



**Relazione Annuale Commissione Paritetica  
Docenti Studenti (RA-CPDS)  
Anno 2017**

**Dipartimento di Economia, Management e Diritto dell'Impresa  
Università degli Studi di Bari Aldo Moro**

Indice

COMPOSIZIONE DELLA COMMISSIONE PARITETICA	4
ATTIVITA' DELLA COMMISSIONE PARITETICA	5
ECONOMIA AZIENDALE SEDE DI BARI ( <u>L18 - EA Bari</u> )	7
ECONOMIA AZIENDALE SEDE DI BRINDISI ( <u>L18 - EA Brindisi</u> )	12
MARKETING E COMUNICAZIONE D'AZIENDA ( <u>L18 - MCA</u> )	17
CONSULENZA PROFESSIONALE PER LE AZIENDE ( <u>LM77 - CPA</u> )	21
ECONOMIA DEGLI INTERMEDIARI E DEI MERCATI FINANZIARI ( <u>LM77 - EIMF</u> )	27
ECONOMIA E MANAGEMENT ( <u>LM77 - EM</u> )	32
MARKETING ( <u>LM77 - MKT</u> )	37
PROGETTAZIONE E MANAGEMENT DEI SISTEMI TURISTICI E CULTURALI ( <u>LM49 - PMST</u> )	40

**DIPARTIMENTO DI ECONOMIA, MANAGEMENT E DIRITTO DELL'IMPRESA**  
**COMMISSIONE PARITETICA**  
**RELAZIONE ANNUALE 2017**

N.	Classe del CdS	Denominazione del Corso di Studio	Struttura didattica di riferimento
1	L18	<u>Economia Aziendale (sede di Bari)</u>	Consiglio Interclasse di Scienze Economico-Aziendali
2	L18	<u>Economia Aziendale (sede di Brindisi)</u>	Consiglio Interclasse di Scienze Economico-Aziendali
3	L18	<u>Marketing e Comunicazione d'Azienda</u>	Consiglio Interclasse di <i>Marketing</i>
4	LM77	<u>Consulenza Professionale per le Aziende</u>	Consiglio Interclasse di Scienze Economico-Aziendali
5	LM77	<u>Economia degli Intermediari e dei Mercati Finanziari</u>	Consiglio CdS di <i>Economia degli Intermediari e dei Mercati Finanziari</i>
6	LM77	<u>Economia e Management</u>	Consiglio CdS di <i>Economia e Management</i>
7	LM77	<u>Marketing</u>	Consiglio Interclasse di <i>Marketing</i>
8	LM49	<u>Progettazione e Management dei Sistemi Turistici e Culturali</u>	Consiglio CdS di <i>Progettazione e Management dei Sistemi Turistici e Culturali</i>

**Sede dei CdS:**

Dipartimento di Economia, Management e Diritto dell'Impresa – Università degli Studi Bari Aldo Moro  
Indirizzo: Largo Abbazia Santa Scolastica n. 53 – 70124 Bari  
Recapiti telefonici 080.5049078 - 080.5049334  
Indirizzo mail [direzione.demdi@pec.uniba.it](mailto:direzione.demdi@pec.uniba.it)  
Sito web <http://www.uniba.it/ricerca/dipartimenti/demdi>

**Sede del CdS decentrato:**

Indirizzo: Piazza Di Summa, 2 – 72100 Brindisi  
Recapiti telefonici Fax. 0831.510226  
Indirizzo mail [direzione.demdi@pec.uniba.it](mailto:direzione.demdi@pec.uniba.it)  
Sito web <http://www.brindisi.uniba.it/ns/index.php/economia>

## COMPOSIZIONE DELLA COMMISSIONE PARITETICA

Alla data del 31 ottobre 2017

Nome e Cognome	Ruolo	email
<b>COORDINATORE</b>		
Vittorio Dell'Atti	Direttore	<a href="mailto:vittorio.dellatti@uniba.it">vittorio.dellatti@uniba.it</a>

<b>DOCENTI</b>		
Antonella Massari	Professore Ordinario, rappresentante per il CdS in <i>Economia Aziendale</i>	<a href="mailto:antonella.massari@uniba.it">antonella.massari@uniba.it</a>
Virginia Milone	Professore Associato, rappresentante per il CdS in <i>Marketing e Comunicazione d'Azienda</i>	<a href="mailto:virginia.milone@uniba.it">virginia.milone@uniba.it</a>
Federica Miglietta	Professore Associato, rappresentante per il CdS in <i>Economia degli Intermediari e dei Mercati Finanziari</i>	<a href="mailto:federica.miglietta@uniba.it">federica.miglietta@uniba.it</a>
Giuseppina Pellegrino	Professore Associato, rappresentante per il CdS in <i>Marketing</i>	<a href="mailto:giuseppina.pellegrino@uniba.it">giuseppina.pellegrino@uniba.it</a>
Gaetano R. Filograno	Professore Associato, rappresentante per il CdS in <i>Economia Aziendale sede di Brindisi</i>	<a href="mailto:gaetanoroberto.filograno@uniba.it">gaetanoroberto.filograno@uniba.it</a>
Fabrizio F. Baldassarre	Ricercatore universitario, rappresentante per il CdS in <i>Economia e Management</i>	<a href="mailto:fabrizio.baldassarre@uniba.it">fabrizio.baldassarre@uniba.it</a>
Domenico Leogrande	Professore Associato, rappresentante per il CdS in <i>Consulenza Professionale per le Aziende</i>	<a href="mailto:domenico.leogrande@uniba.it">domenico.leogrande@uniba.it</a>
Vito Roberto Santamato	Professore Associato, rappresentante per il CdS in <i>Progettazione e Management dei Sistemi Turistici e Culturali</i>	<a href="mailto:vito.santamato@uniba.it">vito.santamato@uniba.it</a>

<b>STUDENTI</b>		
Emanuela Contessa	Rappresentante nel Consiglio di Dipartimento per il CdS in <i>Economia e Management</i>	<a href="mailto:e.contessa@studenti.uniba.it">e.contessa@studenti.uniba.it</a>
Sharon Scalera	Rappresentante per il CdS in <i>Marketing e Comunicazione d'Azienda</i>	<a href="mailto:s.scalera3@studenti.uniba.it">s.scalera3@studenti.uniba.it</a>
Vito Cisternino	Rappresentante per il CdS in <i>Economia Aziendale</i>	<a href="mailto:v.cisternino6@studenti.uniba.it">v.cisternino6@studenti.uniba.it</a>
Eleonora Giuliani	Rappresentante per il CdS in <i>Progettazione e Management dei Sistemi Turistici e Culturali</i>	<a href="mailto:eleonora.giuliani91@gmail.com">eleonora.giuliani91@gmail.com</a>
Mattia Marsella	Rappresentante per il CdS in <i>Economia Aziendale sede di Brindisi</i>	<a href="mailto:m.marsella2@studenti.uniba.it">m.marsella2@studenti.uniba.it</a>
Valeria Somma	Rappresentante per il CdS in <i>Marketing</i>	<a href="mailto:v.somma2@studenti.uniba.it">v.somma2@studenti.uniba.it</a>
Arcangelo Vitelli	Rappresentante per il CdS in <i>Consulenza Professione per le Aziende</i>	<a href="mailto:a.vitelli3@studenti.uniba.it">a.vitelli3@studenti.uniba.it</a>
Ivan De Pinto	Rappresentante per il CdS in <i>Economia degli Intermediari e dei Mercati Finanziari</i>	<a href="mailto:i.depinto5@studenti.uniba.it">i.depinto5@studenti.uniba.it</a>

## ATTIVITA' DELLA COMMISSIONE PARITETICA

La Commissione Paritetica del Dipartimento di Economia, Management e Diritto dell'Impresa ha consultato ed analizzato, per la stesura della Relazione Annuale, la seguente documentazione:

- SUA-CdS dei singoli corsi afferenti alla struttura didattica;
- Scheda di monitoraggio annuale dei CdS;
- Schede Opinioni degli studenti;
- Risultati questionari Almalaurea compilati dai laureati;
- Documentazione relativa all'organizzazione didattica dei singoli corsi;
- Documentazione per l'Assicurazione della Qualità di Ateneo;
- Documento Politiche Integrate del Dipartimento;
- Verbali e documentazione riunioni precedenti;
- Relazione Annuale della CP 2016;
- Rapporto di Riesame annuale 2016;
- Rapporto di Riesame Ciclico 2015.

Altre informazioni utili sono state ricavate consultando i seguenti siti web:

<http://www.uniba.it/ateneo/presidio-qualita/ava/sua-cds-2016/schede/le-sua-2016-17> per accesso e consultazione della SUA-CdS;

<http://www.university.it/index.php/cercacorsi/universita> per la consultazione delle parti pubbliche della SUA-CdS;

[http://reportanvur.ict.uniba.it:443/birt/run?\\_report=Anvur\\_Qd.rptdesign](http://reportanvur.ict.uniba.it:443/birt/run?_report=Anvur_Qd.rptdesign) per le schede opinione degli studenti;

<http://www.uniba.it/ateneo/presidio-qualita> per la documentazione e le statistiche relative ai singoli CdS;

<http://www.almalaurea.it/universita/profilo> per le statistiche dei laureati;

<http://www.uniba.it/ricerca/dipartimenti/> (pagina web del dipartimento) per l'organizzazione didattica dei singoli CdS e per l'accesso ai programmi di studio;

<http://www.uniba.it/ateneo/presidio-qualita> per eventuale ulteriore documentazione ritenuta utile.

La documentazione è stata analizzata e discussa in diversi incontri:

### Calendario delle riunioni:

**lunedì 13 febbraio 2017 alle ore 11,00** Argomenti discussi (verbale n. 1)

Comunicazioni;

1. Proposta modifiche Ordinamenti didattici dei Corsi di Studio per l'a.a. 2017/2018;
2. Revisione Regolamenti didattici dei Corsi di Studio per l'a.a. 2017/2018.

**martedì 14 marzo 2017 alle ore 12,30** Argomenti discussi (verbale n. 2)

Comunicazioni;

1. Parere Offerta formativa a.a. 2017/2018;
2. Parere copertura insegnamenti a.a. 2017/2018;
3. Parere Regolamenti didattici dei Corsi di Studio a.a. 2017/2018.

**martedì 17 ottobre 2017 alle ore 12,00** Argomenti discussi (verbale n. 3)

Comunicazioni;

1. Indicatori di valutazione periodica di sede e di corso del D.M. 987 del 12.12.2016 – Gruppo A del Dipartimento;
2. Relazione Annuale 2017 della Commissione Paritetica: avvio lavori;
3. Offerta formativa a.a. 2018/2019;
4. Attività di tutorato didattico;
5. Prove di verifica delle conoscenze a.a. 2017/2018;
6. Eventuali sopravvenute urgenti.

**martedì 5 dicembre 2017 alle ore 12,00** Argomenti discussi (verbale n. 4)

Comunicazioni;

1. Prosecuzione lavori per la redazione della Relazione Annuale 2017 della Commissione Paritetica;
2. Eventuali sopravvenute urgenti.

**lunedì 11 dicembre 2017 alle ore 10,00** Argomenti discussi (verbale n. 5)

Comunicazioni;

1. Redazione e approvazione della Relazione Annuale 2017 della Commissione Paritetica;
2. Parere ai sensi dell'art. 12, comma 3 del D.M. n. 270/2014, coerenza tra i CFU assegnati alle attività formative e gli specifici obiettivi formativi programmati;
3. Eventuali sopravvenute urgenti.

## ECONOMIA AZIENDALE SEDE DI BARI (L18 - EA Bari)

QUADRO A (L18 - EA Bari) - *Analisi e proposte su gestione e utilizzo dei questionari relativi alla soddisfazione degli studenti.*

Il Corso di Studio in **ECONOMIA AZIENDALE (sede di Bari)**, attraverso varie riunioni del Consiglio Interclasse in Scienze Economico Aziendali e del Gruppo di Qualità, ha monitorato ed esaminato i dati relativi all'opinione degli studenti rinvenuti dai questionari, che devono essere obbligatoriamente compilati all'atto dell'iscrizione all'esame, confrontandosi con i docenti e i rappresentanti degli studenti, in un dialogo costruttivo sugli aspetti organizzativi della didattica e sul percorso formativo del CdS.

La Commissione sottolinea l'importanza di tale dialogo, che consente a docenti, studenti e personale di supporto di rendere note agevolmente, talora anche in modo informale, le proprie osservazioni e proposte di miglioramento ed al CdS di dar seguito alle stesse, dopo averne valutato la plausibilità e fattibilità. L'interazione continua tra i diversi soggetti preposti ad assicurare la qualità della didattica consente infatti di riconoscere gli aspetti critici ed i margini di miglioramento della propria organizzazione.

Inoltre, sulla base della discussione svoltasi nelle riunioni del Consiglio Interclasse e del Gruppo di Qualità e delle segnalazioni dei Rappresentanti degli studenti, il Coordinatore ha tenuto incontri con i docenti le cui schede di valutazione, mostrate direttamente o inviate loro a mezzo mail, evidenziavano gradi di apprezzamento più bassi rispetto alla media, al fine di porre in essere azioni correttive. In particolare risulta necessario potenziare l'interesse verso le discipline da loro impartite, in pochi casi migliorare la chiarezza dell'esposizione o tenere in maggiore considerazione le conoscenze iniziali per adattare gli argomenti oggetto degli insegnamenti. Il Coordinatore ha poi informato il Consiglio sull'esito di tali incontri e sulle iniziative assunte.

Complessivamente, dai dati che emergono dagli ultimi questionari disponibili relativi all'opinione degli studenti, compilati nell'a.a. 2016/2017, risulta un livello medio di soddisfazione generale del corso di laurea pari a 84,45% ed in particolare una valutazione positiva sull'organizzazione della didattica.

Nel dettaglio, gli studenti ritengono proporzionato il carico di studio rispetto ai crediti assegnati agli insegnamenti (circa 80%) e adeguato il materiale didattico per lo studio della materia (82%). Anche le modalità di esame appaiono definite in modo chiaro (83,5%). Più dell'80% degli studenti esprime un giudizio ampiamente positivo sulle attività didattiche svolte dai docenti. Gli aspetti più apprezzati sono la chiarezza espositiva (87%), il rispetto del calendario delle lezioni (85%) e la reperibilità dei docenti per chiarimenti e spiegazioni (84%). La coerenza tra quanto trattato a lezione e quanto comunicato sul sito *web* è elevata e riscontra una valutazione positiva (90%). Le attività didattiche integrative per un maggiore e più proficuo apprendimento della disciplina sono giudicate utili (83%) e risulta che circa il 90% ha dichiarato il proprio interesse agli argomenti trattati nell'insegnamento.

Il Corso di Studio in Economia Aziendale (sede di Bari), attraverso l'attività del Gruppo di Qualità, al fine di migliorare la soddisfazione degli studenti, ha provveduto a rendere il sito *web* più facilmente fruibile adeguandolo alle richieste in merito ad un accesso diretto all'offerta formativa e ai programmi dei singoli insegnamenti. Ha altresì sollecitato i docenti titolari di insegnamenti all'aggiornamento delle pagine *web* con tutte le indicazioni inerenti l'orario di ricevimento, e i dati utili a favorire un dialogo più efficace e diretto con gli studenti.

Tutti i docenti del Corso di Studio sono stati informati attraverso le riunioni del Consiglio Interclasse sia delle iniziative assunte che delle eventuali proposte migliorative poste in essere su segnalazione degli studenti. Nelle riunioni del Gruppo di Qualità, sono stati individuati per ciascun anno di corso i docenti *tutor* con il compito di far fronte ad eventuali criticità attinenti al percorso formativo di apprendimento degli studenti anche al fine di migliorare la loro soddisfazione.

### PROPOSTE

Nonostante il quadro sostanzialmente positivo, in un'ottica di miglioramento, la Commissione evidenzia, con riferimento ai questionari di rilevazione dell'opinione degli studenti, la necessità di continuare a promuovere, con il contributo dei Rappresentanti degli studenti, azioni finalizzate a conseguire una sempre maggiore percezione e consapevolezza, da parte della componente studentesca, della rilevanza di tale strumento di valutazione; in particolare, ribadendo sul piano comunicativo l'anonimato assicurato dal sistema di rilevazione dei dati. I docenti *tutor* svolgeranno un ruolo importante in tali attività. Ciò favorirà una migliore comprensione delle criticità che determinano i ritardi nell'acquisizione dei CFU.

Il Corso di Studio triennale in **ECONOMIA AZIENDALE (sede di Bari)** ha l'obiettivo di fornire le conoscenze necessarie in materia di strutture e di dinamiche della realtà aziendale nei suoi differenti aspetti: economici, aziendali, giuridici e quantitativi. Le attività didattiche si svolgono attraverso le varie tipologie normalmente previste: lezioni, attività integrative, esercitazioni, tutorati e laboratori. In particolare 2 CFU sono dedicati ai tirocini e 2 CFU sono riservati a seminari e laboratori manageriali, quali luogo di confronto con il mondo professionale ed industriale e momento di acquisizione di esperienze pratiche e professionali. Complessivamente esse sono considerate adeguate e apprezzate da circa l'82% degli studenti in relazione al raggiungimento degli obiettivi di apprendimento desiderato.

Anche il materiale didattico disponibile appare coerente con gli obiettivi formativi e con il carico di studio espresso in termini di CFU ed è giudicato positivamente dall'84,4% degli studenti.

Con riferimento alla situazione della copertura degli insegnamenti, l'analisi effettuata evidenzia che la maggior parte degli insegnamenti sono affidati a docenti di ruolo (professori ordinari, associati e ricercatori), a garanzia della necessaria presenza e continuità didattica indispensabile alla formazione del laureato in Economia Aziendale. Il corpo docente afferente al Corso di Studio in Economia Aziendale (sede di Bari), a parere della Commissione, risulta possedere generalmente un elevato grado di qualificazione relativa all'insegnamento affidato. Inoltre, dall'analisi del Manifesto degli Studi e delle schede relative ai singoli insegnamenti, la Commissione ritiene che le metodologie di trasmissione delle conoscenze dei singoli insegnamenti risultano adeguate per il raggiungimento degli obiettivi e del livello di apprendimento previsti.

La Commissione, anche tenuto conto delle osservazioni degli studenti, evidenzia come aule e attrezzature didattiche richiedano un rinnovamento.

Ciò premesso, si rileva che il CdS attraverso le attività del Gruppo di Qualità ha reso agevole agli studenti la presentazione di proprie osservazioni e proposte di miglioramento (es. quelle inerenti il sito *web*) e il CdS si è mostrato attivo nel recepirle. Inoltre si evidenzia un discreto grado di apprendimento delle funzioni e delle competenze attese.

Il CdS ha incrementato, anche in questo caso recependo proposte migliorative formulate dagli studenti, l'attività di promozione, peraltro già attiva da anni, del programma Erasmus+ organizzando in data 23 marzo, 27 ottobre e 6 dicembre 2017 presso il Dipartimento di Economia, Management e Diritto dell'Impresa la presentazione del programma Erasmus+ con la partecipazione dei responsabili di accordo, dei coordinatori dei Corsi di Studio, dei docenti di lingua straniera, dei lettori, delle associazioni studentesche interessate e degli studenti outgoing e incoming che hanno dato una testimonianza della loro esperienza. Si segnala inoltre la partecipazione di alcuni studenti, attraverso il programma Erasmus+, a seminari o tirocini organizzati all'estero per i quali sono stati riconosciuti i CFU per l'attività di Laboratori e Seminari Manageriali.

Al fine di migliorare l'efficacia dei risultati di apprendimento si è confermata anche nel 2017 l'organizzazione presso il Dipartimento di Economia, Management e Diritto dell'Impresa di una serie di seminari tenuti da manager e rappresentanti di aziende, per i quali si è riscontrato, anche in base ai pareri degli studenti presenti in commissione, un forte apprezzamento, come confermato dai frequenti dialoghi con gli studenti.

Si segnalano in particolare i seguenti convegni:

- Seminario: 7 marzo 2017 ore 15,30 Workshop "Agroalimentare Biologico" – Aula Magna Plesso Economia Università degli Studi di Bari Aldo Moro;
- Seminario: 22 marzo 2017 ore 16,00 "Albania e Kosovo opportunità per Imprese, Lavoro, Sviluppo" – Aula Magna Aldo Cossu Università degli Studi di Bari Aldo Moro;
- Tavola Rotonda: 12 giugno 2017 ore 9.00 "La riforma Orlando approssimative innovazioni legislative e cautele processuali" presso Salone degli Affreschi Ateneo Università degli Studi di Bari Aldo Moro;
- Tavola Rotonda: 24 novembre 2017 ore 9.00 prima sessione - ore 15.00 seconda sessione "Le innovazioni Digitali: nuovi strumenti processuali, etiche e globalizzazione" presso Aula Magna Aldo Cossu Università degli Studi di Bari Aldo Moro.

Si segnala altresì la convenzione tra *ordini locali Dottori Commercialisti (DC), Esperti Contabili (EC)* e



Università degli Studi di Bari Aldo Moro in base alla convenzione quadro stipulata dal Consiglio Nazionale DC e EC e il MIUR e la imminente cooperazione con *Confindustria – Giovani Imprenditori Bari-BAT* al fine di potenziare le attività nell'ambito della didattica (seminari manageriali), dei tirocini formativi e di orientamento, con la finalità dell'acquisizione di conoscenze e di competenze il più possibile adeguate alle richieste del mercato del lavoro.

La nota meno positiva riguarda la percentuale di studenti iscritti entro la durata normale del CdS che abbiano acquisito almeno 40 CFU nell'a.s.; essa risulta pari al 48,3%, quindi inferiore alla media nazionale (53,5%) ma migliore rispetto alla media di Ateneo.

#### PROPOSTE

Al fine di migliorare i risultati di apprendimento attesi, la Commissione paritetica, recependo anche le osservazioni espresse dagli studenti, formula le seguenti proposte:

- affidare ai docenti tutor, sempre in cooperazione con le rappresentanze degli studenti, un ruolo crescente nel dialogo con gli studenti per consentire il superamento delle lacune formative emerse nelle conoscenze iniziali ed orientare lo studente verso le attività di tutorato svolte dai docenti delle specifiche discipline;
- avviare un piano di rinnovamento di aule e attrezzature didattiche, da utilizzare in particolare per esercitazioni e laboratori didattici, se e per quanto le risorse finanziarie di Ateneo lo consentiranno;
- organizzare seminari pratici sul c.d. public speaking nell'ambito delle Attività seminariali e di laboratorio con lo scopo di sviluppare nel laureato in Economia Aziendale la capacità di comunicare utilizzando opportunamente la terminologia tecnico-economica;
- rendere più fruibile e accessibile il materiale didattico potenziando l'utilizzo degli strumenti di e-learning.

**QUADRO C (L18 - EA Bari)** - *Analisi e proposte sulla validità dei metodi di accertamento delle conoscenze e abilità acquisite dagli studenti in relazione ai risultati di apprendimento attesi.*

Le informazioni riportate nella SUA-CdS della Laurea in **ECONOMIA AZIENDALE (sede di Bari)** circa le conoscenze e le abilità da acquisire e gli obiettivi formativi del corso sono chiaramente esplicitate e sono coerenti con le attività formative.

La Commissione ha provveduto a verificare le schede dei singoli insegnamenti. Emerge che esse sono strutturate secondo il format fornito dal Presidio di Qualità d'Ateneo, esponendo in dettaglio gli obiettivi di apprendimento disciplinari e trasversali, le tipologie di attività didattiche previste ai fini del raggiungimento degli stessi nonché le modalità di svolgimento degli esami di profitto. Gli obiettivi degli insegnamenti risultano coerenti con quelli indicati nella SUA-CdS. In alcuni casi il Coordinatore, supportato dal Gruppo di Qualità e dalle segnalazioni pervenute dagli studenti, è intervenuto, attraverso comunicazioni telematiche o verbali, per chiedere l'allineamento delle schede al format previsto. L'attività di monitoraggio del Gruppo di Qualità riguarda anche i contenuti delle discipline impartite. I risultati di tali azioni sono anche confermati dal buon apprezzamento degli studenti circa la corrispondenza degli obiettivi dei singoli insegnamenti e delle attività formative rispetto ai contenuti dei programmi (90,4%). In alcune schede non risultano ancora sufficientemente dettagliate le modalità ed i criteri di valutazione del livello di apprendimento previsto.

Dall'analisi sulla validità dei metodi di accertamento delle conoscenze e abilità acquisite dagli studenti in relazione ai risultati di apprendimento attesi, risulta che gli esami di profitto si svolgono secondo le modalità stabilite dal Regolamento Didattico di Ateneo e possono essere orali e/o scritte secondo quanto indicato nei rispettivi programmi d'insegnamento. Possono essere istituite prove intermedie che concorrono alla verifica finale. L'eventuale esito negativo delle prove in itinere non pregiudica l'ammissione a sostenere l'esame di profitto. Dai dati forniti dal Presidio di Qualità di Ateneo, con riferimento al 2016, risulta un voto medio per esame superato pari a 24,9/30 leggermente superiore rispetto alla media nazionale (24,3/30).

In merito alle prove intermedie e a seguito delle proposte formulate dalla Commissione paritetica nella precedente relazione, si riscontra l'apprezzamento da parte degli studenti riguardo alle prove intermedie introdotte in alcune discipline. Al contempo si rileva, però, una problematica relativa alla loro compatibilità con lo svolgimento dell'attività didattica.

## PROPOSTE

Nonostante il quadro positivo riportato e in un'ottica di miglioramento costante, la Commissione ha condiviso la necessità, manifestata all'interno del Consiglio Interclasse in Scienze Economico-Aziendali, di un miglior coordinamento delle attività didattiche all'interno del Corso di Studio, con particolare riferimento allo svolgimento delle prove di verifica intermedie e la richiesta, pervenuta dagli studenti, di porre maggiore attenzione ai livelli delle conoscenze iniziali adeguando gli argomenti trattati negli insegnamenti.

La Commissione propone altresì di promuovere una maggiore consapevolezza da parte dei docenti della necessità di esporre con maggiore chiarezza, utilizzando in maniera più efficace il Syllabus e l'attività d'aula, il livello di apprendimento richiesto nonché le modalità ed i criteri di valutazione dello stesso.

**QUADRO D (L18 - EA Bari)** - *Analisi e proposte sulla completezza e sull'efficacia del Monitoraggio annuale e del Riesame ciclico.*

La Commissione ritiene che l'interazione maggiore fra il CdS in **ECONOMIA AZIENDALE (sede di Bari)**, il Gruppo di Qualità e il Presidio di Qualità d'Ateneo abbia favorito e reso più efficaci le azioni di Monitoraggio Annuale e del Riesame ciclico esplicitate, ad esempio, nella maggiore completezza delle informazioni fruibili nel sito *web* e nella maggiore consapevolezza da parte dei docenti dei risultati dell'opinione degli studenti.

Il dialogo continuo tra le rappresentanze degli studenti e la componente docente per il tramite del Coordinatore e del Gruppo di Qualità mostra segnali incoraggianti di efficacia.

## PROPOSTE

Si ritiene di dover continuare e potenziare le attività di controllo continuo, in particolare con riferimento all'individuazione ed al monitoraggio delle ragioni che riducono l'efficacia della didattica in termini di CFU acquisiti dagli studenti e il potenziamento della partecipazione alle forme dell'attività didattica internazionale. A tal proposito si propone di avviare, in collaborazione con le Rappresentanze studentesche, attività di verifica in itinere organizzando incontri periodici per orientare meglio gli studenti durante il loro percorso universitario.

**QUADRO E (L18 - EA Bari)** - *Analisi e proposte sull'effettiva disponibilità e correttezza delle informazioni fornite nelle parti pubbliche della SUA-CdS.*

In tale contesto, per il CdS in **ECONOMIA AZIENDALE (sede di Bari)**, si è proceduto ad analizzare i seguenti aspetti e valutare:

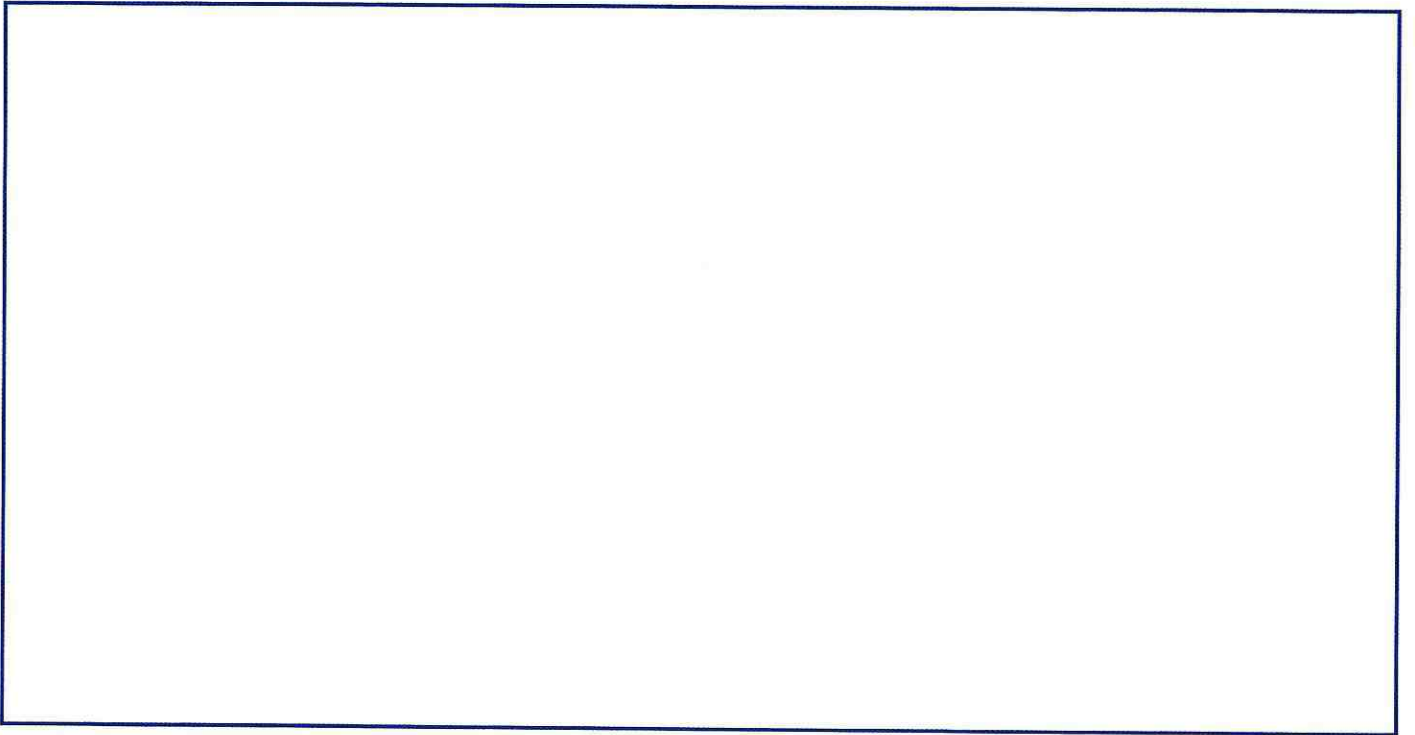
- 1) la completezza, chiarezza e puntualità delle informazioni pubbliche;
- 2) se le informazioni inserite nelle parti pubbliche sono fruibili e intelleggibili agli studenti ed all'utenza esterna;
- 3) se siano stati resi effettivamente disponibili al pubblico, mediante una pubblicazione, regolare e accessibile, informazioni aggiornate, imparziali, obiettive, quantitative e qualitative, del CdS.

La Commissione rileva che le informazioni fornite nelle parti pubbliche della SUA-CdS sono corrette e disponibili. La Commissione mette in evidenza che sono stati raggiunti apprezzabili miglioramenti nella correttezza e sulla fruibilità delle informazioni presenti nel sito *web*, ad esempio con le news in evidenza o nelle pagine dei docenti inclusi quelli a contratto.

## PROPOSTE

La Commissione propone la messa a disposizione sul sito di informazioni tempestive ed aggiornate sui seminari disponibili per gli studenti del Corso di Laurea, con possibilità di iscrizione che permetta una rapida procedura di attribuzione dei CFU assegnati, nonché sulle modalità di contatto dei docenti tutor. Infine si propone di invitare i docenti titolari degli insegnamenti a chiarire meglio agli studenti all'inizio dei corsi il peso delle attività pratiche (esercitazioni, laboratorio) per l'ottimizzazione del rapporto tra didattica frontale e integrativa.

QUADRO F (L18 - EA Bari) - *Ulteriori proposte di miglioramento.*



## ECONOMIA AZIENDALE SEDE DI BRINDISI (L18 - EA Brindisi)

QUADRO A (L18 - EA Brindisi) - *Analisi e proposte su gestione e utilizzo dei questionari relativi alla soddisfazione degli studenti.*

Il Corso di Studio in **Economia Aziendale (sede di Brindisi)**, attraverso varie riunioni del Consiglio Interclasse in Scienze Economico Aziendali e del Gruppo di Qualità, ha monitorato ed esaminato i dati relativi all'opinione degli studenti confrontandosi con i docenti e i rappresentanti degli studenti in un dialogo costruttivo sugli aspetti organizzativi della didattica e sul percorso formativo del CdS.

La Commissione sottolinea l'importanza di tale dialogo, che consente a docenti, studenti e personale di supporto di rendere note agevolmente, talora anche in modo informale, le proprie osservazioni e proposte di miglioramento ed al CdS di dar seguito alle stesse, dopo averne valutato la plausibilità e fattibilità. L'interazione continua tra i diversi soggetti preposti ad assicurare la qualità della didattica consente infatti di riconoscere gli aspetti critici ed i margini di miglioramento della propria organizzazione.

Inoltre, sulla base della discussione svoltasi nelle riunioni del Consiglio di Interclasse e del Gruppo di Qualità e delle segnalazioni dei rappresentanti degli studenti, il Coordinatore ha tenuto incontri con i docenti le cui schede di valutazione, mostrate direttamente o inviate loro a mezzo mail, evidenziavano gradi di apprezzamento più bassi rispetto alla media, al fine di porre in essere azioni correttive. In particolare risulta necessario potenziare l'interesse verso le discipline da loro impartite, in pochi casi migliorare la chiarezza dell'esposizione o tenere in maggiore considerazione le conoscenze iniziali per adattare gli argomenti oggetto degli insegnamenti. Il Coordinatore ha poi informato il Consiglio sull'esito di tali incontri e sulle iniziative assunte. Complessivamente dai dati che emergono dagli ultimi questionari disponibili, relativi all'opinione degli studenti compilati nell'a.a. 2016/2017, risulta un livello medio di soddisfazione generale del corso di laurea pari a 87,3% ed in particolare una valutazione positiva sull'organizzazione della didattica.

Nel dettaglio, circa l'89% ha valutato il carico di studio proporzionato ai crediti assegnati. Cresce, rispetto alla rilevazione precedente, la percentuale (oltre l'87%) di coloro che giudicano adeguato il materiale didattico per lo studio della materia e coloro (l'88,5%) che ritengono le modalità di esame definite in modo chiaro. Il giudizio per i docenti del corso di studio è stato ampiamente positivo con percentuali che si aggirano intorno al 90% di soddisfazione. Circa il 90% ha apprezzato gli stimoli e gli incoraggiamenti che i docenti hanno costantemente fatto durante le lezioni e un interesse sempre maggiore verso le discipline e il 90% ha apprezzato la chiarezza espositiva. Altri risultati importanti sono emersi in questa sezione: la coerenza tra quanto trattato a lezione e quanto comunicato sul sito web (94,9%). Maggiormente apprezzata rispetto alla rilevazione precedente, infine, la reperibilità dei docenti per chiarimenti e spiegazioni (87%) e l'utilità delle attività didattiche integrative per un maggiore e più proficuo apprendimento della disciplina (86,7%). Il 93,8% ha dichiarato il proprio interesse agli argomenti trattati nell'insegnamento.

Il Corso di Studio in Economia Aziendale (sede di Brindisi), attraverso l'attività del Gruppo di Qualità, al fine di migliorare la soddisfazione degli studenti, ha provveduto a rendere il sito *web* più facilmente fruibile adeguandolo alle richieste in merito ad un accesso diretto all'offerta formativa e ai programmi dei singoli insegnamenti. Ha altresì sollecitato i docenti titolari di insegnamenti all'aggiornamento delle pagine *web* con tutte le indicazioni inerenti l'orario di ricevimento, e i dati utili a favorire un dialogo più efficace e diretto con gli studenti. Tutti i docenti del Corso di Studio sono stati informati attraverso le riunioni del Consiglio Interclasse sia delle iniziative assunte che delle eventuali proposte migliorative poste in essere su segnalazione degli studenti. Nelle riunioni del Gruppo di Qualità, sono stati individuati per ciascun anno di corso i docenti *tutor* con il compito di far fronte ad eventuali criticità attinenti al percorso formativo di apprendimento degli studenti anche al fine di migliorare la loro soddisfazione.

### PROPOSTE

Nonostante il quadro sostanzialmente positivo, in un'ottica di miglioramento, la Commissione evidenzia, con riferimento ai questionari di rilevazione dell'opinione degli studenti, la necessità di continuare a promuovere, con il contributo dei Rappresentanti degli studenti, azioni finalizzate a conseguire una sempre maggiore percezione e consapevolezza, da parte della componente studentesca, della rilevanza di tale strumento di valutazione; in particolare, ribadendo sul piano comunicativo l'anonimato assicurato dal sistema di rilevazione dei dati. I docenti *tutor* svolgeranno un ruolo importante in tali attività. Ciò favorirà una migliore comprensione delle criticità che determinano i ritardi nell'acquisizione dei CFU.

Il Corso di Studio triennale in **Economia Aziendale (sede di Brindisi)** ha l'obiettivo di fornire le conoscenze necessarie in materia di strutture e di dinamiche della realtà aziendale nei suoi differenti aspetti: economici, aziendali, giuridici e quantitativi. Le attività didattiche si svolgono attraverso le varie tipologie normalmente previste: lezioni, attività integrative, esercitazioni, tutorati e laboratori. In particolare 2 CFU sono dedicati ai tirocini e 2 CFU sono riservati a seminari e laboratori manageriali, quali luogo di confronto con il mondo professionale ed industriale e momento di acquisizione di esperienze pratiche. Complessivamente esse sono considerate adeguate e apprezzate dall'88% degli studenti in relazione al raggiungimento degli obiettivi di apprendimento desiderato.

Anche il materiale didattico disponibile appare coerente con gli obiettivi formativi e con il carico di studio espresso in termini di CFU ed è giudicato positivamente da circa l'88% degli studenti.

Con riferimento alla situazione della copertura degli insegnamenti, l'analisi effettuata evidenzia che buona parte degli insegnamenti è affidata a docenti di ruolo (professori ordinari, associati e ricercatori), a garanzia della necessaria presenza e continuità didattica indispensabile alla formazione del laureato in Economia Aziendale. Il corpo docente afferente al Corso di Studio in Economia Aziendale, a parere della Commissione, risulta possedere generalmente un elevato grado di qualificazione relativa all'insegnamento affidato. Inoltre, dall'analisi del Manifesto degli Studi e delle schede relative ai singoli insegnamenti, la Commissione ritiene che le metodologie di trasmissione delle conoscenze dei singoli insegnamenti risultano adeguate per il raggiungimento degli obiettivi e del livello di apprendimento previsti.

Ciò premesso, si rileva che il CdS attraverso le attività del Gruppo di Qualità ha reso agevole agli studenti la presentazione di proprie osservazioni e proposte di miglioramento (es. quelle inerenti il sito web) e il CdS si è mostrato attivo nel recepirle. Inoltre si evidenzia un discreto grado di apprendimento delle funzioni e delle competenze attese.

Il CdS ha incrementato, anche in questo caso recependo proposte migliorative formulate dagli studenti, l'attività di promozione, peraltro già attiva da anni, del programma Erasmus+ organizzando in data 23 marzo 2017 presso il Dipartimento di Economia, Management e Diritto dell'Impresa la presentazione del programma Erasmus+ con la partecipazione dei responsabili di accordo, dei coordinatori dei Corsi di Studio, dei docenti di lingua straniera, dei lettori, delle associazioni studentesche interessate e degli studenti outgoing e incoming al momento presenti che hanno dato una testimonianza della loro esperienza. Si segnala inoltre la partecipazione di alcuni studenti, attraverso il programma Erasmus+, a seminari o tirocini organizzati all'estero per i quali sono stati riconosciuti i CFU per l'attività di Laboratori e Seminari Manageriali.

Al fine di migliorare l'efficacia dei risultati di apprendimento si è confermata anche nel 2017 l'organizzazione presso il Dipartimento di Economia, Management e Diritto dell'Impresa di una serie di seminari tenuti da manager e rappresentanti di aziende, per le quali si è riscontrato, anche in base ai pareri degli studenti presenti in commissione, un forte apprezzamento, come confermato dai frequenti dialoghi con gli studenti.

Si segnalano i convegni:

- Seminario: 7 marzo 2017 ore 15,30 Workshop "Agroalimentare Biologico" – Aula Magna Plesso Economia Università degli Studi di Bari Aldo Moro;
- Seminario: 22 marzo 2017 ore 16,00 "Albania e Kosovo opportunità per Imprese, Lavoro, Sviluppo" – Aula Magna Aldo Cossu Università degli Studi di Bari Aldo Moro;
- Seminario: 6 giugno 2017 ore 15:30-18:30, Seminario su: "Leadership e decision making" Dott. Vito Carnimeo – Presidente regionale ADP; "Lavoro e motivazione" Dott. Sergio D'Angelo – Presidente AIF Puglia
- Seminario: 15 giugno 2017 ore 9:30-12:30 Seminario intitolato "il management tra mito e realtà" Dott. Francesco Saponaro.

Si segnala altresì la convenzione tra *ordini locali Dottori Commercialisti (DC), Esperti Contabili (EC)* e Università degli Studi di Bari Aldo Moro in base alla convenzione quadro stipulata dal Consiglio Nazionale DC e EC e il MIUR.

La nota meno positiva riguarda la percentuale di studenti iscritti entro la durata normale del CdS che abbiano acquisito almeno 40 CFU che nell'a.s. è pari al 44,4%, quindi inferiore alla media nazionale

(53,5%) ma in linea rispetto alla media di Ateneo.

#### PROPOSTE

Al fine di migliorare i risultati di apprendimento attesi, la Commissione paritetica, recependo anche le osservazioni espresse dagli studenti, formula le seguenti proposte:

- affidare ai docenti tutor, sempre in cooperazione con le rappresentanze degli studenti, un ruolo crescente nel dialogo con gli studenti per consentire il superamento delle lacune formative emerse nelle conoscenze iniziali ed orientare lo studente verso le attività di tutorato svolte dai docenti delle specifiche discipline;
- organizzare seminari pratici sul c.d. public speaking nell'ambito delle Attività seminariali e di laboratorio con lo scopo di sviluppare nel laureato in Economia Aziendale la capacità di comunicare utilizzando opportunamente la terminologia tecnico-economica;
- rendere più fruibile e accessibile il materiale didattico potenziando l'utilizzo degli strumenti di e-learning.

**QUADRO C (L18 - EA Brindisi)** - *Analisi e proposte sulla validità dei metodi di accertamento delle conoscenze e abilità acquisite dagli studenti in relazione ai risultati di apprendimento attesi.*

Le informazioni riportate nella SUA-CdS della Laurea in **Economia Aziendale sede di Brindisi** circa le conoscenze e le abilità da acquisire e gli obiettivi formativi del corso sono chiaramente esplicitate e sono coerenti con le attività formative.

La Commissione ha provveduto a verificare le schede dei singoli insegnamenti. Emerge che esse sono strutturate secondo il format fornito dal Presidio di Qualità d'Ateneo, esponendo in dettaglio gli obiettivi di apprendimento disciplinari e trasversali, le tipologie di attività didattiche previste ai fini del raggiungimento degli stessi nonché le modalità di svolgimento degli esami di profitto. Gli obiettivi degli insegnamenti risultano coerenti con quelli indicati nella SUA-CdS. In alcuni casi il Coordinatore è intervenuto, attraverso comunicazioni telematiche o verbali, per chiedere l'allineamento delle schede al format previsto. L'attività di monitoraggio del Gruppo di Qualità riguarda anche i contenuti delle discipline impartite. I risultati di tali azioni sono anche confermati dal buon apprezzamento degli studenti circa la corrispondenza degli obiettivi dei singoli insegnamenti e delle attività formative rispetto ai contenuti dei programmi (92,9%). In alcune schede non risultano ancora sufficientemente dettagliate le modalità ed i criteri di valutazione del livello di apprendimento previsto.

Dall'analisi sulla validità dei metodi di accertamento delle conoscenze e abilità acquisite dagli studenti in relazione ai risultati di apprendimento attesi, risulta che gli esami di profitto si svolgono secondo le modalità stabilite dal Regolamento Didattico di Ateneo e possono essere orali e/o scritte secondo quanto indicato nei rispettivi programmi d'insegnamento. Possono essere istituite prove intermedie che concorrono alla verifica finale. L'eventuale esito negativo delle prove in itinere non pregiudica l'ammissione a sostenere l'esame di profitto. Dai dati forniti dal Presidio della Qualità di Ateneo, con riferimento al 2016, risulta un voto medio per esame superato pari a 25,1/30 leggermente superiore rispetto alla media nazionale (24,3/30).

In merito alle prove intermedie e a seguito delle proposte formulate dalla Commissione paritetica nella precedente relazione, si riscontra l'apprezzamento da parte degli studenti riguardo alle prove intermedie introdotte in alcune discipline. Al contempo si rileva, però, una problematica relativa alla loro compatibilità con lo svolgimento dell'attività didattica.

#### PROPOSTE

Nonostante il quadro positivo riportato e in un'ottica di miglioramento costante, la Commissione ha condiviso la necessità, manifestata all'interno del Consiglio Interclasse in Scienze Economico-Aziendali, di un miglior coordinamento delle attività didattiche all'interno del corso di studio, con particolare riferimento allo svolgimento delle prove di verifica intermedie e la richiesta, pervenuta dagli studenti, di porre maggiore attenzione ai livelli delle conoscenze iniziali adeguando gli argomenti trattati negli insegnamenti e in alcuni casi la chiarezza espositiva.

La Commissione propone altresì di promuovere una maggiore consapevolezza da parte dei docenti della

necessità di esporre con maggiore chiarezza, utilizzando in maniera più efficace il Syllabus e l'attività d'aula, il livello di apprendimento richiesto nonché le modalità ed i criteri di valutazione dello stesso.

QUADRO D (L18 - EA Brindisi) - *Analisi e proposte sulla completezza e sull'efficacia del Monitoraggio annuale e del Riesame ciclico.*

La Commissione ritiene che l'interazione maggiore fra il CdS in **Economia Aziendale (sede di Brindisi)**, il Gruppo di Qualità e il Presidio di Qualità d'Ateneo abbia favorito e reso più efficaci le azioni di Monitoraggio Annuale e del Riesame ciclico esplicitate, ad esempio, nella maggiore completezza delle informazioni fruibili nel sito web e nella maggiore consapevolezza da parte dei docenti dei risultati dell'opinione degli studenti.

Il dialogo continuo tra le rappresentanze degli studenti e la componente docente per il tramite del Coordinatore e del Gruppo di Qualità mostra segnali incoraggianti di efficacia.

#### PROPOSTE

Si ritiene di dover continuare e potenziare le attività di controllo continuo, in particolare con riferimento all'individuazione ed al monitoraggio delle ragioni che riducono l'efficacia della didattica in termini di CFU acquisiti dagli studenti e il potenziamento della partecipazione alle forme dell'attività didattica internazionale. A tal proposito si propone di avviare, in collaborazione con le Rappresentanze studentesche, attività di verifica in itinere organizzando incontri periodici per orientare meglio gli studenti durante il loro percorso universitario.

QUADRO E (L18 - EA Brindisi) - *Analisi e proposte sull'effettiva disponibilità e correttezza delle informazioni fornite nelle parti pubbliche della SUA-CdS.*

In tale contesto per il CdS in **Economia Aziendale (sede di Brindisi)**, si è proceduto ad analizzare i seguenti aspetti e valutare:

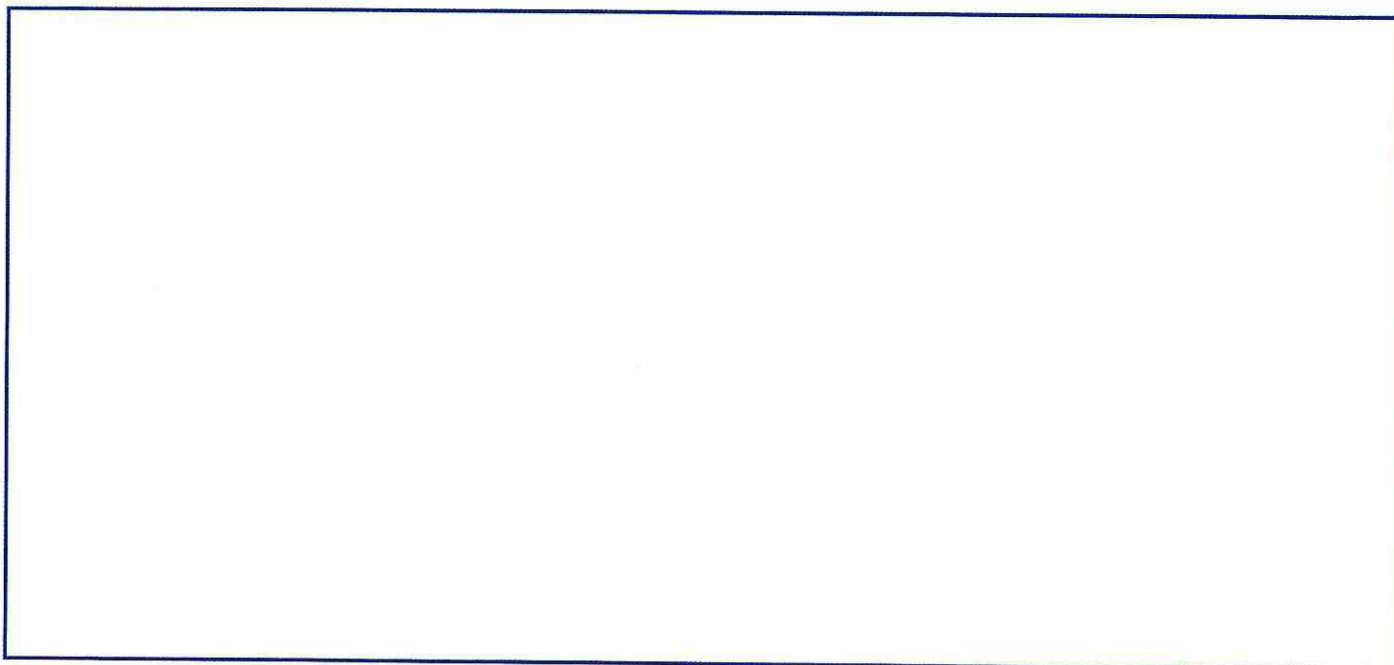
- 1) la completezza, chiarezza e puntualità delle informazioni pubbliche;
- 2) se le informazioni inserite nelle parti pubbliche sono fruibili e intelleggibili agli studenti ed all'utenza esterna;
- 3) se siano stati resi effettivamente disponibili al pubblico, mediante una pubblicazione, regolare e accessibile, informazioni aggiornate, imparziali, obiettive, quantitative e qualitative, del CdS.

La Commissione rileva che le informazioni fornite nelle parti pubbliche della SUA-CdS sono corrette e disponibili. La Commissione mette in evidenza che sono stati raggiunti apprezzabili miglioramenti nella correttezza e sulla fruibilità delle informazioni presenti nel sito web, ad esempio con le news in evidenza o nelle pagine dei docenti inclusi quelli a contratto.

#### PROPOSTE:

La Commissione propone la messa a disposizione sul sito di informazioni tempestive ed aggiornate sui seminari disponibili per gli studenti del Corso di Laurea, con possibilità di iscrizione che permetta una rapida procedura di attribuzione dei CFU assegnati, nonché sulle modalità di contatto dei docenti tutor. Infine si propone di invitare i docenti titolari degli insegnamenti a chiarire meglio agli studenti all'inizio dei corsi il peso delle attività pratiche (esercitazioni, laboratorio) per l'ottimizzazione del rapporto tra didattica frontale e integrativa.

QUADRO F (L18 - EA Brindisi) - *Ulteriori proposte di miglioramento.*





## MARKETING E COMUNICAZIONE D'AZIENDA (L18 – MCA)

QUADRO A (L18 – MCA) - *Analisi e proposte su gestione e utilizzo dei questionari relativi alla soddisfazione degli studenti.*

La rilevazione delle opinioni degli studenti del CdS in **MARKETING E COMUNICAZIONE D'AZIENDA** viene effettuata a vari livelli e costantemente durante l'anno accademico in modo da poter apportare correttivi tempestivamente nell'ottica del miglioramento continuo.

A livello di Ateneo, la rilevazione avviene con la compilazione dei questionari al momento della prenotazione all'esame. D'altra parte, però, dato che non tutti gli studenti sostengono la prova nei primi appelli, i dati relativi alla valutazione della didattica non sono disponibili in modo tempestivo e quindi in tempo per le scelte degli insegnamenti dell'anno accademico successivo. Sarebbe, pertanto, fondamentale poter ottenere tali risultati prima della programmazione didattica dell'anno accademico successivo per poterla organizzare al meglio. Sarebbe, inoltre, utile poter disporre di un questionario specifico per gli studenti non frequentanti portatori di esigenze, in parte, differenti.

I risultati della rilevazione vengono pubblicizzati sul sito *web* di Ateneo ed analizzati e discussi nel corso di consigli monotematici, nonché in riunioni del gruppo AQ e del riesame in modo da predisporre le opportune azioni migliorative.

Inoltre, il Consiglio adotta una politica open doors, stimolando gli studenti a dialogare costantemente non solo con il Coordinatore e la Segreteria del corso ma anche con i singoli docenti.

La Commissione sottolinea l'importanza di tale dialogo, che consente a docenti, studenti e personale di supporto di rendere note agevolmente, talora anche in modo informale, le proprie osservazioni e proposte di miglioramento ed al CdS di dar seguito alle stesse, dopo averne valutato la plausibilità e fattibilità. L'interazione continua tra i diversi soggetti preposti ad assicurare la qualità della didattica consente infatti di riconoscere gli aspetti critici ed i margini di miglioramento della propria organizzazione.

I dati che riguardano il livello di soddisfazione degli studenti dell'anno accademico 2016-2017, mettono in luce un miglioramento rispetto agli anni precedenti e premiano le iniziative poste in essere dal Corso di Laurea, volte a recepire le istanze degli studenti.

L'organizzazione della didattica evidenzia valori superiori alla media del Corso di Laurea (92,3% vs 85,13%) per quanto riguarda: il rispetto degli orari di svolgimento delle lezioni, delle esercitazioni e altre eventuali attività didattiche; la coerenza dell'insegnamento con quanto dichiarato nel sito web del corso di studi (91,3%); l'organizzazione delle attività didattiche integrative (82,6%).

La valutazione della didattica registra valori positivi, superiori alla media, per quanto concerne la chiarezza con cui il docente espone gli argomenti (85,9%) e la capacità di stimolare l'interesse per la disciplina (86,2%). Anche i dati sulla possibilità di reperire il docente per chiarimenti e spiegazioni sono superiori alla media e variano a seconda che gli studenti siano frequentanti (91,9%) o non frequentanti (80,3%).

I giudizi espressi sull'adeguatezza del materiale didattico (82,4%) e sulla chiarezza della modalità di svolgimento dell'esame (83,6%) evidenziano il superamento di due criticità rispetto all'anno accademico precedente. Tale miglioramento è stato possibile grazie a un costante aggiornamento del sito web, a un monitoraggio continuo da parte del gruppo AQ e all'ascolto costante degli studenti.

Di contro, gli studenti rilevano quale criticità le conoscenze preliminari possedute e necessarie alla comprensione degli argomenti del programma (75,1%).

Ulteriori punti di debolezza sono rappresentati dalle valutazioni espresse dagli studenti su quattro insegnamenti del Corso di Laurea, con valori sotto la media in riferimento alla capacità del docente di stimolare l'interesse per la disciplina, alla mancanza di chiarezza circa le modalità di esame e alla scarsa disponibilità del materiale didattico.

A tal riguardo il Consiglio ha dato mandato al Coordinatore di organizzare incontri individuali con i docenti di tali insegnamenti per individuare opportune azioni correttive.

### PROPOSTE

In un'ottica di continuo miglioramento, la Commissione auspica che il Corso di laurea intenda proseguire nella politica di open doors in modo da responsabilizzare e continuare a coinvolgere gli studenti nella costruzione di un percorso formativo di eccellenza.

In particolare, per la criticità riguardante le conoscenze preliminari sono necessari approcci differenti in base all'anno di corso; infatti, per il primo anno è allo studio l'istituzione di tutorati didattici che aiutino gli studenti a integrare le conoscenze propedeutiche necessarie all'apprendimento delle discipline di base.

Per le discipline del 2 e 3 anno, invece, il progetto di orientamento in itinere e l'armonizzazione dei programmi di cui al Quadro C, consentiranno di migliorare la performance.

Inoltre, verrà richiesto a tutti i docenti di fornire il materiale didattico di supporto prima di ogni lezione sul sito web del Dipartimento o sulla piattaforma moodle di Ateneo.

Infine, in accordo con la componente studentesca si avvierà un'attività di sensibilizzazione alla compilazione ragionata dei questionari di valutazione sottolineando l'importanza sia per i docenti sia per gli studenti.

La Commissione evidenzia, con riferimento ai questionari di rilevazione dell'opinione degli studenti, la necessità di continuare a promuovere, con il contributo dei Rappresentanti degli studenti, azioni finalizzate a conseguire una sempre maggiore percezione e consapevolezza, da parte della componente studentesca, della rilevanza di tale strumento di valutazione.

**QUADRO B (L18 – MCA) - Analisi e proposte in merito a materiali e ausili didattici, laboratori, aule, attrezzature, in relazione al raggiungimento degli obiettivi di apprendimento al livello desiderato.**

I dati sulla valutazione della didattica da parte degli studenti del CdS in **MARKETING E COMUNICAZIONE D'AZIENDA** evidenziano l'adeguatezza delle lezioni frontali, esercitazioni, tutorati rispetto agli obiettivi di apprendimento (82,6%). Le attività di tutorato, previste in particolare per gli iscritti al primo anno, consentono di seguire meglio gli studenti nel periodo più critico dal punto di vista dell'organizzazione dello studio. Dividere il programma e stare al passo con le lezioni è di fondamentale importanza per ridurre il numero dei fuori corso.

Gli studenti hanno un ruolo fondamentale per rendere possibili ulteriori miglioramenti. La politica di open doors e di continuo ascolto adottata dal Corso si esplica non solo durante i consigli del Corso di Laurea ma anche direttamente dal Coordinatore, dal personale amministrativo afferente e dai singoli docenti.

Il materiale didattico disponibile risulta coerente con gli obiettivi formativi e con il carico di studio espresso in CFU (82,4%). Il potenziamento dei laboratori e delle strutture dedicate alla didattica è sicuramente un'area su cui intervenire. Non potendo, nel breve periodo, risolvere la problematica delle infrastrutture, è stata posta in essere un'attività di monitoraggio delle presenze nelle aule in relazione alla capienza delle stesse, al fine di razionalizzare l'orario delle lezioni. In questo modo si è potuto tener conto della numerosità dei corsi, attribuendo le aule in base alle effettive necessità del singolo insegnamento.

Inoltre, laddove possibile e congruente con la disciplina, gli insegnamenti hanno previsto anche project work in accordo con aziende in modo da completare la formazione manageriale sia dal punto di vista concettuale sia applicato.

#### PROPOSTE

Per rendere più agevole l'utilizzo del materiale didattico da parte degli studenti nell'a.a. 2018-2019, è in programma l'adozione della piattaforma Moodle di Ateneo che consentirà una didattica più interattiva e una comunicazione con gli studenti puntuale e interattiva.

Inoltre, per quanto consentivo dalle risorse finanziarie di Ateneo e di Dipartimento, si propone di rafforzare l'attività di tutorato didattico del primo anno che nell'anno 2016-17 ha raggiunto l'obiettivo di incrementare il numero di studenti che hanno superato con profitto gli esami del primo anno.

Le informazioni riportate nella SUA-CDS della Laurea in **MARKETING E COMUNICAZIONE D'AZIENDA** riguardanti le conoscenze e le abilità che verranno acquisite dagli studenti del corso di laurea e le relative modalità di accertamento risultano ben esplicitate consentendo così una scelta ragionata del corso. La declinazione degli obiettivi formativi in termini di competenze e capacità che lo studente acquisirà durante il percorso sono coerenti con le attività formative programmate (didattica moderna, testimonianze aziendali, tirocini, lavori di gruppo) e risultati di apprendimento previsti, che si esplicano non solo nell'acquisire concetti teorici ma anche crescita formativa e sviluppo di attitudini utili nel mondo aziendale.

Il Gruppo AQ, soprattutto nella sua componente studentesca, monitora costantemente prima dell'inizio di ogni semestre che tali indicazioni siano riportate nei programmi di insegnamento secondo il nuovo format con i descrittori di Dublino, proposta della SUA 2016.

In alcune schede non risultano ancora sufficientemente dettagliate le modalità ed i criteri di valutazione del livello di apprendimento previsto.

Il gruppo AQ, coadiuvato dai tavoli permanenti delle varie aree scientifiche nominati nel 2016, esamina i programmi per evitare sovrapposizioni di argomenti e una continuità tra le tematiche della stessa disciplina, qualora presente in anni differenti. In caso contrario, i singoli docenti vengono invitati a riformulare un nuovo programma di insegnamento coerente con gli obiettivi formativi generali del corso di laurea.

Il risultato di tale attività di monitoraggio continuo viene evidenziato anche nella positiva valutazione degli studenti relativa alla corrispondenza degli obiettivi dei singoli insegnamenti e delle attività formative erogate rispetto ai contenuti dei programmi (91,3%), mostrando così che il format con i Descrittori di Dublino consente una maggiore chiarezza non solo sui criteri e metodi di valutazione ma anche sulle aspettative e sui risultati da raggiungere.

Dal punto di vista della performance, ossia del raggiungimento dei risultati di apprendimento del laureato, l'autonomia di giudizio, le abilità comunicative e le capacità di apprendimento vengono accertate non solo attraverso i singoli esami e la prova finale ma soprattutto attraverso la partecipazione a business game e contest di enti esterni, quali per esempio l'FCA contest o Brandstorm di L'Oreal.

D'altra parte, però, criticità vengono messe in evidenza dai dati sul tasso di abbandono al primo anno e negli anni successivi, e dal numero di laureati fuori corso, che mostrano un percorso non sempre fluido. Nel corso dell'anno ci si è focalizzati sul potenziamento dell'attività di orientamento in entrata, sviluppando un progetto pilota che ha visto team di docenti delle varie aree scientifiche interagire nelle scuole superiori ritenute interessanti dal punto di vista dell'attrattività. Tale progetto ha consentito agli studenti delle scuole superiori di familiarizzare, attraverso un caso reale (Apple, Facebook o Vespa) con concetti e metodi del corso di laurea al fine così di prendere una decisione ragionata per l'iscrizione al corso.

## PROPOSTE

Nell'ottica di un miglioramento continuo si propone di rafforzare le attività di verifica del raggiungimento degli obiettivi in termini di capacità e competenze costantemente monitorate da parte del gruppo AQ.

Nello specifico, la criticità relativa agli abbandoni e ai laureati fuori corso verrà affrontata attraverso una più forte attività di orientamento diversificata a seconda degli anni di corso. In particolare, per l'anno accademico 2017/2018 verrà avviato un progetto di tutoraggio per gli studenti che non hanno raggiunto 40 CFU nel primo anno, volto a conoscere e analizzare le difficoltà incontrate a livello individuale. I risultati di tale iniziativa consentiranno di sviluppare ulteriori attività a partire dal prossimo anno. Inoltre, tale orientamento in itinere consentirà anche di ridurre il tasso di fuori corso rendendo più fluido il percorso formativo, dovuto anche alla maggiore armonizzazione degli insegnamenti.

La Commissione propone altresì di promuovere una maggiore consapevolezza da parte dei docenti della necessità di esporre con maggiore chiarezza, utilizzando in maniera più efficace il Syllabus e l'attività d'aula, il livello di apprendimento richiesto nonché le modalità ed i criteri di valutazione dello stesso.

QUADRO D (L18 – MCA) - *Analisi e proposte sulla completezza e sull'efficacia del Monitoraggio annuale e del Riesame ciclico.*

L'attività del riesame viene svolta puntualmente dal CdS in **MARKETING E COMUNICAZIONE D'AZIENDA**, discutendo i risultati in consigli monotematici. Nel Rapporto del riesame vengono evidenziate le criticità messe in evidenza dai dati e dalle osservazioni degli studenti e le relative soluzioni.

Gli obiettivi prefissati vengono costantemente monitorati e le conseguenti azioni consentono un miglioramento del corso.

Infatti, le azioni correttive messe in atto nell'ultimo anno hanno consentito un miglioramento degli indicatori relativi alla performance degli studenti (iC01e iC16) dovuto sia all'attività di tutoraggio per gli studenti del I anno e all'introduzione di prove intermedie per le discipline di base.

D'altra parte, risultano ancora critici gli indicatori relativi al fluire del percorso formativo (iC14 e iC15), al tasso di abbandono dopo n+1 anni e all'internazionalizzazione (indicatori iC10, iC11 e iC12).

**PROPOSTE**

La Commissione propone di avviare un'attività di orientamento in itinere, volta a individuare eventuali "colli di bottiglia" nel percorso e a proporre ulteriori interventi, agendo così anche sugli indicatori relativi alla laurea entro la durata del corso (iC02 e iC17) consentendo così agli studenti di laurearsi in corso. Inoltre, sarà messo in atto un progetto di recupero degli studenti ex 509, al fine di velocizzare la loro entrata nel mondo del lavoro.

Per gli indicatori relativi all'internazionalizzazione, oltre a una attività di sensibilizzazione nei confronti degli studenti a partecipare al programma Erasmus+, una commissione del corso di laurea procederà a una migliore individuazione di Università partner con corsi di laurea in marketing e management anche analizzando e comparando i programmi delle specifiche disciplina negli Atenei Europei.

QUADRO E (L18 – MCA) - *Analisi e proposte sull'effettiva disponibilità e correttezza delle informazioni fornite nelle parti pubbliche della SUA-CdS.*

Le informazioni contenute nella SUA-CdS della Laurea in **MARKETING E COMUNICAZIONE D'AZIENDA** vengono rese disponibili nelle parti pubbliche e il gruppo AQ svolge un continuo monitoraggio dell'aggiornamento e della completezza delle informazioni sia sul sito web sia sulle singole pagine dei docenti.

**PROPOSTE**

La Commissione auspica che il corso di laurea riesca a sensibilizzare maggiormente i docenti ad aggiornare costantemente la pagina personale al fine di fornire tutte le informazioni necessarie agli studenti fino a raggiungere il 100%.

Inoltre, sono allo studio differenti modalità di contatto con gli studenti quali l'uso dei social media.

QUADRO F (L18 – MCA) - *Ulteriori proposte di miglioramento.*

Per migliorare una tempestiva e più diretta comunicazione circa il CdS in **MARKETING E COMUNICAZIONE D'AZIENDA** ma anche per migliorare la partecipazione e l'engagement si punta a sviluppare la pagina facebook del corso di laurea che riporti non solo informazioni istituzionali ma che funga da aggregatore per gli studenti.

## CONSULENZA PROFESSIONALE PER LE AZIENDE (LM77 – CPA)

QUADRO A (LM77 – CPA) - *Analisi e proposte su gestione e utilizzo dei questionari relativi alla soddisfazione degli studenti.*

Il Corso di Laurea magistrale in **CONSULENZA PROFESSIONALE PER LE AZIENDE (LM77)**, attraverso varie riunioni del Consiglio di Interclasse in Scienze Economico Aziendali e del Gruppo di Qualità, ha monitorato ed esaminato i dati relativi all'opinione degli studenti confrontandosi con i docenti e i rappresentanti degli studenti, in un dialogo costruttivo sugli aspetti organizzativi della didattica e sul percorso formativo del CdS.

La Commissione sottolinea l'importanza di tale dialogo, che consente a docenti, studenti e personale di supporto di rendere note agevolmente, talora anche in modo informale, le proprie osservazioni e proposte di miglioramento ed al CdS di dar seguito alle stesse, dopo averne valutato la plausibilità e fattibilità. L'interazione continua tra i diversi soggetti preposti ad assicurare la qualità della didattica consente, infatti, di riconoscere gli aspetti critici ed i margini di miglioramento della propria organizzazione.

Inoltre, sulla base della discussione svoltasi nelle riunioni del Consiglio di Interclasse e del Gruppo di Qualità e delle segnalazioni dei rappresentanti degli studenti, il Coordinatore ha tenuto incontri con i docenti le cui schede di valutazione, mostrate direttamente o inviate loro a mezzo mail, evidenziavano gradi di apprezzamento più bassi rispetto alla media, al fine di porre in essere azioni correttive. In particolare risulta necessario potenziare l'interesse verso le discipline da loro impartite, in pochi casi migliorare la chiarezza dell'esposizione o tenere in maggiore considerazione le conoscenze iniziali per adattare gli argomenti oggetto degli insegnamenti. Il Coordinatore ha poi informato il Consiglio sull'esito di tali incontri e sulle iniziative assunte.

Dagli ultimi questionari disponibili, relativi all'opinione degli studenti per l'a.a. 2016/2017, emerge un livello medio di soddisfazione complessiva del corso di laurea pari a 86,38%. Più in dettaglio sono apprezzati: il regolare svolgimento delle lezioni (rispetto del calendario – 93%, presenza del docente, ricevimento studenti, valutato positivamente dell'89,3% degli studenti frequentanti), l'organizzazione didattica e il buon rapporto (83,3%) tra crediti formativi e attività didattica richiesta allo studente per la preparazione degli esami. Inoltre oltre il 92,6% ritiene che l'insegnamento sia stato svolto in maniera coerente con quanto dichiarato sul sito Web del corso di studio e l'86,1 % apprezza l'utilità delle attività didattiche integrative (esercitazioni, tutorati, laboratori, etc.).

Il Corso di Studio in Consulenza Professionale per le Aziende, attraverso l'attività del Gruppo di Qualità, al fine di migliorare la soddisfazione degli studenti, ha provveduto a rendere il sito *web* più facilmente fruibile adeguandolo alle richieste in merito ad un accesso diretto all'offerta formativa e ai programmi dei singoli insegnamenti. Ha altresì sollecitato i docenti titolari all'aggiornamento delle pagine web con tutte le indicazioni inerenti l'orario di ricevimento e i dati utili a favorire un dialogo più efficace e diretto con gli studenti.

Tutti i docenti del Corso di Studio sono stati informati attraverso le riunioni del Consiglio Interclasse sia delle iniziative assunte che delle eventuali proposte migliorative poste in essere su segnalazione anche degli studenti. Nelle riunioni del Gruppo di Qualità, sono stati individuati per ciascun anno di corso i docenti tutor con il compito di far fronte ad eventuali criticità attinenti al percorso formativo di apprendimento degli studenti anche al fine di migliorare la loro soddisfazione.

Si evidenzia, anche in termini critici, l'evidenza di sviluppare ulteriormente momenti di confronto e discussione tra studenti e docenti sulla valutazione della didattica.

### PROPOSTE

Nonostante il quadro sostanzialmente positivo, in un'ottica di miglioramento, la Commissione evidenzia, con riferimento ai questionari di rilevazione dell'opinione degli studenti, la necessità di continuare a promuovere, con il contributo dei Rappresentanti degli studenti, azioni finalizzate a conseguire una sempre maggiore percezione e consapevolezza della componente studentesca della rilevanza di tale strumento di valutazione, in particolare, ribadendo sul piano comunicativo l'anonimato assicurato dal sistema di rilevazione dei dati.

Inoltre, si propone di continuare a promuovere confronti tra docenti e studenti per condividere, analizzare e superare le eventuali problematiche manifestate dagli studenti.

Il Corso di Laurea magistrale in **CONSULENZA PROFESSIONALE PER LE AZIENDE (LM77)** si propone di formare specialisti nel campo della direzione e del controllo delle imprese; specialisti nel campo delle problematiche amministrativo-contabili e finanziarie di aziende e organizzazioni no-profit, nonché fiscalisti e tributaristi. Complessivamente risulta un livello medio di soddisfazione degli studenti del corso di laurea in CPA pari a 86,38% e, in particolare, una valutazione positiva sull'organizzazione della didattica.

Il materiale didattico (84,3%) disponibile risulta corrispondente ai programmi dei corsi di insegnamento, coerente con gli obiettivi formativi e con il carico di studio espresso in CFU (83,3%).

Con riferimento alla situazione della copertura degli insegnamenti, l'analisi effettuata evidenzia che salvo una minima percentuale di insegnamenti assegnati per contratto, tutti gli altri sono affidati a docenti di ruolo (professori ordinari, associati e ricercatori), a garanzia della necessaria continuità didattica, indispensabile alla formazione del laureato magistrale in Consulenza Professionale per le Aziende. Il corpo docente afferente a questo Corso di Studio, a parere della Commissione, risulta possedere un elevato grado di qualificazione relativa all'insegnamento assegnato. Inoltre, dall'analisi del Manifesto degli Studi, la Commissione ritiene che le metodologie di trasmissione delle conoscenze relative a ciascun insegnamento risultano adeguate per il raggiungimento degli obiettivi e del livello di apprendimento previsti.

La Commissione, anche tenuto conto delle osservazioni degli studenti, infine valuta che aule e attrezzature didattiche richiedono un rinnovamento.

Ciò premesso, si rileva che il CdS attraverso le attività del Gruppo di Qualità ha reso agevole agli studenti la presentazione di proprie osservazioni e proposte di miglioramento (es. quelle inerenti il sito *web*) e il CdS si è mostrato attivo nel recepirle. Inoltre si evidenzia un elevato grado di apprendimento delle funzioni e delle competenze attese atteso che il voto medio è pari a 27,5/30.

Il CdS ha incrementato, anche in questo caso recependo proposte migliorative formulate dagli studenti, l'attività di promozione, peraltro già attiva da anni, del programma Erasmus+ organizzando in data 27 ottobre e 6 dicembre 2017 presso il Dipartimento di Economia, Management e Diritto dell'Impresa la presentazione del programma Erasmus+ con la partecipazione dei responsabili di accordo, dei coordinatori dei Corsi di Studio, dei docenti di lingua straniera, dei lettori e delle associazioni studentesche interessate inclusi studenti outgoing e incoming che hanno dato una testimonianza della loro esperienza. In particolare gli studenti della magistrale sono stati invitati a svolgere le proprie tesi di laurea presso le sedi estere. A tal proposito si segnala il recente bando Global Thesis che si aggiunge alle opportunità di attività internazionali finanziando lo svolgimento di attività di ricerca per la preparazione della tesi all'estero.

Al fine di migliorare l'efficacia dei risultati di apprendimento si è confermata anche nel 2017 l'organizzazione presso il Dipartimento di Economia, Management e Diritto dell'impresa di una serie di seminari tenuti da manager e rappresentanti di aziende, per le quali si è riscontrato, anche in base ai pareri degli studenti presenti in commissione, un forte apprezzamento, come confermato dai frequenti dialoghi con gli studenti.

Si segnalano in particolare i seguenti convegni:

- Seminario: 7 marzo 2017 ore 15,30 Workshop "Agroalimentare Biologico" – Aula Magna Plesso Economia Università degli Studi di Bari Aldo Moro;
- Seminario: 22 marzo 2017 ore 16,00 "Albania e Kosovo opportunità per Imprese, Lavoro, Sviluppo" – Aula Magna Aldo Cossu Università degli Studi di Bari Aldo Moro;
- Tavola Rotonda: 12 giugno 2017 ore 9.00 "La riforma Orlando approssimative innovazioni legislative e cautele processuali" presso Salone degli Affreschi Ateneo Università degli Studi di Bari Aldo Moro;
- Tavola Rotonda: 24 novembre 2017 ore 9.00 prima sessione - ore 15.00 seconda sessione "Le innovazioni Digitali: nuovi strumenti processuali, etiche e globalizzazione" presso Aula Magna Aldo Cossu Università degli Studi di Bari Aldo Moro.

Si segnala altresì la convenzione tra *Ordini locali Dottori Commercialisti (DC)*, *Esperti Contabili (EC)* e Università degli Studi di Bari Aldo Moro in base alla convenzione quadro stipulata dal Consiglio Nazionale DC e EC e il MIUR e la imminente cooperazione con *Confindustria – Giovani Imprenditori Bari-BAT* al

fine di potenziare le attività nell'ambito della didattica (seminari manageriali), dei tirocini formativi e di orientamento, con la finalità dell'acquisizione di conoscenze e di competenze il più possibile adeguate alle richieste del mercato del lavoro.

#### PROPOSTE:

Al fine di migliorare i risultati di apprendimento attesi, la Commissione paritetica, recependo anche le osservazioni espresse dagli studenti, formula le seguenti proposte:

- affidare ai docenti tutor, sempre in cooperazione con le rappresentanze degli studenti, un ruolo crescente nel dialogo con gli studenti per consentire il superamento delle lacune formative emerse nelle conoscenze iniziali ed orientare lo studente verso le attività di tutorato svolte dai docenti delle specifiche discipline;
- avviare un piano di rinnovamento di aule e attrezzature didattiche, da utilizzare in particolare per esercitazioni e laboratori didattici, se e per quanto le risorse finanziarie di Ateneo lo consentiranno;
- organizzare seminari pratici sul c.d. public speaking nell'ambito delle Attività seminariali e di laboratorio con lo scopo di sviluppare nel laureato in Economia Aziendale la capacità di comunicare utilizzando opportunamente la terminologia tecnico-economica;
- rendere più fruibile e accessibile il materiale didattico potenziando l'utilizzo degli strumenti di e-learning.

**QUADRO C (LM77 – CPA) - Analisi e proposte sulla validità dei metodi di accertamento delle conoscenze e abilità acquisite dagli studenti in relazione ai risultati di apprendimento attesi.**

Le informazioni riportate nella SUA-CdS della Laurea in **CONSULENZA PROFESSIONALE PER LE AZIENDE (LM77)** circa le conoscenze e le abilità da acquisire e gli obiettivi formativi del corso sono chiaramente esplicitate e sono coerenti con le attività formative.

La Commissione ha provveduto a verificare le schede dei singoli insegnamenti. Emerge che esse sono strutturate secondo il format fornito dal Presidio di Qualità d'Ateneo esponendo in dettaglio gli obiettivi di apprendimento disciplinari e trasversali, le tipologie di attività didattiche previste ai fini del raggiungimento degli stessi nonché le modalità di svolgimento degli esami di profitto. Gli obiettivi degli insegnamenti risultano coerenti con quelli indicati nella SUA-CdS. In alcuni casi il Coordinatore è intervenuto, attraverso comunicazioni telematiche o verbali, per chiedere l'allineamento delle schede al format previsto. L'attività di monitoraggio del Gruppo di Qualità riguarda anche i contenuti delle discipline impartite. I risultati di tali azioni sono anche confermati dal buon apprezzamento degli studenti circa la corrispondenza degli obiettivi dei singoli insegnamenti e delle attività formative rispetto ai contenuti dei programmi (92,6%). In alcune schede non risultano ancora sufficientemente dettagliate le modalità ed i criteri di valutazione del livello di apprendimento previsto.

Dall'analisi sulla validità dei metodi di accertamento delle conoscenze e abilità acquisite dagli studenti in relazione ai risultati di apprendimento attesi, risulta che gli esami di profitto si svolgono secondo le modalità stabilite dal Regolamento Didattico di Ateneo e possono essere orali e/o scritte secondo quanto indicato nei rispettivi programmi d'insegnamento. Possono essere istituite prove intermedie che concorrono alla verifica finale. L'eventuale esito negativo delle prove in itinere non pregiudica l'ammissione a sostenere l'esame di profitto. Dai dati forniti dal Presidio della Qualità di Ateneo che, con riferimento al 2016, riportano il voto medio per esame superato pari a 27,5/30.

In merito alle prove intermedie e a seguito delle precedenti proposte della Commissione paritetica si evidenzia un riscontro positivo da parte degli studenti circa l'introduzione di dette prove.

#### PROPOSTE

Al fine di confermare il miglioramento dell'efficacia dei risultati di apprendimento attesi in relazione alle funzioni e competenze di riferimento, la Commissione paritetica, sulla base del percorso già avviato, in un'ottica di miglioramento costante, formula di riproporzionare il carico didattico tra i due anni di insegnamento in modo da facilitare gli studenti nell'acquisizione dei 40 CFU del primo anno. La Commissione, a seguito di un confronto con gli studenti, ritiene, al fine di permettere loro di svolgere con maggiore tranquillità la stesura del lavoro di tesi e di eventuali tesi all'estero, di redistribuire il carico didattico del II anno.

Inoltre, la Commissione ritiene che sarebbe opportuno promuovere ulteriormente convegni e seminari per

potenziare l'autonomia di giudizio e le abilità comunicative degli studenti oppure attraverso esercitazioni e lavori di gruppo alla presenza di esperti e rappresentanti del mondo delle imprese e delle professioni.

E' altresì necessario incentivare l'acquisizione di CFU all'estero, divulgando le esperienze positive già acquisite dagli stessi studenti del corso di laurea.

La Commissione propone altresì di promuovere una maggiore consapevolezza da parte dei docenti della necessità di esporre con maggiore chiarezza, utilizzando in maniera più efficace il Syllabus e l'attività d'aula, il livello di apprendimento richiesto nonché le modalità ed i criteri di valutazione dello stesso.

#### QUADRO D (LM77 – CPA) - *Analisi e proposte sulla completezza e sull'efficacia del Monitoraggio annuale e del Riesame ciclico.*

La Commissione ritiene che l'interazione maggiore fra il Corso di Laurea magistrale in **CONSULENZA PROFESSIONALE PER LE AZIENDE (LM77)**, il Gruppo di Qualità e il Presidio di Qualità d'Ateneo abbia favorito e reso più efficaci le azioni di Monitoraggio Annuale e del Riesame ciclico esplicitate, ad esempio, nella maggiore completezza delle informazioni fruibili nel sito web e nella maggiore consapevolezza da parte dei docenti dei risultati dell'opinione degli studenti.

Il dialogo continuo tra le rappresentanze degli studenti e la componente docente per il tramite del Coordinatore e del Gruppo di Qualità mostra segnali incoraggianti di efficacia.

Si ritiene di dover potenziare tali attività, in particolare con riferimento all'individuazione ed al monitoraggio delle ragioni che riducono l'efficacia della didattica in termini di CFU acquisiti dagli studenti e il potenziamento della partecipazione alle forme dell'attività didattica internazionale. Inoltre, i dati disponibili, mostrano un lieve calo complessivo delle immatricolazioni, registrano il passaggio degli iscritti da 267 del 2013 a 214 del 2015.

#### PROPOSTE

Si ritiene di dover continuare e potenziare le attività di controllo continuo, in particolare con riferimento all'individuazione ed al monitoraggio delle ragioni che riducono l'efficacia della didattica in termini di CFU acquisiti dagli studenti e il potenziamento della partecipazione alle forme dell'attività didattica internazionale. A tal proposito si propone di avviare, in collaborazione con le Rappresentanze studentesche, attività di verifica in itinere organizzando incontri periodici per orientare meglio gli studenti durante il loro percorso universitario.

Al fine di migliorare i profili di internazionalizzazione delle attività, si propone di incentivare la predisposizione delle tesi di laurea in cooperazione con sedi estere e di svolgere parte dell'attività di preparazione in sedi universitarie partner estere, pensando anche all'attribuzione di un punteggio aggiuntivo alla tesi di laurea.



In tale contesto per il Corso di Laurea magistrale in **CONSULENZA PROFESSIONALE PER LE AZIENDE (LM77)** si è proceduto ad analizzare i seguenti aspetti e valutare:

- 1) la completezza, chiarezza e puntualità delle informazioni pubbliche;
- 2) se le informazioni inserite nelle parti pubbliche sono fruibili e intellegibili agli studenti ed all'utenza esterna;
- 3) se siano stati resi effettivamente disponibili al pubblico, mediante una pubblicazione, regolare e accessibile, informazioni aggiornate, imparziali, obiettive, quantitative e qualitative, del CdS.

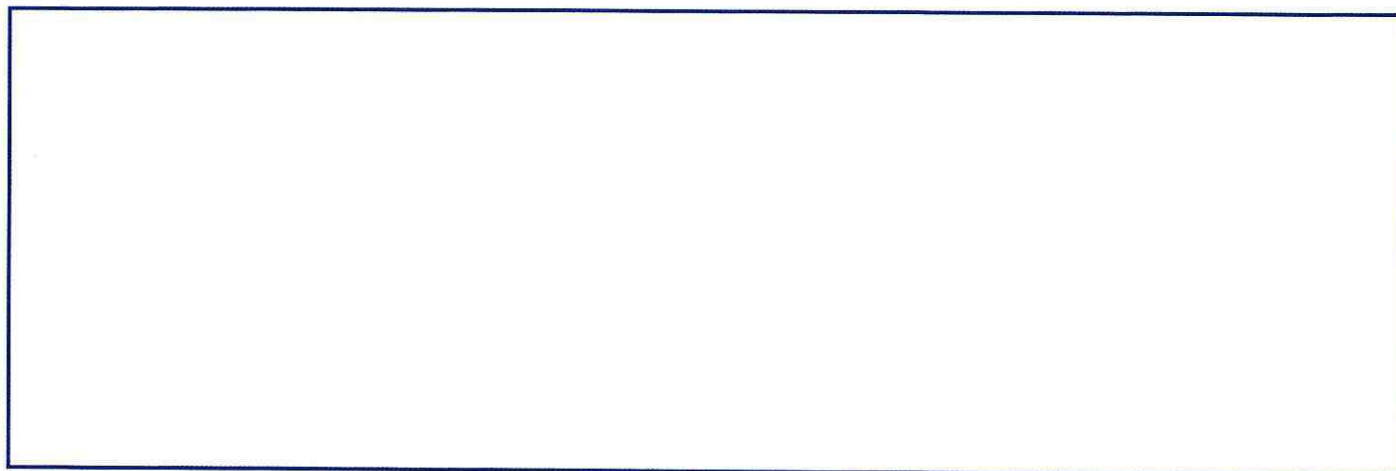
La Commissione rileva che le informazioni fornite nelle parti pubbliche della SUA-CdS sono corrette e disponibili. La Commissione mette in evidenza che sono stati raggiunti apprezzabili miglioramenti nella correttezza e sulla fruibilità delle informazioni presenti nel sito *web*, ad esempio con le news in evidenza o nelle pagine dei docenti inclusi quelli a contratto.

**PROPOSTE:**

La Commissione propone la messa a disposizione sul sito di informazioni tempestive ed aggiornate sui seminari disponibili per gli studenti del Corso di Laurea, con possibilità di iscrizione che permetta una rapida procedura di attribuzione dei CFU assegnati, nonché sulle modalità di contatto dei docenti tutor. Infine si propone di invitare i docenti titolari degli insegnamenti ad una maggiore attenzione nell'esposizione introduttiva del peso destinato alle attività pratiche (esercitazioni, laboratorio) per l'ottimizzazione del rapporto tra didattica frontale e integrativa.

Ulteriori miglioramenti possono essere apportati circa l'aggiornamento e la completezza delle informazioni soprattutto nelle singole pagine dei docenti.

QUADRO F (LM77 – CPA) - *Ulteriori proposte di miglioramento.*



## ECONOMIA DEGLI INTERMEDIARI E DEI MERCATI FINANZIARI (LM77 – EIMF)

QUADRO A (LM77 – EIMF) - *Analisi e proposte su gestione e utilizzo dei questionari relativi alla soddisfazione degli studenti.*

La procedura on line di rilevazione dell'Opinione degli Studenti sulla didattica risulta essere efficace, in quanto raccoglie le informazioni di tutti gli studenti della Laurea Magistrale in **ECONOMIA DEGLI INTERMEDIARI E DEI MERCATI FINANZIARI (LM77)** che si presentano a sostenere gli esami. Il numero dei rispondenti ai questionari relativi agli insegnamenti offerti è ampio, e copre circa il 90% del numero degli iscritti al corso di laurea per l'anno accademico 2016/2017, pari a 74.

Gli insegnamenti sottoposti a valutazione sono in numero di 16, dei quali 3 sono relativi ad attività a scelta dello studente.

I risultati delle valutazioni degli studenti, i punti di forza, così come le criticità, sono state analizzate e socializzate all'interno dei consigli di corso di laurea che si tengono regolarmente, in un dialogo costruttivo sugli aspetti organizzativi della didattica e su percorso formativo del CdS. La Commissione sottolinea l'importanza di tale dialogo, che consente a docenti, studenti e personale di supporto di rendere note agevolmente, talora anche in modo informale, le proprie osservazioni e proposte di miglioramento ed al CdS di dar seguito alle stesse, dopo averne valutato la plausibilità e fattibilità. L'interazione continua tra i diversi soggetti preposti ad assicurare la qualità della didattica consente infatti di riconoscere gli aspetti critici ed i margini di miglioramento della propria organizzazione.

Dai dati monitorati emerge un quadro positivo con un livello complessivo di soddisfazione degli studenti pari a 89,17%, superiore sia alla media del Dipartimento (86,24%) che dell'intero Ateneo (87,47%). Il miglioramento rispetto ai dati dell'a.a. 2015/16 è netto, con un aumento della soddisfazione degli studenti di quasi 6 punti percentuali, dalla percentuale di 83,48% all'89,17%.

La qualità della docenza risulta particolarmente apprezzata ed è corredata da valutazioni ampiamente positive (con un minimo del 93%) relativamente all'interesse suscitato negli studenti e nella precisione e rispetto delle date e degli orari; scendendo nei particolari segnaliamo le valutazioni relative ai quesiti n. 5 "rispetto degli orari di svolgimento lezioni e altre attività didattiche" (96,2%), n. 12 "interesse suscitato dagli argomenti trattati nell'insegnamento" (93%), e n. 9 "coerenza tra lo svolgimento dell'insegnamento e quanto dichiarato sul sito web del Dipartimento" (94,6%).

I docenti stimolano l'interesse verso la disciplina (quesito n. 6, votazione 90,3%) e sono considerati sempre reperibili per chiarimenti (seppure con una marcata differenza tra frequentanti- quesito 10 con votazione 95,1% e non frequentanti- quesito 11 con votazione 80,6). In aggiunta, ampio apprezzamento riscuote la chiarezza con la quale sono comunicate le modalità di esame (quesito n. 4, votazione 91,9%).

In media risulta essere il risultato relativo all'adeguatezza del materiale didattico, quesito n. 3 con votazione 87,8%.

Migliorabili, perché inferiori alla media risultano le attività didattiche integrative (quesito n. 8, votazione 86,5%), il carico di studio dell'insegnamento (quesito n. 2, votazione 82,6%) e le conoscenze preliminari possedute (quesito n. 1, con votazione 83,9%).

La media analizzata (89,17%), ampiamente positiva, è, tuttavia, influenzata da una marcata differenza rilevabile nelle valutazioni degli insegnamenti. A fronte, infatti, di singoli insegnamenti con un livello medio di soddisfazione superiore al 90% (e con tassi di soddisfazione del 100% su numerosi quesiti), è possibile rilevare altri insegnamenti le cui valutazioni sono inferiori ed hanno un impatto sulla media complessiva del corso. Nei Consigli di Corso di Laurea è stato chiesto a tutti i colleghi un maggiore impegno didattico, teso al conseguimento di una soddisfazione sempre maggiore da parte degli studenti.

In aggiunta ai questionari ufficiali dell'Ateneo, il Gruppo AQ ha proposto agli studenti un questionario qualitativo interno, i cui risultati sono stati socializzati all'interno del Consiglio di Corso di Laurea. I risultati dei questionari interni sono molto positivi e ricalcano quelli ufficiali dell'Ateneo.

I punti sui quali vi sono dei margini di miglioramento sono stati discussi nei consigli del Corso di Laurea. Nello specifico, gli studenti richiedono un migliore coordinamento tra i programmi dell'insegnamento e segnalano la necessità di uniformare le competenze iniziali prima dell'inizio del programma vero e proprio.

PROPOSTE

Nonostante il quadro positivo, in un'ottica di miglioramento, la Commissione ha ampiamente condiviso, all'interno del Consiglio di Corso di Laurea, la necessità di un coordinamento più efficace delle attività didattiche all'interno del Corso di Studio e la richiesta, pervenuta dagli studenti, di uniformare le competenze iniziali prima dell'inizio del programma vero e proprio.

**QUADRO B (LM77 – EIMF)** - *Analisi e proposte in merito a materiali e ausili didattici, laboratori, aule, attrezzature, in relazione al raggiungimento degli obiettivi di apprendimento al livello desiderato.*

Lo studente della Laurea Magistrale in **ECONOMIA DEGLI INTERMEDIARI E DEI MERCATI FINANZIARI (LM77)** acquisisce le competenze previste attraverso un percorso formativo che comprende lezioni frontali, esercitazioni, laboratori linguistici ed anche la partecipazione a seminari organizzati dal corso di studio e tirocini presso aziende.

In relazione alla copertura degli insegnamenti del corso di studio, è possibile evidenziare come la maggior parte degli insegnamenti siano affidati a docenti di ruolo (professori ordinari, associati e ricercatori) mentre una parte ridotta di insegnamenti sono affidati a contratto. Gli insegnamenti affidati a contratto hanno riscosso molto apprezzamento tra gli studenti.

Il corpo docente del Corso, nel suo complesso, eroga gli insegnamenti con impegno e competenza. Dall'analisi dei questionari relativi all'opinione degli studenti risulta una valutazione molto positiva sull'organizzazione delle lezioni, sulla chiarezza espositiva, sulla capacità di suscitare l'interesse degli studenti, sulla reperibilità e disponibilità dei docenti.

Il materiale didattico disponibile è giudicato adeguato ai programmi dei corsi di insegnamento, coerente con gli obiettivi formativi.

La nota meno positiva riguarda il carico di studio che, in alcuni corsi, è giudicato eccessivo rispetto ai CFU assegnati.

La Commissione rileva che il CdS, attraverso le attività del Gruppo di Qualità, ha reso agevole agli studenti la presentazione di proprie osservazioni e proposte di miglioramento e il CdS si è mostrato attivo nel recepirle.

I frequenti colloqui con gli studenti hanno altresì evidenziato che le attività seminariali organizzate e i confronti con esperti dei settori hanno trovato riscontro molto positivo.

#### PROPOSTE

Verificare la coerenza dei programmi di insegnamento con i CFU assegnati per quegli insegnamenti per i quali gli studenti hanno segnalato un carico di studio eccessivo.

Al fine della compilazione della presente Relazione, la Commissione ha verificato che vi sono, nella SUA-CdS della Laurea Magistrale in **ECONOMIA DEGLI INTERMEDIARI E DEI MERCATI FINANZIARI (LM77)** informazioni dettagliate ed aggiornate sul Corso di Laurea. In riferimento ai descrittori di Dublino, la Commissione rileva che vi è coerenza tra le attività formative e i risultati di apprendimento specifico. I primi laureati di luglio 2017 testimoniano il raggiungimento di ottimi risultati di apprendimento, confermati anche dal subitaneo inserimento all'interno di aziende e banche, anche in altre regioni italiane.

In base a quanto previsto nella SUA-CdS, gli esami di profitto possono essere orali e/o scritti e si svolgono secondo le modalità indicate nei rispettivi programmi d'insegnamento. Le verifiche, nella forma di esami scritti, orali, relazioni, esercitazioni, prevedono lo svolgimento di specifici compiti in cui lo studente dimostra la padronanza di strumenti, metodologie e autonomia critica. In alcune schede non risultano ancora sufficientemente dettagliate le modalità ed i criteri di valutazione del livello di apprendimento previsto. Per migliorare l'apprendimento e sviluppare senso critico e capacità di interfacciarsi con l'ambiente lavorativo, sono stati organizzati presso il Dipartimento di Economia, Management e Diritto dell'Impresa una serie di seminari tenuti da manager, rappresentanti di aziende e delle Autorità di Vigilanza Monetarie e Finanziarie. Nello specifico sono stati organizzati i seguenti seminari:

- 24 marzo 2017 ORE 15,00 "Scelta di un portafoglio adeguato per l'investitore" 1<sup>a</sup> parte Dott. Raffaele De Leonardis – Banca Mediolanum;
- 19 aprile 2017 ORE 15,00 "Reclutamento, Selezione e Inserimento" Dott. Antonio Santese – Banca Popolare Puglia e Basilicata;
- 9 maggio 2017 ORE 17,00 "La trasparenza dei mercati finanziari e il ruolo delle agenzie di rating" Dott. Michele Ruggiero – Pubblico Ministero-Procura di Trani;
- 24 maggio 2017 ORE 15,00 "Il sistema dei controlli interni nelle Banche: efficacia ed efficienza dei processi aziendali" Dott. Vincenzo Marvulli – Banca Popolare Puglia e Basilicata;
- 30 maggio 2017 ore 15,00 "Scelta di un portafoglio per l'investitore" 2<sup>a</sup> parte Dott. Raffaele De Leonardis – Banca Mediolanum;
- 31 maggio 2017 ORE 15,00 "La previdenza complementare" Dottori Giorgia Fabbro e Nicola Petruzzelli;
- 18 ottobre 2017 ore 15,00 Seminario su "A diary of the Euro crisis in Cyprus" Prof. Panicos Demetriades – Professor of Financial Economics University of Leicester – Dipartimento di Scienze Politiche – Il piano;
- 9 novembre 2017 ore 15,30-18,30 Aula Magna Seminario "L'istruttoria fidi in una logica di valutazione "integrata" del merito creditizio" Prof.ssa Intonti con la partecipazione dei Dott. C. Candela, T. Masciopinto (Banca Popolare Etica filiale di Bari); Dott. G. Colella e A. Gelao (GIT Bari-BAT).

I seminari hanno ottenuto un forte apprezzamento da parte degli studenti. In aggiunta, gli studenti e due docenti del Corso hanno avuto l'opportunità di svolgere una visita guidata presso le sedi della Banca d'Italia e nello specifico:

- 17 maggio 2017 Visita guidata alla Stamperia della Banca d'Italia – SEDE DI ROMA
- 17 maggio 2017 Visita guidata Banca d'Italia – SEDE DI BARI

In aggiunta sono stati attivati dei tirocini specifici con la *Banca Popolare di Puglia e Basilicata* e sono in corso di definizione delle Convenzioni di tirocinio con *Banca Popolare di Bari*, con la *Joint Italian Arab Chamber* e con la società *Auriga* (the banking e-volution).

L'accertamento delle conoscenze avviene anche tramite prove intermedie che concorrono alla verifica finale. L'eventuale esito negativo delle prove in itinere non pregiudica l'ammissione a sostenere l'esame di profitto. L'esame si svolge nelle forme stabilite dal Regolamento Didattico di Ateneo e prevede la redazione di un apposito verbale in formato elettronico salvo nel caso di docenti a contratto per i quali non sia stata prevista il rilascio di una password per accedere al sistema Esse3.

## PROPOSTE

La Commissione propone di promuovere una maggiore consapevolezza da parte dei docenti della necessità di esporre con maggiore chiarezza, utilizzando in maniera più efficace il Syllabus e l'attività d'aula, il livello di apprendimento richiesto nonché le modalità ed i criteri di valutazione dello stesso.

Poiché il Corso di Laurea Magistrale in **ECONOMIA DEGLI INTERMEDIARI E DEI MERCATI FINANZIARI (LM77)** è di nuova attivazione, non sono state compilate le schede in oggetto.

È stato tuttavia monitorato l'andamento delle proposte formulate nella precedente relazione, anche grazie all'ausilio della componente studentesca, con la quale i contatti sono frequenti.

Nella precedente Relazione (Quadro A e B) era emersa la necessità di consolidare il rapporto con le imprese, le banche e le società finanziarie per i tirocini formativi e per il placement cercando di stipulare delle convenzioni apposite e specifiche nelle aree d'azienda di maggiore interesse per gli studenti. È stata stipulata, nel frattempo, una convenzione con la Banca Popolare di Puglia e Basilicata e sono in corso di stipulazione, come riportato nel Quadro C, una serie di convenzioni con imprese e banche.

Ci si era poi proposto di incrementare il numero di seminari e di interventi da parte di professionisti ed esperti del settore, anche con la presentazione di casi di studio concreti. Il numero di seminari offerti sia dal Dipartimento che dal Corso di Laurea sono, in effetti, aumentati.

Si era poi palesata (Quadro C) la necessità di utilizzare dei nuovi videoproiettori e di dotare di strumentazione informatica i docenti di lingua. Nel corso dell'anno il dipartimento ha acquistato dei nuovi videoproiettori che si sono aggiunti a quelli già presenti. La strumentazione informatica è di competenza del Dipartimento che sta affrontando, nei limiti del budget, la problematica.

In ultimo, nei Quadri C ed F ci si era proposti un maggior coordinamento del contenuto dei programmi, attraverso incontri tra i vari docenti, per evitare potenziali sovrapposizioni ed era stata evidenziata la necessità di uniformare la qualità della docenza. Il problema è stato affrontato, anche se non ancora risolto del tutto, in riferimento alla sovrapposizione dei programmi e vi è stato un netto miglioramento nella qualità della docenza.

La Commissione rileva che le informazioni fornite nelle parti pubbliche della SUA-CdS della Laurea Magistrale in **ECONOMIA DEGLI INTERMEDIARI E DEI MERCATI FINANZIARI (LM77)** sono corrette e disponibili. La Commissione mette in evidenza che apprezzabili miglioramenti nella correttezza e sulla fruibilità delle informazioni sono stati raggiunti sulla home page del sito con le news in evidenza e con una maggiore aggiornamento delle home page dei docenti.

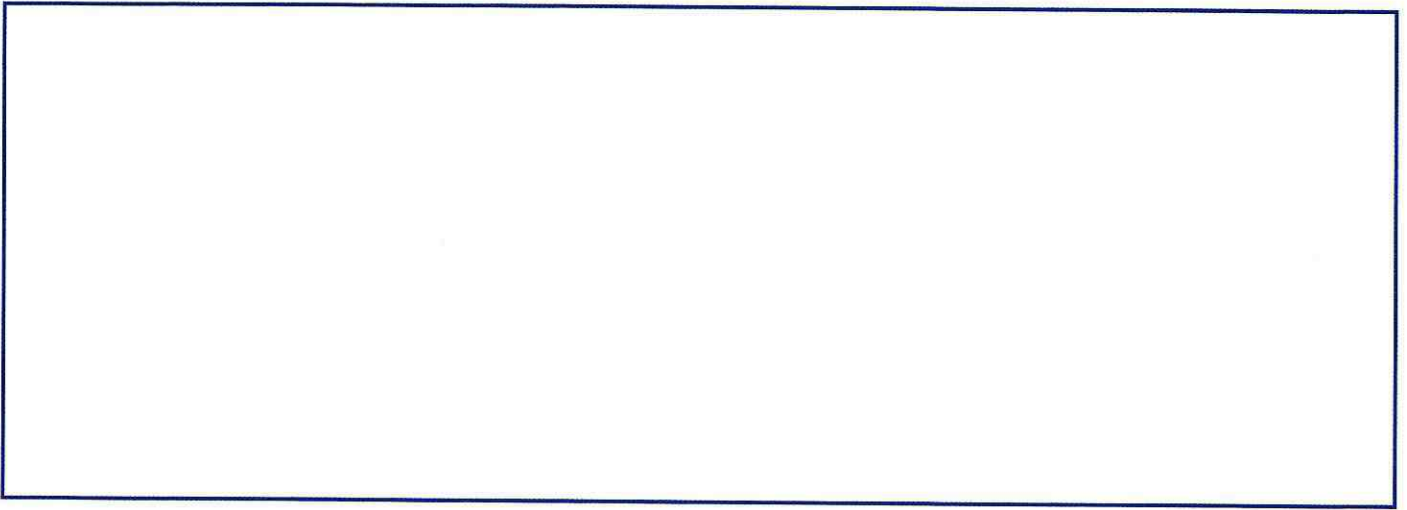
Si segnala che i docenti a contratto non hanno un ufficio dove è possibile ricevere gli studenti.

#### PROPOSTE:

La Commissione propone la messa a disposizione sul sito di informazioni tempestive ed aggiornate sui seminari disponibili per gli studenti del Corso di Laurea con una iscrizione on line ai seminari che permetta una rapida procedura di attribuzione dei CFU assegnati.

In relazione alla possibilità che i docenti a contratto svolgano le attività di ricevimento studenti, anche in funzione della ristrutturazione completa che ha interessato il Plesso di Economia e delle nuove allocazioni delle aule, la Commissione propone che ai docenti a contratto venga assegnato, in condivisione, un ufficio dove poter svolgere le attività di ricevimento studenti.

QUADRO F (LM77 – EIMF) - *Ulteriori proposte di miglioramento.*



## ECONOMIA E MANAGEMENT (LM77 – EM)

QUADRO A (LM77 – EM) - *Analisi e proposte su gestione e utilizzo dei questionari relativi alla soddisfazione degli studenti.*

La procedura on-line di rilevazione dell'Opinione degli Studenti sulla didattica sembra essere in grado di raggiungere gli obiettivi che si propone, in quanto raccoglie le informazioni degli studenti della Laurea Magistrale in **ECONOMIA E MANAGEMENT (LM77)** che si presentano a sostenere gli esami (presso UNIBA è infatti già obbligatorio compilare il questionario al momento dell'iscrizione agli esami di profitto). Il numero dei rispondenti ai questionari relativi agli insegnamenti offerti è molto ampio e copre oltre il 92% del numero degli iscritti al corso di laurea per l'anno accademico 2016/2017, pari a 219 studenti fra immatricolati e iscritti al 2° anno (in corso).

Gli insegnamenti sottoposti a valutazione sono 18, dei quali 5 sono relativi ad attività a scelta dello studente (non tutti gli esami a scelta degli studenti raggiungono il numero minimo di risposte che garantiscono l'utilizzabilità del dato). I risultati delle valutazioni degli studenti, gli aspetti positivi, così come le criticità, sono state oggetto di analisi e poste in condivisione durante le riunioni del CdS (che risulta si tengano regolarmente). Il Consiglio e il Gruppo di Qualità ha monitorato ed esaminato i dati relativi all'opinione degli studenti confrontandosi con i docenti e i rappresentanti degli studenti sugli aspetti organizzativi della didattica e sul percorso formativo del CdS. In particolare sono stati valutati attentamente tutti gli aspetti potenzialmente migliorabili. La Commissione apprezza il dialogo costruttivo che sembra essersi stabilito tra docenti, studenti e personale di supporto e che consente di rappresentare, talora anche in modo informale (contatti diretti studenti - Coordinatore di CdS in aula), le proprie osservazioni e proposte di miglioramento, e al CdS di dar seguito alle stesse, dopo averne valutato la plausibilità e fattibilità.

Inoltre, sulla base delle evidenze raccolte tramite l'indagine e delle segnalazioni degli studenti discusse nell'ambito del CdS e del Gruppo di Qualità, dalla documentazione emerge che il Coordinatore ha tenuto incontri con i docenti le cui schede di valutazione evidenziavano gradi di apprezzamento più bassi rispetto alla media, al fine di porre in essere azioni correttive che si sono concretizzate per i casi meno gravi in inviti a potenziare l'interesse verso le discipline da loro impartite, a migliorare la chiarezza dell'esposizione o a tenere in maggiore considerazione le conoscenze iniziali per adattare gli argomenti oggetto degli insegnamenti. Il Coordinatore ha poi informato il Consiglio sull'esito di tali incontri e sulle iniziative assunte. Per i casi più significativi, nel corso degli anni, non sono mancati anche interventi più marcati e, in particolare, la mancata conferma dell'insegnamento allo stesso docente.

Complessivamente dai dati che emergono dagli ultimi questionari disponibili, relativi all'opinione degli studenti compilati nell'a.a. 2016/2017, risulta un livello medio di soddisfazione generale del corso di laurea pari a 87,29% (in sensibile crescita rispetto all'a.a. precedente pari all'81,59%) ed in particolare una valutazione positiva sulla chiarezza delle modalità di svolgimento degli esami (90,3%) e di coerenza fra quanto dichiarato sulla pagina web e quanto erogato in aula (93,1%).

Nel dettaglio, gli studenti ritengono ben proporzionato il carico di studio rispetto ai crediti assegnati agli insegnamenti (circa 88%) e molto adeguato il materiale didattico per lo studio della materia (86,9%).

Più dell'80% degli studenti esprime un giudizio molto positivo sulle attività didattiche svolte dai docenti.

Gli aspetti in assoluto più apprezzati sono la chiarezza espositiva (84,4%), l'attenzione al rispetto del calendario delle lezioni (91,2%) e la reperibilità dei docenti per chiarimenti e spiegazioni (89,5%).

Le attività didattiche integrative per un maggiore e più proficuo apprendimento della disciplina sono giudicate utili (83,2%) e risulta che circa l'88% ha dichiarato il proprio interesse agli argomenti trattati nell'insegnamento.

Il CdS in Economia e Management, attraverso l'attività del Gruppo di Qualità, al fine di migliorare la soddisfazione degli studenti, ha sollecitato i docenti titolari di insegnamenti all'aggiornamento delle pagine web con tutte le indicazioni inerenti l'orario di ricevimento, il syllabus e i dati utili a favorire un dialogo più efficace e diretto con gli studenti.

Tutti i docenti del CdS sono stati informati attraverso le riunioni del Consiglio sia delle iniziative assunte sia delle eventuali proposte migliorative poste in essere su segnalazione degli studenti. Nelle riunioni del Gruppo di Qualità, sono stati individuati per ciascun anno di corso i docenti *tutor* con il compito di far fronte a eventuali criticità attinenti al percorso formativo di apprendimento degli studenti anche al fine di



migliorare la loro soddisfazione.

#### PROPOSTE:

Nonostante il quadro positivo, in un'ottica di miglioramento, la Commissione ha ampiamente condiviso, all'interno del Consiglio di Corso di Laurea, la necessità di un coordinamento più efficace delle attività didattiche all'interno del Corso di Studio e la richiesta, pervenuta dagli studenti, di uniformare le competenze iniziali prima dell'inizio del programma vero e proprio. Inoltre, la commissione sollecita una ancora maggiore condivisione degli esiti dell'indagine con gli studenti e la promozione di una consapevolezza più ampia delle potenzialità e delle caratteristiche dello strumento per gli studenti.

**QUADRO B (LM77 – EM) - Analisi e proposte in merito a materiali e ausili didattici, laboratori, aule, attrezzature, in relazione al raggiungimento degli obiettivi di apprendimento al livello desiderato.**

Il percorso di Studi della Laurea Magistrale in **ECONOMIA E MANAGEMENT (LM77)** come risulta dal Manifesto degli studi e dai Syllabus è coerente con gli obiettivi di apprendimento. In particolare, gli obiettivi formativi sono perseguiti attraverso attività didattiche d'aula che prevedono un costante confronto critico sui diversi temi, anche di carattere interdisciplinare, l'utilizzo di dati ed elementi fattuali tratti dalle realtà aziendali e dal sistema economico nel suo complesso; attività di approfondimento individuali e di gruppo (project work); attività seminariali accademiche e professionalizzanti. Dall'analisi della documentazione risulta che i risultati dell'apprendimento sono verificati tramite prove d'esame, redazioni di relazioni individuali e di gruppo.

Con riferimento alla situazione della copertura degli insegnamenti, l'analisi effettuata evidenzia che la maggior parte degli insegnamenti sono affidati a docenti di ruolo (professori ordinari, associati e ricercatori), a garanzia della necessaria presenza e continuità didattica indispensabile alla formazione del laureato magistrale ma che è anche rilevante la presenza di esperti provenienti dal mondo delle professioni ed esperti esterni all'Università. Ciò è in linea con il carattere professionalizzato del corso e la necessità, nel secondo ciclo di formazione, di trovare il giusto connubio tra formazione teorica e applicativa. Il corpo docente afferente al Corso di Studio in Economia e Management, a parere della Commissione, risulta essere in possesso di un grado di qualificazione sufficiente relativo all'insegnamento assegnato, date le modalità di affidamento degli incarichi sia per gli strutturati (esperienza didattica e verifica della valutazione positiva da parte degli studenti; bando competitivo e valutazione da parte di una commissione di esperti del settore per gli esterni). Inoltre, dall'analisi del Manifesto degli Studi e delle schede relative ai singoli insegnamenti, la Commissione ritiene che le metodologie di trasmissione delle conoscenze dei singoli insegnamenti del corso di E&M siano adeguate per il raggiungimento degli obiettivi di apprendimento previsti e comunque piuttosto in linea con le aspettative degli studenti.

Non sono ancora sufficientemente dettagliate le modalità di valutazione del livello di apprendimento previsto.

Infine, come già evidenziato nel quadro A dall'ultima indagine sull'opinione degli studenti, emerge un livello medio di soddisfazione complessiva del corso di laurea pari a 87,29% ed in particolare l'adeguatezza del materiale didattico e la congruità del carico di studio espresso in termini di CFU mostrano un miglioramento significativo, come pure la definizione delle modalità di esame e la capacità di stimolare l'interesse degli studenti. L'investimento in attività di tutoraggio e le attività didattiche integrative organizzate dai docenti dei corsi e dal Dipartimento (seminari e confronti con esperti esterni provenienti dal mondo delle professioni), anche su sollecitazione del Coordinatore del CdS, ha portato a un netto miglioramento anche di questo elemento di valutazione che ha avuto un punteggio migliore di più di 7 punti percentuali rispetto all'anno accademico 2014-2015. In generale si può osservare che il CdS, attraverso azioni dirette e attività del Gruppo di Qualità, ha reso agevole agli studenti la presentazione di proprie osservazioni o proposte di miglioramento e si è mostrato attivo nel recepirle.

Particolare peso si ritiene abbia avuto nelle valutazioni degli studenti il ciclo di seminari (confermato anche nel corso del 2017), tenuti da manager e rappresentanti di aziende. Gli studenti presenti in Commissione paritetica segnalano il forte apprezzamento verso questa iniziativa. Tra le diverse iniziative si segnala, in particolare, anche il consolidamento della collaborazione con l'Associazione Italiana Formatori (AIF) – Delegazione Puglia e con l'Associazione Italiana di Direzione del Personale (AIDP) – Puglia, con le quali sono stati organizzati seminari sulle competenze manageriali trasversali su temi come

la motivazione al lavoro, il team-work, leadership e management, le competenze chiave per il mercato del lavoro aziendale.

Rimane da migliorare il dato sulla reperibilità dei docenti che la Commissione ritiene incida significativamente anche sul raggiungimento degli obiettivi di apprendimento da parte degli studenti.

A parere della Commissione poi, nonostante il dato positivo che sembra emergere dall'Indagine in merito al punto specifico, l'attività di laboratorio deve essere supportata da una migliore infrastrutturazione e dotazione di attrezzature specifiche.

#### PROPOSTE

Al fine di migliorare i risultati di apprendimento attesi, la Commissione paritetica, recependo anche le osservazioni espresse dagli studenti, formula le seguenti proposte:

1. Potenziamento delle Attività seminariali e delle attività di laboratorio e di gruppo, allo scopo di preparare sempre meglio il laureato magistrale in EM ad affrontare il mercato del lavoro. In tale direzione si inserisce anche la prova finale che costituisce, oltre che uno strumento di verifica delle capacità di analisi e di elaborazione dello studente, un importante momento di comunicazione del lavoro svolto in un contesto certamente più allargato. La Commissione auspica che, sempre più da parte dei docenti ci sia lo stimolo agli studenti a scegliere, nelle varie aree disciplinari, temi che consentano di unire una solida ricerca teorico-bibliografica e esperienze significative sul piano empirico-pratico, anche attraverso eventuali periodi di *stage* all'interno di aziende o studi professionali, enti di ricerca, associazioni professionali e di categoria. Anche esperienze di tesi all'estero attraverso gli strumenti messi a disposizione dall'ateneo (oltre al progetto ERASMUS+ è stato di recente aperto il bando Global Thesis per finanziare lo svolgimento di attività di ricerca finalizzato alla realizzazione della tesi all'estero).
2. Per alcuni corsi si propone di dedicare le prime settimane di lezione a una più attenta verifica e consolidamento delle conoscenze di base e per tutti i corsi si propone di promuovere una riformulazione dei Syllabus per definire meglio il livello di apprendimento previsto, le modalità di valutazione del livello di apprendimento previsto e della prova finale.
3. Migliorare la comunicazione con gli studenti non frequentanti cercando di attivare giornate di incontro e tutorato per fare in modo che possa essere aumentata anche la loro consapevolezza in merito agli aspetti di cui al punto precedente.
4. Migliorare la reperibilità dei docenti, in particolar modo quella dei docenti non strutturati che, seppur rappresentano un asset formativo rilevante per il corso di Laurea Magistrale, devono rendere compatibile la loro attività con le esigenze degli studenti e del CdS.
5. Migliorare la capacità dei laboratori e le attrezzature disponibili.

**QUADRO C (LM77 – EM) - Analisi e proposte sulla validità dei metodi di accertamento delle conoscenze e abilità acquisite dagli studenti in relazione ai risultati di apprendimento attesi.**

La Commissione ha provveduto a verificare le schede dei singoli insegnamenti della Laurea Magistrale in **ECONOMIA E MANAGEMENT (LM77)**. Emerge che, in generale, esse sono strutturate secondo il format fornito dal Presidio di Qualità d'Ateneo, esponendo in dettaglio gli obiettivi di apprendimento disciplinari e trasversali, le tipologie di attività didattiche previste ai fini del raggiungimento degli stessi nonché le modalità di svolgimento degli esami di profitto. Gli obiettivi degli insegnamenti risultano coerenti con quelli indicati nella SUA-CdS. In alcuni casi il Coordinatore è intervenuto, attraverso comunicazioni telematiche o verbali, per chiedere l'allineamento delle schede al format previsto.

Gli esami di profitto possono essere orali e/o scritti e si svolgono secondo le modalità indicate nei rispettivi programmi d'insegnamento. Le verifiche, nella forma di esami scritti, orali, relazioni, esercitazioni, prevedono lo svolgimento di specifici compiti in cui lo studente dimostra la padronanza di strumenti, metodologie e autonomia critica. Ancora non tutti i Syllabus riportano in maniera dettagliata i criteri di valutazione e o i livelli di apprendimento previsti (cfr. Quadro B).

Dall'analisi della documentazione risulta che gli esami di profitto si svolgono secondo le modalità stabilite dal Regolamento Didattico di Ateneo e possono essere orali e/o scritte secondo quanto indicato nei rispettivi programmi d'insegnamento. La maggior parte degli esami prevede forme di valutazione intermedie che concorrono alla verifica finale. L'eventuale esito negativo delle prove in itinere non

pregiudica l'ammissione a sostenere l'esame di profitto.

Il voto è espresso in trentesimi, con eventuale lode. Il superamento dell'esame presuppone il conferimento di un voto non inferiore ai diciotto/trentesimi e comporta l'attribuzione dei corrispondenti crediti formativi universitari. Del suo svolgimento viene redatto apposito verbale, ormai prevalentemente nella forma digitale, sottoscritto dal Presidente e dai membri della commissione e dallo studente esaminato su una piattaforma digitale denominata ESSE3-Uniba.

Le modalità descritte si ritengono adeguate per comunicare le forme di valutazione del livello di apprendimento raggiunto, tenendo conto che i docenti svolgono le prove (orali e/o scritte) con il duplice obiettivo di verificare sia le competenze sia le abilità possedute dallo studente. Non ancora diffusa e uniforme risulta la comunicazione in merito ai criteri di valutazione.

In merito alle prove intermedie, aumentate anche a seguito delle proposte formulate dalla Commissione paritetica nella precedente relazione, si riscontra l'apprezzamento da parte degli studenti. Al contempo, però, si rilevano problematiche in relazione alla loro compatibilità con lo svolgimento dell'attività didattica.

#### PROPOSTE

Nonostante il quadro positivo riportato e in un'ottica di miglioramento costante, la Commissione ha condiviso la necessità, manifestata all'interno del Consiglio di Corso di Studio, di un coordinamento più efficace delle attività didattiche, con particolare riferimento (i) allo svolgimento delle prove di verifica intermedie e la richiesta, pervenuta dagli studenti, (ii) di porre maggiore attenzione ai livelli delle conoscenze iniziali adeguando gli argomenti trattati negli insegnamenti e in alcuni casi la chiarezza espositiva.

Fattivamente (i) si propone di prevedere lo svolgimento di prove intermedie ponendo attenzione alla compatibilità con l'attività didattica ordinaria (ad esempio facendo coincidere il periodo di svolgimento con gli appelli straordinari di Novembre e di Marzo); (ii) dedicare le prime due settimane dei corsi che presentano criticità relativi ai livelli delle conoscenze iniziali per introdurre e riprendere concetti base, possibilmente con delle prove di autovalutazione pre- e post- attività formativa specifica; (iii) promuovere una maggiore consapevolezza da parte dei docenti della necessità di esporre con maggiore chiarezza utilizzando in maniera più efficace il Syllabus e l'attività d'aula il livello di apprendimento previsto.

#### QUADRO D (LM77 – EM) - *Analisi e proposte sulla completezza e sull'efficacia del Monitoraggio annuale e del Riesame ciclico.*

La Commissione ritiene che l'interazione maggiore fra il CdS in **ECONOMIA E MANAGEMENT (LM77)**, il Gruppo di Qualità e il Presidio di Qualità d'Ateneo abbia favorito e reso più incisive le azioni di Monitoraggio Annuale e del Riesame ciclico esplicitate, ad esempio, nella maggiore completezza delle informazioni fruibili nel sito *web*, nella maggiore consapevolezza da parte dei docenti e degli stessi studenti, dei risultati dell'opinione degli studenti e delle potenzialità dello strumento ai fini valutativi, di orientamento dell'attività dei referenti dell'AQ e di monitoraggio delle azioni implementate.

Il dialogo continuo tra le rappresentanze degli studenti e la componente docente per il tramite del Coordinatore e del Gruppo di Qualità mostra segnali positivi e deve essere ulteriormente sfruttato, anche mediante incontri diretti con gli studenti in aula.

**QUADRO E (LM77 – EM) - Analisi e proposte sull'effettiva disponibilità e correttezza delle informazioni fornite nelle parti pubbliche della SUA-CdS.**

In tale contesto per la Laurea Magistrale in **ECONOMIA E MANAGEMENT (LM77)**, coordinandosi anche con gli altri Corsi di Studio, si è analizzato e valutato:

- 1) la completezza, la chiarezza e la puntualità delle informazioni pubblicate;
- 2) il livello di accessibilità, fruibilità e intellegibilità delle informazioni pubblicate sia agli studenti sia all'utenza esterna;
- 3) la tempestiva diffusione di informazioni quantitative e qualitative, del CdS.

La Commissione rileva che le informazioni fornite nelle parti pubbliche della SUA-CdS sono corrette e disponibili. La Commissione mette in evidenza che apprezzabili miglioramenti nella correttezza e sulla fruibilità delle informazioni sono stati raggiunti sulla home page del sito web con le news in evidenza e con una maggiore aggiornamento delle home page dei docenti (anche per i docenti a contratto).

**PROPOSTE:**

La Commissione propone, al fine di migliorare l'interazione extra-aula tra gli studenti e i docenti a contratto, patrimonio dell'offerta formativa dei corsi di laurea di II livello, tenendo conto anche della ristrutturazione che ha interessato il Plesso di Economia e della nuova allocazioni delle aule, che ai docenti a contratto vengano assegnati, in condivisione, uffici attrezzati dover poter svolgere le attività di ricevimento studenti.

**QUADRO F (LM77 – EM) - Ulteriori proposte di miglioramento.**

## MARKETING (LM77 – MKT)

QUADRO A (LM77 – MKT) - *Analisi e proposte su gestione e utilizzo dei questionari relativi alla soddisfazione degli studenti.*

L'opinione degli studenti risulta essere molto importante per il raggiungimento dell'eccellenza della Laurea Magistrale in **MARKETING (LM77) impartita dall'a.a. 2016-17 in lingua inglese**. Essa viene monitorata costantemente durante tutto l'anno e non solo attraverso i questionari ufficiali somministrati dall'Ateneo. Gli studenti sono parte integrante del sistema formativo, che vede docenti di UniBa, docenti di Università straniere e docenti manager che occupano posizioni di rilievo in aziende globali (es. Google, Leo Burnett, P&G) contribuire allo sviluppo di un corso internazionale di eccellenza.

La Commissione sottolinea l'importanza di tale dialogo, che consente a docenti, studenti e personale di supporto di rendere note agevolmente, talora anche in modo informale, le proprie osservazioni e proposte di miglioramento ed al CdS di dar seguito alle stesse, dopo averne valutato la plausibilità e fattibilità. L'interazione continua tra i diversi soggetti preposti ad assicurare la qualità della didattica consente infatti di riconoscere gli aspetti critici ed i margini di miglioramento della propria organizzazione.

I risultati della valutazione vengono resi noti sul sito web di Ateneo e discussi nel corso di consigli monotelamatici, in riunioni del gruppo AQ e del riesame, in modo da assumere le decisioni conseguenti. Tali risultati vengono anche discussi nelle riunioni semestrali con l'Advisory Board in cui vengono discussi i risultati raggiunti e vengono stabiliti gli obiettivi per il semestre successivo.

Il livello complessivo di soddisfazione degli studenti è elevato (91,05%) e in crescita rispetto al dato dell'anno precedente (88,27%) relativo però al corso in italiano. L'organizzazione della didattica mette in luce valori superiori alla media del Corso di studio (93,1%) per quanto concerne il rispetto degli orari di svolgimento delle lezioni, delle esercitazioni e altre eventuali attività didattiche, la coerenza dell'insegnamento con quanto dichiarato nel sito web del corso di studi (94,3%) e l'organizzazione delle attività didattiche integrative (91%).

La valutazione della didattica registra valori positivi, superiori alla media, per quanto concerne la chiarezza con cui il docente espone gli argomenti (91,1%) e la capacità di stimolare l'interesse per la disciplina (94,9%). Inoltre, il 92% degli studenti si dichiara interessato agli argomenti trattati nell'insegnamento.

Anche i dati sulla possibilità di reperire il docente per chiarimenti e spiegazioni sono elevati e variano a seconda che gli studenti siano frequentanti (96,3%) o non frequentanti (91,9%).

Valori inferiori alla media, anche se imputabili alla valutazione del corso di laurea magistrale in italiano, si registrano per l'adeguatezza del materiale didattico (85,9%), la chiarezza della modalità di svolgimento dell'esame (87,4%) e le conoscenze preliminari possedute e necessarie alla comprensione degli argomenti del programma (87,4%). Infatti, gli insegnamenti sono presenti sulla piattaforma Moodle, che consente di fornire il materiale agli studenti, e i programmi sono redatti conformemente a quanto richiesto dai descrittori di Dublino.

Nell'anno accademico precedente, gli studenti hanno valutato uno dei corsi del Corso di Laurea con una percentuale molto al di sotto della media, rilevando anche un problema di lingua; per superare tale criticità è stato ritenuto opportuno sostituire il docente in questione attingendo ai visiting professors.

### PROPOSTE

In un'ottica di miglioramento continuo la Commissione auspica che il Corso continui l'azione di condivisione con gli studenti sia degli obiettivi sia dei risultati intervenendo tempestivamente sugli eventuali colli di bottiglia che si presenteranno.

La Commissione evidenzia, con riferimento ai questionari di rilevazione dell'opinione degli studenti, la necessità di continuare a promuovere, con il contributo dei Rappresentanti degli studenti, azioni finalizzate a conseguire una sempre maggiore percezione e consapevolezza, da parte della componente studentesca, della rilevanza di tale strumento di valutazione.

QUADRO B (LM77 – MKT) - *Analisi e proposte in merito a materiali e ausili didattici, laboratori, aule, attrezzature, in relazione al raggiungimento degli obiettivi di apprendimento al livello desiderato.*

I dati sulla valutazione della didattica da parte degli studenti della Laurea Magistrale in **MARKETING (LM77)** evidenziano l'adeguatezza delle lezioni frontali, esercitazioni, tutorati rispetto agli obiettivi di apprendimento (91%). La quasi totalità degli insegnamenti è abbinata a una azienda che fornisce un caso reale di studio su cui gli studenti svolgono un project work da presentare al management dell'azienda stessa, contribuendo così a completare la loro formazione in modo applicato e manageriale.

#### PROPOSTE

La Commissione auspica che il CdS persegua l'obiettivo di abbinare la totalità degli insegnamenti con un'azienda, laddove possibile.

QUADRO C (LM77 – MKT) - *Analisi e proposte sulla validità dei metodi di accertamento delle conoscenze e abilità acquisite dagli studenti in relazione ai risultati di apprendimento attesi.*

Nella SUA-CDS della Laurea Magistrale in **MARKETING (LM77)** sono stati indicati gli obiettivi formativi in termini di competenze e capacità che lo studente acquisirà nei due anni della magistrale. Modalità didattiche moderne, testimonianze aziendali, tirocini, lavori di gruppo, consentono la crescita formativa e lo sviluppo di competenze utili nel mondo aziendale. Tali indicazioni vengono riportate nei programmi di insegnamento secondo i descrittori di Dublino, che vengono monitorati dal Gruppo AQ prima della pubblicazione online.

Tutte le informazioni vengono tempestivamente aggiornate sul sito *web* del dipartimento.

Il raggiungimento delle conoscenze e competenze è visibile anche dalla soddisfazione dei docenti esterni e dalla selezione di alcuni studenti da parte di alcune aziende (es. Facebook, Google, Amazon, Deliveroo) pur non avendo essi completato il percorso di studio.

#### PROPOSTE

La Commissione auspica che il CdS continui a monitorare il raggiungimento degli obiettivi formativi preposti.

QUADRO D (LM77 – MKT) - *Analisi e proposte sulla completezza e sull'efficacia del Monitoraggio annuale e del Riesame ciclico.*

Il monitoraggio annuale della Laurea Magistrale in **MARKETING (LM77)** è stato svolto dal gruppo del riesame e discusso in un Consiglio monotematico. Le criticità evidenziate soprattutto dagli studenti sono state risolte tempestivamente in modo da mantenere e migliorare l'obiettivo di corso di eccellenza internazionale.

Il monitoraggio è stato effettuato solo sul primo anno di corso.

#### PROPOSTE

Si propone di intraprendere azioni finalizzate a migliorare l'attrattività del Corso sia per studenti italiani extra regione sia per studenti stranieri soprattutto attraverso canali di comunicazioni rapidi e interattivi.

QUADRO E (**LM77 – MKT**) - *Analisi e proposte sull'effettiva disponibilità e correttezza delle informazioni fornite nelle parti pubbliche della SUA-CdS.*

La Commissione rileva che le informazioni fornite nelle parti pubbliche della SUA-CdS sono corrette e disponibili. La Commissione mette in evidenza che apprezzabili miglioramenti nella correttezza e sulla fruibilità delle informazioni sono stati raggiunti sulla home page del sito con le news in evidenza, home page dei docenti e la piattaforma Moodle.

**PROPOSTE**

Migliore implementazione dei canali social UniBa Marketing Studies in modo da rendere più tempestivo il dialogo anche con gli studenti potenziali stranieri.

QUADRO F (**LM77 – MKT**) - *Ulteriori proposte di miglioramento.*

## PROGETTAZIONE E MANAGEMENT DEI SISTEMI TURISTICI E CULTURALI (LM49 – PMST)

QUADRO A (LM49 – PMST) - *Analisi e proposte su gestione e utilizzo dei questionari relativi alla soddisfazione degli studenti.*

L'analisi dei dati rivenienti dalla rilevazione della opinione degli studenti della Laurea Magistrale in **PROGETTAZIONE E MANAGEMENT DEI SISTEMI TURISTICI E CULTURALI (LM49)** evidenzia un più che soddisfacente livello di gradimento del CdS nel suo complesso, atteso che nell'a.a. 2016-17 la percentuale di soddisfatti è pari all'88,52%. Tale dato è in ascesa rispetto all'86,25% riferito al precedente anno accademico quando il corso è stato attivato. Si osserva che la valutazione è superiore alla media dei corsi erogati dal Dipartimento (86,24%) nonché a quella di tutti i corsi presenti nell'Ateneo (87,47%).

Ampliando l'analisi alle singole attività didattiche emerge un notevole apprezzamento per le stesse; ben 14 attività su un totale di 19 insegnamenti valutati hanno superato, alcune anche di svariati punti percentuali, la media dell'intero corso di laurea mentre 2 di esse sono risultate vicine alla media.

Le criticità riguardano le restanti 3 attività, di cui due insegnamenti a scelta, piuttosto distanti dalla media del corso di laurea.

Nel dettaglio, gli studenti ritengono ben proporzionato il carico di studio rispetto ai crediti assegnati agli insegnamenti (87,3%, quesito n. 2) e molto adeguato il materiale didattico per lo studio della materia (89,1%, quesito n. 3).

Più dell'88% degli studenti esprime un giudizio molto positivo sulle attività didattiche svolte dai docenti. Gli aspetti in assoluto più apprezzati sono la chiarezza espositiva (88,1%, quesito n. 7), l'attenzione al rispetto del calendario delle lezioni (89,5%, quesito n. 5) e la reperibilità dei docenti per chiarimenti e spiegazioni (quasi 92%, quesiti n. 10 e 11).

Le attività didattiche integrative per un maggiore e più proficuo apprendimento della disciplina sono giudicate utili (85,9%, quesito n. 8) e risulta che circa il 91,6% (quesito n. 12) ha dichiarato il proprio interesse agli argomenti trattati nell'insegnamento.

La risposta alla domanda n. 1 "le conoscenze preliminari possedute sono risultate sufficienti per la comprensione degli argomenti previsti nel programma di esame?" merita un approfondimento per la percentuale rilevata, 76,6%. Un dato sicuramente migliorabile e condizionato dalla origine degli iscritti al corso di laurea, per la maggior parte provenienti da dipartimenti non economici e pertanto non sufficientemente a conoscenza di concetti e tecnicismi più manageriali.

Da ultimo si osserva che l'analisi delle risposte relative ai singoli quesiti posti agli studenti evidenzia un notevole interesse nei confronti della laurea in PMST e i risultati delle valutazioni degli studenti, gli aspetti positivi, così come le criticità, sono state oggetto di analisi e poste in condivisione durante le riunioni del CdS (che risulta si tengano regolarmente). Il Consiglio e il Gruppo di Qualità ha monitorato ed esaminato i dati relativi all'opinione degli studenti confrontandosi con i docenti e i rappresentanti degli studenti sugli aspetti organizzativi della didattica e sul percorso formativo del CdS. In particolare sono stati valutati attentamente tutti gli aspetti potenzialmente migliorabili. La Commissione apprezza il dialogo costruttivo che sembra essersi stabilito tra docenti, studenti e personale di supporto e che consente di rappresentare, talora anche in modo informale (contatti diretti studenti - Coordinatore di CdS in aula), le proprie osservazioni e proposte di miglioramento, e al CdS di dar seguito alle stesse, dopo averne valutato la plausibilità e fattibilità.

### PROPOSTE

Nonostante il quadro positivo, in un'ottica di miglioramento, la Commissione ha ampiamente condiviso, all'interno del Consiglio di Corso di Laurea, la necessità di potenziare l'attività di monitoraggio e il confronto tra il CdS, il Gruppo di Qualità, i Rappresentanti degli studenti e i Docenti. In particolare è opportuno attivare un coordinamento più efficace per uniformare le iniziali competenze e conoscenze degli iscritti al primo anno di corso prima dell'inizio del programma vero e proprio.



**QUADRO B (LM49 – PMST)** - *Analisi e proposte in merito a materiali e ausili didattici, laboratori, aule, attrezzature, in relazione al raggiungimento degli obiettivi di apprendimento al livello desiderato.*

Il percorso di Studi della Laurea Magistrale in **PROGETTAZIONE E MANAGEMENT DEI SISTEMI TURISTICI E CULTURALI (LM49)**, come risulta dal Manifesto degli studi e dai Syllabus, è coerente con gli obiettivi di apprendimento. In particolare, gli obiettivi formativi sono perseguiti attraverso attività didattiche d'aula che prevedono un costante confronto critico sui diversi temi, anche di carattere interdisciplinare, l'utilizzo di dati ed elementi pratici tratti dalle realtà aziendali e dal sistema economico nel suo complesso; attività di approfondimento individuali e di gruppo (project work); attività seminariali accademiche e professionalizzanti. Dall'analisi della documentazione risulta che i risultati dell'apprendimento sono verificati tramite prove d'esame, redazioni di relazioni individuali e di gruppo.

Con riferimento alla situazione della copertura degli insegnamenti, l'analisi effettuata evidenzia che la maggior parte degli insegnamenti sono affidati a docenti di ruolo (professori ordinari, associati e ricercatori), a garanzia della necessaria presenza e continuità didattica indispensabile alla formazione del laureato magistrale ma che è anche rilevante la presenza di esperti provenienti dal mondo delle professioni ed esperti esterni all'Università. Ciò è in linea con il carattere professionalizzato del corso e la necessità, nel secondo ciclo di formazione, di trovare il giusto connubio tra formazione teorica e applicativa. Si è già osservato (cfr. Quadro A) che analizzando le risposte degli studenti emerge con chiarezza la qualità degli insegnamenti a livello di contenuti e della quasi totalità dei docenti impegnati nel corso.

Inoltre, dall'analisi del Manifesto degli Studi e delle schede relative ai singoli insegnamenti, la Commissione ritiene che le metodologie di trasmissione delle conoscenze dei singoli insegnamenti del corso di PMST siano adeguate per il raggiungimento degli obiettivi di apprendimento previsti e, comunque, piuttosto in linea con le aspettative degli studenti pur se emerge un limitato livello di insoddisfazione relativo alle competenze e conoscenze iniziali.

Il materiale didattico e la congruità del carico di studio espresso in termini di CFU appaiono adeguati ai programmi dei corsi di insegnamento.

I docenti del corso, sia quelli di ruolo che a contratto, hanno riscosso un notevole apprezzamento tra gli studenti; è opportuno rimarcare il significativo contributo offerto dai docenti a contratto.

#### PROPOSTE

Al fine di migliorare i risultati di apprendimento attesi, la Commissione paritetica, recependo anche le osservazioni espresse dagli studenti, formula le seguenti proposte:

1. per alcuni corsi si propone di dedicare le prime settimane di lezione a una più attenta verifica e consolidamento delle conoscenze di base;
2. migliorare la comunicazione con gli studenti non frequentanti cercando di attivare giornate di incontro e tutorato per fare in modo che possa essere aumentata anche la loro consapevolezza in merito agli aspetti di cui al punto precedente;
3. potenziamento delle Attività seminariali e delle attività di laboratorio e di gruppo, allo scopo di preparare sempre meglio il laureato magistrale in PMST ad affrontare il mercato del lavoro.

**QUADRO C (LM49 – PMST)** - *Analisi e proposte sulla validità dei metodi di accertamento delle conoscenze e abilità acquisite dagli studenti in relazione ai risultati di apprendimento attesi.*

La Commissione ha provveduto a verificare le schede dei singoli insegnamenti della Laurea Magistrale in **PROGETTAZIONE E MANAGEMENT DEI SISTEMI TURISTICI E CULTURALI (LM49)**. Emerge che, in generale, esse sono sostanzialmente strutturate secondo il format fornito dal Presidio di Qualità d'Ateneo, esponendo gli obiettivi di apprendimento disciplinari e trasversali, le tipologie di attività didattiche previste ai fini del raggiungimento degli stessi nonché le modalità di svolgimento degli esami di profitto. Gli obiettivi degli insegnamenti risultano coerenti con quelli indicati nella SUA-CdS.

Allo scopo di integrare e migliorare le lezioni svolte in aula ma soprattutto per creare un ponte con le attività lavorative che i laureati svolgeranno, sono state organizzate, nell'ambito della maggior parte degli insegnamenti previsti, una serie di attività seminariali e di visite esterne.

In particolare gli insegnamenti coinvolti, a mero titolo esemplificativo, sono stati "Economia e gestione delle imprese di servizi turistici", "Marketing del turismo", "Sistemi museali" e "Industria culturale e turismo".

Tutte le iniziative hanno riscosso apprezzamento ed interesse da parte degli studenti.

I testimonial, di indubbio rilievo e prestigio, oltre ad apportare esperienze concrete descrivendo le proprie attività turistiche e culturali, nel corso dei vari incontri si sono lungamente interfacciati con gli studenti creando un feed-back che si rivelerà per gli stessi molto utile e proficuo.

Indubbiamente gli studenti, anche a seguito delle citate attività, hanno dimostrato di possedere sia notevoli capacità di apprendimento, sia una spiccata padronanza delle metodologie necessarie allo scopo.

Dall'analisi della documentazione risulta che gli esami di profitto si svolgono secondo le modalità stabilite dal Regolamento Didattico di Ateneo e possono essere orali e/o scritte secondo quanto indicato nei rispettivi programmi d'insegnamento. La maggior parte degli esami prevede forme di valutazione intermedie che concorrono alla verifica finale. L'eventuale esito negativo delle prove in itinere non pregiudica l'ammissione a sostenere l'esame di profitto.

Il voto è espresso in trentesimi, con eventuale lode. Il superamento dell'esame presuppone il conferimento di un voto non inferiore ai diciotto/trentesimi e comporta l'attribuzione dei corrispondenti crediti formativi universitari. Del suo svolgimento viene redatto apposito verbale, ormai prevalentemente nella forma digitale, sottoscritto dal Presidente e dai membri della commissione e dallo studente esaminato su una piattaforma digitale denominata ESSE3-Uniba.

In alcune schede non risultano ancora sufficientemente dettagliate le modalità ed i criteri di valutazione del livello di apprendimento previsto.

#### PROPOSTE

Nonostante il quadro positivo riportato e in un'ottica di miglioramento costante, la Commissione ha condiviso la necessità, manifestata all'interno del Consiglio di Corso di Studio, di un coordinamento più efficace delle attività didattiche, con particolare riferimento alla maggiore attenzione ai livelli delle conoscenze iniziali adeguando gli argomenti trattati negli insegnamenti e in alcuni casi la chiarezza espositiva.

La Commissione propone altresì di promuovere una maggiore consapevolezza da parte dei docenti della necessità di esporre con maggiore chiarezza, utilizzando in maniera più efficace il Syllabus e l'attività d'aula, il livello di apprendimento richiesto nonché le modalità ed i criteri di valutazione dello stesso.

#### QUADRO D (LM49 – PMST) - *Analisi e proposte sulla completezza e sull'efficacia del Monitoraggio annuale e del Riesame ciclico.*

Poiché il Corso di Laurea Magistrale in **PROGETTAZIONE E MANAGEMENT DEI SISTEMI TURISTICI E CULTURALI (LM49)** è di nuova attivazione, non sono state compilate le schede in oggetto.

È stato tuttavia monitorato l'andamento delle proposte formulate nella precedente relazione, anche grazie all'ausilio della componente studentesca, con la quale i contatti sono frequenti.

La Commissione ritiene che l'interazione fra il CdS in, il Gruppo di Qualità e il Presidio di Qualità d'Ateneo abbia favorito la maggiore consapevolezza da parte dei docenti e degli stessi studenti, dei risultati dell'opinione degli studenti e delle potenzialità dello strumento ai fini valutativi, di orientamento dell'attività dei referenti dell'AQ e di monitoraggio delle azioni implementate.

Il dialogo continuo tra le rappresentanze degli studenti e la componente docente per il tramite del Coordinatore e del Gruppo di Qualità mostra segnali positivi e deve essere ulteriormente sfruttato, anche mediante incontri diretti con gli studenti in aula. In particolare è necessario ampliare il coordinamento tra le varie attività didattiche e favorire l'armonizzazione delle competenze iniziali possedute dagli studenti.

QUADRO E (LM49 – PMST) - *Analisi e proposte sull'effettiva disponibilità e correttezza delle informazioni fornite nelle parti pubbliche della SUA-CdS.*

In tale contesto per la Laurea Magistrale in **PROGETTAZIONE E MANAGEMENT DEI SISTEMI TURISTICI E CULTURALI (LM49)**, coordinandosi anche con gli altri Corsi di Studio, si è analizzato e valutato:

- 1) la completezza, la chiarezza e la puntualità delle informazioni pubblicate;
- 2) il livello di accessibilità, fruibilità e intellegibilità delle informazioni pubblicate sia agli studenti sia all'utenza esterna;
- 3) la tempestiva diffusione di informazioni quantitative e qualitative, del CdS.

La Commissione rileva che le informazioni fornite nelle parti pubbliche della SUA-CdS sono corrette e disponibili. La Commissione mette in evidenza che apprezzabili miglioramenti nella correttezza e sulla fruibilità delle informazioni sono stati raggiunti sulla home page del sito web con le news in evidenza e con una maggiore aggiornamento delle home page dei docenti (anche per i docenti a contratto).

**PROPOSTE:**

La Commissione propone, al fine di migliorare l'interazione extra-aula tra gli studenti e i docenti a contratto, patrimonio dell'offerta formativa dei corsi di laurea di II livello, tenendo conto anche della ristrutturazione che ha interessato il Plesso di Economia e della nuova allocazioni delle aule, che ai docenti a contratto vengano assegnati, in condivisione, uffici attrezzati dover poter svolgere le attività di ricevimento studenti.

QUADRO F (LM49 – PMST) - *Ulteriori proposte di miglioramento.*