

# RAPPORTO DI RIESAME CICLICO 2021 SUL CORSO DI STUDIO

## in Scienze delle Amministrazioni e delle Organizzazioni Complesse (LM-63)

Il Corso di laurea magistrale in Scienze delle Amministrazioni e delle Organizzazioni complesse (LM-63) afferisce al Dipartimento di Scienze politiche e delle relazioni internazionali dell'Università di Palermo. Il presente Rapporto di Riesame Ciclico 2021 (RRC2021) – redatto dalla Commissione AQ del Corso di studi composta dai proff. Claudia Giurintano (coordinatore), Federico Cosenz e Costantino Visconti; dalla dottoressa Sabrina Brancazio (componente studentesca) e dal dottore Riccardo Tantillo (personale tecnico amministrativo) – è stato approvato dal Consiglio di Corso di Studi del 28 luglio 2021.

### 1 – DEFINIZIONE DEI PROFILI CULTURALI E PROFESSIONALE E ARCHITETTURA DEL CDS

#### 1- a SINTESI DEI PRINCIPALI MUTAMENTI RILEVATI DALL'ULTIMO RIESAME

##### **Premessa**

Il presente RRC2021 non prevede una modifica di ordinamento, ma contiene analisi di dati, obiettivi e azioni di miglioramento sull'offerta formativa già attivata. Esso è stato redatto dalla Commissione AQ CdS tenendo conto del RRC precedente (2016), delle Schede di Monitoraggio Annuali (SMA), della Scheda SUA CdS, delle linee guida per il riesame ciclico dei corsi di studio del Presidio di Qualità di Ateneo approvato il 21 aprile 2021, della relazione della Commissione Paritetica Docenti Studenti, dell'opinione degli studenti con i dati aggregati dall'Ateneo e con quelli dei laureandi rilevati da AlmaLaurea, degli indicatori ANS ultima rilevazione 3 aprile 2021, dei Piani Strategici di Ateneo e di Dipartimento, delle schede degli insegnamenti (schede di trasparenza). La Commissione AQ precisa in premessa di commentare i dati aggregati per entrambi i curricula in cui è strutturato il corso di studi poiché non sono disponibili dati disaggregati, né in ANS, né presso l'ufficio elaborazioni statistiche dell'Ateneo di Palermo.

Il corso di laurea magistrale in Scienze delle Amministrazioni e delle organizzazioni complesse è l'unico nella classe LM-63 nell'Ateneo di Palermo. Dal 2014/2015 è strutturato in due curricula dei quali uno, Public Management, erogato tutto in lingua inglese, è frutto di una rimodulazione di un corso LM-63 *Erasmus Mundus*. Dall'ultimo riesame ciclico (2016), come spiegato nelle SMA successive, il corso di studi ha subito un'importante modifica di ordinamento nel 2018/2019, frutto di un serrato dialogo con gli Stakeholder, che hanno suggerito una revisione del secondo curriculum che ha declinato le Scienze delle Amministrazioni pubbliche e private nell'ambito della Compliance, dello sviluppo aziendale e della prevenzione del crimine. Il corso di laurea magistrale si propone di fare acquisire conoscenze multidisciplinari nel campo dell'innovazione normativa, organizzativa e tecnologica delle organizzazioni pubbliche e private preparando alti funzionari delle Amministrazioni dello Stato, degli Enti Pubblici, di aziende private. L'ultimo RRC2016 aveva identificato soprattutto un intervento correttivo in riferimento al rinnovo delle consultazioni delle parti sociali (che ha dato come esito la modifica di ordinamento) al fine anche di migliorare l'attrattività del corso e aumentare il numero di immatricolazioni.

**Azione correttiva/migliorativa:** consultazioni delle parti sociali rappresentative del territorio nazionale e non solo regionale.

**Azioni intraprese:** è stata costituita una cabina di regia composta dal coordinatore, dalla Commissione AQ CdS per ottimizzare la capacità dei laureati del corso d'inserimento nel mondo professionale e lavorativo.

**Stato di avanzamento dell'azione correttiva/migliorativa:** la consultazione non si è ridotta alla mera somministrazione del questionario esitato dal POA di Ateneo per conoscere il giudizio dei portatori d'interesse sul corso di studi e sul manifesto, ma si è svolta attraverso più incontri (i documenti sono tutti pubblicati sul sito del corso di studi, al link Comitato d'indirizzo/Stakeholder) al fine di ricevere osservazioni, suggerimenti, per ripensare integralmente l'offerta formativa e adeguarla alla domanda emergente dal mercato del lavoro attraverso una rimodulazione dei programmi delle discipline caratterizzanti e affini per renderle più idonee a formare le figure apicali delle Amministrazioni pubbliche e private. Quest'azione ha avuto ripercussioni sia in riferimento all'incremento del numero di iscritti (per l'attrattività del corso rimodulato in funzione degli attori aziendali coinvolti), ma anche in termini di inserimento nel mondo del lavoro.

#### 1-b ANALISI DELLA SITUAZIONE SULLA BASE DEI DATI

I punti di forza del Corso di laurea magistrale LM 63 sono rappresentati dall'alto profilo di internazionalizzazione, evidente soprattutto nel curriculum Public Management, erogato tutto in lingua inglese, che consente agli iscritti di poter conseguire il doppio titolo con Corvinus University di Budapest (Ungheria) e con Hanoi University (Vietnam) acquisendo competenze di Management di livello internazionale. Il secondo punto di forza è rappresentato dal curriculum Compliance, sviluppo aziendale e prevenzione del crimine, unico in Italia nella formazione dell'esperto di compliance (es. Compliance Officer, Risk Manager) nelle

organizzazioni pubbliche e private, e più in generale nella formazione di responsabili di unità organizzative di aziende private operanti nei settori innovativi e strategici dello sviluppo economico.

Anche nelle SM, successive all'ultimo RRC2016, la commissione AQ ha cercato di curare la qualità delle consultazioni degli stakeholder attraverso un operoso dialogo tra gli attori aziendali tra i quali l'area Legale di Enel s.p.a, ENI Spa, Ferrovie dello Stato Spa, CMC Sepa, che avendo comunicato alla Commissione AQ la costituzione nel 2017 di unità di compliance a livello centralizzato (che racchiude i settori Crime, Labor e Privacy) avevano già sottolineato la necessità di dotarsi di personale altamente qualificato in grado di affrontare le funzioni e i compiti aziendali così concepiti. Stessa sollecitazione è giunta da Aziende di respiro più regionale come Conad Sicilia, dunque un'impresa della grande distribuzione, la Gesap s.p.a. che gestisce l'aeroporto di Palermo, e diverse Aziende ospedaliere del territorio. Tutti gli stakeholder consultati hanno sottolineato l'esigenza di incrementare quantitativamente e qualitativamente le prestazioni in materia di compliance e alla luce di queste prime osservazioni, tutti gli stakeholder si sono ritrovati a discutere insieme ai docenti coinvolti in una riunione plenaria (gli esiti sono pubblicati nella pagina del corso di studi a cura del Comitato d'indirizzo) al fine di identificare un piano di studi che valorizzasse le indicazioni suggerite.

La scheda SUA CdS registra bene gli esiti di quest'azione. Essa identifica chiaramente gli sbocchi occupazionali del corso di studi: Esperto di compliance e compliance officer nelle organizzazioni pubbliche e private; Funzionari apicali e consulenti operanti in settori strategici delle organizzazioni pubbliche e private. Le funzioni nel contesto lavorativo e le competenze associate alle funzioni appaiono ben declinate ed esprimono in modo soddisfacente, da una parte, la formazione di una nuova figura professionale dell'esperto in tema di compliance per la gestione dei rischi aziendali delle organizzazioni pubbliche e private sui molteplici versanti amministrativi, penali, fiscali e civilistici, dall'altra, la formazione degli Alti funzionari delle amministrazioni dello Stato e degli enti pubblici. Le aree identificate – area giuridica, area economico-organizzativa, area psicologica, sociologica e dei processi decisionali, insieme all'area tirocinio – appaiono ben definite e declinate secondo i descrittori di Dublino così come confermato anche dalla relazione della Commissione Paritetica Docenti Studenti del 2020. Anche in riferimento alle modalità di svolgimento e di valutazione degli esami, la relazione della Commissione Paritetica non segnala criticità e anzi registra un miglioramento rispetto alla redazione dell'anno precedente. La Commissione Paritetica, inoltre, segnala un notevole miglioramento in riferimento all'opinione degli studenti che invece aveva registrato per i suoi dati critici, l'attenzione del Nucleo di Valutazione di Ateneo poiché il corso era passato da soli 2 items critici a 11. Questo grave peggioramento della soddisfazione degli studenti è stato oggetto di un importante momento di riflessione della Commissione AQ i cui esiti sono stati discussi in seno al CCS. In assenza di dati scorporati per curricula, si è proceduto a un esame accurato delle schede di valutazione dei singoli insegnamenti. Si è così preso atto che 5 schede di valutazione di insegnamenti che avevano ricevuto un giudizio molto basso, di gran lunga inferiore alla media di Ateneo e che aveva fortemente inficiato i dati aggregati complessivi sul corso di studi, erano concentrate nel curriculum Public Management. In tal modo è stato possibile incontrare i docenti interessati (uno non si è mai reso disponibile al confronto come riferito in sede di commissione AQ) per identificare le azioni correttive da implementate. Gli esiti dell'ultima rilevazione, tuttavia, inseriti nella relazione del CPDS del 2020, sono incoraggianti e mostrano il cambio di rotta intrapreso. Nelle sezioni del presente documento dedicati a questi aspetti, si darà conto dell'azione intrapresa.

Riprendendo invece l'esame degli iniziali obiettivi che, a partire dall'ultimo RRC, il corso di studi si è dato (aumentare il numero di iscritti) la Commissione AQ rileva il raggiungimento dell'obiettivo, anche se con un trend altalenante perché dal 2016/2017 al 2018/2019 è apparso sempre crescente, mentre nel 2019/2020 è decresciuto. Si tratta però di dati sempre superiori alle altre medie. Infatti, dal 2016 il numero di avvisi di carriera al primo anno (indicatore ANS iC00a) è passato da 28 (2016/2017) a 68 (2017/2018) per poi aumentare a 84 nel 2018/2019 in coincidenza dell'avvio del nuovo curriculum Compliance, sviluppo aziendale e prevenzione del crimine, riducendosi a 66 nel 2019/2020. Nell'area geografica e negli Atenei del resto d'Italia il trend è decresciuto nel 2019/2020, ma in tutti gli anni, i dati del Corso di studi LM 63 dell'Ateneo di Palermo sono stati sempre superiori ad entrambe le medie (di area Sud-Isole e degli Atenei non telematici del resto d'Italia), rispettivamente nel 2019 52,2 e 53,5 contro 66. Si tratta dunque di una decrescita che, benché registrata anche per gli altri Atenei, deve essere comunque oggetto dell'attenzione della Commissione AQ per evitare che prosegua.

Il dato sull'occupabilità, che aveva richiesto sin dal RRC2016, poi segnalato nelle SMA successive, un importante ripensamento dell'offerta formativa, registra un decremento nella rilevazione ANS del 27 giugno 2020 (oggetto di commento della SMA del 2020). La Commissione AQ segnala, tuttavia, che tali dati dovranno essere rivalutati nell'anno solare 2021 cioè a 1 anno dal Titolo acquisito dagli studenti che si sono iscritti alla coorte del 2018/2019 che è stata interessata dalla profonda modifica di ordinamento, come già accennato nel quadro precedente. La relazione della CPDS 2020 ha, infatti, sottolineato l'attenzione del corso all'occupabilità dello studente definendola "elevata" per le relazioni intrattenute con aziende come Enel, Eni, Ferrovie dello Stato, Gesap volte a favorire l'accompagnamento al lavoro anche attraverso l'attivazione dei tirocini curriculari. Durante lo stesso periodo di lockdown imposto da ragioni di sicurezza, la CPDS ha comunque giudicato idonee le azioni intraprese (sollecitazione alle aziende ad attivare tirocini in smart working).

## 1-c OBIETTIVI E AZIONI DI MIGLIORAMENTO

Dalla riflessione sui punti di forza e le sfide che il corso di laurea magistrale deve affrontare emergono soprattutto due obiettivi: stabilizzare il dato sulle iscrizioni e monitorare l'accompagnamento al lavoro.

**Area da migliorare:** immatricolazioni

**Obiettivo n.1:** consolidare il numero di iscritti.

**Azione:** proseguire con la presentazione del corso di studi alla presenza degli Stakeholder durante gli Open Day di dipartimento e i Placement Day. Pubblicizzare il corso durante eventi seminari e convegni organizzati dal Dipartimento alla presenza degli Stakeholder con divulgazione attraverso i media.

**Risorse:** fondi del Dipartimento derivanti dalla Terza Missione per l'organizzazione degli eventi, stampa di brochure.

**Indicatore:** ANS iC00a (avvii di carriera al primo anno) e iC00c (iscritti per la prima volta a una LM).

**Tempi, scadenze, modalità di verifica:** gli indicatori si monitoreranno a chiusura delle immatricolazioni (novembre di ogni anno). L'azione andrà verificata dopo il primo biennio.

**Responsabile del processo:** Commissione AQ del corso di studi con il coordinamento del delegato all'orientamento e del delegato al Placement del Dipartimento.

**Area da migliorare:** ricerca attiva del lavoro

**Obiettivo n. 1:** laboratori di ricerca attiva del lavoro

**Azione:** il servizio Placement del Dipartimento sarà invitato dalla Commissione AQ a organizzare almeno 1 volta l'anno (così come fatto negli anni precedenti e interrotto dal 2019/20 a seguito della emergenza pandemica) laboratori di ricerca attiva del lavoro centrati sulle tecniche di redazione del curriculum vitae, sulle modalità di gestione di un colloquio di lavoro anche attraverso la metodologia del role playing, sulle modalità di gestione della propria presenza sui social network al fine di favorire il proprio inserimento professionale.

**Risorse:** docenti del corso di studi, servizio Placement del dipartimento.

**Indicatore:** ANS iC26 (laureati occupati a un anno dal Titolo che svolgono attività lavorativa o di formazione retribuita).

**Tempi, scadenze, modalità di verifica:** l'indicatore si monitorerà in occasione della redazione della SMA.

**Responsabile del processo:** Commissione AQ del corso di studi con il coordinamento del Comitato di indirizzo e del Servizio Placement di Dipartimento.

## 2 - L'ESPERIENZA DELLO STUDENTE

### 2-a SINTESI DEI PRINCIPALI MUTAMENTI INTERCORSI DALL'ULTIMO RIESAME

#### Premessa

Dal crollo del 2013 di un'ala dell'edificio (ex collegio San Rocco, sito nel centro storico della città) sede didattica del corso di studi, la parziale ristrutturazione, avvenuta nel periodo successivo, ha consentito al corso di studi di potersi riappropriare pienamente delle aule necessarie allo svolgimento delle attività didattiche. Le aule, come testimonia la stessa relazione 2020 della Commissione Paritetica Docenti Studenti, riscuotono un giudizio molto positivo in merito all'adeguatezza (IQ 9,8) e le stesse postazioni informatiche (secondo i dati rilevati da AlmaLaurea sui laureati) sono state giudicate adeguate per il 73,1 % degli studenti. Una percentuale, questa, superiore alla media di Ateneo che è pari al 45,8%. Il corso risulta, pertanto, in linea con gli obiettivi del Piano Strategico di Ateneo 2021-2023 che si propone, in riferimento alla qualità della didattica, il potenziamento di infrastrutture e servizi finalizzati a garantire il benessere dello studente.

**Azione correttiva/migliorativa:** potenziare gli spazi per lo studio e per il benessere dello studente.

**Azioni intraprese** è stata arredata la sala studenti collocata nell'ammezzato dell'ex Collegio San Rocco (sede didattica del corso) che era stata chiusa a seguito del crollo del 2013. La sala è arredata con tavoli e sedie, con una lavagna a disposizione degli studenti che possono formare piccoli gruppi di studio. È altresì presente una postazione (tavolo speciale) per accogliere studenti con diversa abilità motoria.

**Stato di avanzamento dell'azione correttiva/migliorativa:** chiusa a seguito dell'emergenza pandemica da oltre un anno mezzo, con la sospensione della didattica in presenza, la sala studio dovrà tornare a essere fruibile, insieme all'atrio dell'edificio attrezzato con macchine per le bevande e all'aula autogestita dalle associazioni studentesche.

### 2-b ANALISI DELLA SITUAZIONE SULLA BASE DEI DATI

Il corso di studi ha dunque tra i suoi maggiori punti di forza il dialogo privilegiato con gli Stakeholder (come documentato sul sito del corso di studi:

<https://www.unipa.it/dipartimenti/dems/cds/scienzedelleamministrazioniedelleorganizzazionicomplesse2163/qualita/stakeholders.html>) che ha consentito di attivare il curriculum Compliance, sviluppo aziendale e prevenzione del crimine assecondando proprio una richiesta formativa di importanti Aziende che avevano registrato una lacuna a livello nazionale sul fronte della compliance. Questo ruolo attivo degli Stakeholder è testimoniato dalla loro presenza durante la presentazione del corso di laurea magistrale LM 63 affinché lo studente, che deve operare la scelta del biennio specialistico, acquisisca la consapevolezza della nuova figura che si intende formare in riferimento al Compliance Officer, al Risk Manager, al Funzionario apicale e consulente operante in settori strategici delle organizzazioni pubbliche e private. L'orientamento in ingresso, a cura del coordinatore, della Commissione AQ e di docenti identificati come referenti scientifici del progetto didattico, con il supporto dei portatori d'interesse, presentano le specificità del corso di laurea magistrale. Il coordinatore, in occasione dell'apertura della valutazione degli studenti, sollecita, insieme alla Commissione AQ, attraverso i rappresentanti del corso di studi e news pubblicate sul sito, la compilazione dei questionari affinché questi non siano solo un momento acritico alla vigilia della prenotazione dell'esame, ma l'espressione

della piena condivisione di un progetto formativo nel quale lo studente resta il solo protagonista. Questa sollecitazione, come ben documentato dalla relazione 2020 della CPDS ha dato esiti positivi perché le diverse valutazioni sulla qualità degli insegnamenti, nel dato aggregato, superano l'indice di qualità 8. L'unico item che ha ricevuto una valutazione inferiore a 8 (iq 7,44 con un 10,2% di non rispondo) riguarda la domanda se le conoscenze preliminari possedute sono considerate adeguate. A tal proposito, la Commissione AQ, al fine di migliorare questo dato, ha preparato un syllabus - coerentemente con quanto dichiarato nella SUA CdS ai quadri A3a e A3b -, che è stato pubblicato sul sito del corso di studi, affinché lo studente straniero (e dunque con un'ampia eterogeneità nella formazione) e lo studente interessato al curriculum erogato in italiano, non solo possano acquisire in modo chiaro le informazioni sulle modalità di accesso al corso, ma avere anche consapevolezza delle domande che saranno poste durante il colloquio in caso di verifica della personale preparazione (studente laureato con voto inferiore a 90 su 110, laureando con almeno 150 cfu sostenuti su 180) e della bibliografia necessaria per prepararsi al colloquio:

<https://www.unipa.it/dipartimenti/dems/cds/scienzedelleamministrazioniedelleorganizzazioniicomplesse2163/new-page/>

Per far fronte alle esigenze di studenti lavoratori o genitori di figli piccoli, i docenti del corso di studi, con il supporto del delegato del dipartimento alle abilità diverse e dei docenti dedicati all'orientamento in itinere, distribuiti nei due curricula (1 docente tutor dedicato al tutoraggio degli studenti stranieri e due docenti dedicati al tutoraggio degli studenti italiani suddivisi in ordine alfabetico) attivano percorsi formativi specifici. I docenti del corso, come testimoniato dalle attività di Terza Missione, sono sempre disponibili a organizzare seminari su temi particolari indicati dagli studenti. Il corso di studi promuove, attraverso un gruppo di docenti del corso (di ambito giuridico ed economico-aziendale), cicli seminariali con la testimonianza di manager e imprenditori di imprese di rilevanza nazionale e internazionale. Questi incontri mirano a offrire agli studenti percorsi di formazione con un elevato livello di specializzazione pratico-applicativo, che si sono rivelati assai utili anche in sede di colloquio svolto dalle aziende per lo svolgimento di tirocini formativi curriculari, extra-curriculari e in sede di assunzione di nuove risorse. Tra i benefici di tali percorsi formativi si è osservato un migliore livello d'interazione tra gli studenti e le aziende. Tale interazione, unitamente all'esperienza sul campo maturata in azienda, ha consentito agli studenti di farsi maggiormente apprezzare e, in alcuni casi, di ricevere un'offerta di lavoro ancor prima di conseguire il titolo di laurea o di concludere il periodo di tirocinio. Considerato il recente avvio del curriculum in Compliance, Sviluppo aziendale e prevenzione del crimine, non è ancora possibile fornire delle statistiche consolidate sull'efficacia di tale attività. Tuttavia, le assunzioni dei neo-laureati (tra parentesi è indicato il numero) entro il primo semestre dalla laurea magistrale – tra gli altri – in aziende quali Rete Ferroviaria Italiana Spa (1) Ernest Young (2), Deloitte (1), BDO Italia S.p.A. (2), AVR Spa (1), Sabbie di Parma Spa (1), Irfis-Finsicilia S.p.A. (1), Nova recycling metalli srl (2) rappresentano dei segnali tangibili di un'efficace e immediato inserimento dei neo-laureati nel modo del lavoro.

Le pagine docenti forniscono materiale didattico che consente allo studente, impossibilitato a frequentare, di seguire con profitto il proprio percorso di studi. Una testimonianza dell'efficacia dell'azione didattica è data proprio dagli esiti della rilevazione degli studenti. Infatti, la domanda: Suggestisci di attivare insegnamenti serali nel fine settimana? ha ricevuto solo un 3,74% di SI. Il carico di studio risulta proporzionato ai crediti assegnati per un indice di qualità pari a 8. Si tratta certamente di un dato aggregato che presenta nelle specifiche schede di valutazione dei singoli insegnamenti picchi oltre 9 che comunque attestano il grado di soddisfazione degli studenti. Tuttavia, la studentessa in Commissione AQ segnala che la modalità online dell'erogazione delle lezioni – imposta dall'emergenza pandemica COVID-19 – ha ulteriormente aggravato il carico di studio che richiedendo in alcuni esami lavori di gruppo su progetti, concentrati su un solo semestre, ha sofferto della impossibilità di lavorare in presenza, rendendo di fatto più faticosa e gravosa la redazione dei progetti di gruppo. La Commissione AQ ritiene che tale osservazione dipenda appunto dalla situazione emergenziale e che, pur sollecitando i colleghi a fare in modo che il proprio insegnamento sia equilibrato sul numero di cfu assegnati all'insegnamento, non ritiene che si debba implementare un'azione correttiva che potrà essere superata dal ritorno alla modalità di erogazione delle lezioni in presenza. La studentessa in Commissione AQ osserva che in alcuni insegnamenti la spiegazione della parte progettuale (testimonianza di una formazione specialistica di tipo pratico, in linea con gli sbocchi occupazionali) avviene a scapito di altri argomenti presenti in programma e comunque richiesti al momento dell'esame. Consiglia pertanto di comunicare ai docenti l'osservazione, affinché dedichino il medesimo tempo a tutti gli argomenti in programma sia della parte pratica che della parte teorica.

Uno dei punti di forza del corso resta il momento della redazione delle schede di trasparenza dei singoli insegnamenti frutto di un lavoro di coordinamento tra i docenti sui contenuti dei programmi degli insegnamenti in modo che tutti siano organici nel raggiungimento degli obiettivi formativi. Nell'ultima relazione, la Commissione Paritetica Docenti Studenti ha rilevato la coerenza fra lo svolgimento degli obiettivi dichiarati nelle schede dei singoli insegnamenti, l'efficacia di questo strumento, ma al tempo stesso ha sollecitato i docenti, in caso di prova intermedia inserita nella valutazione dell'apprendimento, a indicare chiaramente la modalità di somministrazione e il loro impatto complessivo sulla valutazione finale.

In riferimento ai dati sull'internazionalizzazione, la Commissione AQ rileva che il corso di studi si colloca come corso modello per l'area geografica e per il resto degli Atenei non telematici. E questo anche grazie al doppio titolo che il corso garantisce nel suo curriculum erogato tutto in lingua inglese con finanziamenti di Ateneo (Bandi Commissione Relazioni Internazionali) che consentono di ospitare in presenza (in tempi pre-Covid) autorevoli docenti stranieri offrendo agli studenti momenti formativi in linea con gli standard internazionali. Attraverso i programmi PIS (Percorso Integrato di Studi), inoltre, gli studenti hanno la possibilità di trascorrere un semestre presso una delle sedi partner per acquisire il doppio titolo. La discussione della tesi di laurea finale, in questo caso, redatta con due tutor (uno straniero e uno della sede dell'Ateneo palermitano) offre agli studenti di sperimentare un ulteriore momento formativo della propria esperienza di internazionalizzazione, in linea con il Piano Strategico di Ateneo e del Dipartimento di afferenza del corso. Gli indicatori ANS sono evidenti in questo senso: un trend, benché leggermente altalenante, che ha visto l'indicatore iC10 (cfu conseguiti all'estero dagli studenti regolari sul totale dei cfu conseguiti entro la durata normale del corso) passare da 0% nel 2017/2018 a 62,5% nel 2018/2019, per poi decrescere leggermente a 59,7% nel 2019/2020. Dati – dal 2018/2019 al 2019/20 – comunque, tutti, notevolmente superiori rispetto alla media di area e degli Atenei non telematici del resto d'Italia (rispettivamente nel 2018/2019 11% e 15,8% e nel 2019/2020, rispettivamente 14,2% e

15,7%).

## 2- c OBIETTIVI E AZIONI DI MIGLIORAMENTO

Alla luce dell'analisi dei dati svolta nel precedente quadro, la Commissione AQ ritiene che il corso di studi, nell'ultimo anno, in coincidenza di un'imprevista emergenza, ha mostrato di affrontare bene le proprie criticità e di saper correre ai ripari. Si veda l'efficace avvio del superamento dell'insoddisfacente performance registrata in sede di Relazione del Nucleo di Valutazione di Ateneo che da 2 Item critici è giunta a 11 Item di criticità. I dati dell'ultima rilevazione dell'opinione degli studenti (ottobre 2020) mostrano un superamento delle criticità, ad eccezione dell'item riferito alle conoscenze iniziali (se sono giudicate adeguate al percorso di studi). Per tali motivi:

**Area da migliorare:** orientamento in ingresso.

**Obiettivo n. 1:** pubblicizzare adeguatamente, attraverso il sito del corso di studi, le modalità di accesso.

**Azione:** accompagnare la presentazione dell'offerta formativa del corso di laurea magistrale dalla presentazione del syllabus con spiegazione dettagliata della bibliografia consigliata per colmare eventuali lacune formative.

**Risorse:** brochure di dipartimento, sito web del corso di studio.

**Indicatore:** Item D01 - Opinione studenti sulla didattica -

**Tempi, scadenze, modalità di verifica:** monitoraggio annuale degli esiti delle rilevazioni a conclusione di ogni anno accademico.

**Responsabile del processo:** Commissione AQ con il coordinamento dei docenti tutor del corso di studio e del delegato all'orientamento del Dipartimento.

**Area da migliorare:** orientamento in itinere.

**Obiettivo n. 2:** pubblicizzare adeguatamente il servizio dei docenti tutor del corso di studio e del delegato alle diverse abilità del Dipartimento.

**Azione:** inviare alla fine del mese di novembre di ogni anno (chiusura immatricolazioni) una email a tutti gli iscritti per informare sul servizio svolto dai docenti tutor in riferimento anche agli studenti fuori sede, studenti lavoratori, genitori di figli piccoli e con abilità diverse.

**Risorse:** personale amministrativo del Dipartimento per estrapolare le email degli immatricolati, docenti tutor.

**Indicatore:** Item D01 - Opinione studenti sulla didattica.

**Tempi, scadenze, modalità di verifica:** monitoraggio annuale degli esiti delle rilevazioni a conclusione di ogni anno accademico.

**Responsabile del processo:** Commissione AQ con il coordinamento dei docenti tutor del corso di studio e del delegato alle abilità diverse del Dipartimento.

## 3 – RISORSE DEL CDS

### 3- a SINTESI DEI PRINCIPALI MUTAMENTI INTERCORSI DALL'ULTIMO RIESAME

#### Premessa

La struttura organizzativa del Corso è suddivisa in una parte amministrativo-gestionale e in una parte didattico-gestionale. Il coordinatore si avvale del supporto di un'unità tecnico-amministrativa assegnata dal Dipartimento di Scienze Politiche e delle relazioni internazionali per la gestione del corso. Il responsabile amministrativo del corso di studi, pertanto, si occupa della redazione del calendario delle lezioni, della distribuzione degli insegnamenti nelle aule assegnate al corso, del caricamento dei calendari di esami e delle verifiche in itinere. Il responsabile amministrativo è anche Contact Person per gli Erasmus e dunque segue le procedure, ormai informatizzate, dei Learning Agreement. Le procedure informatizzate delle istanze degli studenti consentono la trasmissione diretta delle pratiche di passaggi di corso, convalide materie, da backoffice UNIPA alle Segreterie degli studenti di Ateneo. Il sito del corso di studi è costantemente aggiornato, su sollecitazione del coordinatore e della Commissione AQ, da un'unità amministrativa del Dipartimento assegnata alla costruzione e all'aggiornamento delle pagine dei corsi di studio afferenti al Dipartimento. Le procedure di nuove convenzioni Erasmus sono seguite dai singoli docenti referenti di meta con il supporto del delegato agli Erasmus del Dipartimento e di un'unità amministrativa di Dipartimento proveniente dall'esperienza dell'Ufficio Relazioni internazionali di Ateneo alla quale è stata assegnata, in particolare, la gestione delle procedure sul doppio titolo della laurea magistrale LM-63.

Il Responsabile amministrativo del Dipartimento monitora l'attività produttiva del personale amministrativo addetto alla gestione del corso di studi attraverso l'accesso diretto alle piattaforme concernenti le carriere degli studenti e dando esecuzione a quanto deliberato dai Consigli di corso di studio. L'istituzione di un indirizzo di posta elettronica unico per tutta la segreteria didattica ([didatticadems@unipa.it](mailto:didatticadems@unipa.it)) consente al responsabile amministrativo del Dipartimento di verificare che tutte le email inviate dagli studenti e dai docenti ricevano una risposta immediata o di sollecitarne le risposte del personale secondo le competenze di ciascuno. Nel 2020 il dipartimento ha ottenuto dall'Ateneo l'assegnazione di un'unità amministrativa alla quale è stata affidata la responsabilità dell'Unità operativa didattica. Quest'attività ha come fine il raggiungimento di obiettivi in linea con il Piano Strategico del Dipartimento e dà al responsabile amministrativo del Dipartimento la possibilità di monitorare l'efficienza dei servizi di segreteria per gli studenti. Il monitoraggio avviene periodicamente (non sempre mensilmente) ad opera

del Responsabile amministrativo attraverso riunioni con il responsabile dell'Unità operativa. A sua volta, il responsabile dell'Unità operativa didattica, attraverso periodiche riunioni (in genere bimensili o secondo le necessità), monitora il lavoro del suo staff, dal quale dipende anche il raggiungimento degli obiettivi prefissati.

Le pratiche di Tirocinio curriculare sono curate dal delegato ai tirocini del Dipartimento e dall'unità di personale tecnico-amministrativo preposta per tutti i corsi del Dipartimento a questo servizio. L'unità amministrativa si occupa di illustrare la procedura informatizzata di AlmaLaurea. Tutti i tirocini e le altre attività formative di contesto sono convalidate attraverso apposite commissioni nominate dal coordinatore con verbalizzazione online e caricamento immediato dei cfu in carriera degli studenti. Anche i cfu acquisiti all'Estero, grazie alla nuova piattaforma di Ateneo, sono convalidati in carriera dello studente attraverso dispositivo informatizzato del coordinatore del corso di studi e trasmesso dalla piattaforma backoffice UNIPA alle segreterie centrali di Ateneo.

Nell'ambito degli obiettivi formativi del corso di studi, il tirocinio dello studente è un momento fondamentale di verifica delle conoscenze acquisite dallo studente stesso. L'attività formativa del corso, d'altra parte, ha identificato il momento del tirocinio come propedeutico alla redazione della tesi di laurea finale che rappresenta, nella maggior parte dei casi, l'esito dell'esperienza in Azienda.

A seguito di segnalazioni giunte attraverso email o altri canali di comunicazione, e dunque non utilizzando il questionario anonimo implementato dalla Commissione AQ nella propria pagina web, la Commissione AQ ha preso atto dell'insoddisfazione di diversi studenti sui ritardi nella gestione delle procedure connesse all'attivazione dei tirocini curricolari così come previste dalla piattaforma AlmaLaurea. La Commissione AQ, recependo le osservazioni degli studenti sulle lacune registrate e sulla difficoltà a mantenere standard di efficienza durante la modalità smart working imposta dalle misure di contenimento della diffusione del Covid-19, ritiene cruciale monitorare il fenomeno dell'insoddisfazione degli studenti circa la qualità dei servizi amministrativi connessi alle procedure di gestione dei tirocini curricolari e più in generale del servizio della segreteria didattica del corso di studio e del servizio di fruibilità dell'aula informatica. Propone pertanto di attivare una procedura che consenta di registrare le segnalazioni di disservizio formulate dagli studenti. Nello specifico, la Commissione AQ chiederà ai delegati ai Tirocini e alla Didattica del Dipartimento di coordinare lo sviluppo di una nuova procedura – con la collaborazione dell'operatore informatico del Dipartimento - attraverso la quale tutti gli studenti del Corso di studi LM 63 avranno modo di segnalare tempestivamente eventuali disservizi connessi alla gestione dei tirocini curricolari o servizi di segreteria o informatici, consentendo quindi ai Delegati ai Tirocini e alla Didattica di trasmetterne gli esiti al Responsabile dell'Unità Operativa per la Didattica perché ne possa dare immediata esecuzione. Dal momento che la finalità della nuova procedura non è raccogliere in modo generico e aspecifico lamentele da parte degli studenti quanto piuttosto intervenire fattivamente e tempestivamente per trovare una rapida ed efficace soluzione ai disservizi da questi denunciati, lo strumento operativo che verrà adottato per dare forma e concretezza a tale procedura prevedrà dei campi che consentiranno di individuare la natura del disservizio (tirocinio, segreteria didattica, aula informatica) e la data nella quale esso si è verificato. Per quanto riguarda la procedura di attivazione dei tirocini curricolari, dal momento che essa prevede che l'Ufficio Tirocinio si interfacci anche con gli Enti ospitanti, la segnalazione dei disservizi consentirà anche ai loro referenti di effettuare tali comunicazioni. Il Delegato ai Tirocini e il Delegato alla didattica del Dipartimento provvederanno pertanto a coordinare il lavoro di realizzazione di tale nuova procedura che sarà sottoposta alla Commissione AQ e approvata poi in Consiglio di Corso di Studi prima di essere implementata sul sito. La Commissione AQ chiederà al Responsabile dell'Unità Operativa per la Didattica di inserire tra gli obiettivi del proprio mansionario il monitoraggio costante dell'andamento di tali segnalazioni di disservizio, allo scopo di adottare adeguati provvedimenti di natura organizzativa e gestionale – di concerto con il Delegato ai Tirocini e alla Didattica del Dipartimento – al fine di assicurare una loro progressiva riduzione nel tempo.

**Azione correttiva/migliorativa:** organizzazione dei servizi della didattica.

**Azioni intraprese:** l'Ateneo ha assegnato un'unità amministrativa per coordinare i servizi del dipartimento.

**Stato di avanzamento dell'azione correttiva/migliorativa:** le riunioni periodiche (con cadenza non definita) del Responsabile amministrativo del Dipartimento con il Responsabile dell'unità operativa della didattica; le riunioni con cadenza bimensile (o secondo le necessità) del Responsabile dell'unità operativa della didattica con il gestore amministrativo del corso di studi ha migliorato l'efficienza dell'organizzazione del corso di studi (preparazione del calendario delle lezioni, esami di profitto, prove finali, etc. etc.).

**Azione correttiva/migliorativa:** monitoraggio sulla qualità delle procedure in sede di attivazione di tirocini e gestione dei disservizi in materia di tirocini e dei servizi di segreteria didattica del corso di studi.

**Azioni intraprese** il responsabile del personale del Dipartimento ha assegnato l'Unità operativa didattica a un Responsabile il cui staff si occupa di tirocini e di tutti i servizi sulla didattica (pratiche studenti, ausilio ai docenti: calendari lezioni, calendari esami etc. etc.).

**Stato di avanzamento dell'azione correttiva/migliorativa** nella pagina della Commissione AQ del corso di studi sarà inserita una nuova funzionalità – sviluppata sotto il coordinamento del Delegato ai Tirocini e del Delegato alla didattica del Dipartimento - per consentire:

- agli studenti, ai docenti e ai referenti degli Enti ospitanti di segnalare disservizi (riferiti al corso di studi LM-63) nella gestione dei tirocini curricolari, nelle pratiche riguardanti la carriera degli studenti e l'organizzazione didattica dei docenti.

- alla Commissione AQ, insieme ai delegati ai Tirocini e alla Didattica del Dipartimento, con il coordinamento del Responsabile dell'Unità Operativa per la Didattica, di monitorare costantemente l'andamento di tali segnalazioni di disservizio.

**Azione correttiva/migliorativa:** cura del sito del corso di studi.

**Azioni intraprese:** pubblicazione a cura di ogni docente delle informazioni didattiche sul sito del corso di studio; aggiornamento costante del sito a cura della Commissione AQ con pubblicazione dei documenti riguardanti le sedute AQ, l'opinione degli studenti, attività seminariali.

**Stato di avanzamento dell'azione correttiva/migliorativa** è stato inserito un google form dall'unità amministrativa addetta alla costruzione e aggiornamento del sito dei corsi di studio che consente di trasmettere le informazioni che il docente desidera siano pubblicate, definendone i tempi stessi di pubblicazione (urgenti: entro 3 giorni lavorativi). La pagina riporta anche le date di assenza dal servizio per eventuali ferie dell'operatore informatico, in modo che il docente sappia i giorni in cui l'unità di personale addetto ai servizi informatici non sarà in servizio.

### 3- b ANALISI DELLA SITUAZIONE SULLA BASE DEI DATI

Trattandosi di un corso di studi magistrale, con utenza eterogenea perché composta da studenti a tempo pieno, studenti lavoratori, studenti genitori di figli piccoli, l'attività di orientamento svolta dai docenti tutor con il coordinamento della Commissione AQ e dei referenti scientifici del corso di studi, è fondamentale perché è chiamata a dare risposte alle specifiche esigenze degli studenti. Come sopra ricordato, tra i punti di forza del corso vi è proprio l'attenzione allo studente in funzione del quale il docente organizza percorsi formativi idonei per le sue esigenze. Tuttavia, la studentessa in Commissione AQ segnala che l'erogazione sincrona delle lezioni in modalità remota, (e non asincrona), non sempre ha consentito agli studenti lavoratori di poter ascoltare le lezioni in fasce orarie più consone ai loro impegni lavorativi e, pertanto, suggerisce di migliorare la quantità e la qualità del materiale didattico a supporto delle lezioni. I siti dei docenti comunque già presentano molti documenti didattici, ma è necessario che i docenti abbiano cura di caricare sempre il materiale delle lezioni in largo anticipo in modo da consentire al non frequentante di esser costantemente informato sul programma svolto.

La costruzione di questo corso di studi riflette ed è coerente con le ricerche dei docenti del corso stesso che portano in aula gli esiti delle proprie ricerche. Si tratta tra l'altro di un corso che è frutto delle attività di Terza Missione dei docenti del Dipartimento, frutto di quell'intensa attività di consulenza svolta dai docenti presso Aziende pubbliche e private e quindi testimonianza di quella valorizzazione del legame fra competenze scientifiche e pertinenza con gli obiettivi didattici. Gli indicatori della didattica iC08 (percentuale dei docenti di ruolo che appartengono a settori scientifico disciplinari caratterizzanti per il corso di studio e di cui sono docenti di riferimento è migliorato dal 2016/2017 poiché fermo al 75% è passato all'83,3% nel 2019/2020 superando le medie di area geografica. I docenti di riferimento del Corso di studi, infatti, appaiono adeguati distribuiti 5 sulle materie caratterizzanti e 1 sulle affini con una composizione di 2 PO, 3 PA e 1 RU. Se si commenta poi l'indicatore iC09 (sulla Qualità della ricerca dei docenti), con il valore di riferimento 0,8, il corso di studi si colloca nel periodo 2016-2019 in un valore 0,9 perfettamente in linea con la media dell'area geografica. L'indicatore iC27 (rapporto studenti iscritti/docenti complessivo pesato per le ore di docenza) e iC28 (rapporto studenti iscritti al primo anno /docenti degli insegnamenti del primo anno pesato per le ore di docenza) non registrano alcuna criticità. iC27 nel 2019/2020 è 14,6; iC28 nel 2019/2020 è 9,6.

La Commissione AQ sollecita i docenti del corso, soprattutto i neo assunti a seguire i corsi organizzati dal progetto Mentore di Ateneo o dal CIMDU (Centro per l'Innovazione e il Miglioramento della didattica Universitaria) al fine di aggiornare sempre la propria didattica in linea con il Piano Strategico di Ateneo (Innovazione didattica).

Il corso di studi dispone di un numero di aule sufficienti per le esigenze didattiche che sono svolte presso la sede istituzionale dell'ex Collegio San Rocco. Anche in occasione dell'emergenza pandemica, il dipartimento, grazie al supporto finanziario dell'Ateneo, ha fornito le aule destinate alle lezioni del corso di moderne attrezzature (telecamere direzionali e amplificatori) che hanno permesso al docente in aula di interagire pienamente con gli studenti collegati in modalità sincrona da casa, evitando al docente di restare ingessato dietro il PC e di continuare, come in una comunque attività in aula, di muoversi e di utilizzare lavagne e altri strumenti didattici.

La sede del Dipartimento (ex Collegio San Rocco) dispone di una Biblioteca di Scienze politiche e delle relazioni internazionali ben fornita. Ogni anno il responsabile chiede ai docenti del corso di studi di segnalare gli eventuali volumi consigliati nei propri insegnamenti al fine di provvedere all'acquisto di più copie da mettere a disposizione degli studenti. Anche dal questionario AlmaLaurea dei laureandi e laureati, il servizio di biblioteca ha sempre ottenuto valutazioni più che soddisfacenti.

Gli studenti del corso, come rilevato da AlmaLaurea, hanno espresso pieno soddisfacimento anche in riferimento alla fruibilità delle postazioni di computer giudicate adeguate con una percentuale di 30 punti superiore alla media di Ateneo, e le aule sono state giudicate adeguate con un indice di qualità 9,8. Le attrezzature con un indice di qualità 9,1.

### 3- c OBIETTIVI E AZIONI DI MIGLIORAMENTO

Alla luce dell'analisi dei dati svolta al punto precedente, la Commissione AQ suggerisce di monitorare l'efficienza dei servizi didattici a disposizione degli studenti del corso di studi per evitare inefficienze e disservizi.

**Area da migliorare:** organizzazione dei servizi didattici.

**Obiettivo n. 1:** razionalizzazione e migliore organizzazione del lavoro delle unità amministrative impegnate della fornitura di servizi per la didattica (tirocini, segreteria didattica, etc.).

**Azione:** nella pagina della Commissione AQ del corso di studi sarà inserita una nuova funzionalità – sviluppata con il

coordinamento del Delegato ai Tirocini e del Delegato alla didattica del Dipartimento - per consentire: 1) agli studenti, ai docenti e ai referenti degli Enti ospitanti di segnalare disservizi nella gestione dei tirocini curriculari, nelle pratiche riguardanti la carriera degli studenti e l'organizzazione didattica dei docenti; 2) alla Commissione AQ e ai delegati ai tirocini e alla didattica del Dipartimento, con il coordinamento del Responsabile dell'Unità Operativa per la Didattica, di monitorare costantemente l'andamento dell'intero ciclo di segnalazione del disservizio, dalla prima formulazione alla eventuale soluzione.

**Risorse:** Personale tecnico-amministrativo del Dipartimento, Delegato al Placement del Dipartimento, Delegato alla Didattica del Dipartimento. Modulo informatizzato di segnalazione disservizi.

**Indicatore:** questionario AlmaLaurea; numero di segnalazioni di disservizio pervenute da parte degli studenti, Enti ospitanti e docenti; numero di segnalazioni di disservizio risolte tempestivamente (entro 1 giorno dalla ricezione da parte degli uffici competenti della segnalazione) su numero di segnalazioni totali.

**Tempi, scadenze, modalità di verifica:** le segnalazioni di disservizi saranno trasmesse direttamente agli uffici del DEMS competenti per la gestione delle problematiche segnalate. Alla fine del primo anno, si verificherà la qualità e la quantità di disservizi segnalati, le modalità con le quali essi sono stati gestiti e gli esiti di tale gestione.

**Responsabilità del processo:** Commissione AQ con il coordinamento dei Delegati ai tirocini e alla didattica del Dipartimento e del Responsabile unità didattica del Dipartimento.

#### 4 – MONITORAGGIO E REVISIONE DEL CdS

##### 4- a SINTESI DEI PRINCIPALI MUTAMENTI INTERCORSI DALL'ULTIMO RIESAME

###### **Premessa**

Il RRC2016 si proponeva di rimodulare i programmi delle discipline caratterizzanti in modo da renderle più professionalizzanti.

**Azione correttiva/migliorativa** l'immediata azione, attivata già dal 2016/2017, ha registrato un aumento delle esercitazioni in aula, delle attività seminariali all'interno degli insegnamenti del corso di studi. La didattica dei corsi non si svolge attraverso lezioni tradizionali, ma attività seminariali e lavori di gruppo.

**Azioni intraprese** lezioni alla presenza degli Stakeholder coinvolti nelle attività didattiche così come riportato nelle schede di trasparenza degli insegnamenti.

**Stato di avanzamento dell'azione correttiva/migliorativa** ogni anno i docenti delle lezioni del corso di studi, come riportato sulle schede dei singoli insegnamenti, organizzano cicli di lezioni, organicamente coordinate tra i vari insegnamenti, al fine di offrire agli studenti una metodologia didattica non teorica ma pienamente agganciata al mondo del lavoro, congruente con i profili professionali in uscita. Seminari di alto approfondimento sono organizzati dai docenti delle discipline di area giuridica ed economico-aziendale che hanno consentito agli studenti particolarmente motivati di acquisire specifiche conoscenze che si sono rivelate utili ai fini dell'inserimento nel mondo del lavoro addirittura anche prima dell'acquisizione del titolo. Nell'arco temporale di fine 2020-inizio 2021, numerosi sono gli studenti che hanno ricevuto una proposta di contratto dall'azienda presso la quale hanno svolto il tirocinio o da altre aziende, in particolare quelle operanti nel settore consulenza, quali Ernest Young, Deloitte, DBO, etc, che in seguito all'esperienza di tirocinio maturata hanno deciso di assumere il neo-laureato in Scienze delle Amministrazioni e delle organizzazioni complesse. Nello specifico, si segnalano le assunzioni dei neo-laureati (tra parentesi il numero), tra gli altri, in aziende quali Rete Ferroviaria Italiana Spa (1) Ernest Young (2), Deloitte (1), BDO Italia S.p.A. (2), AVR Spa (1), Sabbie di Parma Spa (1), Irfis-Finsicilia S.p.A. (1) e Nova recycling metalli srl (2).

##### 4- b ANALISI DELLA SITUAZIONE SULLA BASE DEI DATI

La modifica di ordinamento richiesta dal CdS nel 2017/2018 ha comportato un complessivo ripensamento dei metodi didattici e formativi. Il coinvolgimento degli Stakeholder già citati nei precedenti quadri del presente RRC2021 (ENI, ENEL, Ferrovie dello Stato, Sicindustria etc. etc.), la stretta collaborazione con il Centro di ricerca universitario Transcrime dell'Università Cattolica di Milano, coinvolto nella didattica del corso di laurea magistrale nella disciplina Metodi della ricerca criminologica e valutazione del rischio, hanno reso più performante il corso di studi, in particolare il curriculum Compliance, sviluppo aziendale e prevenzione del crimine. Sull'altro versante, la revisione degli accordi internazionali sul doppio titolo riguardanti il curriculum Public Management è in linea con l'obiettivo di formare Funzionari apicali operanti in settori strategici delle Amministrazioni in grado di agire in un contesto globale. Sono questi i punti di forza del corso di laurea magistrale LM 63 che anche nell'ultima rilevazione ANS con i dati aprile 2021 registra una percentuale dei laureandi complessivamente soddisfatti del CdS nel 2019/2020 (iC25) pari al 96,7%, collocandosi superiore alla media dell'area geografica (92,8%) e degli altri Atenei d'Italia (89,9%). Un dato questo che spiega anche il basso tasso di abbandoni, inferiore alla media di area geografica e degli altri Atenei non telematici. Le criticità segnalate dal Nucleo di Valutazione su 5 insegnamenti, tutti erogati in lingua inglese, e concentrati nel curriculum Public Management, ha spinto la Commissione AQ ad affrontare la criticità attraverso riunioni con i singoli docenti interessati per meglio comprendere le cause delle valutazioni insoddisfacenti (che erano riferite a campioni abbastanza ridotti di studenti). Solo un docente di area affine, che negli ultimi anni non era riuscito a raggiungere la soglia di soddisfazione degli studenti, si è reso indisponibile a un dialogo costruttivo con la Commissione AQ. I contenuti della suddetta disciplina sono apparsi col tempo disorganici con gli obiettivi formativi e pertanto la Commissione AQ ha chiesto al CdS di mettere in discussione la stessa presenza dell'insegnamento improduttivo ai fini degli obiettivi formativi del corso. Il CdS ha ritenuto opportuno sostituire l'insegnamento con altra disciplina affine del settore economico che poteva meglio rispondere agli obiettivi di formazione degli studenti. La disciplina affine, già presente nel RAD, non ha comportato alcuna modifica di ordinamento, ma è apparsa pienamente in linea con l'acquisizione delle competenze richieste dalla classe LM-63, tra l'altro molto apprezzata anche dai partner internazionali del doppio titolo. La stessa relazione 2020 della Commissione Paritetica ha espresso apprezzamento per gli interventi già promossi per risolvere le criticità segnalate in sede di relazione annuale del Nucleo di Valutazione di Ateneo e che sono stati ben accolti dagli studenti. Il curriculum Public Management, che negli ultimi anni ha registrato un buon numero di iscritti provenienti da paesi extra Europei, presenta la sfida formativa di adeguare in ingresso le conoscenze eterogenee di

studenti che, sebbene in possesso di Bachelor congruenti con il percorso formativo, non sempre hanno acquisito conoscenze adeguate. Per tale motivo, il syllabus pubblicato sul sito del corso di studi, chiarendo i requisiti di accesso, consentirà allo studente interessato di procedere con letture propedeutiche a colmare quel gap formativo che potrebbe riflettersi sulla valutazione complessiva di quegli insegnamenti giudicati critici e tutti posti al I anno di corso. Già le valutazioni di alcuni insegnamenti dell'importante area formativa della dinamica dei sistemi hanno registrato eccellenti valutazioni da parte degli studenti con punte dell'indice di qualità 9,9 sulla disponibilità del docente e di 9,8 sull'interesse registrato per l'insegnamento che testimoniano la capacità dei docenti di recepire le criticità e di riadattare in modo significativo la propria metodologia di insegnamento. Le già ottime valutazioni registrate confermano la capacità dei docenti e del corso di studio di promuovere immediatamente azioni in risposta alle osservazioni degli studenti.

L'ultima SMA (redatta sulla rilevazione dei dati ANS del 27/06/2020) segnalava una decrescita sulla percentuale dei laureati occupati a 1 anno dal titolo. Già il corso di studi, per far fronte a tale criticità, aveva istituito un Comitato di indirizzo con il compito di ampliare il numero di Aziende accreditate presso le quali svolgere il tirocinio curriculare. L'emergenza pandemica non ha tuttavia consentito al Comitato di poter svolgere pienamente il suo ruolo. Per la Commissione AQ si tratta di un'importante sfida che dovrà essere opportunamente monitorata soprattutto dopo il 2021 e cioè a un anno dal Titolo degli studenti interessati dalla modifica di ordinamento del 2018/2019 suggerita dagli Stakeholder proprio per offrire la formazione di una nuova figura professionale (Compliance Officer e Risk Manager).

#### 4- c OBIETTIVI E AZIONI DI MIGLIORAMENTO

**Area da migliorare:** accompagnamento nel mondo del lavoro.

**Obiettivo n. 1 :** monitorare il decremento della percentuale di occupabilità a 1 anno dal Titolo.

**Azione:** ampliare il numero di Aziende presso le quali svolgere il tirocinio curriculare.

**Risorse:** del dipartimento per l'organizzazione di laboratori di ricerca attiva del lavoro.

**Indicatore:** iC26, iC26BIS, iC26TER.

**Tempi, scadenze, modalità di verifica:** il monitoraggio degli indicatori ANS sarà curato dalla Commissione AQ e sarà al centro delle iniziative del Comitato di indirizzo. Il monitoraggio dovrà in particolare verificare l'andamento dell'indicatore alla fine del 2021 quando il laureato magistrale a un anno dal titolo sarà il soggetto interessato dalla modifica di ordinamento operata nel 2018/2019 come dettagliata nei precedenti quadri del presente RRC2021.

**Responsabile del processo:** Commissione AQ con il coordinamento del servizio di Placement del Dipartimento e del Comitato di indirizzo del corso di studio.

### 5 – COMMENTO AGLI INDICATORI

#### 5- a SINTESI DEI PRINCIPALI MUTAMENTI INTERCORSI DALL'ULTIMO RIESAME

##### **Premessa**

Dal 2016, anno dell'ultimo RRC, il corso ha migliorato complessivamente la propria performance incrementando il numero di immatricolati, la qualità del dialogo con gli stakeholder anche attraverso la recente istituzione di un Comitato di indirizzo che tuttavia con l'emergenza pandemica non è riuscito a svolgere il proprio ruolo, tanto da non organizzare alcuna riunione, neppure in modalità webinar. Un ruolo attivo del Comitato d'indirizzo sarebbe stato necessario per frenare la decrescita dell'indicatore sull'occupazione degli studenti a un anno dal Titolo. Nell'ultimo periodo, infatti, come segnalato nella SMA 2020, sull'indicatore occupabilità si è concentrato il maggiore interesse della Commissione AQ, chiamata ad attivare un'azione correttiva che potesse allineare il dato con la media di area geografica. Il servizio di Placement del Dipartimento, coerentemente con il Piano Strategico di Ateneo che su questo punto sensibilizza i Dipartimenti a incontrare i rappresentanti del mondo del lavoro e delle imprese, si era proposto già nel 2019/20, di sollecitare le aziende (Stakeholder del corso di studi) ad accogliere gli studenti per il tirocinio curriculare ed extracurriculare. Quest'azione correttiva, nonostante non si sia riusciti a supportarla con l'organizzazione di Placement Day, e nonostante sia stata profondamente inficiata dal divieto di svolgere il tirocinio in presenza – secondo quanto fissato dalle note rettorali in linea con i DPCM – è riuscita a garantire in un buon numero di casi una modalità smart working che ha consentito agli studenti di non essere privati, nel loro percorso di studi, di un momento formativo di importante verifica delle conoscenze acquisite, quale quello del tirocinio. La consueta abitudine a fare "entrare in aula" le Aziende, pur attraverso webinar, ha offerto agli studenti più dediti e motivati di ricevere proposte contrattuali già alla fine del tirocinio curriculare e dunque prima dell'acquisizione del Titolo. Si tratta di dati che risultano coerenti con la strategia decisa nel 2018/2019 di rinnovare ex novo un intero curriculum e di cogliere la sfida lanciata dalle più importanti Aziende che avevano registrato una grave lacuna a livello nazionale in termini di compliance.

**Azione correttiva/migliorativa:** ambito occupazione laureati a un anno dal Titolo.

**Azioni intraprese:** istituzione di un Comitato d'indirizzo che tuttavia anche a seguito dell'emergenza pandemica non è riuscito ad attivare iniziative di coinvolgimento attivo degli stakeholder.

**Stato di avanzamento dell'azione correttiva/migliorativa** con il miglioramento della situazione emergenziale il Comitato d'indirizzo del corso di studi si attiverà per organizzare una riunione entro l'autunno 2021 per ampliare il numero di Aziende disposte ad accogliere studenti del II anno ai fini del tirocinio curriculare.

## 5- b ANALISI DELLA SITUAZIONE SULLA BASE DEI DATI

I dati ANS sulla didattica commentati nell'ultima SMA e quelli della rilevazione aprile 2021, dimostrano nel complesso un corso di studi in buona salute con indicatori superiori alle media di area e degli altri Atenei non telematici. Si vedano ad esempio gli avvisi di carriera, gli iscritti regolari, i laureati entro la durata normale del corso (iC00g 36 nel 2019) contro 32,5 della media di area e 27,2 degli altri Atenei. La percentuale di studenti iscritti che abbiano acquisito almeno 40 cfu è sempre stata superiore alle altre medie (riferendoci solo al 2019/2020) perché è pari al 69% contro il 51,7% dell'area geografica e il 57,3% degli altri Atenei. Ottima anche la percentuale iC02 dei laureati entro la durata normale del corso, pari a 92,3% nel 2019 contro il 65,8% dell'area geografica e del 64,9% della media degli altri Atenei non telematici d'Italia. Se, come si vedrà più avanti, il corso di studi registra eccellenti dati sulla capacità di attrarre studenti dall'Estero, bassa invece è la capacità di attrarre studenti che abbiano acquisito un titolo in altro Ateneo nazionale, un indicatore quest'ultimo, decresciuto nel 2019 perché è passato dal 32,1% del 2018 al 13,6%, inferiore alla media di area (17,6% nel 2019) e del 32,7% della media degli altri Atenei. Gli indicatori sull'internazionalizzazione risultano, come anticipato, ottimi dal confronto con le altre medie. La percentuale di cfu conseguiti all'estero dagli studenti regolari (iC10) sul totale dei cfu nel 2019/2020 è stata pari al 59,7% di gran lunga superiore alle altre medie (14,2% della media di area geografica e 15,7% degli Atenei non telematici). Si tratta di un eccellente dato se si considera che nel 2017/2018 era addirittura pari a 0%. Eccellente anche la percentuale di laureati entro la durata normale del corso che hanno acquisito almeno 12 cfu all'Estero che dal 2016 è stata sempre superiore alle altre medie tanto che nel 2019 è pari al 138,9% rispetto al 27,9% della media di area geografica e del 56,4% degli altri Atenei non telematici. Anche iC12 sulla percentuale di studenti iscritti al primo anno che hanno conseguito il precedente titolo di studio all'Estero è pari al 45,5% nel 2019/20 (decresciuto rispetto al 107,1% dell'anno accademico precedente) ma sempre di gran lunga superiore alle altre medie dell'area geografica 4,8% o degli altri Atenei non telematici: 15%. Gli altri indicatori per la valutazione della didattica mostrano in genere un'ottima performance. IC13 sulla percentuale di cfu conseguiti al I anno sui cfu da conseguire ha un andamento leggermente altalenante perché è passato dal 76,3% nel 2017/2018 a 66% nel 2018/2019 e 67,2% nel 2019/2020. Si tratta di dati, negli ultimi due anni accademici, superiori alle medie di area geografica (61,9%) e quasi in linea con la media degli altri Atenei non telematici (69,8%). Più alta delle altre medie è la percentuale di studenti che proseguono nel II anno dello stesso corso di studio pari al 96,8% nel 2019/2020 con un trend crescente. La regolarità nelle carriere (che rientra nel Piano Strategico di Ateneo e del Dipartimento di afferenza), registrate dagli indicatori di approfondimento per la sperimentazione sono più che soddisfacenti. Si veda iC22 sugli immatricolati che si laureano entro la durata normale del corso, che risulta superiore (69,8% nel 2018/2019) rispetto alle altre medie. Un dato quello del 2018/2019 che benché sempre superiore alle altre medie, appare decresciuto rispetto all'anno accademico precedente che era pari al 73,9%. Anche la percentuale sugli abbandoni (iC24) risulta la più bassa rispetto alle altre medie. Anche la soddisfazione (96,7% nel 2019), leggermente decresciuta rispetto al 2018 (100%) si mantiene comunque superiore alle altre medie di area geografica e degli altri Atenei non telematici. Più critici i dati sull'occupazione a un anno dal Titolo. iC26 (33,3% nel 2019) è inferiore alle altre medie. Si tratta di una percentuale che riguarda la precedente offerta formativa, antecedente alla modifica di ordinamento richiesta nel 2018/2019. Certamente l'emergenza Covid-19 non ha consentito di poter attivare tutte le misure necessarie per monitorare e fronteggiare il decremento della percentuale. La sfida del corso di studi sarà dunque quella di allineare la percentuale di occupabilità almeno all'area geografica che nell'anno solare 2019 è stata pari al 49%. Gli indicatori sulla percentuale di laureati occupati a tre anni dal titolo iC07, infatti, è superiore (76,2% nel 2019) alla media di area geografica (72,9%) ma inferiore alla media degli altri Atenei (80,5). Il rapporto studenti iscritti/docenti appare più basso rispetto alle altre medie, così come il rapporto studenti iscritti al primo anno/docenti degli insegnamenti del primo anno.

## 5- c OBIETTIVI E AZIONI DI MIGLIORAMENTO

Dall'analisi della situazione sulla base dei dati, sui punti di forza e le sfide, argomentate ai punti 1b, 2b, 3b, 4b, 5b emerge lo stato di salute di un corso di studi che presenta molti punti di forza che confermano che l'azione operata nel 2018/2019 sulla modifica di ordinamento descritta nei quadri precedenti, è corretta. Alla luce dei dati commentati nei precedenti quadri, gli obiettivi identificati dalla Commissione AQ per fronteggiare le criticità segnalate si ritengono adeguati: 1c (sul consolidamento del numero di iscrizioni; laboratori di ricerca attiva del lavoro con simulazioni di colloqui di lavoro individuali e di gruppo), 2c (sull'orientamento in ingresso e in itinere per chiarire le modalità di accesso e dare adeguata diffusione ai servizi offerti dai docenti tutor in particolare per studenti lavoratori, fuori sede, con figli piccoli, o per studenti con abilità diverse grazie al coordinamento del delegato alle abilità diverse del Dipartimento); 3c sulla organizzazione dei servizi didattici attraverso una nuova procedura di segnalazione dei disservizi in materia di tirocinio, segreteria didattica e fruibilità servizi informatici); 4c sul monitoraggio del decremento della percentuale di occupabilità a 1 anno dal Titolo. Ed è proprio su quest'ultima criticità, segnalata dagli indicatori ANS (anche nell'ultima rilevazione 4 aprile 2021), che deve concentrarsi l'attenzione della Commissione AQ. Il dato, calcolato sull'ultimo anno solare (2020) riguarda le precedenti coorti che non erano investite dalla più recente modifica. Avendo tuttavia come riferimento l'indicatore dell'area geografica SUD-Isole la Commissione AQ ritiene che l'obiettivo da perseguire sia il seguente:

**Area da migliorare:** tirocini curriculari ed extracurriculari.

**Obiettivo n. 1:** ampliare la rete delle Aziende accreditate presso le quali svolgere il tirocinio curriculare ed extracurriculare.

**Azione:** le convocazioni del Comitato d'indirizzo, calendarizzate dal coordinatore del Comitato per il corso LM-63, dovranno servire a stilare un elenco di Aziende alle quali presentare un invito di accreditamento con l'Ateneo per lo svolgimento del tirocinio curriculare. Le Aziende individuate saranno invitate a partecipare ai Placement Day del Dipartimento e ad attività seminariali degli insegnamenti del corso di studi.

**Risorse:** organizzazione con risorse di Dipartimento di attività seminariali e Placement Day.

**Indicatore:** iC26, iC26BIS, iC26TER.

**Tempi, scadenze, modalità di verifica:** il Placement Day sarà organizzato una volta l'anno, il monitoraggio degli indicatori utilizzati sarà oggetto di discussione e di verifica annuale in seno al Comitato d'Indirizzo (autunno di ogni anno). L'azione sarà riproposta ogni anno per almeno un triennio. Le attività seminariali verranno progettate e realizzate con continuità durante l'intero anno accademico, con verifiche semestrali relative al numero di eventi realizzati e al livello di soddisfazione espresso sia dagli studenti che dagli stakeholder coinvolti. Un momento importante di verifica dell'azione sarà alla fine del 2021 quando i laureati interessati dalla modifica di ordinamento si troveranno a 1 anno dal Titolo.

**Responsabile del processo:** Commissione AQ con il coordinamento del Comitato d'indirizzo del corso di studi e del delegato al Placement del Dipartimento.