

RAPPORTO DI RIESAME CICLICO 2021 SUL CORSO DI STUDIO

in Scienze dell'amministrazione, dell'organizzazione e consulenza del lavoro (L-16)

Il Corso di laurea in Scienze dell'Amministrazione, dell'organizzazione e consulenza del lavoro (L-16) afferisce al Dipartimento di Scienze politiche e delle relazioni internazionali dell'Università di Palermo. Il presente Rapporto di Riesame Ciclico (RRC2021) - redatto dalla Commissione AQ del Corso di studi composta dalle professoresse Claudia Giurintano (coordinatore), Daniela Ferrara e Chiara Garilli; dallo studente Christian Prestigiaco 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 a cura della Commissione AQ del Corso di studi tenendo conto del Rapporto di Riesame Ciclico precedente (RRC2016), 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 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). Si includono altresì le osservazioni risultanti dall'Audit del Nucleo di Valutazione di Ateneo e del PQA al quale è stato sottoposto il corso il 4 dicembre 2020.

Il corso di laurea in Scienze delle Amministrazioni, delle organizzazioni e consulenza del lavoro L-16 è unico nella sua classe nell'Ateneo di Palermo. Esso si propone di far acquisire agli studenti, poi laureati nella classe, conoscenze di base, di metodo e di contenuto culturale, scientifico e professionale per la formazione giuridica, economica, politico-istituzionale e organizzativo-gestionale, nel campo delle amministrazioni pubbliche, in particolare centrali e locali e in quello delle organizzazioni complesse anche private, della Business Administration, nonché più specificamente della consulenza del lavoro.

Per la sua istituzione è stato sin dall'inizio privilegiato, in primo luogo, il contatto e il colloquio con la P.A. ed in particolare con gli enti locali che hanno manifestato interesse alle attività curriculari del corso in questione, stipulando apposite convenzioni per garantire un adeguato tirocinio formativo.

La Commissione AQ precisa in premessa di commentare i dati aggregati per entrambi i curricula in cui è strutturato il corso poiché non risultano disponibili dati disaggregati, né in ANS, né presso l'ufficio elaborazioni statistiche dell'Ateneo di Palermo.

L'ultimo RRC 2016 si proponeva di migliorare la qualità nelle attività di consultazione delle parti sociali e di incrementare il numero degli iscritti. L'offerta formativa, come si dettaglierà nei quadri successivi, anche grazie alla modifica di ordinamento operata nel 2017/2018 (redistribuzione delle materie tra I e II anno, sostituzione al III anno di una materia affine con una materia caratterizzante; aumento dei CFU per l'attività di tirocinio, inserimento di 3 CFU di ulteriori conoscenze utili per il mondo del lavoro) è ritenuta ancora adeguata al raggiungimento degli obiettivi. La costituzione del Comitato d'indirizzo del corso di studio (insediato nel novembre del 2020), insieme alle schede di valutazione dei tutor aziendali a conclusione del tirocinio, consentiranno (secondo l'obiettivo che di seguito sarà illustrato) di aggiornare i contenuti degli insegnamenti presenti nel Manifesto degli Studi. Questa azione è ritenuta fondamentale per evitare l'obsolescenza delle competenze delle professioni in uscita (Funzionari delle amministrazioni, imprese ed enti pubblici, Consulenti del lavoro, Esperti dell'amministrazione e della gestione di patrimoni mobiliari e immobiliari, addetti alle relazioni industriali e sindacali).

Azione correttiva/migliorativa n. 1: Miglioramento della qualità nelle attività di consultazione delle parti sociali.

Azioni intraprese: invio dei questionari preparati dal PQA insieme al manifesto degli studi a tutti gli stakeholder; istituzione di un Comitato d'indirizzo del corso di studio che consentisse di coinvolgere in modo incisivo gli Stakeholder e non solo attraverso un semplice questionario di valutazione; coinvolgimento degli Stakeholder rappresentativi dei profili in uscita (Consulente del lavoro, funzionari di amministrazioni pubbliche e private) durante gli Open Day di Dipartimento per la presentazione del corso di studi.

Stato di avanzamento dell'azione correttiva/migliorativa:

Strutturato in due curricula *Gestione e amministrazione delle organizzazioni pubbliche e private e Consulenza del lavoro e gestione delle risorse umane*, grazie alle costanti consultazioni con gli Stakeholder e agli accordi con l'Ordine dei Consulenti del lavoro della provincia di Palermo e di Agrigento che hanno consentito di anticipare il praticantato già al terzo anno di iscrizione, il corso di studi è riuscito a trasmettere ai propri studenti l'informazione di un reale accompagnamento nel mondo del lavoro con il titolo triennale. L'obiettivo, pertanto, di migliorare la qualità delle attività di consultazione delle parti sociali è stato perseguito con costanza e costituisce sempre un elemento di attenzione anche grazie al Comitato d'indirizzo del CCS che monitora l'offerta formativa alla luce delle istanze provenienti dalle parti sociali.

Il sito del corso di studi ben documenta le consultazioni effettuate:

<https://www.unipa.it/dipartimenti/dems/cds/scienzedellamministrazionedellorganizzazioneeconsulenzadellavoro2164/qualita/stakeholders.html>

È opportuno rilanciare l'azione affinché l'offerta formativa sia sempre monitorata nella congruenza con gli sbocchi occupazionali proposti: preparare Funzionari delle amministrazioni, imprese ed enti pubblici, Consulenti del lavoro, Esperti dell'amministrazione e della gestione di patrimoni mobiliari e immobiliari, addetti alle relazioni industriali e sindacali.

Azione correttiva/migliorativa n. 2: incremento degli studenti iscritti

Azioni intraprese: anche grazie all'attuazione della Convenzione con l'ordine provinciale dei consulenti del lavoro di Palermo e Agrigento, il Corso di studi ha migliorato la sua attrattività. La presentazione delle professioni, in occasione della welcome week di Ateneo e degli Open Day di Dipartimento rivolti agli studenti della Scuola di secondo grado e alle loro famiglie, ha migliorato la comunicazione e la chiarezza sugli sbocchi occupazionali, consentendo agli interessati di percepire il percorso di studi non solo come un momento teorico di formazione, ma un accompagnamento pratico nel mondo del lavoro.

Stato di avanzamento dell'azione correttiva/migliorativa:

I Placement Day e gli Open Day di Dipartimento organizzati rispettivamente dal delegato ai tirocini e dal delegato all'orientamento del dipartimento hanno consentito di presentare le professioni agli iscritti al corso (Placement Day) e agli studenti della scuola secondaria (Open Day) anche in occasioni differenti dalla Welcome Week di Ateneo. Queste iniziative hanno fornito informazioni più chiare sul corso permettendo agli studenti di operare una scelta più consapevole del percorso di studi universitario in funzione del futuro professionale. Al fine di aumentare il numero di iscritti, il corso di studi, dal 2019/2020 ha anche aderito al Piano di Orientamento e Tutorato per l'Area economico-gestionale - Gruppo 2 (con capofila l'Università di Udine). E' stata realizzata a questo proposito un'apposita brochure con i profili occupazionali e gli obiettivi formativi (stampata in cartaceo e pubblicata sul sito del corso di studi) ed è stata migliorata la presentazione del corso anche grazie a una unità di orientamento, selezionata attraverso bando, e regolata da un contratto, che ha dato al corso di studi la possibilità di lavorare a stretto contatto con le Scuole secondarie di secondo grado della Sicilia.

1-b ANALISI DELLA SITUAZIONE SULLA BASE DEI DATI

Nell'ultimo RRC2016, tra i principali problemi individuati vi era la necessità di rendere più attrattivo il corso di laurea al fine di aumentare il numero di immatricolazioni. A conferma dell'azione correttiva intrapresa sin dal 2016, l'indicatore sugli avvisi di carriera al primo anno (iC00a) registra un incremento dal 2016/17 (87) al 2017/18 (145), ma si tratta di un andamento altalenante poiché decresce nel 2018/19 (139) e nel 2019/20 (125). Anche il numero degli immatricolati puri, se dal 2016/17 (65) al 2017/18 e 2018/19 (108) è cresciuto, è decresciuto leggermente nel 2019/20 (96). Tuttavia per quanto riguarda gli avvisi di carriera si tratta di dati superiori di almeno 50 punti negli anni 2018/19 e 2019/20, sia alla media di area geografica che degli altri Atenei non telematici del resto d'Italia. Per quanto riguarda gli immatricolati puri soprattutto dal 2017/18 in poi, l'indicatore ha superato in modo significativo le altre medie di area geografica e degli altri Atenei del resto d'Italia. L'andamento altalenante delle iscrizioni, benché superiore alle altre medie, necessita dunque di continua attenzione per non perdere il risultato ottenuto. Il carattere "professionalizzante" costituisce indubbiamente un punto di forza del corso di studi e una chiara possibilità d'immediato inserimento nel mondo del lavoro. Come riportato nei relativi quadri della scheda Sua CdS, gli sbocchi occupazionali del corso di studio sono rappresentati dal consulente del lavoro, funzionario delle amministrazioni pubbliche e private, Esperto di amministrazione condominiale e della gestione di patrimoni mobiliari e immobiliari. A tal proposito, il coordinatore responsabile della compilazione della Sua CdS, anche grazie agli esiti dell'Audit, è consapevole che i descrittori di Dublino del quadro A4b1 e A4c, potrebbero essere meglio declinati eliminando anche alcuni refusi presenti. In particolare si registra l'incongruenza rispetto al quadro A4b2 che presenta un riferimento all'area linguistica (lingua inglese) non esplicitato nel quadro A4b1.

Tuttavia, trattandosi di modifiche che richiedono una riapertura del RAD, il CdS rimanderà le opportune correzioni ai quadri SUA in occasione delle modifiche che saranno dettate dalla manutenzione delle classi di laurea attualmente in corso al CUN. Il quadro invece A4b2 appare meglio definito rispetto alle aree identificate: giuridica, economico-aziendale, storica, filosofico-politica e della scienza politica, linguistica (inglese), socio-psicologica e statistica, nonché del tirocinio. L'area giuridica risulta idonea all'acquisizione di quelle conoscenze riguardanti i rapporti tra i privati, la struttura e le implicazioni del sistema costituzionale e amministrativo italiano, le nozioni generali relative alla vita dei contratti di lavoro subordinato e autonomo, i principi generali del sistema tributario e della conoscenza specialistica del diritto della proprietà immobiliare, del diritto del mercato del lavoro, del diritto della sicurezza sociale, del diritto commerciale, del diritto finanziario e degli istituti fondamentali delle Pubbliche Amministrazioni nonché del sistema penale. L'area storica, filosofico-politica e della scienza politica consente di comprendere le teorie politiche più significative e di orientarsi nei dibattiti contemporanei della Pubblica Amministrazione. L'area economico-aziendale consente allo studente di conoscere le strategie e le azioni utili allo sviluppo sostenibile aziendale, a intraprendere un percorso di risanamento, o di mantenimento della stabilità. L'area linguistica (lingua e traduzione inglese) consente l'acquisizione delle abilità linguistiche e della terminologia necessaria nel lavoro delle Amministrazioni pubbliche e private indispensabile nel mondo odierno globalizzato. L'area socio-psicologica e statistica consente allo studente di conoscere le diverse fasi che caratterizzano il processo di gestione della formazione aziendale, di acquisire la metodologia statistico-sociale e di sapere leggere i dati provenienti da ricerche sul campo e i differenti modelli di sviluppo di società nel capitalismo globale.

Al fine di allineare e costantemente aggiornare gli obiettivi formativi dei singoli insegnamenti del corso di studio, il Comitato

d'indirizzo è strutturato in modo da rappresentare i portatori di interesse direttamente coinvolti. Il verbale del Comitato d'indirizzo del corso di studi (del 25/11/2020) esprime il soddisfacimento complessivo degli stakeholder, ma anche la necessità di curare maggiormente nel contenuto le discipline già presenti nel manifesto degli studi al fine di arricchire i laboratori tematici sulla gestione e organizzazione del lavoro e in particolare sugli standard della sicurezza del lavoro. Per tale motivo occorre declinare meglio gli insegnamenti caratterizzanti e di base del corso di studi presenti nell'area giuridica, nell'area economico-aziendale, nell'area socio-psicologica e statistica (si pensi ad esempio alle discipline dei settori psicologia del lavoro e dell'organizzazione, diritto del lavoro, diritto della sicurezza del lavoro, sociologia del lavoro, diritto tributario che potrebbero subire le maggiori e più significative modifiche nei loro obiettivi formativi per preparare ancora meglio i laureati alle sfide del mercato del lavoro).

Il colloquio costante con gli stakeholder, il monitoraggio dell'offerta formativa affidato agli stakeholder (che ha suggerito l'inserimento nel 2017/2018 di una disciplina del SSD Psicologia del lavoro e dell'organizzazione per offrire allo studente competenze in ambito di gestione delle risorse umane e l'incremento dei CFU destinati al tirocinio e alle ulteriori conoscenze utili nel mondo del lavoro) affinché sia garantita sempre la congruenza con quanto richiesto dal mondo del lavoro, sta dando risultati soddisfacenti che, certamente, dovranno essere riproposti attraverso le riunioni del Comitato di indirizzo del corso di studio e l'organizzazione almeno di un Placement Day annuale. Si tratta di azioni in linea con il Piano strategico di Ateneo 2021-23 (obiettivo: Qualità didattica – Ingresso e permanenza nel mondo del lavoro) e pertanto dovranno essere riproposte a cura della Commissione AQ con il coordinamento del delegato al Placement del dipartimento che ha il compito di organizzare seminari di ricerca attiva del lavoro, di potenziare l'offerta di tirocini, di organizzare laboratori di simulazione di colloqui di lavoro individuali e di gruppo e redazione di un proprio curriculum vitae.

1-c OBIETTIVI E AZIONI DI MIGLIORAMENTO

Alla luce di quanto segnalato sopra in termini di punti di forza e di sfide, il corso di studi L 16 registra dai dati ANS un indicatore iC00a sugli avvisi di carriera e iC00b sugli immatricolati puri superiori – dal 2017/18 - all'area geografica Sud e Isole e agli Atenei non telematici del resto d'Italia. L'andamento altalenante, benché i dati siano sempre superiori alle altre medie, richiede costante attenzione per evitare di ricadere nella criticità passata.

Area da migliorare: orientamento in ingresso

Obiettivo n 1: aumentare il numero di immatricolazioni e l'attrattività del corso

Azione: presentazione delle professioni durante Open Day di dipartimento e Welcome Week con maggiore attenzione alla distinzione tra i due curricula.

Risorse: distribuzione delle brochure preparate grazie alla partecipazione al POT – PAEC Piano di Orientamento e tutorato capofila Udine, presentazione dell'offerta formativa presso le Scuole (in particolare gli istituti tecnici e professionali) insieme ai rappresentanti delle professioni in uscita del corso.

Indicatore: sarà monitorato l'indicatore iC00b ANS

Tempi, scadenze, modalità di verifica: la Commissione AQ si occuperà ogni anno di verificare l'andamento dell'indicatore nel periodo settembre-ottobre di ogni anno, in occasione della compilazione della SMA.

Responsabilità del processo: Commissione AQ in coordinamento con il Delegato all'orientamento del Dipartimento.

Area da migliorare: orientamento in itinere

Obiettivo n 1: rimodulare gli obiettivi formativi del corso alla luce delle indicazioni del Comitato di indirizzo del corso di studi

Azione: discussione degli esiti delle riunioni del Comitato d'indirizzo, raccolti nei verbali delle sedute, in seno al CCS.

Risorse: Comitato d'indirizzo del corso di studio, servizio Placement del Dipartimento, servizio tirocini del corso di studio

Indicatore: valutazione dei tutor aziendali sui tirocini curriculari e condizione occupazionale rilevata da AlmaLaurea nella Scheda Unica Annuale - Soddisfazione per il corso di studio concluso e condizione occupazionale dei laureati.

Tempi, scadenze, modalità di verifica: la Commissione AQ inviterà il delegato ai tirocini a fornire (1 volta l'anno, a chiusura dell'Anno Accademico) al Comitato d'indirizzo del corso di studio le schede di valutazione dei tirocini estrapolate dalla piattaforma AlmaLaurea e la Scheda Unica Annuale della rilevazione AlmaLaurea. Il coordinatore del Comitato d'indirizzo del corso di studi comunicherà in sede di CCS gli esiti della riunione. Gli esiti delle valutazioni e delle osservazioni del Comitato d'indirizzo saranno discussi in seno al Consiglio di corso per l'eventuale inserimento nei programmi didattici di alcuni argomenti o temi ritenuti di particolare rilevanza consigliati dal Comitato per colmare potenziali lacune che i questionari dei tutor aziendali dovessero rilevare. Per valutare bene gli esiti dell'azione bisognerà attendere un triennio.

Responsabilità del processo: Commissione AQ in coordinamento con il coordinatore del Comitato di indirizzo e il delegato del Placement.

2 - L'ESPERIENZA DELLO STUDENTE

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

Premessa

Il Rapporto di riesame ciclico del 2016 registrava ancora la grave situazione della sede del Corso di studio a seguito del crollo di un'ala dell'ex Collegio San Rocco, sede didattica del corso di studio. Nell'ultimo biennio, il completamento dei lavori di ristrutturazione ha consentito al corso di poter dislocare il II e il III anno presso la sede dell'ex Collegio San Rocco e di mantenere il primo anno presso il Polo didattico del Campus universitario. Si tratta ancora, come riferito nel Piano Strategico del Dipartimento (2019-2021), di uno dei profili di criticità più gravi sul piano degli spazi disponibili. Il nuovo progetto di completamento del restauro delle altre ali dell'edificio potrebbe nel lungo periodo consentire al corso di studi di abbandonare definitivamente il Campus. Il periodo di trasferimento del corso presso il Campus ha richiesto da parte del coordinatore e della Commissione AQ uno sforzo (come testimoniato dal rapporto di riesame ciclico e dalle SMA successive) per garantire agli studenti i servizi di biblioteca e la fruibilità di aule multimediali. Tutto questo è stato garantito presentando agli iscritti i servizi di Biblioteca con prenotazione online e attraverso la disponibilità dei bibliotecari a consegnare presso il Campus i libri di testo custoditi dalla Biblioteca di Dipartimento con sede presso l'ex Collegio San Rocco. L'assegnazione dell'Ufficio C del Campus al Dipartimento e il trasferimento di alcuni computer hanno permesso agli studenti di utilizzare alcuni servizi informatici, ma certamente inadeguati rispetto alle esigenze del numero di studenti.

Il Rapporto di riesame ciclico precedente registrava inoltre la tendenza dei docenti del corso di studi a far pubblicare informazioni sui propri insegnamenti sul sito del Dipartimento piuttosto che sul sito del corso di studi. Lo studente dunque non sempre poteva trovare sul sito del corso informazioni aggiornate e complete.

Azione correttiva/migliorativa n.1: fruibilità degli spazi degli studenti presso il Polo didattico di Ateneo (servizio biblioteca e aula informatica).

Azioni intraprese: assegnazione dell'ufficio C dell'edificio 19 del Campus universitario al Dipartimento e fornitura di computer per ricerche bibliografiche e studio.

Stato di avanzamento dell'azione correttiva/migliorativa

Mentre presso la sede del Dipartimento, nell'ultimo anno, si è provveduto all'acquisto di nuovi e più efficienti computer MAC, nel polo del Campus si è assistito allo smantellamento delle postazioni esistenti a causa della difficoltà nella gestione della vigilanza dell'aula che ha registrato anche furti. La Commissione AQ si era proposta nel 2020 di chiedere al Dipartimento una nuova fornitura di postazioni, ma l'interruzione della didattica in presenza a causa dell'emergenza pandemica non ha permesso al coordinatore e alla commissione AQ di procedere con la richiesta di attrezzature adeguate alle esigenze degli studenti. Il coordinatore con il supporto della Commissione AQ avanzerà al Dipartimento la richiesta di almeno 3 postazioni informatiche presso l'ufficio C del Campus universitario. La richiesta sarà inoltrata entro il mese di luglio 2021 in modo da consentire con l'inizio delle lezioni di ottobre 2021 la fruibilità dei servizi informatici. L'ufficio C dell'edificio 19 (Campus Universitario) è tra l'altro un eccellente esempio di autogestione degli spazi da parte della componente studentesca che, di concerto con il personale TA, ha garantito una continuità di orari e di aperture dell'aula. Questa buona pratica sarà certamente riproposta con il coordinamento del responsabile della Biblioteca dipartimentale al quale è stata ufficialmente assegnata l'aula dalla governance di Ateneo.

Se l'opinione dei laureati, risultante dall'ultima indagine AlmaLaurea 2020, appare incoraggiante sulla valutazione dei servizi di Biblioteca, con un giudizio decisamente positivo per il 36,4% contro il 33,3% di Ateneo, e abbastanza positivo per il 63,6% contro il 61,5% di Ateneo, pessima, rispetto alla percentuale di Ateneo, risulta invece la valutazione sulle postazioni informatiche, repute in numero inadeguato per il 72,7% contro il 57,4% di Ateneo. Un dato questo che è apparso critico solo nella rilevazione del 2020 poiché nella precedente del 2019 la valutazione era apparsa buona, anche rispetto alla percentuale di Ateneo, con postazioni informatiche repute in numero adeguato per il 61,1% contro il 42,5% di Ateneo.

Azione correttiva/migliorativa n. 2: curare e aggiornare il sito del corso di studi affinché le informazioni sull'organizzazione del corso siano sempre chiare.

Azioni intraprese: la Commissione AQ ha invitato i docenti del corso a segnalare le informazioni utili sui loro insegnamenti e sull'organizzazione di eventi seminariali.

Stato di avanzamento dell'azione correttiva/migliorativa: il coordinatore si occupa periodicamente di inviare tutte le informazioni, documenti, gli estratti delle discussioni sul sistema di AQ del corso di studi all'operatore informatico del dipartimento per tenere sempre aggiornato il sito e offrire agli studenti informazioni puntuali. La stessa relazione della Commissione paritetica docenti-studenti non registra criticità, riguardanti gli esami, carenze e incompletezze. Rispetto al rapporto di riesame ciclico precedente, il sito è stato arricchito con molte più sezioni (dalla pubblicazione di tutti i documenti della Commissione AQ, all'opinione degli studenti, dagli esiti delle opinioni degli stakeholder, alla carta dei doveri e dei diritti delle studentesse e degli studenti). La Commissione AQ ha tra l'altro inserito, negli anni passati, un questionario anonimo nella propria pagina che diversamente dal questionario presente nella pagina della Commissione paritetica, sollecita gli studenti a segnalare anche proposte per migliorare la qualità e l'efficienza del corso di studio. La Commissione AQ, per il tramite dei rappresentanti degli studenti, all'inizio del secondo semestre di ogni anno accademico solleciterà gli studenti alla compilazione del questionario di gradimento. La rilevazione sull'opinione degli studenti, operata dall'Ateneo in data 14/10/2020, su un indice di qualità 10, sullo svolgimento degli insegnamenti in modo coerente con quanto dichiarato sul sito del corso di studi, ha ottenuto 9,04 a testimonianza dunque dell'efficienza del lavoro svolto in questi anni. Si continuerà con l'azione intrapresa negli anni precedenti. Lo studente della Commissione AQ evidenzia che ancora troppi studenti hanno la tendenza a non consultare il sito ufficiale ma chat delle community create da associazioni studentesche o da singoli studenti. La Commissione AQ ritiene dunque si debba divulgare tra gli studenti, coinvolgendo le associazioni studentesche, l'abitudine a consultare il sito

2-b ANALISI DELLA SITUAZIONE SULLA BASE DEI DATI

Il corso di studi, come già evidenziato in precedenza, si presenta come un corso “professionalizzante” che ha tra i suoi maggiori punti di forza le convenzioni firmate con alcuni stakeholder che accolgono studenti tirocinanti consentendo un autentico accompagnamento al lavoro. Particolarmente importante la convenzione con l’Ordine dei Consulenti che consente allo studente, in deroga alla norma nazionale, di iniziare il praticantato da laureando del terzo anno di corso senza dover attendere la laurea. L’orientamento in ingresso strutturato con la presentazione delle professioni e non solo della illustrazione dell’offerta formativa, appare in linea con gli obiettivi e gli sbocchi occupazionali del corso e spiega adeguatamente anche la diversa tipologia dei profili rispetto ai due curricula: il curriculum “Gestione e organizzazione delle Amministrazioni pubbliche e private” si propone di fornire un’adeguata preparazione multidisciplinare, poiché offre competenze economiche, giuridiche, politico-istituzionali, organizzativo-gestionali e della sicurezza che può essere applicata tanto nel contesto territoriale italiano, quanto in quello europeo e ciò non soltanto nel settore pubblico, ma anche nella gestione delle amministrazioni private (Business Administration). Il Curriculum “Consulenza del lavoro e gestione delle Risorse Umane” si propone di fornire un’adeguata preparazione multidisciplinare nella formazione di esperti che possano svolgere la professione di consulenti del lavoro oltre che diverse professioni tecniche nell’ambito della gestione e sviluppo delle risorse umane di organizzazioni pubbliche e private.

La didattica del corso risulta gradita agli studenti, come dimostra il dato aggregato della rilevazione di Ateneo sull’opinione degli studenti (elaborazione 14/10/2020 con 991 questionari compilati): il carico di studio dell’insegnamento è ritenuto proporzionato ai crediti assegnati con un indice di qualità 8,4; l’esposizione del docente è giudicata chiara con iq 8,85; la disponibilità del docente per chiarimenti ha ottenuto un iq 9,07 e le materie hanno suscitato l’interesse dello studente con iq 9,03. Come attestano le richieste avanzate al CCS di attribuzione crediti per attività di contesto, i docenti sono sempre disponibili ad organizzare seminari di approfondimento anche su temi specifici sollecitati dalle associazioni studentesche e che rispondono alle esigenze di attività autogestite. Per migliorare la didattica dei docenti, il corso promuove, attraverso uno dei docenti di riferimento, i percorsi di didattica sperimentale organizzati dall’Ateneo, sollecitando i docenti, soprattutto di nuova assunzione, a frequentare i corsi CIMDU (Centro per l’Innovazione e il Miglioramento della didattica Universitaria) o ad aderire al progetto Mentore per la didattica di Ateneo. Il sito del corso, dà conto anche in questo senso.

Per quanto riguarda le conoscenze richieste in ingresso, il questionario di Ateneo rivela un indice di qualità inferiore a 8 (7,77) che deve essere posto all’attenzione del CdS. A tal proposito, la Commissione AQ ha fatto pubblicare sul sito del corso un link sulle modalità di accesso, un syllabus, che chiarisce l’area del sapere che è verificata con il test successivo all’immatricolazione, il tipo di conoscenze richieste e le modalità di assolvimento dell’eventuale OFA.

Per quanto riguarda gli indicatori ANS sull’internazionalizzazione, la Commissione AQ sottolinea che questi indicatori costituiscono dei punti di forza del corso poiché registrano ottime performance rispetto alla media di area e degli altri Atenei non telematici. I programmi Erasmus sono adeguatamente pubblicizzati, la pagina del corso di studi è aggiornata per opera del delegato agli Erasmus che offre le informazioni sulle sedi partner e sui coordinatori di meta. Alla pubblicazione del nuovo bando, il dipartimento provvede sul sito a un’ampia promozione e diffusione e sollecita gli studenti del corso a svolgere un’esperienza così importante nella loro formazione. Nel 2019/2020, e quindi in un anno per metà compromesso dall’emergenza pandemica, l’indicatore resta superiore, come in tutti gli anni precedenti, alla media degli altri Atenei: 10,3‰ contro il 6,2‰ del Sud Isole e del 6,7‰ degli altri Atenei italiani non telematici.

L’orientamento in itinere per opera dei docenti tutor e dei tutor della didattica, insieme al servizio di tutorato per abilità diverse coordinato dal delegato alle abilità diverse del dipartimento, richiede tuttavia un più incisivo sforzo proprio per risolvere alcuni indicatori della didattica che saranno commentati più avanti, sulla performance del corso. La Commissione Paritetica docenti studenti, come segnalato nell’ultima relazione, pur non evidenziando criticità e precisando che per gli studenti le modalità di apprendimento riportate nelle schede di trasparenza risultano adeguate e coerenti con gli obiettivi formativi proposti, tanto da suscitare l’apprezzamento degli studenti, sollecita tuttavia i docenti a indicare in modo chiaro le modalità di somministrazione delle prove intermedie e il loro impatto complessivo sulla valutazione finale. Sarà anche necessario migliorare l’indicatore di qualità della domanda D02 presente nei questionari di Ateneo sul carico di studi proporzionato ai crediti assegnati. La Commissione AQ ha chiesto a tutti i docenti di implementare verifiche intermedie richiedendone l’esplicito riferimento sulle schede di trasparenza dei singoli insegnamenti. L’Audit, tuttavia, ha segnalato che benché questa modalità fosse applicata da tutti i docenti, così come confermato dal colloquio con gli studenti, non sempre le schede di trasparenza davano conto della modalità di verifica in itinere delle conoscenze acquisite. Per tale motivo, a seguito della discussione degli esiti dell’Audit in seno al CCS, alla presenza della rappresentanza degli studenti, la Commissione AQ ha stabilito che in occasione della redazione delle schede degli insegnamenti della coorte 2021/2022 i docenti saranno invitati a indicare esplicitamente tale modalità assecondando, così facendo, anche il suggerimento della Commissione paritetica.

Le sfide più importanti che il corso dovrà affrontare sono costituite dalla necessità di migliorare gli indicatori ANS didattica iC02 sui laureati entro la durata normale del corso e gli indicatori iC06BIS e iC06TER che costituiscono gli obiettivi strategici dell’Ateneo nel periodo 2021-23. L’indicatore iC16 sulla percentuale di studenti che proseguono al II anno avendo acquisito almeno 40 CFU al I anno, indicatore che rientra nel Piano Strategico di Ateneo (obiettivo qualità didattica – regolarità degli studi) e nel Piano Strategico del Dipartimento di afferenza (incremento del numero degli studenti regolari) registra un trend crescente perché è passato dal 20,3% nel 2016 al 39,6% nel 2019. Quest’ultimo dato appare superiore alla media del Sud e Isole (31,2%) e di poco inferiore al resto degli Atenei non telematici d’Italia (41,4%). Si tratta dunque di dati che dimostrano che la

redistribuzione dalla coorte 2017/2018 del carico didattico al primo anno segnalata nelle precedenti SMA (spostamento al I anno della lingua inglese e al II anno della Statistica sociale) e la consuetudine dei docenti a implementare verifiche di accompagnamento degli studenti agli esami di profitto si sono rivelate efficaci e dunque tali azioni vanno riproposte negli anni successivi per consentire al corso di allinearsi perfettamente ai dati degli atenei del resto d'Italia. La percentuale di laureati che si iscriverebbero di nuovo allo stesso corso di studio appare nel 2019 ancora inferiore (62,5%) al dato del Sud Isole (69,9%) e degli altri Atenei non telematici (64,9%). Tuttavia, se si confronta il dato rispetto ai 4 anni precedenti, il trend risulta soddisfacente perché è passato dal 44,7% del 2016 al 62,5% del 2019. Dunque, sebbene ancora leggermente inferiore, il trend risulta costantemente in crescita. Particolarmente critico risulta l'indicatore iC22 sulla percentuale di immatricolati che si laureano entro la durata normale del corso attestata nel 2018/2019 al 9,4% contro il 21,3% del SUD e Isole e il 30,8% del resto d'Italia. Dai dati sull'opinione degli studenti (rilevazione di Ateneo al 30 luglio 2020), la percentuale di studenti che suggerisce di alleggerire il carico didattico è del 26,3% degli studenti e del 31,2% quella che chiede di fornire più conoscenze di base. In occasione della redazione delle schede di trasparenza della coorte 2021/2022 la commissione AQ chiederà anche ai docenti di verificare la congruenza tra CFU e carico di studio richiesto dai testi consigliati.

Critico anche l'indicatore iC24 sulla percentuale di abbandoni (dopo N+1 anni), benché in decrescita perché passato dal 53,4% nel 2016/2017 al 45,3% nel 2019/20, quasi identico al dato del SUD e Isole (45,1% nel 2019, ma superiore al resto d'Italia 39,3%). Bisogna dunque curare sempre l'orientamento in ingresso, per consentire agli studenti di operare una scelta consapevole che metta al riparo dai ripensamenti e dunque dall'abbandono del sistema universitario o verso altro corso di laurea o Ateneo.

Inoltre, su suggerimento dello studente presente in Commissione AQ, per offrire agli studenti iscritti di poter valutare già in ingresso le proprie conoscenze, in particolare di matematica di base, utili alle discipline collocate al II anno (statistica sociale e macroeconomia), la Commissione AQ chiederà al Centro di Orientamento e Tutorato di Ateneo (COT) di inserire tra i test di verifica delle conoscenze in ingresso oltre alla lingua e traduzione inglese (che comporta l'eventuale attribuzione di Obbligo Formativo Aggiuntivo) anche un questionario di matematica di base (senza attribuzione di OFA) in modo che gli studenti, consapevoli delle carenze, possano in autonomia colmarle per tempo, con modalità E-Learning, attraverso i corsi base registrati nella piattaforma E-Learning UNIPA. Il suggerimento dello studente in Commissione AQ risulta quanto mai opportuno poiché dalla rilevazione dell'opinione degli studenti elaborata dall'Ateneo in data 10/06/2021 l'insegnamento di macroeconomia ha registrato un iq 5,6 in riferimento alla domanda D.01 (sulle conoscenze preliminari se sono risultate sufficienti per la comprensione degli argomenti). Anche l'esito della domanda D.01 (sulle conoscenze preliminari se sono ritenute sufficienti per la comprensione degli argomenti) registrato nell'insegnamento di Statistica sociale (rilevazione ottobre 2020), con un i.q. 6,8, sollecita a offrire agli studenti un corso di matematica di base per colmare le carenze.

Sugli indicatori occupazionali, secondo le rilevazioni AlmaLaurea, con dati aggiornati ad aprile 2020, il corso registra, a un anno dalla laurea, un tasso di occupazione superiore a quello di Ateneo (28,6% del corso contro 21,1% di Ateneo), mentre risulta inferiore alla media di Ateneo la percentuale di coloro che a 1 anno dalla laurea utilizzano in misura elevata le competenze acquisite (16,7% contro il 50,2%). Si tratta dunque di dati che riguardano i laureati dell'offerta formativa precedente alla rimodulazione operata sulla coorte 2017/2018 e quindi il dato andrà verificato a un anno dalla laurea degli studenti della coorte 2017/2018. Se si utilizza l'indicatore iC06BIS e iC06TER ANS, dall'anno solare 2016 all'anno solare 2019 le percentuali di laureati occupati a un anno sono cresciute in modo significativo passando dal 6,8% del 2016 al 26,7% del 2019 per quanto riguarda iC06 BIS (laureati che dichiarano di svolgere un'attività lavorativa e regolamentata da un contratto o di svolgere una attività di formazione retribuita), così pure per la percentuale di laureati occupati a un anno dal titolo non impegnati in formazione non retribuita che dichiarano di svolgere un'attività lavorativa regolamentata da un contratto passato dal 13,6% nel 2016 al 52,2% nel 2019. Si tratta quindi di una testimonianza che il percorso intrapreso in termini di accompagnamento al lavoro si sta rivelando corretto, benché tutte le percentuali siano inferiori ai dati del medesimo corso nel Sud e Isole e nel resto d'Italia (iC06BIS rispettivamente 32,8% e 39,3% nel 2019 e iC06TER rispettivamente 62,4% e 67,5% nel 2019). Il dato andrà monitorato sull'anno solare 2021 per verificare se la rimodulazione operata sulla coorte 2017/2018 ha dato ulteriori esiti sull'andamento degli indicatori ANS interessati.

2- c OBIETTIVI E AZIONI DI MIGLIORAMENTO

Alla luce delle criticità segnalate e delle sfide da affrontare, la Commissione AQ, insieme al delegato al Placement, ogni anno, durante la welcome week di Ateneo e durante l'Open Day di Dipartimento oltre alla consueta presentazione dell'offerta formativa, amplierà i seminari di presentazione delle professioni in uscita chiarendo con maggiore attenzione le differenze tra i due curricula in riferimento agli sbocchi occupazionali al fine di essere in linea con i profili disegnati dal CdS. Anche dopo la immatricolazione, gli studenti saranno invitati a frequentare un laboratorio di orientamento sulle professioni al fine di verificare la scelta operata. Quest'azione si ritiene utile per affrontare la criticità dell'abbandono. Inoltre i docenti tutor, come già fatto nell'anno accademico 2020/2021, invieranno all'inizio dell'anno accademico un'email agli iscritti (suddivisi per lettera) per ricordare agli studenti la loro presenza e la loro disponibilità a progettare percorsi di studi metodologicamente in linea con le specifiche necessità dello studente.

Area da migliorare: orientamento in ingresso

Obiettivo n 1: monitorare gli abbandoni rispetto alla media Sud-Isole

Azione: La presentazione delle professioni in uscita durante la Welcome Week di Ateneo e gli Open Day di Dipartimento, accompagnate da mini lezioni tenute dai docenti del corso di studi potrebbero consentire meglio agli studenti di verificare il

proprio interesse verso il percorso di studi evitando l'abbandono dopo il terzo anno di corso (N+1).

Risorse: distribuzione delle brochure preparate con i fondi del POT (capofila Udine), laboratori a cura del servizio Placement del dipartimento.

Indicatore: si monitora l'indicatore iC24 delle rilevazioni ANS.

Tempi, scadenze, modalità di verifica: l'azione si applicherà alle attività di orientamento in ingresso già dal 2021/2022 con il supporto del delegato all'orientamento del Dipartimento di afferenza e con il supporto dei docenti tutor del corso di studi. Il coordinatore del Comitato d'indirizzo del corso di studi inviterà gli stakeholder e i rappresentanti delle professioni (consulenti del lavoro; Amministratori di beni mobili e immobili; tecnici della sicurezza sul lavoro) per consentire agli studenti che devono operare la scelta del corso di studi universitari di avere consapevolezza delle professioni.

Si monitorerà in sede di AQ CdS l'indicatore ANS iC24 dopo il primo biennio per verificarne l'andamento e l'efficacia dell'azione correttiva identificata. I laboratori progettati e realizzati a cura del servizio di Placement di Dipartimento consentiranno di monitorare con maggiore efficacia il reale interesse dello studente verso gli sbocchi occupazionali del corso anche in ragione della sua migliore comprensione delle specificità che caratterizzano i diversi profili professionali del Corso di Studio.

Responsabilità del processo: Commissione AQ con coordinamento del delegato all'orientamento del dipartimento e del coordinatore del Comitato di indirizzo.

Area da migliorare: orientamento in itinere

Obiettivo n. 1: aumentare la percentuale degli immatricolati che si laureano entro la durata normale del corso (iC02).

Azione: la Commissione AQ in occasione della redazione delle schede di trasparenza (giugno-luglio di ogni anno solare) inviterà i docenti a inserire in modo chiaro nelle schede degli insegnamenti le prove intermedie e il loro impatto complessivo sulla valutazione finale dell'esame di profitto. La Commissione AQ chiederà al COT di inserire tra i test di verifica delle conoscenze in ingresso un questionario di matematica di base (senza attribuzione di OFA) in modo che gli studenti, consapevoli delle carenze, possano in autonomia colmare per tempo, con modalità E-Learning attraverso i corsi presenti nella piattaforma UNIPA, le lacune e prepararsi ad affrontare senza difficoltà le discipline del II anno macroeconomia e statistica sociale.

I docenti tutor solleciteranno gli studenti lavoratori o genitori con figli piccoli a contattarli per decidere percorsi didattici in linea con le loro esigenze. Riproposizione della modalità *blended* per la psicologia del lavoro e dell'organizzazione al fine di offrire a studenti lavoratori o genitori una didattica innovativa che possa rispondere alle esigenze di razionalizzazione del tempo di studio dello studente. Questa modalità *blended*, differente ovviamente dalla erogazione sincrona che è stata sperimentata durante l'emergenza Covid, perché richiede specifica preparazione dei docenti e registrazioni professionali delle lezioni, sarà riproposta anche il prossimo anno per verificare la possibilità di essere estesa anche ad altri insegnamenti.

Risorse: Commissione AQ, docenti tutor, corsi E-learning UNIPA.

Indicatore: indicatore iC02 ANS.

Tempi, scadenze, modalità di verifica: monitoraggio annuale dell'indicatore iC02 a opera della Commissione AQ. Trattandosi di indicatore calcolato per anno solare, il monitoraggio avverrà alla prima rilevazione ANS dell'anno solare successivo. Si verificherà ogni anno, per un triennio.

Responsabilità del processo: Commissione AQ, docenti tutor.

Area da migliorare: inserimento dei laureati nel mondo del lavoro.

Obiettivo n. 1: ottimizzare l'indicatore iC06BIS e iC06TER (occupazione a un anno dal titolo)

Azioni: proseguire con l'organizzazione di iniziative di Placement in tutti gli anni accademici coinvolgendo sia i rappresentanti delle professioni identificate come sbocchi occupazionali del Corso di Studio sia i referenti di aziende pubbliche e private operanti in ambiti e settori produttivi nei quali i laureati del Corso di Studio e nelle quali potrebbero realisticamente essere assunti. Proseguire con laboratori a cura del Servizio di Placement sulla ricerca attiva del lavoro e sui profili professionali in uscita dal Corso di Studio. Il Comitato d'indirizzo fornirà un determinante supporto al fine di identificare gli stakeholder che possano partecipare agli eventi organizzati dal Servizio Placement in modo da creare i presupposti anche per un ampliamento delle aziende accreditate presso le quali svolgere i tirocini curriculari.

Indicatore: iC06BIS e iC06TER ANS.

Risorse: Servizio di Placement del Dipartimento.

Tempi, scadenze, modalità di verifica: trattandosi di indicatori calcolati sull'anno solare, i dati ANS trasmessi dal coordinatore al Comitato di indirizzo e al delegato al Placement saranno oggetto di riflessione annuale in seno al Comitato che dovrà suggerire eventuali modifiche nei contenuti delle discipline curriculari. In particolare sarà interessante verificare l'indicatore nell'anno solare 2021 cioè a un anno dal titolo dei laureati della coorte 2017/2018 che ha visto l'inserimento di una materia importante sulle competenze della gestione delle risorse umane e un ampliamento dei CFU del tirocinio curriculare. Gli stakeholder dovranno anche impegnarsi ad aumentare il numero di aziende accreditate presso le quali gli studenti del corso potranno svolgere il tirocinio curriculare.

Responsabilità del processo: commissione AQ, con il coordinamento del delegato al Placement del dipartimento, del Comitato di indirizzo del corso di studi.

3 – RISORSE DEL CDS

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

Premessa

Il corso di studi, dopo il parziale crollo della sede didattica avvenuto nel 2013, e la limitata restituzione di un'ala dell'edificio, nell'ultimo triennio ha potuto riprendere le lezioni del II e III anno presso la sede istituzionale dell'ex Collegio San Rocco.

La struttura organizzativa del Corso è suddivisa in una parte amministrativo-gestionale e in una parte didattica-gestionale. Il coordinatore si avvale del supporto di un'unità tecnico-amministrativa appositamente 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 back-office UNIPA alle Segreterie degli studenti di Ateneo. Le pratiche di convalida materie per provenienza da altro corso di laurea sono preliminarmente esaminate dal Coordinatore con la commissione didattica in modo da essere poi illustrate in sede di CCS. Il sito del corso di studi è costantemente aggiornato su sollecitazione del coordinatore, del vicario e della Commissione AQ, grazie a 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.

Le pratiche di Tirocinio curriculare sono curate dall'Ufficio Tirocini del Dipartimento. 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, trasmesso dalla piattaforma back-office UNIPA alle segreterie centrali di Ateneo.

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, di concerto con il Delegato ai Tirocini del Dipartimento, 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 Laurea avranno modo di segnalare tempestivamente eventuali disservizi connessi alla gestione dei tirocini curricolari, servizi di segreteria, accesso aula informatica, consentendo quindi al Delegato ai Tirocini e al Delegato 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 lamenti da parte degli studenti quanto piuttosto di 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 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.

Per quanto riguarda l'analisi sulla numerosità e qualificazione del corpo docente, come ben segnalato dallo stesso Audit del Nucleo e del PQA di Ateneo, il corso di studi ha una numerosità del corpo docente adeguata alle esigenze del Corso di Studi. La percentuale di docenti di riferimento appartenenti a SSD di base e caratterizzanti è pari al 78%. Il corso di studi non rileva situazioni di sofferenza in riferimento al quoziente studenti/docenti equivalenti a tempo pieno. Gli indicatori iC27 e iC28 non segnalano alcuna criticità.

Il Corso di studi, come riportato già al punto 2b, anche per il tramite di uno dei docenti di riferimento che è referente presso il CIMDU, sollecita i suoi docenti, soprattutto i neoassunti, ad aderire ai corsi organizzati dal CIMDU. I docenti neoassunti RTDa e RTDb hanno tutti aderito al CIMDU e l'interesse è stato riscontrato anche tra i docenti più anziani. Lo studente in Commissione AQ – pur confermando gli esiti emersi dai questionari compilati dagli studenti, sul pieno gradimento degli insegnamenti erogati, sulla disponibilità dei docenti, sulla capacità di suscitare interesse verso la disciplina - segnala l'esigenza di sollecitare i docenti a utilizzare una didattica innovativa in linea con le professioni in uscita del corso di studio che non possono fare a meno

dell'utilizzo di computer e di strumenti evoluti.

Infine, tra i servizi fruibili da parte degli studenti, la Commissione AQ sottolinea l'importanza del servizio Biblioteca di Dipartimento. All'inizio di ogni anno accademico, il coordinatore, insieme al delegato all'orientamento, accoglie e dà il benvenuto alle matricole, presenta i servizi del Dipartimento e del COT di Ateneo (in particolare il counseling psicologico e la consulenza individuale per la metodologia di studio). I funzionari del servizio Biblioteca del Dipartimento organizzano durante l'accoglienza alle matricole una presentazione dei servizi di prestito bibliotecario, spiegando anche come effettuare una ricerca e come richiedere i libri di testo in prestito.

Azione correttiva/migliorativa: organizzazione dei servizi della didattica.

Azioni intraprese: l'Ateneo ha assegnato al Dipartimento un'unità amministrativa per coordinare i servizi della didattica.

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 hanno 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 L-16) nella gestione dei tirocini curriculari, nelle pratiche riguardanti la carriera degli studenti e l'organizzazione didattica dei docenti.
- 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 di tali segnalazioni di disservizio.

3- b ANALISI DELLA SITUAZIONE SULLA BASE DEI DATI

I punti di forza del Corso di studi sono certamente rappresentati dalla numerosità del corpo docente, adeguata alle esigenze del Corso di Studi, e dall'ottima percentuale di docenti di riferimento appartenenti a SSD di base e caratterizzanti. Il corso di studi, pertanto, non rileva situazioni di sofferenza in riferimento al quoziente studenti/docenti equivalenti a tempo pieno. Le sfide sono rappresentate dalla sede del corso di studio. Dalla relazione della Commissione paritetica si ribadisce, in riferimento ai dati indicati in scheda SUA CdS, che il giudizio sull'adeguatezza delle aule ha registrato un 57,2% rispetto al 72% dell'anno precedente. Il problema della sede, che il Dipartimento ha sempre sottoposto all'attenzione della governance di Ateneo, richiede un impegno imponente della stessa governance che non può essere risolto in sede di CCS. Le aule del Polo Didattico, a disposizione degli studenti del I anno, sono certamente efficienti e forniscono tutte le attrezzature per una didattica all'avanguardia. Lo ha dimostrato anche l'organizzazione della didattica in questo anno di pandemia, garantita dalla modalità sincrona mista che ha utilizzato telecamere direzionali e microfoni amplificati in aula consentendo agli studenti e al docente in aula di interagire perfettamente con gli studenti collegati da casa. Le stesse tecnologie sono state collocate presso la sede didattica dell'ex collegio San Rocco. Tuttavia, il Campus, molto lontano dalla sede didattica istituzionale dell'ex Collegio San Rocco, non sempre riesce a soddisfare le esigenze degli studenti. Si veda a tal proposito l'opinione dei laureati rilevata da AlmaLaurea, che nel 2019/2020 criticità in riferimento all'insufficienza delle postazioni di computer. Il dato critico soltanto dall'anno 2019, rispetto alla rilevazione precedente, è all'attenzione del CdS tanto da spingere il Dipartimento a procedere con un complessivo ammodernamento delle postazioni dei computer presso la sede didattica istituzionale del corso di studi (ex Collegio San Rocco).

3- c OBIETTIVI E AZIONI DI MIGLIORAMENTO

Area da migliorare: fruibilità delle aule informatiche.

Obiettivo n. 1: verifica *ex post* degli esiti dell'aumento delle postazioni di computer presso l'edificio 19 del Campus universitario e del rinnovo delle attrezzature dell'aula multimediale della sede didattica istituzionale del corso (ex Collegio San Rocco).

Azione: dal prossimo anno accademico, l'Aula informatica del Collegio San Rocco funzionerà con 26 nuove postazioni MAC che saranno a disposizione degli studenti. Si procederà anche al ripristino di alcune postazioni (almeno 3) presso l'ufficio C dell'Edificio 19 del Campus in modo che gli studenti del I anno, oltre a poter godere della fruibilità delle aule multimediali presenti nel Campus, potranno trovare presso la sala studio assegnata al Dipartimento postazioni di computer in precedenza

presenti, ma ridotte a una sola unità a causa di furti subiti e allo smantellamento per l'obsolescenza dei computer in precedenza presenti.

Risorse: risorse del Dipartimento per l'acquisto di almeno 3 postazioni di computer per l'ufficio C del Campus universitario già entro ottobre 2021.

Indicatore: l'indicatore di riferimento è la percentuale di soddisfazione dei laureati rilevata da AlmaLaurea.

Tempi, scadenze, modalità di verifica: la Commissione AQ, in sede di compilazione SMA del prossimo anno, confronterà il dato della rilevazione del 2020 con il dato della rilevazione del 2021 e degli anni successivi per verificare che le nuove attrezzature aiutino a risolvere l'insoddisfazione degli studenti. La percentuale di soddisfazione degli studenti, registrata dalla rilevazione AlmaLaurea, andrà verificata al completamento del triennio degli studenti interessati.

Responsabilità del processo: Commissione AQ per il monitoraggio dello sforzo compiuto dal Dipartimento di acquisto computer.

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

Gli obiettivi inseriti nel RRC2016 sono stati portati avanti con successo perché il corso di studi, come dimostrano gli indicatori ANS, presenta un trend delle immatricolazioni dal 2016/2017 al 2020/2021 più che soddisfacente e superiore agli altri Atenei. Il corso dall'anno accademico 2019/2020 ha aderito a un POT – PAEC (Piano di Orientamento e Tutorato con capofila Udine) che ha consentito anche di attivare un contratto a un'unità esterna destinata a contattare le Scuole della Sicilia per presentare il corso di studi L-16. Con i fondi del POT è stata altresì realizzata una brochure che illustra in modo efficace gli obiettivi formativi del corso da distribuire nelle Scuole secondarie durante le presentazioni. Per la consultazione delle parti sociali, è stato istituito un Comitato d'indirizzo rappresentativo delle figure che s'intendono formare e chiamato a monitorare l'adeguamento del corso e sviluppare le collaborazioni per le attività di tirocinio.

Azione correttiva/migliorativa: rendere l'offerta formativa più congruente con il mercato del lavoro.

Azioni intraprese: Dall'ultimo RRC2016 si è ritenuto di modificare l'offerta formativa adeguandola in particolare agli obiettivi fondamentali di gestione delle risorse umane e del momento di verifica pratica delle conoscenze acquisite attraverso il tirocinio curriculare.

Stato di avanzamento dell'azione correttiva/migliorativa: per raggiungere l'obiettivo, è stato introdotto dal 2018/2019 un insegnamento del settore disciplinare di psicologia del lavoro e dell'organizzazione e sono stati aggiunti crediti al tirocinio curriculare e alle altre conoscenze utili per il mondo del lavoro.

Azione correttiva/migliorativa: qualità del dialogo con gli stakeholder.

Azioni intraprese: il CdS, in linea con il Piano Strategico del dipartimento (incrementare i rapporti con le forze produttive e gli Stakeholder) ha curato il dialogo con gli stakeholder cercando di adeguare l'offerta formativa (si veda la modifica di ordinamento del 2017/2018 per l'inserimento della psicologia del lavoro e dell'organizzazione e l'ampliamento dei CFU destinati alla voce tirocinio e alle altre attività utili per l'inserimento nel mondo del lavoro). La costituzione del Comitato di indirizzo del corso di studio, insediatosi nel novembre 2020, nonostante la pandemia in corso, ha già offerto, come testimonia il verbale della riunione, materiale utile per una riflessione sui contenuti delle discipline già presenti nel manifesto degli studi, piuttosto che

nell'introduzione di nuove discipline.

Stato di avanzamento dell'azione correttiva/migliorativa Gli indicatori ANS del corso di studi sugli esiti occupazionali risultano inferiori agli altri Atenei, benché il trend registrato sia sempre crescente. La relazione della Commissione Paritetica non segnala proposte né evidenzia criticità. Il dato sollecita a continuare nel dialogo con i portatori d'interesse al fine di rendere efficace ed efficiente il ruolo del Comitato d'indirizzo. In particolare l'obiettivo è di riuscire a sviluppare competenze attinenti al mondo della certificazione (norme UNI, ISO) che dovrebbero essere inserite come argomenti dei programmi didattici di alcuni insegnamenti (es. economia aziendale; diritto del lavoro europeo e della sicurezza sociale; modelli e tecniche della formazione aziendale). Sarà opportuno, in occasione della revisione delle classi di laurea operata dal CUN, integrare i relativi descrittori di Dublino del Quadro della SUA CdS.

4- b ANALISI DELLA SITUAZIONE SULLA BASE DEI DATI

Dall'ultimo riesame ciclico (2016) la rimodulazione dei crediti ha permesso di aggiungere crediti al tirocinio e alle altre conoscenze utili nel mondo del lavoro. La segnalazione, espressa dalle aziende, che il laureato avesse competenze adeguate nella lingua inglese, ha suggerito di aggiungere alla lingua inglese ulteriori 3 CFU consentendo con un corso da 9 CFU di acquisire conoscenze di livello B2 necessarie in un mercato del lavoro così globalizzato.

Dall'ultima SMA e dalla stessa relazione della Commissione paritetica 2020, non emergono segnalazioni degli studenti. La mancanza di una rappresentanza degli studenti in seno al CCS per tutto il 2020, penalizzata dall'impossibilità di indire nuove elezioni a causa dell'emergenza pandemica, ha di fatto interrotto quello spirito collaborativo e propositivo che ha sempre caratterizzato la storia del corso di studi. Tuttavia, anche durante l'emergenza pandemica, gli studenti non hanno mai segnalato per il tramite dei questionari informatizzati a loro disposizione, particolari criticità, apprezzando la disponibilità dei docenti di ripensare la metodologia didattica a distanza che, per far fronte alle inaspettate situazioni di emergenza, garantisse comunque alti livelli di qualità. Nessuna segnalazione è, infatti, giunta alla Commissione paritetica, né alla Commissione AQ benché entrambe dispongano nelle rispettive pagine del sito del corso di studi di questionari anonimi che consentono agli studenti di trasmettere le informazioni.

L'impossibilità di convocare i CCS, nel 2020, per la mancanza della rappresentanza degli studenti, non ha privato tuttavia i docenti del corso dalla consuetudine di discutere il sistema di AQ e di commentare i dati sull'opinione degli studenti. Anche nel mese di settembre 2020, seppure in modalità mista, la Commissione AQ ha organizzato un incontro per riflettere sugli esiti dell'opinione degli studenti alla vigilia dell'inizio del nuovo anno accademico.

I dati trasmessi dall'Ateneo sull'opinione degli studenti che hanno seguito almeno il 50% delle lezioni, rilevata al 30 luglio 2020, segnalano che il carico di studio degli insegnamenti è proporzionato ai crediti assegnati con un indice di qualità 8,4. Il materiale didattico risulta adeguato per lo studio della materia con un i. q. 8,7. Anche gli altri indicatori hanno acquisito un indice superiore a 8. L'unico indicatore inferiore a 8 riguarda le conoscenze preliminari possedute giudicate sufficienti per la comprensione degli argomenti del programma d'esame (i.q. 7,8). Tale dato risulta d'altra parte coerente con la percentuale, 31,2%, di coloro che chiedono di fornire più conoscenze di base.

Oltre ai dati già commentati nei precedenti quadri sugli indicatori della didattica ANS e le criticità segnalate in riferimento agli abbandoni dopo il terzo anno di corso (N+1 anni), al ritardo alla laurea e all'occupazione del laureato a 1 anno dalla laurea, risulta inferiore alla media di area e degli altri Atenei la prosecuzione del laureato a un corso magistrale per la caratteristica professionalizzante del corso di studi. Inferiore alla media di Ateneo anche la percentuale di coloro che a 1 anno dalla laurea utilizzano in misura elevata le competenze acquisite (16,7% contro il 50,2%).

4- c OBIETTIVI E AZIONI DI MIGLIORAMENTO

Area da migliorare: coordinamento didattico.

Obiettivo n. 1: organizzare un incontro tra i docenti del corso, la CPDS, alla vigilia della redazione delle nuove schede di trasparenza al fine di curare gli obiettivi formativi del corso, evitare la ripetitività degli argomenti tra gli insegnamenti di ambiti disciplinari più affini.

Indicatore: dati aggregati dell'opinione degli studenti sul corso di studio.

Tempi, scadenze, modalità di verifica: Commissione AQ e CPDS ogni anno organizzeranno una riunione per coordinare i contenuti degli insegnamenti del corso anche sulla base di eventuali suggerimenti provenienti dal Comitato di indirizzo. I suggerimenti del Comitato di indirizzo dovranno pervenire ogni anno entro il mese di maggio per consentire entro il mese di luglio la redazione e validazione delle nuove schede di trasparenza. Si ritiene che tale azione debba essere riproposta sempre, tutti gli anni.

Responsabile del processo: Commissione AQ con il coordinamento del CPDS e del coordinatore del Comitato di indirizzo.

5 – COMMENTO AGLI INDICATORI

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

Premessa

Dal RRC2016, e dalle SMA successive che via via hanno identificato le azioni migliorative, il corso di studi ha certamente implementato azioni efficaci che hanno migliorato la performance complessiva nel corso negli anni 2016-2020, soprattutto, come più volte ricordato, in riferimento al numero di immatricolazioni, all'internazionalizzazione, alla consistenza e qualificazione del corpo docente.

Azione correttiva/migliorativa: maggior cura nella presentazione dell'offerta formativa nelle Scuole secondarie di secondo grado.

Azioni intraprese: il coordinatore, i docenti di riferimento, il delegato all'orientamento hanno cura, - anche attraverso l'ausilio di brochure, durante la Welcome Week di Ateneo, l'Open Day di Dipartimento, le presentazioni presso le Scuole, - di comunicare in modo chiaro, agli studenti e alle loro famiglie, le professioni in uscita e il coordinamento con il mondo del lavoro attraverso i portatori d'interesse e il loro coinvolgimento nella costruzione dell'offerta formativa. È stata dunque migliorata la comunicazione e la pubblicità del corso attraverso l'aggiornamento del sito web, la creazione di una brochure di dipartimento e di una specifica per il solo corso,

<https://www.unipa.it/dipartimenti/dems/cds/scienzedellamministrazionedellorganizzazioneeconsulenzadellavoro2164/.content/documenti/Brochure/Brochure-L-16.pdf>

la creazione di un video che potesse raggiungere le giovani generazioni attraverso i social

<https://www.unipa.it/dipartimenti/dems/didattica/orientamento/foto-e-video.html>

<https://www.youtube.com/watch?v=Rg5XfRyISIM>

Stato di avanzamento dell'azione correttiva/migliorativa: le azioni applicate si sono rivelate vincenti e quindi vanno certamente costantemente monitorate per non perdere gli esiti raggiunti.

Azione correttiva/migliorativa: internazionalizzazione.

Azioni intraprese: capillare pubblicità dei bandi Erasmus, partecipazione alle giornate Erasmus di Ateneo con presentazione delle sedi partner del Corso di studi (Universidad Autonoma de Barcelona (ES), Universidade de Lisboa (PT), Mendelova Zemedelská a Lesníká Univerzita v Brně (CZ), Université Charles de Gaulle - Lille 3 (FR), Institut d'Études Politiques de Rennes (FR), Université de Rouen-Normandie (FR), Universidad de León (ES), Universidad de Valladolid (ES), Vytautas Magnus University (LT), Mykolas Romeris University (LT), University of Białystok (PL), Universidad de Las Palmas de Gran Canaria (ES).

Stato di avanzamento dell'azione correttiva/migliorativa: le azioni applicate si sono rivelate vincenti e quindi vanno certamente riproposte ogni anno. La capillare pubblicità dei bandi Erasmus (per studio e per tirocinio), l'organizzazione di presentazioni delle sedi, ha consentito di portare, ad esempio, l'indicatore ANS iC11 da 0% nel 2016 a 142,90% nel 2018. iC10 CFU conseguiti all'estero da studenti regolari sul totale dei CFU conseguiti dagli studenti si è mantenuto sempre superiore sia alla media di area che degli altri Atenei non telematici. L'azione, inserita nel Piano Strategico del Dipartimento (favorire l'internazionalizzazione dei corsi di studio), anche a seguito del lungo periodo di emergenza pandemica che ha impedito o scoraggiato gli studenti e le loro famiglie a intraprendere un'esperienza all'Estero va rilanciata con forza affinché non si perda il vantaggio acquisito in questi ultimi anni.

5- b ANALISI DELLA SITUAZIONE SULLA BASE DEI DATI

Premessa

Come rilevato nelle precedenti SMA, l'ultima con il commento dei dati della rilevazione ANS del 27 giugno 2020, gli indicatori che avevano fatto emergere le criticità - che, dunque, rappresentano le sfide principali del corso -, riguardavano in particolare la percentuale di iscritti entro la durata normale del Corso (iC01) che avessero acquisito almeno 40 CFU; la capacità di attrarre utenza da altre regioni; la percentuale di occupati a un anno; la percentuale di abbandoni dopo N+1 anni, cioè un anno dopo la durata normale del CdS. Punti di forza, come già segnalato nei quadri precedenti, sono l'internazionalizzazione, la consistenza e qualificazione dei docenti. La relazione 2020 del Nucleo di Valutazione di Ateneo ha segnalato le criticità del corso in riferimento agli indicatori iC06, iC16, iC22, iC14 indicando altresì la piena consapevolezza sul corso di studi e sulla messa in atto di azioni migliorative. A questi indicatori, nel commento sintetico, si aggiungeranno anche gli altri che sono posti all'attenzione del Piano Strategico di Ateneo e del Dipartimento, evitando di ripetere le osservazioni o i commenti che già sono stati espressi nelle sezioni precedenti del presente riesame ciclico.

Commento sintetico agli indicatori e analisi delle criticità riscontrate:

Concentrandoci dunque sui dati che sono posti all'attenzione del Nucleo e del Piano Strategico di Ateneo e del Dipartimento, i dati critici che emergevano dalla rilevazione di giugno 2020 e dalla relazione 2020 del Nucleo, riguardavano in particolare iC01, iC02, iC06, iC06BIS e iC06TER, iC14 e iC22. Operando un confronto con l'ultima rilevazione ANS del 3 aprile 2021, la percentuale di iscritti che abbiano acquisito 40 CFU (iC01) è aumentata in modo esponenziale dal 2018/2019 al 2019/2020 tanto da essere passata dal 28,8% al 41,8% dunque superiore alla media di area (37,2% nel 2019/2020), che rappresenta per noi l'obiettivo principale, e ormai ravvicinata alla media del resto degli Atenei non telematici (44,8% nel 2019/2020). Resta invece critico iC02 (percentuali dei laureati entro la durata normale del corso) che sebbene registri un soddisfacente 7,6% di aumento (perché è

passato dal 20,3% nel 2018 al 27,9% nel 2019) risulta sempre inferiore alle media di area (30,1% nel 2019) e del resto degli Atenei (44%). Sono ancora inferiori alle altre medie, anche nella rilevazione di aprile 2021, i dati iC06 (percentuale di laureati occupati a un anno dal titolo che dichiarano di svolgere un'attività lavorativa o di formazione retribuita), iC06BIS e TER (percentuali di laureati occupati a un anno con un'attività regolamentata da un contratto). L'indicatore iC14 (percentuale di studenti che proseguono nel II anno nello stesso corso di studio), sottoposto all'attenzione del Nucleo, risulta nell'anno solare 2019, dalla rilevazione del 3 aprile 2021, pari al 75%, e dunque superiore sia alla media di area geografica (69,2%) che degli altri Atenei non telematici (72,8%). La criticità sugli abbandoni, pertanto, si registra solo in riferimento all'indicatore iC24 (dopo N+1 anni) che nell'anno accademico 2019/2020 è stata pari al 45,3% e quindi abbastanza in linea con la media di area (45,1%) e ma inferiore di 6 punti percentuali dalla media degli altri Atenei non telematici (39,3%). Questo significa che le azioni correttive implementate in termini di sorveglianza dell'AQ sul rapporto CFU/carico didattico sta dando esiti positivi se si considera che il corso è praticamente in linea con la media di area geografica. È tuttavia opportuno monitorare la performance degli studenti del II e III anno poiché nel passaggio dal I al II anno la rimodulazione degli insegnamenti collocati al I anno (tutte materie da 12 CFU e solo due insegnamenti da 6 e da 9 CFU) ha consentito, con l'accompagnamento all'esame di profitto a cura dei docenti del I anno, di fare acquisire almeno 40 CFU. Dal II al III anno bisogna sorvegliare che il carico didattico sia sempre equilibrato ai CFU per evitare la disaffezione degli studenti e l'abbandono dopo il III anno. Commentando poi l'indicatore iC18 sui laureati che si iscriverebbero di nuovo allo stesso corso di studio, sul quale l'Audit del Nucleo e PQA aveva sollecitato il 4 dicembre 2020 una riflessione, risulta costantemente in crescita poiché è passato dal 44,7% nel 2016 al 62,5% nel 2019, un dato quest'ultimo inferiore alla media di area (69,9%) e degli altri Atenei non telematici (66,6%). Tuttavia, all'interno dell'Ateneo il corso si colloca per gradimento in una percentuale superiore alla media di Ateneo con un 78,6%, come rilevato da AlmaLaurea, che dimostra la capacità del CdS di distinguersi dalla media di Ateneo e di sapere implementare azioni efficaci ed efficienti per soddisfare i propri studenti.

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, seppure non sempre in linea con la performance complessiva degli altri corsi di laurea L 16 degli Atenei, soprattutto non telematici del resto d'Italia, sta progressivamente migliorando, confermando che l'azione operata nel 2017/2018 sulla rimodulazione descritta nei quadri precedenti, è corretta. Nell'ultima SMA, i dati rilevati il 27/06/2020 continuavano a registrare criticità sul raggiungimento di 40 CFU nel passaggio dal I al II anno, che già nella rilevazione del 10/10/2020 aveva dato segni di miglioramento, hanno trovato conferma nella rilevazione del 4 aprile 2021, che mostra un trend in crescita che dimostra l'efficacia delle azioni correttive individuate (verifiche in itinere per gli insegnamenti, migliore organizzazione del servizio di tutorato in itinere) utili anche ad affrontare il dato sull'abbandono dopo N+1 anni. Le aree da migliorare sono state identificate complessivamente nell'orientamento in ingresso, nell'orientamento in itinere e nell'orientamento in uscita (accompagnamento nel mondo del lavoro). Gli interventi proposti nei quadri precedenti, gli obiettivi identificati al punto 1c (sul monitoraggio del numero di iscritti, attrattività del corso e congruenza degli insegnamenti con gli obiettivi formativi del corso), 2c (monitoraggio degli abbandoni a N+1; laureati nella durata del corso, occupazione a 1 anno dal titolo); 3c (organizzazione dei servizi didattici attraverso una nuova procedura di segnalazione dei disservizi in materia di tirocinio, segreteria didattica e fruibilità servizi informatici); 4c (coordinamento didattico per una migliore declinazione dei descrittori di Dublino dei singoli insegnamenti e coordinamento tra i docenti per una più efficace azione formativa) sono ritenuti dalla Commissione AQ idonei ad affrontare le criticità registrate dagli indicatori ANS. A questi obiettivi già segnalati, se ne aggiungono 2, sempre in ambito di orientamento in itinere specifico per gli studenti del I anno, e per gli studenti del II e III anno:

Area da migliorare: orientamento in itinere

Obiettivo n 1: orientamento per gli studenti del II e III anno

Azione: docenti tutor, con la collaborazione dei tutor della didattica e il coordinamento della Commissione AQ, all'inizio dell'anno accademico, incontreranno gli studenti che hanno terminato il II anno per verificare meglio la percezione sul carico didattico complessivo e suggerire con i docenti delle eventuali discipline interessate a ripensare i contenuti del proprio programma, a inserire verifiche deflative sull'esame finale, a stabilire programmi ad hoc per studenti lavoratori e studenti con figli piccoli. I docenti tutor chiederanno alla segreteria didattica del dipartimento gli indirizzi email di tutti gli studenti del II e III anno inviando una richiesta di informazioni sul proprio percorso, su eventuali blocchi in alcune materie affinché di concerto con i docenti delle discipline interessate si possano (all'interno di ciascun insegnamento) discutere in aula i problemi metodologici nell'apprendimento e si implementino verifiche deflative.

Risorse: docenti tutor, tutor della didattica, docenti collocati nel manifesto degli studi al II e al III anno.

Indicatore: iC24 ANS

Tempi, scadenze, modalità di verifica: l'azione sarà implementata già a partire dal 2021/2022, sarà monitorata ogni anno, ma richiederà almeno un triennio per poterne verificare l'efficacia.

Responsabilità del processo: Commissione AQ, docenti tutor.

Obiettivo n 2: orientamento per gli studenti del I anno.

Azione: presentazione ai neo-immatricolati, durante la giornata di benvenuto alle matricole organizzata tutti gli anni con il coinvolgimento delle associazioni studentesche, del servizio di tutorato in itinere curato dai docenti tutor. All'inizio dell'anno

accademico, come già sperimentato nel novembre 2020, i docenti tutor invieranno un'email a tutte le matricole per presentare il loro servizio e offrire a ogni studente un riferimento specifico tra i professori di ruolo e i ricercatori che tengono insegnamenti nel Corso di Laurea, cui rivolgersi per avere consigli ed assistenza per la soluzione degli eventuali problemi che dovessero presentarsi durante la carriera universitaria.

Risorse: docenti tutor, tutor della didattica.

Indicatore: iC14 ANS.

Tempi, scadenze, modalità di verifica: la sorveglianza sull'attività di orientamento già implementata dal 2020/2021, sarà riproposta tutti gli anni e sarà monitorata ogni anno in occasione della redazione della SMA. L'azione dovrà essere rivalutata al completamento del triennio degli studenti immatricolati nel 2021/2022.

Responsabilità del processo: Commissione AQ, docenti tutor.