

FACOLTA' DI SCIENZE DELLA COMUNICAZIONE

Verbale del Consiglio di Corso di Laurea Magistrale in "Management and Business Communication" del 10 gennaio 2017.

Il Consiglio si è riunito telematicamente in modalità asincrona il 10 gennaio 2017, alle ore 17.00, utilizzando il servizio Google drive di prescom@unite.it per discutere il seguente punto all'o.d.g.:

1) Approvazione modifiche del Riesame annuale ciclico 2016 con rilievi del PAQ.

Sono presenti: Prof. Luca Tallini (Presidente), Raffaele Mascella (Segretario verbalizzante), Alessio Lossano, Nico Bortoletto, Lucia Sciannella, Stefano Traini, Paolo Canofari, Paola Besutti, Everardo Minardi, Emilio Cocco.

Sono assenti giustificati: Rossella Di Federico, Manuel De Nicola.

Il Presidente invita i membri del consiglio a firmare la loro presenza mettendo il proprio nome tra i presenti o a giustificarsi mettendo il proprio nome tra gli assenti giustificati.

Il Presidente, avendo constatato la validità del numero legale dell'assemblea, apre i lavori alle ore 10.50 del 16/01/2017 passando alla discussione del punto all'ordine del giorno.

1) **Approvazione modifiche del Riesame annuale ciclico 2016 con rilievi del PAQ.**

Il Presidente riporta che in data 22/12/2016, il Presidio di Qualità di Ateneo ha sollevato dei semplici rilievi sui punti 1-a, 2-c e 3-a del rapporto di Riesame annuale 2016 approvato nell'ultimo Consiglio. Tali rilievi sono riportati nel file allegato

"Estratto_Riesame_Annuale_2016_CdS_LM59.pdf".

In base a tali rilievi, il presidente propone i cambiamenti (evidenziati in giallo) dei suddetti punti nella bozza di cui al file

"Bozza_Riesame_Annuale_2016_CdS_LM59_con_modifiche_PQA.pdf"

allegato al presente verbale.

Il Presidente invita i membri del consiglio a proporre eventuali modifiche ai punti 1-a, 2-c e 3-a della bozza a seguire sul presente verbale in modo che, se alla data del 17/01/2017 ore 12.30, non sussistono proposte di cambiamento, il Rapporto di riesame 2016 sarà approvato all'unanimità così come è nella suddetta bozza, e la riunione sarà chiusa. Il Presidente invita altresì i membri del consiglio a riportare eventuali commenti per la discussione sull'o.d.g. sempre sul presente verbale.

Dopo ampia e approfondita discussione avvenuta attraverso vari mezzi di comunicazione, preso atto che non sono pervenute proposte di cambiamento, il CdS unanime approva seduta stante il testo integrale del Documento di Riesame 2016 con i cambiamenti contenuti nel file

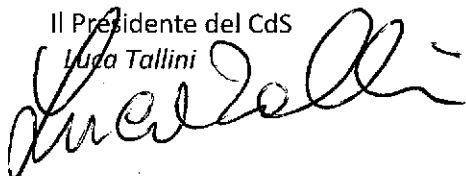
"Bozza_Riesame_Annuale_2016_CdS_LM59_con_modifiche_PQA.pdf".

La riunione è chiusa alle ore 12.30 del 17/01/2017.

Il presente verbale è letto e approvato seduta stante.

Il Presidente del CdS

Luca Tallini



Il Segretario Verbalizzante

Raffaele Mascella





UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI TERAMO

PRESIDIO DI QUALITÀ

VERBALE RIUNIONE DEL PRESIDIO DI QUALITÀ DEL 21 DICEMBRE 2016

Il giorno 21 dicembre 2016 presso la Sede Istituzionale del Presidio – Facoltà Scienze Politiche – IV Livello – Coste Sant'Agostino si è riunito il Presidio di Qualità dell'Università degli Studi di Teramo con il seguente ordine del giorno:

1. Approvazione verbale seduta precedente;
2. Analisi Rapporti di Riesame; provvedimenti;
3. Calendario attività Cooperative Learning Day; provvedimenti;
4. Varie ed eventuali.

Lo schema seguente riporta la situazione delle presenze e della assenze dei convocati:

NOMINATIVO	QUALIFICA	P	AG	A
Prof. Enrico Dainese	Presidente del Presidio	X		
Prof.ssa Annalisa Pace	Componente della Facoltà di Giurisprudenza		X	
Prof.ssa Maddalena Carli	Componente della Facoltà di Scienze Politiche		X	
Prof. Alberto Contri	Componente della Facoltà di Medicina Veterinaria	X		
Prof.ssa Maria Angela Perito	Componente della Facoltà di Bioscienze e Tecnologie Agro-Alimentari e Ambientali	X		
Prof. Marcello Pedaci	Componente della Facoltà di Scienze della Comunicazione	X		

P= Presente AG= Assente Giustificato A= Assente

Presiede la seduta il prof. Enrico Dainese, in qualità di Presidente del Presidio. Assume le funzioni di Segretario Verbalizzante il Prof. Alberto Contri. Partecipa alla riunione in qualità di Responsabile dell'Ufficio di Supporto al Presidio di Qualità di Ateneo la dott.ssa Anna Manco.

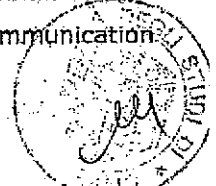
La riunione ha inizio alle ore 15.00.

- OMISSIS -

2. Analisi Rapporti di Riesame: provvedimenti

Il Presidente comunica che nella riunione odierna verranno esaminati i seguenti Rapporti di Riesame:

- Facoltà di Scienze della Comunicazione: Corso di Studio in Scienze della Comunicazione (annuale) L20 e del Corso di Studio Magistrale in Management and Business Communication (annuale) LM59;





PRESIDIO DI QUALITÀ

FORMAT PER LA VERIFICA DEL RAPPORTO DI RIESAME ANNUALE

Format per la verifica del Rapporto di Riesame Annuale del Corso di Studio in Management e Comunicazione d'Impresa <input type="checkbox"/> Triennale - <input checked="" type="checkbox"/> Magistrale - <input type="checkbox"/> Magistrale a ciclo unico CLASSE: LM59 ANNO 2016		
VERIFICA DELLE INFORMAZIONI DEL FRONTESPIZIO		NO
Denominazione del Corso di Studio	x	
Classe	x	
Sede	x	
Primo anno accademico di attivazione	x	
Nome del Responsabile del CdS	x	
Nome Rappresentante degli studenti	x	
Nome Altri componenti (docenti CdS, personale TAB, rappresentante mondo del lavoro..etc.)	x	
Sono stati consultati inoltre		x
Data/e discussione degli argomenti	x	
Presentato, discusso e approvato in Consiglio (di Corso di Studio o di Facoltà) gg/mm/aa	x	

VALUTAZIONE DEL CONTENUTO DEI SEGUENTI QUADRI:

1 - L'INGRESSO, IL PERCORSO, L'USCITA DAL CDS

2 - L'ESPERIENZA DELLO STUDENTE

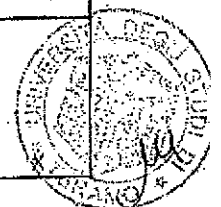
3 - ACCOMPAGNAMENTO AL MONDO DEL LAVORO

1-a, 2-a, 3-a AZIONI CORRETTIVE GIÀ INTRAPRESE ED ESITI (BARRARE GIUDIZIO)	1-a	2-a	3-a
L'azione correttiva già intrapresa, con relativo stato di avanzamento ed esiti, risulta descritta in modo puntuale ed esauriente		x	
La descrizione e lo stato di avanzamento dell'azione correttiva già intrapresa risulta in gran parte dettagliata ma migliorabile nella descrizione degli esiti dell'azione correttiva	x		x
La descrizione delle azioni intraprese e dello stato di avanzamento in alcuni punti risulta vaga			
La descrizione delle azioni intraprese risulta vaga			

COMMENTI

1-a	Un'azione (individuata tra gli interventi correttivi nel Riesame dello scorso anno) e i suoi risultati sono descritti in modo puntuale ed esauriente. L'obiettivo 2, relativo al tutoraggio, non risulta ancora svolto. Pertanto, è necessario descrivere i motivi per cui tale azione non è stata realizzata e non la si vuole intraprendere. Viceversa, se la si ritiene ancora valida, è necessario riportarla nella sezione 1-c.
2-a	Le azioni correttive realizzate (individuare come interventi correttivi nel Riesame dello scorso anno) e i loro risultati sono descritti in modo esauriente.
3-a	La descrizione dell'azione riguardante la supervisione dei tirocini esterni andrebbe dettagliata di più. Inoltre, andrebbero specificate le ragioni per cui è stata realizzata solo in parte o comunque diversamente da quanto previsto nel precedente Rapporto di Riesame.

1-b, 2-b, 3-b ANALISI DELLA SITUAZIONE SULLA BASE DEI DATI, SEGNALAZIONI E OSSERVAZIONI, COMMENTO AI DATI (BARRARE GIUDIZIO)	1-b	2-b	3-b
I dati risultano analizzati e commentati in modo puntuale ed adeguato individuando i problemi da risolvere e le loro cause, le aree da migliorare e i punti di forza che potrebbero diventare buone prassi per l'Ateneo; sono stati sviluppati tutti i punti di attenzione raccomandati da ANVUR	x	x	





UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI TERAMO

PRESIDIO DI QUALITÀ

- OMISSIS -

Il Presente verbale è letto ed approvato seduta stante.

Il Presidente del Presidio di Qualità
(Prof. Enrico Dainese)

Il Segretario Verbalizzante
(Prof. Alberto Contri)

Teramo 22 dicembre 2016
Copia conforme all'originale
Dott.ssa Maria Barbara Mazzarella



Rapporto di Riesame annuale

Denominazione del Corso di Studio : Management e Comunicazione d'Impresa

Classe : LM59

Sede : Teramo

Primo anno accademico di attivazione: 2008

Gruppo di riesame

Luca Tallini (Presidente del CdS e Responsabile della Qualità del CdS) – Responsabile del Riesame

Milena Nieddu (Responsabile del Servizio Supporto Qualità e Didattica) – Segretario

Piero Iacona (Studente e membro della Commissione Qualità)

Emilio Cocco (Docente del CdS e membro della Commissione Qualità del CdS)

Nico Bortoletto (Docente del CdS e membro della Commissione Qualità del CdS)

Il Gruppo di Riesame si è riunito, per la discussione degli argomenti riportati nei quadri delle sezioni di questo Rapporto di Riesame, operando come segue:

La commissione AQ si è riunita in maniera telematica asincrona dal 14 al 16 dicembre condividendo su Google drive tra i vari componenti:

- 1) il verbale della riunione;
- 2) una bozza del "Rapporto di riesame 2016" allegata al verbale su cui ogni membro della commissione ha potuto proporre integrazioni/osservazioni/cambiamenti discussi sul verbale di cui in 1);
- 3) documenti per l'analisi dei dati.

Presentato, discusso e approvato in Consiglio del Corso di Studio in data: **20/12/2016**

Sintesi dell'esito della discussione del Consiglio del Corso di Studio

Si riporta di seguito l'estratto del verbale del Consiglio di CdS del **20/12/2016** approvato all'unanimità seduta stante.

1 – Rapporto di riesame annuale: approvazione;

Il Presidente comunica che la Commissione Qualità del CdS, consultando tutta la documentazione indicata dal Presidio Qualità, ivi inclusa la relazione della Commissione Paritetica e le opinioni degli studenti (nell'a.a. 2015-16), ha elaborato il Documento di Riesame 2016 relativo agli anni accademici dal 2012/2013 al 2015/2016.

Il Presidente informa che gli uffici preposti hanno trasmesso in modo completo e tempestivo i dati indicati dal Presidio della Qualità. Inoltre, il Presidente informa che il Rapporto di Riesame raccoglie gli elementi principali della ricognizione effettuata e le strategie di assicurazione qualità proposte per l'a.a. successivo. L'esame presentato nel documento prende in considerazione sia gli interventi già realizzati a seguito del precedente Riesame, sia i punti di forza, sia le aree di miglioramento attuali che si possono individuare attraverso i dati a disposizione, raccolti attraverso fonti istituzionali (management didattico di facoltà, servizio statistiche e valutazioni di ateneo, servizio mobilità e relazioni internazionali di ateneo) e fonti ufficiali (almalaurea). La maggior parte delle azioni e i correttivi da intraprendere sono in linea con le richieste della Commissione Paritetica.

Il Presidente ricorda che, subito dopo l'approvazione da parte del CdS, il Rapporto di Riesame sarà inviato al presidio di Qualità e al Consiglio di Facoltà e, in seguito, ai docenti del CdS e a tutti i docenti della Facoltà coinvolti nelle azioni da intraprendere.

Dopo ampia e approfondita discussione, il CdS unanime approva seduta stante il testo integrale del Documento di Riesame 2016.

I – Rapporto di Riesame annuale sul Corso di Studio

1 – L'INGRESSO, IL PERCORSO, L'USCITA DAL CDS

1-a AZIONI CORRETTIVE GIÀ INTRAPRESE ED ESITI

OBIETTIVO n. 1: miglioramento degli esiti degli iscritti al Patto con lo studente

Azioni intraprese: l'azione correttiva ha previsto l'elaborazione di linee guida del "Patto con lo studente". Tale documento è stato discusso e poi approvato dal Consiglio di CdS, come risulta dal verbale del 23/02/2016.

Stato di avanzamento dell'azione correttiva: a causa della mancanza di dati aggiornati relativi ai CFU conseguiti dagli iscritti al patto, non è possibile valutare l'efficacia delle azioni intraprese. Lo stato di avanzamento è del 100%.

OBIETTIVO n. 2: potenziamento dell'attività di tutoraggio agli studenti per cui si rilevano ritardi nell'acquisizione di CFU.

Azioni intraprese: l'azione non è stata svolta per motivi di tipo organizzativo. Poiché si ritiene tale azione ancora valida la si ripropone nella sezione 1-c.

1-b ANALISI DELLA SITUAZIONE SULLA BASE DEI DATI, SEGNALAZIONI E OSSERVAZIONI

RICEVIMENTO DATI

L'organizzazione interna di Ateneo ha trasmesso in modo completo e tempestivo al Presidente del CdS i dati indicati dal Presidio della Qualità.

INGRESSO

Numerosità in ingresso. I dati mostrano una stabilizzazione del numero di iscritti rispetto all'anno accademico precedente. Infatti nell'a.a. 2014–15, gli iscritti erano 56, mentre nell'a.a. 2015–16 sono 57.

Ateneo di provenienza. A causa della mancanza di dati relativi al passaggio di Ateneo per l'a.a. 2015–16, non risulta possibile effettuare confronti con l'a.a. precedente.

PERCORSO

Studenti in corso e fuoricorso. Dai dati si evince che nell'a.a. 2015–16 il rapporto tra il numero degli studenti in corso ed il numero totale degli studenti iscritti è del 75%, in diminuzione rispetto agli a.a. precedenti, dove si attestava intorno al 90%. Inoltre, comparando il dato relativo agli studenti lavoratori negli a.a. 2014–15 e 2015–16, si evince una flessione, passando dal 13% al 3%.

Studenti aderenti al Patto. Si rileva un aumento degli iscritti al Patto, che passa dal 43% del 2014–15 al 63% del 2015–16.

Studenti trasferiti o rinunciatari. Non si registrano trasferimenti in uscita (0%) e la rinuncia agli studi non risulta significativa.

Andamento carriere degli studenti. Dalle tabelle relative agli esami sostenuti emerge innanzitutto un decremento dei CFU conseguiti mediamente per studente nel primo anno di corso, passando dal 39,7 del 2013–14, al 38,0 del 2014–15. Comparando i dati relativi agli iscritti al primo anno (per coorte di riferimento), c'è stato un calo nel numero di CFU conseguiti mediamente per studente per gli studenti aderenti al patto, passando da 29,6 del 2013–14 al 26,7 del 2014–15. Tale andamento è confermato dal numero di esami superati che passa da 106 del 2013–14 a 97 del 2014–15. Anche la media voto per esame ha subito una flessione da 28,87 del 2013–14 al 28,27 del 2014–15. Tuttavia, nell'a.a. 2014–15 non sembrano esserci criticità significative in nessun insegnamento. Un dato singolare scaturisce dalla comparazione tra gli iscritti al secondo anno (per coorte di riferimento) che abbiano conseguito almeno un certo numero di CFU. In particolare, per la coorte 2013–14, tale valore è fissato a 40 CFU, mentre per la coorte 2014–15 è di 39 CFU. Il dato sorprendente è che, sebbene non equamente confrontabili, risulta maggiore la percentuale di studenti che ha raggiunto o superato la soglia con valore più grande. In altri termini, il 72,73% della coorte 2013–14 ha conseguito almeno 40 CFU, mentre il 69,64% del 2014–15 ne ha conseguiti almeno 39.

Infine, comparando i dati relativi agli abbandoni impliciti si rileva un incremento rispetto alla coorte del 2013–14, passando dal 14,55% al 18,87% del 2014–15. Lo stesso dato relativamente agli studenti part-time è invece in diminuzione, con un abbandono che passa dalla totalità dei casi delle coorti 2012–13 e 2013–14, al 66,67% del 2014–15.

Mobilità Internazionale.

I dati evidenziano una regolarità della mobilità internazionale nel 2015–16, registrando 6 partecipazioni all'Erasmus Studio e 6 all'Erasmus Placement, confermando i dati del 2014–15 (5 all'Erasmus Studio e 6 all'Erasmus Placement). Sembra altresì evidente che le azioni poste in essere negli ultimi due anni abbiano avuto un effetto positivo.

USCITA

Tempo per conseguire la laurea. Emerge un miglioramento della laureabilità in corso, passando dalla media di 2,29 anni nel 2013–14 alla media di 2,16 anni nel 2014–15. Il dato è confermato anche dal numero di laureati in corso che si alza dal

80,95% del 2013–14 all'85,87% del 2014–15. Tale miglioramento è associabile all'attuazione dell'azione correttiva relativa al percorso di tesi.

IDENTIFICAZIONE CRITICITA'

Il gruppo di lavoro ha identificato le seguenti criticità: modalità di accertamento conoscenze e abilità nell'applicazione del patto e abbandono del corso; condividendo, in tal modo, l'analisi effettuata dalla Commissione Paritetica (nel seguito CP). Tali criticità sono state sottoposte a valutazione di causa–effetto con metodo FMEA.

I risultati della valutazione FMEA sono riportati nelle tabelle seguenti. La prima tabella descrive i valori della scala arbitraria di giudizio, mentre la seconda illustra l'analisi della situazione attuale.

Scala di giudizio utilizzata dal gruppo di riesame

GIUDIZIO	GRAVITÀ G	FREQUENZA F	RILEVABILITÀ R
10	Estremamente critico	Probabilità certa	Nessuna rilevabilità
8–9	Molto critico	Quasi inevitabile	Molto remota–inaffidabile
6–7	Critico	Probabilità alta	Remota
4–5	Moderatamente critico	Probabilità media	Media
2–3	Leggermente critico	Probabilità bassa	Alta
1	Non critico	Probabilità remota	Quasi certa

Criticità e priorità (RPN FMEA. Dove l'indice RPN è $RPN = R \times F \times G$)

FASE DEL PROCESSO	FUNZIONE	CRITICITÀ	EFFETTI	G	CAUSE	F	AZIONI PREVENTIVE	AZIONI DI INDIVIDUAZIONE	R	RPN
Acquisizione CFU	Garantire gli esiti didattici	Modalità di accertamento conoscenze (applicazione del patto)	FFO	7	Non sufficiente coordinamento tra insegnamenti	4	Uniformare le prove intermedie	Monitoraggio delle carriere	5	140
Acquisizione CFU	Carriere degli studenti	Abbandoni impliciti	FFO	6	Scarsa attività di tutoraggio	3	Tutoraggio	Monitoraggio delle carriere	5	90

1-c INTERVENTI CORRETTIVI

Sulla base dell'analisi FMEA, il gruppo di lavoro ha selezionato le due aree critiche con punteggio RPN più alto: miglioramento calendarizzazione prove in itinere e accertamento acquisizione conoscenze e potenziamento dell'attività di tutoraggio agli studenti per cui si rilevano abbandoni e/o ritardi nell'acquisizione di CFU.

Per le due criticità selezionate sono state considerate le cause più probabili sulle quali sarebbe possibile intervenire. Per ogni causa, il gruppo ha proposto un'azione raccomandata, individuando in corrispondenza la responsabilità e il termine temporale per il completamento dell'azione. Utilizzando la stessa scala di giudizio, è stato stimato il miglioramento conseguibile in termini di RPN.

La tabella seguente riassume il progetto di miglioramento delle criticità descritte nella scheda 1-b:

Progetto di miglioramento delle criticità e priorità (RPN FMEA)

FASE DEL PROCESSO	STATO ATTUALE						STATO FUTURO						
	CRITICITÀ	CAUSE	G	F	R	RPN	AZIONI RACCOMANDATE	RESPONSABILE	DEADLINE	G	F	R	RPN
Acquisizione CFU	Modalità di accertamento conoscenze (applicazione del patto)	Non sufficiente coordinamento tra insegnamenti	7	4	5	140	Opportuno coordinamento tra insegnamenti	Consiglio CdS	30.04.2017	6	4	4	96
Acquisizione CFU	Abbandoni impliciti	Scarsa attività di tutoraggio	6	3	5	90	Potenziamento tutoraggio	Consiglio CdS	30.09.2017	5	2	4	40

Come evidenziato dalla tabella, a fronte delle due criticità (obiettivi) individuate, il progetto prevede due azioni correttive:

OBIETTIVO n. 1: miglioramento calendarizzazione prove in itinere e accertamento acquisizione conoscenze.

Azioni da intraprendere: uniformare il numero di prove e pianificare la loro scansione temporale all'interno dei singoli insegnamenti.

Modalità, risorse, scadenze previste, responsabilità: ripensamento e condivisione delle metodologie di valutazione dello studente, del numero prove intermedie, delineazione puntuale delle modalità d'esame.

Risorse: personale interno – scadenza: 30/04/2017 – Responsabilità: Consiglio CdS.

OBIETTIVO n. 2: potenziamento dell'attività di tutoraggio agli studenti per cui si rilevano abbandoni e/o ritardi nell'acquisizione di CFU.

Azioni da intraprendere: potenziare le attività di tutoraggio, introducendo figure-tutor più vicine agli studenti, per esempio studenti senior, per tutti gli studenti che risultano inattivi o che palesano difficoltà nel superare un esame. Tale attività potrà portare ad un aumento dell'acquisizione di CFU ma anche ridurre gli abbandoni.

Modalità, risorse, scadenze previste, responsabilità: call degli studenti in ritardo, invito al tutoraggio in sede - risorse: personale interno e studenti senior- scadenza: 30/09/2017 - Responsabilità: Servizio Supporto Qualità e Didattica.

2 – L'ESPERIENZA DELLO STUDENTE

2-a AZIONI CORRETTIVE GIÀ INTRAPRESE ED ESITI

OBIETTIVO n. 1: Migliorare le competenze di base e preliminari.

Azioni intraprese: nel mese di febbraio 2016, si è tenuto un corso denominato Basic Mathematical and Logic Knowledge. La durata del corso è stata di 10 ore così ripartite: logica (2 ore), matematica di base (2 ore), statistica di base (4 ore) e probabilità (2 ore). Il modulo di logica ha affrontato i seguenti argomenti: i connettivi classici, la deduzione e l'induzione, gli schemi deduttivi di base e gli schemi induttivi buoni. Le proporzioni, le percentuali ed i rapporti, rappresentano i contenuti del modulo matematica di base. Il modulo statistica di base ha illustrato i seguenti argomenti: moda e mediana, la media, i percentili, lo scostamento semplice medio, varianza e scarto quadratico medio. La probabilità a priori è stata presentata all'interno del modulo probabilità.

Stato di avanzamento dell'azione correttiva: nonostante l'azione intrapresa, tra l'a.a. 2014-15 e 2015-16, c'è stato un incremento della percentuale di studenti che lamentano un deficit di conoscenze di base e preliminari.

OBIETTIVO n. 2: Aumentare la comunicazione con la CP (Commissione Paritetica).

Azioni intraprese: partecipazione di componenti della CP ai Consigli di CdS. In tali occasioni, si è discusso delle problematiche relative numero degli appelli, ritenuto dagli studenti insufficiente. Inoltre è stato messo in evidenza il problema relativo alla sovrapposizione delle date degli appelli. Il CdS ha evidenziato la possibilità di approfondire la questione, a fronte di una proposta concreta da parte degli studenti.

Stato di avanzamento dell'azione correttiva: c'è stato un miglioramento del flusso comunicativo con la CP. Lo stato di avanzamento è del 100%.

2-b ANALISI DELLA SITUAZIONE SULLA BASE DI DATI, SEGNALAZIONI E OSSERVAZIONI

Salvo indicazione diversa, le opinioni degli studenti sono state valutate accorpando le risposte "più sì che no" con i "decisamente sì", ed i "più no che sì" con i "decisamente no".

OPINIONI DEGLI STUDENTI

I dati relativi alle opinioni degli studenti (nell'a.a. 2015-16) con frequenza pari o superiore al 50% non evidenziano criticità marcate. Tuttavia, le conoscenze preliminari e di base vengono ritenute non del tutto sufficienti per circa 1/4 degli intervistati per alcuni corsi. Questo dato è confermato da una parte di studenti che suggeriscono di aumentare le conoscenze di base. D'altra parte, più della metà degli intervistati confermano che il materiale didattico è decisamente adeguato per lo studio delle materie. Circa il 30% degli intervistati suggerisce di fornire maggiori conoscenze di base. L'azione prevista per l'obiettivo del quadro 2-c del presente Riesame potrebbe essere sufficiente alla risoluzione del problema. Un interessante suggerimento è quello relativo alla somministrazione in anticipo del materiale didattico, indicato da circa il 10% degli intervistati.

Anche i dati relativi alle opinioni degli studenti (nell'a.a. 2014-15) con frequenza inferiore al 50% non evidenziano criticità particolari. La mancata frequenza deriva dall'attività di lavoro (per circa il 90% degli intervistati) e nessuno (0%) ritiene la frequenza poco utile ai fini della preparazione dell'esame.

Circa il 6% suggerisce di attivare insegnamenti serali nel fine settimana, dato estremamente positivo in quanto la piattaforma e-learning costituisce già una efficace modalità di accesso ai materiali didattici degli insegnamenti.

Tutti gli altri dati risultano sostanzialmente positivi.

OPINIONI DEI LAUREATI

Le opinioni dei laureati evidenziano un aumento (nel 2015 rispetto al 2014) del grado di soddisfazione rispetto al CdS in generale (dall'86% all'89%) e rispetto alle aule (dal 74% al 92%). Quest'ultimo dato è confermato dal miglioramento delle aule, caratterizzato dall'introduzione di videoproiettori, display mobili, impianto audio, lettori dvd, ..., effettuato nel 2014. Inoltre si passa dal 74% all'83% di laureati che si iscriverebbero nuovamente allo stesso CdS di questo ateneo.

OSSERVAZIONI COMMISSIONE PARITETICA

Sono state prese in esame tutte le criticità rilevate dalla Commissione Paritetica nella relazione dell'a.a. 2015-2016, per molte delle quali vi è una decisa convergenza.

La modalità di accertamento delle conoscenze e abilità nell'ambito dell'applicazione del patto è una criticità sottolineata dalla CP che evidenzia inoltre una generale minor soddisfazione degli studenti iscritti al corso in lingua inglese, rispetto agli iscritti al corso in italiano. Ad esempio, per quanto riguarda il quesito 'corrispondenza fra programma e contenuti delle lezioni', per gli studenti del corso in lingua italiana, il dato raggiunge il 92,8%, mentre per gli studenti del corso in lingua inglese si ferma al 72,4%. Anche il dato relativo alla chiarezza nell'esposizione degli argomenti, lascia intravedere qualche criticità correlata al corso in lingua inglese. La CP suggerisce quindi di approfondire le ragioni della minore soddisfazione da parte degli studenti del corso e di approfondire l'analisi delle

indicazioni sia degli studenti frequentanti che dei non-frequentanti in merito agli interventi utili per il miglioramento della didattica. Come accennato in precedenza, un'ulteriore criticità evidenziata dalla CP riguarda l'applicazione del Patto con lo studente, in merito ai metodi di accertamento delle conoscenze e abilità acquisite. Infine, in merito alle schede di trasparenza, la CP suggerisce di uniformarle dal punto di vista della lingua di compilazione, considerato che alcune sono presentate in inglese e altre in italiano.

IDENTIFICAZIONE CRITICITA'

Il gruppo di lavoro ha identificato le seguenti criticità: non adeguata conoscenza di base della lingua inglese e non uniformità delle schede di trasparenza. Tali criticità sono state sottoposte a valutazione di causa-effetto con metodo FMEA.

I risultati della valutazione FMEA sono riportati nelle tabelle seguenti. La prima tabella descrive i valori della scala arbitraria di giudizio, mentre la seconda illustra l'analisi della situazione attuale.

Scala di giudizio utilizzata dal gruppo di riesame

GIUDIZIO	GRAVITÀ G	FREQUENZA F	RILEVABILITÀ R
10	Estremamente critico	Probabilità certa	Nessuna rilevabilità
8-9	Molto critico	Quasi inevitabile	Molto remota-inaffidabile
6-7	Critico	Probabilità alta	Remota
4-5	Moderatamente critico	Probabilità media	Media
2-3	Leggermente critico	Probabilità bassa	Alta
1	Non critico	Probabilità remota	Quasi certa

Criticità e priorità (RPN FMEA)

FASE DEL PROCESSO	FUNZIONE	CRITICITÀ	EFFETTI	G	CAUSE	F	AZIONI PREVENTIVE	AZIONI DI INDIVIDUAZIONE	R	RPN
Percorso	Garantire gli esiti didattici	Conoscenze di base insufficienti	Risultati di apprendimento attesi non soddisfacenti	7	Conoscenze preliminari insufficienti in alcune aree	6	Accertamento Requisiti in ingresso	Monitoraggio studenti	3	126
Percorso	Garantire la qualità della didattica	Disomogeneità nell'applicazione del Patto con lo Studente	Risultati di apprendimento attesi non soddisfacenti	7	Coordinamento non completamente appropriato tra docenti	5	Compilazione delle schede di trasparenza	Confronto di opinioni tra docenti del CdS	2	70

2-c INTERVENTI CORRETTIVI

Sulla base dell'analisi FMEA, il gruppo di lavoro ha selezionato due aree critiche. Per le criticità selezionate sono state considerate le cause più probabili su cui sarebbe possibile intervenire. Quindi, il gruppo ha proposto due azioni raccomandate, individuando la responsabilità e il termine temporale per il completamento delle azioni. Utilizzando la stessa scala di giudizio, è stato stimato il miglioramento conseguibile in termini di RPN.

La tabella seguente riassume il progetto di miglioramento delle criticità descritte nella scheda 2-b:

Progetto di miglioramento delle criticità e priorità (RPN FMEA)

FASE DEL PROCESSO	CRITICITÀ	CAUSE	STATO ATTUALE				STATO FUTURO						
			G	F	R	RPN	AZIONI RACCOMANDATE	RESPONSABILE	DEADLINE	G	F	R	RPN
Percorso	Conoscenze di base insufficienti	Conoscenze preliminari insufficienti in alcune aree	7	6	3	126	Istituire attività formative su competenze di base	Consiglio CdS	31/12/2017	5	4	3	60
Percorso	Disomogeneità nell'applicazione del Patto con lo Studente	Coordinamento non completamente appropriato tra docenti	7	5	2	70	Precisa e puntuale compilazione delle schede di trasparenza	Docenti del CdS	31/12/2017	6	4	2	48

Dai dati dalla tabella, in particolare, il progetto prevede due azioni correttive specifiche:

OBIETTIVO n. 1: Migliorare la conoscenza di base della lingua inglese.

Azioni da intraprendere: Istituire attività formative di base nell'area linguistica, in particolare per la lingua inglese, all'inizio del percorso di studio.

Modalità, risorse, scadenze previste, responsabilità: Istituzione e attivazione di specifiche attività con il coinvolgimento del Centro Linguistico di Ateneo – risorse: personale interno – scadenza: 31/12/2017 – responsabilità: Consiglio di CdS.

OBIETTIVO n. 2: Miglioramento nella compilazione delle schede di trasparenza.

Azioni da intraprendere: Precisa e puntuale compilazione delle schede di trasparenza, presentandole in un'unica lingua (inglese) o eventualmente attivare una pagina web in inglese e una in italiano. Invito ad ogni Consiglio di CdS del responsabile di Facoltà del Patto con lo studente

Modalità, risorse, scadenze previste, responsabilità: Indicazioni specifiche da parte del Consiglio di CdS, – risorse: personale interno – scadenza: 31/12/2017 – responsabilità: Docenti del CdS.

3 – L'ACCOMPAGNAMENTO AL MONDO DEL LAVORO**3-a AZIONI CORRETTIVE GIÀ INTRAPRESE ED ESITI**

OBIETTIVO n. 1: Aumentare la supervisione nei tirocini esterni.

Azioni intraprese: aggiornamento del database relativo alle aziende convenzionate con l'Università. Tale azione ha riguardato l'eliminazione di aziende non più in convenzione con l'Università e l'introduzione di altri campi per una migliore definizione dell'azienda. C'è stata inoltre una iniziale pianificazione di questionari intermedi da somministrare sia all'azienda, sia al tirocinante per monitorare in itinere l'andamento dei tirocini.

Stato di avanzamento dell'azione correttiva: revisione delle convenzioni in atto per ottimizzare le procedure di monitoraggio dei tirocini. Lo stato di avanzamento complessivo è del 30%.

OBIETTIVO n. 2: Potenziare le competenze legate al problem solving.

Azioni intraprese: potenziamento didattica attiva ed incremento dei case studies all'interno dei singoli insegnamenti. Alcuni docenti hanno attivato, seguendo le linee guida per l'applicazione del Patto con lo Studente, una modalità didattica problem-oriented, orientato ai casi e con apprendimento attivo. Ad esempio, l'insegnamento Globalisation, international development and new markets, ha implementato una didattica completamente orientata in tali direzioni.

Stato di avanzamento dell'azione correttiva: la questione relativa al potenziamento delle competenze legate al problem solving, è stata discussa nel Consiglio di CdS del 23/02/2016 ed approvata nelle Linee Guida del "Patto con lo Studente".

3-b ANALISI DELLA SITUAZIONE, COMMENTO AI DATI**CONDIZIONE OCCUPAZIONALE**

I dati Almalaurea rilevati nel 2015 evidenziano, ad un anno di distanza dalla laurea, un tasso di occupazione del 70%, valore superiore alla media nazionale. Tale valore sale all'87,5% a tre anni dalla laurea. Tuttavia il collettivo selezionato comprende anche le coorti di lavoratori che continuano il lavoro iniziato prima dell'iscrizione al CdS, per cui i dati potrebbero risultare alterati.

Infatti, gli studenti lavoratori rappresentano il 72,7% dei laureati occupati a un anno dal titolo e il 60,9% a tre anni.

CONTATTI DOCUMENTATI CON ENTI E IMPRESE CON CUI SI SONO STRETTI ACCORDI DI STAGE/TIROCINIO

Dall'analisi complessiva dei dati emerge un trend positivo relativamente ai giudizi espressi dai tutor/referenti aziendali. Ponendo l'attenzione sulla valutazione massima, i dati evidenziano un miglioramento nella preparazione dello studente al ruolo assegnato nell'attività di stage nel passaggio dal 2014-15 al 2015-16. In particolare: nelle capacità di applicazione delle conoscenze teoriche si passa dal 64% del 2014-15 al 74% del 2015-16; nell'attitudine a lavorare in team si passa dall'80% del 2014-15 all'89% del 2015-16. Si nota inoltre un aumento nello spirito di iniziativa ed autonomia che passa dal 60% nel 2014-15 al 74% del 2015-16. L'attitudine nell'affrontare le problematiche aziendali, quali la capacità di offrire alternative a criticità che si presentano in corso d'opera, risulta del tutto soddisfacente, mostrando un trend in crescita.

IDENTIFICAZIONE CRITICITÀ

Il gruppo di lavoro ha identificato la seguente criticità: Monitoraggio periodico dei tirocini esterni. Tale criticità è stata sottoposta a valutazione di causa-effetto con metodo FMEA.

I risultati della valutazione FMEA sono riportati nelle tabelle seguenti. La prima tabella descrive i valori della scala arbitraria di giudizio, mentre la seconda illustra l'analisi della situazione attuale.

Scala di giudizio utilizzata dal gruppo di riesame

GIUDIZIO	GRAVITÀ G	FREQUENZA F	RILEVABILITÀ R
10	Estremamente critico	Probabilità certa	Nessuna rilevabilità
8-9	Molto critico	Quasi inevitabile	Molto remota-inaffidabile
6-7	Critico	Probabilità alta	Remota
4-5	Moderatamente critico	Probabilità media	Media
2-3	Leggermente critico	Probabilità bassa	Alta
1	Non critico	Probabilità remota	Quasi certa

Criticità e priorità (RPN FMEA)

FASE DEL PROCESSO	FUNZIONE	CRITICITÀ	EFFETTI	G	CAUSE	F	AZIONI PREVENTIVE	AZIONI DI INDIVIDUAZIONE	R	RPN
-------------------	----------	-----------	---------	---	-------	---	-------------------	--------------------------	---	-----

Tirocinio	Favorire il contatto con il mercato del lavoro	Possibile difformità tra obiettivi formativi iniziali e competenze raggiunte	Attività di tirocinio poco utile nel processo di formazione	5	Assenza di verifiche in itinere	8	Rinnovamento database soggetti ospitanti convenzionati con la Facoltà e orientamento in aula.	Monitoraggio in itinere del tirocinio	4	160
-----------	--	--	---	---	---------------------------------	---	---	---------------------------------------	---	-----

3-c INTERVENTI CORRETTIVI

Progetto di miglioramento delle criticità e priorità (RPN FMEA)

Sulla base dell'analisi FMEA, e considerando le azioni già intraprese dal CdS, il gruppo di lavoro ha selezionato un'area di azione. Per la criticità selezionata è stata considerata la causa più probabile su cui sarebbe possibile intervenire. Quindi, il gruppo ha proposto un'azione raccomandata, individuando la responsabilità e il termine temporale per il completamento delle azioni. Utilizzando la stessa scala di giudizio, è stato stimato il miglioramento conseguibile in termini di RPN. La tabella seguente riassume il progetto di miglioramento della criticità descritta nella scheda 3-b:

Progetto di miglioramento delle criticità e priorità (RPN FMEA)

FASE DEL PROCESSO	CRITICITÀ	CAUSE	STATO ATTUALE				STATO FUTURO						
			G	F	R	RPN	AZIONI RACCOMANDATE	RESPONSABILE	DEADLINE	G	F	R	RPN
Tirocinio	Possibile difformità tra obiettivi formativi iniziali e competenze raggiunte	Assenza di verifiche in itinere	5	8	4	160	Questionario intermedio da somministrare a tirocinante e azienda	Responsabile del Servizio Supporto Qualità e Didattica	31/07/2017	4	6	3	72

Come evidenziato dalla tabella, a fronte delle criticità individuate, il progetto prevede un'azione correttiva:

OBIETTIVO n. 1: Monitoraggio periodico dei tirocini esterni.

Azioni da intraprendere: somministrazione periodica di questionari al tirocinante e all'azienda per ottenere un monitoraggio del tirocinio. Tale azione ha lo scopo di migliorare il processo di formazione dello studente.

Modalità, risorse, scadenze previste, responsabilità: Contatto con i soggetti ospitanti e con il tutor aziendale – risorse: personale interno – scadenza: 31/07/2017 – responsabilità: Responsabile del Servizio Supporto Qualità e Didattica.