



**Denominazione del Corso di Studio: Marketing e ricerche di mercato**  
**Classe del Corso di Studio: LM-77**  
**Dipartimento: Economia e management**

### **Composizione del Gruppo di Riesame**

Componenti obbligatori:

Prof. Alessandro Gandolfo (Presidente del CdS) – Responsabile del Riesame – Responsabile AQ del CdS

Sig.ra Francesca Bitonti (Rappresentante degli studenti)

Sig. Simone Cantini (Rappresentante degli studenti)

Sig. Andrea Di Martino (Rappresentante degli studenti)

Altri componenti:

Prof. Daniele Dalli (Vice-presidente del CdS)

Prof. Piero Manfredi (Docente del CdS)

Prof. Lucio Masserini (Docente del CdS)

Dott.ssa Michela Vivaldi (Tecnico amministrativo con funzione di Responsabile dell'Unità Didattica)

Dott. Vincenzo Freni (Rappresentante del mondo del lavoro)

Dott. Ing. Gianpiero Negri (Rappresentante del mondo del lavoro)

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

Il Presidente richiama brevemente l'importanza e la struttura della scheda per il Rapporto di Riesame ciclico 2018, facendo rilevare che è la prima volta che il CdS è chiamato a redigere questo tipo di documento.

Il Presidente passa ad illustrare la prima sezione della scheda (Definizione dei profili culturali e professionali e architettura del CdS) relativa all'architettura del corso di laurea. Dopo aver richiamato brevemente la storia del corso di laurea e l'evoluzione che il CdS ha inteso fornire i profili professionali ascoltando le parti interessate. Dall'analisi non emergono criticità tali da richiedere una rivisitazione della struttura e dell'articolazione degli insegnamenti.

Il Presidente chiede poi ai colleghi del Gruppo di Riesame di relazionare sulle parti del documento concordate. Prende la parola il Prof. Dalli che illustra la parte relativa rispettivamente all'esperienza dello studente e al capitolo Risorse del CdS. Successivamente la parola passa al Prof. Manfredi che presenta il commento approfondito degli indicatori delle schede di monitoraggio annuale.

Si apre una approfondita discussione con gli altri membri del Consiglio, soprattutto in relazione alle criticità evidenziate ed alle singole proposte di miglioramento al termine della quale il Presidente sottopone ad approvazione la scheda del Rapporto di riesame ciclico 2018. Il Consiglio approva all'unanimità.

Il Gruppo di Riesame si è riunito e ha operato come segue:

- 1) 20/09/2018, oggetto della discussione
- 2) 4/10/2018, oggetto della discussione:
- 3) 11/10/2018, oggetto della discussione:

Il presente Rapporto di Riesame Ciclico è stato presentato, discusso e approvato dal Consiglio del Corso di Studio in data: **11.10.2018**

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

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

Non si compila perché il presente rapporto è il primo Riesame Ciclico sul corso di studio.

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

Il Corso di Laurea Magistrale in *Marketing e ricerche di mercato* è nato con l'obiettivo di fornire le conoscenze e gli strumenti necessari per raccogliere, elaborare e interpretare i dati del mercato utilizzati per ideare le strategie di marketing e per valutarne ex post gli effetti sulle performance delle aziende.

Il laureati magistrali in marketing a ricerche di mercato sono figura professionali di interfaccia tra la direzione marketing e la direzione commerciale delle aziende, in grado di mettere a frutto le proprie competenze sia nella fase di ideazione, fabbricazione e vendita di un nuovo prodotto (o servizio), sia in quella di definizione delle strategie di vendita e di comunicazione di prodotti/servizi già presenti sul mercato. Le conoscenze specialistiche dei laureati magistrali in marketing e ricerche di mercato si concretizzano nella progettazione di ricerche di mercato e nella elaborazione, interpretazione e presentazione dei dati rilevati. Le principali abilità e competenze di questo profilo professionale sono strettamente legate all'attività di raccolta di dati (primari e secondari) e riguardano: l'andamento del mercato; la determinazione e il controllo dell'andamento delle quote di mercato (assolute e relative); il monitoraggio dell'efficacia dell'attività pubblicitaria e promozionale; gli esiti del lancio sul mercato di nuovi prodotti/servizi; l'individuazione di target specifici a cui rivolgere l'offerta commerciale; l'analisi dei cambiamenti nelle aspettative e nei comportamenti di acquisto dei consumatori; la stima della domanda e, in generale, la stima delle potenzialità offerte da: segmenti di consumatori, prodotti e canali di vendita, ecc.

Per definire il profilo di questa figura professionale, il CdS si è confrontato con il mondo del lavoro, raccogliendo suggerimenti e indicazioni su come adeguare l'offerta formativa, considerando le abilità che le aziende richiedono a coloro che operano in questo settore. Rappresentano concrete evidenze dell'importanza che il CdS assegna al confronto con le parti interessate: le numerose convenzioni per stage e tirocini formativi che il CdS ha sottoscritto con Enti e aziende, le testimonianze aziendali organizzate negli insegnamenti del CdS e le tesi magistrali sviluppate in partnership con le aziende del territorio e non.

L'architettura del CdS è rappresentata dalle seguenti caratteristiche: (i) la multidisciplinarietà, infatti il nucleo centrale degli insegnamenti "core" di marketing e statistica è integrato da insegnamenti appartenenti ad aree disciplinari molto diverse: economia, giurisprudenza, lingua inglese e storia; (ii) l'importanza assegnata alle esperienze di ricerca di mercato svolte in collaborazione con aziende-partner nell'ambito di "lavori di gruppo", che integrano le attività didattiche tradizionali (lezioni frontali) e, infine, (iii) la centralità dei contatti e delle collaborazioni con le parti interessate, in particolare con le imprese.

Anche grazie ai riscontri raccolti grazie al confronto sistematico con le imprese è possibile affermare con forza che le premesse che hanno portato alla istituzione del CdS in *marketing e ricerche di mercato*, mantengono oggi piena validità. In particolare, l'offerta formativa, che nel corso del quinquennio è stata, comunque, attentamente monitorata e – per quanto possibile – potenziata, risulta adeguata al raggiungimento degli obiettivi formativi e culturali del CdS.

Al momento, non si ritiene necessario modificare l'assetto architettonico del CdS in quanto l'offerta formativa e l'articolazione degli insegnamenti mantiene la propria validità.

### 1-c OBIETTIVI E AZIONI DI MIGLIORAMENTO

#### Obiettivo n. 1:

Aspetto critico individuato: mantenere il profilo professionale dei laureati magistrali in linea con le aspettative del mercato del lavoro

Azione da intraprendere: Consultazione sistematica con le imprese che offrono opportunità di lavoro ai profili formati dal CdS

Modalità di attuazione dell'azione: Verifiche con i manager delle imprese che ospitano stagisti e

tirocinanti (o neo-laureati) durante incontri programmati con i tutor accademici, monitoraggio degli esiti dei questionari compilati dai tutor aziendali al termine dello stage/tirocinio.

Scadenza prevista: non predeterminabile

Responsabili: Presidenza del CdS

Risorse: Presidenza, organi del CdS

Risultati attesi: continuare ad avere una conoscenza approfondita dell'opinione che le imprese hanno dei laureati magistrali del CdS

## **2 - L'ESPERIENZA DELLO STUDENTE**

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

Non si compila perché il presente rapporto è il primo Riesame Ciclico sul corso di studio.

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

Il CDS ha sviluppato una strategia di progressiva qualificazione degli immatricolati attraverso l'utilizzo di criteri di selezione progressivamente più stringenti e la previsione di un test d'ingresso al di sotto di determinati parametri (voto di laurea triennale e voti in alcuni esami di profitto del triennio). A seguito di queste scelte il livello medio degli studenti è cresciuto da quanto emerge dall'opinione dei docenti e dalle prestazioni degli studenti stessi. Da notare, inoltre, che il numero degli immatricolati non risulta calare in modo significativo e comunque risulta allineato ai corsi di laurea del dipartimento/ateneo e a quelli analoghi di altri contesti territoriali.

A ciò è affiancata un'attività di orientamento agli studenti in entrata per prepararli adeguatamente ai carichi di lavoro, anche in base all'osservazione delle carriere degli studenti iscritti. In parallelo sono organizzati incontri e servizi di orientamento in uscita, anche in collaborazione con i professionisti che fanno parte del nucleo del riesame, nonché attività ed eventi di formazione e avviamento alla carriera professionale.

Nell'ambito di alcuni insegnamenti sono organizzate attività a stretto contatto con le realtà professionali e d'impresa dei settori di sbocco, nonché corsi integrativi ad elevato contenuto professionalizzante. Queste iniziative risultano gradite agli studenti e contribuiscono ad avvicinarli al mercato del lavoro.

Il corso di laurea sostiene gli studenti Erasmus, in ingresso e in uscita, e attraverso le iniziative dei propri docenti contribuisce ad ampliare la varietà di sedi con cui si stabiliscono accordi di scambio Erasmus. Gli studenti partecipano sempre più alle attività di scambio, soprattutto coloro che presentano carriere di livello buono e ottimo

Per ciò che riguarda le verifiche, intermedie e finali, il CDS si adegua alle regole di Dipartimento che prevedono un'elevata trasparenza e chiarezza nella definizione delle modalità e dei criteri di valutazione.

La valutazione della didattica da parte degli studenti è piuttosto soddisfacente, in media e per i singoli insegnamenti. Due sono state le aree critiche su cui la documentazione derivante dalla valutazione e l'interazione con gli studenti (direttamente e tramite i loro rappresentanti) hanno prodotto risultati positivi:

- I carichi di studio di alcuni insegnamenti sono stati ridotti su richiesta degli studenti e grazie al ricorso alla comparazione con gli altri insegnamenti del CDS. Da questo punto di vista l'interazione con gli studenti si è da tempo avviata sul piano di un confronto serio e responsabile che ha portato i suoi frutti
- Le modalità di gestione dell'insegnamento da parte di alcuni docenti sono state criticate dagli studenti e il consiglio, sempre attraverso un processo di interazione serio e responsabile, ha preso le opportune contromisure, sia intervenendo direttamente presso i docenti, sia modificando ordinamento e regolamento in modo da consentire agli studenti una maggiore flessibilità di selezione dei corsi

Punti di forza:

- La % di laureati in pari aumenta negli ultimi anni ed è allineata con quella di altri corsi di ateneo e dell'area di riferimento
- La % di crediti conseguiti all'estero, pur in calo, resta superiore ad altri CDS di Ateneo
- Aumenta la % di laureati in pari che hanno conseguito CFU all'estero
- La % di studenti che si iscriverebbero nuovamente al CDS è pari a circa l'85%, dato che supera quello di altri CDS d'ateneo e di altre aree territoriali di un 10% abbondante
- La % di laureati soddisfatti del CDS è pari al 90%
- Le valutazioni della didattica degli ultimi anni sono state mediamente soddisfacenti e risultano in via di miglioramento

Criticità:

- La % di studenti provenienti da altri atenei risulta in calo, in ciò anche a causa di iniziative di atenei vicini relativamente alla selezione in ingresso
- La % di studenti stranieri è piuttosto bassa

## 2-c OBIETTIVI E AZIONI DI MIGLIORAMENTO

### Obiettivo n. 1:

Aspetto critico individuato: bassa % di studenti che hanno conseguito la laurea triennale presso altri Atenei o all'estero.

Azione da intraprendere: a) incremento del carattere professionalizzante del CDS e b) investimento nella comunicazione attraverso il rinnovo del sito e dei canali social del CDS

Modalità di attuazione dell'azione: a) inserimento di corsi e laboratori sulla falsariga di quanto già fatto, b) creazione di un gruppo di lavoro per lo sviluppo della struttura (sito e canali social) di comunicazione e per la sua gestione operativa, con la partecipazione degli studenti

Scadenza prevista: fine 2019 per l'impianto della nuova struttura e l'avvio dell'attività di comunicazione

Responsabili: Presidente del CdS

Risorse: budget annuale del CDS e – ove possibile – contributi esterni

Risultati attesi: a breve una maggiore visibilità del sito e delle attività del CDS, misurabile con metriche digitali, mentre a media scadenza (3-5 anni) un incremento degli immatricolati da altri CDS/atenei e dall'estero.

## 3 – RISORSE DEL CDS

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

Non si compila perché il presente rapporto è il primo Riesame Ciclico sul corso di studio.

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

Il rapporto tra studenti e docenti sta calando in ragione del calo degli immatricolati, salvo nell'ultimo anno in cui sembra verificarsi un'inversione di tendenza.

Ciò potrebbe dipendere anche dalla selezione effettuata all'immatricolazione che garantisce una dimensione delle classi tale da consentire una didattica di buona qualità, un buon dialogo con gli studenti, lo svolgimento di attività integrative ed esercitazioni, ecc.

Rispetto ad altri CDS a vario livello, il rapporto è comunque più alto il che suggerisce, a parità di studenti immatricolati, una minore dotazione di docenti. Questa dotazione è in continua contrazione anche a causa delle progressive riduzioni di budget e quindi di organico del Dipartimento di riferimento. L'effetto principale è quello della riduzione degli insegnamenti di natura opzionale per la necessità dei docenti del CDS di concentrarsi sui fondamentali e obbligatori. Da ciò deriva una minore disponibilità di alternative per gli studenti per personalizzare e variare il proprio percorso di studi in base ai propri interessi.

E' peraltro vero che i docenti del CDS presentano valutazioni della ricerca di buon livello, superiori ad altri CDS di Ateneo e di altri territori. Gli studenti sembrano apprezzare questa peculiarità soprattutto per quanto riguarda a stesura delle tesi di laurea dove spesso si trovano a collaborare con i docenti per lo sviluppo di progetti di ricerca di ampio respiro.

Dal punto di vista finanziario, le risorse sono modeste e bastano appena a finanziare alcuni corsi integrativi e alcune testimonianze aziendali o professionali e seminari accademici. Nei limiti del possibile il Dipartimento di riferimento mette a disposizione risorse ad hoc in occasioni particolari, nelle quali si apprezza la disponibilità e la collaborazione del Dipartimento stesso e del personale di staff.

Le risorse di Dipartimento, quali biblioteche, banche dati, aule con relativi apparati didattici sono di ottimo livello e oggetto di cura, manutenzione e rinnovo continuativi.

Punti di forza:

- I docenti del CDS presentano valori elevati nella VQR (1,1), superiori rispetto ad altri CDS di Dipartimento ed Ateneo, e anche rispetto ai territori di riferimento
- La % percentuale dei docenti di ruolo che appartengono a settori scientifico-disciplinari (SSD) di

base e caratterizzanti per il CDS, di cui sono docenti di riferimento, supera l'80%. E' leggermente inferiore rispetto ad altri contesti, ma più che soddisfacente

- La % di ore di docenza erogata da docenti assunti a tempo indeterminato sul totale delle ore di docenza erogata si avvicina all'80%, in linea con i dati di Ateneo e superiore ai CDS del territorio e a livello nazionale

Criticità:

- Il rapporto studenti / docenti risulta in calo e ciò è dovuto a una flessione negli immatricolati che, per l'anno in corso, pare essersi arrestata, non ostante la riduzione di organico delle aree disciplinari di riferimento del CDS che ha determinato una riduzione del numero di docenti, riduzione che sembra continuare nel futuro prossimo

### 3-c OBIETTIVI E AZIONI DI MIGLIORAMENTO

**Obiettivo n. 1:** Valorizzazione del potenziale del corso con particolare riferimento ai risultati della ricerca e loro divulgazione

Aspetto critico individuato: appare necessario affrontare la questione del calo degli immatricolati che, pur essendo un aspetto che riguarda anche altri CDS dell'ateneo e non solo, e anche se appare meno rilevante nell'ultimo anno, potrebbe portare a una dimensione dell'aula troppo modesta per garantire una buona qualità della didattica e una gestione inefficiente delle risorse disponibili. Analogamente all'obiettivo n. 1 della sezione precedente, si ritiene necessario rendere più attraente il CDS a) agli occhi degli studenti (italiani e non, dello stesso ateneo e non). Inoltre, una maggiore visibilità anche dal punto di vista della ricerca potrebbe b) attirare altri soggetti istituzionali (imprese e agenzie esterne) per lo sviluppo di collaborazioni e iniziative comuni volte ad incrementare la qualità e varietà dell'offerta formativa e delle opportunità di apprendimento per gli studenti. Ciò servirebbe anche a incrementare le risorse a disposizione del CDS

Azione da intraprendere: valorizzazione e pubblicazione dei risultati delle tesi di laurea e dei progetti di ricerca a cui queste sono collegate

Modalità di attuazione dell'azione: realizzazione di spazi web e di iniziative on e on line da mettere a disposizione di docenti, laureandi e neo-laureati per presentare e diffondere i risultati delle proprie attività di ricerca

Scadenza prevista: fine 2019 per l'implementazione degli strumenti di comunicazione e della programmazione delle iniziative

Responsabili: Presidenza del CdS, organi statutari del CdS

Risorse: attività in economia a cura dei docenti del corso e in partnership con imprese e agenzie esterne

Risultati attesi: a breve si persegue una maggiore visibilità delle attività di ricerca e delle tesi di laurea del CDS, misurabile con metriche digitali e non, mentre a media scadenza (3-5 anni) un incremento degli immatricolati e una maggiore collaborazione con imprese ed agenzie per l'arricchimento delle attività formative

**4 – MONITORAGGIO E REVISIONE DEL CdS****4-a SINTESI DEI PRINCIPALI MUTAMENTI INTERCORSI DALL'ULTIMO RIESAME**

Non si compila perché il presente rapporto è il primo Riesame Ciclico sul corso di studio.

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

Le attività collegate alla revisione dei percorsi, al coordinamento didattico tra gli insegnamenti, la razionalizzazione degli orari, il supporto alla docenza e agli studenti sono gestite dagli organi statutari, che nella fattispecie corrispondono: al Presidente e al vice-Presidente del CdS e all'Unità didattica. Tali organi, inoltre, sono deputati alla raccolta delle segnalazioni provenienti dagli studenti (anche attraverso canali informali) e alla organizzazione delle istruttorie per affrontare nei Consigli di corso di Studi e studiare le cause delle criticità rilevate. Nelle opportune sedi collegiali (Gruppo di riesame, Consiglio di Corso di laurea) vengono discusse le questioni che riguardano il funzionamento del CdS quali risultano dalle fonti ufficiali (ad esempio, dall'analisi delle valutazioni semestrali della qualità della didattica) sia osservando dati di altra provenienza (andamento delle iscrizioni, esito della programmazione didattica). I suggerimenti e le proposte di miglioramento sono rilevate anche dai docenti nel corso dei ricevimenti agli studenti e, soprattutto, dalle parti interessate (si ricorda che del Gruppo di Riesame del CdS fanno stabilmente parte due rappresentanti del mondo del lavoro che contribuiscono fattivamente all'attività di monitoraggio dell'idoneità dell'offerta formativa, fornendo indicazioni e pareri su come aggiornare i profili formativi).

Nel corso degli ultimi 5 anni, il CdS ha intrapreso alcuni interventi di revisione dei percorsi formativi che hanno permesso di aggiornare e adeguare l'offerta didattica attraverso: (i) l'introduzione di nuovi insegnamenti, per recepire le richieste in tal senso provenienti dal mondo del lavoro (in particolare, sono stati introdotti gli insegnamenti di *Social media marketing* e di *Excel Avanzato*) e (ii) l'organizzazione di incontri periodici con ex allievi e manager delle aziende intervenute nell'ambito degli insegnamenti del CdS con testimonianze aziendali oppure che hanno stipulato con Il CdS convenzioni per tirocini e stage.

Dal confronto con gli studenti, i docenti e i rappresentanti del mondo del lavoro risultano alcuni importanti punti di forza del CdS, tra i quali: (i) la elevata percentuale dei laureati occupati (con contratti formalizzati) a tre anni dal conseguimento del titolo; (ii) i dati molto positivi che riguardano l'efficienza del CdS evidenziati sia dalla % di CFU acquisti dagli studenti rispetto al totale dei CFU previsti al I e al II, indice di una equilibrata ripartizione del carico didattico, sia alla bassissima incidenza di trasferimenti ad altri corsi o abbandoni; (iii) l'elevata soddisfazione espressa dai laureati che "si re-iscriverebbero a questo stesso CdS" in percentuali dell'ordine dell'80% (secondo le rilevazioni Progetto Stella e AlmaLaurea, riferite al periodo esaminato) ed infine (iv) la elevata qualità della ricerca prodotta dai docenti del CdS.

Per quanto riguarda le criticità che si sono manifestate nel quinquennio la % ancora troppo bassa di studenti che si laureano entro la durata normale degli studi ha rappresentato un elemento di costante attenzione. Va comunque rilevato che i risultati ottenuti dal CdS nel periodo osservato in relazione a tale aspetto sono stati tendenzialmente migliori rispetto a quelli degli altri corsi magistrali locali.

Un'ulteriore elemento, oggetto di particolare attenzione nel quinquennio in esame è stato l'andamento tendenzialmente decrescente riscontrato negli ultimi 3 A.A. della % di laureati che dichiarano di essere occupati ad un anno dalla laurea. Sebbene tale dato risenta anche dall'andamento congiunturale sfavorevole del mercato del lavoro a seguito della crisi economica degli ultimi anni, esso pone comunque degli interrogativi al CdS su come aumentare "l'interesse" nei confronti dei propri laureati da parte delle imprese.

Un ulteriore punto di criticità è la difficoltà da parte degli studenti ad eleggere propri rappresentanti negli organi collegiali del CdS. Nel corso delle ultime due tornate elettorali, infatti, non sono state presentate candidature da parte degli studenti del CdS, per cui non è stato possibile eleggere i nuovi rappresentanti. Tale situazione ha messo in difficoltà il CdS e per assicurare il funzionamento degli organi che prevedono la presenza obbligatoria degli studenti si è dovuto ricorrere a rappresentanti "designati".

Tra le aree indubbiamente da migliorare si registra in primo luogo la capacità di attrazione degli studenti.

Sebbene il CdS nel periodo osservato abbia una quota di immatricolati al 1° anno che hanno conseguito la laurea triennale in altri Atenei pari a circa il 20% del totale, osservando lo stesso dato riferito agli altri CdS del contesto locale, di area geografica e nazionale si osserva l'esigenza di rafforzare tale dato. Questa esigenza appare ancora più evidente se si considera la capacità di attrazione di studenti stranieri, che nel corso dei 5 anni considerati è stata estremamente bassa, anche in considerazione del fatto che tutti gli insegnamenti del CdS sono impartiti in lingua italiana.

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

Obiettivo n. 1:

Aspetto critico individuato: Quota tendenzialmente crescente di laureati che non risultano occupati ad un anno dalla laurea

Azione da intraprendere: Avviare una ulteriore riflessione sui contenuti degli insegnamenti e prevedere l'integrazione dell'offerta formativa con specifici moduli professionalizzanti (Excel avanzato, Big data, laboratori di marketing operativo, ecc.)

Modalità di attuazione dell'azione: Introduzione di moduli didattici integrativi (con riconoscimento di CFU) affidati a docenti esterni di comprovata esperienza

Scadenza prevista: aa. 2019-2020

Responsabili: Presidente del CdS e Consiglio del CdS

Risorse: Presidenza del CdS, membri del gruppo di riesame

Risultati attesi: arricchimento e aggiornamento del profilo delle competenze dei laureati del CdS e conseguente riduzione dei tempi di ingresso nel mondo del lavoro

Obiettivo n. 2:

Aspetto critico individuato: assenza di candidature alla posizione di rappresentante degli studenti

Azione da intraprendere: sensibilizzazione degli studenti all'importanza di avere rappresentanti eletti all'interno degli organi che presiedono al funzionamento del Cds

Modalità di attuazione dell'azione: effettuare interventi nelle aule per richiamare l'importanza del ruolo di rappresentante.

Scadenza prevista: elezioni per il rinnovo della rappresentanza studentesca

Responsabili: Presidente del CdS e docenti del CdS

Risorse: Presidenza, membri del CdS

Risultati attesi: avere rappresentanti eletti all'interno degli organi del CdS che richiedono la loro presenza

**5 – COMMENTO AGLI INDICATORI DELLE SCHEDE DI MONITORAGGIO ANNUALE****5-a SINTESI DEI PRINCIPALI MUTAMENTI INTERCORSI DALL'ULTIMO RIESAME**

Non si compila perché il presente rapporto è il primo Riesame Ciclico sul corso di studio.

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

Nota metodologica preliminare. Nella descrizione seguente si discutono in maniera più elaborata gli indicatori selezionati specificamente nella parallela “Scheda di monitoraggio annuale” per il 2018, includente gli indicatori relativi agli anni 2014-2015-2016, si discutono altri indicatori di interesse ma non selezionati, e si fanno anche confronti con gli indicatori relativi alla precedente “Scheda di monitoraggio annuale” per il 2017 (che include anche i dati per l’anno 2013). Quando necessario verranno anche fatti integrazioni e riferimenti ai rapporti di riesame antecedenti al 2017.

Indicatori relativi alla parte introduttiva della scheda di monitoraggio.

Nel triennio 2014-16 gli indicatori relativi al numero di ingressi per anno nel corso di laurea (iC00a: “Avvii di carriera al primo anno”, sostanzialmente costante nel periodo considerato al livello di 60 avvii in media per anno nel triennio 2014-2016, pur con una flessione rispetto al 2013, iC00c “Iscritti per la prima volta a LM”, in lieve progresso nel 2016) risultano inferiori sia a quelli rilevati in Ateneo, sia in quelli a livello dell’area geografica di riferimento, sia a livello nazionale e per questo motivo sono stati segnalati come punti da monitorare con attenzione. Riteniamo nondimeno che la differenza sia motivata dalle precise scelte culturali fatte dal CdS ovvero formare figure professionali con un profilo ed una specializzazione particolare che soddisfano una componente della domanda del mercato del lavoro - quella del ricercatore di mercato - di tipo “non generalista”. Come infatti riportato sia in occasione della riunione del gruppo di riesame del CS, sia in Consiglio di Corso di Studio dal dott. Vincenzo Freni (rappresentante del mondo del lavoro per il corso di laurea e titolare di un’azienda di ricerche di mercato del territorio toscano) il mercato italiano delle ricerche di mercato nazionale è stato tradizionalmente di piccole dimensioni e quindi in grado di assicurare l’assorbimento di un numero limitato di laureati per anno. Questo quadro è stato anche ulteriormente degradato dalla crisi economica post-2008 che ha seriamente interessato anche il settore delle ricerche di mercato in Italia con numerosi licenziamenti e la chiusura di diverse aziende secondo due picchi negativi, localizzati nel 2010 e nel 2016. In questa cornice l’investimento del CdS è stato quindi mirato (inclusa l’introduzione del test di ammissione) a produrre, con tempistiche idonee, laureati di qualità (un obiettivo che sembra essere in progresso molto significativo come descritto anche altrove in questo rapporto), ma in quantità compatibile con le piccole dimensioni del mercato di riferimento. Coerentemente con questi obiettivi la componente di tipo statistico, di esercitazioni pratiche, e di laboratorio informatico del corso è stata molto potenziata nel corso del tempo facendo sorgere un vincolo di dimensione ottimale dell’aula per il tipo di attività didattiche che caratterizzano l’offerta formativa non superiore alle 50 - 60 (dimensione massima usabile dei laboratori informatici del Dipartimento). Nondimeno, come sempre segnalato nell’intervento del rappresentante del mondo del lavoro per il CS, il mercato internazionale per queste professioni è in espansione soprattutto nei paesi emergenti e quindi laureati concorrenziali potrebbero essere assorbiti anche nel mercato esterno. In ogni caso i due indicatori considerati, saranno oggetto della massima attenzione negli anni a venire, senza tuttavia formularne per il momento un preciso obiettivo.

Gruppo A – Indicatori relativi didattica

La percentuale di laureati entro la durata normale del corso (iC02) nell’ultimo anno disponibile (2016) è risultata del 65,0%, dunque notevolmente aumentata (+35%) rispetto ai due anni precedenti in cui era assestato sul 48% ed anche rispetto al 2013 (55%) che peraltro - come notato nei precedenti rapporti di riesame - aveva rappresentato un momento particolare nella vita del corso di laurea. Il progresso ottenuto è da considerarsi significativo alla luce della presenza stabile nelle coorti di studenti del CS di

studenti lavoratori. Il dato del 2016 risulta migliore rispetto a quello registrato nello stesso anno a livello di Ateneo e si è finalmente allineato con la media di area geografica anche se resta ancora distante dalla media nazionale (stabilmente superiore al 70% nell'ultimo triennio).

L'indicatore iCO4 che in linea di principio misura la capacità del CdS di attrarre studenti che hanno ottenuto la laurea di primo livello in altri atenei, mostra nel triennio un andamento decrescente, peraltro completamente sovrapposto all'andamento di Ateneo con il minimo dell'indicatore (19%) nel 2016, e con un vasto differenziale negativo sia rispetto alla media di area geografica (32,2%), sia rispetto alla media nazionale (31,1%). Il trend sarà monitorato con attenzione negli anni a venire. La spiegazione di tale trend, che ovviamente dipende anche da effetti concorrenziali con corsi simili sia locali sia esterni, sarà oggetto di riflessione.

Dei vari indicatori relativi all'occupazione dei laureati, l'indicatore C07-bis (% Laureati occupati a 3 anni in attività regolamentate da contratto) risulta caratterizzato nel triennio considerato (si noti che l'indicatore non era disponibile nella precedente scheda di monitoraggio e quindi manca il dato relativo all'anno 2013) da livelli tendenzialmente elevati, lievemente più bassi di quelli medi di Ateneo, ma in linea o lievemente superiori a quelli osservati nei CdS di area geografica e a livello nazionale. Anche sulla scorta delle valutazioni di Riesame degli anni precedenti al 2017, dove comunque la rapidità di inserimento lavorativo sembrava essere una caratteristica stabile dei laureati del CS, consideriamo questo un punto di forza del corso.

Nel triennio 2014-2016 il CdS in Marketing e ricerche di mercato si distingue positivamente per la qualità della ricerca svolta dai propri docenti, con valori dell'indicatore iCO9 pari a 1,1, superiori sia a quelli medi di Ateneo (0,8), sia a quelli dei CdS della stessa classe di area geografica e nazionali. Riteniamo che la qualità della ricerca in un corso molto interdisciplinare come il nostro rappresenti un importante punto di forza nel garantire anche una didattica di qualità che richiederà investimenti per essere mantenuta anche in futuro.

#### Gruppo B – Indicatori internazionalizzazione

Come già registrato in occasione della precedente Scheda di monitoraggio del 2017, i dati degli indicatori di internazionalizzazione del triennio 2014-2016 mostrano una sostanziale ambivalenza tra studenti del CS in uscita e studenti in ingresso (dall'estero che entrano il corso di laurea). Per quanto riguarda il primo aspetto, nel triennio 2014-2016 gli indicatori C10 (% di CFU conseguiti all'estero sul totale dei CFU conseguiti dagli studenti entro la durata normale del corso) e C11 (% di laureati che hanno conseguito almeno 12 CFU all'estero) mostrano valori sensibilmente più elevati rispetto alla media dei CdS di Ateneo. In particolare dall'indicatore C11 risulta che nel 2016 il 23,1% degli studenti ha acquisito almeno 12 CFU entro la durata normale del corso, un risultato largamente migliore non solo della corrispondente performance media di ateneo, ma anche di quelle della ripartizione geografica e del livello nazionale. Questo risultato particolarmente positivo è la conseguenza di due fattori concomitanti ovvero il forte interesse per i programmi internazionali da parte dei nostri studenti ma anche l'importante investimento da parte dell'ufficio internazionale del nostro dipartimento. Non di meno riteniamo che il risultato sia ulteriormente migliorabile e questo richiederà un ulteriore sforzo in ambedue le direzioni.

D'altro canto rileviamo che i valori dell'indicatore C12 (% degli iscritti che hanno conseguito il precedente titolo di studio all'estero) nel triennio 2014-'16 sono stati stabilmente nulli a documentare una assenza di internazionalizzazione "in ingresso". Questa apparente incapacità di attrazione di studenti dall'estero ha una spiegazione ovvia nel fatto che: (a) il CdS fin dal giorno della sua istituzione ha presentato un'offerta quasi unicamente in lingua italiana (fatto salvo l'eccezione per alcuni esami di rosa o liberi), (b) gli studenti stranieri immatricolatisi nel corso (principalmente studenti cinesi attraverso il programma Marco Polo) hanno mostrato – al contrario di quanto dichiarato in sede di ammissione - problemi di scarsissima conoscenza della lingua italiana che hanno avuto come conseguenze risultati relativamente negativi (difficoltà di apprendimento, forti rallentamenti nei tempi di attraversamento del percorso, ed in alcuni casi anche difficoltà molto serie di completamento), con possibili feedback negativi da parte delle istituzioni di provenienza. Comunque sia, l'indicatore C12 mette in evidenza un aspetto delicato - già sottolineato in occasione della precedente scheda di monitoraggio anno 2017 - sul quale il CdS intende avviare, nel prossimo biennio, una discussione interna su iniziative specifiche per migliorare l'attrattiva

internazionale del corso, tra cui innanzi tutto la possibilità di introdurre parte delle attività didattiche in lingua inglese.

#### Gruppo E – Ulteriori indicatori per la valutazione della didattica

Nel triennio considerato, l'indicatore C13 (% di CFU conseguiti al primo anno sul totale di CFU da conseguire) risulta nettamente superiore ai valori analoghi riscontrati sia come media di Ateneo che negli altri CdS presenti nell'area geografica di riferimento che, infine, a livello nazionale. Infatti, anche se la performance del 2016 – in cui la percentuale è stata superiore al 95% ovvero 20 punti percentuali in più in media rispetto ai livelli di comparazione di Ateneo, regionali e nazionali – è da ritenersi estrema, nondimeno anche i risultati degli anni 2015, 2014 e 2013 (si veda la scheda di monitoraggio 2017) sono largamente migliori di quelli di riferimento.

Similmente, l'indicatore C16BIS (% di studenti che proseguono al II anno nello stesso corso di studio avendo acquisito almeno 2/3 dei previsti al I anno, che misura la capacità dello studente tipico di inserirsi in modo efficace e regolare nella carriera universitaria), che non appariva troppo soddisfacente nel del 2014 (59%), è poi aumentato sia nel 2015 (73%) ed ancora nel 2016 (76,4%), avvicinando così il livello molto elevato osservato nel 2013 (79%, come messo in luce in occasione della scheda di monitoraggio 2017), anno che peraltro – come già notato - era stato per vari motivi considerato eccezionale. – mette in evidenza un ulteriore punto di forza del CdS. Il trend di tale indicatore risulta sensibilmente più elevato sia ai dati analoghi di Ateneo, sia a quelli corrispondenti di area geografica e nazionali. Questi risultati sono molto al di sopra di quelli medi dell'ateneo nel triennio e anche sensibilmente superiori a quelli della di ripartizione geografica e nazionale.

Complessivamente i due precedenti indicatori sembrano denotare un buon equilibrio nell'avvio del percorso che riteniamo costituisca uno dei punti di forza del CS, conseguito attraverso una serie di accorgimenti interni definiti anche attraverso le precedenti edizioni del Riesame, tra cui lo sforzo di ottenere una più equilibrata suddivisione del carico didattico tra il primo e il secondo anno deliberata in tempi recenti, ma anche l'efficace livello del monitoraggio attuato continuativamente dal CdS, e le positive interazioni tra docenti e studenti grazie anche alla partecipazione attiva ed alle discussioni con i rappresentanti.

Tra gli indicatori del gruppo E è incluso anche il C18 (% di laureati che si iscriverebbero di nuovo allo stesso CdS che costituisce una misura non ambigua del grado di soddisfazione dopo la conclusione del percorso) che risulta molto positivo, presentando una media del triennio 2014-2016 superiore all'80%, sovrapponibile ai risultati a livello di ripartizione geografica ma superiore sia alla media di Ateneo sia a quella nazionale nello stesso periodo.

#### Indicatori di Approfondimento per la Sperimentazione – Percorso di studio e regolarità delle carriere

In parziale contraddizione con gli indicatori C13- C16BIS del gruppo precedente, che depongono per un avvio molto efficace della carriera di studio magistrale, l'indicatore C22 (% di immatricolati che si laureano entro la durata normale del corso) - pur mostrando nel triennio considerato valori più elevati rispetto alla media degli altri CdS di Ateneo, con il 53% (media del triennio) degli immatricolati che si laurea in "pari" – risulta largamente inferiore alla media nazionale (vicina al 65% nel triennio). Questo dato – letto congiuntamente agli indicatori di efficacia del primo anno - sembra denotare una perdita di efficacia e di ritmo nel corso del secondo anno del CS. Riteniamo che naturalmente andrebbe capita anche la ragione della accelerazione impressa da CS che sembravano meno efficaci nel primo anno. Consideriamo questa problematica da monitorare con attenzione e che sarà oggetto di riflessione nel prossimo periodo. Certamente un ruolo può essere giocato dalla percentuale significativa di studenti lavoratori, ed un secondo aspetto negativo è la tradizionale persistenza del rifiuto dei voti bassi per garantirsi una media di laurea elevata alla luce del requisito minimo per la lode (entrambi fenomeni stabilmente presenti nel CS come documentato abbondantemente nei riesami 2013-2016). Questo fenomeno potrebbe essere ulteriormente incentivato dalla elevata percentuale di voti di laurea molto elevati del CS. E infine potrebbe anche essere utile controllare il possibile effetto "di ritorno" del riequilibrio tra primo e secondo anno sopra menzionato che potrebbe avere reso il secondo anno più impegnativo delle attese. Anche una valutazione della durata media reale delle tesi di laurea del nostro

CS rispetto alle medie degli altri contesti.

Indicatori di Approfondimento per la Sperimentazione – Soddisfazione e occupabilità

I dati relativi all'indicatore iC25 (% di laureandi complessivamente soddisfatti del CdS) nel triennio considerato si presentano molto elevati (più del 90% dei laureandi si dichiara complessivamente soddisfatto). Tale indicatore presenta andamenti analoghi a quelli rilevati a livello locale, di area geografica e nazionali. Letto congiuntamente con l'ottima performance nell'indicatore C18 precedentemente commentato denota un elevato grado di soddisfazione per il corso di laurea che si estende dalla fase diretta a quella successiva.

La condizione occupazione invece, come descritto precedentemente a commento dell'indicatore C07-bis, segnala una situazione di criticità da monitorare con massima attenzione. Gli indicatori di questa specifica sezione confermano quanto commentato con l'indicatore C07-bis. In particolare l'indicatore C26, che considera la condizione occupazionale ad un anno dal conseguimento, conferma il trend decrescente del triennio, con la percentuale di laureati che lavora a 12 mesi dalla laurea che è passata dal 55% del biennio 2014-2015 al 46,8% del 2016. Questo dato è ovviamente di interpretazione non evidente causa l'interazione tra fattori esterni (per esempio l'effetto accumulato della crisi economica con lo stallo dell'occupazione in un settore che – come sopra descritto in dettaglio dal Rappresentante del mondo del lavoro del CS) con possibili fattori di tipo interno – ovvero la occupabilità intrinseca dei nostri studenti. Infatti se – come indicato da vari sintomi – la qualità dei nostri laureati è crescente questo può fare sì che l'investimento di job search volta a trovare occupazioni di maggiore qualità possa essere più lunga. Nondimeno una continuazione futura del trend risulterebbe molto preoccupante il che rende questo particolare punto una criticità da monitorare con la massima attenzione.

Gruppo E – Indicatori di Approfondimento per la Sperimentazione – Consistenza e qualificazione del personale docente

iC28 = Rapporto studenti iscritti al primo anno/docenti degli insegnamenti del primo anno (pesato per le ore di docenza)

L'indicatore iC27 (rapporto tra studenti iscritti e docenti, pesato per le ore di docenza) si è mantenuto relativamente costante nel triennio (in media 29 iscritti/docente) e inferiore rispetto al valore rilevato per i CdS dell'Ateneo (in media 35 iscritti/docente) ma più elevato rispetto ai valori rilevati per i CdS della stessa classe nell'Area Geografica (in media 27 studenti iscritti /docente) e al dato nazionale (28 studenti iscritti al primo anno/docente). Grazie a questo equilibrato rapporto studenti/docenti, il CdS ha ottenuto risultati positivi ed apprezzati dagli studenti sul piano dell'organizzazione e dell'erogazione delle attività didattiche del CdS.

## 5-c OBIETTIVI E AZIONI DI MIGLIORAMENTO

Obiettivo n. 1:

Aspetto critico individuato: perdita di ritmo della carriera con il passaggio dal primo al secondo anno

Azione da intraprendere: verifica delle ipotesi formulate nella precedente discussione (studenti lavoratori, pratiche di rifiuto dei voti in prossimità della tesi per effetto incentivante delle votazioni di laurea molto alte, durate comparative delle tesi)

Modalità di attuazione dell'azione: discussione del problema all'interno del Consiglio di CS e confronto con gli studenti. Tesi di laurea con questionari rapidi (google) ma ripetuti per seguire il percorso della coorte immatricolati 2017 nel corso del secondo anno. Verifica di possibili misure di incoraggiamento attuabili a breve termine.

Scadenza prevista: riesame 2019

Responsabili: Presidente del CdS

Risorse: la base di dati messa a disposizione dalle segreterie didattiche relativo alle carriere degli studenti  
Risultati attesi: accelerazione dei tempi di attraversamento del percorso da parte degli studenti del CdS dal II anno, verso la conclusione del percorso

Obiettivo n. 2:

Aspetto critico individuato: trend decrescente nell'indicatore di "occupabilità" degli studenti del CdS

Azione da intraprendere: verifica delle ipotesi formulate nella precedente discussione (studenti lavoratori, pratiche di rifiuto dei voti in prossimità della tesi per effetto incentivante delle votazioni di laurea molto alte, durate comparative delle tesi)

Modalità di attuazione dell'azione:

- discussione del problema all'interno del Consiglio di CdS e confronto con gli studenti. Al fine di individuare forme di potenziamento basate su attività di didattica innovativa:
- potenziamento corso avanzato di Excel per usi aziendali
- proposta di un corso di base di introduzione alle idee di uso dei "big data"
- coinvolgimento degli studenti del corso nel progetto del "prototipo di ateneo" per l'area specifica marketing e ricerca di mercato.

Internazionalizzazione: potremmo dire che – le osservazioni di Freni sono importanti – che nel prossimo biennio valuteremo la opportunità di includere insegnamenti in lingua inglese al fine di una generale riflessione sulla transizione ad un corso completamente in lingua inglese..

Scadenza prevista: riesame 2019

Responsabili: Presidenza del CdS, gli organi di Assicurazione della qualità

Risorse: I risultati dell'indagine condotta sui laureati ad un anno dal conseguimento del titolo da AlmaLaurea

Risultati attesi: incrementare la percentuale dei laureati magistrali occupati ad un anno dal conseguimento del titolo.