UNIVERSITA' IULM

RELAZIONE DEL NUCLEO DI VALUTAZIONE DI ATENEO

ANNI 2006-2008

Il presente rapporto è stato redatto dal Nucleo di valutazione dell'Università IULM, composto da:

- Prof. Roberto Moscati (Presidente), ordinario di Sociologia dell'Educazione presso l'Università degli Studi di Milano - Bicocca;
- Dott. Pier Andrea Chevallard, Segretario Generale della Camera di Commercio di Milano;
- Prof. Aurelio G. Mauri (Vicepresidente), associato di Economia e gestione delle imprese presso l'Università IULM;
- Prof. Vincenzo Russo, associato di Psicologia delle Organizzazioni e del lavoro presso l'Università IULM;
- Dott. Rodolfo Winternitz, esperto di economia ed organizzazione aziendale.

La raccolta e l'analisi statistica dei dati e delle informazioni e la stesura del rapporto è stata curata dal responsabile dell'Ufficio Statistico e valutazione Dott. Giuseppe Vergani, con la collaborazione della Dott.ssa Elisa Albetti, della Dott.ssa Livia Pirola e della Dott.ssa Luisa Ricca.

Le informazioni della presente relazione si riferiscono al triennio solare 2006-2008 o al triennio accademico a.a. 2006/07-a.a. 2008/09. A titolo comparativo, per evidenziare le dinamiche in atto, sono state analizzate anche serie temporali.

Nucleo di valutazione

Università IULM
Via Carlo Bo, 1
20143 Milano
Tel. 02.89141.2393
Fax 02.89141.3393
E-mail: valuta@iulm.it

dicembre 2009

E' preferibile operare in termini di valutazione e non di semplice misurazione proprio di fronte a oggetti di conoscenza contraddistinti da grande complessità ed esposti a forte incertezza, come è sicuramente per il caso delle istituzioni che operano nel campo della formazione superiore e della ricerca.

In questi ambiti, in particolare, sono i risultati, in termini per esempio di apprendimento degli studenti e di produzione di conoscenza, l'aspetto che è più complicato e difficile da definire, perchè ricco di aspetti immateriali e intangibili.

E questo legittima e richiede, quindi, il ricorso a una logica di ricerca valutativa e non di semplice misurazione, quale potrebbe bastare in contesti più semplici di atività.[1]

---

[1] G. Rebora, *Gli obiettivi della valutazione: miglioramento della qualità, trasparenza delle informazioni, efficienza ed efficacia dei processi*, in C. A. T. Casciotti, *La valutazione: un indispensabile strumento di garanzia e di governance*, CRUI, Roma, 8 ottobre 2003.

INDICE

INDICE ..... **V**

PRESENTAZIONE DEL MAGNIFICO RETTORE ..... **IX**

PREFAZIONE ..... **XI**

NOTA METODOLOGICA ..... **XIII**

1 L'OFFERTA FORMATIVA E L'ANDAMENTO DELLE ISCRIZIONI **1**

1.1 I CORSI DI LAUREA E DI LAUREA MAGISTRALE 1
1.1.1 La trasformazione ai sensi del D.M. 270/2004 ..... *1*
1.1.2 L'offerta di Corsi di laurea e di laurea magistrale *2*
1.1.3 Analisi della domanda e della dinamica delle iscrizioni *3*
1.1.4 Analisi delle caratteristiche degli immatricolati *9*
1.1.5 Commenti del Nucleo di valutazione *20*
1.2 I CORSI *POST LAUREAM* 22
1.2.1 Consorzio Campus Multimedia In.Formazione *23*
1.2.2 Fondazione IULM: la Scuola di Comunicazione *23*
1.2.3 I Master universitari *25*
1.2.4 I Corsi di Dottorato di ricerca *29*
1.2.5 Commenti del Nucleo di valutazione *35*

2 LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA **37**

2.1 SISTEMA INFORMATIVO D'ATENEO 37
2.1.1 Infrastruttura tecnica *38*
2.2 IL PERSONALE TECNICO-AMMINISTRATIVO 38
2.2.1 Distribuzione del personale tecnico-amministrativo per qualifica e strutture *39*
2.2.2 Attività di formazione e/o riqualificazione del personale *41*
2.3 IL BILANCIO DELL'ATENEO 41
2.4 STRUTTURE E PATRIMONIO IMMOBILIARE 42
2.4.1 Spazi e attrezzature per la didattica *42*
2.4.2 Valutazione dei docenti sulle dotazioni strutturali e sul supporto logistico *44*
2.5 SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ 45
2.6 SERVIZIO STATISTICO 46
2.7 COMMENTI DEL NUCLEO DI VALUTAZIONE 47

3 LA DIDATTICA **49**

3.1 RISORSE DI DOCENZA E CARICO DIDATTICO 49
3.1.1 Commenti del Nucleo di valutazione *58*
3.2 *PERFORMANCE* DELL'ATTIVITÀ DIDATTICA 59
3.2.1 Abbandoni e trasferimenti *59*
3.2.2 Risultati degli studenti *66*
3.2.3 Commenti del Nucleo di valutazione *74*
3.3 VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DELLA DIDATTICA DA PARTE DEGLI STUDENTI 74
3.3.1 Grado di copertura dei corsi erogati *74*
3.3.2 Le caratteristiche degli studenti intervistati *75*
3.3.3 I principali risultati *77*
3.3.4 Area della materia *78*
3.3.5 Area della logistica *79*
3.3.6 Carico di lavoro percepito *80*

3.3.7 Area della docenza ... 81
3.3.8 La soddisfazione degli studenti ... 86
3.3.9 La diffusione e l'utilizzo dei risultati all'interno dell'Ateneo ... 94
3.3.10 Commenti del Nucleo di valutazione ... 95
3.4 I LAUREATI ... 98
3.4.1 Profilo dei laureati ... 100
3.4.2 Valutazione dell'esperienza universitaria ... 101
3.4.3 Condizione occupazionale dei laureati ... 102
3.4.4 Commenti del Nucleo di valutazione ... 106

4 LA RICERCA ... 107

4.1 STRUTTURE E DOTAZIONI PER LA RICERCA SCIENTIFICA ... 107
4.2 PRESENTAZIONE DELL'ATTIVITÀ DI RICERCA ... 109
4.3 FONDAZIONE UNIVERSITÀ IULM: ATTIVITÀ DI RICERCA ... 112
4.4 COMMENTI DEL NUCLEO DI VALUTAZIONE ... 114

5 GLI INTERVENTI PER IL DIRITTO ALLO STUDIO ... 117

5.1 INTERVENTI ATTUATI DALL'ATENEO ... 117
5.1.1 Esoneri parziali o totali da tasse e contributi ... 117
5.1.2 Borse di studio ... 117
5.1.3 Attività part-time ... 118
5.2 INTERVENTI ATTUATI DALLA REGIONE (I.S.U.) ... 120
5.2.1 Borse di studio ... 121
5.2.2 Servizio residenziale ... 126
5.2.3 Servizio di ristorazione ... 126
5.2.4 Altre attività ... 127
5.3 COMMENTI DEL NUCLEO DI VALUTAZIONE ... 128

6 I SERVIZI COMPLEMENTARI DELL'ATENEO ... 131

6.1 SERVIZI DI SEGRETERIA STUDENTI ... 131
6.2 SISTEMA BIBLIOTECARIO DI ATENEO ... 132
6.2.1 Patrimonio librario, di periodici e CD Rom ... 132
6.2.2 Analisi quantitativa dei servizi erogati ... 134
6.3 SERVIZI PER L'INTERNAZIONALIZZAZIONE DELL'ATENEO ... 137
6.3.1 Mobilità internazionale degli studenti ... 137
6.3.2 Altre iniziative ... 146
6.4 SITO INTERNET ... 150
6.4.1 Sito Internet ... 150
6.4.2 Altre attività ... 152
6.5 SERVIZI DI ORIENTAMENTO ... 152
6.5.1 Gestione delle richieste di informazioni sull'offerta didattica ... 153
6.5.2 Partecipazione ai Saloni dell'Orientamento ... 153
6.5.3 Incontri d'orientamento in sede ... 154
6.5.4 IULM OrientaTour ... 155
6.5.5 Organizzazione eventi per le scuole superiori ... 155
6.5.6 Eventi speciali e partnership istituzionali ... 156
6.5.7 Colloqui di orientamento individuali ... 157
6.5.8 Corsi di didattica orientativa ... 157
6.5.9 Attività formative e di aggiornamento rivolte ai docenti delle scuole superiori ... 157
6.5.10 Junior Summer School ... 158
6.5.11 Lezioni aperte ... 159
6.5.12 Accoglienza matricole: IULM istruzioni per l'uso ... 159
6.5.13 Attività di orientamento in itinere ... 159
6.5.14 Prospettive future ... 160
6.6 *STAGE* E *PLACEMENT* ... 160
6.6.1 Servizio Stage ... 161
6.6.2 Servizio Placement ... 164

6.7 COMMENTI DEL NUCLEO DI VALUTAZIONE 165

7 IL RUOLO E LE ATTIVITÀ DEL NUCLEO DI VALUTAZIONE 167

7.1 NORMATIVA, COMPOSIZIONE E POSIZIONE ORGANIZZATIVA 167
7.2 ATTIVITÀ DEL NUCLEO DI VALUTAZIONE..... 168

PRESENTAZIONE DEL MAGNIFICO RETTORE

L'Università ed il suo Rettore sono i primi destinatari delle valutazioni del Nucleo: il loro attento esame può contribuire a migliorarne l'offerta e la gestione, favorendo una azione di tutte le componenti dell'Ateneo più costruttiva ed operosa. Lo spaccato che la Relazione offre è a tutto tondo, e consente una visione obiettiva, senza false modestie, ma anche senza alcun velo, dell'Università IULM.

I commenti che il Nucleo ha disseminato nel corpo della Relazione, interpretando i dati e le informazioni che con continuità e metodo raccoglie e sistematizza da ormai quasi un decennio, costituiscono una preziosa lettura *trasversale* dell'Ateneo, particolarmente utile nell'attuale non facile passaggio: accresciuta sfida concorrenziale, normativa maggiormente stringente ed in ulteriore transizione, contrazione delle risorse disponibili, difficoltà del quadro economico. Una situzione "di mezzo", le cui ombre si allungano anche sul nostro Ateneo: sofferta chiusura della sede di Feltre, contenuto rallentamento delle iscrizioni, aumento dei costi.

È tuttavia nei passaggi difficili che si misura la volontà di quanti hanno a cuore i destini dell'Ateneo, animati dalla sfida e dal desiderio di promuovere la crescita di un'istituzione prestigiosa ma ancora giovane, fresca del suo quarantesimo compleanno. A questi il contributo del Nucleo dovrà apparire, anche quando evidenzia le criticità e le mancanze, uno strumento di proposta critica, di supporto, di stimolo.

Ed è a loro che si rivolge principalmente la nostra attenzione, convinti come siamo che anche una Università non statale svolge una funzione pubblica e sociale di primaria importanza. La forte coscienza della libertà di espressione e di azione che caratterizza dalla sua nascita il nostro Ateneo ha ispirato fin qui le sue decisioni e le sue scelte, nella radicata convinzione che l'assenza di un "padrone" alle sue spalle fosse motivo non di lassismo, ma, al contrario, di responsabile preoccupazione sociale e morale, ovvero nella consapevolezza del potere contare solo sulle proprie forze, *in primis* sugli studenti e sulle loro famiglie.

Uno stile che sembra ispirare anche il legislatore, con i ripetuti richiami alla responsabilità della gestione ed alla valutazione dei risultati.

In questo l'Università IULM è stata un precursore, istituendo il Nucleo di Valutazione ben prima che divenisse obbligo normativo, così che oggi, con la serialità della sua produzione e delle sue attività, può rappresentare (ben oltre il suo ruolo istituzionale) un momento di garanzia e di certezza sia per quanti vivono nell'Università, sia per quanti la osservano da fuori.

Con lo stesso spirito abbiamo dato avvio ad un rigoroso processo i valutazione della ricerca, istituendo Apeiron, la raccolta di tutte le pubblicazioni dei docenti e dei ricercatori in organico, sulla quale basare la valutazione del merito e, di conseguenza, la ripartizione delle risorse assegnate a ciascuno.

Prof. Giovanni Puglisi

Rettore dell'Università IULM

PREFAZIONE

Lentamente, e sia pure in assenza del sostegno di una convinta politica nazionale, la valutazione delle attività accademiche si va consolidando negli Atenei italiani. I suoi effetti si avvertono in maniera indiretta sia nella progressiva accettazione di diverse prassi ormai consolidate (quali la raccolta e l'analisi dei dati relativi all'operato tanto dei singoli, quanto delle strutture didattiche e di ricerca), sia nel più attento ascolto che i suoi risultati ottengono presso gli Organi di governo degli Atenei.

Appare via via più nitido l'intento conoscitivo dei processi di valutazione e l'impatto migliorativo sul lavoro individuale e organizzativo che la trasparenza generale favorisce.

Il processo è lento ma sembra ben avviato ed il terreno appare pronto per ulteriori approfondimenti e razionalizzazioni che si dovrebbero concretizzare con l'entrata in funzione dell'ANVUR. Una agenzia autonoma, costituita da docenti e ricercatori sganciati da interessi particolari renderà maggiormente comprensibili le finalità di miglioramento del sistema universitario e dunque sempre più accettabile quella che può venire (e talvolta viene) intesa come una intromissione nella dimensione "privata" dell'attività accademica.

Il Nucleo di valutazione dell'Università IULM ha operato negli anni con questi intenti – affinando progressivamente gli strumenti metodologici ed ampliando le aree di analisi – convinto che la conoscenza delle diverse dimensioni della vita dell'Ateneo possa essere utile alle politiche istituzionali ed al miglioramento dei risultati perseguiti.

NOTA METODOLOGICA

In relazione al cambio di ordinamento avvenuto nell'a.a. 2008/09, ovvero al passaggio dall'ordinamento ai sensi del D.M. 3 novembre 1999, n. 509 a quello di cui al D.M. 22 ottobre 2004, n. 270 ed alla conseguente trasformazione dei Corsi di laurea (di cui al par. 1.1.1), al fine di garantire la possibilità di articolare comunque serie storiche coerenti si è proceduto come segue:

- per quanto riguarda le serie storiche e/o i confronti relativi ai dati sulle immatricolazioni, i dati dei Corsi del nuovo ordinamento, derivati dai Corsi precedentemente attivi, sono stati giustapposti a questi ultimi, senza soluzione di continuità, aggiornandone la denominazione alla più recente. Ad esempio, il riferimento "RPCI" segnala che, fino all'a.a. 2007/08, i dati fanno riferimento agli immatricolati al Corso di laurea in *Relazioni pubbliche e pubblicità* (D.M. 509/99), mentre dall'a.a. 2008/09 sono riferiti al Corso di laurea in *Relazioni pubbliche e comunicazione d'impresa* (D.M. 270/04);
- per quanto riguarda le serie storiche e/o i confronti relativi ai dati sulle iscrizioni complessive, non essendo stato istituito alcun nuovo Corso in occasione del passaggio di ordinamento, a partire dall'a.a. 2008/09 i dati degli iscritti ai Corsi di studio sono stati accorpati agli omologhi del precedente ordinamento. Ad esempio, il riferimento "RPCI" segnala l'accorpamento degli iscritti al Corso di laurea in *Relazioni pubbliche e pubblicità* (D.M. 509/99) e degli iscritti a *Relazioni pubbliche e comunicazione d'impresa* (D.M. 270/04);
- gli iscritti residui ai Corsi del previgente ordinamento quadriennale o quinquennale (L. 341/90) *ante* a.a. 2001/02 vengono inclusi unicamente nei dati totali complessivi di Ateneo oppure ove espressamente specificato.

Per le rappresentazioni grafiche e delle serie storiche, ove non diversamente indicato, vale la seguente legenda (tra parentesi si riportano le denominazioni dei Corsi secondo il D.M. 509/99):

- Facoltà

  LLCM: Lingue, letterature e culture moderne

  SCS: Scienze della comunicazione e dello spettacolo

- Corsi di laurea

  ARTE: Comunicazione nei mercati dell'arte e della cultura (Comunicazione e gestione nei mercati dell'arte e della cultura)

  COM: Comunicazione, media e pubblicità (Scienze e tecnologie della comunicazione)

  IC: Interpretariato e comunicazione (Interpretariato e comunicazione)

  RPCI: Relazioni pubbliche e comunicazione d'impresa (Relazione pubbliche e pubblicità)

  TUR: Turismo, culture e territorio (Scienze turistiche)

- Corsi di laurea magistrale

  LM ARTI: Arti, patrimoni e mercati (Arti, patrimoni e mercati)

  LM MARCA: Strategia e comunicazione della marca, moda e design (Comunicazione e strategia della marca e del consumatore)

  LM MKG: Marketing, consumi e distribuzione commerciale (Consumi, distribuzione commerciale e comunicazione d'impresa)

LM TRAD:	Traduzione specialistica e interpretariato di conferenza (Traduzione letteraria e traduzione tecnica scientifica)
LM TUR:	Promozione e management della cultura e del turismo (Beni ed eventi culturali: strategia e comunicazione)
LM TV:	Televisione, cinema e new media (Televisione, cinema e produzione multimediale)

***

Alla luce della prossima chiusura della sede di Feltre, i cui Corsi sono posti ad esaurimento a partire dall'a.a. 2007/08, tutti i dati sono riferiti, ove non espressamente indicato, alla sola sede milanese dell'Ateneo.

***

Oltre all'aggiornamento delle serie storiche si è provveduto alla verifica dei dati già consolidati, al fine di correggere eventuali imperfezioni, errori, interventi manuali, ecc.

1 L'OFFERTA FORMATIVA E L'ANDAMENTO DELLE ISCRIZIONI

1.1 I CORSI DI LAUREA E DI LAUREA MAGISTRALE

1.1.1 La trasformazione ai sensi del D.M. 270/2004

Tra il 2007 ed il 2008 l'Ateneo ha proceduto alla trasformazione integrale dell'offerta formativa ai sensi del D.M. 270/2004, varando i nuovi Corsi di studio già a partire dall'a.a. 2008/09 (il primo anno utile).

Le proposte di trasformazione formulate dall'Ateneo sono state analiticamente esaminate dal Nucleo di valutazione alla luce degli obiettivi di razionalizzazione e qualificazione espressi nel D.M. 362/2007, considerando non solo ogni singolo Ordinamento nella sua specificità,[2] bensì avendo costantemente presente il quadro complessivo dell'offerta formativa dell'Università IULM.

A questo proposito, la scelta di non istituire alcun nuovo Corso ma di trasformare l'intero insieme dei previgenti Ordinamenti didattici è apparsa pienamente condivisibile, in quanto ha fornito la possibilità di affrontare la prevista riprogettazione seguendo criteri univoci e coerenti, specie in un Ateneo la cui offerta didattica copre una gamma ristretta e specialistica.

Nella fattispecie, dai 22 Ordinamenti didattici di partenza sono state elaborate 16 proposte di trasformazione, organizzate in filiere formative riconoscibili, lineari e sufficientemente articolate; tutte le proposte hanno poi ottenuto il parere favorevole del CUN. In particolare, limitandosi ai Corsi successivamente attivati, se ne riporta di seguito la denominazione e la corrispondenza con l'ordinamento previgente:

- Corso di laurea in *Comunicazione nei mercati dell'arte e della cultura* (L-3), trasformazione del Corso di laurea in *Comunicazione e gestione nei mercati dell'arte e della cultura*;
- Corso di laurea in *Interpretariato e comunicazione* (L-12), trasformazione dell'omonimo Corso di laurea;
- Corso di laurea magistrale in *Arti, patrimoni e mercati* (LM-89), trasformazione dell'omonimo Corso di laurea specialistica;
- Corso di laurea magistrale in *Traduzione specialistica e interpretariato di conferenza* (LM-94), trasformazione del Corso di laurea specialistica in *Traduzione letteraria e traduzione tecnica scientifica*;
- Corso di laurea in *Comunicazione, media e pubblicità* (L-20), trasformazione del Corso di laurea in *Scienze e tecnologie della comunicazione*;
- Corso di laurea in *Relazioni pubbliche e comunicazione d'impresa* (L-20), trasformazione del Corso di laurea in *Relazione pubbliche e pubblicità*;
- Corso di laurea in *Turismo, culture e territorio* (L-15), trasformazione del Corso di laurea in *Scienze turistiche*;

[2] Sulla base dell'architettura tabellare approvata dal Senato Accademico nella seduta del 23 gennaio 2008.

- Corso di laurea magistrale in *Marketing, consumi e distribuzione commerciale* (LM-59), trasformazione del Corso di laurea specialistica in *Consumi, distribuzione commerciale e comunicazione d'impresa*;
- Corso di laurea magistrale in *Promozione e management della cultura e del turismo* (LM-49), trasformazione del Corso di laurea specialistica in *Beni ed eventi culturali: strategia e comunicazione*;
- Corso di laurea magistrale in *Strategia e comunicazione della marca, moda e design* (LM-59), trasformazione del Corso di laurea specialistica in *Comunicazione e strategia della marca e del consumatore*;
- Corso di laurea magistrale in *Televisione, cinema e new media* (LM-65), trasformazione del Corso di laurea specialistica in *Televisione, cinema e produzione multimediale*.

1.1.2 L'offerta di Corsi di laurea e di laurea magistrale

L'offerta didattica dei Corsi di laurea e di laurea magistrale per l'a.a. 2008/09 è riassunta nella Tab. 1-1. Gli obiettivi formativi dei Corsi di laurea attivi sono così riassumibili:

- *Comunicazione, media e pubblicità* (classe L-20): il Corso ha l'obiettivo di formare professionisti dei processi culturali e delle reti comunicative, capaci di operare creativamente nello scenario multimediale contemporaneo;
- *Comunicazione nei mercati dell'arte e della cultura* (classe L-3): il Corso, combinando discipline umanistiche ed economico-aziendali, forma laureati esperti nel settore della comunicazione, della valorizzazione e della gestione dei prodotti e degli eventi artistici e culturali, in una prospettiva internazionale che abbraccia i Paesi avanzati ed i Paesi in via di sviluppo;
- *Interpretariato e comunicazione* (classe L-12): il Corso forma laureati con competenze specifiche nel campo delle lingue straniere e della comunicazione. Caratteristica peculiare del Corso di laurea è il completare una formazione linguistica di alto livello (con l'acquisizione della piena padronanza di due lingue straniere) con l'approfondimento delle discipline economiche, giuridiche, sociologiche ed informatiche applicate alla comunicazione;
- *Relazioni pubbliche e comunicazione d'impresa* (classe L-20): il Corso di laurea si propone di formare manager e professionisti in grado di gestire tutti i processi di comunicazione interna ed esterna di imprese ed enti, nei settori manifatturieri, dei servizi privati e pubblici;
- *Turismo, culture e territorio* (classe L-15): il Corso ha l'obiettivo di fornire le conoscenze indispensabili ad operae nel settore turistico, permettendo di acquisire sia capacità professionali manageriali sia sensibilità e conoscenze storico-culturali, con particolare riferimento allo studio approfondito delle lingue moderne, della geografia, dei trasporti, del diritto, dell'economia, del marketing, della gestione delle imprese alberghiere, della storia delle civiltà, delle religioni, dell'arte, delle scienze del comportamento e della comunicazione.

Completa l'offerta il Corso di laurea in *Lingua e cultura italiana per stranieri*, realizzato interamente per via telematica dal Consorzio Interuniversitario ICoN, al quale l'Università IULM aderisce.

Nell'a.a. 2008/09 l'Università IULM ha inoltre attivato i seguenti Corsi di laurea magistrale:

- *Arti, patrimoni e mercati* (classe LM-89): il Corso si propone di formare operatori specializzati in grado di gestire il rapporto tra arte e mercato in tutte le sue fasi: dal riconoscimento critico del valore dell'oggetto o dell'evento al suo corretto dimensionamento, fino alla sua efficace comunicazione e gestione economica *ante* e *post*-eventuale;
- *Marketing, consumi e distribuzione commerciale* (classe LM-59): il Corso forma operatori di elevata qualificazione, da inserire nelle funzioni di marketing, trade marketing e category

management, incaricate della gestione dell'interfaccia fra impresa e mercato, sia sul fronte delle relazioni con la clientela finale sia di quelle con la distribuzione, che costituisce oggi un importante mercato intermedio;

- *Promozione e management della cultura e del turismo* (classe LM-49): il Corso ha l'obiettivo di formare professionisti in grado di inserirsi con successo nelle imprese e nelle organizzazioni pubbliche e private dei settori del turismo e della cultura, sia profit che no profit. Il Corso si caratterizza per un approccio multidisciplinare che unisce a solide basi di marketing, strategia, economia e storia dell'arte, competenze di comunicazione, pubblicità e consumi;
- *Strategia e comunicazione della marca, moda e design* (LM-59): il Corso intende formare manager, professionisti e operatori di elevata qualificazione, specializzati nell'analisi, nella progettazione e nella gestione dei prodotti e delle aziende di marca, di moda e di design;
- *Televisione, cinema e new media* (classe LM-65): il Corso ha l'obiettivo di formare laureati con competenze specifiche, teoriche e pratiche, nel settore dello spettacolo e della comunicazione massmediale, capaci di produrre contenuti narrativi e finzionali per i vari media dello spettacolo (cinema, Tv, radio, teatro, web), ma anche in grado di operare creativamente e progettualmente all'interno delle reciproche influenze che i vari media esercitano l'uno sull'altro;
- *Traduzione specialistica e interpretariato di conferenza* (classe LM-94): il Corso si propone di offrire una formazione specialistica nel campo della traduzione e dell'interpretariato, permettendo agli studenti di scegliere il curriculum.

Tab. 1-1. Offerta didattica di Corsi di laurea e di laurea magistrale, a.a. 2008/09.

Facoltà	Corsi attivi
Lingue, letterature e culture moderne	Corsi di laurea: - *Interpretariato e comunicazione* - *Comunicazione nei mercati dell'arte e della cultura* Corsi di laurea magistrale: - *Traduzione specialistica e interpretariato di conferenza* - *Arti, patrimoni e mercati*
Scienze della comunicazione e dello spettacolo	Corsi di laurea: - *Relazioni pubbliche e comunicazione d'impresa* - *Comunicazione, media e pubblicità* - *Turismo, culture e territorio* Corsi di laurea magistrale: - *Strategia e comunicazione della marca, moda e design* - *Marketing, consumi e distribuzione commerciale* - *Promozione e management della cultura e del turismo* - *Televisione, cinema e new media*

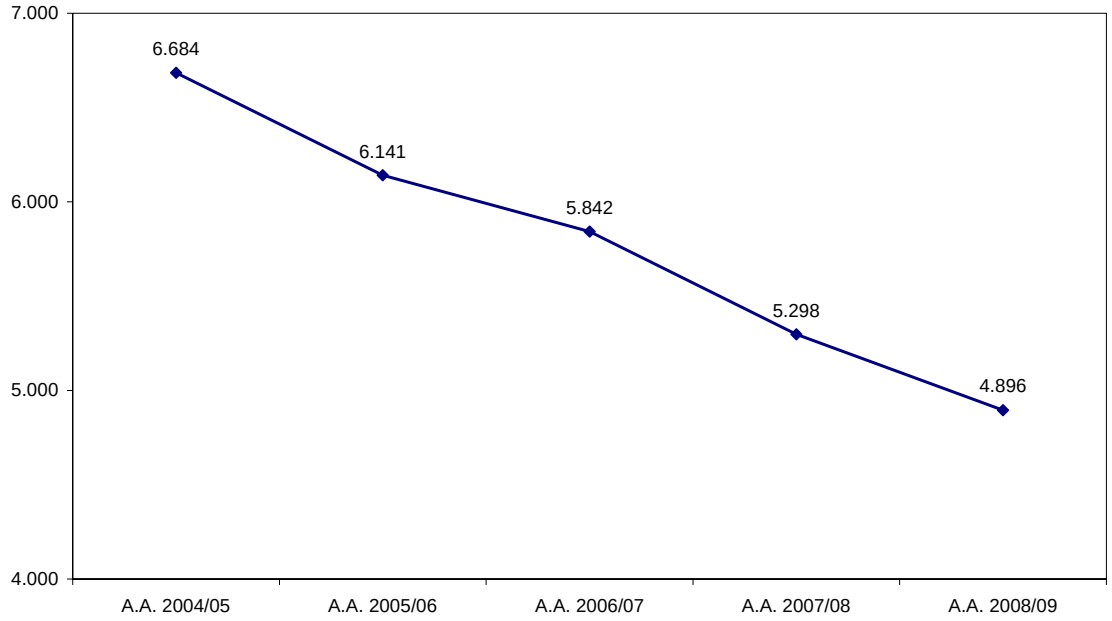
1.1.3 Analisi della domanda e della dinamica delle iscrizioni

L'indicatore più immediato della capacità di attrazione di un Ateneo è costituito dal numero di studenti iscritti. La Fig. 1-1 evidenzia l'andamento complessivo degli studenti iscritti alla sede

di Milano dell'Università IULM nel periodo compreso fra l'a.a. 2004/05 e l'a.a. 2008/09. Il numero degli iscritti ha palesato una contrazione nel quinquennio considerato.

Nella Fig. 1-2 è possibile osservare gli andamenti dei singoli Corsi di laurea, che evidenziano la prevalenza di iscritti al Corso di laurea in *Relazioni pubbliche e comunicazione d'impresa*.

Fig. 1-1. Corsi di laurea, Corsi di laurea magistrale e Master universitari: studenti iscritti, a.a. 2004/05 – a.a. 2008/09.



La tendenza in atto è peraltro meglio evidenziata dall'esame delle immatricolazioni, che non risentono dell'andamento delle iscrizioni negli anni precedenti. Nella fattispecie, la Fig. 1-3 riporta la dinamica complessiva degli immatricolati. Come si può osservare, anche il numero delle immatricolazioni presenta una fase di contrazione, che sembra però stabilizzata nell'ultimo biennio.

La portata del fenomeno è ulteriormente evidenziata dalla rappresentazione in termini di numeri indice, illustrata nella Fig. 1-4, oltre che più analiticamente apprezzabile osservando gli andamenti delle immatricolazioni ai singoli Corsi di laurea, riportati nelle Fig. 1-5 e Fig. 1-6 (relative, rispettivamente, alla rappresentazione in termine di valori assoluti e numeri indice).

Va osservato al riguardo che la presenza del numero programmato per l'iscrizione all'Università IULM determina la parziale significatività del numero degli iscritti e degli immatricolati quale indicatore del livello della domanda e dell'apprezzamento dei Corsi, anche se nell'ultimo triennio i posti programmati non sono mai stati saturati.

Fig. 1-2. Corsi di laurea: studenti iscritti, a.a. 2004/05 – a.a. 2008/09 . Ripartizione per Corso di laurea.

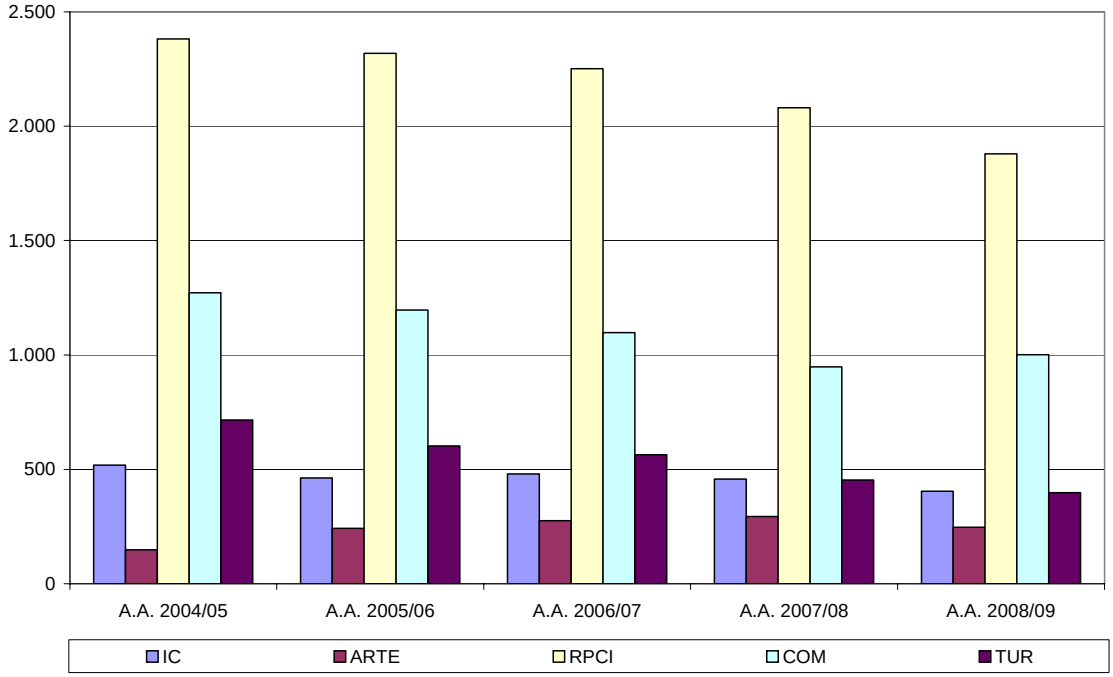


Fig. 1-3. Corsi di laurea: iscritti al primo anno, a.a. 2004/05 a.a. 2008/09.

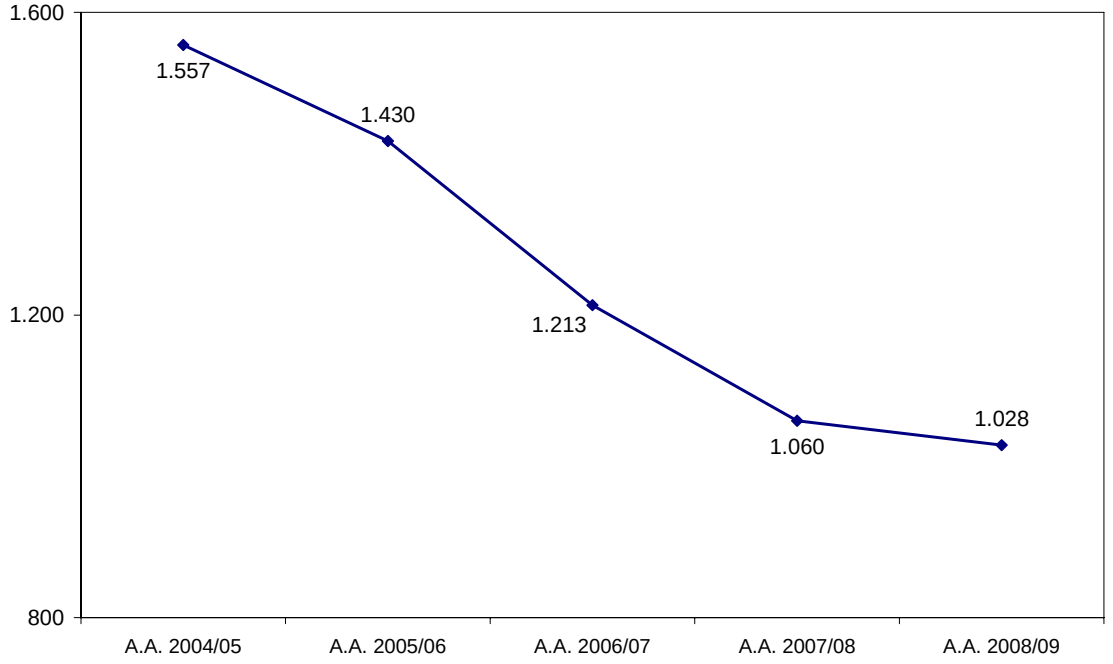


Fig. 1-4. Corsi di laurea: scrittii al primo anno e studenti iscritti, complessivo d'Ateneo, a.a. 2004/05 – a.a. 2008/09. Numeri indice, a.a. 2004/05 = 100.

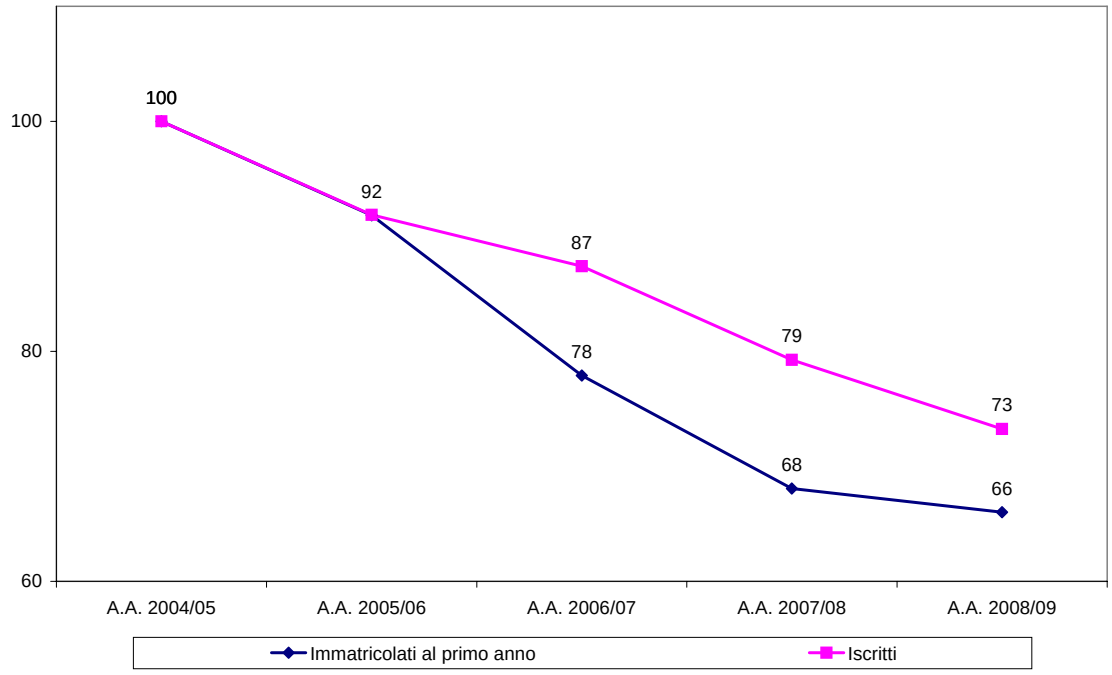


Fig. 1-5. Corsi di laurea: iscritti al primo anno, a.a. 2004/05 – a.a. 2008/09. Ripartizione per Corso di laurea.

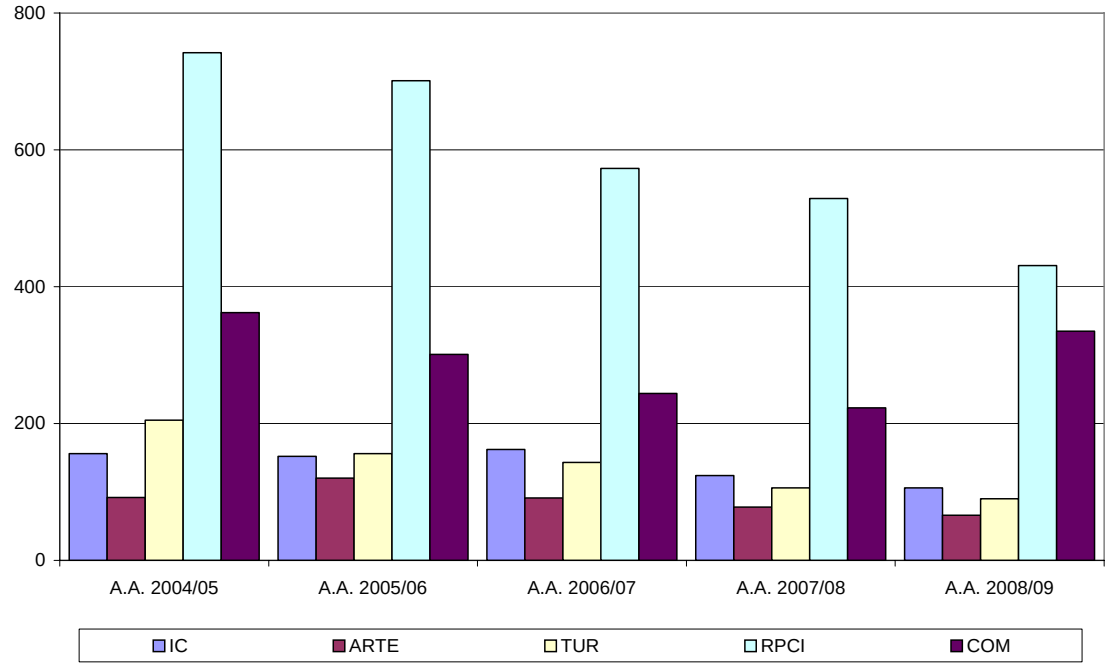
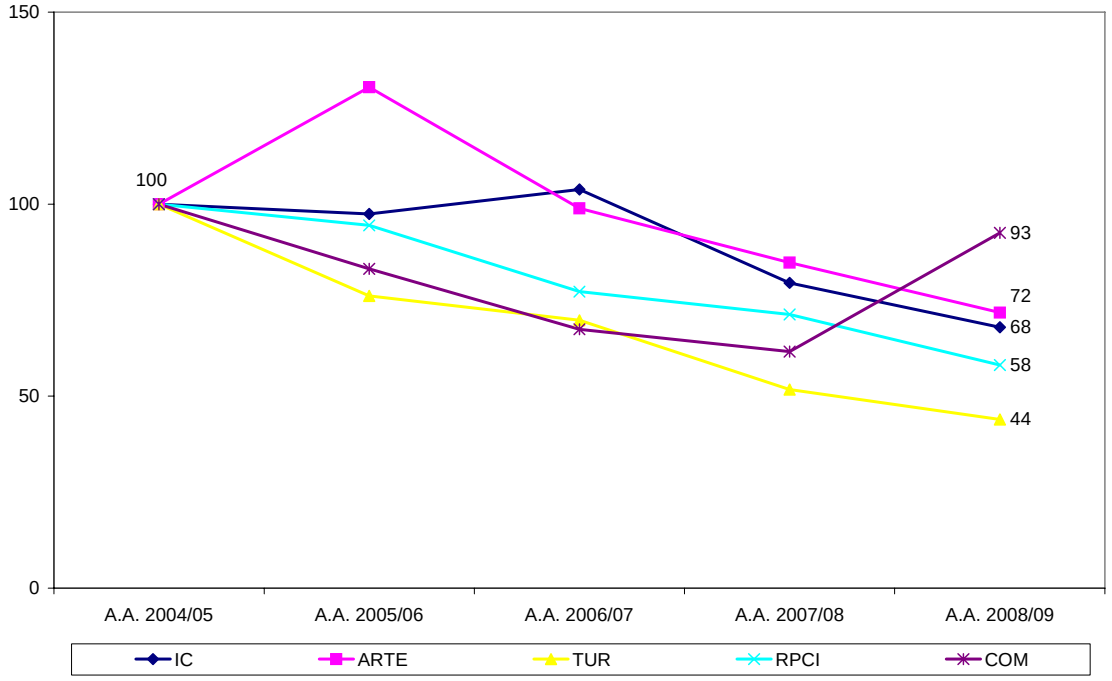


Fig. 1-6. Corsi di laurea: iscritti al primo anno, a.a. 2004/05 – a.a. 2008/09. Numeri indice per Corso di laurea. Numeri indice, a.a. 2004/05 = 100.



***

A partire dall'a.a. 2002/03, l'Università IULM ha attivato dei Corsi di laurea magistrale. Anche per questa tipologia di Corso di studio l'Ateneo ha limitato il numero di posti disponibili, definendo un'utenza sostenibile pari a 100 posti per ogni Corso.

Le Fig. 1-7 e Fig. 1-8 riportano i dati relativi agli studenti iscritti alle lauree magistrali, rispettivamente al primo anno ed in totale, dall'a.a. 2004/05 all'a.a. 2008/09.

L'analisi delle provenienze degli iscritti ai Corsi di laurea magistrale, di cui alla Fig. 1-9, è stata condotta identificando gli studenti provenienti da un Ateneo differente dalla IULM.

L'analisi mette in luce un generalizzato incremento della quota di studenti provenienti da altri Atenei, per tutti i Corsi presi in esame.

Fig. 1-7. Corsi laurea magistrale: iscritti al primo anno, a.a. 2004/05 – a.a. 2008/09.

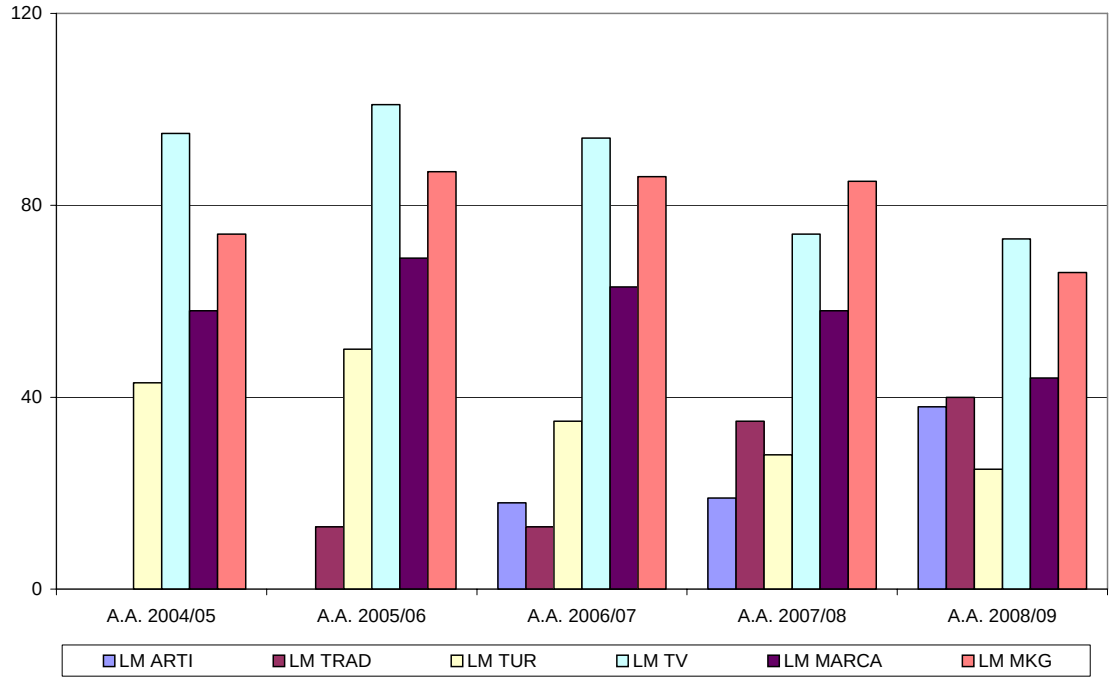


Fig. 1-8. Corsi laurea magistrale: iscritti complessivi, a.a. 2004/05 – a.a. 2008/09.

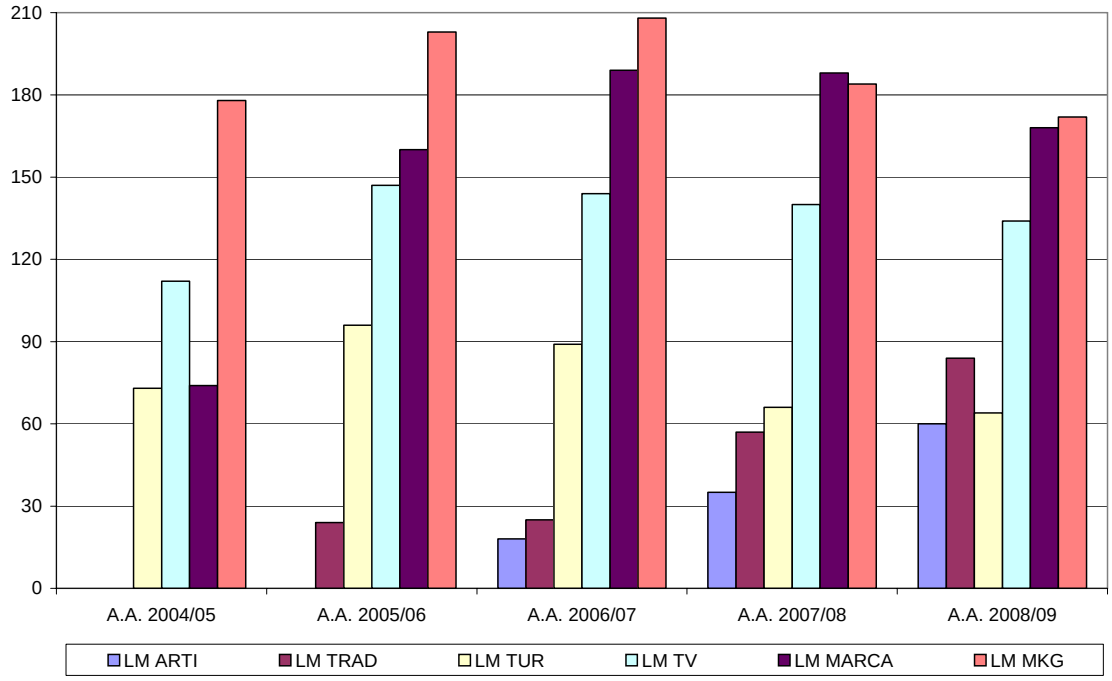
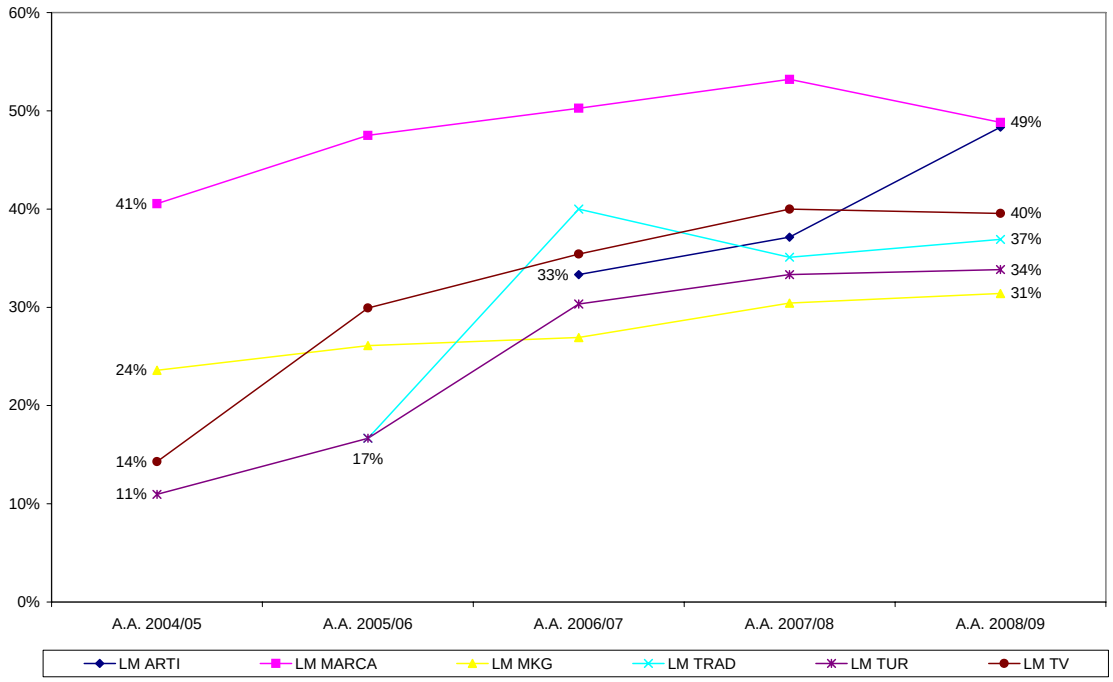


Fig. 1-9. Corsi di laurea magistrale: iscritti provenienti da altro Ateneo per Corso di laurea magistrale di iscrizione, a.a. 2006/07 – a.a. 2008/09.



***

Da ultimo è interessante esaminare il segmento di domanda costituito dai trasferimenti da altre Università. Nell'ambito di tale analisi, per "studente trasferito" si intende uno studente che nell'anno accademico precedente a quello in esame risultava iscritto presso un altro Ateneo, il quale costituisce dunque, dal punto di vista dell'Università IULM, una nuova iscrizione a tutti gli effetti. Non si tiene invece conto dei passaggi intra-Ateneo tra diversi Corsi di laurea.

La dimensione quantitativa dei trasferimenti da altri Atenei appare complessivamente modesta: nell'a.a 2008/09 si registrano 45 trasferimenti in ingresso, analogamente al biennio accademico precedente, provenienti prevalentemente da altre Università milanesi (in particolare l'Università Cattolica del Sacro Cuore); preme tuttavia osservare che il fenomeno viene influenzato da un mutevole insieme di vincoli amministrativi.

1.1.4 Analisi delle caratteristiche degli immatricolati

Un aspetto di primaria importanza è costituito dalle caratteristiche degli iscritti al primo anno, articolate con riferimento alle seguenti variabili:

1. il tipo di istituto superiore frequentato;
2. la votazione di maturità;
3. il genere;
4. l'età degli immatricolati;
5. la provenienza geografica.

Tali analisi sono state effettuate sia a livello aggregato per l'Università nel suo complesso, sia con riferimento ai singoli Corsi di laurea.

La Tab. 1-2 evidenzia la ripartizione degli iscritti al primo anno di corso, negli aa.aa. 2006/07, 2007/08 e 2008/09 in rapporto al tipo di diploma di maturità conseguito.

Per quanto riguarda il titolo di studio si può osservare come in ogni anno accademico considerato prevalga la maturità scientifica, raggiungendo nell'a.a. 2008/09 il 27,8% sul totale generale delle immatricolazioni, pur con marcate differenziazioni fra i singoli Corsi di laurea, dal momento che oscilla dal 32,7% del Corso di laurea in *Relazioni pubbliche e comunicazione d'impresa*, al 12,2% del Corso in *Turismo, culture e territorio*. Segue il diploma di maturità linguistica con un valore del 18,7% nell'a.a. 2008/09. L'incidenza di tale diploma risulta particolarmente rilevante tra gli immatricolati al Corso di laurea in *Interpretariato e comunicazione* (35,8%).

In quest'area di analisi un indicatore sintetico di particolare interesse è rappresentato dalla percentuale di studenti immatricolati in possesso di diploma di maturità classica o scientifica. Complessivamente, nell'a.a. 2008/09, il 41,1% degli studenti immatricolati al primo anno di corso dell'Università IULM è in possesso di diploma di maturità scientifica o classica, posizionandosi ad un valore superiore rispetto al biennio precedente. Un approfondimento dell'analisi ha consentito di riscontrare situazioni differenziate nell'ambito dei singoli Corsi di laurea come illustrato nella Fig. 1-10. La presenza di immatricolati con i predetti diplomi appare più elevata nei Corsi di laurea in *Relazioni pubbliche e comunicazione d'impresa*, in *Comunicazione, media e pubblicità* ed in *Comunicazione nei mercati dell'arte e della cultura*.

A scopo comparativo nella Fig. 1-11 si riporta il corrispondente valore a livello di sistema universitario italiano, da cui si osserva che la quota di immatricolati presso l'Università IULM in possesso di diploma di maturità scientifica o classica rispecchia e spesso supera quella rilevata a livello nazionale.[3]

Oltre al tipo di diploma è stata analizzata la votazione finale conseguita all'esame di maturità dagli studenti immatricolati: a questo proposito la Fig. 1-12 evidenzia, in primo luogo, il numero degli studenti con un voto di maturità maggiore o uguale a 90/100. Tale valore è più elevato nei Corsi di laurea in *Interpretariato e comunicazione* ed in *Comunicazione nei mercati dell'arte e della cultura*.

A scopo comparativo nella Fig. 1-13 si riporta il corrispondente valore a livello di sistema universitario italiano, da cui si osserva che la quota di immatricolati presso l'Università IULM con voto di maturità superiore o uguale a 90/100 appare tendenzialmente inferiore a quella rilevata a livello nazionale, con l'eccezione del Corso di laurea in *Comunicazione e gestione nei mercati dell'arte e della cultura*.[4]

Tali dinamiche possono essere più analiticamente apprezzate osservando l'andamento del voto medio riportato in Fig. 1-14.

---

[3] Nostre elaborazioni su dati MIUR, reperibili sul sito Internet http://www.miur.it/ustat. Per il confronto si sono utilizzati i valori delle rispettive classi di appartenenza: la classe L-3 per il Corso di laurea in *Comunicazione nei mercati dell'arte e della cultura*, la classe L-12 per il Corso di laurea in *Interpretariato e comunicazione*, la classe L-15 per il Corso di laurea in *Turismo, culture e territorio* e la classe L-20 per i Corsi di laurea in *Comunicazione, media e pubblicità* ed in *Relazioni pubbliche e comunicazione d'impresa*.

[4] *Ibidem*

Tab. 1-2. Corsi di laurea: immatricolati al primo anno. Composizione percentuale per tipo di maturità, a.a. 2006/07 – a.a. 2008/09.

a.a. 2006/07	ARTE	COM	IC	RPCI	TUR	Totale
Classica	18,7%	13,9%	11,7%	12,7%	1,4%	12,0%
Scientifica	19,8%	29,9%	22,2%	32,3%	16,1%	27,6%
Linguistica	24,2%	11,1%	33,3%	14,3%	16,8%	17,2%
Professionale	3,3%	5,3%	3,7%	6,5%	15,4%	6,7%
Tecnica	9,9%	16,8%	11,1%	14,1%	23,8%	15,1%
Tecnica-commerciale	3,3%	8,2%	6,2%	9,4%	14,0%	8,8%
Artistica	14,3%	4,1%	1,9%	2,6%	1,4%	3,5%
Altro	4,4%	6,6%	4,3%	6,3%	6,3%	5,9%
Straniera	2,2%	4,1%	5,6%	1,7%	4,9%	3,1%
Totale	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Valori assoluti	91	244	162	573	143	1.213
a.a. 2007/08	ARTE	COM	IC	RPCI	TUR	Totale
Classica	17,9%	12,6%	9,7%	14,4%	1,9%	12,5%
Scientifica	26,9%	35,0%	23,4%	23,4%	16,0%	25,4%
Linguistica	12,8%	12,1%	36,3%	17,4%	16,0%	18,0%
Professionale	3,8%	3,1%	5,6%	5,1%	19,8%	6,1%
Tecnica	12,8%	12,6%	10,5%	12,9%	22,6%	13,5%
Tecnica-commerciale	2,6%	9,0%	3,2%	10,0%	10,4%	8,5%
Artistica	10,3%	4,9%	0,8%	2,8%	2,8%	3,6%
Altro	9,0%	9,9%	5,6%	9,6%	2,8%	8,5%
Straniera	3,8%	0,9%	4,8%	4,3%	7,5%	4,0%
Totale	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Valori assoluti	78	223	124	529	106	1.060
a.a. 2008/09	ARTE	COM	IC	RPCI	TUR	Totale
Classica	22,7%	14,9%	12,3%	12,3%	6,7%	13,3%
Scientifica	18,2%	30,4%	18,9%	32,7%	12,2%	27,8%
Linguistica	15,2%	15,5%	35,8%	16,5%	23,3%	18,7%
Professionale	3,0%	2,7%	5,7%	4,4%	15,6%	4,9%
Tecnica	7,6%	11,6%	15,1%	9,5%	22,2%	11,8%
Tecnica-commerciale	4,5%	4,8%	1,9%	9,3%	3,3%	6,2%
Artistica	15,2%	8,1%	0,9%	2,8%	3,3%	5,2%
Altro	4,5%	8,1%	5,7%	10,2%	10,0%	8,7%
Straniera	9,1%	3,9%	3,8%	2,3%	3,3%	3,5%
Totale	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Valori assoluti	66	335	106	431	90	1.028

Fig. 1-10. Corsi di laurea: immatricolati al primo anno con maturità scientifica o classica, a.a. 2004/05 – a.a. 2008/09.

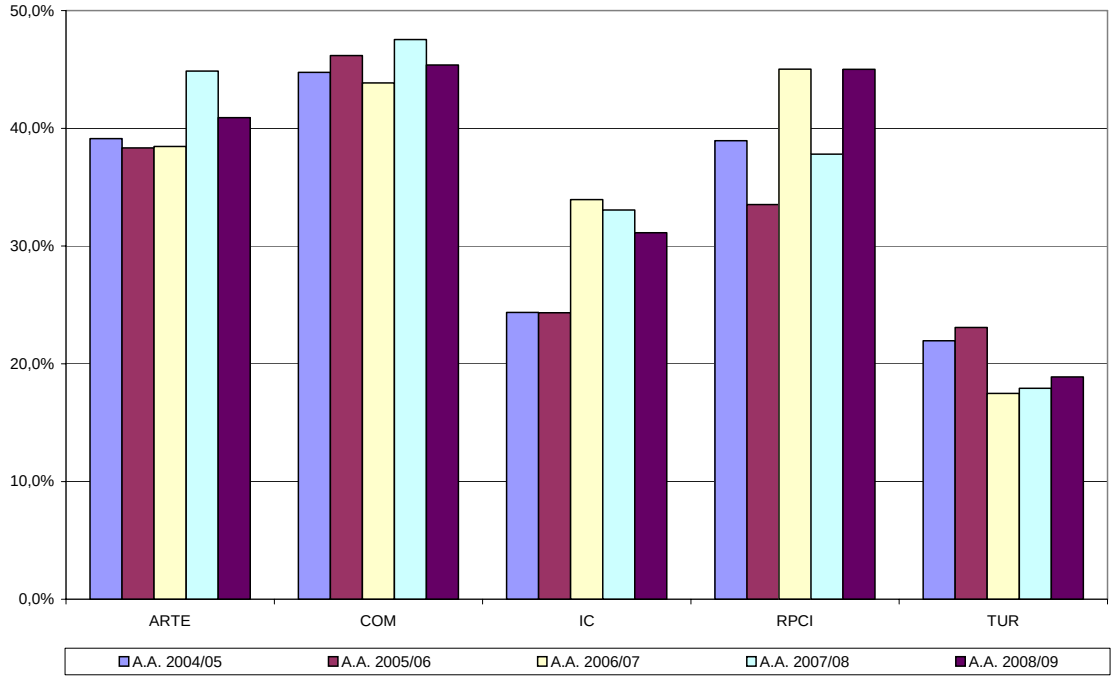


Fig. 1-11. Corsi di laurea: immatricolati al primo anno con maturità scientifica o classica, a.a. 2006/07 – a.a. 2008/09. Raffronto con il sistema universitario italiano, per Classe di appartenenza del Corso di laurea.

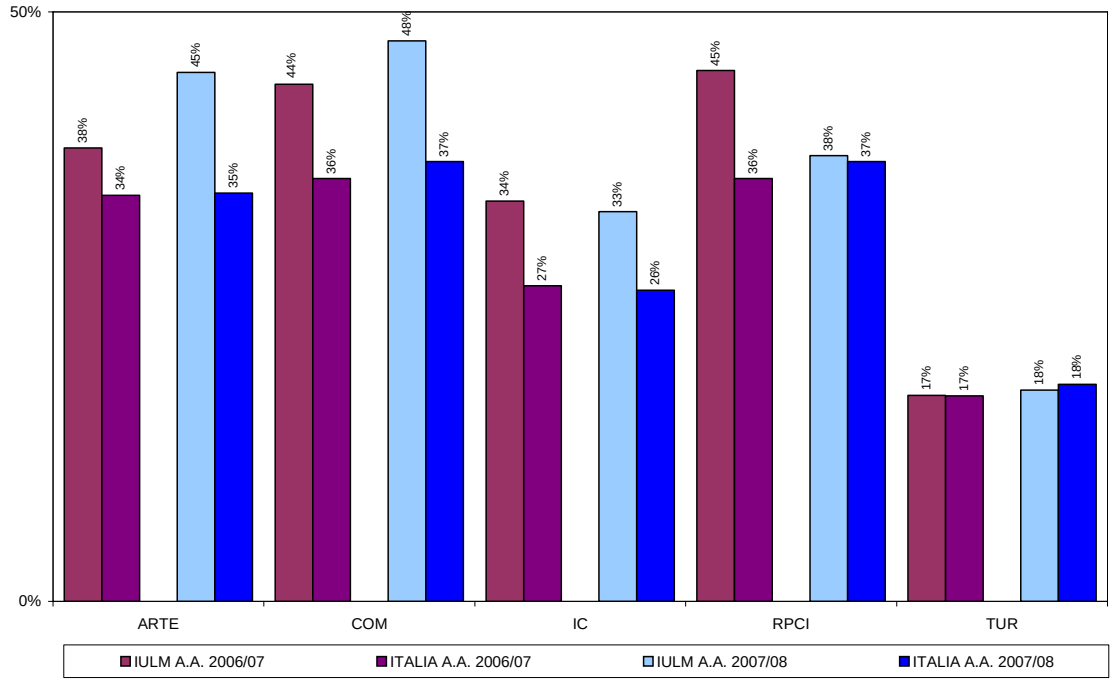


Fig. 1-12. Corsi di laurea: immatricolati al primo anno con voto di maturità maggiore o uguale 90/100, a.a. 2004/05 – a.a. 2008/09.

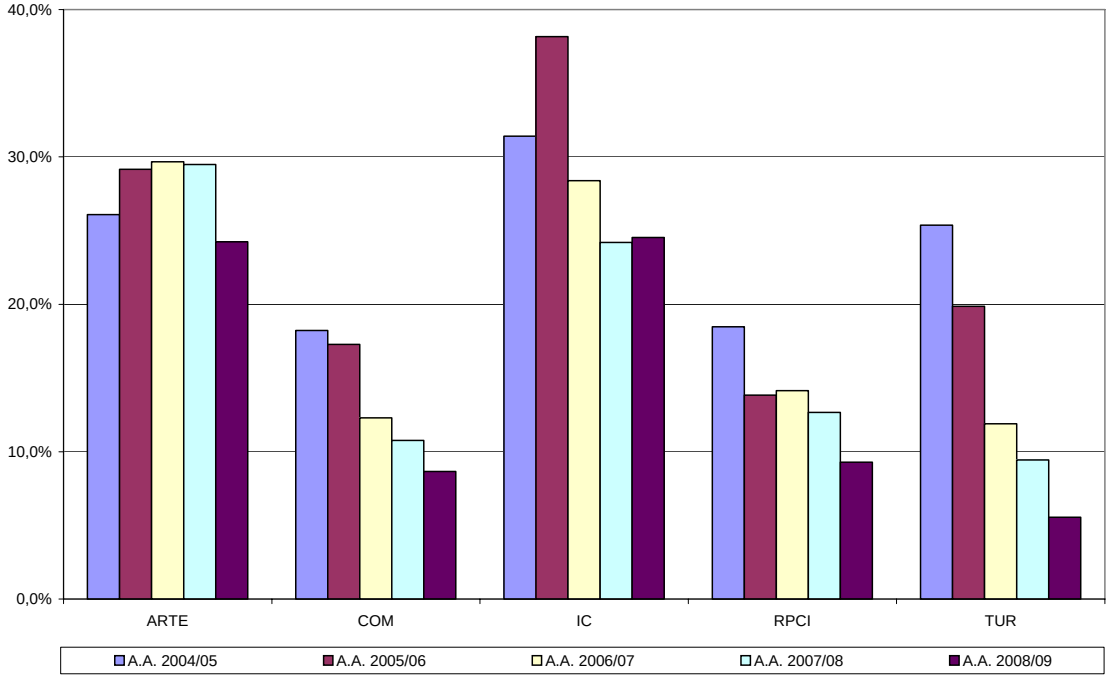


Fig. 1-13. Corsi di laurea: immatricolati al primo anno con voto di maturità maggiore o uguale 90/100, a.a. 2006/07 – a.a. 2007/08. Raffronto con il Ssistema universitario italiano, dati per Classe di appartenenza del Corso di laurea.

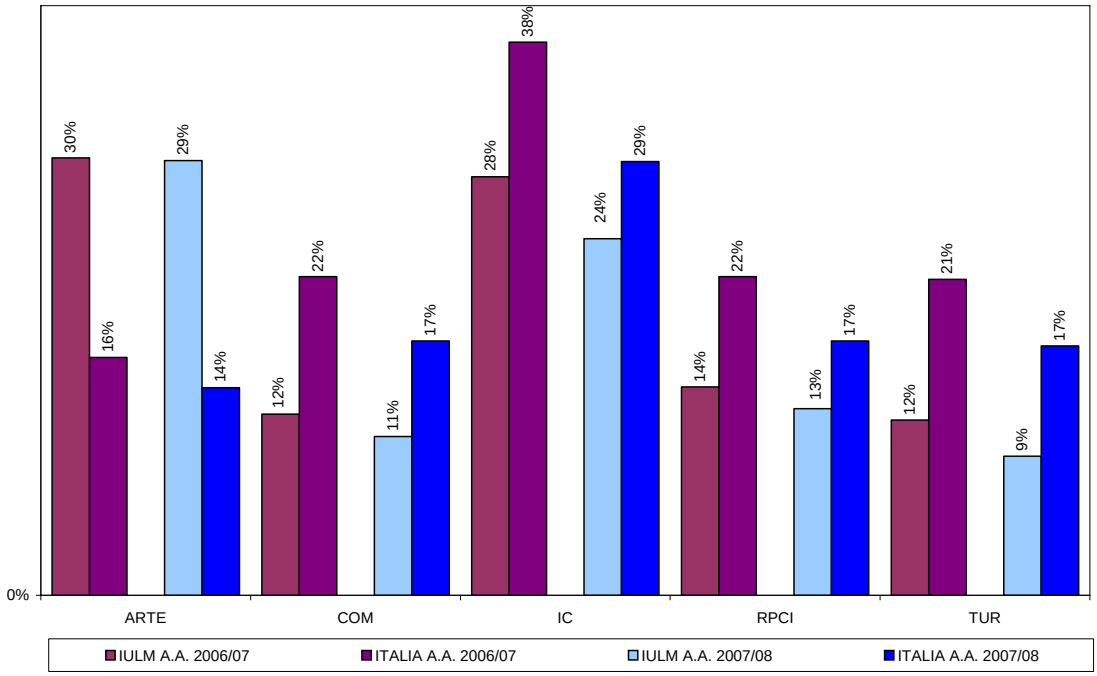


Fig. 1-14. Corsi di laurea: immatricolati al primo anno, a.a. 2004/05 – a.a. 2008/09. Media del voto di maturità (espresso in 100esimi).

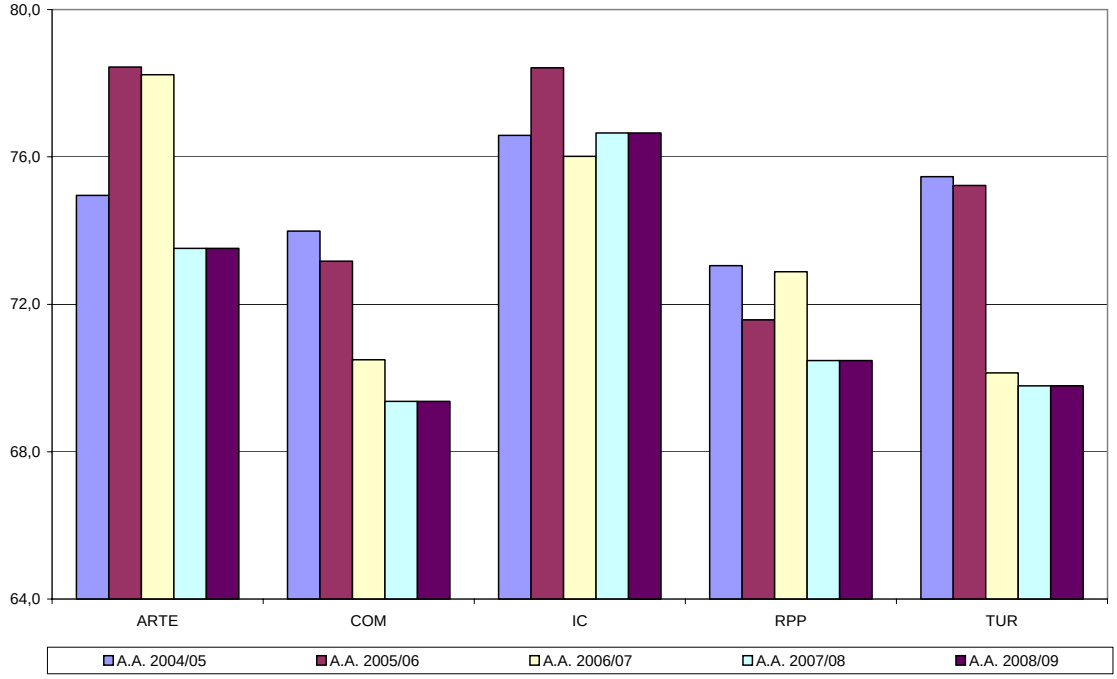
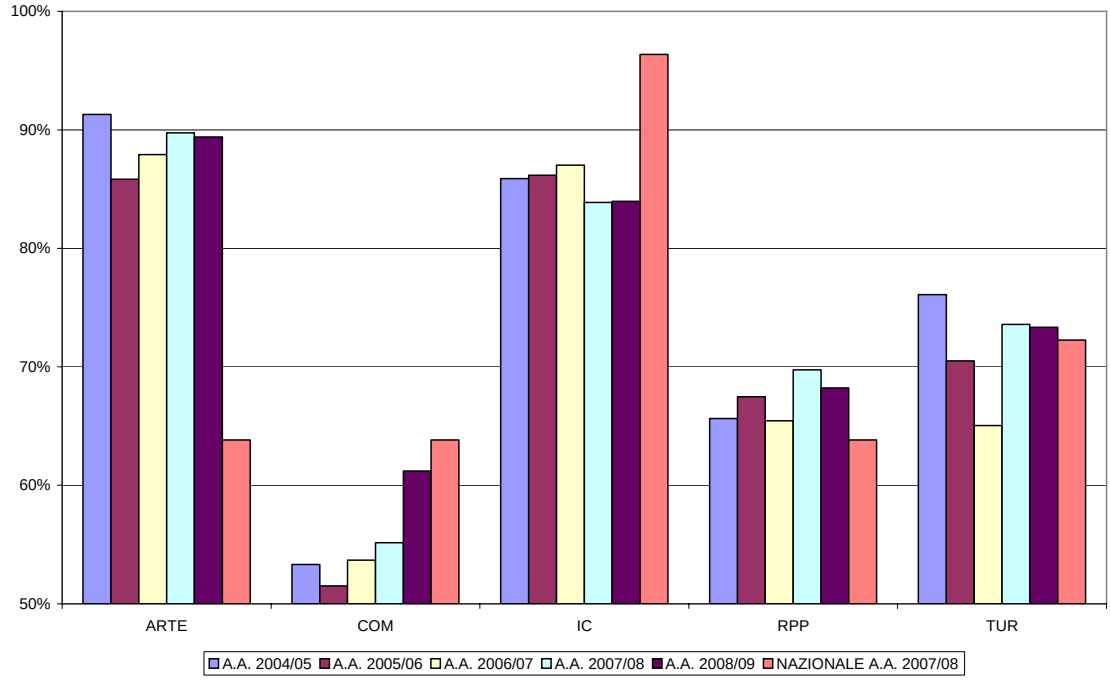


Fig. 1-15. Corsi di laurea: immatricolati al primo anno, a.a. 2004/05 – a.a. 2008/09, presenze femminili. Raffronto con il Sistema universitario italiano, a.a. 2007/08, dati per Classe di appartenenza del Corso di laurea.



Si è, infine, operata un'analisi della popolazione studentesca complessiva mirante a illustrarne la composizione per genere, riportata nella Fig. 1-15, con la quale si evidenzia la preponderante componente femminile. Al fine di disporre di un riferimento comparativo, si riporta anche il più recente corrispettivo valore disponibile a livello di sistema universitario italiano, mettendo in luce una sostanziale similitudine con gli analoghi Corsi a livello nazionale, con l'eccezione del Corso di laurea in *Comunicazione nei mercati dell'arte e della cultura*, per il quale la componente femminile risulta nettamente superiore alla media.[5]

***

All'analisi dei dati quantitativi delle immatricolazioni e delle carriere scolastiche degli studenti che si iscrivono all'Università IULM, è utile accompagnare lo studio della provenienza geografica. Se è vero che la maggioranza degli studenti tende a optare per l'Ateneo più prossimo alla propria residenza (in ragione della ancora scarsa offerta residenziale delle Università e dei conseguenti costi di mantenimento autonomo), è senz'altro utile sottolineare che la capacità di offrire servizi formativi di qualità, o comunque il possedere caratteri di unicità, può determinare una capacità d'attrazione che coinvolge ambiti geografici molto estesi.

A questo proposito, un esame assai interessante è quello relativo alla provincia di residenza degli immatricolati all'Università IULM. Detta analisi è stata operata sia dal punto di vista complessivo dell'Ateneo, sia con riferimento agli specifici Corsi di laurea. L'analisi è stata effettuata, ove possibile, per i tre anni accademici dall'a.a. 2006/07 all'a.a. 2008/09.

Le Fig. 1-16, Fig. 1-17 e Fig. 1-18 evidenziano la ripartizione degli immatricolati al primo anno per i singoli Corsi di laurea, raffrontando i tre anni accademici consecutivi (a.a. 2006/07, a.a. 2007/08 e a.a. 2008/09); la Fig. 1-19 riporta, invece, la dinamica complessiva delle immatricolazioni, dall'a.a. 2003/04 all'a.a. 2008/09.

Nella fattispecie, detto esame è condotto suddividendo l'insieme degli immatricolati per aree di provenienza articolate in ragione del progressivo allontanamento dalla sede dell'Ateneo. Si sono quindi individuate cinque possibili aree: Milano città, altri comuni della provincia di Milano, altre province lombarde, altre province italiane, estero.[6]

Dall'analisi dei dati si può desumere come, nel corso dell'ultimo triennio, non sia sostanzialmente mutato l'ambito territoriale di riferimento. Come si osserva nella Fig. 1-19, la quota di immatricolati lombardi, ridottasi lievemente, rappresenta, nell'a.a. 2008/09, il 61% degli immatricolati.

---

[5] Nostre elaborazioni su dati MIUR, reperibili sul sito Internet http://www.miur.it/ustat. Per il confronto si sono utilizzati i valori delle rispettive classi di appartenenza: la classe 3 per il Corso di laurea in *Interpretariato e comunicazione*, la classe 14 per i Corsi di laurea in *Scienze e tecnologie della comunicazione* ed in *Relazioni pubbliche e pubblicità*, la classe 39 per il Corso di laurea in *Scienze turistiche* e la classe 23 per il Corso di laurea in *Comunicazione e gestione nei mercati dell'arte e della cultura.*

[6] Si assume come provincia italiana o Stato estero di provenienza la residenza indicata dallo studente all'atto dell'immatricolazione.

Fig. 1-16. Corsi di laurea: immatricolati al primo anno per Corso di laurea, a.a. 2006/07. Composizione percentuale per provincia di residenza.

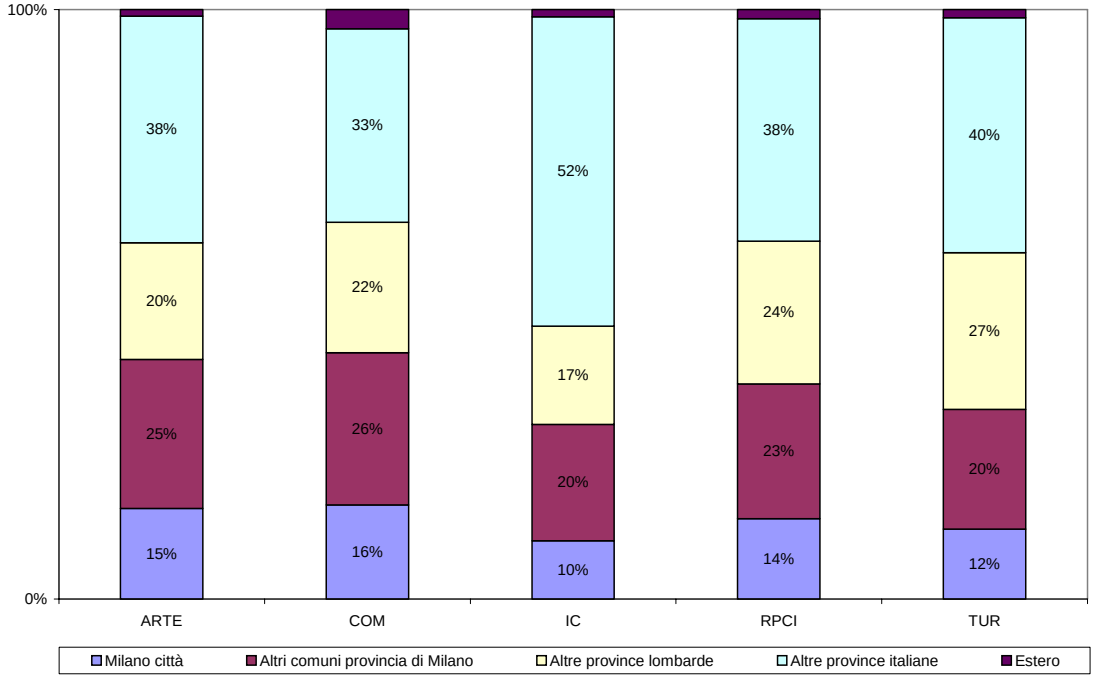


Fig. 1-17. Corsi di laurea: immatricolati al primo anno per Corso di laurea, a.a. 2007/08. Composizione percentuale per provincia di residenza.

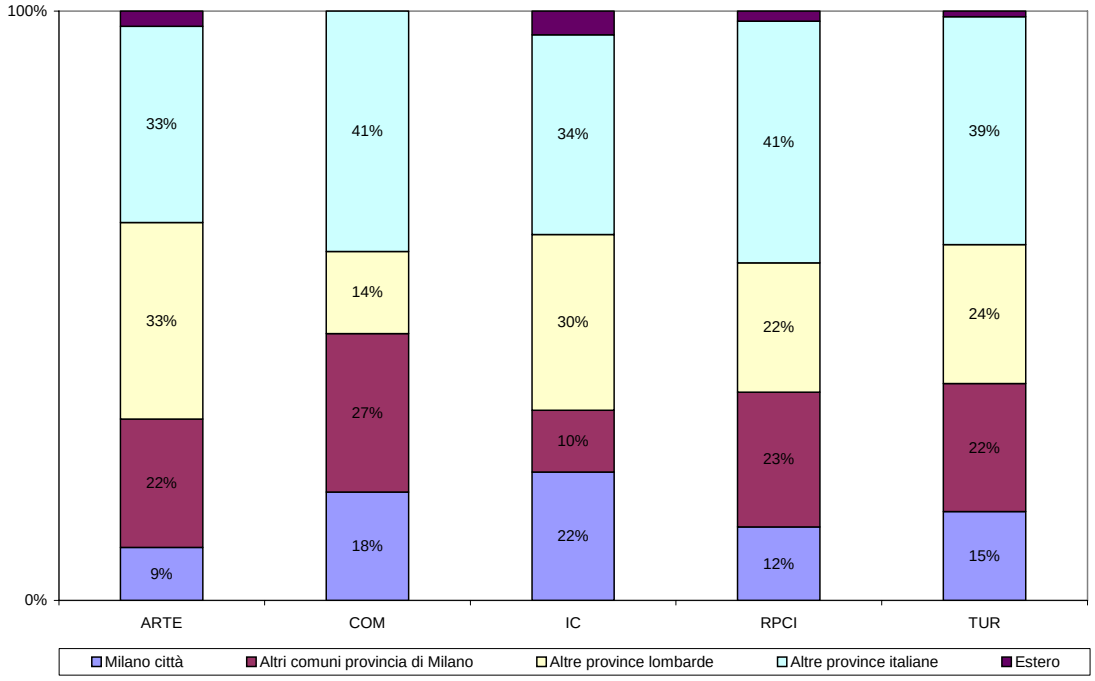


Fig. 1-18. Corsi di laurea: immatricolati al primo anno per Corso di laurea, a.a. 2008/09. Composizione percentuale per provincia di residenza.

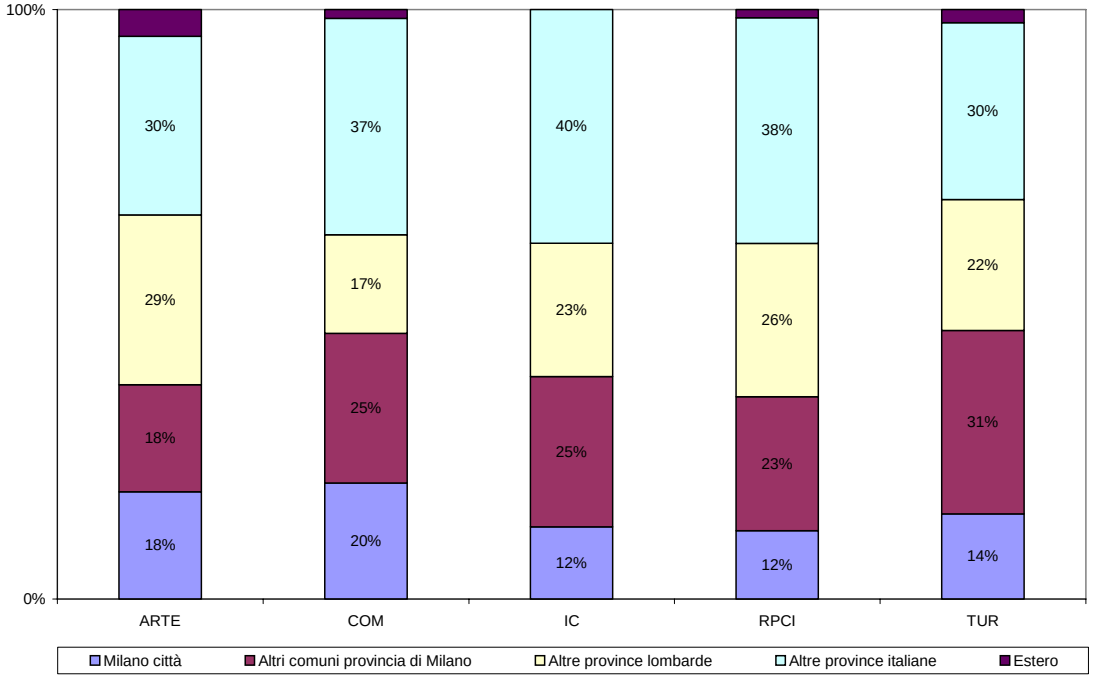
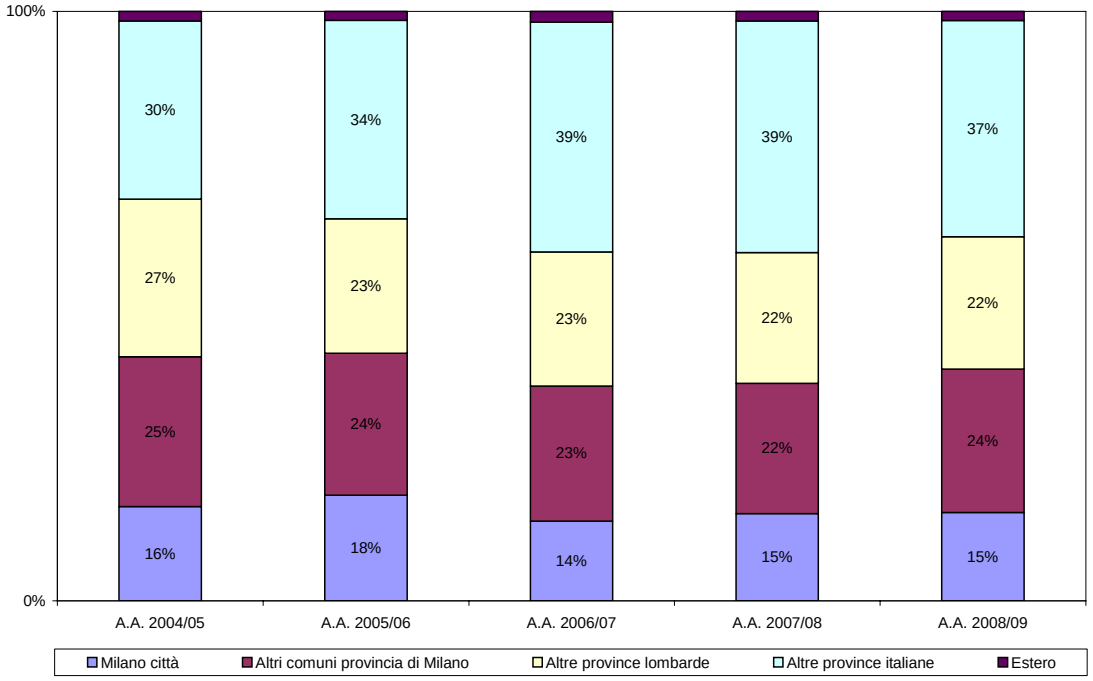


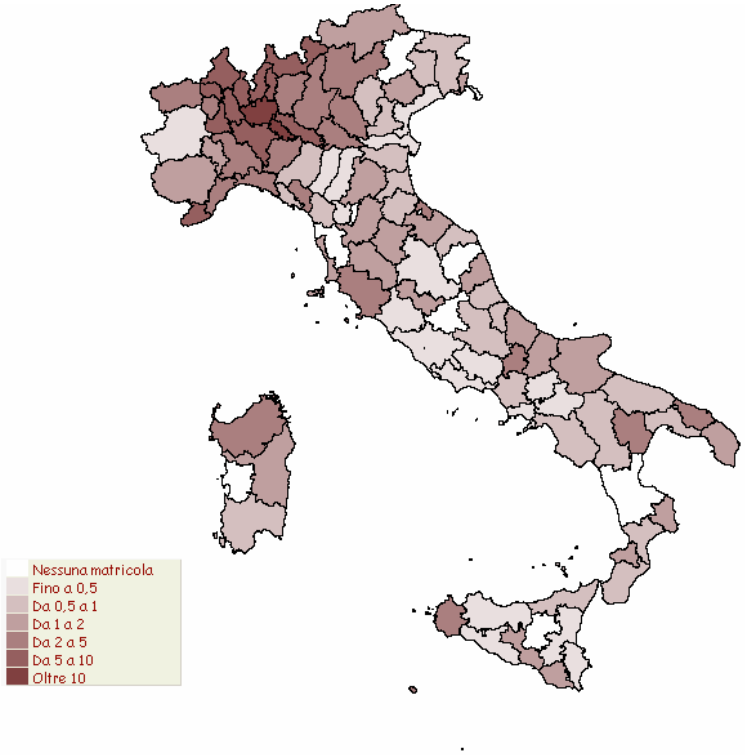
Fig. 1-19. Corsi di laurea: immatricolati al primo anno, a.a. 2003/04 – a.a. 2008/09. Composizione percentuale per provincia di residenza.



É stata eseguita un'ulteriore analisi a livello di provincia di residenza degli immatricolati al primo anno: la stima del tasso di penetrazione territoriale, rapportando il numero degli immatricolati al primo anno di corso negli a.a. 2006/07, a.a. 2007/08 e a.a. 2008/09 alla popolazione stimata dei diciannovenni residenti in ciascuna provincia per ognuno degli anni accademici considerati;[7]

In primo luogo, nelle Fig. 1-20, Fig. 1-21 e Fig. 1-22, si riporta la rappresentazione cartografica dei tassi di penetrazione stimati per la sede di Milano che permette più facilmente di identificare il bacino di utenza dell'Università IULM. Dette analisi evidenziano indici di attrazione particolarmente significativi nelle province lombarde occidentali.

Fig. 1-20. Corsi di laurea: immatricolati al primo anno, a.a. 2006/07, sede di Milano. Distribuzione per provincia di residenza ogni 1000 ventenni al 1° gennaio 2008.



[7] Si fa riferimento alla distribuzione della popolazione residente per provincia e classe di età al 1° gennaio 2008 (Fonte: ISTAT, dati disponibili sul sito Internet http://www.demo.istat.it). Nella fattispecie, per l'a.a. 2006/07 si è considerata la popolazione di ventenni alla data del 1° gennaio 2008, per l'a.a. 2007/08 la popolazione di diciannovenni alla data del 1° gennaio 2008 e per l'a.a. 2008/09 la popolazione di diciottenni al 1° gennaio 2008, assumendo che le numerosità si siano mantenute costanti.

Fig. 1-21. Corsi di laurea: immatricolati al primo anno, a.a. 2007/08, sede di Milano. Distribuzione per provincia di residenza ogni 1000 diciannovenni al 1° gennaio 2008.

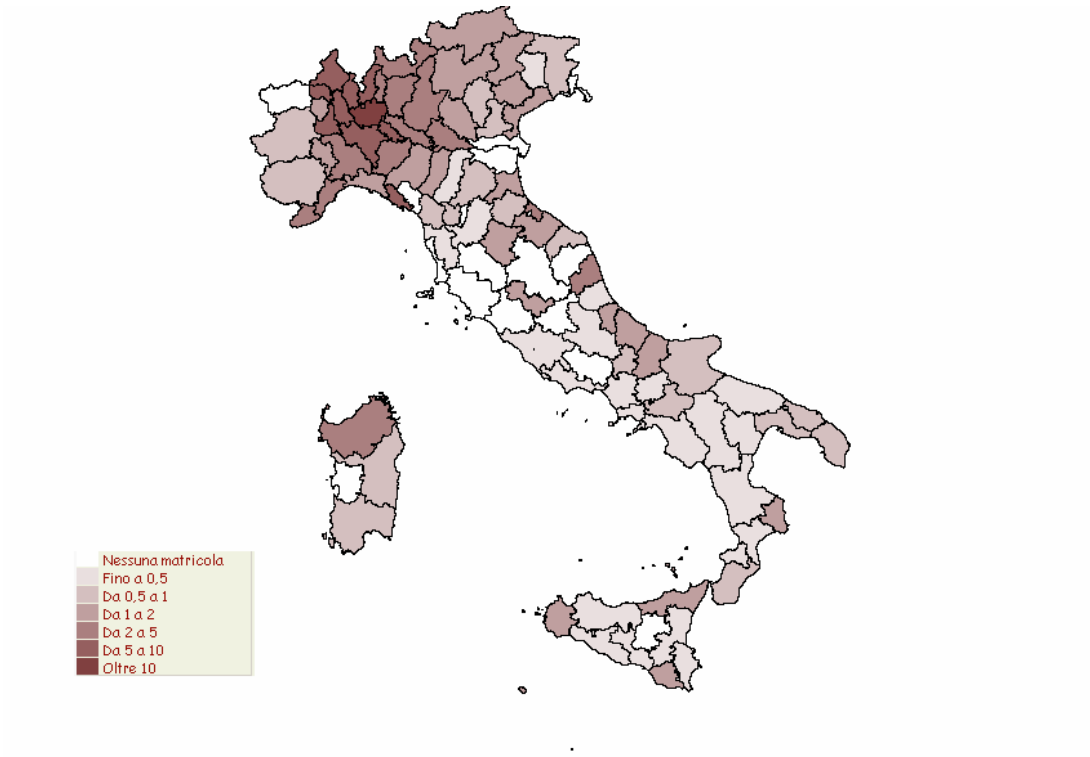
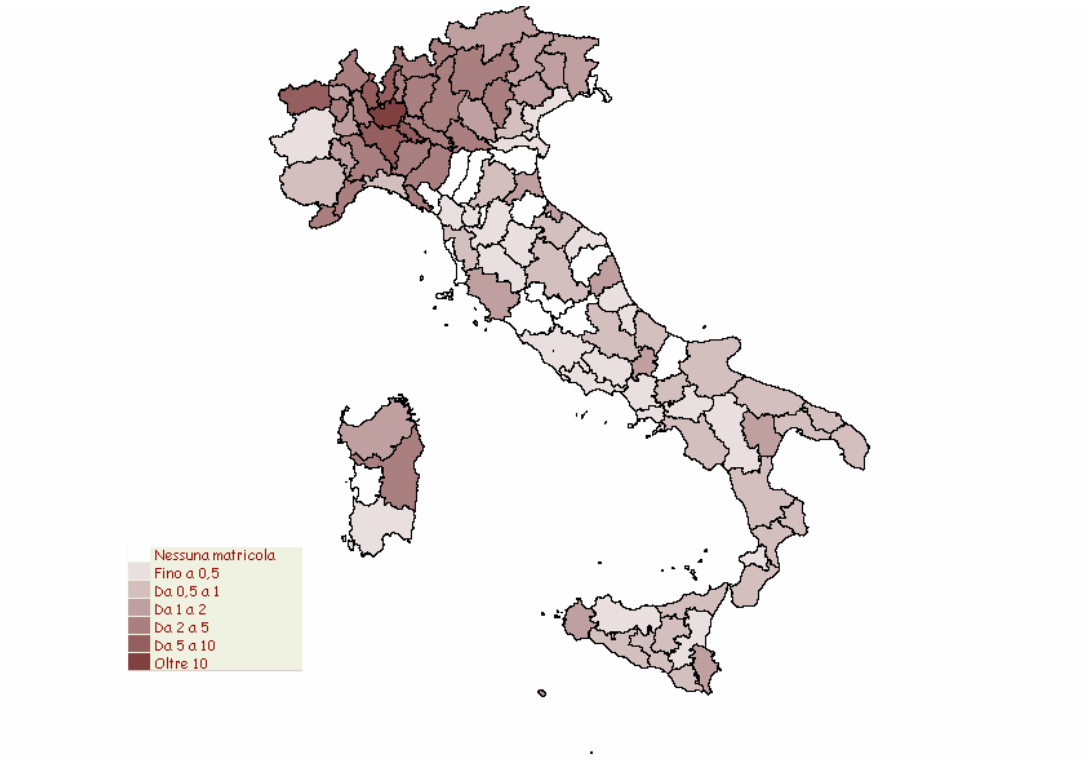


Fig. 1-22. Corsi di laurea: immatricolati al primo anno, a.a. 2008/09, sede di Milano. Distribuzione per provincia di residenza ogni 1000 diciottenni al 1° gennaio 2008.



1.1.5 Commenti del Nucleo di valutazione

Per quanto riguarda la trasformazione dell'offerta didattica ai sensi del D.M. 270/2004, il Nucleo sottolinea come sia stata effettivamente operata una significativa razionalizzazione dell'offerta potenziale, apprezzabile tanto alla luce degli indirizzi ministeriali circa la riduzione del numero dei Corsi, quanto di considerazioni di prudenza gestionale, a partire dal compattamento delle attuali filiere formative.

Per quanto riguarda gli elementi di qualificazione dell'offerta, va innanzitutto sottolineata la costante attenzione al raccordo con le esigenze del mondo produttivo e dei servizi.

Inoltre, va segnalato come la tradizione e la specificità scientifica dell'Ateneo traspaia con chiarezza nell'insieme dei progetti di trasformazione, in alcuni casi realizzando proposte formative originali o del tutto peculiari nel panorama nazionale, potenzialmente attrattive anche per studenti stranieri.

***

Con riferimento all'attivazione dei Corsi per l'a.a. 2008/09, il Nucleo ha provveduto all'accertamento della sussistenza dei "requisiti necessari", riscontrando:

- per tutti i Corsi è sempre stata resa pubblicamente disponibile una serie di informazioni atta a descriverne compiutamente le caratteristiche;
- esiste un Sistema Qualità formalmente attivo per il Corso di studio di *Interpretariato e comunicazione* ed in corso di estensione, nelle sue linee generali e sostanziali, a tutto l'Ateneo;
- sono stati previsti adeguati strumenti di verifica della preparazione degli studenti ai fini degli accessi ai Corsi di studio, opportunamente differenziati per Corsi di laurea e Corsi di laurea magistrale e conformi all'art. 6, c. 1 e 2, del D.M. 270/2004;
- il numero di studenti iscritti e frequentanti risulta in tutti i casi superiore alle soglie minime previste.

***

Con riferimento alla dinamica delle immatricolazioni all'Ateneo, a partire dall'a.a. 2001/02 si è inserito un *trend* complessivamente decrescente (pur con situazioni differenziate fra Corsi di studio) attribuibile, tra l'altro, alla proliferazione dell'offerta formativa nella regione Lombardia (ed in particolare nella città di Milano) in settori disciplinari tradizionalmente appannaggio esclusivo dell'Università IULM.

In generale, l'analisi delle capacità di attrazione dell'Università IULM va collocata nel più ampio scenario della formazione universitaria locale e nazionale, ancora in fase di trasformazione ed assestamento in seguito alla duplice riforma degli ordinamenti didattici: trattasi di una fase evolutiva evidentemente caratterizzata da una concorrenzialità crescente, stimolata anche da ripetuti interventi normativi.

Sul versante della domanda, appare chiaro come il processo di scelta della sede universitaria risenta ancora di carenze strutturali in materia di orientamento, solo parzialmente colmabili dalle pur molte e qualificate iniziative messe in atto dall'Ateneo.

A fronte di una maggiore articolazione e diversificazione dell'offerta formativa (anche derivante dalle logiche sottese alla riforma) non appaiono, inoltre, ancora sufficientemente chiare le connessioni tra percorsi formativi e figure professionali di riferimento, in virtù sia della novità di molta parte di esse, sia delle trasformazioni occorse a quelle di stampo più tradizionale. Tale carenza appare primariamente imputabile, specialmente nei settori delle scienze umane e sociali, alla limitata capacità di evidenziare agli studenti la funzione meta-professionalizzante della

formazione universitaria e, dunque, i rapporti indiretti tra le discipline che caratterizzano i Corsi di laurea ed i molteplici sbocchi professionali ad essi correlati.

A ciò vanno aggiunti sia il frequente prevalere (in luogo della schietta valutazione dei bisogni del mercato del lavoro) di logiche accademico-disciplinari nella costruzione di molti dei Corsi di laurea oggi attivi, sia la sostanziale assenza di un percorso professionalizzante qualificato ed alternativo a quello universitario.

Nelle more dell'istituzionalizzazione di un più efficace sistema di orientamento nella transizione tra Scuola superiore e Università, le scelte degli studenti sembrano dunque avvenire spesso sulla scorta di elementi labili, scarsamente verificabili ed approssimativi: da ciò le oscillazioni, talvolta rilevanti, nell'andamento delle immatricolazioni, influenzate anche da mode e da percezioni personali non generalizzabili. Gli elementi che prevalgono sono dunque per lo più di natura utilitaristica e/o funzionale: i costi di iscrizione, la raggiungibilità della sede universitaria, l'offerta di didattica a distanza, ecc. Conseguentemente, i bacini di reclutamento stentano ad espandersi, limitandosi ad una dimensione sovente inferiore alla regione, tale da consentire il pendolarismo giornaliero. Complessivamente, pur con alcune fluttuazioni nell'ultimo quinquennio, l'80% circa degli immatricolati sceglie di iniziare il proprio percorso formativo nella stessa regione di residenza.[8] Tale fenomeno di localizzazione appare meno evidente nel caso dell'Università IULM (almeno nel caso della sede milanese), la cui quota di immatricolati extralombardi si mantiene superiore a un terzo.

Come già segnalato, l'attivazione nelle aree limitrofe di Corsi di studio in precedenza esclusiva dell'Università IULM (come nel caso delle Classi delle lauree in Scienze del turismo e Scienze della comunicazione) ha fornito alternative alla domanda indirizzata verso quei settori, con conseguente ridistribuzione del bacino di utenza.

In sintesi, le dinamiche in corso confermano, almeno a titolo indicativo, l'impressione di un quadro complessivamente ancora piuttosto confuso e instabile, presumibilmente avviato ad un miglior incontro tra domanda e offerta formativa alla luce di una sempre meno nebulosa definizione dei contorni del mercato del lavoro e delle professioni.

Una simile situazione offre ampi margini di libertà per politiche di Ateneo tese ad intercettare la domanda (anche in considerazione della sempre più pressante necessità di garantire l'equilibrio economico delle iniziative intraprese), purché sostenute da opzioni strategiche tali da caratterizzare, qualificare e comunicare efficacemente la propria offerta formativa. Tale strategia può articolarsi su più livelli: la novità della didattica, il legame con il mondo del lavoro, i servizi complementari dell'Ateneo.

In primo luogo, per quanto riguarda il rinnovamento della didattica, parrebbe opportuno confermare la necessità di valorizzare i seguenti elementi:

- il pieno utilizzo delle tecnologie disponibili per avvicinare l'attività didattica al processo di trasferimento delle conoscenze normalmente operante nell'ambiente professionale e lavorativo;
- la diffusione della didattica *online*, soprattutto a vantaggio degli studenti-lavoratori. A questo proposito il recente accordo con l'Università Telematica Internazionale Uninettuno per l'erogazione a distanza del Corso di laurea in *Comunicazione, media e pubblicità* rappresenta un importante segnale da valorizzare. Altrettanto positivo è il giudizio sull'estendersi dell'utilizzo di strumenti di supporto alla didattica fruibili *online*, con particolare riferimento a IULM Course Community.

Inoltre, un aspetto da presidiare attentamente è il profilo degli studenti in ingresso, specie dal punto di vista della preparazione culturale di base. L'introduzione di test di autovalutazione nell'a.a.

[8] CNVSU, Decimo Rapporto sullo Stato del Sistema Universitario, dicembre 2009.

2008/09, benchè passibile di ulteriori affinamenti, risponde efficacemente a tale necessità (superando la mera attuazione dell'art.6, c.1 del DM 270/2004).

In secondo luogo, occorre rendere ancora più visibili i collegamenti dell'Ateneo con il mondo del lavoro, anche valorizzando l'esperienza dei laureati già occupati. A questo proposito, va ribadita una duplice necessità:

- sviluppare un sistema informativo teso ad individuare le predette esigenze, operando il monitoraggio sistematico della corrispondenza fra offerta formativa e fabbisogni del mercato del lavoro (per aree settoriali di sbocco e per competenze richieste). A questo riguardo sono apprezzabili e meritevoli di sostegno tanto l'adesione a diverse iniziative, tra loro complementari, di monitoraggio degli sbocchi occupazionali dei laureati (indagine AlmaLaurea,[9] rilevazione STELLA,[10] programma SPEC.U.LA.[11]), quanto l'avvio del progetto Who's IULM,[12] per il monitoraggio delle posizioni professionali dei laureati;
- dotarsi di adeguati gradi di flessibilità, al fine di poter implementare tempestivamente, con chiarezza e linearità (capacità di istituzionalizzare il cambiamento), variazioni nei percorsi di studio in funzione delle indicazioni provenienti dal contesto socio-economico e professionale di riferimento.

Infine, in relazione al diversificarsi dell'utenza, acquisisce crescente importanza l'insieme dei servizi complementari garantiti dal singolo Ateneo, che costituiscono un elemento complementare ma qualificante dell'offerta.

1.2 I CORSI *POST LAUREAM*

La crescente esigenza di professionalizzazione ed apprendimento continuativo ha portato alla necessità di ampliare l'offerta formativa *post lauream*. Nell'ambito dell'Università IULM vi sono oggi tre differenti soggetti erogatori:

- il Cosorzio Campus Multimedia In.Formazione, che eroga il Master universitario in *Giornalismo*;
- la Scuola di comunicazione, ente della Fodazione IULM che si occupa dell'organizzazione di Executive Master, Corsi di Specializzazione, Seminari e Workshop;
- l'Ateneo stesso, che eroga i Master universitari ed i Corsi di Dottorato.

---

[9] L'Università IULM aderisce al Consorzio interuniversitario AlmaLaurea dal marzo 2002. Per ulteriori informazioni si rimanda al par. 3.4.

[10] L'Università IULM partecipa all'iniziativa Interuniversitaria STELLA (Statistiche in Tema di Laureati e LAvoro) dall'anno 2008. Per ulteriori informazioni si rimanda al sito Internet http://stella.cilea.it.

[11] Il Programma SPEC.U.LA., avviato nel 2003, è promosso dalla Camera di Commercio di Milano (e coordinato da Formaper – azienda speciale CCIAA di Milano) in accordo con buona parte delle Università lombarde ed è finalizzato al raccordo tra il sistema della formazione superiore, l'Università ed il mercato del lavoro. Tra gli aspetti qualificanti preme segnalare l'integrazione tra la banca dei dati individuali dei laureati costituita con SPEC.U.LA. e l'Osservatorio del Mercato del Lavoro della Provincia di Milano, nonché con il Registro Imprese della Camera di Commercio.

[12] Il progetto "Who's IULM", avviato nella primavera del 2008, è finalizzato al monitoraggio continuo ed analitico (ovvero al massimo livello di dettaglio: condizione occupazionale, tipologia contrattuale, azienda, sede di lavoro, ruolo, ufficio) delle posizioni professionali dei laureati IULM. Periodicamente le informazioni raccolte sono oggetto dell'omonima pubblicazione, giunta nell'estate 2009 alla seconda edizione, che elenca i dati fino a quel momento raccolti, favorendo il contatto tra gli *alumni* e la visibilità presso la *business community*.

1.2.1 Consorzio Campus Multimedia In.Formazione

Nell'ambito dell'offerta formativa *post lauream* dell'Ateneo, un ruolo di primaria rilevanza va assegnato alle attività del Consorzio Campus Multimedia In.Formazione. Il Consorzio nasce nel giugno 2004 per iniziativa del Gruppo Mediaset e dell'Università IULM, proponendosi come punto di incontro privilegiato tra le culture d'impresa ed accademica nel segno dell'innovazione e dell'internazionalizzazione, allo scopo di creare un polo di eccellenza per la formazione e la ricerca nel campo dell'economia digitale, dei media e della comunicazione.

Nell'a.a. 2008/09 il Campus Multimedia In.Formazione ha organizzato, in collaborazione con l'Università IULM, il Master universitario in *Giornalismo*.

***

Il Master universitario di primo livello in *Giornalismo*, di durata biennale, ha l'obiettivo di trasmettere le competenze culturali e professionali, di base ed avanzate, utili ad operare nell'ambito del giornalismo e dell'editoria, con specifico riferimento all'utilizzo degli strumenti e delle tecniche della multimedialità applicate all'informazione giornalistica. Il corpo docente vede la partecipazione sia di professori dell'Università IULM, sia di giornalisti delle più prestigiose testate, a garanzia della costante integrazione fra teoria e pratica.

Il Master è riconosciuto dall'Ordine dei giornalisti come sede sostitutiva del praticantato; il titolo rilasciato dal Master è dunque idoneo all'iscrizione all'esame di Stato.

Nell'a.a. 2008/09 il Master è giunto alla settima edizione. Nel 2008 hanno avuto luogo le prove di selezione, che hanno visto la presentazione della domanda di partecipazione da parte di 231 candidati per i 15 posti banditi.

Al primo anno il Master prevede 1.176 ore di corsi e laboratori e 480 ore di *stage*. Per il secondo anno sono invece previste 1.456 ore di corsi e laboratori e 480 ore di *stage*. Al conseguimento del titolo vengono riconosciuti 120 crediti formativi.

L'età media dei 15 iscritti al primo anno della settima edizione, di cui 9 donne, è pari a 25 anni.

Hanno conseguito il titolo nel dicembre 2008 tutti i 15 iscritti alla quinta edizione (avviatasi nell'a.a. 2006/07) e nel novembre 2007 tutti i 15 partecipanti della quarta edizione.

Fiore all'occhiello del Master è la testata LAB.iulm, un vero e proprio laboratorio di giornalismo multimediale che consente agli iscritti di sperimentare ed affinare la formazione ricevuta realizzando, con l'ausilio delle più moderne tecnologie, sia un bimestrale (diffuso gratuitamente, giunto al sesto anno di pubblicazione), sia un sito web (lab.iulm.it), che testimonia l'intensa attività dei laboratori di giornalismo televisivo, radiofonico e multimediale.

1.2.2 Fondazione IULM: la Scuola di Comunicazione

Nata nel 2007, la Scuola di Comunicazione IULM (www.scuolacomunicazioneiulm.it) è il segmento operativo che l'Università e la Fondazione IULM (di cui al par. 4.3) hanno creato per l'apprendimento ed il trasferimento di conoscenze applicative nel campo dei processi comunicativi e relazionali; essa è specificatamente indirizzata alla formazione *post experience* ed all'aggiornamento professionale, che viene erogata con modalità tradizionali o a distanza.

Riassumiamo di seguito le principali attività della Scuola di Comunicazione:

- Executi Master;
- Corsi di Specializzazione;
- Seminari e Workshop.

***

Gli Executive Master sono prodotti formativi altamente professionalizzanti, caratterizzati dal connubio tra apprendimento teorico, metodi operativi e strumenti didattici innovativi, rivolti a giovani professionisti e neolaureati che vogliano specializzarsi in specifici segmenti e/o aggiornare le proprie competenze. Nella Tab. 1-3 sono riportati i Master attivati nel triennio accademico 2006/07 – 2008/09.

Tab. 1-3. Offerta didattica post lauream: Executive Master (non universitari) attivati nel periodo a.a. 2006/07 – a.a. 2008/09.

Denominazioni	a.a. 06/07	a.a. 07/08	a.a. 08/09
Comunicazione e strategie d'intervento nelle tossicodipendenze		✓	✓
Digital Entertainment Media and Design			✓
Esperti in processi di formazione e di sviluppo organizzativo e relazionale	✓	✓	✓
Relazioni pubbliche d'impresa	✓	✓	✓
Social media marketing & web communication. La comunicazione aziendale nel Web 2.0			✓

***

Nell'a.a. 2007/08 è stato attivato l'Executive Master in *Comunicazione e strategie di'intervento nelle tossicodipendenze*, che si propone di fornire le conoscenze e le competenze necessarie per svolgere attività di pianificazione, organizzazione e coordinamento dei progetti e delle risorse per la prevenzione ed il contrasto delle tossicodipendenze e per il recupero sociale. Il corso è finalizzato anche a promuovere specifiche competenze per una efficace sensibilizzazione e comunicazione al fine di prevenire i fenomeni legati alla tossicodipendenza.

Il Master è giunto, nell'a.a. 2008/09, alla seconda edizione, attualmente in corso di svolgimento (gennaio - dicembre 2009). La durata complessiva è di 500 ore, di cui 150 dedicate allo svolgimento di *stage*; gli iscritti sono 17.

***

L'Executive Master in *Digital entertainment media & design*, attivato nell'a.a. 2008/09, si propone di formare professionisti per il mondo del Digital Entertainment a tutti i livelli (dalla produzione alla distribuzione di prodotti videoludici, dall'editoria di settore alla pubblicità specializzata) attraverso un percorso che si compone di lezioni teoriche, project works e *stage* all'interno delle più importanti aziende videoludiche presenti in Italia.

Il Master ha avuto luogo tra ottobre 2008 e maggio 2009, con una durata complessiva pari a 1.200 ore, di cui 200 dedicate allo svolgimento di *stage*. L'età media dei 21 partecipanti, tra cui 2 donne, è pari a 26 anni.

La seconda edizione (a.a. 2009/10) è iniziata ad ottobre 2009.

***

La finalità dell'Executive Master in *Esperti in processi di formazione e di sviluppo organizzativo e relazionale* è quella di formare esperti nei processi di sviluppo e cambiamento organizzativo, dei processi formativi e relazionali.

Il Master, per l'a.a. 2007/08, si è svolto tra marzo e dicembre 2008, con 336 ore dedicate alla didattica, comprendenti due laboratori esperienzali di 40 ore ciascuno. Gli scritti sono stati 9.

***

La finalità dell'Executive Master in *Relazioni pubbliche d'impresa* è quella di ampliare le competenze professionali dei partecipanti negli ambiti di specializzazione più importanti e strategici nell'area della comunicazione d'impresa e delle relazioni pubbliche.

Il Master è giunto, nell'a.a. 2008/09, alla settima edizione. Per l'a.a. 2008/09 si è svolto tra febbraio e novembre 2009, con una durata complessiva di 526 ore, di cui 210 dedicate alla didattica, 16 a laboratori ed esercitazioni e 300 ai tirocini. I partecipanti alla settima edizione sono 26.

Per quanto conerne l'edizione 2007/08, l'età media dei 28 partecipanti, di cui 19 donne, è stata pari a 35 anni; 3 erano laureati presso l'Università IULM.

Il Master si svolge con il sostegno di numerose aziende: Bayer, Burson-Marsteller, Business Press, Edison, Enel, Eni, GlaxoSmithKline, Illycaffé, Intesa Sanpaolo, Kedrion, Monte dei Paschi di Siena, Pastificio Rana, Roche, STMicroelectronics, Telecom Italia, T-Systems, Weber Shandwick.

***

I Corsi di Specializzazione sono prodotti formativi professionalizzanti di diversa durata che si rivolgono prevalentemente a professionisti laureati o diplomati, con finalità di specializzazione o aggiornamento professionale. La durata dei corsi varia dalle 32 alle 200 ore e consente di conseguire un attestato di partecipazione. Tutti i Corsi di Specializzazione sono tenuti da docenti universitari e da formatori altamente qualificati.

***

I Seminari e i Workshop sono momenti di formazione intensiva della durata di una o più giornate, pensati per coloro che, in breve tempo, richiedono di acquisire competenze su argomenti specifici e settoriali. Sono tenuti da docenti universitari e da professionisti.

1.2.3 I Master universitari

Nell'ambito dell'offerta formativa *post lauream*, il triennio che va dall'a.a. 2006/07 all'a.a. 2008/09 ha visto l'attivazione di un articolato ventaglio di iniziative destinate ai laureati (in possesso di laurea triennale o quadriennale), elencate nella Tab. 1-4.

Tab. 1-4. Offerta didattica post lauream: Master universitari attivati nel periodo a.a. 2006/07 – a.a. 2008/09.

Denominazioni	a.a. 06/07	a.a. 07/08	a.a. 08/09
Comunicazione per le relazioni internazionali (MICRI)	✓	✓	✓
Food culture & marketing		✓	
Giornalismo (biennale)	✓	✓	✓
Interpretariato di conferenza	✓		
Management dei processi creativi	✓	✓	✓
Management del Made in Italy. Consumi e comunicazione della moda, del design e del lusso	✓	✓	✓
Management della comunicazione sociale, politica e istituzionale (MA.S.P.I.)	✓	✓	✓
Tourism management	✓	✓	✓

Caratteristica distintiva dell'offerta *post lauream* è il suo stretto legame con il mondo delle imprese e delle professioni, perseguito sia mediante un disegno degli obiettivi formativi attento ai bisogni del mercato, sia attraverso un'articolazione dell'attività didattica orientata a miscelare sinergicamente acquisizioni teoriche specialistiche ed abilità tecniche ed organizzative.

Nella fattispecie, prima di richiamare sinteticamente i tratti salienti dei Master, giova evidenziarne, con riferimento al metodo didattico, la stretta integrazione tra attività cattedratiche (tenute sia da docenti sia da professionisti e specialisti dei vari settori), attività di laboratorio e di gruppo (esercitazioni, *case study*, *workshop*, ecc.) ed esperienze sul campo (*stage* e tirocini).

***

Il Master universitario in *Comunicazione per le Relazioni Internazionali (M.I.C.R.I.)* è un programma intensivo di un anno che si propone di offrire una preparazione specifica a giovani laureati e professionisti della comunicazione, forniti di una buona conoscenza della lingua inglese e di una seconda lingua veicolare ed una visione strategica e innovativa delle relazioni nella nuova società globale, al fine di apprendere gli strumenti per gestire la comunicazione e supportare le attività amministrative e progettuali a qualsiasi livello.

Il Master è giunto, nell'a.a. 2008/09, alla terza edizione. Per l'a.a. 2007/08 si è tenuto tra gennaio 2008 e gennaio 2009, con una durata complessiva di 1.500 ore, di cui 480 di didattica frontale ed assistita. La terza edizioneha preso avvio nel novembre 2008.

Il percorso del master si articola in 7 moduli didattici, oltre allo *stage* ed alla prova finale per un totale di 60 crediti formativi (CFU). Al termine del Master, i partecipanti ricevono un attestato di partecipazione avente valore legale.

L'età media dei 17 partecipanti alla terza edizione, di cui due soli uomini, è pari a 24 anni.

Il Master rileva la soddisfazione dei partecipanti per le attività didattiche; tale *customer satisfaction* viene sottoposta ai partecipanti al termine di ogni modulo didattico. Il questionario mira a valutare: la qualità degli insegnamenti e dei docenti responsabili del corso e gli argomenti trattati, così da poter eventualmente applicare interventi correttivi in itinere. I risultati della valutazione sono stati molto positivi.

***

Il Master universitario in *Management dei processi creativi* si pone come momento di elevata formazione professionalizzante che intende fare leva sull'integrazione tra processi decisionali/manageriali e processi ideativi/creativi

La terza edizione del Master (a.a. 2008/09) ha preso avvio nel febbraio 2009 e terminerà nel mese di dicembre 2009. Partecipano al Master 19 iscritti, di cui 15 donne.

Il monte ore complessivo è di 800 ore. Il Master prevede una frequenza obbligatoria a tempo pieno, per un totale di 350 ore di aula (tra lezioni frontali, testimonianze aziendali e laboratori).

***

Il Master in *Management del Made in Italy. Consumi e comunicazione della moda, del design e del lusso* offre un'approfondita preparazione manageriale per la gestione dei prodotti che caratterizzano il *made in Italy*: la capacità di comprendere i fenomeni della moda e del design, i mutamenti del consumatore e la capacità di sintonizzare rispetto ad essi le attività di comunicazione, di marketing, di *branding* e di *retailing* dell'azienda.

Il Master, che nell'a.a. 2008/09 è giunto alla terza edizione, si è svolto tra ottobre 2008 e marzo 2009, con 237 ore di didattica ed almeno 160 dedicate allo svolgimento di *stage*.

L'età media dei 18 partecipanti alla terza edizione, di cui 2 maschi, è pari a 25 anni; 7 di essi hanno conseguito una laurea presso l'Università IULM.

Tutti i 28 frequentanti la seconda edizione hanno conseguito il titolo tra settembre e ottobre 2008, mentre 25 dei 26 partecipanti alla prima edizione hanno conseguito il titolo nel settembre 2007.

E' inoltre attivo un sistema di rilevazione dell'opinione degli studenti. Alla fine di ogni modulo didattico vengono distribuiti i questionari di rilevamento sull'attività didattica svolta per ogni singolo docente. Nella maggior parte dei casi le lezioni sono state ritenute buone e di ottimo livello; gli studenti hanno particolarmente apprezzato i laboratori e le esercitazioni. La distribuzione del materiale didattico si è dimostrata soddisfacente.

***

Il Master universitario di primo livello in *Management della comunicazione sociale, politica e istituzionale (MA.S.P.I.)* intende formare operatori specializzati nella comunicazione dei settori di "pubblica utilità": settore istituzionale, sociale, politico, delle rappresentanze socio-economiche, nonché della comunicazione d'impresa in area extra-commerciale.

Nell'a.a. 2008/09 il Master è giunto alla settima edizione. Per l'a.a. 2008/09 si è svolto tra gennaio e settembre 2009, con una durata complessiva di 1.500 ore, di cui 300 dedicate allo svolgimento dello *stage*.

L'età media dei 27 partecipanti, di cui 16 donne, è stata pari a 26 anni.

***

Il Master in *Tourism management* (già Master in *Management del turismo*), che dall'a.a. 2007/08 è svolto interamente in lingua inglese, mira a formare professionisti preparati in strategia, organizzazione, marketing, analisi di bilancio e comunicazione che possano inserirsi con successo in imprese turistiche (alberghi e villaggi, aziende crocieristiche, compagnie aeree, enti e gestori di fiere e congressi, tour operator, network di agenzie viaggi), in organizzazioni pubbliche e private e in società di consulenza per lo sviluppo di progetti turistici.

Nell'a.a. 2008/09 il Master è giunto alla quinta edizione. L'ultima edizione del Master, attualmente in corso, è iniziata a dicembre 2008 e terminerà a dicembre 2009, con una durata complessiva di 1.500 ore, di cui 300 dedicate allo svolgimento di *stage*.

L'età media dei 25 partecipanti alla quinta edizione, di cui 19 donne, è pari a 25 anni.

Tutti i 30 frequentanti la terza edizione e 31 dei 33 partecipanti alla seconda edizione hanno conseguito il titolo.

***

Nella Fig. 1-23 si riporta la numerosità degli iscritti ai Master universitari per l'ultimo triennio accademico.

Fig. 1-23. Iscritti ai Master universitari, a.a. 2006/07 – a.a. 2008/09.[13]

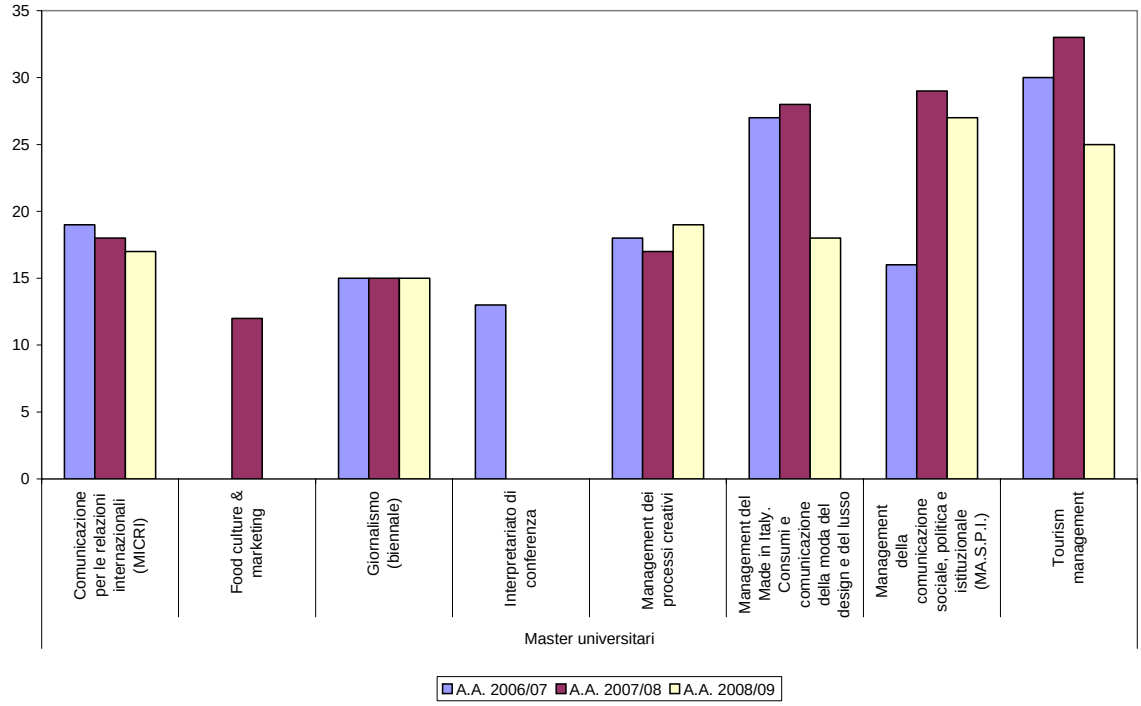
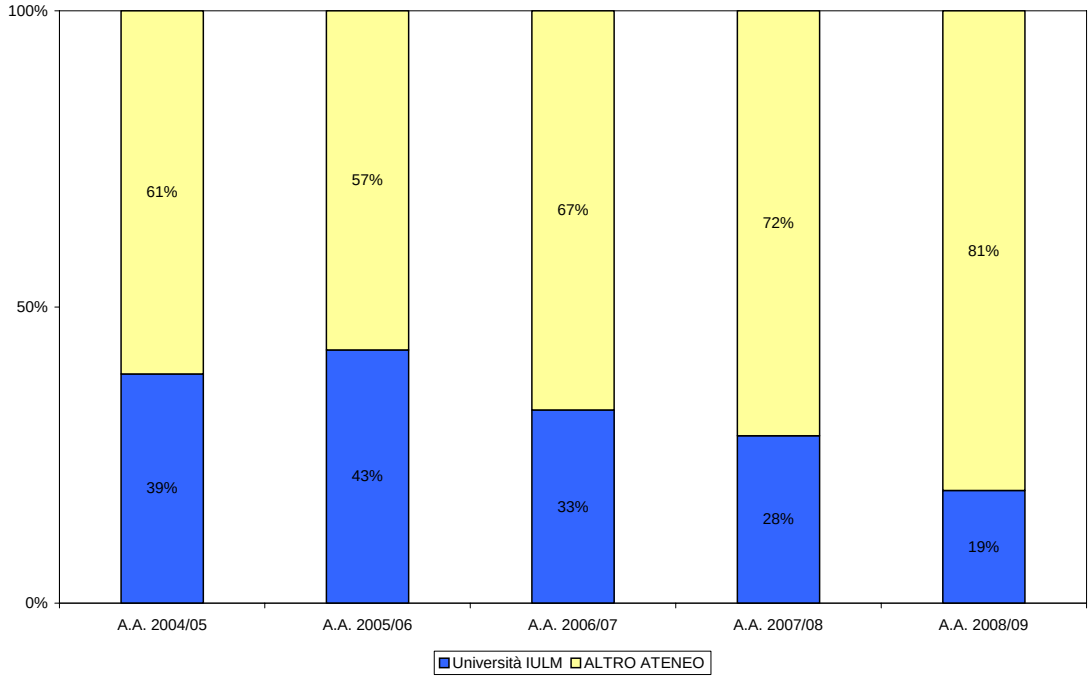


Fig. 1-24. Master universitari: studenti iscritti per Ateneo di provenienza, a.a. 2004/05 – a.a. 2008/09.



[13] Il numero degli iscritti al Master in *Giornalismo* comprende solo gli iscritti al primo anno.

E' inoltre possibile evidenziare l'Ateneo di provenienza degli iscritti: come è agevole osservare nella Fig. 1-24, si conferma l'attrattività dei Master per studenti provenienti da altri Atenei. In particolare, nell'a.a. 2008/09 i Master con la più alta quota di iscritti provenienti da altri Atenei risultano essere il Master in *Giornalismo* e quello in *Management dei processi creativi*, rispettivamente con il 96% ed l'89% di studenti non provenienti dall'Università IULM.

1.2.4 I Corsi di Dottorato di ricerca

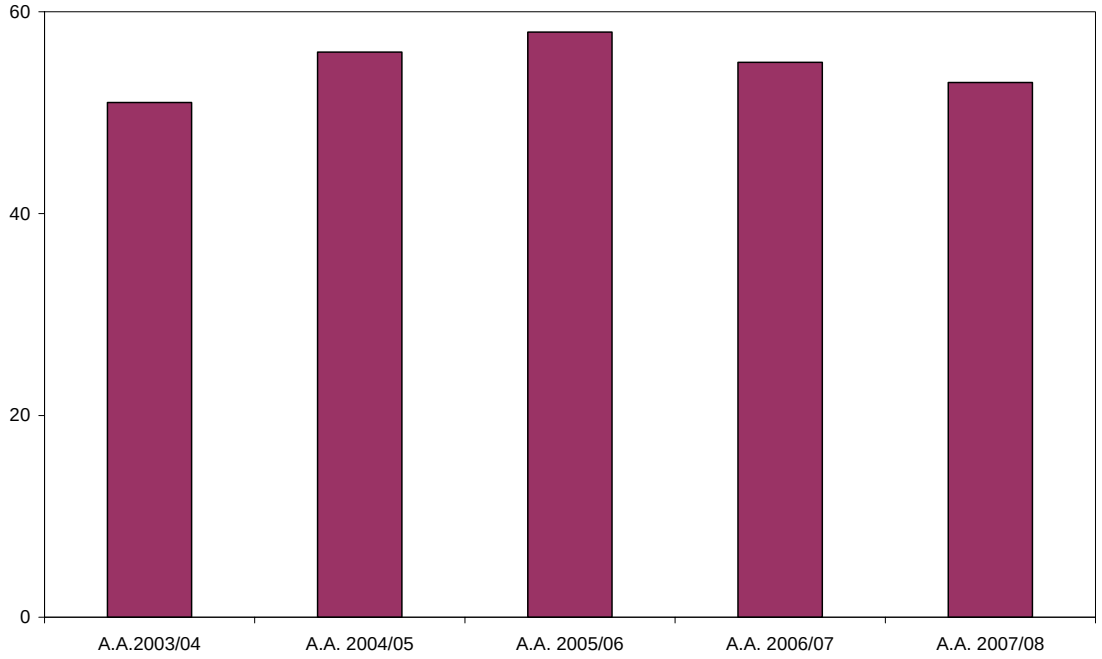
I Corsi di Dottorato di ricerca rappresentano il livello più elevato della formazione universitaria e sono finalizzati all'acquisizione di competenze di elevata qualificazione per lo svolgimento presso Università, enti pubblici o soggetti privati, di attività di ricerca scientifica.

Nell'a.a. 2007/08 (XXIII) ciclo sono stati attivati i seguenti Corsi di Dottorato di ricerca:

- *Interazioni umane: psicologia di consumi, comportamento e comunicazione;*
- *Letterature comparate (Le letterature, le culture e l'Europa: storia, scrittura e traduzioni);*
- *Lingue e culture egee;*
- *Comunicazione e nuove tecnologie;*
- *Economia, marketing e comunicazione di impresa.*

Di seguito saranno esaminate le caratteristiche dei Corsi, evidenziando innanzitutto la valutazione della permanenza dei requisiti di idoneità previsti dalla vigente normativa e, successivamente, l'andamento delle iscrizioni ai Corsi dell'a.a. 2007/08 ed una valutazione sullo svolgimento delle attività didattiche, anche in conformità alle indicazioni del CNVSU in materia.[14] Tali analisi sono condotte avvalendosi delle rendicontazioni fornite dai Coordinatori dei Collegi.

Fig. 1-25. Numerosità dei dottorandi, a.a. 2003/04 – 2007/08.



[14] CNVSU, *Relazione sullo stato della didattica nei corsi di dottorato di ricerca dell'a.a. 2003/04 e proposta di criteri per la ripartizione delle risorse finanziarie 2005* (DOC 12/05), disponibile sul sito Internet http://www.cnvsu.it.

Preliminarmente giova considerare la numerosità complessiva dei dottorandi, che ha manifestato una moderata ma continua crescita fino all'a.a. 2005/06, per poi diminuire leggermente, come evidenziato nella Fig. 1-25.

Si sottolinea, inoltre, il ridotto numero di abbandoni di dottorandi: nel corso dell'a.a. 2007/08 si sono infatti registrati solamente 2 abbandoni per rinuncia agli studi.

Tab. 1-5. Numerosità dei dottorandi iscritti all'a.a. 2007/08, per Corso e ciclo.

Corsi di Dottorato di ricerca	**Cicli attivi**			**Totale**
	XXI	**XXII**	**XXIII**	
Comunicazione e nuove tecnologie	4	6	4	**14**
*Economia, marketing e comunicazione di impresa**	7	4	5	**16**
Interazioni umane	-	2	6	**8**
Letterature comparate	6	5	1	**12**
Lingue e culture egee	-	2	1	**3**
Totale	**17**	**19**	**17**	**53**

* Il Corso di Dottorato in *Economia, marketing e comunicazione di impresa* prende avvio con il XXII ciclo; il dato riportato per il XXI ciclo comprende i dottorandi dei Corsi in *Economia della comunicazione* e *Marketing e comunicazione di impresa*, entrambi ad esaurimento.

1.2.4.1. Pubblicazione dei bandi e svolgimento delle prove di ammissione per i Corsi di Dottorato di ricerca dell'a.a. 2007/08 (XXIII ciclo)

Per quanto riguarda i Corsi di Dottorato di ricerca banditi per l'a.a. 2007/08 (XXIII ciclo), nel novembre 2007 si sono tenute le prove di ammissione, con gli esiti riportati nella Tab. 1-6.

Si osserva come il numero di borse di studio sia sempre uguale o superiore alla metà dei posti a bando (ricordando che i posti per quanti già titolari di assegno di ricerca o di borsa di ricerca e addestramento didattico sono da considerarsi in sovrannumero rispetto al totale dei posti banditi).

L'andamento temporale del rapporto tra domande presentate e posti disponibili (indice di attrattività) è riportato nella Fig. 1-26. Come si vede, emergono segnali positivi sul fronte della capacità di attrazione, che appare aumentata rispetto all'anno accademico precedente; in termini assoluti, va registrato una difficoltà nella saturazione dei posti.

Tab. 1-6. Corsi di Dottorato di ricerca banditi per l'a.a. 2007/08 (XXIII ciclo)

Corsi di Dottorato di ricerca a.a. 2007/08		**A**	**B**	**C**	**D**	**E**
Posti banditi	Coperti da borsa di studio MIUR-IULM	4	3	2	4	1
	Non coperti da borsa di studio	3	3	2	2	2
	Titolari di assegno di ricerca o di borsa di ricerca e addestramento didattico	3	6	4	4	-
Svolgimento delle prove	Candidati ammessi alle prove	19	11	10	14	2
	Data delle prove scritte	21/11/07	12/12/07	06/11/07	12/11/07	06/11/07
	Presenti alle prove scritte	8	5	6	7	1
	Ammessi alle prove orali	8	5	6	6	1
	Data delle prove orali	22/11/07	12/12/07	22/11/07	10/12/07	07/11/07
	Candidati che hanno superato gli orali	8	5	6	1	1
Iscritti	Coperti da borsa di studio MIUR-IULM	4	3	2	1	1
	Non coperti da borsa di studio	0	2	1	0	0
	Titolari di assegno di ricerca o di borsa di ricerca e addestramento didattico	0	0	3	0	0

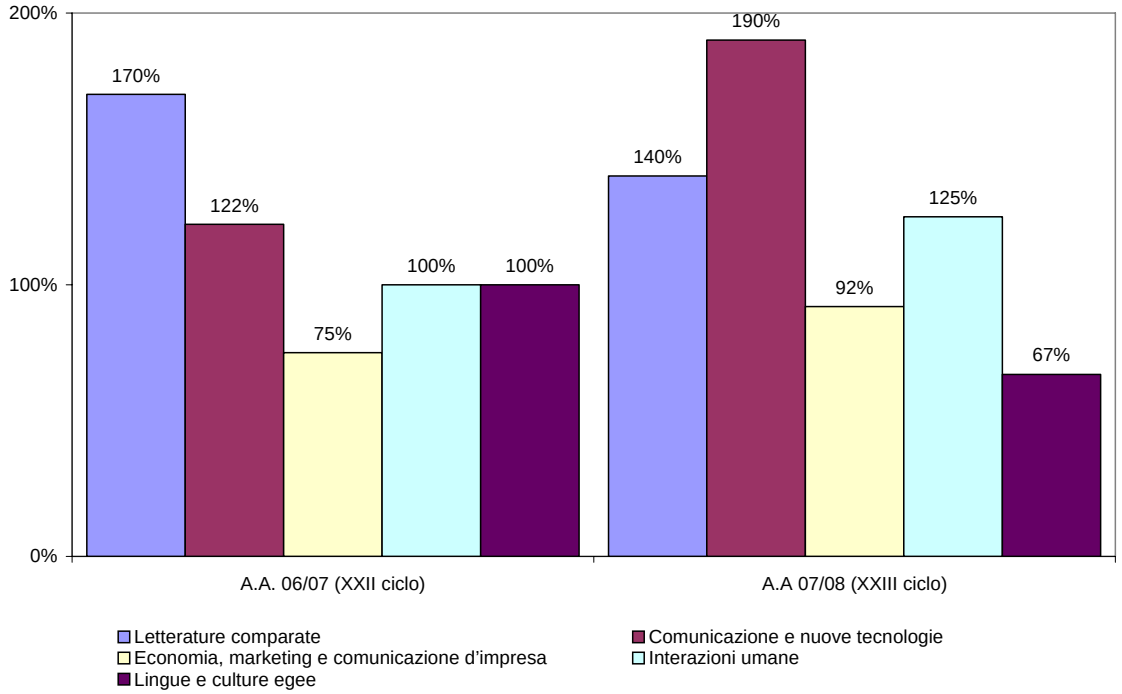
A: *Comunicazione e nuove tecnologie* B: *Economia, marketing e comunicazione d'impresa*
C: *Interazioni umane* D: *Letterature comparate*
E: *Lingue e culture egee*

Tab. 1-7. Corsi di Dottorato di ricerca banditi per l'a.a. 2007/08 (XXIII ciclo). Dati in rapporto al numero dei posti complessivamente disponibili.

Corsi di Dottorato di ricerca a.a. 2007/08		**In percentuale sui posti banditi**				
		A	**B**	**C**	**D**	**E**
Candidati ammessi alle prove		190%	92%	125%	140%	67%
Presenti alle prove scritte		80%	42%	75%	70%	33%
Ammessi alle prove orali		80%	42%	75%	60%	33%
Candidati che hanno superato gli orali		80%	42%	75%	10%	33%
Iscritti	Coperti da borsa di studio MIUR-IULM	100%	100%	100%	25%	33%
	Non coperti da borsa di studio	0%	67%	50%	0%	0%
	Titolari di assegno di ricerca o di borsa di ricerca e addestramento didattico	0%	0%	75%	0%	0%

A: *Comunicazione e nuove tecnologie* B: *Economia, marketing e comunicazione d'impresa*
C: *Interazioni umane* D: *Letterature comparate*
E: *Lingue e culture egee*

Fig. 1-26. Indice di attrattività dei Corsi di Dottorato di ricerca.



1.2.4.2. Area scientifica di riferimento e composizione del Collegio dei docenti

La valutazione dei Corsi di Dottorato dal punto di vista dell'area scientifica di riferimento è stata condotta esaminando tre aspetti: le aree disciplinari di riferimento dei Corsi, i Settori Scientifico-Disciplinari (S.S.D.) di afferenza dei membri dei Collegi e la numerosità dei componenti i Collegi.

Il primo aspetto meritevole di attenzione è rappresentato dalle aree disciplinari di riferimento dei Corsi: a questo proposito nella Tab. 1-8 se ne riportano le aree scientifiche interessate ed il numero di S.S.D. in esse contenute. Come appare molto comune anche a livello nazionale, buona parte dei Corsi coinvolgono più aree (benché, nel nostro caso, a ciò corrisponda un numero di S.S.D. relativamente contenuto): detta configurazione, unitamente alla relativa ampiezza delle denominazioni dei Corsi, consente di ritenerli non riferibili esclusivamente ad un ristretto insieme di docenti, a settori specialistici od a specifici progetti di ricerca.

Il secondo aspetto considerato è la composizione del Collegio dei docenti, di cui si è esaminata sia la corrispondenza tra area scientifica di riferimento del Corso (indicata dai S.S.D. di riferimento) e S.S.D. di afferenza dei componenti, sia la numerosità in rapporto al numero dei dottorandi.

Per quanto concerne la copertura delle aree scientifiche di riferimento del Corso da parte dei docenti del Collegio, sono stati calcolati due diversi indicatori:

- la quota dei docenti appartenenti alle aree scientifiche di riferimento del Corso (desunta dal S.S.D. di afferenza del docente), al fine di ottenere un'indicazione sintetica dell'assortimento disciplinare del Collegio;
- il tasso di copertura dei S.S.D. di riferimento del Corso (calcolato come il numero di S.S.D. coperti da almeno un docente del Collegio sul totale dei S.S.D. di riferimento del Corso, in analogia con le modalità di calcolo dei "requisiti minimi"), allo scopo di determinare l'effettivo presidio delle discipline oggetto del Corso.

Entrambi gli indicatori sono riportati nella Tab. 1-8. Come si vede, pur con alcune limitate variazioni, la composizione del Collegio garantisce la sostanziale coerenza tre le aree scientifiche di provenienza dei docenti e quelle di riferimento del Corso.

Detta coerenza emerge anche dalla produzione scientifica dei membri dei Collegi, che appare sostanzialmente pertinente con l'area disciplinare di riferimento dei Corsi.[15]

Tab. 1-8. Aree S.D. dei Collegi al 31/12/2008.

Aree S.D. di riferimento	**Numero di S.S.D.**				
	A	**B**	**C**	**D**	**E**
10 – Scienze dell'antichità, filologico-letterarie e storico-artistiche	1	-	-	2	9
11 – Scienze storiche, filosofiche, pedagogiche e psicologiche	3	-	4	20	-
13 – Scienze economiche e statistiche	-	20	-	-	-
14 – Scienze politiche e sociali	6	2	1	-	-
Totale S.S.D.	**10**	**22**	**5**	**22**	**9**
Docenti afferenti a aree S.D. di riferimento*	90%	100%	100%	100%	100%
Tasso di copertura dei S.S.D. *	50%	100%	50%	63%	100%

A: *Comunicazione e nuove tecnologie* B: *Economia, marketing e comunicazione d'impresa*
C: *Interazioni umane* D: *Letterature comparate*
E: *Lingue e culture egee*
* Si segnala che la voce comprende anche docenti esterni all'Università IULM

Tab. 1-9. Composizione dei Collegi al 31/12/2008.

		A	**B**	**C**	**D**	**E**
Numero docenti		11	24	5	22	10
di cui Università IULM		10	15	4	21	5
Turnover dei docenti	In entrata	2	0	0	2	2
	In uscita	2	2	0	2	2
Membri del collegio / dottorandi		0,8	1,5	0,6	1,8	3,3

A: *Comunicazione e nuove tecnologie* B: *Economia, marketing e comunicazione d'impresa*
C: *Interazioni umane* D: *Letterature comparate*
E: *Lingue e culture egee*

In terzo luogo, per quanto riguarda il numero dei docenti, esso appare congruo per tutti i Corsi di Dottorato esaminati, sia in termini assoluti, sia in termini relativi, evidenziando un rapporto tra docenti e dottorandi prossimo o superiore all'unità.

È altresì degna di nota la quota di docenti di ruolo presso l'Università IULM, che si mantiene sempre superiore alla metà dei membri del Collegio. Tale indicatore, benché grossolano, offre una prima garanzia rispetto alle effettive possibilità di tutorato ed affiancamento dei dottorandi, così come la modesta entità del *turnover* dei docenti dovrebbe assicurare una sufficiente continuità nella relazione tra docente e discente.

[15] Relazione annuale relativa all'attività dei Corsi di Dottorato di Ricerca, Documento di accompagnamento alla relazione sui singoli Corsi del Nucleo di valutazione dell'Università IULM, Anno 2008, 13 marzo 2009.

Infine, tutti i Collegi hanno individuato un docente coordinatore responsabile del Corso di dottorato.

1.2.4.3. Dotazioni strutturali e finanziarie

Ad ogni Corso attivo l'Ateneo ha assegnato una dotazione finanziaria a copertura delle spese di funzionamento (in aggiunta alle borse di studio).

Per quanto concerne le strutture operative e scientifiche a disposizione dei dottorandi, si segnala che a tutti è stata resa disponibile una postazione di lavoro dotata di personal computer connesso in rete. Inoltre, gli iscritti ai Corsi di Dottorato usufruiscono liberamente delle molteplici strutture dell'Ateneo.

1.2.4.4. Collaborazione con soggetti pubblici o privati

In sede di rendicontazione delle attività svolte dai Corsi di Dottorato nel 2008, sono stati segnalati i seguenti rapporti di collaborazione strutturati con Organismi od Enti non universitari:

- per il Corso in *Interazioni umane: psicologia di consumi, comportamento e comunicazione* è stata stipulata una convenzione con la Regione Sicilia, assessorato all'Agricoltura e alle Foreste, per una ricerca sui consumi alimentari per contrastare l'obesità nei bambini;
- per il Corso in *Lingue e culture egee* sono state stipulate convenzioni con il Centro Internazionale di Ricerche Archeologiche, Antropologiche e Storiche (CIRAAS), asssociazione ONLUS a carattere culturale e scientifico, e con l'Istituto di Studi sulle Civiltà dell'Egeo e del Vicino Oriente (ICEVO).

Sono stati, invece, segnalati alcuni rapporti di collaborazione con Atenei italiani ed esteri, ed in particolare:

- per il Corso in *Letterature comparate*, sono stati siglati accordi di cotutela e/o di cooperazione con le seguenti Università straniere: Université Jean Monnet St Etienne (Francia), King's College (Regno Unito), University of Cambridge (Regno Unito), Università di cardiff (Galles), Eastman School of Music della Rochester University (USA);
- per il Corso in *Interazioni umane: psicologia di consumi, comportamento e comunicazione* sono stati attivati rapporti con l'Université de Picardie "Jules Verne" (Francia), con la State University of California (USA) e con la North Wales University of Bangor (Regno Unito);
- per il Corso in *Lingue e culture egee* sono stati attivati rapporti di collaborazione scientifica e didattica con l'Università Cattolica del "Sacro cuore" di Milano, con l'Università degli Studi di Torino, con l'Università degli Studi "G. D'Annunzio" di Chieti e con l'Università dell'Insubria-Varese;
- per il Corso in *Comunicazione e nuove tecnologie* sono stati siglati accordi di cotutela con tre Università francesi: l'Università René Descartes- Paris V, La Sorbonne di Parigi e con l'Université de Bourgogne.

1.2.4.5. Valutazione sullo svolgimento delle attività didattiche

Verificata la sussistenza dei principali requisiti di idoneità dei Corsi, si intende dare specifica evidenza all'effettiva attivazione di "percorsi formativi orientati all'esercizio di attività di ricerca di alta qualificazione", elemento cruciale della qualità dei Corsi di Dottorato.[16]

[16] D.M. 224/1999, art. 2, c. 3, punto e.

Le principali caratteristiche delle attività didattiche dei Corsi di Dottorato sono oggetto di rilevazione nell'apposita banca dati del MIUR, dalla quale si evince che la maggioranza dei cinque Corsi prevede un'attività didattica "strutturata" (ovvero un iter formativo articolato in insegnamenti, che possa prevedere l'acquisizione di CFU), mentre tutti prevedono uno più cicli seminariali, verifiche annuali e l'effettuazione di *stage*.

Al fine di esprimere una valutazione di merito sulle specifiche attività didattiche erogate per i dottorandi, l'informazione disponibile nella banca dati MIUR è stata integrata richiedendo ai singoli Collegi di indicare, con riferimento all'a.a. 2007/08, la tipologia dell'attività, la sua durata, i destinatari e la qualifica del docente titolare.

Pur con le cautele dovute ad una rendicontazione a volte parziale e a fronte di significative variazioni nel monte ore complessivo, si può osservare come presso tutti i Corsi abbia avuto luogo un certo numero di incontri seminariali e/o di lezioni frontali, tenuti, in misura variabile, anche da docenti stranieri.

Le informazioni fornite non consentono ancora l'espressione di un compiuto giudizio di congruità quantitativa e qualitativa delle attività descritte, che palesano tuttavia un miglioramento costante e significativo perlomeno nel corso dell'ultimo triennio.

Dall'analisi della documentazione pervenuta, è altresì da evidenziare l'intensa e frequente partecipazione dei dottorandi a numerosi convegni, sia in Italia, sia all'estero, sui temi di interesse specifico dei Corsi.

1.2.4.6. Inserimento professionale dei Dottori di ricerca

A completamento del monitoraggio delle attività dei Corsi, si è inteso avviare la rilevazione degli sbocchi professionali dei Dottori di ricerca, a partire da quanti hanno conseguito il titolo nell'ultimo triennio (2006-2008).

Ad oggi, risulta il seguente inserimento professionale:

- 8 Dottori di ricerca risultano inquadrati nel ruolo di ricercatori universitari presso l'Università IULM (4) o altri Atenei italiani (4);
- 12 svolgono attività di collaborazione presso l'Università IULM (titolari di assegno di ricerca o contratto di collaborazione) e 1 presso la Fondazione IULM;
- 9 svolgono attività di collaborazione presso Atenei italiani (titolari di assegni di ricerca o contratto di collaborazione);
- 2 svolgono attività di collaborazione presso Atenei esteri;
- 6 svolgono attività presso Enti privati;
- 1 svolge attività presso un Ente pubblico;
- 8 collaborano con più Enti o Università;
- 6 non hanno reso nota la loro collocazione professionale.

1.2.5 Commenti del Nucleo di valutazione

Con riferimento ai Master universitari e non universitari, si rilevano situazioni molto differenziate per numero di iscritti e continuità nel tempo. Il Nucleo si riserva di effettuare un'analisi più approfondita per valutarne la congruenza con l'impostazione strategica ed il *know-how* dell'Ateneo, nonché i livelli qualitativi e di impegno delle singole iniziative. Particolarmente

apprezzabile appare lo sforzo di intercettare, con l'attività della Scuola di comunicazione, il fabbisogno formativo *post-experience* e nell'area della formazione continua.

***

Con riferimento ai Corsi di Dottorato di ricerca, il Nucleo intende ribadire la centralità del legame sinergico fra i Corsi di Dottorato e la ricerca scientifica dell'Ateneo.

In primo luogo si sottolinea l'invito del Nucleo agli Organismi competenti a presidiare l'attrattività dei Corsi: si osserva infatti un progressivo calo delle domande che conduce, in alcuni casi, ad un numero di ammessi ed iscritti decisamente esiguo, non commisurato allo sforzo organizzativo per l'attivazione ed il mantenimento dei Corsi.

In secondo luogo il Nucleo invita ad un'attenta valorizzazione dell'attività pubblicistica dei Dottorandi, anche al fine di valutare la qualità della formazione ricevuta. La positiva accoglienza delle pubblicazioni dei Dottorandi presso la comunità scientifica di riferimento, specie attraverso riviste scientifiche "referate", costituisce un qualificato indicatore del livello della formazione ricevuta.

2 LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA

2.1 SISTEMA INFORMATIVO D'ATENEO

Il processo di trasformazione nella gestione degli Atenei innescato dal più ampio mutamento di scenario che ha interessato il Sistema universitario nazionale (maggiore autonomia locale, diffusione della cultura della valutazione, introduzione di logiche gestionali di programmazione e controllo) si fonda su aspetti non solo strategici ed organizzativi, ma anche tecnologici.[17] La crescente necessità di disporre in tempo reale di dati ed informazioni, indispensabili a sostenere l'Ateneo nel confronto competitivo, con maggior consapevolezza, anche economica, delle proprie *performance* (a livello di Ateneo nel suo complesso, a livello di specifiche combinazioni produttive parziali, a livello di singoli processi), ha reso cruciale, infatti, l'articolazione di un *sistema informativo* orientato al controllo di gestione.[18]

In estrema sintesi, un *sistema informativo* può essere inteso come un insieme di elementi differenziati che raccolgono, elaborano, scambiano e archiviano dati, con lo scopo di produrre e distribuire le informazioni alle persone, nel momento e nel luogo adatto allo svolgimento delle loro funzioni. In quest'ottica, è possibile individuare, seppur con le dovute semplificazioni, tre caratteristiche articolazioni funzionali dei sistemi informativi:

- sistema informativo per il supporto alle decisioni;
- sistema informativo per il controllo direzionale/controllo di gestione;
- sistema informativo operativo/gestionale.

***

Negli ultimi anni l'Università IULM è stata caratterizzata da un'intensa azione di informatizzazione, specialmente nell'area operativo/gestionale, che ha coinvolto le varie aree organizzative. Nella fattispecie, si evidenziano i principali settori nei quali si articola il Sistema informativo d'Ateneo:

- l'amministrazione;
- il Sistema Bibliotecario;
- il sito Internet;
- la Segreteria studenti.

Il Sistema informativo dell'amministrazione (pienamente operativo dal 2003) assicura le tradizionali funzionalità proprie delle applicazioni informatiche dedicate all'amministrazione ed alla contabilità aziendale: contabilità finanziaria ed analitica, gestione degli ordini e del patrimonio, gestione del personale, delle paghe e dei contributi.

---

[17] G. Catalano (a cura di), *Valutare le attività amministrative delle Università*, Il Mulino, Bologna, 2004.

[18] Si veda a tal proposito C. del Sordo, *Il controllo direzionale nelle Università – Dal sistema di bilanco alla balanced scorecard*, Franco Angeli, Milano, 2005, p. 77 e segg.; A. M. Arcari, *L'evoluzione in corso nei sistemi contabilità negli atenei italiani*, Università dell'Insubria, Facoltà di Economia, 2002. *Working paper* (disponibile sul sito Internet http://eco.uninsubria.it) ed M. Strassoldo (a cura di), *L'azienda Università. Le sfide del cambiamento*, ISEDI, Torino, 2001 (in particolare, i capitoli da 1 a 5).

Per quanto riguarda i sistemi informativi specificamente dedicati al Sistema Bibliotecario d'Ateneo, al sito Internet ed alla Segreteria Studenti, si rimanda alle sezioni destinate ai vari servizi, rispettivamente al par. 6.2, al par. 6.4.1 ed al par.6.1.

2.1.1 Infrastruttura tecnica

L'infrastruttura basilare per l'operatività del sistema informativo d'Ateneo consiste nella sua architettura tecnica. Il centro logico dell'architettura di rete è il *firewall*, deputato a garantire la sicurezza della rete di Ateneo, regolamentandone l'accesso attraverso un sistema di diritti propri di ogni utente.

Gli edifici costituenti il Campus sono tra loro collegati in LAN da una dorsale in fibra ottica ridondata. Complessivamente, la rete interna della sede di Milano conta 3.154 punti di accesso. Alla rete di Milano sono connessi poco meno di 1.200 computer *client*, dei quali circa 700 destinati agli studenti.

***

Nel 2006 sono stati sostituiti i precedenti apparati *firewall* con altri dotati di funzionalità più avanzate che semplificano, tra l'altro, la gestione dei diritti di accesso (aspetto che assume crescente importanza, anche in relazione alle applicazioni di didattica interattiva ed all'erogazione dei servizi personalizzati via Internet).

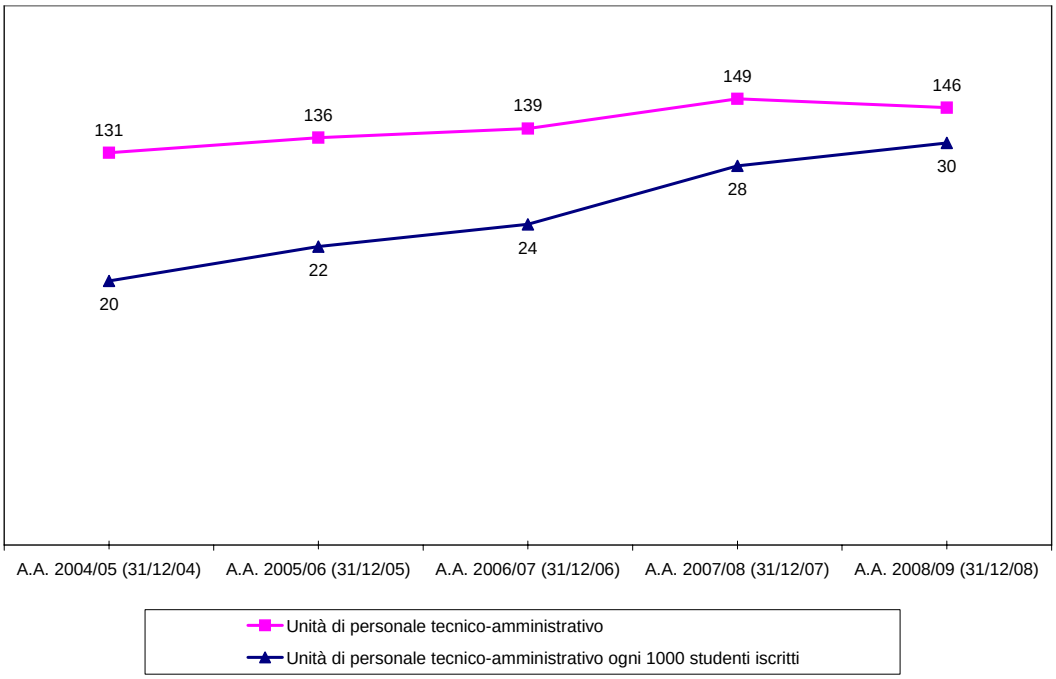
Nel 2007 è stata inoltre realizzata una rete *wireless* che copre le principali aule e tutte le aree di libero utilizzo all'interno del Campus (Biblioteca, i locali mensa e bar, il piazzale ed il giardino interno). Tale rete permette di accedere ad Internet tramite l'immissione delle stesse credenziali utilizzate da studenti e docenti per l'accesso ai servizi di Segreteria studenti. Il numero di accessi contemporanei si attesta generalmente intorno al centinaio.

Nel 2008 è stato adottato un nuovo software per lo svolgimento di esami con l'ausilio di PC. Si tratta di *Questionmark Perception*, grazie al quale è possibile creare esami contenenti varie tipologie di domande con risposte aperte o chiuse, singole o multiple, scale di Likert, tracciamento delle azioni compiute, ecc. I risultati possono essere valutati automaticamente, così come è possibile ottenere un report riassuntivo delle domande e delle risposte. Ciò permette una maggiore uniformità di giudizio ed una valutazione dello studente prima dell'ammisione all'orale. Naturalmente, a seconda delle richieste dei docenti, è possibile isolare informaticamente dall'esterno e/o dall'interno le aule.

2.2 IL PERSONALE TECNICO-AMMINISTRATIVO

Nel corso degli ultimi anni l'organico del personale tecnico-amministrativo della sede di Milano dell'Università IULM ha registrato un incremento sia in termini assoluti sia in relazione al numero di studenti iscritti, come si può osservare nella Fig. 2-1.

Fig. 2-1. Unità di personale tecnico–amministrativo a tempo determinato ed indeterminato – Sede di Milano. Valori assoluti ed in rapporto al numero di studenti iscritti, anni 2004 – 2008 (valori al 31 dicembre).[19]



Alla luce delle evidenze empiriche disponibili, il rapporto tra unità di personale tecnico-amministrativo ed il numero di studenti iscritti appare, seppure in crescita, ancora allineato, se-non inferiore, ai valori di diverse altre Università paragonabili per dimensioni e complessità organizzativa.

2.2.1 Distribuzione del personale tecnico-amministrativo per qualifica e strutture

La Tab. 2-1 riporta la distribuzione del personale tecnico-amministrativo operante nella sede di Milano per ufficio e per livello di inquadramento.

È qui opportuno precisare che tali livelli fanno riferimento ad un contratto-regolamento proprio dell'Università IULM, differente rispetto a quello attivato nelle Università statali. Nella fattispecie, sono individuate 4 categorie connesse all'autonomia ed alle responsabilità proprie delle mansioni svolte (dalla più bassa, *B*, alla più elevata, *E*); ogni categoria è a sua volta suddivisa in qualifiche retributive (la *II*, o di ingresso e la *I*; per le categorie *B* e *C* vi è anche la qualifica *I-Super*).[20] Sono inoltre previsti contratti *ad hoc* per i dirigenti.

I dati riportati nella Tab. 2-1 rappresentano il valore puntuale al 31 dicembre 2008, che comprende il personale impiegato a tempo indeterminato ed a tempo determinato; tuttavia, è opportuno segnalare che nel corso dell'anno si sono avute 11 nuove assunzioni e 12 cessazioni. In virtù di detto *turnover* l'organico del personale è variato da un minimo di 142 unità ad un massimo

[19] L'indice "Unità di personale tecnico-amministrativo ogni 1.000 studenti iscritti" è esito del rapporto tra unità di personale tecnico-amministrativo al 31 dicembre ed il totale degli studenti iscritti nell'anno accademico corrispondente (ad esempio, 31/12/06 e a.a. 2006/07). Il totale degli studenti iscritti comprende quanti hanno versato almeno la prima rata di iscrizione a Corsi di laurea, di laurea magistrale o Master universitari.

[20] Università IULM, *Contratto-Regolamento del personale tecnico-amministrativo per il biennio 2008-2009*.

di 148. Si segnala inoltre che, delle 146 unità impiegate al 31 dicembre 2008, 9 prestano servizio con orario di lavoro *part-time*.

Tab. 2-1. Personale tecnico-amministrativo della sede di Milano al 31/12/2008.

Area	Struttura	Cat. B	Cat. C	Cat. D	Cat. E	Dirigenti	Totale
Amministrativo-contabile	Direzione Amministrativa		1			2	**3**
	Ufficio Affari Generali (comprende anche Sezione Web, Servizio Orientamento Studenti, Sezione *Stage*, Sezione *Placement*)		12	3	1		**16**
	Segreteria studenti		10	2		1	**13**
	Ufficio Affari Internazionali		9	1	1		**11**
	Ufficio del Personale		4	1	1		**6**
	Ufficio Qualità			2			**2**
	Ufficio Ragioneria e Economato		7	1		1	**9**
	Ufficio Statistico e Valutazione		2	1	1		**4**
Segreterie	Rettore, ProRettori, Presidenze Facoltà e Settori Accademici, Istituti universitari, Segreteria Master		12	4			**16**
	Biblioteca	3	16	6		1	**26**
Tecnica	Ufficio Sistemi Informativi e Tecnologici		6	6		1	**13**
	Servizi Ausiliari	19	2				**21**
	Ufficio Tecnico e Sicurezza	2	3	1			**6**
	Totale	**24**	**84**	**28**	**4**	**6**	**146**
	di cui a tempo determinato		*11*	*1*			*12*

A questo proposito si possono osservare i dati riportati nella Tab. 2-2: come si vede, il ricorso a forme contrattuali di lavoro interinale è diminuito significativamente mentre quello ad altre tipologie di inquadramento (collaborazioni, consulenze, ecc.) appare altalenante.

Si segnala inoltre che al 31 dicembre 2008 nella sede di Feltre erano operanti 12 persone.

Tab. 2-2. Personale tecnico-amministrativo a contratto: unità impiegate e mensilità totali, anni 2006 – 2008.

Personale tecnico-amministrativo a contratto	2006		2007		2008	
	Persone	Mesi	Persone	Mesi	Persone	Mesi
Contratti di lavoro temporaneo	17	125	3	32	3	22
Altre tipologie	41	272	21	106	35	254
Totale	**58**	**397**	**24**	**138**	**38**	**276**

È bene, infine, ricordare la possibilità da parte degli Uffici dell'Ateneo di stipulare contratti di collaborazione part-time (150 ore) con studenti, di cui al par. 5.1.3.

2.2.2 Attività di formazione e/o riqualificazione del personale

Nell'ambito dell'implementazione del Sistema di Gestione per la Qualità (di cui al par. 2.5), la Direzione Amministrativa dell'Università IULM ha inteso dare maggior impulso e organicità alle attività di formazione e riqualificazione del personale.

A tale proposito è stata definita un'apposita procedura "Gestione Formazione del Personale", ove ne sono descritte le finalità, i criteri ed i metodi di realizzazione, nonché le modalità di rendicontazione; allo scopo è stato istituito il "Piano e registro di formazione", che contiene le informazioni rilevanti relative agli interventi formativi (beneficiari, tipologia, periodo di svolgimento, ecc.).

Complessivamente, nel corso del 2008, sono state registrate più di 86 giornate dedicate alla formazione, per un totale di 77 partecipazioni.

La maggior parte degli interventi formativi ha riguardato la qualità e la gestione dei reclami.

Alle giornate di formazione in senso stretto va aggiunta un'intensa attività di *training on the job* che ha riguardato i neoassunti presso i singoli Uffici: stante la peculiarità delle attività in parola, difficilmente quantificabili in termini di giornate, non risultano comprese nel computo di cui sopra.

2.3 IL BILANCIO DELL'ATENEO

L'analisi presentata descrive brevemente le risultanze della contabilità finanziaria ed esprime alcune valutazioni sui dati della contabilità analitica.

Per quanto riguarda la dinamica delle voci di entrata e di uscita si rileva nel periodo 2005-2008 una sostanziale stabilità delle entrate derivanti da tasse e contributi pagate dagli studenti: in particolare, a fronte del calo della popolazione studentesca si è assistito ad un incremento delle entrate per studente. Con riferimento alle altre entrate l'andamento è risultato più altalenante, con tendenza ad una lieve crescita.

Dal punto di vista dei costi è opportuno segnalare l'aumento subito negli ultimi anni dai costi indiretti generali e amministrativi sia in termini assoluti che in termini relativi; ciò a fronte invece di un contenimento delle spese per le attività di docenza e di limitati investimenti nella ricerca.

Particolarmente significative appaiono le voci di costo inerenti le spese pubblicitarie dell'Ateneo, sia in termini di importo assoluto sia in relazione alle entrate complessive.

Per quanto riguarda il funzionamento complessivo dell'apparato amministrativo si evidenzia un'impostazione dei processi amministrativi tradizionale, che necessita di aggiornamenti essendo attualmente supportata da sistemi informativi solo parzialmente integrati ed efficaci.

2.4 STRUTTURE E PATRIMONIO IMMOBILIARE

2.4.1 Spazi e attrezzature per la didattica

La crescita ormai quarantennale dell'Università IULM è stata inquadrata, negli ultimi anni, nel progetto del Campus Universitario milanese, tuttora in corso di realizzazione. La prossima espansione del Campus prevede la realizzazione del *Knowledge Transfer Centre*, un complesso di 3 edifici polifunzionali destinati ad ospitare attività di ricerca, eventi artistici e culturali, *spin-off* e aziende.

L'adeguatezza dimensionale e qualitativa degli spazi e delle attrezzature costituisce infatti un fondamentale presupposto all'efficace funzionamento dell'Università ed alla conseguente soddisfazione degli studenti. Per un costante monitoraggio sulla gestione degli spazi sono state intraprese due distinte iniziative:

- sul piano quantitativo, a partire dall'a.a. 2005/06 è operativo un sistema informativo dedicato ad identificare e censire, oltre alle normali attività didattiche, tutte le fattispecie di utilizzo (esami di profitto, seminari di presentazione dei corsi, convegni, conferenze, ecc.);
- sul piano qualitativo, vengono periodicamente esaminate le informazioni provenienti dalla raccolta delle opinioni degli studenti sulle attività didattiche (che comprende alcuni *item* dedicati alla qualità delle aule e delle dotazioni strutturali), dall'indagine Almalaurea dedicata ai laureandi (che comprende uno specifico quesito sull'adeguatezza di aule e laboratori) e dall'indagine realizzata presso i docenti, finalizzata anche a raccogliere le loro valutazioni sulle dotazioni strutturali e sul supporto logistico ricevuto durante l'attività didattica.

***

Con riferimento all'esame qualitativo, va segnalato come le fonti informative disponibili non solo non evidenzino criticità degne di nota, ma diano generalmente testimonianza di un elevato livello di soddisfazione da parte degli utilizzatori finali (studenti e docenti). In particolare:

- la raccolta delle opinioni degli studenti sulle attività didattiche, che prevede specifici quesiti dedicati all'adeguatezza dell'aula ("si vede, si sente, si trova posto") ed alle dotazioni dell'aula (proiettore, lavagna luminosa, ecc.), mostra livelli di soddisfazione stabilmente elevati;
- l'indagine AlmaLaurea evidenzia un gradimento piuttosto elevato per quanto riguarda le strutture dell'Ateneo (aule, biblioteche e postazioni informatiche), sia in assoluto, sia rispetto alla media di riferimento;
- l'indagine periodica presso i docenti, che ha riguardato tra l'altro aspetti quali l'adeguatezza del numero di posti e delle dotazioni delle aule utilizzate, nonché della qualità del supporto logistico ricevuto, ha messo in luce un quadro di piena adeguatezza, segnato da episodi di insoddisfazione del tutto marginali.

***

Con riferimento all'esame quantitativo delle strutture a disposizione della didattica, nella Tab. 2-3 se ne evidenzia la distribuzione nella sede di Milano, riferita all'a.a. 2008/09. Sono identificati sia gli spazi ove si svolgono (principalmente) le lezioni cattedratiche di tipo frontale, sia gli spazi destinati alle attività collaterali (laboratori, seminari) ed allo studio individuale. Dall'elenco sono esclusi gli spazi e le dotazioni della Scuola Superiore per Mediatori Linguistici "Carlo Bo", dalla quale l'Ateno acquisisce in *outsourcing* moduli di formazione linguistica professionalizzante che prevedono l'utilizzo di laboratori specialistici ed attrezzature specifiche.

Presso il Campus milanese, si osserva che i posti nelle aule variano da un minimo di 16 ad un massimo di 430, con 21 aule da almeno 100 posti a sedere.

I laboratori informatici e linguistici sono accessibili esclusivamente nell'ambito dell'attività didattica; gli studenti possono invece liberamente usufruire di PC portatili disponibili al prestito (giornaliero o periodico).[21] È inoltre operativa, dal settembre 2007, la rete *wireless* di Ateneo (cui gli studenti possono accedere anche con il proprio PC portatile, previa autenticazione), che copre buona parte dell'area del Campus.

Tab. 2-3. Strutture dell'Ateneo per la didattica, a.a. 2008/09.

Milano	N°	Posti
Aule (*)	42	5.090
Aula magna (*)	1	496
Laboratori informatici (*)	8	361
Laboratori specialistici (radio, giornalismo, cine-tv, ecc.)	8	156
Aula Seminari	1	50
Biblioteca	1	553

(*) Aule o laboratori ove si "svolge attività di insegnamento regolata da orari, secondo calendari resi pubblici".[22]

***

La disponibilità di strutture deve risultare coerente con il numero di insegnamenti previsti dai Corsi di studio attivi e programmati e con il numero di iscritti, garantendo loro la completa fruibilità dei servizi. Nelle more di una metodologia condivisa e consolidata per l'accertamento di tale adeguatezza, in prima applicazione si è proceduto a rapportare le dotazioni strutturali sopradescritte sia con il numero degli studenti attualmente iscritti, sia con l'utenza ritenuta sostenibile per l'a.a. 2009/10.

Al fine di stimare l'adeguatezza quantitativa delle strutture a disposizione della didattica, si sono presi in considerazione tre distinti indicatori:

- il rapporto tra numero totale degli studenti iscritti nell'a.a. 2008/09 a Corsi di laurea e di laurea magistrale e numero di posti a sedere disponibili in aule e laboratori ove hanno regolarmente luogo le attività didattiche;
- il rapporto tra totale degli studenti potenzialmente frequentanti nell'a.a. 2008/09 (approssimato con il numero di iscritti in corso al I, II e III anno per i Corsi di laurea ed al I e II per i Corsi di laurea magistrale) e numero di posti disponibili;
- il rapporto tra numero massimo degli studenti potenzialmente frequentanti per l'a.a. 2009/10 ed il numero di posti disponibili. La stima del numero massimo di frequentanti è ricavata dalla somma di tre addendi: il numero degli iscritti in corso al I e II anno a Corsi di laurea nell'a.a. 2008/09, che si assume si iscriveranno tutti al II e III anno nell'a.a. 2009/10; il numero degli iscritti in corso al I anno a Corsi di laurea magistrale nell'a.a. 2008/09, che si assume si iscriveranno tutti al II anno nell'a.a. 2009/10; l'utenza sostenibile indicata dagli Organi di Governo per l'a.a. 2009/10. Appare evidente che tale valore costituisce un vincolo difficilmente superabile, in quanto è improbabile tanto che nessuno studente abbandoni il Corso di studi cui è attualmente iscritto, quanto che l'utenza sostenibile venga completamente saturata.

L'insieme degli indicatori sopra descritti è riportato nella Tab. 2-4. Complessivamente, risulta dunque disponibile almeno 1 posto per studente iscritto, valore che cresce sensibilmente con riferimento ai soli studenti potenzialmente frequentanti, mantenendosi a livelli più che soddisfacenti anche in caso di piena saturazione dell'utenza sostenibile indicata per l'a.a. 2009/10.

[21] Si precisa che presso 2 degli 8 laboratori si svolgono esclusivamente lezioni ed esercitazioni di informatica, mentre i restanti 6 sono a disposizione anche di altri insegnamenti.
[22] CNVSU, *Note tecniche su dati ed informazioni da trasmettere entro il 30 aprile 2009* (versione di marzo 2009).

Tab. 2-4. Posti disponibili e studenti iscritti, a.a. 2008/09 – a.a. 2009/10.

Numero posti e iscritti	**Milano**
Posti disponibili	5.451
Totale iscritti a.a. 2008/09	4.528
Iscritti "potenzialmente frequentanti" a.a. 2008/09	3.365
Iscritti "potenzialmente frequentanti" a.a. 2009/10	4.133
Posti/iscritti totali a.a. 2008/09	1,2
Posti/iscritti potenzialmente frequentanti a.a. 2008/09	1,6
Posti/iscritti potenzialmente frequentanti a.a. 2009/10	1,3

2.4.2 Valutazione dei docenti sulle dotazioni strutturali e sul supporto logistico

A partire dall'a.a. 2002/03 si è inteso effettuare, a latere della raccolta delle opinioni degli studenti sulle attività didattiche, la raccolta sistematica delle opinioni dei docenti su alcuni aspetti connessi sia allo svolgimento dei corsi sia all'attività di rilevazione delle valutazioni degli studenti sia, più in generale, ai servizi offerti dall'Ateneo.

Dall'a.a. 2007/08, la raccolta delle valutazioni dei docenti è avvenuta consegnando, prima dell'inizio della rilevazione della didattica in aula, un questionario articolato in tre sezioni, di cui una dedicata alle dotazioni strutturali disponibili per la didattica.

L'indagine ha interessato tutti i titolari di almeno un modulo didattico, indipendentemente dal loro inquadramento accademico o extra-accademico: sono stati dunque coinvolti 200 docenti, per un totale di 306 moduli didattici. Hanno risposto all'indagine 131 docenti, raccogliendo così 197 questionari: pertanto, la distribuzione dei rispondenti conferisce all'indagine un adeguato grado di significatività.

Nella fattispecie, si sono indagati gli aspetti di maggiore rilievo, quali l'adeguatezza del numero di posti e delle do-tazioni delle aule utilizzate, nonché della qualità del supporto logistico ricevuto. La distribuzione delle risposte è riportata, separatamente per i 3 aspetti considerati, nella Tab. 2-5, nella Tab. 2-6 e nella Tab. 2-7.

Per quanto riguarda la disponibilità di posti a sedere, l'indagine ha evidenziato un grado di adeguatezza elevato, segnato da marginali episodi di inadeguatezza, superabili con una più efficace programmazione (i dati nella Tab. 2-5 mostrano come, a fronte di un 25% dei casi caratterizzati da un numero di posti a sedere "eccessivo", si registra un 72% di casi in cui il numero dei posti è apparso adeguato).

Come emerge dai giudizi riportati nella Tab. 2-6, per quanto attiene le dotazioni dell'aula, non si riscontrano particolari elementi di preoccupazione. Si segnala, tuttavia, che gli aspetti giudicati carenti riguardano in particolare episodi di malfunzionamento delle apparecchiature.

Le dotazioni delle aule costituiscono, peraltro, solo un elemento del supporto logistico alla didattica, al quale concorre, in misura rilevante, il lavoro del personale ausiliario. Data la delicatezza di questo aspetto, gli è stato dedicato uno specifico quesito: dall'osservazione delle risposte emerge un giudizio di piena soddisfazione, come si può osservare nella Tab. 2-7.

Rispetto alle precedenti edizioni dell'indagine, non sono da segnalare significative variazioni per quanto attiene agli aspetti in parola.

Tab. 2-5. Disponibilità dei posti a sedere: ripartizione percentuale dei giudizi.

Il numero dei posti a sedere è stato:		
Eccessivo (sistematicamente più che doppio rispetto al numero di studenti)	25%	97%
Adeguato	72%	
Insufficiente la prima settimana e/o saltuariamente, ma adeguato per la maggior parte del corso	2%	
Spesso o sempre insufficiente	1%	
Totale	**100%**	***Risposte valide: 191 (97%)***

In grigio sono evidenziate le celle non vuote con meno di 5 risposte.

Tab. 2-6. Giudizi sulle dotazioni delle aule: ripartizione percentuale delle risposte.

Le dotazioni dell'aula (impianto microfonico, proiettore, lavagna luminosa, ecc.) sono state:		
Complessivamente adeguate	96%	
Alcune di esse inadeguate e/o carenti	4%	
Totale	**100%**	***Risposte valide: 190 (96%)***

Tab. 2-7. Giudizi sul supporto logistico: ripartizione percentuale delle risposte.

Il supporto logistico ricevuto (apertura dell'aula assegnata, controllo preventivo dell'effettivo funzionamento delle apparecchiature, intervento in seguito a specifiche richieste, ecc.) è stato:		
Complessivamente adeguato e tempestivo	96%	
Per lo più adeguato e tempestivo, a volte inadeguato e/o tardivo	4%	
Per lo più inadeguato e/o tardivo	1%	
Totale	**100%**	***Risposte valide: 193 (98%)***

In grigio sono evidenziate le celle non vuote con meno di 5 risposte.

2.5 SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

L'università IULM ha ottenuto la certificazione del Sistema di Gestione per la Qualità a norma UNI EN ISO 9001:2000 il 16 giugno 2003, con riferimento all'intero comparto tecnico amministrativo ed al Corso di laurea in *Interpretariato e Comunicazione*.

A completamento di tale importante passaggio, l'Ateneo ha provveduto ad implementare una procedura di gestione degli eventuali reclami degli studenti regolarmente iscritti, in ottemperanza alle indicazioni dell'ente certificatore, operativa dal febbraio 2004.

Nel 2008 sono prevenute 235 segnalazioni (contro le 319 del 2007 e le 467 del 2006) di cui solo una parte, pari al 27% circa (contro il 35% del 2007 ed il 43% del 2006), può essere considerata un reclamo in senso stretto; l'Ufficio Qualità/Gestione reclami ha infatti raccolto anche richieste di informazioni e suggerimenti da parte degli studenti, che sono stati trattate all'esterno della procedura prevista per la gestione dei reclami. Mediamente l'evasione dei reclami pervenuti ha richiesto circa 4,6 giorni lavorativi.

Nel periodo compreso tra la primavera 2006 ed i primi mesi del 2009 sono stati effettuati tre cicli completi di *audit* interni con il proposito di monitorare i processi di lavoro delle aree certificate e di verificare la maggiore penetrazione dei temi della Qualità nella struttura gestionale dell'Ateneo. Il ciclo di *audit* interni viene pianificato, come da prassi consolidata, entro il mese di febbraio e gli *audit* interni prendono vita dopo la visita ispettiva dell'Ente, che avviene orientativamente per il mese di marzo, per poi concludersi entro febbraio/marzo dell'anno successivo.

I risultati degli *audit* interni confermano il loro esito positivo sia in termini di quantità che di tipologia delle *non conformità* rilevate, inoltre, attraverso questi momenti di confronto, il personale d'Ateneo ha fatto propri i concetti che regolano il Sistema di Gestione per la Qualità, offrendo il proprio supporto ormai proattivo all'Ufficio Qualità.

Nel giorno 26 marzo 2009 ha avuto luogo la seconda visita per il rinnovo della Certificazione da parte dell'Ente certificatore, pienamente superata dall'Università IULM, che ha così ottenuto il rinnovo della Certificazione di Qualità per il prossimo triennio.

2.6 SERVIZIO STATISTICO

L'evoluzione normativa ed organizzativa del Sistema universitario nazionale, unitamente alla progressiva informatizzazione dei processi gestionali ed alla crescente richiesta di dati ed informazioni da parte di un'ampia gamma di Organismi (Uffici ministeriali, CNVSU, CRUI, Enti locali, Osservatori, ecc.) ha indotto gli Atenei a dotarsi di specifici Uffici dedicati alla funzione statistica.

Per quanto riguarda l'Università IULM, al fine di razionalizzare la raccolta delle informazioni, elevandone gli standard qualitativi ed il contributo conoscitivo, nel corso del 2004 gli Organi di governo dell'Ateneo hanno evidenziato l'opportunità di affidare la funzione statistica ad una specifica unità organizzativa, costituendo così l'Ufficio Statistico e valutazione, quale naturale evoluzione dell'Ufficio di Supporto Tecnico al Nucleo di valutazione (cui la raccolta dei dati era stata progressivamente affidata). Al fine di garantire l'uniformità dei flussi informativi, l'Ufficio Statistico e valutazione, che risponde direttamente alla Direzione Amministrativa, ha assorbito anche le funzioni di Supporto tecnico al Nucleo di valutazione.

Nello specifico, è così possibile sintetizzare i compiti di tale Ufficio:

- gestione del flusso informativo interno: è il flusso intra-organizzativo, che attiene alle molteplici informazioni tipicamente gestionali (informazioni contabili, sul personale docente e tecnico-amministrativo, sulle dotazioni logistiche e strumentali, sui servizi, sulla *customer satisfaction*, ecc.);
- gestione del flusso informativo esterno: è il flusso in ingresso o in uscita rispetto all'Ateneo;
- supporto tecnico al Nucleo di valutazione di Ateneo;
- collaborazione all'attività di programmazione didattica, con particolare riferimento alla gestione della Banca dati dell'Offerta formativa e dei "requisiti necessari" (D.M. 544/2007).

Nel corso dell'ultimo biennio (2007-2008), l'Ufficio Statistico e valutazione ha in particolare condotto le seguenti attività:

- elaborazione delle richieste statistiche ufficiali: rilevazioni periodiche del Ministero dell'Università, del CNVSU, di altri Organismi centrali, ecc.;
- la gestione del flusso informativo da e verso l'Anagrafe Nazionale degli Studenti;
- risposta alle richieste di dati ed analisi provenienti dall'interno (singoli Uffici, docenti, ecc.) e dall'esterno dell'Ateneo (enti, organizzazioni, organi di stampa, ecc.), per un totale di oltre 150 richieste nel 2008;

- conduzione, in tutti gli aspetti, delle indagini di *customer satisfaction* facenti capo al Nucleo di valutazione (di cui al par. 7.2) e produzione della relativa reportistica;
- raccolta ed elaborazione di dati ed informazioni per la redazione della Relazione triennale del Nucleo di valutazione, nonché dei vari documenti e pareri prodotti dal Nucleo nell'ambito della propria attività (descritti al par. 7.2);
- produzione degli indicatori previsti dalla Certificazione UNI EN ISO 9001:2000, nell'ambito del Sistema di Gestione per la Qualità. A questo proposito si segnala che l'Ufficio è responsabile di una specifica procedura dedicata all'elaborazione dati;
- le richieste di dati, informazioni ed elaborazioni da parte degli Organi di governo dell'Ateneo e del Nucleo di valutazione, che spesso comportano anche la progettazione e/o la realizzazione di ricerche *ad hoc* finalizzate al monitoraggio ed alla valutazione delle diverse aree di attività (didattica, ricerca, amministrazione, servizi complementari, sostegno al diritto allo studio, ecc.);
- la gestione dell'invio di comunicazioni a studenti e laureati dell'Ateneo sulla base di criteri di segmentazione derivanti dal contenuto del database delle carriere degli studenti (per anno di iscrizione, voto di laurea, Corso di studi, ecc.);
- la quotidiana collaborazione alla manutenzione dei *database* di Ateneo, con particolare riferimento ai metadati ed alle logiche di elaborazione del *database* della Segreteria studenti, nonché la partecipazione a progetti di sviluppo dei sistemi informativi che coinvolgano la struttura dei dati. Tra i più significativi attualmente in corso vanno citati:
    - la partecipazione alla progettazione e la prossima migrazione dei dati dell'applicativo dedicato alla gestione di *Stage* e *Placement* finalizzato all'integrazione con la piattaforma gestionale Esse3;
    - la cura progettuale ed operativa (tanto a livello di base dati, quanto applicativo) del progetto ALUMNI / WHO'S IULM, dedicato al monitoraggio continuo della condizione occupazione dei nostri laureati;
    - la cura progettuale ed operativa del progetto di tutoraggio.

Accanto a tali macro attività, vanno segnalati i numerosi progetti di ricerca autonomamente gestiti dall'Ufficio, tra cui l'indagine periodica sugli abbandoni degli studi presso l'Ateneo, l'indagine sull'esperienza di *stage*, la collaborazione per la ricerca "I giovani e il paesaggio" promossa dall'Ateneo in collaborazione con il FAI nonché i programmi di collaborazione e condivisioni di dati di cui si è fatto più recentemente carico l'Ufficio, tra cui: progetto SPECULA (Camera di Commercio di Milano), integrazione dei dati sulla condizione occupazionale tra il progetto STELLA (CILEA) ed il consorzio Almalaurea (prima realizzazione in Italia), ricerca Assolombarda sugli Atenei milanesi.

2.7 COMMENTI DEL NUCLEO DI VALUTAZIONE

Sul piano dell'informatizzazione si osserva che la leva tecnologica è stata molto utilizzata per ottimizzare in particolare i processi inerenti la gestione delle carriere degli studenti, l'attività didattica ed altri servizi complementari di Ateneo. Nell'area amministrativo-gestionale si rilevano invece significative opportunità di miglioramento.

***

Nel triennio considerato l'organico del personale tecnico-amministrativo ha registrato un certo incremento in termini assoluti, sebbene il rapporto tra unità di personale tecnico-amministrativo ed il numero di studenti iscritti appaia inferiore ai valori di molte altre Università.

E' da segnalare l'attenzione alla formazione ed alla riqualificazione del personale tecnico-amministrativo, passibile di ulteriore impulso.

***

Da tempo il Nucleo di valutazione aveva individuato segnali di deterioramento nelle dinamiche di ricavi e costi e nel mix delle voci di uscita a favore dei costi generali, con rischio di squilibri sulla situazione economico-finanziaria e patrimoniale dell'Ateneo.

Nel ribadire le sue preoccupazioni il Nucleo peraltro ravvisa, nel corso dell'anno 2009, l'avvio di un complesso processo di riorganizzazione dell'attività amministrativa. In tale ambito dovranno costituire elementi prioritari la revisione dei processi amministrativi dell'Ateneo, accompagnata e sostenuta dall'adozione di un vero sistema informativo integrato. Le predette attività andranno supportate da un serio impegno alla crescita professionale delle risorse umane dedicate, ciò fruendo anche dell'ausilio di competenze presenti nel corpo docente, con conseguenti risparmi di costi.

Obiettivi inderogabili appaiono il controllo e la razionalizzazione delle voci di spesa generale contenenti costi diretti quali, in primo luogo, i costi per prestazioni di servizio dall'esterno e le spese generali di comunicazione

***

Funzione preziosa è svolta dall'Ufficio Statistico e Valutazione che svolge attività di razionalizzazione delle informazioni relative ai flussi intra-organizzativi ed esterni all'Ateneo e di supporto al Nucleo di valutazione.

3 LA DIDATTICA

3.1 RISORSE DI DOCENZA E CARICO DIDATTICO

L'adeguatezza del corpo docente in rapporto ai compiti didattici e la corretta distribuzione dei carichi di lavoro costituiscono due condizioni ineludibili per un funzionamento efficace (conseguimento degli obiettivi) ed efficiente (ottimizzazione del rapporto risultati/risorse) dell'Università, come ampiamente richiamato anche dalla vigente normativa in materia di "requisiti necessari" di docenza.

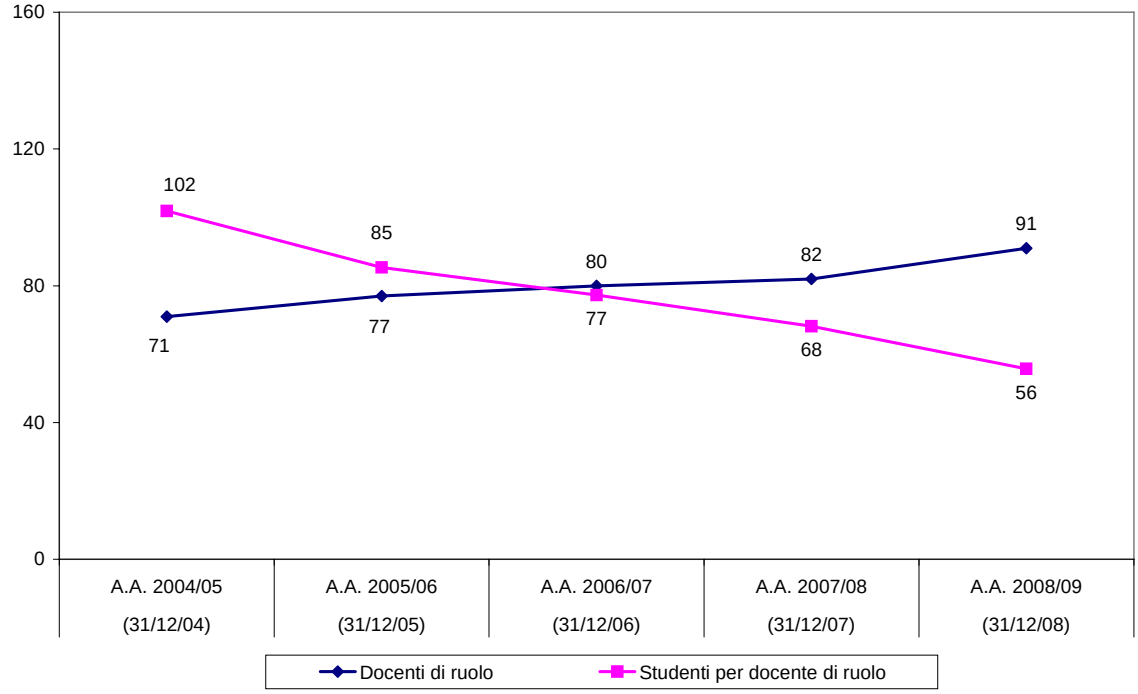
A questo proposito si procederà ad illustrare la composizione del corpo docente e le modalità di copertura dei moduli didattici erogati, con particolare riferimento all'impiego delle risorse interne.

Nella Tab. 3-1 si riporta l'organico per Facoltà, al 31 dicembre, dal 2004 al 2008, mentre, nella Fig. 3-1, se ne presenta la dinamica complessiva anche in rapporto al numero di studenti iscritti. Dall'analisi della figura si nota come l'organico della docenza abbia registrato un costante incremento, mentre il numero di studenti per docente vada progressivamente abbassandosi.

Tab. 3-1. Docenti di ruolo presso l'Università IULM per Facoltà di afferenza, 31/12/2004 – 31/12/2008.

Facoltà	**Lingue, culture e letterature moderne**					**Scienze della comunicazione e dello spettacolo**				
	2004	**2005**	**2006**	**2007**	**2008**	**2004**	**2005**	**2006**	**2007**	**2008**
Ordinari	6	7	7	6	6	10	10	10	10	11
Associati	5	10	9	10	10	17	19	22	21	20
Ricercatori	12	9	9	9	12	21	22	23	26	32
Totale	**23**	**26**	**25**	**25**	**28**	**48**	**51**	**55**	**57**	**63**

Fig. 3-1. Andamento dell'organico del corpo docente e rapporto tra studenti totali (a.a. 2004/05 – a.a. 2008/09) e docenti di ruolo (31/12/2004 – 31/12/2008).[23]



Al fine di tentare la collocazione di tali risultanze entro un sistema di riferimento, il rapporto studenti/docenti dell'Università IULM è stato messo a confronto con quello calcolato per un gruppo di Atenei assunti come confronto. Nella fattispecie, tale rapporto è stato calcolato prima utilizzando i soli docenti di ruolo, poi i docenti di ruolo sommati ai docenti a contratto titolari di insegnamenti ufficiali (affidamenti esterni e professori a contratto), ed, infine, aggiungendo nel computo anche tutti i collaboratori impegnati in attività didattiche ed integrative (totale dei docenti a contratto). I risultati di detta analisi sono riportati nella Fig. 3-2 per l'a.a. 2005/06, nella Fig. 3-3 per l'a.a. 2006/07 e nella Fig. 3-4 per l'a.a. 2007/08. [24] Va subito segnalato che la significatività di detta analisi è limitata dal fatto che si sono considerati Corsi di laurea con tematiche e metodi didattici parzialmente disomogenei (e dunque con bisogni strutturali e di docenza diversificati).

Il posizionamento dell'Università IULM risulta caratterizzato da valori elevati, che la collocano, per tutti gli anni accademici esaminati, nell'area estrema del gruppo di riferimento, specie per quanto riguarda il rapporto riferito ai docenti di ruolo ed ai titolari di insegnamenti ufficiali. I dati più recenti evidenziano tuttavia che la contrazione di tali indicatori, già sopra osservata, tende a spostare l'Ateneo in un posizionamento più centrale. Permane invece la compensazione dell'elevato dimensionamento del numero di studenti per docente realizzata con l'impiego di un cospicuo numero di docenti a contratto per corsi integrativi, tratto peraltro caratteristico delle Università non statali.

---

[23] Nostre elaborazioni su dati MIUR, reperibili sul sito Internet http://www.miur.it/ustat: *Banca dati dei docenti di ruolo*. Il totale degli studenti dei singoli anni accademici, riferito al personale docente di ruolo al 31 dicembre, comprende gli iscritti ai Corsi di laurea, di laurea magistrale ed ai Master universitari.

[24] Nostre elaborazioni su dati MIUR, reperibili sul sito Internet http://www.miur.it/ustat: *Banca dati dei docenti di ruolo*; *Banca dati del personale docente a contratto e tecnico-amministrativo*, *Rilevazione personale 2006*, *Rilevazione personale 2007* e *Rilevazione personale 2008*; *Banca dati dell'istruzione universitaria, banca dati degli iscritti* per l'a.a. 2005/06, per l'a.a. 2006/07 e per l'a.a. 2007/08. Per conformità con i dati riferiti agli altri Atenei, si sono considerati solo gli studenti iscritti ai Corsi di laurea e di laurea magistrale.

Fig. 3-2. Università IULM e altri Atenei a confronto. Rapporto tra studenti iscritti e docenti di ruolo (professori ordinari, associati e ricercatori) e a contratto, a.a. 2005/06.

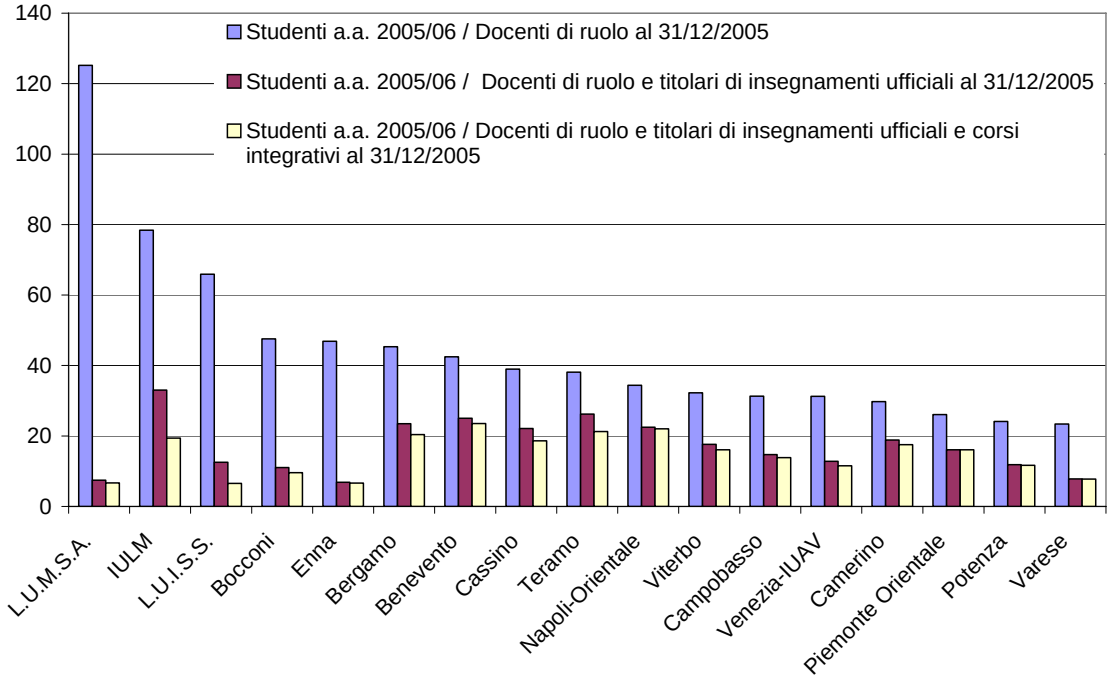


Fig. 3-3. Università IULM e altri Atenei a confronto. Rapporto tra studenti iscritti e docenti di ruolo (professori ordinari, associati e ricercatori) e a contratto, a.a. 2006/07.

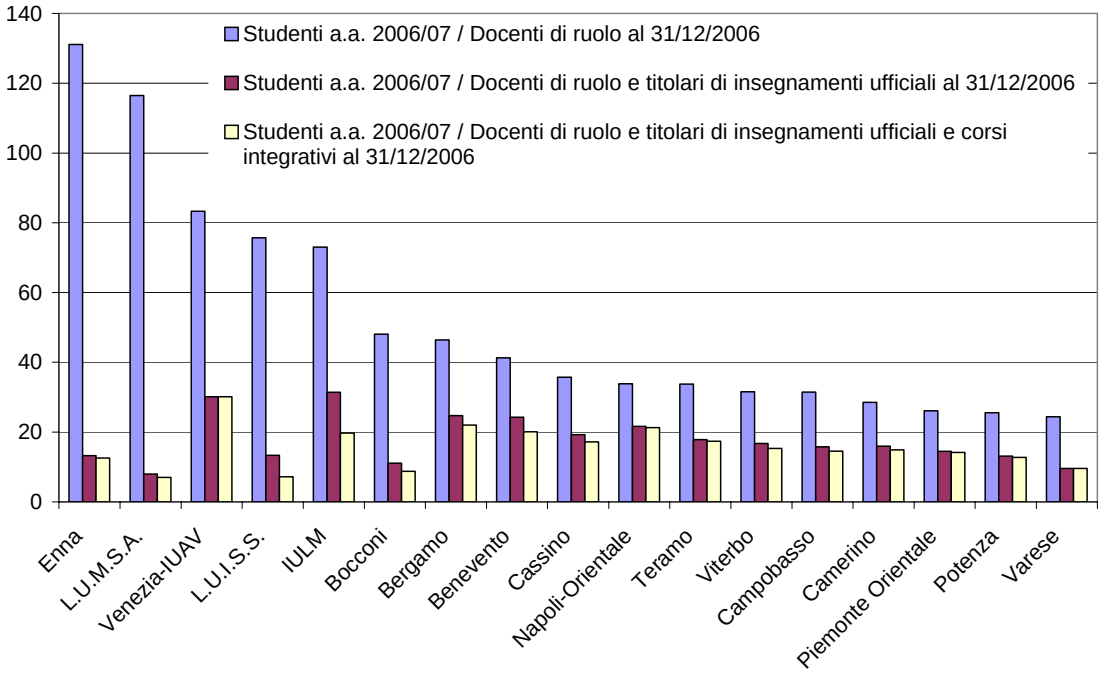
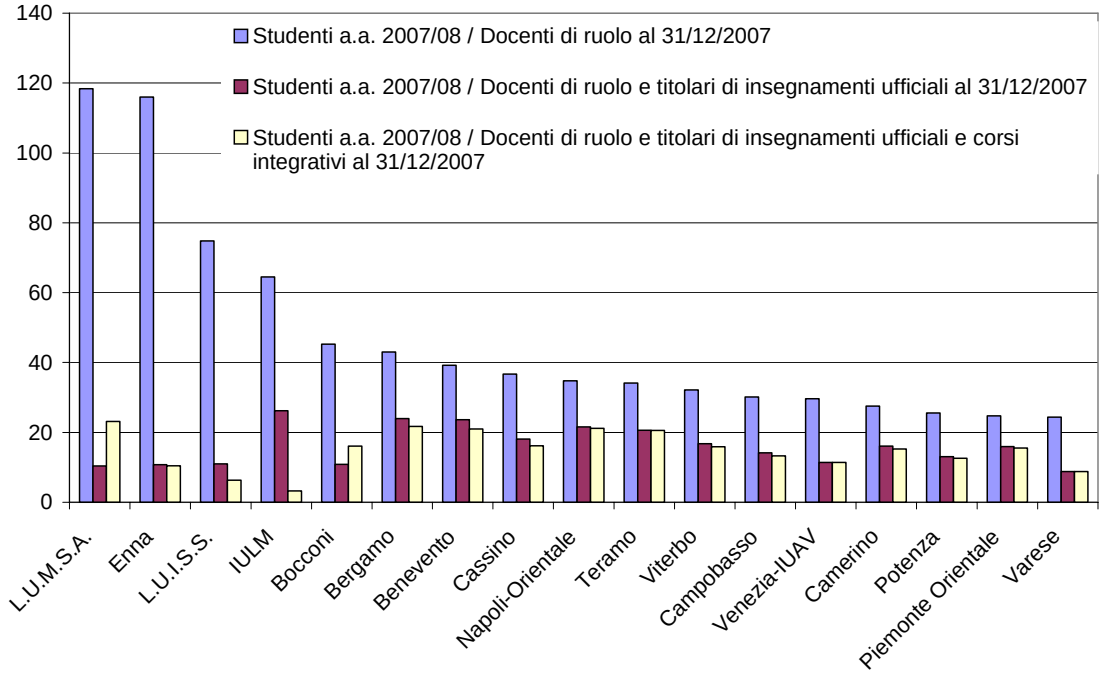


Fig. 3-4. Università IULM e altri Atenei a confronto. Rapporto tra studenti iscritti e docenti di ruolo (professori ordinari, associati e ricercatori) e a contratto, a.a. 2007/08.



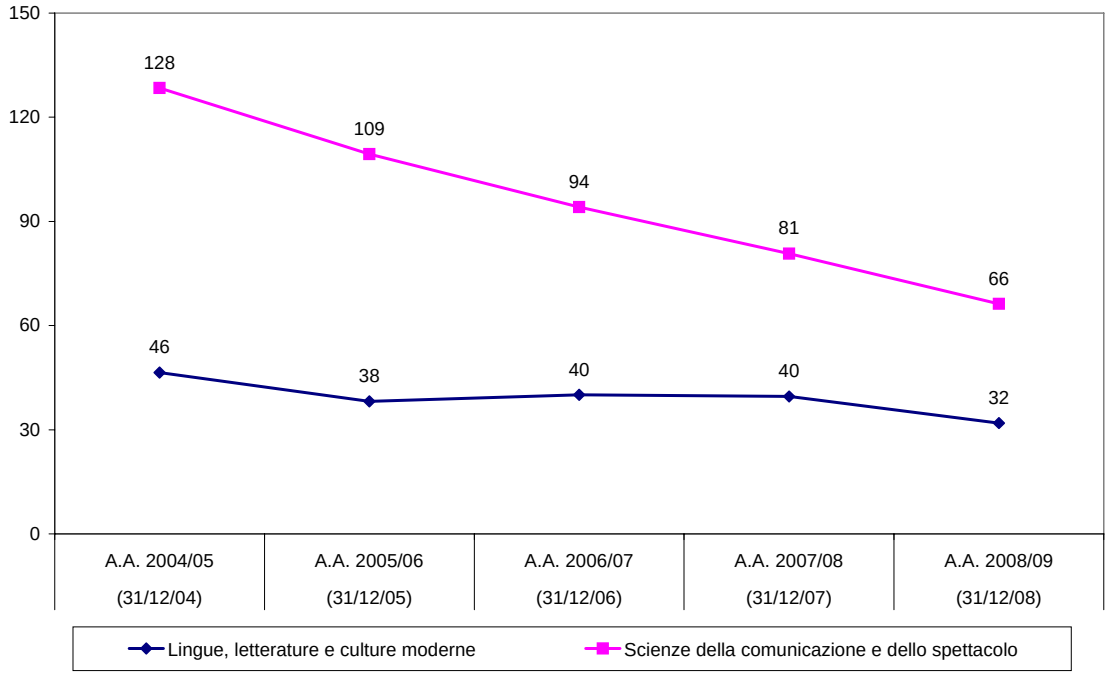
Dopo aver esaminato il rapporto tra studenti totali e docenti a livello di Ateneo, risulta opportuno effettuare un approfondimento a livello di Facoltà: il valore complessivo è infatti la media di realtà che possono palesare situazioni ben diverse e con differenti dinamiche. Il rapporto tra i docenti di ruolo ed il numero di studenti iscritti, calcolato per le due Facoltà, è riportato nella Fig. 3-5: come si può facilmente osservare, si riscontrano valori segnatamente diversi tra le due Facoltà, ed in particolare nettamente più elevati per la Facoltà di *Scienze della comunicazione e dello spettacolo*.

Anche sul fronte della dinamica del fenomeno, che presenta in entrambi i casi un andamento decrescente, un più analitico esame rileva importanti differenze, in termini sia di entità, sia di dinamiche sottostanti. Considerando il quinquennio a.a. 2004/05 – a.a. 2008/09, per quanto concerne l'entità del calo nel rapporto tra studenti e docenti, si osserva come questo corrisponda al 94% circa per la Facoltà di *Scienze della comunicazione e dello spettacolo*, a fronte di un 44% circa per la Facoltà di *Lingue, letterature e culture moderne*.

Detta distinzione è da considerarsi non disgiuntamente dal *trend* del numero degli studenti iscritti per Facoltà. Nel medesimo periodo, infatti, il numero degli studenti diminuisce di circa il 48% per la Facoltà di *Scienze della comunicazione e dello spettacolo* e del 20% circa per la Facoltà di *Lingue, letterature e culture moderne*.

In estrema sintesi, l'esame condotto mostra come il calo osservato risulti dall'effetto congiunto della diminuzione delle iscrizioni e della politica attiva di riequilibrio del rapporto tra numero di studenti e risorse di docenza conseguente anche al progressivo adeguamento alla normativa dei "requisiti necessari".

Fig. 3-5. Rapporto tra studenti iscritti (a.a. 2004/05 – a.a. 2008/09) e docenti di ruolo (31/12/2004 – 31/12/2008), per Facoltà.[25]



Un ulteriore approfondimento può essere condotto a partire dalle modalità di copertura degli insegnamenti attivati per anno accademico, con particolare riferimento al rapporto tra il ricorso a risorse di docenza interne e quello a risorse esterne.

In primo luogo, la Tab. 3-2 riporta, con riferimento alla sola sede di Milano, la composizione (in valori assoluti e percentuali) dei docenti titolari di un insegnamento dall'a.a. 2006/07 all'a.a. 2008/09, per modalità di copertura del corso. Nella fattispecie, viene riportato il numero complessivo dei docenti incardinati ad uno specifico corso (professori ordinari ed associati), il numero degli affidamenti interni (a professori o ricercatori dell'Università IULM, ma non necessariamente della medesima Facoltà), il numero degli affidamenti esterni (a professori di ruolo presso altri Atenei) e dei professori a contratto per corsi ufficiali (professionisti, imprenditori, consulenti, ecc.) ed il numero dei corsi attivati.[26] L'analisi non contempla i sussidi didattici e le attività didattiche acquisite in *outsourcing*: si tratta di attività laboratoriali dall'elevato livello di specializzazione, che in alcuni casi richiedono peculiari dotazioni strumentali (laboratori professionalizzanti per traduttori, laboratori di interpretazione consecutiva, ecc.).

Il ricorso a docenti esterni risulta essere minore per la Facoltà di *Lingue, letterature e culture moderne* rispetto a quanto avviene per i corsi della Facoltà di *Scienze della comunicazione e dello spettacolo*, benché si osservi, per quest'ultima, una crescente incidenza dei docenti interni.

[25] Nostre elaborazioni su dati CNVSU, reperibili sul sito Internet http://nuclei.cnvsu.it. Il totale degli studenti dei singoli anni accademici, riferito al personale docente di ruolo al 31 dicembre, comprende gli iscritti ai Corsi di laurea, di laurea magistrale ed ai Master universitari.

[26] Il numero dei corsi attivati nella Tab. 3-2 fa riferimento al numero di moduli didattici erogati: tale numero deve necessariamente coincidere con quello dei docenti titolari (professori ordinari + professori associati + affidamenti interni + affidamenti esterni + docenti a contratto per corsi ufficiali).

Tab. 3-2. Modalità di copertura dei corsi per Facoltà, sede di Milano.

Facoltà di *Lingue, letterature e culture moderne* – Sede di Milano						
Modalità di copertura del corso	a.a. 06/07	a.a. 07/08	a.a. 08/09	a.a. 06/07	a.a. 07/08	a.a. 08/09
Ordinari + associati	45	53	46	47,9%	46,1%	44,7%
Affidamenti interni	18	19	23	19,1%	16,5%	22,3%
Totale interni	**63**	**72**	**69**	**67,0%**	**62,6%**	**67,0%**
Affidamenti esterni	13	15	11	13,8%	13,0%	10,7%
Docenti a contratto	18	28	23	19,1%	24,3%	22,3%
Totale esterni	**31**	**43**	**34**	**33,0%**	**37,4%**	**33,0%**
Totale generale	*94*	*115*	*103*	*100%*	*100%*	*100%*
Facoltà di *Scienze della comunicazione e dello spettacolo* – Sede di Milano						
Modalità di copertura del corso	a.a. 06/07	a.a. 07/08	a.a. 08/09	a.a. 06/07	a.a. 07/08	a.a. 08/09
Ordinari + associati	63	65	53	36,0%	34,4%	30,3%
Affidamenti interni	31	34	48	17,7%	18,0%	27,4%
Totale interni	**94**	**99**	**101**	**53,7%**	**52,4%**	**57,7%**
Affidamenti esterni	18	24	19	10,3%	12,7%	10,9%
Docenti a contratto	63	66	55	36,0%	34,9%	31,4%
Totale esterni	**81**	**90**	**74**	**46,3%**	**47,6%**	**42,3%**
Totale generale	*175*	*189*	*175*	*100%*	*100%*	*100%*

Il significativo (nonchè in calo) ricorso a risorse di docenza esterne all'Ateneo da parte della Facoltà di *Scienze della comunicazione e dello spettacolo* fa capo a molteplici determinanti, tra cui l'opzione strategica di avvalersi di professionalità non accademiche (professionisti, imprenditori), esigenza fattasi più pressante in seguito all'attivazione dei Corsi di laurea magistrale. L'analisi delle modalità di copertura condotta separatamente per le diverse tipologie di Corsi di studio, riportata nelle Tab. 3-3 e Tab. 3-4, conferma tale ipotesi: come si vede, il maggior contributo della docenza esterna attiene ai Corsi di laurea magistrale.

In secondo luogo, risulta opportuno un più approfondito esame delle modalità di ricorso alle risorse interne, procedendo all'analisi della quota di compiti didattici e affidamenti interni assegnati a docenti inquadrati nella medesima Facoltà di erogazione della prestazione. Tale analisi è riportata nella Fig. 3-6.

È innanzitutto degna di nota la forte e costante tendenza a svolgere affidamenti interni nell'ambito della Facoltà di inquadramento per quanto riguarda i docenti della Facoltà di *Scienze della comunicazione e dello spettacolo*. Il maggiore interscambio di docenze, che interessa la Facoltà di *Lingue, letterature e culture moderne*, è peraltro ascrivibile alle peculiarità dei Corsi di laurea ivi attivati, caratterizzati dalla convergenza di materie linguistico-letterarie e discipline tipiche della Facoltà di *Scienze della comunicazione e dello spettacolo*.

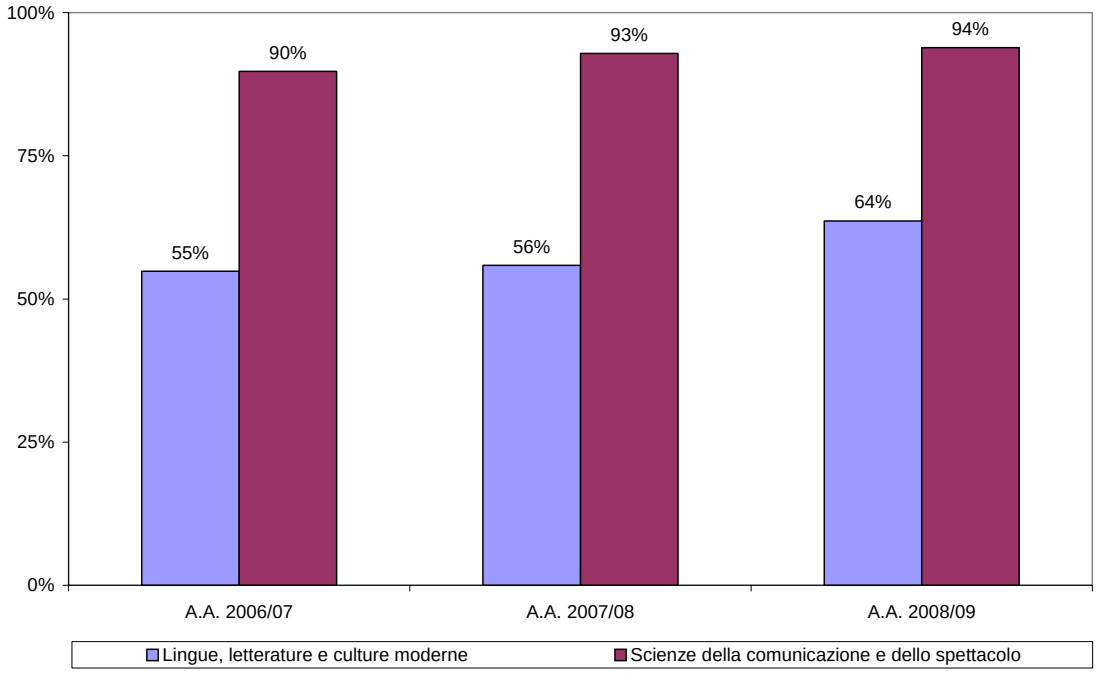
Tab. 3-3. Modalità di copertura dei corsi per livello, Facoltà di Scienze della comunicazione e dello spettacolo, sede di Milano, a.a. 2006/07 – a.a. 2008/09.

Facoltà di *Scienze della comunicazione e dello spettacolo* – Sede di Milano					
Modalità di copertura del corso		**Corsi di laurea**		**Corsi di laurea magistrale**	
a.a. 06/07	Ordinari + associati	47	48,0%	16	20,8%
	Affidamenti interni	20	20,4%	11	14,3%
	Totale interni	**67**	**68,4%**	**27**	**35,1%**
	Affidamenti esterni	12	12,2%	6	7,8%
	Docenti a contratto	19	19,4%	44	57,1%
	Totale esterni	**31**	**31,6%**	**50**	**64,9%**
	Totale generale	*98*	*100%*	*77*	*100%*
a.a. 07/08	Ordinari + associati	48	44,9%	17	20,7%
	Affidamenti interni	20	18,7%	14	17,1%
	Totale interni	**68**	**63,6%**	**31**	**37,8%**
	Affidamenti esterni	14	13,1%	10	12,2%
	Docenti a contratto	25	23,4%	41	50,0%
	Totale esterni	**39**	**36,4%**	**52**	**63,4%**
	Totale generale	*107*	*100%*	*82*	*100%*
a.a. 08/09	Ordinari + associati	40	38,8%	13	18,1%
	Affidamenti interni	33	32,0%	15	20,8%
	Totale interni	**73**	**70,9%**	**28**	**38,9%**
	Affidamenti esterni	12	11,7%	7	9,7%
	Docenti a contratto	13	12,6%	37	51,4%
	Totale esterni	**30**	**29,1%**	**44**	**61,1%**
	Totale generale	*103*	*100%*	*72*	*100%*

Tab. 3-4. Modalità di copertura dei corsi per livello, Facoltà di Lingue, letterature e culture moderne, sede di Milano, a.a. 2006/07 – a.a. 2008/09.

Facoltà di *Lingue, letterature e culture moderne* – Sede di Milano					
Modalità di copertura del corso		**Corsi di laurea**		**Corsi di laurea magistrale**	
a.a. 06/07	Ordinari + associati	40	58,0%	5	20,0%
	Affidamenti interni	10	14,5%	8	32,0%
	Totale interni	**50**	**72,5%**	**13**	**52,0%**
	Affidamenti esterni	8	11,6%	5	20,0%
	Docenti a contratto	11	15,9%	7	28,0%
	Totale esterni	**19**	**27,5%**	**12**	**48,0%**
	Totale generale	*69*	*100%*	*25*	*100%*
a.a. 07/08	Ordinari + associati	42	54,5%	11	28,9%
	Affidamenti interni	12	15,6%	7	18,4%
	Totale interni	**54**	**70,1%**	**18**	**47,4%**
	Affidamenti esterni	9	11,7%	6	15,8%
	Docenti a contratto	14	18,2%	14	36,8%
	Totale esterni	**23**	**29,9%**	**20**	**52,6%**
	Totale generale	*77*	*100%*	*38*	*100%*
a.a. 08/09	Ordinari + associati	35	57,4%	11	26,2%
	Affidamenti interni	12	19,7%	11	26,2%
	Totale interni	**47**	**77,0%**	**22**	**52,4%**
	Affidamenti esterni	7	11,5%	4	9,5%
	Docenti a contratto	7	11,5%	16	38,1%
	Totale esterni	**14**	**23,0%**	**20**	**47,6%**
	Totale generale	*61*	*100%*	*42*	*100%*

Fig. 3-6. Quota di compiti didatti e affidamenti interni coperti da docenti afferenti alla medesima Facoltà di erogazione, a.a. 2006/07 – a.a. 2008/09.



Allo scopo di articolare maggiormente la stima del carico didattico si è proceduto ad un'analisi della concentrazione del carico di lavoro per lo svolgimento di tesi. Infatti, sebbene il rapporto tra studenti iscritti e numero di docenti costituisca un descrittore oggettivo del carico didattico, esso non dà conto, se non molto indirettamente, del carico di lavoro conseguente ad attività fondamentali e gravose, tra le quali le sessioni di laurea.

A questo proposito si esamina la distribuzione del complesso dei laureati (separatamente per Corsi di laurea e Corsi di laurea magistrale) per Facoltà negli anni solari 2006, 2007 e 2008, della quale si riportano alcuni indici caratteristici nella Tab. 3-5 e nella Tab. 3-6. Nella fattispecie sono posti a confronto, per Facoltà ed anno, il numero di laureati e relatori, il numero medio di laureati per relatore e la percentuale di relatori non di ruolo presso l'Università IULM.

Tab. 3-5. Corsi di laurea: distribuzione dei laureati per relatore e Facoltà e indicatori di concentrazione, anni 2006 – 2008.

	LLCM[27]			SCS		
	2006	2007	2008	2006	2007	2008
Laureati	16	32	68	818	816	738
Relatori	7	27	39	82	71	68
Media laureati per relatore	2,3	1,2	1,7	10,0	11,5	10,9
% tesi affidate a relatori esterni	37,5%	40,6%	30,9%	40,3%	31,4%	28,6%

LLCM: Lingue, letterature e culture moderne SCS: Scienze della comunicazione e dello spettacolo

[27] Dal computo dei laureati nella Facoltà di *Lingue, letterature e culture moderne* sono esclusi gli studenti del Corso di laurea in *Interpretariato e comunicazione* per i quali al termine del corso di studi è prevista una prova pratica cui non è associato un relatore.

Tab. 3-6. Corsi di laurea magistrale: distribuzione dei laureati per relatore e Facoltà e indicatori di concentrazione, anni 2006 – 2008.

	LLCM			SCS		
	2006	2007	2008	2006	2007	2008
Laureati	3	12	20	184	253	254
Relatori	2	5	9	51	54	49
Media laureati per relatore	1,5	2,4	2,2	3,6	4,7	5,2
% tesi affidate a relatori esterni	-	16,7%	60,0%	54,9%	51,8%	55,9%

LLCM: Lingue, letterature e culture moderne SCS: Scienze della comunicazione e dello spettacolo

L'esame dei dati in tabella evidenzia, anche in questo caso, una significativa disparità tra le due Facoltà, sia in termini di numero assoluto di laureati, sia di numero medio di laureati per relatore.

Dal punto di vista dell'incardinamento dei relatori, si osserva una progressiva attribuzione di laureati a docenti di ruolo dell'Ateneo, specie per quanto riguarda la Facoltà di Lingue letterature culture moderne.

3.1.1 Commenti del Nucleo di valutazione

L'analisi del carico didattico si basa innanzitutto sul rapporto tra il numero dei docenti e quello degli studenti. Si tratta di una prima approssimazione, che prescinde dalla reale distribuzione degli studenti per singoli insegnamenti, basandosi su valori medi (per Facoltà o Corso di laurea) che comprendono (e nascondono) attività formative con frequenze molto diverse tra loro. Tuttavia, tali valori hanno una loro significatività laddove, come in questo caso, indicano tendenze chiaramente orientate; il rapporto discenti/docenti tende a migliorare nel tempo, sia per la diminuzione degli iscritti, sia per il crescere del numero di docenti.

A questo proposito va considerato il ruolo tradizionalmente svolto dalla docenza esterna. Si tratta di un fenomeno, tipico delle Università non statali, che incide in diversa misura nelle Facoltà, anche per ragioni legate al tipo di discipline inserite nei *curricula*; la partecipazione di professionisti è in generale maggiore nei Corsi di laurea magistrale, dove più evidente appare la necessità di poter fruire di competenze professionali specifiche.

E' inoltre da segnalare l'incremento di affidamenti interni a personale docente di ruolo, coerentemente all'auspicio ministeriale di un maggiore impegno didattico del personale in organico; anche nella Facoltà di *Lingue, letterature e culture moderne* gli affidamenti interni segnalano infatti un'inversione di tendenza rispetto al recente passato e tendono a crescere, compatibilmente con la già richiamata necessità intrinseca di ricorrere a competenze specialistiche non accademiche.

Alla luce di quanto qui segnalato, il Nucleo raccomanda la prosecuzione delle tendenze in atto, anche al fine di migliorare costantemente il rapporto studenti/docenti, con particolare riferimento agli insegnamenti dei primi anni, pur nella consapevolezza delle difficoltà generali e di reclutamento proprie al mondo universitario.[28]

[28] Un recente contributo suggerisce, non senza ironia, di "avere un rapporto docenti studenti non di 1 a 3 come al Mit di Boston, o di 1 a 6 come a Princeton o di 1 a 7 come ad Harvard, ma almeno di 1 a 16 come in Francia (in Germania è di 1 a 12)". G. Bertagna ed E. Puricelli (a cura di), *Dalla scuola all'università*, Rubbettino Editore, 2008, p.26.

3.2 *PERFORMANCE* DELL'ATTIVITÀ DIDATTICA

3.2.1 Abbandoni e trasferimenti

Per quanto riguarda l'analisi degli abbandoni e dei trasferimenti, vengono costantemente monitorate le iscrizioni agli anni successivi degli immatricolati al primo anno ai Corsi di laurea (per quanto riguarda le lauree magistrali, tale analisi appare superflua alla luce delle marginali dimensioni del fenomeno, limitato a poche unità): l'esame è primariamente finalizzato a determinare il tasso di permanenza degli studenti nell'Ateneo e/o nel Corso di laurea di prima immatricolazione.

A questo proposito, l'analisi degli abbandoni è stata primariamente condotta limitatamente al passaggio all'anno successivo a quello di immatricolazione (che costituisce il momento di maggior incidenza degli abbandoni e dei trasferimenti). Le risultanze di detto approfondimento, comprendente la scomposizione degli abbandoni per tipologia, sono riportate, separatamente per Corso di studio, nelle Fig. 3-7, Fig. 3-8, Fig. 3-9, Fig. 3-10, e Fig. 3-11. Nella fattispecie, si individuano le seguenti tipologie di abbandono: il passaggio ad un altro Corso di laurea all'interno dell'Ateneo, il trasferimento verso altro Ateneo, la rinuncia agli studi, la mancata iscrizione al secondo anno (qualora lo studente, senza esplicitare alcuna specifica motivazione, non si iscriva al secondo anno).

Per quanto riguarda il Corso di laurea in *Relazioni pubbliche e comunicazione d'impresa* ed il Corso di laurea in *Interpretariato e comunicazione* si evidenzia una sostanziale stabilità sia nella quota, sia nella composizione delle cause di abbandono (tra le quali prevale la mancata reiscrizione). Il Corso di laurea in *Comunicazione nei mercati dell'arte e della cultura* mostra una crescita delle mancate reiscrizioni ed una contemporanea diminuzione delle rinuce, mentre per quanto concerne il Corso di laurea in *Comunicazione, media e pubblicità* si osserva l'inverso: diminuiscono le mancatere iscrizioni ed aumentano le rinunce. Per quanto attiene infine il Corso di laurea in *Turismo, culture e territorio* si evidenzia una diminuzione degli abbandoni complessivi.

Fig. 3-7. Corso di laurea in Comunicazione nei mercati dell'arte e della cultura: composizione percentuale per tasso di permanenza e tipologia di abbandono, ad un anno dall'iscrizione, per anno di immatricolazione.

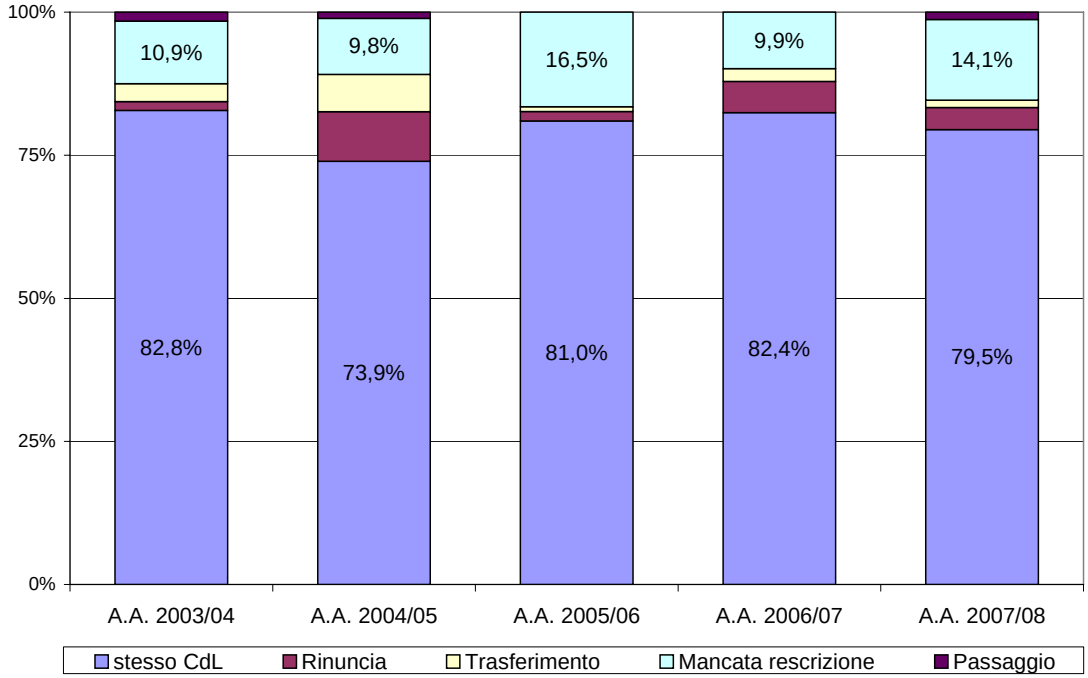


Fig. 3-8. Corso di laurea in Interpretariato e comunicazione: composizione percentuale per tasso di permanenza e tipologia di abbandono, ad un anno dall'iscrizione, per anno di immatricolazione.

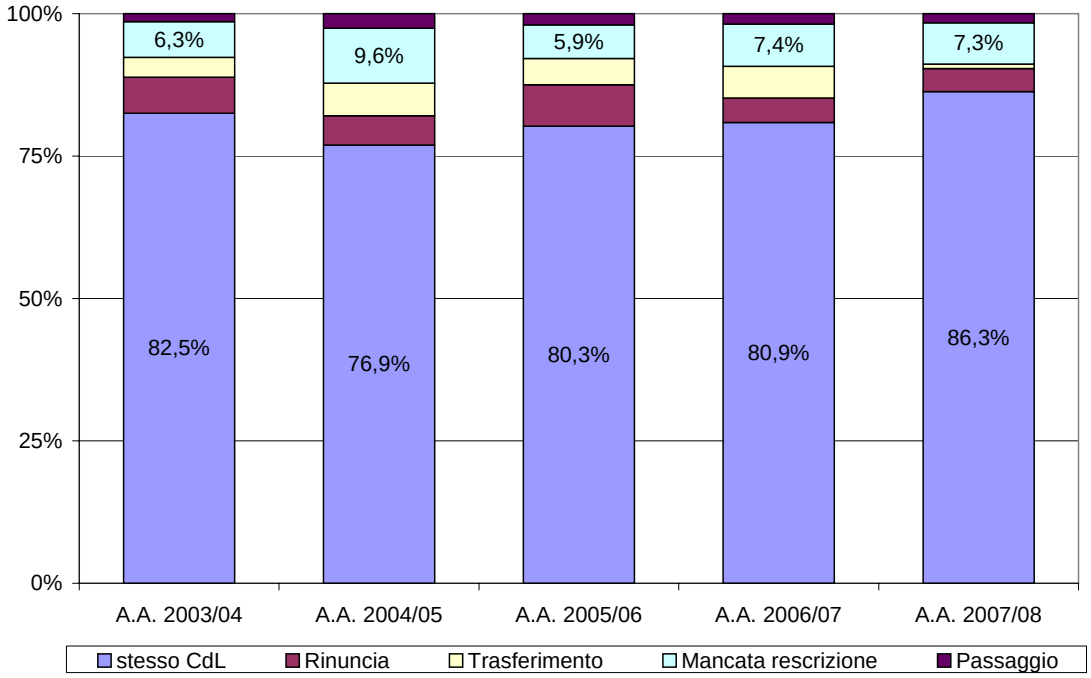


Fig. 3-9. Corso di laurea in Relazioni pubbliche e comunicazione d'impresa: composizione percentuale per tasso di permanenza e tipologia di abbandono, ad un anno dall'iscrizione, per anno di immatricolazione.

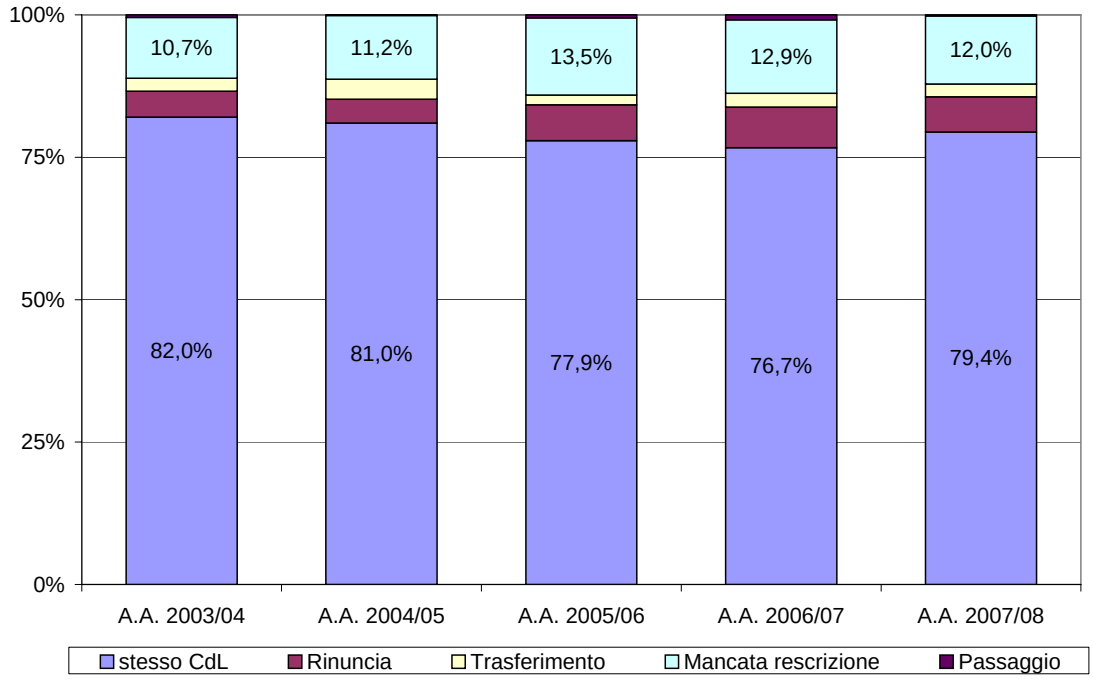


Fig. 3-10. Corso di laurea in Comunicazione, media e pubblicità: composizione percentuale per tasso di permanenza e tipologia di abbandono, ad un anno dall'iscrizione, per anno di immatricolazione.

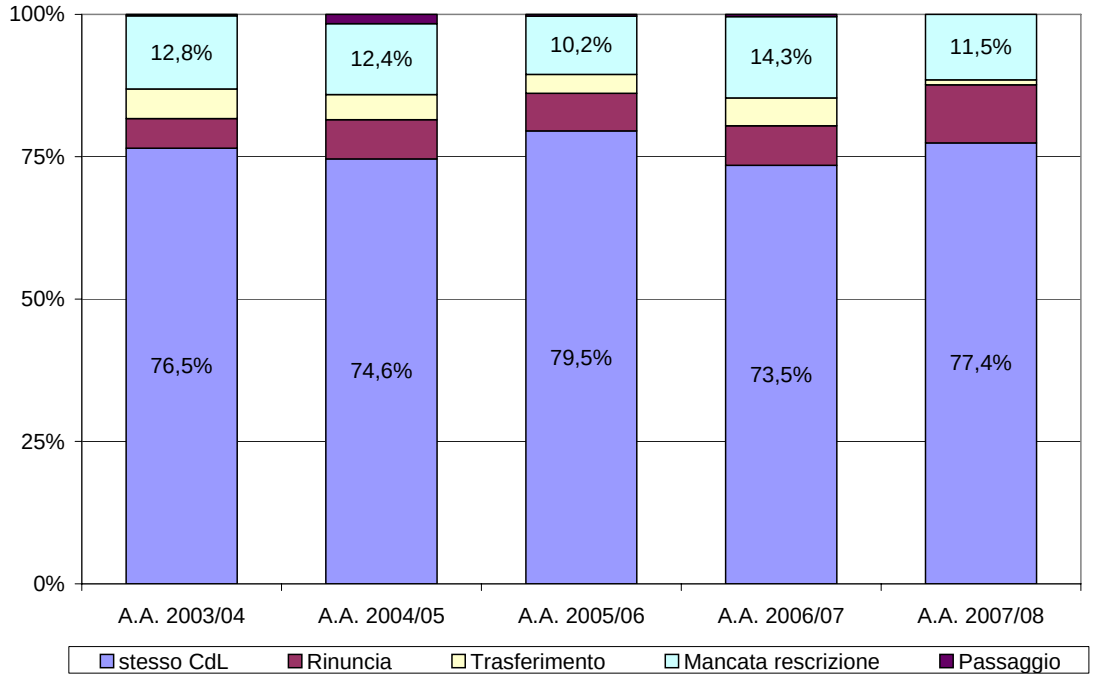
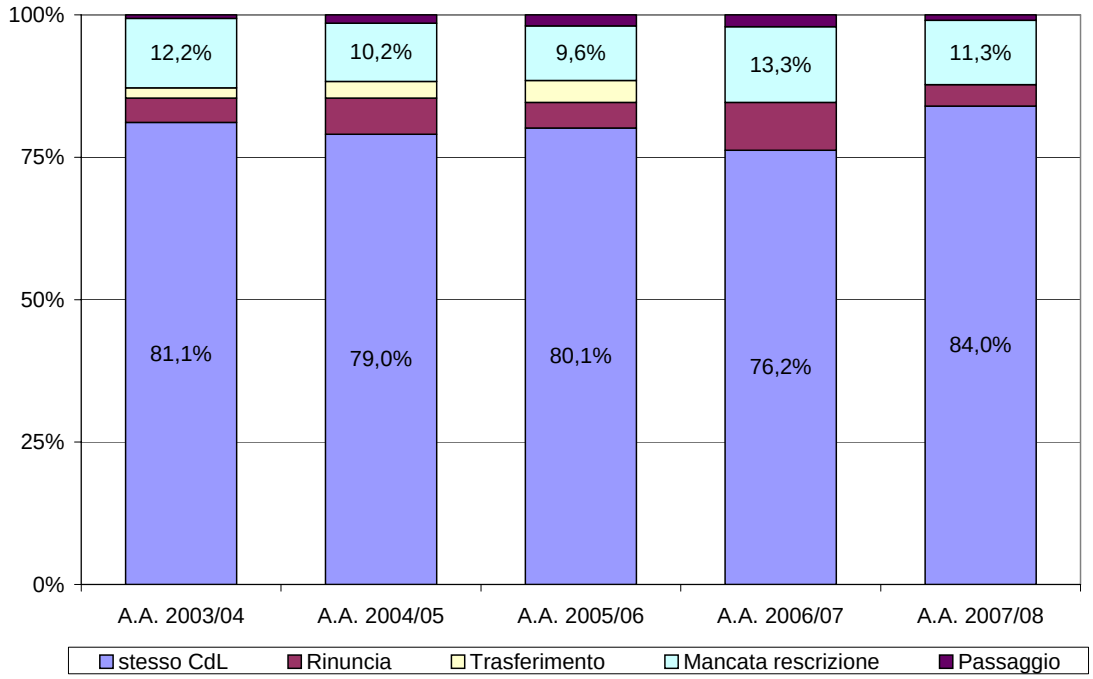


Fig. 3-11. Corso di Laurea in Turismo, culture e territorio: composizione percentuale per tasso di permanenza e tipologia di abbandono, ad un anno dall'iscrizione, per anno di immatricolazione.



Successivamente all'esame della transizione tra primo e secondo anno, si è voluta approfondire la dinamica degli abbandoni lungo tutto lo svolgersi della carriera universitaria: la rappresentazione dei tassi di permanenza ad uno ed a due anni dopo l'immatricolazione è riportata nelle Fig. 3-12, Fig. 3-13 e Fig. 3-14, con riferimento alle 3 coorti di immatricolati più recenti.

Innanzitutto trova conferma il concentrarsi del fenomeno dell'abbandono nel passaggio tra primo e secondo anno; i dati attualmente disponibili evidenziano inoltre una certa differenziazioni tra i vari Corsi di studio.

Effettuando la medesima analisi a livello di Ateneo, è possibile cogliere la quota di immatricolati di una data coorte che risulta ancora iscritta ad un Corso di studi dell'Ateneo (uguale o diverso da quello di immatricolazione) a uno e a due anni dopo l'immatricolazione. In altri termini, ciò consente di evidenziare l'andamento del tasso di permanenza nell'Università IULM, al lordo dei trasferimenti tra Corsi di studio interni all'Ateneo. Tale analisi è riportata nella Fig. 3-15, ove si osserva la tendenza alla riduzione della permanenza nell'Ateneo. Complessivamente il tasso di abbandono dell'Ateneo (al lordo dei passaggi interni tra Corsi di studio) a due anni dall'immatricolazione oscilla tra il 26% e il 29% nell'ultimo quadriennio.

Fig. 3-12. Corsi di laurea: tasso di permanenza nel Corso di laurea, coorte di immatricolati a.a. 2004/05.

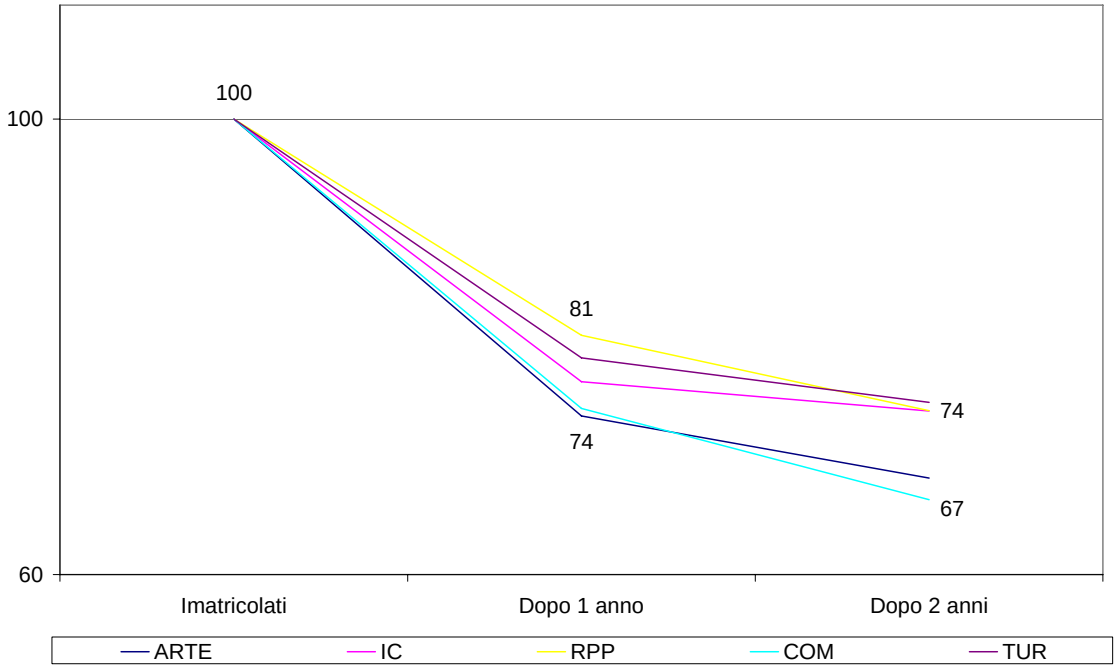


Fig. 3-13. Corsi di laurea: tasso di permanenza nel Corso di laurea, coorte di immatricolati a.a. 2005/06.

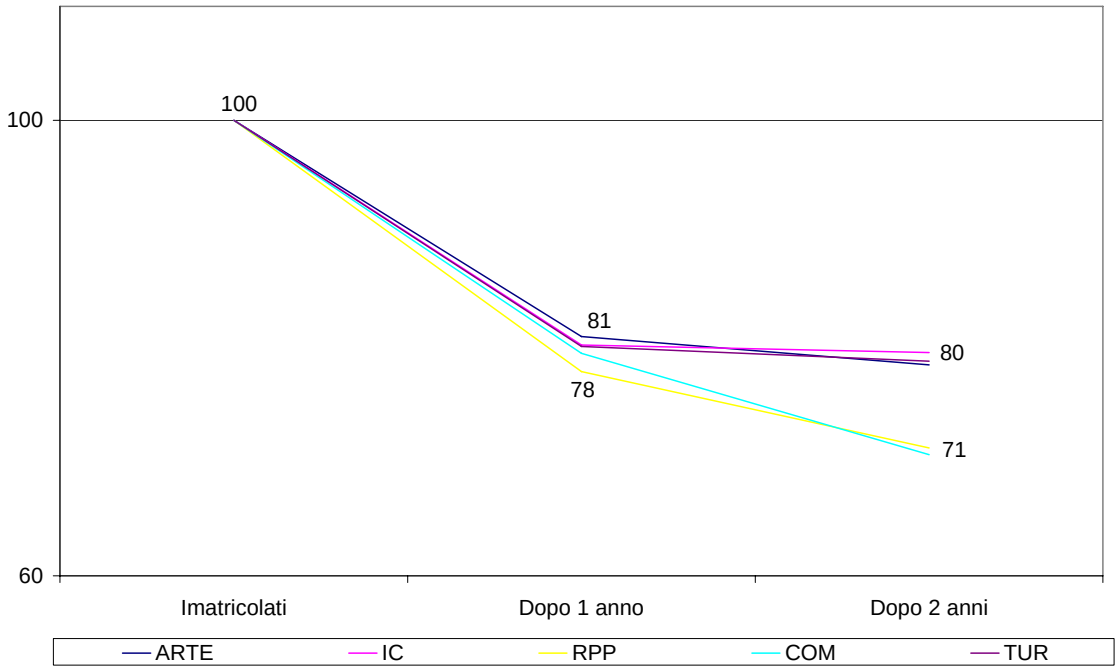


Fig. 3-14. Corsi di laurea: tasso di permanenza nel Corso di laurea, coorte di immatricolati a.a. 2006/07.

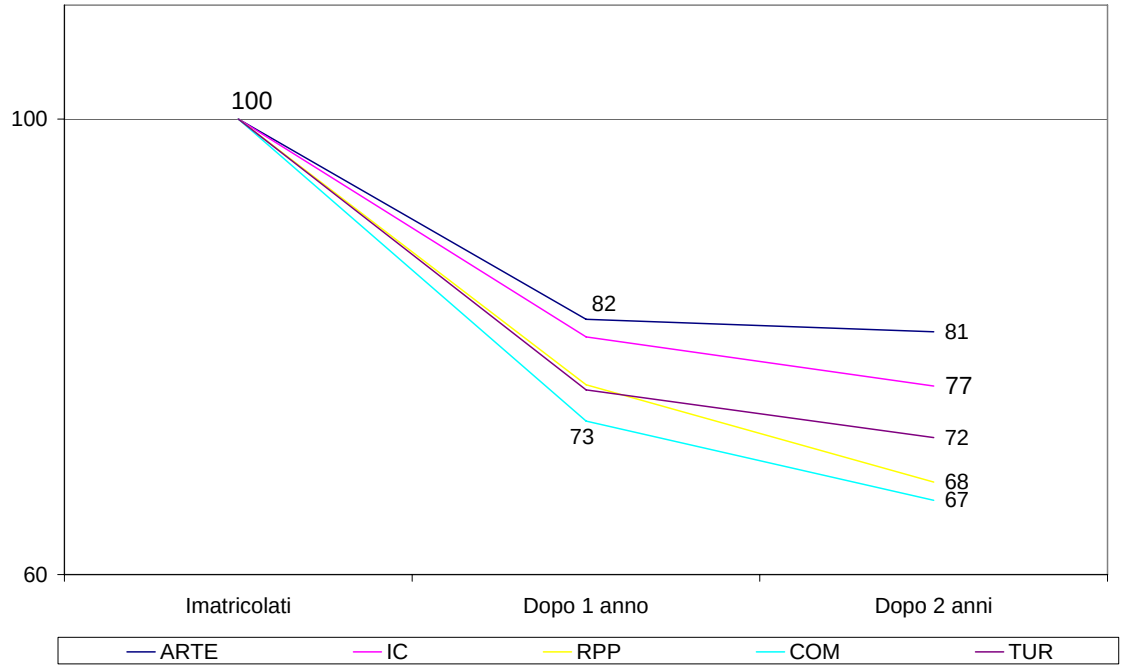
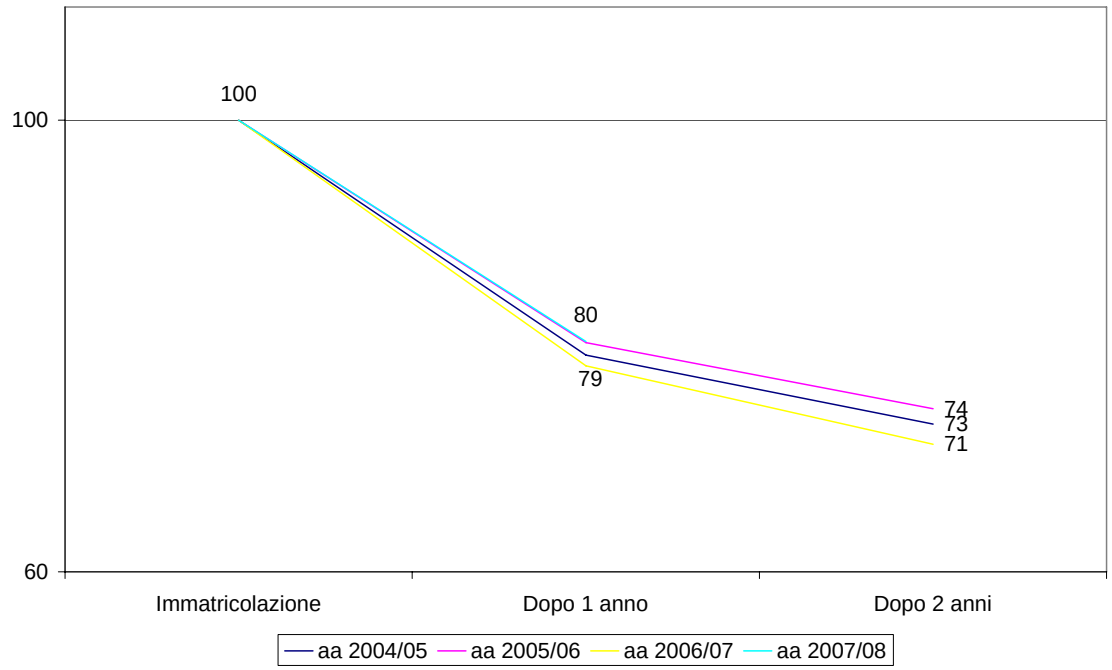


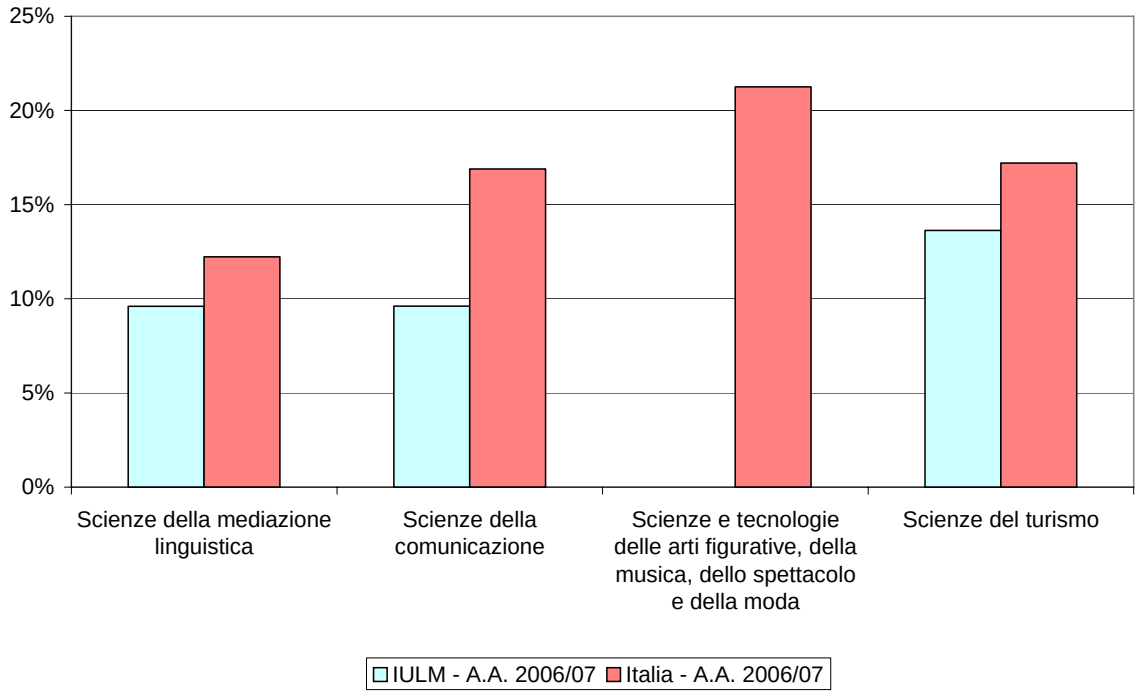
Fig. 3-15. Corsi di laurea: tasso di permanenza nell'Ateneo, coorte di immatricolati a.a. 2004/05 – a.a. 2006/07.



Non è purtroppo disponibile una stima altrettanto precisa dei tassi di permanenza a livello di Sistema universitario nazionale, in quanto il loro calcolo presuppone la disponibilità dei dati elementari (relativi al singolo studente). Su scala nazionale è tuttavia disponibile una buona approssimazione del tasso di mancate reiscrizioni al secondo anno ottenuta, secondo le indicazioni del CNVSU, rapportando la differenza tra gli immatricolati dell'anno accademico precedente e

gli studenti iscritti da due anni al numero di immatricolati dell'anno accademico precedente. [29] Gli indici così calcolati, utili a fissare un livello di *benchmark*, sono riportati nella Fig. 3-16: tali valori rappresentano una *proxy* del tasso di abbandono del Corso di laurea al secondo anno di iscrizione della coorte di immatricolati all'a.a. 2006/07. A titolo comparativo si affiancano ai valori dell'Università IULM gli analoghi indicatori calcolati per il complesso delle Classi di laurea di afferenza dei Corsi dell'Ateneo (classe 3 per il Corso di laurea in *Interpretariato e comunicazione*, classe 14 per i Corsi di laurea in *Relazioni pubbliche e comunicazione d'impresa* e *Comunicazione, media e pubblicità*, classe 23 per il Corso di laurea in *Comunicazione nei mercati dell'arte e della cultura* e classe 39 per il Corso di laurea in *Turismo, culture e territorio*).

Fig. 3-16. Corsi di laurea: tasso di abbandono effettivo IULM e stima delle mancate reiscrizioni al secondo anno tra gli immatricolati all'a.a. 2006/07. Raffronto con il Sistema universitario italiano, per classe di appartenenza del Corso di laurea. [30]



La Fig. 3-16, pur con le dovute cautele, mette in luce due diversi aspetti:

- l'indicatore delle mancate reiscrizioni proposto dal CNVSU tende a sottostimare gli effettivi tassi di abbandono (al punto da risultare in un caso nullo per l'Ateneo, a fronte di un valore effettivo nell'ordine del 17%, benché di un numero limitato di unità in termini assoluti),[31] a causa dell'effetto di compensazione introdotto dai trasferimenti al secondo;

[29] Ad esempio la percentuale di mancate reiscrizioni per la classe 3 dell'Università IULM è il risultato del rapporto (125-113)/125, ove 125 è il numero di immatricolati all'a.a. 2006/07 e 113 gli iscritti da due anni nel sistema universitario nell'a.a. 2007/08.

[30] La migrazione dei dati compiuta nel corso del 2006 in relazione ai cambiamento del software gestionale di Segreteria studenti , nonché il profondo mutamento nella logica di registrazione dei dati hanno evidenziato alcune discontinuità nei dati trasmessi al Miur. Pur avendo operato ed ufficializzato le necessarie rettifiche è preferibile considerare unicamente i dati a valle di tale migrazione: di conseguenza, stante la calendarizzazione delle rilevazioni Miur, è in questa sede possibile considerare unicamente la stima degli abbandoni tra immatricolati dell'a.a. 2006/07.

[31] Non è stato naturalmente possibile verificare l'evenienza di tale sottostima anche nel caso di altri Atenei; tuttavia le modalità di rilevazione adottate, in particolar modo il fatto che il numero di immatricolati debba necessariamente ve-

- i tassi di abbandono rilevati presso l'Università IULM appaiono più bassi rispetto a quelli rilevati per le medesime classi a livello nazionale.

La delicatezza e l'importanza del fenomeno in esame suggeriscono un attento monitoraggio della sua evoluzione. A questo proposito va segnalata la costante attività d'indagine dedicata ad approfondire le ragioni dell'abbandono tra primo e secondo anno, attivata nel 2005.

3.2.2 Risultati degli studenti

La quantità di crediti formativi (CFU) accumulati in un determinato arco temporale costituisce il principale descrittore quantitativo del risultato dell'attività didattica, per quanto ben lungi dall'esaurire la complessità e la portata della tematica. Esaminiamo pertanto i risultati delle sessioni d'esame dall'a.a. 2005/06 all'a.a. 2007/08 (conclusasi nel marzo 2009), riferibili alle coorti di immatricolati nei medesimi anni accademici.

L'esame dei risultati degli studenti ha dunque riguardato tre aspetti:

- studenti "inattivi" e relazione tra inattività e abbandono, con particolare riferimento agli iscritti al primo anno;
- tasso di acquisizione dei CFU nel corso dei tre anni di iscrizione, per gli iscritti degli a.a. 2005/06, a.a. 2006/07 e a.a. 2007/08 al termine delle sessioni d'esame di ciascun anno di corso;
- valutazione ottenuta agli esami e relazione con i CFU accumulati.

In primo luogo, nella Fig. 3-17 si riportano, per ogni Corso di laurea e per gli immatricolati degli a.a. 2005/06, a.a. 2006/07 e a.a. 2007/08, due indicatori:

- la quota di immatricolati che non hanno acquisito alcun CFU al termine delle sessioni di esame relative primo anno di corso (immatricolati "inattivi");
- la quota di immatricolati "inattivi" che non si iscrive al secondo anno di corso.

I dati riportati consentono di evidenziare alcuni aspetti degni di nota:

- la quota di immatricolati "inattivi" risulta mediamente nell'ordine del 12%, con differenziazioni più limitate per coorte, ma più significative per Corso di laurea. In particolare, la quota di immatricolati "inattivi" risulta mediamente pari al 10% circa per i Corsi della Facoltà di *Lingue, letterature e culture moderne* ed a circa il 14% per i Corsi della Facoltà di *Scienze della comunicazione e dello spettacolo*;
- la quota di immatricolati inattivi che non si iscrive al secondo anno è sempre molto elevata, pur in presenza di alcune differenziazioni per Corso di laurea, con ciò confermando lo stretto legame tra inattività ed abbandono: il tasso di abbandono medio del triennio considerato si situa nell'ordine del 90% tra gli studenti inattivi ed in quello del 10% tra coloro che accumulano almeno un CFU.

Al fine di disporre di un riferimento comparativo a livello nazionale, si è proceduto a calcolare il tasso di inattività anche secondo la definizione proposta dal CNVSU: in questo caso, potendo disporre unicamente di dati aggregati, il tasso di inattività è calcolato come rapporto tra il numero di immatricolati ad un certo anno accademico ed il numero di questi che non acquisisce alcun CFU nel corso dell'anno solare successivo.[32] Le risultanze dell'analisi, aggregate per Classe di laurea, sono riportate nella Fig. 3-18.

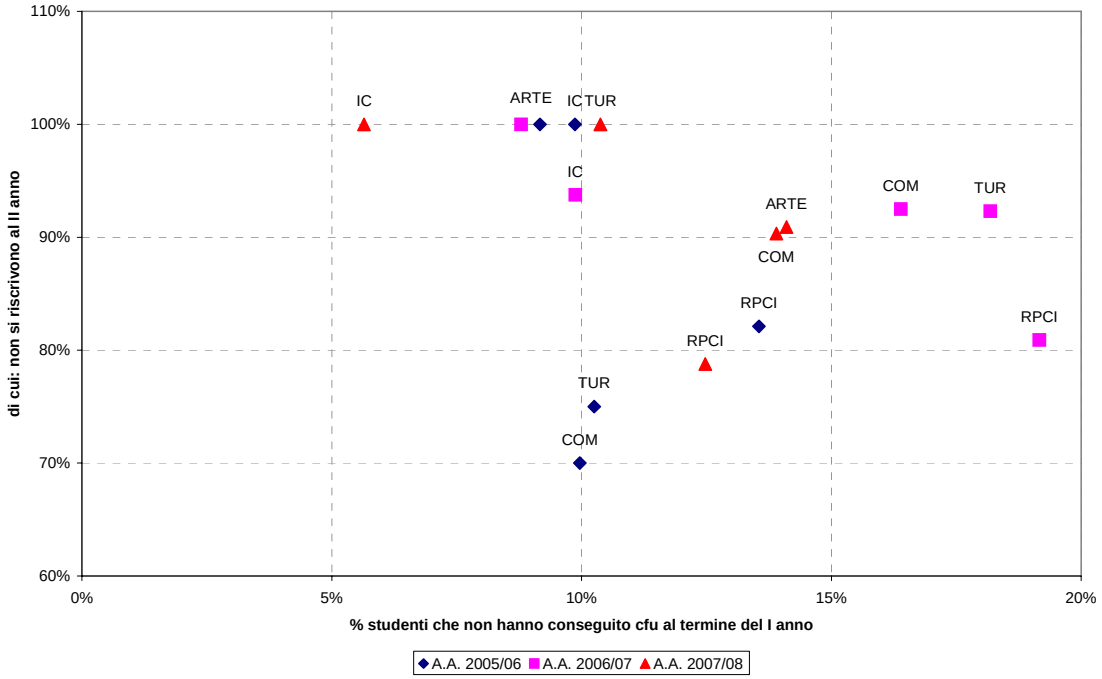
---

nir rilevato tra gli iscritti alla data del 31 luglio dell'anno successivo a quello di immatricolazione (al fine di ottenere un dato definitivo), suggeriscono la probabile sistematicità del fenomeno.

[32] CNVSU, *Nono Rapporto sullo stato del Sistema Universitario,* Roma, dicembre 2008, p. 37 e segg. Ad esempio, il tasso di inattività per la coorte dell'a.a. 2006/07 sarà dato dal numero di immatricolati all'a.a. 2006/07 che non hanno

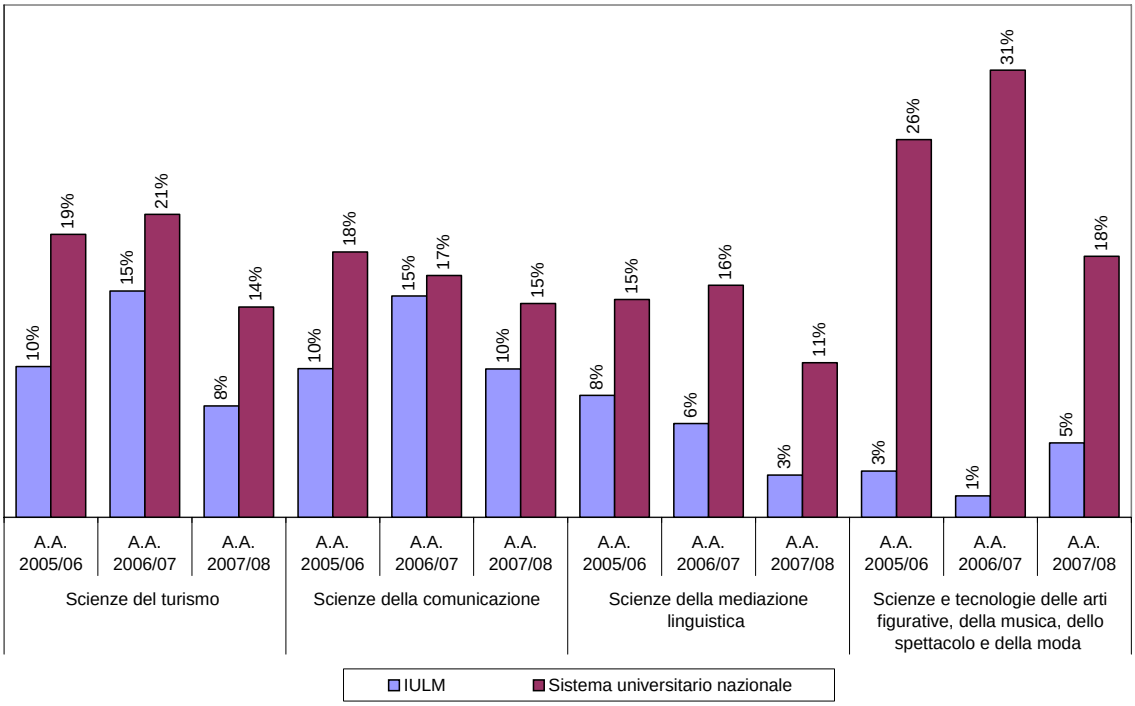
Gli indici così ottenuti palesano un posizionamento tendenzialmente positivo per gli immatricolati dell'Università IULM, i cui tassi di inattività appaiono sistematicamente più bassi rispetto alla media nazionale, pur con alcune differenziazioni tra i diversi Corsi di laurea. Si segnala che il tasso di "inattività" così stimato risulta limitatamente ma sistematicamente inferiore a quello effettivo, riportato, per quanto riguarda l'Università IULM, nella Fig. 3-17.

Fig. 3-17. Corsi di laurea: immatricolati che non hanno acquisito alcun credito al termine delle sessioni d'esame del primoanno e incidenza delle mancate reicrizioni, a.a. 2005/06 – a.a. 2007/08, sede di Milano.



acquisito CFU nel 2007 / totale immatricolati all'a.a. 2006/07. Si segnala che le due quantità implicate dal rapporto vengono rilevate in due distinte occasioni.

Fig. 3-18. Corsi di laurea: immatricolati inattivi, a.a. 2005/06 – a.a. 2007/08. Raffronto con il Sistema universitario italiano, per Classe di appartenenza del Corso di laurea, sede di Milano.

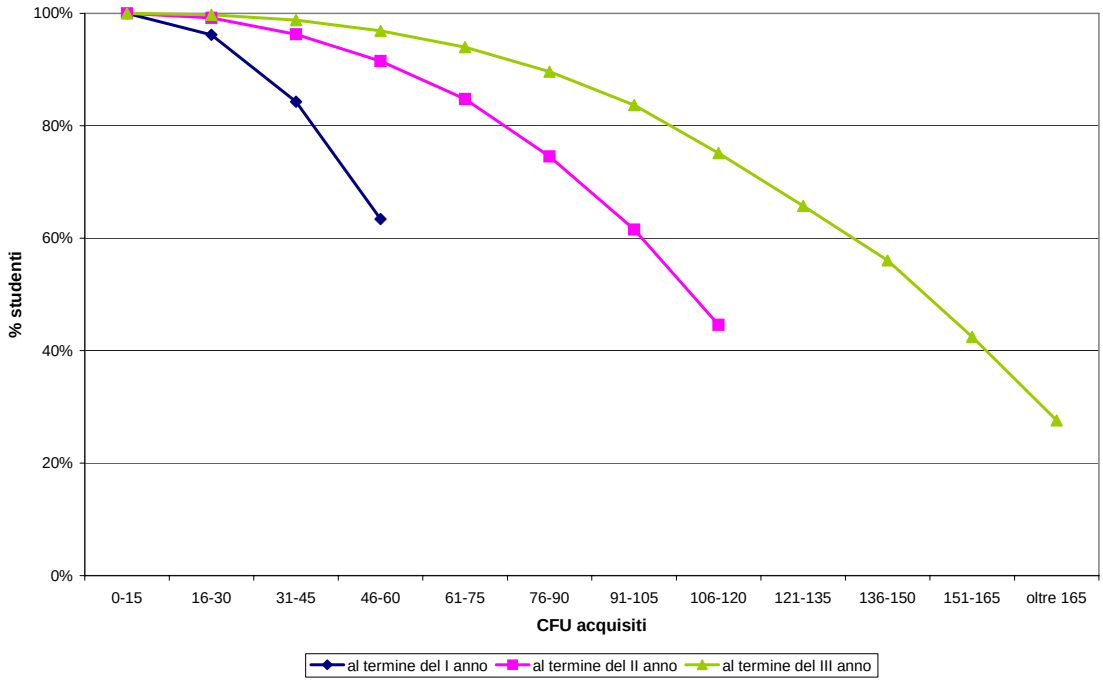


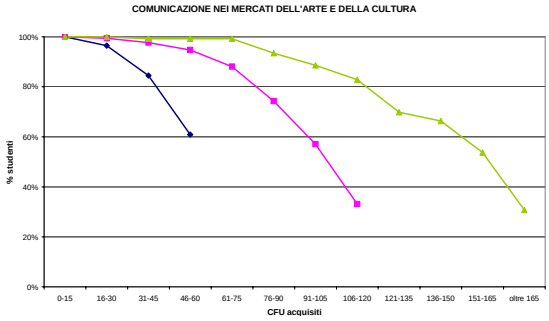
In secondo luogo, si è proceduto ad analizzare il processo di acquisizione dei crediti. Per sintetizzare le informazioni relative all'accumulazione di CFU nei diversi anni di corso, ci si è avvalsi dell'efficace rappresentazione grafica utilizzata dal Nucleo di valutazione dell'Università degli studi di Pavia, che consiste nel riportare in tre curve le percentuali cumulate di superamento dei CFU al termine delle sessioni di esame del primo, del secondo e del terzo anno di iscrizione.[33] La rappresentazione dei CFU cumulati dagli iscritti nell'arco del triennio esaminato è riportata nelle Fig. 3-19, Fig. 3-20 e Fig. 3-21; in tutti i casi, alla rappresentazione complessiva fanno seguito quelle parziali relative ai singoli Corsi di laurea.

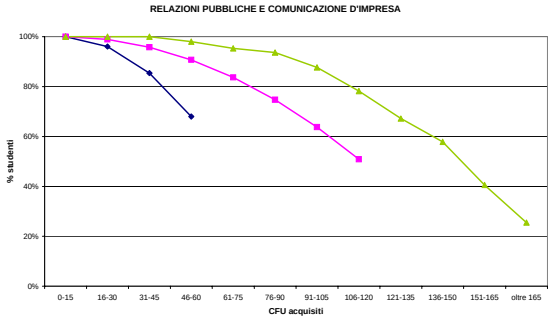
Sull'asse delle ascisse sono riportati i 180 CFU da acquisire per il conseguimento del titolo suddivisi, per semplicità, in classi dell'ampiezza di 15 CFU. Ogni punto evidenziato sulle curve rappresenta dunque la percentuale di studenti che hanno acquisito un certo numero di CFU al termine delle sessioni d'esame del primo, del secondo o del terzo anno. Per una lettura più agevole l'ultimo punto di ogni curva comprende anche quanti hanno superato l'obiettivo di CFU attesi per lo specifico anno di corso (60 al primo, 120 al secondo e 180 al terzo), così da offrire un'immediata indicazione della quota di studenti sostanzialmente "alla pari" con gli studi al termine di ogni anno: ad esempio, l'ultimo punto della prima curva della Fig. 3-19 mostra che il 62% circa degli immatricolati ha acquisito, al termine del I anno, un numero di CFU superiore a 45. Con riferimento alla medesima figura, osserviamo che la percentuale di studenti in regola con gli esami scende al 42% al termine del secondo anno (classe da 106 a 120 CFU) e al 28% al termine del terzo anno (classe da 166 a 180 CFU). Tale decremento testimonia l'accumularsi del ritardo da parte degli studenti, che si tradurrà poi nell'iscrizione fuori corso.

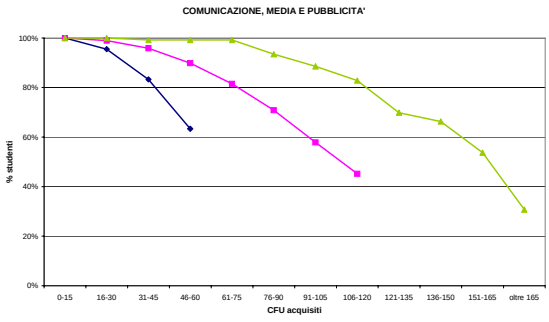
[33] Università degli studi di Pavia, Nucleo di valutazione, *Relazione del Nucleo di valutazione – 2003*, pagg. 73 – 75.

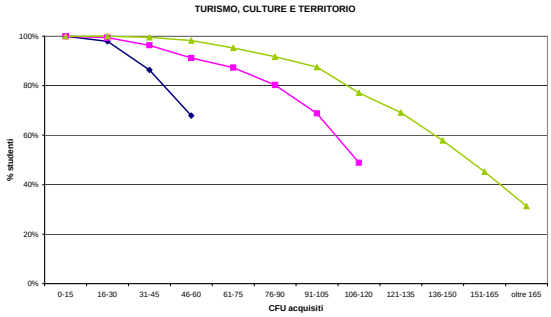
Fig. 3-19. Corsi di laurea: distribuzione percentuale degli iscritti per numero di crediti superati al termine delle sessioni d'esame di ciascun anno di corso, a.a. 2005/06.











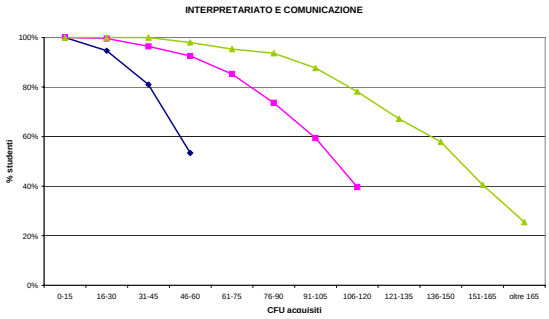
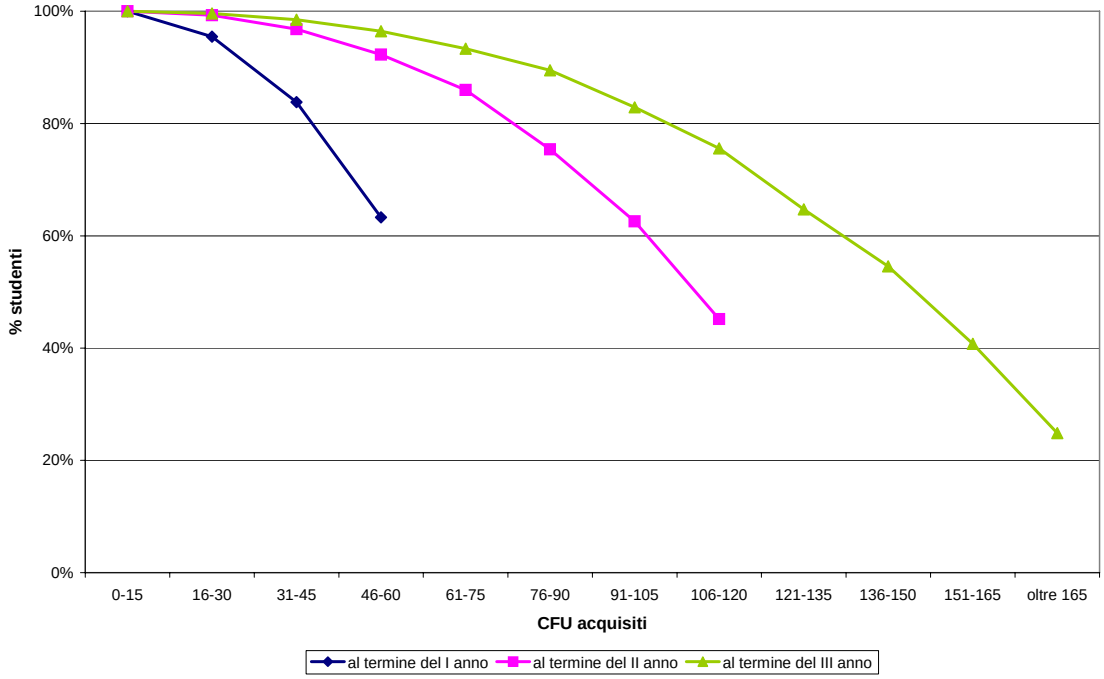
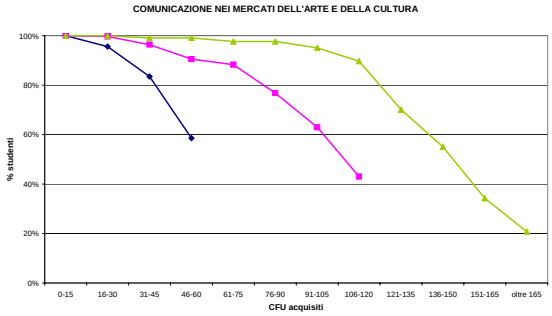
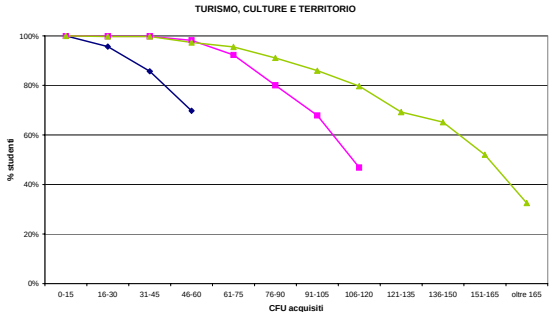
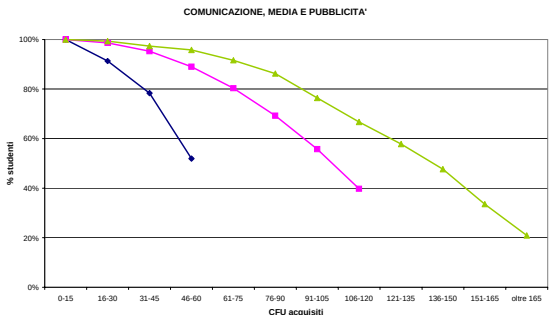


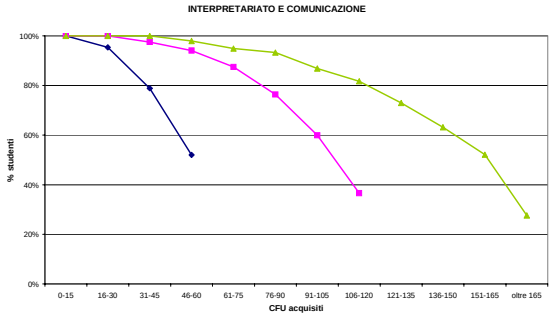
Fig. 3-20. Corsi di laurea: distribuzione percentuale degli iscritti per numero di crediti superati al termine delle sessioni d'esame di ciascun anno di corso, a.a. 2006/07.











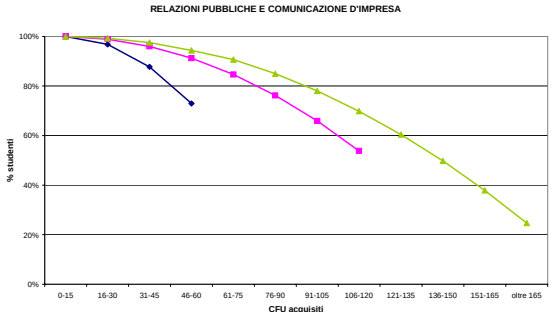
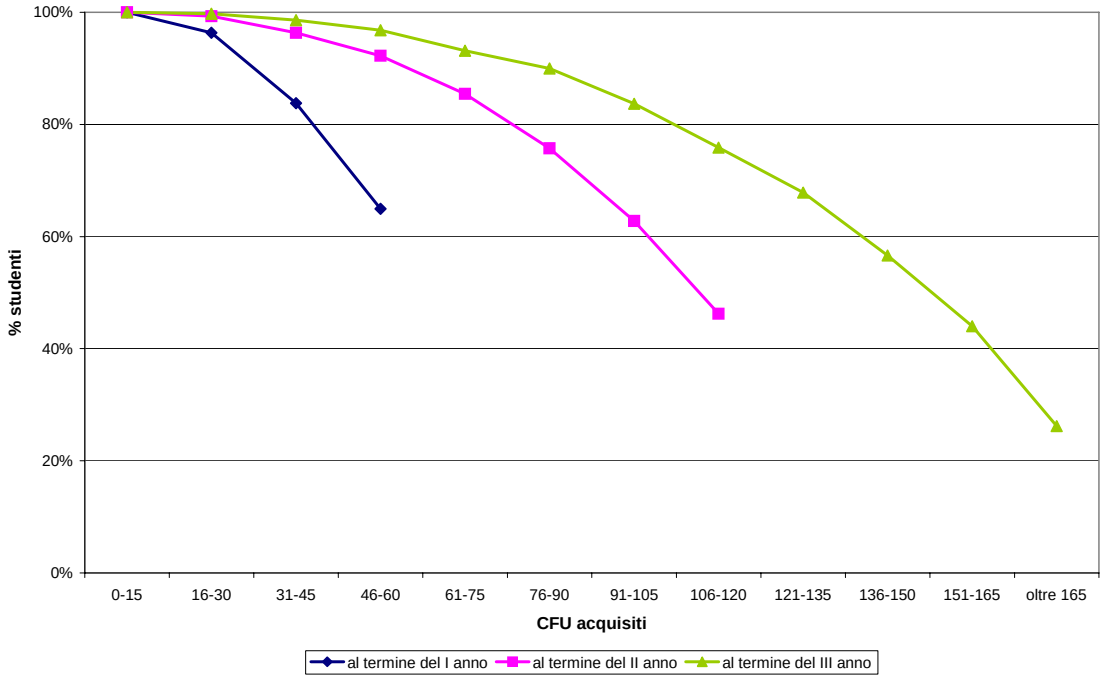
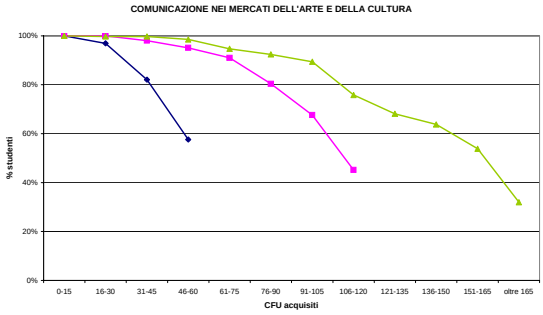
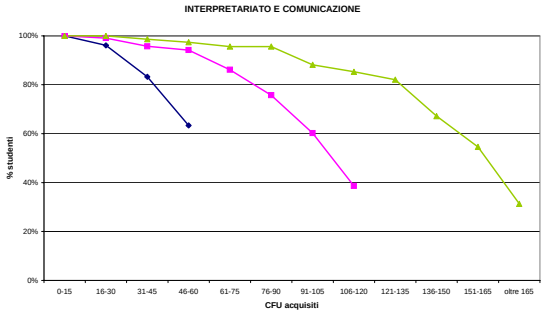
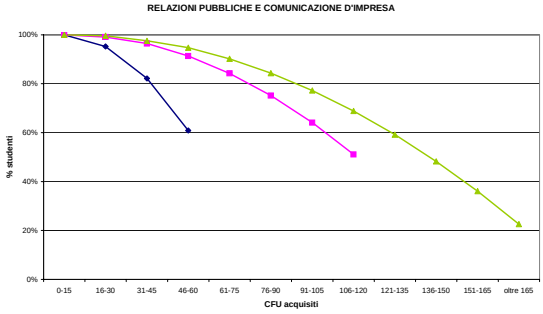


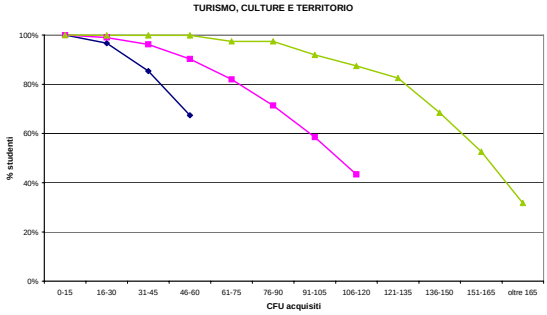
Fig. 3-21. Corsi di laurea: distribuzione percentuale degli iscritti per numero di crediti superati al termine delle sessioni d'esame di ciascun anno di corso, a.a. 2007/08.

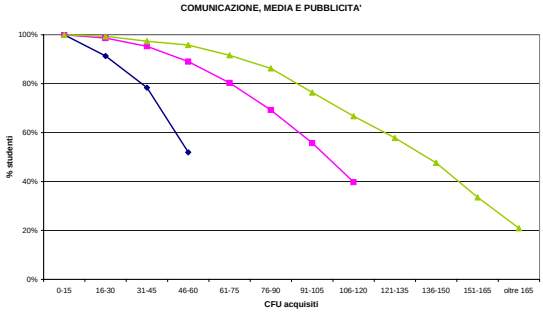












L'esame comparativo dei grafici evidenzia, pur in presenza di sensibili differenziazioni tra i diversi Corsi di laurea, una significativa stabilità nella distribuzione complessiva degli studenti, con una quota sostanzialmente analoga di studenti in regola con l'acquisizione dei CFU al termine di ogni anno di corso. Anche la quantità assoluta di crediti per anno di corso considerata non si discosta nel triennio, attestandosi nell'ordine dei 5.000 CFU al termine del primo anno, 16.000 CFU al termine del secondo e 24.000 al termine del terzo.

La rappresentazione grafica adottata offre anche utili indicazioni in merito all'omogeneità della *performance* degli studenti ed al ritmo di acquisizione dei CFU, aspetti meglio apprezzabili esaminando i grafici elaborati a livello di Corso di laurea.

L'omogeneità della *performance* è riscontrabile dalla pendenza delle linee. Da un lato, una spezzata molto ripida, come quella relativa al primo anno degli immatricolati dell'a.a. 2007/08 al Corso di laurea in *Comunicazione nei mercati dell'arte e della cultura*, indica rilevanti differenze tra gli studenti: a fronte del 58% degli studenti che acquisisce tra 46 e 60 CFU, una quota ben più ampia (complessivamente pari a circa il 82%) si situa tra 31 e 45 CFU. D'altro canto, una linea quasi orizzontale posizionata per lo più nella parte alta del grafico, come è il caso del terzo anno di corso degli iscritti dell'a.a. 2007/08 al Corso di laurea in *Interpretariato e comunicazione* indica una *performance* tendenzialmente omogenea: in questo caso, infatti, solamente il 18% degli studenti arriva a posizionarsi entro le classi di CFU fino a 120, mentre il rimanente 82% copre le classi più elevate.

Il ritmo dell'acquisizione di CFU è invece riscontrabile, almeno in termini qualitativi, nella "distanza" tra le linee: la presenza di linee sostanzialmente equidistanti è indice di una certa regolarità nell'acquisizione di CFU nel corso del triennio, mentre configurazioni differenti possono rivelare consistenti accelerazioni o rallentamenti nel superamento di esami.

In terzo luogo si è inteso sperimentare l'analisi della relazione tra valutazione ottenuta agli esami e CFU accumulati. A questo scopo, limitando l'analisi ai soli immatricolati nell'a.a. 2005/06 che hanno proseguito nel medesimo Corso di studio di immatricolazione fino al termine delle sessioni d'esame dell'a.a. 2007/08, si sono considerati i due seguenti indicatori:

- voto medio di tutti gli esami superati fino al termine del triennio, escludendo dal computo della media gli esami che non comportano un voto ed attribuendo al "30 e lode" un punteggio pari a 31;
- CFU accumulati al termine del percorso di studi, compresi i CFU derivanti da esami che non comportano l'attribuzione di un voto.[34]

Preliminarmente nella Fig. 3-22 si riporta, per l'a.a. 2007/08, la distribuzione percentuale dei voti separatamente per i Corsi di laurea in esame: come si vede, le linee si presentano piuttosto simili, con andamento a campana centrato tra le valutazioni di 24 e 25/30, ad eccezione del Corso di laurea in *Comunicazione nei mercati dell'arte e della cultura* che presenta votazioni mediamente più elevate.

Nelle Fig. 3-23 si riporta invece la distribuzione congiunta dei due indicatori, evidenziando il valore del coefficiente di determinazione R^2. Come si vede, emerge una relazione positiva fra quantità di CFU accumulati e voto medio indicando che, in media, ad una regolare acquisizione di CFU tenda anche ad associarsi una *performance* positiva in termini di valutazioni.

Benché sembri sussistere una certa differenziazione nell'intensità di tale relazione in corrispondenza dei diversi Corsi di laurea (risultando più debole per il Corso di laurea in *Comunicazione nei mercati dell'arte e della cultura*), sembra necessario approfondire successivamente tali aspetti.

[34]Per una migliore robustezza dell'analisi sono stati -assegnati 180 CFU anche agli studenti che risultano aver accumulato una quantità superiore di CFU.

Fig. 3-22. Corsi di laurea: distribuzione percentuale degli immatricolati all'a.a. 2005/06 per voto medio conseguito al termine delle sessioni d'esame del terzo anno di corso.

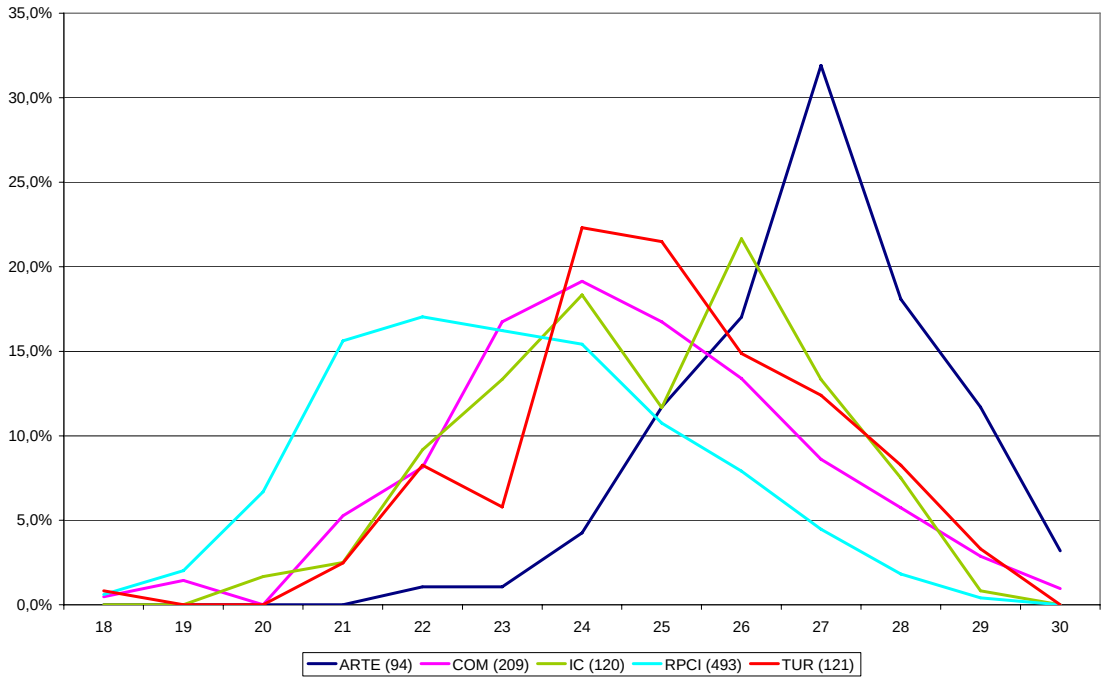
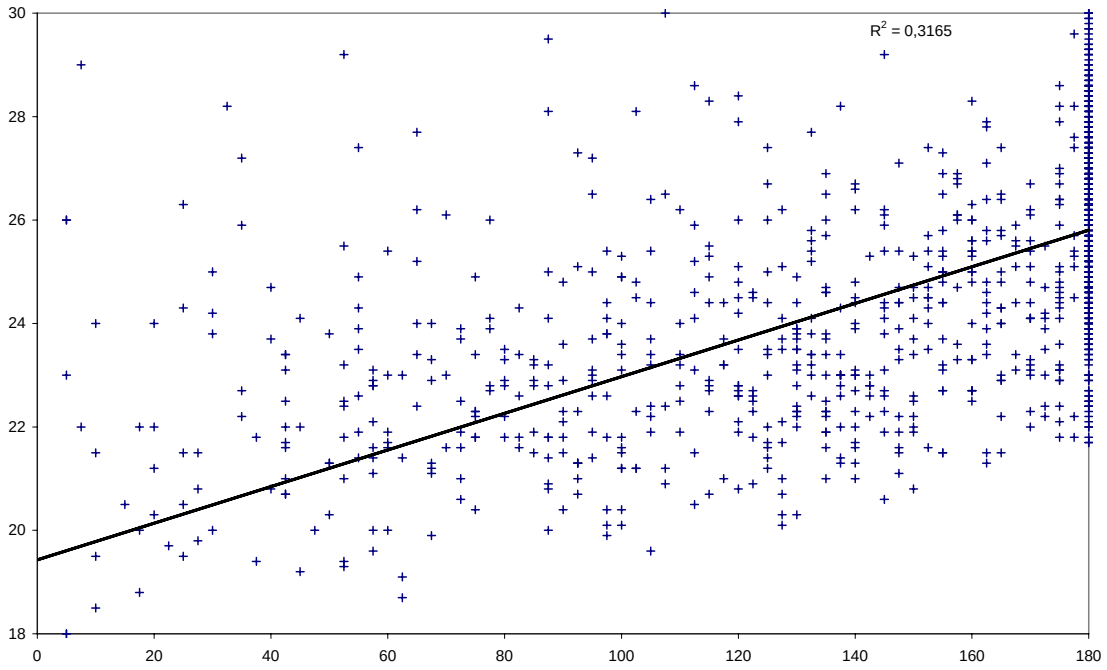


Fig. 3-23. Corsi di laurea: crediti e voto medio conseguiti dagli immatricolati all'a.a. 2005/06 al termine delle sessioni d'esame del terzo anno di corso.



3.2.3 Commenti del Nucleo di valutazione

Va positivamente segnalato come i tassi di abbandono nell'Università IULM appaiono costantemente inferiori a quelli nazionali (nelle rispettive Classi di laurea). Tuttavia, la concentrazione del fenomeno tra gli immatricolati sottolinea la necessità di introdurre meccanismi di verifica delle propensioni, di sostegno ai processi di scelta e di accompagnamento nell'inserirsi nella realtà accademica, nell'interesse sia del successo dei singoli soggetti, sia della produttività dell'istituzione universitaria.

A questo proposito è da rilevare l'importanza del progetto di tutoraggio individuale, avviato nell'a.a. 2008/09, con l'obiettivo di dare supporto agli immatricolati con riferimento alle problematiche del metodo di studio e dell'integrazione nella vita universitaria.

Con riferimento al ritmo di completamento della carriera va osservato come una quota crescente di studenti registri un ritardo nell'acquisizione dei crediti previsti dal percorso formativo. La percentuale di coloro che al terzo anno di corso possono dirsi "in regola" appaiono contenute; ne deriva l'inevitabile conseguenza del prolungamento del percorso universitario. Il fenomeno varia a se-conda dei Corsi di laurea (in particolare, si conferma la tendenza positiva nella Classe di Scien-ze turistiche, già segnalata nella Relazione dell'anno 2005), ma non in modo significativo, sì da suggerire l'opportunità di una riflessione sulle sue ragioni di fondo, comprendenti i carichi di studio di ciascun insegnamento, l'insieme degli insegnamento costituenti i curricula ed il controllo dei percorsi individuali di studio da parte dell'istituzione universitaria.

3.3 VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DELLA DIDATTICA DA PARTE DEGLI STUDENTI

La rilevazione degli opinioni degli studenti sullo svolgimento delle attività didattiche è inserita in un più ampio sistema di monitoraggio della soddisfazione degli studenti per i servizi offerti dall'Ateneo, attivo dall'a.a. 2001/02.

La metodologia in essere è stata primariamente ispirata dalla necessità di pervenire ad una più efficace individuazione della popolazione di riferimento (anche alla luce del richiamo normativo agli "studenti frequentanti"):[35] all'esigenza di misurare la customer satisfaction relativa a servizi differenziati, si è risposto evidenziando la necessità di un'adeguata segmentazione dell'utenza e di una più ampia copertura delle attività didattiche e dei servizi erogati, progettando opportune strategie di indagine.

3.3.1 Grado di copertura dei corsi erogati

Nell'esaminare il grado di copertura dell'indagine, è indispensabile tenere in considerazione la peculiare definizione dell'unità statistica adottata, tale per cui la rilevazione è avvenuta a livello di modulo didattico, o gruppo di moduli nel caso siano consecutivamente in carico al medesimo docente. Ne consegue che il numero di moduli didattici effettivamente rilevabili risulta inferiore rispetto al numero dei moduli formalmente erogati, come si può osservare nella Tab. 3-7.

[35] L. 19 ottobre 1999, n. 370, Disposizioni in materia di università e di ricerca scientifica e tecnologica, art. 2.

Tab. 3-7. Tasso di copertura effettivo dei Corsi di laurea e di laurea magistrale; a.a. 2006/07 - a.a. 2008/09.

Corso di studi	Numero di insegnamenti		% copertura		
	erogati	rilevati	a.a. 2008/09	a.a. 2007/08	a.a. 2006/07
IC	15	15	100,0%	93,9%	100,0%
ARTE	27	27	100,0%	100,0%	100,0%
RPCI	24	24	100,0%	96,4%	100,0%
COM	26	26	100,0%	95,8%	100,0%
RPCI/COM	5	5	100,0%	100,0%	96,6%
TUR	22	21	100,0%	95,2%	100,0%
Corsi di laurea	**119**	**118**	**99,2%**	**96,9%**	**99,3%**
LM ARTI	18	18	100,0%	100,0%	100,0%
LM MARCA	13	13	100,0%	100,0%	93,3%
LM MKTG	16	15	93,7%	100,0%	89,5%
LM TUR	11	11	100,0%	100,0%	100,0%
LM TRAD	18	18	100,0%	93,3%	84,6%
LM TV	16	16	100,0%	100,0%	95,0%
Corsi di laurea magistrale	**93**	**92**	**98,9%**	**99,0%**	**93,7%**
Totale Ateneo	**212**	**210**	**99,1%**	**97,7%**	**97,1%**
Numero questionari			**9.978**	**12.234**	**11.150**

3.3.2 Le caratteristiche degli studenti intervistati

L'individuazione delle caratteristiche degli studenti incontrati in aula nel corso della rilevazione, che costituiscono un *proxy* dell'insieme degli studenti frequentanti, è possibile grazie alla rilevazione anonima dei numeri di matricola. Per i Corsi di laurea, la disponibilità di tale informazione ha consentito di effettuare un approfondimento teso a mettere in relazione la propensione alla frequenza con alcuni potenziali fattori esplicativi:

- corso di laurea di iscrizione (RPCI; ARTE; COM; IC; TUR);
- genere (M; F);
- tipo di maturità (classica; linguistica; professionale; scientifica; tecnica; tecnica-commerciale; altro);
- zona geografica di residenza (Milano; altre città della provincia di Milano; altre province lombarde; Nord Ovest; Nord Est; Centro Sud e isole);[36]
- tipo di iscrizione (immatricolato, ossia iscritto per la prima volta al sistema universitario italiano; iscritto in corso; iscritto fuori corso).

[36] Nelle zone di ripartizione sono comprese le seguenti regioni: Nord Ovest (Piemonte, Valle d'Aosta,Liguria), Nord Est (Veneto, Trentino Alto Adige, Friuli Venezia Giulia, Emilia Romagna), Centro Sud e isole (Toscana, Marche, Umbria, Lazio, Abruzzo, Molise, Campania, Puglia, Calabria, Basilicata, Sicilia, Sardegna).

L'analisi della probabilità di frequenza tra gli studenti iscritti è stata dunque effettuata attraverso un modello di regressione logistica binomiale, finalizzata a considerare congiuntamente tali fattori esplicativi. Nella Tab. 3-8 si riporta la distribuzione rispetto alla variabile dipendente degli studenti considerati..

Tab. 3-8. Distribuzione della variabile dipendente.

Studenti	
Non frequentanti (categoria di riferimento)	39,6%
Frequentanti	60,4%
Totale	**100,0%**
Totale studenti inclusi nell'analisi	***3.849 (100,0%)***

Tab. 3-9. Modello di regressione logistica per l'analisi della probabilità di frequentare i corsi dell'Università IULM.

Variabili nel modello			**Odds ratio**	**p value**
Genere	Maschio [(c)]	1	-	-
	Femmina	1,46	(1,24 – 1,73)	0,00
Corso di laurea di iscrizione	RPCI [(c)]	1	-	-
	ARTE	1,40	(0,99 - 1,98)	0,05*
	COM	0,90	(0,74 – 1,09)	0,27*
	IC	0,66	(0,51 – 0,84)	0,00
	TUR	1,31	(1,00 - 1,71)	0,05*
Tipo di iscrizione	Immatricolato [(c)]	1	-	-
	In corso	0,26	(0,20 - 0,33)	0,00
	Fuori corso	0,03	(0,02 - 0,04)	0,00
Costante		7,20		0,00

* Valore non significativo.

Allo scopo di determinare un modello semplificato, si è utilizzata una procedura automatica per la selezione delle variabili maggiormente significative, pervenendo al modello finale illustrato nella Tab. 3-9.

Innanzitutto appare degna di nota l'esclusione dal modello delle variabili relative al tipo di maturità ed alla zona di residenza, che non risultano, a parità degli altri fattori esplicativi considerati, influenzare significativamente la probabilità di frequenza, in modo del tutto analogo a quanto già osservato nella precedente rilevazione.

Per quanto attiene la lettura del modello giova ricordare che i valori assunti dagli *odds-ratio* vanno sempre interpretati come *effetti netti relativi*, cioè come rapporti rispetto alla categoria di riferimento (cui è assegnato valore 1), a parità di tutte le altre variabili considerate (*ceteris paribus*). Prendendo ad esempio la modalità ARTE del Corso di laurea di iscrizione, l'*odds ratio* può essere interpretato nel modo seguente: a parità di altri fattori, uno studente iscritto a *Comunicazione nei mercati dell'arte e della cultura* manifesta una probabilità di frequenza maggiore a quella di uno studente iscritto ad *Relazioni pubbliche e comunicazione d'impresa* (categoria di riferimento). In

sintesi, valori maggiori di 1 segnalano dunque una probabilità di frequenza maggiore rispetto alla categoria di riferimento, mentre valori inferiori a 1 indicano una probabilità inferiore.[37]

Nella fattispecie, il modello di regressione logistica utilizzato per riprodurre la configurazione della probabilità di frequenza ai corsi, mette in luce alcuni interessanti aspetti, tra i quali:

- una maggior propensione alla frequenza tra le studentesse rispetto agli studenti;
- una probabilità di frequenza differenziata per i Corsi di laurea (benché in diversi casi tale differenza non risulti significativa rispetto alla categoria di riferimento);
- un forte legame tra probabilità di frequenza e tipo di iscrizione, tale per cui questa appare nettamente inferiore tra i fuori corso rispetto agli immatricolati.

Il modello stimato appare del tutto analogo a quello elaborato nelle precedenti edizioni dell'indagine. È dunque possibile individuare un nucleo stabile di risultanze, utili per supportare ulteriori approfondimenti del fenomeno.

Per quanto riguarda i Corsi di laurea magistrale la limitata numerosità dei casi e l'elevata propensione alla frequenza degli studenti (78,3% contro il 60,4% dei Corsi di laurea) non consentono un approfondimento altrettanto informativo.

3.3.3 I principali risultati

Per quanto riguarda i principali risultati dell'analisi dell'indagine di *customer satisfaction*, la presente relazione offrirà una sintesi delle valutazioni relative alle seguenti aree:

- area della materia;
- area della logistica;
- carico di lavoro percepito;
- area della docenza.

Prima di procedere alla presentazione delle singole tematiche, giova richiamare le modalità di calcolo dell'*Indice Sintetico* (IS)**,** utilizzato nella maggior parte delle analisi al fine di disporre di un indicatore ripielogativo e di facile lettura dei giudizi di soddisfazione espressi dai rispondenti.

Basandosi sulla distribuzione delle risposte ai singoli quesiti, l'indice è stato così calcolato:

$$\mathrm{IS} = \frac{\sum \mathrm{Molto} + 0{,}5\sum \mathrm{Abbastanza} - 0{,}5\sum \mathrm{Poco} - \sum \mathrm{PerNiente}}{\mathrm{N}}$$

assumendo dunque le seguenti uguaglianze: molto = 1; abbastanza = 0,5; poco = -0,5; per niente = -1. Come si vede tale indice è orientato a riflettere la polarizzazione dei giudizi, valorizzando la scala di valutazione maggiormente utilizzata nel questionario, del tipo: molto / abbastanza / poco / per niente.

L'indice varia tra -1 e +1, dove:

- a -1 corrisponde un giudizio totalmente negativo (totalità delle risposte "per niente soddisfatto");
- a +1 corrisponde un giudizio pienamente positivo (totalità delle risposte "molto soddisfatto");
- a 0 corrisponde l'equilibrio tra giudizi positivi e negativi.

Il calcolo dell'IS a livello di Corso di laurea e Corso di laurea magistrale è stato effettuato come media aritmetica semplice degli IS calcolati sui singoli corsi.[38] Tale scelta pare rispondere effi-

[37] Dai valori dell'*odds-ratio* si determina la probabilità tramite la trasformazione *logit.*

cacemente (almeno in prima approssimazione) all'esigenza di disporre di livelli di *benchmark* che consentano una lettura maggiormente contestualizzata dei singoli giudizi. In tal senso pare più opportuno non pesare i singoli IS per il numero di rispondenti.

3.3.4 Area della materia

L'area della materia è coperta dalle variabili derivanti dalla prima batteria di item del questionario, in risposta alla domanda "Come giudichi gli argomenti e i temi di questo corso?". Nella fattispecie, gli argomenti oggetto del corso sono stati giudicati da tre punti di vista:

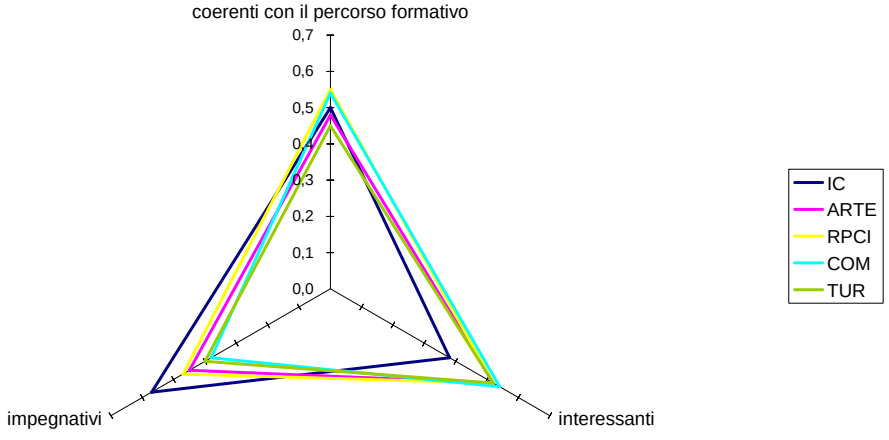
- coerenti con il percorso formativo indicato per il tuo Corso di studi;
- interessanti;
- impegnativi.

Per ognuno degli aspetti considerati, si è provveduto al calcolo dell'IS a livello di Corso di laurea e Corso di laurea magistrale. Tali valori sono rappresentati nella Fig. 3-24 e nella Fig. 3-25.

Dall'esame dei grafici si evince una valutazione prevalentemente positiva (l'indice è sempre superiore a zero) per tutti gli aspetti esaminati, sia per i Corsi di laurea, sia per i Corsi di laurea magistrale; rispetto ai valori dell'IS ottenuti nell'a.a. 2007/08, si segnala una sostanziale stabilità, pur a fronte di alcune limitate differenziazioni: in particolare si osserva un contenuto ma generale peggioramento per gli indici del Corso di laurea magistrale in *Arti patrimoni e mercati*, i cui corsi tendono a venire percepiti come meno interessanti, ma più impegnativi rispetto allo scorso anno.

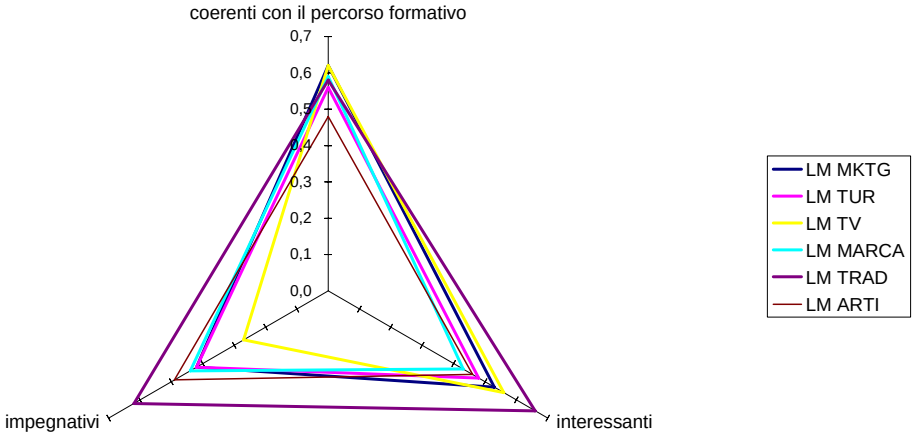
Le differenze di giudizio tra le singole attività formative sono state verificate attraverso il test di Kruskall-Wallis, che ha dato risultati positivi, con ciò indicando una significativa relazione tra corso e giudizi relativi all'area della materia.

Fig. 3-24: Indici sintetici relativi all'area della materia, per Corso di laurea.



[38] Si segnala che, a tutela della rappresentatività del valore della media, non si sono considerati i singoli quesiti con un numero di rispondenti inferiore a 10. Inoltre, qualora il numero di attività formative con almeno 10 rispondenti ad un determinato quesito sia risultato inferiore a 5, la media non è stata calcolata.

Fig. 3-25: Indici sintetici relativi all'area della materia, per Corso di laurea magistrale.



3.3.5 Area della logistica

Nella sezione del questionario dedicata alle condizioni logistiche di svolgimento del corso, gli studenti esprimono il proprio giudizio in merito all'orario delle lezioni ed all'adeguatezza dell'aula ("si vede, si sente, si trova posto").

Fig. 3-26: Indici sintetici relativi all'area della logistica, per Corso di laurea.

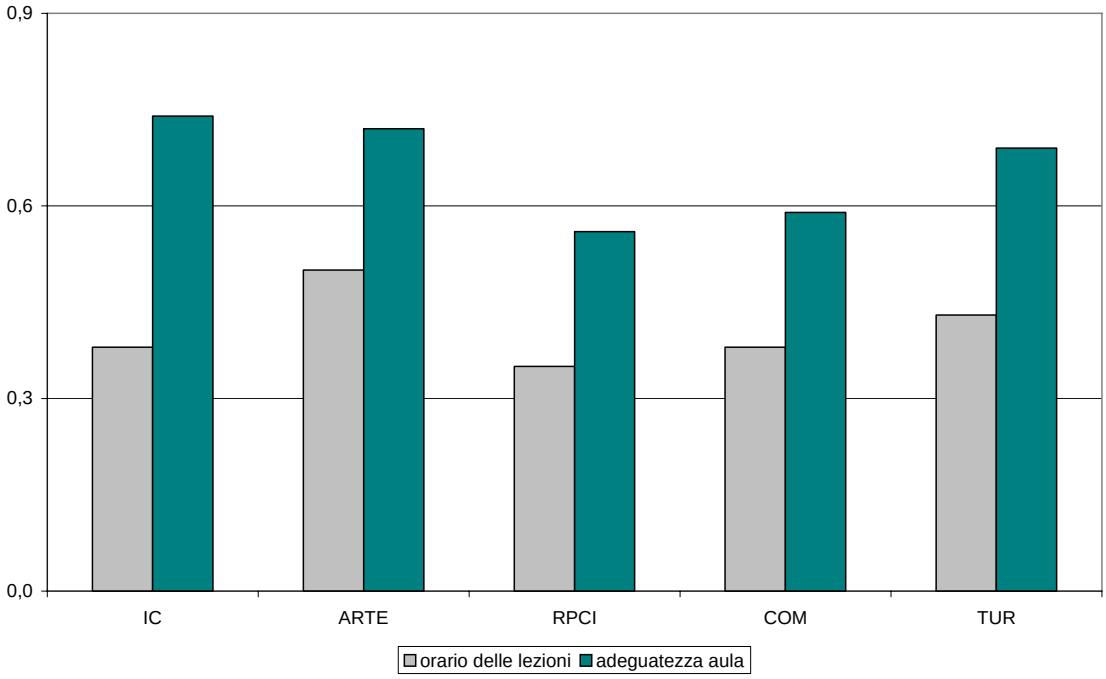
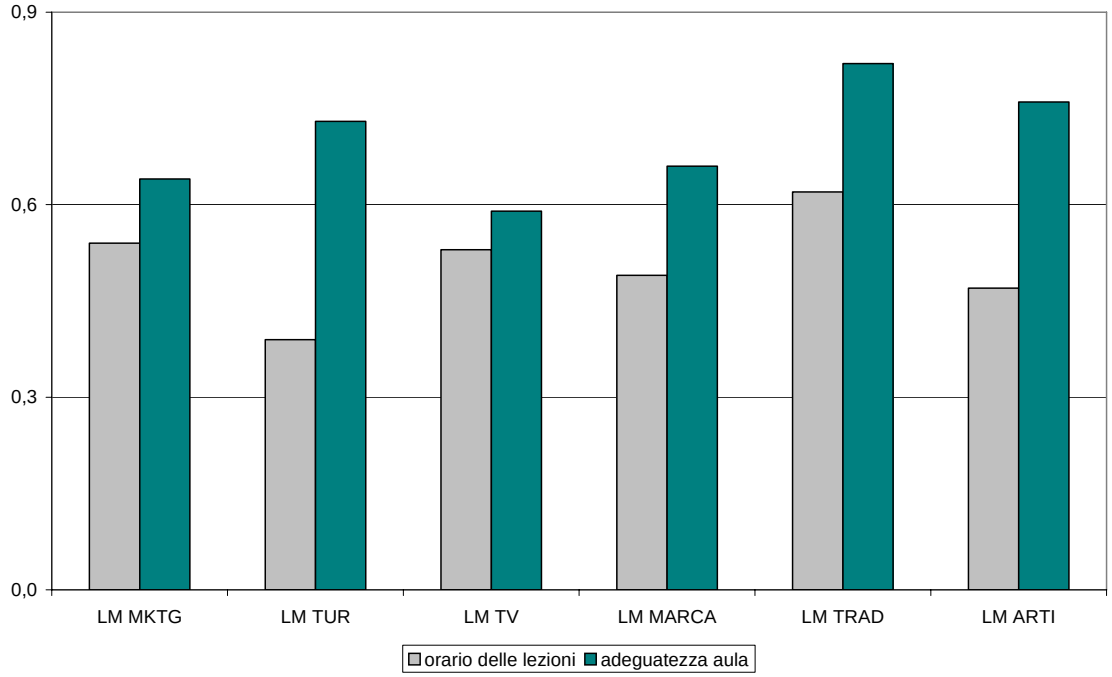


Fig. 3-27: Indici sintetici relativi all'area della logistica, per Corso di laurea magistrale.



Analogamente a quanto operato per l'area della materia, è stato calcolato l'indice sintetico a livello di Corso di laurea e di laurea magistrale per ciascuno degli aspetti considerati (Fig. 3-26 e Fig. 3-27). Come si vede, non sembrano emergere aree di criticità (i giudizi sono sempre positivi), analogamente a quanto già osservato negli anni precedenti. In particolare, si evidenzia un generale gradimento per aule di svolgimento delle lezioni.

Preme inoltre osservare come l'esame di tali aspetti meriti opportune cautele, derivanti sia dal metodo di rilevazione, sia da caratteristiche intrinseche del tipo di informazioni richieste. In primo luogo, per quanto riguarda l'adeguatezza dell'aula, è ragionevole attendersi risultati positivi, in quanto al momento della rilevazione dovrebbero essersi già risolti i problemi di affollamento tipici delle prime lezioni, a causa dell'elevato numero di frequentanti. In secondo luogo, in merito all'orario delle lezioni, il giudizio dipende da una molteplicità di fattori di cui non è agevole tenere conto, tra i quali la fascia oraria e la stagione di svolgimento delle lezioni, l'articolazione complessiva degli orari della didattica, i tassi di pendolarismo, il rapporto tra ore di lezione e CFU conseguiti, ecc.

3.3.6 Carico di lavoro percepito

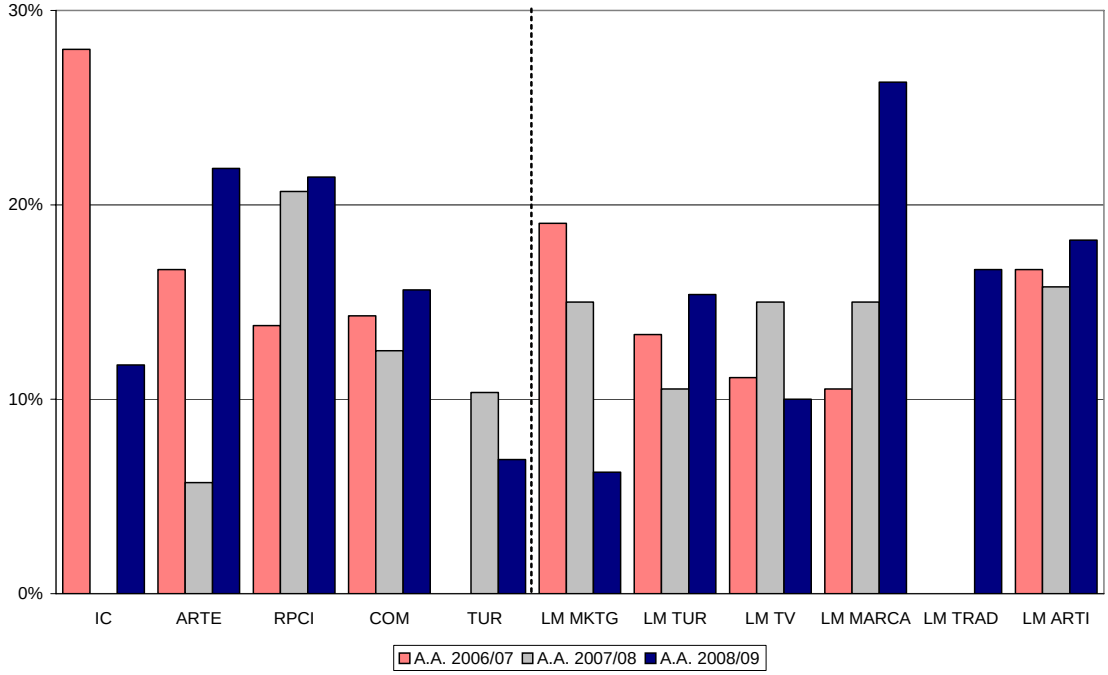
La rilevazione del carico di lavoro percepito dagli studenti è avvenuta attraverso la domanda "Rispetto ai crediti assegnati, il carico di lavoro comportato dal corso Ti è sembrato…", che prevede le seguenti modalità di risposta: elevato, adeguato, basso. La distribuzione delle risposte evidenzia una situazione complessivamente soddisfacente tale per cui i due terzi degli studenti, tanto nei Corsi di laurea quanto nei Corsi di laurea magistrale, reputano adeguato il carico di lavoro, a fronte del 30% circa che lo ritiene eccessivamente elevato.

È interessante osservare se tali percezioni di adeguatezza tendono ad essere significativamente associate alle specifiche attività formative. Tale verifica risulta di particolare importanza, specialmente per item così strettamente connessi alla valutazione soggettiva, come è appunto il ca-

so del carico di lavoro percepito. In questo caso è stato effettuato il test di Kruskall-Wallis, che ha dato risultati positivi, indicando una relazione potenzialmente significativa tra insegnamento e indicatore del carico percepito.

Alla luce di tale acquisizione, si è ritenuto di effettuare l'analisi a livello di singolo corso individuando, in prima battuta, i corsi "molto faticosi". A tal fine sono state conteggiate, per ogni Corso di studi, le attività formative per le quali una quota di studenti almeno pari al 50% abbia giudicato "elevato" il carico di lavoro.

Fig. 3-28: Distribuzione percentuale dei corsi "molto faticosi", per Corso di laurea e Corso di laurea magistrale, a.a. 2006/07 - a.a.2008/09.



La ripartizione dei corsi così individuati a livello di Corso di laurea e laurea magistrale è riportata nella Fig. 3-28, evidenziando una situazione piuttosto variabile, non priva di potenziali criticità. Pur con le cautele derivanti da una certa instabilità dei risultati, rispetto all'a.a. 2007/08 si osserva un significativo aumento degli insegnamenti "molto faticosi" per entrambi i Corsi di laurea della Facoltà di *Lingue, letterature e culture moderne*, nonché per i Corsi di laurea magistrale in *Traduzione specialistica e interpretariato di conferenza* e *Marketing, consumi e distribuzione commerciale*.

3.3.7 Area della docenza

Nella sezione del questionario relativa al docente, sono incluse le risposte alla domanda: "Quanto diresti di essere soddisfatto relativamente ai seguenti aspetti dell'attività del docente titolare di questo corso?".[39] In particolare, gli studenti esprimono il proprio giudizio sui seguenti aspetti:

- organicità e cura delle lezioni;
- chiarezza espositiva;

[39] Si intende il docente titolare del modulo didattico oggetto della rilevazione.

- capacità di suscitare interesse;
- disponibilità a fornire chiarimenti;
- regolarità e puntualità delle lezioni;
- reperibilità in orario di ricevimento.

Anche per questo gruppo di item è stato calcolato l'IS per i Corsi di laurea e di laurea magistrale (Fig. 3-29 e Fig. 3-30).

Innanzitutto si nota come i giudizi si situino sempre nell'area positiva, benché sia presente una rilevante variabilità a livello di Corso di studi. Tra le regolarità più evidenti, è da segnalare il giudizio relativo alla capacità di suscitare interesse, costantemente più basso (ciò si era verificato anche nelle precedenti edizioni dell'indagine) e generalmente seguito dalla valutazione per la chiarezza espositiva;[40] ciò detto, a livello complessivo, non sembrano emergere preoccupanti criticità. Rispetto alla precedente edizione dell'indagine, si presenta un quadro di sostanziale stabilità, si segnala un limitato peggioramento per i Corsi di laurea magistrale in *Arti, patrimoni e mercati*, nonché un certo generalizzato miglioramento per quelli in *Promozione e management della cultura e del turismo* e *Traduzione specialistica e interpretariato di conferenza*. È tuttavia evidente che tale analisi non possa prescindere dalla disaggregazione delle informazioni a livello di singola attività formativa.

Al fine di condensare le informazioni disponibili a livello di singolo corso, depurando da eventuali ridondanze, si è proceduto a sottoporre ad analisi delle componenti principali, separatamente per livello dei Corsi di studio, gli IS relativi ai primi cinque aspetti dell'area della docenza: la reperibilità in orario di ricevimento è stata infatti esclusa dall'analisi a causa del ridotto numero di risposte valide.[41] Ai fini dell'analisi si sono considerati, a titolo comparativo, i dati relativi all'ultimo triennio di rilevazione (a.a. 2006/07 - a.a. 2008/09).

L'analisi delle componenti principali ha messo in luce la possibilità di "condensare" le predette 5 variabili in due sole dimensioni (catturando peraltro una quota della variabilità originaria assolutamente significativa, di poco inferiore al 90%).

La medesima analisi è stata condotta sia distintamente per anno di indagine, sia considerando congiuntamente i dati triennali, ottenendo risultanze molto simili: tali risultati richiamano la già osservata stabilità nella struttura dei dati, che costituisce un rilevante elemento di validazione della metodologia di indagine adottata, nonché della consistenza degli indicatore di sintesi ricavati.

[40] Fenomeno peraltro ben noto ed osservato anche presso altri Atenei.
[41] Sono stati esclusi dall'analisi anche i corsi precedentemente attivi presso la sede di Feltre ed i corsi con meno di 10 rispondenti.

Fig. 3-29: Indici sintetici relativi all'area della docenza, per Corso di laurea.

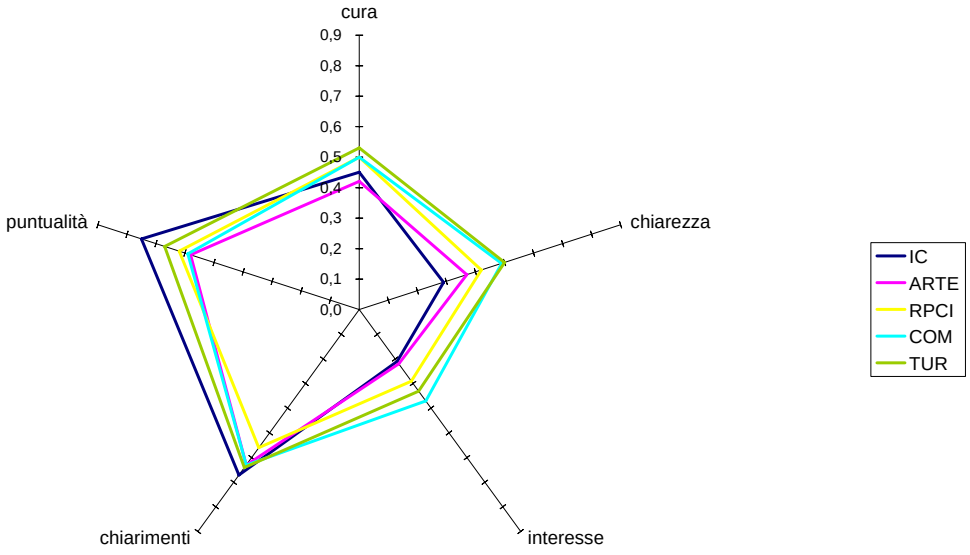
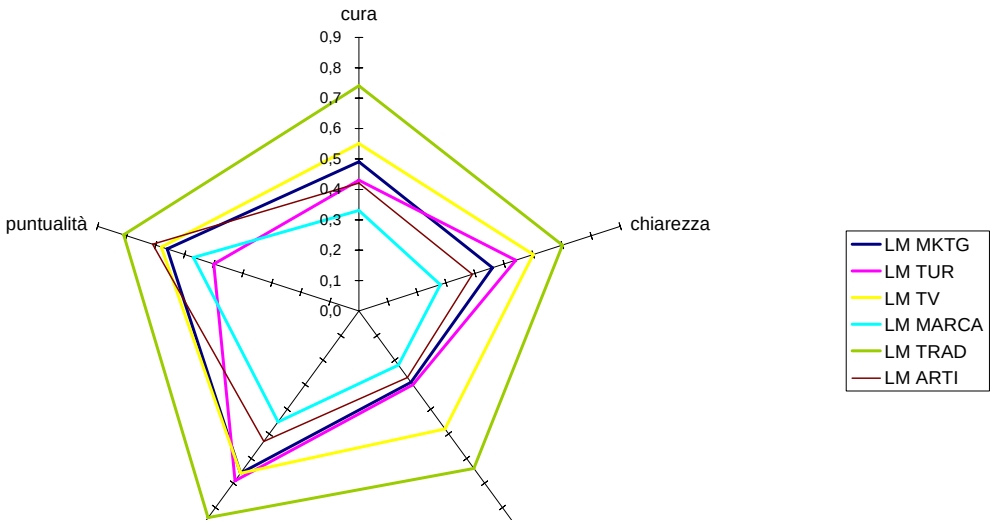


Fig. 3-30: Indici sintetici relativi all'area della docenza, per Corso di laurea magistrale.



Come si può vedere dalle Fig. 3-31 e Fig. 3-32, tali dimensioni appaiono così caratterizzate:

- la prima componente (che da sola spiega circa il 70% della variabilità totale, rappresentando dunque un potenziale indicatore di sintesi complessivo) appare fortemente correlata con la chiarezza espositiva e la capacità di suscitare interesse. Tale configurazione delle correlazioni (tutte positive) ci consente di denominare tale componente come espressione della "capacità didattica" del docente;
- la seconda componente (con una "capacità di sintesi" nettamente inferiore alla prima) appare dominata dall'elevata correlazione con la regolarità e puntualità delle lezioni, ma vede anche il contributo della disponibilità a fornire chiarimenti e di una quota della cura ed organicità

delle lezioni. Tale configurazione delle correlazioni (tutte positive) sembra suggerire che tale componente colga la "disponibilità del docente" verso gli studenti. In effetti, la disponibilità per chiarimenti e la cura delle lezioni sono aspetti che è legittimo collocare in posizione intermedia tra le capacità didattiche del docente e la sua disponibilità verso gli studenti.

Si osserva inoltre una rilevante stabilità della configurazione delle componenti principali, sia in termini temporali, sia confrontando le risultanze ottenute per Corsi di laurea e Corsi di laurea magistrale, il che conferma la robustezza delle dimensioni di sintesi individuate.

Successivamente all'estrazione delle componenti principali, è stato calcolato il valore assunto da ogni singolo corso per ognuna delle due dimensioni (come combinazione lineare delle variabili originali secondo lo schema di pesi risultante dall'analisi). La disponibilità di una coppia di valori per ogni corso ne consente, infine, il posizionamento su un piano cartesiano, definito dalla capacità didattica del docente e dalla sua disponibilità verso gli studenti, illustrato nella Fig. 3-33, per i Corsi di laurea, e nella Fig. 3-34, per i Corsi di laurea magistrale.

Fig. 3-31: *Corsi di laurea: grafico delle componenti principali (ruotato); a.a. 2008/09 e totale triennio precedente.*

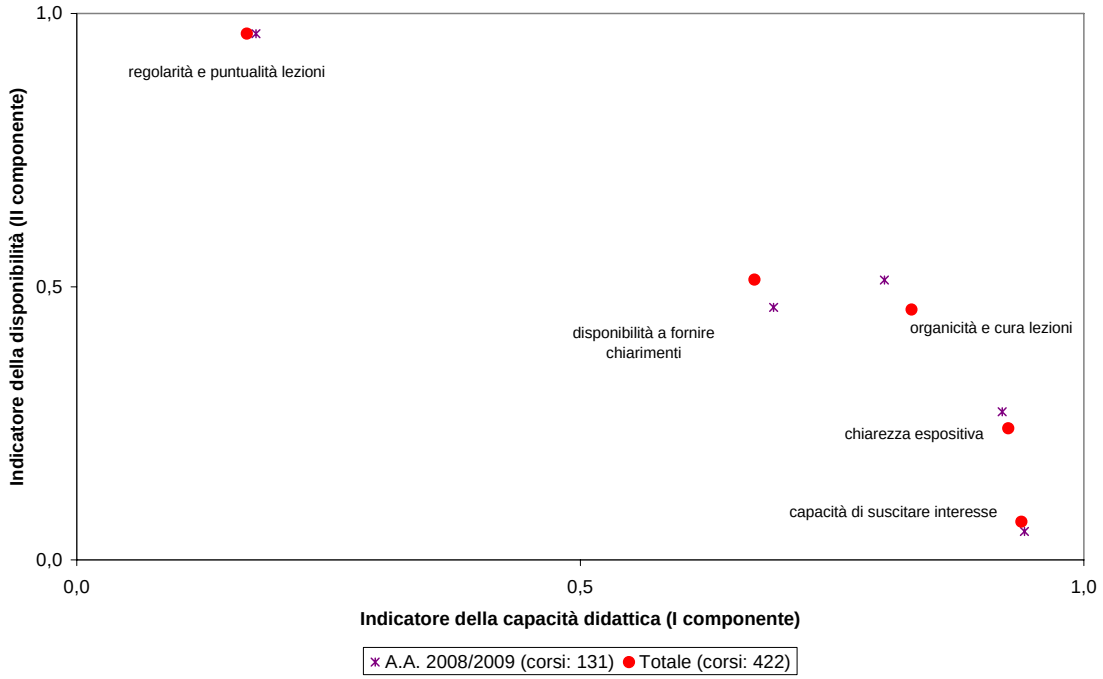


Fig. 3-32: Corsi di laurea magistrale: grafico delle componenti principali (ruotato); a.a. 2008/09 e totale triennio precedente.

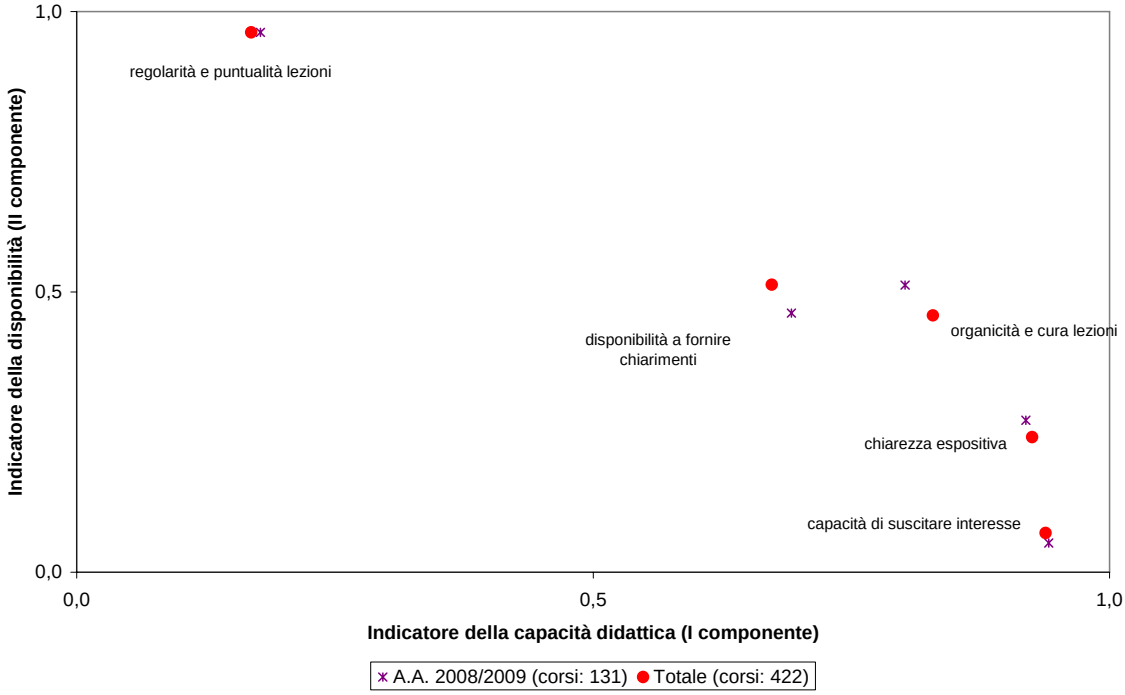


Fig. 3-33. Corsi di laurea: posizionamento dei corsi sul piano fattoriale, a.a. 2008/09 e totale triennio precedente.

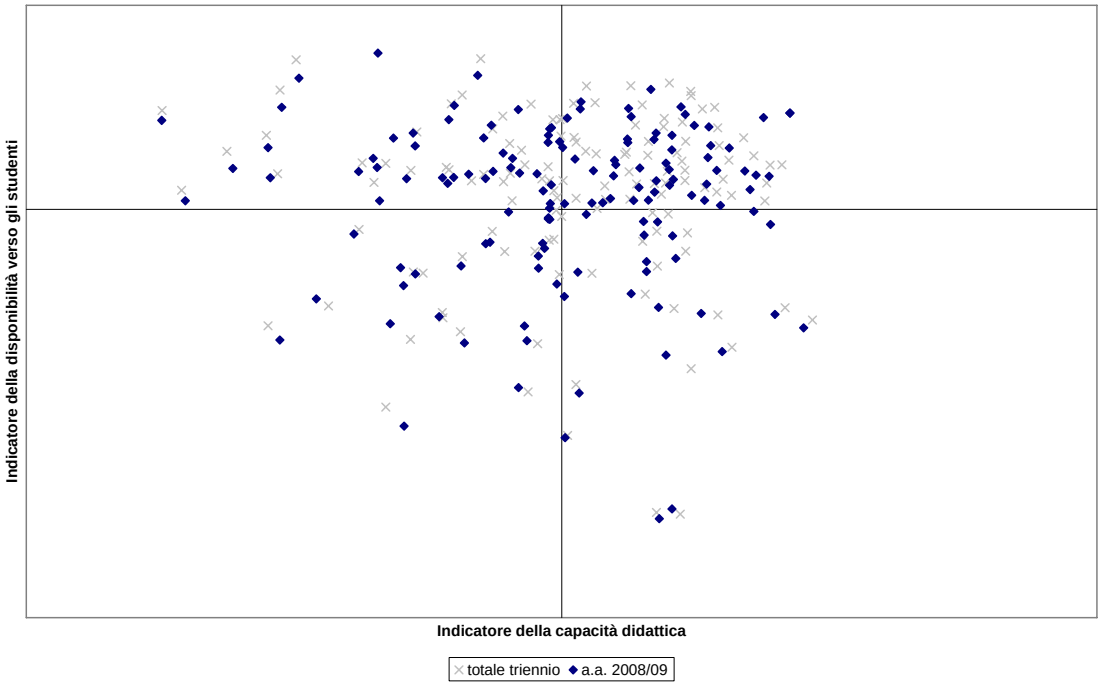
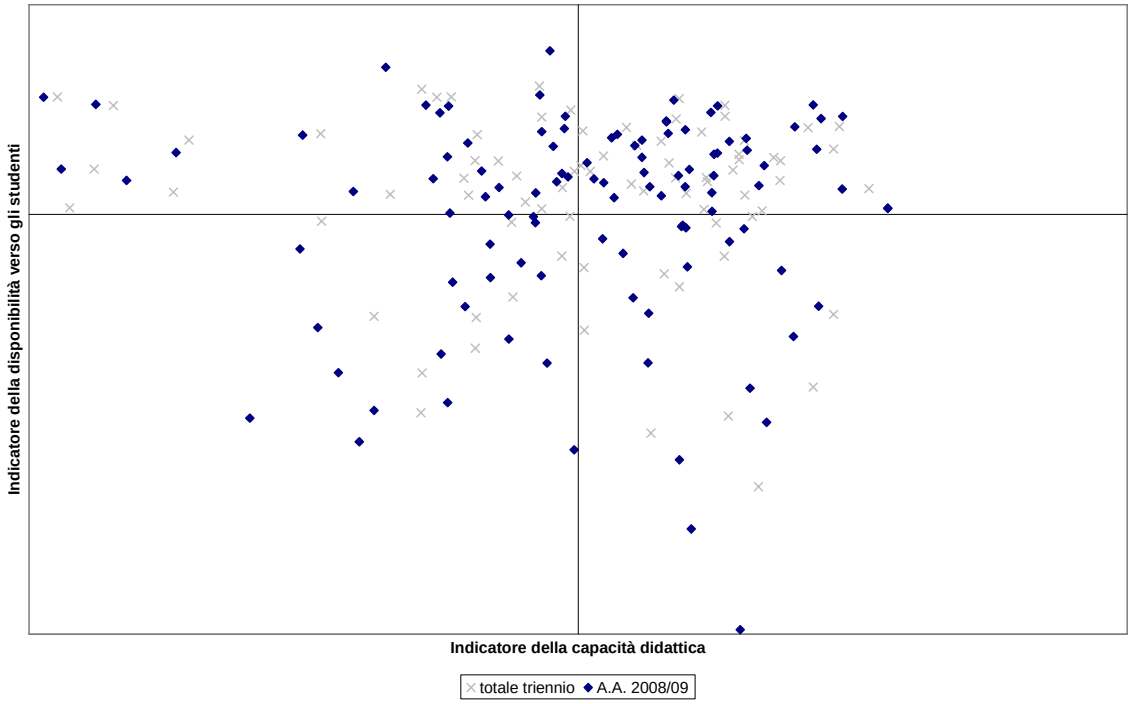


Fig. 3-34. Corsi di laurea magistrale: posizionamento dei corsi sul piano fattoriale, a.a. 2007/08 e totale triennio precedente.



Tale raffigurazione consente l'immediata ripartizione degli insegnamenti in alcuni cluster particolarmente significativi: un gruppo posizionato al di sopra della media per entrambe le dimensioni e tre gruppi, di minore entità e maggiormente dispersi, in corrispondenza dei più rilevanti scostamenti dai valori medi, che evidenziano alcune specifiche situazioni.

Avvalendosi di tale strumento (che in questa sede è possibile trattare solo superficialmente) possiamo ottenere un'efficace ed immediata indicazione del posizionamento relativo della globalità dei corsi, evidenziando analiticamente (ed al netto di informazioni ridondanti) situazioni critiche rispetto alle caratteristiche della docenza. Preme tuttavia sottolineare che eventuali comparazioni fra corsi e/o rispetto a valori medi vanno effettuate con le dovute cautele, in quanto suscettibili di distorsioni riconducibili ad una molteplicità di fattori: non va infatti dimenticato che la docenza, benché rivesta un ruolo cruciale, è solo uno dei diversi elementi che contribuiscono alla percezione di qualità dell'attività formativa (come risulterà più evidente dall'analisi condotta nel par. 3.3.8).

3.3.8 La soddisfazione degli studenti

La soddisfazione degli studenti per le attività didattiche è, come già sopra ricordato, un fenomeno intrinsecamente multidimensionale, al quale concorrono molteplici determinanti: performance media degli esami superati, aspetti logistici e di orario, carico di lavoro in rapporto alla durata del corso, collocazione nel piano degli studi, presenza di uno stesso docente nell'ambito di più insegnamenti, ecc. A questi fattori diretti vanno poi aggiunti aspetti più sfumati e di difficile rilevazione, tra i quali spiccano le "attese" degli studenti, oltre a fattori di disturbo propri della metodologia di misurazione come la diversa propensione a rispondere ai questionari fra i vari corsi.

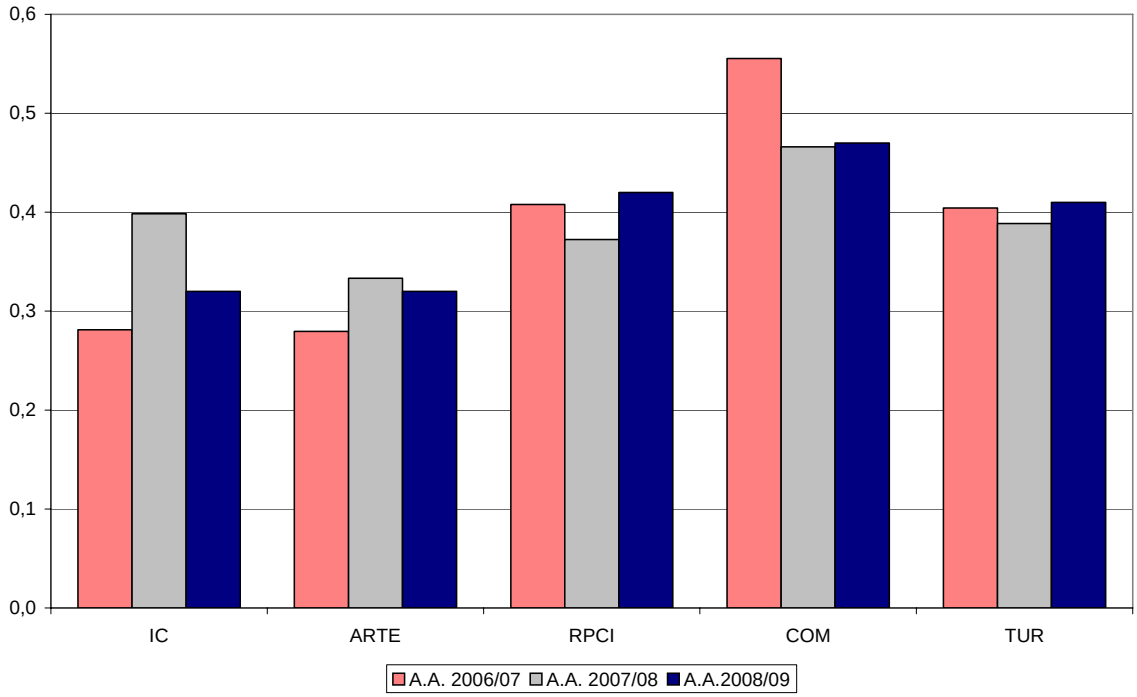
Nell'esaminare questo fenomeno, un buon punto di osservazione può essere costituito dal giudizio complessivo che gli studenti esprimono al termine del questionario rispondendo alla domanda: "Come giudichi complessivamente l'esperienza fatta frequentando il corso?".

Il calcolo dell'IS derivante dalle risposte a tale quesito può dunque assumere il significato di indice di soddisfazione complessivo, i cui valori medi per Corso di laurea e laurea magistrale sono riportati, rispettivamente, in Fig. 3-35 e Fig. 3-36.[42]

Nelle Fig. 3-37 e Fig. 3-38, sono rappresentati gli insegnamenti dei Corsi di laurea e laurea magistrale ordinati in senso crescente per indice di soddisfazione complessivo.

Complessivamente si evidenzia una soddisfazione medio-alta per entrambi i livelli dei Corsi di studio, seppur in presenza di una "zona d'attenzione", che riguarda l'11% delle attività formative collocate nella regione negativa dell'indice: come è facile osservare nella Fig. 3-39, l'ampiezza di tale regione "negativa" si mantiene sostanzialmente stabile nel tempo per i Corsi di laurea, pur presentando una tendenza decrescente, mentre sembra essere in continuo calo per quanto riguarda i Corsi di laurea magistrale.

Fig. 3-35: Indice di soddisfazione complessivo: valore medio per Corso di laurea, a.a. 2006/07 - a.a. 2008/09.



[42] Vedi nota 54. Si segnala che il calcolo dell'indice di soddisfazione complessivo a livello di Corso di laurea è stato effettuato come media aritmetica semplice degli indici di soddisfazione calcolati sui singoli corsi con almeno 10 rispondenti.

Fig. 3-36: Indice di soddisfazione complessivo: valore medio per Corso di laurea magistrale, a.a. 2006/07 - a.a. 2008/09.

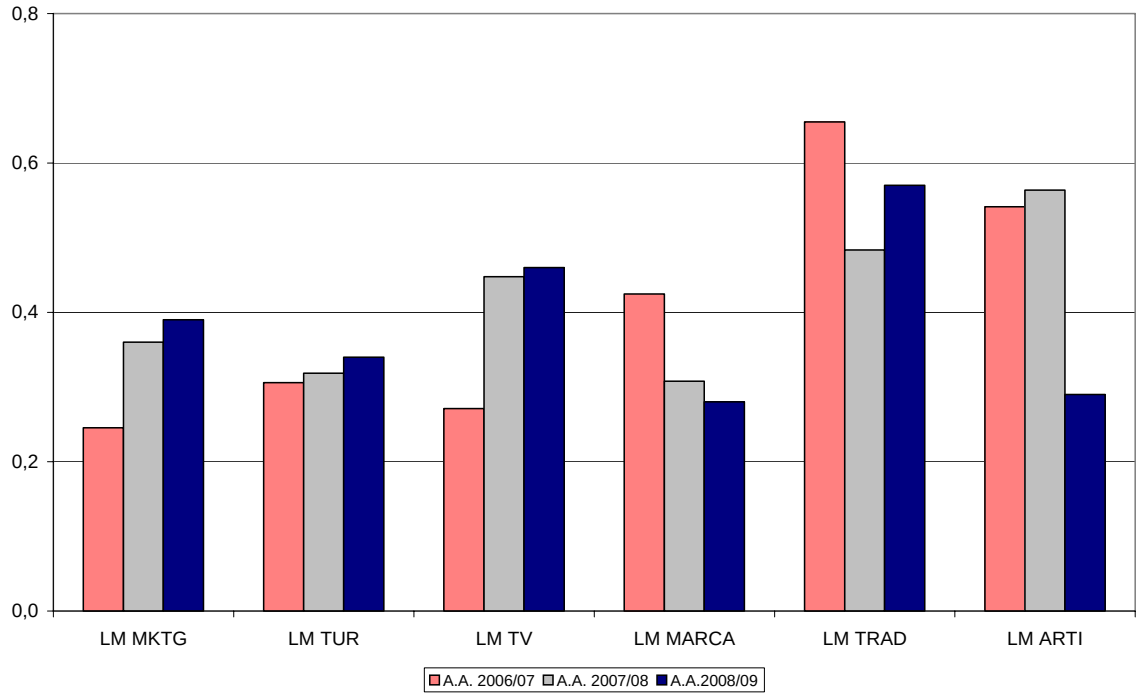


Fig. 3-37: Indice di soddisfazione complessivo: distribuzione per attività formativa – Corsi di laurea.

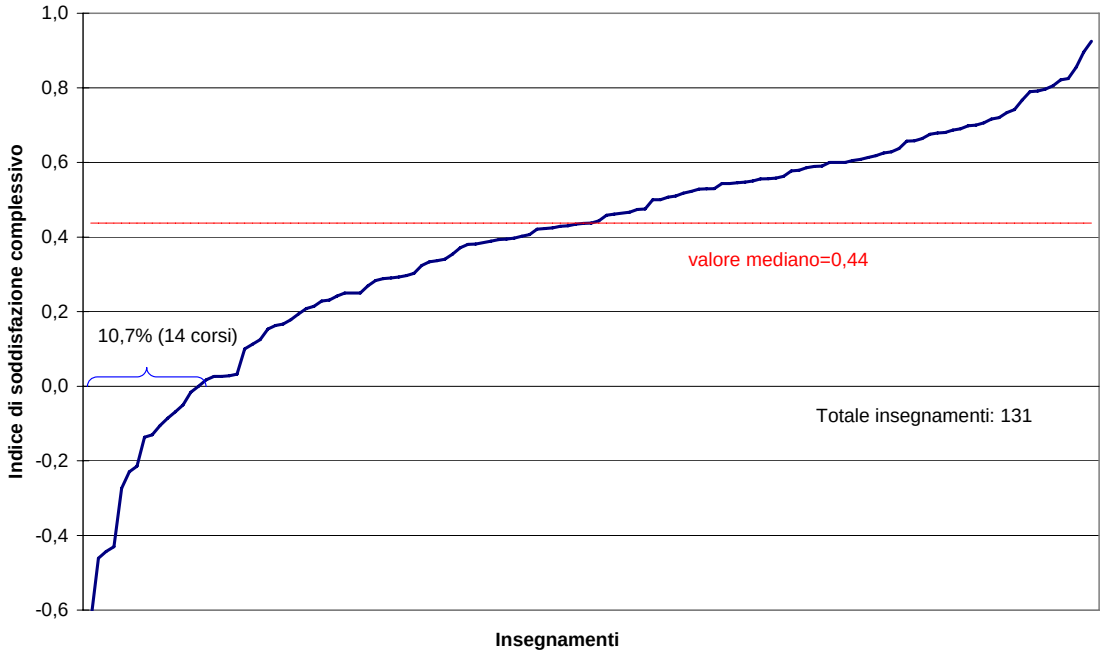


Fig. 3-38: Indice di soddisfazione complessivo: distribuzione per attività formativa – Corsi di laurea magistrale.

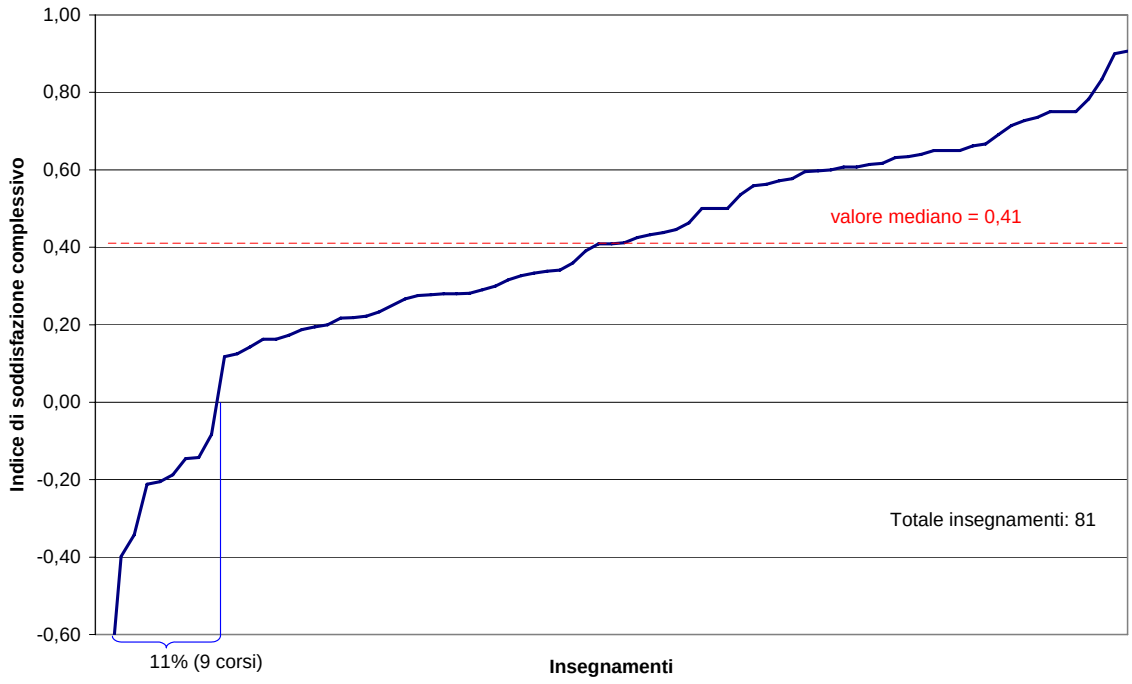
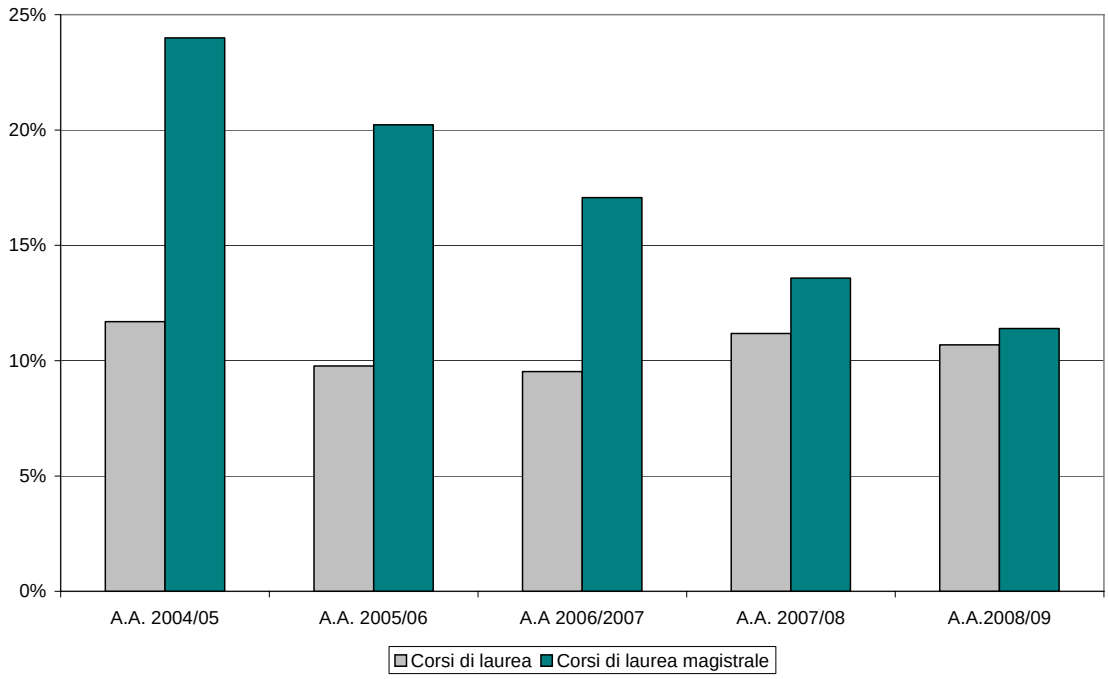


Fig. 3-39: Corsi di laurea e Corsi di laurea magistrale: percentuale di corsi con un indice di soddisfazione complessivo negativo, a.a. 2004/05 - a.a. 2008/09.



Tali considerazioni, benché costituiscano un primo ed utile approccio, nulla dicono relativamente all'effettiva capacità di tale indice di rappresentare la soddisfazione complessiva a livello di

singola attività formativa. A tale proposito si è dunque condotto un approfondimento teso ad esplorare la relazione tra il giudizio di soddisfazione globale e le principali aree di valutazione sopra esaminate, a parità di alcuni fattori di contesto giudicati rilevanti, attraverso la stima di un modello di regressione logistica. Nel modello, finalizzato a riprodurre le probabilità di esprimere un giudizio di insoddisfazione sull'attività formativa, sono state inserite, quali fattori esplicativi, le seguenti variabili:

- semestre di rilevazione (I; II);
- corso di laurea di iscrizione (RPP; STC; ST; IC; ART). Per semplicità di analisi e garantire una migliore robustezza del modello si sono esclusi i Corsi di studio con un limitato numero di iscritti, ed in particolare i corsi attivi presso la sede di Feltre ed i Corsi di laurea magistrale;
- frequenza al corso (regolare: frequenza superiore al 70% delle lezioni; irregolare: frequenza inferiore al 70% delle lezioni);
- attività lavorativa svolta (nessuna attività; lavoro occasionale, part-time o tempo pieno);
- anno di corso (I; II; III in corso);
- genere (M; F);
- conoscenze preliminari (dello studente) adeguate per la comprensione degli argomenti trattati (adeguate; non adeguate);
- argomenti e temi: coerenti con il percorso formativo (giudizio positivo; giudizio negativo);
- argomenti e temi: interessanti (giudizio positivo; giudizio negativo);
- argomenti e temi: impegnativi (non impegnativi; impegnativi);
- condizioni logistiche: orario delle lezioni (giudizio positivo; giudizio negativo);
- condizioni logistiche: adeguatezza aula (giudizio positivo; giudizio negativo);
- docente: organicità e cura delle lezioni (giudizio positivo; giudizio negativo);
- docente: chiarezza espositiva (giudizio positivo; giudizio negativo);
- docente: capacità di suscitare interesse (giudizio positivo; giudizio negativo);
- docente: disponibilità a fornire chiarimenti (giudizio positivo; giudizio negativo);
- docente: regolarità e puntualità delle lezioni (giudizio positivo; giudizio negativo);
- modalità d'esame illustrate in modo chiaro (giudizio positivo; giudizio negativo);
- durata del corso (adeguata; troppo breve; troppo elevata);
- carico di lavoro (elevato; adeguato).

Come si vede i giudizi sono stati dicotomizzati aggregando le due modalità positive (molto, abbastanza) e le due modalità negative (poco, per niente); la categoria di riferimento, coerentemente con la variabile dipendente, è sempre il giudizio positivo o di adeguatezza. Per garantire una migliore robustezza del modello sono state escluse le attività formative con un numero di rispondenti inferiore a 10, nonché le modalità particolarmente poco frequenti delle variabili considerate.[43] L'individuazione del modello finale è avvenuta attraverso un processo di selezione automatica, che ha dato risultati soddisfacenti in termini di bontà di adattamento.[44]

[43] Tale problema è noto come "dei casi sparsi": prima di procedere alla stima di un modello di regressione logistica è buona norma, ove possibile, accorpare le modalità delle variabili categoriche (oppure non prenderle in considerazione) qualora raccolgano un ridotto numero di casi (comunemente tale limite è fissato almeno al 3%).

[44] La procedura di selezione utilizzata è il metodo di Wald all'indietro (la procedura di selezione in avanti conduce ai medesimi risultati), con valori di significatività pari a 0,05 per l'inserimento e per la rimozione della variabile. L'elevato numero di variabili esplicative originariamente presenti prima della selezione comporta anche una signifi-

Nella Tab. 3-10 si riporta la distribuzione degli studenti considerati nel modello finale rispetto alla variabile dipendente (al netto dei casi esclusi dall'analisi), mentre nella

Innanzitutto è interessante osservare le variabili escluse dal modello finale: semestre di rilevazione, attività lavorativa svolta, genere, i giudizi relativi all'impegno (per argomenti e temi), i giudizi relativi all'adeguatezza dell'aula, i giudizi relativi alla regolarità e puntualità delle lezioni. Nella maggioranza dei casi, è presumibile che le variabili siano state escluse in quanto portatrici di informazioni parzialmente ridondanti.

Per quanto riguarda le risultanze della regressione logistica, ricordando che gli effetti descritti sono da considerarsi al netto di tutte le variabili presenti nel modello, giova in primo luogo evidenziare il permanere del Corso di studi e dell'anno di iscrizione dello studente, la cui presenza, benché di non agevole interpretazione, ha il pregio di depurare l'analisi da possibili elementi di disturbo. Interessante inoltre osservare come la percezione di inadeguatezza delle conoscenze preliminari ai fini della comprensione degli argomenti trattati a lezione, nonché la frequenza irregolare dei corsi, tendano ad accrescere il giudizio di insoddisfazione globale.

Tab. 3-11 se ne riportano le variabili selezionate, con i relativi odds-ratio e livelli di significatività.

Tab. 3-10: Distribuzione percentuale della variabile dipendente (casi inclusi nell'analisi).

Indicatore della soddisfazione complessiva	
Soddisfazione (categoria di riferimento)	80,8%
Insoddisfazione	19,2%
Totale	100,0%
Casi inclusi nell'analisi	6.235 (80,7%)

Innanzitutto è interessante osservare le variabili escluse dal modello finale: semestre di rilevazione, attività lavorativa svolta, genere, i giudizi relativi all'impegno (per argomenti e temi), i giudizi relativi all'adeguatezza dell'aula, i giudizi relativi alla regolarità e puntualità delle lezioni. Nella maggioranza dei casi, è presumibile che le variabili siano state escluse in quanto portatrici di informazioni parzialmente ridondanti.

Per quanto riguarda le risultanze della regressione logistica, ricordando che gli effetti descritti sono da considerarsi al netto di tutte le variabili presenti nel modello, giova in primo luogo evidenziare il permanere del Corso di studi e dell'anno di iscrizione dello studente, la cui presenza, benché di non agevole interpretazione, ha il pregio di depurare l'analisi da possibili elementi di disturbo. Interessante inoltre osservare come la percezione di inadeguatezza delle conoscenze preliminari ai fini della comprensione degli argomenti trattati a lezione, nonché la frequenza irregolare dei corsi, tendano ad accrescere il giudizio di insoddisfazione globale.

Tab. 3-11: Modello di regressione logistica per la probabilità di esprimere un giudizio globale di insoddisfazione degli studenti frequentanti i corsi dell'Università IULM.

Variabili nel modello	**Odds ratio**	**p value**

cativa perdita di casi, in quanto è sufficiente una risposta mancante tra le variabili inserite nel modello affinché il questionario venga escluso dall'analisi. Alla luce del fatto che una quota rilevante di casi mancanti è imputabile a variabili escluse in seguito al processo di selezione, il modello è stato ricalcolato utilizzando unicamente le variabili precedentemente selezionate, recuperando poco più di 130 casi. Il modello finale presenta un grado di corretta classificazione pari a circa l'88%; l'R^2 di Nagelkerke è pari a 0,612.

Variabili nel modello			Odds ratio		p value
Caratteristiche dello studente	**Corso di laurea di iscrizione** (***)	RPP (c)	1		
		COMUNIC	1,19	(0,94 - 1,51)	0,14(*)
		TUR	1,21	(0,89 - 1,65)	0,23(*)
		IC	1,72	(1,21 - 2,44)	0,00
		ARTE	1,90	(1,38 – 2,60)	0,00
	Conoscenze preliminari adeguate per la comprensione degli argomenti (**)	adeguate (c)	1		
		non adeguate	1,37	(1,13 - 1,66)	0,00
	Anno di corso	primo (c)	1		
		secondo	1,11	(0,85 – 1,43)	0,44(*)
		terzo	1,67	(1,34 – 2,07)	0,00
	Frequenza al corso	regolare (c)	1		
		irregolare	1,77	(1,20 – 2,62)	0,00
Carico di lavoro	**Carico di lavoro** (***)	adeguato (c)	1		
		elevato	1,59	(1,31 – 1,94)	0,00
	Durata corso (***)	adeguata (c)	1		
		troppo breve	1,30	(1,03 – 1,63)	0,03
		troppo elevata	1,58	(1,11 – 2,23)	0,01
Area della materia	**Coerenti con il percorso formativo** (***)	giudizio positivo (c)	1		
		giudizio negativo	2,50	(1,99 – 3,12)	0,00
	Interessanti (***)	giudizio positivo (c)	1		
		giudizio negativo	5,73	(4,67 – 7,03)	0,00
Area della docenza	**Organicità e cura delle lezioni** (***)	giudizio positivo (c)	1		
		giudizio negativo	3,93	(3,14 – 4,91)	0,00
	Chiarezza espositiva (***)	giudizio positivo (c)	1		
		giudizio negativo	2,74	(2,23 – 3,37)	0,00
	Capacità di suscitare interesse (***)	giudizio positivo (c)	1		
		giudizio negativo	3,82	(3,12 – 4,67)	0,00
	Disponibilità a fornire chiarimenti	giudizio positivo (c)	1		
		giudizio negativo	1,50	(1,17 - 1,91)	0,00
	Modalità d'esame chiaramente illustrate (**)	giudizio positivo (c)	1		
		giudizio negativo	1,92	(1,58 – 2,34)	0,00
	Condizioni logistiche: orario delle lezioni	giudizio positivo (c)	1		
		giudizio negativo	1,34	(1,07 – 1,69)	0,01

Variabili nel modello	Odds ratio	p value
Costante	0,01	0,00

(*): valore non significativo al 95% (c): categoria di riferimento
(**) variabile presente in almeno due dei modelli stimati nell'ultimo triennio
(***) variabile presente anche in tutti i modelli stimati nell'ultimo quadriennio
Tra parentesi si riporta l'intervallo di confidenza al 95%

Giova peraltro osservare che tali tendenze si concretizzano in incrementi assoluti della probabilità di esprimere un giudizio negativo piuttosto contenuti, in virtù della rilevante asimmetria del fenomeno in esame: trattandosi di giudizi fortemente sbilanciati nell'area positiva, come è facile osservare nella Tab. 3-10, la probabilità di esprimere un giudizio di insoddisfazione risulta già di per sé limitata, e dunque il contributo assoluto delle singole variabili non può che risultare di modesta entità. Ciò detto, l'esame dell'apporto di ciascuna variabile in termini relativi offre numerosi spunti interpretativi, tra i quali si sottolineano quelli ritenuti maggiormente informativi:

- i fattori esplicativi di maggior peso risultano essere (come negli analoghi modelli calcolati per i precedenti anni di indagine) l'interesse per gli argomenti oggetto del corso, l'organicità e la cura delle lezioni, nonché la capacità del docente di suscitare interesse: chi ritiene il corso non interessante o poco curato, oppure giudica il docente poco capace di suscitare interesse, ha una probabilità nettamente superiore di esprimere un giudizio complessivamente negativo;
- anche la chiarezza espositiva riveste un ruolo di primaria importanza: a parità di altri fattori, un giudizio negativo su questo aspetto incrementa le probabilità di un giudizio negativo globale;
- il percepire l'attività didattica come incoerente con il percorso formativo aumenta significativamente la probabilità di insoddisfazione complessiva;
- la percezione di una durata e/o di un carico di lavoro adeguati diminuiscono la probabilità di esprimere un giudizio negativo;
- una illustrazione delle modalità d'esame giudicata poco chiara incrementa le probabilità di esprimere un giudizio di insoddisfazione, così come l'insoddisfazione per l'orario delle lezioni.

Rispetto agli analoghi modelli precedentemente stimati (con riferimento all'ultimo quadriennio) ne va segnalata la notevole similitudine, sia nelle variabili selezionate (buona parte di queste sono identiche nei modelli calcolati separatamente per l'ultimo quadriennio), sia nel segno dei parametri, sia nell'ordine di grandezza degli effetti sulla variabile dipendente, confermando il positivo giudizio già precedentemente emerso circa la robustezza e la validità della metodologia di indagine adottata.

In estrema sintesi, benché tale analisi sia ricca di ulteriori spunti e pur con le dovute cautele, il modello stimato evidenzia come nel giudizio complessivo di soddisfazione si riverberino effettivamente molte delle dimensioni precedentemente considerate.[45] Tuttavia, l'emergere stabilmente dell'interesse individuale verso la materia quale elemento dominante nella formazione della percezione di qualità rimanda ad un duplice ordine di problematiche: da un lato, all'opportunità di approfondire, ovvero di tenere in adeguata considerazione il sistema delle attese individuali degli studenti; d'altro canto, il forte legame tra interesse individuale e giudizio di soddisfazione complessivo sembra sconsigliare l'utilizzo di tale indicatore quale indice unico e sintetico della qualità percepita a livello di attività formativa, suggerendo invece l'opportunità di considerare congiuntamente più dimensioni valutative.

[45] Tra le cautele interpretative si segnala la distribuzione dei giudizi, che risulta sempre sbilanciata a favore dell'area positiva.

3.3.9 La diffusione e l'utilizzo dei risultati all'interno dell'Ateneo

L'indagine di *customer satisfaction* deve essere intesa come uno strumento di supporto al miglioramento dei servizi formativi erogati; ne consegue l'importanza centrale della diffusione e dell'utilizzo dei suoi risultati. Anche per approfondire tale tematica, il Nucleo di valutazione svolge periodicamente un'apposita indagine presso i docenti, contestualmente alla consegna dei risultati delle valutazioni degli studenti.

Il Nucleo ha provveduto a comunicare i risultati dell'indagine ai docenti ed ai responsabili delle strutture didattiche, per quanto di competenza. In particolare, i *report* contenenti i risultati individuali della rilevazione sono stati trasmessi dal Nucleo di valutazione ad ogni docente al termine del semestre. La comunicazione dei risultati è stata articolata in due schede distinte, consegnate ai titolari dei moduli didattici con la seguente tempistica:

- una prima scheda contenente i risultati di natura quantitativa, nella forma di distribuzioni di frequenza delle risposte per ognuno dei quesiti posti, è stata inviata via e-mail entro una settimana dal termine delle lezioni (l' 8 gennaio 2008 per il I semestre ed il 13 maggio 2009 per il II semestre);
- una seconda scheda riportante alcuni indicatori sintetici utili al confronto tra il singolo insegnamento e la media del Corso di studi di afferenza, consegnata il 13 maggio 2009.

Con la medesima tempistica, la raccolta di dette schede è stata trasmessa ai responsabili delle varie strutture didattiche, ad ognuno secondo il proprio livello di responsabilità.

La forma espositiva delle risultanze è stata dettata dalla volontà di privilegiare la rapidità di risposta rispetto alla raffinatezza dell'analisi, allo scopo di giungere in tempo utile per offrire qualche valido elemento oggettivo a supporto della programmazione delle attività del successivo anno accademico.

L'utilizzo dei risultati può essere analizzato a livello di Organi di governo dell'Ateneo o di singoli docenti.

A livello più generale, i risultati dell'indagine sono stati fatti propri dagli Organi di governo, nell'ambito delle risorse informative necessarie ad orientare efficacemente le azioni di miglioramento dell'Ateneo. Ciò anche conformemente alle procedure del Sistema di Gestione Qualità UNI EN ISO 9001:2000, almeno per il Corso di laurea in *Interpretariato e comunicazione*.[46]

L'utilizzo da parte dei singoli docenti delle valutazioni ottenute viene invece periodicamente indagato nell'ambito della già richiamata indagine, ponendo il quesito: "Come intende utilizzare i risultati dell'indagine sull'attività didattica?". A partire dallo scorso anno accademico sono state riviste le modalità di conduzione di tale indagine, della sempre meno ampia copertura realizzata: il questionario veniva infatti sottoposto al docente unitamente ai risultati dell'indagine, sollecitando successivamente la restituzione, che avveniva però con riferimento ad una stretta minoranza delle attività didattiche rilevate. Conseguentemente, a partire dallo scorso anno accademico è stato sottoposto un nuovo questionario somministrato contestualmente alla rilevazione, ottenendo così una copertura assai più significativa: nella presente edizione sono stati raccolti 202 questionari, corrispondenti al 79% delle attività didattiche erogate.

Al fine di cogliere al meglio la complessità del fenomeno in parola, la risposta al quesito "Come intende utilizzare i risultati dell'indagine sull'attività didattica?" è stata finora lasciata aperta. Complessivamente sono state espresse 169 risposte (83% dei rispondenti), dalle quali si evince come ampiamente maggioritaria la volontà di utilizzare i risultati della rilevazione al fine di rivedere o affinare le modalità di svolgimento e/o l'articolazione dell'insegnamento. In una mino-

[46] Il Corso di laurea in *Interpretariato e comunicazione* ha ottenuto la certificazione UNI EN ISO 9001:2000 in data 16 giugno 2003.

ranza di casi viene invece sottolineato l'utilizzo conoscitivo dei risultati della rilevazione, mentre appare trascurabile la quota di quanti dichiarano di non volerne fare alcun uso.

3.3.10 Commenti del Nucleo di valutazione

La valutazione della qualità della formazione pone diversi problemi metodologici e, ancor prima, di tipo "politico" legati alle finalità attribuite ai diversi Corsi di studio. Secondo una recente letteratura, i Corsi hanno la responsabilità di prefiggersi:

- la figura professionale da formare;
- gli obiettivi di apprendimento;
- i tempi, a partire da quali prerequisiti e con quali risorse gli obiettivi saranno raggiunti.[47]

Ne consegue che, tra gli altri compiti, al Corso di studio spetta "mettere in atto strumenti per verifiche sul buon andamento della didattica e […] valutare in itinere e al termine lo sviluppo e la permanenza delle conoscenze".[48]

A questo scopo, l'utilizzo di indicatori quantitativi di prestazione appare uno degli strumenti fondamentali. Al riguardo, occorre rilevare che nel corso degli anni il Nucleo di valutazione dell'Università IULM ha progressivamente affinato le metodologie di raccolta ed elaborazione dei dati, attraverso procedure statistiche non facilmente riscontrabili in analoghe produzioni.[49]

Per quel che riguarda l'esito della più recente valutazione dei Corsi, sotto il profilo logistico non si segnalano scostamenti significativi dalla prevalenza di giudizi positivi già registrati nelle precedenti rilevazioni, mentre emerge un incremento delle segnalazioni circa l'impegno richiesto per seguire i Corsi. Per quanto concerne le caratteristiche della docenza, emerge come la chiarezza espositiva e la capacità di suscitare interesse rappresentino gli aspetti più connessi alla soddisfazione complessiva. Le altre caratteristiche del docente, come la regolarità e la puntualità delle lezioni, sono anch'esse apprezzate, benchè si situino su differenti dimensioni dai dati sembra infatti emergere una polarizzazione tra i comportamenti relativi al ruolo di appartenente all'istituzione (presenza nei momenti previsti, puntualità) ed i comportamenti relativi al ruolo di "maestro" (doti didattiche). Si evidenzia comunque che la grande maggioranza dei giudizi positivi è strettamente correlata con l'interesse per la tematica dei Corsi e condiziona dunque la valutazione del fenomeno, rendendo problematica l'identificazione di aspetti in parte sommersi, come ad esempio quello della necessità di suscitare interesse per la materia in coloro che non ne siano provvisti in partenza.

La valutazione del grado di soddisfazione complessiva degli studenti è in qualche modo condizionata dalla difficoltà di confrontarla con le attese di partenza. Nonostante tale avvertenza, va comunque segnalato un alto grado di gratificazione complessiva, che si estende anche ai Corsi di laurea magistrale, per i quali in precedenza era segnalata qualche ombra ora in via di dissoluzione.

I giudizi negativi si collegano spesso alla consapevolezza che gli studenti hanno dell'inadeguatezza delle loro conoscenze preliminari ai fini della comprensione degli argomenti trattati nelle lezioni ed alla irregolarità nella frequenza delle lezioni stesse. Sono questi due temi che meritano un'attenzione particolare, dal momento che fanno indirettamente riferimento sia all'opportunità di verificare all'ingresso i livelli di preparazione degli immatricolati, sia alla rilevanza di una partecipazione regolare alle lezioni, con la conseguente eventuale necessità di diversificare l'offerta formativa per coloro che non sono in grado di garantire la frequenza, intro-

---

[47] M. Gola, *La qualità dei corsi di studio universitari:prima realizzarla, poi valutarla*, in A. Cammelli, G. Vittadini (a cura di), *Capitale umano: esiti dell'istruzione universitaria*, Bologna, Il Mulino, 2008, pp. 61-102.
[48] Ibidem, p.72.
[49] Per la loro trattazione si rimanda alla versione estesa della Relazione, disponibile *online*.

ducendo quindi la figura dello studente part-time e producendo corsi a distanza e pacchetti formativi *online*.

L'utilizzo e la comunicazione dei risultati delle valutazioni degli studenti rappresentano gli aspetti più delicati ed al contempo rilevanti dell'indagine, in quanto attengono all'individuazione degli scopi dell'attività di valutazione e dei suoi destinatari: tali ambiti costituiscono, a giudizio del CNVSU, una perdurante "criticità dell'attuale sistema", che si palesa con riferimento, da un lato, alla riservatezza dei risultati, dall'altro, alla necessità di stimolare momenti di autovalutazione da parte delle Facoltà "sulla scorta delle osservazioni e delle opinioni espresse dagli studenti".[50] Appare evidente come questi aspetti siano riconducibili a due distinte tipologie di fabbisogno: la necessità, da un lato, di rendere conto dei risultati ottenuti (*accountability*) informando le parti interessate (*in primis* gli studenti), e, dall'altro, di governare i processi organizzativi (*management control*) innescando gli opportuni interventi correttivi e/o di miglioramento. A ciò è da aggiungere la complessità propria del contesto universitario, cui corrispondono specifiche e molteplici esigenze conoscitive e valutative.[51]

Accanto a tali fini "esterni", ossia attinenti ai soggetti o ai contesti sui quali l'azione dei valutati ha effetto (gli studenti, ma anche l'articolazione generale della didattica e quanti ne fruiranno nell'immediato futuro), va poi collocato l'obiettivo dell'*apprendimento*, vale a dire (in questo ambito) l'utilizzo della valutazione finalizzato ad una miglior comprensione della relazione tra azione organizzativa e suoi effetti.[52]

In quest'ottica, le rilevazioni della soddisfazione degli studenti costituiscono "strumenti che occorre utilizzare con cautela e fuori da una logica troppo formale di premio/sanzioni, facendone soprattutto uno strumento di comunicazione tra studenti e docenti e lasciando a questi ultimi un ruolo attivo nell'interpretazione e nell'utilizzo dei dati relativi. Superata la soglia di accettabilità delle valutazioni espresse dagli studenti sulla didattica e soprattutto sulle prestazioni di docenza non vi è alcuna evidenza che i punteggi più alti, rispetto a quelli medi o medio-alti, siano indicatori di performance superiori di apprendimento e di qualità. […] Invece, una corretta e non troppo invasiva impostazione del presidio di *standard* di qualità in senso statico può rivestire un ruolo molto importante, non solo perché nella tradizione della nostra università questo ordine di *standard* sono spesso trascurati, ma anche perché si trovano non di rado sacrificati da un concetto obsoleto e distorto, per lunga abitudine, dell'autonomia del professionista docente".[53]

Nelle intenzioni del Nucleo di valutazione, le analisi prodotte potrebbero rispondere efficacemente, almeno in prima battuta, ai temi ed agli obiettivi sopra illustrati, supportando il miglioramento continuo della qualità del servizio. Nella fattispecie, vengono prodotti sia i rapporti individuali, trasmessi ai singoli docenti, sia i rapporti sintetici, relativi alle varie strutture didattiche ed inviati ai rispettivi responsabili; a questi ultimi vengono altresì recapitate sia la raccolta delle schede dei singoli docenti impegnati in attività proprie della struttura stessa, sia un quadro sinottico di indicatori relativi ai singoli corsi, suscettibile, seppur con le dovute cautele, di una lettura comparativa, con riferimento ai *valori medi* del singolo Corso di studi.[54]

---

[50] CNVSU, *Analisi delle relazioni dei Nuclei di valutazione sulle opinioni degli studenti frequentanti in merito alle attività didattiche per il 2003*, doc. 5/04, febbraio 2004; disponibile al sito Internet http://www.cnvsu.it.

[51] Appaiono assai pertinenti, a questo proposito, le osservazioni conclusive del contributo di L. Scarpitti, *La valutazione nel sistema universitario italiano*, in N. Stame, a cura di, *Valutazione 2001*, Franco Angeli, Milano, 2001.

[52] G. Capano *L'università in Italia*, Il Mulino, 2000, pag. 115; N. Stame *Introduzione*, in N. Stame, a cura di, *Valutazione 2001*, Franco Angeli, Milano, 2001.

[53] E. Minelli, G.Rebora, M.Turri, *La valutazione, elemento centrale del processo di riforma?*, in C. Mazza, P.Quattrone, A. Riccaboni (a cura di), *L'Università in cambiamento fra mercato e tradizione*, Il Mulino, 2006, pp. 152 – 155.

[54] A tal proposito giova precisare che detti "valori medi", rispondenti alla necessità di fissare un riferimento di *benchmark* (utile per la lettura dei risultati dei singoli corsi), non vanno interpretati quali indicatori sintetici del gradimento per il Corso di studi nel suo complesso, da impiegarsi ai fini della comparazione tra Corsi di studi. I giudizi sui singoli insegnamenti sono infatti espressione di popolazioni studentesche variamente differenziate e mutevoli, porta-

Per quanto riguarda l'utilizzo da parte dei singoli docenti dei risultati delle valutazioni, una specifica indagine ha consentito di cogliere alcuni elementi qualitativi, mettendo in luce un quadro ancora parziale, ma mediamente soddisfacente: i risultati vengano generalmente tenuti in considerazione al fine di introdurre correttivi o migliorie alle modalità di svolgimento del modulo, o comunque quali spunti di riflessione sul proprio operato.

Più delicato e complesso è il discorso riguardante l'utilizzo dei risultati della valutazione da parte dei responsabili delle strutture didattiche, in quanto coinvolge, da un lato, le politiche gestionali, e, dall'altro, la comunicazione alla "*audience* interna" (ed in particolare al corpo studentesco) dei risultati. Relativamente a quest'area, non risulta ad oggi attiva alcuna iniziativa strutturata, benché gli strumenti conoscitivi forniti dal Nucleo, nella piena ed autonoma disponibilità dei rispettivi destinatari, si prestino ad essere utilizzati dai responsabili delle strutture didattiche per fornire indicazioni di massima al complesso del corpo docente (ad es. nel corso di un *workshop* dedicato), oppure ai singoli docenti mediante incontri personalizzati, individuando eventuali aree di criticità e coadiuvandoli nell'elaborazione dei possibili correttivi.[55]

Al termine di tale processo (che include preziosi elementi di *apprendimento organizzativo*), potrebbe essere offerta all'utenza studentesca una visione d'insieme delle problematiche più frequentemente riscontrate e degli impegni di miglioramento eventualmente assunti (la traduzione in politiche della lettura "critica" delle valutazioni degli studenti), chiudendo così il "cerchio della valutazione". Tale coinvolgimento contribuirebbe anche ad elevare il "senso di efficacia" degli studenti nell'atto di esprimere le loro opinioni (presumibilmente con benefiche ricadute anche in termini di qualità dei dati raccolti), valorizzandone il ruolo di "potenziali utilizzatori del risultato del lavoro di valutazione", in luogo di quello di meri "compilatori dei questionari sulla didattica".[56]

3.4 I LAUREATI

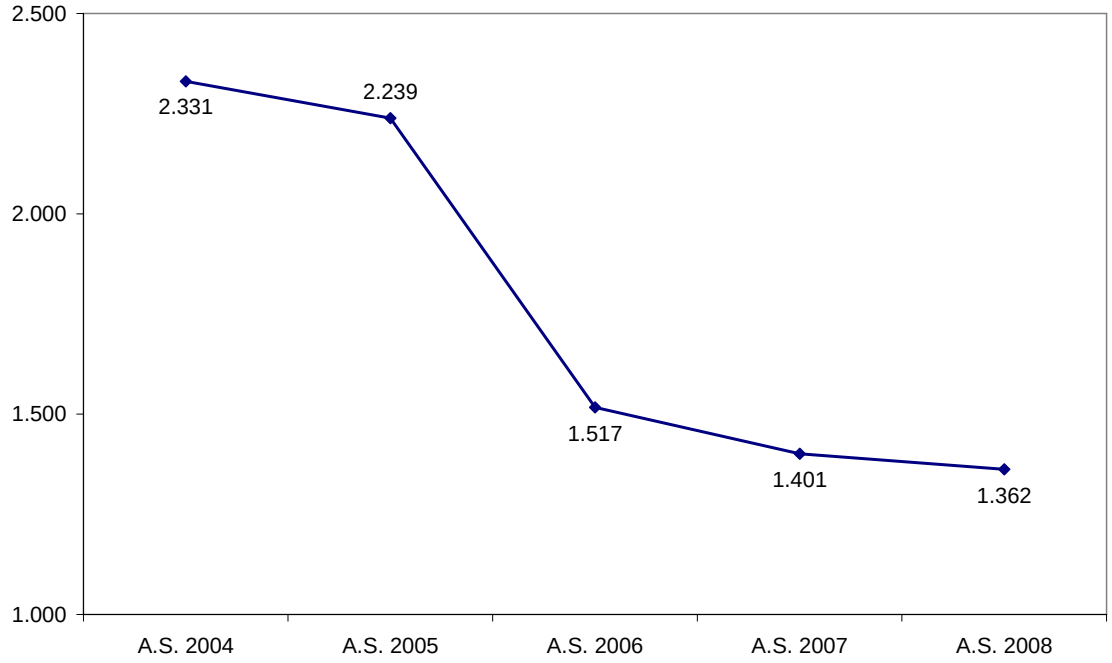
Nella Fig. 3-40 si può osservare la dinamica del numero dei laureati, che risulta in evidente diminuzione.

trici di aspettative ed attitudini distinte e molteplici, e non appaiono perciò efficacemente utilizzabili al di fuori del medesimo Corso di studi.

[55] Allo scopo di favorire tali pratiche di autovalutazione, il Nucleo di valutazione ha privilegiato la capillarità nella diffusione e la rapidità nella trasmissione delle risultanze principali, rimandando ad un secondo momento analisi più sofisticate ed approfondimenti. Nella fattispecie, le risultanze dell'indagine di *customer satisfaction* sono state trasmesse ai singoli docenti una settimana dopo il termine delle lezioni.

[56] L. Scarpitti, *La valutazione nel sistema universitario italiano*, op. cit., pag. 205. L'auspicato maggiore coinvolgimento degli studenti evoca inoltre il tema della valutazione come strumento di *empowerment*, inserito all'interno di un processo dialogico e finalizzato a stimolare la partecipazione rispetto a un comune obiettivo (in questo caso una positiva esperienza di apprendimento). A. Martini, M. Sisti, *Le (molte) logiche della valutazione*, 2009, disponibile al sito Internet http://www.valutazioneitaliana.it/new/index.php/articoli-scientifici.

Fig. 3-40. Laureati e diplomati v.o., laureati e laureati specialisti e magistrali all'Università IULM, anni solari 2004 – 2008.



La scomposizione dei laureati per singolo Corso di studi è riportata nella Fig. 3-41 e nella Fig. 3-42, rispettivamente con riferimento alla numerosità dei laureati a Corsi di laurea ed alla numerosità dei laureati a Corsi di laurea magistrali.

Fig. 3-41. Laureati all'Università IULM per Corso di studi, anni solari 2004 – 2008.

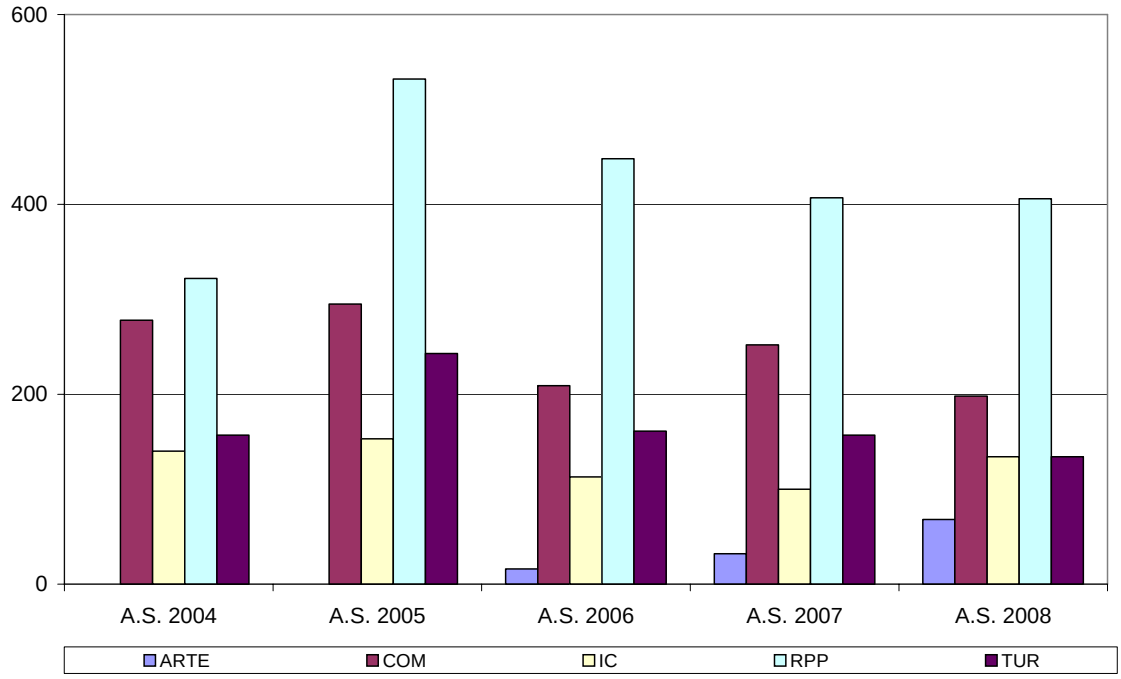
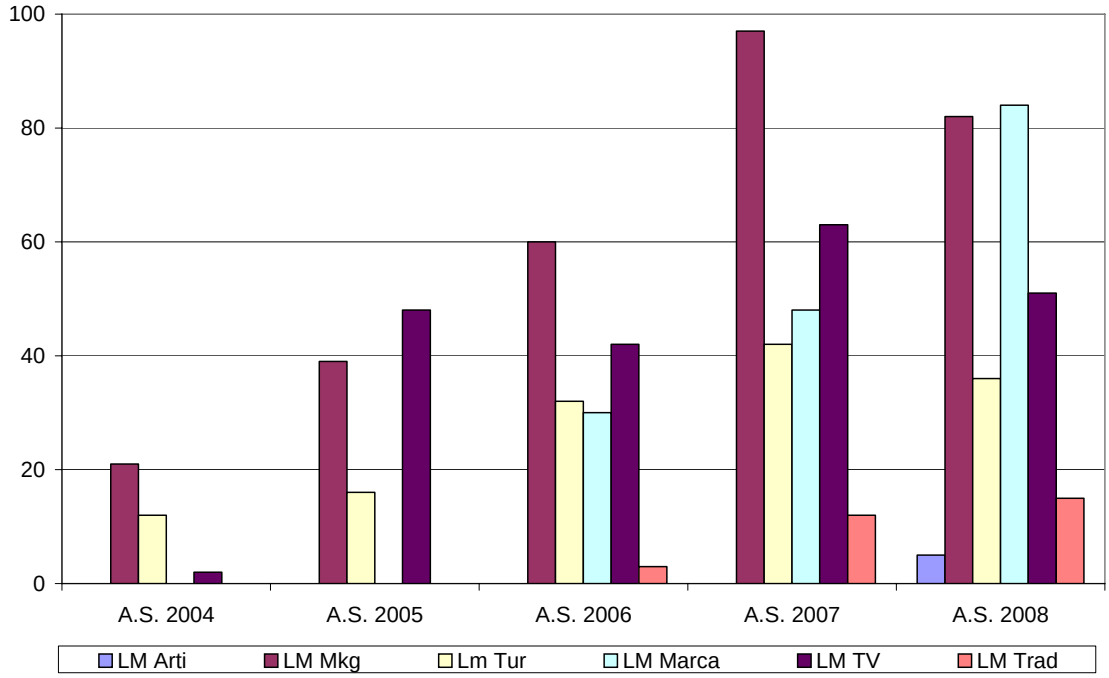


Fig. 3-42. Laureati magistrali all'Università IULM per Corso di studi, ann solari 2004 – 2008.



Per quanto riguarda le caratteristiche dei laureati, giova richiamare le molte analisi rese disponibili dal Consorzio Almalaurea (cui l'Università IULM aderisce dal 2002).[57] Il consorzio AlmaLaurea infatti cura, per conto degli Atenei aderenti, l'acquisizione di un'ampia gamma di informazioni relative ai laureati, sia di natura amministrativa (età alla laurea, voto di laurea, durata degli studi, ecc.), sia attinenti al percorso formativo degli studenti (conoscenza delle lingue, aver compiuto studi all'estero, aver effettuato degli *stage*, ecc., ad integrazione delle informazioni provenienti dagli archivi informatici degli Atenei), sia riferiti agli sbocchi professionali.

Ciò consente l'accumularsi di preziose informazioni, riassumibili in tre macro-aree:

- il profilo dei laureati;
- la valutazione retrospettiva dell'esperienza universitaria;
- l'inserimento professionale.

3.4.1 Profilo dei laureati

L'acquisizione delle informazioni (di natura non amministrativa) avviene attraverso un questionario *online* che lo studente è invitato a compilare al termine degli studi. La percentuale dei laureati che nel 2008 ha compilato il questionario AlmaLaurea è risultata pari al 90,5%; presso l'Università IULM il tasso di restituzione è stato pari al 98,2%. Rispetto all'insieme degli Atenei considerati, i laureati IULM rappresentano l'1% circa dei laureati.

[57] Il Consorzio interuniversitario AlmaLaurea è stato fondato nel 1994 su iniziativa dell'Osservatorio Statistico dell'Università di Bologna ed è gestito da un Consorzio di Atenei italiani, con il sostegno del MIUR. Per ulteriori informazioni si rimanda al sito Internet http://www.almalaurea.it.

I dati raccolti dal Consorzio AlmaLaurea riferibili all'Università IULM sono disponibili a partire dall'anno solare 2003 e sono confrontabili con 46 Atenei nel 2008 e 49 nel 2009.[58]

Complessivamente, il collettivo dei laureati esaminato rappresenta circa i due terzi del complesso dei laureati italiani dell'anno solare 2008: più precisamente, l'indagine ha coinvolto circa il 62% dei laureati specialisti ed il 64% dei laureati triennali.[59] Benché non riproduca un'immagine esaustiva dei laureati su scala nazionale, il campione costituisce un quadro di riferimento dell'intero sistema universitario estremamente significativo.[60]

Il questionario si può idealmente suddividere in due aree: il profilo dei laureati e la valutazione dell'esperienza universitaria. Tali informazioni sono il risultato di dichiarazioni (studio all'estero, lavoro nel corso degli studi, ecc.), di valutazioni (rapporti con i docenti, adeguatezza delle aule, delle biblioteche, ecc.) o di autovalutazioni (conoscenze linguistiche, conoscenze informatiche, ecc.) rese alla vigilia della conclusione degli studi.

Nella Tab. 3-12 si presentano alcune delle informazioni ricavabili dall'area del "profilo dei laureati", tra cui le caratteristiche principali dei laureati IULM del 2008, poste a confronto con quelle dei laureati in analoghi gruppi disciplinari. [61]

Per quanto riguarda i Corsi di laurea i dati evidenziano un profilo complessivamente positivo: rispetto al dato di riferimento, sono infatti da segnalare, tra l'altro, una percentuale di molto superiore di laureati in corso, un'età alla laurea più bassa ed una quota più elevata di studenti con una buona conoscenza dell'inglese parlato. Tra le evidenze di segno opposto spiccano un voto di laurea tendenzialmente inferiore al valore di riferimento, una quota di laureati che ha svolto tirocini inferiore alla media ed un tasso di intenzione al proseguimento degli studi più contenuto.

Analoghi connotati caratterizzano il profilo dei laureati dei Corsi di laurea magistrale, sebbene siano da segnalare, rispetto alla media di riferimento, una più contenuta quota di studenti che hanno compiuto studi all'estero, accompagnata però da una quota quasi doppia di laureati in corso e della presenza del 93% di studenti che ha svolto tirocini o *stage* durante il periodo di studi.

Tab. 3-12. Corsi di laurea e Corsi di laurea magistrale: profilo dei laureati IULM. Confronto con la banca dati AlmaLaurea, anno 2008.

Caratteristiche dei laureati	**Corsi di laurea**		**Corsi di laurea magistrale**	
	IULM	**AlmaLaurea**	**IULM**	**AlmaLaurea**
Numero dei laureati	1.011	12.648	274	2.413
Voto di laurea medio[62]	96,7	101,7	105,8	109,5

[58] Gli Atenei coinvolti nell'indagine 2009 sono: Bari, Basilicata, Bologna, Bolzano, Cagliari, Calabria, Camerino, Cassino, Catania, Catanzaro, Chieti e Pescara, Ferrara, Firenze, Foggia, Genova, L'Aquila, Lecce, LIUC Castellanza, Messina, Milano IULM, Milano S. Raffaele, Modena e Reggio Emilia, Molise, Napoli Seconda Università, Padova, Parma, Perugia, Perugia Stranieri, Piemonte Orientale, Reggio Calabria, Roma Campus Bio-Medico, Roma Foro Italiaco, Roma La Sapienza, Roma LUMSA, Roma Tre, Salerno, Sannio, Sassari, Siena, Torino, Torino Politecnico, Trento, Trieste, Tuscia, Udine, Valle d'Aosta, Venezia Ca' Foscari, Venezia IUAV e Verona.

[59] Nostre elaborazioni su dati MIUR (Laureati e diplomati nell'anno solare 2008), reperibili sul sito Internet http://statistica.miur.it/.

[60] Relativamente alla rappresentatività del campione nel rapporto annuale "Profilo dei laureati 2008", consultabile sul sito Internet http://www. almalaurea.it, si precisa che la composizione dell'universo AlmaLaurea corrisponde al dato nazionale complessivo sia per gruppo disciplinare, sia per genere. Per quanto riguarda invece l'area territoriale di laurea, i laureati AlmaLaurea sono sovrarappresentati nel Nord–Est e sottorappresentati nel Nord–Ovest (dal momento che tutte le università del Nord–Est sono coinvolte, mentre non lo sono la gran parte degli Atenei della Lombardia). Tuttavia il numero dei laureati AlmaLaurea nell'Italia settentrionale (complessivamente intesa), nel Centro e nel Sud rispecchia la distribuzione complessiva dei laureati italiani.

[61] Nella fattispecie, il gruppo di riferimento è costituito, per i Corsi di laurea, dal complesso dei Corsi afferenti alle Classi 3, 14, 23 e 39, mentre, per i Corsi di laurea magistrali, dall'insieme dei Corsi afferenti alle classi 1055, 1059, 1073, 1095 e 1104.

Età media alla laurea	24,0	25,3	25,7	26,5
Laureati in corso[63]	51,7%	35,0%	83,9%	49,0%
Durata degli studi (medie, in anni)	3,9	4,4	2,4	2,7
Hanno compiuto studi all'estero:	23,9%	22,9%	12,6%	17,7%
- con Erasmus o altro programma UE	10,1%	11,8%	1,9%	8,7%
- altre esperienze[64]	2,8%	3,3%	1,5%	3,7%
Inglese parlato: conoscenza "almeno buona"	78,2%	68,9%	88,5%	74,1%
Hanno svolto tirocini o *stage*	32,4%	62,4%	93,0%	71,6%
Hanno avuto esperienze di lavoro durante gli studi	86,9%	83,5%	80,0%	82,1%
Intendono proseguire gli studi	61,8%	70,7%	18,9%	34,3%

3.4.2 Valutazione dell'esperienza universitaria

La valutazione dell'esperienza universitaria da parte dei laureandi rappresenta un capitale informativo di particolare valore, in quanto consente di collocare, in una prospettiva unitaria, presumibilmente più ponderata, i giudizi sulle varie componenti dell'offerta formativa e determinanti il vissuto dello studente presso l'Ateneo. La base dati così costituita rappresenta un patrimonio conoscitivo unico, per ampiezza, articolazione e possibilità di analisi, anche in chiave comparativa.

Nella Tab. 3-13 si riportano i giudizi degli intervistati su una serie di aspetti relativi all'esperienza universitaria, posti a confronto con il medesimo insieme di riferimento considerato nel par. 3.4.1.

L'esame comparativo dei giudizi dei laureati evidenzia, tra l'altro:

- un gradimento piuttosto elevato per quanto riguarda le strutture dell'Ateneo (aule, biblioteche e postazioni informatiche), sia in assoluto, sia rispetto alla media di riferimento;
- una soddisfazione complessiva per il Corso di studio superiore alla media di riferimento;
- la percezione di adeguatezza del carico di lavoro;
- una maggiore propensione rispetto all'insieme di riferimento a ripetere l'iscrizione, accompagnato da una indicazione di voler ripetere l'esperienza presso un altro Ateneo inferiore alla media di riferimento.

Tab. 3-13. Corsi di laurea e Corsi di laurea magistrale: profilo dei laureati IULM. Valutazione complessiva dell'esperienza universitaria, anno 2008.

Valutazione complessiva		**Corsi di laurea**		**Corsi di laurea magistrale**	
		IULM	**AlmaLaurea**	**IULM**	**AlmaLaurea**
Relazioni	Sono decisamente soddisfatti dei rapporti con i docenti (%)	23,2%	18,1%	26,3%	25,4%
	Sono decisamente soddisfatti dei rapporti con gli studenti (%)	46,9%	54,4%	51,1%	53,2%
Ru tt	Aule sempre o quasi sempre adeguate (%)	63,1%	23,1%	68,1%	29,2%

[62] Il voto di laurea è espresso in 110mi; il voto di 110 e lode è stato posto uguale a 113.
[63] I laureati in corso, ovvero in età canonica alla laurea, sono i laureati "regolari" nell'intero ciclo di studi, ossia i laureati in corso, che si sono immatricolati all'università nell'anno solare in cui hanno compiuto i 19 anni (o i 18) di età.
[64] Include le modalità: "altra esperienza riconosciuta dal corso di studi" e "iniziativa personale".

	Postazioni informatiche presenti in numero adeguato (%)	69,3%	34,7%	71,1%	34,6%
	Valutazione delle biblioteche (prestito, orari di apertura...) decisamente positiva (%)	47,0%	28,4%	47,0%	30,5%
Soddisfazione complessiva	Sono complessivamente soddisfatti del Corso di studi (% decisamente sì)	37,5%	24,8%	44,8%	32,6%
	Ritengono che il carico di studio degli insegnamenti sia stato sostenibile (% decisamente sì)	34,6%	33,0%	41,1%	41,0%
	Si iscriverebbero di nuovo allo stesso Corso dell'Ateneo (%)	66,7%	55,5%	74,4%	66,9%
	Si iscriverebbero di nuovo, ma ad un altro Corso dell'Ateneo (%)	5,3%	13,9%	4,8%	5,8%
	Si iscriverebbero di nuovo allo stesso Corso, ma in un altro Ateneo (%)	10,9%	13,8%	7,0%	9,7%
	Si iscriverebbero di nuovo all'Università, ma ad un altro Corso e in un altro Ateneo (%)	14,6%	13,4%	8,5%	9,7%
	Non si iscriverebbero più all'Università (%)	1,3%	2,2%	3,7%	6,9%

3.4.3 Condizione occupazionale dei laureati

L'indagine sulla condizione occupazionale dei laureati condotta dal Consorzio AlmaLaurea ha l'obiettivo di indagare i percorsi lavorativi e di formazione intrapresi dai laureati.

L'indagine 2008 sulla condizione occupazionale ha coinvolto quasi 300mila laureati di 47 Università italiane.[65] La rilevazione è stata estesa a tutti i laureati post-riforma dell'anno solare 2007 (di primo e di secondo livello e specialistici a ciclo unico) che sono stati intervistati (con doppia tecnica di rilevazione, telefonica e via web) a circa un anno dalla laurea. Sono stati coinvolti anche i laureati pre-riforma, in particolare quelli delle sessioni estive degli anni 2007, 2005 e 2003 intervistati ad uno, tre e cinque anni dal conseguimento del titolo.

Tab. 3-14. Indagine 2008: condizione occupazionale dei laureati v. o. IULM a 5 anni dal conseguimento della laurea. Confronto con la banca dati AlmaLaurea.

		Laureati 2003 5 anni dalla laurea	
		IULM	AlmaLaurea
	Numero di laureati	320	3.245
	Intervistati	232	2.358
	- Donne	85,0%	72,2%
	Età media alla laurea (anni)	25,5	27,4
dizionie occupa-	Non lavora e non cerca	3,9%	5,4%
	Non lavora ma cerca	4,3%	7,6%

[65]Per i dettagli metodologici si veda *La condizione occupazionale dei laureati - Indagine 2008* consultabile sul sito Internet http://www.almalaurea.it/universita/occupazione/occupazione07.

	Lavora[66]	91,8%	87,0%
	- Prosegue il lavoro iniziato prima della laurea	8,0%	14,2%
	- Non prosegue il lavoro iniziato prima della laurea	34,3%	27,4%
	- Ha iniziato a lavorare dopo la laurea	57,7%	58,4%
	- Utilizza le competenze acquisite all'Università in misura elevata	41,8%	36,8%
Attività lavorativa	Lavoro autonomo	12,7%	9,6%
	Tempo indeterminato	64,3%	56,8%
	Totale stabile	*77,0%*	*66,4%*
	Tempo determinato	8,9%	18,7%
	Collaborazione/consulenza	8,9%	10,9%
	Altro contratto atipico	1,4%	1,1%
	Totale atipico	*19,2%*	*30,7%*
	Inserimento, formazione lavoro, apprendistato, ecc.	3,3%	2,1%
	Altro (senza contratto)	-	0,7%

Su base annua, quelli coinvolti nell'indagine rappresentano un terzo di tutti i laureati italiani, una popolazione che assicura un significativo quadro di riferimento dell'intero sistema universitario. La popolazione dei laureati pre-riforma coinvolta nell'indagine presenta una composizione per gruppi di Corsi di laurea e per genere pressoché identica a quella del complesso dei laureati italiani. Invece la configurazione per aree geografiche vede sovrarappresentato in particolare il Nord-Est (e in parte anche il Centro) e più ridotta la presenza di quanti hanno concluso gli studi in Atenei del Nord-Ovest e del Sud (e delle Isole, in particolare per i laureati di primo livello e per quelli pre-riforma).

Tab. 3-15. Indagine 2008: condizione occupazionale dei laureati triennali e magistrali IULM ad un anno dal conseguimento della laurea. Confronto con la banca dati AlmaLaurea.

		Laureati triennali 1 anno dalla laurea		**Laureati magistrali 1 anno dalla laurea**	
		IULM	AlmaLaurea	IULM	AlmaLaurea
	Numero di laureati	1.028	12.620	265	1.651
	Intervistati	918	11.038	238	1.438
	- Donne	70,6%	70,6%	81,1%	79,5%
	Età media alla laurea (anni)	24,0	25,3%	25,5	26,3
Condizione occupazionale	Non lavora e non cerca	28,9%	25,9%	7,6%	79,5%
	Non lavora ma cerca	17,9%	24,8%	21,0%	26,3%

[66] Analogamente all'indagine ISTAT sulla condizione occupazionale dei laureati, nelle elaborazioni predisposte sono considerati "occupati" i laureati che dichiarano di svolgere un'attività lavorativa retribuita, purché non si tratti di un'attività di formazione (tirocinio, praticantato, dottorato, specializzazione): dalla definizione si deduce pertanto che il percepimento di un reddito è condizione necessaria, ma non sufficiente per definire un laureato occupato.

	Lavora[67]	53,3%	49,3%	71,4%	62,4%
	- Prosegue il lavoro iniziato prima della laurea	28,0%	38,3%	3,5%	7,5%
	- Non prosegue il lavoro iniziato durante la laurea	28,2%	21,2%	22,9%	21,3%
	- Ha iniziato a lavorare dopo la laurea	43,6%	40,5%	55,3%	55,4%
	- Tempo dalla laurea al reperimento del primo lavoro (mesi)	4,0	4,1	3,8	3,9
	- Utilizza le competenze acquisite all'Università in misura elevata	29,2%	23,4%	47,1%	40,7%
Attività lavorativa	Lavoro autonomo	11,7%	6,4%	4,1%	5,6%
	Tempo indeterminato	23,5%	25,2%	21,2%	16,7%
	Totale stabile	*35,2%*	31,6%	*25,3%*	22,3%
	Tempo determinato	15,1%	17,6%	24,7%	23,4%
	Collaborazione/consulenza	26,4%	23,5%	31,8%	33,9%
	Altro contratto atipico	4,7%	6,4%	4,7%	4,7%
	Totale atipico	*46,2%*	47,5%	*61,2%*	62,0%
	Inserimento, formazione lavoro, apprendistato, ecc.	10,4%	10,5%	11,8%	10,7%
	Altro (senza contratto)	7,8%	10,1%	1,8%	4,8%

Nelle Tab. 3-14 e Tab. 3-15 si riportano gli indici riferiti ai principali aspetti menzionati, suddivisi per laureati pre e post riforma, posti a confronto con il medesimo insieme di riferimento considerato nel par. 3.4.1 per quanto riguarda i laureati post riforma e confrontati invece con i laureati dei gruppi di Corsi di laurea politico-sociale e linguistico[68] per quanto riguarda i laureati del vecchio ordinamento.[69]

Sembra emergere con una certa chiarezza la rilevanza della quota di occupati, sia in assoluto, sia rispetto alla media, accanto ad una più contenuta quota di laureati disoccupati non in cerca di lavoro, specie tra i laureati magistrali. La quota di laureati che inizia a lavorare dopo la laurea appare non significativamente discosta dalla media, mentre risulta più contenuta la presenza di quanti proseguono il lavoro iniziato prima della laurea. La quota di lavoratori autonomi appare minoritaria ma per lo più superiore alla media di riferimento, mentre significativa risulta la quota di assunti a tempo indeterminato tra i laureati del vecchio ordinamento. Per quanto riguarda i laureati post-riforma rilevante appare la quota di coloro che svolgono collaborazioni o consulenze.

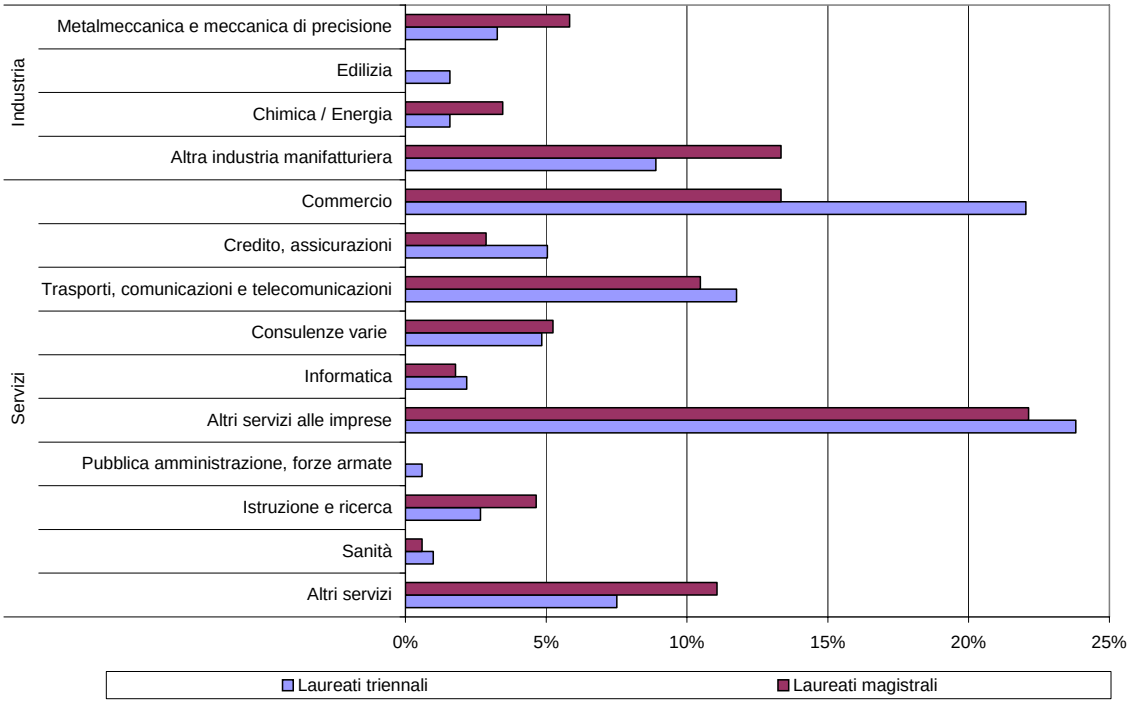
Nella Tab. 3-16. si rappresenta infine la distribuzione degli occupati per ramo di attività economica, dalla quale si evidenzia la netta prevalenza dell'area dei servizi. Tra i rami di attività particolarmente rappresentati spiccano il commercio e gli altri servizi alle imprese (modalità che evidentemente raccoglie l'ampia gamma di sbocchi professionali nel terziario avanzato tipici dei laureati all'Università IULM: moda, multimedialità, organizzazioni di eventi, ecc.).

[67] Analogamente all'indagine ISTAT sulla condizione occupazionale dei laureati, nelle elaborazioni predisposte sono considerati "occupati" i laureati che dichiarano di svolgere un'attività lavorativa retribuita, purché non si tratti di un'attività di formazione (tirocinio, praticantato, dottorato, specializzazione): dalla definizione si deduce pertanto che il percepimento di un reddito è condizione necessaria, ma non sufficiente per definire un laureato occupato.

[68] Da questi gruppi sono esclusi i Corsi di laurea in *Scienze internazionali e diplomatiche*, *Politica del territorio* e *Servizio sociale*.

[69] I risultati completi sono consultabile sul sito Internet http://www.almalaurea.it/universita/occupazione/occupazione07.

Tab. 3-16. Condizione occupazionale dei laureati IULM ad 1 anno dal conseguimento della laurea: occupati per ramo di attività economica.



***

Dalla primavera 2008 è attivo un servizio sperimentale di monitoraggio della posizione professionale dei laureati, finalizzato a ricostruire non solo la condizione occupazionale, ma anche il dettaglio dell'attività lavorativa (azienda, ufficio, ruolo). Parte di queste informazioni sono raccolte nella pubblicazione "Who's IULM" giunta, nel luglio 2009, alle sua seconda edizione.

3.4.4 Commenti del Nucleo di valutazione

Complessivamente, nel triennio 2006-2008, il numero dei laureati registra una certa flessione (-11% circa), frutto dell'intersecarsi di differenti dinamiche:

- il consumarsi del progressivo, consistente e atteso calo dei laureati pre-riforma, ormai ridotti ad una componente inerziale;
- il calo dei laureati triennali post-riforma imputabile, da un lato, all'esaurirsi (ormai pressoché definitivo) dei "passaggi di ordinamento" (studenti dei precedenti Corsi quadriennali che hanno "approfittato" dell'abbreviazione del ciclo di studi passando ad un Corso di laurea triennale) e, dall'altro ad una certa contrazione delle immatricolazioni;
- la crescita dei laureati specialisti, ancora limitata in termini assoluti ed insufficiente a compensare il calo complessivo dei laureati.

***

Per quanto riguarda il profilo dei laureati, emerge una condizione generalmente migliore dei laureati IULM rispetto ai *benchmark* disponibili, caratterizzati da un grado di soddisfazione per gli studi svolti globalmente più elevato, una consistente percentuale di conseguimento del titolo nei tempi previsti ed una diffusa esperienza di *stage* e tirocini durante gli studi.

La condizione occupazionale dei laureati IULM appare, tanto a uno quanto a cinque anni dalla laurea, significativamente migliore rispetto alla media dei laureati nel complesso delle Università AlmaLaurea, sia per quel che riguarda l'attività lavorativa in generale, sia in riferimento al tipo di lavoro svolto (maggiormente congruente con le competenze acquisite durante gli studi e a tempo indeterminato). Tale condizione riguarda sia i laureati dei Corsi di laurea, sia quelli dei Corsi di laurea magistrale e suggerisce una riflessione riguardo alle caratteristiche dell'offerta formativa dell'Università IULM e del mercato del lavoro nel territorio di riferimento. Da un lato infatti, i Corsi di laurea dell'Università sono specificatamente indirizzati a figure professionali proprie all'economia delle aree maggiormente sviluppate del paese, dall'altro, la regione Lombardia ed in generale il nord Italia offrono opportunità occupazionali nettamente migliori rispetto a quelle del resto del paese, in particolare nel settore terziario dei servizi alle imprese e nelle attività commerciali.

Tuttavia, anche limitando il confronto alle Università lombarde (consentito dalla partecipazione dell'Università IULM all'iniziativa STELLA), la quota di laureati occupati è tendenzialmente superiore (con uno scarto però più limitato rispetto al *benchmark* AlmaLaurea) alla media, a parità di gruppo disciplinare.[70]

[70] CILEA, *Laureati STELLA - Indagine occupazionale post-laurea - laureati anno solare 2007.*

4 LA RICERCA

4.1 STRUTTURE E DOTAZIONI PER LA RICERCA SCIENTIFICA

L'analisi dell'attività di ricerca prevede primariamente la verifica delle risorse disponibili, rappresentate da risorse umane (docenti e personale tecnico a supporto della ricerca) e risorse finanziarie.

Per quanto riguarda le risorse umane, l'unità di analisi principale è rappresentata dall'Istituto, che costituisce la principale struttura di coordinamento dell'attività scientifica dei docenti. Gli organici dedicati in tutto o in parte alla ricerca possono essere dunque riferiti ai diversi Istituti, come si vede nella Tab. 4-1.

Oltre che negli Istituti, la ricerca si svolge anche nell'ambito della Fondazione Università IULM, di cui al par.4.3.

Tab. 4-1. Afferenze agli Istituti dei docenti di ruolo, per Facoltà, al 31/12/2008.

Istituti	**Lingue, letterature e culture moderne**				**Scienze della comunicazione e dello spettacolo**				**Totale**	
	O	**A**	**R**	**AS**	**O**	**A**	**R**	**AS**	**2008**	***2007***
Arti, culture e letterature comparate	2	8	5	2	2	4	7	1	**31**	*30*
Comunicazione	-	-	-	-	1	3	5	1	**10**	*9*
Consumi, comportamento e comunicazione d'impresa	1	1	-	-	-	1	3	1	**7**	*7*
Economia e marketing	-	-	1	-	5	9	5	-	**20**	*20*
Scienze dell'uomo, del linguaggio e dell'ambiente	3	1	3	1	1	1	3	-	**13**	*14*
Scienze giuridiche dell'informazione e della comunicazione	-	-	1	-	1	1	-	1	**4**	*4*
Comunicazione d'impresa - sede di Feltre	-	-	-	-	-	-	6	-	**6**	*5*
Totale	**6**	**10**	**10**	**3**	**10**	**19**	**29**	**4**	**91**	***89***

O: *Professori ordinari* A: *Professori associati* R: *Ricercatori* AS: *Assegnisti di ricerca*

Per quanto riguarda le risorse finanziarie, le ricerche svolte nell'ambito dell'Università IULM sono sostenute secondo cinque modalità:

A. finanziamenti da parte dell'Ateneo (progetti di ricerca individuale e quote IULM per Progetti di Ricerca di Interesse Nazionale – PRIN), attinenti all'attività di ricerca individuale dei docenti di ruolo;

B. stanziamenti dell'Ateneo per progetti speciali (ricerche giudicate di particolare rilievo scientifico);

C. stanziamenti dell'Ateneo per il cofinanziamento di progetti con enti esterni;

D. finanziamento di PRIN e FIRB da parte del MIUR;

E. finanziamenti per progetti da enti esterni.

Tab. 4-2. Analisi delle fonti di finanziamento alla ricerca: stanziamenti dell'Università IULM nei bilanci di previsione per gli esercizi 2005 – 2009 (valori arrotondati, in migliaia di euro).

Bilanci di previsione		2005	2006	2007	2008	2009
A	Progetti di ricerca individuale + quote IULM PRIN	181	181	181	181	181
B	Fondi IULM per progetti speciali[71]	100	100	100	180	360
A+B	**Totale preventivato da fondi IULM**	**281**	**281**	**281**	**361**	**541**

Tab. 4-3. Analisi delle fonti di finanziamento alla ricerca: stanziamenti accertati nei bilanci consuntivi per gli esercizi 2004 – 2008 (valori arrotondati, in migliaia di euro).

Provenienza		2004	2005	2006	2007	2008
A	Fondi IULM (progetti di ricerca individuale + quote IULM PRIN)	128	128	190	128	194
B	Fondi IULM per progetti speciali	-*	-*	-*	-*	111
C	Fondi IULM per cofinanziamento progetti enti esterni	-	-	-	-	19
A+B+C	*Totale fondi IULM*	*128*	*128*	*190*	*128*	*324*
D	MIUR PRIN e FIRB	-	-	117	29	98
E	Finanziamenti da enti esterni	240	188	160	156	405
D+E	*Totale finanziamenti esterni*	*240*	*188*	*277*	*185*	*503*
Totale		**368**	**316**	**467**	**313**	**827**

* L'assegnazione a consuntivo per gli anni 2004, 2005, 2006 e 2007 risulta nulla, non essendo stato finanziato alcun progetto speciale, pur a fronte degli stanziamenti a preventivo di cui nella Tab. 4-2.

La Tab. 4-2 e la Tab. 4-3 evidenziano la dinamica di tali fonti di finanziamento, rispettivamente, a preventivo ed a consuntivo. Giova segnalare che l'andamento degli stanziamenti risulta influenzato dall'istituzione della Fondazione Università IULM, perlomeno in un duplice senso: da un lato, in quanto essa è andata assumendo, in virtù delle sue caratteristiche giuridiche ed organizzative, il ruolo di collettore delle risorse provenienti dall'esterno (e destinate alla ricerca scientifica dell'Ateneo); dall'altro, in quanto è stata essa stessa oggetto, nella fase istitutiva, di specifici finanziamenti straordinari da parte dell'Ateneo.[72] Di conseguenza il Nucleo ritiene, nonostante la Fondazione IULM costituisca un soggetto giuridico distinto dall'Ateneo, che la sua attività (preminentemente per quanto concerne la ricerca scientifica) possa essere trattata al pari di un'iniziativa dell'Ateneo. Appare infatti evidente come la Fondazione IULM, tanto nella sostanza quanto nei termini di composizione degli Organi di governo, possa considerarsi a tutti gli effetti un ente strumentale dell'Ateneo.

[71] Comprende una quota a copertura degli assegni di ricerca.

[72] Nel periodo di avviamento delle attività e di predisposizione delle strutture di ricerca (ovvero nel quadriennio 2002-2005), l'Università IULM ha infatti trasferito alla Fondazione, a titolo di fondo di dotazione, poco più di 600 mila euro. L'entità di tale esborso, benché non direttamente traducibile in sostegno all'attività di ricerca, va tenuta in debito conto nell'esaminare la dinamica dei finanziamenti alla ricerca scientifica erogati dall'Ateneo, di cui nella Tab. 4-3.

Tornando all'esame delle fonti di finanziamento alla ricerca, riportate nella Tab. 4-3, giova evidenziarne la suddivisione tra *interne* ed *esterne*: si osserva innazitutto un significativo incremento delle destinazioni per entrambe le tipologie di finanziamento.

Per quanto attiene le prime, l'investimento di risorse interne nel periodo risulta più che raddoppiato, testimoniando l'intenzione di valorizzare la ricerca e di promuovere una chiara politica di sviluppo in questo delicato ambito.

Un ulteriore elemento emergente dall'analisi dei finanziamenti interni è relativo all'accresciuto investimento per i progetti di *ricerca speciale*, ovvero per progetti che una specifica Commissione interna, sulla base di bandi interni per progetti di durata biennale, ritiene di finanziare per il valore scientifico e la pertinenza del progetto in relazione alla specifica vocazione dell'Università IULM ed alle possibili ricadute in termini scientifici, culturali e applicativi. Come si evince dalla Tab. 4-3,[73] solamente nell'anno 2008 risultano essere stati finanziati dei progetti (nonostante l'Ateneo abbia sempre previsto uno specifico stanziamento, di cui nella Tab. 4-2).

Per quanto invece attiene le risorse esterne, il dato complessivo del 2007 evidenzia un calo rispetto al 2006, ma una significativa ripresa nell'anno 2008. In questo anno, infatti, si registra una crescita dei fondi per la ricerca con una disponibilità di oltre 500 mila euro. Tale risultato scaturisce da un'efficace strategia di valorizzazione delle collaborazioni con partner tradizionali quali la Provincia di Milano e la Fondazione CARIPLO.

Per quanto riguarda i finanziamenti esterni, il *trend* osservabile rimanda anche al sopraccitato consolidarsi del ruolo di collettore delle risorse esterne progressivamente assunto dalla Fondazione IULM, che va via via assorbendo parte dei flussi precedentemente diretti all'Ateneo.

A completamento dell'illustrazione della dinamica del finanziamento alla ricerca, giova esaminarne il rapporto col numero di docenti di ruolo presso l'Ateneo: le risultanze di tali analisi evidenziano una quota di risorse disponibili per singolo docente che mediamente si attesta su valori piuttosto ridotti, nell'ordine dei € 5.000 all'anno: valgono a questo proposito le considerazioni già espresse in merito alle attività della Fondazione IULM ed al suo impatto sul *budget* specifico dei finanziamenti.

4.2 PRESENTAZIONE DELL'ATTIVITÀ DI RICERCA

L'inquadramento delle attività di ricerca svolte nel triennio di riferimento prevede l'esame delle seguenti aree:

- Progetti di Ricerca di Interesse Nazionale (PRIN) e ricerca di base (FIRB);
- progetti di Ricerca speciale;
- progetto Apeiron;
- attività della Fondazione Università IULM, di cui al par.4.3.

In primo luogo, per quanto riguarda i PRIN, sono stati presentati:

- nel 2006: 7 progetti, nessuno dei quali ha ottenuto il cofinanziamento ministeriale;
- nel 2007: 11 progetti, 3 dei quali hanno ottenuto il cofinanziamento ministeriale, come unità locali (tali progetti sono riportati nella Tab. 4-4);
- nel 2008: 8 progetti, per i quali si attendono ancora gli esiti.

[73] Bando 2007, per il biennio 2008-2009.

Tab. 4-4. PRIN che hanno ottenuto il cofinanziamento ministeriale, anno 2007.

Area	Titolo della ricerca	Finanziamento MIUR
10	Mercato e collezionismo di opere d'arte veneziane nel sei e settecento tra il Lombardo-Veneto e l'Europa del nord	€ 6.500
10	L'economia dell'età del bronzo in Siria: tecnologia, produzione e commerci interregionali	€ 14.000
14	Oltre la linea di costa. Analisi della domanda e della comunicazione turistica balneare	€ 19.000

10: Scienze dell'antichità, filologico-letterarie e storico-artistiche 14: Scienze politiche e sociali

In secondo luogo, riguardo alla ricerca di base (FIRB) il MIUR, al fine di favorire il ricambio generazionale e le eccellenze scientifiche emergenti, nel dicembre 2008 ha emanato il bando di cofinanziamento per programmi di ricerca fondamentale (di durata almeno triennale) riservato a giovani ricercatori. Sono stati presentati 5 progetti ed il Senato Accademico ha deciso di ammetterne al cofinanziamento 4, assegnando una somma complessiva di € 110.000.[74]

In terzo luogo, si segnalano i *progetti speciali*, istituiti dall'Università per sostenere la ricerca su temi autonomamente proposti da docenti e ricercatori del'Ateneo. La quota per il finanziamento di progetti speciali è stabilita annualmente dal Consiglio di Amministrazione e assegnata a progetti di ricerca presentati dai singoli docenti o da gruppi di ricerca sulla base di un bando annuale promosso dal Senato Accademico.[75] Alla scadenza del progetto il responsabile redige un rendiconto scientifico ed economico con i risultati della ricerca svolta, che sottopone alla valutazione del Senato Accademico. Nell'ambito della relazione può essere proposto il rinnovo del finanziamento per un periodo successivo, precisando i nuovi obiettivi che si intendono raggiungere e le relative modalità. Nella Tab. 4-5 si riportano i progetti approvati per i bandi 2007 e 2008 (periodo di svolgimento 2008-2010).

In quarto luogo, con riferimento alla rinnovata esigenza di valutare la qualità della ricerca e nel tentativo di istituire un sistema di valorizzazione della "ricerca di qualità" si segnala che, a partire dal 2008, nell'Università IULM è stato istituito il fondo bibliotecario *Apeiron*, destinato alla raccolta sistematica delle pubblicazioni dei docenti e dei ricercatori (sia di ruolo, sia a tempo determinato o in formazione). Tale raccolta, oltre a consentire il monitoraggio della produttività scientifica del personale in organico, costituisce la base per il computo di un indice di produttività, ancora sperimentale, utilizzato per modulare il finanziamento per la ricerca assegnato ad ogni docente.

In virtù di tale sperimentazione l'assegnazione del finanziamento è stata effettuata indipendentemente dall'inquadramento del docente, unicamente in funzione del punteggio conseguito nella valutazione delle pubblicazioni depositate. Sulla base di una classificazione tipologica delle opere (distinguendo tra monografie, capitolo in volume collettaneo, articoli su rivista con o senza *referee*, ecc.) è stato calcolato un punteggio finalizzato a ripartire i docenti ed i ricercatori in alcune categorie di merito. In particolare, è stata definita una soglia minima al di sopra della quale si consegue lo status di "*ricercatore attivo*", precondizione per l'accesso ai finanziamenti di ricerca. Un importante segnale è anche la decisione degli Organi di governo di individuare una soglia minima di punteggio come prerequisito per la candidatura al coordinamento dei Corsi di Dottorato di ricerca e per l'affidamento di assegnisti.

[74] Alla data di pubblicazione non sono ancora disponibili i risultati della valutazione ministeriale.
[75] Ogni programma di ricerca deve essere proposto da un professore di I o II fascia, che assume il ruolo di coordinatore scientifico. L'esecuzione dei progetti ha durata massima biennale, con possibilità di ulteriore proroga di un anno.

Tab. 4-5. Progetti speciali che hanno ottenuto l'approvazione, bandi 2007 e 2008.

	Titolare progetto	Titolo della ricerca
Bando 2007	Alberto Abruzzese	Linguaggi globali e politiche del territorio - Territori lombardi/mondo - Studi di casi glocal sulla comunicazione e amministrazione della vita quotidiana nelle società delle reti*
	Angela Besana	Mercati e filantropia culturali: innovazioni, tendenze e prospettive
	Gian Battista Canova	Le nuove forme di drammaturgia multimediale
	Manuela De Carlo	La competitività delle destinazioni turistiche*
	Pietro Mazzola	L'internazionalizzazione delle imprese italiane: il ruolo della marca e della famiglia
	Mario Negri	La datazione del mondo antico fra "scienze dure" e "scienze molli": principi, metodi, limiti
	Patrizia Nerozzi Paolo Moderato	Letteratura e processi cognitivi*
	Paolo Proietti	L'immaginario nella letteratura. Apporto metodologico e prospettive dell'imagologia
	Carlo A. Ricciardi	Il valore della marca per il consumatore: metodi e modelli di misurazione applicati al mercato italiano
	Emanuele Ronchetti	Vedute dell'Illuminismo: filosofi a casa e in viaggio (Hume, Smith, Diderot)
Bando 2008	Luca Barbarito	Il sistema comunicazione: industrie e mercati
	Massimiliano Bruni	Redditività e crescita delle imprese italiane: un'indagine fra le imprese di marca e del Made in Italy
	Emanuele Invernizzi	Studio sulla diffusione a livello europeo della rilevanza strategica della comunicazione
	Luca Pellegrini Marco Villamira	Misurazione e valutazione dell'impatto emozionale della comunicazione
	Giovanni Puglisi Mario Negri	Realizzazione del II volume del Lessico della classicità nella letteratura europea moderna dedicato a "Epica e Lirica"
	Giovanni Puglisi	Comprensione e analisi delle modalità di gestione e valorizzazione di alcuni luoghi/momenti rappresentativi dell'offerta culturale e artistica nazionale
	Vincenzo Russo	Comunicazione, sostenibilità e comportamento di consumi

* Nel 2008 è stato richiesto ed approvato il prolungamento di un anno.

Sebbene tale sistema di valutazione sia ancora in fase di ulteriore definizione e miglioramento, la sua attivazione è stata apprezzata dal Nucleo di valutazione, anche per la coerenza con i profondi cambiamenti che il sistema universitario sta registrando, nonché con le modifiche auspicate per lo sviluppo dell'Ateneo.

Al fine di sostenere i giovani ricercatori (in particolare i non confermati e quelli a tempo determinato), in questi casi si è proceduto all'assegnazione del finanziamento per la ricerca indipendentemente dal punteggio ottenuto sulla base delle pubblicazioni depositate. Si tratta di una forma di "riconoscimento sulla fiducia" che prevede, in ogni caso, una rigorosa valutazione della ricerca a valle dell'intero processo. Ciò ha consentito di supportare la ricerca dei più giovani e di promuovere al contempo il valore di una cultura della valutazione e dei riconoscimenti meritocratici.

4.3 FONDAZIONE UNIVERSITÀ IULM: ATTIVITÀ DI RICERCA

La Fondazione IULM (pienamente operativa dal 2004) ha lo scopo di coadiuvare l'Ateneo nel perseguimento della sua *mission* istituzionale di sviluppo della cultura, della ricerca, dell'innovazione, della formazione continua e della formazione manageriale, contribuendo altresì al rafforzamento dei legami dell'Università IULM con il mondo delle imprese e delle professioni, con particolare riferimento al contesto locale. In tal senso la Fondazione si configura quale luogo di valorizzazione del rapporto tra formazione, ricerca, istituzioni e tessuto socio-economico, oltre che strumento potenzialmente atto a garantire adeguati flussi di risorse patrimoniali e finanziarie.

Le attività di ricerca ed i progetti di intervento della Fondazione IULM rispondono, da una parte, alle strategie e priorità individuate dai partecipanti istituzionali (Assolombarda, la Camera di Commercio, Industria, Artigianato e Agricoltura di Milano, il Centro Turistico Studentesco e Giovanile e l'Unione del Commercio, del Turismo e dei Servizi della Provincia di Milano) e, dall'altra, dalle richieste ed esigenze del territorio. Operando anche attraverso intese stipulate con soggetti esterni (Terzo Settore, Enti pubblici e aziende) la Fondazione IULM ha contribuito allo sviluppo di importanti ricerche realizzate con il contributo dei docenti e dei ricercatori dell'Ateneo.

Gli organi della Fondazione IULM sono il Presidente (carica ricoperta dal Rettore dell'Università IULM), il Consiglio di Amministrazione, il Collegio dei Revisori dei Conti ed il Comitato Scientifico.

La Fondazione agisce sotto la guida del Segretario Generale, affiancato da un *team* di lavoro composto da un dirigente e da sette assistenti. Esperti di elevata qualificazione possono coadiuvare gli Organi di governo e la struttura operativa con compiti di consulenza alla programmazione ed alla progettazione. Gli spazi operativi della Fondazioni sono ubicati nell'ambito del Campus IULM.

***

La Fondazione opera con progetti propri e attraverso intese stipulate con soggetti esterni. Nella fattispecie l'attività della Fondazione è principalmente articolata nelle seguenti aree tematiche, ognuna coordinata da un docente dell'Università IULM:

- comunicazione e sistemi relazionali;
- turismo e territorio;
- media e creatività;
- società e salute.

Per ognuno dei predetti ambiti si procederà di seguito ad evidenziare sinteticamente i principali progetti in essere o in programma:[76]

- *osservatori permanenti* di studio, ricerca ed analisi su scala locale e nazionale relativi a fenomeni sociali di rilevante significatività. Specificamente quelli attivati sono:

  a) Osservatorio *Relazioni pubbliche e Comunicazione d'impresa*, che si propone di monitorare l'evoluzione del settore attraverso una sistematica attività di ricerca e di supportare l'aggiornamento dei professionisti e dei manager della comunicazione tramite iniziative di formazione professionale;

  b) Osservatorio sulla *Percezione reciproca di immagine tra italiani e romeni*;

  c) Osservatorio sulla *Comunicazione di pubblica utilità*;

[76] Per una trattazione più estesa si rimanda al sito Internet: http://www.fondazioneiulm.it.

d) Osservatorio sul *Turismo*;

e) Osservatorio per le *Politiche pubbliche sulla moda a Milano*, che intende raccogliere e portare a sistema l'attenzione permanente al tema della moda (con approccio sistemico alla relazione tra creatività, produzione, consumi, immagine) con sviluppi sia nella ricerca applicata che nella formazione continua che nell'organizzazione di eventi culturali e scientifici;

f) Osservatorio permanente *DTT-COM*, in partnership con il CSP – Innovazione nelle ICT di Torino e con il patrocinio del Ministero per l'innovazione e le tecnologie, del Ministero delle Comunicazioni e della Camera di Commercio di Milano;

g) Osservatorio su *Comunicazione e Consumi alimentari*, realizzato originariamente in collaborazione e con il contributo del Comune di Milano - Assessorato Ricerca, Innovazione e Capitale Umano. Attualmente prevede la realizzazione di ricerche sul tema dell'alimentazione e della comunicazione in collaborazione con Enti Pubblici ed Istituzioni del territorio (come per esempio la Regione Lombardia, il Comune di Milano), aziende e associazioni del Terzo Settore (come per esempio FOCSIV, Associazione di organizzazioni cattoliche di volontariato nel mondo);

h) Osservatorio permanente su *Bambini e Media. Comunicazione, consumi e stili di vita: responsabilità e strategie per la tutela dell'infanzia e dell'adolescenza*. Realizzato originariamente in collaborazione con S.O.S Telefono Azzurro, patrocinato dal Ministero delle Comunicazioni. Attualmente l'Osservatorio prevede la collaborazione con Enti, Istituzioni ed Associazioni del territorio dedicate al delicato rapporto tra Media e Bambini, come per esempio AIBI Amici dei Bambini o il Comune di Milano, Assessorato alla Politiche Sociali e Familiari;

i) Osservatorio su *Comunicazione e Disabilità*, realizzato in collaborazione con il Comune di Milano, Assessorato alla Salute e con la partecipazione di associazioni del Terzo Settore operanti sul territorio locale e nazionale (come per esempio, Ledha e Fish – Federazione Italiana per il Superamento dell'Handicap).

- *Attività di ricerca* con particolare riferimento ai caratteri applicativi nelle aree di competenza; nella fattispecie sono stati realizzati i seguenti programmi di ricerca:

a) "L'impatto dell'ICT nelle imprese del terziario (Progetto FSE)";

b) "La trasformazione dei centri commerciali a Milano", in collaborazione con l'Unione del Commercio di Milano;

c) un progetto dedicato al monitoraggio delle attività di comunicazione del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali;

d) "*Customer satisfaction* e sistema salute a Milano";

e) "Management Forum", in associazione con l'Università LUISS e la società Booz Allen Hamilton per Fondirigenti;

f) "Europa '07 – Il fattore *immagine* nelle relazioni tra Italia e Romania", con il Ministero degli Affari Esteri;

g) "La democrazia partecipativa (Europa/Italia)", di concerto con la Rappresentanza dell'Unione Europea in Italia;

h) "Un piano di comunicazione sulla attrattività di Milano", sostenuto dalla Camera di Commercio di Milano;

i) "Dionys – Turismo e cultura nel Mediterraneo", in collaborazione con il Piccolo Teatro di Milano e la Fondazione IBM Italia;

j) Sviluppo e comunicazione della nuova provincia di Monza e Brianza con la provincia di Milano;

k) "Competitività della destinazione Milano", sostenuto dalla Camera di Commercio di Milano;

l) "Turismo e sanità a Milano", sostenuto dalla Camera di Commercio di Milano;

- *realizzazione di eventi*, in particolare:

  a) presentazione del sito web del Museo della Veneranda Fabbrica del Duomo di Milano;

  b) concorso Movi&CO;

- *attività di formazione*, con particolare riferimento agli ambiti post-universitari e ai corsi di specializzazione, tra cui:

  a) Progetto Equal – Turismo e formazione in Calabria;

  b) Corsi post-experience in collaborazione con aziende;

- *Attività editoriale*. È stato avviato un piano editoriale operativo dal 2006; tra i rapporti realizzati "Democrazia partecipativa in Italia e in Europa, regole e prassi del rapporto tra democrazia e partecipazione" e "Il fattore immagine nelle relazioni tra Italia e Romania".

4.4 COMMENTI DEL NUCLEO DI VALUTAZIONE

La ricerca costituisce, unitamente alla didattica, l'attività più caratteristica di un Ateneo, con un crescente ruolo anche nel sistema di valutazione della qualità e del valore dell'istituzione e dei suoi docenti.[77]

Nel nuovo scenario del sistema universitario, la valutazione comparativa della qualità della ricerca ha acquisito una indiscutibile importanza, anche ai fini della capacità di intercettare risorse esterne. Non a caso l'azione del legislatore è sempre più ispirata dall'esigenza di rilevare e dare evidenza all'impegno ed alla qualità espressa dal mondo accademico in termini di efficacia e di efficienza della ricerca di base ed applicata. E' all'interno di tale panorama che deve essere compreso l'operato del CIVR e le azioni di monitoraggio e di valutazione della qualità della ricerca che sempre più spesso vengono considerati elementi determinanti per la definizione di decisioni strategiche.

A questo proposito, gli Organismi centrali hanno in più occasioni evidenziato i seguenti aspetti:

- la necessità di dare maggiore impulso all'attività di ricerca universitaria a livello nazionale;
- l'esigenza di integrare maggiormente la ricerca e le attività didattiche e di insegnamento;
- l'urgenza di sviluppare una rigorosa metodologia di valutazione della ricerca.[78]

La ricerca scientifica contribuisce inoltre a sviluppare la collaborazione con Enti ed Istituzioni del territorio, favorendo il *fund raising* e la partecipazione dell'Ateneo a *network* nazionali ed internazionali. Ciò vale soprattutto per gli Atenei non statali, che attraverso queste strategie potranno perseguire un posizionamento di eccellenza nelle proprie aree tematiche.

Nonostante siano stati rilevati elementi di miglioramento e di sviluppo delle attività di ricerca rispetto agli anni passati, il Nucleo di Valutazione ritiene necessario, anche alla luce dei cam-

---

[77] A tale proposito si veda E. Minelli, G. Rebora, M. Turri; *La valutazione, elemento centrale del processo di riforma?* in C. Mazza, P. Quattrone, A. Riccaboni; *L'università in cambiamento fra mercato e tradizione* Il Mulino, Bologna, 2006.

[78] Si vedano, ad esempio: CRUI, *Atti del convegno "La ricerca universitaria: esperienze, modelli, proposte"*, Roma, 11 giugno 2003; CRUI, *La valutazione della ricerca in Italia: repertorio di fonti web*, Roma, luglio 2002; CIVR, *Linee guida per la valutazione della ricerca*, luglio 2003.

biamenti in atto nel sistema universitario, invitare gli Organi di governo dell'Ateneo ad implementare gli investimenti e le modalità di sviluppo dell'area della ricerca. Ciò può avvenire preferibilmente attraverso alcune specifiche azioni:

- stimolare progetti di ricerca che prevedano la partecipazione dell'Università IULM ad un numero sempre più elevato di reti interuniversitarie internazionali;
- sostenere ulteriormente gli stanziamenti della ricerca di Ateneo, in parte sacrificati dalla situazione di crisi generale del sistema universitario e dal considerevole sforzo comportato dall'avvio della Fondazione IULM;
- proseguire nella via già intrapresa di implementazione delle attività di valutazione della ricerca, soprattutto in termini qualitativi.

A tal fine risulterebbe utile applicare anche in questo campo un sistema informativo dedicato al monitoraggio delle attività di ricerca (dal punto di vista sia delle modalità di finanziamento e di impiego delle risorse umane e materiali, sia del grado di avanzamento) e degli esiti finali. Un'esauriente rendicontazione dei risultati dei singoli progetti di ricerca, corredata da un puntuale bilancio delle risorse umane, strumentali e finanziarie impiegate, appare indispensabile per garantire, a parità di investimento, una più efficace allocazione. Oltre ai benefici in termini di efficienza gestionale, tale procedura consentirebbe di disporre dei dati preliminari alla valutazione dell'attività di ricerca, anche rispondendo alle sollecitazioni provenienti dagli Organismi nazionali preposti.

5 GLI INTERVENTI PER IL DIRITTO ALLO STUDIO

5.1 INTERVENTI ATTUATI DALL'ATENEO

5.1.1 Esoneri parziali o totali da tasse e contributi

L'Università IULM ha attuato misure di sostegno economico a studenti bisognosi e meritevoli. In particolare, in applicazione dell'art. 8, commi 1 e 3, del D.P.C.M. emanato in data 9 aprile 2001, l'Ateneo ha accordato, negli a.a. 2005/06, a.a. 2006/07 ed a.a. 2007/08, esoneri totali e parziali dalla tassa d'iscrizione e dai contributi agli studenti beneficiari ed agli idonei non beneficiari delle borse di studio dell'I.S.U., di cui alla legge 2 dicembre 1991, n. 390.

Inoltre, in tale triennio accademico, hanno beneficiato dell'esonero totale da tasse e contributi in media 9 studenti portatori di handicap con invalidità idoneamente certificata.

Tab. 5-1. Numero di beneficiari di esoneri di tasse e contributi e relativo importo, a.a. 2003/04 – a.a. 2007/08, valori in euro.

	Numero di beneficiari	Importo complessivo	Importo medio
a.a. 2003/04	207	794.454	3.838
a.a. 2004/05	172	355.735	2.068
a.a. 2005/06	214	407.148	1.903
a.a. 2006/07	238	453.320	1.917
a.a. 2007/08	208	434.625	2.089

5.1.2 Borse di studio

Oltre all'esonero da tasse e contributi, esiste un'altra forma di sostegno per gli studenti: l'assegnazione di borse di studio. A partire dall'a.a. 1994/95 sono state infatti attribuite agli studenti dell'Università IULM borse di studio ai sensi dell'art. 6 del D.P.C.M. emanato in data 13 aprile 1994, dell'art. 10, c. 3 del D.P.C.M. emanato in data 30 aprile 1997 e dell'art. 12, c. 3 del D.P.C.M. emanato in data 9 aprile 2001 (tutti previsti dall'art. 4 della legge 2 dicembre 1991, n. 390).

Nell'a.a. 2005/06 sono state attribuite 69 borse di studio ad altrettanti studenti, per una spesa complessiva di € 171.296, così suddivise:

- 51 borse di sostegno alla qualità dello studio, dell'importo di € 2.500 ciascuna, destinate a diverse tipologie di studenti: immatricolati al primo anno dei Corsi di laurea, con voto di maturità pari a 100/100; iscritti ad anni superiori al primo dei Corsi di laurea, sulla base di una graduatoria formulata sul merito scolastico; iscritti al primo anno dei Corsi di laurea magistrale con voto di laurea compreso tra 106/110 e 110/110; iscritti al secondo anno dei Corsi di laurea magistrale sulla base di una graduatoria formulata sul merito scolastico;

- 18 borse di studio, di importo differenziato, per favorire progetti di tesi di laurea, laurea magistrale o prova finale con particolari esigenze di spese e viaggi di ricerca all'estero.

Nell'a.a. 2006/07 sono state attribuite 62 borse di studio ad altrettanti studenti, per una spesa complessiva di € 150.749,05, così suddivise:

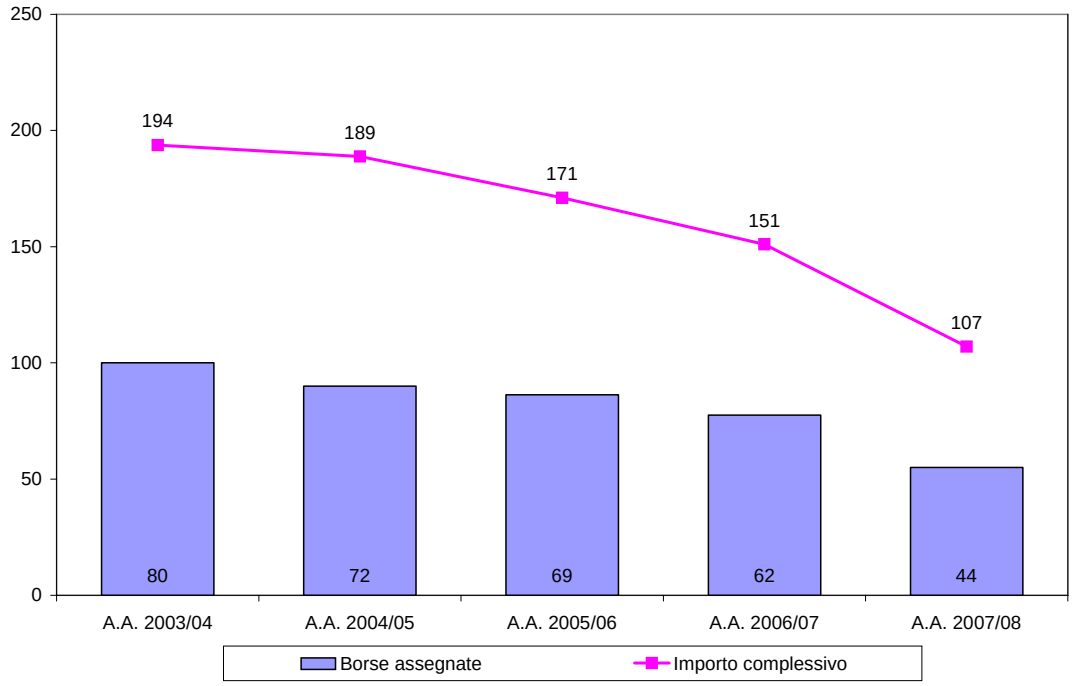
- 40 borse di sostegno alla qualità dello studio, dell'importo di € 2.500 ciascuna;
- 22 borse di studio, di importo differenziato, per favorire progetti di tesi di laurea, laurea specialistica o prova finale con particolari esigenze di spese e viaggi di ricerca all'estero.

Nell'a.a. 2007/08 sono state infine attribuite 44 borse di studio ad altrettanti studenti, per una spesa complessiva di € 106.735,00, così suddivise:

- 35 borse di sostegno alla qualità dello studio, di cui 25 dell'importo di € 2.500 ciascuna e 10 dell'importo di € 1.350 ciascuna;
- 9 borse di studio, di importo differenziato, per favorire progetti di tesi di laurea, laurea magistrale o prova finale con particolari esigenze di spese e viaggi di ricerca all'estero.

La Fig. 5-1 evidenzia il numero di borse assegnate negli ultimi cinque anni e l'importo complessivo di dette erogazioni.

Fig. 5-1. Borse assegnate con relativo importo complessivo in migliaia di euro, a.a. 2003/04 – a.a. 2007/08.



5.1.3 Attività part-time

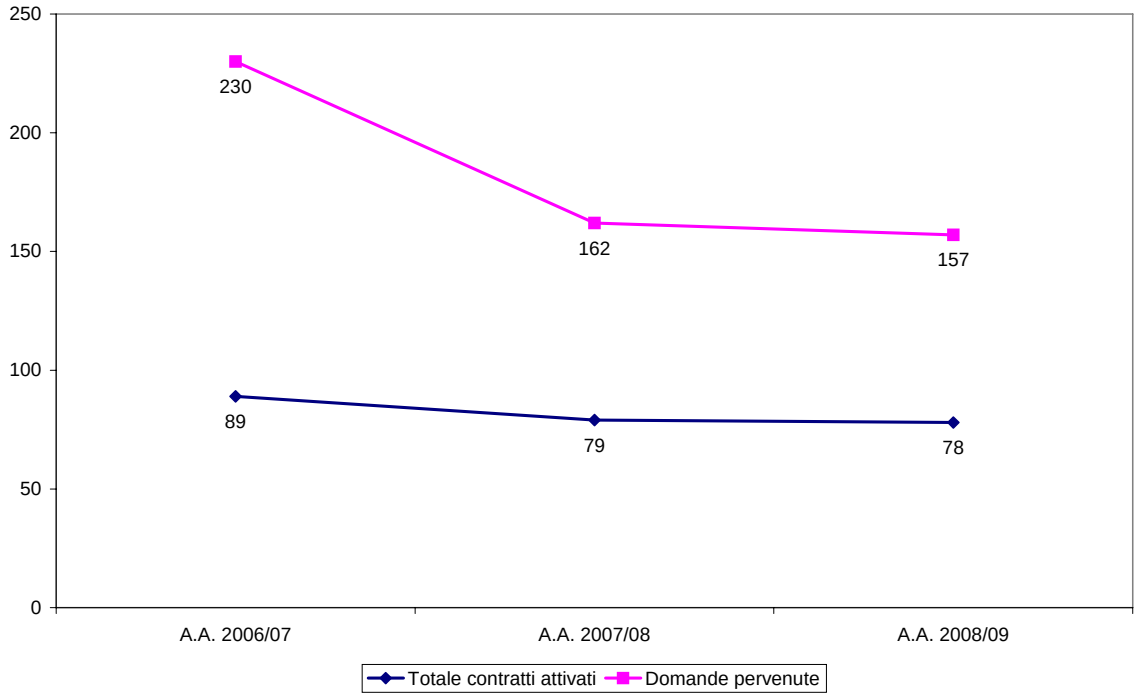
La collaborazione degli studenti dei Corsi di laurea e, dall'a.a. 2006/07, anche di laurea magistrale al funzionamento dei diversi servizi dell'Università, ai sensi dell'art. 13 della legge del 2 dicembre 1991 n. 390, rientra nell'ambito degli interventi per il diritto allo studio e, ai sensi del Regolamento d'Ateneo, emanato con D.R. n. 12082 in data 7 febbraio 2002 e successive modifiche, anche in adeguamento alle disposizioni relative alla riforma degli ordinamenti universitari, può essere attivata per i seguenti servizi:

- assistenza per agibilità, funzionamento e custodia di biblioteche, raccolte di libri e documenti, laboratori, spazi di studio e altre strutture didattiche e scientifiche e sale di ritrovo per studenti;
- assistenza per l'agibilità, il funzionamento e la custodia di strutture informatiche, schedatura, memorizzazione o registrazione di dati;
- servizi informativi e di orientamento per gli studenti;
- servizi straordinari di pulizia, trasloco di mobili o libri, manutenzione;
- servizi di recapito in occasione di congressi e convegni;
- altri servizi non didattici a favore degli studenti, autorizzati dal Rettorato.

In nessun caso le attività di supporto in cui gli studenti sono impiegati possono comportare lo svolgimento di attività didattica, lo svolgimento di esami o l'assunzione di responsabilità amministrative.

Le collaborazioni sono di durata pari a 150 ore nell'arco di un anno accademico, con una retribuzione oraria di € 9,00.

Fig. 5-2. Contratti di collaborazione part-time attivati e domande pervenute, a. a. 2006/07 – a.a. 2007/08, sede di Milano.



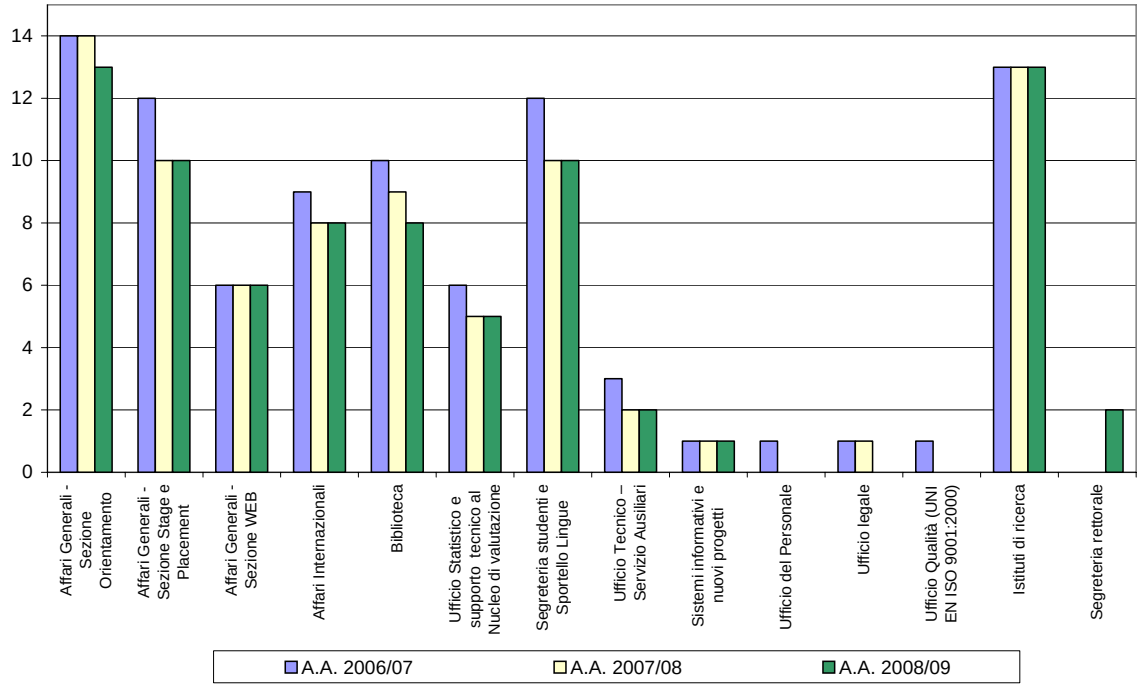
Trattandosi di forme di intervento per il diritto allo studio, costituiscono requisito indispensabile per la validità della candidatura e per l'assegnazione delle collaborazioni:

- per gli studenti iscritti ai Corsi di laurea: l'iscrizione, nell'anno accademico di riferimento del bando, almeno al secondo anno di corso e comunque ad anno non successivo al I fuori corso oltre la durata legale del Corso di studi;
- per gli studenti iscritti ai Corsi di laurea magistrale: l'iscrizione, nell'anno accademico di riferimento del bando, al primo, al secondo, o comunque ad anno non successivo al I fuori corso oltre la durata legale del Corso di studi;
- per tutti i candidati: il superamento di almeno i 2/5 dei crediti formativi universitari (CFU), arrotondati per difetto, previsti dal piano degli studi prescelto, con riferimento all'anno ac-

cademico precedente il bando. Fanno eccezione gli studenti iscritti al I anno dei Corsi di laurea magistrale, che sono ammessi di diritto alla presentazione della domanda.

A ciascuno studente viene assegnato un punteggio base, costituito dalla somma del punteggio per requisiti di merito e reddito; a questo valore è unito il punteggio per il colloquio. Al termine delle selezioni, a parità di punteggio complessivo è preferito lo studente in classe di reddito più disagiata; in caso di ulteriore parità, lo studente con la migliore media; in caso di ulteriore parità lo studente con il maggior numero totale di crediti acquisiti, ed infine, in caso di ulteriore parità, lo studente più anziano. I candidati possono anche essere dichiarati non idonei. Il bando è pubblicato nei mesi di gennaio/febbraio di ogni anno, mentre i colloqui si svolgono nel mese di marzo. Le collaborazioni cessano al compimento delle 150 ore e comunque prima dell'avvio dei contratti successivi.

Fig. 5-3. Contratti di collaborazione part-time distinti per struttura di destinazione, a. a. 2006/07 – a.a. 2007/08, sede di Milano.



Il grafico in Fig. 5-2 mostra che le domande presentate hanno subito un significativo decremento nell'ultimo triennio, benché si mantengano superiori al numero dei posti banditi. Le ragioni di tale calo sono presumibilmente da ricercarre nella minor propensione degli studenti a dedicarsi ad attività extracurriculari, vista la minor durata dei Corsi di laurea e l'incompatibilità con altre forme di diritto allo studio maggiormente renumerative e che non prevedono, per contro, impegno da parte degli studenti. Il grafico in Fig. 5-3 mostra, invece, le principali destinazioni funzionali dei contrattisti: si può osservare come tutte le strutture dell'Ateneo si avvalgano ampiamente di tali collaborazioni.

5.2 INTERVENTI ATTUATI DALLA REGIONE (I.S.U.)

In conformità al disposto della legge 2 dicembre 1991, n. 390 "Norme sul diritto agli studi universitari", e con i criteri fissati dal D.P.C.M. 9 aprile 2001, la Regione Lombardia garantisce

l'attuazione delle politiche di diritto allo studio universitario agli studenti iscritti presso gli Atenei della Regione.

Con la legge regionale di riforma del diritto allo studio universitario, n. 33/2004 "Norme sugli interventi regionali per il diritto allo studio universitario", la Regione Lombardia ha assegnato la gestione del diritto allo studio alle Università stesse, in attuazione del principio di sussidiarietà indicato nella riforma del Titolo V della Costituzione. Spetta però alla Regione, in qualità di ente di governo, il coordinamento e la promozione delle politiche, l'organizzazione generale del settore, la valutazione dei risultati sulla base di parametri di efficienza ed efficacia, anche al fine dell'erogazione delle risorse finanziarie.[79] La riforma regionale si è completata nel dicembre 2008, dopo esser passata per diverse fasi: la stipula di convenzioni tra le Università e la Regione, la gestione commissariale degli I.S.U., l'approvazione da parte della Giunta Regionale delle risultanze della gestione commissariale e la soppressione definitiva degli I.S.U. stessi.

L'Università IULM, assieme all'Università degli Studi di Milano, l'Università degli Studi di Milano Bicocca e l'Università degli Studi dell'Insubria, è tra i soci fondatori del Consorzio Pubblico Interuniversitario per la gestione degli interventi per il diritto allo studio universitario (C.I.Di.S.), subentrato dal 1° gennaio 2009 all'I.S.U. dell'Università degli studi di Milano ed all'I.S.U. dell'Università IULM nella realizzazione dei suoi obiettivi.

Le necessarie risorse economiche per attuare gli interventi del diritto allo studio universitario derivano da tre principali fonti di finanziamento:

- la tassa regionale per il diritto allo studio che tutti gli studenti sono tenuti a versare secondo le modalità fissate dalla vigente normativa;[80]
- il Fondo Statale Integrativo, destinato principalmente per l'erogazione di borse di studio, allo scopo di agevolare le regioni nella copertura delle graduatorie degli idonei;
- le risorse proprie delle regioni.

I dati riportati di seguito si riferiscono principalmente al triennio accademico a.a. 2006/07 – a.a. 2008/09 e si riferiscono pertanto alla gestione commissariale dell'I.S.U. IULM.

5.2.1 Borse di studio

L'I.S.U. dell'Università IULM, sulla base della previsione delle risorse finanziarie e dietro indicazione di quanto deliberato annualmente dalla Giunta Regionale, ha bandito per ogni anno accademico una serie di interventi per il diritto allo studio, pubblicizzati attraverso la "Guida ai servizi", in distribuzione presso l'Ente ed attraverso i siti web istituzionali dell'Ente e dell'Ateneo.

Tra le diverse tipologie di intervento, prevale, per entità finanziaria, il bando di concorso per le borse di studio, approvato ogni anno dal Collegio Commissariale. L'assegnazione della borsa di studio avviene previa stesura di una graduatoria basata su requisiti di merito, di reddito e di patrimonio, proporzionalmente al numero di studenti immatricolati o iscritti ad anni successivi al primo, suddivisi per Corso di laurea. Le borse di studio sono differenziate a seconda di tre tipologie di beneficiari:

- studenti fuori sede: sono gli studenti che, in quanto residenti in comuni distanti dalla sede dei Corsi di studio frequentati, prendono alloggio a titolo oneroso nei pressi dell'Ateneo, utilizzando strutture residenziali pubbliche, di proprietà di enti oppure alloggi privati;

---

[79] Rapporto sul Diritto allo Studio Universitario in Lombardia 2006, a cura dell'Osservatorio Regionale per il Diritto allo Studio Universitario.

[80] La tassa regionale per il diritto allo studio è stata istituita con la legge 28 dicembre 1995, n. 549. Le modalità di esazione sono fissate dalla legge regionale n. 10 del 14 luglio 2003, così come modificata dalla legge regionale n. 33 del 13 dicembre 2004, art. 8.

- studenti pendolari: sono studenti residenti in un comune diverso da quello sede dell'Ateneo, ove quotidianamente si recano per la frequenza dei corsi;
- studenti in sede: sono gli studenti residenti nel comune ove ha sede il corso di studio frequentato.

Nella Tab. 5-2 sono riportati, per il triennio accademico a.a. 2006/07 – a.a. 2008/09, gli importi delle borse di studio assegnabili a ciascuna delle tre categorie di studenti, distinti per fascia di reddito assegnata. Tutti gli importi riportati sono comprensivi del rimborso della tassa regionale per il diritto allo studio. I beneficiari delle borse di studio hanno inoltre diritto a consumare pasti gratuiti presso i punti di ristoro convenzionati ubicati all'interno dell'Ateneo, per un valore su base annua di € 650.

Tab. 5-2. Importi delle borse di studio assegnabili a ciascuna categoria di studenti; a.a. 2006/07 – a.a. 2008/09.

a. a. 2006/07	**Fuori sede**	**Pendolari**	**In sede**
1^ fascia di reddito	€ 3.800	€ 1.900	€ 1.700
2^ fascia di reddito	€ 3.300	€ 1.600	€ 1.350
3^ fascia di reddito	€ 2.800	€ 1.300	€ 1.050
a. a. 2007/08			
1^ fascia di reddito	€ 3.900	€ 1.900	€ 1.780
2^ fascia di reddito	€ 3.400	€ 1.600	€ 1.430
3^ fascia di reddito	€ 2.900	€ 1.300	€ 1.130
a. a. 2008/09			
1^ fascia di reddito	€ 4.000	€ 1.950	€ 1.810
2^ fascia di reddito	€ 3.500	€ 1.600	€ 1.430
3^ fascia di reddito	€ 3.000	€ 1.300	€ 1.130

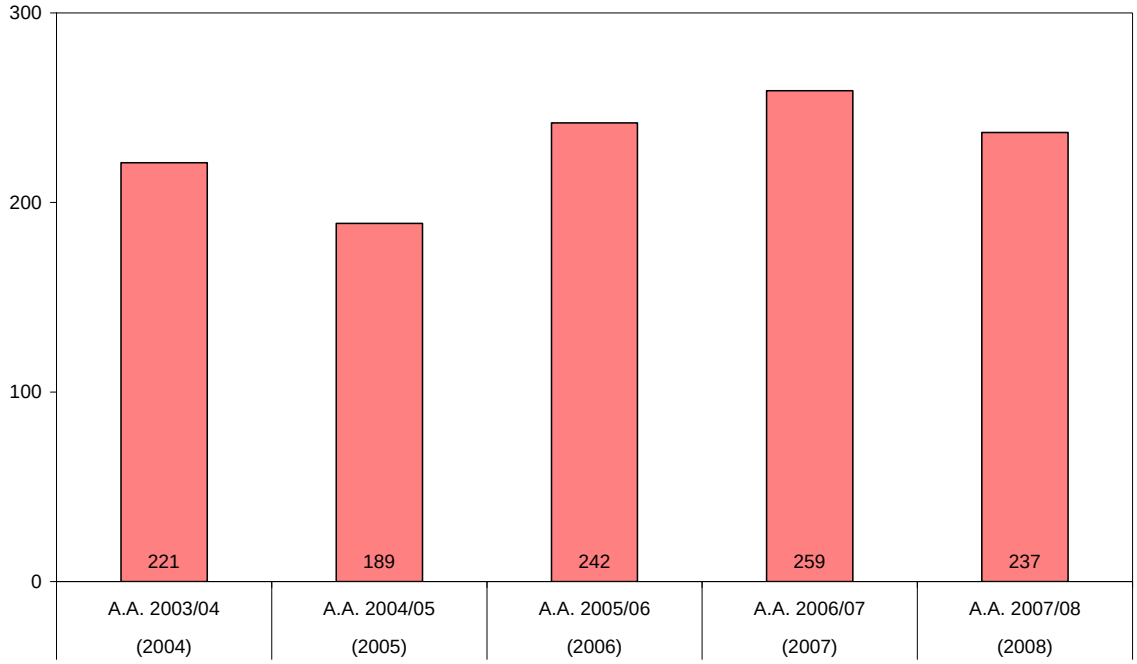
Gli studenti idonei ma non beneficiari di borse di studio hanno invece diritto alle seguenti agevolazioni:

- studenti iscritti ad anni successivi al primo: pasti gratuiti giornalieri per un valore su base annua di € 650;
- studenti iscritti al primo anno: pasti giornalieri mediante il pagamento della tariffa prevista per gli studenti appartenenti alla 1^ fascia di reddito.

A partire dall'a.a. 2003/04 e fino all'a.a. 2007/08, i finanziamenti per le borse di studio hanno consentito all'I.S.U. di erogare il beneficio a tutti gli studenti risultati idonei. L'andamento del numero di idonei e di beneficiari delle borse di studio I.S.U. è riportato nella Fig. 5-4.

Per essere ammessi alle graduatorie di idoneità i richiedenti devono risultare regolarmente iscritti all'anno accademico di riferimento e devono essere in possesso dei requisiti di merito e di reddito di seguito specificati.

Fig. 5-4. Idonei(idonei beneficiari) di borse I.S.U. per a.a., con relativo esercizio di competenza, a.a. 2003/04 – a.a. 2007/08.



5.2.1.1. Requisiti di reddito

Le condizioni economiche dello studente sono individuate sulla base dell'Indicatore della Situazione Economica Equivalente (I.S.E.E.),[81] relativamente ai redditi ed alla situazione patrimoniale dell'anno precedente a quello di presentazione della domanda. La normativa vigente prevede che gli Enti per il diritto allo studio introducano alcune variazioni nella valutazione dei parametri che definiscono l'I.S.E.E. standard, al fine di determinare un I.S.E.E. corretto. I limiti relativi alle tre fasce di reddito sono stabiliti annualmente con delibera della Giunta Regionale.

Tab. 5-3. Indicatore della Situazione Economica Equivalente (I.S.E.E.) Corretto, valori in euro; a.a. 2008/09.

Fascia di reddito	Limite inferiore	Limite superiore
1^ fascia	0,00	12.560,00
2^ fascia	12.560,01	15.560,00
3^ fascia	15.560,01	18.560,00

5.2.1.2. Requisiti di merito

Per i requisiti di merito vigono le seguenti disposizioni:

- a partire dall'a.a. 2008/09, è richiesto il conseguimento, entro il 10 agosto dell'a.a. di riferimento, di 30 CFU agli studenti iscritti al primo anno di un Corso di laurea e di 33 CFU a-

[81] Di cui al D. lgl. 31 marzo 1998, n. 109, e successive modificazioni ed integrazioni.

gli studenti iscritti al primo anno di un Corso di laurea magistrale. Negli anni accademici precedenti tale requisito era fissato, per entrambe le categorie di studenti, in 23 CFU;

- agli studenti iscritti ad anni successivi al primo, di corsi attivati in attuazione del D.M. 3 novembre 1999 n. 509, è richiesto il conseguimento, entro il 10 agosto dell'a.a. precedente, del numero di crediti previsti dal bando di concorso e riportati nella Tab. 5-4.

Gli esami da superare, validi ai fini dell'inserimento nella graduatoria delle borse di studio, sono quelli specificatamente indicati nei piani di studio proposti dalle Facoltà, ovvero nel piano di studi proposto dallo studente ed approvato dal Consiglio di Facoltà stesso, ai sensi della legge 11 dicembre 1969, n. 910.

Tab. 5-4. CFU acquisire per anno di corso per gli studenti iscritti ad anni successivi al primo dei Corsi attivati in attuazione del D.M. n. 509 del 3 novembre 1999.

Corso di studi	**Fino all'a.a. 2007/08**			**Dall'a.a. 2008/09**		
	2° anno	**3° anno**	**Ultimo semestre**	**2° anno**	**3° anno**	**Ultimo semestre**
Corso di laurea	28	88	148	35	90	150
Corso di laurea magistrale	34	---	88	45	---	90

Qualora lo studente non abbia conseguito il numero di crediti previsti dal bando, può utilizzare, in aggiunta ai crediti effettivamente conseguiti, un bonus che gli consente di acquisire l'idoneità all'ottenimento della Borsa di studio. Il valore del *bonus* è pari a:

- 5 CFU se utilizzato per la prima volta per il conseguimento dei benefici previsti per il secondo anno;
- 12 CFU se utilizzato per la prima volta per il conseguimento dei benefici previsti per il terzo anno;
- 15 CFU se utilizzato per la prima volta per il conseguimento dei benefici previsti per gli anni successivi.

Lo studente che si avvale del *bonus* potrà, negli anni successivi, utilizzare esclusivamente l'eventuale quota del *bonus* residua.

***

Per gli studenti portatori di handicap, con invalidità pari o superiore al 66%, possono essere stabiliti requisiti di merito individualizzati, che potranno discostarsi fino ad un massimo del 40%; è inoltre possibile, su richiesta motivata dello studente interessato, elevare l'importo della borsa di studio, in relazione alla fascia di reddito di appartenenza, fino ad un massimo di € 6.528.

***

Il bando per le borse di studio prevede l'ulteriore assegnazione delle seguenti integrazioni economiche:

- premio di laurea;
- mobilità internazionale;
- sovvenzioni straordinarie.

Gli studenti beneficiari di borsa nell'ultimo anno di corso dei Corsi di laurea magistrale, che si laureano entro il regolare corso di studi, possono richiedere un premio di laurea, ovvero un'integrazione dell'ultima borsa di studio assegnata, di importo pari a € 1.000. Nell'a.a. 2007/08 sono stati erogati 5 premi.

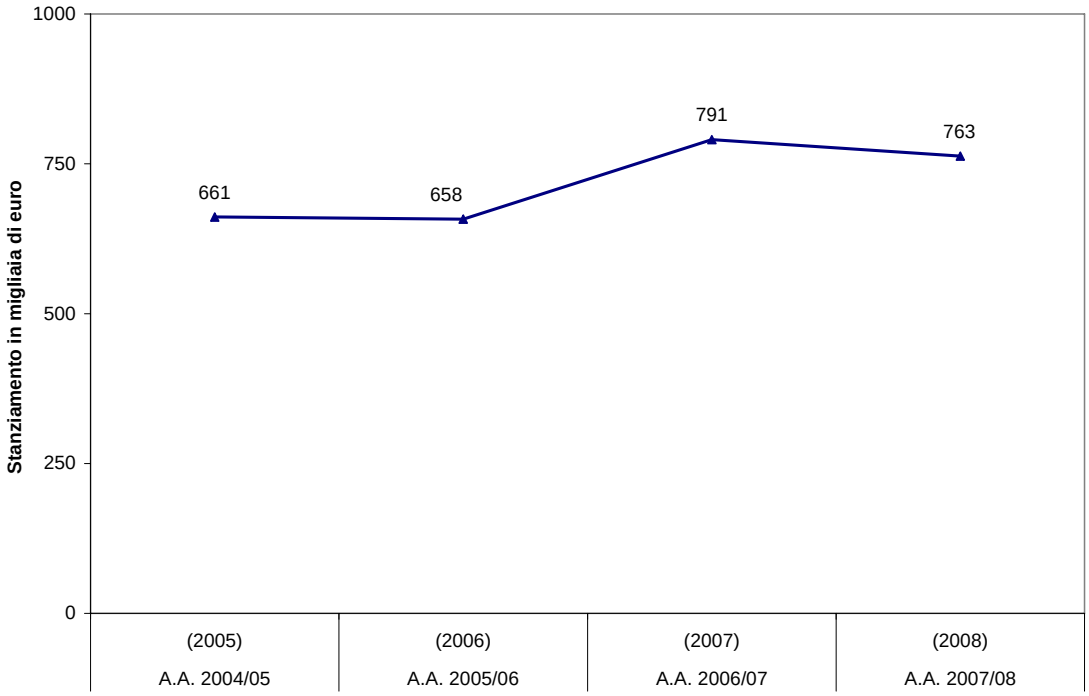
Gli studenti idonei all'ottenimento della borsa di studio che partecipano ad un programma di mobilità internazionale per studio o *stage* nello stesso anno accademico di riferimento possono concorrere all'assegnazione di una integrazione della borsa. L'importo di tale integrazione è pari a € 550 su base mensile, fino ad un massimo di 10 mesi, dal quale va dedotto l'ammontare di eventuali altri contributi concessi con i fondi dell'Unione Europea e con fondi messi a disposizione dall'Università. Gli studenti, in relazione al Paese di destinazione, avranno diritto altresì ad un contributo per le spese di viaggio. Nell'a.a. 2007/08 le integrazioni per la mobilità internazionale erogate dall'I.S.U. sono state 10.

Annualmente viene inoltre stanziato in bilancio un fondo a sostegno di studenti che nel corso dell'anno accademico vengano a trovarsi in situazioni di grave disagio personale o familiare, tali da pregiudicare il regolare proseguimento degli studi universitari. La sovvenzione straordinaria può essere concessa sino ad un massimo di € 1.600 e fino ad esaurimento dei fondi disponibili in bilancio. La stessa non è cumulabile con la borsa di studio e viene concessa una sola volta nel corso degli studi. Nell'a.a. 2007/08 sono state erogate 8 sovvenzioni straordinarie.

***

Complessivamente lo stanziamento riconducibile al bando per le borse di studio dell'I.S.U., comprendente l'erogazione di borse di studio ordinarie e straordinarie, l'integrazione per i pasti gratuiti, il contributo per i premi di laurea e per la mobilità internazionale, il fondo per la concessione di sovvenzioni straordinarie ed il contributo alloggio è riportato nella Fig. 5-5.

Fig. 5-5. Stanziamento per le borse I.S.U. per a.a., con relativo esercizio di competenza, a.a. 2004/05 – a.a. 2007/08, valori in migliaia di euro.



5.2.2 Servizio residenziale

L'Università IULM dispone di un proprio *residence*, affidato in gestione ad una società esterna specializzata, i cui posti letto sono in massima parte assegnati nell'ambito dei servizi dell'Ateneo per il diritto allo studio.

L'attivazione del servizio abitativo da parte dell'I.S.U. ai sensi della normativa vigente è condizionata dall'ottenimento degli opportuni finanziamenti regionali, erogati a partire dall'esercizio finanziario 2005. In virtù di tale finanziamento l'I.S.U. ha provveduto:

- a partire dall'a.a. 2005/06, alla gestione del bando di concorso per l'assegnazione di 120 posti letto, sulla base di requisiti di merito, di reddito e di distanza dal comune di residenza;[82]
- a partire dall'a.a. 2004/05, all'erogazione di contributi, a parziale copertura del costo dell'alloggio, a favore di studenti beneficiari di borsa di studio già alloggiati presso il *residence* dell'Università IULM.

Il bando di concorso prevede l'assegnazione di 120 posti letto suddivisi tra 5 tipologie di beneficiari:[83]

- 3 posti riservati a studenti disabili;
- 40 posti a studenti immatricolati al primo anno di corso dei Corsi di laurea e di laurea magistrale;
- 70 posti a studenti iscritti ad anni successivi al primo dei Corsi di laurea e di laurea magistrale;
- 5 posti a studenti iscritti al primo anno fuori corso o ripetenti;
- 2 posti a studenti iscritti ai Corsi di Dottorato di ricerca.

Come si può osservare nella Tab. 5-5, il numero di domande pervenute si mantiene costantemente superiore alla disponibilità di posti, evidenziando la notevole attrattività del servizio.

Tab. 5-5. Numero di posti banditi, domande pervenute e contributi alloggio erogati dall'I.S.U., a.a. 2004/05 – a.a. 2008/09.

	Posti	**Domande ammissibili**	**% domande su posti**	**Contributi alloggio**
a.a. 2004/05	117	245	209,4%	27
a.a. 2005/06	120	214	200,8%	45
a.a. 2006/07	120	225	187,5%	69
a.a. 2007/08	120	182	151,6%	64
a.a. 2008/09	120	157	130,8%	n.d.

5.2.3 Servizio di ristorazione

Il servizio di ristorazione è offerto agli studenti dell'Università IULM secondo le seguenti modalità:

- beneficiari di borsa di studio ed idonei iscritti ad anni successivi al primo: pasti gratuiti per un valore complessivo annuo di € 650;

[82] Dal novembre 2001 fino alla pubblicazione del bando di assegnazione posti letto per l'a.a. 2004/05, lo stesso è stato gestito dalla Segreteria Studenti dell'Università IULM.
[83] Presso il *residence* sono inoltre disponibili 14 posti letto riservati a studenti Socrates/Erasmus, gestiti dall'Ufficio Affari Internazionali.

- idonei alla borsa di studio iscritti al primo anno di corso: pasti al prezzo corrispondente alla prima fascia di reddito;
- tutti gli altri studenti richiedenti il servizio: pasti a prezzi agevolati in relazione ai requisiti di merito ed alle fasce di reddito di appartenenza.

Il valore del buono pasto, da consumarsi presso la mensa, la paninoteca dell'Università o (per gli studenti fuori sede) presso gli esercizi convenzionati, è di € 6,20.

Tab. 5-6. Numero di pasti erogati dall'I.S.U.; a.a. 2004/05 – a.a. 2007/08.

	a. a. 2004/05	**a. a. 2005/06**	**a. a. 2006/07**	**a. a. 2007/08**
Pasti gratuiti	5.180	4.746	7.959	7.938
Pasti a tariffazione ridotta	2.356	3.531	3.635	3.246

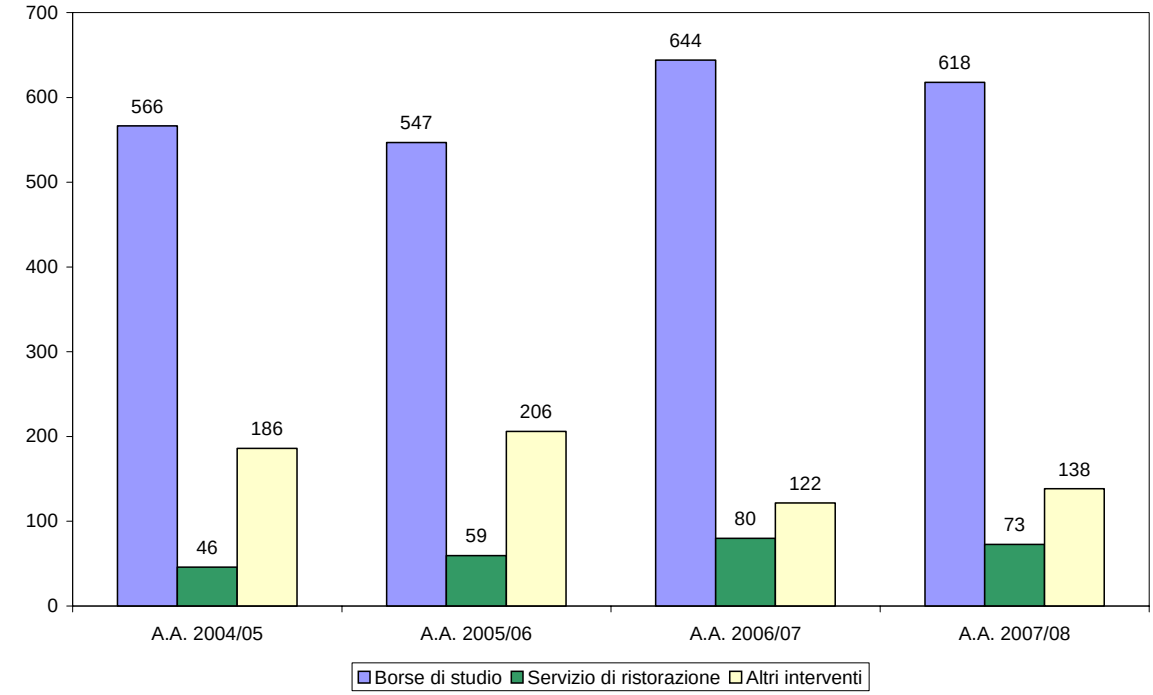
5.2.4 Altre attività

L'I.S.U. affianca l'Università IULM nella realizzazione di ulteriori attività rivolte alla generalità degli studenti. In particolare si segnalano le convenzioni stipulate con l'Università per l'organizzazione di:

- servizio prestito libri di studio presso la biblioteca universitaria;
- servizio prestito personal computer;
- servizio orientamento;
- contributi a favore degli studenti partecipanti a viaggi di studio organizzati da docenti e/o istituti dell'Università IULM;
- attività culturali, ricreative, sportive e conferenze. Si segnala in proposito la costituzione, nell'a.a. 2006/07, del coro universitario, composto da studenti e personale dell'I.S.U. e dell'Università.

Il dato relativo alle spese complessivamente sostenute è riportato nella Fig. 5-6, suddiviso per macro-tipologia d'intervento.

Fig. 5-6. Impegno economico per tipologia di interventi I.S.U., a. a. 2004/05 – a.a. 2007/08, valori in migliaia di euro.



5.3 COMMENTI DEL NUCLEO DI VALUTAZIONE

Relativamente al diritto allo studio, l'Università IULM ha dato piena attuazione alla normativa esistente sia accordando esoneri totali e parziali dalle tasse agli studenti beneficiari od idonei non beneficiari delle borse di studio I.S.U., sia impegnandosi nell'erogazione di borse di studio, il cui numero è pari a 44 nell'ultimo anno contro le 62 dell'anno precedente.

***

Per quanto riguarda i contratti di collaborazione part-time degli studenti al funzionamento dei diversi servizi dell'Ateneo, pur a fronte di una più consistente offerta di posti banditi, nell'ultimo anno accademico si osserva ancora una riduzione della domanda, che si mantiene però superiore al numero dei posti banditi.

Il Nucleo ritiene che le ragioni di questo calo d'interesse siano da ricercare sia nella minore propensione degli studenti a dedicarsi ad attività extra-universitarie, sia nella minore durata dei Corsi introdotta dalla riforma degli Ordinamenti didattici, in ragione della quale gli studenti preferiscono impegnarsi maggiormente nell'attività di studio per poter conseguire nel minor tempo possibile il titolo utile e spenderlo immediatamente nel mondo del lavoro.

***

La domanda di servizi residenziali si mantiene largamente superiore all'offerta dei posti da parte dell'Università, a conferma della attrattività del servizio. Esso rimane pertanto un punto qualificante dell'offerta universitaria, per il quale dovrebbero essere riservati ulteriori finanziamenti in riferimento alle sempre più stringenti necessità di internazionalizzazione e mobilità cui sono chiamati gli Atenei nella prospettiva aperta dalla realizzazione dell'Accordo di Lisbona e dal processo di Bologna.

***

L'I.S.U. dell'Università IULM dà piena attuazione alla normativa sul diritto allo studio, dando visibilità ai numerosi interventi annualmente banditi mediante opuscoli in distribuzione presso l'Università stessa ed anche attraverso il sito web dell'Ateneo. Nell'ultimo quinquennio i finanziamenti per le borse di studio ISU hanno consentito all'Ente di erogare il beneficio a tutti gli studenti idonei.

In generale il Nucleo esprime apprezzamento per l'operato dell'Ateneo in materia di diritto allo studio e si impegna a proseguire nella raccolta e nell'approfondimento dei giudizi degli studenti per coadiuvare gli Organi di governo dell'Ateneo nell'opera di miglioramento continuo dell'offerta anche in questa area.

6 I SERVIZI COMPLEMENTARI DELL'ATENEO

6.1 SERVIZI DI SEGRETERIA STUDENTI

Alla Segreteria studenti compete sia il complesso di attività inerenti la gestione delle carriere degli studenti, sia la pianificazione, dal punto di vista operativo, dello svolgimento delle attività didattiche previste nell'ambito dei vari Corsi di laurea, laurea magistrale e Master universitari.

In particolare, la Segreteria studenti è responsabile delle seguenti attività:

- gestione ed aggiornamento delle carriere degli studenti;
- esonero e rimborso tasse;
- attuazione delle deliberazioni relative alle carriere degli studenti;
- assegnazione delle borse di studio previste dal D.P.C.M. 9 aprile 2001;
- predisposizione dell'orario delle lezioni e dei calendari degli esami di profitto, di laurea e di laurea magistrale;
- elaborazione di statistiche relative agli studenti, con il supporto dell'Ufficio Statistico e Valutazione.

I servizi erogati dalla Segreteria studenti, oltre che direttamente allo sportello, sono in massima parte disponibili via Internet. In particolare, si segnala che il solo servizio ad oggi non disponibile *online* è l'immatricolazione dello studente, volutamente erogata con le modalità tradizionali, per garantire, attraverso la mediazione dell'operatore, un più attento presidio dell'ingresso dello studente nell'Università IULM, nonchè della verifica immediata del non superamento del numero programmato per i vari Corsi di laurea.

Gli sportelli della Segreteria studenti effettuano un orario di apertura continuato dalle ore 9:00 alle ore 17:00. Complessivamente, gli sportelli assicurano il servizio per 40 ore settimanali.

***

Durante il 2006 è avvenuta la migrazione dal vecchio applicativo gestionale di Segreteria Studenti a *Esse3* di Kion.

Il cambiamento è stato occasione di profonda revisione dei processi di Segreteria e del miglioramento di alcune funzionalità.

Tale applicativo, adottato ormai dalla maggior parte delle Università italiane (pur con ampie personalizzazioni atte a soddisfare le peculiarità di ciascuna di esse) da un lato rassicura sulla continuità di supporto e sviluppo da parte del fornitore, dall'altra consente di ottenere una maggiore reattività ai cambiamenti legislativi ed una più facile comunicazione con le banche dati ministeriali.

6.2 SISTEMA BIBLIOTECARIO DI ATENEO

Il Sistema Bibliotecario di Ateneo (SBA) si compone di due biblioteche, una presso la sede di Milano ed una presso la sede di Feltre.

Nell'ultimo triennio è proseguito l'adeguamento tecnologico dei servizi realizzando in particolare il portale *Holmes* (progetto "Biblioteca digitale") finalizzato a rendere disponibili via Internet materiali librari e non librari (filmati, spot, registrazione di eventi, materiali audio, ecc.) in formato digitale. Il portale, diversamente da analoghe iniziative di altre Università, è caratterizzato da uno spiccato orientamento all'utenza, ovvero alla fruizione remota ed alla diffusione del patrimonio (in luogo della mera preservazione digitale dei fondi bibliotecari).

Attualmente sono accessibili oltre 1.000 film, fruibili in *streaming* interrogando il catalogo della Biblioteca, nonchè 6 raccolte di riviste di particolare importanza storico-documentaria e di pregio, per un totale di 370 fascicoli interamente digitalizzati e "sfogliabili" dal catalogo elettronico, e tutte le pubblicazioni dell'Ateneo, sempre in formato digitale.

6.2.1 Patrimonio librario, di periodici e CD Rom

Al 31 dicembre 2008 le collezioni bibliografiche dello SBA erano composte da oltre 228.000 unità, con un tasso annuo medio di crescita nell'ultimo decennio intorno al 9,6% (di cui alla Fig. 6-1), ora in leggero calo a causa dei tagli allo stanziamento per gli anni 2007 e 2008. Tuttavia, la crescita rimane costante, anche grazie all'inserimento nel patrimonio di importanti fondi bibliografici provenienti da donazioni.

Il rapporto fra il numero dei volumi e quello degli studenti, dopo un periodo di sostanziale stabilità, vede un apprezzabile e costante incremento a partire dal 2004, esito di due fenomeni congiunti: il costante aumento del patrimonio e la contrazione della popolazione studentesca. Nella fattispecie, il numero di volumi pro-capite per studente, presso la sede di Milano, è passato da 15,8 nell'anno 2004 a 37,9 nel 2008.[84]

I periodici cartacei posseduti sono pari a 1.383 titoli (991 a Milano, 392 a Feltre) di cui 773 in corso, cui si aggiungono oltre 13.100 periodici online e risorse in abbonamento, consultabili tramite Banche dati ed accessibili da tutte le postazione collegate alla rete di Ateneo.

Negli ultimi anni si è rafforzata considerevolmente la dotazione di materiale non librario (audiovisivi, supporti digitali, spot, ecc.) tanto da passare dai 5.000 titoli del 2005 agli oltre 54.000 titoli del 2008.

[84] Il dato riguarda la sola sede di Milano. Per l'anno 2004 sono considerati gli iscritti all'a.a. 2004/05, mentre per l'anno 2008 gli iscritti all'a.a. 2008/09.

Fig. 6-1. Numero di volumi posseduti dalle Biblioteche di Milano e Feltre, anni 2004 – 2008, valori in migliaia.

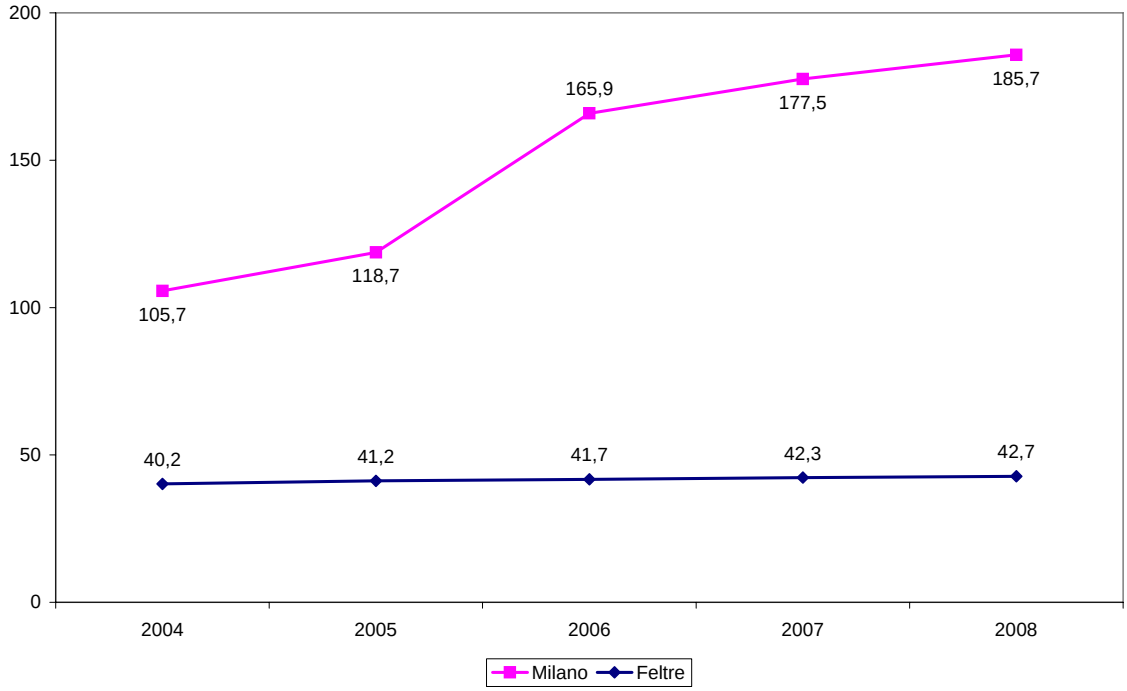
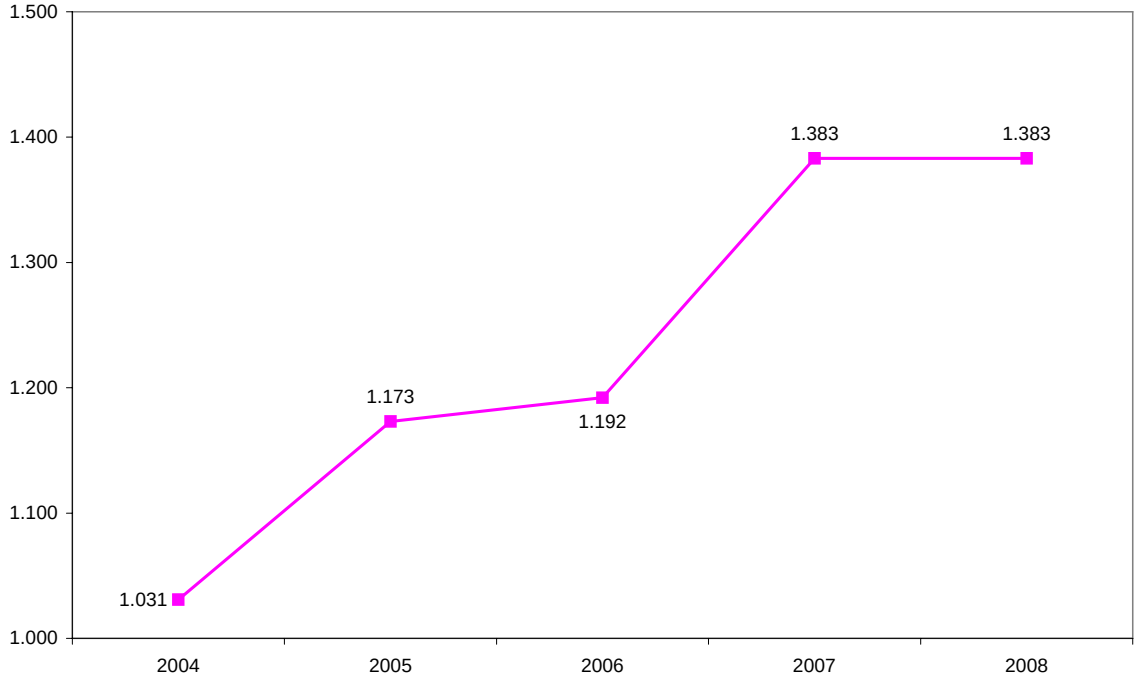


Fig. 6-2. Numero periodici cartacei dello SBA, anni 2004 – 2008.



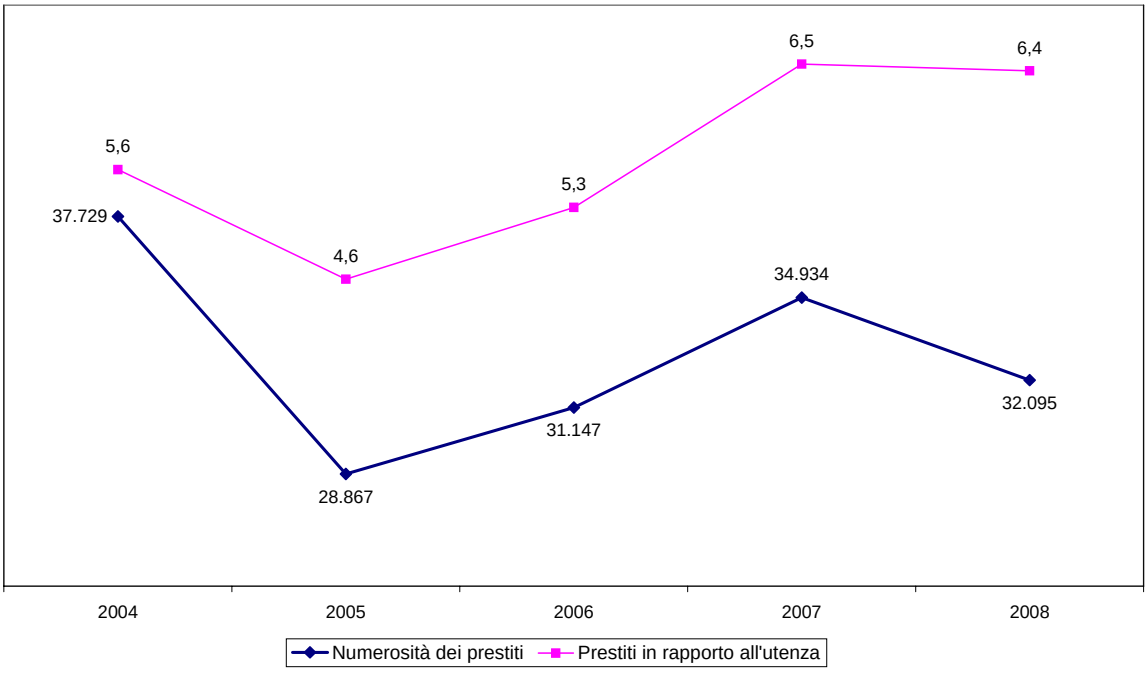
6.2.2 Analisi quantitativa dei servizi erogati

L'analisi quantitativa dei servizi erogati riguarda i seguenti aspetti:

- prestito a domicilio e consultazione in sede;
- affluenza alla distribuzione di utenti esterni;
- prestito interbibliotecario;
- consultazione Banche Dati;
- servizio assistenza esami con PC;
- Community IULM;
- Apeiron (Institutional Repository);
- prestito di PC portatili e attrezzature.

Per quanto riguarda la quantità di prestiti e consultazioni in sede, nella Fig. 6-3 se ne riporta l'andamento per l'ultimo quinquennio.

Fig. 6-3. Prestito a domicilio e consultazione in sede di volumi: valore assoluto ed in rapporto alla numerosità dell'utenza (studenti+docenti), anni 2004 – 2008, sede di Milano.



Un secondo aspetto meritevole di attenzione è costituito dall'affluenza di utenti esterni presso i servizi bibliotecari della sede di Milano, la cui dinamica e composizione sono riportate nella Fig. 6-4. Come si vede, nel triennio 2006-2008 è proseguito il *trend* decrescente già evidenziato in precedenza: è ragionevole supporre che tale riduzione sia derivante dalla sempre maggiore disponibilità per via telematica di materiali bibliografici, di studio e di *reference*.

In terzo luogo si è passati ad esaminare i principali indicatori relativi al servizio di prestito interbibliotecario, i cui andamenti sono riportati nelle Fig. 6-5 e Fig. 6-6.

La fruizione del servizio di prestito interbibliotecario è cambiata notevolmente nell'ultimo quinquennio: l'alto grado di autonomia degli utenti, la migliore qualità delle interfacce via In-

ternet, la ricchezza del patrimonio della biblioteca, uniti alla specificità delle Banche Dati possedute (che consentono un recupero immediato di documenti in *full text*) fanno sì che l'utente abbia sempre meno necessità di ricercare in altre biblioteche il materiale di proprio interesse.

Fig. 6-4. Affluenza alla distribuzione di utenti esterni, distinti per tipologia, anni 2006 – 2008, sede di Milano.

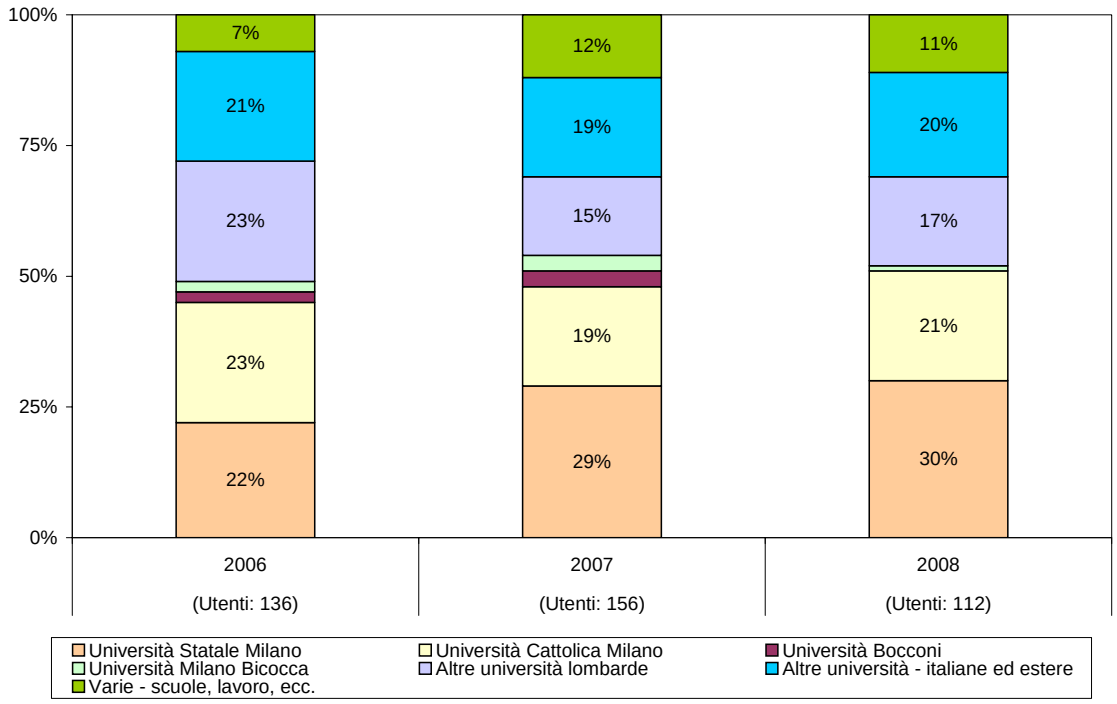


Fig. 6-5. Servizio Interbibliotecario, richieste in uscita (borrowing) e in entrata (lending). Anni 2004 – 2008, sede di Milano.

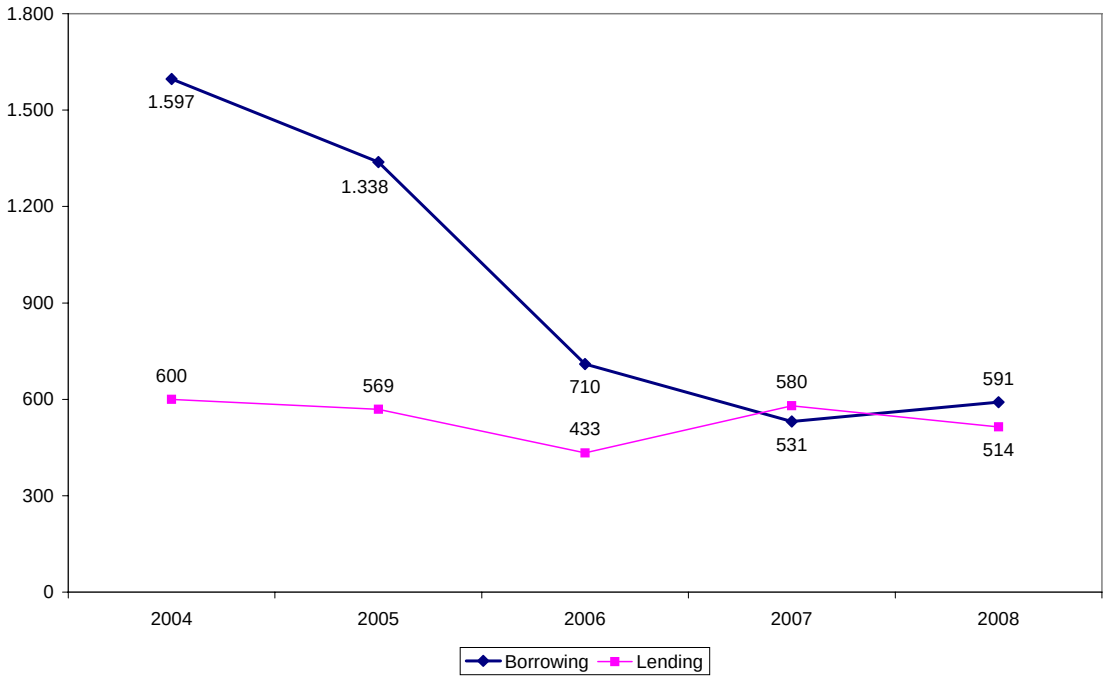
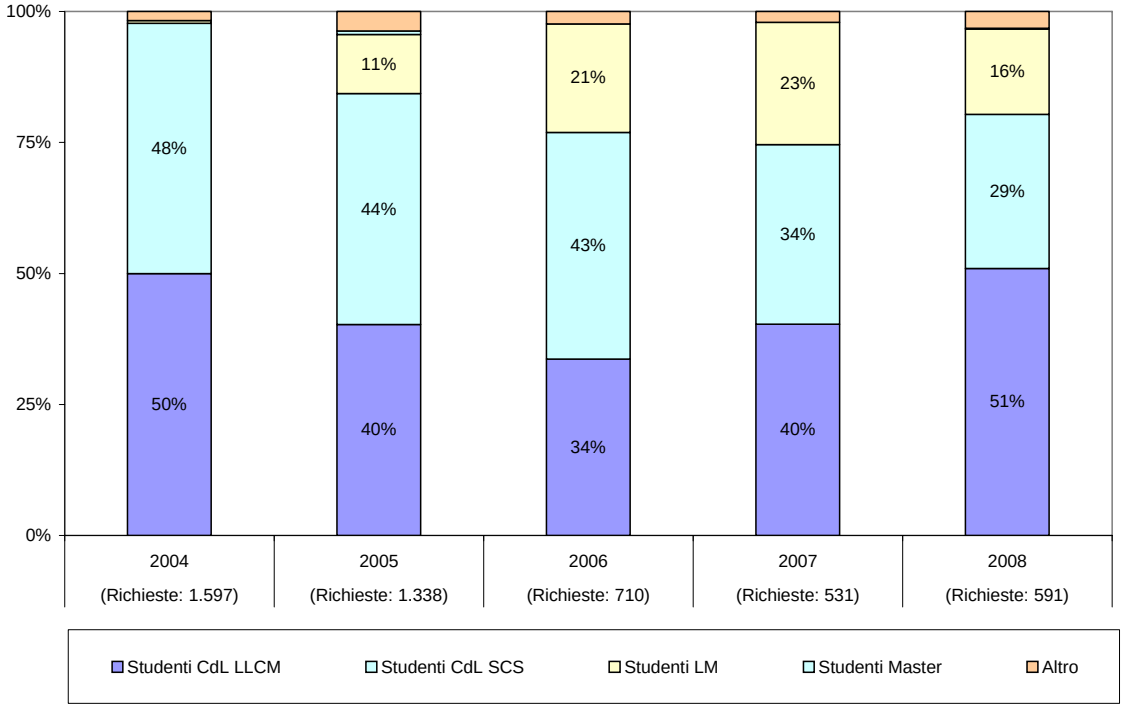


Fig. 6-6. Servizio Interbibliotecario, richieste in uscita. Numero di richieste da parte di utenti IULM, distinti per tipologia, trattate negli anni 2004 – 2008, sede di Milano.



Alla diminuzione del numero di richieste effettuate corrisponde invece il *trend* sostanzialmente stabile delle richieste ricevute dall'esterno.

La notevole mole di informazioni accessibili via Internet ha comportato inoltre la netta contrazione dell'accesso al servizio di consultazione banche dati.

Un'altra importante realizzazione gestita e supportata dalla Biblioteca è la Community IULM (http://coursecommunity.iulm.it/), uno spazio web nel quale i docenti caricano i materiali delle lezioni rendendoli disponibili agli studenti. Vi è anche la possibilità di interagire con gli studenti utilizzando forum, chat e tutte le opportunità che la rete mette a disposizione dei navigatori. La Community ha visto il coinvolgimento di tutta la popolazione studentesca, nonché di gran parte del corpo docente: al 31 dicembre 2008 si contano oltre 2 milioni di contatti e 152 corsi attivati.

La Biblioteca ha curato altresì la gestione tecnica e bibliografica del fondo Apeiron (di cui al par. 4.2), destinato alla raccolta, catalogazione e indicizzazione delle pubblicazioni dei docenti dal 2000 ad oggi. Al 31 dicembre 2008 vi sono registrati oltre 2.000 titoli di pubblicazioni, di cui oltre la metà in formato digitale

Da ultimo va segnalato il prestito (giornaliero o per brevi periodi) di PC portatili e attrezzature curato dallo SBA presso la sede di Milano: al 31 dicembre 2008 erano a tale scopo disponibili oltre 240 PC portatili, nonché numerose attrezzature specialistiche per riprese fotografiche o audiovisive.

6.3 SERVIZI PER L'INTERNAZIONALIZZAZIONE DELL'ATENEO

6.3.1 Mobilità internazionale degli studenti

L'analisi del processo di internazionalizzazione dell'Università IULM nel corso del triennio 2006-2008 prende necessariamente avvio dall'individuazione degli obiettivi che le Istituzioni Europee si sono date per fare dell'Europa "l'economia basata sulla conoscenza più competitiva e dinamica del mondo, capace di una crescita economica sostenibile con maggiore e migliore occupazione ed una più forte coesione sociale". In particolare entro il 2010 i sistemi di istruzione superiore dei paesi europei e le singole istituzioni dovranno essere organizzati in maniera tale da garantire:

- la trasparenza e la leggibilità dei percorsi formativi e dei titoli di studio;
- la possibilità concreta per studenti e laureati di proseguire agevolmente gli studi o trovare un'occupazione in un altro Paese europeo;
- una maggiore capacità di attrazione dell'istruzione superiore europea nei confronti di cittadini di Paesi extra europei;
- l'offerta di un'ampia base di conoscenze di alta qualità per assicurare lo sviluppo economico e sociale dell'Europa.

Naturalmente questo processo si realizza a vari livelli: internazionale, nazionale ed istituzionale.

Tralasciando i primi due (che vedono impegnati i Governi e i Ministri dell'Istruzione dei Paesi partecipanti e altri enti quali le Conferenze dei Rettori o altre Associazioni di istituzioni di istruzione superiore, le Organizzazioni studentesche e, in alcuni casi, anche le Agenzie per l'accertamento della qualità), a livello istituzionale l'attuazione del cosiddetto *processo di Bologna* ha significato, da una parte, rafforzare e stabilizzare i programmi di mobilità già gestiti dall'Ufficio Affari Internazionali (e la diffusione dei relativi strumenti di attuazione, quali il sistema ECTS e il Diploma Supplement) e, dall'altra, avviare e gestire altri programmi di collaborazione e di cooperazione non soltanto a livello europeo.

Da un punto di vista normativo occorre precisare che con l'a.a. 2006/07 è terminato l'ultimo anno del Programma Socrates Erasmus e dall'a.a. 2007/08 ha preso avvio il *Lifelong Learning Programme* (2007-2013) che ora, sotto la dicitura Mobilità Erasmus, prevede anche la mobilità per tirocini degli studenti. I tirocini per i laureati ricadono invece ancora nell'ambito del Programma Leonardo.

Con riferimento alla mobilità studentesca, nel corso del triennio in oggetto l'Ufficio Affari Internazionali ha curato diverse attività:

- la partecipazione ai programmi di mobilità europea sia per gli studenti, sia per i docenti;
- l'accoglienza degli studenti stranieri ospiti dell'Università IULM, compresa l'attivazione di un programma di visiting students;
- l'attivazione di altri programmi di scambio (Overseas Programme, Study Abroad Programme, Summer Session);
- la gestione di *stage* e di esperienze di lavoro all'estero;
- l'attivazione di una serie di programmi di collaborazione e di cooperazione.

6.3.1.1. Programma LLP Erasmus

Il programma LLP rappresenta il principale programma per la mobilità a fini di studio, per i tirocini in uscita, per la formazione del personale tecnico-amministrativo e per la mobilità dei docenti in uscita e in entrata in ambito europeo. Tale programma consente di trascorrere:

- un periodo di studio in un altro stato dell'Unione Europea e ricevere il pieno riconoscimento di tale periodo come parte integrante del Corso di studi. Il periodo di studio varia dai 3 ai 12 mesi presso un'Università partner;
- un periodo di tirocinio di massimo 3 mesi che viene integralmente riconosciuto come parte del Corso di studio (par. 6.3.1.3);
- un periodo di docenza presso un'Università europea (che abbia preventivamente stipulato un accordo bilaterale per la mobilità con l'Università IULM) di almeno 5 ore (all'interno di un corso ufficialmente attivato presso l'Università di destinazione) fino ad un massimo di 5 giorni;
- un periodo di formazione per il personale tecnico-amministrativo presso un altro istituto di istruzione superiore.

Per i periodi di studio e di tirocinio gli studenti ricevono una borsa di studio, il cui ammontare è stabilito annualmente dall'Agenzia Nazionale LLP Erasmus.

Attualmente l'Università IULM può vantare la cooperazione di 60 Atenei nell'ambito del programma di mobilità internazionale LLP Erasmus. Nella Tab. 6-1 è riportato l'elenco dei partner, unitamente al rispettivo numero di studenti in uscita (studenti *outgoing*) ed in entrata (studenti *incoming*).

Per quanto riguarda le partnership con Università straniere occorre considerare la revisione degli Ordinamenti didattici che ha determinato l'abolizione dello studio del francese e del tedesco come lingue straniere per tutti i Corsi, ad eccezione del Corso di laurea in *Interpretariato e comunicazione*.

Per quanto riguarda la mobilità in uscita, nella Fig. 6-7 se ne osserva il drastico calo tra l'a.a. 2006/07 e i successivi, passando da 122 studenti in mobilità a 88 dell'a.a. 2007/08 e a 94 per l'a.a. 2008/09. Il dato potrebbe essere legato alla diminuzione totale degli iscritti, ma anche al fatto che l'articolazione derivante dal nuovo ordinamento spinge a terminare quanto prima il primo livello di studi, salvo cercare di proseguire per il livello successivo all'estero. Tuttavia, gli studenti *outgoing* si sono mantenuti sostanzialmente intorno all'1,9% degli iscritti in corso; nella Fig. 6-8 è riportata, inoltre, la suddivisione per Corso di studi degli studenti *outgoing*, nell'ultimo quinquennio.

Gli studenti stranieri in entrata sono stati 90 per l'a.a. 2006/07, 98 per l'a.a. 2007/08 e 93 per l'a.a. 2008/09. Il dato è in aumento costante e può essere letto come un apprezzamento dell'offerta formativa e del supporto offerto dall'Università IULM. L'aumento degli studenti tuttavia comporta crescenti difficoltà di alloggio (il mercato milanese è particolarmente costoso) e nell'organizzazione del corso di italiano, considerando anche il limitato budget a disposizione.

Dal punto di vista delle destinazioni, si osserva la sostanziale coerenza con la ripartizione geografica delle Università partner (come si può vedere nella Tab. 6-2), pur con alcuni scostamenti degni di nota, quali la relativamente ridotta attrattività di Austria e Germania ed il maggior interesse per Danimarca e Spagna. La distribuzione delle provenienze degli studenti *incoming* mostra invece la prevalenza di studenti provenienti da Spagna e Francia.

Il tasso di realizzazione nazionale è disponibile (da parte dell'Agenzia nazionale) solo per l'a.a. 2006/07. Le Università hanno realizzato il 58% circa dei mesi richiesti all'Agenzia nazionale e circa il 90% dei mesi assegnati dalla stessa alle Università in sede di contratto annuale. Per quanto riguarda la IULM rispetto alle mensilità assegnate è stato realizzato il 92% dei mesi per l'a.a. 2006/07, l'84% per l'a.a. 2007/08 e l'82% per l'a.a. 2008/09.

Rispetto alla popolazione studentesca, ha partecipato al programma Socrates/Erasmus l'1,9% circa degli iscritti all'a.a. 2008/09 presso l'Università IULM, a fronte di una media nazionale pari allo 0,9%.[85]

Tab. 6-1. Programma LLP Erasmus: Università partner e numero di studenti coinvolti in scambi internazionali, a.a. 2008/09.

Paese	**Università**	***Outgoing***	***Incoming***
Austria	Universität Innsbruck	0	0
	Universität Salzburg	2	3
	Pädagogische Akademie des Bundes in der Steiermark	0	1
Belgio	Arteveldehogeschool	4	0
	Haute Ecole Lucia De Brouckère	0	0
Danimarca	Copenhagen Business School	5	0
Estonia	Tallin University - Baltic Film and Media School	2	0
Finlandia	Helsinki Metropolia University of Applied Sciences	0	0
	Rovaniemi Polytechnic	2	0
Francia	Institut Catholique de Paris - ISIT/ICP	2	1
	Université Catholique de Lille	4	4
	Université Charles-De-Gaulle – Lille 3	0	0
	Université de Paris X	0	0
	Université de Poitiers	0	0
	Université de Savoie	6	3
	Université François-Rabelais	2	6
	Université Michelle de Montaigne – Bordeaux 3	1	1
Germania	Friedrich-Alexander-Universität Erlangen-Nurnberg	0	0
	International School of Management Dortmund	0	0
	Johannes Gutenberg-Universität Mainz	1	3
	Universität des Saarlandes	0	0
	Universität Passau	0	0
	University of Bonn	0	0
Grecia	National and Kapodistrian University of Athens	0	3
Islanda	University of Akureyri	0	0
Lettonia	Biznesa Augstskola Turiba	0	1
	International Higher School of Practical Psychology	0	0
Olanda	Hanzehogeschool Groningen	4	0
	Universiteit Utrecht	0	1
Portogallo	Universidade de Evora	0	0
	Instituto De Novas Profissões	0	0
	Instituto de Artes Visuais, Design e Marketing	0	2

[85] Fonte: Commissione Europea (http://ec.europa.eu/education/erasmus/doc/stat/table208.pdf).

Paese	**Università**	***Outgoing***	***Incoming***
Regno Unito	University of Gloucestershire	0	0
	University of Portsmouth	2	3
	University of Wales, Bangor	0	0
	University of Warwick	3	0
Spagna	ESIC Business and Marketing School Valencia	3	0
	ESIC-Universidad Miguel Hernandez de Elche	0	4
	Universidad Camino José Cela	0	2
	Universidad CEU Cardenal Herrera	6	2
	Universidad CEU San Pablo - Madrid	2	4
	Universidad Complutense de Madrid	0	4
	Universidad de Alicante	3	0
	Universidad de Cordoba	2	2
	Universidad de Huelva	0	2
	Universidad de Las Palmas de Gran Canaria	4	0
	Universidad de Málaga	6	5
	Universidad de Navarra	0	1
	Universidad de Salamanca	2	0
	Universidad del Pais Vasco	3	2
	Universidad Europea de Madrid	5	8
	Universidad Francisco De Vitoria	0	3
	Universidad Pontificia de Salamanca	4	3
	Universidad SEK de Segovia	0	0
	Universitat Autònoma de Barcelona	4	6
	Universitat Pompeu Fabra	2	2
	Universitat Ramon Llull de Barcelona	0	7
	Universitat Rovira y Virgili	3	3
Svezia	Jönköping University	1	0
	University West	3	0
Turchia	Yeditepe University	1	1
	Totale	**94**	**93**

Tab. 6-2. Programma Socrates/Erasmus: andamento degli scambi internazionali, a.a. 2006/07 – a.a. 2008/09, composizione percentuale.

Paese	**Università partner**			**Studenti *Outgoing***			**Studenti *Incoming***		
	06/07	**07/08**	**08/09**	**06/07**	**07/08**	**08/09**	**06/07**	**07/08**	**08/09**
Austria	6,2	3,6	5,0	4,9	5,6	2,1	1,1	6,1	4,3
Belgio	1,5	1,8	3,3	0,0	1,1	4,3	0,0	0,0	0,0
Danimarca	1,5	1,8	1,7	4,1	5,6	5,3	2,3	0,0	0,0
Estonia	3,1	1,8	1,7	1,6	3,3	2,1	2,3	2,0	0,0
Finlandia	6,2	3,6	3,3	1,6	4,4	2,1	2,3	0,0	0,0
Francia	13,8	16,4	13,3	18,0	20,0	16,0	21,6	24,5	16,1
Germania	12,3	9,1	10,0	5,7	4,4	1,1	8,0	8,2	3,2
Grecia	0,0	1,8	1,7	0,0	0,0	0,0	0,0	3,1	3,2
Islanda	0,0	0,0	1,7	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Lettonia	3,1	3,6	3,3	0,0	0,0	0,0	2,3	1,0	1,1
Olanda	3,1	3,6	3,3	4,9	4,4	4,3	3,4	2,0	1,1
Portogallo	4,6	5,5	5,0	0,0	0,0	0,0	3,4	2,0	2,2
Regno Unito	9,2	9,1	6,7	9,8	5,6	5,3	1,1	6,1	3,2
Spagna	27,7	32,7	35,0	46,7	41,1	52,1	48,9	44,9	64,5
Svezia	6,2	3,6	3,3	2,5	2,2	4,3	2,3	0,0	0,0
Turchia	1,5	1,8	1,7	0,0	2,2	1,1	1,1	0,0	1,1
Totale	**100%** *(65)*	**100%** *(55)*	**100%** *(60)*	**100%** *(122)*	**100%** *(90)*	**100%** *(94)*	**100%** *(88)*	**100%** *(98)*	**100%** *(93)*

Fig. 6-7. Programma LLP Erasmus: mobilità studentesca, a.a. 2004/05 – a.a. 2008/09.

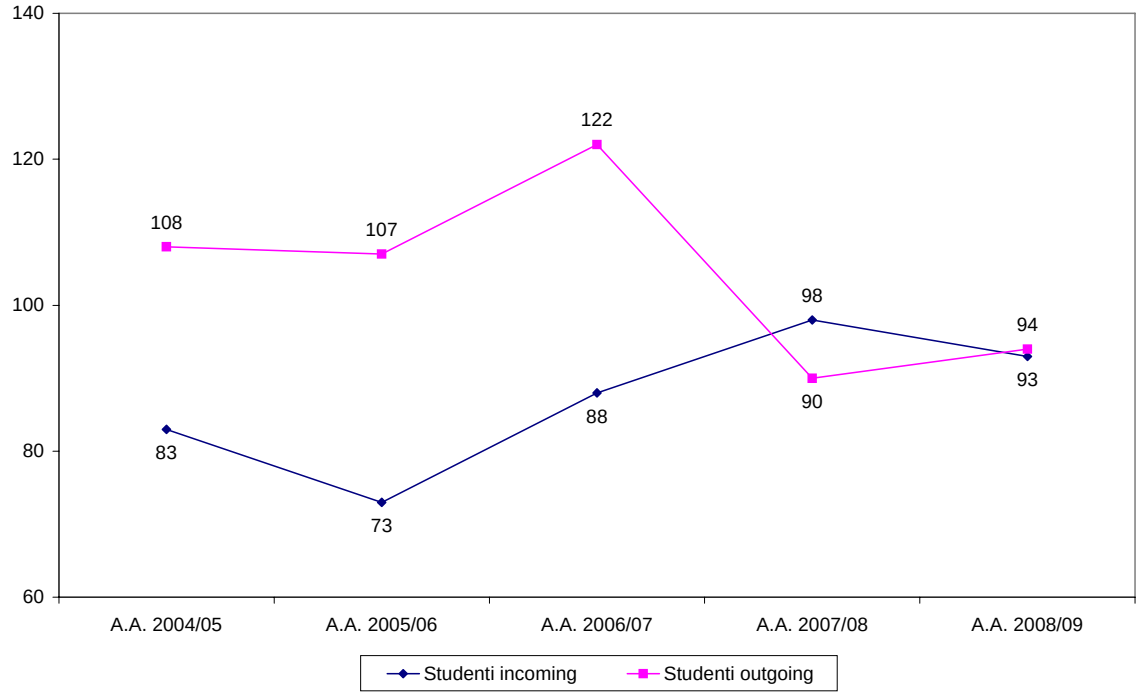
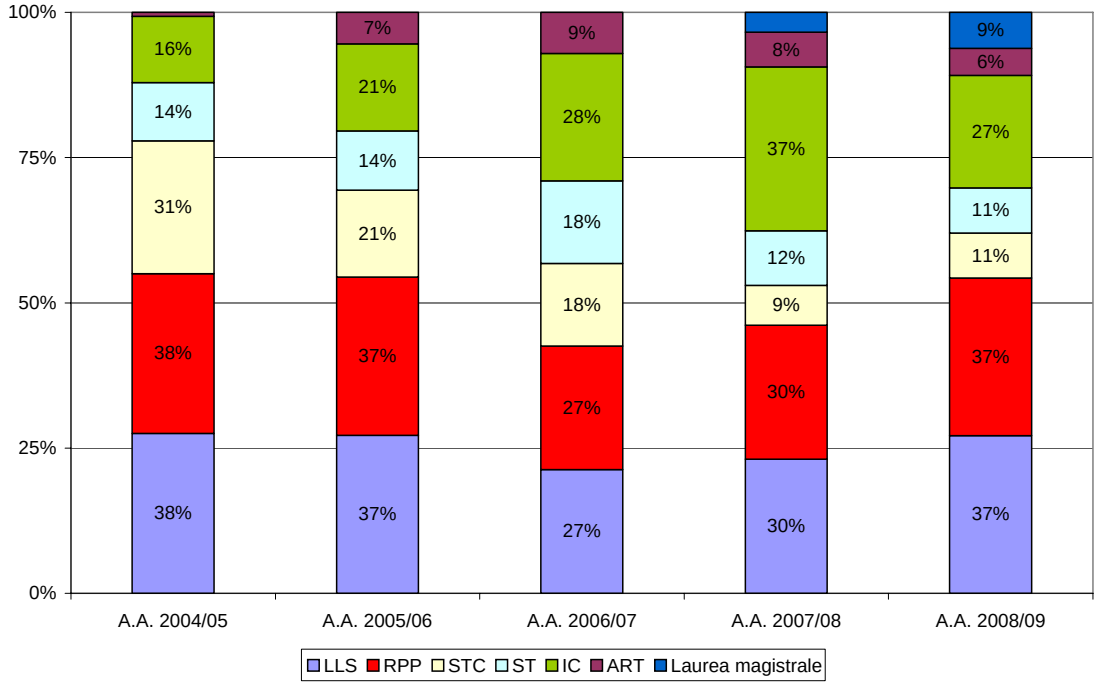


Fig. 6-8. Programma Socrates/Erasmus: suddivisione per Corso degli studenti outgoing, a.a. 2004/05 – a.a. 2008/09.



Si segnala, infine, che, nell'a.a. 2008/09, durante il loro periodo di permanenza, i 93 studenti *incoming* hanno complessivamente conseguito poco più di 3.000 CFU presso il nostro Ateneo, privilegiando le materie dell'area della comunicazione e degli eventi culturali.

***

Le borse di studio previste dal programma LLP Erasmus, erogate dall'Agenzia Nazionale LLP Erasmus ed integrate dal singolo Ateneo, rappresentano un aiuto finanziario a sostegno dei costi di mobilità (viaggi, preparazione linguistica e differenze del costo della vita).

L'ammontare delle borse di studio è passato da 140 a 200 euro per ogni mensilità effettuata; a questi si aggiungono 50 euro a valere sui fondi IULM e l'integrazione derivante dai Fondi del MIUR all'uopo stanziati, che per l'a.a. 2006/07 è stata pari a 85 euro per mese, nell'a.a. 2007/08 è stata di 115 euro per mese e nell'a.a. 2008/2009 è stata di 90 euro per mese.

***

Nell'ambito del programma LLP Erasmus è prevista la possibilità anche per i docenti di partecipare a scambi internazionali, purché ciò sia previsto dagli accordi bilaterali tra gli Atenei. Per quanto riguarda tale tipologia di mobilità, nel complesso sono stati effettuati (per il triennio accademico a.a. 2006/07 – a.a. 2008/09) 14 flussi in uscita e 14 in entrata. A titolo di esempio, per l'a.a. 2008/09 i docenti coinvolti negli scambi internazionali si sono recati presso le seguenti Università: Copenhagen Business School, Tallin University – Baltic Film and Media School, Universidad CEU San Pablo, Universität Salzburg, Université François Rabelais. Inoltre, presso l'Università IULM hanno tenuto lezioni 2 docenti provenienti dall'Instituto de Novas Profissões di Lisbona, dall'Arteveldehogeschool di Gent, dall'Universitat Rovira i Virgili - Tarragona e dalla Tallin University – Baltic Film and Media School.

E' da rilevare che quest'anno l'informazione sull'iniziativa è stata maggiormente curata sito Internet e diffusa tra i docenti, incrementando quindi la mobilità internazionale degli stessi. Ciò ha favorito l'avvio e la partecipazione ad altri progetti, soprattutto di ricerca.

6.3.1.2. Mobilità extraeuropea (Overseas Programme, Study Abroad e Summer Sessions)

L'Overseas Programme è un programma che consente di effettuare periodi di mobilità in università extra-europee, con le quali l'Università IULM ha stipulato degli accordi di cooperazione.

Le Università partner del Programma Overseas si trovano in Australia, in America Latina, negli USA e in Canada. Agli studenti partecipanti non è richiesto il pagamento di tasse presso l'Università ospitante ad eccezione delle Università statunitensi.

Gli studenti stranieri in entrata sono stati 15 per l'a.a. 2006/07, 21 per l'a.a. 2007/08 e 31 per l'a.a. 2008/09. La meta che attira maggiormente gli studenti è l'Australia.

Il Programma Study Abroad consente invece agli studenti di svolgere un periodo di studi all'estero presso Istituti universitari legalmente riconosciuti con cui l'Università IULM non ha accordi.

All'interno del Programma Study Abroad è compresa anche la sezione Summer Session. Si tratta di corsi estivi, accademici o di approfondimento linguistico, organizzati da alcune Università. Generalmente sono corsi intensivi che durano dalle 4 alle 8 settimane, tra metà maggio e metà settembre. Nel caso delle Summer Session la mobilità può anche essere effettuata presso Atenei europei con i quali esiste un accordo di mobilità Erasmus.

Per quanto riguarda il Programma Study Abroad, il Paese che attira maggiormente gli studenti sono gli Stati Uniti, seguiti dalla Spagna, soprattutto per le Summer Sessions.

6.3.1.3. Tirocini per studenti e laureati

Una specifica branca dell'offerta di programmi di mobilità internazionale è relativa all'effettuazione di esperienze di lavoro all'estero, promosse sia nell'ambito di Consorzi dedicati, come il Programma Leonardo, sia direttamente dall'Ufficio Affari internazionali.

I tirocini hanno lo scopo di migliorare la formazione professionale di studenti e lavoratori; nel caso di programmi comunitari come il Programma Leonardo ciò avviene attraverso la messa a disposizione di borse di studio finalizzate all'effettuazione di *stage* in aziende locate sul territorio dell'Unione Europea.[86]

Per l'a.a. 2006/07 sono stati effettuati 18 tirocini finanziati dal Programma Leonardo; ne hanno beneficiato 11 studenti dei Corsi di laurea (1 studente e 10 laureati), 5 delle lauree magistrali (3 studenti e 2 laureati) e 2 studenti iscritti ai Master. I tirocini si sono svolti tutti in Europa e principalmente nel Regno Unito.

Per l'a.a. 2007/08 sono stati effettuati 27 tirocini con borsa di studio. Le borse di studio sono state assegnate nel seguente modo: 17 a valere sul programma LLP Erasmus (e di questi 7 da studenti iscritti ai Corsi di laurea magistrale e 10 dagli studenti iscritti ai Master), 7 finanziate dal Programma Leonardo (quindi dall'a.a. 2007/08 solo per laureati) e 3 finanziati dalla Fondazione Cariplo (per studenti iscritti ai Corsi di laurea magistrale).

Per l'a.a. 2008/09 sono stati realizzati 25 tirocini con borsa di studio. Le borse di studio sono state assegnate con le seguenti modalità: 17 a valere sul programma LLP Erasmus, 14 finanziate dal Programma Leonardo ed 1 finanziato dalla Fondazione Cariplo.

***

Oltre a quanto sopra, l'Ufficio Affari Internazionali ha autonomamente attivato ulteriori *stage*, in virtù dei contatti ormai consolidati con numerose aziende straniere. La tipologia delle aziende è varia: agenzie di pubbliche relazioni, agenzie di comunicazione e pubblicità, tour operator, agenzie di viaggi, uffici stampa, uffici marketing, risorse umane e commercio con l'estero, musei, hotel, Enti pubblici italiani all'estero (Enti Nazionali Italiani del Turismo e Camere di Commercio). Tali tirocini sono autofinanziati dallo studente partecipante.

Per l'a.a. 2006/07 sono stati effettuati 88 tirocini autofinanziati, che sono stati svolti sostanzialmente in ugual misura da studenti (48) e da laureati (40). Per quanto riguarda le destinazioni, si evidenzia la prevalenza dell'Europa, ed in particolare il Regno Unito, la Spagna e la Francia; per quanto riguarda invece le destinazioni non europee, prevalgono gli Stati Uniti.

Per l'a.a. 2007/08 sono stati effettuati 102 tirocini autofinanziati. I tirocini sono stati svolti perlopiù da studenti (62), ma anche da laureati (35); gli studenti sono risultati così suddivisi: 33 dei Corsi di laurea, 11 dei Corsi di laurea magistrale e 18 iscritti ai Master. I tirocini si sono svolti per la maggioranza dei casi in Europa, principalmente nel Regno Unito, in Spagna ed in Francia. Per quanto riguarda le destinazioni non europee gli Stati Uniti sono stati la meta principale.

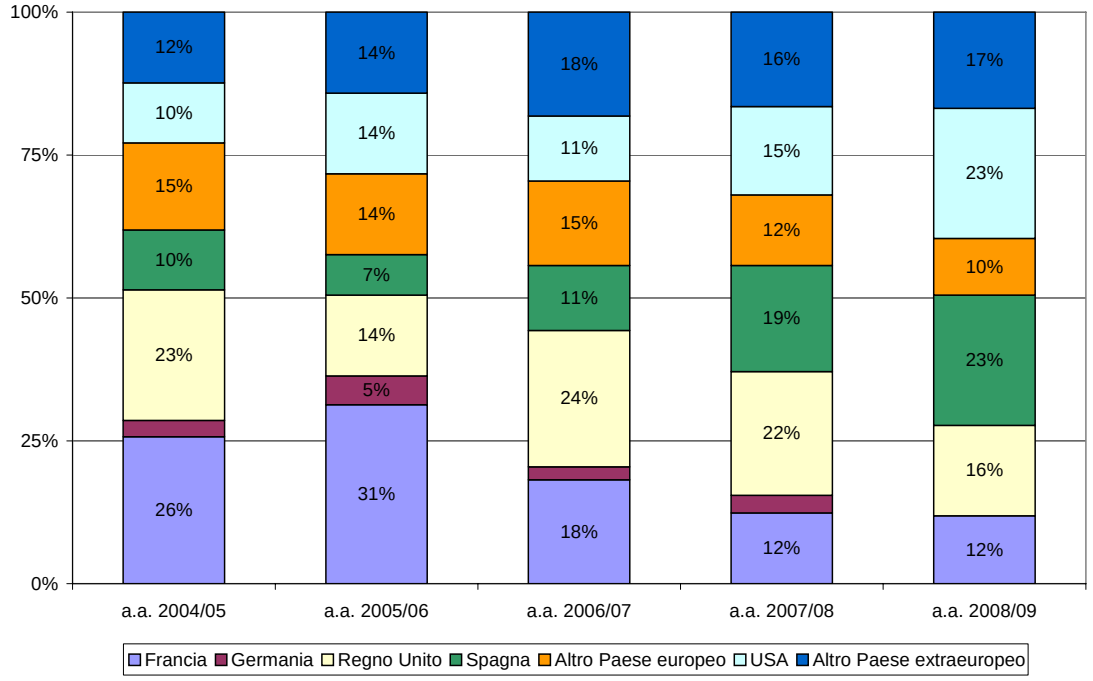
Per l'a.a. 2008/09 sono stati effettuati 101 tirocini autofinanziati. I tirocini sono stati svolti principalmente da studenti (55, di cui 26 studenti iscritti ai Master), ma anche da laureati (46). Così come negli a.a. precedenti, i tirocini si sono svolti per la maggioranza in Europa (62), principalmente in Spagna, nel Regno Unito e in Francia. Per quanto riguarda le destinazioni non europee gli Stati Uniti si confermano come meta principale.

Le destinazioni geografiche e la suddivisione per tipologia di Ente sono riportate, rispettivamente, nella Fig. 6-9 e nella Tab. 6-3.

Con riferimento a quest'ultimo aspetto, si segnala che, per quanto permanga una discreta quota di *stage* svolta presso Enti di rappresentanza (economica e culturale) italiana all'estero, risulta nettamente prevalente la preferenza accordata a *stage* presso aziende private anche fuori dall'Europa.

[86] Come tutti i programmi promossi dall'Unione Europea, anche il progetto Leonardo è usufruibile una sola volta da ogni singolo studente.

Fig. 6-9. Stage internazionali autofinanziati: nazioni di destinazione dei partecipanti, a.a. 2004/05 – a.a. 2008/09.



Tab. 6-3. Stage internazionali autofinanziati curati dall'Ufficio Affari internazionali: numero di partecipanti, a.a. 2006/07 – a.a. 2008/09.

Luogo di svolgimento degli *stage* autofinanziati	**Numero di *stage***		
	a.a. 06/07	**a.a. 07/08**	**a.a 08/09**
Camere di Commercio Italiane all'estero e/o Istituti Italiani per il Commercio con l'Estero	6	8	7
Istituti Italiani di Cultura	16	17	22
Enti Italiani per il Turismo, altri Enti e/o Aziende	66	72	72
Totale	**88**	**97**	**101**

***

Dal 2003 l'Università IULM aderisce inoltre al "Programma di tirocini del Ministero degli Affari Esteri", condotto in collaborazione fra l'Istituto Diplomatico del Ministero degli Affari Esteri (MAE) e le Università italiane, col supporto della Fondazione CRUI. Il programma rappresenta un'importante iniziativa che avvicina il mondo accademico ed il mondo della diplomazia e delle relazioni internazionali, offrendo la possibilità di effettuare un periodo di formazione e tirocinio presso il Ministero, le sue rappresentanze diplomatiche, gli uffici consolari, le rappresentanze permanenti presso le organizzazioni internazionali e gli Istituti di Cultura.

L'Ufficio Affari Internazionali raccoglie le candidature e svolge la prima fase di selezione, conclusa dalla Fondazione CRUI con la valutazione di tutte le candidature provenienti dagli Atenei aderenti ai singoli programmi.

Per l'a.a. 2006/07 la Fondazione CRUI ha selezionato 8 studenti per l'effettuazione degli *stage*, per l'a.a. 2007/08 gli studenti selezionati sono stati 5, mentre per l'a.a. 2008/09 gli studenti selezionati sono stati 4.

6.3.2 Altre iniziative

Oltre alla mobilità di studenti e docenti, come già in passato, l'Ufficio Affari Internazionali ha seguito la progettazione e la gestione amministrativa di attività di formazione finanziate dal Fondo Sociale Europeo (FSE) e dalla Regione Lombardia o dalla Fondazione Cariplo che, per affinità tematica, ricadono nell'ambito delle sue occupazioni.[87]

6.3.2.1. Progetto di formazione d'eccellenza per studenti italiani e per studenti stranieri (cofinanziato dalla Fondazione Cariplo)

Il progetto ha preso avvio nel mese di marzo 2008 e prevede diverse tipologie di azione. Per la parte di progetto identificabile come "Formazione di eccellenza per studenti italiani", e in particolare per l'internazionalizzazione dell'Ateneo attraverso scambi tra docenti e studenti in strutture prestigiose, sono state svolte le seguenti azioni:

- azione 1: borse di studio per attività di complemento di specializzazione per i Corsi di laurea magistrale. Si tratta di un programma di scambio destinato agli studenti delle lauree magistrali, che si articola in due fasi, di cui una destinata alla preparazione dello scambio e la seconda destinata alla mobilità vera e propria prima dei docenti e successivamente degli studenti. Il progetto è stato incentrato sui Corsi di laurea magistrale in *Televisione, cinema e new media* e *Marketing, consumi e distribuzione commerciale*. Le Università partner coinvolte nel progetto sono state l'Universidad Europea de Madrid per lo scambio del Corso di laurea magistrale in *Televisione, cinema e new media* e la Peter Drucker Business School (Claremont University, Los Angeles, USA) per il Corso di laurea magistrale in *Marketing, consumi e distribuzione commerciale*;
- azione 2: borse di studio per attività di complemento di specializzazione per i Master. Si tratta di un Progetto formativo per gli studenti del corso di *Giornalismo* per una produzione multimediale internazionale dal titolo "La Rotta dei Fenici" (all'esame dell'Unesco per essere inserite tra i patrimoni dell'umanità);
- azione 3: borse di studio rivolte a dottorandi per attività di ricerca presso il Massachussets Institute of Technology (MIT). L'Università IULM ha rinnovato l'accordo con il Consorzio Italia-MIT che attraverso il MIT-Italy Program promuove la collaborazione tra i suoi componenti italiani e la comunità scientifica del MIT, in particolare tramite la creazione di una rete di comunicazione e di scambio che faciliti l'accesso al MIT per dottorandi italiani particolarmente meritevoli;
- azione 4: borse di mobilità per ospitare visiting professors. Si tratta dell'azione che prevede la possibilità di ospitare visiting professors all'interno dei Corsi di dottorato; nell'a.a. 2007/08 sono stati ospitati 4 docenti in 3 diversi Corsi.
- azione 5: borse di *stage* presso strutture prestigiose. Sono state assegnate 4 borse di tirocinio a studenti del Corso di laurea magistrale in *Strategie e comunicazione della marca, moda e design* e del Corso di laurea magistrale in *Arti, patrimoni e mercati*. Tre dei quattro tirocini sono stati effettuati nell'a.a. 2007/08 ed il quarto nell'a.a. 2008/09.

Per quanto riguarda invece le azioni relative alla "Formazione di eccellenza per studenti stranieri" sono da segnalare le seguenti attività:

- azione 6: attività correlate alla Cattedra UNESCO "Cultural And Comparative Studies On Imaginary" (di cui al par. 6.3.2.2);

[87] Da un punto di vista organizzativo si fa presente che con Decreto del 29 giugno 2006 è stato abolito il Centro Relazioni Internazionali e da allora tutte le attività fanno capo al solo Ufficio Affari Internazionali.

- azione 7: borse di studio per studenti del Roopkala Kendro di Kolkata. Dal 6 al 23 giugno 2008 sono stati ospitati 6 studenti provenienti dall'Istituto italo-indiano di cinema Roopkala Kendro.

6.3.2.2. Studi sull'immaginario - Cattedra Unesco

Nel 2007 è stata istituita la cattedra UNESCO "Cultural and Comparative Studies on Imaginary" nell'ottica di sviluppo e diffusione dei saperi legati agli studi sull'immaginario.

La cattedra nasce come punto di raccordo e coordinamento di diversi centri studi sull'immaginario disseminati nel mondo, secondo la filosofia UNESCO. Il sistema delle cattedre UNESCO è infatti finalizzato alla costituzione di centri di eccellenza che realizzino programmi di insegnamento e ricerca avanzati attraverso azioni multilaterali volte al rafforzamento della cooperazione interuniversitaria, l'accrescimento della mobilità e il sostegno ai sistemi educativi di Paesi in via di sviluppo.

Le attività della Cattedra sono documentare nel sito www.unesco.iulm.it.

6.3.2.3. Studi sull'immaginario - Consorzio "Immaginarie e vie quotidienne"

E' stato costituito un consorzio tra le seguenti Università: l'Université Paul Valery di Montpellier III, l'Università Do Minho de Braga, l'Università di Santiago di Compostela, l'Institut für Politische Wissenschaft und Sociologie, Rheinische Friedrich-Wilhelms dell'Università di Bonn, l'Université René Descartes di Parigi e l'Università IULM.

Tra le attività del Consorzio, la presentazione di un Erasmus Mundus Master sul tema che prevedeva l'attivazione di un curriculum IMALIFE, all'interno del Corso di laurea magistrale in *Televisione, cinema e new media*. Purtroppo il progetto non è stato approvato ma si conta di riproporlo in futuro, con le modifiche suggerite dall'Unione Europea.

6.3.2.4. Master in Professional Communication

Si tratta di un Master, all'interno del Programma LLP Curriculum Development, in consorzio con l'Università di Groningen (capofila), la Leeds Metropolitan University, l'Università di Vilnius, la New Bulgarian University e la Budapest Business School. Il progetto è in fase di svolgimento: dopo l'anno di preparazione, ha preso avvio, presso la IULM, l'edizione pilota del Master. Il corso della durata di un anno e mezzo (90 crediti), è interamente erogato in inglese e prevede un semestre comune, da svolgere presso la IULM, un semestre di specializzazione da svolgere in mobilità presso una delle Università partner e il terzo semestre per la tesi. Al termine gli studenti otterranno due diplomi (quello della IULM e quello dell'Ateneo dove ha svolto la mobilità) e un certificato comune.

6.3.2.5. Accoglienza ed organizzazione di corsi brevi ed intensivi in lingua inglese

L'Ufficio Affari Internazionali ha realizzato, nel maggio del 2008, in collaborazione con la University of South Carolina Upstate, la seconda edizione del programma di cooperazione denominato "Maymester", un programma di insegnamento dedicato agli studenti americani che per tre settimane sono venuti all'Università IULM. Il programma, svolto interamente in inglese, era incentrato sull'arte e i patrimoni artistici di Milano.

6.3.2.6. Doppio Diploma in Interpretariato e Comunicazione

Il progetto è stato avviato nell'a.a. 2004/05; il primo accordo firmato con l'Université de Chambèry è stato rinnovato fino al termine della mobilità degli studenti immatricolati al primo anno per l'a.a. 2008/09.

Il progetto è proseguito con esiti alterni e con un numero decisamente esiguo di studenti soprattutto da parte francese. Inoltre, alle difficoltà riscontrate nello svolgimento delle attività accademiche in questi anni, si sono aggiunte crescenti difficoltà normative tali da condurre alla probabile sospensione dell'iniziativa.

6.3.2.7. Progetti cofinanziati dalla Regione Lombardia

Percorsi di specializzazione didattica, orientamento alla mobilità internazionale e di ricerca scientifica (2007-2008); si è trattato di un progetto articolato in diverse tipologie di azione, distinte per modalità di erogazione/fruizione e durata, che per loro natura hanno avuto esiti differenti. La parte più consistente è stata quella relativa ai moduli professionalizzanti di specializzazione didattica. Nel corso del progetto sono stati realizzati gli 11 laboratori da 50 ore l'uno di seguito elencati:

- laboratorio di interactive entertainment design per la televisione e i nuovi media;
- laboratorio per la sottotitolatura e il doppiaggio e la produzione di DVD multilingue;
- laboratorio di videoclip;
- laboratorio di cinema, animazione ed effetti digitali;
- laboratorio di cinema documentario;
- laboratorio per la progettazione e produzione cinematografica;
- laboratorio di critica cinematografica e scrittura giornalistica per lo spettacolo;
- laboratorio di ricerca e formazione sulle tipologie espressive e sui modelli di organizzazione degli eventi culturali sul territorio: strumenti di ricerca sul campo; funzioni sociali e di mercato; contenuti e ruoli professionali;
- laboratorio di ricerca e formazione sull'innovazione dei contenuti e dei mezzi di comunicazione dei beni artistici e museali;
- laboratorio di ricerche e sondaggi di opinione: strumenti e tecniche di rilevazione e di analisi empirica;
- laboratorio di merchandising.

Ogni laboratorio si è articolato in una parte teorica propedeutica alla parte più pratica del programma, durante la quale gli studenti sono stati seguiti da docenti esperti del settore di riferimento.

Nel complesso si sono iscritti ai diversi laboratori 422 studenti (270 femmine e 152 maschi); di questi solo 182 hanno superato il 75% delle frequenze necessarie per l'ottenimento della certificazione regionale.

Il secondo gruppo di azioni è stato organizzato con riferimento alle politiche di internazionalizzazione dell'Ateneo per essere di supporto agli studenti in mobilità in uscita e in entrata.

Per i primi è stata attivata un'azione di orientamento individuale rivolta agli studenti selezionati per i programmi di mobilità all'estero (particolarmente nel programma Erasmus).

Tutti gli studenti iscritti (82) hanno effettuato tutte le 6 ore previste.

La seconda azione ha avuto come beneficiari gli studenti stranieri in entrata per un progetto di scambio universitario (Erasmus o Exchange) al fine di offrire un corso di lingua e cultura italiana di livello base o avanzato.

Per la terza azione sono stati parzialmente finanziati due progetti di ricerca.

***

I corsi sottoelencati sono stati svolti dall'Università in stretta collaborazione con la Fondazione Università IULM:

- corso di formazione superiore "Destination Manager: esperto di marketing del turismo integrato", con capofila la Scuola Superiore del Commercio del Turismo dei Servizi e delle Professioni (2007-2008);
- dispositivo multimisura per la realizzazione di Progetti Quadro – Formazione per la competitività e l'innovazione del sistema imprenditoriale lombardo: "Turismo e Filiera Alimentare", con capofila C.A.P.A.C. Politecnico del Commercio (2007-2008).

Quattro corsi di formazione a scelta individuale (Voucher formativi) rivolti ai lavoratori (2006-2007), della durata di 36 ore ciascuno:

- *Comunicazione, Marketing e Partnership in Sanità*, con l'obiettivo di fornire nuove competenze di marketing e di comunicazione al personale operante nel settore sanitario pubblico, per permettere loro di adottare le tecniche tipiche del settore privato per meglio offrire i servizi in un mercato sempre più concorrenziale;
- *Tecniche di Comunicazione Integrata*, che si prefiggeva di formare e aggiornare professionisti in grado di comunicare integrando strategicamente le diverse metodologie e tecniche di comunicazione interna ed esterna;
- *Strategie per il settore pubblico*, dedicato alla progettazione delle campagne pubblicitarie;
- *L'I.C.T. a supporto dell'E-governement*; che ha affrontato temi quali: la firma digitale e la sicurezza informatica nelle Pubbliche Amministrazioni; la carta di identità elettronica e *l'e-procurement* pubblico; i portali informativi delle Pubbliche Amministrazioni.

Complessivamente hanno conseguito l'attestato di partecipazione 28 persone (in maggioranza femmine).

6.3.2.8. Progetti cofinanziati dalla Fondazione Cariplo

La Fondazione Cariplo ha approvato nel gennaio 2009 un progetto di alta formazione dal titolo "Social Media Lab. Formazione d'Eccellenza in Web 2.0, Online Business e Web Marketing"; il programma si rivolge agli studenti iscritti al primo anno delle lauree magistrali ed è finalizzato alla formazione di eccellenza sulle tematiche del Web 2.0 e dei nuovi scenari della comunicazione e del business online.

Il progetto prevede:

- un percorso formativo che include attività frontali (per un totale di 90 ore) e laboratoriali (per un totale di 150 ore), da svolgere da marzo 2009 a gennaio 2010;
- un tirocinio, finanziato da borse di studio, per tutti i partecipanti al corso, che permetta di approfondire, presso le aziende ospitanti, le tematiche trattate nel percorso formativo;
- la produzione e la successiva pubblicazione di un volume che riporterà al suo interno i report, le ricerche, le indagine di mercato e i progetti realizzati dagli studenti nelle attività laboratoriali proposte;
- la creazione di uno spazio web dedicato, realizzato come sezione del sito web dell'Università IULM, dove potranno essere raccolti e condivisi testi e materiali multimediali di varia natura.

E' stato inoltre presentato ed approvato, sempre dalla Fondazione Cariplo, un progetto pluriennale per la creazione di un Portale per la Storia d'Italia dal 1861 al 2011. Il progetto prevede la partecipazione della "Fratelli Alinari. Fondazione per la fotografia" e del Dipartimento di Storia dell'Università Statale di Milano. Obiettivo del progetto è ricostruire la storia d'Italia per immagini, creando una banca-dati online di 15.000 immagini digitali che raccontino 150 anni di storia d'Italia, dal 1861 al 2011, alla vigilia del 150° anniversario dello Stato unitario.

6.4 SITO INTERNET

6.4.1 Sito Internet

Il sito Internet dell'Ateneo (www.iulm.it) è curato, per quanto attiene i contenuti, dall'Ufficio Web, mentre la gestione tecnica è affidata ad una società esterna.

La struttura ipertestuale del sito web è costituita da un'alberatura di documenti raggruppati in sezioni tematiche. Complessivamente, il sito dell'Ateneo mette a disposizione più di 3.000 pagine di documentazione e servizi, di cui quasi 2.000 dedicate alla didattica.

L'aggiornamento del sito di Ateneo avviene o per autonoma iniziativa dell'Ufficio Web (per le aree di sua competenza), oppure su indicazione degli Organi di governo e/o degli Uffici dell'Ateneo.

Nel 2008 l'Ufficio ha trattato 4.391 richieste di pubblicazione, con un tempo medio di evasione pari a circa 46 minuti (analogamente a quanto avvenuto nel corso del precedente biennio). I richiedenti principali sono stati la Segreteria studenti, per la pubblicazione di avvisi, contenuti generali (lezioni, esami, lauree), calendari delle lezioni e degli esami; i docenti, per la pubblicazione di modifiche ai contenuti on line, materiale didattico, esiti di esami e comunicazioni varie; e gli Istituti, per la pubblicazione di avvisi, esiti degli esami, materiale didattico, calendari ricevimenti e locandine eventi.

La Fig. 6-10 riporta il numero di richieste trattate mensilmente, la cui dinamica tende a rispecchiare la calendarizzazione dell'attività accademica.

Nella Fig. 6-11 si riporta la distribuzione annuale del numero di visite nel triennio 2006-2008: come si vede emerge una certa stagionalità, connessa al calendario accademico.

Complessivamente, nel corso di oltre 4.400.000 visite del 2008, sono state consultate più di 8.300.000 pagine; l'area maggiormente frequentata (in un rapporto di circa 3 a 1) è quella della didattica.

Fig. 6-10. Richieste di pubblicazione online: numero di richieste mensili, anni 2006 – 2008.

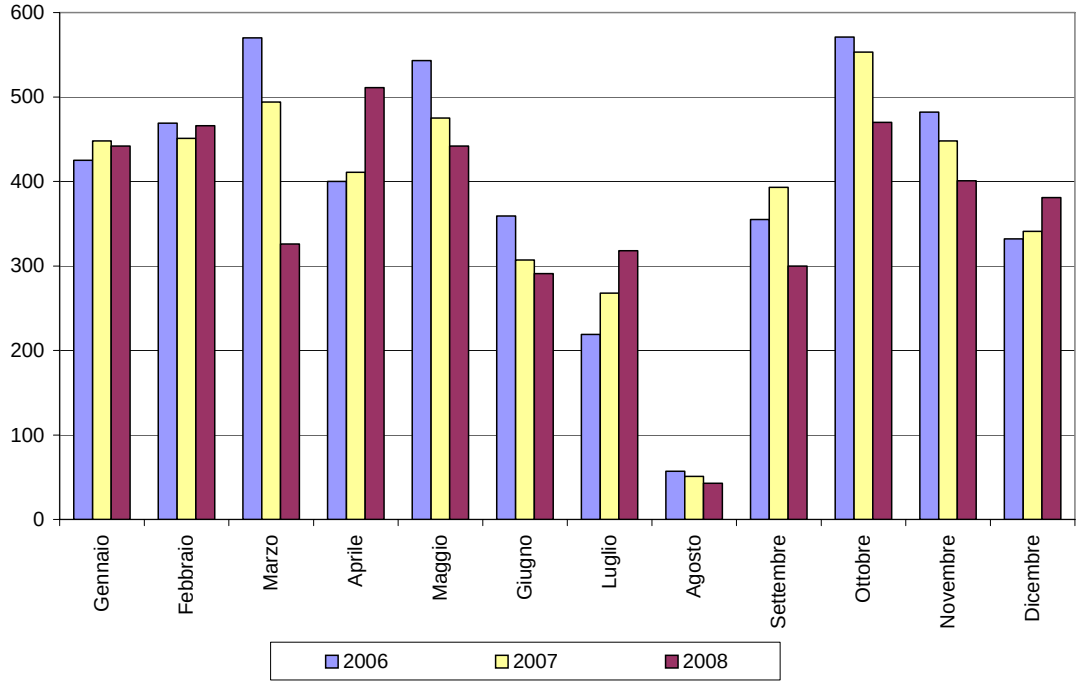
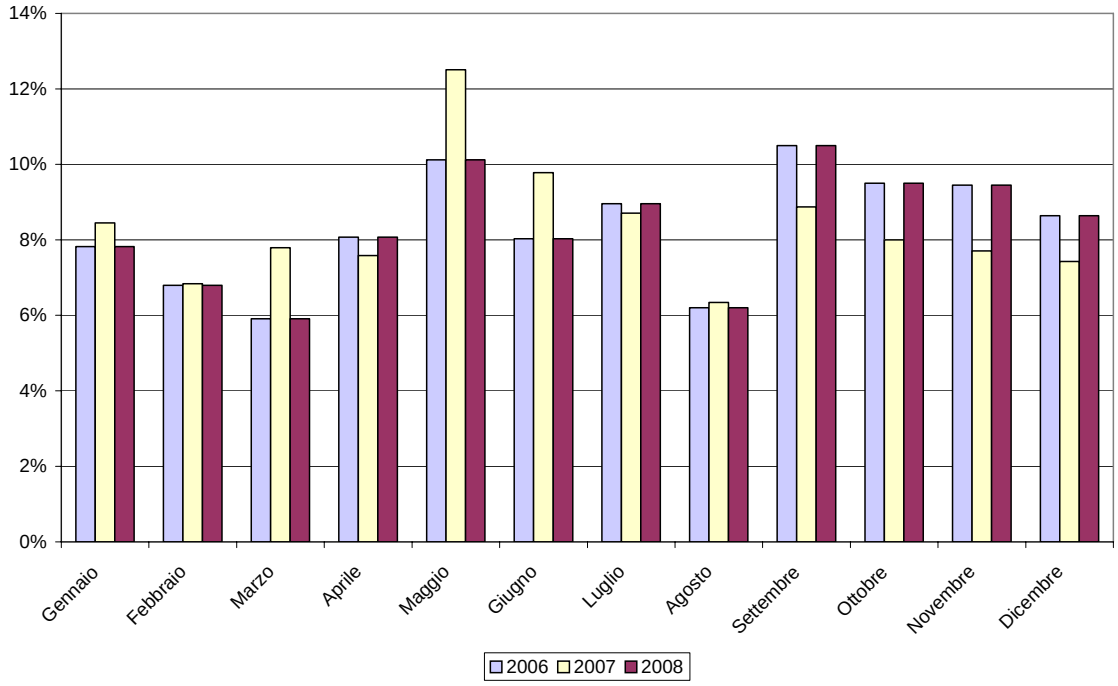


Fig. 6-11. Statistiche sull'utilizzo del sito: percentuale di sessioni suddivise per mese, anni 2006-2008.



6.4.2 Altre attività

Nel mese di ottobre 2008 è stato sviluppato il progetto "Intranet IULM", pubblicato online nel gennaio 2009. Il progetto si rivolge principalmente al corpo docente ed al personale tecnico amministrativo dell'Ateneo.

Dalla realizzazione della Intranet sono ipotizzabili diversi benefici, come ad esempio un risparmio sui costi di diffusione delle informazioni (economie di stampa e di distribuzione interna); miglioramenti nella produttività in termini di ricerca della documentazione interna e semplificazione dei processi ed un miglioramento nella percezione dell'organizzazione: la Intranet costituisce infatti un unico punto di accesso a molti servizi già esistenti, ma in precedenza dispersi o di difficile reperibilità (ad es. rubrica dei contatti telefonici ed indirizzario email, richiesta di supporto helpdesk, ecc.).

ThINKIULM è invece la nuova newsletter dell'Università IULM, nata nel febbraio 2009 come ulteriore sviluppo delle attività di comunicazione online dell'Ateneo con la collaborazione dei partecipanti ai Master dell'Ateneo. La newsletter, pubblicata con periodicità mensile, si prefigge di informare sulle attività dell'Ateneo (eventi, opportunità, partnership istituzionali, ecc.).

Ad oggi ThINKIULM conta in media 5.700 lettori, con una concentrazione delle letture entro i primi 3 giorni dall'invio (90%). La redazione dei contenuti è a cura di una redazione composta dai Responsabili dei Master universitari MICRI, MTM, MASPI e dall'Ufficio Web, supervisionata da esperti esterni.

6.5 SERVIZI DI ORIENTAMENTO

Al significativo ampliarsi dell'offerta didattica nazionale, che ha sollecitato gli Atenei a sviluppare nuove strategie di comunicazione finalizzate tanto al miglioramento della propria visibilità, quanto a supportare efficacemente gli studenti delle scuole secondarie nel momento della scelta universitaria, l'Università IULM ha risposto con la creazione ed il successivo consolidamento del Servizio Orientamento Studenti (SOS).

Come per gli anni precedenti e per sua necessaria natura, il SOS ha operato in stretto contatto sia con le varie componenti dell'Ateneo (docenti, strutture didattiche, rappresentanze studentesche, centri di servizio, uffici amministrativi, ecc.), sia con le numerose realtà partecipanti al complesso universo della formazione scolastica e dell'orientamento (istituzioni scolastiche, enti, organizzazioni ed associazioni territoriali e nazionali).

Negli ultimi anni ciò ha consentito di sperimentare concretamente nuove forme di supporto agli studenti, nonché di attivare, coordinare e consolidare un insieme organico di interventi destinati ad accompagnare gli studenti nelle tappe fondamentali del loro percorso formativo.

A questo proposito, considerata la natura estremamente articolata delle attività realizzate dal SOS, giova raccogliere gli interventi in due macroaree di azione: una meramente informativa e divulgativa; l'altra più di accompagnamento alla scelta e supporto alla carriera, che comprende anche l'orientamento *in itinere* destinato agli studenti IULM.

In particolare, l'attività informativo/divulgativa comprende le seguenti azioni:

- gestione delle richieste di informazioni sull'offerta didattica;
- partecipazione ai saloni dell'orientamento;
- incontri d'orientamento in sede;

- presentazioni dell'offerta formativa presso le scuole secondarie superiori: il progetto "IULM OrientaTour";
- organizzazione di eventi per le scuole superiori;
- eventi speciali e partnership istituzionali;
- predisposizione di materiale informativo.

Per quanto concerne invece l'attività di supporto alla scelta universitaria, i servizi offerti sono:

- colloqui di orientamento individuali;
- corsi di didattica orientativa;
- attività formative e di aggiornamento rivolte ai docenti delle scuole superiori;
- Junior Summer School;
- Lezioni Aperte;
- accoglienza matricole: "IULM istruzioni per l'uso";
- attività di orientamento *in itinere*.

Le varie azioni sono progettate in sinergia con la più generale attività di comunicazione esterna (azioni di *advertising* e progetti di comunicazione mirati a specifici *target*).

6.5.1 Gestione delle richieste di informazioni sull'offerta didattica

Le richieste di informazioni relative all'offerta formativa dell'Università IULM vengono gestite principalmente attraverso due canali: la casella di posta elettronica iulm.orienta@iulm.it ed il numero verde 800 363 363.

Le richieste di informazioni ricevute via e-mail sono state 980 nell'a.a. 2006/07, 672 nell'a.a. 2007/08 e 807 nell'a.a. 2008/09.

Per quanto concerne la quantità delle richieste pervenute al numero verde si conferma il calo già osservato negli anni precedenti, presumibilmente imputabile alle numerose informazioni ormai disponibili attraverso il sito Internet d'Ateneo e alle numerose occasioni di raccolta di materiale informativo offerte agli studenti attraverso i saloni, le attività nelle scuole e i centri di orientamento degli enti locali.

6.5.2 Partecipazione ai Saloni dell'Orientamento

Nel triennio accademico a.a. 2006/07 - a.a 2008/09 l'Università IULM ha partecipato a 152 saloni dell'orientamento per un totale di 340 giornate di presenza sul territorio, raggiungendo circa 64.000 studenti potenziali.

Si sottolinea un incremento del 23% del numero di studenti incontrati, a fronte della diminuzione di investimento in termini di giornate di lavoro, a chiara testimonianza di un'ottimizzazione crescente nella pianificazione della partecipazione dell'Ateneo alle ormai numerosissime attività offerte dal territorio nazionale.

La selezione delle manifestazioni a cui aderire avviene sempre di più alla luce dei dati di provenienza degli studenti immatricolati negli anni precedenti, così da mantenere alta l'attenzione all'efficacia delle azioni intraprese dal Servizio e monitorare costantemente le aree geografiche di attrattività dell'Ateneo.

Tab. 6-4. Saloni di orientamento cui ha partecipato l'Università IULM, a.a. 2006/07 – a.a. 2008/09.

	a.a. 2006/07	**a.a. 2007/08**	**a.a. 2008/09**
Saloni	54	49	49
Giornate di Salone	130	106	104
Studenti incontrati	19.135	20.858	23.588

Relativamente alla tipologia delle iniziative, si evidenzia la partecipazione, ormai non più sperimentale e spesso sollecitata dai docenti stessi, a eventi fieristici dedicati a settori economici specifici coerenti con i percorsi formativi dell'Ateneo (quali arte, turismo, cinema…) con la finalità di aumentare la visibilità dell'Università IULM nelle aree di nicchia in cui si propone come polo universitario di eccellenza.

A questo proposito, particolare menzione merita la partecipazione a MiArt - Fiera Internazionale d'Arte Moderna e Contemporanea, che durante il triennio ha visto il coinvolgimento del SOS sia nella progettazione della presenza sia nella successiva gestione dello spazio espositivo e delle diverse attività che ogni anno vengono proposte sempre per avvicinare i docenti delle scuole superiori alle nuove professioni legate all'arte e alla cultura.

6.5.3 Incontri d'orientamento in sede

Nel corso del triennio accademico a.a. 2006/07 – a.a. 2008/09 sono state organizzate diverse Giornate di Orientamento (Open Day) presso la sede di Milano (7 nell'a.a. 2008/09, che hanno visto la partecipazione di circa 1.850 ragazzi).

Le giornate sono dedicate all'illustrazione dell'offerta formativa, a cura dei docenti coordinatori dei Corsi, ed alla distribuzione di materiale informativo presso appositi *stand*, con la possibilità di colloqui di approfondimento con studenti tutor. Visite guidate del Campus e incontri con giovani professionisti laureati IULM esponenti dei settori economici vocazionali dell'Ateneo completano le attività offerte durante le giornate di orientamento.

Durante queste giornate si è consolidata l'iniziativa del "colloquio informale" (che si svolge presso la caffetteria), consistente nell'incontro tra studenti dell'Università IULM appositamente formati e studenti delle scuole superiori interessati ad ulteriori chiarimenti. Tale modalità di colloquio, favorendo un'espressione spontanea dei propri dubbi ed interessi, verrà definitivamente inclusa nelle attività standard previste durante le giornate di orientamento in sede.

Per rispondere alle nuove esigenze informative, il SOS ha inoltre proposto, nel triennio di riferimento, incontri di presentazione dell'offerta *post lauream* dell'Università IULM. Nell'a.a. 2008/09 gli incontri sono stati 6, ed hanno visto un totale di 190 partecipanti. Parallelamente agli incontri aperti a tutti gli studenti interessati, nell'a.a. 2008/09 sono stati organizzati piccoli interventi di orientamento al *post lauream* (durante le lezioni del II e III anno dei Corsi di laurea) così da facilitare la scelta di specializzazione degli studenti interni.

Durante le giornate organizzate nell'a.a. 2008/09 è stata inoltre sperimentata la possibilità di trasmettere "in streaming" le presentazioni dei Corsi di laurea magistrale attraverso il sito d'Ateneo. E' stato possibile in questo modo raggiungere un numero più alto di contatti e permettere la fruizione a distanza per gli studenti fuori sede.

6.5.4 IULM OrientaTour

Tra gli obiettivi strategici del SOS vi sono lo stabilire contatti e lo sviluppare forme di collaborazione sia con gli Istituti scolastici superiori, sia con i vari enti che attuano politiche di orientamento. Il più proficuo momento di contatto è costituito dalle presentazioni dell'offerta formativa dell'Ateneo presso gli Istituti che ne fanno richiesta.

A sostegno di quanto sopra esposto, e considerati gli ottimi risultati precedentemente raggiunti, il SOS ha ripresentato il progetto IULMOrientaTour, per il triennio di riferimento, proponendo quindi alle scuole superiori (classi IV e V) del territorio nazionale presentazioni dell'offerta formativa IULM ed informazioni utili alla scelta universitaria. Tra gli elementi che contribuiscono a determinare la scelta delle regioni da coinvolgere nel progetto vi è la provenienza degli immatricolati degli anni precedenti, le caratteristiche dell'offerta formativa universitaria del territorio considerato e le risposte ricevute dagli Istituti coinvolti nella precedente edizione.

Tab. 6-5. Dati sul progetto IULMOrientaTour, a.a. 2006/07 – a.a. 2008/09.

	a.a. 2006/07	**a.a. 2007/08**	**a.a. 2008/09**
Attività			
Studenti incontrati	20.970	17.130	19.237
Presentazioni offerta formativa	360	349	353
Stand informativi	12	8	12
Invio materiale informativo	494	402	469
Organizzazione			
Risorse coinvolte	5	6	6
Giornate di formazione	5	5	5
Ore lavorative giornaliere per tutor	4	4	6

Nelle ultime edizioni è stata rilevata una certa resistenza da parte delle scuole superiori contattate ad accogliere l'intervento di presentazione, presumibilmente a causa dell'attivazione di analoghe iniziative anche da parte degli Atenei locali che ha generato un certo sovraffollamento.

Si osserva, al contrario, un aumento della richiesta di ricevere il materiale informativo da mettere a disposizione degli studenti interessati, soluzione adottata dalla maggioranza degli Istituti superiori per adempiere ai propri doveri di orientamento alla scelta.

Si evidenzia peraltro l'importante aumento di presentazioni effettuate in Lombardia nell'a.a. 2008/09 (119 rispetto alle 74 dell'anno precedente), grazie ad una risorsa dedicata unicamente a tale area.

6.5.5 Organizzazione eventi per le scuole superiori

In stretta collaborazione con il corpo docente dell'Ateneo, il SOS propone alle scuole superiori momenti di riflessione e approfondimento legati a temi che possano offrire stimoli per successive discussioni in classe e supporto nello svolgimento dei compiti didattici del V anno.

Tab. 6-6. Eventi per le scuole superiori, a.a. 2006/07 – a.a. 2008/09.

	Attività proposta	Partecipanti
a.a. 2006/07	Convegno "Novecento: Il secolo perduto"	144
a.a. 2007/08	Convegno "Novecento: Il secolo perduto. Parole di pace immaginari di guerra"	227
	Convegno "Greed or Quality. Il prezzo del valore, il valore del prezzo"	200
a.a. 2008/09	Convegno "Novecento: Il secolo perduto. La città che muore"	348
	Vieni a Milano perchè. Incontro aperto al pubblico sul tema Turismo e creatività	200

6.5.6 Eventi speciali e partnership istituzionali

A seguito di prestigiose partnership tra IULM e importanti Enti italiani, sono stati organizzati eventi per i quali il SOS, oltre a collaborare alla buona riuscita degli eventi stessi, ha gestito la comunicazione verso l'Ufficio Scolastico Regionale per la Lombardia, le altre cariche istituzionali di riferimento e le scuole italiane.

Tab. 6-7. Concorsi per le scuole superiori, a.a. 2006/07 – a.a. 2008/09.

	Concorsi	Partecipanti/iscritti
a.a. 2006/07	Itinerari di bellezza (in collaborazione con il FAI)	3.500
	Concorso Subway letteratura – Premio speciale IULM under 19 (in collaborazione con il Comune di Milano)	170
a.a. 2007/08	Il bello in piazza (in collaborazione con il FAI)	5.525
	Concorso Subway letteratura – Premio speciale IULM under 19 (in collaborazione con il Comune di Milano)	150
a.a. 2008/09	SOS Paesaggio (in collaborazione con il FAI)	8.210
	Concorso Subway letteratura – Premio speciale IULM under 19 (in collaborazione con il Comune di Milano)	194
	Stardust (in collaborazione con la Comunità di San Patrignano)	275

In particolare si sottolineano alcune iniziative come i concorsi, che rappresentano un'ottima opportunità per stimolare la fantasia dei ragazzi e premiarne l'intuito e la creatività, ed i concerti FAI - IULM presso il Teatro alla Scala di Milano ed alcuni dei principali teatri italiani, che offrono invece preziosi momenti di incontro e confronto con i docenti e le Istituzioni scolastiche.

6.5.7 Colloqui di orientamento individuali

Il SOS informa circa i percorsi didattici attivi presso l'Ateneo, offrendo consulenza individuale agli studenti impegnati nella scelta universitaria. Il servizio è liberamente usufruibile durante tutto il corso dell'anno, e consiste essenzialmente nell'opportunità di effettuare un colloquio finalizzato a supportare lo studente nella scelta universitaria, coadiuvandolo nella comprensione dei diversi percorsi accademici. Durante il colloquio, al quale spesso partecipano anche i genitori, vengono inoltre fornite informazioni sui servi dell'Ateneo e gli sbocchi professionali.

Tab. 6-8. Colloqui di orientamento individuali, a.a. 2006/07 – a.a. 2008/09.

	a.a. 2006/07	**a.a. 2007/08**	**a.a. 2008/09**
Colloqui di orientamento	850	750	1.200
Totale studenti incontrati a colloquio	1.145	1.350	1.500

Nel corso del triennio si è registrato un consistente incremento dei colloqui effettuati su appuntamento, fattore che ha permesso al SOS una migliore organizzazione del lavoro.

6.5.8 Corsi di didattica orientativa

Il progetto nasce dalla convinzione che l'Università debba uscire dai propri luoghi consueti per impegnarsi sul campo e raggiungere i propri interlocutori, in un'azione informativo/formativa diretta che contribuisca a ridurre il disagio nel passaggio tra scuola e mondo universitario.

L'Università IULM offre agli studenti delle scuole superiori lezioni universitarie per una o più classi, che nell'ambito degli studi sulla comunicazione risultino da esempio e breve formazione. Tale tipologia di intervento è adattabile alle esigenze della scuola, potendo modulare il livello di complessità degli interventi.

Tab. 6-9. Interventi di didattica orientativa, a.a. 2006/07 – a.a. 2008/09.

	a.a. 2006/07	**a.a. 2007/08**	**a.a. 2008/09**
Lezioni effettuate	13	8	2
Scuole secondarie coinvolte	3	1	2
Studenti partecipanti	222	12	100

Per esigenze logistiche, gli Istituti interessati sono ubicati nel territorio di Milano e provincia. Si tratta infatti di una tipologia di azione impegnativa dal punto di vista sia organizzativo, sia economico; tuttavia, da un'indagine sugli immatricolati provenienti dagli Istituti coinvolti, emerge la grande efficacia di un supporto alla scelta così strutturato e approfondito.

E' nelle intenzioni del SOS potenziare ed investire maggiormente in questo tipo di intervento sulle scuole.

6.5.9 Attività formative e di aggiornamento rivolte ai docenti delle scuole superiori

Nell'ottica di costruire e migliorare la relazione tra l'Università IULM e i docenti e presidi delle scuole superiori, principalmente di Milano e provincia, si sono attivate una serie di iniziative,

quali convegni, corsi di formazione e aggiornamento, attività di mero contatto e informazione sulle iniziative IULM e sulle possibilità offerte ai loro studenti.

L'importanza della figura del docente come tramite delle informazioni circa le offerte formative delle Università, e sul processo di scelta in generale, è stata confermata da referenti dell'Ufficio Scolastico Regionale per la Lombardia, ente con il quale il SOS rimane sempre in contatto, mentre la posizione strategica del Dirigente scolastico, nostro primo interlocutore nelle azioni a maggiore costo e con un minor numero di persone coinvolte, appare in tutta evidenza. Queste azioni presentano un'elevata difficoltà di realizzazione, considerata anche la forte concorrenza degli altri Atenei milanesi.

Tab. 6-10. Corsi per le scuole superiori, a.a. 2006/07 – a.a. 2008/09.

	Attività proposta	**Partecipanti**
a.a. 2006/07	Corso di formazione e aggiornamento in "Comunicazione e diffusione delle conoscenze scientifiche"	20
	Seminario di approfondimento sul binomio Arte-Economia secondo le nuove linee ministeriali di riforma dei Piani didattici degli indirizzi artistici	10
a.a. 2007/08	Seminario: "I comunicatori del futuro. La centralità del ruolo formativo, dall'istruzione secondaria superiore all'università"	34
	Seminario: "Il settore dell'Arte: numeri, prospettive e formazione"	44
a.a. 2008/09	Seminario sulla Valorizzazione e funzione didattica del patrimonio archeologico in Lombardia	15
	Workshop sui Nuovi linguaggi e nuove forme di comunicazione	10
	Workshop su Comunicare in gruppo e nelle relazioni organizzative: un'applicazione delle competenze comunicative all'interno del contesto di lavoro	10

6.5.10 Junior Summer School

Il progetto nasce in partnership con l'Ufficio Scolastico per la Lombardia e l'Agenzia Nazionale per lo Sviluppo dell'Autonomia Scolastica (ex-IRRE), e rientra in una più vasta strategia dell'Ateneo per supportare gli studenti in un momento così delicato come quello della scelta circa la propria formazione futura, momento che coinvolge anche la costruzione della propria identità e l'orientamento del proprio percorso professionale. La possibilità di partecipare a una settimana di *full immersion* in corsi appositamente concepiti da docenti IULM (lezioni dalle 10:00 alle 16:30) presso la sede dell'Ateneo, è offerta a studenti del quarto anno delle superiori, selezionati tra coloro che presentano la propria candidatura attraverso un *form on line* che ne valuta la motivazione e l'attitudine, secondo criteri disposti dai direttori dei Corsi.

L'iniziativa ha, di anno in anno, un altissimo riscontro in termini di gradimento da parte dei partecipanti. Tra i frequentanti la Junior Summer School sono infine numerosi gli studenti che hanno confermato il loro interesse immatricolandosi ai Corsi di laurea dell'Università IULM.

Tab. 6-11. Junior Summer School, a.a. 2006/07 – 2008/09.

	2006/07	2007/08	2008/09
Corsi attivati	5	6	6
Studenti selezionati e partecipanti	100	126	120
Docenti IULM coinvolti	25	34	30

6.5.11 Lezioni aperte

Nell'ambito delle attività di orientamento, dal 2006 l'Ateneo offre agli studenti delle scuole Superiori l'opportunità di partecipare ad alcune lezioni, sia nel primo che nel secondo semestre. Si tratta di un'occasione per sperimentare in prima persona la realtà universitaria e di farsi un'idea di quale potrebbe essere l'ambito di studi di maggiore interesse, passando attraverso un'esperienza personale. Per partecipare alle lezioni è necessario compilare un modulo *on line*. Tutti gli incontri, scelti nella gran maggioranza tra i Corsi di laurea, sono concordati con i docenti, i quali, per l'occasione, danno alla lezione un titolo specifico e si ripromettono, per quanto possibile, di considerare l'intervento come potenzialmente autoconclusivo. Il tutto accade senza interferire sulla normale programmazione didattica.

Tab. 6-12. Lezioni aperte, a.a. 2006/07 –a.a. 2008/09.

	a.a. 2006/07	a.a. 2007/08	a.a. 2008/09
Lezioni organizzate	10	22	35
Studenti partecipanti	198	300	215

La contrazione delle adesioni riscontrata durante l'a.a. 2008/09 è da imputarsi alla nascita di iniziative simili presso altri Atenei milanesi, che ha offerto una maggior scelta agli studenti interessati a sperimentare la didattica universitaria.

6.5.12 Accoglienza matricole: IULM istruzioni per l'uso

Il SOS, rispondendo ad una disposizione ministeriale, ha proposto un incontro di benvenuto alle matricole di presentazione dei servizi dell'Ateneo all'inizio di ogni anno accademico.

Tale evento è stato pensato per favorire l'inserimento degli studenti nella vita universitaria, affrontare i primi problemi pratici e imparare a destreggiarsi tra lezioni, piani di studi, recupero e/o prestito dei testi di esame o di approfondimento, iscrizione agli esami, partecipazione ai programmi di mobilità internazionale e *stage*.

Gli incontri, organizzati nel mese di settembre in diverse fasce orarie a seconda del Corso di laurea, hanno visto la partecipazione attiva del 90% degli studenti immatricolati. Nell'a.a. 2008/09 sono stati organizzati 3 incontri che hanno visto la partecipazione di circa 1.000 matricole.

6.5.13 Attività di orientamento in itinere

Alla luce della progressiva evoluzione della riforma, l'orientamento in itinere è la risposta alla sfida che gli Atenei accettano nell'accompagnare l'offerta formativa a modalità di intervento centrate sulla risorsa studente.

La finalità è quella di sostenere qualitativamente la carriera formativa, non solo dal punto di vista dei contenuti, ma anche del processo evolutivo e personale di ciascun studente. Per questo motivo diventa importante predisporre percorsi e progetti di continuità con il momento dell'orientamento in ingresso, gli *stage*, i progetti di scambio con l'estero, e infine con il *placement*, in un'ottica di orientamento continuo.

Il servizio ha ottenuto un crescente interesse, seppur coinvolgendo un numero limitato di studenti (30 nel corso dell'a.a. 2008/09).

6.5.14 Prospettive future

Le prospettive di sviluppo del servizio riguardano in particolare quattro direttrici:

- mantenere alto il coinvolgimento delle scuole superiori, sviluppando sempre più progetti con l'Ufficio Scolastico Regionale;
- affinare l'attività di orientamento in itinere, accrescendo il numero dei gruppi di lavoro mirati a supportare le diverse fasi della vita dello studente dei Corsi di laurea;
- mettere allo studio nuove forme di orientamento per la transizione dai Corsi di laurea al *post lauream*;
- esplorare nuove strategie per il reclutamento all'estero.

***

Per la conduzione delle attività sopra descritte, il SOS ha impiegato, nel corso del triennio di riferimento, oltre al personale addetto (3 unità a tempo indeterminato più 1 a tempo determinato), 20 risorse aggiuntive, di cui 14 collaborazioni part-time degli studenti.

Si evidenzia, infine, che, d'intesa con le strutture didattiche, il SOS si occupa della progettazione e della redazione del materiale informativo da utilizzare durante le attività di orientamento (*brochure*, manifesti, guide, materiali audiovisivi, ecc.). Tutto il materiale informativo è inoltre reso disponibile in formato digitale sul sito web dell'Ateneo per permetterne la fruizione a distanza.

6.6 *STAGE* E *PLACEMENT*

L'integrazione con il mondo delle imprese e delle professioni è uno dei principi ispiratori della *mission* dell'Università IULM. In quest'ottica grande importanza riveste lo sviluppo di contatti con aziende ed enti, anche finalizzato all'effettuazione di *stage* rivolti a studenti e laureati, nonché a promuovere iniziative orientate al *placement* dei laureati. Il presidio di tali funzioni, con particolare riferimento all'attivazione di nuove relazioni con enti ed imprese, nonché la cura di quelle già in essere, è affidato all'Ufficio *Stage* e *Placement*.

A questo proposito, per il triennio 2006-2008 sono da segnalare le seguenti attività:

- stipula di una convenzione quadro con l'Associazione fra istituti di ricerche di mercato, sondaggi di opinione, ricerca sociale (ASSIRM);
- stipula di una convenzione con l'Associazione Imprenditori Lombardi (A.I.L.);
- stipula di una convenzione con la Federazione delle Associazioni Scientifiche e Tecniche (FAST);
- partecipazione alla seconda edizione della Borsa Internazionale del *Placement* (BIP) (settembre 2008).

Dal 2006 si sono inoltre tenute 3 edizioni di "Job@IULM–Il lavoro a portata di click", giornate di orientamento al mondo del lavoro organizzate presso la sede dell'Ateneo, in collaborazione con il portale Monster.it.

Si segnala infine la partecipazione dell'Ateneo al progetto FIxO (che ha coinvolto l'Ufficio dal maggio 2008 al marzo 2009), finanziato dal Ministero del Lavoro in collaborazione con Italia Lavoro. Tale progetto è stato finalizzato alla promozione ed allo sviluppo dei servizi di *placement* universitario. Presso l'Università IULM si è svolto secondo le seguenti modalità:

- 140 *stage* per laureati IULM di 3 o 6 mesi con retribuzione per gli stagisti di € 200 al mese;
- rimborso di € 2.300 per il tutoraggio aziendale alle prime 32 imprese che contrattualizzano il loro stagista per almeno 12 mesi.

Nell'ambito di tale progetto l'Ufficio ha potuto avvalersi della collaborazione di 3 operatori dedicati (da giugno a dicembre 2008), nonché di uno stanziamento straordinario, utilizzato per lo sviluppo di una piattaforma informatica dedicata al monitoraggio della posizione occupazionale dei laureati anche a molti anni dalla laurea ed alla stampa della nuova brochure di presentazione dell'Ufficio.

Oltre al lavoro svolto per l'attivazione e la promozione di *stage* secondo le caratteristiche del progetto, gli operatori FIxO hanno realizzato un quadro sintetico relativo alla collocazione lavorativa dei laureati IULM e la mappatura degli sbocchi professionali dei laureati.

Il progetto ha consentito non solo di estendere la rete dei contatti aziendali, ma anche di favorire rapporti di conoscenza e scambio con gli analoghi Uffici di altri Atenei, stimolando la circolazione delle "buone pratiche".

6.6.1 Servizio Stage

Lo *stage* costituisce per studenti e laureati un'opportunità differenziata per intenti e per collocazione temporale nell'ambito del percorso formativo. Lo *stage*, infatti, può essere di aiuto per approfondire ed arricchire la formazione ricevuta, verificare le proprie attitudini, realizzare la tesi di laurea (effettuando un lavoro di ricerca avvalendosi di risorse aziendali), favorire un primo approccio con la realtà lavorativa o trovare occupazione.

L'insieme dei servizi all'uopo offerti nel corso del triennio 2006-2008 comprende la gestione dell'incontro tra domanda ed offerta di *stage*, la cura delle procedure amministrative di attivazione degli *stage*, un apposito servizio di *coaching* per studenti e laureati, il mantenimento dei rapporti con le imprese. Da ultimo, si segnala che nell'aprile 2009 è stata firmata una convenzione tra l'Università IULM, IULM Management Srl e la Fondazione Università IULM, in base alla quale è stato assegnato all'Ufficio il compito di gestire i tirocini connessi ai percorsi formativi degli iscritti agli Executive Master ed ai corsi di formazione della Scuola di Comunicazione IULM.

Dal punto di vista operativo l'incontro tra domanda e offerta di *stage* avviene prevalentemente via Internet: da una parte, le aziende possono pubblicare la loro offerta, previo accreditamento al servizio; dall'altra, tanto gli studenti quanto i laureati possono inserire in una banca dati dedicata il proprio *curriculum vitae*, secondo lo *standard* previsto dal *curriculum* europeo, potendosi successivamente candidare per le offerte di *stage*.

Inoltre, l'Ufficio ha provveduto a segnalare a laureandi e laureati offerte di *stage* particolarmente interessanti, nonché i maggiori eventi di *recruitment*.

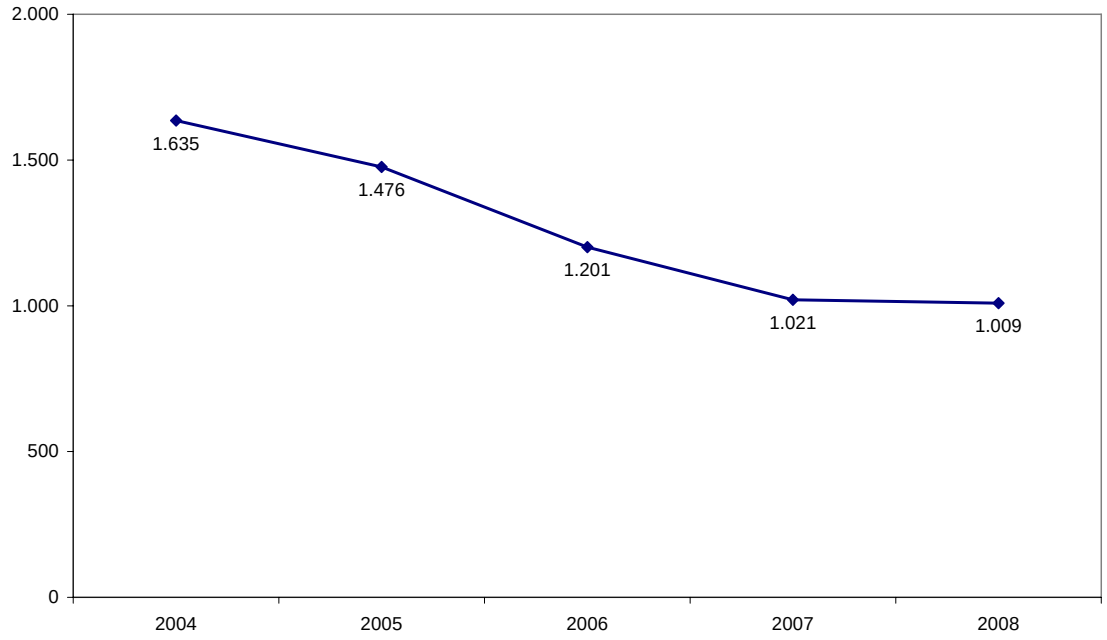
Per quanto riguarda la dinamica quantitativa del servizio si segnala che, nel corso del triennio 2006-2008 il numero delle nuove aziende accreditate (ovvero che hanno chiesto di usufruire dei servizi online loro dedicati) è cresciuto mediamente ad un ritmo di poco superiore alle 80 unità al mese, arrivando a poco meno di 4.200 aziende censite e attive.

Nel medesimo periodo sono state pubblicate 4.150 offerte di *stage*, con una media (escludendo i periodi di vacanza estiva ed invernale) nell'ordine delle 6 proposte giornaliere.

L'andamento degli *stage* attivati (ad esclusione degli *stage* degli iscritti a Corsi di studio non universitari) è riportato nella Fig. 6-12, ove se ne osserva il calo, evidentemente conseguenza della riduzione del numero degli iscritti.

Complessivamente nell'apposita banca dati sono disponibili oltre 5.600 *curricula*, l'84% circa dei quali appartenenti a laureati. Nel triennio 2006-2008 poco più della metà dei laureati triennali e oltre i tre quarti dei laureati magistrali hanno caricato il proprio *curriculum vitae* per essere nelle condizioni di candidarsi alle offerte di *stage* o di lavoro.

Fig. 6-12. Numero di stage attivati, anni 2004-2008.



6.6.1.1. Giudizio sull'esperienza di stage

Al fine di rilevare la valutazione degli stagisti relativamente all'esperienza vissuta, dal 2004 al termine di ogni *stage* viene chiesto di compilare un questionario destinato a monitorare numerosi aspetti dell'esperienza: l'ambiente di lavoro, il tipo di lavoro svolto, la qualità delle mansioni affidate, le capacità e/o conoscenze impiegate e la valutazione complessiva, nonché ulteriori elementi di contesto o informativi.

La rilevazione viene effettuata consegnando il questionario allo stagista all'inizio dello *stage*, con l'invito a restituirlo al termine del periodo di tirocinio. Tale modalità rende inevitabilmente lenta l'acquisizione delle informazioni, in quanto è necessario attendere almeno la fine dello stage (e spesso il primo passaggio della persona presso l'Ufficio *Stage* e *Placement*, che può avvenire, specie se trattasi di un laureato, anche molto tempo dopo) per ottenere il questionario compilato o sollecitarne la restituzione. Tuttavia, tale modalità ha garantito un adeguato livello di copertura del fenomeno: per il periodo 2004-2007 sono disponibili 2.559 questionari relativi a poco meno della metà degli *stage* avviati ogni anno.

Rispetto alla molteplicità dei dati rilevati, giova qui richiamare tre aspetti: la tipologia delle mansioni svolte durante lo *stage*, il giudizio sintetico dell'esperienza e le proposte di prosecuzione dello *stage* e/o di lavoro eventualmente ricevute al termine del tirocinio.

Per quanto riguarda il primo aspetto (Tab. 6-13) appare prevalente l'indicazione di compiti di natura relazionale, organizzativa, creativa ed operativa[88], evidenziando una discreta qualità delle mansioni assegnate. Sembra inoltre potersi osservare una certa associazione positiva tra gradimento dell'esperienza e svolgimento di mansioni giudicate creative o organizzative, mentre lo svolgimento di un lavoro giudicato esecutivo o operativo pare accompagnarsi ad una valutazione complessivamente inferiore.

Tab. 6-13. Tipologie di lavoro svolto dagli stagisti; anni 2004-2007.

Tipo di lavoro svolto	**Risposte**	**%**
Relazionale	1.188	25,5%
Organizzativo	899	19,3%
Creativo	815	17,5%
Operativo	772	16,5%
Esecutivo	429	9,2%
Istruttivo	391	8,4%
Tecnico	172	3,7%
Totale delle risposte valide	**4.666**	**100%**
Casi validi	**2.543**	**(99,4%)**

Per quanto concerne il giudizio complessivo dello stagista sull'esperienza compiuta, si registra un valore medio corrispondente ad un livello di soddisfazione medio-alta (pari a 7,6 circa su una scala da 1 a 10, dove al 10 corrisponde il valore maggiormetne positivo); solo poco più del 10% dei rispondenti esprime un giudizio inferiore alla sufficienza, mentre il 30% circa assegna all'esperienza un giudizio di piena soddisfazione (9 o 10).

Volendo indagare se al termine dello *stage* siano state offerte allo stagista opportunità occupazionali all'interno dell'organizzazione ospitante, ovvero circa il ruolo dello *stage* nel favorire l'inserimento lavorativo di studenti e laureati, all'interno del questionario è stata prevista una specifica batteria di domande.

Il 23% circa degli *stage* effettuati da studenti ed il 32% circa di quelli effettuati da laureati si conclude con una proposta di lavoro e, come è ragionevole attendersi, la proposta di lavoro vie-

[88] Le definizioni dele differenti tipologie di lavoro svolto sono le seguenti:
- creativo: "ho partecipato attivamente alla progettazione e/o alla realizzazione di prodotti e/o servizi";
- operativo: "ho eseguito mansioni predefinite, che non prevedevano (se non limitati) interventi autonomi da parte mia, né l'esercizio di specifiche competenze tecniche (lavoro amministrativo di routine, archiviazione, data entry, ecc.)";
- organizzativo: "ho collaborato, con una certa autonomia operativa, alla gestione di diversi aspetti dei servizi erogati dall'azienda (organizzazione di eventi, convegni, partecipazione a fiere, ecc.)";
- relazionale: "ho curato, in parte o completamente, di persona e/o telefonicamente e/o via email, le relazioni con i clienti e/o i fornitori, ascoltando le richieste, prestando assistenza (helpdesk), presentando prodotti e servizi, ecc.";
- esecutivo: "le mie mansioni erano essenzialmente di supporto logistico (fotocopie, magazzino, posta, centralino, ecc.)";
- istruttivo: "più che agire in prima persona ho osservato il lavoro dei colleghi, imparando da loro";
- tecnico: "le mie mansioni consistevano essenzialmente nell'esercizio delle mie competenze tecniche, sotto la direzione di un responsabile (web design, fotografo, operatore video, traduttore, analista dati, ecc.)".

Ogni stagista poteva esprimere fino a 2 risposte.

ne accettata soprattutto dai laureati. Complessivamente si può dunque evidenziare che nel periodo in esame non meno di 325 persone (il 14,1% delle persone rispondenti), di cui 89 laureati (il 23,2% dei laureati rispondenti), hanno ricevuto ed accettato un'offerta di lavoro conseguentemente all'effettuazione dello *stage*.[89]

6.6.2 Servizio Placement

Il Servizio *Placement* ha il duplice obiettivo di agevolare l'ingresso nel mercato del lavoro dei laureati IULM e di offrire alle aziende un qualificato strumento per le attività di *recruiting*.

Si tratta di un servizio che assume un ruolo di raccordo tra un versante esterno, costituito sostanzialmente dalle iniziative di comunicazione e di promozione dei laureati verso il loro mercato potenziale, ed un versante interno, rivolto alla formazione dei laureati mediante iniziative specificatamente istituite per facilitarne il primo approccio con il mondo del lavoro.

Le attività del servizio *Placement* sono rivolte ai laureandi, ai laureati ed ai diplomati Master; i servizi sono erogati entro 36 mesi dalla data di laurea.

Per quanto riguarda il primo aspetto è da segnalare l'intensa attività di comunicazione con le aziende svolta dall'Ufficio, volta tanto a raccoglierne le esigenze ed i suggerimenti, quanto a presentare i servizi di *recruitment* offerti. Tali relazioni si sostanziano nella presentazione di offerte di lavoro, la cui pubblicazione avviene con l'ausilio di un'apposita procedura informatica. Tale piattaforma consente, via Internet:

- alle aziende accreditate di inserire autonomamente le offerte di lavoro;
- ai laureandi ed ai laureati di visionare le offerte di lavoro disponibili ed eventualmente di sottoporre all'Ufficio la propria candidatura, previa compilazione del proprio *curriculum vitae*;
- all'Ufficio di favorire un efficace incontro tra domanda e offerta presentando alle aziende, in risposta alle offerte pubblicate, una selezione dei candidati basata sul profilo emergente dal *curriculum vitae*. La procedura informatica consente inoltre all'Ufficio di monitorare il processo in tutti i suoi aspetti: dall'accreditamento dell'azienda alla validazione delle offerte, fino alla presentazione dei candidati ed al monitoraggio dell'esito delle segnalazioni (effettuazione di colloqui, relativi esiti, ecc.).

Nel triennio 2006-2008 sono state pubblicate 803 offerte di lavoro da parte di 516 aziende diverse, raccogliendo poco più di 27.000 candidature: di queste, il 35% circa sono state selezionate dall'Ufficio per essere sottoposte alle aziende proponenti.[90] Il monitoraggio dell'esito di tali segnalazioni è apparso difficoltoso, in quanto né l'azienda né il laureato tendono a comunicarlo spontaneamente all'Ufficio, per quanto invitati a farlo: è stata dunque avviata un'apposita procedura che prevede il contatto telefonico con il laureato dopo un opportuno lasso di tempo, onde verificare il risultato della segnalazione (eventuale svolgimento del colloquio e relativo esito). Tale rilevazione evidenzia come solo una piccola parte delle segnalazioni (benché sia ragionevole assumere che il dato risulti sottostimato, in virtù delle difficoltà di rilevazione in parola), nell'ordine del 6%, dia luogo ad un colloquio.

Per quanto riguarda il secondo aspetto, tra le iniziative volte a facilitare il primo approccio con il mondo del lavoro è da segnalare il *coaching* personalizzato, offerto al laureato per le sue specifiche problematiche; dall'inizio dell 2009 si sono avuti circa 50 incontri individuali con gli studenti ed i laureati nell'ambito del servizio di *coaching*.

---

[89] Non si hanno sufficienti elementi per affermare, in questa sede, con quale grado di errore tale proporzione sia applicabile all'intera popolazione di persone che ha effettuato uno *stage* nel medesimo periodo. Tuttavia l'ampia copertura campionaria realizzata consentirà gli opportuni approfondimenti.

[90] La selezione delle candidature avviene sulla base del *curriculum* dello studente ad opera del personale dell'Ufficio.

Giova infine ricordare che, a partire dal 2002, l'attività di *placement* dei laureati è stata rafforzata dall'adesione dell'Ateneo al Consorzio AlmaLaurea, di cui al par. 3.4.

Da ultimo si segnala la recente partnership con Lee Hecth Harrison (LHH), società leader nel mercato globale del "Career & Leadership Consulting": dall'a.a. 2009/10 LHH offrirà agli studenti IULM servizi mirati a facilitare il loro ingresso nel mercato del lavoro in Italia e all'estero.

6.7 COMMENTI DEL NUCLEO DI VALUTAZIONE

I servizi complementari di Ateneo costituiscono una componente importante dell'offerta complessiva dell'Università IULM, dal momento che possono incidere anche significativamente sulla *performance* didattica, nonché sulla soddisfazione complessiva degli studenti.

In tal senso, di segno certamente positivo è la continua implementazione tecnologica e funzionale dei servizi al centro della relazione quotidiana tra studenti ed Università, con particolare riferimento alla Segreteria Studenti, al Sistema Bibliotecario di Ateneo ed al sito Internet.

***

Gova ribadire come spesso la Segreteria studenti costituisca il terminale di decisioni prese in altre sedi, assumendo dunque il ruolo di *front-office*. In questa logica appare opportuno assicurare un congruo anticipo dell'informativa agli studenti dei cambiamenti relativi alla didattica (ad esempio piani di studio, criteri per l'assegnazione e valutazione delle tesi, ecc.), per evitare il rischio di generare incertezze e tensioni a livello di sportelli della Segreteria.

Il Nucleo inoltre esprime aprezzamento per il passaggio al nuovo applicativo Esse3.

***

L'ulteriore sviluppo degli scambi internazionali di studenti è un aspetto certamente molto positivo che va segnalato.

La mobilità degli studenti è peraltro solo una delle direttrici su cui si deve imperniare l'imprescindibile processo di internazionalizzazione dell'Ateneo. Tra gli aspetti ulteriormente migliorabili preme invece citare l'internazionalizzazione dell'attività di ricerca, nonché lo scambio di docenza con Università straniere.

In tale contesto, appare altresì decisivo e non ulteriormente dilazionabile l'utilizzo delle lingue straniere quale strumento abituale di lavoro da parte di studenti e docenti.

***

Il Nucleo, nel ribadire il ruolo fondamentale dell'attività di orientamento per il sostegno del livello delle immatricolazioni, conferma il proprio apprezzamento per l'attività svolta. Nel rinnovato scenario del sistema universitario nazionale, le attività di orientamento assumono infatti un ruolo strategico, da inquadrarsi sinergicamente con le iniziative più propriamente indirizzate al reclutamento di nuovi studenti.

Appaiono altresì di grande interesse i servizi di orientamento intra-universitario a supporto degli studenti, con particolare riferimento al *counselling* ed all'ausilio psicologico, che possono rapresentare una efficace reazione agli abbandoni degli studi.

***

All'accresciuta importanza acquisita dal legame fra mondo delle imprese ed Università, corrisponde il crescente rilievo assunto dall'esperienza dello *stage* e la cruciale rilevanza delle attività di *placement*.

Il Nucleo esprime apprezzamento per le numerose attività dell'Ufficio *Stage* e *Placement*, auspicandone l'ulteriore sviluppo.

7 IL RUOLO E LE ATTIVITÀ DEL NUCLEO DI VALUTAZIONE

7.1 NORMATIVA, COMPOSIZIONE E POSIZIONE ORGANIZZATIVA

Il Nucleo di valutazione dell'Università IULM è stato costituito su iniziativa degli Organi di governo dell'Ateneo, pur in assenza di un obbligo di legge per le Università non statali antecedentemente alla legge 19 ottobre 1999, n. 370, ai sensi degli artt. 9 e 19 del vigente Statuto di autonomia. L'istituzione è avvenuta con provvedimento rettorale del 15 settembre 1998.

Il funzionamento ed i compiti del Nucleo di valutazione sono stabiliti da un apposito regolamento, emanato dal Consiglio di Amministrazione il 27 maggio 1999 e successivamente modificato.[91]

Il Nucleo è composto da cinque membri, anche esterni all'Università IULM, individuati tra persone in possesso di documentata capacità ed esperienza professionale nell'ambito della gestione di Enti pubblici e privati.

I componenti del Nucleo sono nominati dal Consiglio di Amministrazione, sentito il parere del Senato Accademico, e durano in carica 3 anni; il Presidente è nominato direttamente dal Consiglio di Amministrazione.[92]

Il regolamento di funzionamento del Nucleo di valutazione ne sancisce altresì la posizione di autonomia rispetto agli Organi ed agli uffici dell'Università IULM, chiamandolo a rispondere del proprio operato direttamente al Consiglio di Amministrazione. Esso si configura, dunque, come "organo sussidiario" degli Organi di governo dell'Ateneo, con una serie di specifici compiti destinati a supportarne le decisioni ed a valutarne l'attività istituzionale.

Nella fattispecie, il compito del Nucleo di valutazione, definito dall'art. 19 dello Statuto di autonomia e ribadito dal regolamento predetto, consiste nel "verificare il perseguimento degli obiettivi fissati dagli Organi di indirizzo dell'Università IULM, la gestione delle risorse e l'analisi degli effetti della docenza in tutte le sue forme (didattica, ricerca ed attività collegate)". Tale attività di valutazione è riferita in generale all'efficacia ed all'efficienza della gestione dell'Ateneo, ed in modo particolare alla produttività dell'offerta didattica in relazione al rapporto tra risorse impiegate e risultati raggiunti.

Per lo svolgimento dei suoi compiti al Nucleo di valutazione è garantito l'accesso ai documenti amministrativi ed alle fonti informative dell'Ateneo.

Nel mese di novembre 2007 ha preso avvio il quarto mandato del Nucleo di valutazione, per il triennio 2008 – 2010, con la seguente composizione:

- Prof. Roberto Moscati (Presidente), ordinario di Sociologia dell'Educazione nella Facoltà di Scienze della Formazione dell'Università di Milano-Bicocca;
- Dott. Pier Andrea Chevallard, Segretario Generale della Camera di Commercio, Industria, Artigianato e Agricoltura di Milano;
- Prof. Aurelio Mauri, associato di Economia e gestione delle imprese presso l'Università IULM;

[91] Il Regolamento è stato modificato nella seduta del 18 dicembre 2001.
[92] Ai sensi dell'art. 2, c. 2, del Regolamento di funzionamento del Nucleo di valutazione

- Prof. Vincenzo Russo, associato di Psicologia delle Organizzazioni e del lavoro presso l'Università IULM;
- Dott. Rodolfo Winternitz, esperto di economia ed organizzazione aziendale.

7.2 ATTIVITÀ DEL NUCLEO DI VALUTAZIONE

Per lo svolgimento della sua attività il Nucleo di valutazione si avvale del supporto dell'Ufficio Statistico e valutazione, di cui al par. 2.6.

Al Nucleo viene assegnata annualmente una dotazione economica, per provvedere ai compensi dei membri, alle spese delle missioni, al pagamento di consulenze e collaborazioni esterne, allo svolgimento di progetti speciali e all'acquisto di materiale bibliografico, di *software*, cancelleria e dotazioni per l'ufficio. Per la copertura di detti costi, nell'anno 2008 il Nucleo ha impegnato poco più di € 56.000.

Nel corso del 2008, il Nucleo, che si è riunito 8 volte, ha provveduto a svolgere i propri adempimenti istituzionali, tra i quali:

- raccolta, analisi ed invio dei dati richiesti annualmente dal CNVSU;
- adempimenti connessi all'istituzione ed all'attivazione di Corsi di laurea e di laurea magistrale;
- valutazione delle proposte di istituzione e rinnovo dei Corsi di Dottorato di ricerca;
- conduzione, in tutti i suoi aspetti, dell'indagine di *customer satisfaction*.

Con riferimento a quest'ultimo aspetto, si segnala che il Nucleo, sulla base di uno specifico piano operativo,[93] ha stabilito di attivare, supervisionandone l'andamento ed affidandone la conduzione all'Ufficio Statistico e Valutazione, le seguenti indagini:

- rilevazione in aula per tutti i moduli didattici attivati presso entrambe le sedi dell'Ateneo, acquisizione ed elaborazione dei dati, produzione e trasmissione dei *report* a tutti i docenti coinvolti (si veda in proposito il par. 3.3);
- proseguimento delle indagini relative ai laboratori di lingua straniera acquisiti in *outsourcing*;
- proseguimento dell'indagine sull'esperienza di *stage*, attivata nell'a.a. 2003/04;
- effettuazione della rilevazione delle opinioni dei docenti su alcuni aspetti connessi sia allo svolgimento dei corsi, sia all'attività di rilevazione delle valutazioni degli studenti, sia, più in generale, ai servizi offerti dall'Ateneo.

Per la realizzazione del complesso delle indagini *ad hoc*, il Nucleo di valutazione ha utilizzato poco più di € 6.000; il contenimento dei costi, pur a fronte della varietà, della qualità e della quantità di dati ed informazioni raccolti ed esaminati (a titolo indicativo si segnala che nel corso dell'a.a. 2008/09 sono stati trattati circa 13.000 questionari), è stato possibile in virtù dell'intenso coinvolgimento delle risorse dell'Ufficio Statistico e valutazione in tutti gli aspetti delle indagini effettuate.

[93] Per l'a.a. 2008/09 il documento "Piano operativo per l'indagine di *customer satisfaction*" è stato approvato nel settembre 2008.