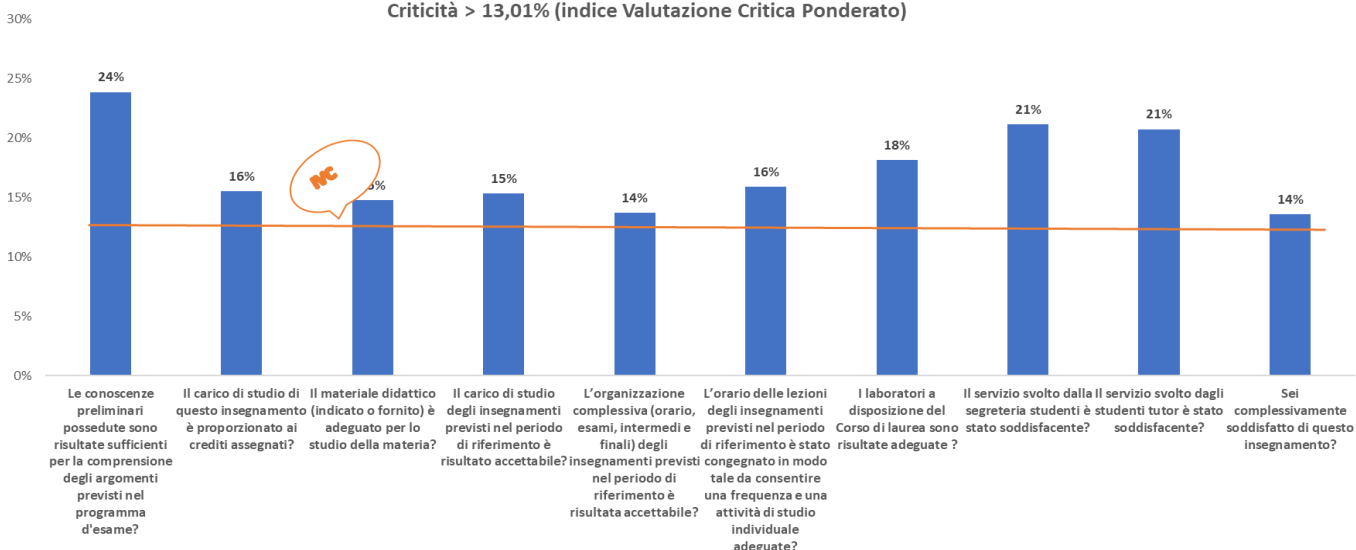




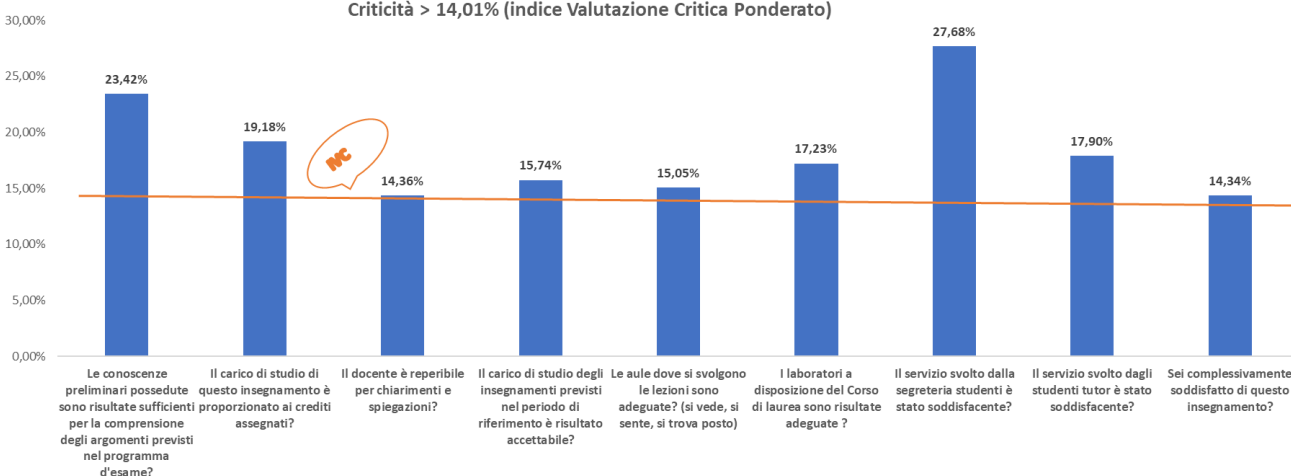
Corso L-18/L-33 In Economia e Management  
Sede di Urbino  
Criticità > 11,49% (indice Valutazione Critica Ponderato)



Corso L-36 In Scienze Politiche Economiche e Del Governo  
Criticità > 13,01% (indice Valutazione Critica Ponderato)

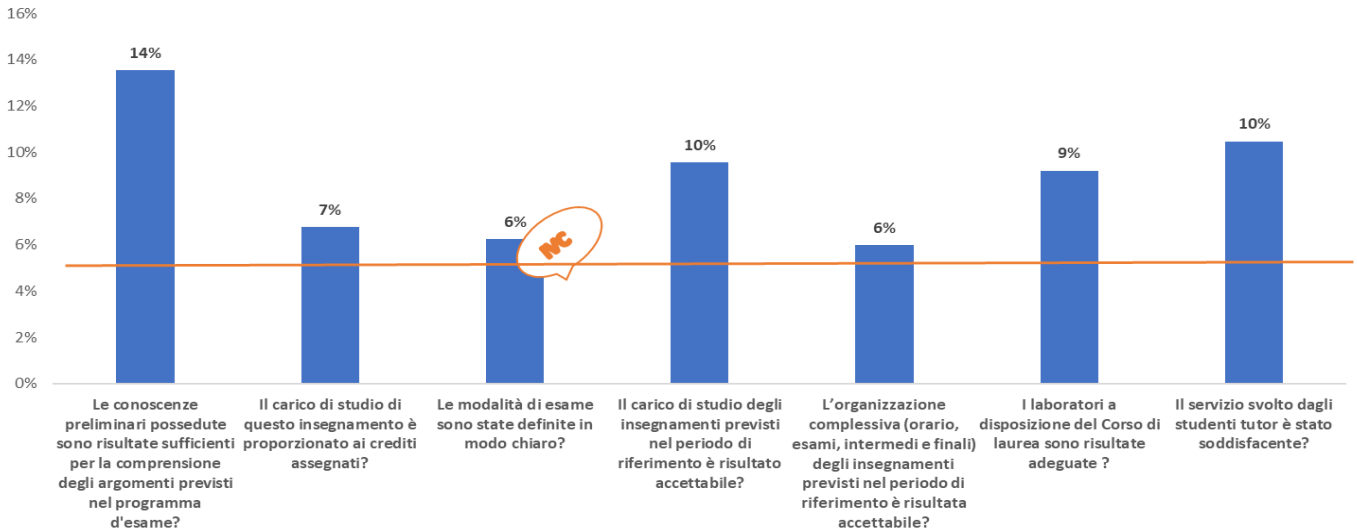


Corso L-39/L-40 in Sociologia e Servizio Sociale  
Criticità > 14,01% (indice Valutazione Critica Ponderato)

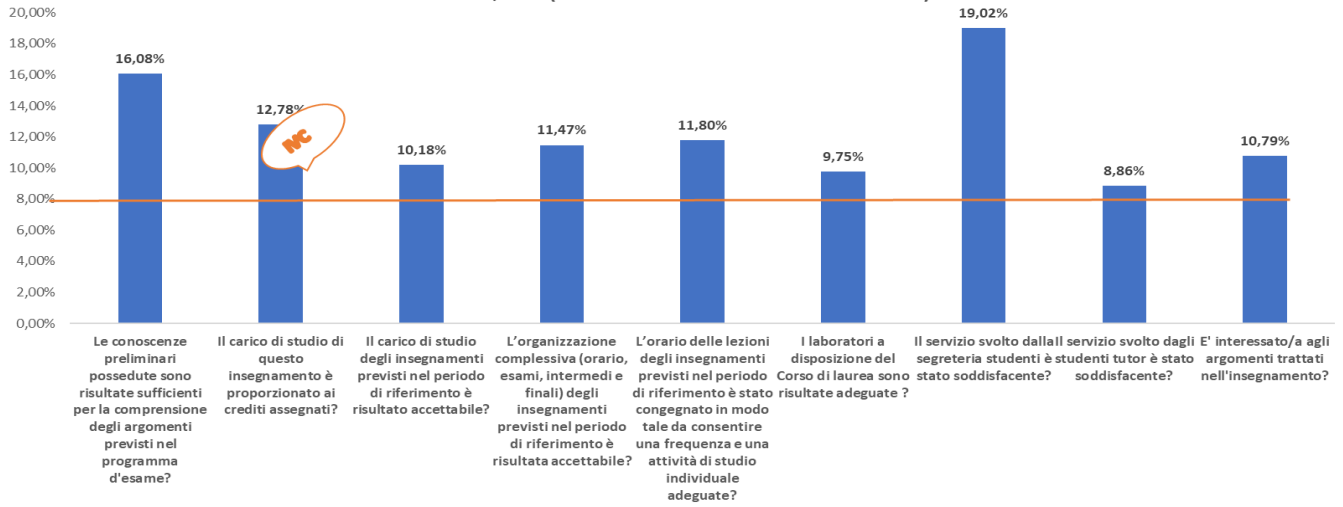




### Corso LM-62 in Politica Società Economia Internazionali Criticità > 5,65% (indice Valutazione Critica Ponderato)

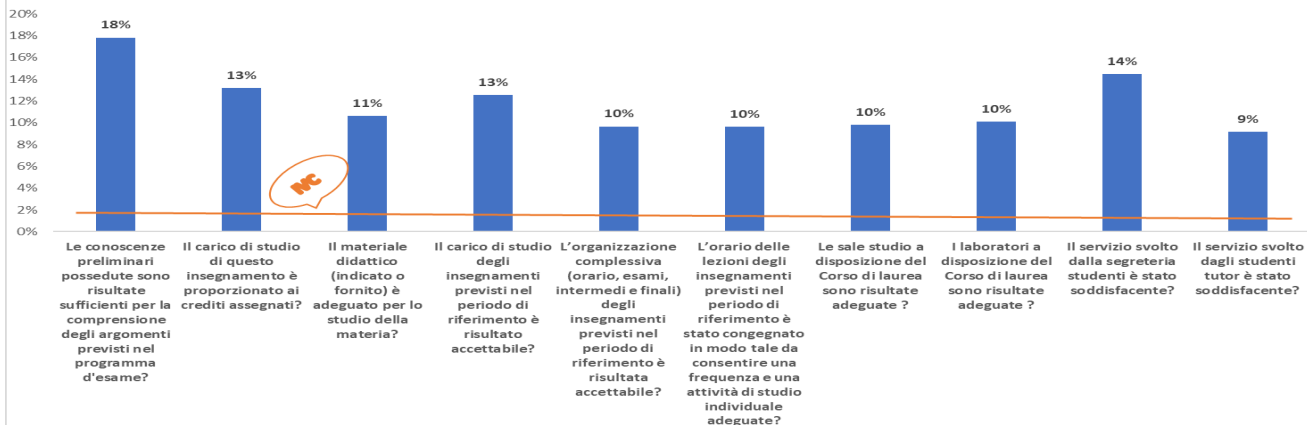


### Corso LM-77 in Economia e Management Criticità >8,37% (indice Valutazione Critica Ponderato)

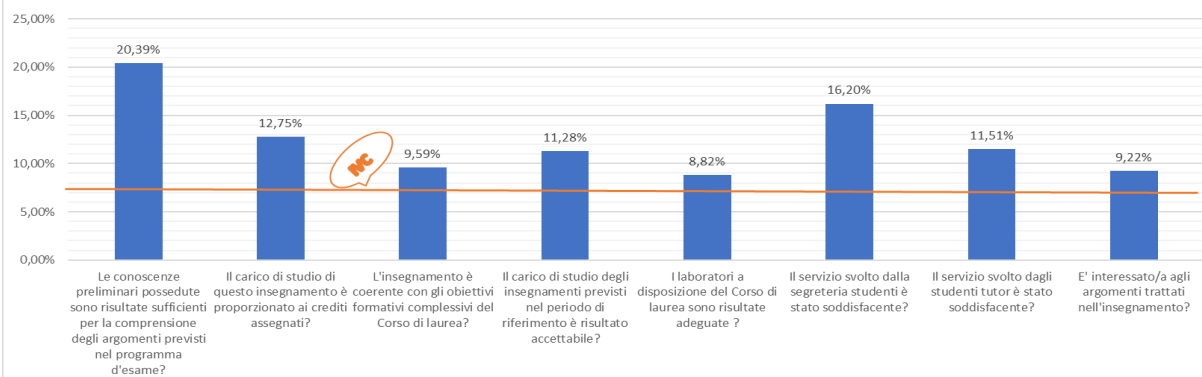




### Corso LM-77 in Marketing e Comunicazione Per le Aziende Criticità >8,81% (indice Valutazione Critica Ponderato)

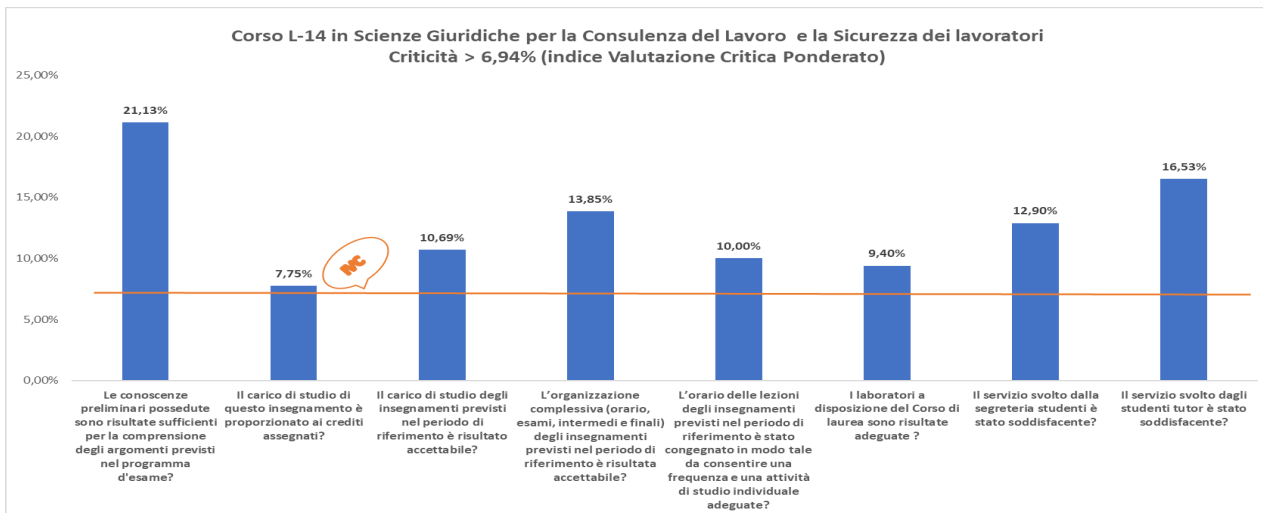
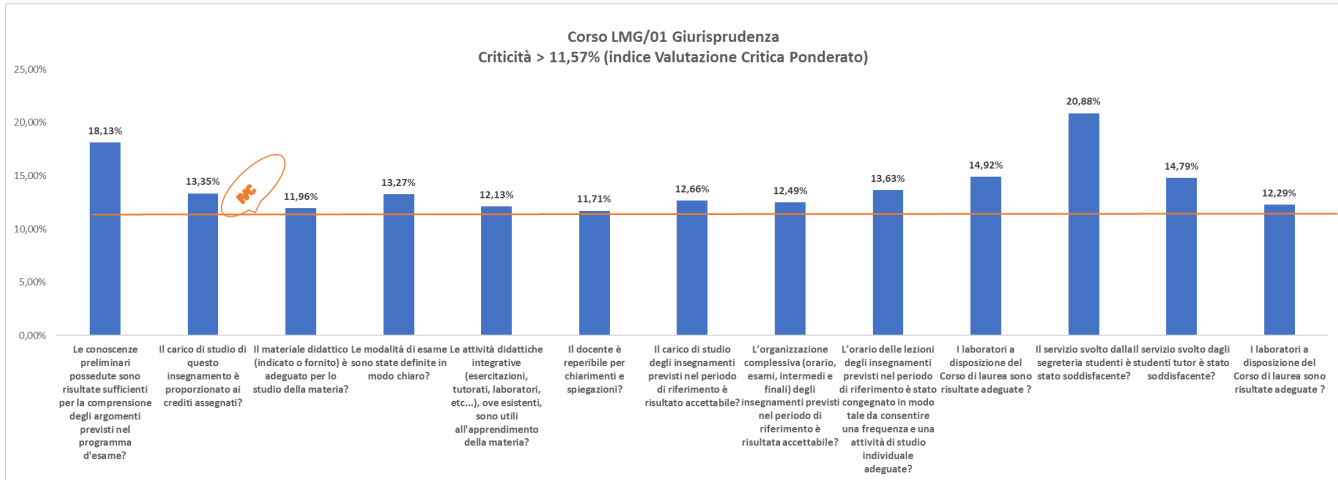


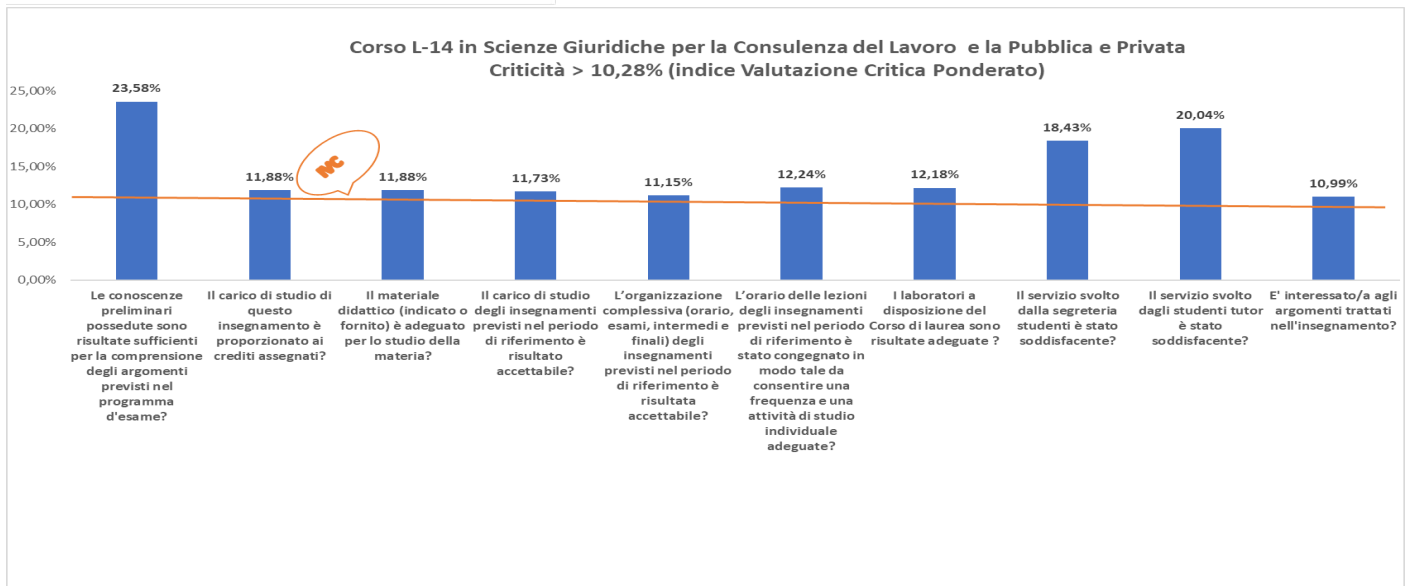
### Corso LM-87 in Gestione delle Politiche dei Servizi Sociali e Multiculturalità Criticità > 8,62% (indice Valutazione Critica Ponderata)



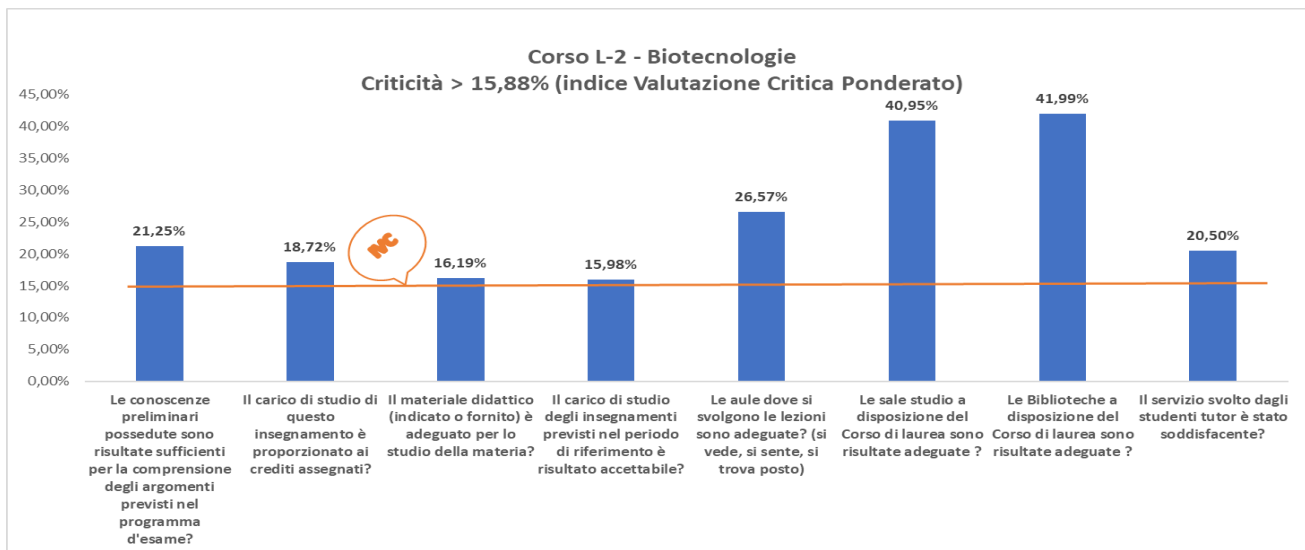


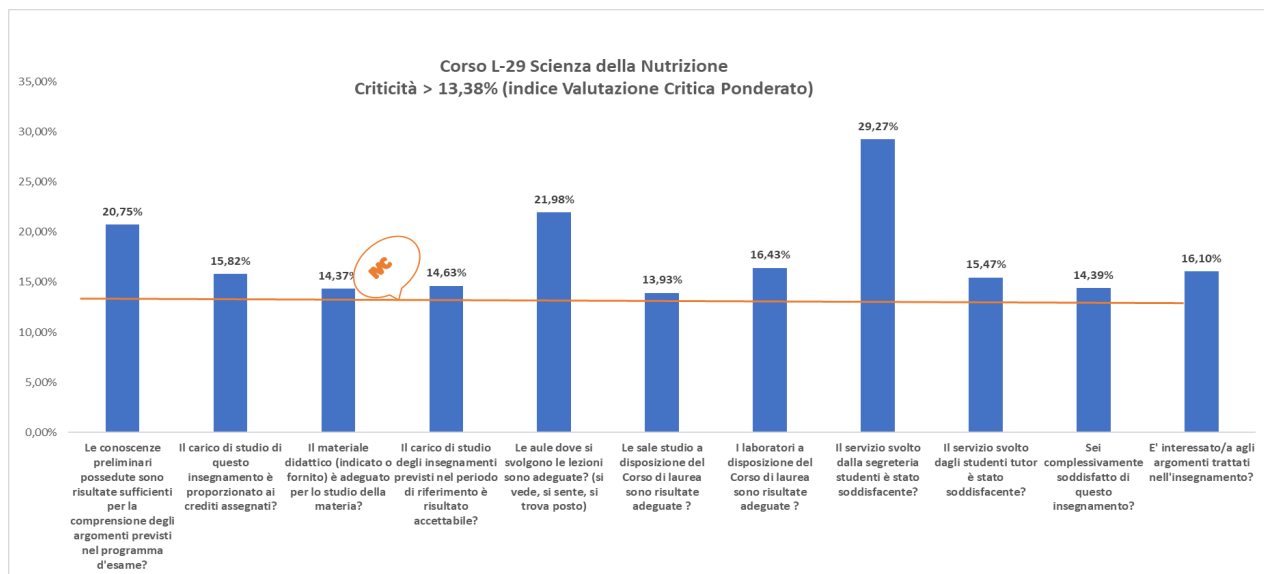
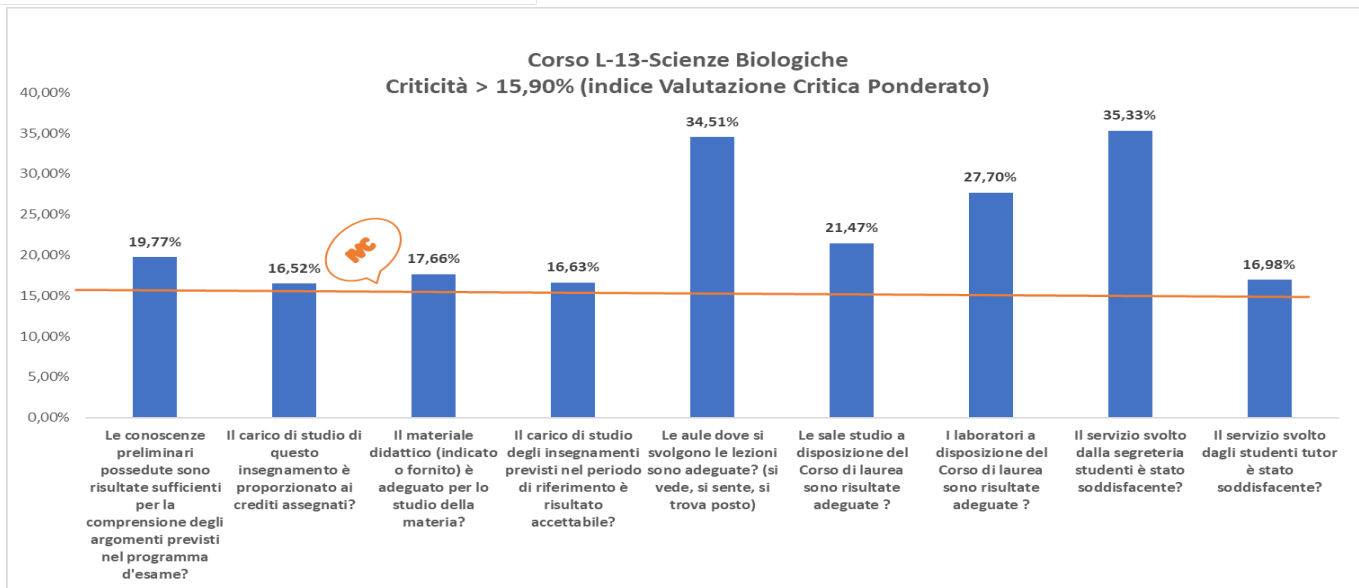
## DIPARTIMENTO DI GIURISPRUDENZA (DiGIUR)

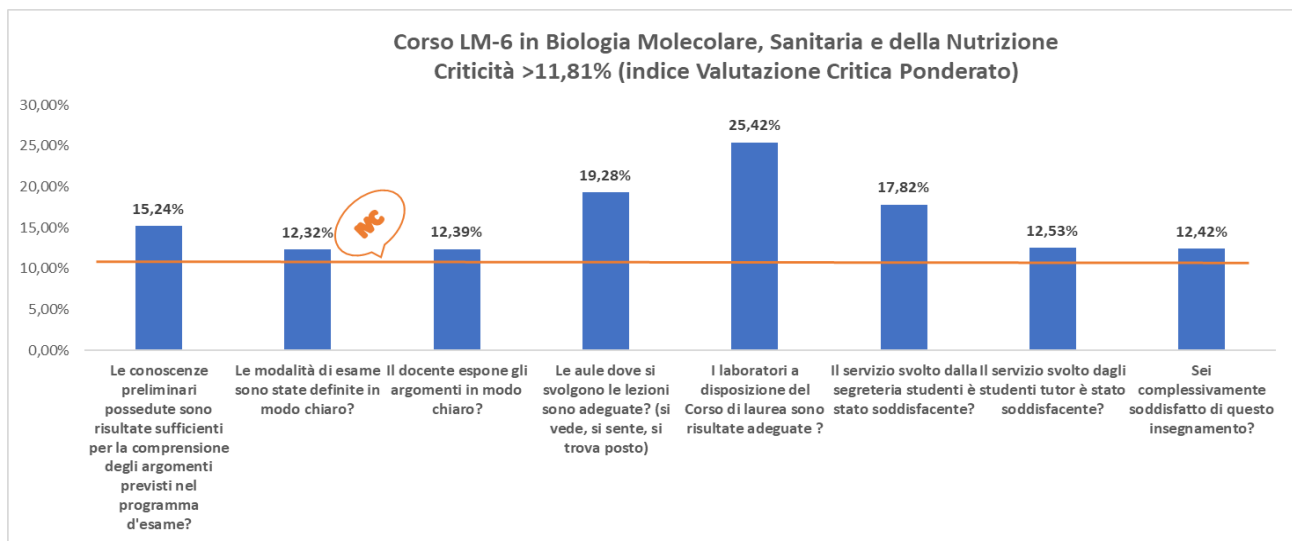
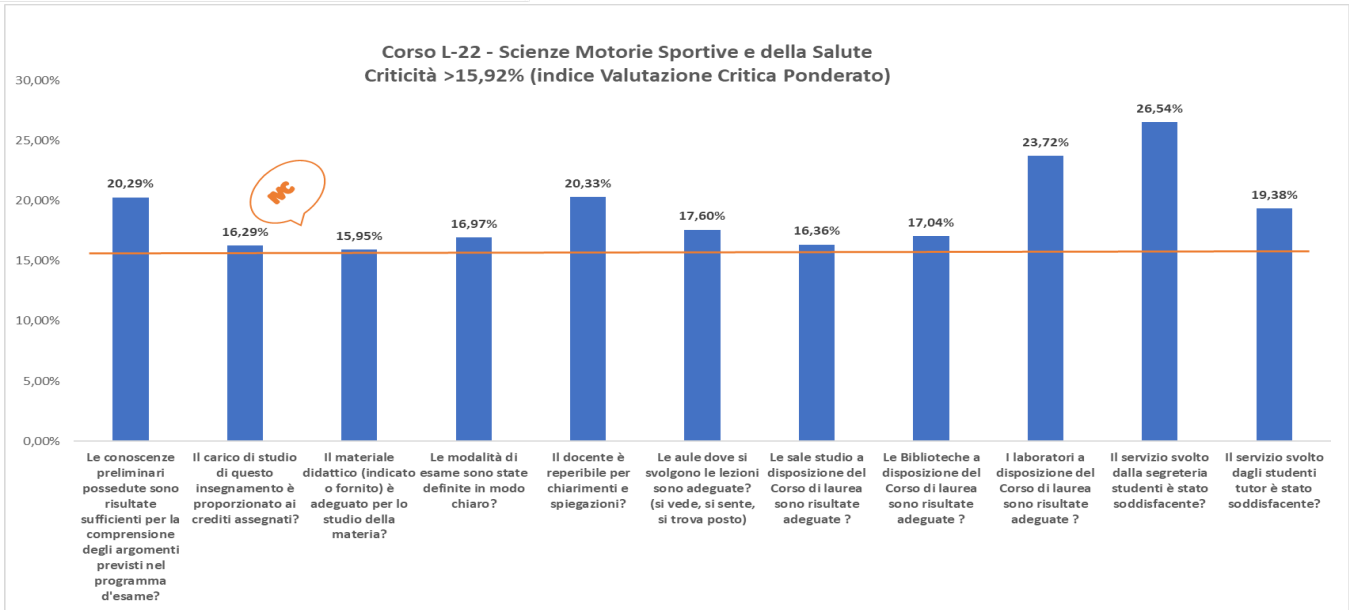


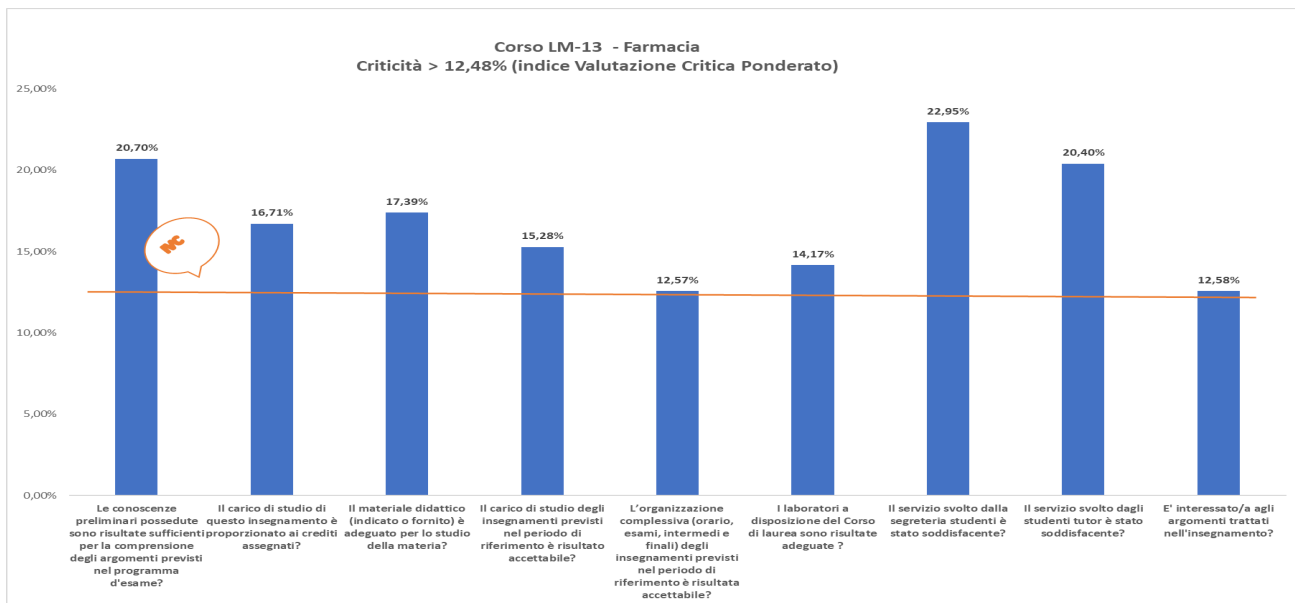
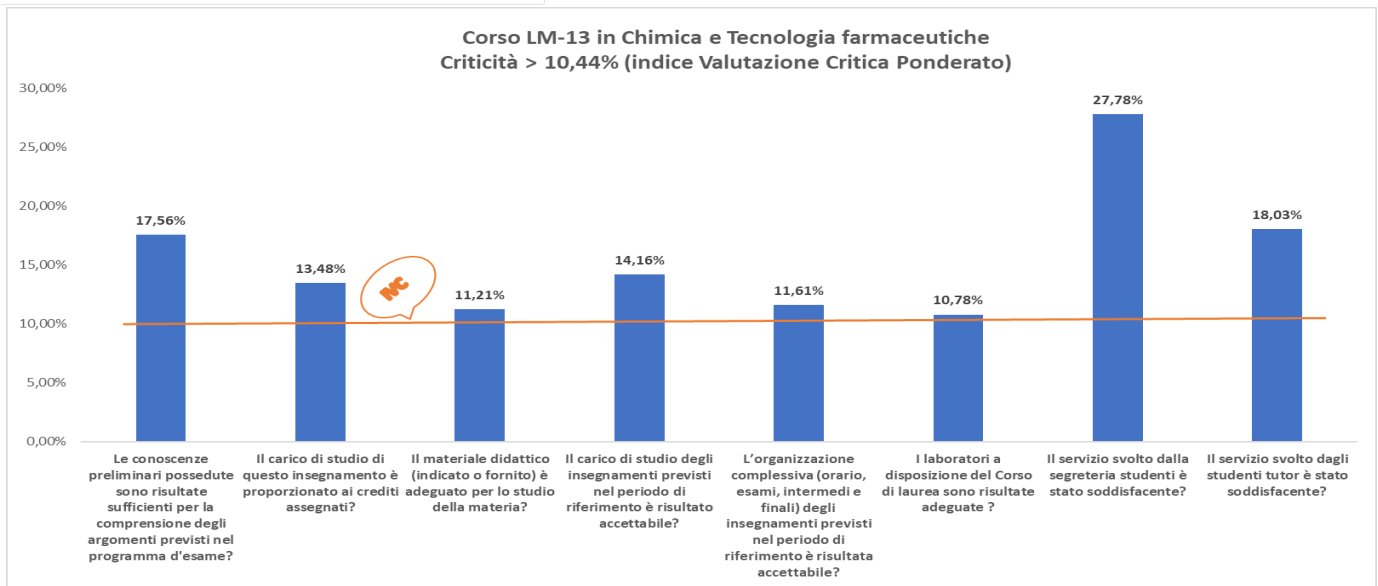


### DIPARTIMENTO DI SCIENZE BIOMOLECOLARI (DISB)

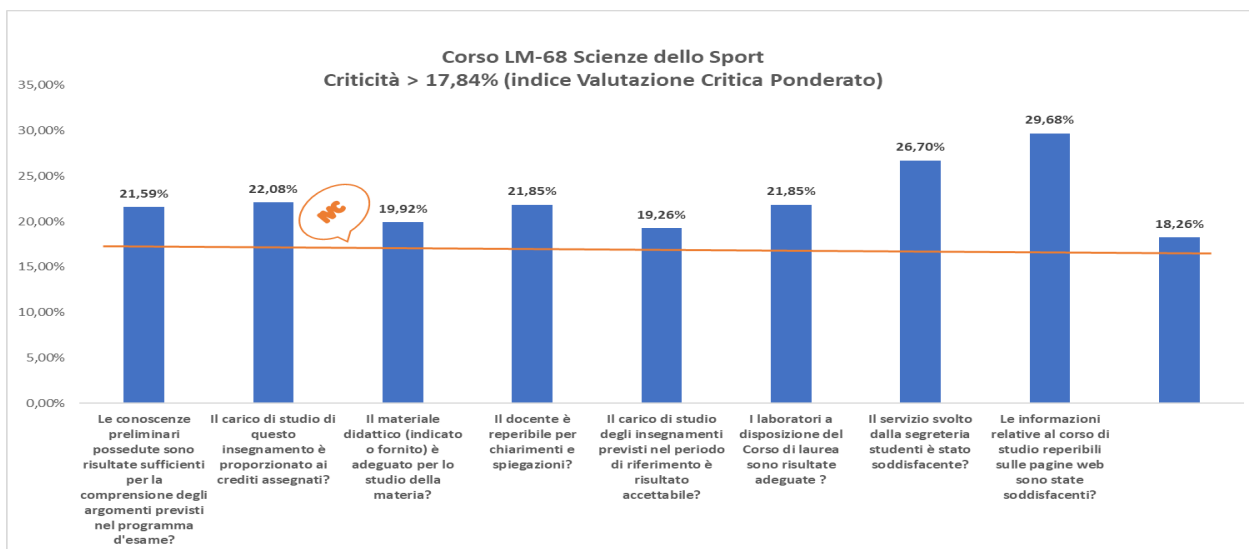
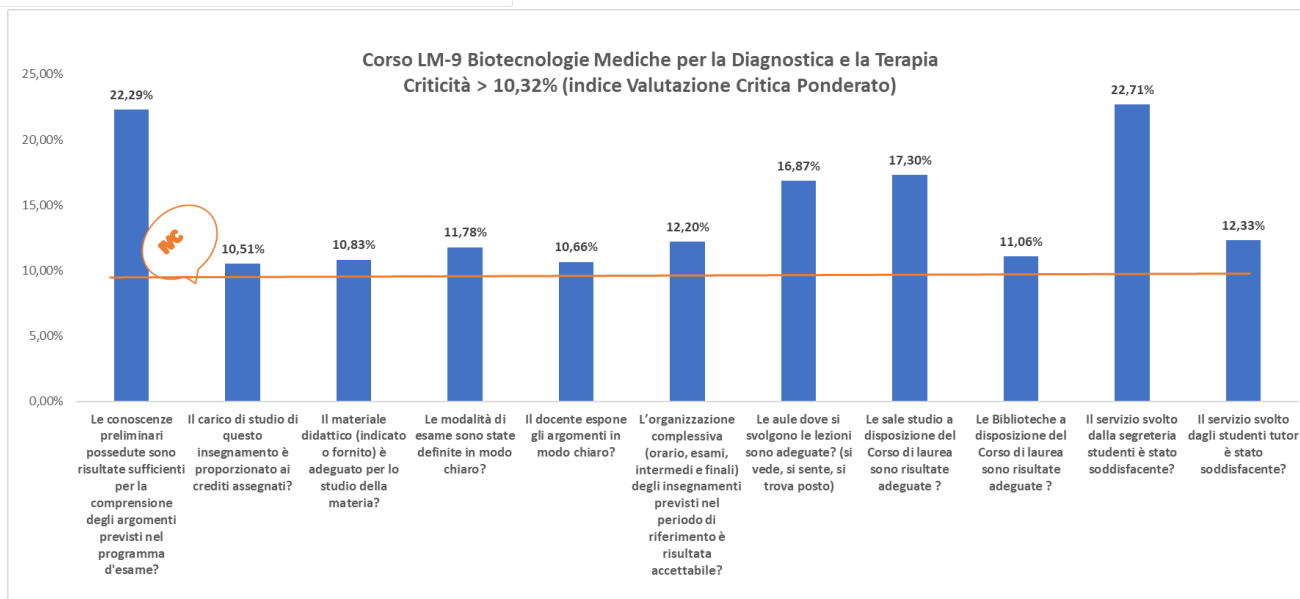


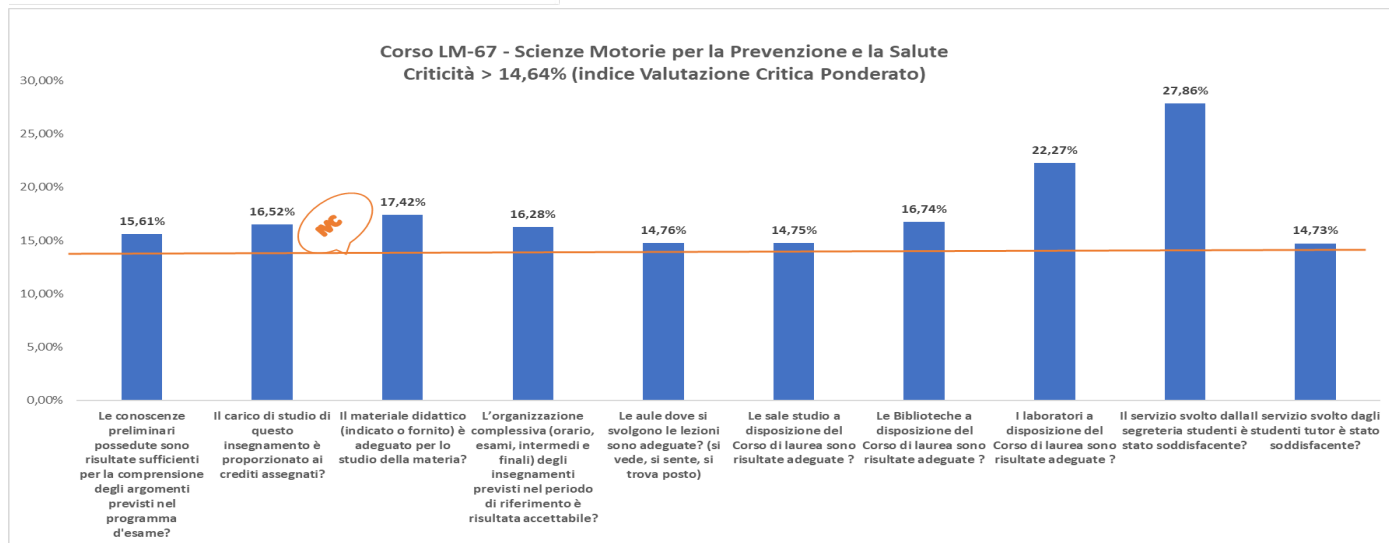




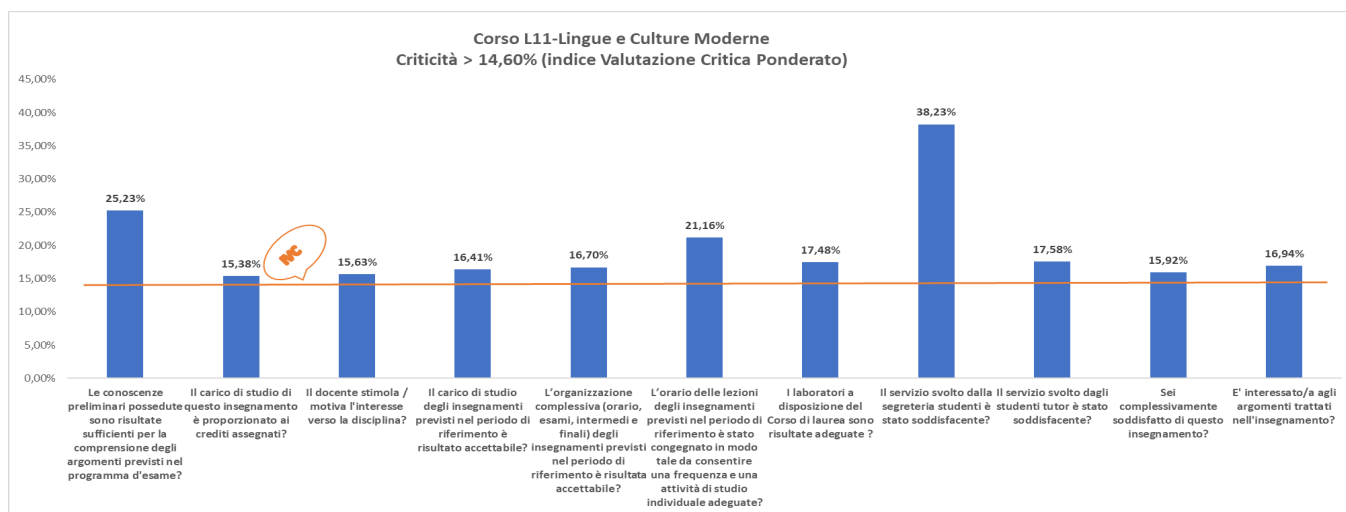


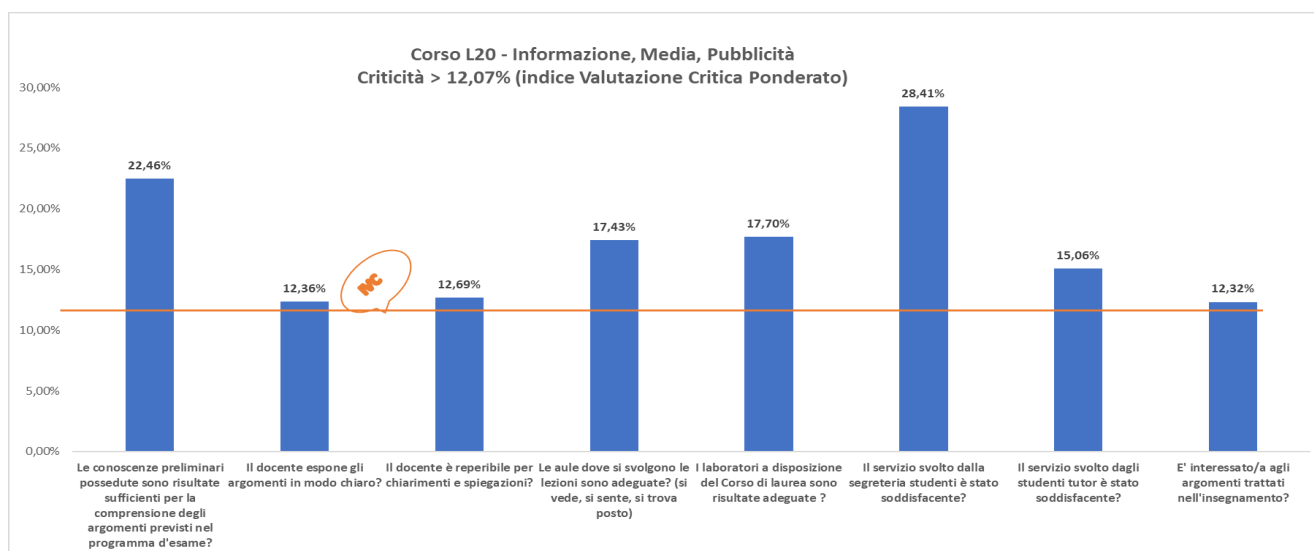
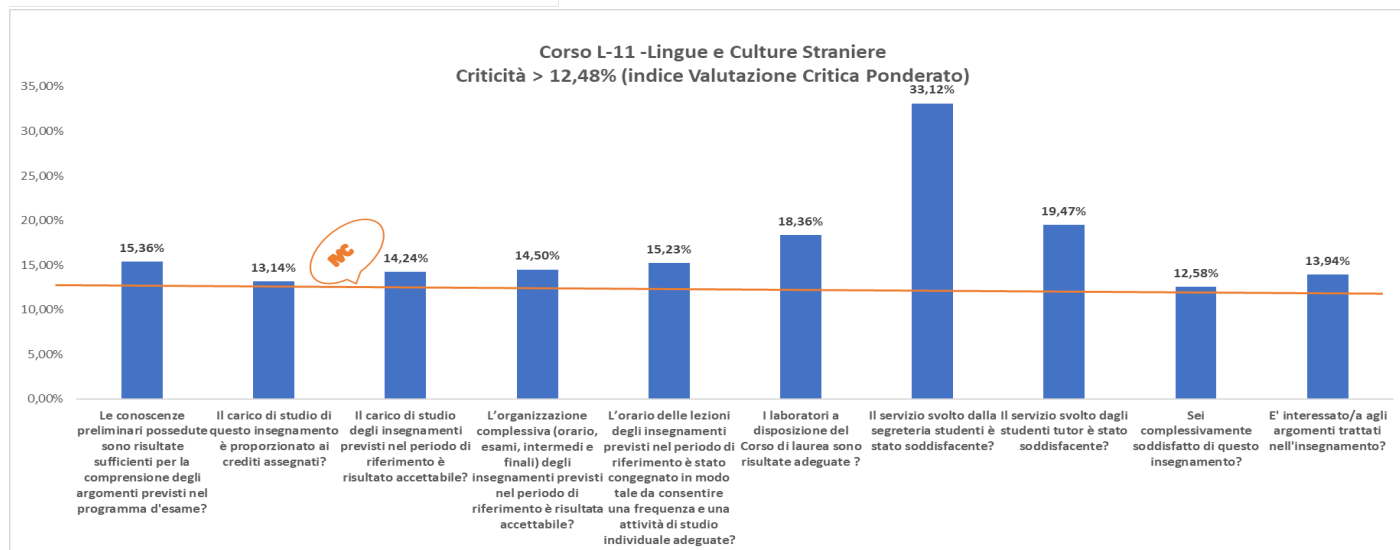






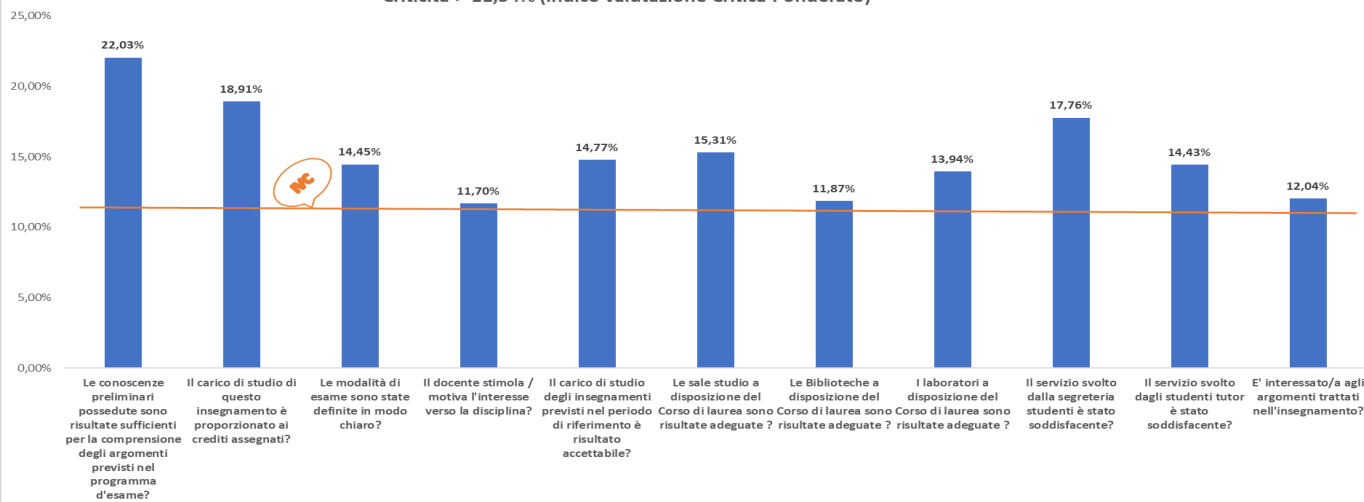
## DIPARTIMENTO DI SCIENZE DELLA COMUNICAZIONE, STUDI UMANISTICI E INTERNAZIONALI (DISCUI)



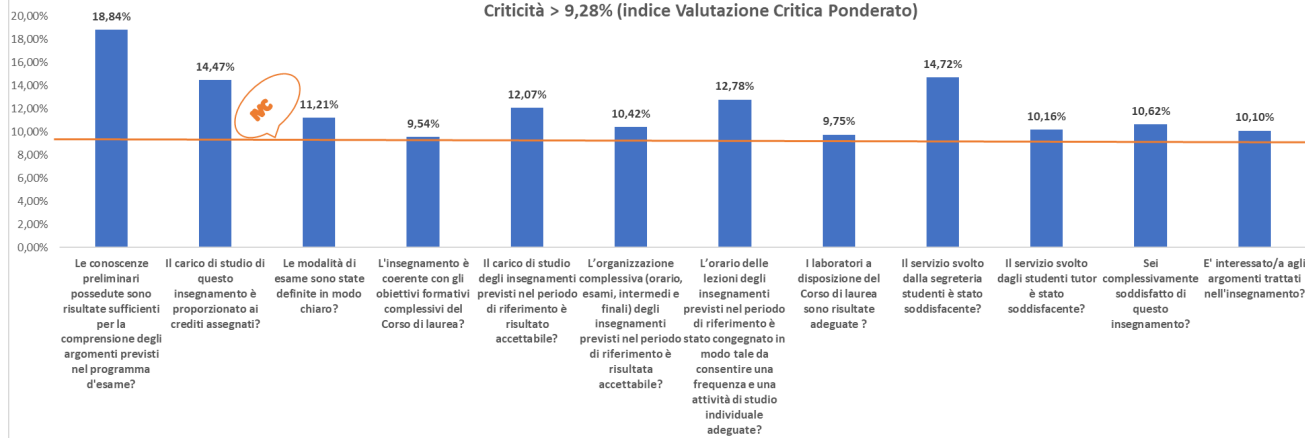




Corso LM59- in Comunicazione e Pubblicità per le Organizzazioni  
Criticità > 11,54% (indice Valutazione Critica Ponderato)

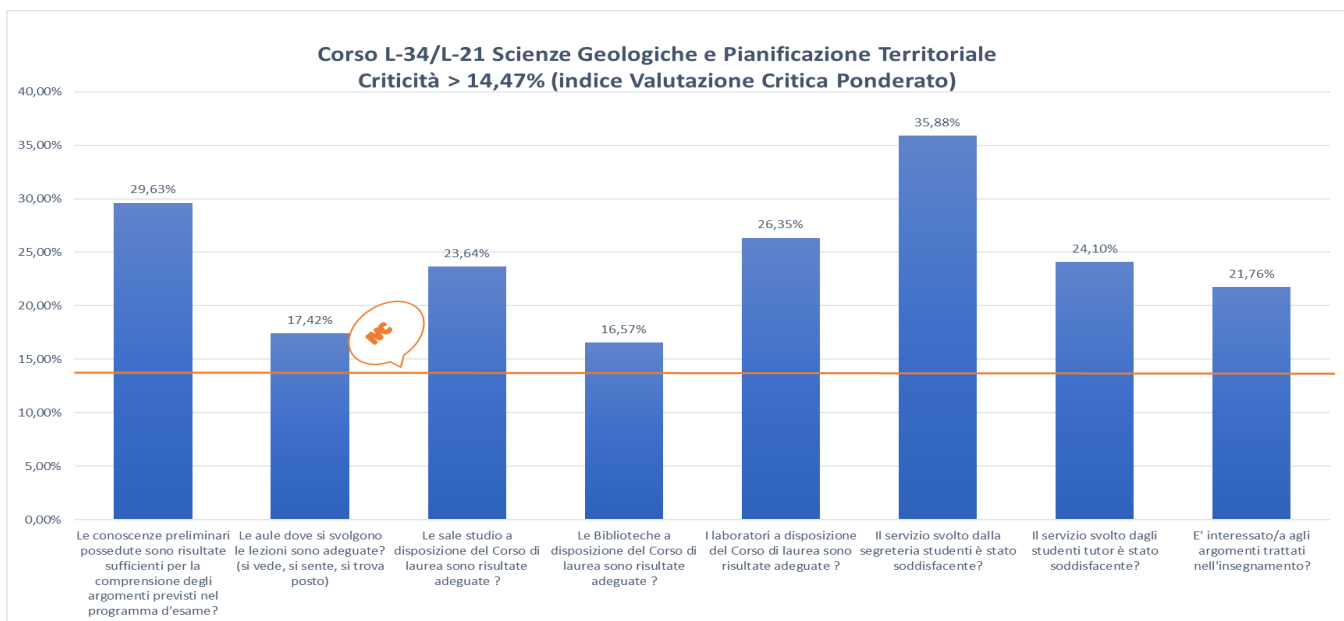
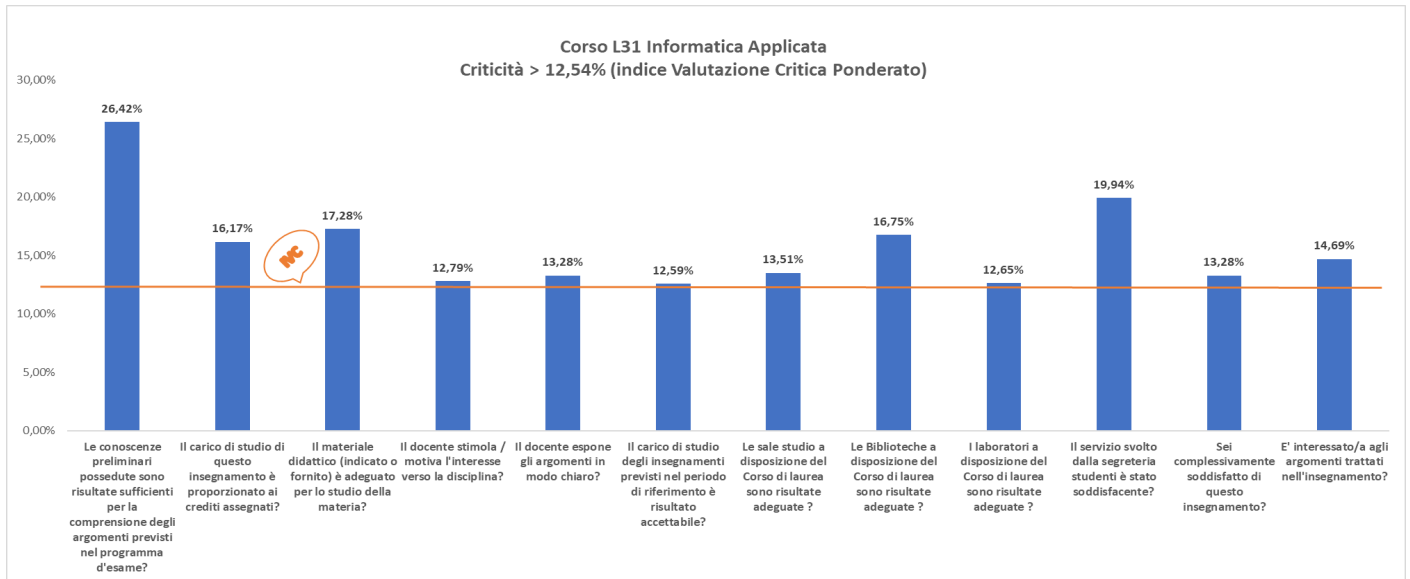


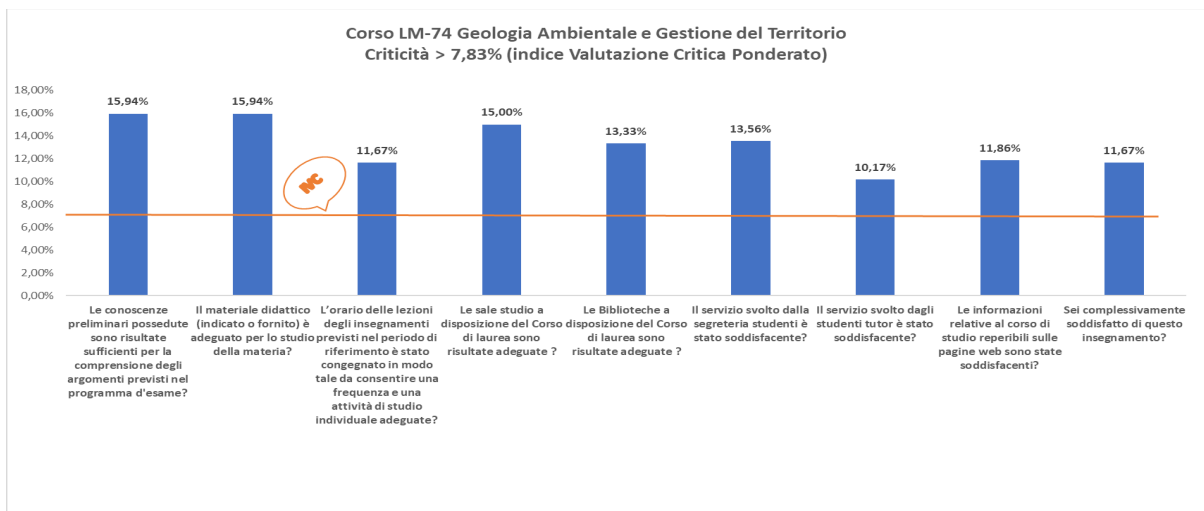
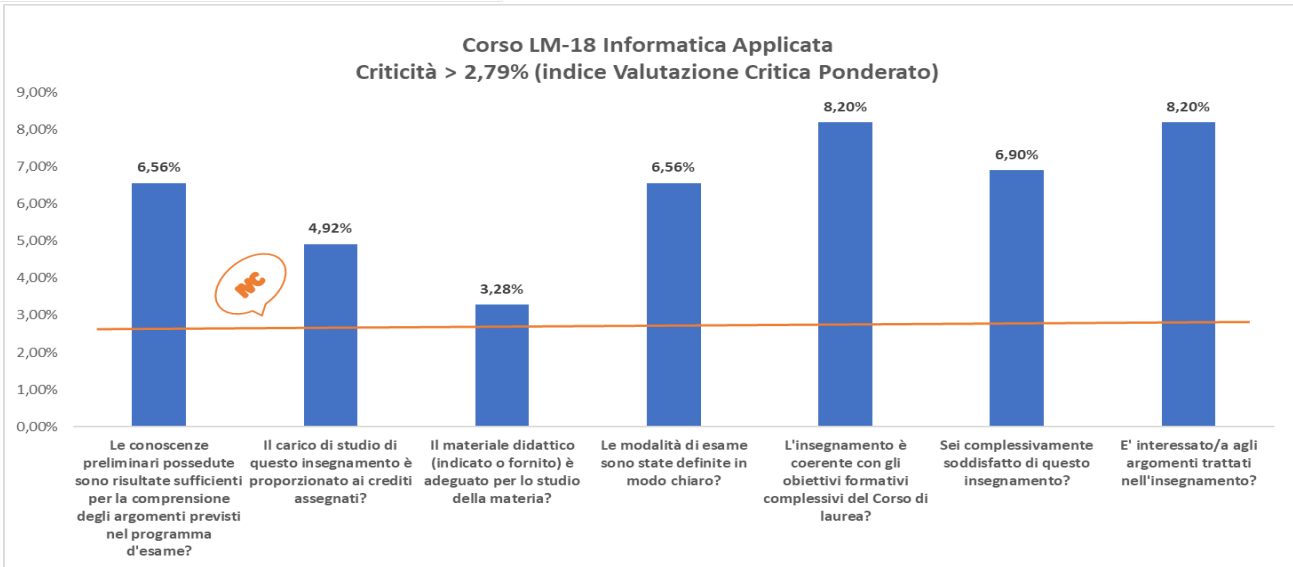
Corso LM-37 Lingue Moderne e Interculturalità  
Criticità > 9,28% (indice Valutazione Critica Ponderato)





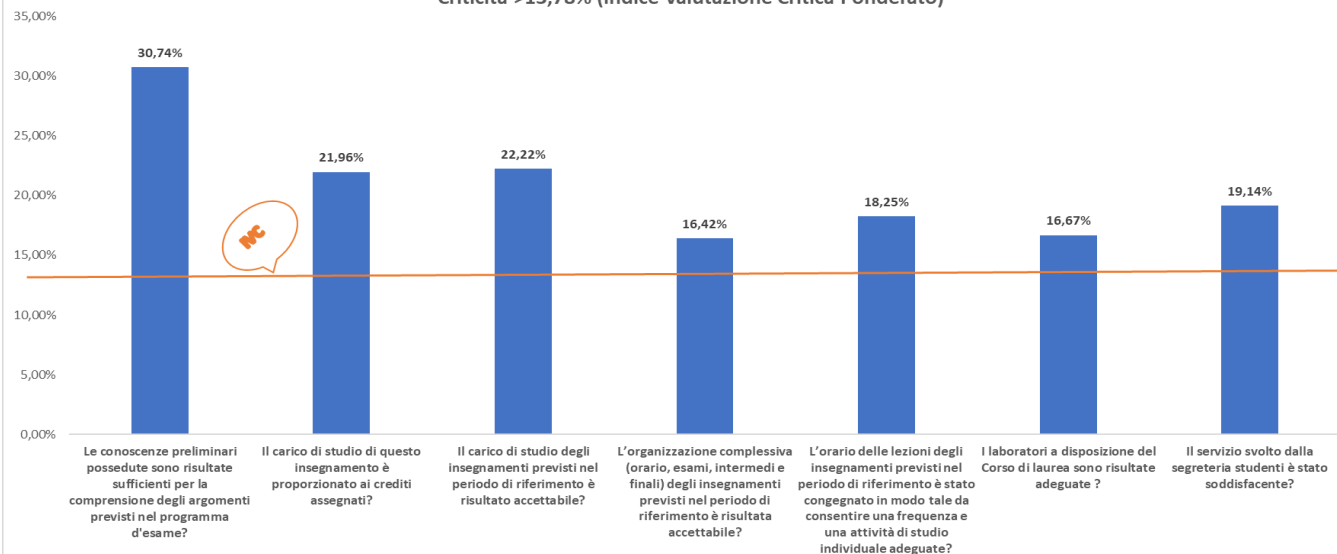
## DIPARTIMENTO DI SCIENZE PURE E APPLICATE (DiSPeA)



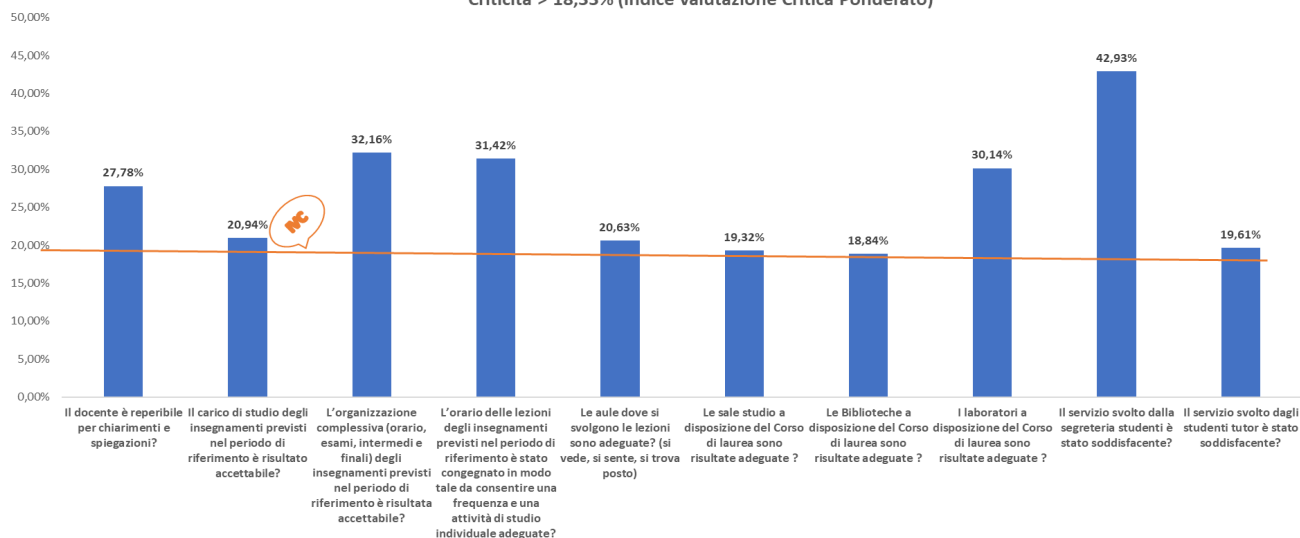




### Corso LM-78 Filosofia dell'Informazione. Teoria e Gestione della Conoscenza Criticità >13,78% (indice Valutazione Critica Ponderato)



### LMR/02-Conservazione e Restauro dei beni Culturali Criticità > 18,33% (indice Valutazione Critica Ponderato)





### DIPARTIMENTO DI STUDI UMANISTICI (DISTUM)

