Denominazione del Corso di Studio: Economia dei servizi
Classe: L-18: scienze dell'economia e della gestione aziendale
Sede: Università degli studi del Sannio – Facoltà di Scienze Economiche e Aziendali- Via delle puglie, 82 BENEVENTO

Gruppo di Riesame (nominato con Decreto del Preside n. 49 del 18.02.2013):
Prof. **Pierpaolo Forte** (Referente CdS, Presidente del Corso di laurea) – Responsabile del Riesame
Dr.ssa **Olimpia Meglio** (Docente del CdS e Responsabile QA CdS)
Dr. **Mario Cerbone** (Docente del Cds)
Sig.ra **Carmen Capone** (Manager didattico con funzione di coordinamento)
Dr.ssa **Ilaria Saracco** (Tecnico Amministrativo con funzione di coordinamento)
Sig.ra **Elisa Inzeo** (Studente)

Sono stati consultati inoltre: il Preside della Facoltà di Scienze economiche ed aziendali, Prof. Massimo Squillante; il garante degli studenti: Prof. Ennio De Simone; la responsabile di facoltà dell'orientamento in entrata: prof. Antonella Malinconico; le responsabili di facoltà delle attività di tirocinio: prof.sse Mirella Migliaccio e Vittoria Ferrandino, i presidente dei corsi di laurea triennale e magistrali in discipline economiche ed aziendali.

Prima della costituzione del Gruppo di Riesame si è riunito il coordinamento dei presidenti dei Consigli di corsi di studio il 13 febbraio 2013, presieduto dal Preside della Facoltà Sea, fornendo indicazioni sulle modalità di redazione del Rapporto di Riesame.
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:

- **20 febbraio 2013:**
  - esame della disciplina ed elaborazione di un modello di riesame qualitativo; discussione dei dati da considerare e connessione con la struttura di autovalutazione della qualità già attivata
- **26 febbraio 2013:**
  - Valutazione dei dati raccolti; prima discussione dei risultati e della valutazione da sottoporre al Consiglio
- **27 febbraio 2013:**
  - Elaborazione del documento da sottoporre al Consiglio
- Presentata e discussa in Consiglio del Corso di Studio il: **5 marzo 2013**

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

OMISSIS

Il Presidente, nel rammentare che è stato emanato il D.M. n. 47 del 30 gennaio 2013 su Autovalutazione, Accreditamento iniziale e periodico delle sedi e dei corsi di studio e Valutazione periodica (detto AVA), in attuazione del d.lgs. n. 19 del 27 gennaio 2012, richiama anche la delibera del consiglio di corso di studi dello scorso 20 febbraio con la quale, per predisporre il Primo Rapporto di Riesame 2013, è stato costituito un gruppo di lavoro, indicato come "Gruppo di riesame", con il compito di elaborare la relativa scheda.
Dà poi conto del lavoro svolto dal gruppo, la cui sintesi è riportata nel documento di riesame, che viene sottoposto alla valutazione del Consiglio, il quale procede all'esame della situazione del Corso di studi in ordine all'ingresso, al percorso, all'uscita degli studenti dal cds, all'esperienza dello studente, all'accompagnamento al mondo del lavoro; ognuna di tali analisi viene sottoposta alla discussione del consiglio, che approva ciascuna di esse all'unanimità.
Le analisi così approvate vengono riportate seduta stante nel documento di riesame.
All'esito, vengono poi sottoposte alla discussione del consiglio specifiche misure correttive, per ciascuno degli ambiti esaminati, ognuna delle quali è poi sottoposta a votazione del Consiglio, che le approva all'unanimità.
Le specifiche misure correttive così approvate vengono riportate seduta stante nel documento di riesame.
Dopo ampia discussione, l'intero documento di riesame, contenente le analisi e le specifiche misure correttive approvate, è sottoposto alla votazione del consiglio, che lo approva a voti unanimi. Il documento approvato è allegato al presente verbale con il n. 1

OMISSIS

A1 - L'INGRESSO, IL PERCORSO, L'USCITA DAL CDS

a - RISULTATI DELLE AZIONI CORRETTIVE ADOTTATE IN PRECEDENZA
Il punto a della scheda A1 non è richiesto per Riesame Iniziale 2013

b - ANALISI DELLA SITUAZIONE, COMMENTO AI DATI

Scheda A1-b

L'elaborazione del primo rapporto di riesame è stata supportata dall'analisi di una molteplicità di dati, ed in particolare:

- i dati del CISIA, relativi ai risultati dei test di ingresso che consentono una comparazione temporale (a partire dal 2009, anno di adesione al consorzio) e con altre facoltà di economia aderenti al consorzio (http://www.cisiaonline.it);
- i dati elaborati da Valmon sulla rilevazione della valutazione della didattica (https://valmon.disia.unifi.it/sisvaldidat/index.php);
- le statistiche elaborate dall'amministrazione centrale dell'Università del Sannio;
- la banca dati dei tirocini messa a disposizione dalla Prof.ssa Migliaccio e dalla prof.ssa Ferrandino;
- i dati di Almalaurea (http://www.almalaurea.it/)
- risultati di un'indagine sulla soddisfazione degli studenti iscritti presso l'Università del Sannio nel 2010, in uno al bilancio sociale di ateneo, giunto alla 3° edizione (http://www.unisannio.it/amministrazione/pdf/ragioneria/Bilancio_Sociale_2010.pdf).

L'analisi incrociata di tali dati è stata integrata con i colloqui informali avuti con i soggetti consultati.

Il gruppo di riesame ritiene che l'attuale offerta formativa del CdS sia coerente con il tessuto economico e sociale locale e nazionale, e ritiene pertanto attrattivo un percorso di studi che fornisca modelli di analisi a supporto delle decisioni nelle diverse tipologie di aziende di servizi. Tiene tuttavia anche a considerare il contesto economico del territorio di riferimento principale.

Lo studente iscritto al CdS proviene prevalentemente dalla Regione Campania, e dalle province di Benevento ed Avellino, mentre la percentuale di studenti provenienti da fuori regione appare trascurabile, dato che può essere interpretato come segno del radicamento dell'Ateneo nel territorio di riferimento.

Il 60% degli studenti del corso è in possesso di un diploma di scuola superiore conseguito presso un istituto tecnico o professionale, il 40% proviene invece da un liceo. Il voto medio conseguito alla maturità dagli iscritti ai corsi dell'intero Ateneo varia dal 77,87 dei maschi all'80,52 delle femmine. Tali dati fotografano una preparazione di base non particolarmente elevata che si riflette nelle *performance* piuttosto basse registrate ai test di ingresso (riferiti a tutti i CdS della facoltà di Scienze Economiche e Aziendali), che tuttavia sono in miglioramento.

Le principali preoccupazioni su cui si concentrano le riflessioni contenute nel primo riesame riguardano la flessione delle immatricolazioni nell'ultimo anno, che, tuttavia, si inserisce in un calo generalizzato delle immatricolazioni che si è riscontrato in tutta Italia, con particolare riguardo ai corsi simili.

Le valutazioni degli studenti sulla didattica sono complessivamente soddisfacenti, sia pur con qualche isolato segnale diverso. In ogni caso, l'attività di didattica frontale appare molto apprezzata dagli studenti frequentanti, mentre le maggiori lamentele si concentrano sulle disponibilità di spazi ed attrezzature comuni per gli studenti dove possano studiare individualmente o incontrarsi per i lavori di gruppo.

Un'altra criticità riguarda la percentuale di studenti in corso, un dato che seppur non allarmante impone un'attenzione agli strumenti a supporto dell'apprendimento degli studenti iscritti al CdS, in uno alla registrazione di un certo numero di iscritti che non hanno sostenuto esami nell'a.a. in corso. Ciò è coerente con I dati di Alma Laurea, che indicano mediamente il conseguimento della laurea di primo livello presso il nostro Ateneo in 5,5 anni, sia pure con dati relativi al precedente ordinamento e aggregati per facoltà, dunque meno significativi ai fini della presente analisi

Trascurabili i trasferimenti in entrata ed in uscita, che si equivalgono.

Il gruppo ha infine desunto dal numero delle rilevazioni operate tra la popolazione

studentesca, una partecipazione alle lezioni su cui occorre puntare maggiore attenzione.

c – AZIONI CORRETTIVE PROPOSTE

Scheda A1-c
Con riguardo al dato delle immatricolazioni al CdS, si ritiene che l'attività di orientamento in entrata debba focalizzarsi sui tratti distintivi dell'offerta formativa del Corso, e dei suoi sbocchi professionali, e che dunque le sessioni di orientamento in entrata, soprattutto presso i licei, mirino a rendere più evidente il contenuto formativo del corso, ed il suo orientamento su settori coerenti con il tessuto produttivo ed economico del territorio, intensificando le relazioni con aziende ed organizzazioni produttive, pubbliche e private, che possano attestarlo.
Si propone anche una più adeguata attività di tutorato, con una sessione informativa all'inizio del primo semestre comune a tutti gli immatricolati al CdS per presentare il corpo docente e lo staff amministrativo, l'organizzazione dei corsi ed i servizi disponibili, così da facilitare il processo di socializzazione della matricola con la struttura, ed esaltare il carattere dell'organizzazione, capace di una cura personale ed attenta ai bisogni dello studente.
Il Gruppo di lavoro segnala inoltre che il Consiglio di corso di studi ha già deliberato di attivare uno specifico meccanismo per rilevare la percezione del corso tra gli studenti iscritti, e tra i principali stakeholder del territorio, oltre che, in modo più raffinato e dettagliato, la carriera degli studenti, ed il loro collocamento in uscita, dopo il conseguimento del titolo di laurea.

A2 – L'ESPERIENZA DELLO STUDENTE

a – RISULTATI DELLE AZIONI CORRETTIVE ADOTTATE IN PRECEDENZA
Il punto a della scheda A2 non è richiesto per Riesame Iniziale 2013

b - ANALISI DELLA SITUAZIONE, COMMENTO AI DATI E ALLE SEGNALAZIONI

Scheda **A2**-b

Tutti gli insegnamenti del CdS sono sottoposti ad indagine sulla soddisfazione degli studenti. I dati dei questionari sono poi elaborati dal consorzio Valmon, che rende disponibili i dati relativi al singolo docente/insegnamento e le valutazioni complessive. In sede di stesura del primo rapporto di riesame il gruppo di lavoro ha concentrato la propria attenzione proprio su queste ultime, integrandole con la testimonianza offerta dalla studentessa coinvolta, e sentendo il parere dei soggetti consultati.

L'analisi dei dati relativi alla soddisfazione degli studenti sulla qualità della didattica ci consegna un quadro fatto di luci ed alcune ombre. Le attività di didattica frontale appaiono apprezzate dagli studenti, e ancora di più quelle di tutorato che, specie nei corsi maggiormente affollati, consentono allo studente di fissare i concetti e migliorare la capacità espositiva. Tale attività rappresenta un punto di forza nell'attuale offerta didattica.

Il numero dei questionari compilati segnala tuttavia una presenza ridotta di studenti in aula durante i corsi; in considerazione del buon indice di apprezzamento dei docenti, questo può essere imputato, oltre che alla coincidenza del periodo di somministrazione dei test con sessioni di esame, a fattori abitudinari. Questo dato è stato considerato molto seriamente dal gruppo di riesame, che ha ritenuto di sensibilizzare tutto il corpo docente a ricercare e sperimentare gli strumenti idonei a motivare gli studenti a frequentare assiduamente i corsi. La maggiore assiduità nel frequentare le attività didattiche offerte dal corpo docente (didattica frontale, esercitazioni, seminari, tutorati, testimonianze e project work) potrà avere un impatto positivo sulla performance degli studenti (migliori prestazioni in sede di verifica, e maggiore rapidità nel completare il percorso di studi).

Non si segnalano disfunzioni organizzative particolari, ed il sito internet costituisce uno strumento informativo normalmente utilizzato dagli studenti. Anche la disponibilità dei docenti al di fuori degli orari di ricevimento e attraverso la posta elettronica è ritenuta buona.

Sotto il profilo della struttura, emergono le maggiori lamentele da parte degli studenti che segnalano spazi ed attrezzature carenti per studio individuale ed attività di gruppo.

c – AZIONI CORRETTIVE

Scheda A2-c

Sulla scorta dell'analisi condotta nella sezione A2-b, allo scopo di migliorare l'esperienza dello studente durante il corso degli studi, si suggeriscono le seguenti azioni correttive, che possono essere distinte in azioni a supporto della didattica; ed azioni di miglioramento del servizio agli studenti:

Per quanto riguarda le azioni a sostegno della didattica, il gruppo di riesame suggerisce di :

- Adottare strumenti di motivazione alla frequenza dei corsi, che ciascun docente, anche in considerazione della natura dell'insegnamento, riterrà più idonei, quali ad esempio lavori di gruppo, relazioni e prove intercorso, ed altre simili.
- Sensibilizzare gli studenti durante i corsi sull'importanza del questionario sulla valutazione della didattica, anche per migliorare la propria formazione personale e culturale, e la propria capacità di valutarsi.

Per quanto riguarda le azioni a sostegno dei servizi offerti agli studenti, il gruppo di riesame suggerisce di:

- Identificare nuovi spazi da adibire a sale di studio e lettura. In particolare, la

imminente disponibilità di nuovi locali potrà consentire una razionalizzazione della struttura e la possibilità di destinare spazi agli studenti, anche per laboratorio informatico.
- Potenziare il contenuto informativo del sito, anche predisponendo una sezione di FAQ sul sito per fornire una prima immediata risposta alle esigenze degli studenti.

A3 – L'ACCOMPAGNAMENTO AL MONDO DEL LAVORO

a - RISULTATI DELLE AZIONI CORRETTIVE ADOTTATE IN PRECEDENZA
Il punto a della scheda A3 non è richiesto per Riesame Iniziale 2013

b - ANALISI DELLA SITUAZIONE, COMMENTO AI DATI

Scheda A3-b

Per la valutazione degli sbocchi occupazionali dei laureati dell'università del Sannio, il gruppo di riesame ha analizzato i dati elaborati da Alma Laurea e i dati resi disponibili dalle delegate ai tirocini della Facoltà. Dopo il conseguimento della laurea triennale, quelli che decidono di proseguire con la Laurea Magistrale scelgono nel 72% dei casi il CdS che rappresenta la naturale prosecuzione del CdS triennale. I dati relativi alla prima occupazione indicano uno sfasamento temporale, talvolta marcato, fra il conseguimento del titolo triennale e la prima occupazione. Questo ultimo dato rappresenta indubbiamente una criticità, che tuttavia va valutata tenendo presente la particolare situazione di contesto rappresentata dal territorio nel quale l'Ateneo si trova, particolarmente svantaggiato sul piano della presenza di aziende ed organizzazioni produttive.
Quanto ai dati relativi ai tirocini, delineano un trend positivo nel triennio 2010-12, riguardo alle esperienze di stage prima della laurea, se si osservano le aziende e gli enti con i quali sono state sottoscritte le convenzioni, che appaiono molto variegate per settore di attività, dimensione aziendale e copertura geografica. In tale offerta sono molto numerose le aziende di servizi, per cui il gruppo di riesame ritiene che tali risultati siano incoraggianti per il futuro.
Tuttavia, gli stage propriamente aziendali risultano ancora poco numerosi, in confronto al numero degli studenti che frequentano corsi sostitutivi di tirocinio, che arricchiscono l'offerta formativa con seminari e testimonianze dei principali attori e testimoni locali e nazionali; diversi corsi, inoltre, fanno ricorso sistematico a forme di *vicarious learning,* quali simulazioni e discussione di casi, attività progettate e realizzate con l'obiettivo di valorizzare l'esperienza del tirocinio.

c – AZIONI CORRETTIVE PROPOSTE

Scheda A3-c

Il gruppo di riesame propone di costruire una banca dati *in-house* che raccolga i dati sugli sbocchi professionali degli studenti del CdS dopo 6 mesi e dopo 1 anno dal conseguimento della laurea. Questi dati saranno utili anche ad integrare la presentazione dell'offerta formativa del CdS durante le attività di orientamento in entrata.
Allo scopo di facilitare l'ingresso nel mondo del lavoro gli sforzi saranno focalizzati sulla ricerca di opportunità di primo impiego e sull'accompagnamento e sostegno alla ricerca dell'occupazione.
Per quanto riguarda il primo obiettivo, saranno potenziati i tirocini formativi, anche post laurea, e sottoposti a riflessione i corsi sostitutivi del tirocinio, che vanno meglio intesi anche come momento di contatto con il mondo del lavoro.
Per quanto riguarda il secondo obiettivo, si prevede di realizzare incontri periodici con

società di reclutamento di personale e responsabili delle risorse umane di aziende locali o nazionali per migliorare la capacità dei laureandi di preparare il cv, identificare le opportunità di lavoro, gestire il colloquio di lavoro.
Si propone, infine, di mettere allo studio l'intensificazione del contatto personale con le aziende pubbliche e le imprese, e la pubblicazione sul sito di una vetrina dei laureati.