



RELAZIONE DEL
NUCLEO DI VALUTAZIONE DI ATENEO

ANNO 2003

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;
- Prof. Luca Barbarito, associato di Economia applicata presso l'Università IULM;
- Dott.ssa Teresa Cuomo, dirigente responsabile dell'Ufficio X del Dipartimento autonomia e studenti del MIUR;
- Prof. Emanuele Ronchetti, ordinario di Storia della filosofia 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 di Supporto Tecnico del Nucleo di valutazione Dott. Giuseppe Vergani e dal Prof. Aurelio Mauri dell'Università IULM, con la collaborazione della Dott.ssa Francesca Apicella e della Dott.ssa Michela Muscatello.

Le informazioni della presente relazione si riferiscono all'a.a. 2002/03, all'a.a. 2003/04 e all'anno solare 2003, in funzione delle modalità di registrazione delle specifiche tipologie di dato. A titolo comparativo, per evidenziare le dinamiche in atto, sono state analizzate anche serie temporali.

Sono inoltre riportati, ove possibile, i dati provvisori relativi alle immatricolazioni per l'a.a. 2004/05, aggiornati all'11 ottobre 2004.

Nucleo di valutazione

Università IULM

Via Carlo Bo, 1

20143 Milano

Tel. 02.89141.2393

Fax 02.89141.2394

E-mail: valuta@iulm.it

dicembre 2004

INDICE

PREFAZIONE	VII
NOTA METODOLOGICA	XI
1 L'ANALISI DELLA DOMANDA E DEL POSIZIONAMENTO	1
1.1 ANALISI DELLA DOMANDA	1
1.1.1 <i>Analisi della dinamica delle iscrizioni</i>	1
1.1.2 <i>Analisi delle caratteristiche degli studenti</i>	10
1.1.3 <i>Area geografica di attrazione</i>	15
1.2 COMMENTI DEL NUCLEO DI VALUTAZIONE.....	23
2 LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA	27
2.1 SISTEMA INFORMATIVO D'ATENEO	27
2.1.1 <i>Infrastruttura tecnica</i>	28
2.2 IL PERSONALE TECNICO-AMMINISTRATIVO	32
2.2.1 <i>Distribuzione del personale tecnico-amministrativo per qualifica e strutture</i>	34
2.2.2 <i>Attività di formazione e/o riqualificazione del personale</i>	37
2.3 IL BILANCIO DELL'ATENEO	38
2.3.1 <i>La composizione e la dinamica delle entrate e delle uscite</i>	39
2.3.2 <i>L'analisi dei risultati</i>	41
2.3.3 <i>Alcuni dati di contabilità analitica</i>	43
2.4 STRUTTURE E PATRIMONIO IMMOBILIARE	45
2.4.1 <i>Disponibilità, fabbisogni e realizzazioni future</i>	45
2.4.2 <i>Spazi e attrezzature per la didattica</i>	47
2.4.3 <i>Valutazione dei docenti sulle dotazioni strutturali ed sul supporto logistico</i>	49
2.5 SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ.....	52
2.6 COMMENTI DEL NUCLEO DI VALUTAZIONE.....	53
3 LA DIDATTICA	57
3.1 L'OFFERTA DIDATTICA.....	57
3.1.1 <i>L'offerta di Corsi di laurea e di laurea specialistica</i>	57
3.1.2 <i>L'offerta di Master universitari e non universitari</i>	60
3.1.3 <i>I Corsi di Dottorato di ricerca</i>	66
3.1.4 <i>Informazioni sugli scambi internazionali degli studenti</i>	74
3.1.5 <i>Commenti del Nucleo di valutazione</i>	86
3.2 ORGANIZZAZIONE DELL'ATTIVITÀ DIDATTICA	88
3.2.1 <i>Analisi del carico didattico e delle risorse di docenza</i>	88
3.2.2 <i>Commenti del Nucleo di valutazione</i>	100

3.3	<i>PERFORMANCE DELL'ATTIVITÀ DIDATTICA</i>	100
3.3.1	<i>Premessa</i>	100
3.3.2	<i>Analisi degli abbandoni e dei trasferimenti</i>	102
3.3.3	<i>Analisi del conseguimento dei titoli</i>	107
3.3.4	<i>Profilo dei laureati</i>	117
3.3.5	<i>Commenti del Nucleo di valutazione</i>	121
3.4	<i>VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DELLA DIDATTICA DA PARTE DEGLI STUDENTI</i>	121
3.4.1	<i>Metodologia della rilevazione</i>	123
3.4.2	<i>Grado di copertura dei corsi erogati</i>	125
3.4.3	<i>Le caratteristiche degli studenti intervistati</i>	128
3.4.4	<i>I principali risultati</i>	136
3.4.5	<i>La soddisfazione complessiva degli studenti</i>	147
3.4.6	<i>La diffusione e l'utilizzo dei risultati all'interno dell'Ateneo</i>	153
3.4.7	<i>Commenti del Nucleo di valutazione</i>	155
3.5	<i>VALUTAZIONE COMPLESSIVA DA PARTE DEI LAUREATI</i>	157
4	LA RICERCA	159
4.1	<i>PRESENTAZIONE E ANALISI DELLE STRUTTURE DI RICERCA</i>	159
4.2	<i>FONTI DI FINANZIAMENTO E PROGETTI FINANZIATI</i>	160
4.3	<i>CENTRI DI RICERCA</i>	163
4.3.1	<i>Laboratorio inter-istituti ed interdisciplinare di Communication Research and Technology (CRT)</i>	164
4.3.2	<i>Laboratorio per gli studi sul valore della marca - IULM BRAND LAB</i>	166
4.3.3	<i>IULM Humanities Lab (IHL)</i>	166
4.4	<i>COMMENTI DEL NUCLEO DI VALUTAZIONE</i>	169
5	GLI INTERVENTI PER IL DIRITTO ALLO STUDIO	171
5.1	<i>INTERVENTI ATTUATI DALL'ATENEO</i>	171
5.1.1	<i>Esoneri parziali o totali da tasse e contributi</i>	171
5.1.2	<i>Borse di studio</i>	171
5.1.3	<i>Attività part-time</i>	173
5.1.4	<i>Servizio residenziale</i>	176
5.2	<i>INTERVENTI ATTUATI DALLA REGIONE (I.S.U.)</i>	177
5.2.1	<i>Borse di studio</i>	177
5.2.2	<i>Servizio residenziale</i>	182
5.2.3	<i>Servizio di ristorazione</i>	183
5.2.4	<i>Altre attività</i>	183
6	I SERVIZI COMPLEMENTARI DELL'ATENEO	185
6.1	<i>SEGRETERIA AMMINISTRATIVA PER STUDENTI</i>	185
6.2	<i>IL SISTEMA BIBLIOTECARIO DI ATENE0</i>	186
6.2.1	<i>Patrimonio librario, di periodici e CD Rom</i>	186
6.2.2	<i>Analisi quantitativa dei servizi erogati</i>	188

6.2.3	<i>Indagine di customer satisfaction sui servizi di Consultazione Banche Dati e di Prestito Interbibliotecario</i>	197
6.3	CENTRI DI SERVIZIO	197
6.3.1	<i>Centro di servizio per le tecnologie Informatiche a supporto della Didattica e della Ricerca (CIDeR)</i>	198
6.3.2	<i>Centro Relazioni Internazionali (CRI)</i>	199
6.4	SITO WEB E SERVIZI INTERATTIVI VIA INTERNET.....	203
6.4.1	<i>Sito web</i>	203
6.4.2	<i>Segreterie online</i>	206
6.5	SERVIZI DI ORIENTAMENTO	211
6.6	SERVIZIO STAGE	220
6.7	COMMENTI DEL NUCLEO DI VALUTAZIONE.....	225
7	IL RUOLO E LE ATTIVITÀ DEL NUCLEO DI VALUTAZIONE.....	227
7.1	NORMATIVA, COMPOSIZIONE E POSIZIONE ORGANIZZATIVA.....	227
7.2	ATTIVITÀ DEL NUCLEO DI VALUTAZIONE.....	228

PREFAZIONE

L'evoluzione dei sistemi d'istruzione superiore in Europa prosegue secondo una tendenza costante e comune nei diversi paesi. La caratteristica principale di tale tendenza è rappresentata dallo sviluppo delle relazioni tra Università e mondo economico. Espressioni correlate di tale fenomeno appaiono essere:

- la ricerca della qualità e la diversificazione dei percorsi formativi;
- l'enfasi posta sull'educazione permanente;
- l'accentuazione delle relazioni internazionali, sia sotto il profilo della mobilità di docenti e studenti, sia attraverso il perseguimento della comparabilità dei titoli.

In particolare, il progressivo articolarsi dell'offerta formativa ha accentuato l'importanza delle specificità dei singoli Atenei. L'attivazione di nuovi percorsi, funzionali ad un rapporto più preciso con nuove o tradizionali figure professionali, ha infatti contribuito a sollecitare, da parte dei potenziali fruitori, il confronto tra le alternative possibili (quantomeno a livello regionale), consentendo, seppur parzialmente, ma per la prima volta in forma allargata, la scelta tra sedi accademiche diverse.

Conseguentemente, si sono venute a creare le condizioni basilari per lo sviluppo della competizione tra Atenei, con evidenti effetti sulle iniziative di reclutamento degli studenti, che vengono sempre più considerati "clienti" (*customers*), in virtù di un rapporto diretto tra istituzione e utenti che rappresenta il generalizzarsi all'Europa continentale del modello anglosassone dell'individualismo proprietario, per lo più nella versione statunitense di notevole riduzione del ruolo dello Stato. Le opposizioni a tale tendenza sono peraltro assai vivaci da parte degli Stati che – restando i principali finanziatori dei sistemi d'istruzione superiore - si avviano semmai a trasformarsi da controllori a supervisori.

Il caso italiano è caratterizzato dalla permanenza del valore legale del titolo di studio, che limita il grado di autonomia dei singoli Atenei, e dalle resistenze al cambiamento da parte di considerevoli settori del mondo accademico, tuttora legato all'idea ottocentesca dell'Università "delle e per le *elite*" e timoroso di ogni commistione con la società. Inoltre, il rarefarsi delle risorse pubbliche rende incerta e parziale l'evoluzione del sistema d'istruzione superiore e la verifica stessa degli effetti della riforma degli ordinamenti didattici.

In questa situazione, la valutazione assume un crescente ruolo di certificazione della qualità dell'offerta in uno scenario che al di là dei concre-

ti riconoscimenti istituzionali, si caratterizza per una crescente spinta da parte degli organi centrali alla diffusione e al consolidamento di prassi valutative sempre più dettagliate e diffuse. Da ciò deriva l'accresciuta rilevanza del ruolo dei Nuclei di valutazione a supporto degli Organi di governo degli Atenei e delle loro politiche.

In questo senso l'attività del Nucleo si colloca in un processo di evoluzione dell'attività di valutazione, che passa da semplice momento di controllo ad azione propositiva e collaborativa, quale strumento di responsabilizzazione e miglioramento continuo, al servizio di tutta l'Università, sia a livello dell'Ateneo nel suo complesso, sia a livello delle singole strutture gestionali, didattiche e di ricerca.

Accanto al crescente ruolo della valutazione sul versante interno, sono apparse le prime esperienze di valutazione esterna. A questo proposito, oltre agli interventi del Comitato Nazionale per la Valutazione del Sistema Universitario (CNVSU), va citata la diffusione del progetto *CampusOne*, la recente costituzione del Comitato di indirizzo per la valutazione della ricerca (CIVR) e delle pratiche di rendicontazione, gestione e miglioramento continuo da esso derivanti.

In tale prospettiva, i Nuclei si avviano a diventare uno dei principali strumenti di accompagnamento verso l'istituzionalizzazione dell'accreditamento, a garanzia della qualità delle proposte formative degli Atenei.

Operativamente, il Nucleo di valutazione ha la funzione di analizzare la gestione e le *performance* delle Università: a tal fine vengono esaminati l'impiego delle risorse, la produttività della ricerca e della didattica, l'offerta di servizi complementari e gli interventi di sostegno al diritto allo studio, nonché le opinioni degli studenti sulle attività didattiche ed i servizi erogati.

Tutti questi aspetti dell'attività di valutazione vengono sintetizzati nella relazione annuale, il cui scopo primario, conformemente alle predette premesse, è la promozione della cultura dell'autovalutazione.

Con la sua relazione annuale il Nucleo intende perciò fornire uno strumento di informazione collettiva, suscettibile di stimolare la valorizzazione delle potenzialità del corpo docente, degli studenti e del personale tecnico-amministrativo, nella consapevolezza che il miglioramento necessita della capacità di tutti di adattarsi alle nuove esigenze ambientali, in termini sia di responsabilità nei confronti dell'adempimento del proprio ruolo, sia di rispondenza alle domande ed alle aspettative della società nel suo complesso.

Al termine di ciascun capitolo sono inserite specifiche osservazioni analitiche del Nucleo di valutazione; in alcuni casi, le caratteristiche dei fenomeni esaminati non presentano significative variazioni e/o discontinuità rispetto

alla precedente edizione: pertanto, in tali casi, sono stati sostanzialmente confermati i commenti già formulati nella Relazione per l'anno 2002.

Oltre ad adempiere al suo ruolo istituzionale (con particolare attenzione alla raccolta ed all'esame dell'opinione degli studenti), il Nucleo di valutazione dell'Università IULM ha voluto sviluppare questi intenti (superando e/o anticipando alcune delle richieste del CNVSU), avvalendosi anche di specifici strumenti conoscitivi che sul piano tecnico si sono venuti sempre più perfezionando, quali: l'indagine di *customer satisfaction* per i servizi complementari (a partire dalla Biblioteca, dalla Segreteria studenti e dai servizi di ristorazione), i laboratori di lingue e di informatica; la rilevazione delle opinioni dei docenti su alcuni aspetti dell'attività didattica; la rilevazione sperimentale dedicata ai "non frequentanti"; la rilevazione effettuata dal Consorzio Almalaurea.

A ciò va aggiunta la progettazione, nell'ambito del progetto *CampusOne*, di un "cruscotto informativo" destinato al monitoraggio delle iscrizioni e dell'evoluzione delle carriere degli studenti, mentre ci si prepara a rispondere alle nuove richieste di valutazione delle attività di ricerca scientifica.

Resta da sottolineare l'importanza di garantire la continuità degli approfondimenti analitici attraverso l'utilizzo di metodologie sempre più perfezionate, il sempre maggior coinvolgimento degli studenti nei processi di valutazione che li riguardano, l'utilizzo dell'insieme delle informazioni che dalla valutazione derivano a beneficio delle politiche dell'ateneo e dunque - in una parola - la necessità di proseguire, con pazienza e tenacia, nella diffusione della cultura della valutazione che, generalizzandosi, favorisca primariamente la rendicontazione uniforme e sistematica di tutte le attività dell'Ateneo.

Il Nucleo, infine, intende esprimere il proprio vivo ringraziamento a quanti hanno collaborato, fornendo dati, informazioni e chiarimenti, alla realizzazione del presente lavoro.

NOTA METODOLOGICA

In relazione al cambio di ordinamento avvenuto nell'a.a. 2001/02, ovvero al passaggio dall'ordinamento *ex lege* 19 novembre 1990, n. 341 (il cosiddetto "vecchio ordinamento") all'ordinamento di cui al D.M. 3 novembre 1999, n. 509 (il cosiddetto "nuovo ordinamento"), ed alla conseguente trasformazione dei Corsi di laurea (di cui al par. 3.1.1), 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 triennale, derivati dai Corsi quadriennali o quinquennali precedentemente attivi, sono stati giustapposti a questi ultimi, senza soluzione di continuità. Ad esempio, il riferimento "RP/RPP" segnala che, fino all'a.a. 2000/01, i dati fanno riferimento agli immatricolati al Corso di laurea in Relazioni pubbliche (quadriennale, vecchio ordinamento), mentre, a partire dall'a.a. 2001/02 sono riferiti agli immatricolati al Corso di laurea in Relazioni pubbliche e pubblicità (triennale, nuovo ordinamento);
- per quanto riguarda le serie storiche e/o i confronti relativi ai dati sulle iscrizioni complessive, essendosi garantita a tutti gli studenti la possibilità di cambiare ordinamento (si veda a tal proposito il par. 3.3.1), a partire dall'a.a. 2001/02 i dati degli iscritti ai Corsi di laurea triennale sono stati accorpati agli omologhi del vecchio ordinamento. Ad esempio, il riferimento "RP+RPP" segnala l'accorpamento degli iscritti al Corso di laurea in Relazioni pubbliche e degli iscritti a Relazioni pubbliche e pubblicità.

Per la rappresentazione di dette serie storiche, ove non diversamente indicato, vale la seguente legenda:

- Corsi di laurea dell'ordinamento *ex lege* 19 novembre 1990, n. 341 ("vecchio ordinamento")

LLS: Lingue e letterature straniere – Sede di Milano

LLS Feltre: Lingue e letterature straniere – Sede di Feltre

RP: Relazioni pubbliche – Sede di Milano

RP Feltre: Relazioni pubbliche – Sede di Feltre

SC: Scienze della comunicazione

- ST: Scienze turistiche
- TI: Traduzione e interpretazione
- Corsi di laurea dell'ordinamento di cui al D.M. 3 novembre 1999, n. 509 ("nuovo ordinamento")
- RPP: Relazioni pubbliche e pubblicità – Sede di Milano
- RPP Feltre: Relazioni pubbliche e pubblicità – Sede di Feltre
- STC: Scienze e tecnologie della comunicazione
- ST (n.o.): Scienze turistiche
- IC: Interpretariato e comunicazione
- ART: Comunicazione e gestione nei mercati dell'arte e della cultura
- Corsi di laurea specialistica
- LS cons: Consumi, distribuzione commerciale e comunicazione di impresa
- LS cult: Strategie, gestione e comunicazione dei beni e degli eventi culturali
- LS giorn: Giornalismo, editoria e comunicazione multimediale
- LS TV: Televisione, cinema e produzione multimediale.

Da ultimo occorre precisare che i dati relativi agli immatricolati all'a.a. 2004/05 sono aggiornati all'11 ottobre 2004 e di conseguenza vanno considerati come provvisori.

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'ANALISI DELLA DOMANDA E DEL POSIZIONAMENTO

1.1 Analisi della domanda

La crescente autonomia degli Atenei ha primariamente stimolato una significativa diversificazione dell'offerta, talora affiancata da azioni finalizzate ad assicurare una maggiore caratterizzazione dell'immagine di ciascuna università. A questo scopo, ogni Ateneo tende ad interpretare la domanda di professionalità presente nel mercato del lavoro ed a rispondervi con percorsi formativi correlati alle nuove figure professionali o al trasformarsi di quelle tradizionali, anche al fine di migliorare la propria capacità di attrazione degli studenti (la quale assume un maggior peso che questa riveste ai fini dell'attribuzione delle risorse).

Ne consegue una inedita diversificazione dell'offerta, che si configura come un'innovazione assoluta nel sistema universitario italiano, dove il valore legale del titolo di studio, nonché la propensione a replicare in ogni sede universitaria l'intero ventaglio dei possibili percorsi formativi,¹ rendeva le scelte all'atto dell'iscrizione fondamentalmente aliene da ogni valutazione circa la qualità dell'offerta e le relative opportunità occupazionali. Nel nuovo scenario, invece, le caratteristiche distintive, le competenze ed il rapporto qualità/prezzo che ciascun Ateneo può esprimere, oltre alla sua capacità di darne adeguata visibilità, assumono una importanza fondamentale.

1.1.1 Analisi 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 all'Università IULM nel periodo compreso fra l'a.a. 1998/99 e l'a.a. 2004/05. Il numero degli iscritti (dopo un lungo periodo di stasi) ha palesato a partire dall'a.a. 1998/99, una crescita durata fino all'a.a. 2001/02, per poi subire una lieve riduzione a partire dall'a.a. 2002/03. Tale andamento generale è peraltro la risultan-

¹ Almeno negli Atenei di più grandi dimensioni.

te di diversi fenomeni e tendenze, tra le quali assumono un ruolo di particolare rilievo gli effetti (anche amministrativi) della riforma degli ordinamenti didattici.

Primariamente si è perciò reputato opportuno esaminare gli andamenti dei singoli Corsi di laurea, come illustrato dalla Fig. 1-2 (sede di Milano) e dalla Fig. 1-3 (sede di Feltre).

Come si può facilmente osservare, la marcata spinta all'incremento del numero degli iscritti avvenuta a partire dall'a.a. 1998/99 è stata determinata dall'avvio dei Corsi di laurea in Scienze della comunicazione presso la sede di Milano ed in Relazioni pubbliche presso la sede di Feltre, subito seguito, nell'anno accademico successivo, dall'attivazione del Corso di laurea in Scienze turistiche e, nell'a.a. 2000/01, del Corso di laurea in Traduzione ed interpretazione.

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. 1-4 riporta la dinamica complessiva degli immatricolati. Come si può osservare, il numero delle immatricolazioni presenta una fase di crescita fino all'a.a. 2000/01, quando si rileva una significativa discontinuità, e si innesca un ciclo di tre anni consecutivi di calo. L'a.a. 2004/05 vede invece un'inversione di tendenza con la ripresa del numero degli immatricolati.

La portata del fenomeno è ulteriormente evidenziata dalla rappresentazione in termini di numeri indice, illustrata nella Fig. 1-5, oltre che più analiticamente apprezzabile osservando gli andamenti delle immatricolazioni ai singoli Corsi di laurea, riportati nelle Fig. 1-6, Fig. 1-7 e Fig. 1-8 (relative, rispettivamente, alla sede di Milano, alla sede di Feltre e alla loro rappresentazione in termini di 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.

Fig. 1-1. Corsi di laurea v.o., Corsi di laurea, Corsi di laurea specialistica e Master universitari: studenti iscritti, a.a. 1998/99 - a.a. 2003/04, sedi di Milano e Feltre.

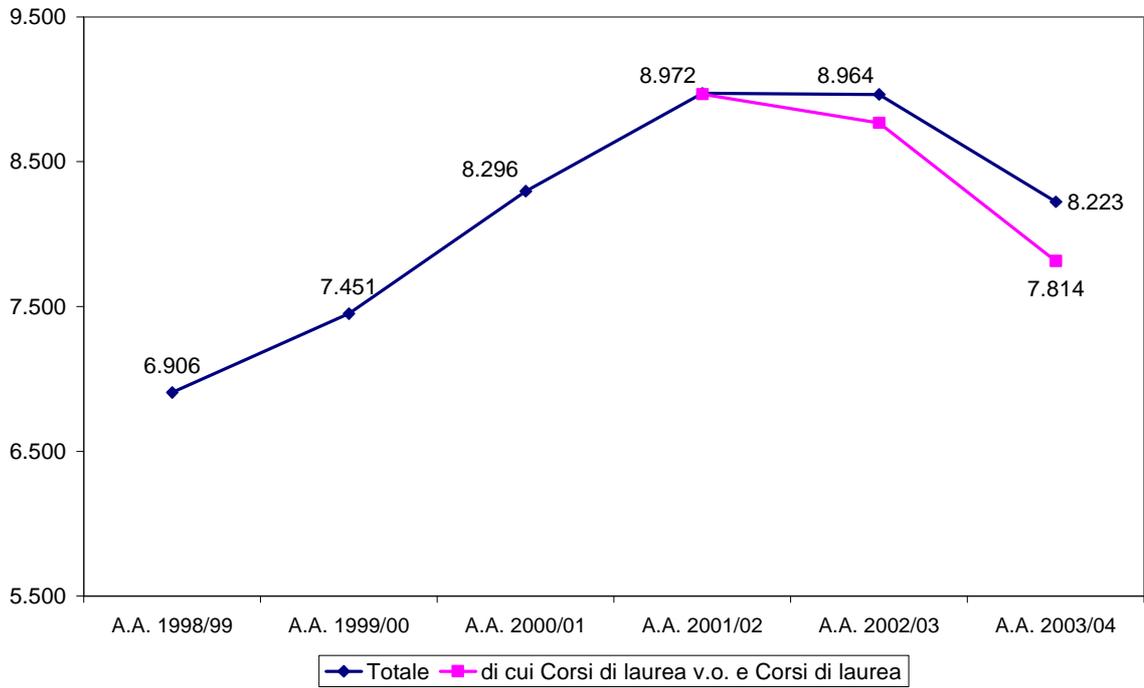


Fig. 1-2. Corsi di laurea v.o. e Corsi di laurea: studenti iscritti, a.a. 1998/99 - a.a. 2003/04, sede di Milano. Ripartizione per Corso di laurea.

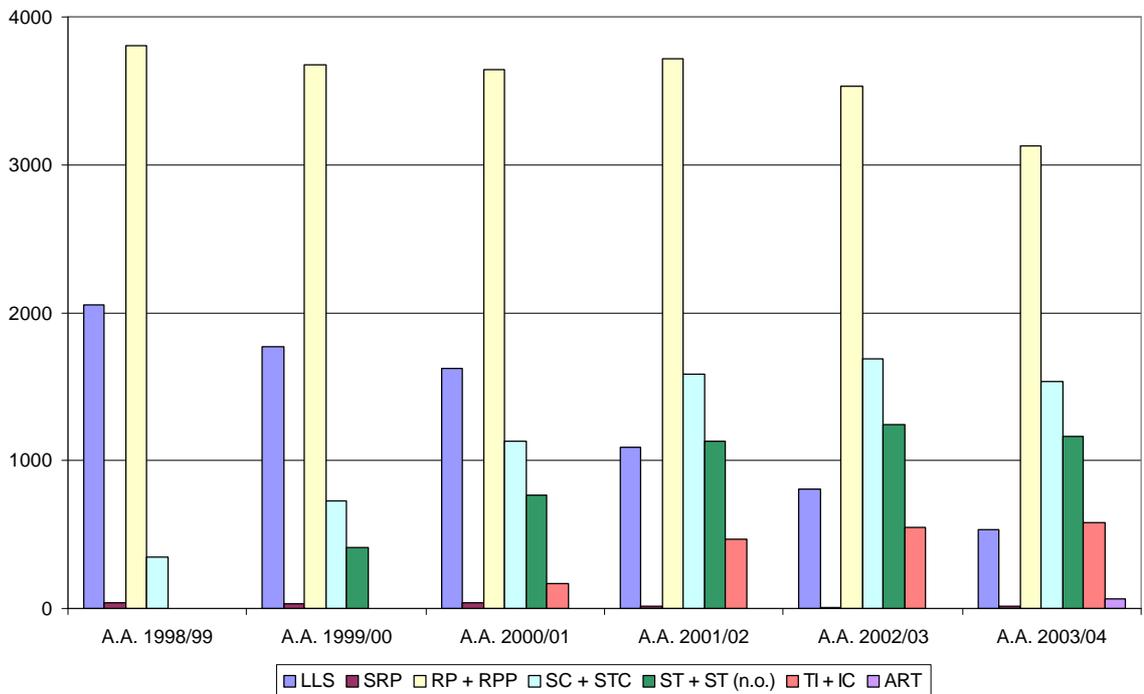


Fig. 1-3. Corsi di laurea v.o. e Corsi di laurea: studenti iscritti, a.a. 1998/99 - a.a. 2003/04, sede di Feltre. Ripartizione per Corso di laurea.

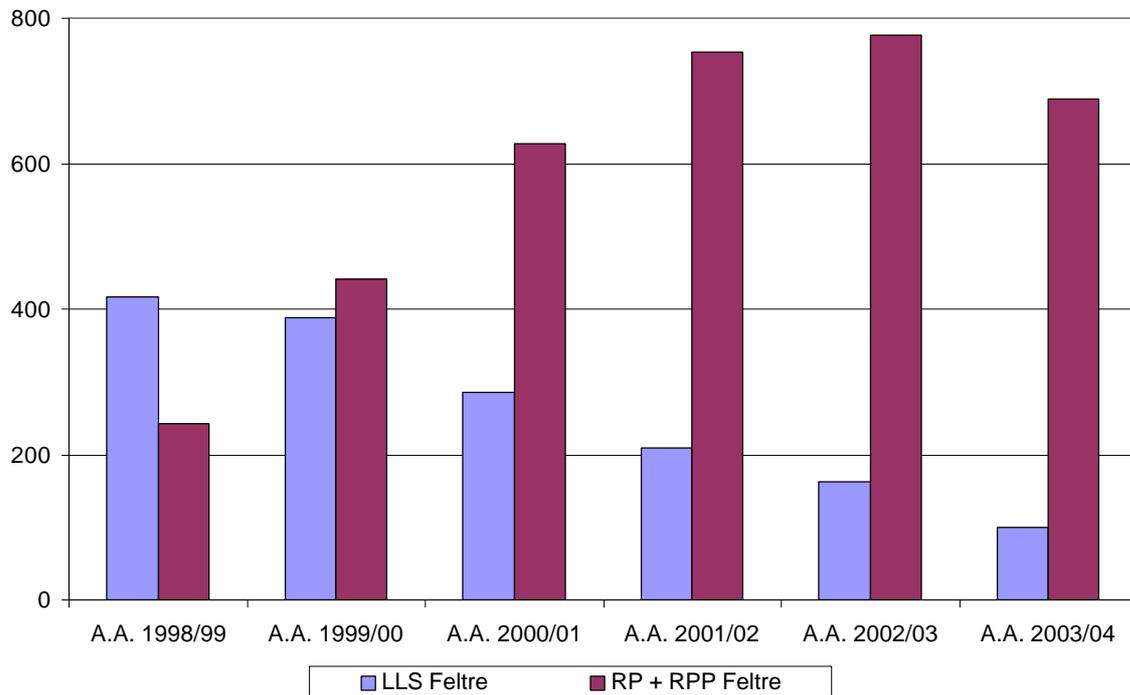


Fig. 1-4. Corsi di laurea v.o. e Corsi di laurea: immatricolati al 1° anno, a.a. 1998/99 - a.a. 2004/05 (dati provvisori), sedi di Milano e Feltre.

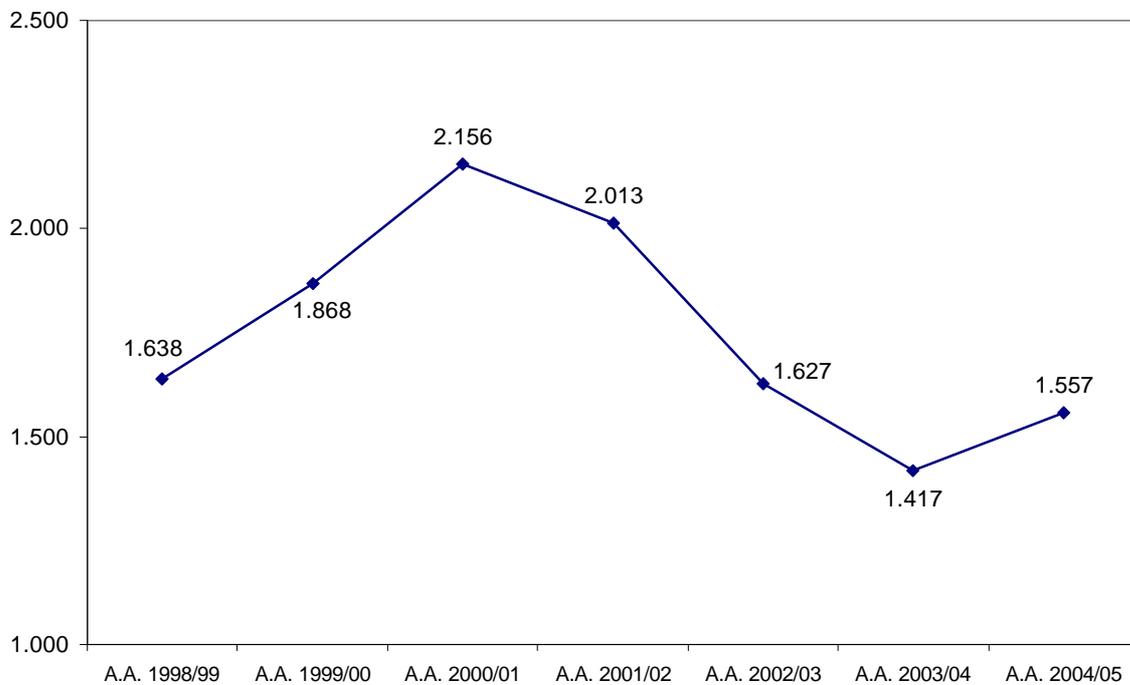


Fig. 1-5. Corsi di laurea v.o. e Corsi di laurea: immatricolati al 1° anno e studenti iscritti, complessivo d'Ateneo, a.a. 1998/99 - a.a. 2004/05 (dati provvisori). Numeri indice, a.a.1998/99 = 100.

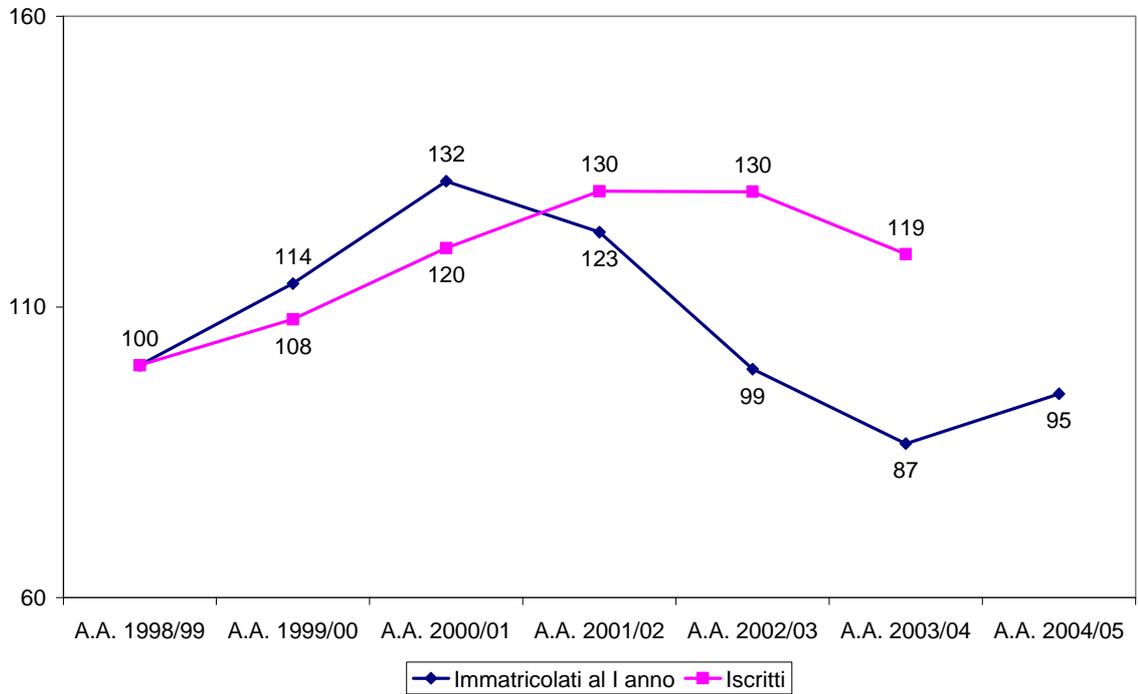


Fig. 1-6. Corsi di laurea v.o. e Corsi di laurea: immatricolati al 1° anno, a.a. 1998/99 - a.a. 2004/05 (dati provvisori), sede di Milano. Ripartizione per Corso di laurea.

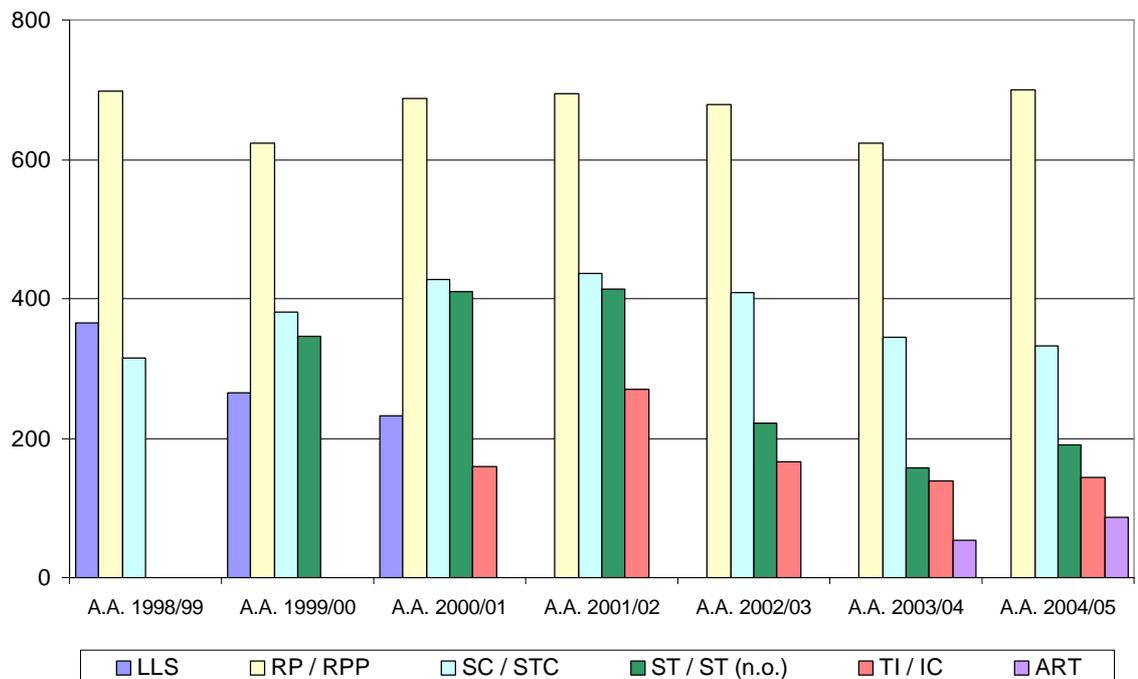


Fig. 1-7. Corsi di laurea v.o. e Corsi di laurea: immatricolati al 1° anno, a.a. 1998/99 – a.a. 2004/05 (dati provvisori), sede di Feltre. Ripartizione per Corso di laurea.

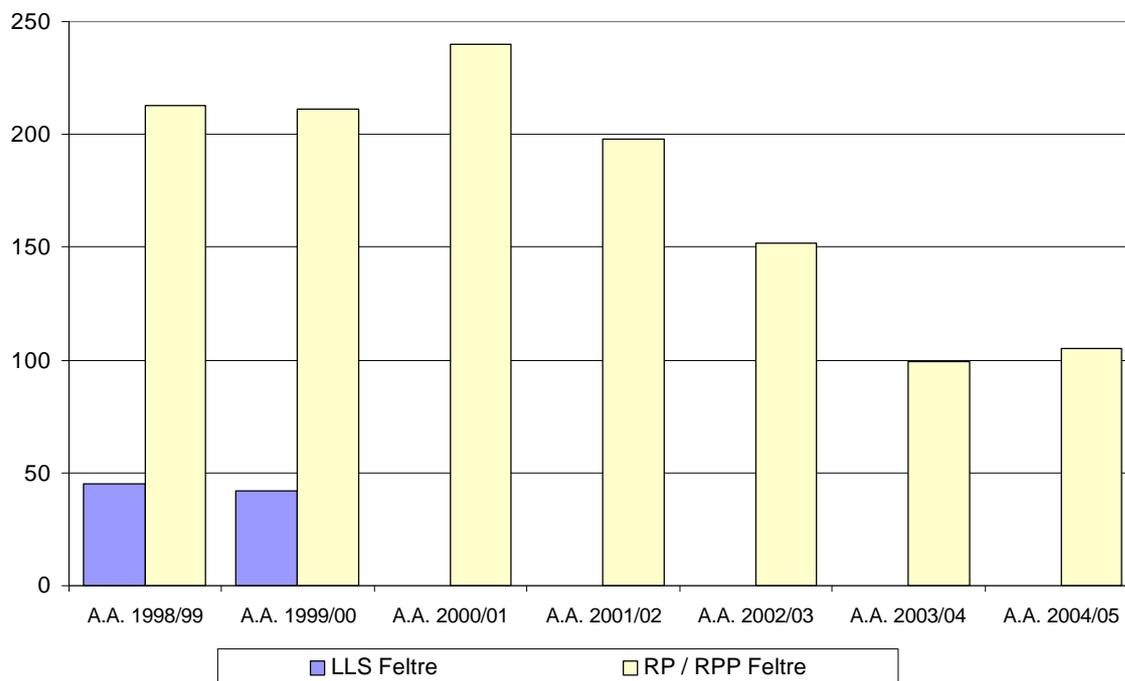
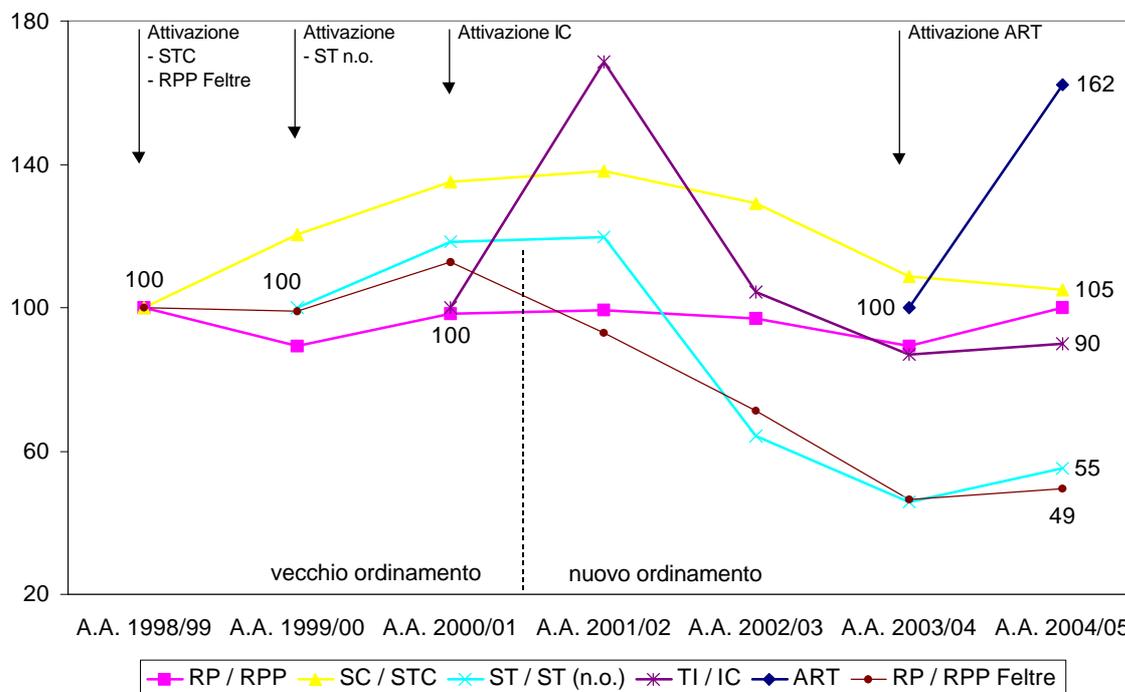


Fig. 1-8. Corsi di laurea v.o. e Corsi di laurea: immatricolazioni al 1° anno, a.a. 1998/99 – a.a. 2004/05 (dati provvisori) . Numeri indice per Corso di laurea.



La Tab. 1-1 illustra i numeri programmati di studenti per i Corsi di laurea dell'Università IULM (sede di Milano), rivisti anche alla luce della normativa in materia di "requisiti minimi". Mentre in passato gli immatricolati erano solo una quota degli effettivi aspiranti, causa la loro selezione, negli ultimi a.a. non è stato raggiunto il numero programmato in buona parte dei Corsi, pur in presenza di una riduzione dei posti disponibili. Il fenomeno merita di essere attentamente indagato con riferimento sia al potenziale di attrattività dell'Ateneo, sia delle strategie di posizionamento perseguite. Un aspetto da non trascurare a questo proposito è la coerenza tra obiettivi di posizionamento e tipologia degli studenti in ingresso.

Tab. 1-1. Corsi laurea: numeri programmati di studenti, a.a. 2001/02 - a.a. 2004/05, sede di Milano.

Corsi di laurea	a.a. 2001/02	a.a. 2002/03	a.a. 2003/04	a.a. 2004/05
IC	400	400	250	200
RPP	650	650	650	600
STC	400	400	400	400
ST	400	400	300	200
ART	---	---	100	100
Totale	1.850	1.850	1.700	1.500

 Posti disponibili saturati  Posti disponibili non saturati

A partire dall'a.a. 2002/03, l'Università IULM ha attivato alcuni Corsi di laurea specialistica e Master universitari (per una trattazione più specifica, estesa anche ai Master non universitari, si vedano rispettivamente i par. 3.1.1 e 3.1.2).²

La Tab. 1-2 riporta i dati relativi agli studenti iscritti alle lauree specialistiche negli a.a. 2002/03 e 2003/04.³ Benché sia evidente una dinamica espansiva, si tratta di numeri di studenti in molti casi esigui e pertanto, anche al fine di meglio apprezzare il rapporto costi/ricavi, la loro dinamica andrà attentamente valutata negli anni successivi.

L'analisi delle provenienze degli iscritti ai Corsi di laurea specialistica è stata condotta identificando tre tipologie di studenti: studenti provenienti dall'Università IULM, distinguendo tra i provenienti dal Corso di laurea di riferimento od i provenienti da altro Corso di laurea, ed i provenienti da altro Ateneo. Per Corso di laurea di riferimento si intende il Corso di lau-

² Si segnala che il Master universitario di primo livello in "Giornalismo", di durata biennale, ha avuto inizio nell'a.a. 2001/02.

³ Non sono ancora disponibili dati aggiornati sulle immatricolazioni ai Corsi di laurea specialistica dell'a.a. 2004/05, in virtù della diversa calendarizzazione delle iscrizioni rispetto ai Corsi di laurea.

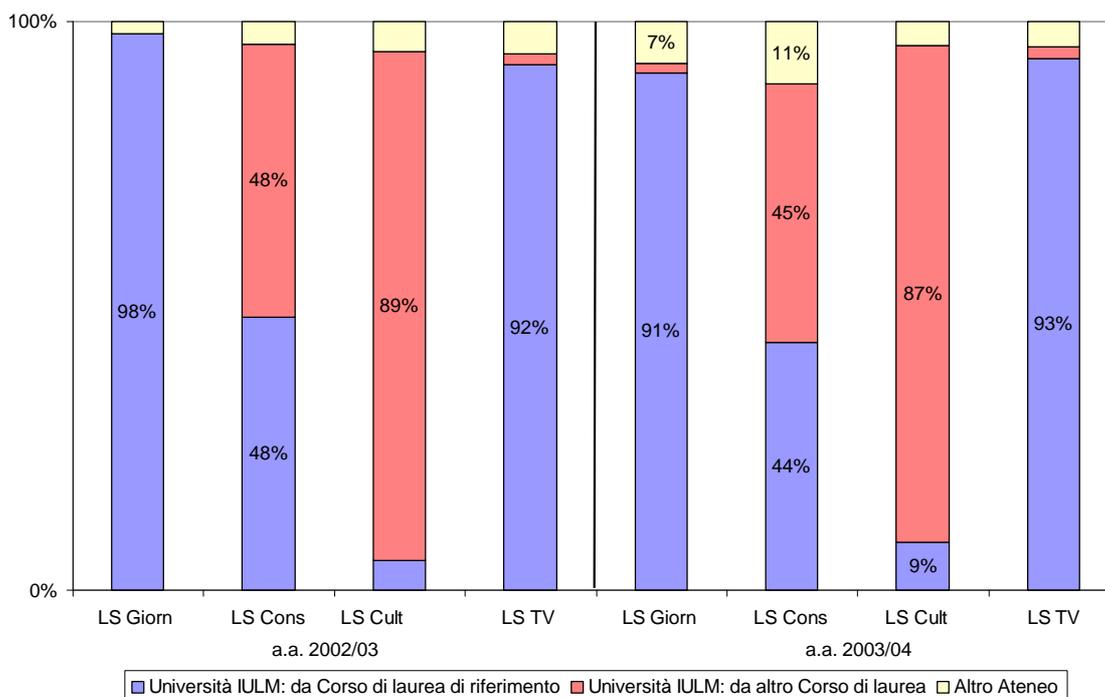
rea triennale che consente l'iscrizione al Corso di laurea specialistica senza debiti formativi; nella fattispecie i Corsi di laurea di riferimento dei Corsi di laurea specialistica in esame sono:

- il Corso di laurea in Scienze e tecnologie della comunicazione per i Corsi di laurea specialistica in Giornalismo, editoria e comunicazione multimediale e in Televisione, cinema e produzione multimediale;
- il Corso di laurea in Relazioni pubbliche e pubblicità per il Corso di laurea specialistica in Consumi, distribuzione commerciale e comunicazione d'impresa;
- il Corso di laurea in Scienze turistiche per il Corso di laurea specialistica in Strategie gestione e comunicazione dei beni e degli eventi culturali.

Tab. 1-2. Corsi di laurea specialistica: studenti iscritti a.a. 2002/03 - a.a. 2003/04.

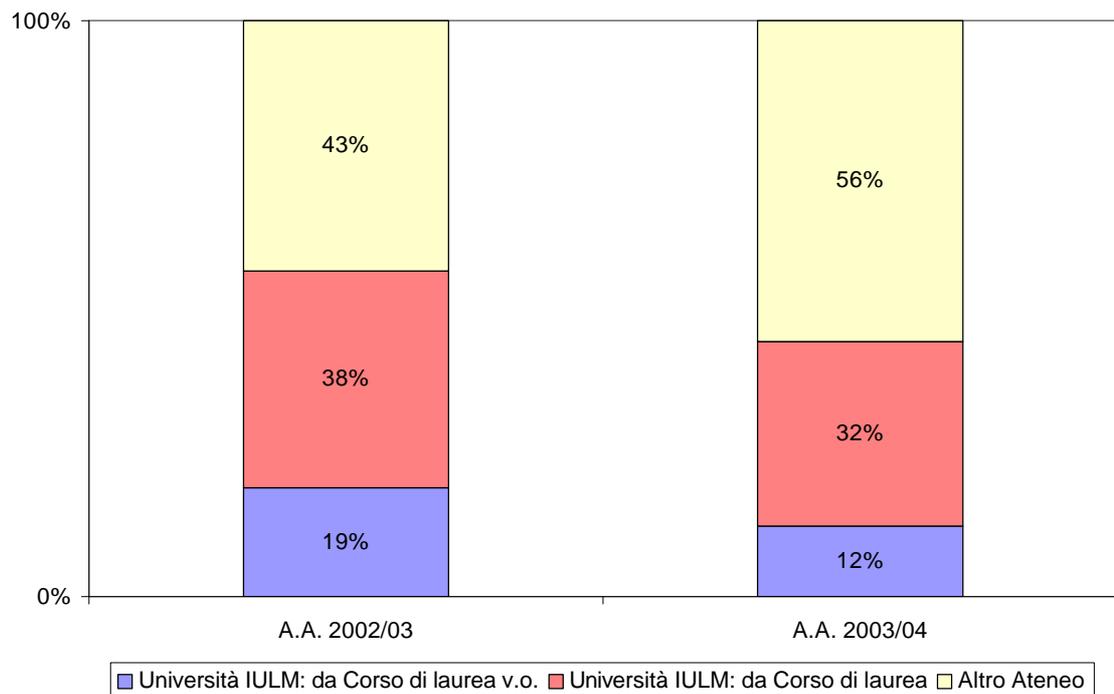
Corsi di laurea specialistica	a.a. 2002/03	a.a. 2003/04
Giornalismo, editoria e comunicazione multimediale	47	55
Consumi, distribuzione commerciale e comunicazione d'impresa	25	110
Strategie, gestione e comunicazione degli eventi culturali	19	47
Televisione, cinema e produzione multimediale	53	92
Totale	144	304

Fig. 1-9. Corsi di laurea specialistica: studenti iscritti per Corso di laurea di provenienza, a.a. 2002/03 e a.a. 2003/04.



Tab. 1-3. Master universitari: studenti iscritti a.a. 2002/03 - a.a. 2003/04.

Master universitari	a.a. 2002/03	a.a. 2003/04
Management della comunicazione sociale, politica e istituzionale (MA.S.P.I.)	23	31
Management delle relazioni esterne e della comunicazione nella P.A. e nei servizi di pubblica utilità (MA.R.E.C.) - II livello	---	16
Comunicazione e analisi della strategia per il mercato finanziario. <i>Investor Relations e Financial Analysis</i>	12	---
Giornalismo (biennale)	18	24
Comunicazione linguistica per le imprese che operano in Estremo Oriente	---	14
Retail management	---	20
Totale	53	105

Fig. 1-10. Master universitari: studenti iscritti per Corso di laurea di provenienza, a.a. 2002/03 e a.a. 2003/04.⁴

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

⁴ Ai fini del confronto bisogna tener presente la mutata composizione dell'insieme dei Master universitari attivi nell'a.a. 2003/04 rispetto a quelli attivi nell'a.a. precedente (v. Tab. 1-3).

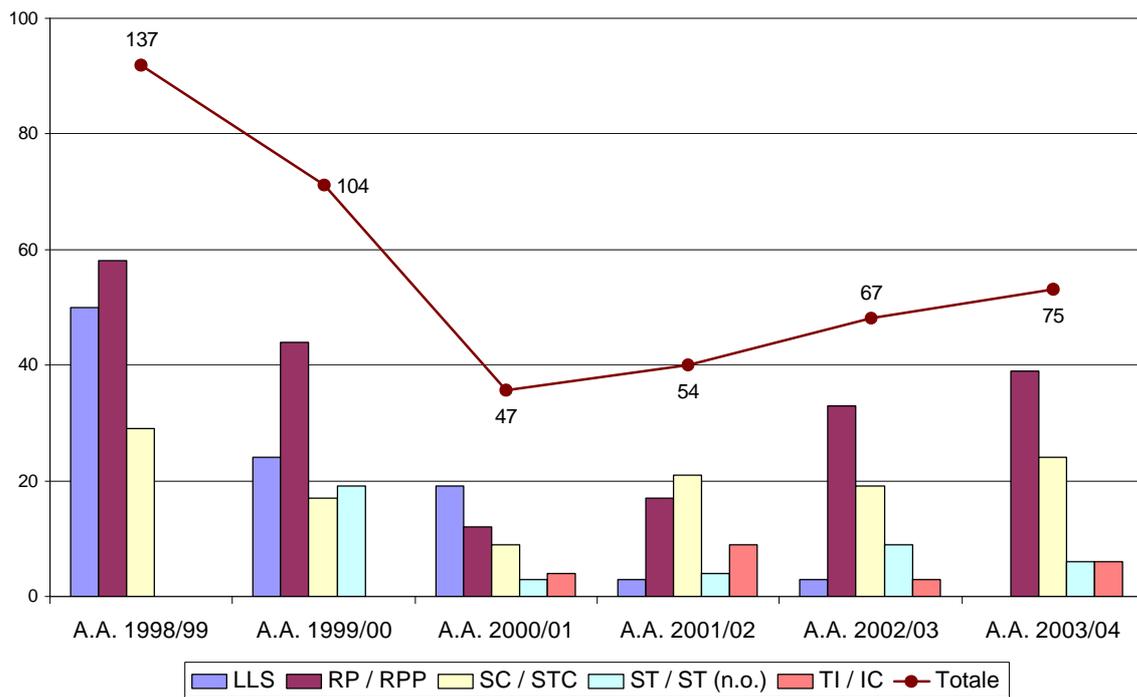
quale costituisce dunque, dal punto di vista dell'Università IULM, una nuova iscrizione a tutti gli effetti. Non si tiene invece conto dei trasferimenti intra-Ateneo tra diversi Corsi di laurea.

La dimensione quantitativa dei trasferimenti da altri Atenei è riportata in termini assoluti nella Fig. 1-11, con riferimento ai Corsi attivati presso la sede di Milano; preme segnalare fin d'ora che il fenomeno viene influenzato da un mutevole insieme di vincoli amministrativi.

Come si può notare, i trasferimenti dall'esterno appaiono complessivamente in fase crescente a partire dall'a.a. 2000/01, benché non costituiscano un fenomeno quantitativamente di grande rilievo.

Nell'a.a. 2003/04, tra le Università che contano il maggior numero di studenti trasferitisi all'Università IULM troviamo rappresentati tutti Atenei milanesi: al primo posto si colloca l'Università Cattolica del Sacro Cuore, seguono l'Università degli studi di Milano ed il Politecnico.

Fig. 1-11. Corsi di laurea v.o. e Corsi di laurea: trasferimenti da altri Atenei, a.a. 1998/99 - a.a. 2003/04, sede di Milano, ripartizione per Corso di laurea. Valori assoluti.



1.1.2 Analisi delle caratteristiche degli studenti

L'analisi delle caratteristiche degli studenti è stata articolata con riferimento alle seguenti variabili:

1. il tipo di istituto superiore frequentato;
2. la votazione di maturità;
3. il genere.

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. 1-4 evidenzia la ripartizione degli immatricolati iscritti al primo anno di corso, negli a.a. 2002/03, 2003/04 e 2004/05 in rapporto al tipo di diploma di maturità conseguito.

Per quanto riguarda il titolo di studio si può osservare come, anche nell'a.a. 2004/05, la maturità scientifica risulti prevalente sul totale generale delle immatricolazioni (25,1%), pur con marcate differenziazioni fra i singoli Corsi di laurea, dal momento che oscilla dal 29,5% del Corso di laurea in Scienze e tecnologie della comunicazione al 13,6% del Corso in Scienze turistiche. Segue il diploma di maturità linguistica con un valore del 21,6%. L'incidenza di tale diploma risulta particolarmente rilevante tra gli immatricolati al Corso di laurea in Interpretariato e comunicazione (38,2%). Al terzo posto si colloca la maturità tecnica, con il 16,7% degli immatricolati complessivi.

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. 2004/05, il 35,7% degli studenti immatricolati al primo anno di corso dell'Università IULM è in possesso di diploma di maturità scientifica o classica, proseguendo il costante trend decrescente che interessa tale indicatore per lo meno nell'ultimo quinquennio.

Un approfondimento dell'analisi ha consentito di riscontrare situazioni differenziate nell'ambito dei singoli Corsi di laurea come illustrato nella Fig. 1-12. La presenza di immatricolati con i predetti diplomi appare più elevata nei Corsi di laurea in Scienze della comunicazione (anche se in calo costante) in Relazioni pubbliche e pubblicità e in Comunicazione e gestione nei mercati dell'arte e della cultura.

Oltre al tipo di diploma è stata analizzata la votazione finale conseguita all'esame di maturità dagli studenti immatricolati: a questo proposito la Fig. 1-13 evidenzia, in primo luogo, il numero degli studenti con un voto di maturità maggiore o uguale a 9/10 del massimo (90/100 o 54/60). Tale valore è più elevato nel Corso di laurea in Interpretariato e comunicazione, seguito dal Corso di laurea in Comunicazione e gestione nei mercati dell'arte e della cultura e dal Corso di laurea in Scienze turistiche; significativa risulta, invece, la tendenza alla riduzione del valore

per i Corsi di laurea in Scienze e tecnologie della comunicazione ed in Relazioni pubbliche e pubblicità intervenuta nell'ultimo triennio.

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

Tab. 1-4: Corsi di laurea: immatricolati al 1° anno. Composizione percentuale per tipo di maturità: a.a. 2002/03, a.a. 2003/04 e a.a. 2004/05 (dati provvisori).

a.a. 2002 / 03	IC	RPP	STC	ST	RPP Feltre	ART	Totale
Classica	13,8%	15,5%	20,8%	9,0%	11,2%	-	15,4%
Scientifica	18,0%	33,5%	30,4%	16,7%	18,4%	-	27,4%
Linguistica	34,7%	15,0%	13,5%	23,0%	15,1%	-	17,8%
Professionale	1,2%	5,9%	6,9%	20,3%	9,2%	-	7,9%
Tecnica	15,0%	10,0%	10,5%	16,2%	19,1%	-	12,4%
Tecnica-commerciale	6,6%	10,2%	7,1%	6,8%	19,7%	-	9,5%
Straniera	6,0%	2,8%	2,0%	4,1%	-	-	2,8%
Altro	4,8%	7,1%	8,8%	4,1%	7,2%	-	6,9%
Totale	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	-	100,0%
Valori assoluti	167	678	408	222	152	-	1.627
a.a. 2003 / 04	IC	RPP	STC	ST	RPP Feltre	ART	Totale
Classica	9,4%	12,2%	16,3%	6,3%	2,0%	20,8%	11,9%
Scientifica	20,1%	30,6%	36,3%	22,8%	23,2%	20,8%	29,2%
Linguistica	35,3%	15,7%	15,1%	19,6%	12,1%	22,6%	17,9%
Professionale	4,3%	7,5%	4,1%	19,6%	18,2%	1,9%	8,3%
Tecnica	15,8%	9,8%	12,2%	10,8%	9,1%	7,5%	10,9%
Tecnica-commerciale	5,0%	12,0%	6,4%	8,2%	20,2%	3,8%	9,8%
Straniera	3,6%	3,7%	3,2%	3,8%	-	5,7%	3,4%
Altro	6,5%	8,5%	6,4%	8,9%	15,2%	17,0%	8,6%
Totale	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Valori assoluti	139	624	344	158	99	53	1.417
a.a. 2004 / 05	IC	RPP	STC	ST	RPP Feltre	ART	Totale
Classica	8,3%	10,6%	13,9%	7,9%	2,9%	17,4%	10,6%
Scientifica	16,7%	29,0%	29,5%	13,6%	21,9%	19,8%	25,1%
Linguistica	38,2%	18,6%	18,1%	30,4%	13,3%	23,3%	21,6%
Professionale	2,8%	8,4%	6,0%	20,9%	8,6%	4,7%	8,7%
Tecnica	18,1%	16,3%	16,0%	18,8%	23,8%	7,0%	16,7%
Tecnica-commerciale	6,9%	8,4%	9,9%	4,7%	17,1%	3,5%	8,5%
Straniera	2,8%	1,0%	0,6%	0,5%	-	3,5%	1,1%
Altro	6,3%	7,6%	6,0%	3,1%	12,4%	20,9%	7,6%
Totale	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Valori assoluti	144	699	332	191	105	86	1.557

Fig. 1-14. Corsi di laurea: immatricolati al 1° anno, a.a. 1998/99 - a.a. 2004/05 (dati provvisori). Media del voto di maturità (espresso in 100esimi).

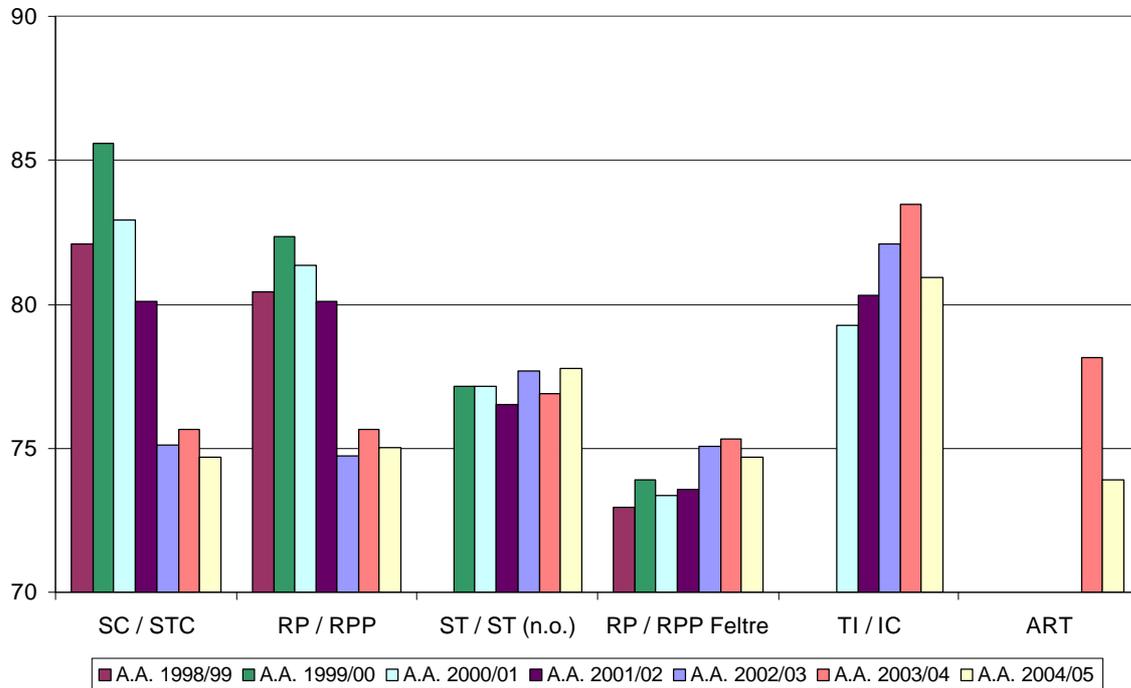
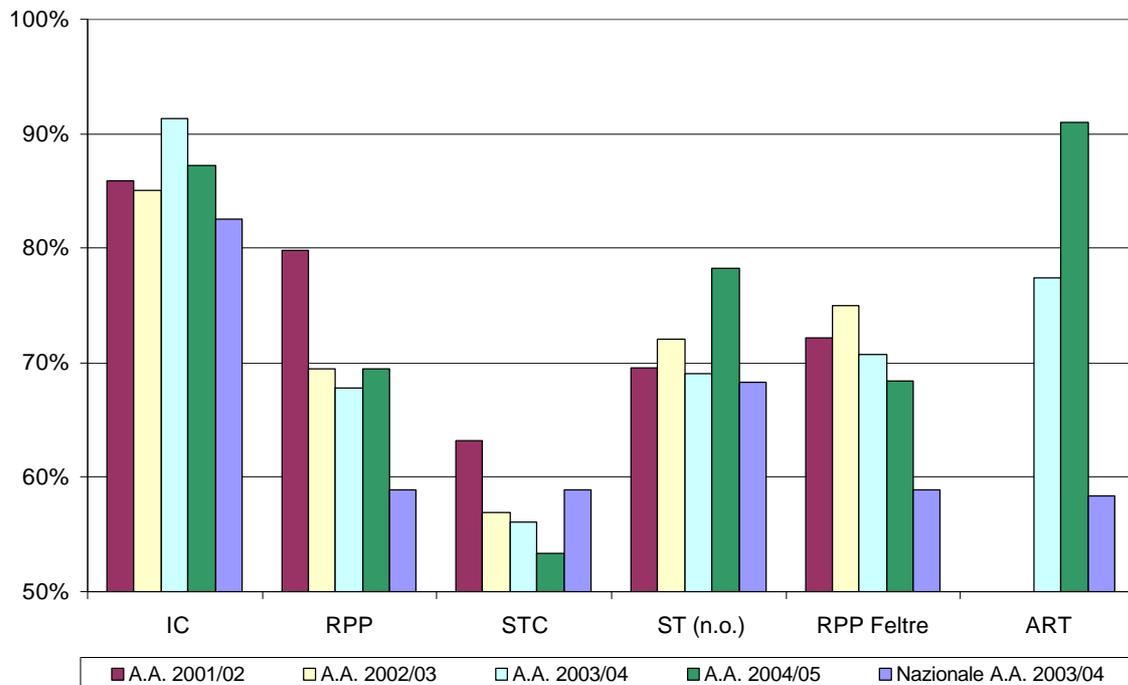


Fig. 1-15. Corsi di laurea: immatricolati al 1° anno, a.a. 2001/02 - a.a. 2004/05 (dati provvisori), presenze femminili. Raffronto con il sistema universitario italiano, a.a. 2003/04.



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 corrispettivo valore 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 e gestione nei mercati dell'arte e della cultura.⁵

1.1.3 Area geografica di attrazione

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 ed alle due sedi dell'Università IULM. L'analisi è stata effettuata, ove possibile, per i tre anni accademici dall'a.a. 2002/03 all'a.a. 2004/05.

Le Fig. 1-16, Fig. 1-17 e Fig. 1-18 evidenziano la ripartizione degli immatricolati al primo anno per la sede di Milano per i singoli Corsi di laurea ivi attivati, raffrontando tre anni accademici consecutivi (a.a. 2002/03, 2003/04 e 2004/05); la Fig. 1-19 riporta, invece, la dinamica del totale di Ateneo, dall'a.a. 1998/99 all'a.a. 2004/05.

Nella fattispecie, detto esame è condotto suddividendo l'insieme degli immatricolati per aree di provenienza articolate in ragione del progressivo allontanamento dalle sedi dell'Ateneo. Per la sede di Milano si sono individuate cinque possibili aree: Milano città, altri comuni della provincia di Milano, altre provincie lombarde, altre provincie italiane, este-

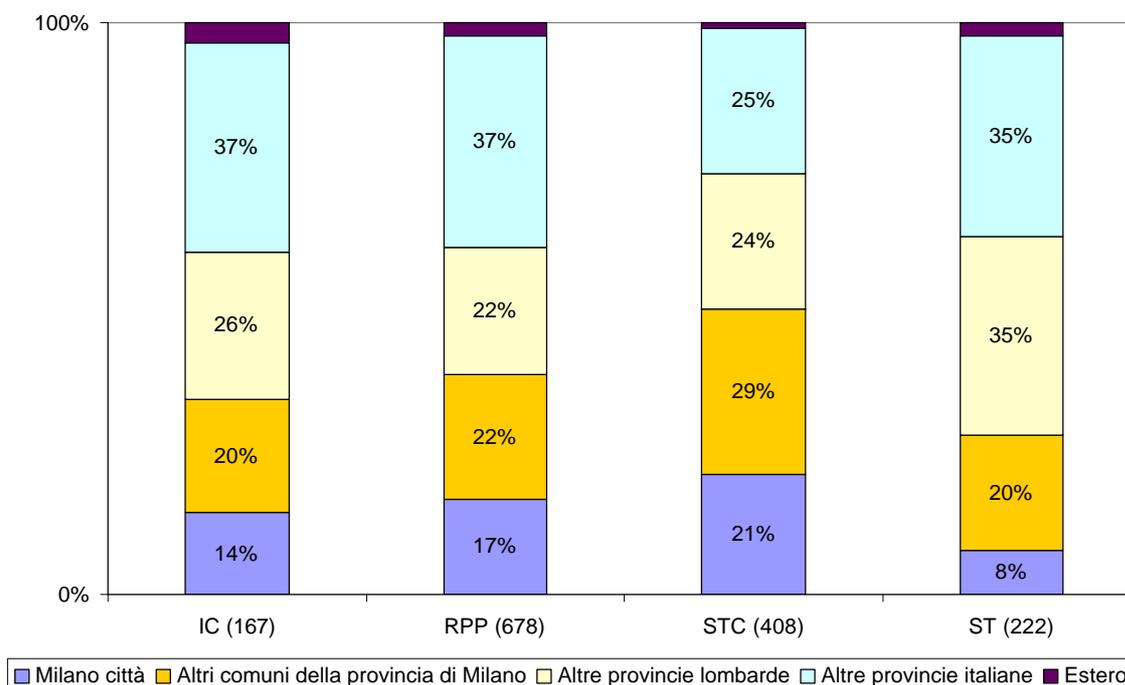
⁵ Nostre elaborazioni su dati MIUR, reperibili all'indirizzo Internet <http://www.miur.it/ustat>. Per il confronto si sono utilizzati i valori delle rispettive classi di appartenenza: la classe 3 per il Corso di laurea in Interpretariato e comunicazione, la classe 14 per i Corsi di laurea in Scienze e tecnologie della comunicazione e 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.

ro. Per la sede di Feltre se ne sono individuate quattro: provincia di Belluno, altre provincie venete, altre provincie italiane, estero.⁶

Dall'analisi dei dati si può desumere come, nel corso dell'ultimo triennio, sia mutato l'ambito territoriale di riferimento. In particolare, come si osserva nella Fig. 1-19, la quota di immatricolati lombardi si è progressivamente ridotta, passando da poco più di tre quarti nell'a.a. 1999/00 a poco meno di due terzi nell' a.a. 2004/05. Si registrano peraltro situazioni lievemente differenziate fra Corsi di laurea e fra diversi anni accademici.

Da rimarcare risulta, in termini comparativi, la maggiore capacità di attrazione di studenti extra-lombardi dimostrata dai Corsi di laurea in Scienze turistiche ed in Interpretariato e comunicazione, probabilmente imputabile anche alla minore offerta di questi Corsi di studio a livello nazionale; di sicuro interesse anche la quota di studenti extra-lombardi del Corso di laurea in Comunicazione e gestione nei mercati dell'arte e della cultura, benché l'esiguità dei valori assoluti inviti a posticipare una valutazione definitiva.

Fig. 1-16. Corsi di laurea: immatricolati al 1° anno per Corso di laurea, a.a. 2002/03, sede di Milano. Composizione percentuale per provincia di residenza.



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

Fig. 1-17. Corsi di laurea: immatricolati al 1° anno per Corso di laurea, a.a. 2003/04, sede di Milano Composizione percentuale per provincia di residenza.

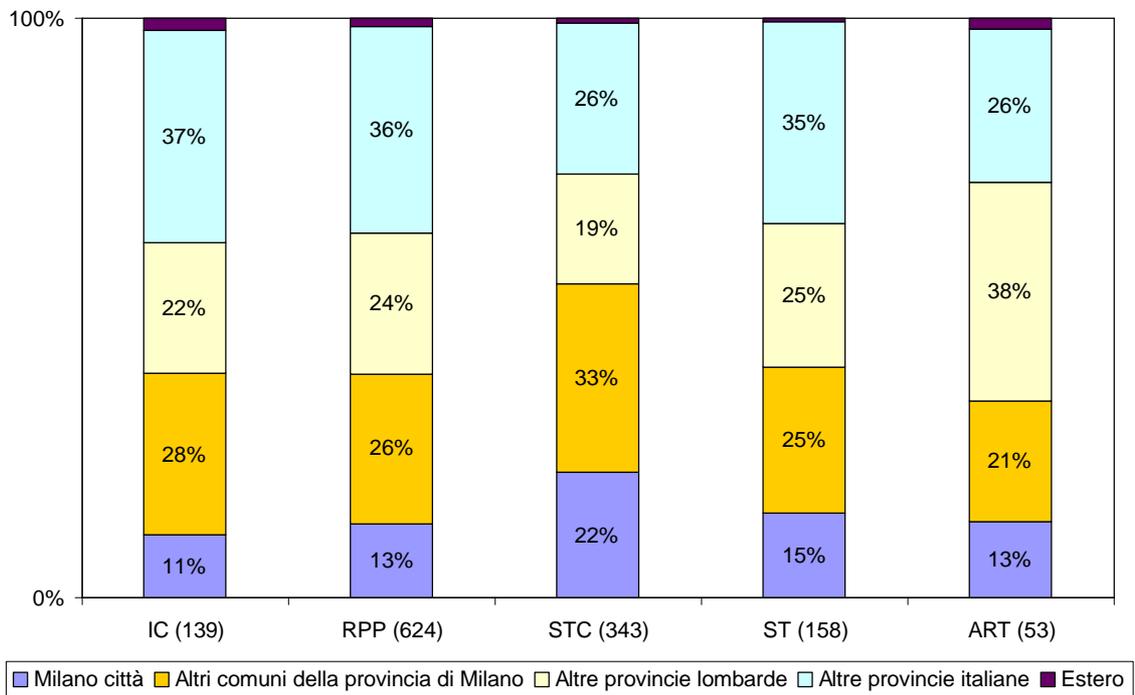


Fig. 1-18. Corsi di laurea: immatricolati al 1° anno per Corso di laurea, a.a. 2004/05 (dati provvisori), sede di Milano Composizione percentuale per provincia di residenza.

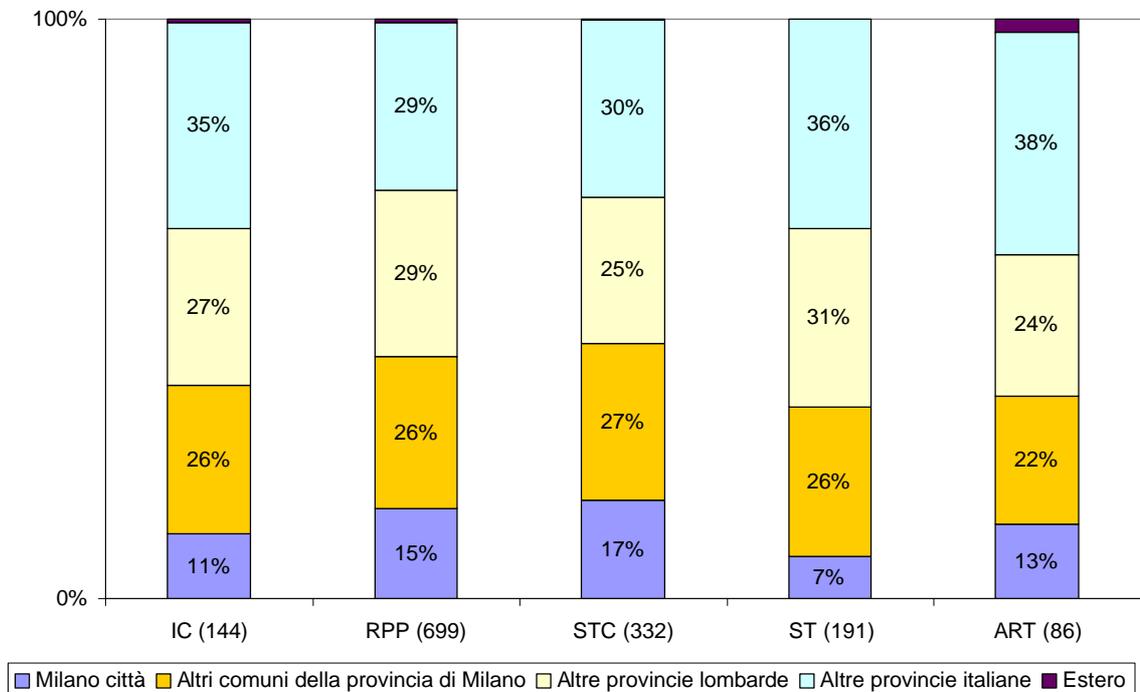


Fig. 1-19. Corsi di laurea v.o. e Corsi di laurea: immatricolati al 1° anno, a.a. 1998/99 – a.a. 2004/05 (dati provvisori), totale della sede di Milano. Composizione percentuale per provincia di residenza.

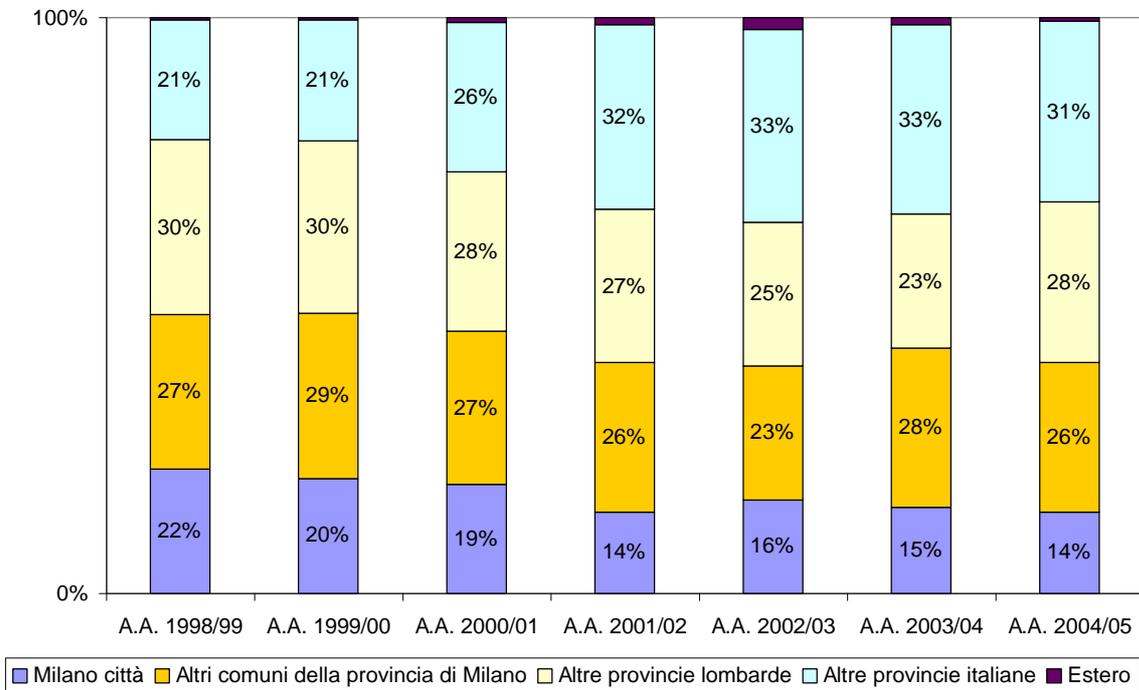
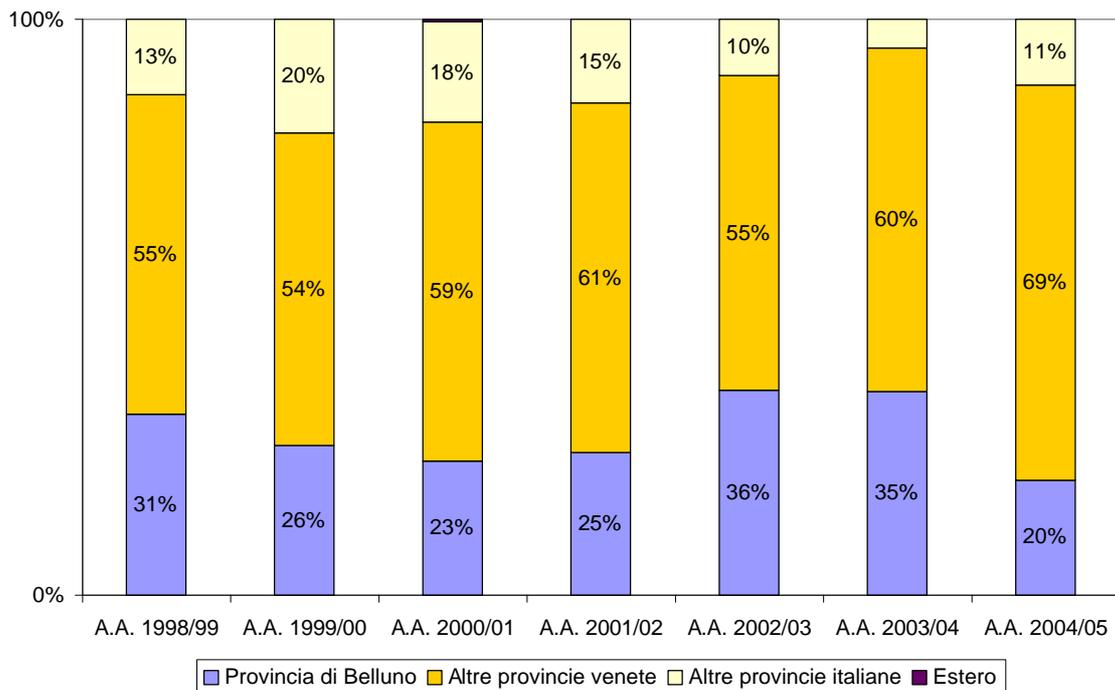


Fig. 1-20. Corso di laurea in Relazioni pubbliche e Corso di laurea in Relazioni pubbliche e pubblicità, sede di Feltre: immatricolati al 1° anno, a.a. 1998/99 – a.a. 2004/05 (dati provvisori). Composizione percentuale per provincia di residenza.

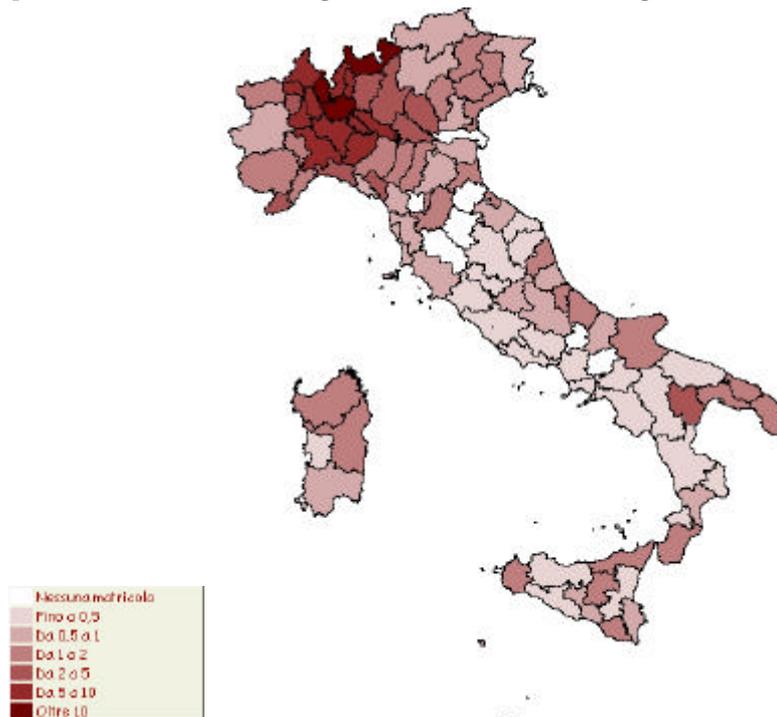


Per quanto riguarda la sede di Feltre, il bacino di attrazione degli immatricolati al Corso di laurea in Relazioni pubbliche combacia sostanzialmente con le province venete, come evidenziato nella Fig. 1-20.

Per entrambe le sedi dell'Università è stata altresì eseguita un'analisi per singola provincia di residenza, sia in termini assoluti (numero degli studenti per provincia), sia rapportando il numero degli immatricolati al 1° anno di corso negli a.a. 2002/03, 2003/04 e 2004/05 alla popolazione stimata dei diciannovenni di ciascuna provincia per ognuno degli anni accademici considerati, allo scopo di ottenere un *proxy* del tasso di penetrazione territoriale.⁷ Ai fini della presente relazione si è reputata maggiormente significativa la presentazione della seconda parte dell'analisi.

La rappresentazione cartografica delle risultanze per la sede di Milano, riportata nelle Fig. 1-21, Fig. 1-22 e Fig. 1-23, permette più facilmente di identificare il bacino di utenza dell'Università IULM.

Fig. 1-21. Corsi di laurea: immatricolati al 1° anno, a.a. 2002/03, sede di Milano. Distribuzione per provincia di residenza ogni 1000 diciottenni al 1 gennaio 2003.



⁷ Si fa riferimento alla distribuzione della popolazione residente per provincia e classe di età al 1° gennaio 2003 (fonte: ISTAT – dati disponibili nel sito Internet <http://www.demo.istat.it>). Nella fattispecie, per l'a.a. 2002/03 si è considerata la popolazione di diciottenni alla data del 1° gennaio 2003, per l'a.a. 2003/04 la popolazione di diciassettenni alla data del 1° gennaio 2003 e per l'a.a. 2004/05 la popolazione di sedicenni al 1° gennaio 2003, assumendo che le numerosità si siano mantenute costanti.

Non è stato utilizzato nel rapporto il numero di diplomati di scuola superiore per provincia in quanto il dato aggiornato non è disponibile.

Fig. 1-22. Corsi di laurea: immatricolati al 1° anno, a.a. 2003/04, sede di Milano. Distribuzione per provincia di residenza ogni 1000 diciassetenni al 1 gennaio 2003.

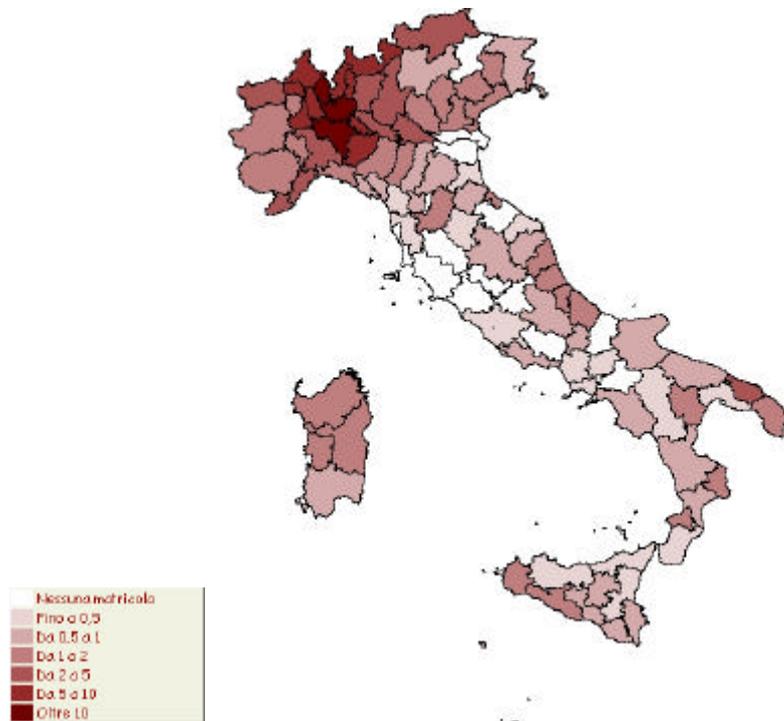
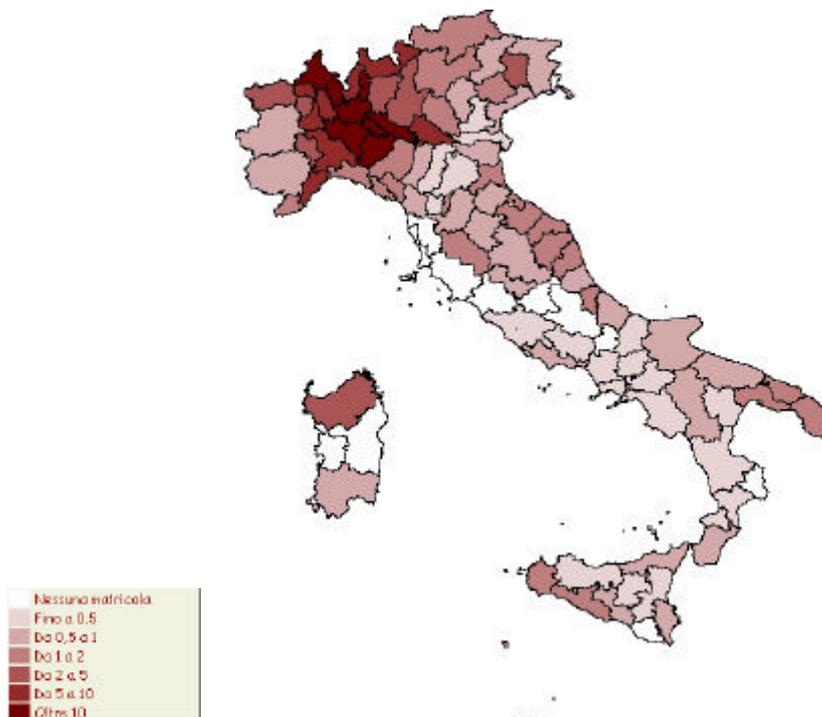


Fig. 1-23. Corsi di laurea: immatricolati al 1° anno, a.a. 2004/05, sede di Milano (dati provvisori). Distribuzione per provincia di residenza ogni 1000 sedicenni al 1 gennaio 2003.



Dette analisi evidenziano indici di attrazione particolarmente significativi nelle province lombarde occidentali.

La Tab. 1-5 presenta la ripartizione per Corso di laurea dei tassi di penetrazione complessivi riportati, per l'ultimo biennio, nelle Fig. 1-22 e Fig. 1-23, suddividendoli in classi.

Al fine di esaminare più analiticamente la dinamica del fenomeno, si è proceduto anche a calcolare le variazioni percentuali nel numero di immatricolati per provincia di residenza tra gli anni accademici 2002/03 - 2003/04 (*tasso 1*) e 2003/04 - 2004/05 (*tasso2*), classificando poi gli indici così ottenuti secondo la seguente segmentazione:

- variazione positiva: variazione percentuale positiva ($> 20\%$) in entrambi i tassi (*tasso 1* e *tasso 2*);
- variazione negativa: variazione percentuale negativa ($< 20\%$) in entrambi i tassi (*tasso 1* e *tasso 2*);
- inversione positiva: variazione percentuale negativa ($= -20\%$) del *tasso 1*, ma positiva ($= 20\%$) del *tasso 2*;
- inversione negativa: variazione percentuale positiva ($= 20\%$) nel *tasso 1* e variazione percentuale negativa ($= -20\%$) nel *tasso 2*;
- stabilità: variazione percentuale nulla o debolmente positiva ($=0$ e $< 20\%$) nel *tasso 1* e variazione percentuale nulla o debolmente negativa ($> -20\%$ e $= 0$) nel *tasso 2* e viceversa;
- assenza: non vi sono stati immatricolati nei tre anni accademici considerati (a.a. 2002/03, a.a. 2003/04, a.a. 2004/05).

Le risultanze di detta analisi sono riportate nella Tab. 1-6. Da tale tabella si evince, ancora una volta, la tendenza positiva che caratterizza la dinamica delle immatricolazioni nell'ultimo anno.

Nella fattispecie tale tendenza sembra caratterizzata da un duplice componente:

- da un lato si consolidano le dinamiche positive nelle province in cui già si era registra una presenza, anche invertendo significativamente precedenti cali;
- dall'altro si assiste ad un'estensione territoriale per quanto riguarda le provenienze complessivamente intese (al punto che nel triennio 2002/03 - 2004/05 non risulta nessuna provincia in cui non vi sia stato almeno un immatricolato, contro il 29% del triennio 2001/02 - 2003/04), che si accompagna però ad una contrazione dell'ampiezza dei bacini dei singoli Corsi.

1.2 Commenti del Nucleo di valutazione

Il dato che va subito segnalato relativamente ai processi di reclutamento degli utenti riguarda l'inversione di tendenza che riguarda il tasso di immatricolazione all'Università IULM. Come si era osservato nella precedente relazione, emergeva – a partire dall'anno accademico 2001/02 – un *trend* complessivo decrescente attribuito, in particolare, alla proliferazione dell'offerta formativa nella regione Lombardia e in particolare nella città di Milano in settori disciplinari tradizionalmente tipici dell'Università IULM. Con l'anno 2004/05 tale tendenza si inverte e il numero di iscritti al primo anno riprende a crescere, a testimonianza dell'avvio di quell'inevitabile processo di assestamento del sistema universitario che era ragionevole attendersi con il procedere della riforma degli ordinamenti didattici.

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 riforma degli ordinamenti didattici che registra da ultimo la generalizzazione delle lauree specialistiche e l'avvio di nuovi corsi di Master. Come si è sottolineato, si tratta di una fase evolutiva caratterizzata da crescente concorrenzialità.

Sul versante della domanda, appare chiaro come il processo di scelta della sede universitaria risenta ancora della mancanza di un sistema di orientamento efficace. A fronte di una maggiore articolazione e diversificazione dell'offerta formativa (anche derivante dalle logiche sottese alla riforma), non appaiono, infatti, 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 – in particolare 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 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.

Alla luce di dette carenze, le scelte degli studenti sembrano avvenire sulla scorta di elementi labili, scarsamente verificabili ed approssimativi: da

ciò le oscillazioni, anche rilevanti, nell'andamento delle immatricolazioni, influenzate anche da mode e da percezioni personali non generalizzabili.

Nelle more di strumenti e procedure atti ad orientare la scelta in relazione all'effettiva qualità dell'offerta formativa, gli elementi che prevalgono sono 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: a livello nazionale gli studenti universitari residenti nella stessa regione dove ha sede l'Ateneo di iscrizione sono, infatti, stabilmente pari a circa l'81%, valore che sale all'89% circa per quanto riguarda la Lombardia.⁸

Tale fenomeno di localizzazione appare meno evidente nel caso dell'Università IULM (almeno nel caso della sede milanese), la cui quota di immatricolati extra-lombardi si mantiene sostanzialmente nell'ordine di un terzo. Complessivamente si osserva come gli studenti provenienti dalla città e la provincia di Milano oscillino negli ultimi anni attorno al 40% degli immatricolati (di questi i residenti nel capoluogo si attestano attorno al 15%, sostanzialmente in linea con gli altri Atenei milanesi).⁹ Il restante 60% proviene da altre province, in maggioranza extra-lombarde. L'esame più dettagliato all'interno di queste vede riconfermarsi la tendenza al reclutamento in prevalenza dalle aree economicamente più sviluppate del paese.

Come già si era segnalato lo scorso anno, l'attivazione nelle aree limitrofe di Corsi di laurea in precedenza esclusiva dell'Università IULM (come nel caso di Scienze turistiche e Scienze della comunicazione), ha fornito alternative alla domanda indirizzata verso quei settori, per entrambe le sedi dell'Ateneo. Tuttavia, sin dal precedente anno accademico, si assiste ad un processo di assestamento della domanda, presumibilmente indice della redistribuzione del bacino di utenza fra sedi contigue per territorio e/o impostazione strategica.

Diverso è il caso della sede di Feltre dove appare in diminuzione il reclutamento all'interno della provincia di Belluno, ma in crescita quello nelle diverse province venete, che sfiora ormai il 70% degli immatricolati.

La ripresa delle immatricolazioni (per quanto attiene alla sede milanese) si segnala in particolare nei Corsi di laurea di Relazioni pubbliche e pubblicità e in quello in Comunicazione e gestione dei mercati dell'arte e

⁸Comitato nazionale per la valutazione del sistema universitario, *Quinto Rapporto sullo stato del Sistema Universitario*, Roma, luglio 2004, par. 2.1.3.

⁹ MeglioMilano, *Studiare e vivere a Milano*, Settembre 2004; disponibile al sito Internet http://www.meglio.milano.it/htm/home/universita_04.htm

della cultura, di recente creazione, mentre un lieve miglioramento si registra anche in quello di Scienze turistiche.

I Corsi di laurea specialistica fanno segnare anch'essi un incremento di iscrizioni rispetto all'anno precedente, con particolare enfasi per il Corso di laurea in Consumi, distribuzione commerciale e comunicazione d'impresa e per quello in Strategie, gestione e comunicazione di eventi culturali.

Gli stessi Master – pur ad un livello numerico non vistoso - vedono un raddoppiarsi delle iscrizioni complessive grazie in particolare alle nuove istituzioni (Retail management; Comunicazione linguistica per le imprese che operano in estremo oriente; Management delle relazioni esterne e della comunicazione nella P.A. e nei servizi di pubblica utilità).

L'insieme di queste indicazioni sembrano configurare un quadro nel quale la diversificazione responsabile dell'offerta trova modo di soddisfare la domanda latente di formazione che va a coinvolgere anche componenti non tradizionali altrimenti non attratte dagli studi superiori. Una possibile conferma di tale interpretazione viene dall'aumento degli iscritti (non solo ai Master) provenienti da altro Ateneo e dall'alta percentuale femminile tra gli iscritti ai Corsi di laurea in Comunicazione e gestione nei mercati dell'arte e della cultura ed in Scienze turistiche, che presumibilmente rappresentano interessanti alternative ai percorsi tradizionalmente "femminilizzati" quali Lettere e Scienze della Formazione.

Tali dati, seppur ancora provvisori, confermano, almeno a titolo indicativo, l'impressione di una situazione complessivamente ancora piuttosto confusa e instabile, caratterizzata da una significativa fluttuazione della domanda, sia tra le sedi, sia tra i Corsi e le aree tematiche ma tuttavia forse avviata 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 alla luce 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 coinvolgimento degli studenti, rendendoli partecipi e responsabili del successo dei progetti didattici che li riguardano;

- 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.

In secondo luogo, occorre rendere più visibili i collegamenti dell'Ateneo con il mondo del lavoro, valorizzando l'esperienza dei laureati già occupati.

In terzo luogo, in relazione al diversificarsi dell'utenza, acquisisce accresciuta importanza l'insieme dei servizi complementari garantiti dal singolo Ateneo (con particolare riferimento ai servizi residenziali),¹⁰ che costituiscono un elemento qualificante dell'offerta.

A quest'ultimo riguardo, infine, va particolarmente curato il sistema di circolazione delle informazioni relative all'Ateneo nei confronti delle molteplici figure di potenziali fruitori della propria offerta formativa.

¹⁰ Giova osservare, a questo proposito, il lieve miglioramento della situazione del numero di alloggi per studenti gestiti dagli enti regionali, che hanno visto un incremento del 26% nel periodo 1997-2003, attestandosi a poco più di 33.000 unità. Tale dinamica, seppur positiva, lascia l'Italia in una situazione molto al di sotto della media europea per rapporto tra numero degli studenti e numero di posti alloggio in residenze universitarie. Si veda: CNVSU, *Quinto Rapporto sullo stato del Sistema Universitario*, op. cit., par. 2.3.4 Per quanto riguarda la città di Milano, si stima un fabbisogno potenziale per i soli studenti pendolari pari a 20.000 alloggi, cui vanno ad aggiungersi gli studenti fuori sede: si veda *Studiare e vivere a Milano*, op.cit.

2 LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA

2.1 Sistema informativo d'Ateneo

Il 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) determina la crescente necessità di disporre in tempo reale di dati ed informazioni. A tal fine diviene cruciale l'articolazione di un sistema informativo orientato al controllo di gestione, atto 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).¹¹

In termini generali possiamo definire un sistema informativo come "l'insieme delle apparecchiature hardware e delle relative implementazioni software, delle procedure amministrative e decisionali e del personale direttamente interessato alla gestione dei singoli dati e dei flussi di informazione da un punto all'altro del sistema".¹²

Tale definizione consente di evidenziare due importanti aspetti dei sistemi informativi. Da un lato, il fondamentale ruolo del capitale umano e, dunque, della formazione; dall'altro, la centralità del "sistema informatico", il sottoinsieme delle procedure e delle strumentazioni informatiche, con particolare riferimento al sistema di rete ed alla gestione di basi di dati (*database*). In questo senso l'informatizzazione costituisce uno dei principali fattori a supporto della maggiore efficienza, reattività ed efficacia dei processi gestionali.

In estrema sintesi, il sistema informativo può dunque 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 che ne hanno bisogno, nel momento e nel luogo

¹¹ Si veda a tal proposito A.M. Arcari, *L'evoluzione in corso nei sistemi contabilità negli atenei italiani*, Università dell'Insubria, Facoltà di Economia, 2002. *Working paper* disponibile al sito Internet <http://eco.uninsubria.it>.

¹² G.P. Zaccomer, *I flussi di informazione per le decisioni e la gestione dell'Università: il ruolo della funzione statistica*, in M. Strassoldo (a cura di), *L'azienda università. Le sfide del cambiamento*, ISEDI UTET, 2001.

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:

- il Sistema Bibliotecario;
- il sito Internet;¹³
- la Segreteria studenti;
- l'amministrazione.

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. 6.4.2.

Per quanto attiene il Sistema informativo dell'amministrazione, il 2003 ha rappresentato un anno di piena operatività dei moduli informatici implementati, con passaggi successivi, a partire dal 2000. Nella fattispecie, il sistema di gestione amministrativa comprende i moduli di Contabilità Finanziaria ed Analitica, di Gestione degli Ordini e del Patrimonio, della Gestione del Personale, delle Paghe e dei Contributi.

2.1.1 Infrastruttura tecnica

L'infrastruttura basilare per l'operatività del sistema informativo d'Ateneo consiste nella sua architettura tecnica, sinteticamente rappresentata nelle Fig. 2-1 e Fig. 2-2, rispettivamente per la sede di Milano e di Feltre. Di seguito se ne descriveranno gli aspetti salienti, al fine di evidenziarne sia

¹³ Si segnala che, onde garantire sia una maggiore continuità del servizio, sia una semplificazione gestionale con significativa riduzione dei tempi di implementazione di aggiornamenti e/o modifiche, il sito è stato posto in *housing* presso la società da cui è stato sviluppato.

le principali caratteristiche tecnologiche e funzionali, sia gli interventi migliorativi di maggiore rilevanza apportati nel corso del 2003.

Fig. 2-1. Architettura del sistema informativo della sede di Milano al dicembre 2003.

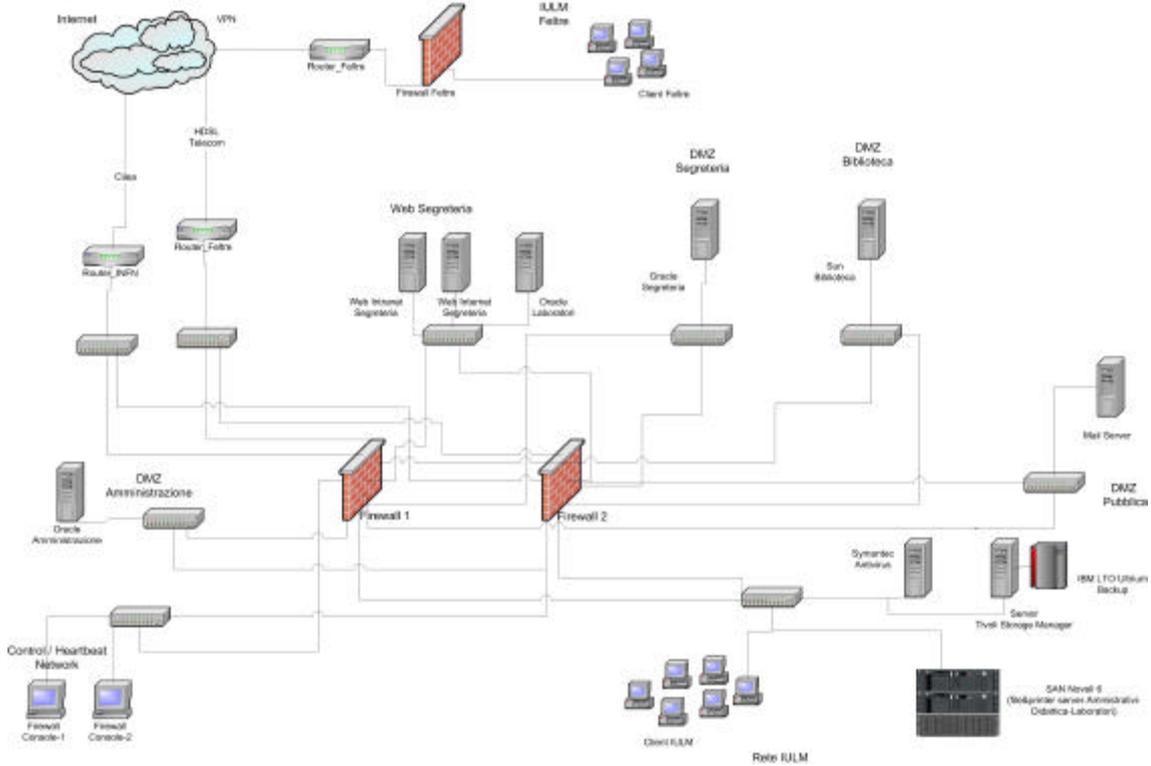
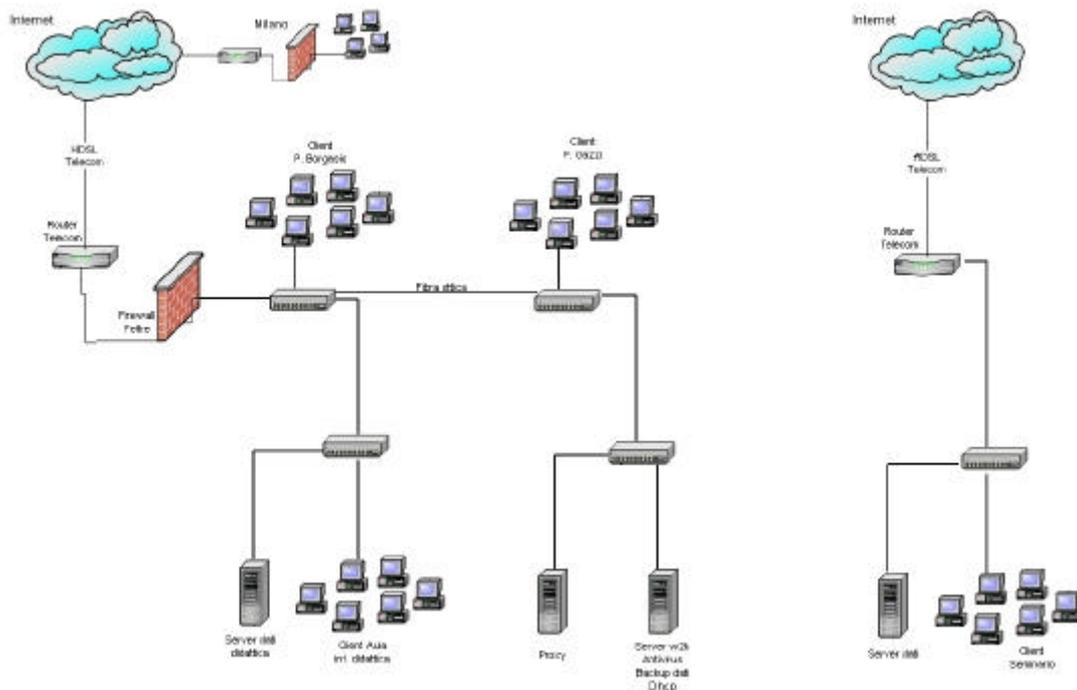


Fig. 2-2. Architettura del sistema informativo della sede di Feltre al dicembre 2003.



Al fine di garantire la continuità del servizio, le parti attive (ed alcuni elementi passivi di particolare rilievo) della rete sono opportunamente ridondate.

I dati ed i programmi applicativi indispensabili per la gestione amministrativa e per la didattica dell'Ateneo, risiedono su diversi *server* dedicati. Nella fattispecie, sono presenti:

- *server Microsoft Windows* dedicati alla procedura gestionale della Segreteria studenti, alla gestione delle iscrizioni e delle presenze alle attività dei laboratori informatici e linguistici, al sistema informativo per l'amministrazione, alla gestione dell'interfaccia del cartellino elettronico e per la gestione di paghe e contributi, al DNS ed al DHCP;
- il *server Sun Solaris* della biblioteca, che ospita il *software* di gestione ALEPH;
- i *file e printer server* (solo per la sede di Milano): è un *cluster* di *server* di servizio, riservati agli utenti della rete interna e gestiti con *Novell NetWare*.

Anche nell'area semiprotetta della rete di Ateneo sono collocati alcuni *server* destinati alla gestione della posta elettronica ed ai servizi interattivi, via Intranet e Internet, per docenti e studenti.

Il *backup* dei dati memorizzati su tutti i *server* è garantito da una apposita apparecchiatura della capacità di 1,6 TB, gestita con *Tivoli Storage Management* e collocata in un apposito locale, sito in un edificio diverso da quello ove è ospitato il CED.

Alla rete di Milano sono connessi più di 1.140 computer *client*, dei quali circa la metà destinati agli studenti.

Per quanto riguarda i sistemi operativi *client*, nel corso del 2003 è proseguita la migrazione generalizzata da *Microsoft Windows NT4* a *Microsoft Windows 2000* e *XP* (per aule e laboratori), accompagnata dal passaggio alla versione *XP* dell'applicativo *Microsoft Office*.

Alla rete locale della sede di Feltre sono connessi 106 computer *client*, due terzi dei quali destinati agli studenti.

La connessione tra la rete locale della sede di Feltre e la rete di Ateneo è garantita da un collegamento HDSL a 2 Mbps (con *backup* ISDN). Sempre presso la sede di Feltre è presente un *firewall* periferico per la realizzazione di una *Virtual Private Network* (VPN) con la sede di Milano.

La connessione ad Internet di tutte le postazioni della sede di Feltre (Seminario Vescovile, Palazzo Borgasio e Palazzo Gazzì) avviene via ADSL.

Complessivamente, la rete della sede di Feltre conta 183 punti di accesso, dei quali la metà a Palazzo Borgasio.

Per quanto riguarda gli interventi migliorativi apportati nel corso del 2003, sono da segnalare:

- l'attivazione di un servizio interno di *helpdesk informatico* in sostituzione di quello acquisito in *outsourcing*, allo scopo di gestire al meglio le crescenti problematiche di integrazione con l'infrastruttura informatica e di orientamento verso l'utente finale;
- l'ammodernamento delle postazioni dei Laboratori di Informatica con la completa sostituzione dell'*hardware* e l'installazione delle nuove versioni di sistema operativo *Microsoft Windows XP* e del pacchetto *Microsoft Office XP*;
- l'aggiunta di 60 nuovi PC portatili ai 185 già a disposizione per il prestito agli studenti di Corsi di laurea specialistica e Master (di cui al par. 6.2.2);
- l'introduzione di un server per la gestione delle iscrizioni e delle presenze alle attività dei laboratori informatici e linguistici, realizzato su piattaforma *Microsoft Windows/Oracle*;
- l'installazione sperimentale di un server dedicato alla memorizzazione ed alla consultazione remota di supporti informativi multimediali e materiali bibliografici (progetto "Biblioteca digitale", di cui al par. 6.2).

Sono stati inoltre effettuati alcuni interventi specifici per il miglioramento delle infrastrutture informatiche presso la sede di Feltre, con particolare riferimento alla qualità della connessione ad Internet ed all'ammodernamento delle postazioni informatiche dell'aula self-service presso Palazzo Borgasio.

Per quanto riguarda il futuro miglioramento tecnologico e funzionale dell'infrastruttura del Sistema Informativo di Ateneo si perseguiranno i seguenti obiettivi:

- l'allestimento di una nuova aula di 34 postazioni a disposizione degli studenti per la produzione e fruizione di contenuti multimediali;
- l'installazione di nuovi server dedicati alla memorizzazione ed alla consultazione remota di supporti informativi multimediali e materiali bibliografici (progetto "Biblioteca digitale");

- la sostituzione degli attuali *file e printer server Novell* e dei server di posta elettronica con opportune configurazioni di *server Microsoft Windows* all'interno di un'architettura *SAN (Storage Area Network)*, così da offrire adeguate performance ed accresciuta disponibilità di memorizzazione;
- la realizzazione di un progetto pilota di gestione documentale tramite *Microsoft SharePoint Portal Server*;
- l'attivazione di una procedura di identificazione degli utenti all'atto della connessione in rete (docenti, personale tecnico-amministrativo e studenti), sfruttando sinergicamente le funzionalità LDAP di *Microsoft Windows* e le possibilità offerte sia dal *firewall*, sia dagli *switch*;
- la sostituzione del server per la gestione delle iscrizioni e delle presenze alle attività dei laboratori informatici e linguistici con nuovo hardware, l'aggiornamento di *Microsoft Windows/Oracle* e la predisposizione di una macchina gemella per garantire sia la ridondanza (in *cold stand-by*) sia la possibilità di effettuare test.

Infine, è da segnalare la prossima realizzazione di un'innovativa soluzione per la gestione degli apparati multimediali presenti nelle aule dell'Università. Nella fattispecie, una regia centralizzata consentirà la ripresa e la diffusione di lezioni o eventi sia all'interno del Campus (tramite un'infrastruttura di rete dedicata) sia all'esterno dell'Ateneo. Tra le caratteristiche salienti del progetto si segnala la possibilità di centralizzare i controlli delle apparecchiature, rendendoli più facilmente fruibili ai docenti e/o gestibili a distanza.

2.2 Il personale tecnico-amministrativo

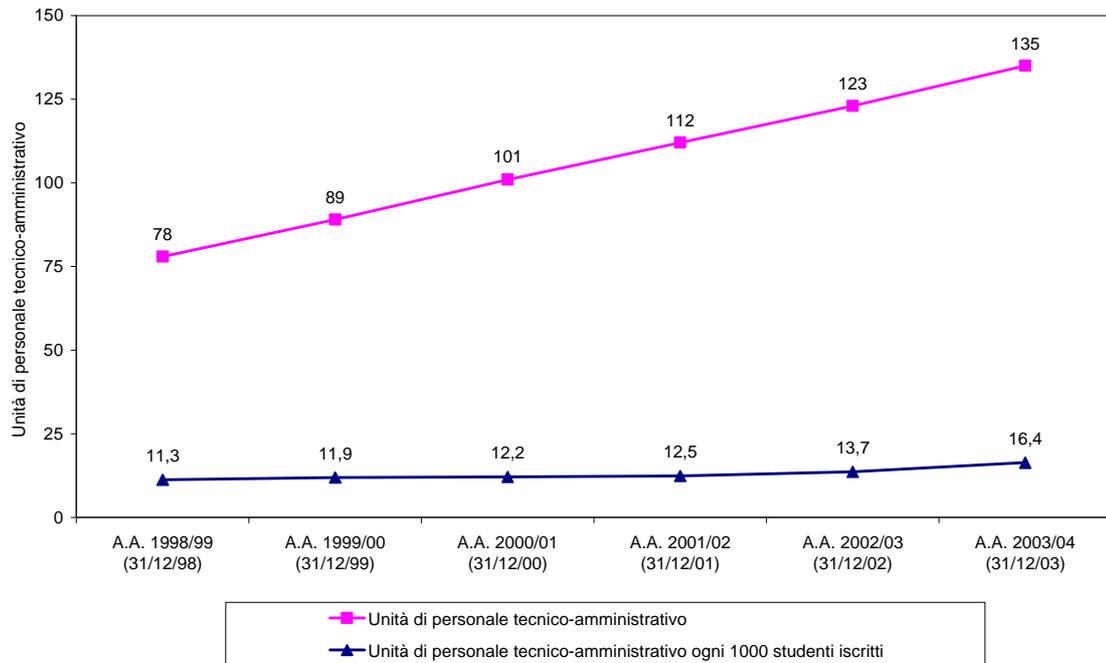
Nel corso degli ultimi anni l'organico del personale tecnico-amministrativo dell'Università IULM ha registrato un significativo incremento sia in termini assoluti sia in relazione al numero di studenti iscritti, come si può osservare nella Fig. 2-3.

Alla luce delle evidenze empiriche disponibili, il rapporto tra unità di personale tecnico-amministrativo ed il numero di studenti iscritti appare, tuttavia, ancora inferiore ai valori di molte altre Università.

A tale proposito, la Fig. 2-4 pone a raffronto il valore che detto indicatore assume per un gruppo di Atenei reputati confrontabili con l'Università IULM in termini sia dimensionali (numero di studenti iscritti) sia di tipologia dell'offerta formativa. Al fine di evidenziare l'impatto del diverso ricorso al lavoro autonomo, si riporta sia il valore complessi-

vo dell'indicatore sia il valore calcolato unicamente in riferimento al personale di ruolo.¹⁴

Fig. 2-3. Unità di personale tecnico-amministrativo. Valori assoluti ed in rapporto al numero di studenti iscritti, negli anni dal 1998 al 2003 (valori al 31 dicembre).¹⁵

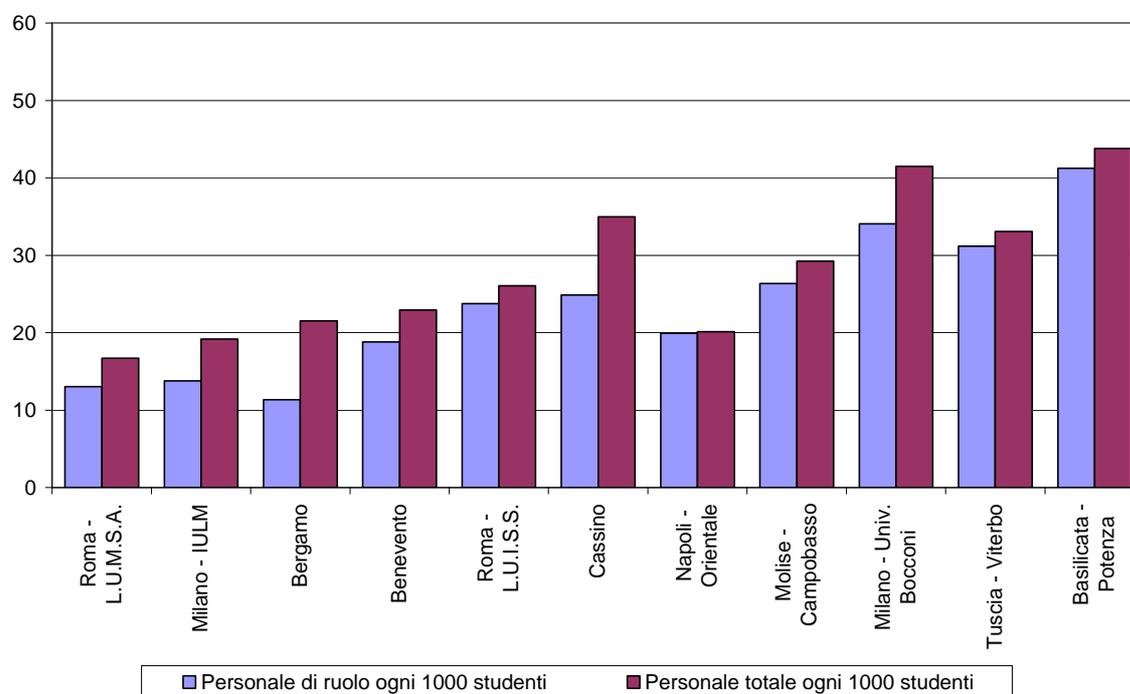


Il dato, pur palesando tendenzialmente un maggior grado di efficienza, deve essere interpretato con le dovute cautele dal momento che il numero di studenti iscritti rappresenta un indicatore imperfetto della complessità gestionale (e dunque della conseguente domanda di lavoro sul versante tecnico-amministrativo) di un Ateneo: questa risulta infatti influenzata da molteplici fattori tra i quali il livello e l'ampiezza dei servizi offerti, il numero e la tipologia dei Corsi di studio attivati, il più o meno intenso ricorso a servizi offerti da soggetti esterni (*outsourcing* di attività). Tuttavia, le dimensioni del fenomeno e la sua persistenza nel tempo, con particolare riferimento alle variazioni osservabili, suggeriscono che l'analisi condotta coglie alcune differenze reali.

¹⁴ Nel computo dell'indicatore complessivo, oltre al personale di ruolo, si comprende anche il personale con contratti di lavoro subordinato a tempo determinato ed il personale con altre tipologie contrattuali. A questo proposito, ed anche per i dati del grafico in Fig. 2-4, si veda: MIUR - URST e AFAM (Ufficio di Statistica), "Banca dati personale docente a contratto e tecnico amministrativo", rilevazione 2003; MIUR (Ufficio di Statistica), "Indagine sull'istruzione universitaria. Iscritti all'a.a. 2002/03". I dati sono disponibili nel sito Internet <http://www.miur.it/ustat/>.

¹⁵ 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, 31/12/03 e a.a. 2003/04). Il totale degli studenti iscritti comprende quanti hanno versato almeno la prima rata di iscrizione a Corsi di laurea, di laurea specialistica o Master universitari.

Fig. 2-4. Rapporto tra unità di personale tecnico-amministrativo, di ruolo e complessive, al 31/12/2002 e studenti iscritti all'a.a. 2002/03. Confronto tra Università IULM ed altri Atenei, statali e non statali.¹⁶



2.2.1 Distribuzione del personale tecnico-amministrativo per qualifica e strutture

La Tab. 2-1 e la Tab. 2-2 riportano la distribuzione del personale tecnico-amministrativo per ufficio e per livello di inquadramento.

È qui opportuno precisare che i livelli di inquadramento 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, la *I* e la *ISuper*).¹⁷ Sono previsti, inoltre, contratti *ad hoc* per i dirigenti.

I dati riportati nella Tab. 2-1 e nella Tab. 2-2 rappresentano il valore puntuale al 31 dicembre 2003; tuttavia, è opportuno segnalare che nel corso dell'anno si sono avute 13 nuove assunzioni e 4 cessazioni, tutte presso la

¹⁶ Il totale degli studenti per l'a.a. 2002/03, per omogeneità con i dati di altri Atenei desunti dalle indagini ministeriali sull'istruzione universitaria, comprende gli iscritti ai Corsi di laurea e di laurea specialistica; ne sono invece esclusi gli iscritti ai Master universitari.

¹⁷ "Contratto-Regolamento del personale tecnico-amministrativo per il biennio 2004-2005".

sede di Milano. In virtù di detto *turnover* l'organico del personale tecnico-amministrativo è variato da un minimo di 128 unità ad un massimo di 135, per una forza lavoro equivalente nel 2003 pari a 131,3 unità. Ciò conferma la già richiamata tendenza all'espansione (con un saldo positivo – tra nuove assunzioni e cessazioni – di 13 unità per il 2001, di 12 per il 2002 e di 9 per il 2003), nonché una sostanziale stabilità del *turnover*.

Si segnala inoltre che delle 135 unità impiegate al 31 dicembre 2003 6 prestano servizio con orario di lavoro part-time.

Tab. 2-1. Personale tecnico-amministrativo della sede di Milano al 31/12/2003.

Area	Struttura	Cat. B II	Cat. B I	Cat. C II	Cat. C I/Is	Cat. D II	Cat. D I	Cat. E II	Dirigenti	Totale	
Amministrativo-contabile	Direzione Amministrativa			1					2	3	
	Affari Generali	Ufficio					1			1	2
		Sezione Stage				1		1			2
		Servizio orientamento			1	1		1			3
		Sito Internet			1		1				2
	Segreteria studenti			7	2	2	2		1	14	
	Ufficio Ragioneria e Economato			3	2	2		1		8	
	Ufficio del Personale			2	1		1			4	
	Ufficio Affari Internazionali			5	2		1			8	
	Ufficio Statistico e Valutazione			1				1		2	
Segreterie	Rettore, ProRettori, Presidenze Facoltà e Presidenze Settori Accademici, Gabinetto del Rettore, Istituti universitari, Segreteria Master non universitari			11	1	3	1		1	17	
	Biblioteca	1	1	8	7	2	1		1	21	
Tecnica	Ufficio Sistemi Informativi		1	4	1	3	2		1	12	
	Servizi Ausiliari	8	7		2					17	
	Ufficio Tecnico	1	1	1	1		1			5	
	Totale	10	10	45	21	14	12	7	7	120	

L'andamento della composizione percentuale del personale per livello di inquadramento, riportata nella Tab. 2-3, evidenzia una crescita dell'apparato dirigenziale, accompagnata da un significativo addensa-

mento del personale impiegatizio nei livelli della categoria C, anche imputabile all'istituzione della qualifica "di ingresso".¹⁸

L'andamento della composizione percentuale del personale per aree, riportata nella Tab. 2-4, evidenzia una costante crescita della componente segreteriale ascrivibile alla diversificazione dell'offerta didattica, con la conseguente moltiplicazione delle relative strutture di responsabilità nonché al completamento delle segreterie d'Istituto.

Tab. 2-2. Personale tecnico-amministrativo della sede di Feltre al 31/12/2003.

Struttura	Cat. B II	Cat. B I	Cat. C II	Cat. C I/Is	Cat. D II	Cat. D I	Cat. E II	Dirigenti	Totale
Amministrazione					1		1		2
Segreteria studenti				1		1			2
Affari Generali - Stage			1						1
Biblioteca					3				3
Ufficio Sistemi Informativi			1	1					2
Servizi Ausiliari		4							4
Ufficio Affari Internazionali				1					1
Totale	0	4	2	3	4	1	1	0	15

Tab. 2-3. Ripartizione percentuale per livello del personale tecnico-amministrativo, negli anni dal 1998 al 2003.

Anno	Cat. B II	Cat. B I	Cat. C II	Cat. C I/Is	Cat. D II	Cat. D I	Cat. E II	Dirigenti	Totale
1998	5,1	11,5	10,3	38,5	19,2	7,7	2,6	5,1	100%
1999	9,0	10,1	9,0	42,7	16,9	6,7	1,1	4,5	100%
2000	11,9	9,9	11,9	38,6	14,9	7,9	0,0	5,0	100%
2001	13,4	8,0	22,3	26,8	14,3	9,8	0,9	4,5	100%
2002	11,4	8,1	30,9	18,7	15,4	8,9	2,4	4,1	100%
2003	7,4	10,4	34,8	17,8	13,3	9,6	1,5	5,2	100%

¹⁸ Si segnala che per la costruzione delle serie storiche si è tenuto conto della trasposizione tra livelli e categorie effettuata in occasione del rinnovo, nel giugno 2000, del contratto-regolamento del personale tecnico-amministrativo.

Tab. 2-4. Ripartizione percentuale per aree funzionali del personale tecnico-amministrativo, negli anni dal 1998 al 2003.

Area funzionale	1998	1999	2000	2001	2002	2003
Segreterie	4,0%	6,0%	6,9%	9,8%	10,6%	12,6%
Amministrativo-contabile	42,7%	44,0%	42,6%	36,6%	39,8%	40,0%
Tecnica	20,0%	21,4%	23,8%	24,1%	21,1%	19,3%
Ufficio Sistemi informativi	10,7%	9,5%	8,9%	7,1%	9,8%	10,4%
Biblioteca	22,7%	19,0%	17,8%	22,3%	18,7%	17,8%
Totale	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Nell'interpretazione dei dati di cui sopra va, tuttavia, tenuto presente il ricorso a prestazioni di lavoro autonomo e consulenziale, oltre all'*outsourcing* di specifiche attività tecniche, nonché l'adozione di contratti di collaborazione con studenti.

Inoltre, come stabilito dal "Contratto-Regolamento del personale tecnico-amministrativo", a partire dall'ottobre 2000 l'Università IULM può stipulare contratti con imprese autorizzate per la fornitura di lavoro temporaneo. Il ricorso a questa tipologia di contratto ha riguardato:

- nel 2001, 24 persone, per un totale di 113 mesi/uomo;
- nel 2002, 19 persone, per un totale di 132 mesi/uomo;
- nel 2003, 19 persone, per un totale di 69 mesi/uomo.

Come si può osservare, il ricorso al lavoro interinale, dopo l'iniziale incremento, appare ormai stabilizzato, mentre si presenta con crescente frequenza l'utilizzo di altre tipologie di lavoro atipico, con particolare riferimento ai contratti di collaborazione.

Nell'arco del 2003 il ricorso a quest'ultima tipologia contrattuale ha riguardato 28 persone (di cui 3 presso la sede di Feltre), per una presenza complessiva pari a circa 210 mensilità; l'impiego di tali collaborazioni ha prevalentemente riguardato gli uffici dell'area amministrativo-contabile ed i Centri di ricerca e servizio.

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.

Alla formazione del personale è stata dunque dedicata un'apposita procedura "Gestione Formazione del Personale", ove ne sono definite le finalità, i criteri ed i metodi di realizzazione, nonché le modalità di rendicontazione. A tale proposito, è stato istituito il "Piano e registro di formazione", nel quale sono registrate le informazioni rilevanti relative agli interventi formativi (beneficiari, tipologia, periodo di svolgimento, ecc.). Da tale registro è quindi possibile desumere una serie di informazioni utili alla descrizione dell'attività in parola.

Complessivamente, nel corso del 2003, sono stati registrati 52 interventi formativi (a fronte dei 42 registrati nel 2002), dei quali 8 erogati all'interno dell'Ateneo, per un totale di 106 partecipazioni da parte di 47 dipendenti (pari al 35% del personale tecnico-amministrativo di ruolo).

A tali attività formative sono da aggiungere, poiché svoltesi tra novembre 2003 ed aprile 2004, due corsi (svolti all'interno dell'Ateneo in orario di ufficio) di preparazione per il conseguimento dell'*European Computer Driving License* (ECDL): il primo, che ha coinvolto 17 persone, teso al conseguimento della certificazione di base, come già avvenuto nel 2002; il secondo, che ha coinvolto 13 persone già in possesso della certificazione di base, di livello avanzato.

2.3 Il bilancio dell'Ateneo

L'analisi del bilancio dell'Università IULM, operata tramite l'ausilio di una serie di riclassificazioni e di indicatori di natura finanziaria, si presenta come un utile strumento per la valutazione della situazione gestionale dell'Ateneo.

L'esame è stato svolto procedendo alla rielaborazione dei dati rilevati dal sistema contabile dell'Università e calcolando alcuni indicatori, al fine di esaminare le modalità di reperimento e d'impiego delle risorse finanziarie.

In particolare si sono condotte le seguenti analisi:

- la composizione e la dinamica delle entrate;
- la composizione e la dinamica delle uscite;
- l'analisi dell'avanzo di amministrazione;
- il grado di autonomia finanziaria.

La valutazione è stata effettuata mediante il confronto dei conti consuntivi degli anni 2001, 2002 e 2003. Per alcuni indicatori si è analizzato il quinquennio 1999-2003.

Appare opportuno ricordare che, comunque, la valenza informativa degli indici e dei margini determinati sulla base di un bilancio fondato sulla contabilità finanziaria, redatto sulla base delle previsioni di legge, risulta significativamente diversa rispetto a quella relativa alle grandezze desunte dai bilanci delle imprese, che sono invece basati sulla contabilità economico-patrimoniale.

La presente analisi, oltre alle risultanze della contabilità finanziaria, riguarderà anche alcuni dati di contabilità analitica, evidenziando i risultati economici delle diverse aree della didattica.

2.3.1 La composizione e la dinamica delle entrate e delle uscite

Ai fini dell'analisi della composizione e della variazione delle entrate e delle uscite sono stati predisposti due prospetti che prevedono l'individuazione analitica delle singole categorie di entrate e di uscite, sia in valore assoluto sia in percentuale. Nella fattispecie, la Tab. 2-6 riporta l'entità delle entrate accertate (al netto delle partite di giro) suddivise per tipologia, determinandone l'incidenza sul totale.

Tali prospetti sono stati ottenuti rettificando il bilancio al fine di scomporre nelle singole determinanti il risultato delle contabilità speciali (sede di Feltre) e procedendo alla loro attribuzione ai singoli capitoli di entrata o di spesa della stessa natura. Per ragioni di maggiore chiarezza, la scomposizione delle entrate e delle uscite è stata effettuata al netto delle partite di giro.

Si segnala la variazione della composizione delle entrate per via dell'accensione di prestiti, mentre, nell'ambito delle spese, si osserva la forte crescita della componente dovuta alle spese correnti, accompagnata da una riduzione delle spese in conto capitale.

Tab. 2-5. Dinamica delle entrate e delle uscite (al netto ed al lordo delle partite di giro) nel triennio 2001-2003 (accertamenti), valori in euro.

	2001	2002	2003
Entrate contributive	29.123.079	29.733.818	29.393.708
Entrate derivanti da trasferimenti correnti	5.751.137	6.850.672	6.959.239
Entrate diverse	1.039.649	530.371	767.921
<i>Totale entrate correnti</i>	<i>35.913.865</i>	<i>37.114.861</i>	<i>37.120.868</i>
Entrate per alienazione di beni patrimoniali e riscossione di crediti	---	---	3.850
Entrate derivanti da trasferimenti in conto capitale	583.255	519.237	240.211
Entrate derivanti da accensione di prestiti	---	---	4.880.517
<i>Totale entrate in conto capitale</i>	<i>583.255</i>	<i>519.237</i>	<i>5.124.578</i>
Totale entrate (al netto delle partite di giro)	36.497.120	37.634.098	42.245.446
<i>Spese correnti</i>	<i>21.517.950</i>	<i>26.414.371</i>	<i>29.701.234</i>
<i>Spese in conto capitale</i>	<i>12.563.800</i>	<i>5.700.728</i>	<i>2.772.765</i>
<i>Estinzione di mutui e prestiti</i>	<i>---</i>	<i>---</i>	<i>100.000</i>
Totale uscite (al netto delle partite di giro)	34.081.750	32.115.099	32.573.999
Entrate complessivamente accertate (comprese le partite di giro)	127.633.690	88.108.167	110.799.929
Spese complessivamente impegnate (comprese le partite di giro)	125.218.320	82.589.168	101.128.482
Differenza fra entrate e spese di competenza	2.415.370	5.518.999	9.671.447

Tab. 2-6. Composizione percentuale delle entrate e delle spese nel triennio 2001-2003.

Composizione percentuale	2001	2002	2003
Entrate contributive	79,8%	79,0%	69,6%
Entrate derivanti da trasferimenti correnti	15,8%	18,2%	16,5%
Entrate diverse	2,8%	1,4%	1,8%
Entrate per alienazione di beni patrimoniali e riscossione di crediti	---	---	0,0%
Entrate derivanti da trasferimenti in conto capitale	1,6%	1,4%	0,6%
Entrate derivanti da accensione di prestiti	---	---	11,6%
Totale entrate (al netto delle partite di giro)	100,0%	100,0%	100,0%
Spese correnti	63,1%	82,2%	91,2%
Spese in conto capitale	36,9%	17,8%	8,5%
Estinzione di mutui e prestiti	---	---	0,3%
Totale uscite (al netto delle partite di giro)	100,0%	100,0%	100,0%

2.3.2 L'analisi dei risultati

Successivamente l'analisi ha portato all'individuazione dei seguenti margini:

- il fondo cassa, calcolato sottraendo i pagamenti dell'esercizio alle riscossioni e sommando al risultato il fondo di cassa al 31 dicembre dell'esercizio precedente. Si evidenzia in tal modo solo l'aspetto di tesoreria, non considerando il momento giuridico che lo precede;
- l'avanzo di competenza, calcolato sottraendo alle entrate accertate le spese impegnate: evidenzia, a completamento del margine precedente, il solo aspetto giuridico della gestione;
- l'avanzo di amministrazione, calcolato sommando al fondo di cassa i residui attivi e sottraendo quelli passivi; tale margine consente di evidenziare il risultato finanziario di competenza della gestione, in quanto tiene conto contemporaneamente della fase giuridica e di quella strettamente di cassa.

Come si desume dalla Fig. 2-5 si palesa una dinamica positiva dei conti con una tendenza ad una significativa crescita degli avanzi, sia a causa dell'accertamento di maggiori entrate sia a fronte di minori spese complessivamente impegnate rispetto alle previsioni.

Gli avanzi di amministrazione degli esercizi precedenti sono stati trasferiti sulle gestioni successive per la copertura di spese correnti e di investimento.

Tab. 2-7. Analisi dell'avanzo di amministrazione nel triennio 2001-2003.

		2001	%	2002	%	2003	%
	Fondo di cassa iniziale	7.634.756		5.526.575		10.100.323	
+	Riscossioni	115.002.762		93.616.331		106.691.258	
	(di cui in conto competenza)	104.081.550	91	76.927.289	82	84.638.166	79
	(di cui in conto residui)	10.921.212	9	16.689.289	18	22.053.091	21
-	Pagamenti	117.110.942		89.042.584		109.999.045	
	(di cui in conto competenza)	111.051.699	95	75.395.740	85	95.919.848	87
	(di cui in conto residui)	6.059.243	5	13.646.844	15	14.079.196	13
=	Fondo di cassa finale	5.526.575		10.100.323		6.792.536	
+	Residui attivi finali	34.312.105		28.802.672		32.919.354	
-	Residui passivi finali	27.477.060		20.118.031		11.082.937	
=	Avanzo di amministrazione	12.361.621		18.784.964		28.628.953	

Tab. 2-8. Indicatori di autosufficienza finanziaria e autocopertura delle uscite correnti nel quinquennio 1999-2003. Totale d'Ateneo.

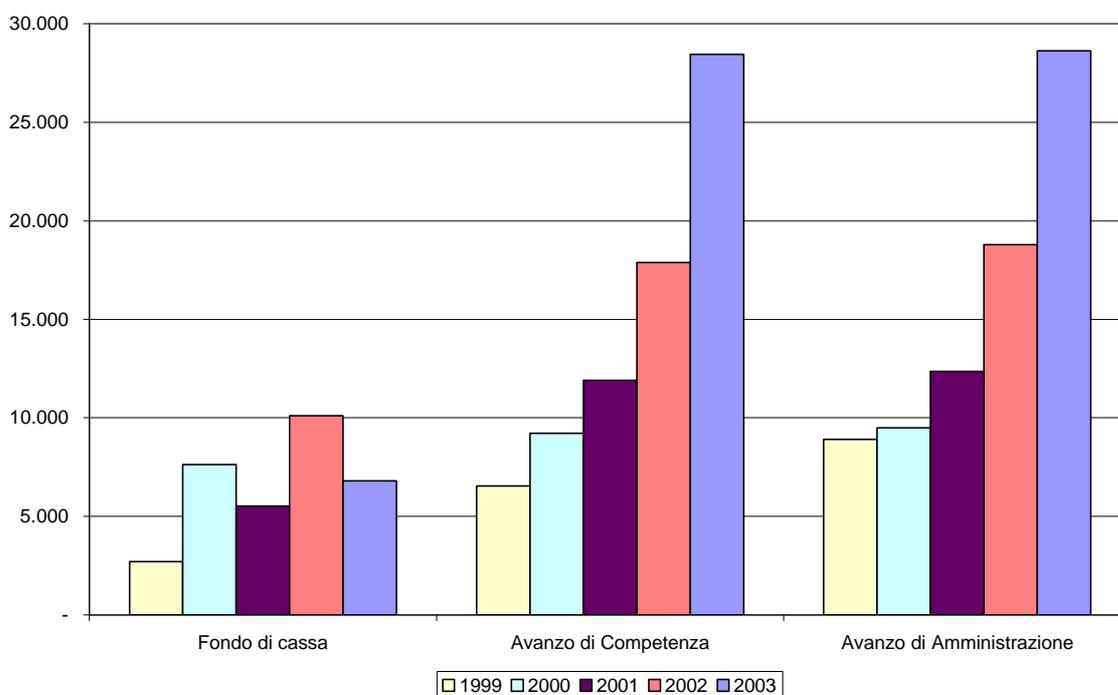
Indicatori	1999	2000	2001	2002	2003
Indice di autosufficienza finanziaria	84,8%	84,9%	86,0%	84,6%	84,7%
Indice di autocopertura delle uscite correnti	132,3%	136,2%	140,2%	114,6%	101,6%

Sono stati poi calcolati i seguenti indicatori, i cui valori sono riportati nella Tab. 2-8:

- indice di autosufficienza finanziaria: è il rapporto tra le entrate correnti, al netto del contributo statale ai sensi della legge 29 luglio 1991, n. 243, e il totale delle entrate correnti;
- indice di autocopertura delle uscite correnti: è il rapporto tra il totale delle entrate correnti (entrate contributive, entrate diverse ed entrate provenienti dall'alienazione di beni patrimoniali e riscossione di crediti) e il totale delle spese correnti.

L'indice di autosufficienza finanziaria ha palesato un andamento costante mantenendosi su valori relativamente elevati. Una riduzione marcata è invece evidenziata dall'indice di autocopertura delle uscite correnti, che comunque conserva un margine positivo per l'Ateneo.

Fig. 2-5. Andamento del fondo di cassa, dell'avanzo di competenza e dell'avanzo di amministrazione nel quinquennio 1999-2003.



In questa sede non si è provveduto all'analisi del conto del patrimonio. Infatti, nel contesto delle Università, la redazione di un conto del patrimonio, pur essendo prevista anche dalle norme di contabilità pubblica, è caratterizzata da una ridotta significatività rispetto allo stato patrimoniale dei bilanci delle imprese. Conseguentemente, da un lato il complesso normativo ne ha tradizionalmente sottovalutato il ruolo e l'importanza, dall'altro il conto del patrimonio previsto dalle norme di contabilità pubblica si fonda su rilevazioni inventariali extracontabili.

2.3.3 *Alcuni dati di contabilità analitica*

Di maggiore significato, soprattutto come strumento di ausilio alle decisioni degli Organi di governo dell'Università in merito alla riarticolazione delle strutture e dell'offerta didattica, risultano i prospetti di contabilità analitica, disponibili, dall'a.a. 1997/98, in forma di budget previsionale e dall'a.a. 2000/01 per il consuntivo.¹⁹

La Tab. 2-9 riporta i valori di conto economico a costi pieni relativamente al consuntivo per gli a.a. 2000/01, 2001/02 e 2002/03. Sono stati riportati sia il totale dell'Ateneo sia i risultati conseguiti da ciascuna delle due Facoltà; nella Tab. 2-10 se ne riporta, invece, la ripartizione tra le sedi.

In tale prospetto sono indicati sia i costi diretti sia i costi indiretti, per i quali il criterio principale di ripartizione è rappresentato dal numero degli studenti iscritti per ciascuna Facoltà.

Dall'esame dei dati si evidenziano due situazioni contrapposte: margini di contribuzione e risultati operativi fortemente positivi, seppur in lieve calo, per la Facoltà di Scienze della comunicazione e dello spettacolo; valori significativamente negativi, e con la tendenza al peggioramento, per la Facoltà di Lingue, letterature e culture moderne. La situazione della Facoltà di Lingue, letterature e culture moderne è ulteriormente aggravata anche dalla presenza di una maggiore quota di costi fissi rispetto al totale dei costi.

Complessivamente, a livello di Ateneo, si rileva una riduzione del risultato operativo netto di poco più del 16% tra l'a.a. 2001/02 e l'a.a. 2002/03, che fa seguito a quella del 18 % tra l'a.a. 2000/01 e l'a.a. 2001/02.

¹⁹ Si segnala che, mentre la contabilità finanziaria fa riferimento all'anno solare, la contabilità analitica fa riferimento all'anno accademico.

Tab. 2-9. Conto consuntivo: analisi per Facoltà e totale d'Ateneo, a.a. 2000/01 - a.a. 2002/03. Valori arrotondati, in migliaia di euro.

		LLS	%	SCS	%	Ateneo
a.a. 2000/01	Ricavi (tasse e contributi da studenti)	5.095	100%	19.837	100%	24.932
	Costi diretti attività didattica	5.339	105%	9.206	46%	14.545
	Margine di contribuzione	- 244	- 5%	10.631	54%	10.387
	Costi indiretti generali e amministrativi	2.060	40%	6.066	31%	8.126
	Ricavi non ripartiti	1.409	28%	3.783	19%	5.192
	Risultato operativo netto	- 895	- 18%	8.348	42%	7.453
a.a. 2001/02	Ricavi (tasse e contributi da studenti)	4.851	100%	24.529	100%	29.381
	Costi diretti attività didattica	6.237	129%	13.584	55%	19.821
	Margine di contribuzione	- 1.386	- 29%	10.945	45%	9.559
	Costi indiretti generali e amministrativi	1.820	38%	7.380	30%	9.200
	Ricavi non ripartiti	1.192	25%	4.575	19%	5.767
	Risultato operativo netto	- 2.014	- 42%	8.140	33%	6.127
a.a. 2002/03	Ricavi (tasse e contributi da studenti)	4.560	94%	26.581	108%	31.141
	Costi diretti attività didattica	6.490	134%	15.362	63%	21.852
	Margine di contribuzione	- 1.930	- 40%	11.219	46%	9.289
	Costi indiretti generali e amministrativi	1.732	36%	8.435	34%	10.167
	Ricavi non ripartiti	1.235	25%	4.767	19%	6.002
	Risultato operativo netto	- 2.428	- 50%	7.551	31%	5.123

Tab. 2-10. Conto consuntivo: analisi per sede e totale d'Ateneo, a.a. 2000/01 - a.a. 2002/03. Valori arrotondati, in migliaia di euro.

		Milano	%	Feltre	%	Ateneo
a.a. 2000/01	Ricavi (tasse e contributi da studenti)	22.471	100%	2.461	100%	24.932
	Costi diretti attività didattica	12.483	56%	2.062	84%	14.545
	Margine di contribuzione	9.988	44%	400	16%	10.387
	Costi indiretti generali e amministrativi	7.085	32%	1.041	42%	8.126
	Ricavi non ripartiti	4.501	20%	691	28%	5.192
	Risultato operativo netto	7.404	33%	49	2%	7.453
a.a. 2001/02	Ricavi (tasse e contributi da studenti)	26.593	100%	2.788	100%	29.381
	Costi diretti attività didattica	17.810	67%	2.012	72%	19.821
	Margine di contribuzione	8.783	33%	776	28%	9.559
	Costi indiretti generali e amministrativi	7.957	30%	1.243	45%	9.200
	Ricavi non ripartiti	5.085	19%	682	24%	5.767
	Risultato operativo netto	5.912	22%	215	8%	6.127
a.a. 2002/03	Ricavi (tasse e contributi da studenti)	28.322	107%	2.819	101%	31.141
	Costi diretti attività didattica	19.537	73%	2.315	83%	21.852
	Margine di contribuzione	8.785	33%	504	18%	9.289
	Costi indiretti generali e amministrativi	9.015	34%	1.153	41%	10.168
	Ricavi non ripartiti	5.204	20%	798	29%	6.002
	Risultato operativo netto	4.974	19%	149	5%	5.123

2.4 Strutture e patrimonio immobiliare

2.4.1 Disponibilità, fabbisogni e realizzazioni future

La crescita ormai trentennale dell'Università IULM è stata inquadrata, negli ultimi anni, nel progetto del Campus Universitario milanese, tuttora in corso di realizzazione ed illustrato in Fig. 2-6.²⁰

L'edificio centrale del Campus, (IULM1, segnalato con il numero 1 nella Fig. 2-6), terminato nel 1993, si articola su 8 livelli (di cui uno interrato) e in 3 corpi. Sono ivi ospitati la Segreteria studenti, la biblioteca, gli uffici degli Organi di governo dell'Ateneo, alcuni uffici amministrativi, nonché buona parte degli spazi destinati alla didattica ed alla ricerca (in particolare, ad aule e laboratori sono dedicati circa 7.000 mq). Nell'edificio sono anche presenti le varie *facilities*, tra le quali un bar, uno sportello bancario, uno spazio per servizi commerciali (sede del Centro Turistico Studentesco dall'autunno del 2003) ed un parcheggio (in buona parte sotterraneo) di circa 200 posti auto.

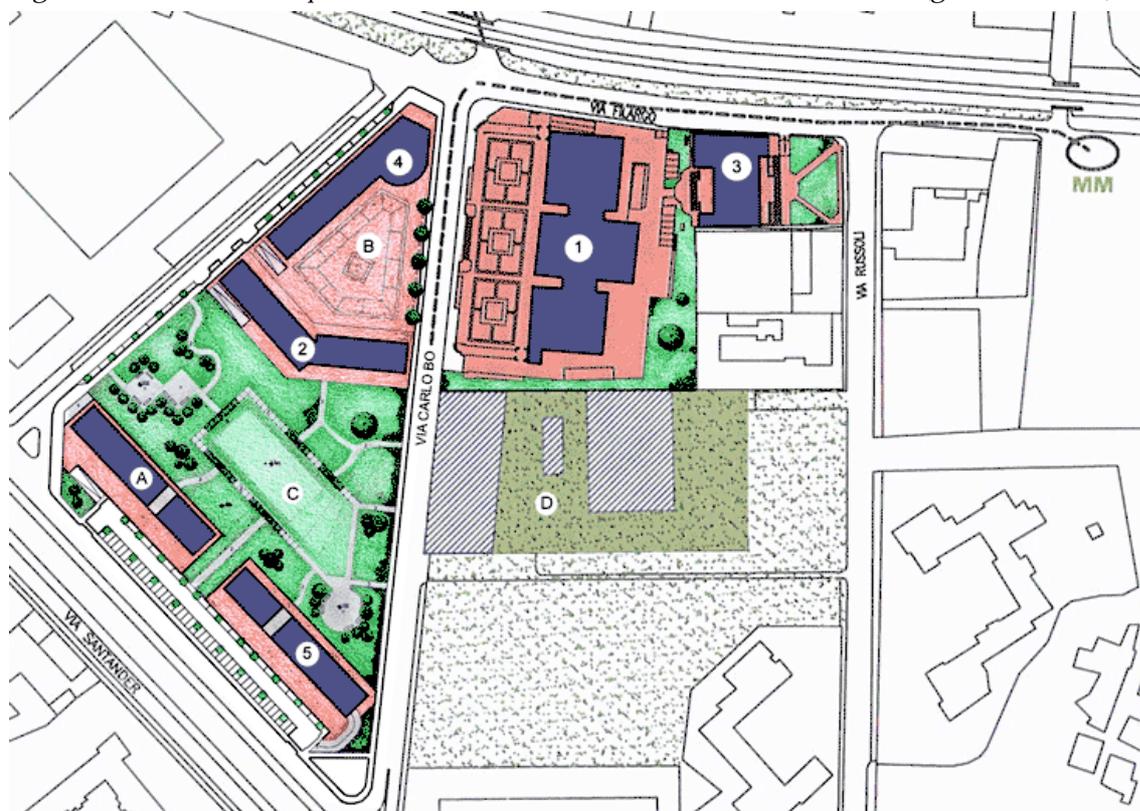
Gli Istituti universitari sono ospitati in gran parte dall'edificio IULM2 di rimpetto alla sede centrale (numero 2 nella Fig. 2-6), ove sono anche ubicati un'aula da 300 posti e la libreria.

Nel giugno 2001 è stato ultimato l'edificio IULM3 che ospita gran parte degli uffici amministrativi, un'aula da 430 posti e la mensa universitaria (numero 3 nella Fig. 2-6).

Nell'ottobre 2001 è stato completato il *residence* dell'Università IULM, realizzato per iniziativa dell'Ateneo e dell'I.S.U.-IULM, con il contributo della Regione Lombardia (lettera A nella Fig. 2-6): si tratta di una struttura capace di 154 posti letto complessivi, sviluppata su 6 livelli (di cui uno interrato) e dotata sia di alloggi per due persone sia di alloggi singoli per studenti disabili e per *visiting professor* sia infine di numerosi spazi comuni (zona studio, zona TV, lavanderia, ecc.) e di una portineria.

²⁰ È possibile effettuare una visita virtuale del Campus universitario visitando il sito Internet dell'Università IULM, <http://www.iulm.it>.

Fig. 2-6. Piano del Campus universitario milanese dell'Università IULM (gennaio 2004).



Legenda

- 1 Sede centrale (aule, segreteria, biblioteca, servizi per studenti, rettorato) - IULM1
- 2 Istituti universitari, aule, libreria - IULM2
- 3 Auditorium, caffetteria e mensa, amministrazione - IULM3
- 4 Istituti, aule, uffici - IULM4
- 5 Aule, uffici, laboratori multimediali - IULM 5
- A Residence per studenti e docenti
- B Piazza
- C *Green forum*
- D Zona di futura espansione

Nel gennaio 2004 sono stati ultimati due nuovi edifici (numeri 4 e 5 nella Fig. 2-6) del Campus:

- l'edificio IULM4, che si sviluppa su 4 livelli (di cui uno interrato), ospita due aule, per un totale di 528 posti, e parte degli istituti universitari;
- l'edificio IULM5, che si sviluppa su 6 livelli (di cui uno interrato), ospita, oltre ad alcuni uffici, 11 aule per la didattica, per un totale di 1.105 posti, e due aule informatizzate da 30 posti ciascuna.

Tutte le aule degli edifici IULM4 e IULM5 sono dotate di attrezzature multimediali (PC connesso in rete, DVD, videolavagna, ecc.).

Attualmente sono in via di completamento i principali spazi esterni del Campus: la piazza (segnalata dalla lettera B nella Fig. 2-6) ed il *green forum*, un'area verde di circa 5.000 mq (lettera C nella Fig. 2-6).

Per quanto riguarda la futura espansione del Campus (lettera D nella Fig. 2-6), è stata progettata 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.

Per quanto riguarda la sede di Feltre, gli spazi sono ripartiti presso quattro differenti edifici:

- lo storico Palazzo Borgasio, presso il quale sono ospitate le aule per la didattica, il laboratorio linguistico, il laboratorio informatico e la biblioteca di Ateneo. Complessivamente, la sede di Palazzo Borgasio ha una superficie calpestabile di circa 1.700 mq, di cui circa 400 mq dedicati ad aule e laboratori;
- un'ala del Seminario Vescovile, destinata esclusivamente alle attività del Corso di laurea in Relazioni pubbliche e pubblicità, per una superficie dedicata alla didattica pari a circa 470 mq;
- Palazzo Gazzi (ex sede dell'Ufficio delle imposte), che, dal settembre 2001, ospita tutti gli Uffici amministrativi dell'Ateneo, nonché l'Istituto di Comunicazione d'impresa. Presso Palazzo Gazzi ha sede anche il Centro Studi Buzzati, organo dell'Associazione internazionale di studi dedicata allo scrittore bellunese;
- l'ITC "A. Colotti", presso il quale l'Ateneo ha in uso un'aula multifunzionale da 300 posti.

Si segnala, infine, che nel corso del 2003 hanno preso avvio i lavori di abbattimento delle barriere architettoniche presso Palazzo Borgasio.

2.4.2 Spazi e attrezzature per la didattica

La realizzazione del Campus IULM va progressivamente assicurando spazi adeguati alle esigenze attuali e future dell'Ateneo. 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. Tuttavia, l'accresciuta disponibilità da sola non garantisce il soddisfacimento delle complesse esigenze organizzative di un Ateneo. La gestione degli spazi è, infatti, anche funzione degli orientamenti in merito al numero di studenti da accogliere, ai percorsi ed ai metodi didattici (ad esempio,

l'attivazione di eventuali sdoppiamenti di corsi) finalizzati a migliorare la qualità del servizio fornito ed all'articolazione dei piani di studio (ad esempio, presenza di esami obbligatori e numerosità degli esami complementari); si tratta, inoltre, di scelte che hanno un importante impatto sulla *customer satisfaction*.

L'insieme delle ragioni sopra esposte suggerisce l'opportunità di riservare alla gestione degli spazi e delle attrezzature un costante ed attento monitoraggio, da effettuarsi sia dal punto di vista quantitativo sia dal punto di vista qualitativo (dotazione di attrezzature, predisposizione per funzioni multimediali, luminosità, facilità di accesso, ecc.). A questo scopo sono state intraprese due distinte iniziative:

- per quanto attiene il versante quantitativo, è in avanzata fase di progettazione 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.), con il progressivo costituirsi della base di dati indispensabile al continuo miglioramento gestionale;
- sul fronte qualitativo, è stata realizzata una prima indagine sistematica presso i docenti, finalizzata a raccogliere le loro valutazioni sulle dotazioni strutturali e sul supporto logistico. A tale iniziativa verrà dedicato il par. 2.4.3.

Con riferimento all'esame quantitativo, nelle more della disponibilità dei dati provenienti dal realizzando sistema informativo, nella Tab. 2-11 ci si limita ad evidenziare la dotazione strutturale per la didattica nelle due sedi dell'Ateneo, riferita all'a.a. 2003/04 (rimandando un più compiuto esame dell'adeguata rispondenza degli spazi alle necessità dell'Ateneo). 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.

Per quanto riguarda la sede di Milano, si segnala, per l'a.a. 2003/04, il significativo aumento dei posti nelle aule, conseguente all'ultimazione dei due nuovi edifici consegnati nel gennaio 2004 (numeri 4 e 5 nella Fig. 2-6). Nella fattispecie, rispetto all'a.a. 2002/03, risultano disponibili ulteriori 13 aule, per un totale di 1.633 posti.

Più in generale, si osserva che i posti nelle aule variano da un minimo di 20 ad un massimo di 430, con 21 aule dotate di almeno 100 posti a sedere. A questo proposito si segnala che molte delle nuove aule hanno la possibilità di essere diversamente ripartite tramite paratie scorrevoli.

Complessivamente, nell'a.a. 2003/04 sono disponibili 0,7 posti per ogni studente, che salgono a 1,1 posti per ogni studente iscritto in corso.

Tab. 2-11. Strutture dell'Ateneo per la didattica, a.a. 2003/04.

<i>Milano</i>	<i>N°</i>	<i>Posti</i>
Aule	43	5.196
Aula magna	1	525
Laboratori linguistici	2	80
Laboratori informatici	6	260
Aula Seminari (ex aula tesi)	1	70
Biblioteca	1	553
<i>Feltre - Palazzo Borgasio</i>		
Aule	6	222
Aula magna	1	85
Laboratori linguistico-informatico	1	10
Aula didattica informatica	1	36
Aula informatica self-service	1	10
Biblioteca	1	50
<i>Feltre - Seminario Vescovile e ITC "A. Colotti"</i>		
Aule	3	470
Aula magna	1	140
Aula studenti	1	25
Laboratori informatici	1	19

La disponibilità di postazioni informatiche è stata incrementata rispetto all'anno accademico precedente di 60 unità, con l'allestimento delle due nuove aule informatizzate nell'edificio IULM5. I laboratori informatici sono accessibili, esclusivamente, nell'ambito dell'attività didattica; gli studenti possono, tuttavia, liberamente usufruire di PC portatili disponibili al prestito, di cui al par. 6.2.2.

Presso la sede di Feltre è, invece, garantito il libero utilizzo da parte degli studenti sia dell'aula informatica self-service presso Palazzo Borgasio sia di un laboratorio informatico presso il Seminario Vescovile.

2.4.3 Valutazione dei docenti sulle dotazioni strutturali ed sul supporto logistico

Nel corso dell'a.a. 2002/03 si è inteso sperimentare, 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.

La raccolta delle valutazioni dei docenti è avvenuta tramite un questionario trasmesso unitamente al *report* contenente i risultati delle rilevazioni dell'indagine di *customer satisfaction* per la didattica per l'a.a. 2002/03: conseguentemente, il periodo di rilevazione è andato da marzo a settembre 2003.

Il questionario era articolato in cinque sezioni, delle quali una dedicata alle dotazioni strutturali disponibili per la didattica.²¹

L'indagine ha interessato tutti i titolari di almeno un modulo didattico, indipendentemente dal loro inquadramento accademico o extra-accademico: sono stati dunque coinvolti 164 docenti, 63 dei quali hanno risposto (pari al 38%). Il tasso di partecipazione è risultato più soddisfacente tra i docenti di ruolo (37 rispondenti su 65 docenti coinvolti, pari al 57%) rispetto agli esterni (26 rispondenti su 99 docenti coinvolti, pari al 26%). Complessivamente, tuttavia, il numero di rispondenti e la loro distribuzione conferiscono all'indagine un adeguato grado di significatività.

Con riferimento al giudizio dei docenti relativamente alle dotazioni logistiche per l'attività didattica, in virtù della novità della rilevazione, ci si è limitati ad una prima ricognizione degli aspetti di maggiore rilievo, quali l'adeguatezza del numero di posti e delle dotazioni delle aule utilizzate, nonché della qualità del supporto logistico ricevuto.

Ogni docente poteva rispondere relativamente ad un massimo di 4 aule: complessivamente sono state menzionate 26 aule diverse delle quali 2 della sede di Feltre, per un totale di 128 citazioni (con ciò realizzando una copertura pressoché totale, almeno per la sede di Milano).

Il primo aspetto indagato riguarda la disponibilità di posti a sedere, rilevata con il quesito "Per ognuna delle aule dove si sono tenute le attività formative oggetto della presente rilevazione, Lei mediamente ha constatato che il numero dei posti a sedere era ...". Il risultato, riportato nella Tab. 2-12, evidenzia, nella maggioranza dei casi, una situazione di adeguatezza, pur in presenza di specifiche (e non trascurabili) criticità.

Tab. 2-12. *Disponibilità di posti a sedere: ripartizione percentuale dei giudizi.*

Giudizio sul numero di posti disponibili	%
Adeguate	82,6%
Insufficiente solo la prima settimana o saltuariamente	9,9%
Spesso o sempre insufficiente	7,4%
<i>Risposte valide: 121 (94,5%)</i>	100,0%

²¹ Il rapporto completo sull'indagine è stato distribuito via a tutti i docenti di ruolo il 2 dicembre 2003.

Le criticità segnalate non paiono configurare una sistematicità del fenomeno, non concentrandosi né su uno specifico gruppo di docenti né in aule particolari: a segnalare i casi di posti insufficienti sono rispondenti sempre diversi, con riferimento ad aule sempre differenti. Ciò suggerisce che il verificarsi di situazioni di costante saturazione dei posti potrebbe essere connesso alle peculiarità di singoli corsi, probabilmente correlate con la calendarizzazione complessiva dell'attività didattica.

Di particolare interesse è anche la quota di situazioni in cui il numero di posti si è rivelato insufficiente nella prima settimana e/o saltuariamente, risultando poi adeguato per la restante parte del corso. Se da un lato una maggiore affluenza alle prime lezioni costituisce un fatto fisiologico è d'altro canto possibile che un eccessivo affollamento iniziale possa esso stesso contribuire a scoraggiare la frequenza delle lezioni. In altri termini, benché detto fenomeno non configuri di per sé una criticità grave (trovando autonomamente soluzione dopo le prime lezioni, con la consueta diminuzione dei frequentanti), evitare tali situazioni di affollamento potrebbe contribuire a "fidelizzare" al corso anche parte degli studenti indecisi, elevando il tasso di frequenza.

A questo proposito giova rimarcare l'importanza rivestita dall'adeguatezza delle dotazioni strutturali alla numerosità della popolazione studentesca, quale fattore rilevante nell'esperienza complessiva dello studente (e dunque della relativa percezione di qualità).

Il secondo aspetto di interesse, il giudizio sulle dotazioni delle aule, non presenta particolari elementi di preoccupazione, come testimoniano le risposte al quesito "Lei mediamente ha constatato che le dotazioni dell'aula (impianto microfonico, proiettore, lavagna luminosa, ecc.) erano ...".

Come per il giudizio relativo alla disponibilità dei posti, le indicazioni critiche non paiono convergere su specifiche aule. È altresì evidente che il giudizio sulle dotazioni dipende tanto dalle disponibilità strutturali (e dal loro effettivo funzionamento) quanto dall'effettivo utilizzo (e dunque, in ultima analisi, dalla metodologia didattica utilizzata) e dalla competenza "tecnica" dell'utilizzatore.

Tab. 2-13. Dotazioni delle aule: ripartizione percentuale dei giudizi.

Giudizio sulle dotazioni delle aule	%
Complessivamente adeguate	86,7%
Complessivamente carenti	5,8%
Alcune di esse carenti	7,5%
<i>Risposte valide: 120 (93,8%)</i>	100,0%

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: “Il supporto logistico ricevuto (apertura dell’aula assegnata, controllo preventivo dell’effettivo funzionamento delle apparecchiature, intervento in seguito a specifiche richieste, ecc.) è stato ...”.

Tab. 2-14. Supporto logistico: ripartizione percentuale dei giudizi.

Giudizio sul supporto logistico	%
Complessivamente adeguato e tempestivo	63,2%
Per lo più adeguato e tempestivo	34,2%
Complessivamente inadeguato e/o tardivo	2,6%
Risposte valide: 76 (97,4%)	100,0%

Dall’osservazione delle risposte emerge un grado di adeguatezza elevato, segnato da marginali episodi di inadeguatezza, tali da non turbare il buon risultato complessivo.

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. Allo scopo è stata progettata un’apposita interfaccia, resa disponibile allo studente tra i servizi della Segreteria *online* a partire dal febbraio 2004. Tale procedura permette allo studente di inoltrare il reclamo (che viene indirizzato all’ufficio competente da un operatore) ed ottenere, in tempi certi, una risposta. Il sistema registra tutte le informazioni rilevanti sul reclamo (data di presentazione, oggetto, rispondente, data di risposta, ecc.), consentendo un puntuale monitoraggio dell’attività.

Nel periodo compreso tra ottobre e dicembre 2003 sono state altresì effettuate i primi *audit* interni. Con ciò si rileva l’avvenuto passaggio dalla fase progettuale (positivamente conclusasi con l’ottenimento della certificazione) ad una normale “logica di processo”, in virtù della quale l’obiettivo è il

mantenimento del Sistema di Gestione per la Qualità, con riferimento sia alla funzionalità delle procedure, sia al loro costante adeguamento ai mutamenti operativi ed organizzativi dei servizi interessati.

In tal senso, questa fase di maturità è positivamente caratterizzata dalla crescente sinergia tra le diverse aree certificate e l'Ufficio Qualità.

Il 30 e 31 marzo 2004 si è svolta la prima visita di sorveglianza da parte dell'Ente di certificazione, brillantemente superata dall'Università IULM, che ha così ottenuto il "mantenimento" del Sistema di Gestione per la Qualità fino alla prossima ispezione, prevista per marzo 2005.

A completamento della predetta visita di controllo, nel successivo mese di giugno sono proseguiti gli *audit* interni.

2.6 Commenti del Nucleo di valutazione

Con riferimento al sistema informativo dell'Ateneo, il Nucleo, pur esprimendo apprezzamento per gli interventi realizzati e le funzionalità attuali, rileva la necessità di ulteriori sviluppi, che vedano il progressivo coinvolgimento di tutti i settori dell'Ateneo, nell'ottica di una maggiore integrazione dei flussi informativi e di una più estesa gestione per processi.

In particolare, il Nucleo ribadisce l'opportunità di sviluppare un sistema informativo integrato per la didattica e per l'amministrazione, in grado di consentire l'analisi puntuale delle ricadute di bilancio conseguenti alle scelte di articolazione dell'offerta formativa, a partire da una precisa rendicontazione delle modalità di copertura dei corsi e delle risorse disponibili, anche a livello di singolo insegnamento.

In un'istituzione formativa di livello universitario la componente umana risulta fondamentale: conseguentemente assume particolare importanza lo sviluppo delle risorse umane e l'implementazione di appropriate politiche di gestione del personale.

A tale proposito, il Nucleo esprime apprezzamento per il potenziamento dell'attività di formazione del personale tecnico-amministrativo.

Proseguendo su questa direttrice, il Nucleo auspica un'ulteriore e decisa spinta all'alfabetizzazione informatica, estesa a tutti i livelli gerarchici, nonché il potenziamento della formazione specialistica dei quadri intermedi.

L'attività di formazione potrebbe vedere lo sviluppo di utili sinergie e trasferimenti di conoscenza tra struttura tecnico-amministrativa e corpo

docente dell'Ateneo, nel duplice senso di utilizzo di risorse di docenza interna per l'organizzazione delle attività formative e di aggiornamento, nonché di partecipazione congiunta a corsi che prevedano l'apporto di significative competenze da parte di soggetti esterni.

Il Nucleo, nel rilevare la situazione economica e patrimoniale complessiva dell'Università IULM, che fino ad oggi è stata caratterizzata da risultati positivi, manifesta una certa preoccupazione alla luce della dinamica delle immatricolazioni ai Corsi di laurea ed ai Corsi di laurea specialistica.

In particolare, il Nucleo ritiene improcrastinabile l'attivazione di idonee misure per fronteggiare i risultati negativi che caratterizzano la Facoltà di Lingue, letterature e culture moderne, perseguendo innanzitutto il pieno impiego delle risorse di docenza disponibili.

Risulta fondamentale che le iniziative didattiche sviluppate ai vari livelli dell'Ateneo assicurino (a regime) un equilibrio economico, con particolare riferimento ai Corsi di laurea specialistica. A tale scopo sarà essenziale il continuo adeguamento qualitativo alle esigenze dei potenziali fruitori alla luce dell'offerta formativa degli altri Atenei, e della rispettiva validità in termini di sbocchi occupazionali.

Il Nucleo esprime soddisfazione per il piano di espansione edilizia dell'Università IULM, che ha portato alla realizzazione del Campus.

Tuttavia, preme ribadire ulteriormente la necessità di un'analisi tesa a verificare la congruità degli spazi dedicati alle varie aree della didattica, della ricerca e dei servizi collaterali in rapporto alla dimensione attuale e prospettica della popolazione studentesca, con l'obiettivo del mantenimento di livelli di qualità accettabili.²²

Inoltre, si riafferma la necessità di sviluppare un sistema informativo finalizzato all'ottimizzazione dell'utilizzo delle aule, integrato con un sistema di avvisi e messaggistica in tempo reale.

Appare infine opportuno prestare maggiore attenzione agli aspetti relativi alla sicurezza ed alla disciplina degli accessi negli edifici e nelle aree di proprietà dell'Ateneo (per esempio, utilizzando il *badge* in dotazione agli studenti, ai docenti e al personale tecnico-amministrativo).

²² Si rimarca, a questo riguardo, il forte impatto logistico della scelta del rapporto fra tempo dedicato allo studio personale e tempo riservato all'attività didattica frontale nella progettazione dei nuovi Corsi di laurea. L'adozione del valore limite massimo riservabile all'attività didattica frontale (40%) ha infatti generato criticità nella disponibilità di spazi, con conseguenti disservizi e decadimenti della qualità.

Complessivamente, dal punto di vista qualitativo, le aule sono dotate di standard più che soddisfacenti, con una strumentazione multimediale diffusa e di buon livello. Nella fattispecie, la dotazione minima di tutte le aule è la tradizionale lavagna luminosa per la proiezione di lucidi; inoltre, in quasi tutte le aule sono presenti uno o più videoproiettori con PC connesso in rete e videoregistratori. In aggiunta a detta strumentazione, è comunque disponibile un numero di proiettori portatili adeguato alla copertura delle attuali necessità.

Pienamente soddisfacenti risultano, inoltre, il livello di luminosità, la qualità e lo stato di conservazione e manutenzione degli arredi, nonché l'igiene ed il decoro complessivo degli spazi per la didattica.

La certificazione *Vision 2000*, contribuisce a determinare un sistema di strutturazione e governo dei processi ispirato al principio della qualità e, definendo altresì un protocollo standardizzato di rendicontazione delle attività, risponde alla medesima finalità di miglioramento continuo delle azioni organizzative che ispirano l'operato del Nucleo.

In quest'ottica, la descrizione formale dei processi, costituisce un'importante risorsa per il costante monitoraggio della loro efficacia ed efficienza, consentendone un più compiuto governo e l'instaurazione di pratiche di reingegnerizzazione ed ottimizzazione.

3 LA DIDATTICA

3.1 L'offerta didattica

3.1.1 L'offerta di Corsi di laurea e di laurea specialistica

L'offerta didattica dei Corsi di laurea e di laurea specialistica per l'a.a. 2003/04 è riassunta nella Tab. 3-1. Giova osservare che buona parte dei Corsi di laurea sono derivati dalla trasformazione di Corsi quadriennali *ante* D.M. 509/99; la principale novità dell'a.a. 2003/04 è rappresentata dall'attivazione del nuovo Corso di laurea in *Comunicazione e gestione nei mercati dell'arte e della cultura*, afferente alla Facoltà di Lingue, letterature e culture moderne.

Tab. 3-1. Offerta didattica di Corsi di laurea e di laurea specialistica dell'a.a. 2003/04.

Facoltà	Corsi attivi
Lingue, letterature e culture moderne	<p><i>Corsi di laurea:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Interpretariato e comunicazione - Comunicazione e gestione nei mercati dell'arte e della cultura
Scienze della comunicazione e dello spettacolo	<p><i>Corsi di laurea:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Relazioni pubbliche e pubblicità (Milano e Feltre) - Scienze e tecnologie della comunicazione - Scienze turistiche: turismo, culture e territorio <p><i>Corsi di laurea specialistica:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Giornalismo, editoria e comunicazione multimediale - Strategie, gestione e comunicazione dei beni e degli eventi culturali - Consumi, distribuzione commerciale e comunicazione d'impresa - Televisione, cinema e produzione multimediale

In particolare, gli obiettivi formativi dei Corsi di laurea attivi sono così riassumibili:

- *Comunicazione e gestione nei mercati dell'arte e della cultura* (classe 23): il Corso, combinando sinergicamente discipline umanistiche ed economico-aziendali, forma laureati esperti nel settore della comunicazione, della valorizzazione e della gestione dei prodotti, degli eventi e delle imprese culturali, in una prospettiva internazionale che abbraccia i Paesi avanzati ed i Paesi in via di sviluppo;
- *Interpretariato e comunicazione* (classe 3): 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 pubblicità* (classe 14): attivato presso entrambe le sedi dell'Ateneo, 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;
- *Scienze e tecnologie della comunicazione* (classe 14): il Corso ha l'obiettivo di formare professionisti dei processi culturali e delle reti comunicative, destinati ad operare nel settore culturale, editoriale, radiotelevisivo e telematico;
- *Scienze turistiche* (classe 39): il Corso ha l'obiettivo di fornire le conoscenze indispensabili ad ogni operatore del settore turistico, 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.

Inoltre, è attivo un 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.

L'a.a. 2002/03 ha visto l'avvio di alcuni dei Corsi di laurea specialistica precedentemente istituiti in occasione dell'approvazione del Regolamento Didattico d'Ateneo.²³ In particolare, nell'a.a. 2003/04 l'Università IULM ha attivato i seguenti Corsi di laurea specialistica:

²³ Nel Regolamento didattico di Ateneo vigente (Decreto Rettorale n. 12648 del 26 giugno 2003) è prevista l'istituzione di 12 Corsi di laurea specialistica.

- *Consumi, distribuzione commerciale e comunicazione d'impresa* (classe 59/S): il Corso forma operatori di elevata qualificazione, specializzati nella progettazione e nella gestione delle strategie di interrelazione fra le imprese ed i mercati. In particolare, il Corso ha per oggetto i metodi, le tecniche e le strutture distributive delle aziende, nonché le leve operative (progettazione del punto vendita, *packaging* del prodotto, servizi e promozioni sul punto vendita, ecc.) disponibili per la loro realizzazione;
- *Giornalismo, editoria e comunicazione multimediale* (classe 13/S): il Corso forma operatori in grado di progettare e gestire linee di business e/o singoli prodotti delle imprese di comunicazione operanti attraverso i mezzi sia tradizionali (stampa, radio, TV), sia digitali (Internet, Intranet, web-TV, ecc.). Caratteristica del percorso formativo è quella di affiancare allo studio della multimedialità l'apprendimento di abilità di scrittura giornalistica, di competenze idonee alle necessità gestionali e organizzative delle imprese editoriali e di conoscenze atte all'interpretazione dei fenomeni socioeconomici;
- *Strategie, gestione e comunicazione dei beni e degli eventi culturali* (classe 55/S): il Corso ha l'obiettivo di formare operatori specializzati negli ambiti della gestione di imprese culturali, della progettazione di eventi, prodotti e attività culturali, della consulenza a enti e amministrazioni pubbliche con competenze di politica culturale, delle attività di *fundraising* e *fundgiving* in enti ed organizzazioni pubbliche e private;
- *Televisione, cinema e produzione multimediale* (classe 73/S): il Corso ha l'obiettivo di formare laureati con competenze specifiche nei settori dello spettacolo e dell'intrattenimento, con particolare riferimento ai cambiamenti indotti dalle tecnologie dell'informazione e della comunicazione. Di particolare rilievo, alla luce della crescente domanda d'intrattenimento, è lo sviluppo di competenze dedicate a progettare, gestire e veicolare contenuti caratterizzati da una progressiva diversificazione dei linguaggi e dei mezzi di diffusione.

I Corsi di laurea in *Interpretariato e comunicazione*, in *Relazioni pubbliche e pubblicità*, in *Scienze e tecnologie della comunicazione* ed in *Scienze turistiche* sono stati coinvolti dal Progetto *CampusOne*, promosso dalla Conferenza dei Rettori delle Università Italiane (CRUI) ed attivo nel triennio a.a. 2001/02 – a.a. 2003/04.

Gli obiettivi del progetto sono il sostegno alle Università nell'attuazione della riforma didattica e l'incentivazione all'introduzione di attività formative e di interventi organizzativi innovativi e/o sperimentali nei Corsi di laurea (triennali) con una forte attenzione alla professionalizzazione,

all'evoluzione delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, ed in stretto raccordo con il mercato del lavoro.

Nell'ambito di questo progetto l'Università IULM ha:

- istituito le figure dei *manager didattici* (uno ogni due Corsi di laurea), che coadiuvano i Presidenti dei Settori accademici nell'organizzazione e nel coordinamento del Corso e nei rapporti con gli studenti;
- partecipato alla procedura di valutazione esterna dei quattro Corsi di laurea, gestita dalla CRUI;
- attivato la procedura per il conferimento della certificazione *European Computer Driving License* (ECDL) relativa alle conoscenze informatiche.
- attivato una procedura informatica denominata "cruscotto di monitoraggio delle carriere" che, appoggiandosi al database della Segreteria Studenti, consente ai responsabili delle strutture didattiche e degli uffici tecnico-amministrativi di monitorare in tempo reale la progressione delle carriere degli studenti per ognuno dei tre anni e per tutti i Corsi di laurea. In questo modo sono facilmente individuabili le eventuali aree di criticità relative ai singoli insegnamenti e/o a particolari insiemi di studenti. Il primo modulo statistico, dedicato alla visualizzazione via Internet di dati relativi agli esami sostenuti e da sostenere, è *online* dal maggio 2004. Anche i singoli docenti hanno accesso a questo strumento ma solo per la parte relativa al proprio corso. In questo modo possono monitorare gli esami sostenuti, quelli da sostenere, la distribuzione dei voti, e, nel caso degli esami opzionali, anche il numero delle opzioni.

La gestione amministrativa del Progetto *CampusOne* presso l'Università IULM è affidata al Centro Relazioni Internazionali.

Nell'ambito degli interventi per il monitoraggio ed il miglioramento continuo della qualità della didattica, dei quali il Progetto *CampusOne* è parte integrante, è opportuno qui richiamare la certificazione ISO 9000:2000 del Corso di laurea in Interpretariato e comunicazione (di cui al par. 2.5), nonché la complessa iniziativa di rilevazione ed analisi delle opinioni degli studenti sulle attività didattiche (di cui al par. 3.4).

3.1.2 *L'offerta di Master universitari e non universitari*

Nell'ambito dell'offerta formativa *post lauream*, l'a.a. 2003/04 ha visto l'attivazione di cinque Master, destinati sia a laureati (in possesso di laurea triennale o quadriennale), sia a professionisti dei diversi settori

oggetto dei Corsi, di cui uno di secondo livello (post laurea quadriennale o laurea specialistica), elencati nella Tab. 3-2.

Tab. 3-2. Offerta di Master universitari e non universitari, a.a. 2002/03 – 2003/04.

	Denominazioni	a.a. 2002/03	a.a. 2003/04
Universitari	Comunicazione e analisi della strategia per il mercato finanziario. <i>Investor Relations</i> e <i>Financial Analysis</i>	Attivo	---
	Giornalismo (biennale)	Attivo	Attivo
	Management della comunicazione sociale, politica e istituzionale (MA.S.P.I.)	Attivo	Attivo
	Management delle relazioni esterne e della comunicazione nella P.A. e nei servizi di pubblica utilità (MA.R.E.C.) – II livello	---	Attivo
	Comunicazione linguistica per le imprese che operano in Estremo Oriente	---	Attivo
	Retail management	---	Attivo
Non universitari	Gestione e sviluppo delle PMI. Competenze gestionali e relazionali per lo sviluppo delle PMI (sede di Feltre)	Attivo	Attivo
	Management della promozione e comunicazione della qualità nei servizi	Attivo	---
	Relazioni pubbliche d'impresa	Attivo	Attivo
	Manager nei processi di integrazione multietnici	---	Attivo

Caratteristica distintiva dei Master è il loro 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 attivi nell'a.a. 2003/04, 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).

Nell'a.a. 2003/04 è proseguita l'attività del Master universitario di primo livello in "Giornalismo", di durata biennale. Inoltre, nel settembre 2003 hanno avuto luogo le prove di selezione, che hanno visto la partecipazione di 55 candidati per i 12 posti banditi.

Il Master 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 del-

le tecniche della multimedialità applicate all'informazione giornalistica. Il Master è altresì riconosciuto dall'Ordine dei giornalisti come sede sostitutiva del praticantato. Il titolo rilasciato dal Master è idoneo all'iscrizione all'esame di Stato.

Il Master prevede 350 ore dedicate alla didattica, 650 ore dedicate a laboratori (che comprendono la redazione di testate) e 1.000 ore di *stage* in redazioni giornalistiche. Al conseguimento del titolo vengono riconosciuti 120 crediti formativi.

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.

Il Master, il cui svolgimento per l'a.a. 2003/04 è avvenuto tra febbraio e luglio 2004, ha una durata complessiva di 600 ore, di cui 416 dedicate alla didattica, 24 a laboratori e 160 allo svolgimento del periodo di stage presso Enti e Istituzioni di rilevanza sia nazionale, sia internazionale.

L'età media dei 31 partecipanti, di cui 25 donne, è pari a 25 anni; 6 di essi hanno conseguito una laurea in Relazioni pubbliche e pubblicità e altri 7 in Scienze e tecnologie della comunicazione (presso l'Università IULM).

Alle attività del Master hanno preso parte, in qualità di docenti o testimoni, 70 tra professori e professionisti.

Le attività di stage si sono svolte sia in ambito pubblico, sia in ambito privato, coinvolgendo oltre 30 tra enti ed aziende.

Il Master è giunto, nell'a.a. 2003/04, alla seconda edizione; per entrambe le edizioni hanno conseguito il titolo tutti i partecipanti: 22 per la prima, nel luglio 2003, e 31 per la seconda, nel luglio 2004.

Nell'a.a. 2003/04 è stato attivato, anche su specifica sollecitazione di qualificati professionisti già inseriti nella Pubblica Amministrazione, un Master universitario di secondo livello in "Management delle relazioni esterne e della comunicazione nella P.A. e nei servizi di pubblica utilità (MA.R.E.C.)".

Il Master, rivolto sia a laureati (vecchio ordinamento o laurea specialistica), sia a professionisti della comunicazione istituzionale, si pone come momento di elevata formazione professionalizzante nell'area della comunicazione e delle relazioni esterne dei settori pubblici e di "pubblica utilità".

Il Master universitario di primo livello in “Comunicazione linguistica delle imprese che operano in Estremo Oriente” mira alla formazione, tecnica e culturale, di operatori in grado di gestire le relazioni commerciali con l’Estremo Oriente. Il Master ha una durata complessiva di 800 ore, di cui 480 dedicate alla didattica e 320 a stage.

L’organizzazione del Master è stata curata dall’Ufficio Affari Internazionali, nell’ambito delle attività di formazione *post lauream* cofinanziate dal Fondo Sociale Europeo (FSE).

La finalità del Master universitario di primo livello in “Retail Management” è quella di formare persone in grado di operare in modo qualificato nelle imprese della grande distribuzione. Il Master ha una durata complessiva di 800 ore, di cui 520 dedicate alla didattica e 280 a stage.

L’organizzazione del Master è stata curata dall’Ufficio Affari Internazionali, nell’ambito delle attività di formazione *post lauream* cofinanziate dal Fondo Sociale Europeo (FSE).

Gli obiettivi del Master in “Gestione e sviluppo delle PMI. Competenze gestionali e relazionali per lo sviluppo delle PMI” sono promuovere e rafforzare le competenze gestionali e relazionali di chi operi nelle PMI o nelle strutture territoriali di servizio alle PMI.

Il Master, il cui svolgimento per l’a.a. 2003/04 è previsto tra aprile e settembre 2004, ha una durata complessiva di 700 ore, di cui 350 dedicate alla didattica e 350 a *stage* e *project work* (individuali e di gruppo).

L’età media dei 14 partecipanti, di cui 10 donne, è pari a 29 anni; 5 di essi hanno conseguito una laurea in Relazioni pubbliche e altri 2 in Lingue e letterature straniere presso la sede di Feltre dell’Università IULM.

Il Master è patrocinato dalla Fondazione per l’Università e l’Alta Cultura in Provincia di Belluno; si segnala la stretta collaborazione con l’Associazione Industriali di Belluno e le altre associazioni di categoria operanti sul territorio (Unione Artigiani, APPIA, ASCOM, ecc.).

Il Master è giunto, nell’a.a. 2003/04, alla seconda edizione. Tutti i 21 frequentanti la precedente edizione hanno conseguito il titolo.

La finalità del 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, il cui svolgimento per l'a.a. 2003/04 è previsto tra febbraio e settembre 2004, ha una durata complessiva di 526 ore, di cui 210 dedicate alla didattica, 16 a laboratori ed esercitazioni e 300 ai tirocini (per i soli iscritti non professionisti).

L'età media dei 24 partecipanti, di cui 18 donne, è pari a 30 anni; 3 di essi sono laureati presso l'Università IULM e altri 2 hanno conseguito una laurea in Scienze della comunicazione.

Il Master si svolge con il sostegno di numerose aziende (Alitalia, Banca Intesa, Bayer, Business Press, Coca-Cola, Coop Lombardia, Enel, illycaffè, Italtel, Merloni, Microsoft, Pastificio Rana, Weber Shandwick) ed è inoltre supportato dalla collaborazione con Corriere Lavoro.

Alle attività del Master hanno preso parte, in qualità di docenti o testimoni, 34 tra professori e professionisti.

Il Master è giunto, nell'a.a. 2003/04, alla seconda edizione: nella prima edizione 20 dei 21 partecipanti hanno conseguito il titolo.

La finalità del Master in "Manager nei processi di integrazione multietnici" è la formazione di mediatori dei processi di integrazione multietnica, destinati ad operare in Enti ed organizzazioni dediti allo sviluppo, all'organizzazione degli aiuti, all'internazionalizzazione sociale e culturale. Il Master ha una durata complessiva di 700 ore, di cui 450 dedicate alla didattica e 250 a stage.

L'organizzazione del Master è stata curata dall'Ufficio Affari Internazionali, nell'ambito delle attività di formazione *post lauream* cofinanziate dal Fondo Sociale Europeo (FSE).

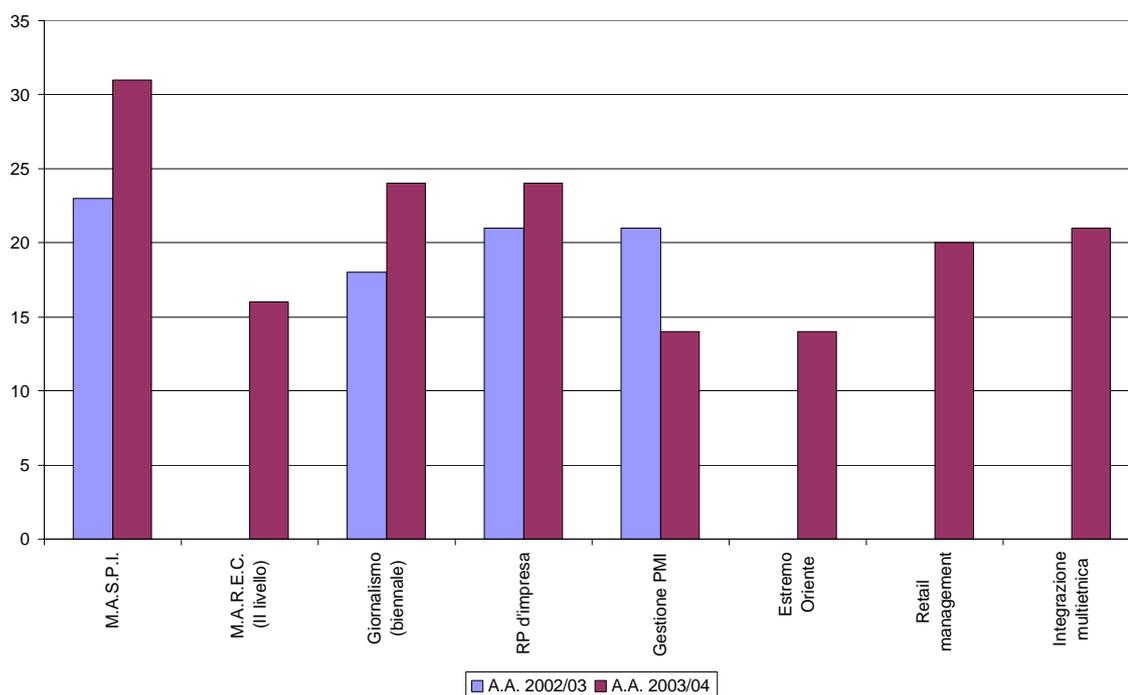
Nella Tab. 3-3 si riporta il numero di domande pervenute, dei candidati ritenuti idonei e dei partecipanti effettivi a fronte del numero di posti disponibili.

In tutti i casi la selezione dei partecipanti ha previsto un esame di congruità dei titoli posseduti oppure un colloquio mirante alla valutazione delle competenze (anche linguistiche) e della motivazione del candidato. Risultano da indagare più compiutamente le ragioni del mancato raggiungimento del numero dei posti disponibili per buona parte dei Master proposti.

Giova infine segnalare che, per ogni singolo Master, sono state rese disponibili una o più borse di studio a copertura parziale o totale dei costi di iscrizione e/o frequenza, anche grazie alla collaborazione degli enti e delle aziende partner dei singoli Corsi.

Tab. 3-3. Domande pervenute, posti disponibili ed iscritti per singolo Master attivo, a.a. 2003/04.

Master	Domande pervenute	Iscritti	Posti disponibili	Iscritti / posti
Management della comunicazione sociale, politica e istituzionale (M.A.S.P.I.)	70	31	40	78%
Giornalismo ²⁴	55	12	12	100%
Management delle relazioni esterne e della comunicazione nella P.A. e nei servizi di pubblica utilità (M.A.R.E.C.)	---	16	16	100%
Comunicazione linguistica per le imprese che operano in Estremo Oriente	115	14	25	56%
Retail management	78	20	25	80%
Relazioni pubbliche d'impresa	135	24	25	96%
Gestione e sviluppo delle PMI	19	14	25	56%
Manager nei processi di integrazione multietnici	79	21	21	100%
Totale	551	152	189	80%

Fig. 3-1. Iscritti a Master universitari e non universitari attivi, a.a. 2002/03 - 2003/04.²⁵

²⁴ Si riportano i dati dei soli nuovi iscritti al primo anno per l'a.a. 2003/04.

²⁵ Il numero degli iscritti al Master in Giornalismo comprende gli iscritti al primo ed al secondo anno.

Nel corso del 2003 hanno anche avuto luogo le attività conclusive dei Master attivi nell'a.a. 2002/03 e non riattivati nell'anno accademico successivo. Nella fattispecie, per il Master universitario di primo livello in "Comunicazione e analisi della strategia per il mercato finanziario. *Investor Relations e Financial Analysis*" tutti i 12 frequentanti hanno conseguito il titolo nel dicembre 2003, così come per il Master in "Management della promozione e comunicazione della qualità dei servizi" tutti gli 11 frequentanti hanno conseguito il titolo.

3.1.3 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.

Nel corso dell'anno 2003, nell'ambito dei Corsi di Dottorato di ricerca, si sono svolte le seguenti attività:

- pubblicazione dei bandi e svolgimento delle prove di ammissione per i seguenti Corsi di Dottorato di ricerca per l'a.a. 2003/2004 (XIX ciclo):

Letterature comparate (Le letterature, le culture e l'Europa: storia, scrittura e traduzioni);

Comunicazione e nuove tecnologie;

Marketing e comunicazione di impresa;

Economia della comunicazione;

- proseguimento delle attività per i seguenti Corsi di Dottorato di ricerca:

Letterature comparate (Le letterature, le culture e l'Europa: storia, scrittura e traduzioni) (primo, secondo e terzo anno);

Comunicazione e nuove tecnologie (primo, secondo e terzo anno);

Marketing e comunicazione di impresa (primo, secondo e terzo anno);

Economia della comunicazione (primo e secondo anno);

- attività conclusive dei Corsi di Dottorato avviati nell'a.a. 2000/01 (XVI ciclo).

Al fine di disporre delle informazioni necessarie al monitoraggio ed alla valutazione di tali attività, ed anche alla luce delle ripetute raccomanda-

zioni del CNVSU, il Nucleo ha provveduto ad avviare una sistematica raccolta di dati sull'andamento dei Corsi.²⁶ Tale iniziativa ha costituito una prima e preziosa esperienza per migliorare la definizione dei fabbisogni informativi indispensabili all'attività di valutazione, ed ha fornito elementi utili al consolidamento del metodo di analisi da attuare per le scadenze future.²⁷

Nella fattispecie, la scheda per la raccolta sistematica dei dati utili alla valutazione dei Corsi di Dottorato di ricerca, è stata riferita a:

- strutture, risorse finanziarie e di docenza impiegate;
- presentazione dei collegamenti con Università, Enti, imprese o altri organismi;
- attività didattica e mobilità dei dottorandi;
- produzione scientifica e inserimento lavorativo dei dottorandi.

È evidente che detto sistema risulti parziale e preliminare alla valutazione effettiva dei Corsi, intendendo con essa la verifica del raggiungimento degli obiettivi formativi dichiarati e dell'elevato livello scientifico richiesto dal segmento formativo in parola. Tuttavia, la relativa novità della materia, l'assenza di una metodologia consolidata e la necessità di inquadrare i Corsi di Dottorato nella più ampia e difficoltosa valutazione della Ricerca scientifica di Ateneo inducono a considerare in una luce ottimistica i risultati finora raggiunti.

Avvalendosi dei dati così raccolti, l'insieme delle attività condotte sarà di seguito esaminato, evidenziando alcuni aspetti ritenuti di specifica rilevanza per la qualità dell'offerta: la composizione del Collegio dei docenti, le dotazioni strutturali e finanziarie, la collaborazione con soggetti pubblici o privati, una prima valutazione sullo svolgimento delle attività didattiche e l'inserimento professionale dei Dottori di ricerca, anche in conformità alle indicazioni contenute nel più recente documento del CNVSU in materia.²⁸

Preliminarmente giova tuttavia considerare la numerosità dei dottorandi per Corso e per ciclo, soffermandosi poi sulle iscrizioni all'a.a. 2003/04.

²⁶ Si vedano i documenti: Comitato Nazionale per la Valutazione del Sistema Universitario (CNVSU), "Relazione annuale sullo stato della didattica dei Corsi di Dottorato e sulle procedure di valutazione adottate; CNVSU, "Riflessioni per una metodologia di valutazione dei Dottorati di ricerca", marzo 2003. dalle università", febbraio 2002 (DOC 02/02).

²⁷ La bontà di tale lavoro è stata anche riconosciuta dal CNVSU in sede di esame comparativo delle relazioni dei Nuclei di valutazione relative all'a.a. 2001/02: la Relazione del Nucleo di valutazione dell'Università IULM è stata giudicata esauriente. Si veda il documento del CNVSU, "Riflessioni sullo stato della didattica nei Corsi dei Dottorati di ricerca dell'a.a. 2001/02", febbraio 2004 (DOC 02/04).

²⁸ CNVSU, DOC 02/04

Per quanto riguarda il numero degli iscritti, si osserva come questo abbia manifestato, nel tempo, una moderata ma continua crescita, riportata nella Tab. 3-4.

Tab. 3-4. Numerosità dei dottorandi al 31 dicembre 2003, per Corso e ciclo.

Corsi di Dottorato di ricerca	In chiusura	Cicli attivi			Totale	di cui di cicli attivi
	XVI	XVII	XVIII	XIX		
Letterature comparate	3	4	3	7	17	14
Comunicazione e nuove tecnologie	3	4	5	4	16	13
Marketing e comunicazione di impresa	3	4	4	5	16	13
Economia della comunicazione	---	3	4	5	12	12
Totale	9	15	16	21	61	52

Per quanto riguarda i Corsi di Dottorato di ricerca banditi per l'a.a. 2003/2004 (XIX ciclo), nell'ottobre 2003 si sono tenute le prove di ammissione, con gli esiti riportati nella Tab. 3-5. A questo proposito si nota innanzitutto la collocazione temporale della pubblicazione del bando (con scadenza il 5 settembre 2003) e delle prove di ammissione, che appare (anche aderendo alle proposte del Nucleo di valutazione) perfettamente allineata all'indicazione recentemente ribadita dal CNVSU.

Tab. 3-5. Corsi di Dottorato di ricerca banditi per l'a.a. 2003/04 (XIX ciclo).

Corsi di Dottorato di ricerca a.a. 2003/04		A	B	C	D
Posti banditi	Coperti da borsa di studio MIUR-IULM	4	4	4	2
	Non coperti da borsa di studio	2	2	2	2
	Coperti da borsa di ente privato	0	0	0	0
	Titolari di assegno di ricerca	4	2	4	2
Svolgimento delle prove	Domande di ammissione	18	29	16	13
	Data delle prove scritte	07/10/03	14/10/03	21/10/03	17/10/03
	Presenti alle prove scritte	13	21	6	10
	Ammessi alle prove orali	9	12	5	10
	Data delle prove orali	21/10/03	16/10/03	28/10/03	17/10/03
	Candidati che hanno superato gli orali	9	7	5	10
Iscritti	Coperti da borsa di studio MIUR-IULM	3	3	3	2
	Non coperti da borsa di studio	2	1	1	2
	Coperti da borsa di ente privato	0	0	0	0
	Titolari di assegno di ricerca	2	0	1	1

Tab. 3-6: Corsi di Dottorato di ricerca banditi per l'a.a. 2003/04 (XIX ciclo). Dati in rapporto al numero dei posti complessivamente disponibili.

Corsi di Dottorato di ricerca a.a. 2003/04		In percentuale sui posti banditi			
		A	B	C	D
Domande di ammissione		180%	363%	160%	217%
Presenti alle prove scritte		130%	263%	60%	167%
Ammessi alle prove orali		90%	150%	50%	167%
Candidati che hanno superato gli orali		90%	88%	50%	167%
Iscritti	Coperti da borsa di studio MIUR-IULM	75%	75%	75%	100%
	Non coperti da borsa di studio	100%	50%	50%	100%
	Coperti da borsa di ente privato	---	---	---	---
	Titolari di assegno di ricerca	50%	0%	25%	50%

A: Letterature comparate (Le letterature, le culture ...)
C: Marketing e comunicazione di impresa

B: Comunicazione e nuove tecnologie
D: Economia della comunicazione

In secondo luogo, si osserva come il numero di borse di studio è sempre uguale o superiore alla metà dei posti a bando (ricordando che i posti per quanti già titolari di assegno di ricerca sono da considerarsi in sovrannumero rispetto al totale dei posti banditi).

In terzo luogo, dall'esame dei dati riportati nella Tab. 3-5, si rileva un interesse sostanzialmente omogeneo per i Corsi proposti, evidenziato una contenuta variabilità nel numero di domande presentate.

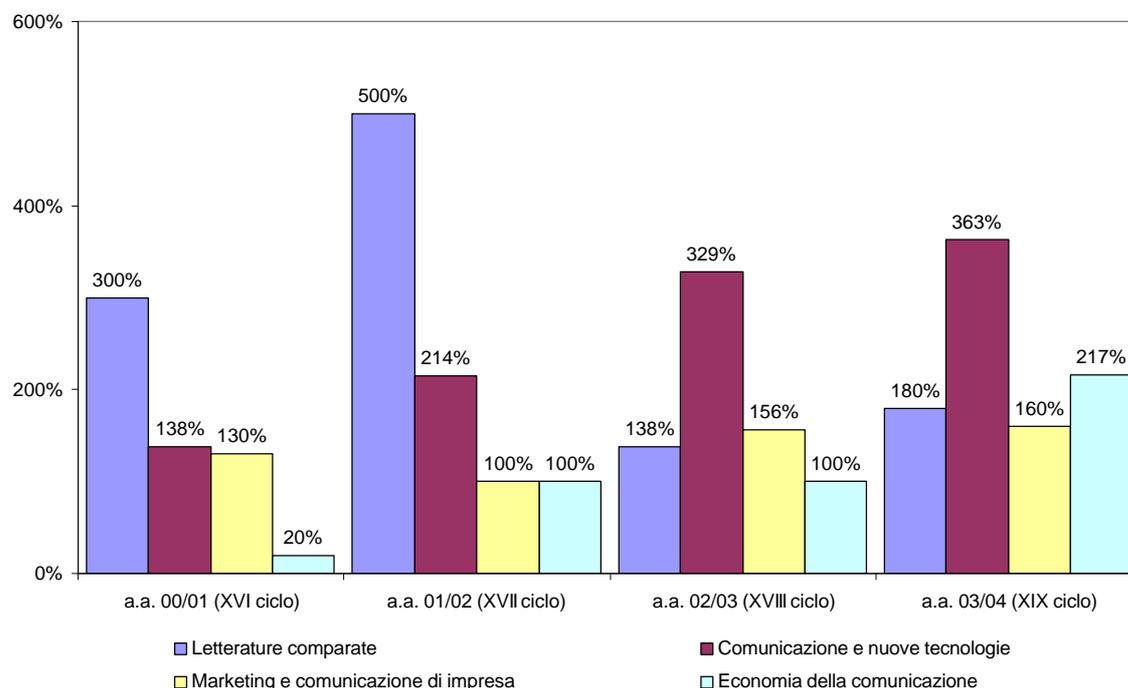
L'andamento temporale del rapporto tra domande presentate e posti disponibili (indice di attrattività) è riportato nella Fig. 3-2. Come si vede, emergono segnali positivi sul fronte della capacità di attrazione, che appare sostanzialmente stabile, ovvero in crescita per i Corsi inizialmente di minor richiamo (benché, complessivamente, non si attestino ancora su valori elevati).

Per quanto riguarda la provenienza delle domande e dei dottorandi effettivamente immatricolati, nella Tab. 3-7 e nella Tab. 3-8 se ne evidenzia la composizione percentuale per Ateneo, rispettivamente, per l'a.a. 2002/03 e per l'a.a. 2003/04.

Nell'osservare la composizione delle domande e degli iscritti per provenienza, emerge una certa capacità di attrarre studenti da altri Atenei, benché la componente dall'estero risulti pressoché assente. Tale carenza va letta anche considerando le contenute dimensioni nazionali del fenomeno: a livello italiano, infatti, la percentuale di immatricolati stranieri a Corsi di dottorato si attesta, mediamente, nell'ordine del 2%.²⁹

²⁹ Fonte: MIUR, Ufficio di Statistica, "Indagine sull'Istruzione Universitaria - Formazione post laurea", a.a. 1999/00 e a.a. 2000/01. I dati si riferiscono ai cicli XV e XVI (ultimi disponibili a livello nazionale).

Fig. 3-2. Indice di attrattività dei Corsi di Dottorato di ricerca.



Un ulteriore elemento passibile di successivi approfondimenti è la quota di studenti provenienti da altri Atenei, il cui valore presenta una significativa variabilità e non si presta ad un'interpretazione univocamente positiva.

Per quanto riguarda invece la selettività delle prove (rapporto tra studenti respinti sul numero totale dei presenti alla prova scritta), il cui andamento è riportato nella Fig. 3-3, si nota come questa, se non in pochi casi, non risulti particolarmente elevata.

Tab. 3-7: Composizione percentuale per provenienza delle domande pervenute e degli iscritti ai Corsi di Dottorato dell'a.a. 2002/03 (Ciclo XVIII).

Provenienza	A		B		C		D		Totale	
	Dom.	Iscr.								
Università IULM	36%	33%	9%	20%	21%	50%	50%	25%	22%	31%
Altro Ateneo	64%	67%	91%	80%	79%	50%	50%	75%	78%	69%
Totale	100%									
N°	11	3	23	5	14	4	6	4	54	16

Tab. 3-8: Composizione percentuale per provenienza delle domande pervenute e degli iscritti ai Corsi di Dottorato dell'a.a. 2003/04 (Ciclo XIX).

Provenienza	A		B		C		D		Totale	
	Dom.	Iscr.								
Università IULM	44%	57%	3%	0%	31%	60%	38%	60%	25%	48%
Altro Ateneo	56%	43%	97%	100%	69%	40%	62%	40%	75%	52%
Totale	100%									
N°	18	7	29	4	16	5	13	5	76	21

Dom: domande pervenute

Iscr: dottorandi iscritti

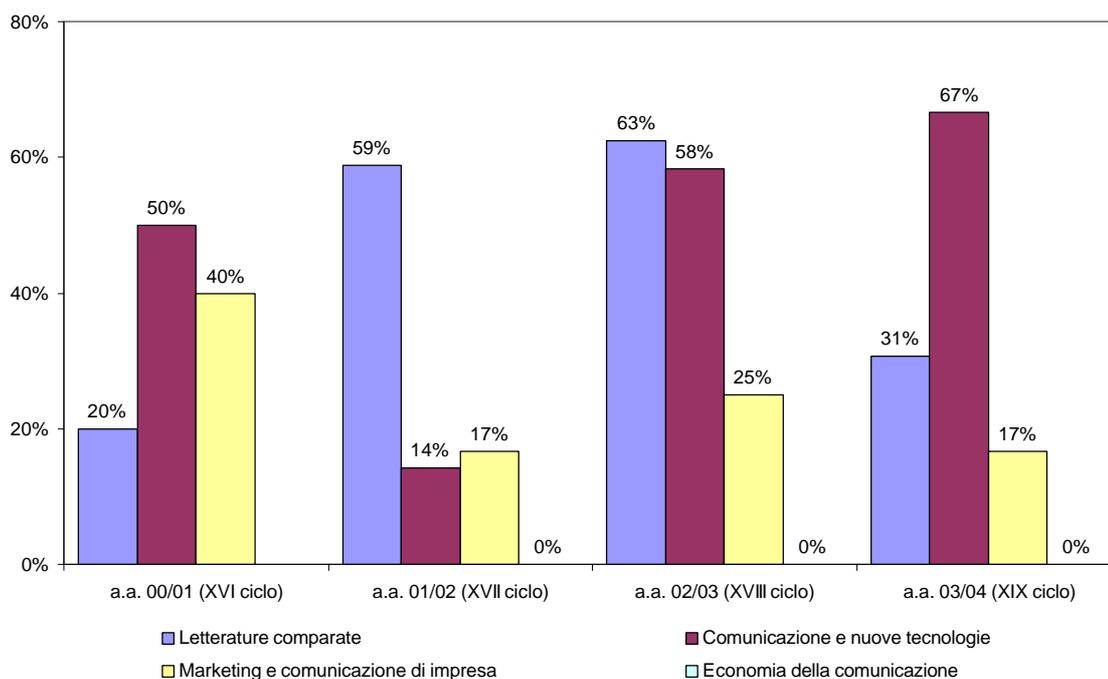
A: Letterature comparate (Le letterature, le culture ...)

B: Comunicazione e nuove tecnologie

C: Marketing e comunicazione di impresa

D: Economia della comunicazione

Fig. 3-3. Indice di selettività (rapporto tra studenti respinti sul numero totale dei presenti alla prova scritta) dei Corsi di Dottorato di ricerca.



Composizione del Collegio dei docenti

Il primo aspetto meritevole di attenzione è rappresentato dalla composizione del Collegio dei docenti, di cui si esamina sia la numerosità in rapporto al numero dei dottorandi, sia la corrispondenza tra area scientifica di riferimento del Corso (indicata dal Settore Scientifico-Disciplinare di riferimento) e Settori Scientifico-Disciplinari (S.S.D.) di afferenza dei componenti.

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 docenti/dottorandi pari 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 in relazione alle effettive possibilità di tutorato ed affiancamento dei dottorandi.

Per quanto concerne, invece, le aree scientifiche di riferimento, si osserva la sostanziale coerenza delle aree scientifiche di provenienza dei docenti (indicate sia con l'afferenza al S.S.D. di riferimento del Corso, sia, più in generale, ad uno dei S.S.D. compresi nell'area Scientifico-Disciplinare cui appartiene il S.S.D. di riferimento del Corso) con quelle di riferimento del Corso, pur in presenza di significative differenziazioni.

Tab. 3-9. Composizione Collegio al 31 dicembre 2003.

Composizione del collegio		A	B	C	D
S.S.D. di riferimento		L-FIL-LET/14	SPS/08	SECS-P/08	SECS-P/01
Numero docenti		25	13	16	12
di cui Università IULM		25 (100%)	7 (54%)	12 (75%)	7 (58%)
di cui del S.S.D. di riferimento*		3 (12%)	4 (31%)	10 (62%)	3 (25%)
di cui dell'area S.D. di riferimento*		23 (92%)	5 (38%)	11 (69%)	12 (100%)
Turnover dei docenti	In entrata	4	2	3	1
	In uscita	1	5	1	0
Membri del collegio / dottorandi		1,5	0,8	1,0	1,0
di cui per dottorandi attivi		1,8	1,0	1,2	1,0

A: Letterature comparate (Le letterature, le culture ...)

B: Comunicazione e nuove tecnologie

C: Marketing e comunicazione di impresa

D: Economia della comunicazione

*Si segnala che le due voci comprendono anche docenti esterni all'Università IULM

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) che in alcuni casi è stata integrata con autonome attività di *fundraising*.

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 PC connesso in rete. Inoltre, gli iscritti ai Corsi di dottorato usufruiscono liberamente delle molteplici strutture di Ateneo (Istituti, Biblioteca, Centri di Ricerca).

Collaborazione con soggetti pubblici o privati

In sede di rendicontazione delle attività svolte dai Corsi di Dottorato nel 2003, non sono stati segnalati rapporti di collaborazione, episodici o strutturati, con Organismi od Enti non universitari.

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 tutela con tre Università francesi (École des Hautes Études en Sciences Sociales di Parigi, Université Paris 8 Vincennes-Saint Denis e Université Paris IV Paris-Sorbonne); inoltre, vi è un intenso rapporto di collaborazione con l'University of Cambridge e la Pädagogische Hochschule Ludwigsburg, finalizzato alla realizzazione di un dottorato congiunto, e con l'École normale supérieure de Paris;
- per il Corso in Comunicazione e nuove tecnologie, un collegamento sistematico, ma non strutturato, con il Politecnico di Milano;
- per il Corso in Marketing e comunicazione di impresa, una collaborazione con l'Università degli Studi di Milano Bicocca.

Svolgimento delle attività didattiche

La valutazione sullo svolgimento delle attività didattiche viene condotta relativamente a due aspetti: l'attivazione di moduli didattici specificatamente dedicati ai Corsi di Dottorato e l'internazionalizzazione dei Corsi.

Al fine di esprimere una valutazione di merito sullo svolgimento delle attività didattiche specificatamente erogate per i dottorandi, è stato richiesto ai singoli Collegi di descriverne l'insieme, con riferimento all'a.a. 2002/03. Nella fattispecie, si chiedeva di indicare la tipologia dell'attività, la sua durata i destinatari e la qualifica del docente titolare.

Benché non risultino essere state attivate specifiche iniziative didattiche comuni a più Corsi, si registra la partecipazione dei dottorandi alle attività didattiche di Corsi di Dottorato diversi dal proprio, oltre all'intensa partecipazione a numerosi convegni, sia in Italia, sia all'estero, sui temi di interesse specifico dei Corsi.

L'internazionalizzazione dei Corsi concerne essenzialmente due aspetti: la mobilità internazionale dei dottorandi (per lo svolgimento di periodi di studio all'estero) e l'internazionalizzazione della didattica (lezioni o seminari tenuti da *visiting professor*).

A questo proposito, si segnala il significativo processo di internazionalizzazione che interessa il Corso di Dottorato in Letterature comparate, testimoniato dall'articolato insieme di rapporti con varie Università europee (di cui già al punto "Collaborazione con soggetti pubblici e privati"), cui corrisponde

una rilevante mobilità internazionale dei dottorandi (36% dei dottorandi del Corso per un totale di 39 mesi di permanenza all'estero nell'arco del 2003). Più contenuta appare la mobilità dei dottorandi degli altri Corsi.

È inoltre da ricordare la realizzazione, nell'ambito del Corso di Dottorato in Comunicazione e nuove tecnologie, di due momenti formativi che hanno visto la partecipazione di *visiting professor*. Gli incontri si sono articolati in una serie di lezioni, in una *public lecture* ed in momenti seminari, anche dedicati alla discussione (collegiale o individuale) dei progetti di ricerca di ciascun dottorando.

Inserimento professionale dei Dottori di ricerca

A completamento del monitoraggio delle attività dei Corsi, si è inteso sperimentare la rilevazione degli sbocchi professionali dei Dottori di ricerca ad un anno dalla discussione della tesi.

Ad oggi risultano rispondenti a detti requisiti i 6 Dottori di ricerca in Letterature comparate, che hanno discusso la propria tesi nel maggio 2003 (avendo iniziata la frequenza al proprio Corso di Dottorato nell'a.a. 1999/2000 – XV ciclo).

In particolare, tre di questi risultano inseriti in un Ente pubblico e tre presso l'Università IULM, titolari di assegni di ricerca (o analoga forma di collaborazione all'attività di ricerca).

3.1.4 Informazioni sugli scambi internazionali degli studenti

Il processo di internazionalizzazione dell'Università IULM si inserisce in un più ampio contesto strategico e normativo: i Paesi dell'Unione si sono infatti posti l'obiettivo di fare dell'Europa, entro il 2010, "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".

Per quanto concerne il mondo universitario, questo obiettivo si concretizza nella creazione di uno spazio europeo dell'istruzione superiore, nell'ambito del quadro definito dalle dichiarazioni di Bologna (1999), di Praga (2001) e di Berlino (2003).

I mezzi per raggiungere tali obiettivi sono:

- l'adozione di un sistema fondato su due cicli (di cui il primo di durata almeno triennale): il primo ciclo per qualificare al mondo del lavoro, il secondo specialistico e propedeutico ad un Master o Corso di dottorato (che potrebbe divenire il terzo ciclo dell'istruzione superiore);

- la promozione della mobilità internazionale per gli studenti, i docenti, i ricercatori ed il personale tecnico amministrativo;
- la promozione di programmi integrati di studio, rimuovendo gli ostacoli legali che si frappongono alla creazione ed al riconoscimento dei titoli congiunti;
- il consolidarsi di legami più stretti e completi tra i sistemi di istruzione superiore e la ricerca scientifica dei singoli Paesi.

Alla luce di tali premesse, l'Ufficio Affari Internazionali si occupa dell'implementazione della politica di internazionalizzazione dell'Ateneo, operando per lo sviluppo dei processi di mobilità degli studenti e dei docenti, nonché per la realizzazione di progetti di didattica e di ricerca congiunti.

Nel corso dell'a.a. 2002/03 l'Ufficio Affari Internazionali ha curato diverse attività:

- la partecipazione al progetto Socrates/Erasmus, che prevede, periodi di studio all'estero della durata compresa tra i 3 e i 12 mesi, completamente integrati nel percorso accademico, sia per gli studenti;³⁰
- l'accoglienza degli studenti stranieri ospiti dell'Università IULM;
- l'attivazione dell'*Exchange Programme*;
- la partecipazione al progetto Leonardo e la gestione di *stage* e/o di esperienze di lavoro all'estero.

Inoltre, come già in passato, l'Ufficio Affari Internazionali ha seguito la progettazione e la gestione dei corsi di formazione professionalizzante finanziati dal Fondo Sociale Europeo e dalla Regione Lombardia (avviati nel 2002) che, per quanto non connessi alla mobilità internazionale di studenti e docenti, per affinità tematica, organizzativa e/o Ente di riferimento, ricadono nell'ambito della sue occupazioni.

Programma Socrates/Erasmus

Attualmente l'Università IULM può vantare la cooperazione di 46 partner nell'ambito del programma di mobilità Socrates/Erasmus, con alcuni dei quali si stanno consolidando importanti rapporti di collaborazione. Nella Tab. 3-10 è riportato l'elenco dei partner, unitamente al rispettivo numero di studenti in uscita (studenti *outgoing*) ed in entrata (studenti *incoming*).

Nella Fig. 3-4 si evidenzia la dinamica costantemente crescente del numero di studenti partecipanti al programma Socrates/Erasmus, che ri-

³⁰ Per gli studenti, si ricorda che si tratta di studenti iscritti dal secondo anno in poi, specializzandi o dottorandi.

sponde efficacemente all'incremento del numero degli iscritti nel medesimo periodo (complessivamente, infatti, gli studenti *outgoing* si sono mantenuti costantemente intorno all'1,5% degli iscritti); nella Fig. 3-5 è riportata, inoltre, la suddivisione per Corso di laurea degli studenti *outgoing*, per il triennio a.a. 2000/01 – a.a. 2002/03.

Dal punto di vista delle provenienze e delle destinazioni, se ne osserva la sostanziale coerenza con la ripartizione geografica delle Università partner, come si può vedere nella Tab. 3-11; nella dinamica degli studenti *outgoing*, alcuni scostamenti degni di nota sono la relativamente ridotta attrattività di Austria e Bulgaria ed il maggior interesse per Francia, Spagna e Svezia.

Tab. 3-10. Programma Socrates/Erasmus: Università partner e numero di studenti coinvolti in scambi internazionali, a.a. 2002/03.

Paese	Università	Outgoing	Incoming
Austria	Europa-Wirtschaftsschulen	5	1
	Karl-Franzens-Universität Graz	2	0
	Pädagogische Akademie des Bundes in der Steiermark	0	4
	Paris-Lodron Universität Salzburg	2	1
Bulgaria	New Bulgarian University	1	2
Danimarca	Aarhus Universitet	2	2
	Copenhagen Business School	4	3
Finlandia	Jyväskylän Yliopisto	2	2
Francia	Lycée Jean Monnet	5	0
	Université Catholique de Lille	3	1
	Université Charles-De-Gaulle – Lille 3	4	1
	Université de Savoie	6	0
	Université François-Rabelais	4	2
	Université Paris Nord Paris 13	4	0
	Université Paris X – Nanterre	2	1
	Université Paris XII – Val de Marne	2	1
Université Paris III – Sorbonne Nouvelle	3	4	
Germania	Freie Universität Berlin	3	1
	Friedrich-Alexander-Universität Erlangen-Nurnberg	2	3
	Johannes Gutenberg-Universität Mainz	1	0
	Pädagogische Hochschule Ludwigsburg	3	0
	Ruhr-Universität Bochum	3	3
	Universität des Saarlandes	2	0
	Universität Hannover	0	0
Universität Siegen	0	0	
Olanda	Rijkuniversiteit Groningen	0	2
	Universiteit Utrecht	4	0

Paese	Università	Outgoing	Incoming
Portogallo	Instituto De Novas Profissões	0	0
Regno Unito	Loughborough University School of Art and Design	3	0
	University College London	0	4
	University of Portsmouth	5	3
	University of Wales, Bangor	2	2
	University of Warwick	1	1
Spagna	Universidad Cardenal Herrera-CEU	3	4
	Universidad Complutense de Madrid	4	4
	Universidad de Cádiz	6	3
	Universidad de La Laguna	2	2
	Universidad de Las Palmas de Gran Canaria	4	1
	Universidad de Málaga	5	5
Spagna	Universidad de Navarra	2	3
	Universidad de Salamanca	6	0
	Universidad SEK de Segovia	3	2
	Universitat Ramon Llull	3	5
Svezia	Högskolan i Jönköping	4	0
	Högskolan i Trollhättan/Uddevalla	4	0
	Orebro Universitet	4	0
	Totale	130	73

Tab. 3-11. Programma Socrates/Erasmus: andamento degli scambi internazionali, a.a. 2000/01 - a.a. 2002/03, composizione percentuale.

Paese	Università partner			Studenti Outgoing			Studenti Incoming		
	00/01	01/02	02/03	00/01	01/02	02/03	00/01	01/02	02/03
Austria	10,9%	11,1%	8,7%	4,3%	3,6%	6,9%	7,3%	12,9%	8,2%
Bulgaria	2,2%	2,2%	2,2%	0,9%	1,8%	0,8%	3,6%	1,6%	2,7%
Danimarca	4,3%	4,4%	4,3%	6,0%	5,4%	4,6%	3,6%	1,6%	6,8%
Finlandia	2,2%	2,2%	2,2%	1,7%	0,9%	1,5%	3,6%	1,6%	2,7%
Francia	19,6%	20,0%	19,6%	17,1%	23,2%	25,4%	16,4%	19,4%	13,7%
Germania	15,2%	17,8%	17,4%	15,4%	13,4%	10,8%	5,5%	11,3%	9,6%
Olanda	2,2%	2,2%	4,3%	4,3%	2,7%	3,1%	1,8%	0,0%	2,7%
Portogallo	2,2%	2,2%	2,2%	1,7%	1,8%	0,0%	3,6%	0,0%	0,0%
Regno Unito	13,0%	11,1%	10,9%	21,4%	17,0%	8,5%	25,5%	11,3%	13,7%
Spagna	19,6%	20,0%	21,7%	18,8%	20,5%	29,2%	25,5%	37,1%	39,7%
Svezia	8,7%	6,7%	6,5%	8,5%	9,8%	9,2%	3,6%	3,2%	0,0%
Totale	100% (46)	100% (45)	100% (46)	100% (117)	100% (112)	100% (130)	100% (55)	100% (62)	100% (73)

Fig. 3-4. Programma Socrates/Erasmus: mobilità studentesca, a.a. 1998/99 – a.a. 2002/03.

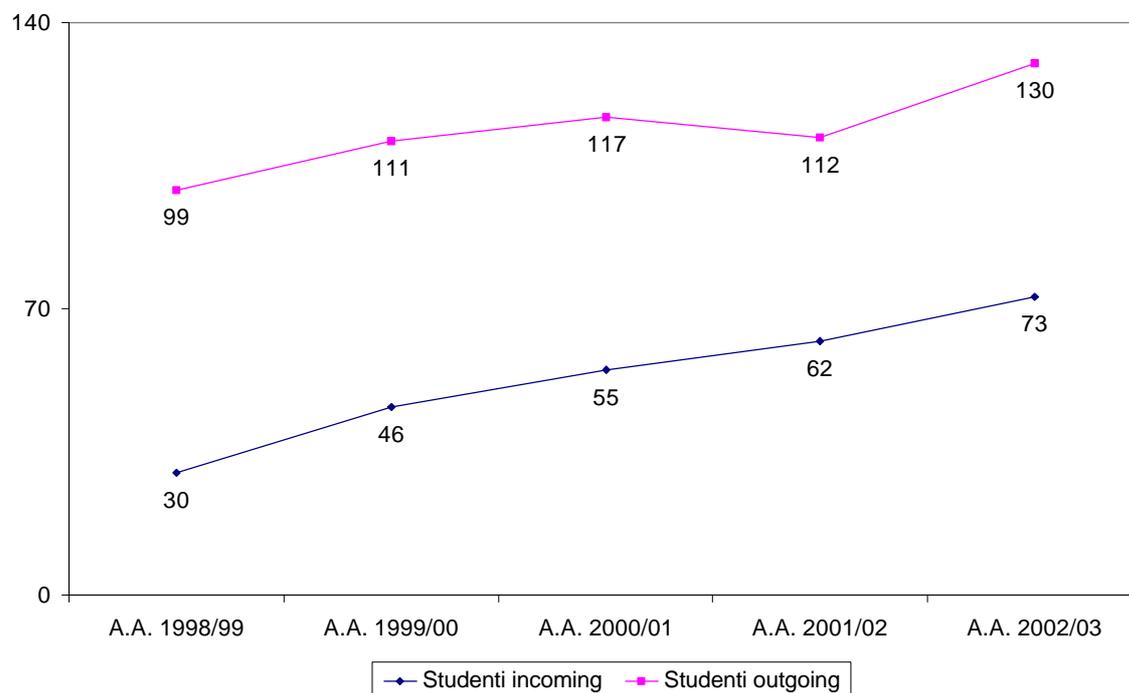
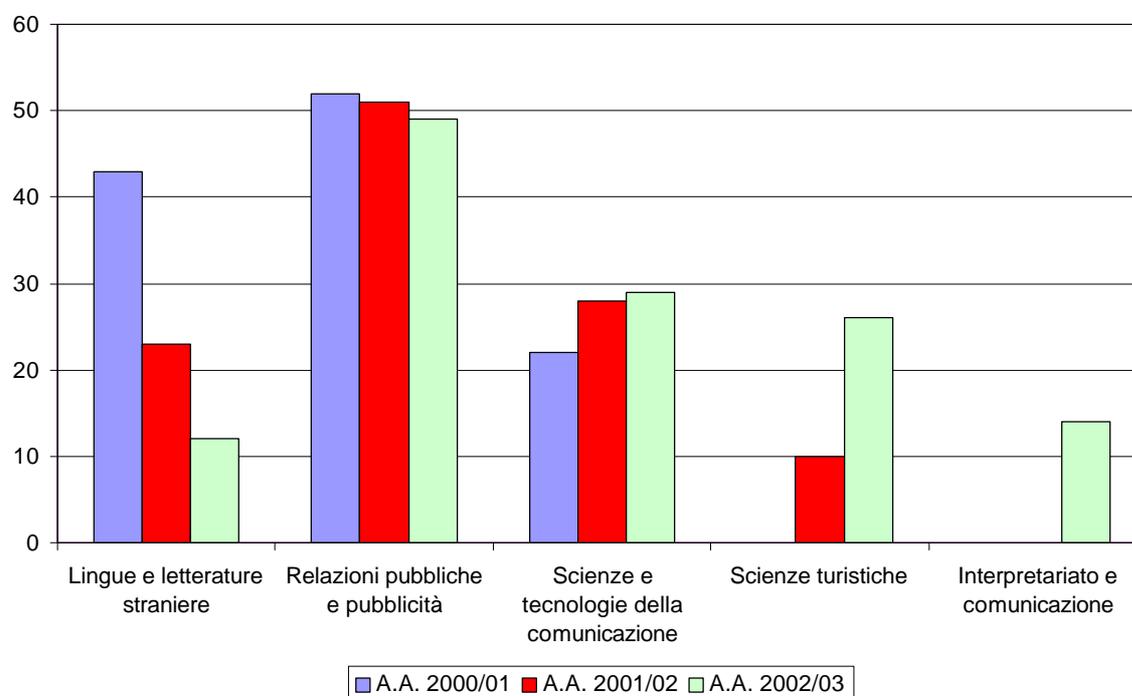


Fig. 3-5. Programma Socrates/Erasmus: suddivisione per Corso di laurea degli studenti outgoing, a.a. 2000/01 – a.a. 2002/03.



Giova osservare la significativa attrattività dell'offerta di scambi internazionali. Per l'a.a. 2002/03, a fronte delle 169 borse Socrates/Erasmus

bandite dall'Ateneo, sono pervenute 236 domande. Delle 169 borse bandite ne sono state assegnate 130 (pari al 77%), mentre, nello stesso periodo, 73 studenti stranieri sono giunti presso l'Università IULM (studenti *incoming*).

Delle 950 mensilità di permanenza all'estero inizialmente assegnate all'Università IULM dall'Agenzia Nazionale Socrates/Erasmus ne sono state utilizzate 904: il tasso di realizzazione per l'Ateneo è stato quindi pari al 95,2%, a fronte della media nazionale pari al 60,5% (comunicata dall'Agenzia Nazionale). L'andamento storico di tale indicatore, che palesa la significativa efficacia del servizio, è riportato nella Fig. 3-6.

L'osservazione congiunta di tali dati ed informazioni evidenzia la ripresa della dinamica crescente del servizio dopo la lieve contrazione dell'a.a. 2001/02, manifestatasi con l'arretramento del numero di studenti in uscita (si veda la Fig. 3-6) e di mensilità utilizzate (875 nell'a.a. 2000/01, 848 nell'a.a. 2001/02).

Tale riduzione ha coinciso con l'avvio dei Corsi di laurea triennale (nuovo ordinamento) ed è presumibilmente imputabile al fatto che gli studenti, pur continuando a considerare l'importanza dell'esperienza Erasmus, percepiscono come più pressante l'esigenza di concludere il loro percorso di studi entro la durata legale, preferendo soggiorni all'estero di durata non superiore ai sei mesi, perlomeno in fase di scelta: benché ricorrente, la richiesta di estensione del soggiorno normalmente viene manifestata dopo un periodo iniziale di ambientamento. Il segnale negativo dell'a.a. 2001/02 è dunque il risultato non tanto di rinunce *in fieri*, quanto di un minor numero di candidati e di un elevato numero di rinunce appena prima di partire o entro le prime settimane di soggiorno.

Per rispondere alle variare esigenze degli studenti, sono stati adottati alcuni correttivi volti ad ottimizzare gli accordi bilaterali con le Università partner:

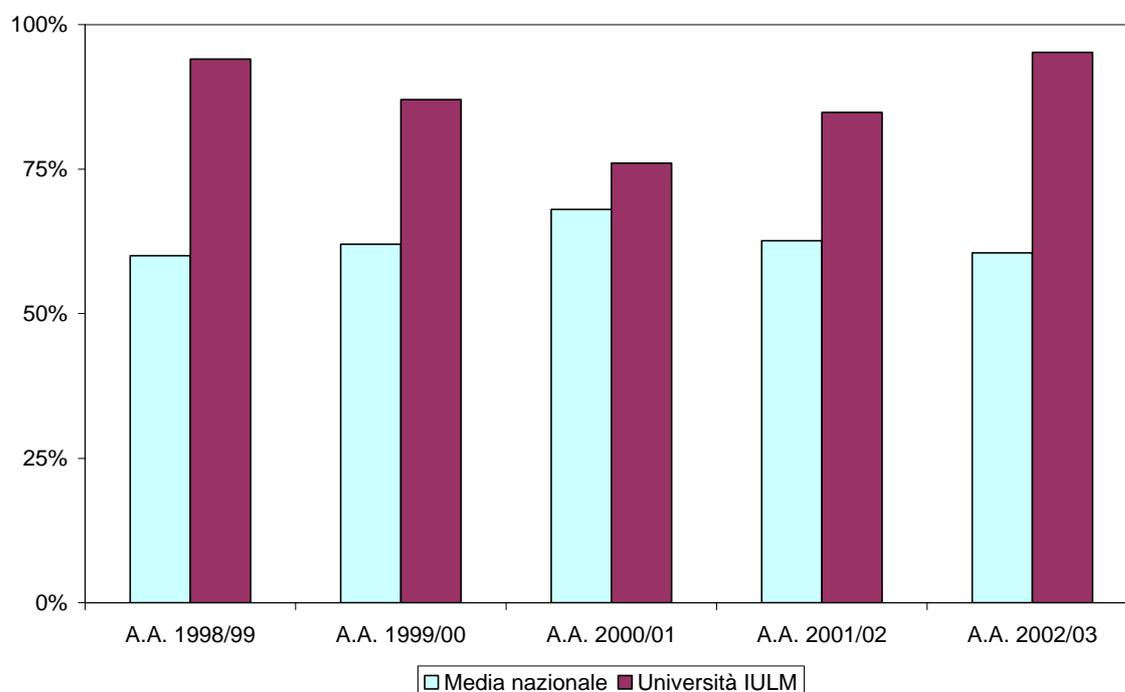
- a parità di mensilità totali, è stata ridotta la durata media, con conseguente maggior disponibilità di soggiorni di durata semestrale;
- la selezione delle destinazioni è stata effettuata con maggior attenzione alla coerenza del piano di studi, in particolar modo per i Corsi di laurea di più recente attivazione, individuando un ristretto numero di partner mirati.

La ripresa nel numero degli studenti in uscita e l'effettiva riduzione della durata media dei soggiorni (passata da poco meno di otto mesi a sette e mezzo) testimoniano l'efficacia delle misure adottate

Si segnala, infine, che, nell'a.a. 2002/03, durante il loro periodo di permanenza, gli studenti *incoming* hanno superato 219 esami presso il

nostro Ateneo, privilegiando le materie dell'area della comunicazione, delle relazioni pubbliche, del cinema e della storia dell'arte.

Fig. 3-6. Programma Socrates/Erasmus: tasso di realizzazione dell'Università IULM e media nazionale, a.a. 1998/99 – a.a. 2002/03.



Le borse di studio previste dal programma Socrates/Erasmus, erogate dall'Agenzia Nazionale Socrates/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).

Anche nell'a.a. 2002/03 l'impegno finanziario mensile per le borse di studio è stato così ripartito:

- € 120 da parte dell'Agenzia Nazionale;
- € 80 da parte dell'Università IULM, ad integrazione della quota versata dall'Agenzia Nazionale.

Nell'ambito del programma Socrates/Erasmus è prevista la possibilità anche per i docenti, di ruolo ed a contratto, di partecipare a scambi internazionali, purché ciò sia previsto dagli accordi bilaterali tra gli Atenei.

Tali programmi consistono nell'effettuare un minimo di otto ore di lezione (nell'arco di non più di 5 giornate) presso una delle Università partner; l'occasione consente anche di prendere direttamente visione

dell'adeguatezza delle condizioni di studio e soggiorno degli studenti dell'Università IULM eventualmente presenti.

L'Agenzia Nazionale rimborsa tali episodi di mobilità fino ad un massimo di € 800, a fronte di una puntuale rendicontazione ed alla luce di alcuni parametri, tra cui il Paese straniero di permanenza ed il numero di ore di lezione effettuate. L'Università IULM provvede ad integrare tale cifra fino ad un massimo di ulteriori € 800.

Nel corso dell'a.a. 2002/03 hanno svolto attività di insegnamento all'estero tre docenti, per un totale di 12 giornate, presso le seguenti Università: Universidad de Navarra, Universität Salzburg e New Bulgarian University; da quest'ultimo Ateneo è giunta, sempre nell'ambito della mobilità Socrates/Erasmus, una docente per un ciclo di lezioni.

Tale attività non si presenta, per numero e durata degli scambi, significativamente differente da quanto già avvenuto nello scorso biennio.

Exchange Programme

Al fine di ulteriormente favorire la mobilità degli studenti anche per arricchire la propria carriera universitaria e professionale, è stato istituito, dal dicembre 2002, l'*Exchange Programme*.

Il programma, aperto a tutti gli studenti dell'Ateneo regolarmente iscritti a Corsi di laurea e/o di laurea specialistica, nonché ai laureandi ed agli specializzandi esclusivamente per svolgere ricerche per la propria tesi, consente di frequentare un periodo di studio all'estero (anche in Paesi extraeuropei), della durata variabile tra i tre e i dodici mesi. Tale soggiorno si svolge al di fuori del programma Socrates/Erasmus e dunque non beneficia di sovvenzioni.

Nel primo anno dall'istituzione ne hanno beneficiato, per programmi di studio, 4 studenti dell'Ateneo, di cui 3 in Europa e 1 negli Stati Uniti. Inoltre, sono stati accolti 7 studenti in entrata, di cui 3 provenienti dall'Europa e 4 dall'Australia.

Programma Leonardo e stage internazionali

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.

Il Programma Leonardo ha lo scopo di migliorare la formazione professionale di studenti e lavoratori: ciò avviene attraverso la messa a disposizione di borse di studio finalizzate all'effettuazione di *stage* in aziende locate sul

territorio dell'Unione Europea.³¹ La borsa di studio prevede la copertura dei costi di viaggio fino ad un massimo di 300 euro ed una quota mensile variabile a seconda del bando.

Nell'anno 2003, l'Università IULM è stata partner di due consorzi Leonardo:

- Consorzio TUCEP (Tiber Umbria Community Education Programme);
- Consorzio Essenia UETP (University Enterprise Training Partnership).

Rispetto all'a.a. 2001/02, si è registrata la mancata partecipazione al Programma da parte del Consorzio Milano Ricerche, al quale l'Università IULM aveva precedentemente aderito, con la conseguente drastica diminuzione, da 33 a 13, del numero degli stagisti per l'a.a. 2002/03.

Per l'a.a. 2002/03, la durata degli *stage* è stata compresa tra i 3 ed i 6 mesi, per un totale di 56 mensilità; l'importo mensile delle borse era compreso tra un minimo di 590 euro ed un massimo di 800. Nella Fig. 3-7 sono riportati i Paesi di destinazione degli *stagisti* nel triennio a.a. 2000/01 - a.a. 2002/03.

Oltre ai tirocini promossi nell'ambito del programma Leonardo, l'Ufficio Affari Internazionali ha autonomamente attivato, nell'a.a. 2002/03, ulteriori 108 *stage* presso aziende, enti ed organizzazioni internazionali, con un incremento del 19% rispetto al precedente anno accademico. Tali tirocini, di durata compresa tra 1 e 8 mesi, possono essere autofinanziati dallo studente partecipante o coperti da borse di studio erogate dall'Ateneo.

Complessivamente, si sono svolti 305 mesi di *stage* internazionali. È da segnalare che il 20% circa di tali *stage* è stato effettuato da laureati, mentre, per quanto riguarda gli studenti, si osserva la netta preponderanza degli iscritti ai Corsi di laurea in Relazioni pubbliche e pubblicità ed in Scienze turistiche.

Le destinazioni geografiche e la suddivisione per tipologia di Ente sono riportate, rispettivamente, nella Fig. 3-8 e nella Tab. 3-12.

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, sembra in netto aumento la preferenza accordata a *stage* presso aziende private anche fuori dall'Europa, che passano da 44 (48% nell'a.a. 2001/02) a 84 (78% nell'a.a. 2002/03).

³¹ Come tutti i programmi promossi dall'Unione Europea, anche il progetto Leonardo è usufruibile una sola volta da ogni singolo studente.

Fig. 3-7. Programma Leonardo: nazioni di destinazione degli stagisti, a.a. 2000/01 - 2002/03.

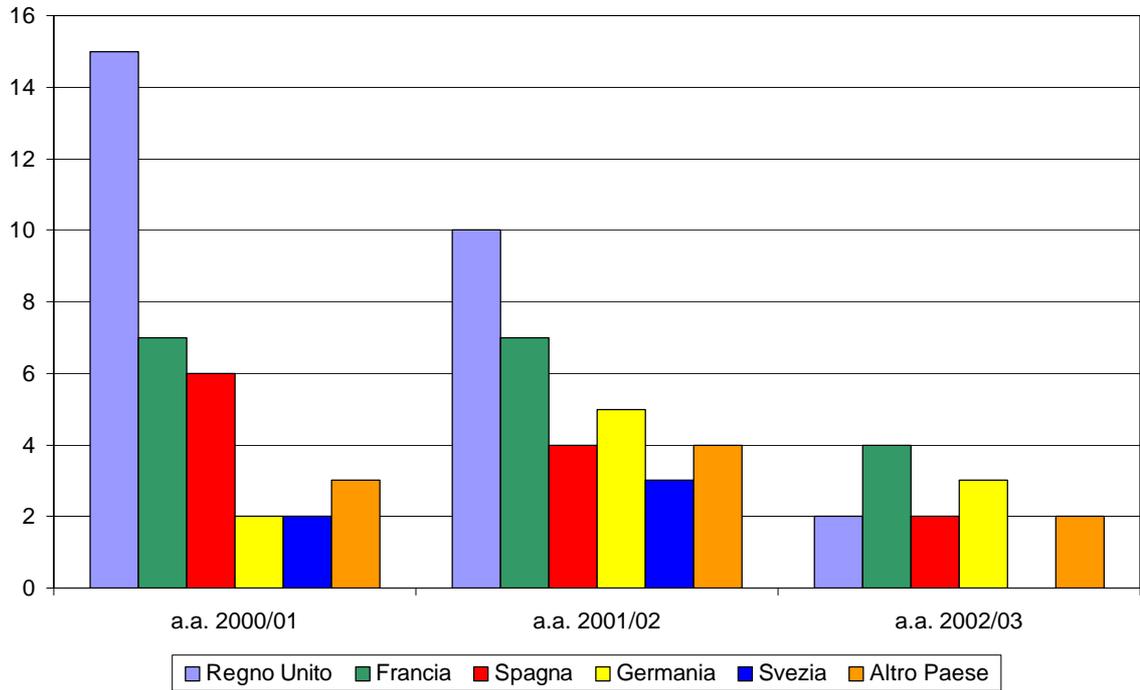
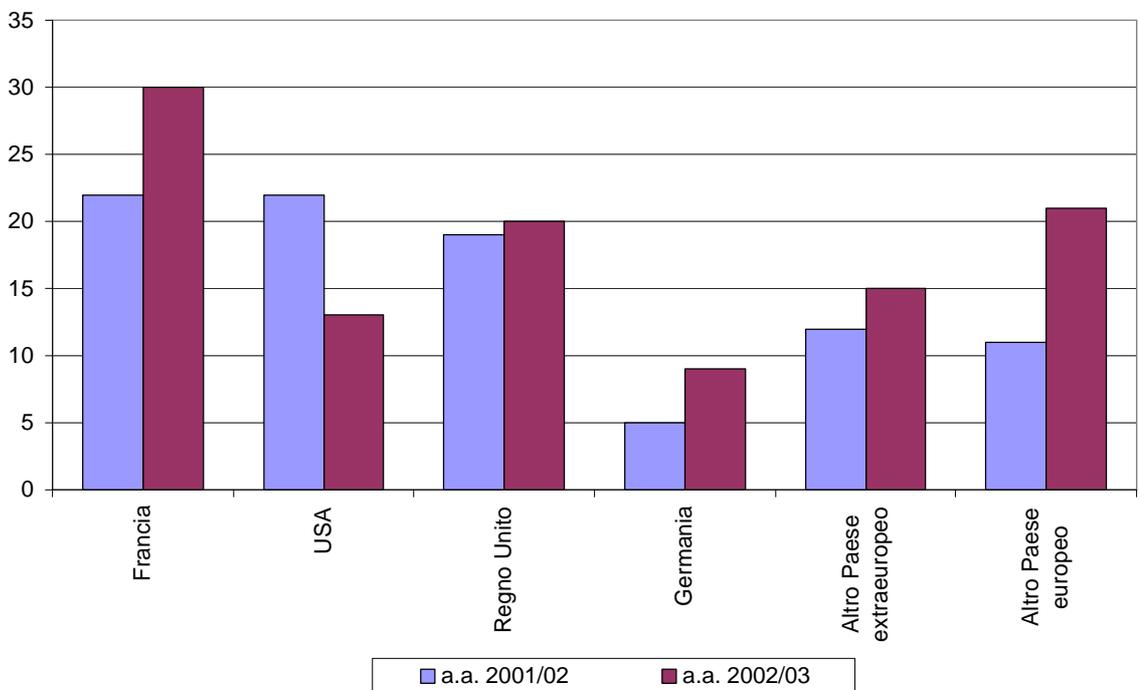


Fig. 3-8. Stage presso Enti e organizzazioni internazionali curati dall'Ufficio Affari internazionali: nazioni di destinazione dei partecipanti, a.a. 2001/02 - 2002/03.



Tab. 3-12. Stage presso Enti e organizzazioni internazionali curati dall'Ufficio Affari internazionali: numero di partecipanti, a.a. 2001/02 - 2002/03.

Stage presso Enti e organizzazioni internazionali	N° stage		di cui con borsa	
	01/02	02/03	01/02	02/03
Camere di Commercio Italiane all'estero	12	8	3	0
Enti Nazionali Italiani per il Turismo	5	3	1	0
Istituti Italiani per il Commercio con l'Estero	7	1	1	0
Istituti Italiani di Cultura	23	12	5	0
Presso altri Enti ed organizzazioni	44	84	5	3
Totale	91	108	15	3

L'Ufficio Affari Internazionali ha inoltre curato l'adesione al "Programma di tirocini del Ministero degli Affari Esteri", condotto in collaborazione fra l'Istituto Diplomatico del Ministero degli Affari Esteri e le Università italiane, col supporto della Conferenza dei Rettori delle Università italiane.

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 presso il Ministero, le sue rappresentanze diplomatiche, gli uffici consolari, le rappresentanze permanenti presso le organizzazioni internazionali e gli Istituti di Cultura. I tirocinanti potranno quindi approfondire la loro personale formazione, e al tempo stesso sperimentare la realtà lavorativa, comprendendo logiche e sistemi di relazioni proprie del mondo produttivo.

L'Ufficio Affari Internazionali raccoglie le candidature e svolge la prima fase di selezione, conclusa dalla CRUI con la valutazione di tutte le candidature provenienti dagli Atenei aderenti al programma.

Per il 2002/2003 sono pervenute 40 domande, 30 delle quali hanno superato la prima selezione operata dall'Ufficio Affari Internazionali, e tra questi, la CRUI ha selezionato 6 studenti beneficiari.

Formazione cofinanziata

Come già accennato nell'introduzione, l'Ufficio Affari Internazionali ha curato gli aspetti organizzativi ed amministrativi di specifici progetti:

- corsi di formazione *post lauream* finanziati dal Fondo Sociale Europeo;
- progetto quadro di "Specializzazione e approfondimento professionalizzante";
- azione "Jean Monnet".

In relazione al primo ambito operativo, l'Ufficio Affari Internazionali si occupa della promozione e della gestione amministrativa dei corsi di

formazione *post lauream* finanziati dalla Regione Lombardia nell'ambito delle iniziative del Fondo Sociale Europeo, previa valutazione ed approvazione del progetto da parte della stessa.

Nel 2003 si sono dunque tenuti i seguenti corsi:

- corso di perfezionamento in “Comunicazione delle imprese che operano in Estremo oriente”, mirante alla formazione, tecnica e culturale, di operatori in grado di gestire le relazioni commerciali con la Cina. Il corso si è tenuto da febbraio a giugno 2003, per complessive 530 ore (370 di didattica e 160 di tirocinio in aziende o enti);
- corso di perfezionamento per “Esperto nei processi di integrazione migratoria multietnica”, mirante alla formazione di mediatori dei processi di integrazione migratoria multietnica, destinati ad operare in Enti ed organizzazioni dediti allo sviluppo, all'organizzazione degli aiuti, all'internazionalizzazione sociale e culturale, alla gestione dei flussi migratori. Il corso si è tenuto da gennaio a giugno 2003, per complessive 600 ore (400 di didattica e 200 di tirocinio in aziende o enti);
- corso di perfezionamento per “Esperto in analisi, rappresentazione e comunicazione del patrimonio culturale d'impresa”, mirante alla formazione di operatori della comunicazione e della promozione aziendale, anche attraverso la valorizzazione del patrimonio storico-documentale delle aziende. Il corso si è tenuto da febbraio a giugno 2003, per complessive 600 ore (400 di didattica, 20 di accompagnamento e 180 di tirocinio in aziende o enti).

Tab. 3-13. Numero di domande pervenute e di partecipanti ai corsi FSE, anno 2003.

Corso Fondo Sociale Europeo	Domande pervenute		Partecipanti	
	Totale	di cui femmine	Totale	di cui femmine
Comunicazione delle imprese che operano in Estremo Oriente	34	65%	17	71%
Integrazione multietnica	51	69%	19	79%
Esperto in analisi, rappresentazione e comunicazione del patrimonio culturale d'impresa	96	63%	23	87%
Totale	181	65%	59	80%

I corsi erano rivolti a laureati non occupati e in possesso di diploma universitario e/o laurea, con conoscenza della lingua inglese e dei principali sistemi di informatica di base.

Per quanto riguarda l'a.a. 2003/04, parte dei corsi cofinanziati hanno assunto lo *status* di Master universitari: per la loro trattazione si rimanda dunque al par. 3.1.2.

Un secondo ambito di attività è relativo al progetto quadro di “Specializzazione e approfondimento professionalizzante”, destinato a specifici segmenti della popolazione studentesca dell’Ateneo.

Il primo passo dell’attuazione del progetto quadro è stato rivolto agli studenti iscritti ai Corsi di laurea specialistica, offrendo loro l’opportunità di frequentare specifici laboratori specialistici, comprendenti anche esperienze di tirocinio.

Nel primo semestre del 2003 si sono svolti 24 laboratori, della durata media di 52 ore, che gli studenti hanno potuto frequentare quali attività didattiche integrative, senza rilascio di crediti. A fronte di 420 domande pervenute, vi sono stati 360 partecipazioni effettive, il 64% delle quali si è concluso con il conseguimento del certificato di frequenza.

Da ultimo si segnala che, tra ottobre e dicembre 2002, si è tenuto presso l’Università IULM l’ultimo anno dell’Azione Jean Monnet “Insegnamenti sull’integrazione europea nelle università”, articolata in due moduli didattici:

- “Le developpement de l’intégration européenne”, presso la sede di Milano;
- “Droit communautaire et intégration européenne”, presso la sede di Feltre.

A tali moduli didattici hanno preso parte 755 studenti presso la sede di Milano e 84 presso la sede di Feltre.

3.1.5 Commenti del Nucleo di valutazione

In merito all’articolazione dell’offerta didattica dell’Ateneo, il Nucleo di valutazione sottolinea che, in futuro, il successo dell’Università dipenderà sempre di più dalla capacità di articolare un’offerta formativa coerente con le esigenze del sistema economico ed imprenditoriale. Conseguentemente, si ribadisce la duplice necessità, da un lato di sviluppare un sistema informativo teso ad individuare le predette esigenze, dall’altro di dotarsi di elevati gradi di flessibilità, al fine di poter implementare tempestivamente, con chiarezza e linearità (capacità di istituzionalizzare il cambiamento), i nuovi percorsi di studio.

Con riferimento al primo aspetto preme dunque richiamare l’opportunità di operare il monitoraggio sistematico della corrispondenza fra offerta formativa (tipi di corsi e insegnamenti impartiti) e fabbisogni del mercato del lavoro (per aree settoriali di sbocco e per competenze richieste).

L’analisi dell’offerta formativa mostra la forte capacità attrattiva dei Corsi di laurea e dei nuovi Corsi di laurea specialistica; per quanto riguarda questi

ultimi, il Nucleo, pur ribadendo l'apprezzamento per i temi proposti, si riserva di esprimere un giudizio più compiuto al termine del primo biennio.

Più delicata invece la situazione dei Master, la cui offerta è molto specializzata e l'attrattività sembra essere molto inferiore a quella degli altri corsi. Il numero di studenti iscritti è, a volte, al limite di quello necessario a garantire una copertura dei costi.

Le proposte formative dell'Università dovranno comunque essere caratterizzate da specificità rispetto alle esigenze del mondo del lavoro e delle professioni, nonché rispetto all'offerta degli altri Atenei.

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

L'individuazione di pochi temi di ricerca prioritari dell'Ateneo, su cui concentrare le risorse con un approccio interdisciplinare, e la costituzione di poli di aggregazione entro i quali radicare la formazione dei dottorandi, potrebbe costituire una linea guida oggettiva per gli interventi di accorpamento e diversificazione.

La valorizzazione del contenuto specifico di questo segmento formativo, che ha l'obiettivo di fornire le competenze necessarie per esercitare attività di ricerca di alta qualificazione, rappresenta infatti un fattore irrinunciabile per la sua effettiva differenziazione dalle altre iniziative di specializzazione, perfezionamento o elevata qualificazione successive al conseguimento della laurea o della laurea specialistica.

Il Nucleo constata lo sforzo fatto dai collegi per intensificare le attività formative strutturate interne all'Ateneo, ma rinnova l'invito a valutare l'opportunità di uno sfoltimento del numero degli attuali Corsi di Dottorato di ricerca, eventualmente raggruppando le tematiche affini e/o ponderando le potenzialità della diversificazione su altre aree tematiche. A questo proposito si segnala la precisa raccomandazione del CNVSU: "L'eccessiva frammentazione dei Dottorati comporta in molti casi una docenza e un programma formativo inadeguati e uno scarso numero di iscritti e di borse. Andrebbero incoraggiate iniziative di accorpamento, che portino alla costituzione di Scuole di Dottorato con risorse adeguate e capacità di programmazione plurisetoriale."³² Nel ribadire tale indirizzo, il CNVSU ha evidenziato, nella sua più recente relazione in materia, positivi risultati conseguiti dalle prime esperienze di Scuole di dottorato, attivate presso alcuni Atenei.

³² CNVSU, "Relazione annuale sullo stato della didattica dei Corsi di Dottorato e sulle procedure di valutazione adottate dalle università", febbraio 2002.

La frammentazione dei Corsi (ed il limitato numero di dottorandi) rendono infatti difficile lo sviluppo di adeguati programmi di didattica specifica, specialistica ed conforme alla statura degli obiettivi formativi dichiarati.

Il Nucleo, dunque, non può che ribadire la necessità di prevedere un congruo dimensionamento ed una maggiore strutturazione delle attività didattiche specificamente progettate per tale segmento formativo (anche alla luce di quanto avviene in altri Atenei), nonché la costante supervisione dei coordinatori e dei *tutor* assegnati ai singoli dottorandi.

Un ulteriore suggerimento del Nucleo è quello di dare maggiore impulso all'internazionalizzazione dei Corsi di Dottorato, oltre che attivare un robusto sistema di valutazione dei Corsi stessi.

Sulla base delle informazioni disponibili, e pur richiamando gli elementi di attenzione sopra esposti, è stata accertata la permanenza dei requisiti di idoneità previsti dal D.M. 30 aprile 1999, n. 224, la cui sussistenza era già stata verificata dal Nucleo all'epoca dell'istituzione dei Corsi in esame.

Lo 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 impennare l'internazionalizzazione dell'Ateneo. In particolare permane suscettibile di miglioramenti l'internazionalizzazione dell'attività di ricerca, nonché lo scambio di docenza con Università straniere. In questa direzione è meritevole di attenzione l'attività del Centro Relazioni Internazionali (di cui al par. 6.3.2).

A questo proposito pare inoltre opportuno incentivare l'utilizzo delle lingue straniere come strumento abituale di lavoro da parte degli studenti e degli stessi docenti.

3.2 Organizzazione dell'attività didattica

3.2.1 Analisi del carico didattico e delle risorse di docenza

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 anche ribadito CNVSU, in sede di definizione dei “requisiti minimi” in termini di risorse umane e strumentali da dedicare ai corsi di studio universitari.³³

Con riferimento all'a.a. 2003/04, fatte salve le cautele derivanti dalla complessità della materia, si procederà ad illustrare la dotazione del corpo docente e le modalità di copertura dei corsi erogati, con particolare riferimento all'impiego delle risorse interne.

Nella Tab. 3-14 si riporta l'organico per Facoltà, al 31 dicembre, dal 2000 al 2003, mentre, nella Fig. 3-9, se ne presenta la dinamica complessiva anche in rapporto al numero di studenti iscritti nel periodo 1998 - 2003. Dall'analisi della figura si nota come l'organico della docenza abbia complessivamente registrato un lieve incremento, mentre il numero di studenti per docente, dopo una prima fase di crescita durata fino all'a.a. 1999/00, sia andato lentamente abbassandosi.

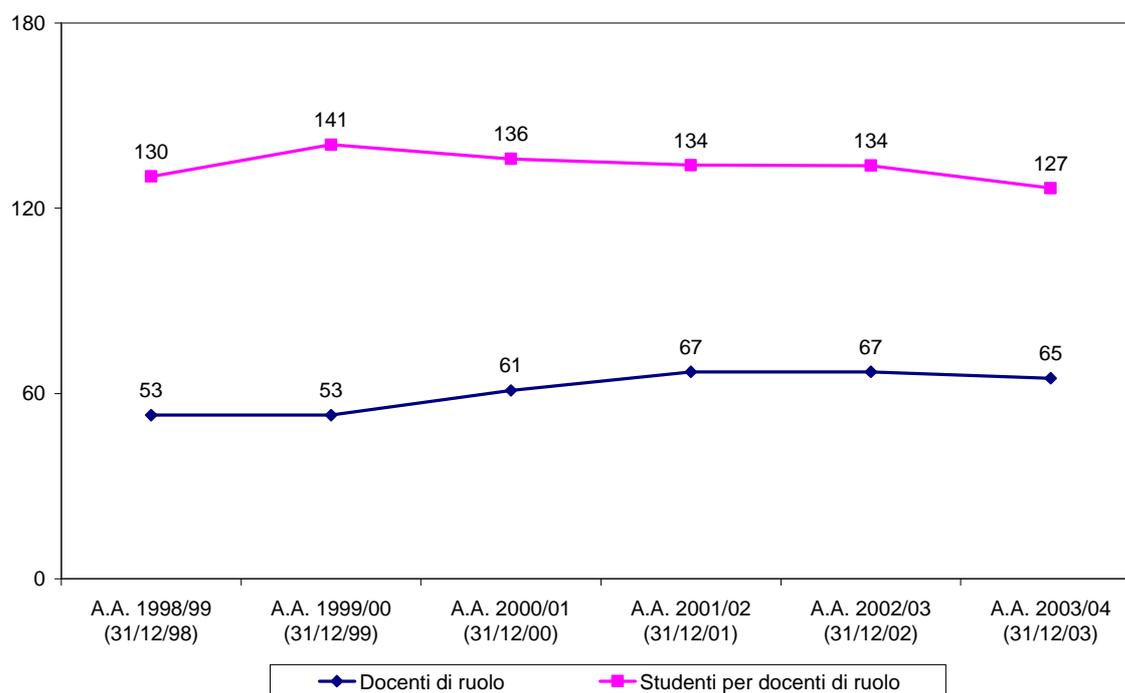
Tab. 3-14. Docenti di ruolo presso l'Università IULM per Facoltà di appartenenza dal 31/12/2000 al 31/12/2003.

Facoltà	Lingue, culture e letterature moderne				Scienze della comunicazione e dello spettacolo			
	2000	2001	2002	2003	2000	2001	2002	2003
Ordinari	4	5	6	6	7	10	10	10
Associati	8	7	5	4	4	10	15	15
Ricercatori	21	18	14	13	17	17	17	17
Totale	33	30	25	23	28	37	42	42

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 agli affidamenti esterni ed, infine, aggiungendo nel computo anche tutti i professori a contratto. I risultati di detta analisi sono riportati nella Fig. 3-10 e nella Fig. 3-11, rispettivamente per l'a.a. 2001/02 e per l'a.a. 2002/03. 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).

³³ Si vedano, in particolare: CNVSU, *Requisiti minimi di risorse per i corsi di studio universitari*, DOC 17/01; CNVSU, *Prime analisi sull'assetto del sistema universitario all'avvio della riforma dei corsi di studio*, DOC 4/02; Nota MIUR n. 781 del 16 ottobre 2002; CNVSU, *I requisiti minimi per l'attivazione dei corsi di studio: alcune integrazioni e prime proposte per i corsi di laurea specialistica*, DOC 3/03; Nota MIUR n. 995 del 3 luglio 2003.

Fig. 3-9. Andamento dell'organico del corpo docente e rapporto tra studenti totali (a.a. 1998/99 - a.a. 2003/04) e docenti di ruolo (31/12/1998 - 31/12/2003).³⁴

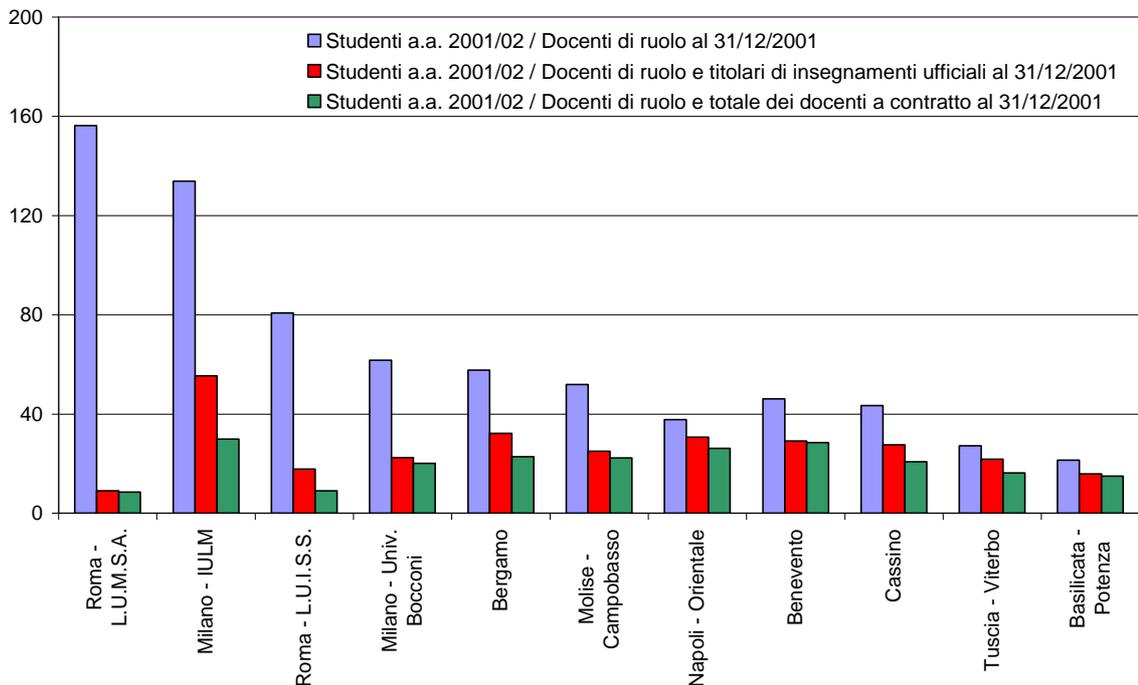


Il posizionamento dell'Università IULM risulta caratterizzato da valori elevati, che lo collocano, per entrambi gli anni accademici, nell'area estrema del gruppo di riferimento, specie per quanto riguarda il rapporto riferito ai docenti di ruolo ed ai titolari di insegnamenti ufficiali. In sostanza si deduce un elevato dimensionamento del numero di studenti per insegnamento attivato, parzialmente compensato dall'impiego di un cospicuo numero di docenti a contratto per corsi integrativi.

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. 3-12.

³⁴ Nostre elaborazioni su dati MIUR, reperibili all'indirizzo Internet <http://www.miur.it/ustat>: Banca dati dei docenti di ruolo. Il totale degli studenti dei singoli anno accademici, riferito al personale docente di ruolo al 31 dicembre, comprende gli iscritti ai Corsi di laurea, di laurea specialistica ed ai Master universitari.

Fig. 3-10. Università IULM e altri Atenei a confronto. Rapporto tra studenti iscritti e docenti di ruolo (professori ordinari, associati e ricercatori) e a contratto, per l'a.a. 2001/02.³⁵



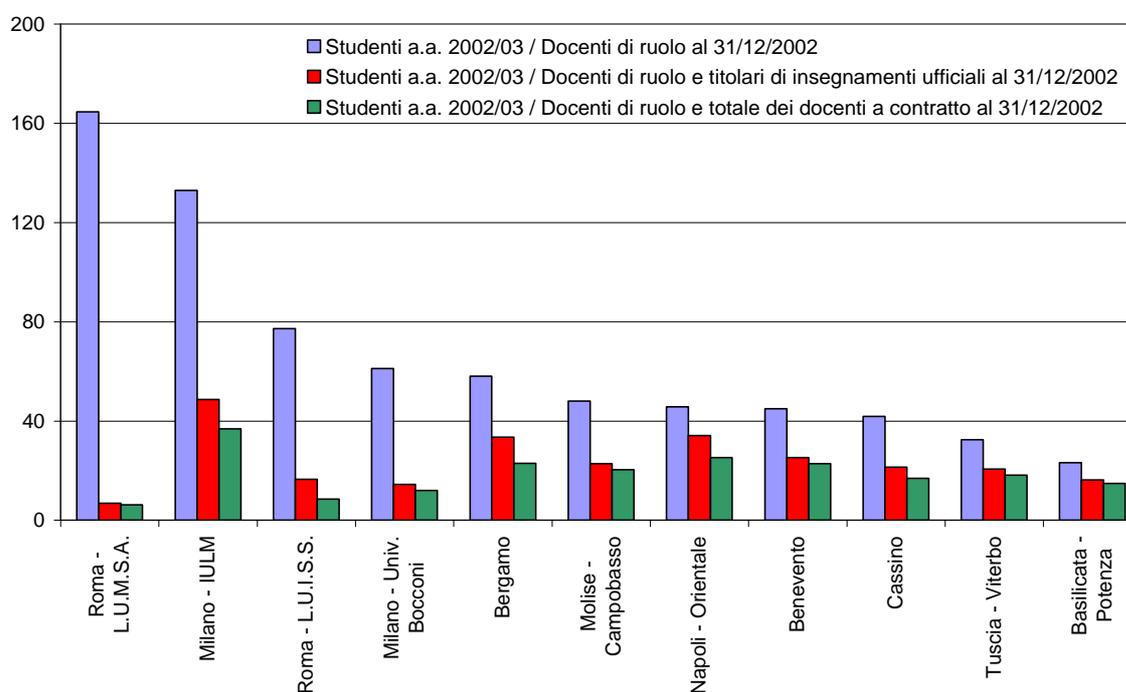
Come si può facilmente osservare, si riscontrano valori segnatamente diversi tra le due Facoltà, ed in particolare molto elevati per la Facoltà di Scienze della comunicazione e dello spettacolo, a fronte di valori assai più ridotti per la Facoltà di Lingue, letterature e culture moderne.

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. 1999/00 – a.a. 2003/04, per quanto concerne l'entità del calo nel rapporto tra studenti e docenti, si osserva come questo corrisponda al 34% circa per la Facoltà di Scienze della comunicazione e dello spettacolo, a fronte di un 18% 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. Nello stesso periodo, infatti, il numero degli studenti iscritti alla Facoltà di Scienze della comunicazione e dello spettacolo aumenta del 40% circa, mentre diminuisce del 40% nella Facoltà di Lingue, letterature e culture moderne.

³⁵ Nostre elaborazioni su dati MIUR, reperibili all'indirizzo Internet <http://www.miur.it/ustat>: Banca dati dei docenti di ruolo; Banca dati del personale docente a contratto e tecnico-amministrativo, Rilevazione personale 2002; Banca dati dell'istruzione universitaria, banca dati degli iscritti per l'a.a. 2001/02. Per conformità con i dati riferiti agli altri Atenei, si sono considerati solo gli studenti iscritti ai Corsi di laurea e di laurea specialistica.

Fig. 3-11. Università IULM e altri Atenei a confronto. Rapporto tra studenti iscritti e docenti di ruolo (professori ordinari, associati e ricercatori) e a contratto, per l'a.a. 2002/03.³⁶



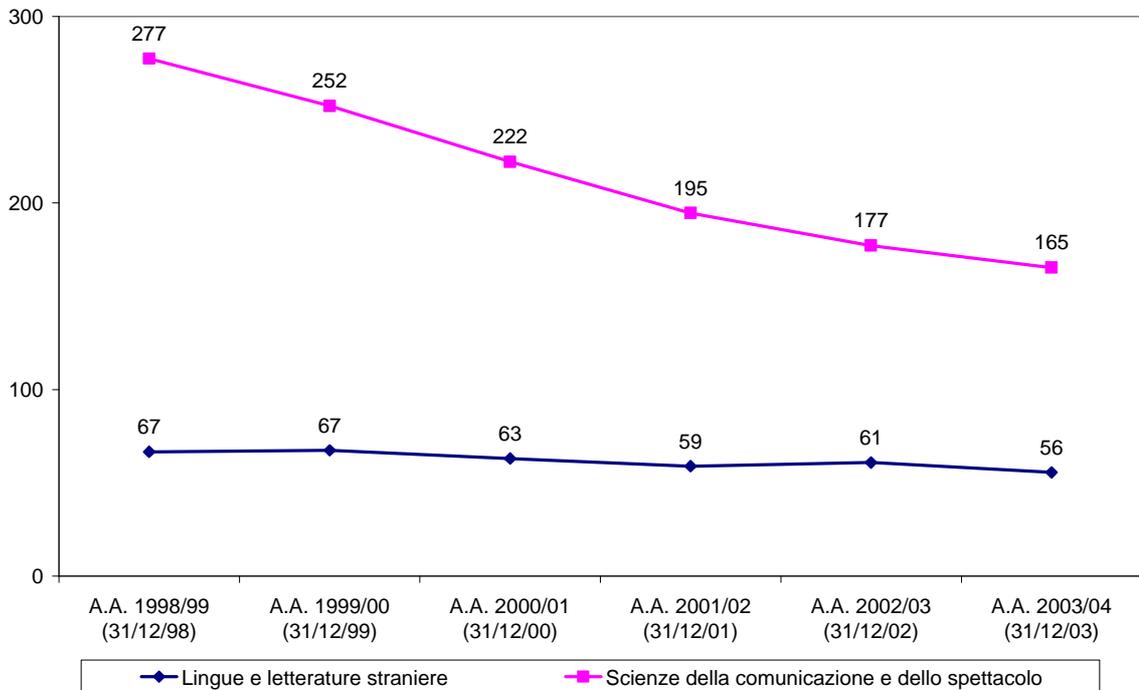
In estrema sintesi, l'esame condotto mostra come il calo osservato per la Facoltà di Lingue, letterature e culture moderne costituisca un effetto della diminuzione delle iscrizioni, mentre per la Facoltà di Scienze della comunicazione e dello spettacolo esso appaia essere l'esito di una politica attiva di riequilibrio del rapporto tra numero di studenti e risorse di docenza.

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. La Tab. 3-15 riporta, con riferimento alla sola sede di Milano, la composizione (in valori assoluti e percentuali) dei docenti titolari di un insegnamento dall'a.a. 2001/02 all'a.a. 2003/04, 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

³⁶ Nostre elaborazioni su dati MIUR, reperibili all'indirizzo Internet <http://www.miur.it/ustat>: Banca dati dei docenti di ruolo; Banca dati del personale docente a contratto e tecnico-amministrativo, Rilevazione personale 2003; Banca dati dell'istruzione universitaria, banca dati degli iscritti per l'a.a. 2002/03. Per conformità con i dati riferiti agli altri Atenei, si sono considerati solo gli studenti iscritti ai Corsi di laurea e di laurea specialistica.

dei professori a contratto per corsi ufficiali (professionisti, imprenditori, consulenti, ecc.) ed il numero dei corsi attivati.³⁷

Fig. 3-12. Rapporto tra studenti iscritti (a.a. 1998/99 – a.a. 2003/04) e docenti di ruolo (31/12/1998 – 31/12/2003), per Facoltà.³⁸



Come si può notare, emerge, anche in questo caso, una situazione diametralmente opposta tra le due Facoltà. Il ricorso a docenti esterni risulta infatti essere assai 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. Nel primo caso, evidentemente, incide anche la chiusura del Corso di laurea in Lingue e letterature straniere, con il definitivo esaurimento dei corsi nell'a.a. 2003/04.

³⁷ Si segnala che, a partire dall'a.a. 1999/00, il dato fornito relativamente al numero dei corsi attivati nella Tab. 3-15 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). Lo scarto che si osserva per la Facoltà di Lingue, letterature e culture moderne è dovuto al fatto che, dato il ridotto numero di studenti iscritti ai corsi relativi alle lingue straniere meno frequentate, le diverse annualità vengono condensate in un unico corso effettivo (con un unico titolare), all'interno del quale l'articolazione dei corsi integrativi consente di differenziare gli studenti a seconda del livello raggiunto. Con il concludersi della fase di esaurimento del Corso di laurea in Lingue e letterature straniere viene meno anche il fenomeno in parola.

³⁸ Nostre elaborazioni su dati MIUR, reperibili all'indirizzo Internet [http://www.miur.it/ustat.:](http://www.miur.it/ustat.) Banca dati dei docenti di ruolo. Il totale degli studenti dei singoli anno accademici, riferito al personale docente di ruolo al 31 dicembre, comprende gli iscritti ai Corsi di laurea, di laurea specialistica ed ai Master universitari.

Tab. 3-15. 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	Anno accademico					
	01/02	02/03	03/04	01/02	02/03	03/04
Ordinari + associati	9	25	18	17,0%	42,4%	36,0%
Affidamenti interni	38	26	19	71,7%	44,1%	38,0%
Totale interni	47	51	37	88,7%	86,4%	74,0%
Affidamenti esterni	4	5	2	7,5%	8,5%	4,0%
Docenti a contratto	2	3	11	3,8%	5,1%	22,0%
Totale esterni	6	8	13	11,3%	13,6%	26,0%
<i>Totale generale</i>	<i>53</i>	<i>59</i>	<i>50</i>	<i>100%</i>	<i>100%</i>	<i>100%</i>
Corsi attivati	58	64	50			

Facoltà di Scienze della comunicazione e dello spettacolo - Sede di Milano						
Modalità di copertura del corso	Anno accademico					
	01/02	02/03	03/04	01/02	02/03	03/04
Ordinari + associati	20	56	45	16,1%	27,3%	23,3%
Affidamenti interni	40	46	38	32,3%	22,4%	19,7%
Totale interni	60	102	83	48,4%	49,8%	43,0%
Affidamenti esterni	29	27	26	23,4%	13,2%	13,5%
Docenti a contratto	35	76	84	28,2%	37,1%	43,5%
Totale esterni	64	103	110	51,6%	50,2%	57,0%
<i>Totale generale</i>	<i>124</i>	<i>205</i>	<i>193</i>	<i>100%</i>	<i>100%</i>	<i>100%</i>
Corsi attivati	124	205	193			

Tab. 3-16. Modalità di copertura dei corsi per livello, sede di Milano, a.a 2002/03.

Facoltà di Scienze della comunicazione e dello spettacolo - Sede di Milano				
Modalità di copertura del corso	Corsi di laurea		Corsi di laurea specialistica	
Ordinari + associati	44	30,8%	12	19,4%
Affidamenti interni	35	24,5%	11	17,7%
Totale interni	79	55,2%	23	37,1%
Affidamenti esterni	22	15,4%	5	8,1%
Docenti a contratto	42	29,4%	34	54,8%
Totale esterni	64	44,8%	39	62,9%
<i>Totale generale</i>	<i>143</i>	<i>100%</i>	<i>62</i>	<i>100%</i>

Tab. 3-17. Modalità di copertura dei corsi per livello, sede di Milano, a.a 2003/04.

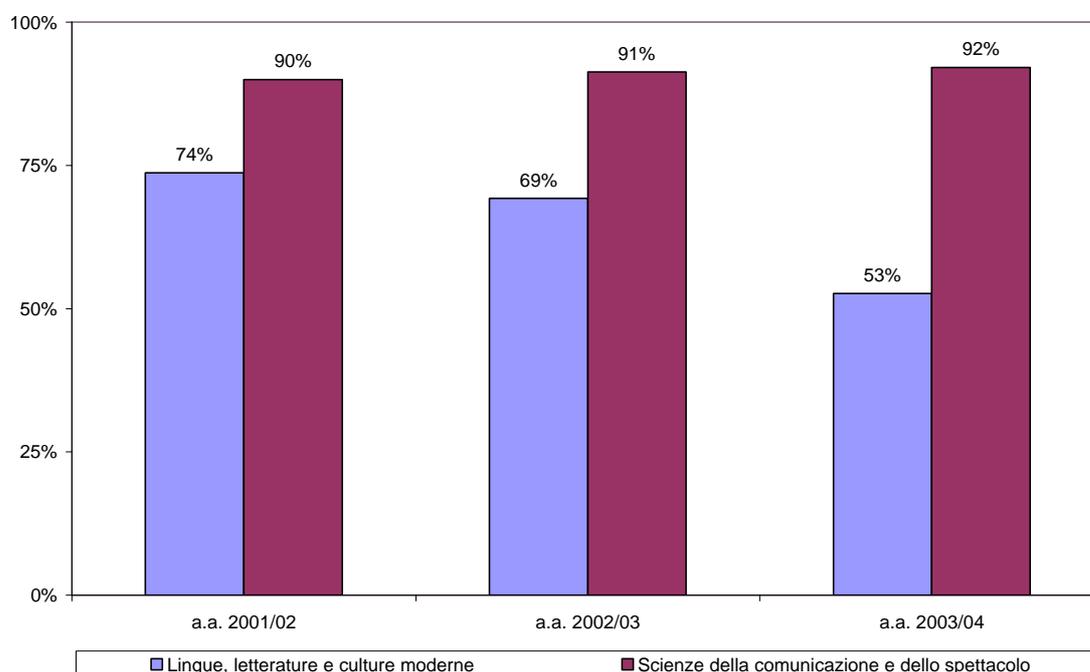
Facoltà di Scienze della comunicazione e dello spettacolo - Sede di Milano				
Modalità di copertura del corso	Corsi di laurea		Corsi di laurea specialistica	
Ordinari + associati	31	27,7%	14	17,3%
Affidamenti interni	26	23,2%	12	14,8%
Totale interni	57	50,9%	26	32,1%
Affidamenti esterni	21	18,8%	5	6,2%
Docenti a contratto	34	30,4%	50	61,7%
Totale esterni	55	49,1%	55	67,9%
<i>Totale generale</i>	<i>112</i>	<i>100,0%</i>	<i>81</i>	<i>100,0%</i>

Il significativo ricorso a risorse di docenza esterne all'Ateneo da parte della Facoltà di Scienze della comunicazione e dello spettacolo fa presumibilmente capo a molteplici determinanti. Da un lato, appare motivato dalla già richiamata necessità di riequilibrare il rapporto tra numero di studenti e docenti; dall'altro, dall'opzione strategica di avvalersi di professionalità non accademiche (professionisti, imprenditori), esigenza fattasi più pressante in seguito all'attivazione dei Corsi di laurea specialistica. L'analisi delle modalità di copertura condotta separatamente per le diverse tipologie di Corsi di studio, riportata nella Tab. 3-16 e Tab. 3-17, conferma tale ipotesi: come si vede, il maggior contributo della docenza esterna attiene ai Corsi di laurea specialistica.

Si è già segnalato in precedenza lo sforzo dell'Ateneo per accrescere il numero di docenti di ruolo presso la Facoltà di Scienze della Comunicazione e dello spettacolo, accompagnato anche dall'avvio di un sistema di incentivazione all'assunzione di compiti didattici internamente all'Ateneo. Conseguentemente, risulta opportuno un più approfondito esame delle modalità di ricorso alle risorse interne, procedendo all'analisi della quota di affidamenti interni assegnati a docenti inquadrati nella medesima Facoltà di erogazione della prestazione. Tale analisi è riportata nella Fig. 3-13.

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, cui corrisponde la riduzione osservata per la Facoltà di Lingue, letterature e culture moderne. Il maggiore interscambio di docenze, che dall'a.a. 2001/02 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.

Fig. 3-13. Quota di affidamenti interni coperti da docenti afferenti alla medesima Facoltà di erogazione, sede di Milano, a.a. 2001/02 – a.a. 2003/04.



Le medesime considerazioni valgono anche esaminando separatamente i Corsi di laurea e di laurea specialistica, come evidenziato nella Tab. 3-18 e nella Tab. 3-19.³⁹

La Tab. 3-20 è invece passibile di una lettura in termini di propensione dei docenti a farsi carico di affidamenti interni, riportando, a livello di Facoltà, il numero medio di affidamenti per docente. L'esame per Facoltà di appartenenza dei docenti non evidenzia apprezzabili differenziazioni, pur in presenza di un numero medio di affidamenti per docente lievemente più elevato per la Facoltà di Scienze della comunicazione e dello spettacolo ed in calo per la Facoltà di Lingue, letterature e culture moderne.

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 esami e 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 come le sessioni di esame e di laurea. In tal senso un'indicazione può venire del numero di esami sostenuti per Facoltà e dall'analisi della distribuzione del numero di tesi discusse per relatore.

³⁹ Detta analisi è ovviamente limitata dall'assenza di Corsi di laurea specialistica afferenti alla Facoltà di Lingue, letterature e culture moderne per l'a.a. 2002/03.

Tab. 3-18. Rapporto tra docenti di ruolo e affidamenti interni. Analisi per livello, a.a. 2002/03, sede di Milano.

Facoltà di erogazione dell'affidamento	Facoltà di afferenza del docente					
	Corsi di laurea			Corsi di laurea specialistica		
	LLS	SCS	Totale	LLS	SCS	Totale
LLS	18 (69%)	8 (31%)	26 (100%)	---	---	---
SCS	3 (9%)	32 (91%)	35 (100%)	1 (9%)	10 (91%)	11 (100%)
Totale	21	40	61	1	10	11

LLS: Lingue, letterature e culture moderne

SCS: Scienze della comunicazione e dello spettacolo

Tab. 3-19. Rapporto tra docenti di ruolo e affidamenti interni. Analisi per livello, a.a. 2003/04, sede di Milano.

Facoltà di erogazione dell'affidamento	Facoltà di afferenza del docente					
	Corsi di laurea			Corsi di laurea specialistica		
	LLS	SCS	Totale	LLS	SCS	Totale
LLS	10 (53%)	9 (47%)	19 (100%)	---	---	---
SCS	1 (4%)	25 (96%)	26 (100%)	2 (17%)	10 (83%)	12 (100%)
Totale	11	34	45	2	10	12

LLS: Lingue, letterature e culture moderne

SCS: Scienze della comunicazione e dello spettacolo

Tab. 3-20. Numero di affidamenti interni per docente di ruolo. Analisi per Facoltà, sede di Milano.

Facoltà di erogazione dell'affidamento	Facoltà di afferenza del docente					
	LLS			SCS		
	2001/02	2002/03	2003/04	2001/02	2002/03	2003/04
Docenti di ruolo	30	25	23	37	42	42
Affidamenti / docente	1,1	0,9	0,6	1,2	1,2	1,0

Il primo descrittore del carico didattico da esaminare sarebbe dunque il numero di esami sostenuti nel corso dell'anno accademico: tale valore non è tuttavia disponibile, in quanto le attuali modalità di registrazione consentono l'archiviazione dei soli esami superati, il cui valore verrà dunque assunto come *proxy* dell'indicatore desiderato. Ulteriori approfondimenti saranno prossimamente resi possibili dalla registrazione ottica dei verbali di esame e dall'analisi del numero di prenotati all'esame. Nella Tab. 3-21 si riporta la distribuzione degli esami superati nelle sessioni dell' a.a. 2001/02 e dell'a.a. 2002/03, differenziata per Facoltà di afferenza degli insegnamenti, unitamente alla composizione percentuale

del numero di iscritti per Facoltà: è infatti evidente che il carico di lavoro comportato dallo svolgimento di esami è strettamente proporzionale alla quota di studenti iscritti per Facoltà.

Tab. 3-21. Corsi di laurea v.o., Corsi di laurea e Corsi di laurea specialistica.: esami superati e studenti iscritti per Facoltà, a.a. 2001/02 e a.a. 2002/03, sede di Milano.

a.a. 2001/02	esami sostenuti totali		studenti iscritti	
	N	%	N	%
LLS	6.843	16,2%	1.058	24,3%
SCS	35.441	83,8%	3.291	75,7%
Totale	42.284	100,0%	4.349	100,0%
a.a. 2002/03	esami sostenuti totali		studenti iscritti	
	N	%	N	%
LLS	7.466	15,2%	1.019	19,3%
SCS	41.623	84,8%	4.266	80,7%
Totale	49.089	100,0%	5.285	100,0%

Il confronto tra tali valori evidenzia una situazione di sostanziale coerenza tra quote di studenti ed esami per Facoltà, benché dette quantità potrebbero risultare da mutuazioni e scambi tra gli studenti delle due Facoltà. A questo scopo si è proceduto a scomporre il numero complessivo di esami in ragione della corrispondenza tra Facoltà di afferenza dell'insegnamento e Facoltà di iscrizione dello studente che supera l'esame, ricavando l'indicazione che la quasi totalità degli esami viene sostenuta presso la Facoltà di iscrizione. Il fenomeno della mutuazione di esami, infatti, attiene quasi esclusivamente a scambi tra Corsi di laurea della medesima Facoltà.

In secondo luogo si esamina la distribuzione dei laureati per Facoltà negli anni solari 2001, 2002 e 2003 (limitatamente ai Corsi di laurea attivi presso la sede di Milano), della quale si riportano alcuni indici caratteristici nella Tab. 3-22. Nella fattispecie sono posti a confronto, per Facoltà ed anno, il numero di laureati e relatori, il numero medio e mediano di laureati per relatore, ed il coefficiente di concentrazione di Gini. Detto coefficiente, utile a offrire un indice di concentrazione di immediata lettura, varia da 0, in caso di concentrazione nulla (in questo caso se la quantità di laureati fosse equamente ripartita tra i relatori), a 1, in caso di massima concentrazione (nell'ipotesi teorica che un singolo relatore segua tutti i laureandi).

Tab. 3-22. Distribuzione dei laureati per relatore e Facoltà e indicatori di concentrazione. Anno solare 2001, 2002 e 2003.

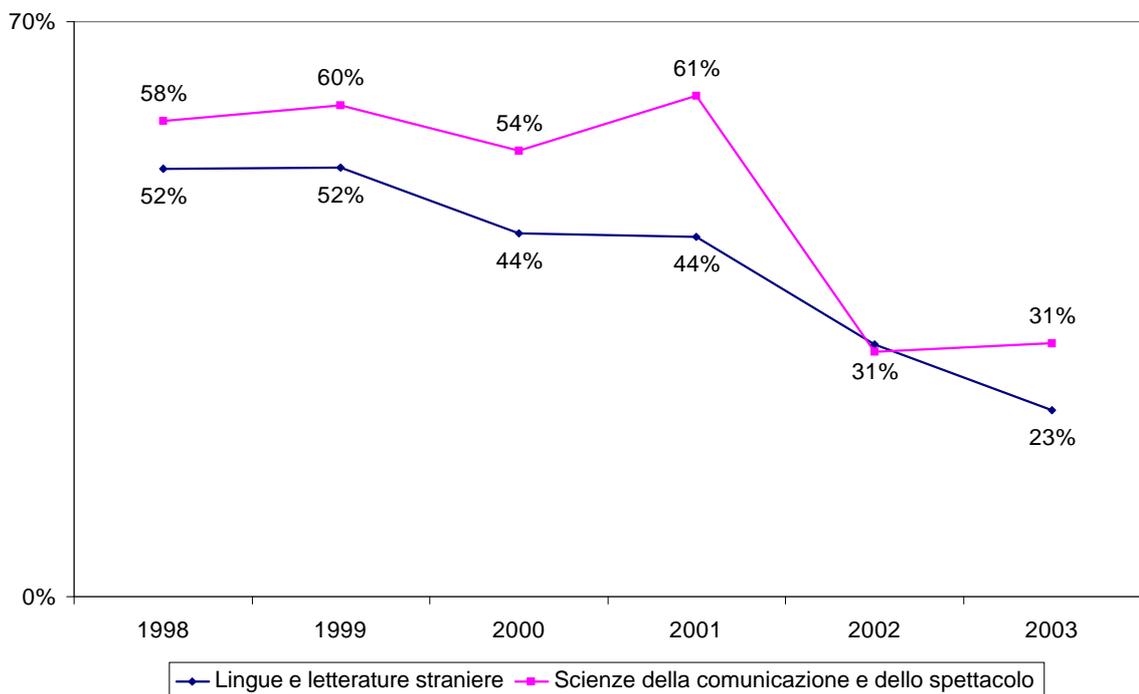
	LLS			SCS		
	2001	2002	2003 ⁴⁰	2001	2002	2003
Laureati	265	234	269	549	890	1.179
Relatori	45	41	41	56	80	94
Media laureati per relatore	5,9	5,7	6,6	9,8	11,1	12,5
Dev. St	5,8	5,1	5,9	9,5	13,9	16,0
Mediana	3,0	4,0	5,0	6,0	5,0	6,0
Coeff. Gini	0,5	0,5	0,4	0,5	0,6	0,6

LLS: 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, che risulta quasi doppio per la Facoltà di Scienze della comunicazione e dello spettacolo.

Fig. 3-14. Percentuale dei laureati aventi per relatore un docente non di ruolo presso l'Università IULM, periodo 1998-2003.



⁴⁰ Dal computo dei laureati nell'anno solare 2003 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 a cui non è associato un relatore.

Il valore medio tende tuttavia a compensare situazioni altamente differenziate, che vengono invece evidenziate dal valore piuttosto elevato assunto dall'indice di concentrazione. I dati disponibili evidenziano una distribuzione significativamente disomogenea del carico di lavoro: alla metà dei relatori che segue più studenti è attribuita una quota di laureati nell'ordine dell'85%, senza apprezzabili distinzioni tra le due Facoltà.

Dal punto di vista dell'incardinamento dei relatori, si osserva una progressiva attribuzione di laureati a docenti di ruolo dell'Ateneo, come osservabile nella Fig. 3-14.

3.2.2 *Commenti del Nucleo di valutazione*

Al rapporto studenti/docenti viene sempre più attribuita la rilevanza di un indicatore della produttività dei Corsi di laurea (e degli Atenei).

L'analisi quantitativa del carico didattico dei docenti di ruolo incardinati nell'Ateneo, mostra sia un carico per docente decisamente elevato, in un confronto anche con altri Atenei, sia uno sbilanciamento tra le due Facoltà: pertanto, il Nucleo invita gli Organi di governo dell'Università IULM a prestare adeguata attenzione al problema e ad attuare gli opportuni interventi, anche alla luce dell'evoluzione della normativa e delle indicazioni in materia di "requisiti minimi" di futura applicazione.

3.3 **Performance dell'attività didattica**

3.3.1 *Premessa*

L'avvio dei Corsi di laurea triennale a partire dall'a.a. 2001/02 ha costituito un momento di straordinaria discontinuità nelle modalità di erogazione dell'offerta formativa. In particolare, per quanto riguarda l'Università IULM, la possibilità offerta a tutti gli studenti di passare dall'ordinamento tradizionale a quello delle nuove lauree triennali, indipendentemente dallo stato di avanzamento della propria carriera, ha rappresentato un fattore di mutamento tale da rendere assai difficoltosa l'analisi della *performance* dell'attività didattica in termini di regolarità

nella prosecuzione del percorso formativo.⁴¹ A ciò vanno aggiunte l'introduzione della didattica "modulare" ed una complessa serie di aggiustamenti dei nuovi piani degli studi, con le conseguenti ulteriori procedure di conversione delle carriere degli studenti.

Sebbene l'insieme di tali mutamenti, discontinuità ed assestamenti limitino notevolmente l'attendibilità dell'analisi della *performance* didattica in termini di regolarità nel progresso delle carriere degli studenti, l'importanza della materia ha indotto il Nucleo a progettare, di concerto con altre strutture didattiche ed amministrative dell'Ateneo, opportuni strumenti di monitoraggio, che andranno a formare un *cruscotto informativo* sintetico e sinottico.⁴² Tali strumenti saranno progressivamente applicabili via via che si va consolidando la base informativa relativa agli studenti immatricolatisi dopo la riforma a partire dall'a.a. 2001/02.

Con riferimento all'analisi della *performance* dell'attività didattica si procederà, dunque, all'esame del tasso di permanenza nell'Ateneo, del processo di conseguimento dei titoli e del profilo dei laureati.

Il monitoraggio degli sbocchi professionali dei laureati dell'Università IULM, benché già parzialmente effettuato da alcuni anni, è stato riorganizzato e sistematizzato con l'ingresso dell'Ateneo nel Consorzio interuniversitario AlmaLaurea (marzo 2002).⁴³

Il Consorzio AlmaLaurea cura l'indagine periodica sulla condizione occupazionale dei laureati, rendendone disponibili i risultati agli Organi di governo degli Atenei aderenti, ai Nuclei di valutazione ed a quanti operano nella didattica e nell'orientamento, consentendo, dunque, anche un'analisi comparativa fra differenti Corsi di laurea, sedi di studio e Facoltà.

L'analisi degli sbocchi professionali dei laureati dell'Università IULM sarà perciò praticabile non appena si renderanno disponibili i primi dati provenienti dal Consorzio AlmaLaurea, nell'ambito delle programmate rilevazioni annuali, alla fine del 2004.

⁴¹ Nella fattispecie, ciò è imputabile sia alla conversione delle annualità già sostenute in crediti formativi ed alla gestione delle problematiche amministrative da essa derivanti, sia alla conseguente possibilità di concludere i propri studi entro l'a.a. 2001/02. Per la trasformazione delle annualità in crediti formativi le strutture didattiche dell'Ateneo si sono avvalse di specifiche tavole di conversione.

⁴² In particolare l'Ufficio Automazione della Segreteria Studenti ed i referenti locali del Progetto CampusOne (v. par. 3.1.1).

⁴³ 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>.

Si precisa che, ove non diversamente indicato, per “studenti iscritti in corso” si intendono gli studenti iscritti al sistema universitario nazionale da un numero di anni inferiore o uguale alla durata legale dei singoli Corsi, a prescindere dalla loro posizione amministrativa (“ripetenti”, “fuori corso intermedi” o altro). In altre parole, per il calcolo dell’effettivo tempo di permanenza nel corso di studi, si fa riferimento alla prima immatricolazione assoluta dello studente al sistema universitario, tenendo dunque conto, per i trasferiti all’Università IULM, anche degli anni trascorsi nell’Università di provenienza, con ciò aderendo alle indicazioni del CNVSU.

Si tratta di una definizione non formale della carriera dello studente, che consente di individuarne con maggiore precisione ed efficacia le differenti tipologie.⁴⁴

3.3.2 *Analisi degli abbandoni e dei trasferimenti*

Per quanto riguarda l’analisi degli abbandoni e dei trasferimenti, vengono costantemente monitorate le iscrizioni agli anni successivi degli immatricolati al primo anno, tipicamente limitando l’indagine a 1, 2 e 3 anni dopo l’immatricolazione: tale esame è primariamente finalizzato a determinare la permanenza degli studenti nell’Ateneo e/o nel Corso di laurea di prima immatricolazione.

La rilevante discontinuità conseguente all’entrata in vigore dei nuovi Corsi triennali nell’a.a. 2001/02 evidenzia, per quanto riguarda l’esame degli abbandoni, un duplice fabbisogno informativo: da un lato, si pone l’esigenza di verificare eventuali mutamenti nei tassi di interruzione delle carriere successivamente alla riforma dei Corsi di laurea; dall’altro, si vuole delineare, per la prima volta, i percorsi di carriera delle coorti di immatricolati post-riforma, i cui comportamenti non risultano influenzati dalle opportunità di trasferimento interno e/o conversione di carriera.

Per quanto riguarda il primo aspetto, l’analisi degli abbandoni è stata condotta limitatamente al passaggio all’anno successivo a quello di immatricolazione (che costituisce il momento di maggior incidenza degli abbandoni e dei trasferimenti), con ciò consentendo un esame comparativo dei tassi di permanenza ad un anno dall’iscrizione. Le risultanze di detto approfondimento, comprendente anche la scomposizione degli abbandoni per tipologia, sono riportate nelle Fig. 3-15, Fig. 3-16, Fig. 3-17, Fig. 3-18 e Fig. 3-19 (nelle figure il passaggio tra vecchio e nuovo ordinamento è rappresentata da una linea tratteggiata). Nella fattispe-

⁴⁴ Si veda a tale proposito: MURST - Osservatorio per la valutazione del sistema universitario, *Note tecniche su dati e le informazioni da trasmettere entro il 2 maggio 2000 - Revisione del 16 aprile 2000*.

cie, si osservano le seguenti tipologie di abbandono: il trasferimento ad un altro Corso di laurea all'interno dell'Ateneo, il trasferimento verso altri Atenei, la rinuncia agli studi, la mancata reinscrizione all'anno successivo (qualora lo studente, senza esplicitare una specifica causa di abbandono, non si iscriva all'anno successivo).

Per quanto riguarda il Corso di laurea in Relazioni pubbliche e pubblicità, la cui dinamica è illustrata nella Fig. 3-15, si evidenzia una sostanziale stabilità sia nella quota, sia nella composizione delle cause di abbandono, benché emerga, nell'a.a. 2002/03, un primo ed apprezzabile incremento della quota di mancate reinscrizioni (che da solo spiega la riduzione del tasso di permanenza nello stesso Corso di laurea).

Per quanto attiene il Corso di laurea in Scienze e tecnologie della comunicazione, di cui nella Fig. 3-16, si osserva, oltre all'aumento delle mancate reinscrizioni, il progressivo incremento della quota di trasferimenti verso altri Atenei, segnale tangibile dell'accresciuta offerta formativa in quest'area tematica.

Fig. 3-15. Corso di laurea in Relazioni pubbliche e Corso di laurea in Relazioni pubbliche e pubblicità, sede di Milano: composizione percentuale per tasso di permanenza e tipologia di abbandono, ad un anno dall'iscrizione, per anno di immatricolazione.

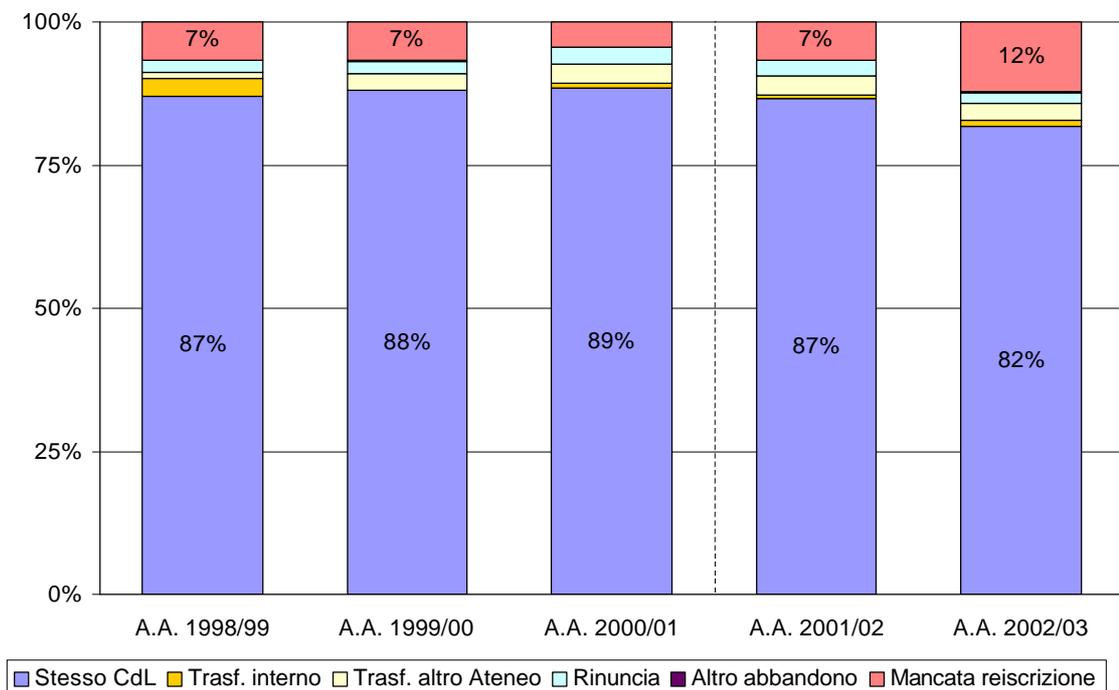


Fig. 3-16. Corso di laurea in Scienze della comunicazione e Corso di laurea in Scienze e tecnologie della comunicazione: composizione percentuale per tasso di permanenza e tipologia di abbandono, ad un anno dall'iscrizione, per anno di immatricolazione.

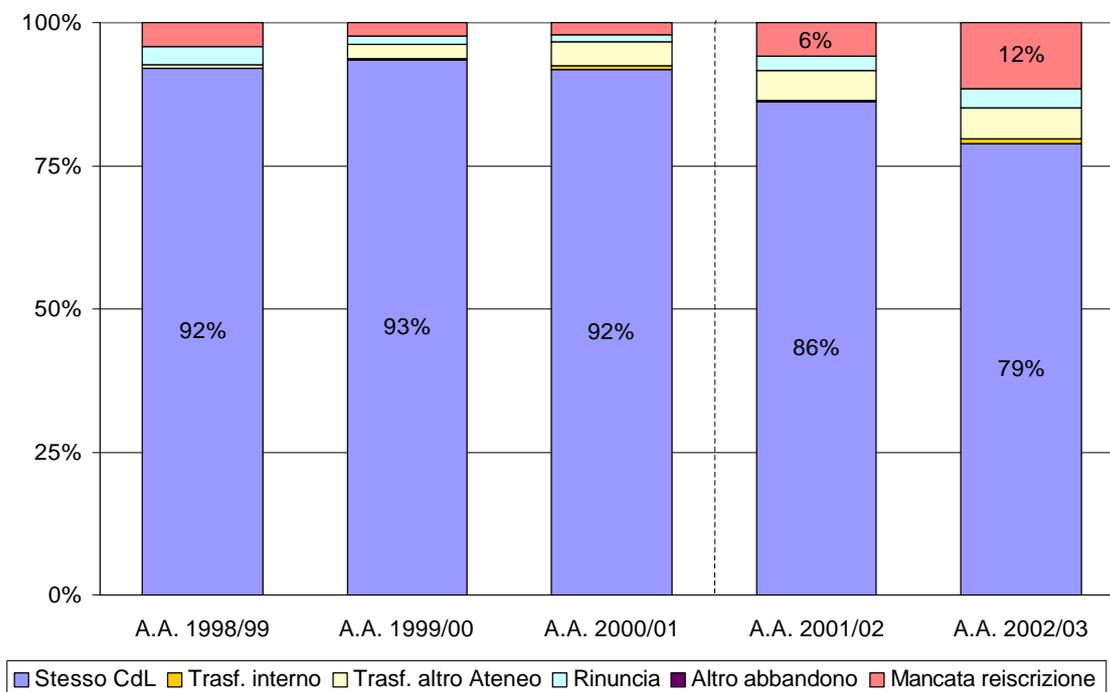


Fig. 3-17. Corso di laurea in Scienze turistiche e Corso di laurea Scienze turistiche n.o.: composizione percentuale per tasso di permanenza e tipologia di abbandono, ad un anno dall'iscrizione, per anno di immatricolazione.

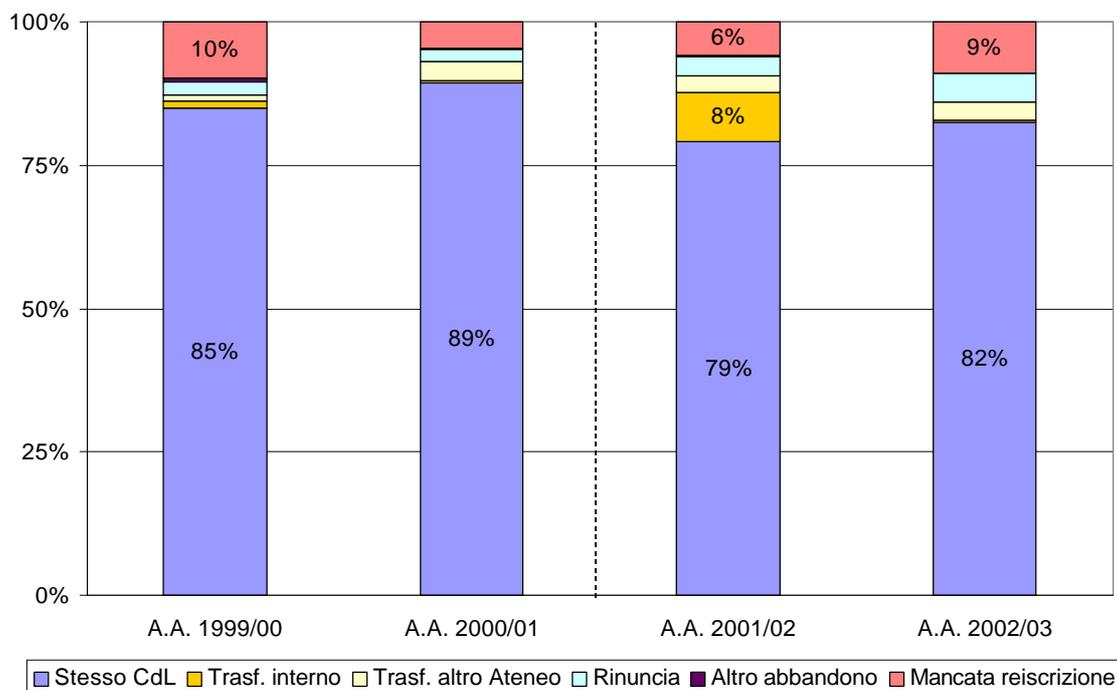


Fig. 3-18. Corso di Laurea in Traduzione e interpretazione e Corso di laurea in Interpretariato e comunicazione: composizione percentuale per tasso di permanenza e tipologia di abbandono, ad un anno dall'iscrizione, per anno di immatricolazione.

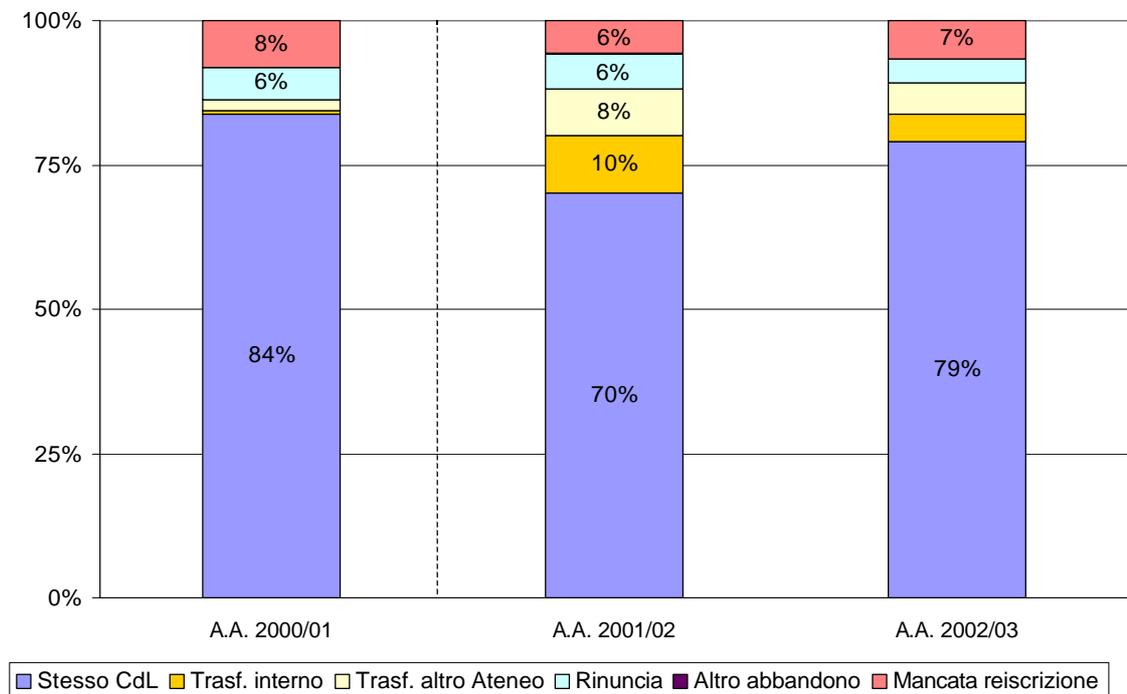
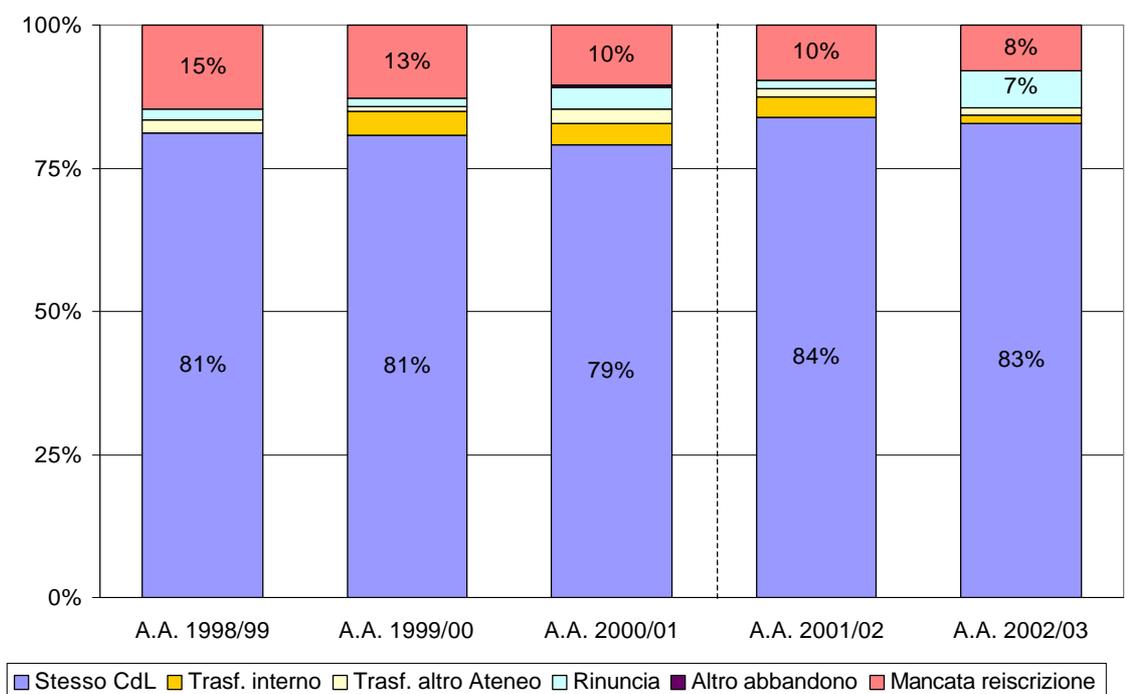


Fig. 3-19. Corso di laurea in Relazioni pubbliche e Corso di laurea in Relazioni pubbliche e pubblicità, sede di Feltre: composizione percentuale per tasso di permanenza e tipologia di abbandono, ad un anno dall'iscrizione, per anno di immatricolazione.



Per quanto attiene al Corso di laurea in Scienze turistiche, di cui nella Fig. 3-17, si nota, al netto dell'anomala quota di trasferimenti interni che ha interessato l'a.a. 2001/02, la sostanziale stabilità nell'entità e nella composizione del tasso di abbandono; tuttavia, anche in questo caso, si osserva l'incremento del tasso di mancate reiscrizioni. Le medesime considerazioni possono essere estese al Corso di laurea in Interpretariato e comunicazione di cui nella Fig. 3-18.

Per quanto riguarda il Corso di laurea in Relazioni pubbliche e pubblicità attivo presso la sede di Feltre, di cui alla Fig. 3-19, si osserva una contrazione degli abbandoni (pressoché allineatasi alla media di Ateneo), pur a fronte di una significativa quota di rinunciatari.

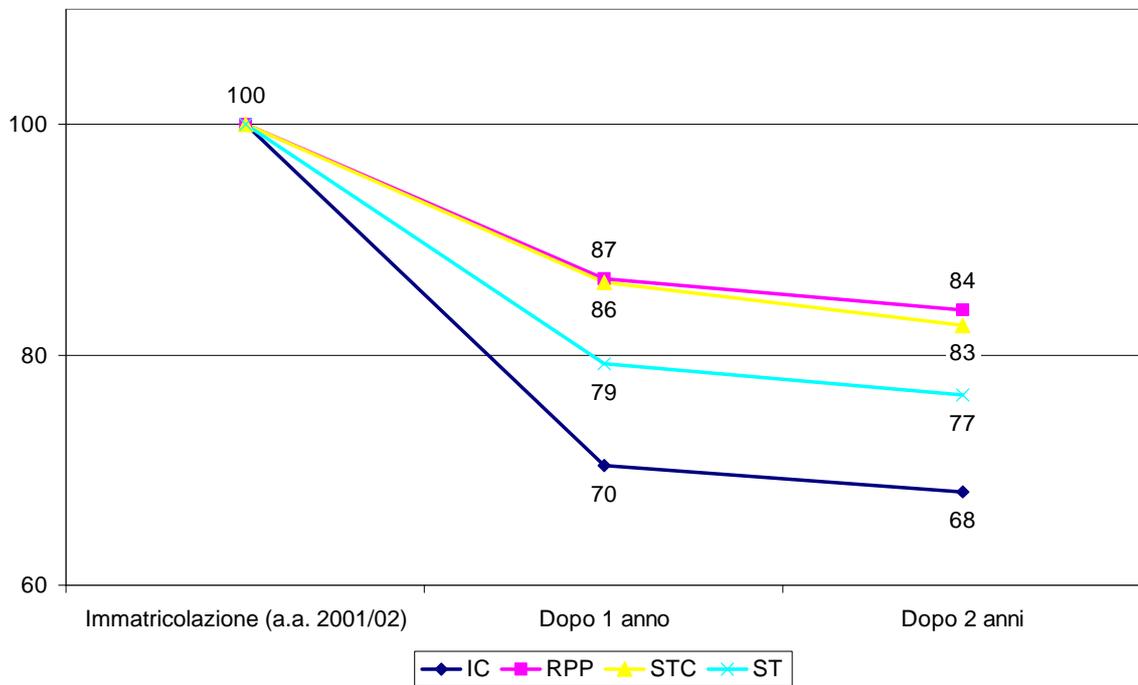
In estrema sintesi, si può concludere che l'attivazione dei Corsi di laurea triennali non ha introdotto significative discontinuità nella dinamica dei tassi di abbandono, almeno per quanto riguarda il passaggio dal primo al secondo anno, benché non siano da trascurare alcuni elementi di attenzione emersi dall'analisi.

In primo luogo, si osserva come la coorte dell'a.a. 2001/02 presenti la più anomala configurazione dei tassi di abbandono, sottolineandone dunque le caratteristiche di momento di instabilità e transizione (i cui effetti non paiono ancora del tutto assorbiti).

In secondo luogo, sembra potersi cogliere con una certa sistematicità l'incremento della quota di mancate reiscrizioni: una prima ipotesi esplicativa, bisognosa di futuri approfondimenti, potrebbe risiedere nella minore durata dei corsi, tale da farli percepire come più "facilmente abbordabili". In altre parole, il minore investimento necessario ad affrontare un Corso di laurea triennale, rispetto ad uno quadriennale o quinquennale, potrebbe tradursi in una più "bassa soglia" all'iscrizione.

Per quanto riguarda il secondo oggetto di analisi, la dinamica degli abbandoni lungo tutto lo svolgersi della carriera universitaria, ad oggi è possibile esaminare un'unica coorte di studenti post-riforma, gli immatricolati all'a.a. 2001/02: la rappresentazione dei tassi di permanenza a uno e a due anni dopo l'immatricolazione è riportata nella Fig. 3-20. Come si vede, anche per i nuovi Corsi triennali trova conferma il fatto che il fenomeno dell'abbandono è da situarsi essenzialmente nel passaggio tra primo e secondo anno. Le differenze tra Corsi di laurea, benché apparentemente rilevanti, richiedono un esame di più ampio respiro temporale per essere considerate sistematiche, anche in considerazione delle specificità già osservate per la coorte di immatricolati in parola.

Fig. 3-20. Corsi di laurea n.o.: tasso di permanenza nel Corso di laurea, coorte di immatricolati dell'a.a. 2001/02.



3.3.3 Analisi del conseguimento dei titoli

Nell'ambito dell'analisi del conseguimento dei titoli si è proceduto ad esaminare:

- l'andamento numerico dei laureati;
- la durata degli studi;
- la mobilità dei laureati durante il corso degli studi.

Per quanto riguarda il primo aspetto, nella Fig. 3-21 si può osservare il costante incremento che ha interessato il numero dei laureati e diplomati negli ultimi anni, evidentemente connesso all'ampliamento dell'offerta didattica dell'Università IULM. Tuttavia, su questa tendenza di fondo, si è innestato il calo registrato nel 2001 ed il successivo rimbalzo del 2002, determinato in massima parte dalla possibilità concessa agli studenti di transitare al nuovo ordinamento triennale e, anticipare la conclusione dei propri studi.⁴⁵ È, infatti, facile notare come il totale dei laureati al vecchio ordinamento si mantenga sostanzialmente in li-

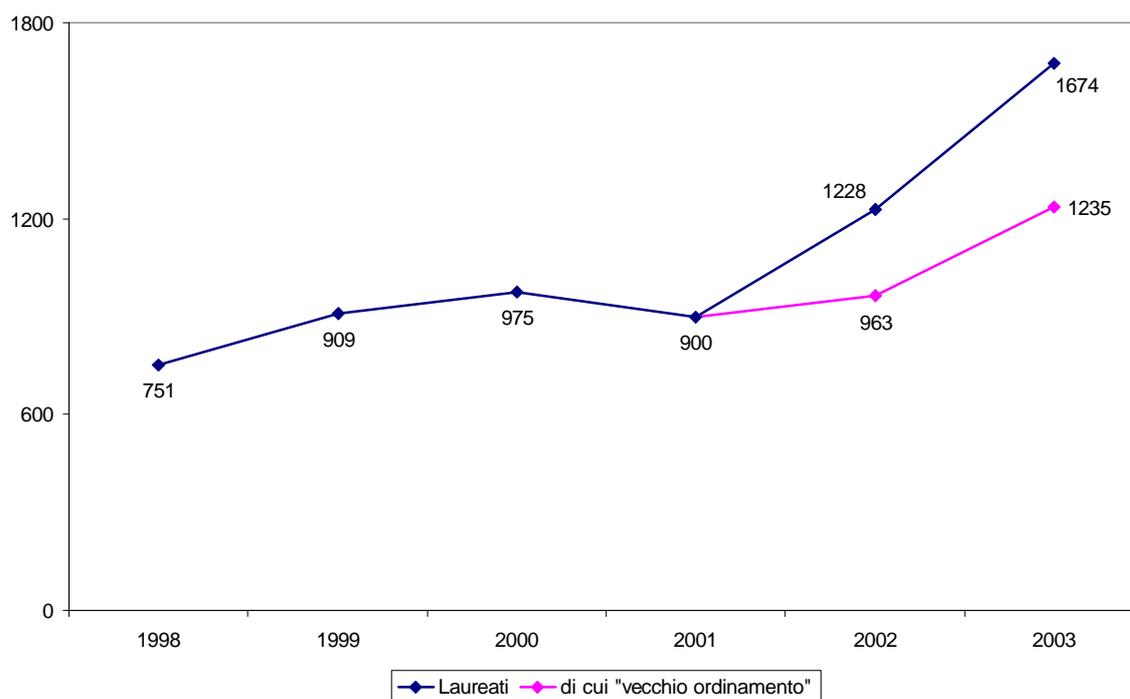
⁴⁵ Si veda la nota 41.

nea con il passato, mentre l'incremento è imputabile ai primi laureati del nuovo ordinamento, tutti provenienti da Corsi di laurea del vecchio ordinamento già attivi. Tale fenomeno ha riguardato, in particolare, il Corso di laurea in Scienze e tecnologie della comunicazione.

La scomposizione dei laureati per singolo Corso di studi è riportata nella Fig. 3-22, nella Fig. 3-23 e nella Tab. 3-23, rispettivamente con riferimento alla numerosità dei laureati a Corsi di laurea del vecchio ordinamento, alla numerosità dei laureati a Corsi di laurea del nuovo, e ad alcuni indicatori relativi alle valutazioni conseguite.

Per quanto riguarda il tempo necessario al conseguimento del titolo, si è posta particolare attenzione alla quota di laureati fuori corso: le risultanze di detta analisi sono riportate nella Fig. 3-24, nella Fig. 3-25 e nella Fig. 3-26.⁴⁶

Fig. 3-21. Laureati e diplomati v.o., laureati n.o. e laureati specialisti all'Università IULM nel periodo 1998 - 2003.



⁴⁶ Si richiama l'accezione di "fuori corso" illustrata al par. 3.3.1.

Fig. 3-22. Laureati e diplomati v.o. all'Università IULM per Corso di studi nel periodo 1998-2003.

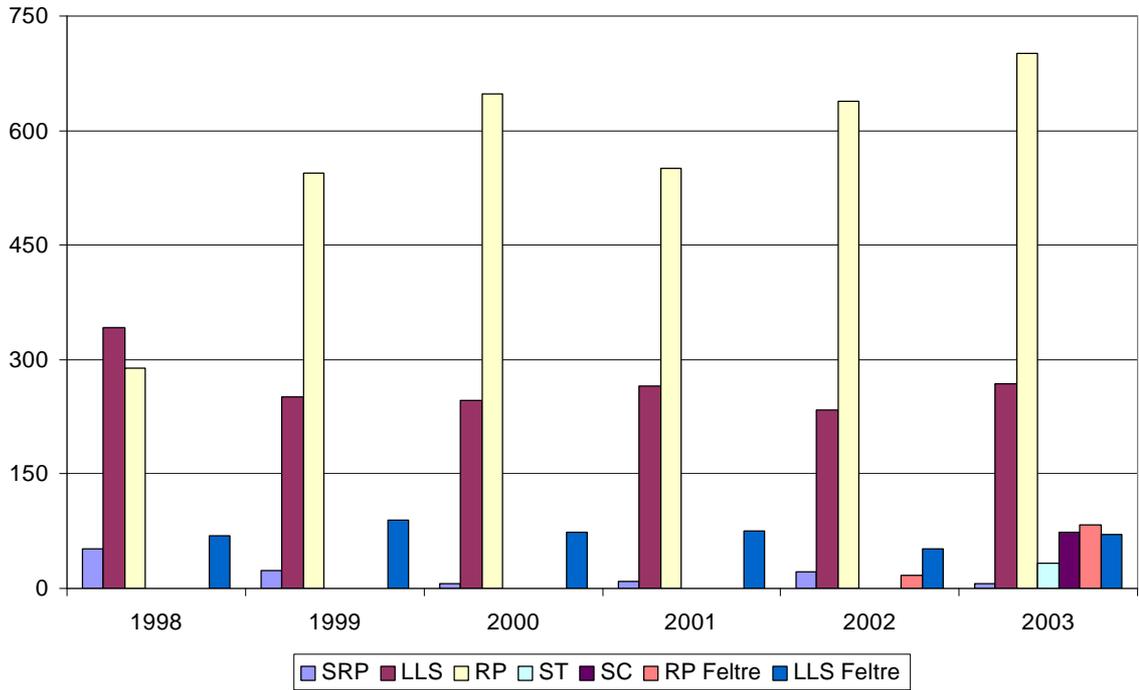
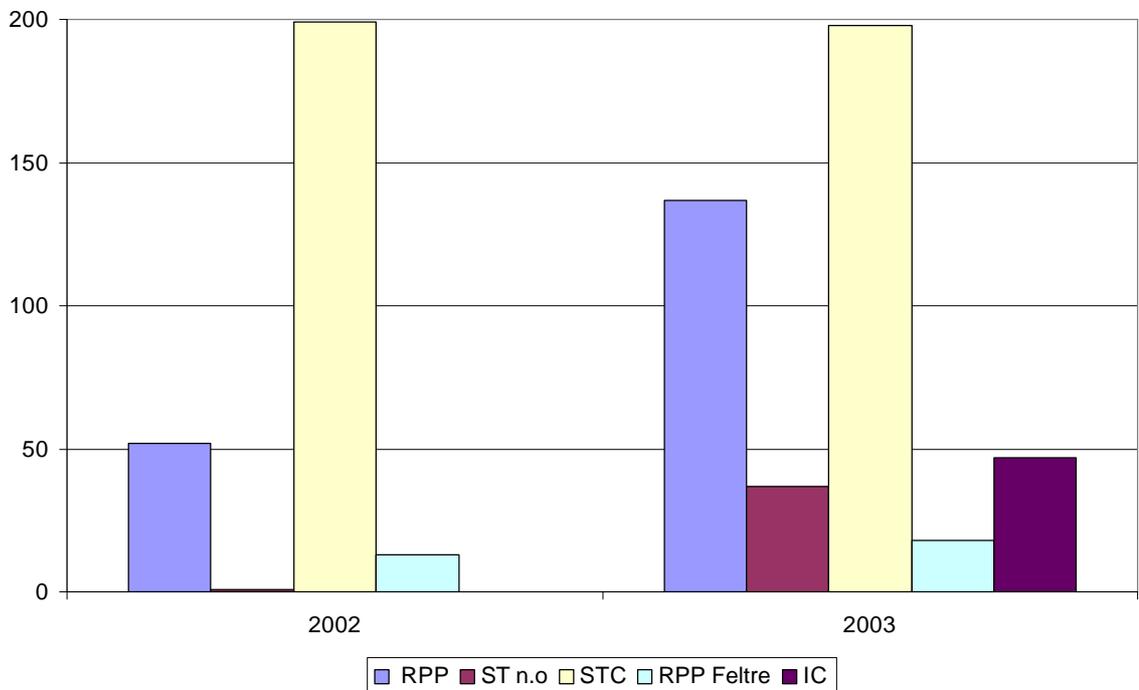


Fig. 3-23. Laureati n.o. all'Università IULM per Corso di studi nel periodo 2002-2003.⁴⁷



⁴⁷ Nella Fig. 3-23 non sono rappresentati i 2 laureati al Corso di laurea specialistica in giornalismo

Tab. 3-23: Corsi di laurea v.o. e Corsi di laurea: distribuzione del voto di laurea, 2002-2003.

a.s. 2002	N	Media	Mediana	Minimo	voto>=105	110 lode
LLS	234	103,4	105	85	51,7%	13,2%
RP Milano	638	100,2	101	76	28,8%	9,1%
RP Feltre	18	105,3	107,5	92	61,1%	33,3%
RPP	52	99,2	100	84	26,9%	1,9%
RPP Feltre	13	105,8	105	98	61,5%	23,1%
STC	199	104,0	105	88	51,8%	10,1%
ST no	1	-	-	-	-	-
Totale	1.155	101,6	102	76	38,3%	10,3%
a.s. 2003	N	Media	Mediana	Minimo	voto>=105	110 lode
LLS	269	103,7	104	85	49,4%	19,0%
SC	73	106,2	108	94	75,3%	31,5%
RP Milano	701	99,1	100	80	23,3%	6,0%
ST	33	104,6	106	87	57,6%	30,3%
RP Feltre	83	103,8	105	90	50,6%	13,3%
Int Com	47	109,4	110	103	97,9%	46,8%
STC	198	103,1	104	84	47,5%	13,6%
RPP	137	99,0	98	85	25,5%	7,3%
ST no	37	105,6	107	95	67,6%	24,3%
RPP Feltre	18	101,0	102	84	38,9%	22,2%
Totale	1.596	101,5	102	80	38,8%	13,1%

Fig. 3-24. Corso di laurea in Relazioni pubbliche: laureati nel periodo 1998-2003. Composizione percentuale per tempo necessario al conseguimento del titolo.

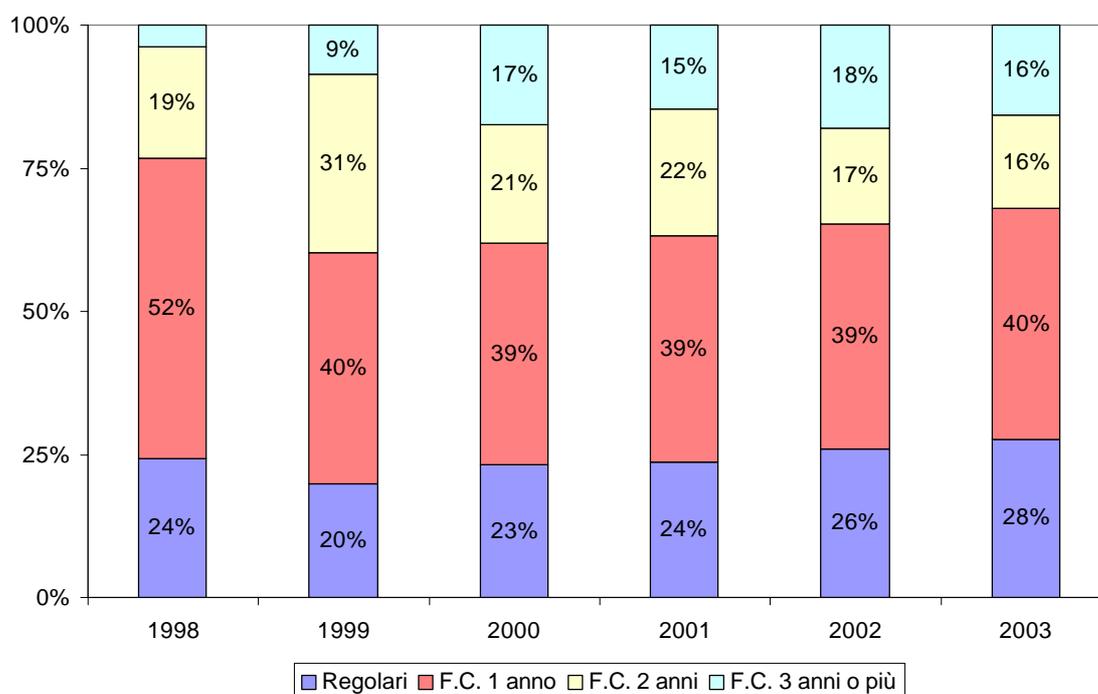


Fig. 3-25. Corso di laurea in Lingue e letterature straniere: laureati nel periodo 1998-2003. Composizione percentuale per tempo necessario al conseguimento del titolo.

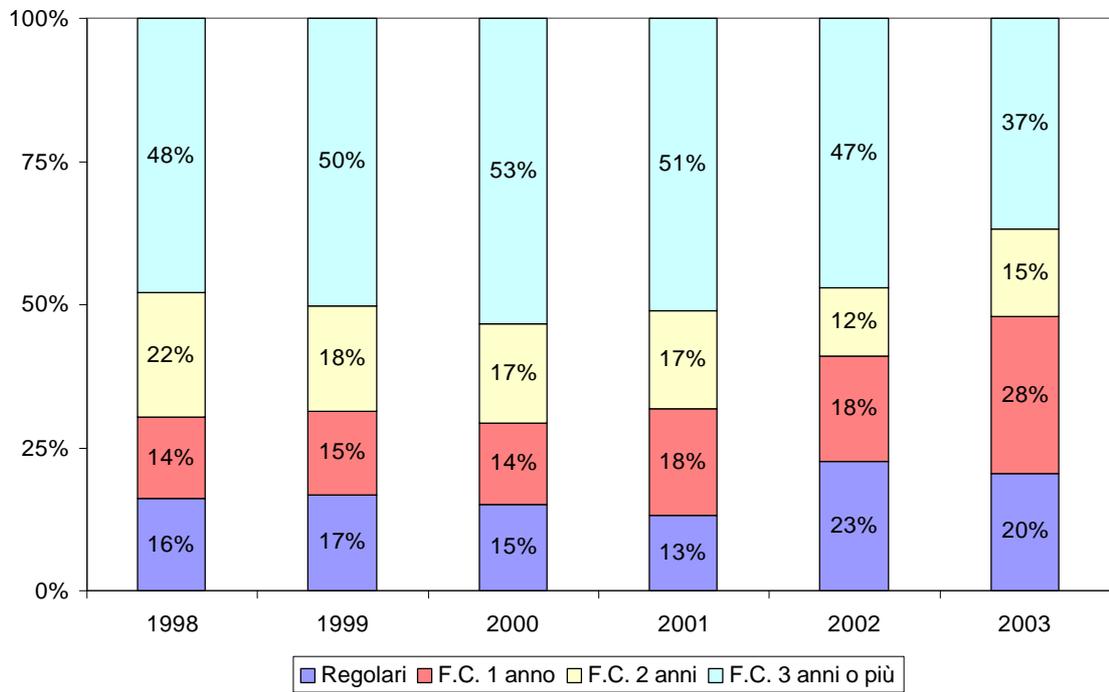
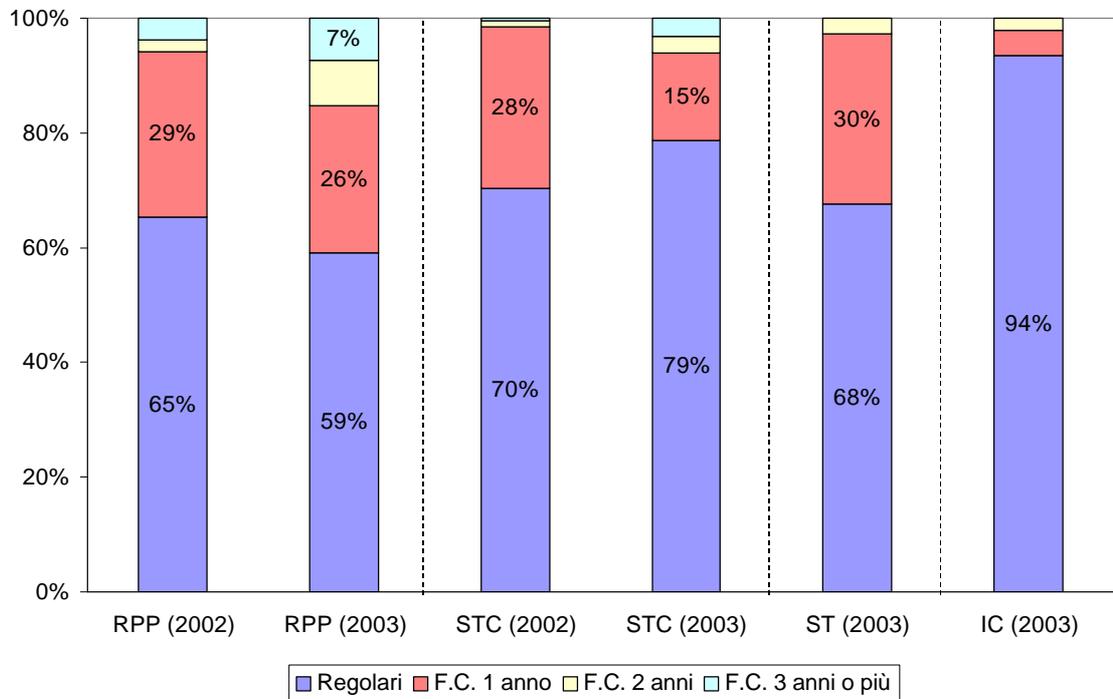


Fig. 3-26. Corsi di laurea n.o.: laureati nel biennio 2002-2003, sede di Milano. Composizione percentuale per tempo necessario al conseguimento del titolo.



Dall'esame delle figure si può notare come l'incidenza della quota di laureati fuori corso di lungo periodo si mantenga sostanzialmente stabile per i Corsi del vecchio ordinamento, mentre risulta, in virtù degli studenti trasferitisi dal vecchio al nuovo ordinamento, assai contenuta tra i laureati ai Corsi del nuovo ordinamento. Tali risultati sono profondamente distorti dai trasferimenti (interni) da Corsi del vecchio verso Corsi del nuovo ordinamento: la loro utilità è dunque solo parziale. L'esame della regolarità nel raggiungimento del titolo dovrà attendere l'esaurirsi dell'attuale fase di transizione e l'accumularsi di informazioni relative agli studenti immatricolatisi a partire dall'a.a. 2001/02.

Nella medesima ottica, si è proceduto ad indagare la stabilità del percorso di studio dei laureati presso l'Ateneo, allo scopo di verificarne l'influenza sui tempi di ottenimento del titolo e sull'esito dell'esame di laurea. Nella fattispecie, si è provveduto ad una ripartizione puntuale dei laureati in rapporto alla loro permanenza nel Corso di laurea di prima immatricolazione, oppure a mutamenti di ordinamento, di Corso di laurea e/o di Ateneo, ottenendo così 6 distinte tipologie:

1. *immatricolati IULM che non cambiano Corso di laurea*: è l'insieme di coloro i quali, iscrivendosi all'Università IULM, si sono iscritti per la prima volta al sistema universitario e non hanno cambiato Corso di laurea durante la loro carriera. L'analisi di questa prima tipologia di laureati permette di mettere in evidenza l'effettiva "produttività" dell'Università IULM al netto di fattori di disturbo, quali trasferimenti di Ateneo, mutamenti di corso di studio durante la carriera, ecc.;
2. *immatricolati IULM che cambiano Corso di laurea*: a differenza di quanto al punto precedente, in questo secondo caso il laureato ha cambiato Corso di laurea, sia restando nell'ambito dell'Università IULM (dove è avvenuta la sua prima immatricolazione), sia trasferendosi presso altre Università, per poi tornare presso l'Università IULM (i cosiddetti "rientri");⁴⁸
3. *immatricolati IULM che cambiano ordinamento*: a differenza di quanto al punto 1, in questo caso il laureato, pur restando nell'ambito dello stesso Corso di laurea, è passato, nel corso della sua carriera, dal vecchio ordinamento quadriennale al nuovo ordinamento triennale;
4. *immatricolati laureati IULM*: è l'insieme dei laureati che si sono iscritti all'Università IULM già in possesso di un titolo di studio post-diploma (laurea o diploma universitario), conseguito presso la stessa Università IULM;

⁴⁸ Si segnala che il fenomeno dei "rientri" riguarda una quota assolutamente marginale di studenti, nell'ordine delle poche unità per ogni anno accademico.

5. *immatricolati laureati non IULM*: come nel caso precedente, con la differenza che il titolo di studio post-diploma già posseduto è stato conseguito in una scuola di specializzazione o in un Ateneo diverso dall'Università IULM;
6. *trasferimenti da altre Università*: è l'insieme degli studenti che si sono trasferiti all'Università IULM provenendo da un altro Ateneo.

Allo scopo di effettuare una comparazione tra le diverse tipologie di laureati sopra descritte, il tempo impiegato per conseguire la laurea è stato calcolato, per gli studenti trasferitisi da altri Atenei (tipologia 6), a partire dalla prima immatricolazione al sistema universitario.⁴⁹

In tutti gli altri casi l'arco temporale considerato parte dal momento dell'iscrizione all'Università IULM:

- nei casi 1, 2 e 3, data la coincidenza tra prima iscrizione al sistema universitario e iscrizione all'Università IULM;
- nei casi 4 e 5, trattandosi di una nuova immatricolazione a tutti gli effetti, pur effettuata da studenti in possesso di un titolo di studio post-diploma.

In primo luogo, si è osservata la composizione percentuale dei laureati per tipologia, nel periodo 1998 - 2003, per i Corsi di laurea del vecchio ordinamento. I Corsi di laurea che è possibile raffrontare sono il Corso di laurea in Lingue e letterature straniere e quello in Relazioni pubbliche, attivi presso la sede di Milano.

La Fig. 3-27, relativa al Corso di laurea in Lingue e letterature straniere della sede di Milano, evidenzia una presenza sostanzialmente costante di trasferimenti dall'esterno (tipologia 6), ed una progressiva riduzione della quota, peraltro piuttosto significativa, di laureati e/o diplomati di altre Università (principalmente provenienti da Scuole di specializzazione nell'area dell'interpretariato e della traduzione) che si immatricolano all'Università IULM (tipologia 5).

La Fig. 3-28, relativa al Corso di laurea in Relazioni pubbliche, evidenzia invece un'incidenza assai più elevata della componente interna (tipologia 1) rispetto al Corso di laurea in Lingue e letterature straniere. Si osserva, inoltre, l'esaurirsi della quota di immatricolati laureati IULM, rappresentati da diplomati presso la Scuola di Relazioni pubbliche che intendevano conseguire la laurea (tipologia 4), mentre cresce il peso dei trasferimenti interni, essenzialmente provenienti dal Corso di laurea in Lingue e letterature straniere (tipologia 2). Anche per il Corso di laurea in Relazioni pubbliche si nota una presenza pressoché costante di trasferimenti dall'esterno.

⁴⁹ Si richiama l'accezione di "fuori corso" illustrata al par. 3.3.1.

Fig. 3-27. Corso di laurea in Lingue e letterature straniere, sede di Milano: tipologia di carriere dei laureati.

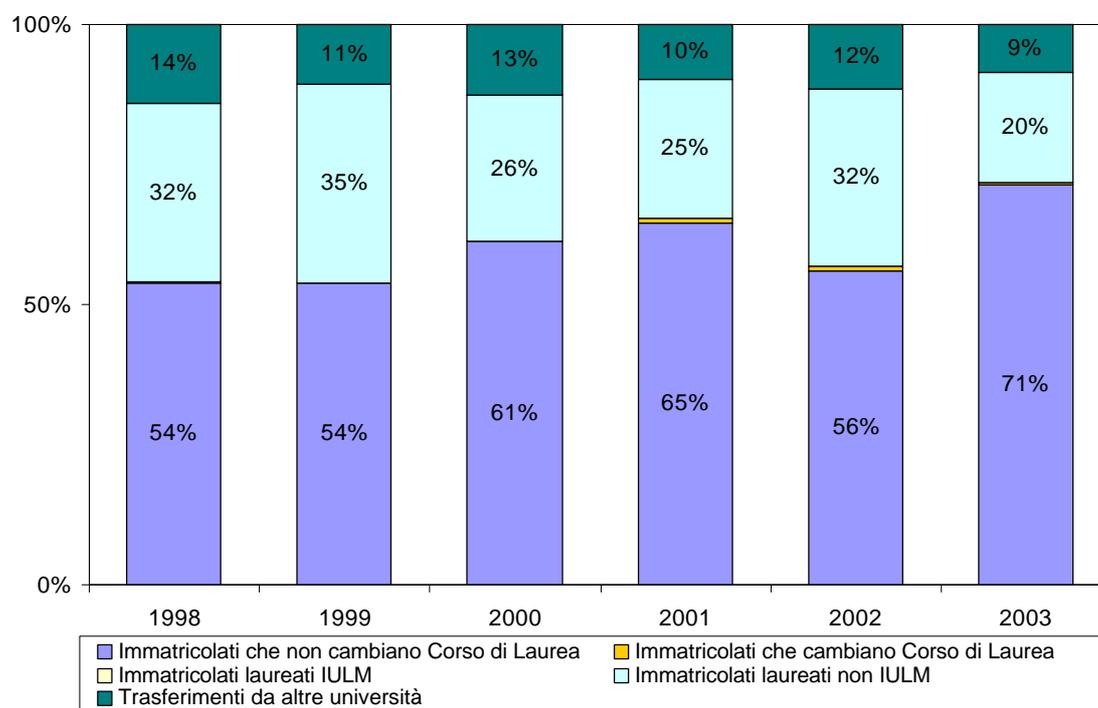
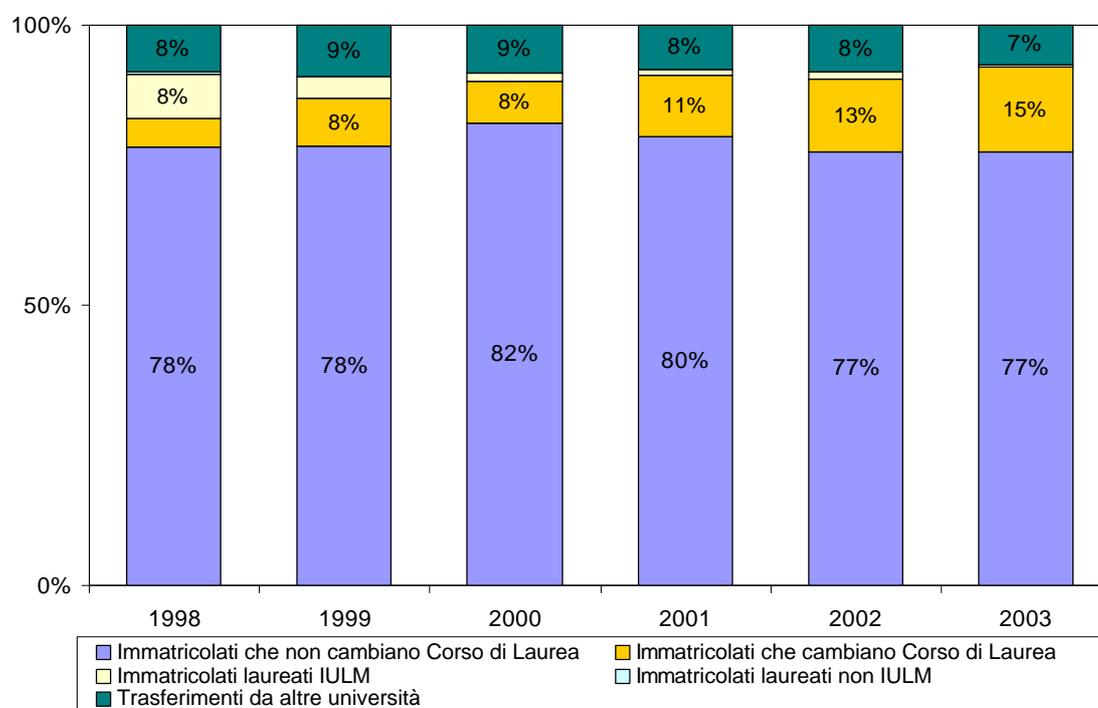


Fig. 3-28. Corso di laurea in Relazioni pubbliche, sede di Milano: tipologia di carriere dei laureati.

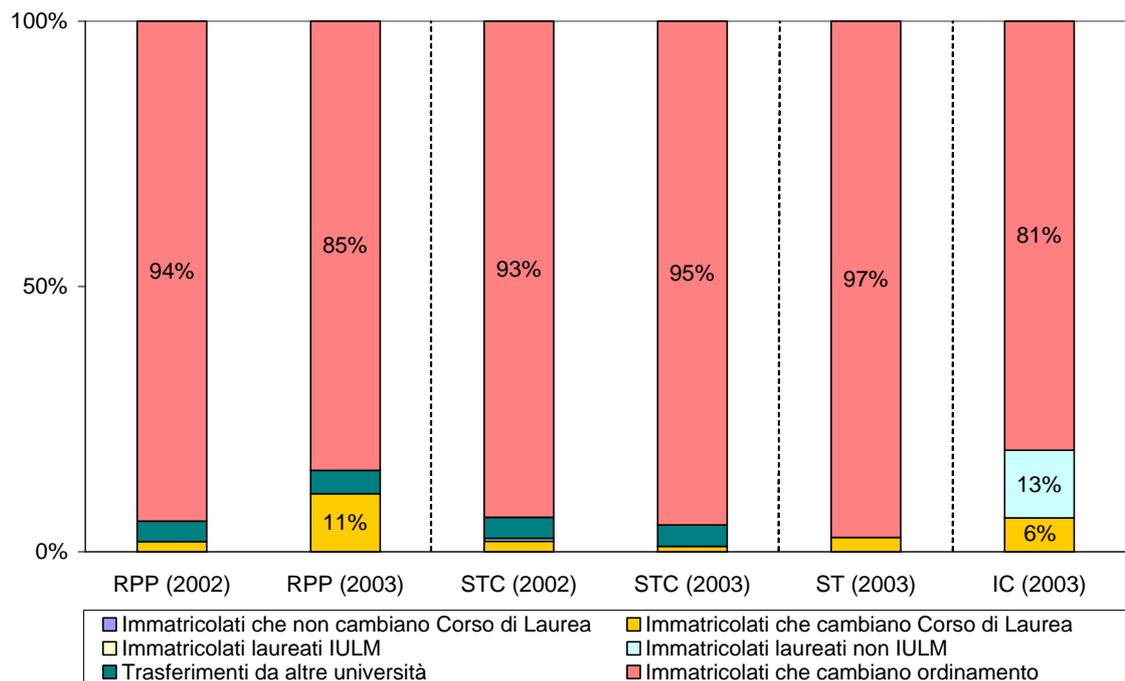


In secondo luogo, consideriamo la ripartizione percentuale dei laureati nel 2002 e 2003 per i Corsi di laurea del nuovo ordinamento riportata nella Fig. 3-29: come si vede, la quasi totalità dei laureati nel biennio considerato è costituita (giocoforza) da studenti provenienti dal vecchio ordinamento (tipologia 3).

Tale situazione di transizione, che vede la preponderante presenza di laureati a Corsi ormai ad esaurimento o provenienti dal cambio di ordinamento (“carriere ibride”), non consente un esaustivo esame del tempo necessario al conseguimento del titolo e della valutazione del voto di laurea per le predette tipologie di laureati. Si procede, dunque, alla rappresentazione dei dati che paiono più utili ad anticipare la situazione a regime.

La Tab. 3-24 evidenzia un tempo medio per il conseguimento della laurea significativamente più elevato per il Corso di laurea in Lingue e letterature straniere rispetto a quello degli altri Corsi di laurea, come peraltro ci si poteva attendere data la più rilevante presenza di studenti fuori corso da oltre tre anni (si veda la Fig. 3-25) per il primo dei Corsi di laurea citati.⁵⁰

Fig. 3-29. Corsi di laurea n.o.: tipologia di carriere dei laureati, 2002-2003.



⁵⁰ La presenza di fuori corso di lungo periodo spiega anche l'oscillazione intorno al tempo medio di laurea, sistematicamente più elevata per il Corso di laurea in Lingue e Letterature Straniere rispetto a quello in Relazioni Pubbliche.

Il confronto fra immatricolati che non cambiano Corso di laurea (Tab. 3-24) e immatricolati che cambiano Corso di laurea (Tab. 3-25), alla luce dell'evidenza empirica disponibile, non evidenzia differenze apprezzabili nelle votazioni e nei tempi di laurea.

Analogamente, nella Tab. 3-26 si riportano i risultati dei laureati a Corsi del nuovo ordinamento provenienti da Corsi del vecchio ordinamento (tipologia 3), cui segue, nella Tab. 3-27, il raffronto con i laureati del nuovo ordinamento che, oltre a provenire da Corsi quadriennali, hanno anche cambiato Corso di laurea (tipologia 2). I dati riportati evidenziano una significativa riduzione della distanza tra durata reale e durata legale dei Corsi, senza rilevanti differenziazioni tra Corsi di laurea. Si osserva inoltre come il cambio del Corso di laurea incida negativamente sulla durata del corso di studi, incrementandola mediamente di 1,5 anni.

Tab. 3-24. Corsi di laurea v.o.: immatricolati nella sede di Milano che non cambiano Corso di laurea. Media dei voti e dei tempi di Laurea.

Corso di laurea v.o.	2002			2003		
	N	Voto	Anni	N	Voto	Anni
Lingue e letterature straniere	131	103,5	7,4	192	103,6	6,7
Relazioni pubbliche	493	100,8	5,2	542	99,5	5,1
Scienze della comunicazione	-	-	-	64	106,4	5,0
Scienze turistiche	-	-	-	27,0	105,7	4,0
Totale	624	101,4	5,7	825	101,2	5,5

Tab. 3-25. Corsi di laurea v.o.: immatricolati nella sede di Milano che cambiano Corso di laurea. Media dei voti e dei tempi di Laurea.

Corso di laurea v.o.	2002			2003		
	N	Voto	Anni	N	Voto	Anni
Lingue e letterature straniere	2	108,0	11,0	1	108,0	7,0
Relazioni pubbliche	84	96,5	5,9	106	96,2	5,7
Scienze turistiche				5	97,8	5,0
Totale	86	96,8	6,0	112	96,4	5,6

Tab. 3-26. Corsi di laurea n.o.: immatricolati nella sede di Milano che cambiano ordinamento. Media dei voti e dei tempi di Laurea.

Corso di laurea n.o.	2002			2003		
	N	Voto	Anni	N	Voto	Anni
Interpretariato e comunicazione				38	109,6	3,0
Relazioni pubbliche e pubblicità	49	99,3	3,3	116	99,2	3,5
Scienze e tecnologie della com.	186	104,1	3,3	188	103,1	3,2
Totale	236	103,1	3,3	378	102,8	3,3

Tab. 3-27. Corsi di laurea n.o.: immatricolati nella sede di Milano che cambiano Corso di laurea. Media dei voti e dei tempi di Laurea.

Corso di laurea n.o.	2002			2003		
	N	Voto	Anni	N	Voto	Anni
Interpretariato e comunicazione	-	-	-	3	109,3	4,3
Relazioni pubbliche e pubblicità	1	-	-	15	97,3	4,7
Scienze e tecnologie della com.	4	105,5	3,0	2	99,0	4,0
Totale	5	103,6	3,4		99,3	4,6

Tab. 3-28. Corsi di laurea v.o.: trasferimenti da altre Università nella sede di Milano. Media dei voti e dei tempi di Laurea.

Corso di laurea v.o.	2002			2003		
	N	Voto	Anni	N	Voto	Anni
Lingue e letterature straniere	27	101,1	8,9	23	103,7	10,4
Relazioni pubbliche	53	100,8	7,0	50	101,2	6,8
Scienze della comunicazione	-	-	-	9	105,3	6,7
Scienze turistiche	-	-	-	1	-	-
Totale	80	100,9	7,6	83	102,5	7,8

Tab. 3-29. Corsi di laurea n.o.: trasferimenti da altre Università nella sede di Milano. Media dei voti e dei tempi di Laurea.

Corso di laurea n.o.	2002			2003		
	N	Voto	Anni	N	Voto	Anni
Relazioni pubbliche e pubblicità	2	96,5	8,0	6	98,8	4,8
Scienze e tecnologie della com.	8	101,1	4,5	8	103,8	5,5
Totale	10	100,2	5,2	14	101,6	5,2

Da ultimo, per quanto riguarda i trasferimenti da altre Università (Tab. 3-28 e Tab. 3-29), è facile constatare l'evidente ripercussione negativa sui tempi di conseguimento del titolo che tale cambiamento comporta, tanto per i Corsi di laurea del vecchio ordinamento, quanto per i Corsi di laurea del nuovo ordinamento.

3.3.4 Profilo dei laureati

Il consorzio AlmaLaurea 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 relativi 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. Ciò consente

l'accumularsi di informazioni utili a ricostruire più compiutamente il profilo dei laureati, in chiave diacronica e/o comparativa.

I primi dati riferibili all'Università IULM riguardano i laureati nell'anno solare 2003 e sono confrontabili con i 27 Atenei allora disponibili.⁵¹

Il collettivo dei laureati esaminato rappresenta oltre il 40% del complesso dei laureati italiani dell'anno solare 2003. Più precisamente, l'indagine ha coinvolto circa il 44% dei laureati del vecchio ordinamento ed il 36% dei laureati triennali.⁵² Benché non riproduca un'immagine esaustiva dei laureati su scala nazionale, la documentazione presentata costituisce un significativo quadro di riferimento dell'intero sistema universitario; inoltre, i dati AlmaLaurea sono arricchiti da informazioni relative ad aspetti fondamentali dell'esperienza universitaria, tra cui la valutazione dei laureati rispetto all'esperienza di studio ed alle proprie capacità linguistiche ed informatiche, le prospettive di lavoro, ecc., non reperibili dalle banche dati ufficiali a livello nazionale.⁵³

L'acquisizione di tali informazioni avviene attraverso un questionario *online* che lo studente è invitato a compilare al termine degli studi. La percentuale dei laureati che hanno compilato il questionario AlmaLaurea è risultata mediamente pari all'82,2%; presso l'Università IULM è stato raggiunto il valore massimo nazionale per il 2003, con un tasso di restituzione pari al 97,7%. Rispetto all'insieme degli Atenei considerati, i laureati IULM rappresentano l'1,7% dei laureati del vecchio ordinamento ed il 2,2% dei laureati del nuovo ordinamento.

Nel presentare i dati in parola, l'attività lavorativa eventualmente svolta durante gli studi è stata assunta come fattore discriminante, in quanto consente una lettura più corretta della *performance* dei laureati (in particolare con riferimento alla regolarità ed alla durata degli studi). In particolare i laureati sono stati suddivisi in tre tipologie:

⁵¹ Gli Atenei coinvolti nell'indagine 2003 sono: Bari, Basilicata, Bologna, Cassino, Catania, Catanzaro, Chieti, Ferrara, Firenze, Genova, Messina, Milano-IULM, Modena e Reggio Emilia, Molise, Padova, Parma, Piemonte Orientale, Roma-LUMSA, Salerno, Sassari, Siena, Torino Politecnico, Torino Università, Trento, Trieste, Udine, Venezia - IUAV. A giugno 2004 risultano complessivamente aderenti al Consorzio AlmaLaurea 38 Atenei

⁵² Nostre elaborazioni su dati MIUR (Laureati e diplomati nell'anno solare 2003), reperibili all'indirizzo Internet http://www.miur.it/ustat/Statistiche/IU_home.htm.

⁵³ Relativamente alla rappresentatività del campione nel rapporto annuale "Profilo dei laureati 2003", consultabile all'indirizzo Internet <http://www.almalaurea.it>, si precisa che la composizione per gruppo di corsi di laurea e per genere dei laureati osservati nell'indagine AlmaLaurea è molto simile a quella del complesso dei laureati italiani (le differenze non superano i 2 punti percentuali). Diversa è invece la composizione per aree territoriali di laurea che vedono sovrarappresentato il Nord, appena meno presente il Mezzogiorno, mentre rimane sottodimensionata la quota di quanti hanno concluso gli studi in Atenei del Centro.

- lavoratori–studenti: laureati che hanno dichiarato di avere svolto attività lavorative stabili o con contratto formazione e lavoro durante gli studi universitari senza frequentare regolarmente tutte le lezioni.
- studenti–lavoratori: laureati che hanno svolto attività lavorative occasionali o a tempo determinato o i laureati che hanno svolto attività stabili o con contratto formazione e lavoro ma hanno frequentato regolarmente tutte le lezioni.
- laureati che non hanno avuto alcuna esperienza di lavoro.

Nelle Tab. 3-30 e Tab. 3-31 si presentano alcune delle caratteristiche principali dei laureati IULM nell'anno solare 2003, ponendole a confronto con quelle dei laureati di tutti gli Atenei coinvolti nell'indagine; per una più corretta comparazione, sono presentati separatamente i laureati del vecchio ordinamento quadriennale (Tab. 3-30) e del nuovo ordinamento (Tab. 3-31).

Tab. 3-30: Corsi di laurea v.o.: profilo dei laureati IULM. Confronto con la banca dati AlmaLaurea, a.s. 2003

Caratteristiche dei laureati	IULM	Tutti gli Atenei	Laureati IULM		
			LS	SL	NL
Numero dei laureati	1.228	72.417	12,9%	68,8%	18,3%
Voto di laurea medio ⁵⁴	101,8	102,7	99,4	102	103,4
Età media alla laurea	25,9	27,9	27,8	25,5	24,7
Laureati in corso ⁵⁵	25,2%	9,4%	14,6%	25,8%	36%
Durata degli studi (mediana, in anni) ⁵⁶	5	7	6,4	5	4,8
Ritardo alla laurea (mediana, in anni) ⁵⁷	0,5	2	1,9	0,5	0,2
Hanno compiuto studi all'estero:	50,2%	18,4%	49,0%	53,9%	39,7%
- con Erasmus o altro programma UE	11,0%	8,5%	5,3%	11,8%	12,6%
- altre esperienze	39,2%	9,9%	43,7%	42,1%	27,1%
Inglese parlato: conoscenza "almeno buona"	83,9%	48,1%	88,7%	83,4%	83,2%
Hanno svolto tirocini o stage	36,1%	20,1%	28,5%	37,0%	39,7%
Hanno avuto esperienze di lavoro durante gli studi	82,0%	64,6%	100,0%	100,0%	-
Intendono proseguire gli studi	38,4%	53,7%	37,7%	39,2%	37,9%

⁵⁴ Il voto di laurea è espresso in 110mi; il voto di 110 e lode è stato posto uguale a 113.

⁵⁵ 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.

⁵⁶ La durata degli studi, calcolata solo per le lauree pre-riforma e le lauree specialistiche a ciclo unico, è l'intervallo di tempo trascorso fra la data convenzionale del 5 novembre dell'anno di immatricolazione e la data di laurea.

⁵⁷ Il ritardo alla laurea, calcolato solo per le lauree pre-riforma e le lauree specialistiche a ciclo unico, tiene conto del periodo compreso fra la conclusione convenzionale dell'anno accademico (30 aprile) e la data di laurea.

Per quanto riguarda i Corsi di laurea del vecchio ordinamento, la Tab. 3-30 evidenzia un profilo complessivamente positivo: rispetto al dato di riferimento, sono infatti da segnalare una percentuale più elevata di laureati in corso, un'età di laurea più bassa, una quota più elevata di studenti che hanno compiuto studi all'estero e/o hanno svolto tirocini. Il voto di laurea è allineato al valore di riferimento, mentre la quota di laureati IULM che intendono proseguire gli studi appare più contenuta.

Analoghi connotati caratterizzano il profilo dei laureati del nuovo ordinamento di cui nella Tab. 3-31, sebbene sia da segnalare, rispetto alla media, una più contenuta quota di studenti che hanno svolto tirocini.

Tab. 3-31: Corsi di laurea n.o.: profilo dei laureati IULM. Confronto con la banca dati AlmaLaurea, a.s. 2003

Caratteristiche dei laureati	IULM	Tutti gli Atenei	Laureati IULM		
			LS	SL	NL
Numero dei laureati	437	19.580	6,2%	59,5%	34,3%
Voto di laurea medio	103,1	102,3	100	102,7	104,7
Età media alla laurea	23,1	26,7	25,1	23,1	22,8
Laureati in corso	61,1%	31,1%	30,8%	60,4%	68,1%
Hanno compiuto studi all'estero:	27,9%	12,4%	46,2%	31,2%	19,4%
- con Erasmus o altro programma UE	5,8%	3,8%	7,7%	7,2%	3,5%
- altre esperienze	22,2%	8,6%	38,5%	24,0%	16,0%
Inglese parlato: conoscenza "almeno buona"	78,5%	45,7%	76,9%	83,6%	68,8%
Hanno svolto tirocini o stage	34,9%	62,1%	26,9%	38,8%	28,5%
Hanno avuto esperienze di lavoro durante gli studi	66,5%	60,9%	100,0%	100,0%	-
Intendono proseguire gli studi	74,4%	66,4%	57,7%	70,8%	84,7%

LS: lavoratori-studenti

SL: studenti-lavoratori

NL: nessuna esperienza di lavoro

Il confronto tra le due tabelle consente di cogliere alcune differenze tra laureati pre e post-riforma (fatte salve le cautele già precedentemente espresse relativamente alla preponderanza delle "carriere ibride" (v. par. 3.3.3). Nella fattispecie si osserva, in assoluto, un incremento della quota di laureati in corso ed una riduzione della quota di studenti che effettuano esperienze all'estero e/o che ha avuto esperienze di lavoro nel corso degli studi, mentre permangono pressoché inalterati gli altri indicatori.⁵⁸ Tali considerazioni mutano peraltro tenore se riferite alla media di riferimen-

⁵⁸ La notevole riduzione di studenti che hanno compiuto studi all'estero, che interessa tanto il programma Erasmus quanto altre esperienze, sembra confermare le considerazioni già espresse nel par. 3.1.4, ove si evidenziava il notevole impatto che l'esperienza di studi all'estero ha proporzionalmente alla minore durata del corso di studi.

to, rispetto alla quale la diminuzione dell'esperienze all'estero dei laureati IULM risulta più contenuta, mentre più accentuata appare la riduzione sia delle esperienze di stage, sia di lavoro. Da ultimo si osserva una più elevata propensione al proseguimento degli studi tra i laureati triennali dell'università IULM rispetto al valore di riferimento.

3.3.5 *Commenti del Nucleo di valutazione*

Il Nucleo esprime innanzitutto un giudizio positivo relativamente all'ingresso dell'Ateneo nel Consorzio interuniversitario AlmaLaurea. La raccolta sistematica e periodica di dette informazioni da parte del Consorzio interuniversitario AlmaLaurea garantirà un flusso di informazioni indispensabile a valutare la validità delle iniziative didattiche dell'Ateneo in termini di sbocchi professionali.

Soddisfacenti sono anche i risultati dei singoli corsi se comparati ai dati nazionali e questo costituisce un elemento molto positivo. Tuttavia è da notare che non vi è omogeneità nei risultati della didattica dei singoli corsi. Il Corso di laurea in Interpretariato e comunicazione sembra mostrare una maggior qualità finale dei laureati, in termini di voto finale, ma la velocità delle carriere, espressa invece nel tempo impiegato per conseguire la laurea, risulta più lenta rispetto a quella degli altri corsi. Infine è da notare come l'introduzione dei Corsi di laurea triennali ha portato probabilmente ad un minore orientamento degli studenti che, in tutti i Corsi di laurea, vedono aumentare, anche se di poco, la percentuale degli studenti che non si iscrive all'anno successivo.

3.4 Valutazione della qualità della didattica da parte degli studenti

L'a.a. 2002/03 ha rappresentato il momento di consolidamento della metodologia di conduzione dell'indagine di *customer satisfaction*, introdotta nel secondo semestre dell'a.a. 2001/02.

La metodologia in essere è stata ispirata dalla necessità di pervenire ad una più efficace individuazione della popolazione di riferimento (anche alla luce del richiamo normativo agli "studenti frequentanti"): di fronte alla necessità di rilevare la *customer satisfaction*, è parsa opportuna una migliore specificazione dell'insieme dei fruitori degli specifici servizi.

In altri termini, all'esigenza di rilevare 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, sperimentando e/o ipotizzando opportune strategie di indagine.

Il sistema di rilevazione della soddisfazione degli studenti riguarderà, a regime, tre macro-aree, ognuna delle quali presenta peculiarità tali da rendere consigliabile la diversificazione degli strumenti e delle metodiche di rilevazione:

- la didattica;
- i servizi;
- l'esperienza complessiva degli studenti al termine del ciclo di studi (laureandi).

Al fine di condurre organicamente la progettazione, la sperimentazione e la conduzione dell'insieme delle predette attività, il Nucleo si è dotato di un duplice strumento di programmazione:

- le "Linee guida per lo svolgimento dell'indagine di *customer satisfaction*", un documento di indirizzo strategico pluriennale, approvato dal Nucleo e sottoposto all'attenzione degli Organi di governo dell'Ateneo, per eventuali osservazioni ed integrazioni;
- il "Piano operativo per lo svolgimento dell'indagine di *customer satisfaction*", approvato dal Nucleo al principio di ogni anno accademico (ed eventualmente rivisto nel corso dell'anno), consistente nelle indicazioni per la concreta attuazione degli indirizzi contenuti nelle linee guida.⁵⁹

Per quanto riguarda l'area della didattica, nel corso dell'a.a. 2002/03, a completamento del primo anno di rilevazioni condotte con la nuova metodologia, l'intero processo è stato sottoposto alla valutazione dei docenti coinvolti nell'indagine.⁶⁰

In questo modo, si è anche inteso indagare circa l'utilizzo delle valutazioni degli studenti da parte dei docenti, oltre che su alcuni aspetti connessi allo svolgimento dei corsi, e, più in generale, ai servizi offerti dall'Ateneo. Tale iniziativa ha ricoperto un duplice ruolo: da un lato, introducendo un ulteriore livello di *feedback*, può consentire una lettura maggiormente contestualizzata ed organica degli esiti della rilevazione delle opinioni degli studenti; dall'altro, si inserisce nell'estensione al corpo docente del meccanismo di rilevazione della *customer satisfaction*.

⁵⁹ Approvato, per l'a.a.2002/03, nella seduta del Nucleo di valutazione del 7 novembre 2002.

⁶⁰ Università IULM, Nucleo di valutazione, *La raccolta delle valutazioni dei docenti*, ottobre 2003.

Coerentemente con i predetti indirizzi, nel luglio 2003 è stato anche avviato uno primo approfondimento esplorativo dedicato ai “non frequentanti” (la cui identificazione è resa possibile, per esclusione, dalla rilevazione delle matricole degli studenti presenti in aula, più sotto descritta), al fine di non trascurare eventuali aree di insoddisfazione inespressa.

3.4.1 Metodologia della rilevazione

Le fondamentali caratteristiche metodologiche dell'indagine per la raccolta delle opinioni degli studenti sulle attività didattiche, attuate per la rilevazione dell'a.a. 2002/03, sono:

- somministrazione in aula dei questionari ad opera di personale del Supporto Tecnico del Nucleo, solitamente all'inizio della lezione, coadiuvato da 7 studenti. Nella fattispecie, oltre ad una risorsa dell'ufficio di Supporto tecnico, è stimabile un carico di lavoro equivalente svolto dagli studenti pari a circa 100 giorni/uomo;
- rilevazione a livello di modulo didattico (o gruppo di moduli nel caso siano consecutivamente in carico al medesimo docente nell'ambito del medesimo insegnamento), per tutti i moduli didattici attivati nell'ambito dei vari Corsi di laurea e di laurea specialistica;
- somministrazione tra metà e i due terzi delle ore accademiche previste;
- rilevazione, disgiunta dal questionario, del numero di matricola dei rispondenti, al fine di stimare l'insieme dei “frequentanti” e circoscrivere, almeno in prima approssimazione, l'insieme dei non frequentanti (pur mantenendo l'anonimato dei rispondenti).

Lo strumento di rilevazione consiste in un questionario autosomministrato articolato in tre parti:

- una sezione destinata a raccogliere le informazioni generali sullo studente (genere, anno di corso, Corso di laurea di iscrizione, grado di frequenza al corso);
- una sezione destinata all'espressione della valutazione sull'insegnamento;
- una sezione dedicata all'espressione di eventuali commenti liberi e suggerimenti migliorativi.

Al questionario vero e proprio è accluso un tagliando (staccabile) ove lo studente indica il proprio numero di matricola, allo scopo di realizzare la predetta estensione dell'indagine anche ai non frequentanti.

Un elemento particolarmente delicato del disegno della ricerca è rappresentato dalla collocazione temporale della rilevazione. Un anticipo eccessivo, infatti, non consentirebbe l'espressione di un giudizio sufficientemente informato da parte degli studenti, mentre un eccessivo ritardo (ad esempio effettuando la rilevazione durante l'ultima lezione del corso) potrebbe accrescere, oltre un livello accettabile, il ben noto effetto di "autoselezione in positivo" dei rispondenti. È infatti evidente che la frequenza costante ad un corso, tale da protrarsi fino all'ultima lezione, indica già di per sé (in assenza di fattori distorsivi quali obbligatorietà, vantaggi in sede di esame, ecc.) il gradimento da parte degli studenti.

Tuttavia tale effetto, seppur presente, non risulta di particolare entità nell'esperienza empirica dell'Università IULM. Raffrontando la distribuzione di frequenza dei giudizi di tutti gli studenti rispondenti al medesimo quesito relativo al giudizio globale sul corso ("Come giudichi complessivamente l'esperienza fatta frequentando il corso?"), presente in questionari somministrati con metodologie differenti (postale e in aula), non sono infatti emersi valori considerevolmente differenziati.⁶¹ Tali risultanze possono peraltro essere influenzate da numerosi altri fattori, tra i quali le dimensioni e la diversa composizione della popolazione studentesca per singolo Corso di studi, l'incremento delle aule e delle dotazioni disponibili, il differente tasso di frequenza al corso.

Fatte salve le predette considerazioni, numerose esperienze depongono a favore dell'effettuazione della rilevazione tra la metà ed i due terzi dello svolgimento corso: a quel punto lo studente dovrebbe essere in grado di esprimere un giudizio sufficientemente informato, mentre il citato fenomeno di autoselezione risulterebbe contenuto entro livelli accettabili. Inoltre, l'eccessivo ritardo della rilevazione verrebbe a risentire della consueta diminuzione della frequenza, che, in diversi casi, potrebbe compromettere la significatività statistica dell'indagine, a causa di un numero di studenti eccessivamente ridotto.

Data l'importanza del fattore in esame, al fine di garantire il rispetto di detta condizione di ricerca, l'effettivo svolgimento delle lezioni è stato quotidianamente monitorato, così da considerare eventuali sospensioni e/o accelerazioni della didattica ed individuare correttamente il momento di rilevazione, sulla base di dati non presunti, ma effettivi.

⁶¹ Nel caso della rilevazione in aula, i giudizi molto positivi (modalità "molto soddisfacente") rappresentano il 21% circa del totale, contro il 24% dell'ultima edizione della rilevazione postale condotta dal Nucleo. Gli insoddisfatti (modalità "poco soddisfacente" e "del tutto insoddisfacente") risultano complessivamente pari al 18% circa per la rilevazione in aula, contro il 26% circa della rilevazione postale. In linea di massima, i risultati della rilevazione postale tendono ad essere più polarizzati, presumibilmente evidenziando un fenomeno di autoselezione assai più netto, basato sulla motivazione alla risposta (rispondono i pochi "molto soddisfatti", tendenzialmente dopo il superamento dell'esame, o i pochi "molto insoddisfatti").

3.4.2 Grado di copertura dei corsi erogati

Nell'esaminare il grado di copertura dell'indagine, è indispensabile tenere in considerazione alcuni specifici elementi:

- 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;⁶²
- non sono stati oggetto di rilevazione gli insegnamenti del Corso di laurea in Lingue e letterature straniere attivo, ad esaurimento, presso la sede di Feltre (BL), in virtù sia del ridotto numero di studenti residui, sia della loro elevata dispersione tra le attività specifiche delle diverse lingue straniere.⁶³
- non sono state rilevate le attività di tipo laboratoriale (anche a causa dell'assoluta novità dei corsi). Si segnala, tuttavia, che tali attività rappresentano poco meno del 10% del totale dei moduli ed una quota di studenti frequentanti ancora inferiore.

Alla luce delle predette precisazioni, è parso opportuno calcolare un doppio indice di copertura:

- tasso di copertura *interno*, quale rapporto tra numero dei moduli didattici rilevabili (secondo la definizione sopra descritta) e rilevati, riportato nella Tab. 3-32 per i Corsi di laurea, nella Tab. 3-33 per i Corsi di laurea specialistica. Tale tasso informa circa l'efficacia "interna" del processo, definita come il grado di raggiungimento dell'obiettivo indicato nelle linee guida per la conduzione dell'indagine;
- tasso di copertura *effettivo*, calcolato sulla base degli insegnamenti concretamente erogati, considerando come unica attività un insegnamento suddiviso in più moduli e tenuto, dunque, da più docenti (anche se rilevato separatamente, a livello di singolo modulo), conformemente alla definizione suggerita dal CNSVU.⁶⁴ Tale indice, riportato nella Tab. 3-34, informa circa l'efficacia "esterna" del processo, ossia della capacità di conseguire i suoi obiettivi generali (che di-

⁶² Il numero di corsi formalmente erogato risulta anche influenzato dal cambio ordinamentale (D.M. 509/99), in virtù del quale alcuni corsi si sono tenuti parallelamente, in orari totalmente o parzialmente sovrapposti, allo scopo di garantire agli studenti la possibilità di concludere il loro percorso formativo anche qualora abbiano ritenuto di non optare per il nuovo ordinamento triennale.

⁶³ Il Corso di laurea in Lingue e letterature straniere della sede di Feltre è ad esaurimento dall'a.a. 2000/01. Nell'a.a. 2002/03, risulta attivo unicamente il 4° anno di corso. Nel medesimo anno accademico erano iscritti 162 studenti.

⁶⁴ CNSVU, *Note tecniche su dati ed informazioni da trasmettere entro il 30 Aprile 2004*, DOC 4/04.

pendono, necessariamente, dalla capacità di raggiungere i fruitori del più ampio numero possibile di attività formative).

- Per quanto riguarda il primo aspetto, la metodologia di rilevazione adottata ha consentito di ottenere un grado di copertura *interno* prossimo alla totalità dei corsi rilevabili, oltre ad un adeguato numero di questionari sia per i Corsi di laurea, sia per i Corsi di laurea specialistica. A tal proposito nelle Tab. 3-32 e Tab. 3-33 si può osservare come la quota di corsi con almeno 10 rispondenti (valore assunto quale soglia convenzionale di significatività) sia molto elevata, pari al 94% per i Corsi di laurea ed al 73% per i Corsi di laurea specialistica.

Per quanto riguarda il calcolo del grado di copertura effettivo, giova osservare che, in tale computo, sono stati considerati tutti gli insegnamenti effettivamente erogati (comprese le attività laboratoriali precedentemente escluse).

Tab. 3-32: Tasso di copertura interno dei moduli didattici erogati nell'a.a. 2002/03, per Corso di laurea.

Corso di laurea	Numero di corsi			% copertura	Questionari rilevati	di cui nel II sem.
	rilevabili	rilevati	di cui nel II sem.			
TI / IC	24	24	50,0%	100,0%	1.344	47,7%
LLS	24	24	41,7%	100,0%	380	44,5%
RP / RPP Milano	45	45	51,1%	100,0%	4.881	42,9%
RP / RPP Feltre	36	34	55,9%	94,0%	1.510	57,4%
SC / STC	46	46	45,7%	100,0%	3.410	31,8%
ST / ST (n.o.)	37	36	58,3%	97,3%	2.670	50,9%
Totale	212	209	50,7%	98,6%	14.195	43,8%
<i>Corsi con almeno 10 rispondenti</i>	-	197	50,8%	-	14.127	43,7%

Tab. 3-33: Tasso di copertura interno dei moduli didattici erogati nell'a.a. 2002/03, per Corso di laurea specialistica.

Corso di laurea specialistica	Numero di corsi		% copertura	Questionari rilevati
	rilevabili	rilevati		
LS giorn	13	13	100,0%	241
LS cult	12	11	91,7%	120
LS TV	10	10	100,0%	293
LS cons	10	10	100,0%	144
Totale	45	44	97,8%	798
<i>Corsi con almeno 10 rispondenti</i>	-	32	-	735

Come si può osservare in Tab. 3-34, il tasso di copertura effettivo si mantiene su livelli molto elevati, in particolar modo per quanto riguarda i Corsi di laurea. Per quanto riguarda i Corsi di laurea specialistica, il grado di copertura effettivo realizzato è da considerarsi un buon risultato, soprattutto alla luce dell'assoluta novità dei Corsi e della loro peculiare calendarizzazione. Il calo che si osserva rispetto al grado di copertura dei corsi rilevabili è imputabile alle attività laboratoriali, come già ricordato, escluse in questa edizione dell'indagine.

Tab. 3-34: Tasso di copertura effettivo

Corso di studi	Numero di insegnamenti		% copertura
	erogati	rilevati	
TI / IC	18	18	100%
LLS	26	24	92%
RP / RPP Milano	40	39	98%
RP / RPP Feltre	31	29	94%
SC / STC	38	36	95%
ST / ST (n.o.)	24	22	92%
Totale Corsi di laurea	177	168	95%
LS giorn	18	12	67%
LS cult	14	11	79%
LS TV	11	8	73%
LS cons	10	8	80%
Totale Corsi di laurea specialistica	53	39	74%
<i>Totale Ateneo (*)</i>	<i>230</i>	<i>207</i>	<i>90%</i>

(*) Al netto del Corso di laurea in Lingue e letterature straniere della sede di Feltre.

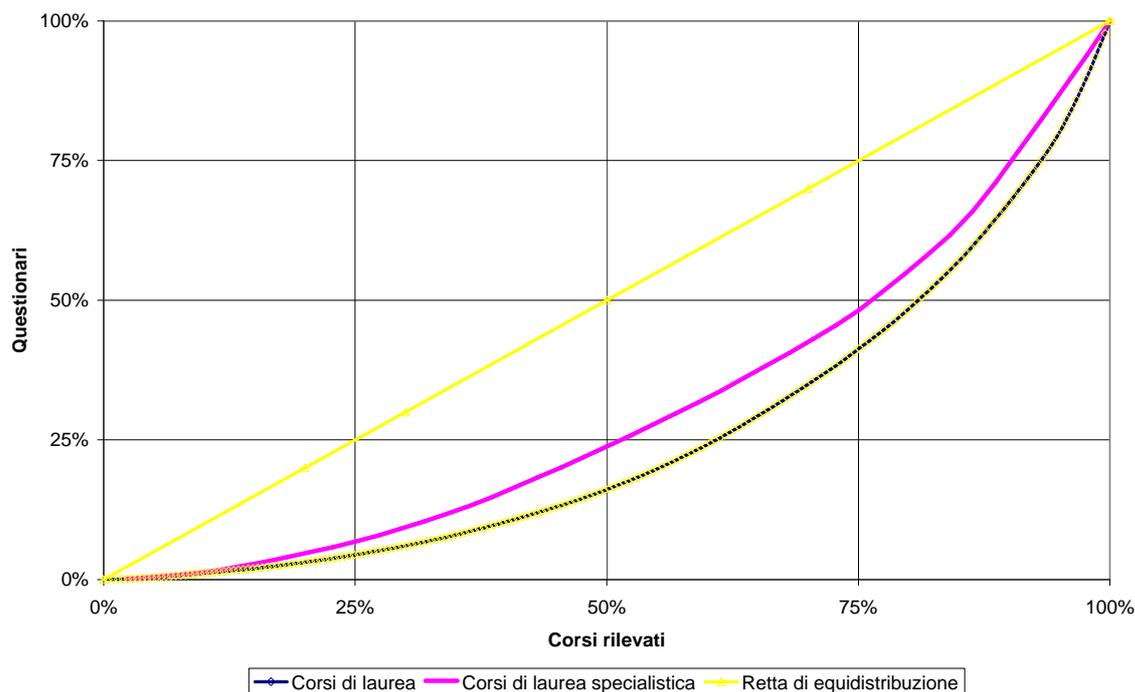
Dal punto di vista della dispersione delle risposte tra i corsi rilevati, la Fig. 3-30 evidenzia un grado di concentrazione piuttosto elevato: come si vede alla metà dei moduli rilevati corrisponde circa il 24% circa dei questionari per quanto riguarda i Corsi di laurea e il 17% circa per i Corsi di laurea specialistica. I corsi di laurea specialistica presentano infatti un grado di concentrazione, esprimibile anche attraverso il rapporto di concentrazione di Gini, pari a 0,4 circa, contro lo 0,5 dei Corsi di laurea.⁶⁵

⁶⁵ Il rapporto di concentrazione di Gini è un indice che misura il grado di concentrazione di una variabile statistica. Il rapporto assume valori compresi tra 0 e 1: in particolare, R è pari a 0 se la variabile è equidistribuita tra le n unità della popolazione (in questo caso la curva di concentrazione coincide con la retta di equidistribuzione), mentre è pari a 1 in presenza di massima concentrazione.

Tale grado di concentrazione è, almeno parzialmente, da considerarsi fisiologico, e risulta in parte imputabile al Corso di laurea in Lingue e letterature straniere della sede di Milano, ormai ad esaurimento.

La medesima analisi, condotta a livello di semestre, non ha mostrato differenze significative nel tasso di concentrazione tra primo e secondo, benché si segnali una concentrazione lievemente maggiore per i corsi del primo semestre.

Fig. 3-30: Questionari relativi a corsi dei Corsi di laurea dell'a.a. 2002/03: tasso di concentrazione.



3.4.3 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 dei numeri di matricola (di cui al par. 3.4.1).

A fronte di 14.195 questionari rilevati, sono stati complessivamente raccolti 13.869 numeri di matricola validi, riferiti a 4.698 studenti diversi.⁶⁶ La coincidenza tra numero di questionari raccolti e numero di ma-

⁶⁶ La validità dei numeri di matricola indicati dagli studenti è stata verificata incrociando i valori con l'insieme degli studenti iscritti all'Università IULM nell'a.a. 2002/03. Per studenti iscritti

tricole rilevate si è avuta nel 48% dei corsi; inoltre, lo scarto del numero di matricole rispetto al numero di questionari raccolti è minore o uguale al 2% nel 62% dei casi.

Una compiuta serie di verifiche incrociate tra le caratteristiche degli studenti indicate sui questionari e quelle desumibili dai numeri di matricola consente di affermare che l'attendibilità delle indicazioni sia complessivamente piuttosto elevata. Ne consegue che, benché passibili di ulteriori affinamenti e pur con le dovute cautele, le indicazioni ricavabili dall'esame di seguito riportato possono costituire un utile ed oggettivo punto di partenza per una più approfondita conoscenza dell'insieme degli studenti frequentanti.

Un primo dato degno di nota è la quota di studenti "frequentanti" rispetto al corrispondente insieme degli iscritti, che risulta complessivamente nell'ordine del 55%. Tale valore cresce significativamente se concentriamo l'analisi sui Corsi di laurea del nuovo ordinamento triennale, raggiungendo (per la sede di Milano) un valore di poco superiore al 67%.

Due ulteriori elementi di interesse, utili per una più articolata descrizione del fenomeno, sono rappresentati dai semestri di rilevazione della matricola e dal numero di corsi frequentati dagli studenti "frequentanti", approssimato dal numero di volte in cui è stato rilevato il medesimo numero di matricola.

Per quanto riguarda il primo aspetto, nella Tab. 3-35 si riporta la frequenza di rilevazione, unitamente al semestre di rilevazione, differenziando tra matricole rilevate solo nel primo, solo nel secondo, oppure in entrambi i semestri. Si nota, innanzitutto, una maggiore concentrazione degli studenti nel primo semestre giustificata dalla già osservata presenza di corsi con un maggior numero di frequentanti (v. Tab. 3-32).

Si osserva, inoltre, come una percentuale rilevante di studenti, di poco superiore alla metà, viene ritrovata in entrambi i semestri, suggerendo la presenza di una significativa quota di studenti frequentanti a "tempo pieno". Tale ipotesi trae sostegno anche dall'esame della composizione percentuale per frequenza di rilevazione dei singoli numeri di matricola,

sono qui intesi sia gli iscritti ai Corsi di laurea *ante* DM 509/99, attivi ad esaurimento, sia gli iscritti ai Corsi di laurea del nuovo ordinamento triennale. Dall'insieme degli studenti iscritti sono esclusi: gli studenti che, per l'a.a. 2002/03, non risultavano in regola con il pagamento della prima rata e gli studenti che, pur essendosi iscritti all'a.a. 2002/03, hanno concluso la loro carriera scolastica presso l'Università IULM prima dell'effettuazione dell'ultima rilevazione relativa al II semestre (9 maggio 2003); i dati in parola sono stati ricavati dal *database* della Segreteria Studenti. Complessivamente sono stati indicati dagli studenti 4.764 numeri di matricola univoci, di cui l'1,4% non sono risultati validi ai fini dell'analisi, in quanto inesistenti o appartenenti a studenti non facenti parte dell'insieme degli iscritti sopra definito. Buona parte di questi ultimi è peraltro attribuibile a studenti stranieri coinvolti in scambi Socrates/Erasmus o in altre iniziative di mobilità internazionale.

riportata nella Fig. 3-31.⁶⁷ Come si può osservare, circa il 70% degli studenti intervistati viene incontrata due o più volte, ribadendo la presenza di una quota significativa di studenti presumibilmente dediti a tempo pieno alla frequenza dei corsi.

Si è dunque proceduto ad esaminare la composizione del campione degli studenti frequentanti dal punto di vista di alcune loro caratteristiche, quali: il genere, il Corso di laurea di iscrizione, l'anno di corso, la provenienza geografica e il tipo di maturità conseguita. Nella fattispecie, di particolare rilevanza risulta essere il confronto con la composizione (secondo i medesimi caratteri) dell'universo di riferimento.

La composizione degli studenti frequentanti per Corso di laurea di iscrizione (al netto del Corso di laurea in Lingue e letterature straniere)⁶⁸ è riportata nella Tab. 3-36, unitamente alla composizione dell'insieme di riferimento degli studenti iscritti. Come si può osservare, la composizione del campione è sostanzialmente rappresentativa dell'universo, benché si osservino alcune differenziazioni connesse principalmente alla maggiore anzianità accademica degli iscritti ai Corsi di laurea in Relazioni pubbliche. Ciò si evince, con maggiore chiarezza, dall'osservazione della Tab. 3-38, che evidenzia una propensione alla frequenza inversamente proporzionale all'anno di iscrizione.

Passando ad esaminare la composizione del *corpus* degli studenti frequentanti per genere, riportata nella Tab. 3-37, si evidenzia una propensione alla frequenza complessivamente maggiore tra le studentesse, per quanto non uniformemente riscontrata in tutti i Corsi di laurea.

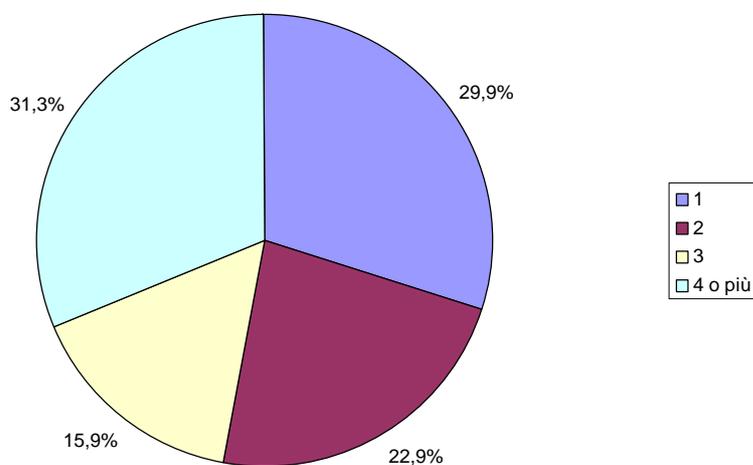
Tab. 3-35: *Composizione campionaria per semestre e frequenza di rilevazione delle matricole.*

Frequenza di rilevazione	Matricole rilevate			Totale	Totale studenti
	solo nel I semestre	solo nel II semestre	in entrambi i semestri		
1 volta	60,5%	39,5%	0,0%	100,0%	1.405
2 volte	37,5%	17,6%	44,8%	100,0%	1.077
3 volte	18,3%	7,1%	74,6%	100,0%	745
4 volte o più	4,5%	1,6%	93,9%	100,0%	1.471
Totale	31,0%	17,5%	51,5%	100,0%	4.698

⁶⁷ A questo proposito sarebbe peraltro opportuno indagare quanta parte degli studenti non rilevati (e dunque assimilati ai non frequentanti) debba essere imputata a fattori casuali (malattia, assenza sporadica, ecc.). Tale approfondimento sarà stato oggetto di un supplemento d'indagine dedicato ai non frequentanti.

⁶⁸ Si è scelto di non considerare il Corso di laurea in Lingue e letterature straniere della sede di Milano in quanto Corso non trasformato in un Corso del nuovo ordinamento ed ad esaurimento dall'a.a. 2001/02.

Fig. 3-31 Composizione campionaria per frequenza di rilevazione delle matricole.



Totale studenti: 4.698

Tab. 3-36: Composizione campionaria per corso di laurea di appartenenza.

Corso di laurea di appartenenza	Campione intervistato	Universo di riferimento
TI / IC	9,5%	7,0%
RP / RPP Milano	40,2%	45,3%
SC / STC	23,3%	21,7%
ST / ST (n.o.)	16,7%	16,0%
RP / RPP Feltre	10,4%	10,0%
Totale	100,0%	100,0%
<i>Totale studenti</i>	<i>4.503</i>	<i>7.739</i>

Tab. 3-37: Composizione campionaria per Corso di laurea di appartenenza delle studentesse.

Corso di laurea di appartenenza	Studentesse intervistate	Universo di riferimento
TI / IC	10,8%	8,3%
RP / RPP Milano	42,1%	47,0%
SC / STC	19,9%	18,7%
ST / ST (n.o.)	16,6%	16,1%
RP / RPP Feltre	10,6%	9,8%
Totale	100,0%	100,0%
Totale femmine	3.439	5.668
<i>Presenza femminile (%)</i>	<i>76,4%</i>	<i>73,2%</i>

Tab. 3-38: Composizione campionaria per anno di corso.

Anno di corso	Campione intervistato	Universo di riferimento
Primo	28,3%	21,6%
Secondo	27,4%	23,1%
Terzo	26,0%	23,7%
Quarto	12,9%	12,3%
Quinto	1,8%	2,9%
Fuori corso	3,5%	16,3%
Totale	100,0%	100,0%
Totale studenti	4.503	7.739

Tab. 3-39: Composizione campionaria per tipo di maturità.

Tipo di maturità	Campione intervistato	Universo di riferimento
Scientifica	31,3%	31,5%
Classica	15,6%	15,6%
Linguistica	21,0%	20,2%
Professionale	5,4%	5,5%
Tecnica	10,3%	10,4%
Tecnica-commerciale	8,0%	8,6%
Straniera	2,0%	1,8%
Altro	6,3%	6,4%
Totale	100,0%	100,0%
Totale studenti	4.503	7.739

Tab. 3-40: Composizione campionaria per zona di residenza.

Zona di residenza	Campione intervistato	Universo di riferimento
Milano città	12,8%	15,8%
Provincia di Milano	23,5%	23,3%
Altre province lombarde	24,8%	24,3%
Nord Ovest (Lombardia esclusa)	8,6%	8,1%
Nord Est	17,1%	16,6%
Centro	2,4%	2,3%
Sud e isole	9,7%	8,8%
Eestero	0,9%	0,8%
Totale	100,0%	100,0%
Totale studenti	4.503	7.739

L'insieme delle predette considerazioni suggerisce la presenza di determinanti del tasso di frequenza molteplici e combinate: è infatti evidente, già a questo primo livello di analisi, come Corso di laurea, genere ed anno di corso non costituiscano termini tra loro indipendenti, né tanto meno esauriscano la possibile gamma dei fattori esplicativi.

L'analisi della probabilità di frequenza tra gli studenti iscritti è stata dunque condotta attraverso un modello di regressione logistica binomiale, finalizzata a considerare congiuntamente i diversi fattori esplicativi.

Nella fattispecie, per una migliore chiarezza interpretativa, anche allo scopo di depurare l'analisi da elementi distorsivi non controllabili in questa sede (effetto del cambio di ordinamento, peculiarità della sede di Feltre, ecc.), l'analisi è stata condotta limitatamente all'insieme degli studenti regolarmente iscritti ai Corsi di laurea del nuovo ordinamento triennale attivi presso la sede di Milano per l'a.a. 2002/03.⁶⁹ Nell'ambito di tale insieme, sono stati definiti "frequentanti" gli studenti la cui matricola appartiene al gruppo di quelle valide e rilevate in aula.

Per spiegare la probabilità di frequenza, sono state considerate le seguenti caratteristiche degli studenti in esame:

- corso di laurea di iscrizione (RPP; STC; ST; IC);
- anno di corso (I; II; III);
- genere (M; F);
- tipo di maturità (scientifica; classica; professionale; tecnica; tecnica-commerciale; linguistica);
- zona geografica di residenza (Milano; altre città della provincia di Milano; altre provincie lombarde; Nord Ovest; Nord Est; Centro Sud e isole);⁷⁰
- tipo di iscrizione (immatricolato, ossia iscritto per la prima volta al sistema universitario italiano; iscritto in corso; iscritto fuori corso).

Nella Tab. 3-41 si riporta la distribuzione rispetto alla variabile dipendente degli studenti considerati.

⁶⁹ Dall'insieme degli studenti iscritti sono esclusi: gli studenti che, per l'a.a. 2002/03, non risultavano in regola con il pagamento della prima rata e gli studenti che, pur essendosi iscritti all'a.a. 2002/03, hanno concluso la loro carriera scolastica presso l'Università IULM prima dell'effettuazione dell'ultima rilevazione relativa al II semestre (9 maggio 2003)

⁷⁰ 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).

Tab. 3-41: Distribuzione percentuale della variabile dipendente.

Studenti:	Percentuale
Non frequentanti (categoria di riferimento)	32,3%
Frequentanti	67,7%
Totale	100,0%
Totale studenti	4.141

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. 3-42.⁷¹

Tab. 3-42. Modello di regressione logistica per l'analisi della probabilità di frequentare i corsi dell'Università IULM

Variabili nel modello		Odds-ratio		p value
Genere	<i>Femmina (c)</i>	1	-	-
	<i>Maschio</i>	0,61	(0,57 - 0,71)	0,00
Corso di laurea di iscrizione	<i>Int Com (c)</i>	1	-	-
	<i>RPP</i>	0,56	(0,44 - 0,73)	0,00
	<i>STC</i>	0,77	(0,6 - 1,01)	0,06
	<i>ST</i>	0,70	(0,52 - 0,92)	0,01
Zona di residenza	<i>Milano città (c)</i>	1	-	-
	<i>Provincia di Milano</i>	1,52	(1,23 - 1,88)	0,00
	<i>Altre province lombarde</i>	1,80	(1,46 - 2,24)	0,00
	<i>Nord-ovest</i>	2,09	(1,56 - 2,79)	0,00
	<i>Nord-est</i>	1,80	(1,36 - 2,51)	0,00
	<i>Centro Sud e isole</i>	1,87	(1,45 - 2,41)	0,00
Tipo di iscrizione	<i>Immatricolato (c)</i>	1	-	-
	<i>In corso</i>	0,59	(0,50 - 0,69)	0,00
	<i>Fuori corso</i>	0,06	(0,04 - 0,08)	0,00
Costante		3,87		0,00

(c): categoria di riferimento

Tra parentesi si riporta l'intervallo di confidenza al 95%

Innanzitutto appare degna di nota l'esclusione dal modello delle variabili relative all'anno di corso ed alla tipologia di maturità, che non risultano, a parità degli altri fattori esplicativi considerati, statisticamente significative. Per quanto riguarda l'anno di corso, ciò appare perfettamen-

⁷¹ La procedura di selezione utilizzata è il metodo di Wald all'indietro, con valori di significatività pari a 0,05 per l'inserimento e 0,10 per la rimozione della variabile. Il modello finale presenta una soddisfacente bontà di adattamento. In particolare, il grado di corretta classificazione è pari al 72% e l'R² di Nagelkerke è pari a 0,15.

te ragionevole, in quanto tale informazione viene assorbita dalla variabile riportante il tipo di iscrizione, che risulta, evidentemente, più discriminante (in quanto coglie, presumibilmente, la differenza tra studenti iscritti per la prima volta a Corsi del nuovo ordinamento triennale e studenti di più lungo corso, trasferitisi da Corsi del vecchio ordinamento quadriennale). Per quanto riguarda invece il tipo di scuola superiore frequentato, esso non appare differenziare significativamente, a parità degli altri fattori considerati, la probabilità di frequenza.

Per quanto attiene la lettura del modello, riportato in Tab. 3-42, giova ricordare che i valori assunti dagli *odds-ratio* vanno sempre interpretati come *effetti netti relativi*, ossia 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 RPP del Corso di laurea di iscrizione, l'*odds-ratio* può essere interpretato nel modo seguente: a parità di altri fattori, uno studente iscritto a Relazioni pubbliche e pubblicità manifesta una probabilità di frequenza inferiore a quella di uno studente iscritto ad Interpretariato e comunicazione (categoria di riferimento). In sintesi, valori maggiori di 1 segnalano una probabilità di frequenza maggiore rispetto alla categoria di riferimento, mentre valori inferiori a 1 indicano una probabilità inferiore.⁷²

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 minor propensione alla frequenza tra gli studenti rispetto alle studentesse (nell'ordine del 12%, a parità degli altri fattori considerati);
- una probabilità di frequenza differenziata per i singoli Corsi di laurea, che risulta massima per Interpretariato e comunicazione rispetto agli altri Corsi;
- una probabilità di frequenza minima per gli studenti che risiedono a Milano, che aumenta tra i residenti più lontani dalla sede universitaria (risultando mediamente superiore del 10%). A questo proposito, giova osservare che gran parte dei residenti al di fuori della Lombardia trovano domicilio nella città di Milano durante il periodo delle lezioni. Si possono quindi configurare due differenti interpretazioni dei maggiori tassi di frequenza stimati per gli studenti non residenti a Milano, una connessa al pendolarismo, l'altra di natura vocazionale. È infatti probabile che gli studenti pendolari tendano a rimanere in Università per l'intera giornata, frequentando più corsi, mentre gli studenti "fuori sede", anche in virtù della presumibilmente forte mo-

⁷² Dai valori dell'*odds-ratio* si determina la probabilità tramite la trasformazione *logit*.

tivazione che ha sostenuto la decisione del trasferimento, è ragionevole attendersi una frequenza ai corsi più assidua;

- 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. Ad esempio la probabilità di frequenza stimata dal modello di uno studente maschio, iscritto al Corso di laurea in Relazioni pubbliche e pubblicità e residente a Milano, passa dal 7% se iscritto fuori corso, al 57% se immatricolato. Complessivamente, a parità degli altri fattori, la probabilità di frequenza degli iscritti in corso è del 13% inferiore rispetto a quella degli immatricolati.

Si ricorda che tutti gli effetti descritti sono da considerarsi al netto di tutte le variabili presenti nel modello.

3.4.4 I principali risultati

Per quanto riguarda i principali risultati dell'analisi dell'indagine di *customer satisfaction*, si 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 di facile lettura dei giudizi di soddisfazione espressi dai rispondenti.

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

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

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 specialistica è stato effettuato come media aritmetica semplice degli IS calcolati sui singoli corsi.⁷³ Tale scelta pare rispondere efficacemente (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.

Da un punto di vista metodologico, un elemento di primario interesse è verificare, per i vari aspetti dell’indagine, se i giudizi espressi tendano ad essere significativamente associati alle singole attività formative. Tale verifica risulta di particolare importanza, specialmente per *item* strettamente connessi alla percezione soggettiva, quali ad esempio l’interesse per la materia e il carico di lavoro. La mancata verifica di tale associazione non consentirebbe di annoverare i risultati di tali analisi quali attributi dei corsi, ma come un’aggregazione più o meno casuale di percezioni soggettive.

A tale scopo, essendo le variabili misurate su scala ordinale, è stato utilizzato, ove eventuale ed opportuno, il test di Kruskal-Wallis. Tale test consente di stabilire se le differenze riscontrate in una data variabile siano associate al gruppo di appartenenza delle unità statistiche su cui la variabile è rilevata. Nel caso specifico le variabili esaminate sono gli *item* previsti in ogni sezione del questionario, mentre i gruppi in cui sono suddivise le unità statistiche, ossia gli studenti, sono identificati dagli insegnamenti rilevati.⁷⁴

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

⁷³ 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.

⁷⁴ Il test di Kruskal-Wallis restituisce un valore empirico: più è elevato il valore empirico del test, più è significativa la differenza fra i gruppi. Inoltre, ad ogni valore è associato un livello di significatività (p-value). Affinché il test sia significativo e quindi esistano differenze di giudizio legate ai corsi, il valore del p-value deve essere inferiore a quello solitamente considerato come soglia, ovvero 0,05.

argomenti e i temi di questo corso?”. Nella fattispecie, gli argomenti oggetto del corso sono stati giudicati da cinque punti di vista:

- coerenti con il percorso formativo indicato;
- interessanti;
- impegnativi;
- conformi a quanto indicato nel “Programma dei corsi”;
- coerenti con gli sbocchi professionali indicati.

Per ognuno degli aspetti considerati, si è provveduto al calcolo dell'IS a livello di Corso di laurea e Corso di laurea specialistica. Tali valori sono rappresentati nella Fig. 3-32 e nella Fig. 3-33.

Dall'esame dei grafici si evince una valutazione prevalentemente positiva (l'indice è sempre superiore a zero) su tutti gli aspetti esaminati, sia per i Corsi di laurea, sia per i Corsi di laurea specialistica, seppur in presenza di variazioni anche rilevanti tra i vari Corsi di studio.

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

Fig. 3-32: Indici sintetici relativi all'area della materia, per Corso di laurea.

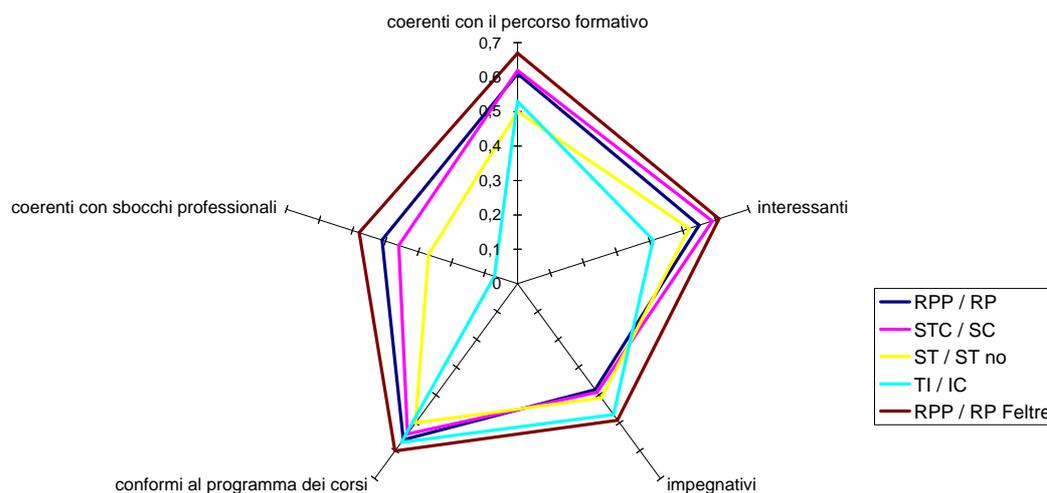
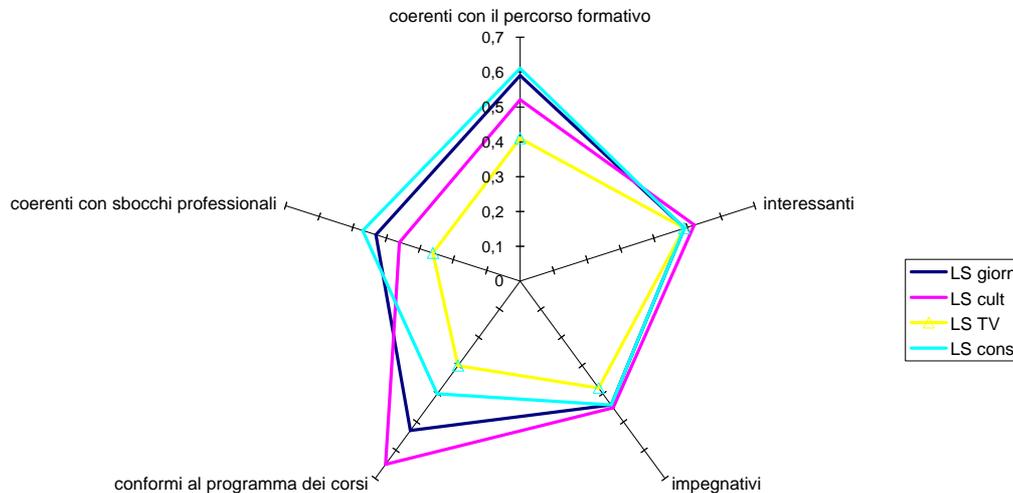


Fig. 3-33: Indici sintetici relativi all'area della materia, per Corso di laurea specialistica



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, all'adeguatezza dell'aula (si vede, si sente, si trova posto) ed alle dotazioni dell'aula (proiettore, lavagna luminosa, ecc.).

Analogamente a quanto operato per l'area della materia, è stato calcolato l'indice sintetico a livello di Corso di laurea e laurea specialistica per ciascuno degli aspetti considerati (Fig. 3-34 e Fig. 3-35).

Come si vede, non sembrano emergere né aree di criticità (i giudizi sono sempre positivi), né differenze di giudizio rilevanti tra i Corsi di studio. In entrambi i casi l'aspetto che incontra (in termini relativi) il minor favore degli studenti è l'orario delle lezioni.

Si osserva, inoltre, come il livello dell'indice per tutte e tre le variabili, risulti mediamente più elevato tra i Corsi di laurea specialistica. Ciò in virtù, probabilmente, sia del ristretto numero di studenti, sia dell'elevata qualità e personalizzazione delle dotazioni a disposizione degli studenti dei Corsi di laurea specialistica (aule e laboratori dedicati, prestito di pc portatili, ecc.).

Fig. 3-34: Indici sintetici relativi all'area della logistica, per Corso di laurea

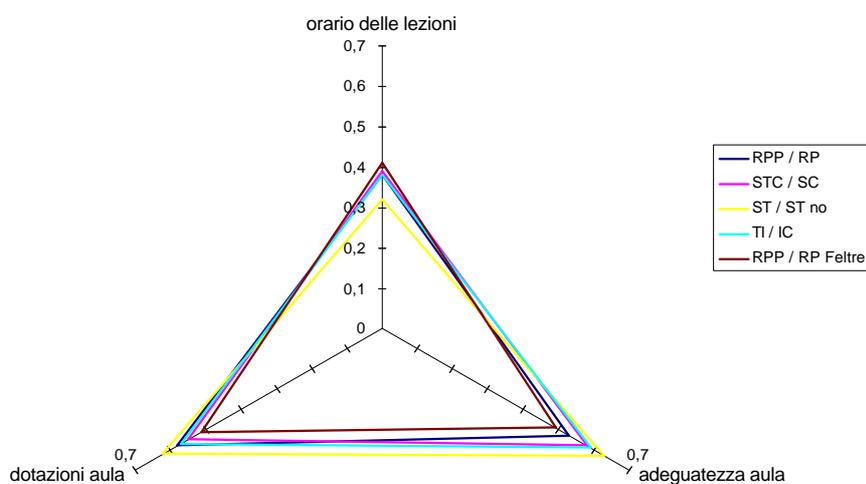
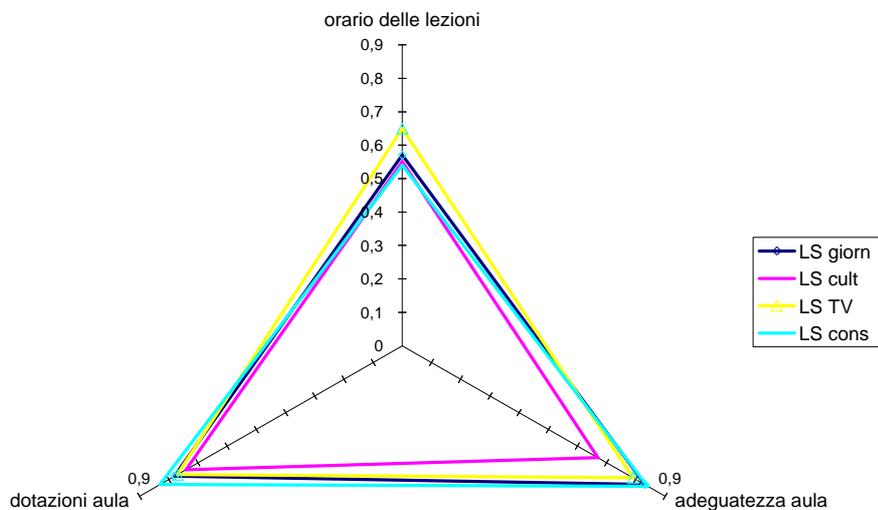


Fig. 3-35: Indici sintetici relativi all'area della logistica, per Corso di laurea specialistica



Preme 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, in virtù del naturale calo dei frequentanti.

In secondo luogo, per quanto concerne il giudizio espresso sulle dotazioni dell'aula, non si dovrebbe prescindere dallo specifico metodo didattico adottato. È infatti evidente come una corretta percezione delle dotazioni disponibili dipenda non solo dalla loro qualità (peraltro in più occasioni sottolineata dal Nucleo di valutazione), ma anche dall'effettivo utilizzo a lezione, dalle capacità del docente di farne eventualmente uso e dall'assistenza ricevuta per l'utilizzo. L'insieme dei giudizi su tali aspetti va dunque inteso come utile segnale di eventuali criticità gravi (ad esempio problemi di affollamento irrisolti a due terzi del corso), ma non può esaurire la valutazione degli aspetti logistici.

Considerazioni diverse devono essere espresse in merito all'orario delle lezioni, che infatti presenta livelli di giudizio mediamente più bassi. Tale giudizio dipende da una molteplicità di fattori di cui non è agevole tenere conto, tra i quali l'orario 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.

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 è...", che prevede le seguenti modalità di risposta: elevato, adeguato, basso. La distribuzione delle risposte è riportata nella Tab. 3-43.

L'osservazione della Tab. 3-43 evidenzia una situazione complessivamente soddisfacente, tale per cui oltre la metà degli studenti, sia nei Corsi di laurea, sia nei Corsi di laurea specialistica, reputa adeguato il carico di lavoro.

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 percezione soggettiva, come è appunto il caso del carico di lavoro percepito. Anche in questo caso è stato effettuato il test di Kruskal-Wallis, che ha dato risultati positivi, indicando una significativa relazione tra corso e indicatore del carico percepito.

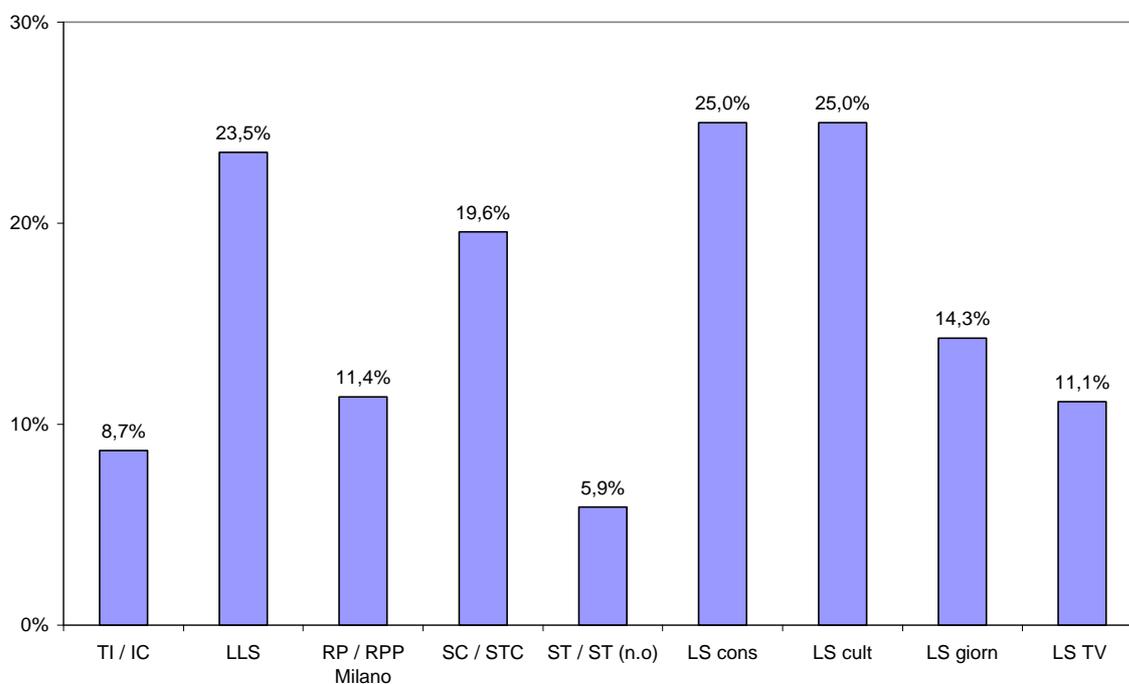
Alla luce di tale acquisizione, si è ritenuto di effettuare l'analisi a livello di singolo corso individuando, in prima battuta, i corsi "molto faticosi". A tal fine sono state conteggiate, per ogni Corso di studi, le attività formative per le quali una quota di studenti almeno pari al 50% abbia giudicato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

Tab. 3-43: "Rispetto ai crediti assegnati, il carico di lavoro comportato dal corso è:" Distribuzione percentuale delle risposte, per Corso di laurea e Corso di laurea specialistica

Corso di studi	Elevato	Adeguito	Basso	Totale	N
TI / IC	25,2%	70,0%	4,8%	100,0%	1.325
LLS	33,4%	65,2%	1,4%	100,0%	293
RP / RPP Milano	29,3%	66,9%	3,9%	100,0%	4.833
SC / STC	30,0%	66,9%	3,0%	100,0%	3.372
ST / ST (n.o.)	23,4%	71,9%	4,7%	100,0%	2.633
Totale Corsi di laurea	27,9%	68,3%	3,9%	100,0%	12.456
LS giorn	29,0%	69,5%	1,5%	100,0%	200
LS cult	23,8%	73,3%	2,9%	100,0%	105
LS TV	27,9%	71,0%	1,1%	100,0%	283
LS cons	32,1%	62,8%	5,1%	100,0%	137
Totale Corsi di laurea specialistica	28,4%	69,4%	2,2%	100,0%	725

La ripartizione dei corsi così individuati a livello di Corso di laurea e laurea specialistica è riportata nella Fig. 3-36, evidenziando una situazione piuttosto variabile, ma priva di manifeste criticità.

Fig. 3-36: Distribuzione percentuale dei corsi "molto faticosi", per Corso di laurea e Corso di laurea specialistica



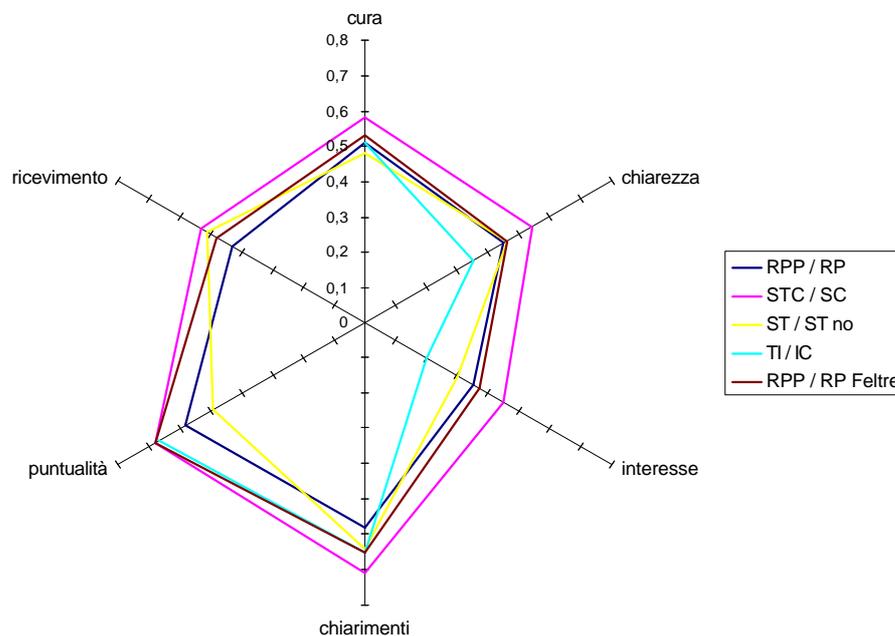
Area della docenza

Nella sezione del questionario relativa al docente,⁷⁵ sono incluse gli *item* le risposte alla domanda: “Quanto diresti di essere soddisfatto relativamente ai seguenti aspetti dell’attività del docente titolare di questo corso?”. In particolare, gli studenti esprimono il proprio giudizio sui seguenti aspetti:

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

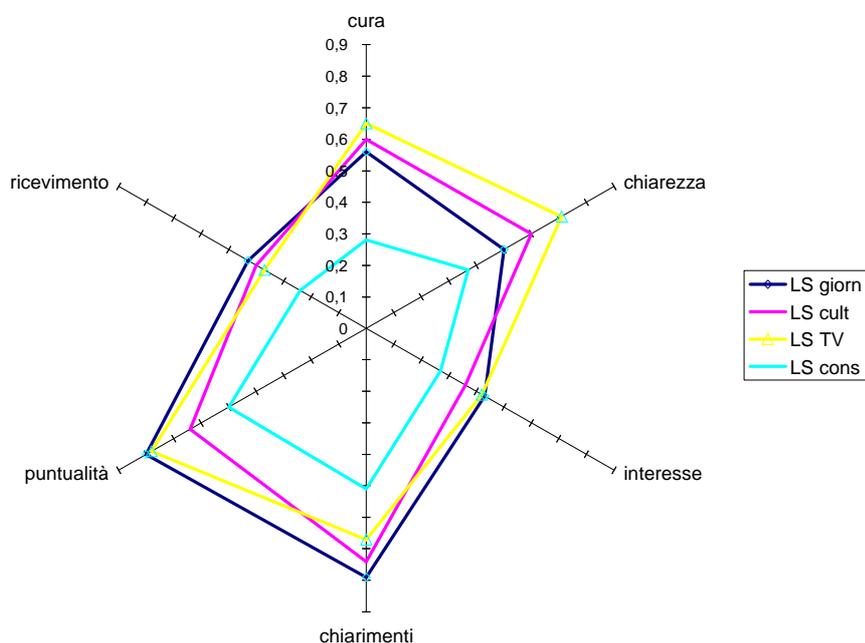
Anche per questo gruppo di item è stato calcolato l’IS per i Corsi di laurea e di laurea specialistica (Fig. 3-37 e Fig. 3-38).

Fig. 3-37: Indici sintetici relativi all’area della docenza, per Corso di laurea



⁷⁵ Si intende il docente titolare del modulo didattico oggetto della rilevazione.

Fig. 3-38: Indici sintetici relativi all'area della docenza, per Corso di laurea specialistica



Innanzitutto si nota come i giudizi si situino sempre nell'area positiva, benché sia presente una rilevante variabilità a livello di Corso di studi, in particolare tra i Corsi di laurea specialistica. Tra le regolarità più rilevanti, è da segnalare il giudizio relativo alla capacità di suscitare interesse, costantemente più basso;⁷⁶ ciò detto, a livello complessivo, non sembrano emergere preoccupanti criticità.

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 gli indici sintetici relativi ai primi cinque aspetti dell'area della docenza: la reperibilità in orario di ricevimento è stata infatti esclusa dal modello a causa del ridotto numero di risposte valide. Analogamente, dall'analisi sono stati esclusi i corsi con meno di 10 rispondenti ed i Corsi di laurea specialistica (anch'essi a causa del limitato numero di rispondenti); inoltre, per semplificare l'analisi, sono stati considerati solo i corsi attivi presso la sede di Milano.

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 significati-

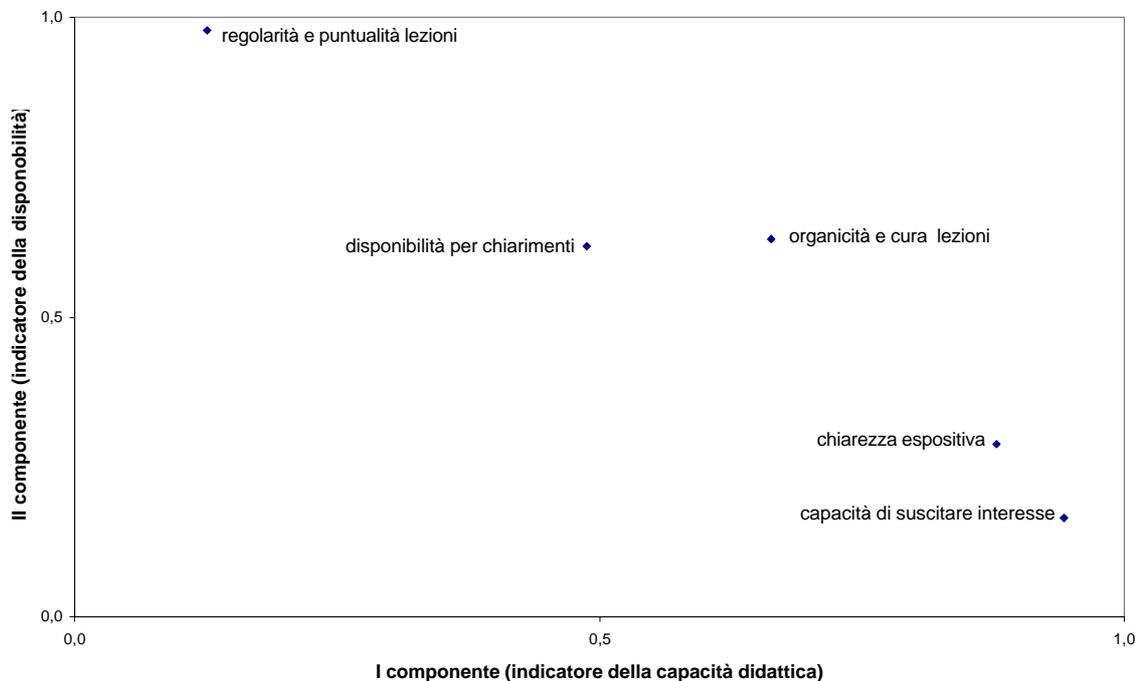
⁷⁶ Fenomeno peraltro ben noto in letteratura ed osservato anche presso altri Atenei.

va, pari a poco meno dell'85%). Come si può vedere dalla Fig. 3-39, tali dimensioni appaiono così caratterizzate:

- la prima componente appare fortemente correlata con la chiarezza espositiva e la capacità di suscitare interesse, oltre che, ma più debolmente, con la cura ed organicità delle lezioni. Tale configurazione delle correlazioni (tutte positive) ci consente di denominare tale componente come espressione della “capacità didattica del docente”;
- la seconda componente 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 (di entità paragonabile a quella con la prima componente) 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.

Come si vede, le dimensioni così individuate rispondono non solo a criteri formali, ma risultano anche conformi ad una valutazione di merito: la disponibilità per chiarimenti e la cura delle lezioni sono aspetti che è infatti legittimo collocare in posizione intermedia tra le capacità didattiche del docente e la sua disponibilità verso gli studenti.

Fig. 3-39: Grafico delle componenti principali (ruotato).

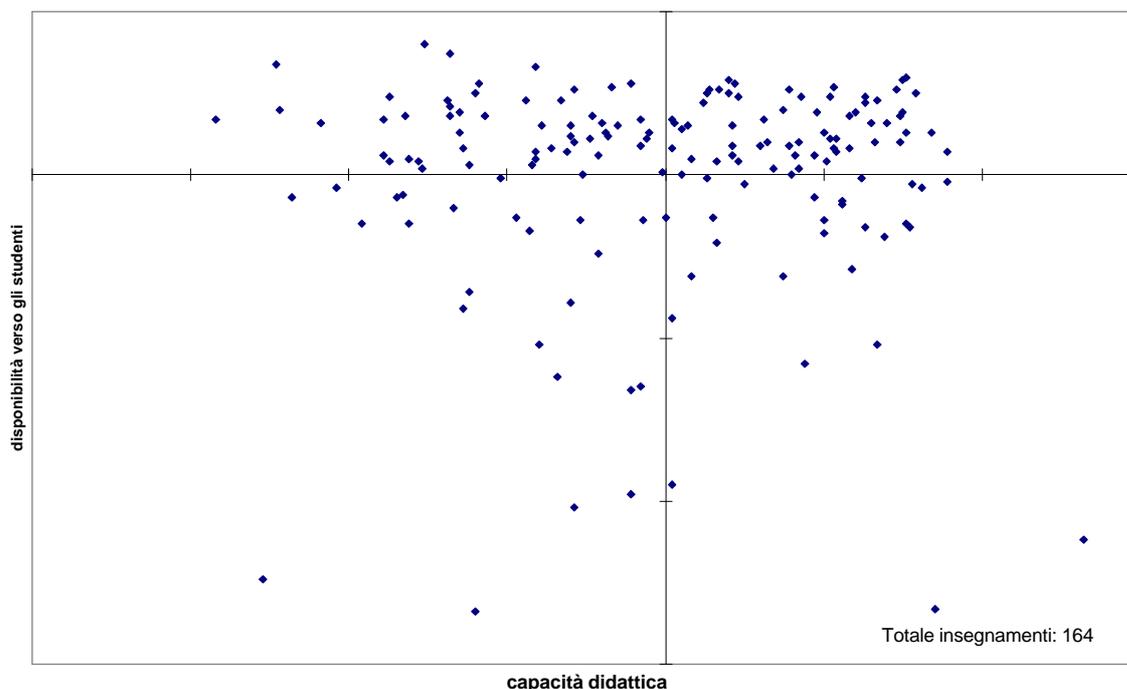


Successivamente all'estrazione delle componenti principali, è stato calcolato il valore assunto da ogni singolo corso per ognuna delle due dimensioni

(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. 3-40. Preme osservare che detta rappresentazione costituisce un posizionamento in termini relativi, evidenziando, in ultima analisi, gli scostamenti dal valore medio; gli assi così individuati non riproducono, infatti, la scala di misurazione degli IS sopra utilizzati.

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, in corrispondenza dei più rilevanti scostamenti dai valori medi. La dimensione che differenzia maggiormente i corsi risulta essere la capacità didattica del docente, mentre l'indicatore di disponibilità fa emergere alcune specifiche situazioni, particolarmente distanti dal valore medio.

Fig. 3-40: Posizionamento dei corsi sul piano fattoriale



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.

D'altro canto tale rappresentazione, perdendo il legame diretto con la scala di misurazione degli indicatori di partenza ed essendo completamente espressa in termini relativi, non consente un'immediata collocazione, in termini assoluti, dei singoli insegnamenti. A questo proposito, sono allo studio modalità alternative di sintesi e/o rappresentazione dei risultati, orientate ad una comunicazione altrettanto efficace, ma di più facile lettura, e dunque più facilmente utilizzabili.

3.4.5 *La soddisfazione complessiva 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 le "attese" e la diversa propensione a rispondere ai questionari fra i vari corsi.

Nell'esaminare questo fenomeno, un buon punto di partenza 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 la cui distribuzione tra le varie attività formative sono riportate rispettivamente in Fig. 3-41 e Fig. 3-42.⁷⁷

Per quanto riguarda la Fig. 3-41, 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. Per quanto concerne la Fig. 3-42, sono stati rappresentati gli insegnamenti ordinati in senso crescente per indice di soddisfazione complessivo.

Complessivamente si evidenzia una soddisfazione medio-alta, seppur in presenza di valori differenziati tra i vari Corsi di laurea e di una "zona

⁷⁷ Si rappresentano gli IS calcolati solo per i corsi con almeno 10 rispondenti.

d'attenzione", che riguarda un limitato numero di corsi; poco meno del 9% delle attività formative si colloca infatti nella regione negativa dell'indice.

Fig. 3-41: Indice di soddisfazione complessivo: valore medio per Corso di laurea

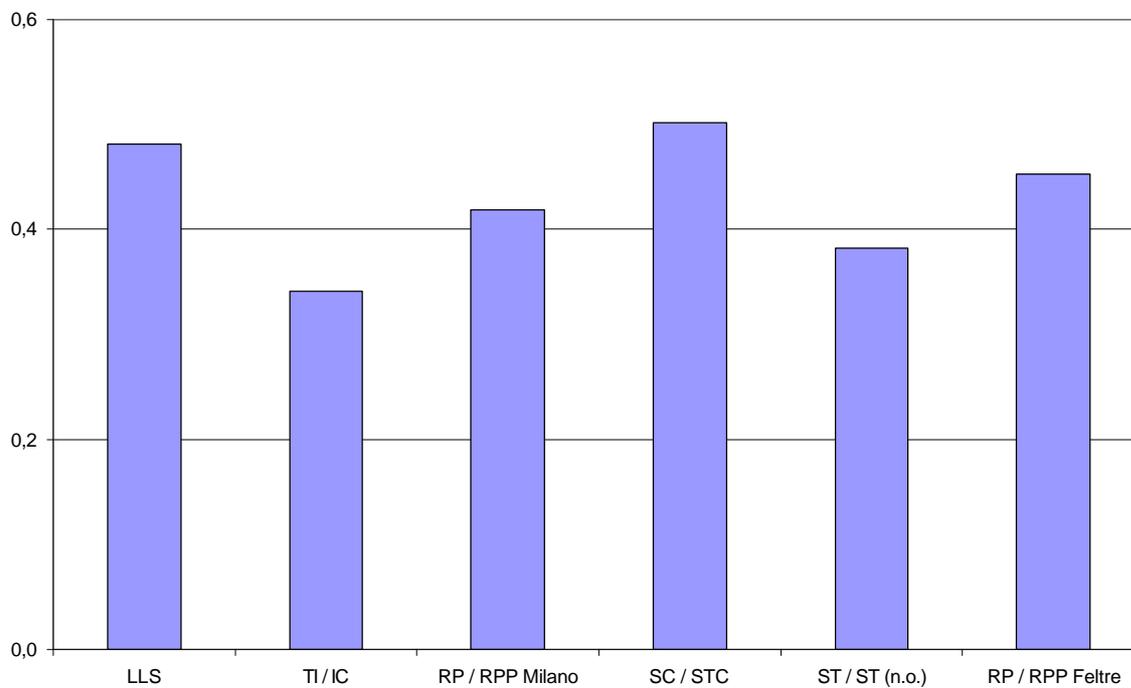
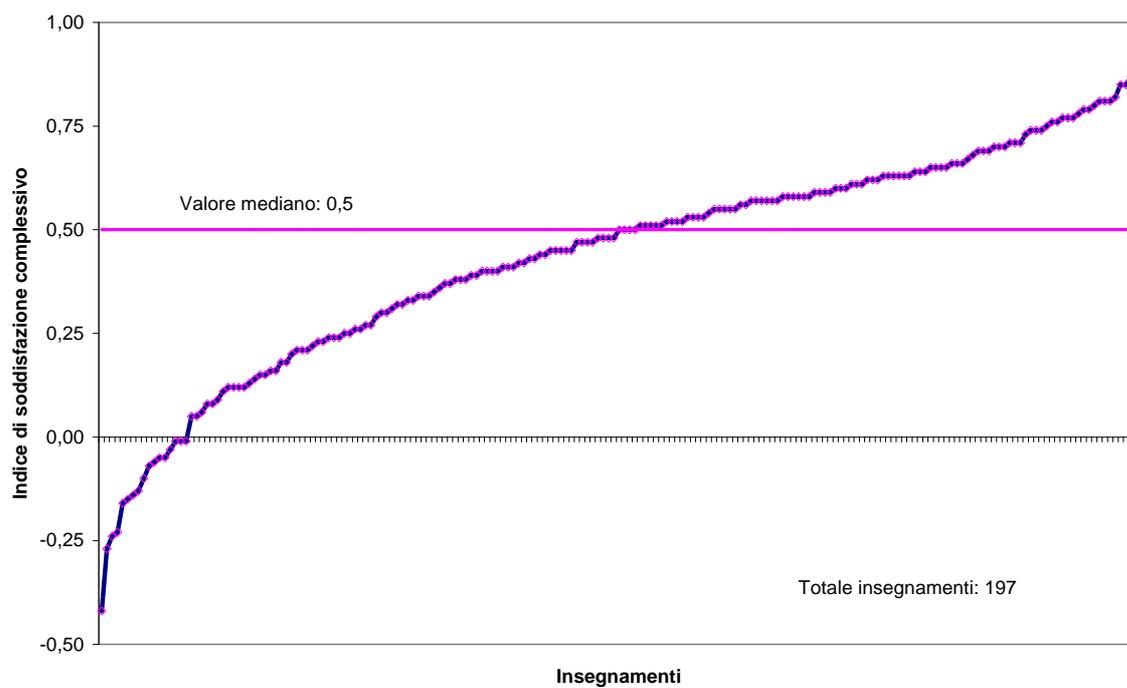


Fig. 3-42: Indice di soddisfazione complessivo: distribuzione per attività formativa



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 uno primo 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);
- tipologia di corso (a scelta; vincolato);
- numero di studenti presenti in aula;
- percentuale di riempimento dell'aula, calcolata rapportando il numero di studenti presenti alla rilevazione al numero di posti disponibili in aula (inferiore al 20%; tra il 20 e l'80%; superiore all'80%);
- corso di laurea di iscrizione (RP/RPP; SC/STC; ST/ST n.o.; TI/IC);
- ordinamento del Corso di laurea (vecchi ordinamento, nuovo ordinamento (ex D.M. 509/99));
- frequenza al corso (regolare: frequenza superiore al 70% delle lezioni; irregolare: frequenza inferiore al 70% delle lezioni);
- anno di corso (I; II; III; IV e V; fuori corso);
- genere (M; F);
- argomenti e temi: coerenti con il percorso formativo (giudizio positivo; giudizio negativo);
- argomenti e temi: interessanti (giudizio positivo; giudizio negativo);
- argomenti e temi: impegnativi (giudizio positivo; giudizio negativo);
- argomenti e temi: coerenti con gli sbocchi professionali indicati (giudizio positivo; giudizio negativo);
- condizioni logistiche: orario delle lezioni (giudizio positivo; giudizio negativo);
- condizioni logistiche: adeguatezza aula (giudizio positivo; giudizio negativo);
- condizioni logistiche: dotazioni 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);
- durata del corso (troppo breve; adeguata);
- carico di lavoro (elevato; adeguato).

Nella Tab. 3-44 si riporta la distribuzione degli studenti considerati rispetto alla variabile dipendente.

Tab. 3-44: Distribuzione percentuale della variabile dipendente.

	Percentuale
Soddisfazione (categoria di riferimento)	83,9%
Insoddisfazione	16,1%
Totale	100,0%
Totale rispondenti	10.519

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. Per semplicità di analisi sono stati esclusi i corsi attivi presso la sede di Feltre, i Corsi di laurea specialistica e le attività formative con un numero di rispondenti inferiore a 10. L'individuazione del modello finale è avvenuta attraverso un processo di selezione automatica, che ha dato risultati più che soddisfacenti in termini di bontà di adattamento.⁷⁸ Il modello finale selezionato è riportato nella Tab. 3-45, ove si evidenziano gli *odds-ratio* ed il relativo livello di significatività.

⁷⁸ La procedura di selezione utilizzata è il metodo di Wald all'indietro, con valori di significatività pari a 0,05 per l'inserimento e 0,1 per la rimozione della variabile. Il modello finale presenta un grado di corretta classificazione pari al 86%; l'R² di Nagelkerke è pari a 0,567.

Tab. 3-45: 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	
Variabili di contesto	Semestre	I (c)	1		
		II	0,79	(0,66 - 0,93)	0,05
	Tipologia di corso	a scelta (c)	1		
		vincolato	1,42	(1,14 - 1,78)	0,02
Studenti presenti in aula			0,99	(0,99 - 1)	0,00
Caratteristiche dello studente	Corso di laurea	RP / RPP (c)	1		
		ST / ST n.o.	0,85	(0,68 - 1,07)	0,16
		SC / STC	0,45	(0,36 - 0,57)	0,00
		TI / IC	0,44	(0,32 - 0,59)	0,00
	Frequenza al corso	regolare (c)	1		
	non regolare	1,39	(1,12 - 1,73)	0,03	
Carico di lavoro	Carico di lavoro	elevato (c)	1		
		adeguato	0,59	(0,50 - 0,69)	0,00
	Durata corso	troppo breve (c)	1		
		adeguata	0,69	(0,58 - 0,82)	0,00
Area della materia	Coerenti con il percorso formativo	giudizio positivo (c)	1		
		giudizio negativo	2,83	(2,28 - 3,52)	0,00
	Interessanti	giudizio positivo (c)	1		
		giudizio negativo	6,44	(5,42 - 7,65)	0,00
	Coerenti con sbocchi professionali	giudizio positivo (c)	1		
		giudizio negativo	1,71	(1,43 - 2,03)	0,00
Area della docenza	Organicità e cura delle lezioni	giudizio positivo (c)	1		
		giudizio negativo	4,31	(3,55 - 5,26)	0,00
	Chiarezza espositiva	giudizio positivo (c)	1		
		giudizio negativo	2,21	(1,85 - 2,64)	0,00
	Capacità di suscitare interesse	giudizio positivo (c)	1		
		giudizio negativo	3,82	(3,23 - 4,52)	0,00
	Disponibilità per chiarimenti	giudizio positivo (c)	1		
		giudizio negativo	1,93	(1,54 - 2,35)	0,00
Adeguatezza aula	giudizio positivo (c)	1			
	giudizio negativo	1,33	(1,1 - 1,61)	0,03	
Costante			0,07	0,00	

(c): categoria di riferimento

(*): valore non significativo al 95%

Tra parentesi si riporta l'intervallo di confidenza al 95%

Innanzitutto è interessante osservare le variabili escluse dal modello finale: genere, anno di corso, percentuale di riempimento dell'aula, ordi-

namento del Corso di laurea ed i giudizi relativi all'impegno (per argomenti e temi), all'orario di svolgimento delle lezioni, alle dotazioni dell'aula ed 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. Degno di nota è l'esclusione dell'item relativo alla regolarità delle lezioni, che si era già osservato essere trasversale (e dunque poco discriminante) alle dimensioni estratte con l'analisi delle componenti principali.

Per quanto riguarda le risultanze della regressione logistica, ricordando che tutti gli effetti descritti sono da considerarsi al netto di tutte le variabili presenti nel modello, giova in primo luogo evidenziare il permanere nel modello di alcuni fattori di contesto, la cui presenza, non sempre di agevole interpretazione, ha il pregio di depurare l'analisi da possibili elementi di disturbo. È il caso del semestre di svolgimento del corso, della numerosità degli studenti presenti in aula e della tipologia di corso. Riguardo a quest'ultimo aspetto è interessante osservare che la probabilità di esprimere un giudizio di insoddisfazione tende ad aumentare per i corsi vincolati.

In secondo luogo, tra i numerosi spunti interpretativi riscontrabili nel modello, si sottolineano di seguito quelli ritenuti maggiormente informativi e passibili di ulteriori e futuri approfondimenti:

- il fattore esplicativo di maggior peso risulta essere l'interesse per gli argomenti oggetto del corso: chi giudica il corso poco o per niente interessante, pur rappresentando la minoranza dei rispondenti, ha una probabilità quasi quintupla di esprimere un giudizio complessivamente negativo, passando dal 7% al 33% circa;
- anche la capacità del docente di suscitare interesse riveste un ruolo di primaria importanza, secondo solo all'organicità ed alla cura con cui prepara le lezioni: a parità di altri fattori, un giudizio negativo su uno di questi due aspetti triplica le probabilità di un giudizio negativo globale, crescendo fino a valori nell'ordine del 22%;
- il percepire l'attività formativa come incoerente con il percorso formativo, aumenta significativamente la probabilità di insoddisfazione complessiva;
- il Corso di laurea di appartenenza dello studente mantiene, a parità di tutti gli altri fattori, un suo specifico ruolo. Nella fattispecie, la probabilità di esprimere un giudizio globalmente negativo è più elevata tra gli studenti del Corso di laurea in Relazioni pubbliche e diminuisce, anche significativamente, tra gli iscritti agli altri Corsi di laurea;
- la frequenza non regolare al corso risulta positivamente correlata alla probabilità di esprimere un giudizio negativo;

- la percezione di una durata e/o di un carico di lavoro adeguati diminuiscono la probabilità di esprimere un giudizio negativo.

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.⁷⁹ Tuttavia, l'emergere 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 indicatore unico e sintetico della qualità percepita a livello di attività formativa, suggerendo invece l'opportunità di dotarsi e avvalersi di più dimensioni.

3.4.6 *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 ha svolto un'apposita indagine presso i docenti, contestualmente alla consegna dei risultati delle valutazioni degli studenti (v. par 2.4.3). L'insieme delle risultanze di tale indagine eccede gli obiettivi del presente lavoro: se ne illustrerà, dunque, una breve sintesi, con specifico riferimento all'utilizzo dei risultati da parte del docente.

La diffusione dei risultati

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 tre 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 que-

⁷⁹ Tra le cautele interpretative si segnala la distribuzione dei giudizi, che risulta sempre sbilanciata a favore dell'area positiva; anche su tale aspetto sono allo studio specifici approfondimenti.

siti posti, consegnata al termine del semestre in cui è avvenuta la rilevazione (febbraio e giugno 2003);

- la trascrizione dei commenti liberi degli studenti, consegnata unitamente alla prima scheda;
- una terza scheda riportante alcuni indicatori sintetici utili al confronto tra il singolo insegnamento e la media del Corso di studi di afferenza, consegnata, per tutti i corsi, al termine del secondo semestre (nel mese di giugno, così da tenere conto, nel computo delle medie, dei risultati complessivi di tutto l'anno accademico).

La raccolta delle medesime schede è stata trasmessa ai responsabili delle varie strutture didattiche, ad ognuno secondo il proprio livello di responsabilità. Nella fattispecie, le rispettive raccolte sono state trasmesse al Rettore, ai Presidi di Facoltà ed ai Presidenti di Corso di laurea.

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

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 (v. par 2.5).

L'utilizzo da parte dei singoli docenti delle valutazioni ottenute è stato invece indagato nell'ambito della già richiamata indagine sperimentale, ponendo il quesito, a risposta aperta: "Come intende tenere in considerazione i risultati della rilevazione? Dando corso a quali interventi?".

Alla luce della straordinaria varietà delle risposte ottenute, strettamente connesse alle peculiarità dei singoli corsi, non è stato praticabile alcuno sforzo di interpretazione sintetica.⁸⁰ Le risposte sono state invece codificate in relazione alla tipologia di utilizzo delle valutazioni, come illustrato nella Tab. 3-46.

⁸⁰ Nella metà dei casi la lunghezza del testo supera i 118 caratteri, con una media pari a circa 26 parole (187 battute). In soli 5 casi (pari al 7% del totale) la risposta è stata lasciata in bianco.

Tale operazione di categorizzazione ha consentito, pur con le dovute cautele, di trarre alcune utili indicazioni d'insieme. È innanzitutto degno di nota il fatto che in oltre la metà dei casi vengano esplicitati uno o più interventi correttivi specifici e concreti, evidenziando una buona possibilità di *uso diretto* - immediato ed operativo - delle valutazioni ricevute. Nella medesima tipologia d'uso ricade, evidentemente, anche il dare continuità alle attività in essere, quale decisione operativa scaturita dai risultati dell'indagine di *customer satisfaction*.

Non meno significativa la quota di casi in cui si opta per un uso *conoscitivo* e problematizzante dei pareri degli studenti, dal generale "ne terrò sicuramente conto" al più preciso intento analitico "ne approfondirò la valenza" o "cercherò di interpretarne le cause".

La categoria "altro", infine, raccoglie un insieme assai diversificato di commenti, in parte espressione di situazioni peculiari e/o contingenti, in parte riconducibili alla più generale riflessione sull'utilità operativa e/o sulla validità di questo tipo di giudizi.

Tab. 3-46: "Come intende tenere in considerazione i risultati della rilevazione? Dando corso a quali interventi?" Distribuzione percentuale delle risposte.

Come intende tenere in considerazione i risultati della rilevazione? Dando corso a quali interventi?		
Uno o più interventi correttivi esplicitati	52,2%	} Uso "concreto" (62,3%)
Dando continuità alle modalità in essere	10,1%	
Utilizzo conoscitivo	18,8%	
Altro	18,8%	
	100,0%	Risposte valide: 69 (93,2%)

3.4.7 Commenti del Nucleo di valutazione

Le conclusioni del Nucleo di valutazione riguardano tre aree tematiche: la metodologia della rilevazione, il merito dei giudizi degli studenti sulla qualità della didattica e la diffusione dei risultati.

In primo luogo, per quanto concerne il metodo di rilevazione, va sottolineato come i risultati della presente indagine confermino l'adeguatezza delle scelte metodologiche operate e la loro condivisione da parte del corpo docente.

Con riferimento ai giudizi espressi dagli studenti frequentanti relativamente alla didattica, emergono buoni gradi di soddisfazione e non si rilevano criticità particolari. Inoltre il Nucleo ha integrato l'analisi con un supplemento di indagine sperimentale dedicato ai non frequentanti.

Giova, infine, osservare come la valutazione della didattica a livello di singolo insegnamento non ricomprenda altri significativi aspetti suscettibili di influenzare in misura anche notevole la percezione di qualità da parte degli studenti, quali i servizi generali ed accessori erogati dall'Ateneo e le modalità di gestione degli aspetti organizzativi dei Corsi di laurea (articolazione dei piani di studio, sessioni di laurea, calendari didattici, ecc.). Tali considerazioni sono già state oggetto di attenta considerazione da parte del Nucleo ed hanno condotto all'articolazione di una specifica linea d'indagine destinata ai servizi erogati dall'Ateneo, implementata dall'a.a. 2002/03.

La comunicazione dei risultati rappresenta uno degli aspetti più delicati e rilevanti dell'indagine, in quanto attiene, seppur implicitamente, all'individuazione dei destinatari dell'attività di valutazione.⁸¹

Nelle intenzioni del Nucleo, tali analisi dovrebbero avere l'obiettivo di supportare il miglioramento continuo della qualità del servizio, attraverso la pratica dell'autovalutazione da parte dei soggetti direttamente coinvolti e/o responsabili dell'offerta formativa. A tale scopo, vengono prodotti sia i rapporti individuali, trasmessi ai singoli docenti, sia i rapporti sintetici, relativi alle varie strutture didattiche (Facoltà, Settori accademici) ed inviati ai rispettivi responsabili.

Tali strumenti conoscitivi, nella piena ed autonoma disponibilità dei rispettivi destinatari, potrebbero essere utilizzati dai responsabili delle strutture didattiche al fine di fornire, da un lato, indicazioni di massima al complesso del corpo docente (ad es. nel corso di un workshop dedicato), dall'altro, mediante incontri personalizzati con i singoli docenti, individuando eventuali aree di criticità e coadiuvando i singoli nell'elaborazione dei possibili correttivi. Forse quest'ultimo aspetto risulta poco applicato e potrebbe vanificare così lo sforzo della rilevazione e dell'analisi, proprio nello stadio finale di questa procedura di valutazione, che è volta al miglioramento dei corsi.

Al termine di tale processo, potrebbe essere offerta agli studenti una visione d'insieme delle problematiche più spesso riscontrate e degli impegni di miglioramento assunti; oppure ogni docente, nel corso della prima lezione del successivo anno accademico, potrebbe evidenziare gli eventuali correttivi apportati in seguito alle valutazioni del corso precedente. Tale coinvolgimento contribuirebbe anche ad elevare il "senso di efficacia" dello studente nell'atto di esprimere le sue opinioni (presumibilmente con benefiche ricadute anche in termini di qualità dei dati raccolti).

⁸¹ L. Scarpitti, *La valutazione del sistema universitario italiano* (p. 202), in N. Stame (a cura di), *Valutazione 2001*, Franco Angeli, Milano. CNVSU, *Analisi delle relazioni dei nuclei di valutazione sulle opinioni degli studenti frequentanti in merito alle attività didattiche per il 2003*, febbraio 2004, DOC. 05/04.

Quest'ultimo aspetto coglie un'area tematica di assoluta rilevanza (ma spesso trascurata), oggetto della massima attenzione da parte del Nucleo, relativa alla opportunità di individuare strumenti di diffusione e valorizzazione dei risultati della valutazione indirizzati agli studenti, finora coinvolti quasi esclusivamente come compilatori dei questionari, ma non come potenziali fruitori del risultato della valutazione.

3.5 Valutazione complessiva da parte dei laureati

Il questionario AlmaLaurea rileva, oltre alle caratteristiche principali del percorso formativo dei laureati, anche il loro giudizio su alcuni aspetti dell'esperienza universitaria (di cui al par. 3.3.4). Tali informazioni sono il risultato di dichiarazioni (studio all'estero, lavoro nel corso degli studi, ecc.), 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.

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 sui vari elementi componenti l'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.⁸²

Nella Tab. 3-47 e nella Tab. 3-48 si riportano i giudizi degli intervistati (i primi disponibili, riferiti ai laureati del 2003), espressi in centesimi, su una serie di aspetti relativi all'esperienza universitaria, rispettivamente per i laureati del vecchio e del nuovo ordinamento, posti a confronto con l'insieme degli Atenei di riferimento.⁸³

L'esame comparativo dei giudizi dei laureati evidenzia, da un lato (senza rilevanti differenziazioni tra i due ordinamenti) un sostanziale allineamento all'insieme di riferimento per quanto riguarda il giudizio sull'esperienza universitaria e la propensione a ripetere l'iscrizione; dall'altro, emerge un gradimento nettamente superiore per quanto riguarda le strutture dell'Ateneo (aule, biblioteche e laboratori).

⁸² La percentuale dei laureati che hanno compilato il predetto questionario è risultata mediamente pari all'82,2%; presso l'Università IULM è stato raggiunto il valore massimo per il 2003, con un tasso di restituzione pari al 97,7%. (v. pag. 117). Il numero totale di laureati dei Corsi di laurea del vecchio ordinamento, nell'anno solare 2003, è pari a 1.229: un solo studente non ha compilato il questionario.

⁸³ Vedi nota 51 a pag. 115.

Tab. 3-47: Corsi di laurea v.o.: profilo dei laureati IULM. Valutazione complessiva dell'esperienza universitaria, 2003.

	IULM	Tutti gli Atenei	Laureati IULM		
			LS	SL	NL
Numero dei laureati	1.228	72.417	12,9%	68,8%	18,3%
Esperienza universitaria (medie 0-100)					
Esperienza complessiva	71	69	64	72	74
Rapporti con i docenti	65	63	62	65	67
Rapporti con gli studenti	74	80	67	75	76
Adeguatezza delle strutture universitarie (medie 0-100)					
Aule	68	52	67	68	71
Biblioteche	66	64	67	66	67
Laboratori	66	50	67	65	68
Si iscriverebbero di nuovo all'università? (%)					
Si, allo stesso CdL	79,7%	83,3%	74,8%	80,6%	80,4%
Si, ma ad un altro CdL	15,7%	11,3%	17,9%	16,4%	12,1%
No	2,9%	3,0%	6,0%	1,9%	4,7%

Tab. 3-48: Corsi di laurea n.o.: profilo dei laureati IULM. Valutazione complessiva dell'esperienza universitaria, 2003.

	IULM	Tutti gli Atenei	Laureati IULM		
			LS	SL	NL
Numero dei laureati	437	19.580	6,2%	59,5%	34,3%
Esperienza universitaria (medie 0-100)					
Esperienza complessiva	71	70	71	71	72
Rapporti con i docenti	66	66	63	65	67
Rapporti con gli studenti	77	81	73	77	79
Adeguatezza delle strutture universitarie (medie 0-100)					
Aule	71	55	60	73	72
Biblioteche	68	63	65	68	70
Laboratori	72	56	67	73	71
Si iscriverebbero di nuovo all'università? (%)					
Si, allo stesso CdL	85,7%	83,7%	92,3%	84,0%	88,2%
Si, ma ad un altro CdL	11,3%	11,5%	3,8%	13,2%	9,7%
No	2,3%	2,7%	3,8%	1,6%	2,1%

4 LA RICERCA

4.1 Presentazione e analisi delle strutture di ricerca

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

Dal punto di vista della dotazione strutturale una prima unità di analisi è rappresentata dall'Istituto, che costituisce la principale struttura di coordinamento dell'attività scientifica e di ricerca dei docenti che vi afferiscono, e che concorre allo svolgimento dell'attività didattica.

Gli organici dedicati in tutto o in parte alla ricerca possono essere dunque riferiti ai diversi Istituti, come si vede nella Tab. 4-1. Si osserva, a questo proposito, che nel corso del 2003 il numero dei docenti afferenti si è mantenuto sostanzialmente stabile, mentre quello degli assegnisti di ricerca si è ridotto di 5 unità.

Tab. 4-1. Afferenze agli Istituti dei docenti di ruolo, al 31/12/2003.

Istituti	Lingue, letterature e culture moderne				Scienze della comunicazione e dello spettacolo				Totale	
	O	A	R	AS	O	A	R	AS	2003	2002
Arti e letterature comparate	4	4	8	9	1	3	4	2	35	35
Comunicazione	-	-	-	-	1	-	3	3	7	11
Comunicazione d'impresa	-	-	-	-	-	1	1	1	3	3
Consumi e comunicazione d'impresa	-	-	-	-	2	1	1	2	6	6
Economia e marketing	-	-	-	-	4	6	3	13	26	24
Lingue e culture europee	-	-	2	-	-	-	-	-	2	4
Linguistica generale e applicata	2	-	3	3	-	1	1	-	10	10
Scienze dell'uomo e dell'ambiente	-	-	-	-	2	1	4	5	12	15
Scienze giuridiche dell'informazione e della comunicazione	-	-	-	-	-	2	-	2	4	4
Totale	6	4	13	12	10	15	17	28	105	112

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

Oltre agli Istituti la ricerca si svolge nell'ambito dei Centri di ricerca, di cui si riferirà al par. 4.3.

4.2 Fonti di finanziamento e progetti finanziati

Passando all'aspetto delle fonti di finanziamento, si segnala che le ricerche svolte nell'ambito dell'Università IULM sono oggetto di finanziamento secondo quattro modalità:

- A. finanziamenti da parte dell'Ateneo (ex 60% e quota ex 40%), attinenti all'attività di ricerca individuale dei docenti di ruolo;
- B. stanziamenti dell'Ateneo per progetti speciali (ricerche giudicate di particolare rilievo scientifico);
- C. finanziamento di Progetti di Ricerca di interesse Nazionale (PRIN - ex 40%) da parte del MIUR;
- D. finanziamenti per progetti da enti esterni.

La Tab. 4-2 evidenzia la dinamica di tali fonti di finanziamento negli ultimi cinque anni.

Tab. 4-2. *Analisi delle fonti di finanziamento alla ricerca: stanziamenti negli esercizi finanziari 1999 - 2003 (valori arrotondati, in migliaia di euro).*

Provenienza		1999	2000	2001	2002	2003
A	Fondi IULM (progetti ex 60% + quote IULM progetti ex 40%)	93	143	128	143	142
B	Fondi IULM (ricerche speciali)	83	-	155	98	- *
A+B	<i>Totale fondi IULM</i>	<i>176</i>	<i>143</i>	<i>283</i>	<i>241</i>	<i>142</i>
C	MIUR ex 40%	41	9	92	67	100
D	Finanziamenti da enti esterni	184	133	418	275	104 **
C+D	<i>Totale finanziamenti esterni</i>	<i>225</i>	<i>142</i>	<i>510</i>	<i>342</i>	<i>204</i>
Totale		400	285	792	583	346

* Lo stanziamento di cui al punto B (Fondi IULM ricerche speciali) per l'esercizio 2003, come da bilancio preventivo, è stato pari a 154.000 euro. Non essendo peraltro stato finanziato alcun progetto di ricerca speciale, l'assegnazione a consuntivo 2003 è pari a 0.

** Tale quota non comprende il contributo della Fondazione CARIPLO per l'anno 2003 (pari a 155mila euro), che, essendo stato deliberato il 27 gennaio 2004, appartiene, come assegnazione, all'anno finanziario 2004.

Tab. 4-3. Entrate ed uscite per la ricerca scientifica per Istituto, nell'esercizio finanziario 2002 (valori arrotondati, in migliaia di euro).

Istituti	Entrate			Uscite
	Totale	di cui da Enti	di cui da Ateneo	Totale
Arti e letterature comparate	181	35	80	92
Comunicazione	96	71	25	122
Comunicazione d'impresa	3	-	3	1
Consumi e comunicazione d'impresa	37	20	17	42
Economia e marketing	163	110	53	64
Lingue e culture europee	17	-	17	9
Linguistica generale e applicata	23	-	23	23
Scienze dell'uomo e dell'ambiente	56	39	16	121
Scienze giuridiche dell'informazione e della comunicazione	7	-	7	3
Totale	583	275	241	477

Tab. 4-4. Entrate ed uscite per la ricerca scientifica per Istituto, nell'esercizio finanziario 2003 (valori arrotondati, in migliaia di euro).

Istituti	Entrate			Uscite
	Totale	di cui da Enti	di cui da Ateneo	Totale
Arti e letterature comparate	60	-	49	160
Comunicazione	106	76	12	80
Comunicazione d'impresa	2	-	2	10
Consumi e comunicazione d'impresa	49	-	9	31
Economia e marketing	74	28	35	91
Lingue e culture europee	8	-	8	9
Linguistica generale e applicata	11	-	11	8
Scienze dell'uomo e dell'ambiente	31	-	11	45
Scienze giuridiche dell'informazione e della comunicazione	5	-	5	10
Totale	346	104	142	444

Nella Tab. 4-3 e nella Tab. 4-4 è riportata la ripartizione per Istituto delle entrate e delle spese destinate alla ricerca, rispettivamente per gli esercizi 2002 e 2003.⁸⁴ Si evidenzia la crescita dei finanziamenti provenienti da Enti esterni, tra i quali è d'uopo ricordare UNESCO, Camera di

⁸⁴ Le entrate sono comprensive dei finanziamenti ministeriali, da Enti esterni e dall'Ateneo, queste ultime evidenziate nelle apposite colonne. Nel computo del totale delle uscite sono comprese anche le spese in conto capitale. Si segnala, inoltre, che la gestione avviene con bilancio di competenza: per entrate si intendono, dunque, gli accertamenti di competenza, mentre per uscite gli impegni di competenza.

Commercio di Milano, Regione Lombardia, Provincia di Milano, Comune di Milano, Fondazione CARIPLO, IRER, Telecom.

Per quanto concerne i fondi IULM, destinati ai progetti di ricerca individuale (ex 60%), sono stati così ripartiti nel 2003:

- € 3.195 per ogni professore di I fascia;
- € 2.500 per ogni professore di II fascia;
- € 2.000 per ogni ricercatore confermato.

Complessivamente, sono stati quindi assegnati € 129.120, di cui €11.000 per la sede di Feltre.

Per quanto riguarda i Progetti di Ricerca di Interesse Nazionale (PRIN – ex 40%), nel 2003 hanno ottenuto il cofinanziamento ministeriale 3 dei 7 progetti presentati, con un tasso di successo allineato alla media nazionale. Tali progetti sono riportati nella Tab. 4-5.⁸⁵ A completamento si riportano anche i progetti cofinanziati per il 2002 nella Tab. 4-6.

Tab. 4-5. Progetti che hanno ottenuto il cofinanziamento ministeriale, anno 2003.

Docente	Titolo della ricerca	Finanziamento MIUR
Prof. M. Livolsi	<i>Nuove forme di partecipazione politica (coordinatore)</i>	€ 18.200
Prof. V. Codeluppi	<i>Le trasformazioni del consumo e del commercio e i loro effetti sull'organizzazione degli spazi e sulle architetture della città e delle aree metropolitane italiane</i>	€ 12.000
Prof. C. Ciborra	<i>Organizing knowledge in e-government (OK-EG): metodologie e strumenti per la creazione e condivisione della conoscenza nelle pubbliche amministrazioni impegnate in progetti di e-government per una migliore fornitura dei servizi ai cittadini</i>	€ 12.100

Anche al fine di sistematizzare i vari momenti regolativi dell'attività di ricerca, l'Università si è dotata di un regolamento relativo al finanziamento e allo svolgimento di attività di ricerca. Tale regolamento disciplina le modalità di finanziamento e di verifica delle attività di ricerca svolte dall'Università IULM, definendo, tra l'altro, le modalità di funzionamento della Commissione per la ricerca scientifica, le tipologie di fonti

⁸⁵ La percentuale dei progetti ammessi al cofinanziamento è pari al 37% delle 2.516 domande presentate. Si veda il comunicato stampa del 23 ottobre 2003 del Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca.

di finanziamento ammissibili e le relative modalità di assegnazione, utilizzo e ripartizione.

Tab. 4-6. Progetti che hanno ottenuto il cofinanziamento ministeriale, anno 2002.

Docente	Titolo della ricerca	Finanziamento MIUR
Prof. G. Fabris	<i>I luoghi di consumo nella società globale: esperienze e spettacolarizzazione</i>	€ 20.500
Prof. E. Ronchetti	<i>La filosofia britannica del 700: origini e sviluppi (coordinatore)</i>	€ 20.000
Prof. G. B. Canova	<i>Storia del cinema italiano: anni '80 e '90: tecnologia e postmodernità</i>	€ 11.000
Prof. G. Siri	<i>I valori e le variabili di personalità come variabili esplicative del comportamento di consumo</i>	€ 7.300

Tra le decisioni strategiche attuate dall'Università IULM e destinate ad avere un significativo impatto sull'attività di ricerca dell'Ateneo, un ruolo di primaria importanza è rivestito dall'istituzione, nell'agosto 2002, della "Fondazione Università IULM".

Scopo della Fondazione è 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 territorio.

Appare evidente come la Fondazione si configuri quale luogo di forte valorizzazione del rapporto tra formazione, ricerca, istituzioni e tessuto socio-economico, oltre che strumento atto a garantire adeguati flussi e disponibilità di risorse patrimoniali e finanziarie.

4.3 Centri di ricerca

Nel corso del 2002, gli Organi di governo dell'Ateneo hanno inteso avviare una profonda opera di revisione organizzativa dei Centri di servizio attivi presso l'Ateneo. La filosofia ispiratrice di tale riorganizzazione consiste, da un lato, nel favorire lo scambio operativo e informativo tra i Centri e le diverse componenti dell'Ateneo, dall'altro, in una razionalizzazione economica e gestionale tesa a valorizzare le sinergie.

Nella fattispecie, tale intervento riorganizzativo si è primariamente tradotto nella netta differenziazione tra due tipologie di strutture: i Centri di ricerca (dedicati all'attività di ricerca di base e applicata, ed afferenti dunque ad uno o più Istituti dell'Ateneo) ed i Centri di servizio (finalizzati a supportare specifici aspetti tecnico-operativi dell'attività didattica e di ricerca), di cui al par. 6.3.

I Centri di ricerca, previsti dall'art. 29 dello Statuto di Autonomia, sono istituiti con decreto del Rettore, su proposta del Senato Accademico. Il loro funzionamento è disciplinato da un apposito regolamento. Gli Organi di programmazione e di governo dei Centri sono il Direttore, scelto tra i professori di prima e seconda fascia dell'Università IULM, ed il Comitato tecnico-scientifico.

In seguito alla predetta ristrutturazione, nel corso del 2003 sono risultati attivi tre Centri di ricerca:

- IULM Humanities Lab (IHL);
- Laboratorio inter-istituti ed interdisciplinare di Communication Research and Technology;
- Laboratorio per gli studi sul valore della marca – IULM BRAND LAB.

L'attività svolta dai predetti Centri viene di seguito sinteticamente illustrata, anche in considerazione della novità della loro istituzione. Nella fattispecie, mentre è possibile rendicontare compiutamente le attività dello IULM Humanities Lab (in quanto prosecutore del preesistente Centro di Cultura Digitale), meno articolate risultano le relazioni riferite al Laboratorio inter-istituti ed interdisciplinare di Communication Research and Technology (istituito nel corso del 2002) ed al Laboratorio per gli studi sul valore della marca (istituito nel corso del 2003).

4.3.1 Laboratorio inter-istituti ed interdisciplinare di Communication Research and Technology (CRT)

Il Centro di ricerca ha come finalità lo svolgimento di indagini sulle complesse interrelazioni tra l'attività di comunicazione svolta da persone e organizzazioni (quali imprese, enti pubblici e organizzazioni non profit) e la tecnologia dell'informazione.

Il Centro intende operare come catalizzatore delle competenze specialistiche necessarie per analizzare con rigore scientifico e con attenzione

ai risultati economici, sociali e culturali, la profonda e diffusa innovazione tecnologica in atto nell'attività di comunicazione.

Risulta organizzato in 7 divisioni di ricerca che svolgono attività continuativa e ospita, altresì, iniziative puntuali i cui contenuti siano comunque collegati ai temi cui il Centro è dedicato.

L'attività di ricerca svolta dal Centro è articolata sui seguenti temi:

- segmentazione qualitativa del consumatore: per questo tema sono in essere due progetti: "Il sé mediale" e "La personalità del consumatore";
Il primo si occupa dello studio del rapporto tra media e la genesi di identità provvisorie e fungibili mediaticamente supportate. Lo studio prevede lo svolgimento di una ricerca empirica atta a verificare l'ipotesi di incidenza dei media nel generare, mantenere e modificare il "sé" degli individui;
Il secondo si propone di aggiornare gli studi psicografici centrati sull'identificazione di tratti di personalità in base a cui segmentare il consumatore ed interpretare il suo rapporto con prodotto, brand e pubblicità;
- *e-learning*: per questo tema sono in essere due progetti. Il primo consiste nella validazione di due corsi *online* tenutisi nel 2002, al fine di saggiarne la qualità percepita (in termini di accessibilità, usabilità, stile grafico e comunicativo, ricchezza e approfondimento dei contenuti) e progettarne l'utilizzo come integrazione alla didattica tradizionale. Il secondo è rappresentato dalla progettazione di un corso di *e-learning* finalizzato a supportare gli studenti in vista della redazione della prova finale, con indicazioni metodologiche, teoriche e operative;
- osservatorio sulle aziende di comunicazione: obiettivo primario è il monitoraggio costante delle imprese a vario titolo impegnate a supporto delle aziende che intendono svolgere attività di comunicazione esterna ed interna verso uno dei loro pubblici di riferimento.
- Information & Communication Technology;
- *e-government* e pubblica utilità: obiettivo del progetto è l'interpretazione della situazione istituzionale in Italia, mirante ad individuare la presenza di tendenze di breve e medio periodo al fine di formulare alcune proposte di sviluppo e consolidamento per i prossimi 3/5 anni;
- *e-finance*: che comprende l'analisi del settore del risparmio gestito e dei fondi pensione, in particolare viene studiata l'attuale configurazione competitiva del settore e le sue prospettive future.

Nell'ambito delle attività del Centro di ricerca si segnala la produzione nonché l'organizzazione del convegno "Sistema previdenziale e sviluppo

dei fondi pensione. La comunicazione e la tecnologia dell'informazione come fattori strategici”.

4.3.2 *Laboratorio per gli studi sul valore della marca – IULM BRAND LAB*

Il Centro di ricerca Brand Lab, costituito nel 2003, è finalizzato allo svolgimento di ricerche e studi, relativi alla marca e ai temi collegati.

L'attività del Centro riguarda attualmente 5 filoni di ricerca:

- *Le dieci marche che hanno fatto grande l'Italia.* La ricerca analizza il profilo storico e svolge la *content analysis* della pubblicità delle 10 marche più prestigiose a livello mondiale;
- *La presenza in rete delle Cento principali marche rilevate da Interbrand.* Si tratta di un'indagine relativa all'uso del web da parte delle 100 principali marche mondiali;
- *Brand Psychology.* Ricerca empirica centrata sull'analisi della relazione psicologica che si instaura tra personalità del consumatore e personalità attribuita al brand;
- *I valori della marca.* La ricerca prevede la ricognizione, all'interno della comunicazione delle principali marche, dell'impiego dei valori sociali da parte delle marche stesse;
- *La marca etica.* Il progetto ha sviluppato un percorso finalizzato alla comprensione ed all'analisi del concetto di “etica” in termini di marca e impresa.

4.3.3 *IULM Humanities Lab (IHL)*

Il Centro di ricerca IULM Humanities Lab (IHL), che ha raccolto l'esperienza del Centro di Cultura Digitale, ha i seguenti obiettivi:

- sviluppare modelli di conoscenza innovativi realizzando progetti interdisciplinari nell'ambito delle arti, delle letterature e della linguistica;
- studiare e sperimentare nuove strategie di divulgazione del sapere umanistico attraverso le nuove tecnologie;
- contribuire alla formazione di figure professionali in grado di aprire spazi potenziati di sviluppo delle *humanities*;

- collaborare con Centri di ricerca analoghi in ambito nazionale e internazionale;
- definire convenzioni con Enti pubblici e privati;
- organizzare seminari come strumento d'integrazione della conoscenza e confronto sugli approcci metodologici.

L'attività del Centro si esplica mediante l'uso delle tecnologie informatiche e degli strumenti multimediali nei seguenti settori:

- ecdotica e supporti multimediali per lo studio dei testi;
- linguistica computazionale;
- storia e forma della scrittura;
- estetica;
- iconologia e iconografia;
- beni dell'umanità;
- didattica delle lingue.

I progetti del Centro di ricerca IHL attualmente in essere sono:

- *Tristram Shandy Web* (www.tristramshandyweb.it), un'edizione critica ipertestuale *online* del romanzo di L. Sterne, nell'ambito della quale si stanno conducendo le seguenti attività:
 - a) mantenimento del sito web dedicato alla ricerca, aggiornando le varie sezioni (anche con i contributi degli studenti del corso di Lingua e letteratura inglese III) ed arricchendole di nuovi contenuti scientifici;
 - b) studio sul rapporto tra testo e grafica nel Settecento e sulla rappresentazione del sentimento in W. Hogarth e L. Sterne. Il sito ospiterà la versione digitale della prima edizione di *The Analysis of Beauty* di W. Hogarth, corredata di immagini e testi di commento. Sono state svolte ricerche a Londra presso il *Department of Prints and Drawings* del British Museum, la biblioteca e la fototeca del Warburg Institute e la British Library;
 - c) ricerca presso le librerie antiquarie di Milano di una prima edizione della traduzione di Ugo Foscolo del *Viaggio Sentimentale attraverso la Francia e l'Italia* di L. Sterne. L'opera originale è stata digitalizzata e pubblicata *online* corredata anche da una serie di fotografie dell'edizione cartacea del 1813 e da un elenco di tutte le edizioni del *Viaggio Sentimentale* pubblicate dal 1813 ad oggi.
 - d) digitalizzazione di ulteriori testi di L. Sterne, anche sulla base di ricerche effettuate presso la Biblioteca di Oxford;

- e) realizzazione di un seminario dedicato allo studio di alcuni aspetti riguardanti la visualizzazione del *Tristram Shandy*: nella fattispecie, si sta indagando il rapporto tra il testo ed il supporto di trasmissione (cartaceo o digitale), in una prospettiva di rimediazione;
- f) potenziamento del motore per la ricerca computazionale e creazione di un motore di ricerca per l'intero sito;
- g) presentazione al convegno *Online resources for the Humanities* (Brown University, USA, 7 - 8 maggio 2004) del contributo *Tristram in the Lab and the ubiquitous destiny of literature*;
- *Arte in rete* (www.cristinamelotti.it): è uno studio sulle diverse forme di presentazione e fruizione delle immagini d'arte in Internet, finalizzata a sviluppare un modello innovativo di studio dell'arte. La ricerca è stata condotta sulle opere della pittrice Cristina Melotti e si è concretizzata nella realizzazione di un sito web dedicato all'opera della pittrice, prodotto progettando innovative modalità di visualizzazione dei dipinti. Il Centro di ricerca IHL curerà anche l'aggiornamento del sito web, in virtù di un'apposita convenzione;
- *A cultural map of New York* (www.nyculturalmap.it): il progetto, sviluppato nell'ambito del corso di Lingue e letterature anglo-americane, consiste in una ricerca dedicata a New York, tesa a rendere la complessità e la varietà di una città riconosciuta come "capitale culturale del mondo". Il progetto è patrocinato e finanziato dalla Sezione "Public Affairs" del Consolato Generale USA a Milano;
- *Storia della scrittura*: nell'ambito del progetto sono state condotte ricerche sull'epigrafia egea in ambito cretese e miceneo, in particolare dedicate alle sopravvivenze grafiche nell'Italia meridionale di segni di ascendenza egea. È allo studio la creazione di un fondo iconografico sulla materia;
- *L'eredità classica nella cultura europea: costruzioni di un lessico tematico*. Il Centro partecipa al progetto FIRB dell'Università IULM, con la costruzione di un *database* per l'organizzazione e la visualizzazione dei risultati della ricerca;
- *La rappresentazione del paesaggio europeo e americano in pittura e nel cinema dall'Ottocento al Novecento*: il progetto, mirante alla costruzione di un archivio iconografico, è stato avviato con il primo reperimento del materiale;
- *La cultura teatrale in Internet. Il Teatro San Babila*: il Centro di ricerca IHL ha stipulato una convenzione con il Teatro San Babila riguardante la presentazione e la divulgazione, attraverso le moderne tecnologie informatiche, della storia e dei contenuti di una impresa che vanta profonde radici culturali nel territorio milanese e italiano.

Il Centro dispone di un'aula multimediale (con 13 postazioni) e di un'aula audiovisivi (con 16 postazioni). L'aula audiovisivi è stata oggetto di un'importante opera di ristrutturazione (da luglio a dicembre 2003), con l'installazione di nuove attrezzature hardware e di nuove applicazioni software.

L'aula audiovisivi ha arricchito le proprie dotazioni divenendo, in collaborazione con il Sistema Bibliotecario d'Ateneo e l'Ufficio Sistemi Informativi, una sezione del Centro, destinata alla produzione e alla consultazione di materiale digitalizzato di interesse didattico e scientifico. La nuova struttura rende operativa l'idea di costituire fondi di documentazione iconografica per lo studio della cultura visiva. A questo proposito, si segnala l'avvio di diversi progetti di digitalizzazione ed archiviazione di materiale audiovisivo e iconografico già posseduti dal Centro, riferiti in particolare a "Pubblicità Progresso", al *Grand Tour*, alla pittura elisabettiana ed alle arti visive. Tale struttura intende inoltre mettere a disposizione degli studenti i materiali necessari allo studio autonomo delle lingue straniere.

4.4 Commenti del Nucleo di valutazione

La ricerca costituisce, unitamente alla didattica, l'attività caratteristica di un Ateneo: tale ruolo fondante e distintivo risulta ulteriormente accresciuto nel nuovo scenario del sistema universitario, anche in funzione dei molteplici ruoli che la ricerca può rivestire.

Alla recente riforma del sistema universitario nazionale si è infatti accompagnato un rinnovato e crescente interesse per il ruolo della ricerca universitaria, testimoniato anche dall'aumento di iniziative ed interventi in materia ad opera degli organismi centrali (tra gli altri la Conferenza dei Rettori, il Comitato Nazionale per la Valutazione del Sistema Universitario ed il Comitato di indirizzo per la valutazione della ricerca). In particolare, tali organismi hanno in più occasioni sottolineato tre differenti aspetti:

- la necessità di dare maggiore impulso all'attività di ricerca universitaria a livello nazionale;
- l'insostituibile legame fra ricerca ed insegnamento;
- l'urgenza di sviluppare la cultura e le metodiche di valutazione della ricerca.⁸⁶

⁸⁶ 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.

Inoltre, mediante la ricerca si possono sviluppare importanti canali di finanziamento per gli Atenei, specialmente per gli Atenei non statali.

Alla luce di dette premesse e sulla base della situazione attuale della ricerca dell'Università IULM (che presenta diverse aree di criticità), il Nucleo invita ad accrescere l'impegno ed a migliorare significativamente gli aspetti organizzativi e di programmazione.

In particolare, appare urgente ed indispensabile articolare un sistema informativo dedicato a monitorare l'andamento 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) ed a documentarne gli esiti. Tali implementazioni non possono fare a meno di uno strumento informativo dedicato, tale da consentire l'inserimento delle informazioni relative al progresso delle singole attività di ricerca direttamente da parte dei rispettivi responsabili, secondo formati prestabiliti.

Tale rendicontazione sistematica costituisce, infatti, la preconditione indispensabile all'istituzione di una procedura di valutazione dell'attività di ricerca, che attualmente non appare praticabile a causa della predetta carenza di informazioni.

Appare improrogabile l'istituzione di un servizio esplicitamente dedicato al *fund raising*, orientato anche all'avvio di collaborazioni ed accordi con istituzioni, imprese ed enti nazionali ed internazionali.

A questo proposito l'istituzione della Fondazione Università IULM potrebbe rappresentare un'efficace risposta a tale necessità, assumendo il ruolo di naturale collettore delle risorse provenienti dall'esterno destinate alla ricerca scientifica dell'Ateneo (il che contribuisce a spiegare l'osservata contrazione delle entrate dall'esterno).

Il Nucleo ritiene che la forte caratterizzazione tematica dell'Università IULM sia tale da consentire l'impostazione dell'attività di ricerca secondo un piano organico e coerente, che potrebbe anche avvantaggiarsi della presenza di saperi appartenenti all'originaria matrice linguistica ed alle più recenti acquisizioni tematiche, curriculari e disciplinari nel campo dell'economia, del marketing, della comunicazione d'impresa, dell'editoria multimediale, dell'*ICT*, del giornalismo, della televisione, del turismo e della valorizzazione del patrimonio artistico e culturale.

L'attenzione verso questi settori e la sinergia derivante dall'incontro tra le differenti aree disciplinari, potrebbe consentire all'Università IULM di divenire un polo di ricerca e di formazione di eccellenza negli ambiti della comunicazione e dell'interculturalità.

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, nell'a.a. 2002/03, esoneri totali e parziali dalla tassa d'iscrizione e dai contributi agli studenti beneficiari e agli idonei non beneficiari delle borse di studio dell'I.S.U., di cui alla legge 2 dicembre 1991, n. 390.

Tab. 5-1. Numero di beneficiari di esoneri di tasse e contributi e relativo importo, a.a. 1999/00 - a.a. 2002/03, valori in euro.

	Numero di beneficiari	Importo complessivo	Importo medio
a.a. 1999/00	198	562.422	2.841
a.a. 2000/01	172	537.115	3.123
a.a. 2001/02	377	1.263.581	3.352
a.a. 2002/03	356	1.266.118	3.556

Inoltre, hanno beneficiato dell'esonero totale da tasse e contributi 3 studenti portatori di handicap con invalidità idoneamente certificata.

5.1.2 Borse di studio

Un'altra forma di sostegno per gli studenti è rappresentata dall'assegnazione di borse di studio.

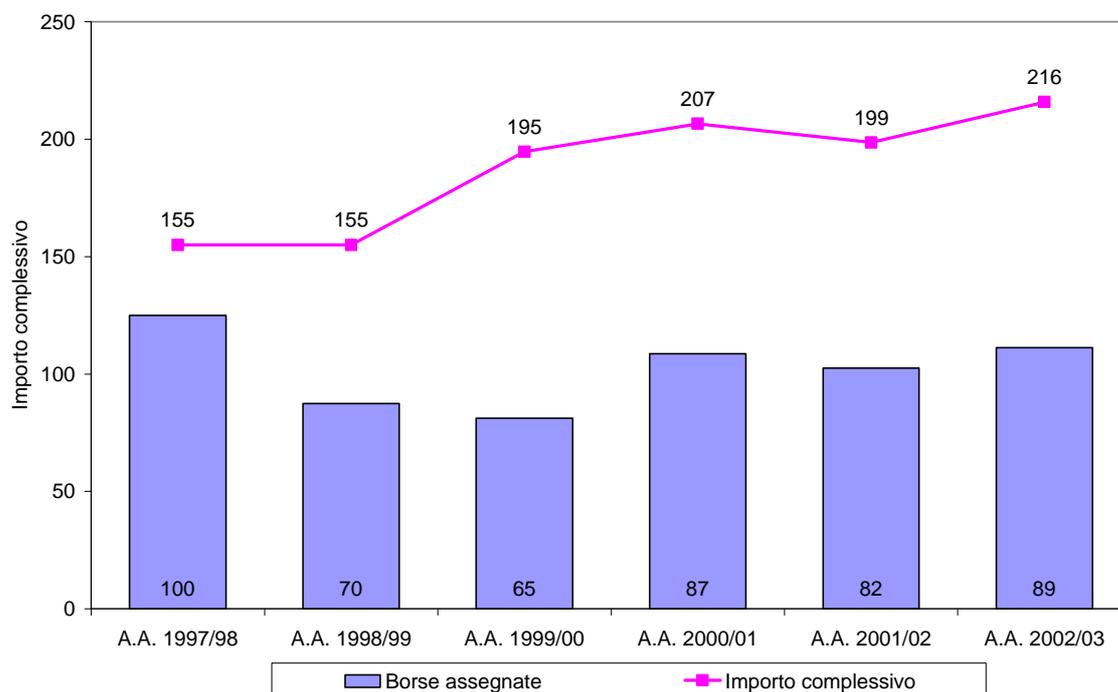
A partire dall'a.a. 1994/95 sono state attribuite agli studenti dell'Università IULM borse di studio ai sensi dell'art. 6 del D.P.C.M. ema-

nato 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. 2002/03 sono state attribuite 89 borse di studio ad altrettanti studenti, per una spesa complessiva di € 215.800, così suddivise:

- 61 borse di sostegno alla qualità dello studio, dell'importo di € 2.500, a studenti immatricolati al primo anno, con voto di maturità compreso tra 90/100 e 100/100, oppure iscritti ad anni superiori al primo, sulla base di una graduatoria formulata sul merito scolastico;
- 23 borse di studio, di importo differenziato, per favorire progetti di tesi di laurea o prova finale con particolari esigenze di spese e viaggi di ricerca all'estero;
- 5 borse di studio, di importo differenziato, per favorire l'attività di *stage* qualificanti svolti all'estero in chiave di autopreparazione professionale e per l'acquisizione di una migliore competenza linguistica.

Fig. 5-1. Borse assegnate con relativo importo complessivo in migliaia di euro, a.a. 1997/98 - a.a. 2002/03.



La Fig. 5-1 evidenzia il numero di borse assegnate negli ultimi sette anni e l'importo complessivo di dette erogazioni.⁸⁷

5.1.3 Attività part-time

La collaborazione degli studenti dei Corsi di laurea al funzionamento dei diversi servizi dell'Università, a norma dell'art. 13 della legge 2 dicembre 1991, n. 390, rientra nell'ambito degli interventi per il diritto allo studio e, ai sensi del Regolamento Didattico d'Ateneo (emanato con D.R. n. 12082 in data 7 febbraio 2002, 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 degli studenti possono comportare lo svolgimento di attività didattica o di esami, nonché l'assunzione di responsabilità amministrative.

Le collaborazioni sono di durata pari a 150 ore nell'arco di un anno solare. La retribuzione oraria netta per il 2003 è pari a € 9,00.

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

- l'iscrizione dello studente almeno al secondo anno di corso e comunque ad anno non successivo al I fuori corso;⁸⁸
- il superamento di almeno due quinti degli esami previsti dal piano di studi prescelto.

⁸⁷ La riduzione delle borse assegnate osservabile nell'a.a. 1999/00, contestuale ad un aumento delle somme erogate, è determinata dall'importo più elevato delle borse attribuite, passate da 3 a 5 milioni di lire.

⁸⁸ L'iscrizione ad anni di fuori corso intermedi è calcolata ai fini della determinazione del fuori corso.

Nel bando possono essere specificati alcuni requisiti aggiuntivi, quali:

- appartenenza dello studente ad un Corso di laurea determinato;
- iscrizione dello studente ad anni di corso successivi al secondo;
- possesso di specifiche competenze tecniche e/o linguistiche.

Alla formazione della graduatoria concorrono il possesso di appropriati requisiti di merito e reddito, la valutazione derivante dal colloquio individuale e l'esame dei titoli preferenziali.

I contratti sono attribuiti per anno finanziario. Il bando è normalmente pubblicato tra gennaio e febbraio, mentre i colloqui si svolgono nel successivo mese di marzo. Le collaborazioni cessano al compimento delle 150 ore e comunque prima dell'avvio dei contratti successivi. Nel corso dell'anno si assiste spesso al fenomeno delle rinunce (concomitanza con programmi Erasmus, *stage* in impresa, ecc.): i posti vacanti sono integrati dagli studenti in graduatoria, fino al completamento delle 150 ore previste dal contratto.

Si segnala, inoltre, che, poiché lo stanziamento è ricavato con una quota percentuale sui contributi versati dagli studenti per il sostegno al diritto allo studio, al fine di mantenere il numero di posti costante presso la sede di Feltre, si opera annualmente una compensazione tra le voci di bilancio destinate alle due sedi, che consenta di coprire le 17 borse bandite.

A fronte dell'attivazione di 113 contratti con una retribuzione oraria netta di € 9, nell'anno finanziario 2003 lo stanziamento complessivo per collaborazioni part-time è risultato di € 152.550, di cui 22.950 per i 17 contratti attivati presso la sede di Feltre.

Il grafico in Fig. 5-2 mostra il costante incremento delle domande pervenute e dei contratti attivati nel periodo 1998 - 2003, complessivamente per la sede di Milano e per quella di Feltre. 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.

A causa di recenti disposizioni di natura fiscale, l'Ateneo ha ritenuto opportuno convertire in contratti di collaborazione part-time le borse di tutorato, attive fino all'a.a. 2002/03. A partire dall'esercizio finanziario 2004, tali borse sono quindi confluite nei contratti part-time ed equamente ripartite tra il Servizio Orientamento e la Segreteria Studenti.

Fig. 5-2. Contratti di collaborazione part-time attivati e domande pervenute, dal 1998 al 2003, sedi di Milano e Feltre.

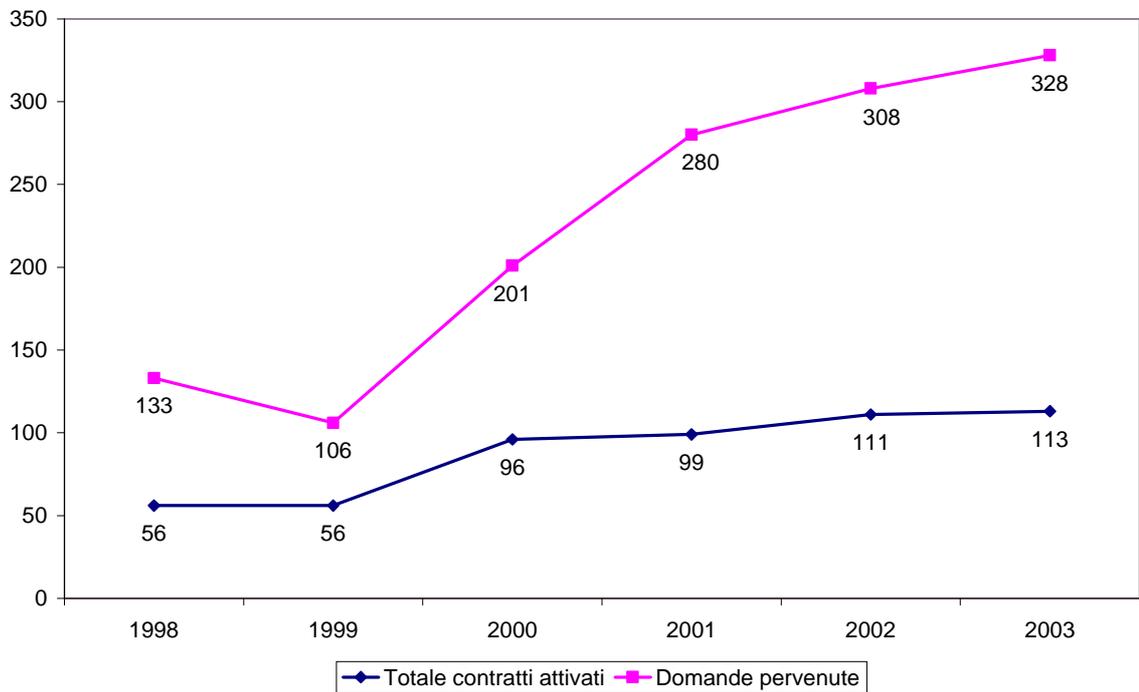
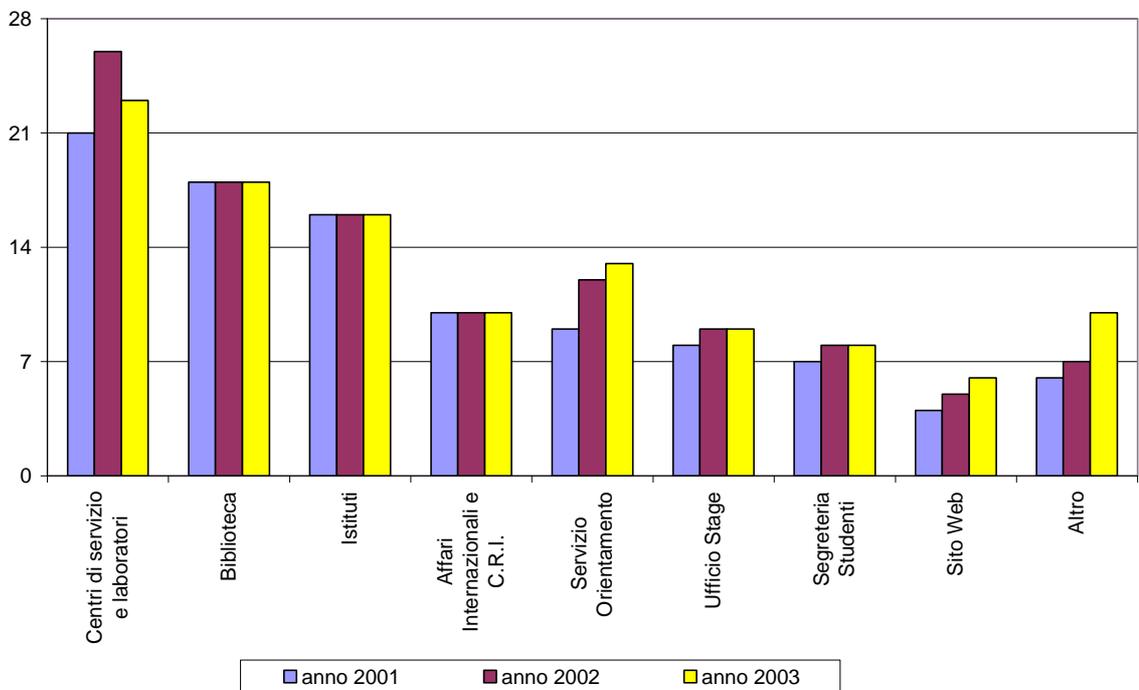


Fig. 5-3. Contratti di collaborazione part-time distinti per struttura di destinazione per gli anni 2001, 2002 e 2003, sedi di Milano e Feltre.



5.1.4 Servizio residenziale

Nell'ottobre 2001 è stato ultimato il *residence* dell'Università IULM, di cui al par. 2.4.1.

La gestione del *residence*, regolata da apposito contratto sottoscritto nel novembre 2001, è interamente affidata ad una società esterna; il servizio residenziale è attivo dal dicembre 2001.

Il bando di concorso per l'a.a. 2003/04 ha previsto l'assegnazione, a studenti residenti al di fuori della provincia di Milano, di 143 posti letto di cui 14 sono stati riservati a studenti Socrates/Erasmus, 3 a studenti disabili e 126 a studenti iscritti ai Corsi di laurea e di laurea specialistica per l'a.a. 2003/04.

In particolare, il bando prevedeva la ripartizione dei posti letto tra 3 tipologie di beneficiari:

- 36 posti a studenti immatricolati al primo anno di corso per l'a.a. 2003/04, secondo una graduatoria di merito formulata sulla base del voto finale di Scuola Secondaria Superiore;
- 4 posti a studenti immatricolati ai Corsi di laurea specialistica, per l'a.a. 2003/04, secondo una graduatoria di merito formulata sulla base del voto di laurea;
- 86 posti a studenti già iscritti per l'a.a. 2002/03, secondo una graduatoria di merito formulata sulla base del numero di annualità di esami superati o di CFU acquisiti, rapportato all'anno di corso frequentato nell'a.a. 2002/03 ed alla media dei voti riportati.

In tutti i casi precedenti, a parità di merito, sono stati favoriti gli studenti residenti in località più distanti dalla sede di Milano dell'Università IULM ed in condizioni economiche più disagiate.

Come si può osservare nella Tab. 5-2, il numero di domande pervenute, si mantiene costantemente superiore alla disponibilità di posti, evidenziando la notevole attrattività del servizio.

Tab. 5-2. Numero di posti banditi e domande pervenute, a.a. 2001/02 - a.a. 2003/04.

Anno accademico	Posti	Domande	% domande su posti
a.a. 2001/02	130	192	147,7%
a.a. 2002/03	126	242	192,1%
a.a. 2002/03	126	221	175,4%

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 nel D.P.C.M. 9 aprile 2001,⁸⁹ la Regione Lombardia, attraverso gli I.S.U., garantisce l’attuazione delle politiche di diritto allo studio agli studenti iscritti agli Atenei della Regione. Le necessarie risorse economiche derivano dalla tassa regionale per il diritto allo studio che tutti gli studenti sono tenuti a versare secondo le modalità fissate dalla vigente normativa.⁹⁰

Una quota aggiuntiva e minoritaria deriva, invece, dalla redistribuzione agli I.S.U. del Fondo Integrativo erogato dal MIUR per le borse di studio ed i *prestiti d’onore*.

È importante sottolineare che la legge regionale n. 33/94 prevede il rimborso totale della tassa regionale a favore di tutti gli studenti nella graduatoria delle borse di studio e dei prestiti d’onore, a cui provvede direttamente l’Università, e l’ulteriore obbligo dell’Università stessa a versare alla Regione, entro termini stabiliti da apposita convenzione, la differenza del gettito complessivamente incassato.

5.2.1 Borse di studio

L’I.S.U. dell’Università IULM, sulla base della previsione delle entrate come sopra specificato, bandisce ogni anno una serie di interventi per il diritto allo studio, pubblicizzati attraverso un opuscolo in distribuzione presso l’Ente e attraverso il sito web dell’Ateneo. Tra gli interventi prevale, per l’entità finanziaria, il bando di concorso per le borse di studio, approvato ogni anno dal Collegio Commissariale nel rispetto della normativa vigente.

L’assegnazione avviene previa stesura di una graduatoria basata su requisiti di merito, di reddito e patrimonio, proporzionalmente al numero di studenti immatricolati o iscritti ad anni successivi al primo, suddivisi per Corso di laurea ed ordinamento.

Le borse di studio, che dal 1998 ad oggi risultano significativamente aumentate per importo e per stanziamento complessivo, sono differenziate in tre tipologie di beneficiari, come di seguito riportato relativamente all’a.a. 2002/03:

⁸⁹ Che apporta modifiche e completa il precedente D.P.C.M. 30 aprile 1997.

⁹⁰ 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 33 del 1994, così come modificata dalla legge regionale 14 del 13 agosto 2001, art. 6 comma 2.

- 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. Le borse di studio ad essi assegnabili ammontano a:

- ~ € 3.510 se inseriti nella fascia di reddito A;
- ~ € 2.900 se inseriti nella fascia di reddito B;
- ~ € 2.500 se inseriti nella fascia di reddito C.

Inoltre, i beneficiari delle borse di studio di questa categoria hanno diritto ad un pasto gratuito giornaliero presso la mensa o la paninoteca universitarie convenzionate per un valore su base annua di € 600 (93 buoni pasto);

- studenti pendolari: sono studenti residenti in un comune diverso da quello sede dell'Ateneo, ove quotidianamente si recano per la frequenza dei corsi. Le borse di studio ad essi assegnabili ammontano a:

- ~ € 2.325 se inseriti nella fascia di reddito A;
- ~ € 2.000 se inseriti nella fascia di reddito B;
- ~ € 1.700 se inseriti nella fascia di reddito C;

- studenti in sede: sono gli studenti residenti nel comune o nell'area circostante la sede del corso di studio frequentato. Le borse di studio ad essi assegnabili ammontano a:

- ~ € 1.610 se inseriti nella fascia di reddito A;
- ~ € 1.300 se inseriti nella fascia di reddito B;
- ~ € 1.000 se inseriti nella fascia di reddito C.

Inoltre, i beneficiari delle borse di studio di questa tipologia hanno diritto ad un pasto gratuito giornaliero presso la mensa o la paninoteca universitarie convenzionate per un valore su base annua di € 600 (93 buoni pasto).

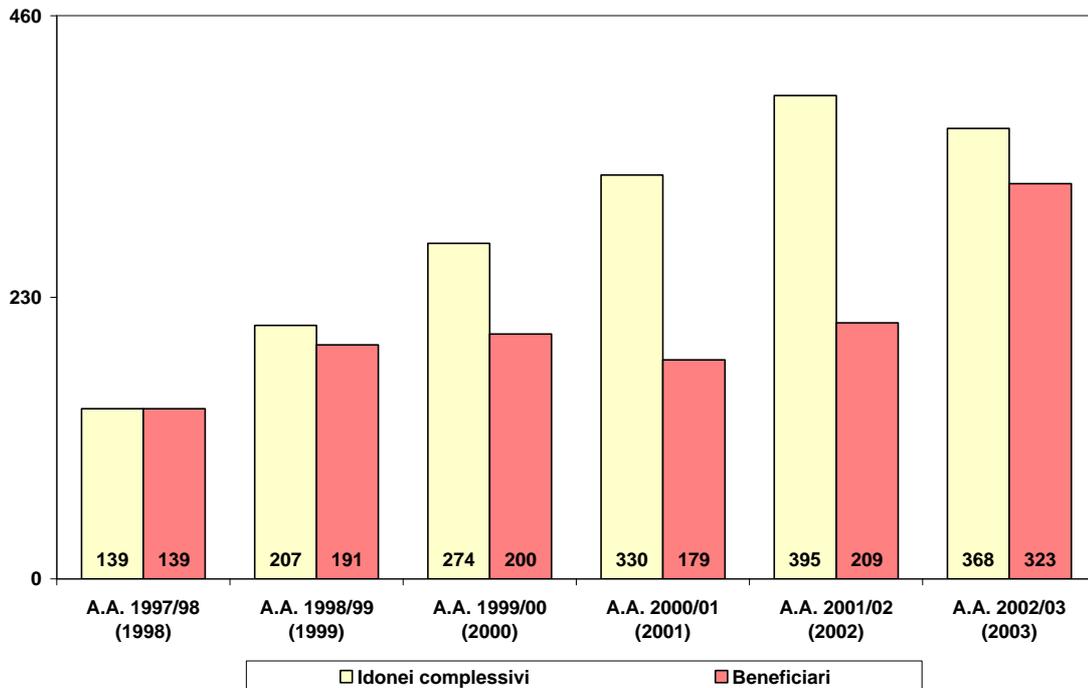
Si segnala che gli studenti idonei non beneficiari di borse di studio hanno diritto alle seguenti agevolazioni:

- studenti iscritti ad anni successivi al primo: un pasto gratuito giornaliero, fino ad un importo massimo di € 600 annui (93 pasti);
- studenti immatricolati: fruizione del servizio mensa alla tariffazione più bassa (fascia di reddito A), indipendentemente dalla reale fascia di appartenenza.

L'andamento del numero di idonei e di beneficiari di borse di studio I.S.U. è riportato nella Fig. 5-4.

Per essere ammessi alle graduatorie i richiedenti devono risultare regolarmente iscritti all'anno accademico in corso e devono essere in possesso dei requisiti di merito e di reddito di seguito specificati.

Fig. 5-4. Idonei e beneficiari di borse I.S.U. per anno accademico, con relativo esercizio di competenza, a.a. 1997/98 - a.a. 2002/03.



Requisiti di reddito

Le condizioni economiche dello studente sono individuate sulla base dell'Indicatore della situazione economica equivalente (I.S.E.E.),⁹¹ relativamente ai redditi e alla situazione patrimoniale dell'anno precedente a quello di presentazione della domanda. La normativa vigente prevede che gli I.S.U. introducano alcune variazioni nella valutazione dei parametri che definiscono l'I.S.E.E. standard, per determinare un I.S.E.E. corretto.

Si segnala, inoltre, che l'Indicatore della Situazione Patrimoniale Equivalente (I.S.P.E.) Corretto non potrà superare € 24.000.

Tab. 5-3. Indicatore della Situazione Economica Equivalente (I.S.E.E.) corretto, valori in euro.

Fascia di reddito	Limite inferiore	Limite superiore
Fascia A	0,00	10.667,00
Fascia B	10.667,01	13.334,00
Fascia C	13.334,01	16.000,00

⁹¹ Di cui al D. lgl. 31 marzo 1998, n. 109, e successive modificazioni ed integrazioni.

Requisiti di merito

Per i requisiti di merito vigono le seguenti disposizioni:

- agli studenti immatricolati è richiesto il conseguimento, entro il 10 agosto dell'anno accademico di riferimento, di 20 CFU;
- agli studenti iscritti ad anni successivi al primo, di corsi attivati prima dell'attuazione del D.M. 3 novembre 1999, n. 509, è richiesto il superamento, entro il 10 agosto dell'anno accademico precedente, del numero di esami previsti dall'art. 4 del D.P.C.M. del 30 aprile 1997, riportati nella Tab. 5-4;
- 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'anno accademico precedente, del numero di crediti previsti dal bando e riportati nella Tab. 5-5.

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. 910.⁹²

Tab. 5-4. Esami richiesti per gli studenti iscritti ad anni successivi al primo dei corsi attivati prima del D.M. n. 509 del 3 novembre 1999.

Corso di laurea	Anni Accademici			
	III	IV	V	1° F.C.
Lingue e letterature straniere (19 annualità)	6	9	-	12
Traduzione e interpretazione (22 annualità)	6	10	-	14
Relazioni pubbliche (22 annualità)	7	10	-	14
Scienze della comunicazione (24 annualità)	6	8	12	15
Scienze turistiche (24 annualità)	7	10	-	14

Tab. 5-5. Crediti da acquisire per anno di corso per gli studenti iscritti ad anni successivi al primo di Corsi attivati in attuazione del D.M. n. 509 del 3 novembre 1999.

Livello del Corso di laurea	Secondo anno	Terzo anno	Ultimo semestre
Primo livello	25 CFU	80 CFU	135 CFU
Secondo livello (laurea specialistica)	30 CFU	---	80 CFU

⁹² Il numero di esami si intende espresso in termini di annualità. Pertanto gli esami con valenza semestrale sono considerati come mezza annualità; relativamente al Corso di Laurea in Lingue e letterature straniere, sono considerati utili ai fini del conteggio solo gli esami orali.

Qualora lo studente iscritto ai Corsi di laurea o laurea specialistica, 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. Gli studenti che si avvalgono del *bonus* vengono inseriti in graduatoria in coda agli studenti che non ne hanno richiesto l'utilizzo.

Per gli studenti portatori di handicap, l'I.S.U. provvede, avvalendosi della collaborazione di esperti, a stabilire criteri di merito appropriati ai singoli casi; in particolare, è possibile, in seguito a delibera motivata del Collegio Commissariale, elevare l'importo della borsa di studio, in relazione alla fascia di reddito di appartenenza, fino ad un massimo di € 6.300.

Il bando per le borse di studio prevede l'ulteriore assegnazione delle seguenti integrazioni economiche.

Premio di laurea

Gli studenti beneficiari di borsa nell'ultimo anno di corso che si laureano entro il regolare corso di studi, possono richiedere un'integrazione pari al 50% dell'importo della borsa di studio assegnata.

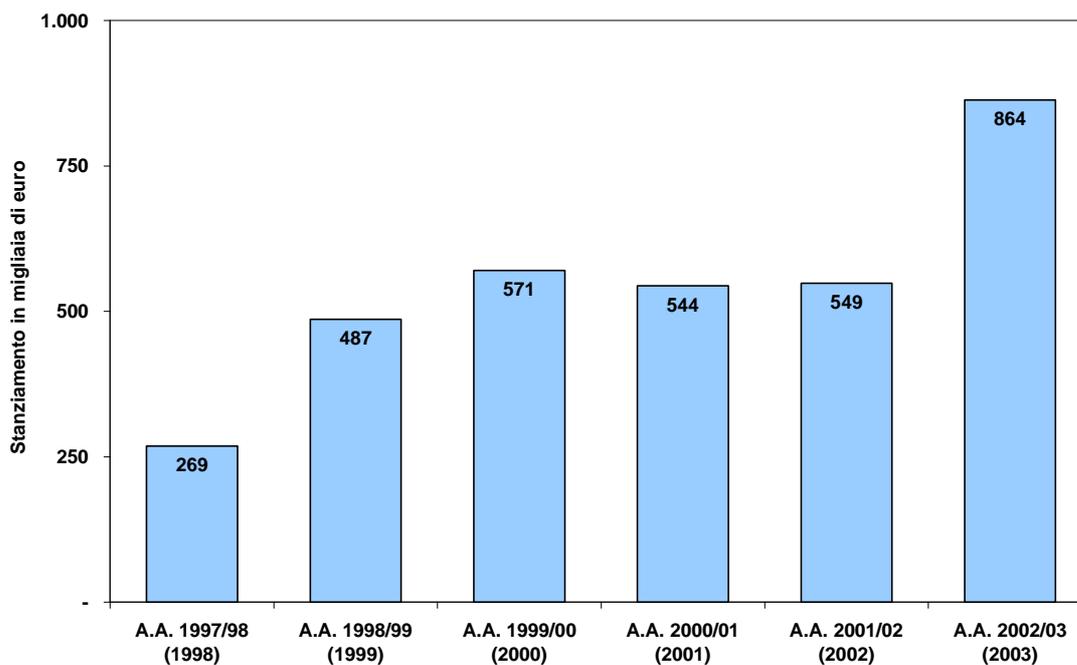
Mobilità internazionale

Gli studenti idonei, anche non beneficiari, all'ottenimento della borsa di studio, che partecipano ad un programma di mobilità internazionale nello stesso anno accademico di riferimento, possono concorrere all'assegnazione di un contributo da parte dell'I.S.U. L'importo è pari a € 500 su base mensile, fino ad un massimo di 10 mesi, dal quale va dedotto l'importo della borsa concessa dall'Università.

Gli stessi, in relazione al Paese di destinazione, avranno diritto altresì ad un contributo per le spese di viaggio.

Complessivamente lo stanziamento riconducibile al bando per le borse di studio I.S.U., comprendente l'erogazione di borse, il relativo contributo per pasti gratuiti, il contributo per i premi di laurea e per la mobilità internazionale, è riportato nella Fig. 5-5.

Fig. 5-5. Stanziamento per le borse I.S.U. per anno accademico, con relativo all'esercizio di competenza, a.a. 1997/98 - a.a. 2002/03, valori in migliaia di euro.



5.2.2 Servizio residenziale

L'I.S.U., in forza di una convenzione stipulata con l'Università, dispone presso il residence di 70 posti letto da assegnare a studenti universitari in possesso dei requisiti di merito e di reddito previsti dalla vigente normativa.

L'attivazione del servizio abitativo da parte dell'I.S.U. ai sensi della L.R. 33/94 è condizionata dall'ottenimento degli opportuni finanziamenti regionali, attualmente non erogati.

Per il servizio residenziale offerto dall'Università IULM si veda il par. 5.1.4.

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 anni successivi al primo: un pasto gratuito giornaliero fino ad una massimo di € 600;
- idonei alla borsa di studio 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.

5.2.4 Altre attività

L'I.S.U. dell'Università IULM concorre inoltre alla realizzazione di ulteriori attività rivolte alla generalità degli studenti. In particolare si segnalano le convenzioni stipulate con l'Università per l'organizzazione di:

- *attività culturali, ricreative, sportive e conferenze;*
- *servizio prestito libri di studio presso la biblioteca universitaria;*
- *servizio prestito personal computer.*

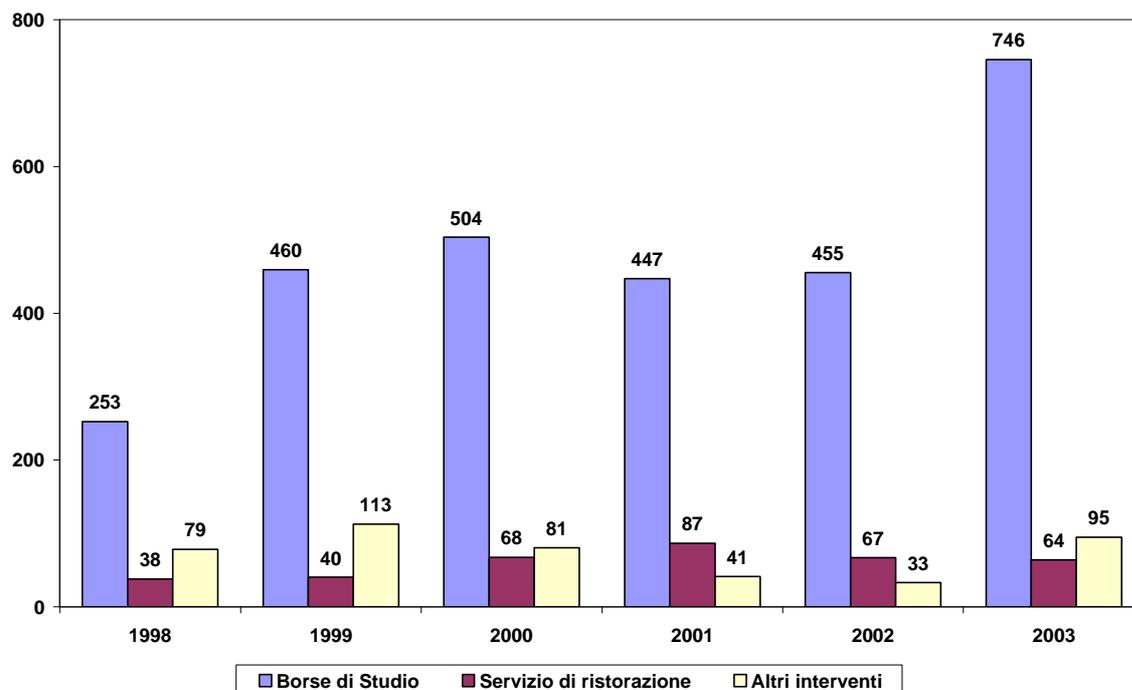
Altre attività rivolte alla generalità degli studenti sono:

- *servizio fotocopie, per la sola sede di Feltre;*
- *servizio orientamento, in collaborazione con l'Ateneo;*
- *Contributi a favore degli studenti partecipanti a corsi di studio all'estero, riconosciuti dall'Università IULM;*
- *Sovvenzioni straordinarie a favore di studenti in particolari condizioni di disagio economico familiare.*

L'I.S.U. ha altresì sottoscritto con l'Università IULM una convenzione che prevede l'impegno a garantire vitto e alloggio agli studenti obiettori di coscienza: a coloro che prestano servizio civile presso l'Università stessa, nelle sedi di Milano e Feltre, viene attualmente fornito unicamente il vitto, con rimborso dei costi da parte dell'Università.

Dai dati indicati nella Fig. 5-6 si evidenzia la tendenza al costante aumento della domanda, per cui dal 1998 ad oggi l'impegno finanziario complessivo risulta essere in costante aumento.

Fig. 5-6. Impegno economico per tipologia di interventi I.S.U., periodo 1998 - 2003, valori in migliaia di euro.



6 I SERVIZI COMPLEMENTARI DELL'ATENEO

6.1 Segreteria amministrativa per studenti

Alla Segreteria studenti compete sia il complesso di attività inerenti la gestione delle carriere degli studenti di entrambe le sedi dell'Ateneo, sia la pianificazione, dal punto di vista operativo, dello svolgimento delle attività didattiche previste nell'ambito dei vari Corsi di laurea, laurea specialistica 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 specialistica;
- elaborazione di statistiche relative agli studenti.

I servizi erogati dalla Segreteria studenti, oltre che a sportello, sono in massima parte disponibili via Internet, come descritto al par. 6.4.2. 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 maggiore controllo dell'ingresso dello studente nell'Università IULM e una 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 19:00, in modo da garantire la fruizione del servizio anche agli studenti lavoratori nelle ore serali. Complessivamente, gli sportelli assicurano il servizio per 50 ore settimanali.

Il servizio *online* è, invece, disponibile 24 ore su 24.

6.2 Il 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. La sua analisi riguarda i seguenti aspetti:

- l'adeguamento tecnologico;
- il patrimonio librario, di periodici e CD Rom;
- l'analisi quantitativa dei servizi erogati;
- la rilevazione delle opinioni dell'utenza sulla qualità dei servizi di Consultazione Banche Dati e di Prestito Interbibliotecario.

Dal punto di vista dell'adeguamento tecnologico, il 2003 ha visto l'avvio del 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.

Per lo svolgimento delle sue funzioni, nel settembre del 2003 lo SBA si è avvalso, ad integrazione del personale in organico, della collaborazione di 18 studenti (15 a Milano e 3 a Feltre), con contratto di collaborazione part-time (150 ore), impiegandoli a supporto dei servizi al pubblico.

6.2.1 Patrimonio librario, di periodici e CD Rom

Al 31 dicembre 2003, il totale dei libri posseduti dallo SBA è pari a 137.841 volumi (98.251 a Milano e 39.590 a Feltre), con un incremento di 7.460 volumi rispetto all'anno precedente. Il grafico di cui alla Fig. 6-1 mostra il costante sviluppo che caratterizza lo SBA, con un tasso annuo di crescita nell'ultimo decennio nell'ordine dell'8%.

Il rapporto fra il numero dei volumi e quello degli studenti, come illustrato nella Fig. 6-2, dopo un periodo di sostanziale stabilità, vede un apprezzabile incremento a partire dal 2002, esito di due fenomeni congiunti: il costante incremento del patrimonio e la contrazione della popolazione studentesca, anche dovuta alla fuoriuscita anticipata conseguente alla triennializzazione dei Corsi di laurea.⁹³

⁹³ Il dato riguarda la sola sede di Milano.

Fig. 6-1. Numero di volumi posseduti dalle Biblioteche di Milano e Feltre dal 1998 al 2003, valori in migliaia.

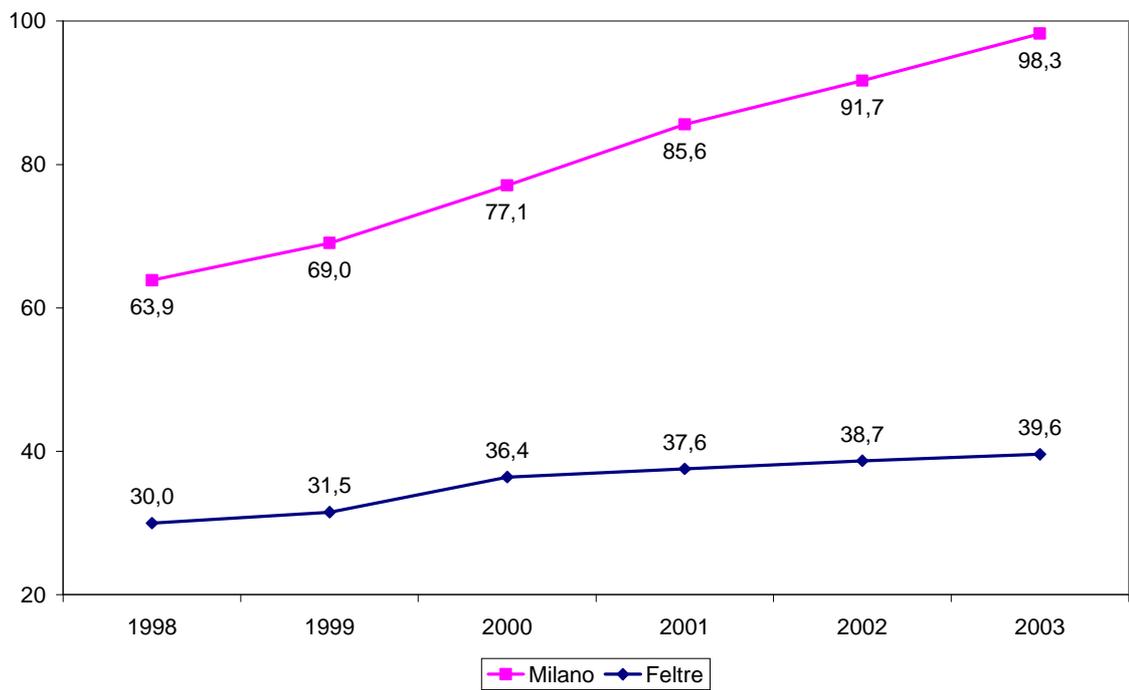


Fig. 6-2. Numero di volumi pro-capite per studente, sede di Milano, dal 1998 al 2003.

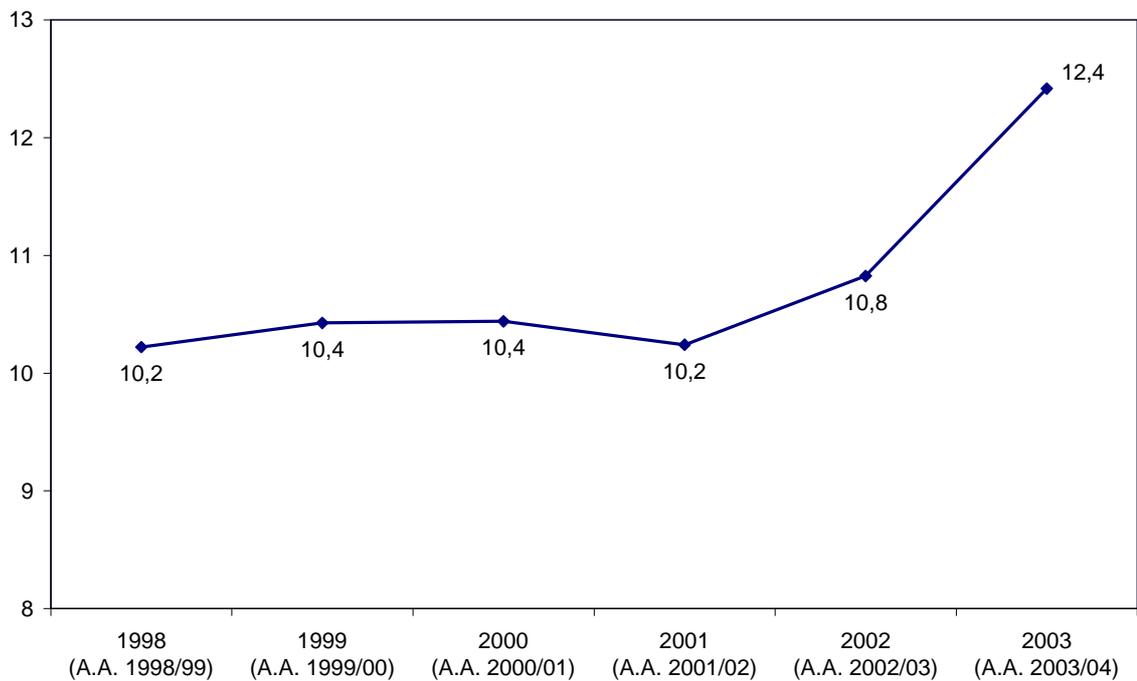
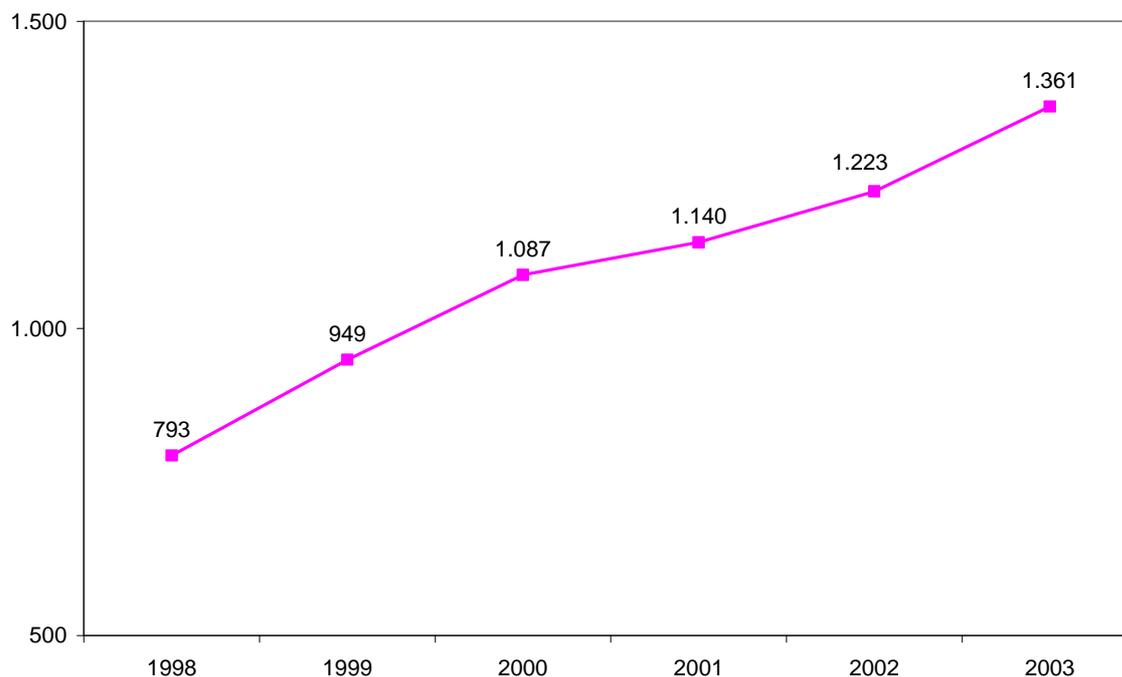


Fig. 6-3. Numero periodici e CD Rom posseduti dallo SBA dal 1998 al 2003.



I periodici posseduti al 31 dicembre 2003 sono pari a 1.016 titoli (839 a Milano, 177 a Feltre), di cui 956 in corso, cui si aggiungono 345 titoli su CD Rom. Anche in questo caso valgono le positive considerazioni fatte in merito al tasso annuo di crescita del patrimonio.

6.2.2 Analisi quantitativa dei servizi erogati

L'analisi quantitativa dei servizi erogati, effettuata separatamente per le due sedi dello SBA, riguarda i seguenti aspetti:

- prestito a domicilio e consultazione in sede;
- affluenza alla distribuzione di utenti esterni;
- servizio di Prestito Interbibliotecario;
- servizio di Consultazione Banche Dati;
- prestito di PC portatili.

Per quanto riguarda la sede di Milano, nella Fig. 6-4 si può osservare il sostanziale mantenimento nella quantità di prestiti e consultazioni per gli ultimi tre anni.⁹⁴ Come si può inoltre osservare nella Fig. 6-5,

⁹⁴ L'interruzione della serie storica tra gli anni 2000 e 2001 è da imputarsi principalmente a due fattori: un'effettiva sospensione dell'attività, dovuta ad interventi di riqualificazione degli spazi e

l'erogazione del servizio è sottoposta ad una significativa stagionalità, il cui andamento e la cui variazione di anno in anno sono essenzialmente ascrivibili alla calendarizzazione dell'attività didattica e delle relative scadenze amministrative.

Un andamento crescente si osserva invece per il servizio erogato presso la sede di Feltre, come illustrato nella Fig. 6-6.

Un aspetto meritevole di osservazione è costituito dall'affluenza di utenti esterni presso i servizi bibliotecari della sede di Milano, la cui dinamica e composizione sono riportate, rispettivamente, nella Fig. 6-7 e nella Fig. 6-8. Come si vede, nel 2003 è proseguito il trend decrescente già osservato nell'ultimo biennio, pur mantenendosi stabile la composizione dell'utenza per tipologia. Benché suscettibile di ulteriori approfondimenti, è probabile che tale riduzione sia derivante dalla sempre maggiore disponibilità per via telematica di materiali bibliografici, di studio e di *reference*.

Lo SBA garantisce anche un servizio di prestito interbibliotecario, la cui importanza quantitativa è evidenziata nelle Fig. 6-9, Fig. 6-10, Fig. 6-11 e Fig. 6-12. L'esame dei dati in parola indica una duplice dinamica costantemente crescente, presumibilmente connessa sia all'elevata affidabilità del servizio (si veda la Fig. 6-10), sia all'andamento del numero dei laureandi, che ne sono i principali fruitori.

Detta osservazione appare confermata dalla composizione delle richieste per tipologia d'utente, riportata nella Fig. 6-11: come si vede, l'andamento delle richieste sembra rispecchiare quello della composizione dell'insieme dei laureandi.

All'incremento nel numero di richieste effettuate corrisponde il trend parimenti crescente delle richieste ricevute dall'esterno, di cui alla Fig. 6-12, in corrispondenza della ritrovata piena disponibilità del patrimonio, in seguito agli interventi strutturali effettuati nel 2001.

Un altro importante servizio al pubblico è rappresentato dal Servizio Banche Dati, che riscuote un significativo interesse da parte degli studenti, come testimoniato dalla Fig. 6-13. Il calo nelle presenze registrato nel corso del 2003 corrisponde alle significative innovazioni tecnologiche che hanno interessato la quasi totalità delle Banche dati, nella fattispecie consistenti nel passaggio da postazioni *stand-alone* su CD Rom (per consultare le quali era necessario recarsi presso l'Ufficio preposto) alla fruizione *online*, diretta e remota, da parte dell'utenza.

La composizione dell'utenza evidenzia la netta preponderanza degli studenti della Facoltà di Scienze della comunicazione e dello spettacolo; va

di conversione della base dati; il perfezionamento del sistema di conteggio dei prestiti librari, che fino all'anno 2000 comprendeva il prestito dei PC portatili.

segnalata, inoltre, tra le novità, l'affluenza al servizio degli studenti dei Corsi di laurea specialistica. Tale servizio risulta particolarmente qualificante sia in virtù del numero e della specializzazione delle Banche Dati accessibili, sia in quanto prevede l'assistenza personalizzata allo studente da parte di personale qualificato. A questo proposito si segnala l'effettuazione di un'apposita indagine di *customer satisfaction*, di cui al par. 6.2.3.

È altresì da evidenziare, in questo ambito, l'assistenza alla consultazione OPAC, che ha raggiunto, nel 2003, le 455 ore per la sede di Milano e le 360 ore per la sede di Feltre.⁹⁵

Da ultimo sono da segnalare le attività del servizio di prestito di PC portatili, curato dallo SBA presso la sede di Milano, per due differenti tipologie d'utenza:

- prestito giornaliero ed unicamente in sede, destinato a tutti gli studenti;
- prestito a medio termine, riservato agli studenti ed ai docenti dei Corsi di laurea specialistica.

Alla prima tipologia di utenti sono destinati 92 PC portatili, connessi ad Internet tramite dispositivo *wireless*. Detto servizio incontra un notevole gradimento da parte dell'utenza, tanto che, nel 2003, si sono registrati poco più di 13.200 prestiti, a fronte degli 11.000 dell'anno precedente.

Nel 2003 è stato introdotto un nuovo servizio di prestito di PC portatili riservato a studenti e docenti dei Corsi di laurea specialistica, per un periodo massimo di un semestre e non vincolato all'utilizzo in sede; per tale servizio sono stati resi disponibili 245 PC portatili. Il prestito è vincolato all'accreditamento dello studente da parte di un docente, coerentemente con le esigenze didattiche.

Il servizio verrà esteso anche a dotazioni tecnologiche per la didattica ed i laboratori (microfoni, *pendrive*, ecc.).

⁹⁵ Per OPAC (*On-line Public Access Catalogue*) si intende un catalogo in linea pubblicamente accessibile all'utenza, locale o remota.

Fig. 6-4. Prestito a domicilio e consultazione in sede di volumi, dal 1998 al 2003, sede di Milano.

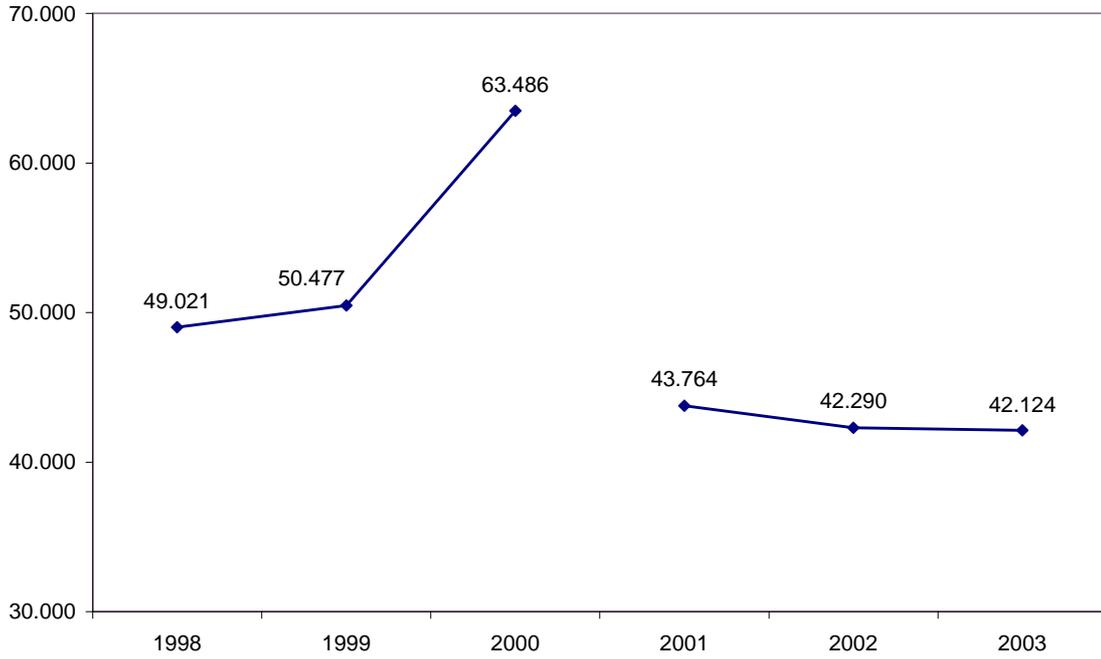


Fig. 6-5. Prestito a domicilio e consultazione in sede di volumi, andamento mensile nel periodo 2001-2003, sede di Milano.

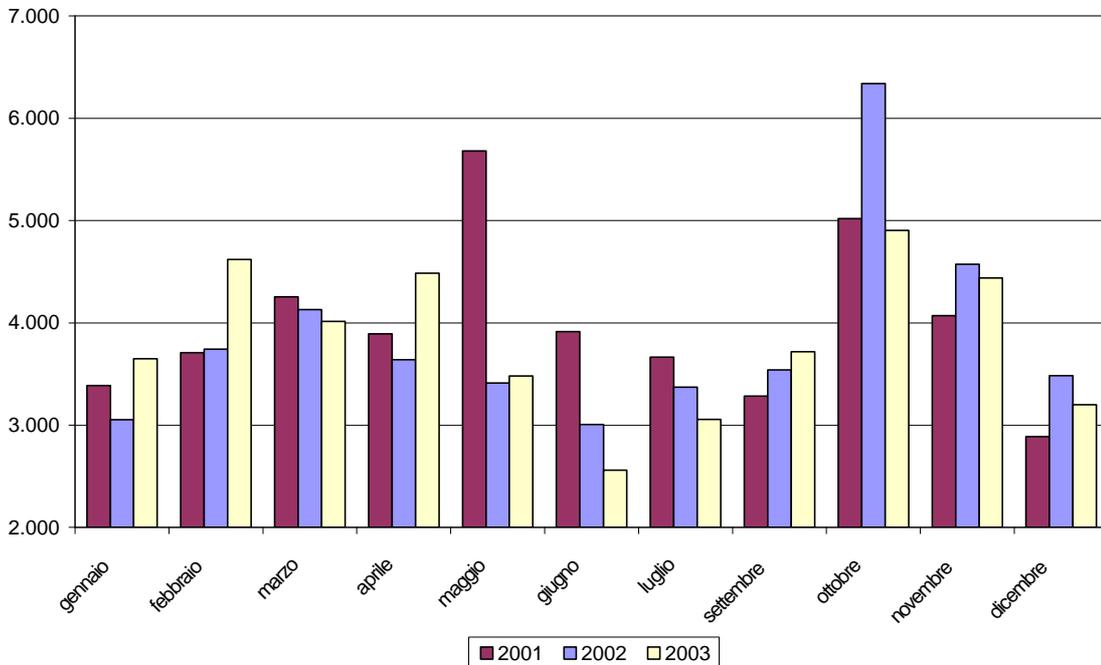


Fig. 6-6. Prestito a domicilio e consultazione in sede di volumi dal 1998 al 2003, sede di Feltre.

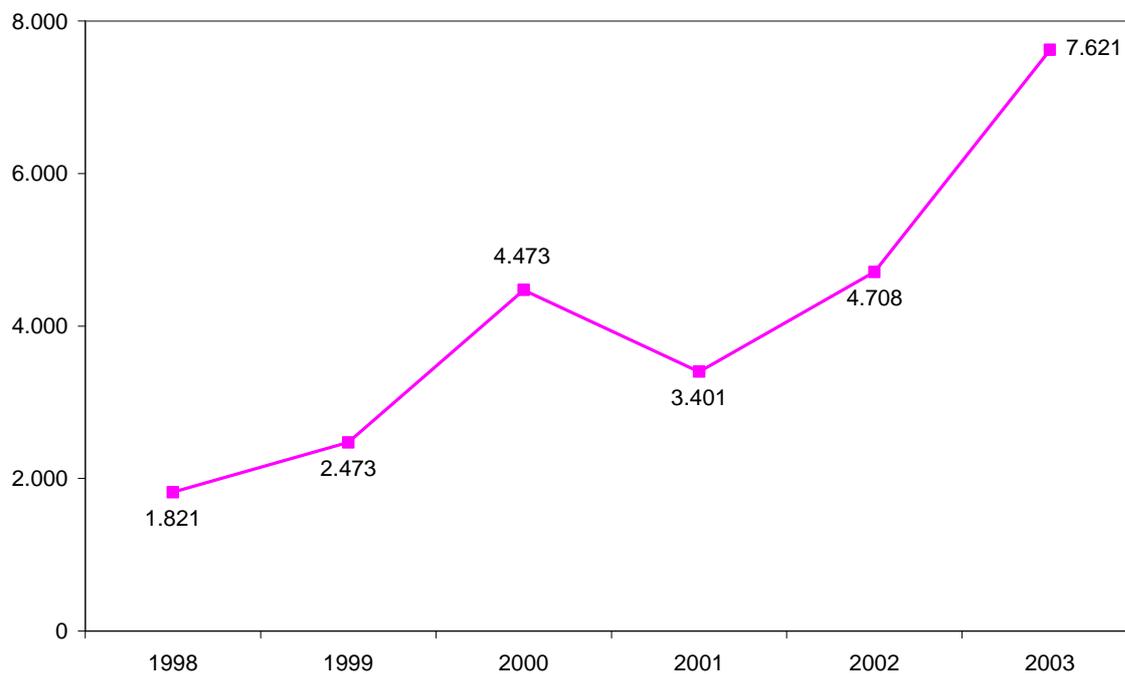


Fig. 6-7. Affluenza alla distribuzione di utenti esterni dal 1998 al 2003, sede di Milano.

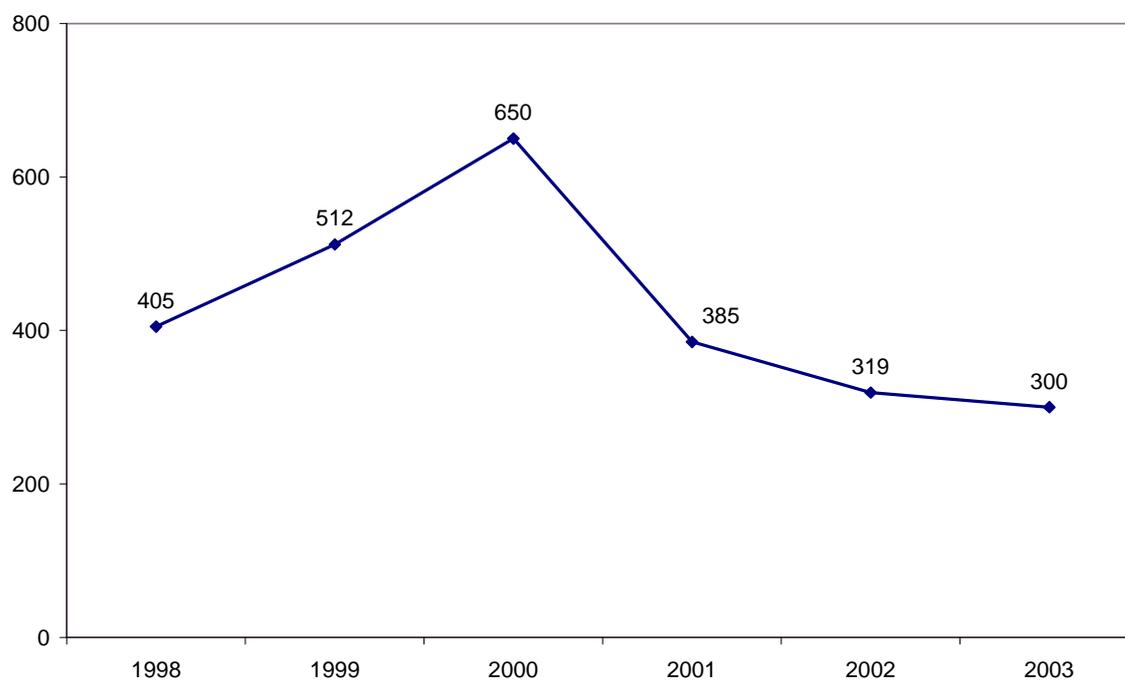


Fig. 6-8. Affluenza alla distribuzione di utenti esterni, distinti per tipologia, nel periodo 2001-2003, sede di Milano.

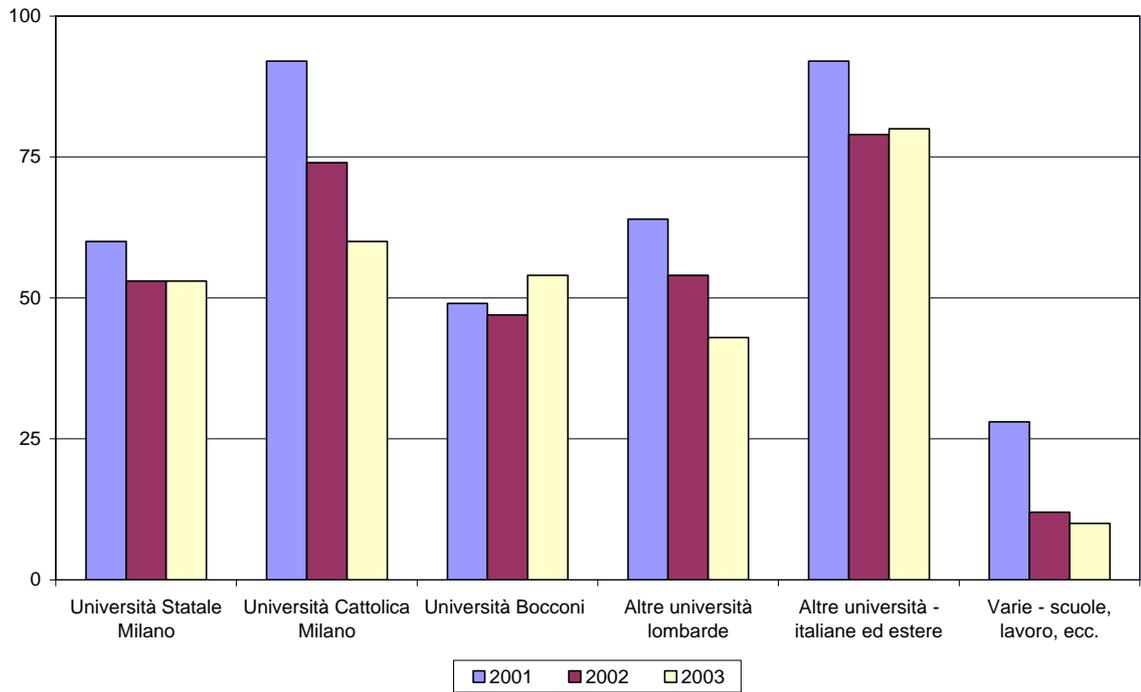


Fig. 6-9. Servizio Interbibliotecario, richieste in uscita. Numero di richieste da parte di utenti IULM, trattate dal 1998 al 2003, sedi di Milano e Feltre.

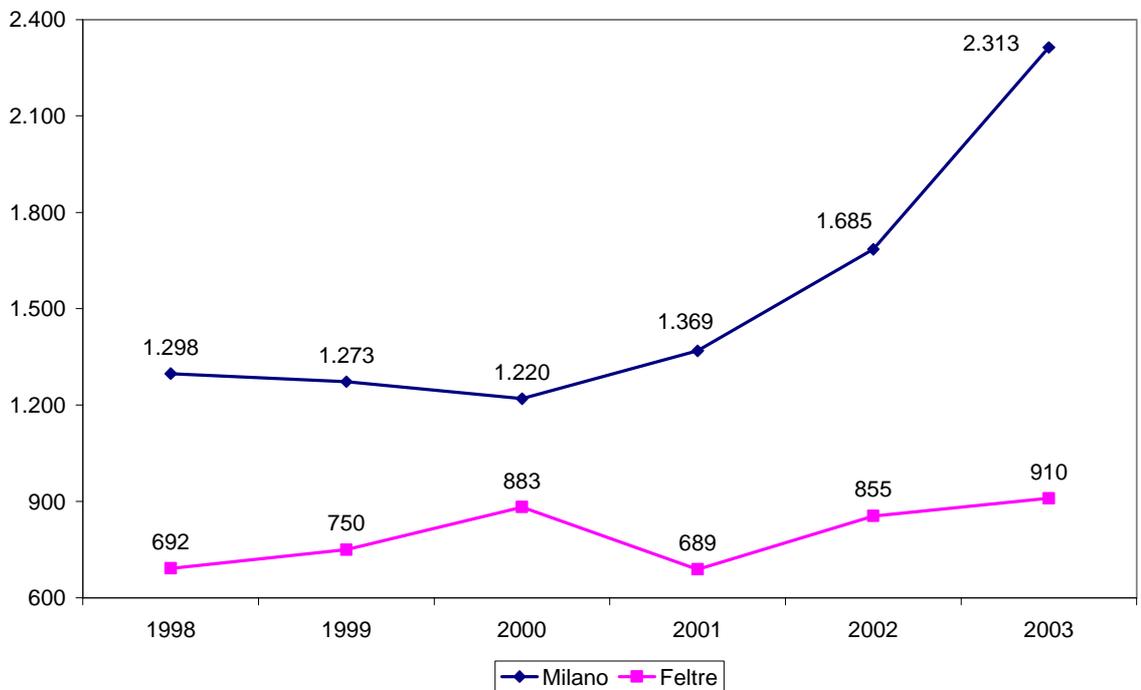


Fig. 6-10. Servizio Interbibliotecario, richieste in uscita. Numero di richieste da parte di utenti IULM, distinte per esito, nel periodo 2001-2003, sedi di Milano e Feltre.

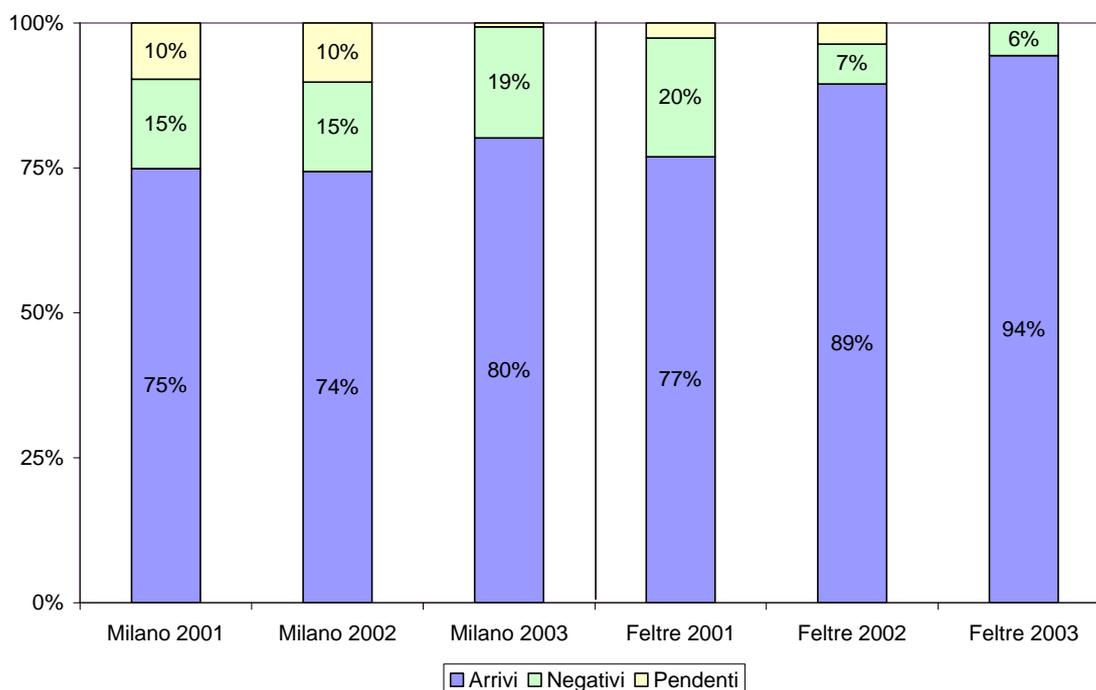


Fig. 6-11. Servizio Interbibliotecario, richieste in uscita. Numero di richieste da parte di utenti IULM, distinte per tipologia, trattate dal 1998 al 2003, sede di Milano.

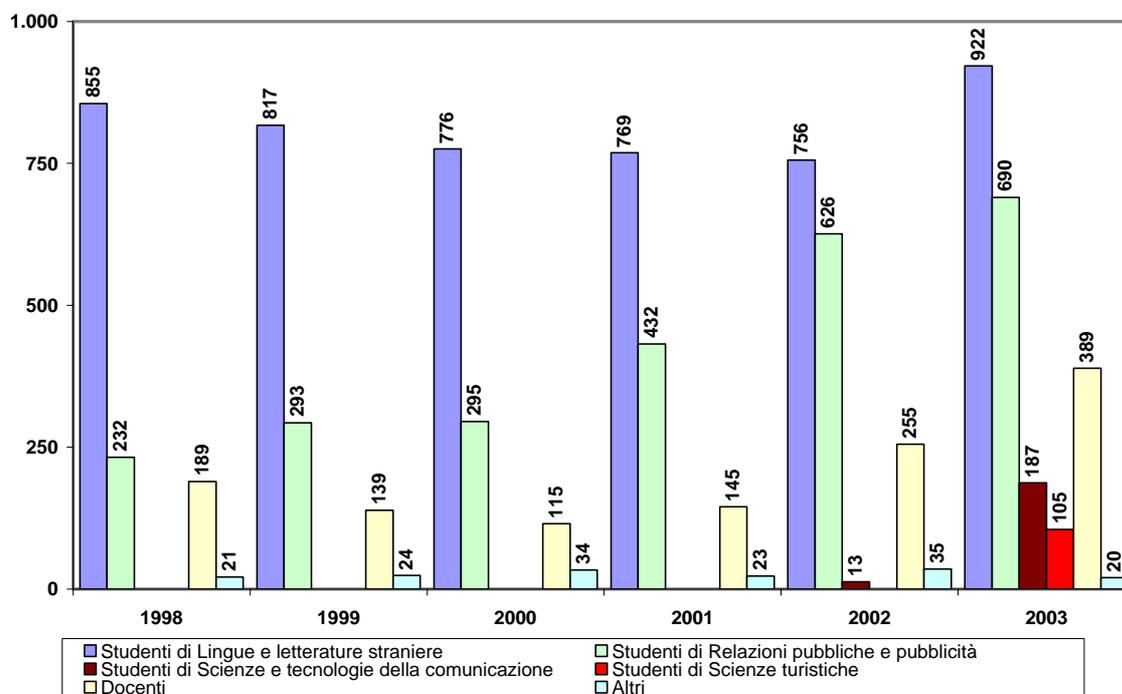


Fig. 6-12. Servizio Interbibliotecario, richieste in entrata. Numero di richieste ricevute dall'esterno, dal 1998 al 2003, sedi di Milano e Feltre.

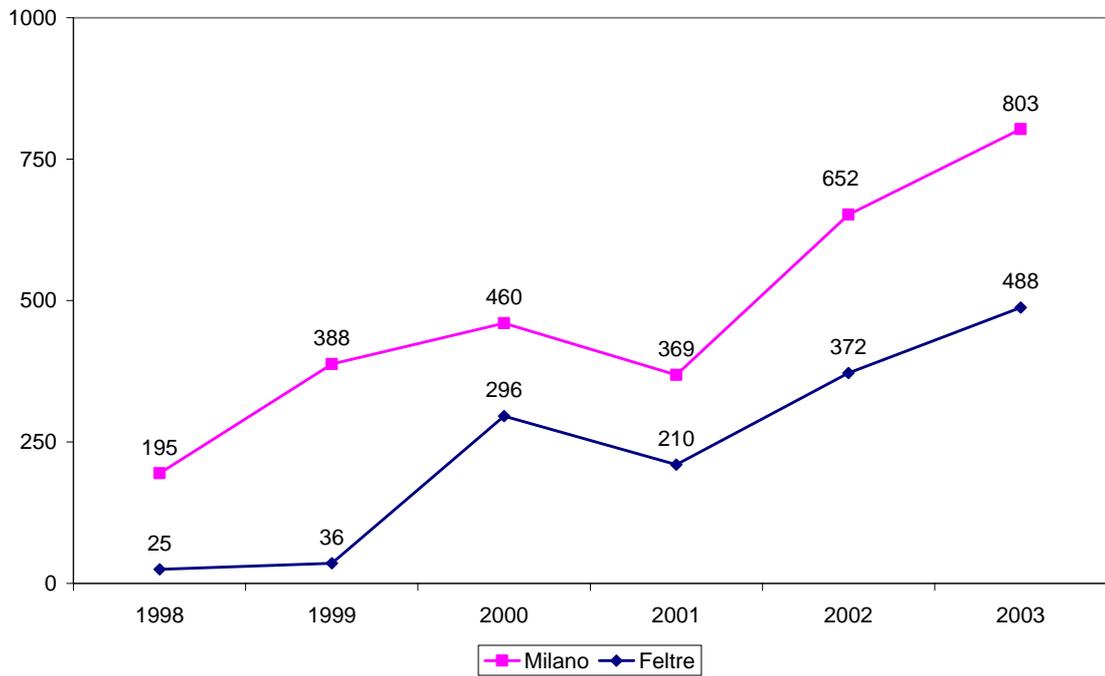


Fig. 6-13. Servizio Banche Dati. Ore di assistenza fornite dal 1998 al 2003, sede di Milano.

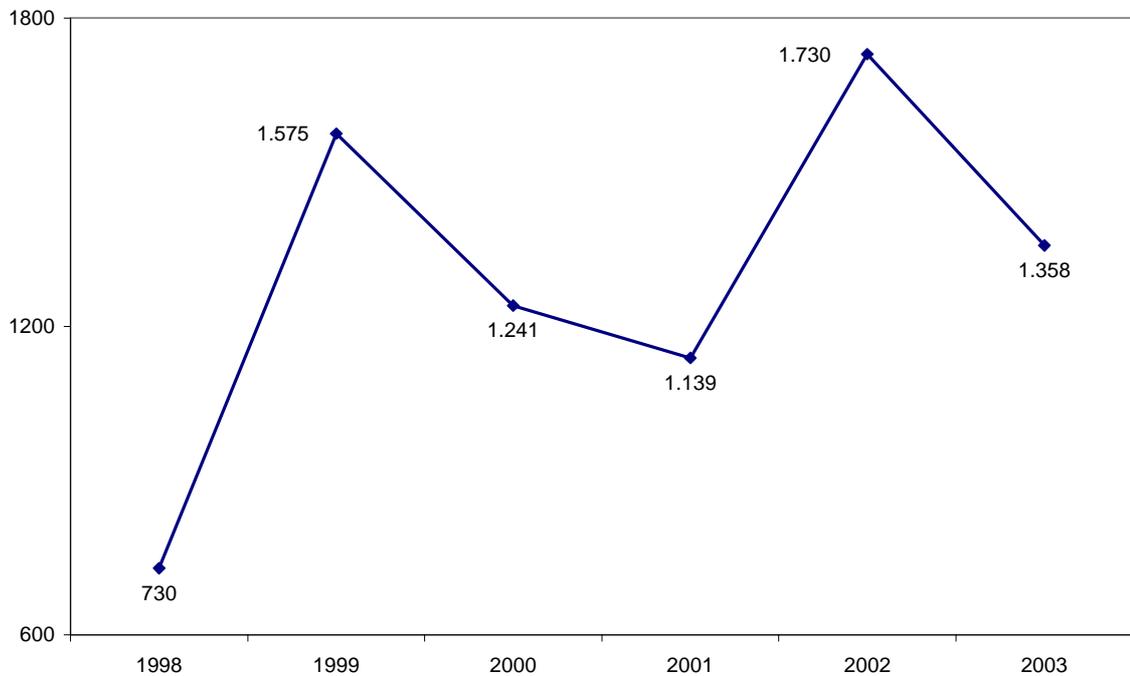


Fig. 6-14. Servizio Banche Dati. Distribuzione delle ore di assistenza fornite per tipologia d'utenti, nel periodo 2001-2003, sede di Milano.

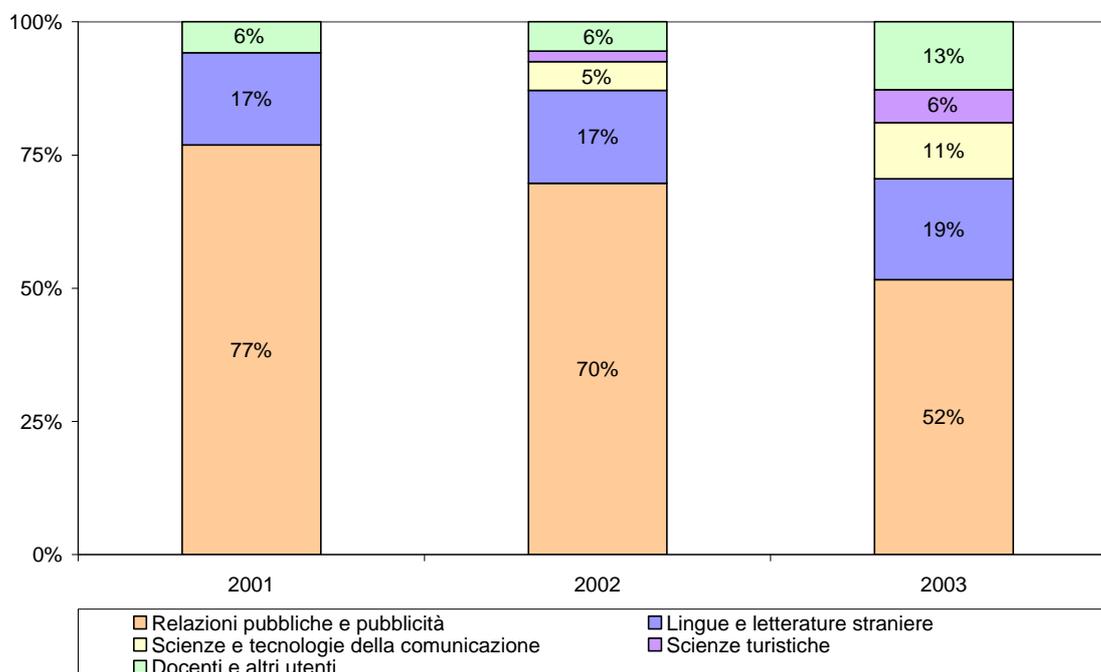
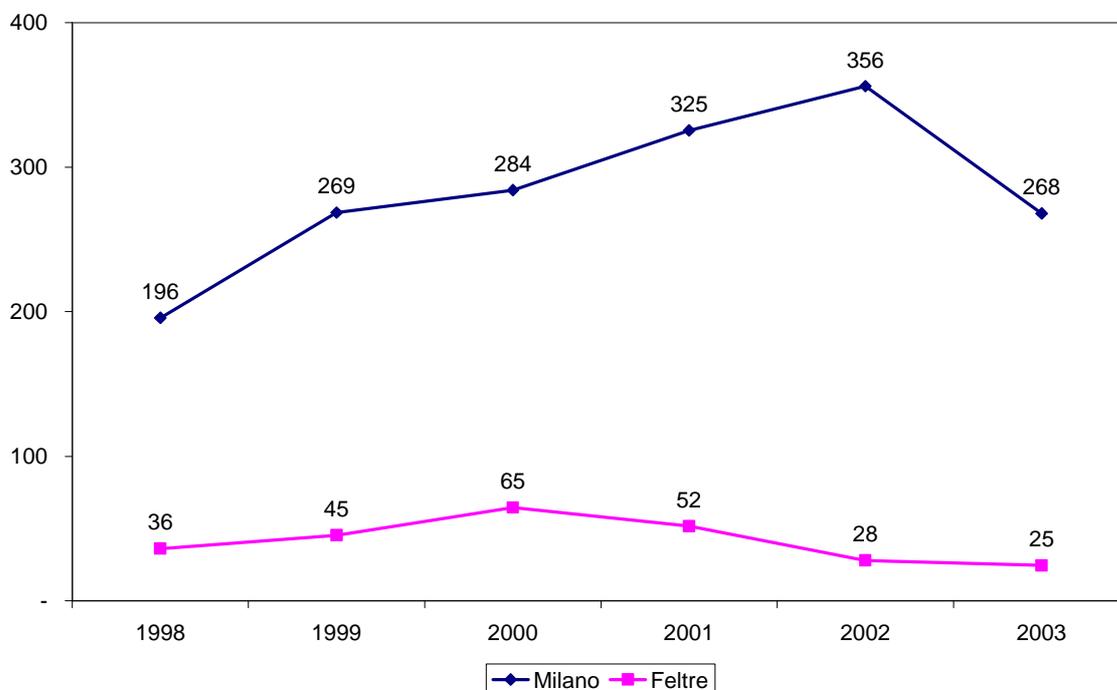


Fig. 6-15. Budget delle biblioteche di Milano e di Feltre (in migliaia di euro), per l'acquisto di materiale bibliografico.



6.2.3 *Indagine di customer satisfaction sui servizi di Consultazione Banche Dati e di Prestito Interbibliotecario*

La peculiare e già richiamata importanza dei servizi di assistenza personalizzata, quali la Consultazione Banche Dati ed il Prestito Interbibliotecario, ha suggerito l'opportunità di condurre un'apposita indagine di *customer satisfaction* presso il *target* di riferimento, ossia quanti a vario titolo svolgono attività di ricerca nell'Ateneo. L'intento di valutare la percezione di qualità di detti servizi discende dal loro alto grado di specializzazione, che li configura quali servizi "ad elevato valore aggiunto", rivolti ad un segmento di utenza portatore di esigenze specifiche ed altamente differenziate.

L'indagine, effettuata nei mesi di novembre e dicembre 2003, è stata dunque rivolta specificatamente al personale docente di ruolo, ai titolari di assegni di ricerca, ai dottorandi ed ai laureandi dell'Ateneo.

Per l'effettuazione dell'indagine si è utilizzato un questionario cartaceo autocompilato, distribuito alla popolazione di riferimento con modalità appropriate alle diverse tipologie, ed in particolare:

- tramite posta interna all'insieme dei docente di ruolo, degli assegnisti di ricerca e dei dottorandi;
- presso il banco di distribuzione prestiti ed i locali del Servizio Banche Dati per quanto riguarda i laureandi. Al fine di sostenere il tasso di risposta, l'iniziativa è stata illustrata via e-mail a tutti i laureandi dell'Ateneo.

Complessivamente sono stati distribuiti circa 400 questionari e ne sono stati restituiti 100.

I risultati hanno evidenziato un generale gradimento di tutti gli aspetti di entrambi servizi, con riferimento sia alla disponibilità ed alla competenza del personale addetto, sia alla qualità delle informazioni disponibili. Benché non si palesi alcuna criticità, ulteriori margini di miglioramento appaiono possibili in relazione all'adeguamento tecnologico della strumentazione disponibile.

6.3 Centri di servizio

I Centri di Servizio, previsti dall'art. 28 dello Statuto di Autonomia, sono organizzazioni interne all'Ateneo finalizzate a supportare specifici aspetti (essenzialmente tecnico-operativi) dell'attività didattica e di ricerca.

Essi sono istituiti con decreto del Rettore, sulla base di progetti proposti dal Senato Accademico (su parere favorevole dei Consigli di Facoltà) ed approvati dal Consiglio di Amministrazione. Il loro funzionamento è disciplinato da un apposito regolamento, emanato nel luglio 1998 e tuttora vigente.

Per lo svolgimento delle loro attività i Centri di Servizio possono disporre di una dotazione finanziaria, di personale tecnico-amministrativo e di adeguate dotazioni tecniche e logistiche; inoltre, ogni Centro di Servizio può finanziare la propria attività attivando contratti e convenzioni con enti esterni per attività di ricerca e consulenza.

Gli Organi di programmazione e di governo dei Centri di Servizio sono il Presidente, scelto tra i professori di I e II fascia dell'Università IULM, ed il Comitato tecnico-scientifico.

L'assetto organizzativo dei Centri di Servizio è stato complessivamente rivisto nel corso del 2002. Nel 2003 risultano attivi due Centri di servizio: il *Centro di servizio per le tecnologie informatiche a supporto della didattica e della ricerca (CIDeR)* ed il *Centro relazioni internazionali (CRI)*, i cui organi sono stati rinnovati nel luglio 2002.

Si segnala che nell'anno 2003 è proseguita l'attività del Laboratorio didattico per le lingue straniere, finalizzata all'assistenza ai docenti ed alle attività dei corsi di lingue straniere che si svolgono presso i Laboratori Linguistici della sede di Milano.

6.3.1 *Centro di servizio per le tecnologie Informatiche a supporto della Didattica e della Ricerca (CIDeR)*

Il Centro di servizio per le tecnologie Informatiche a supporto della Didattica e della Ricerca (CIDeR) ha lo scopo di promuovere l'apprendimento e l'utilizzo delle moderne tecnologie dell'informazione nell'attività didattica e scientifica degli studenti e dei docenti.

Con riferimento alle attività svolte nel corso dell'a.a. 2002/03, sono da segnalare:

- assistenza ai docenti per la predisposizione di materiale didattico multimediale e per lo svolgimento informatizzato delle prove d'esame;
- assistenza agli studenti per la predisposizione di materiali audiovisivi;
- assistenza tecnica alle attività laboratoriali del Corso di laurea specialistica in *Televisione, cinema e produzione multimediale*;

- servizio di prestito delle attrezzature dei Laboratori dei Corsi di laurea specialistica.

Per quanto concerne la predisposizione di materiale didattico, presso il CIDeR è stata effettuata (con un impegno complessivo nell'ordine delle 200 ore) la preparazione di *slide*, la realizzazione di materiale didattico su CD-ROM e l'acquisizione digitale ed il montaggio di materiale video.

Per quanto riguarda il supporto allo svolgimento delle prove d'esame, il servizio offerto dal CIDeR consiste nell'acquisizione e/o nell'elaborazione di test a risposte chiuse.

Nell'a.a. 2002/03, si sono avvalsi dei servizi di supporto allo svolgimento di esami 19 corsi per un totale di 105 appelli d'esame, con un impegno per il CIDeR complessivamente pari a quasi 600 ore di assistenza.

Nel corso del 2003 il CIDeR ha fornito assistenza anche agli studenti, ed in particolare:

- per la predisposizione di materiali audiovisivi a supporto della discussione della tesi di laurea, per un impegno complessivo pari a circa 80 ore;
- per le attività di montaggio video svolte presso il laboratorio Cine-TV del Corso di laurea specialistica in *Televisione, cinema e produzione multimediale*, per un impegno complessivo pari a circa 600 ore.

Per lo svolgimento delle proprie attività il CIDeR, nel corso dell'a.a. 2002/03, si è avvalso di 3 risorse a contratto, coadiuvate da 2 studenti con contratto di collaborazione part-time (150 ore).

6.3.2 Centro Relazioni Internazionali (CRI)

Il Centro Relazioni Internazionali (CRI) nasce nel dicembre 1998 per dare un'espressione strategica, organica e progettuale alla vocazione internazionale dell'Università IULM.⁹⁶

Di seguito vengono segnalate le principali attività curate, svolte e/o avviate dal CRI nel corso del 2003.

Per quanto riguarda la mobilità studentesca, nel corso del 2003 il CRI, in collaborazione con la Segreteria Studenti e con l'Ufficio Statistico e valutazione, ha curato l'avvio delle attività preliminari all'ottenimento

⁹⁶ In ciò integrando l'attività dell'Ufficio Affari Internazionali, di cui al par. 3.1.4.

della certificazione ECTS (European Credit Transfer and Accumulation System), rilasciata dalla Commissione Europea.

Il sistema ECTS prevede che i singoli elementi dei programmi didattici vengano espressi nella medesima unità di misura convenzionale, i crediti formativi, quantificati proporzionalmente al carico di lavoro necessario allo studente per raggiungere gli obiettivi formativi dichiarati. In tal modo il sistema ECTS facilita la comparazione tra i piani di studio di differenti Atenei, favorendo la mobilità internazionale, il reciproco riconoscimento dei titoli e l'integrità dei percorsi formativi.

Dalla fine del 2001 il Centro ha mantenuto un costante contatto con la *Direction des Relations Internationales* dell'Université de Savoie per elaborare l'accordo finalizzato al conseguimento della doppia laurea in Interpretariato e comunicazione, siglato nel 2002.

Tale accordo prevede che sia definito un piano di studi comune tra i due Atenei, così da rendere possibile lo scambio di un gruppo di studenti che frequenterà il secondo anno di corso in Francia ed il terzo in Italia, ottenendo, al termine della propria carriera universitaria, una doppia laurea.

Nel 2003 sono proseguiti i contatti ed i lavori per definire il piano di studio e le modalità dello scambio. Il progetto di doppio diploma partirà nell'a.a. 2004/05. Il primo scambio di studenti per il conseguimento della doppia laurea è previsto per l'a.a. 2005/06.

Dal maggio 2002, la Commissione per gli Scambi Culturali fra l'Italia e gli Stati Uniti (*Italian Fulbright Commission*) ha istituito, presso il CRI, uno "Sportello Informativo Fulbright", finalizzato alla conoscenza delle opportunità di studio negli USA.

Il servizio offerto presso lo Sportello Informativo Fulbright prevede:

- la consultazione della documentazione predisposta dalla Commissione Fulbright;
- l'organizzazione periodica di sessioni informative di gruppo;
- la possibilità di consulenza personalizzata.

La Commissione offre, inoltre, borse di studio sia per la frequenza di corsi di specializzazione *post lauream*, sia per soggiorni di ricerca o insegnamento presso Università statunitensi.

Nell'ambito delle attività finalizzate alla mobilità internazionale dei ricercatori, il processo d'internazionalizzazione dell'Università IULM ha

primariamente coinvolto i Corsi di Dottorato di ricerca, con particolare riferimento al Corso di Dottorato in Letterature comparate (Le letterature, le culture e l'Europa: storia, scrittura e traduzioni), di cui al par. 3.1.3.

A questo proposito, il CRI cura la mobilità internazionale dei dottorandi e la gestione degli accordi di cotutela con gli Atenei stranieri.

Gli accordi di cotutela consentono al dottorando di frequentare parte del proprio dottorato presso l'Università partner, sotto la supervisione di un direttore di tesi per ciascuna Università, e di conseguire, al termine del ciclo di studi, un doppio titolo di Dottore di ricerca riconosciuto in entrambi i Paesi.

Nel 2003 un dottorando in Letterature comparate ha vinto la borsa di studio bandita dall'Università Italo-francese per la tesi in cotutela.

Inoltre, in virtù delle attività di internazionalizzazione dei Corsi di Dottorato in parola, nonché dei rapporti e delle relazioni via via consolidatesi con l'Università di Cambridge, l'Università IULM ha ospitato per tre mesi un loro ricercatore.

Grazie all'accordo con l'École Normale Supérieure di Parigi, un docente dell'Università IULM è intervenuto al seminario che riunisce l'équipe internazionale incaricata dell'edizione delle opere di Chateaubriand, che si è tenuto nel dicembre 2003 (consolidando così il rapporto di studio e ricerca che già vide nel dicembre 2002 la partecipazione di tre docenti dell'Università IULM alla giornata di studi su Chateaubriand dal titolo "Chateaubriand avant le Génie du christianisme").

Il CRI cura i rapporti con Università europee⁹⁷ ed extra europee, al fine di attivare accordi di cooperazione e scambio di docenti e studenti, nonché per sviluppare progetti di ricerca comuni. In particolare, per il 2003 si segnalano:

- l'attivazione di un accordo di scambio studenti con la Suffolk University di Boston (USA), che ha consentito la partenza di uno studente;
- l'attivazione di un memorandum di intesa con la Sungkyunkwan University di Seul (Corea), che stabilisce la cooperazione nell'ambito dell'*e-policy* e dell'*e-government* per sviluppare una rete accademica;
- la stipula di un accordo di cooperazione generale con l'Università brasiliana UNIDAVI (Universidade para o Desenvolvimento do Alto Vale do Itajaí);

⁹⁷ Trattasi di Università europee non coinvolte dal programma Socrates/Erasmus.

- il mantenimento dei rapporti con le Università australiane Griffith University di Brisbane e University of Technology di Sydney, nell'ambito dei quali si è reso possibile lo scambio di 5 studenti (4 *in-coming* ed 1 *outgoing*);
- il mantenimento dei rapporti con l'Università di San Pietroburgo, l'Universidad del Desarrollo di Santiago del Cile, la Fundación Universitaria de Boyacá in Colombia e l'Universidad Católica Sedes Sapientiae de Lima in Perù.

Il Centro Relazioni Internazionali ha inoltre curato la redazione di una brochure informativa relativa alle proprie attività, disponibile anche in inglese ed in francese.

L'Università IULM partecipa ad alcune reti internazionali di Atenei. In questo ambito, il CRI si occupa dei contatti preliminari, della gestione dell'eventuale adesione e della promozione di eventi ed attività realizzati da detti consorzi.

Nella fattispecie, dal 2001 l'Università IULM aderisce alle seguenti associazioni:

- Inter-University Centre di Dubrovnik (Ragusa, Croazia): istituzione indipendente, fondata nel 1971, si compone di quasi 200 tra Università ed Istituti di educazione superiore, ed ha come fine la promozione dell'educazione *post lauream*. Le attività formative proposte sono indirizzate agli studenti degli Atenei e degli Istituti associati, i quali possono avvalersi di apposite borse di studio. Dal momento della fondazione hanno partecipato alle attività dell'Inter-University Centre oltre 40.000 studenti;
- European University Association: creata nel marzo del 2001, è un'associazione di rappresentanza sia delle Università europee, sia delle conferenze nazionali dei Rettori. La *mission* istituzionale è lo sviluppo di un sistema di educazione e di ricerca a livello europeo: a tal fine offre alle istituzioni partecipanti supporto e strumenti per migliorare la qualità della didattica e della ricerca. Attualmente sono oltre 700 le Università e le istituzioni membri dell'E.U.A. Il CRI ha partecipato a due convegni organizzati dall'E.U.A., nell'ambito dei temi che riguardano l'internazionalizzazione, "Verso Berlino 2003" a Graz, e "Joint degrees" a Cluj Napoca (Romania);
- European Language Council: costituita nel luglio del 1997, è un'associazione indipendente cui partecipano oltre 150 tra Università ed associazioni culturali europee. Il suo obiettivo principale è la diffusione della conoscenza delle lingue e delle culture dei paesi europei.

Nel 2003, l'Università IULM ha inoltre aderito alla European Association for International Education, un'organizzazione non-profit il cui scopo è quello di promuovere l'internazionalizzazione dell'istruzione superiore. È un'organizzazione composta e guidata da membri individuali, cui aderiscono oltre 1600 tra Rettori, professori e coordinatori degli accordi di scambio internazionale.

6.4 Sito web e servizi interattivi via Internet

6.4.1 Sito web

Il sito web dell'Ateneo (www.iulm.it) è curato, per quanto attiene i contenuti, dalla Sezione Web dell'Ufficio Affari Generali, mentre la gestione tecnica è affidata ad una società esterna. Il sito è oggetto di costante aggiornamento, anche in funzione dell'ampliamento dei servizi agli studenti.

Con riferimento al 2003, sono in particolare da segnalare i seguenti interventi:

- *restyling* generale della grafica del sito e revisione delle funzionalità dell'*home page*, in continuità con i recenti interventi di ristrutturazione:
 - ~ percorsi di navigazione per target di utenza, che forniscono una mappa interattiva delle pagine più consultate per l'accesso immediato alla sezione di interesse;
 - ~ maggior spazio dedicato alle comunicazioni sugli eventi organizzati dall'Ateneo;
 - ~ visita virtuale del Campus, aggiornata ai recenti sviluppi edilizi e riportante, per ogni edificio l'indicazione di aule, uffici e servizi;
 - ~ attivazione di *banner* dedicati all'offerta formativa e alle preiscrizioni ai Corsi di laurea, laurea specialistica e Master;
 - ~ attivazione di un *banner* informativo sulla Fondazione IULM;
 - ~ inserimento di un link alle informazioni sul Progetto *CampusOne*;
- l'attivazione di un modulo generico di iscrizione per la partecipazione agli eventi organizzati presso l'Ateneo.

Navigabilità e usability del sito

Il sito dell'Università IULM è stato realizzato in conformità ai due principali documenti di validazione per l'accessibilità di un sito web:

- le "Linee guida per l'accessibilità del contenuto Web, ver. 1.0" diffuse dall'organizzazione W3C - World Wide Web Consortium (disponibile all'indirizzo <http://www.aib.it/aib/cwai/WAI-trad.htm> - punti di controllo con priorità 1);
- la "Section 508" della Costituzione degli Stati Uniti d'America, legge sul diritto all'accessibilità dell'informazione (disponibile all'indirizzo <http://www.section508.gov>).

Dal punto di vista dell'usabilità, particolare attenzione è stata riservata all'implementazione dell'esperienza di navigazione, articolando in base alla tipologia d'utente i percorsi ed i menù per la ricerca di informazioni.

La struttura ipertestuale del sito web è costituita da un'alberatura di documenti raggruppati in sezioni tematiche e di servizio. Complessivamente, il sito dell'Ateneo mette a disposizione 1.792 pagine di documentazione e servizi, di cui 1.124 dedicate alla didattica.

Nel 2003 il sito dell'Università IULM si è posizionato al decimo posto nella graduatoria dei migliori siti delle Università italiane.⁹⁸

Modalità di gestione ed aggiornamento del sito

Dal punto di vista delle modalità di gestione non sono da segnalare rilevanti innovazioni rispetto all'anno precedente, benché alcune implementazioni, tra cui il motore di ricerca dedicato agli orari di ricevimento dei docenti, abbiano ulteriormente razionalizzato e semplificato l'attività dell'Ufficio.

L'aggiornamento del sito di Ateneo avviene o per autonoma iniziativa dell'Ufficio (per le aree di sua competenza), oppure su indicazione degli Organi di governo e/o degli uffici dell'Ateneo.

Da un punto di vista tecnico, il sito web è caratterizzato dalla possibilità di essere gestito in modalità remota ed in piena autonomia da parte dell'Ufficio, per mezzo di un'apposita piattaforma di *content management*.

Le richieste di pubblicazione pervengono normalmente via e-mail: l'ufficio provvede ad archiviare nel database di gestione le richieste, indicandone committente, oggetto, data e ora di arrivo, data e ora di evasione, tempo necessario all'evasione.

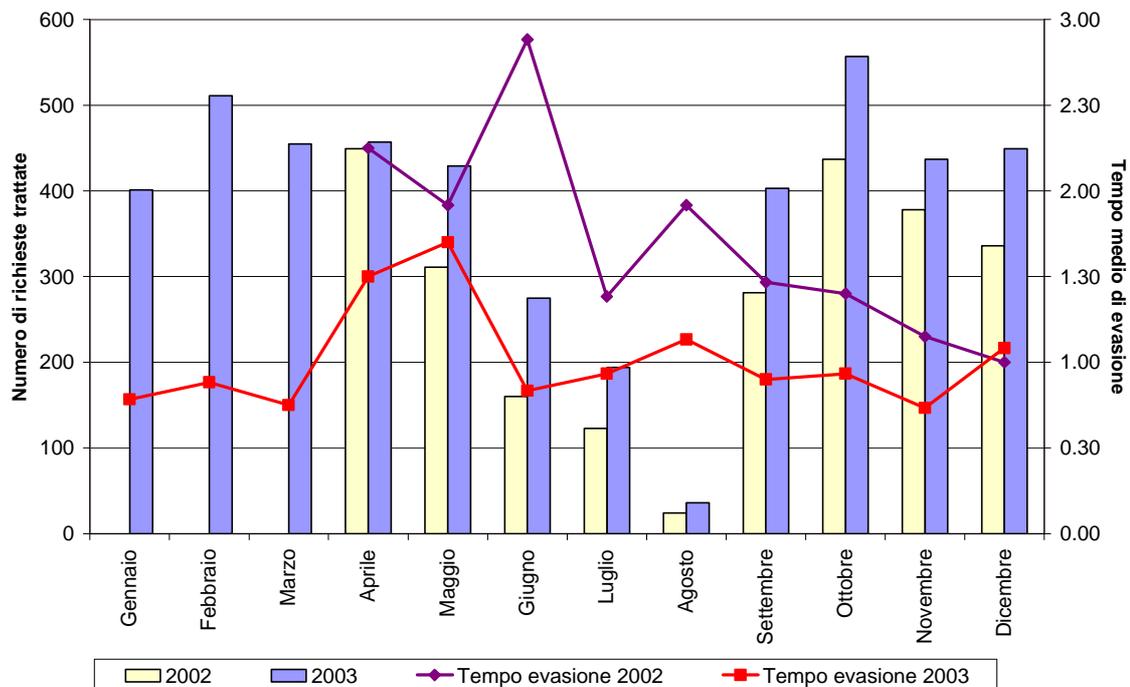
⁹⁸ Si veda: "LABItalia - Il mensile di economia e amministrazione pubblica, ANNO III, N. 1, Gennaio/Febrero 2003". La classifica generale è inoltre consultabile sul sito Internet www.labitaliaonline.it.

Nel 2003 l'Ufficio ha trattato 4.604 richieste; il tempo medio intercorrente tra la richiesta di pubblicazione e l'effettiva messa *online* è stato pari ad un'ora, contro l'ora e 42 minuti del 2002.⁹⁹

La Fig. 6-16 riporta il numero di richieste trattate mensilmente (in forma di istogramma), unitamente al relativo tempo medio di evasione. Come si vede, la dinamica del numero di richieste rispecchia la calendarizzazione dell'attività accademica. Il confronto tra il 2002 ed il 2003 evidenzia il crescere dell'attività, a fronte di una riduzione e stabilizzazione dei tempi medi di evasione.

La gestione informatizzata delle richieste consente anche di esaminarne la composizione per committente, riportata nella Tab. 6-1.

Fig. 6-16. Richieste di pubblicazione online: numero di richieste evase mensilmente e relativo tempo medio di evasione espresso in ore, anni 2002 - 2003.



Come si vede, i committenti che in entrambi i periodi di riferimento hanno richiesto il maggior numero di inserimenti o modifiche di contenuti *online* sono le Segreterie studenti di Milano e Feltre, gli Istituti ed i docenti, evidenziando con ciò il notevole supporto informativo agli studenti garantito dal sito web.

Si segnala, infine, che dalla procedura di archiviazione, e dunque dal totale delle pubblicazioni, sono esclusi gli interventi autonomamente effet-

⁹⁹ Si ricorda che, per il 2002, l'archiviazione fa riferimento al periodo compreso tra aprile, mese di attivazione dell'archivio elettronico, e dicembre.

tuati dallo staff dell'ufficio: pertanto, tale valore tende a sottostimarne l'effettivo carico di lavoro.

Tab. 6-1. Richieste di pubblicazione online per tipologia di committente, anni 2002 (periodo aprile - dicembre) e 2003.

Committenti	aprile - dicembre 2002	anno 2003
Segreterie studenti	45,5%	39,7%
Segreterie degli Istituti	23,1%	24,6%
Docenti	19,3%	21,7%
Laboratori	4,6%	4,1%
Ufficio Affari internazionali	2,3%	2,3%
Ufficio Affari generali	1,5%	1,3%
Ufficio Orientamento	1,2%	1,2%
Direzione e Uffici amministrativi	0,4%	0,8%
Sezione Stage	0,4%	0,3%
Altro	1,8%	3,9%
Totale richieste	100% 2.487	100% 4.604

Per lo svolgimento delle sue funzioni, nel corso del 2003 la Sezione Web si è avvalsa, ad integrazione del personale in organico, di 6 collaborazioni part-time (150 ore). Non è previsto personale per la sede di Feltre.

Le attività di pianificazione strategica sono state coordinate dal Dirigente del servizio Affari Generali.

6.4.2 Segreterie online

Tra i servizi interattivi via Internet accessibili dal sito *web* dell'Ateneo risultano di particolare importanza i servizi di segreteria per studenti e docenti. L'accesso a detti servizi può essere effettuato sia dall'esterno dell'Università IULM, sia dall'interno, utilizzando o le postazioni *self service* ubicate nel Campus (12 per la sede di Milano e 2 per la sede di Feltre), oppure i PC a disposizione degli studenti.

In dettaglio, i servizi di segreteria *online* a disposizione degli studenti nel 2003 sono:

- *logon* (riconoscimento dello studente ed accesso ai servizi, tramite il numero di matricola ed il codice segreto forniti dalla Segreteria studenti al momento dell'immatricolazione);

- modifica dei dati relativi alla residenza, all'indirizzo e-mail, al recapito telefonico ed all'inserimento del codice fiscale;
- prenotazione esami (visualizzazione della lista degli esami inseriti nel piano degli studi dello studente ma ancora da sostenere, iscrizione ad uno o più esami tra quelli compresi nella predetta lista o cancellazione di una prenotazione precedentemente inserita);
- lista esami e relativi appelli;
- visualizzazione carriera, relativamente ad esami, iscrizioni e pagamento delle tasse;
- informazioni sulla tesi e sulla seduta di discussione (titolo della tesi, data di discussione, composizione della commissione, ecc.);
- stampa bollettini MAV e ristampa bollettini MAV smarriti;¹⁰⁰
- emissione certificati (per studenti attivi o laureati);
- presentazione del piano degli studi;
- iscrizione ad anni successivi al primo;
- per i laureandi, accesso alla Banca Dati del Consorzio Almalaurea per la compilazione del questionario sull'esperienza universitaria;
- dichiarazione (in sede di pre-iscrizione o di immatricolazione al primo anno) del livello di conoscenza della lingua straniera per l'iscrizione ai Laboratori didattici di lingua straniera (solo sede di Milano, Facoltà di Scienze della comunicazione e dello spettacolo);
- iscrizioni a esercitazioni e liste d'attesa ai corsi ai Laboratori di *Information e Communication Technology*.

I servizi di segreteria *online* a disposizione dei docenti nel 2003 sono:

- *logon* (riconoscimento del docente ed accesso ai servizi, tramite un codice segreto ed una *password*);
- elenco degli studenti iscritti ad ogni appello d'esame;
- calendario degli impegni per lo svolgimento di appelli d'esame e delle sedute di laurea;
- gestione delle valutazioni del profitto di corsi e laboratori (prove intermedie);
- visualizzazione di dati statistici relativamente ai risultati delle prove d'esame (nell'ambito della realizzazione del "cruscotto informativo" di cui al par. 3.3.1).

¹⁰⁰ Trattasi di una procedura interbancaria standardizzata di incasso, utilizzata per pagamenti non preventivamente domiciliati presso una banca.

Infine, sempre via Internet, sono disponibili alcuni servizi specificatamente dedicati all'amministrazione ed agli operatori della Segreteria studenti, ed in particolare:

- stampa e consegna immediata del libretto universitario e gestione delle fototessere digitalizzate degli studenti;
- stampa del tesserino universitario (*badge*), necessario per accedere ad una serie di servizi specifici per gli studenti (prestito bibliotecario, accesso ai computer portatili, ecc.);
- visualizzazione della carriera degli studenti, a disposizione degli operatori della Segreteria, degli uffici amministrativi che ne abbiano motivata necessità e del personale ausiliario (allo scopo di potere effettuare il riconoscimento dello studente);
- gestione amministrativa degli esami (dal caricamento del singolo appello fino alla stampa dei verbali d'esame);
- gestione amministrativa e della carriera degli studenti *incoming* nell'ambito dei programmi Socrates/Erasmus ed *Exchange*, di cui al par. 3.1.4;
- gestione della *procedura reclami* conformemente alla procedura UNI EN ISO 9001:2000, di cui al par. 2.5;
- gestione amministrativa delle borse di studio;
- estrazione multicriterio degli indirizzi postali, e-mail o del numero di telefono cellulare, per la diffusione di comunicazioni cartacee, elettroniche o via SMS agli studenti.

L'utilizzo dei servizi di segreteria *online* ha conosciuto un rapido e consistente incremento all'avvio, per poi pervenire ad una sostanziale stabilizzazione, come si può osservare nella Tab. 6-2. Nella Fig. 6-17 emerge, inoltre, la significativa stagionalità dell'utilizzo dei servizi in parola, connessa alle varie scadenze didattiche ed amministrative.

Tab. 6-2. Logon e accessi totali ai servizi per studenti.

	2000	2001	2002	2003
Logon	173.281	392.472	396.330	387.706
% di accessi dall'esterno	66,7%	75,3%	78,1%	80,9%
Accessi totali	513.134	1.076.015	1.109.562	1.124.881

Fig. 6-17. Numero di accessi totali ai servizi interattivi via Internet per docenti e studenti nel periodo 2000-2003.

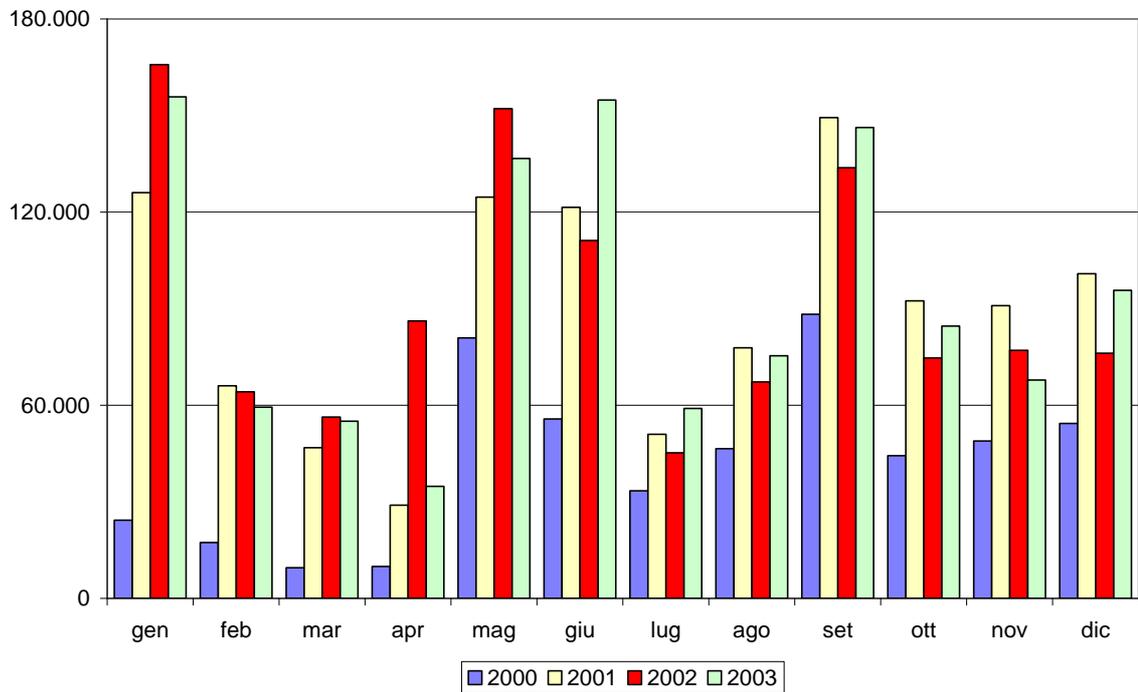


Fig. 6-18. Accessi complessivi ai principali servizi interattivi via Internet per studenti nel periodo 2002-2003.

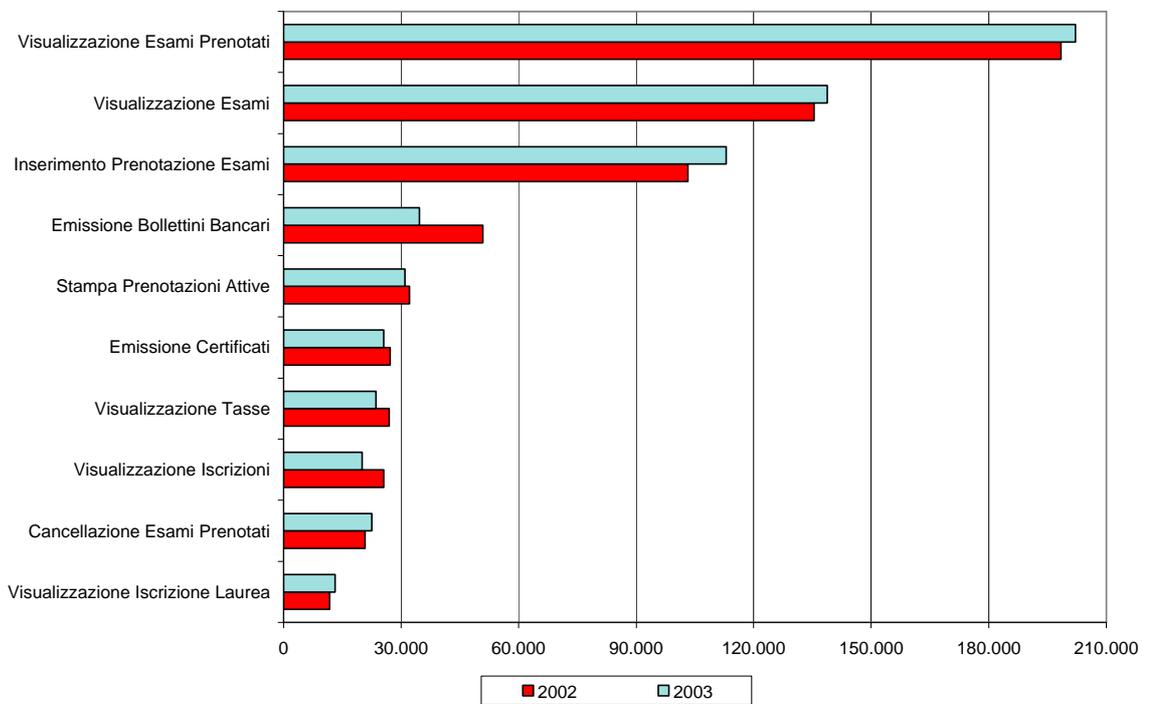
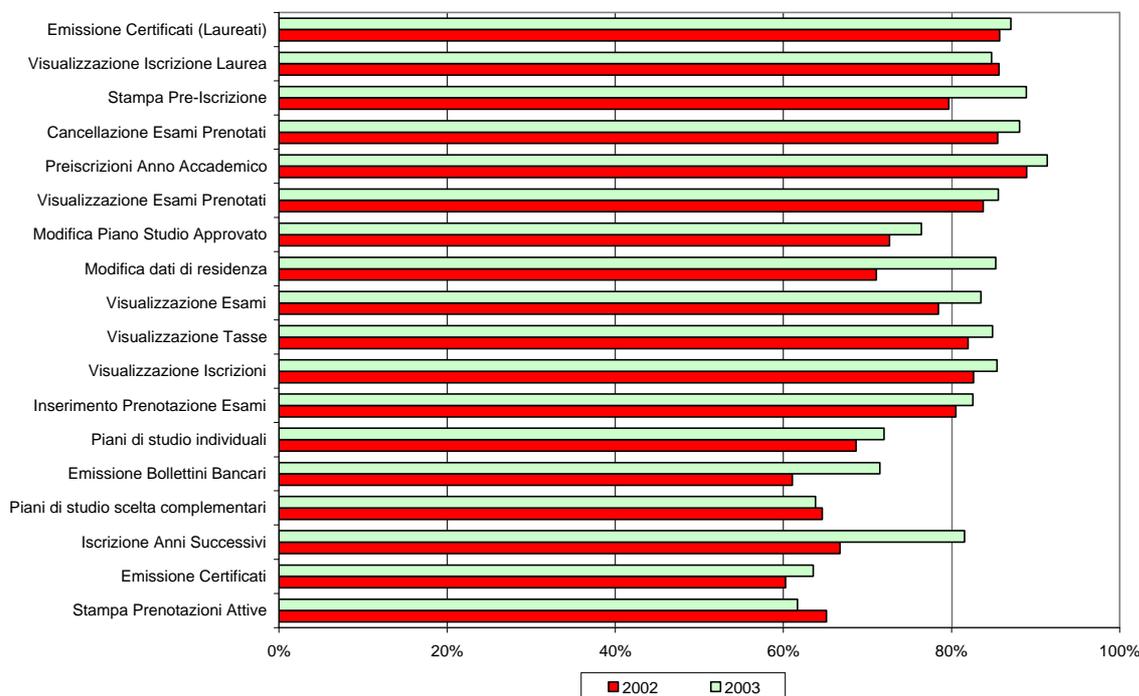


Fig. 6-19. Percentuale di accessi ai servizi interattivi via Internet per studenti effettuati dall'esterno dell'Università IULM, nel periodo 2002-2003.



Il dettaglio dell'utilizzo dei vari servizi è riportato nella Fig. 6-18 (limitatamente ai servizi di uso più comune). Sono inoltre disponibili i seguenti servizi, per i quali è previsto un utilizzo meno frequente: gestione del piano di studi, preiscrizione, emissione di certificati per i laureati, modifica dei dati di residenza, iscrizione ad anni successivi. Detti servizi registrano, complessivamente, poco più di 29.700 accessi.

Giova segnalare che l'accesso ai servizi *online* avviene ormai per lo più dall'esterno dell'Università IULM, come si può osservare sia nella Tab. 6-2, sia, più dettagliatamente, nella Fig. 6-19.

Per quanto riguarda i principali servizi dedicati ai docenti, si evidenzia un costante, ma contenuto incremento nell'utilizzo. Benché alcuni servizi registrino un notevole incremento d'utilizzo (ad esempio il calendario degli appelli d'esame e delle sedute di laurea, per il quale il numero di accessi è pressoché quadruplicato rispetto al 2002), sono sicuramente possibili ampi margini di diffusione dell'utilizzo di tali strumenti tra i docenti dell'Ateneo.

Infine, va segnalata la possibilità di effettuare la preiscrizione *online* ai Corsi di laurea e di laurea specialistica ed ai Master universitari, attivata nel solo periodo di apertura delle stesse.

6.5 Servizi di orientamento

Parallelamente all'estendersi dell'autonomia degli Atenei, alla loro moltiplicazione ed al maggior grado di concorrenzialità, è cresciuto l'utilizzo, da parte delle Università, di strumenti di comunicazione specificamente rivolti ai potenziali studenti (quali azioni di orientamento, diffusione di materiali "pubblicitari", realizzazione di siti Internet, ecc.), soprattutto allo scopo di valorizzare le peculiarità dell'offerta formativa di ogni Ateneo e meglio rispondere ai sempre più articolati bisogni formativi degli studenti.

In risposta a tali stimoli si è consolidata, nell'ambito dell'Ufficio Affari Generali, la presenza del Servizio Orientamento Studenti (SOS), che dal 2000 si propone di fornire supporto agli studenti, sia in prossimità della scelta universitaria, sia durante il percorso formativo.

Per adempiere compiutamente alla sua *mission*, nell'a.a. 2003/04 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 extrauniversitarie partecipanti al complesso universo della formazione scolastica e dell'orientamento (istituzioni scolastiche, enti, organizzazioni ed associazioni territoriali e nazionali).

Ciò ha consentito di affiancare alle tradizionali attività di orientamento la sperimentazione di innovativi servizi di supporto agli studenti potenziali, quali le prime esperienze di didattica orientativa ed il macroprogetto *IULM OrientaTOUR 2003*, collocandoli organicamente nella più generale attività di comunicazione esterna dell'Ateneo (pianificata, coordinata e gestita dall'Ufficio Affari Generali, unitamente alle azioni di *advertising* ed ai progetti di comunicazione verso *target* specifici).

In particolare, per l'anno 2003, sono da segnalare le seguenti iniziative:

- colloqui di orientamento individuali;
- predisposizione di materiale informativo;
- incontri d'orientamento presso la sede dell'Università IULM;
- partecipazione ai Saloni dell'Orientamento;
- presentazioni dell'offerta formativa presso le scuole secondarie superiori;
- gestione delle richieste di informazioni sull'offerta didattica;
- attività di orientamento intra-universitario;
- didattica orientativa;
- IULM OrientaTour2003.

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 per gli studenti di effettuare un colloquio individuale con un operatore del Servizio Orientamento.

I colloqui sono principalmente dedicati all'organizzazione della vita universitaria, ai problemi contingenti quali l'alloggio, l'inserimento nella comunità universitaria o la gestione dell'ansia provocata dal cambiamento, mentre, per le informazioni di carattere generale si rimanda al sito web d'Ateneo.

Nel 2003 sono stati effettuati circa 1.300 colloqui, con un incremento, rispetto al 2002, nell'ordine del 10%.

Un elemento di novità riguarda la crescente presenza dei genitori durante lo svolgimento dei colloqui, cui hanno preso parte sia al fianco dei figli, sia autonomamente.

Il ruolo sempre più attivo del genitore nella scelta universitaria dei figli ha spinto il SOS a ipotizzare nuove attività di orientamento che tengano conto di tale importante aspetto, prevedendo, già per l'anno 2004, incontri mirati con i genitori e percorsi coordinati da psicologi ed indirizzati alle famiglie.

Predisposizione di materiale informativo

D'intesa con le strutture didattiche, il SOS si occupa della progettazione e della redazione del materiale informativo da utilizzare negli incontri di orientamento (brochure, manifesti, materiali audiovisivi, ecc.).

Nel 2003 il SOS si è occupato, in particolare, della realizzazione dei manifesti per la promozione degli incontri di orientamento (nelle due edizioni, primaverile ed autunnale) presso le due sedi di Milano e Feltre, della redazione della "Guida dell'Università e ai suoi servizi a.a. 2003/2004" per entrambe le sedi, del materiale informativo riguardante i Corsi di laurea specialistica e di *leaflet* illustranti l'offerta didattica dell'Ateneo. Il materiale informativo è anche disponibile, in forma digitale, sul sito web dell'Ateneo.

Il SOS ha inoltre curato l'invio del materiale informativo, secondo una precisa strategia di comunicazione: nella Tab. 6-3 sono riportati i destinatari degli invii e le relative numerosità.

Si segnala, infine, che, in corrispondenza dell'accresciuta disponibilità di informazioni direttamente attraverso il sito web, la richiesta di mate-

riale informativo cartaceo è in costante diminuzione (dalle 8.585 richieste del 2001 alle attuali 1.411).

Tab. 6-3. Materiali informativi inviati dal SOS nel 2003, per sede.

	Destinatari	Materiale inviato	Totale
Milano	Richiedenti di materiale informativo attraverso il sito Internet	Guida dell'Università e ai suoi servizi a.a. 2003/04 (Corsi di laurea e di laurea specialistica)	1.411
	Richieste varie (telefoniche)	Materiale informativo	300
	Scuole superiori italiane e Sportelli Informagiovani	Manifesto delle attività di orientamento Primavera	2.400
	Scuole superiori italiane	Manifesto delle attività di orientamento Autunno con allegati leaflet ed invito	3.325
	Sportelli Informagiovani e Biblioteche	Manifesto delle attività di orientamento Autunno con allegati leaflet	1.252
	Studenti intervistati durante le giornate di orientamento	Analisi dei questionari sull'orientamento	409
	Indirizzario <i>ad hoc</i> per la promozione dei Corsi di laurea specialistica	Leaflet informativo relativo ai Corsi di laurea specialistica	9.649
	Associazioni culturali, biblioteche lombarde ed universitarie	Locandina Facoltà di lingue, letterature e culture moderne - Guida dell'Università e ai suoi servizi a.a. 2003/04	1.000
Feltre	Scuole superiori e distretti scolastici del Triveneto	Lettera di invito alle lezioni aperte	950
	Sportelli Informagiovani	Materiale informativo	150
	Scuole superiori, distretti, Sportelli Informagiovani	Inviti alla giornata di orientamento in sede e manifesto	1.100

Giornate di orientamento

Nel corso del 2003 sono state organizzate 5 giornate di orientamento presso la sede di Milano, cui hanno preso parte circa 1.400 studenti, e 2 giornate presso la sede di Feltre. Le giornate sono state dedicate all'illustrazione dell'offerta formativa, anche attraverso la distribuzione di materiale informativo presso appositi stand. Visite guidate, incontri con esponenti dei settori economici vocazionali dell'Ateneo e la possibilità di compilare un test di orientamento elaborato da uno staff di psicologi completano le attività offerte durante le giornate di orientamento IULM.

In particolare, quest'ultima opportunità consiste nella compilazione di un apposito questionario, eventualmente seguito da un incontro individuale, nel corso del quale lo staff di psicologi si mette a disposizione degli studenti e delle loro famiglie per supportarli nella scelta universitaria.

Durante le giornate di orientamento autunnali è stata sperimentata una modalità di colloquio "informale" (svoltosi 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, è stata molto apprezzata da quanti ne hanno usufruito.

L'organizzazione delle giornate di orientamento viene sostenuta da un'intensa attività di comunicazione, effettuata con mezzi diversi e attraverso diversi canali: messaggi radiofonici, banner su siti Internet, pubblicazioni su quotidiani nazionali e sul sito web d'Ateneo, distribuzione di cartoline d'invito, partecipazione ad eventi, comunicati stampa, ecc. A queste iniziative si aggiunge l'ormai consueto invio del manifesto relativo all'iniziativa a tutte le scuole superiori della Regione Lombardia e delle provincie di Novara, Piacenza ed Alessandria, nonché agli uffici Informagiovani ed alle biblioteche pubbliche.

Partecipazione ai Saloni dell'Orientamento

L'Università IULM ha partecipato, nel corso del 2003, a 26 Saloni dell'orientamento, raggiungendo un elevato numero di studenti potenziali.

L'elenco dei Saloni cui l'Ateneo ha preso parte nel periodo in esame è riportato nella Tab. 6-4, mentre, nella Tab. 6-5, se ne riporta, anche in una prospettiva diacronica, la composizione percentuale per regione di svolgimento delle manifestazioni. A questo proposito, si osserva, a fronte di una sostanziale stabilità nel numero delle giornate di presenza rispetto agli anni precedenti, una progressiva decentralizzazione dell'attività, evidenziata dalla contrazione della presenza alle manifestazioni lombarde. Tale contrazione è peraltro ben compensata dal numero di presentazioni presso scuole superiori della regione, come evidenziato nel paragrafo successivo.

Tab. 6-4. Manifestazioni cui ha partecipato l'Università IULM nel corso 2003.

Città	Manifestazione	Date
Brescia	Orientando Senior	12 - 14 febbraio
Milano	Campusweb	20 - 22 febbraio
Crema	Giornate di orientamento	25 - 26 febbraio
Milano	Fondazione RUI	16 marzo
Firenze	Campusweb	3 - 5 aprile
Lodi	Forum di orientamento	8 - 10 aprile
Napoli	EURIPE 2003	10 - 12 aprile
Erba (CO)	Uniact 2003	11 - 12 aprile
Taranto	Orientation project	28 - 30 aprile
Bologna	COMPA	17 - 19 settembre
Napoli	Orientasud.it	2 - 4 ottobre
Saronno (MI)	Salone dello studente	9 - 10 ottobre

Città	Manifestazione	Date
Roma	CampusWeb	13 - 15 ottobre
Santa Lucia di Piave (TV)	Educational Meeting	16 - 18 ottobre
Palermo	OrientaSicilia	23 - 25 ottobre
Genova	Formula	4 - 8 novembre
Rovigo	Salone dell'orientamento	6 - 9 novembre
Jesolo Lido (VE)	Giornata di orientamento	7 novembre
Belluno	Orient@2003	19 - 22 novembre
Cremona	Salone dello studente 2003	20 - 22 novembre
Verona	JOB orienta	27 - 29 novembre
Venezia	Salone dei beni e delle attività culturali	27 - 30 novembre
Morbegno (SO)	Salone dell'università e lavoro	2 - 3 dicembre
Bari	CampusWeb	3 - 5 dicembre
Biella	Biella Intraprendere	3 - 5 dicembre
Vicenza	Incontro aziende-studenti	4 - 5 dicembre
<i>Totale 2003</i>		<i>74 giornate</i>

Tab. 6-5. Manifestazioni cui ha partecipato l'Università IULM, ripartizione per regione, negli anni 2000 - 2003.

Regione	2000	2001	2002	2003
Piemonte	6,7%	6,5%	---	3,8%
Lombardia	56,7%	41,9%	34,8%	34,6%
Veneto	13,3%	16,1%	17,4%	26,9%
Liguria	3,3%	6,5%	4,3%	3,8%
Emilia Romagna	3,3%	3,2%	8,7%	3,8%
Toscana	---	3,2%	4,3%	3,8%
Marche	---	---	4,3%	---
Lazio	3,3%	3,2%	4,3%	3,8%
Campania	3,3%	6,5%	4,3%	7,7%
Puglia	6,7%	6,5%	4,3%	7,7%
Calabria	3,3%	---	4,3%	---
Sicilia	---	6,5%	8,7%	3,8%
Totale	100%	100%	100%	100%
Numero di Saloni	30	31	23	26
<i>Regioni interessate</i>	<i>9</i>	<i>10</i>	<i>11</i>	<i>10</i>
<i>Totale giornate</i>	<i>71</i>	<i>83</i>	<i>72</i>	<i>74</i>

Presentazioni dell'offerta formativa presso le scuole secondarie superiori

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 principale momento di detto scambio è costituito dalle presentazioni dell'offerta formativa dell'Ateneo presso gli Istituti che ne fanno richiesta.

In particolare, nel 2003 sono state organizzate 40 presentazioni, a fronte delle 59 effettuate nel 2002. Le presentazioni hanno interessato un'ampia gamma di tipologie di scuola superiore, privilegiando licei scientifici e classici, della province di Milano e Varese.

Infine, si segnala che è possibile, a richiesta, organizzare un incontro riservato ad un gruppo scolastico presso l'Università IULM; nel 2003 sono stati accolti 4 gruppi di studenti, tutti provenienti da scuole della Lombardia.

Gestione delle richieste di informazioni sull'offerta didattica.

Le richieste di informazioni da parte degli interessati all'offerta formativa dell'Università IULM provengono attraverso due canali: la casella di posta elettronica iulm.orienta@iulm.it (infofeltre@iulm.it per la sede di Feltre) ed il numero verde 800 363 363, unico per le due sedi.

Per quanto riguarda la casella di posta elettronica di Milano, si conferma la crescita delle richieste già osservata lo scorso anno: nel 2003 sono state gestite 1.254 e-mail provenienti da studenti in prossimità della scelta universitaria, a fronte delle 1.100 nel 2002.

Fig. 6-20. Richieste pervenute al numero verde per tipologia d'utente, anno 2003.

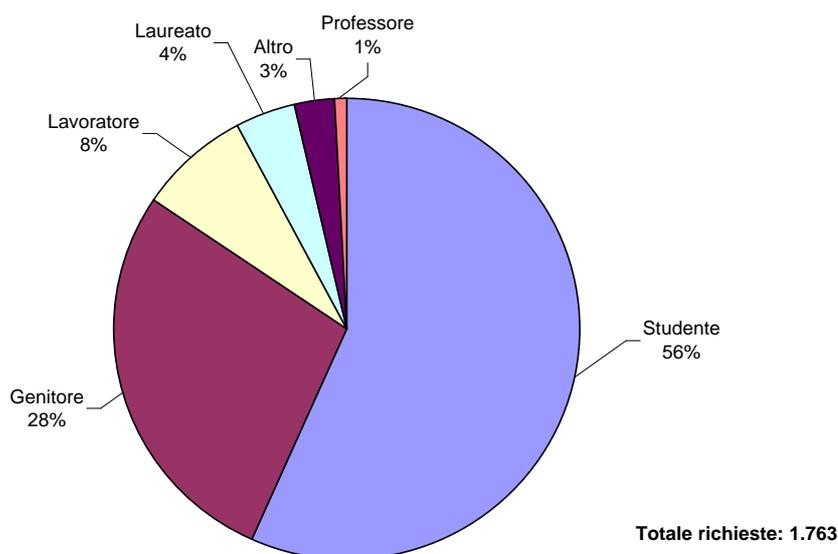
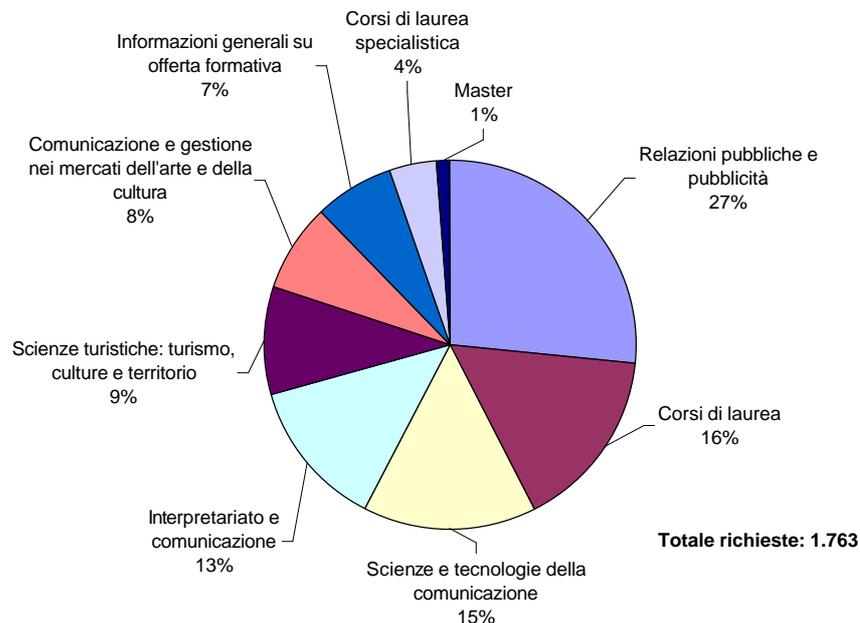


Fig. 6-21. Richieste pervenute al numero verde per area d'interesse, anno 2003.



Per quanto concerne la numerosità delle richieste pervenute al numero verde, è da registrarsi la stabilità rispetto all'anno precedente: nel 2003 il servizio ha ricevuto 1.763 chiamate, a fronte delle 1.700 del 2002.

Si segnala, infine, il significativo incremento delle richieste riguardanti la formazione *post lauream*.

Attività di orientamento intra-universitario

A partire dall'a.a. 2002/03, il SOS ha realizzato, in collaborazione con un team di psicologi, un servizio di *counselling* psicologico indirizzato agli studenti già iscritti all'Università IULM, che ha ottenuto un significativo riscontro, a conferma dell'utilità del servizio.

Gli studenti possono rivolgersi al servizio qualora incontrino ostacoli nel proseguimento del loro percorso di studi o nella gestione delle principali difficoltà legate alla vita universitaria (ansia, stress, difficoltà familiari, problemi nell'adattamento ad un nuovo stile di vita o nel prendere decisioni importanti). Lo scopo del *counselling* è pertanto quello di creare uno spazio di ascolto per le numerose situazioni di disagio di tipo scolastico (o più generalmente evolutivo) spesso manifestate dagli studenti.

Alla luce della particolare delicatezza del servizio, ai fruitori è garantita la massima riservatezza.

Nel 2003 i colloqui effettuati sono stati 64.

Schematicamente è possibile indicare le aree di disagio più frequenti:

- area didattica: difficoltà ad affrontare la situazione di esame, difficoltà nell'organizzazione dello studio;
- area del conflitto evolutivo;
- area dei disturbi alimentari;
- area psichiatrica.

La tipologia degli utenti e delle problematiche finora incontrate ha sollecitato il team del Servizio *Counselling* ed il SOS a sperimentare nuove iniziative che, parallelamente agli incontri individuali, possano offrire agli studenti in difficoltà l'occasione per affrontare tematiche critiche come il metodo di studio, il *public speaking* o la gestione dell'ansia, nel corso di cicli di incontri collettivi.

Didattica orientativa

Il progetto "Didattica orientativa" nasce dalla convinzione che l'Università debba impegnarsi attivamente per raggiungere i futuri studenti, conducendo un'azione informativa diretta che contribuisca ad alleviare il disagio del passaggio tra scuola superiore e mondo universitario.

Il progetto consiste nella realizzazione di cicli di lezioni, a cura di docenti dell'Ateneo, sulle principali tematiche proprie dei Corsi di laurea, con particolare riferimento alle competenze trasversali tipiche dei profili professionali e di conseguenza alla scelta universitaria derivante dalle attitudini di ciascuno studente. La didattica orientativa è tesa ad eliminare l'esistente soluzione di continuità tra i diversi cicli scolastici mediante appositi laboratori e *workshop*. Completano l'iniziativa specifici incontri con professionisti dei settori scelti, così da consentire agli studenti di sperimentare cosa può significare realmente frequentare l'Università e cominciare ad orientarsi tra le diverse aree professionali.

È stato quindi avviato un progetto pilota di didattica orientativa con un liceo della comunicazione lombardo, presso il quale un docente dell'Università IULM ha tenuto un modulo di 20 ore di "Sociologia della comunicazione". L'iniziativa ha riscosso il vivo apprezzamento degli studenti.

Alla luce di tale prima positiva esperienza, il SOS sta pianificando ulteriori interventi riferiti al prossimo anno accademico.

IULM OrientaTour2003

Il progetto *IULM OrientaTour2003*, curato dal SOS si è posto due principali obiettivi: da un lato, promuovere la IULM, i suoi valori, la sua offerta formativa presso i target di riferimento, dall'altro, ampliare e consolidare le relazioni con le scuole secondarie superiori su tutto il territorio nazionale, supportandole nell'attività di orientamento.

Il progetto si articola in due azioni principali:

- scuole superiori;
- road show.

Con riferimento alla prima azione, finalizzata a rafforzare il legame tra l'Università IULM e le scuole superiori incrementando le attività di orientamento didattico, è stata selezionata una *task force* di 10 laureandi e laureati dell'Ateneo, cui è stato affidato il compito di prendere contatto con le scuole superiori e proporre iniziative di orientamento.

Nella fattispecie, sono stati proposti tre possibili interventi: la presentazione dell'offerta formativa dell'Ateneo presso la scuola superiore, l'allestimento di uno stand informativo oppure l'invio di materiale informativo da destinarsi agli studenti.

L'attività ha ottenuto risultati molto positivi, anche in virtù dell'efficacia informativa garantita dal fatto che gli operatori dell'orientamento fossero (o fossero stati) testimoni diretti dell'offerta dell'Ateneo.

La seconda azione del progetto, denominata *Road Show*, è consistita in un tour in 82 città italiane di due pullman attrezzati, con l'obiettivo di aumentare la visibilità dell'Università favorendo la divulgazione di materiale informativo realizzato *ad hoc*.

Il tour è iniziato il 5 maggio presso la sede di Milano dell'Università IULM ed è terminato il 30 giugno. In ogni tappa del tour personale adeguatamente formato ha provveduto a prendere i contatti necessari per la distribuzione di materiale informativo presso scuole superiori, luoghi pubblici, ecc.

A bordo di ogni pullman, era possibile:

- assistere alla presentazione dei 5 Corsi di laurea da parte del personale IULM;
- effettuare test di orientamento con possibilità di colloqui individuali;
- ricevere informazioni su modalità e quote di iscrizione, struttura del Campus, borse di studio, attività extracurricolari e di sostegno allo studio;
- collegarsi al sito dell'Università ed effettuare la preiscrizione.

Il progetto ha raggiunto pienamente gli obiettivi stabiliti, rispondendo appieno alle esigenze di informazione e supporto alla scelta degli studenti, rappresentando la prima edizione di un'azione di orientamento a livello nazionale, efficace e capillare, che si intende ripetere in futuro.

Prospettive future.

Le prospettive di sviluppo del servizio riguardano in particolare tre direttrici:

- incrementare ulteriormente il coinvolgimento delle scuole superiori, sviluppando progetti di didattica orientativa;
- affinare l'attività di orientamento, accrescendo il numero di contatti mirati;
- progettare e sperimentare nuove modalità di *counselling* intra-universitario.

Nel corso del 2003, per la conduzione delle attività sopra descritte, al netto del progetto "Iulm OrientaTOUR2003" che ha ricevuto specifiche dotazioni, il SOS ha impiegato operativamente, oltre al personale addetto, presso la sede di Milano 25 risorse aggiuntive, di cui 9 collaborazioni part-time (150 ore), e presso la sede di Feltre un collaboratore a contratto e 3 collaboratori part-time. Le attività di pianificazione strategica, comunicazione ed advertising sono state coordinate dal Dirigente del servizio Affari Generali, in stretta collaborazione con la società di consulenza che cura le relazioni esterne dell'Ateneo.

6.6 Servizio stage

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* e tirocini rivolti a studenti e laureati. La struttura dell'Ateneo a ciò preposta è la Sezione Stage dell'Ufficio Affari Generali (attiva presso entrambe le sedi dell'Ateneo), che cura operativamente le relazioni con imprese ed enti, allo scopo di agevolare il contatto tra gli studenti ed il mondo del lavoro.

L'insieme dei servizi gestiti dalla Sezione Stage può essere ricondotto a tre tipologie: la gestione delle offerte di *stage*, il servizio di *placement* e i rapporti con le imprese.

In primo luogo, per quanto attiene gli *stage*, giova segnalare la disponibilità agli studenti di una triplice opportunità, differenziata per intenti e per collocazione temporale nel corso della loro carriera formativa:

- *lo stage di formazione*, che consente non solo di approfondire ed arricchire la formazione ricevuta, ma anche di verificare le proprie attitudini;
- *lo stage finalizzato alla tesi di laurea*, consistente in un lavoro di ricerca, funzionale alla preparazione della tesi di laurea, che lo studente svolge avvalendosi delle risorse aziendali;

- *lo stage di orientamento*, in genere di breve durata, teso a favorire un primo approccio con la realtà lavorativa.

Operativamente l'incontro tra domanda e offerta di stage avviene prevalentemente via Internet: da una parte, le aziende possono pubblicare la loro offerta, utilizzando un apposito modulo; dall'altra, tanto gli studenti quanto i laureati possono inserire in una banca dati dedicata il proprio *curriculum vitae*, seguendo un modello prestabilito, e così candidarsi alle offerte di *stage* e/o usufruire del servizio di *placement*.

Per quanto riguarda la dinamica quantitativa del servizio *stage*, si segnala che, nel corso del 2003:

- sono stati comunicati 610 *login* ad aziende che hanno chiesto di usufruire dei servizi *online* loro dedicati;
- sono state stipulate 746 nuove convenzioni, di cui 85 presso la sede di Feltre. A queste si aggiungono 6 convenzioni quadro;
- sono stati attivati 1.714 stage (di cui 108 presso la sede di Feltre e 125 relativi al Progetto P.R.A.T.I.CO.), comprensivi dei 515 stage effettuati da laureati (di cui 25 presso la sede di Feltre).

L'andamento storico di convenzioni e *stage* è riportato, rispettivamente, nella Fig. 6-22 e nella Fig. 6-23, ove si osserva la costante crescita dell'attività.

In secondo luogo, la Sezione Stage offre un servizio di *placement*, favorendo l'incontro tra le richieste da parte delle aziende ed i laureati.

Le aziende che desiderino sottoporre offerte di lavoro o di collaborazione possono, accedendo al sito Internet d'Ateneo, compilare un modulo per la richiesta di una selezione di laureati (elenchi di nominativi e/o *curricula*), mentre studenti e laureati possono inserire il proprio *curriculum vitae* per candidarsi alle offerte di lavoro.

Inoltre, tra le attività di *placement* curate dalla Sezione Stage, sono anche da segnalare:

- la collaborazione con le strutture didattiche dell'Ateneo, finalizzata all'organizzazione di incontri di presentazione di aziende;
- la segnalazione a laureandi e laureati di offerte di *stage* e/o di lavoro particolarmente interessanti, nonché dei maggiori eventi di *recruitment*;
- l'assistenza a laureandi e laureati per la stesura del *curriculum vitae* e per l'individuazione dei canali di ricerca del lavoro più opportuni (orientamento professionale).

Nell'ambito delle attività in parola, nel 2003 sono stati inseriti 903 *curricula* di studenti e 473 di laureati (pari al 28,3% dei laureati dell'anno solare). Presso la sede di Feltre sono stati inseriti 60 *curricula* di stu-

denti e 50 di laureati. Nella Fig. 6-24 sono riportate le richieste pervenute al servizio *placement*, mentre nella Fig. 6-25 sono riportate le offerte di lavoro, cui sono da aggiungere, per il 2003, 448 offerte di stage (di cui 50 presso la sede di Feltre).

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. 3.3.1.

In terzo luogo, per quanto attiene la ricerca di nuovi rapporti di collaborazione con le imprese, nel corso del 2003 la Sezione Stage si è in particolare dedicata alla necessità di potenziare i contatti con i settori professionali legati ai Corsi di laurea di nuova attivazione, quali il Corso di laurea in Scienze Turistiche e quello in Interpretariato e comunicazione.

A questo proposito, contestualmente alla cura delle relazioni già in essere, sono da segnalare le seguenti attività:

- stipula di convenzioni quadro, tra le quali si segnalano quelle con la FERPI SERVIZI S.r.l., con ASSIRM e con l'Unione Regionale Lombarda del Commercio del Turismo e dei Servizi, quest'ultima primariamente finalizzata all'inserimento (all'interno delle strutture associate) in *stage* degli studenti del Corso di laurea in Scienze turistiche;
- partecipazione all'edizione 2003 della BIT.

Infine, tra le altre attività che hanno coinvolto la Sezione Stage nel 2003 si segnalano:

- pubblicazione nella brochure Synesis 2003 (evento dedicato all'orientamento al lavoro ed alla formazione post-universitaria, organizzato dal Politecnico di Milano) di una scheda informativa dedicata al Servizio Stage e Placement dell'Università IULM;
- collaborazione con l'Ufficio Affari Internazionali e con i Comitati Coordinatori dei Master per l'effettuazione di stage nell'ambito di progetti FSE o Master universitari;
- partecipazione al progetto PR.A.T.I.CO (PROfessionalizzazione Alle Tecnologie Informatiche e di Comunicazione), inserito nel "Programma straordinario contro la disoccupazione intellettuale" promosso e finanziato dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, che ha visto l'inserimento in *stage* di 125 disoccupati.

Per lo svolgimento delle sue funzioni, nel corso del 2003 la Sezione Stage si è avvalsa, ad integrazione del personale in organico, di 9 collaborazioni part-time (6 presso la sede di Milano e 3 presso la sede di Feltre) e della collaborazione di un consulente esterno (presso la sede di Feltre).

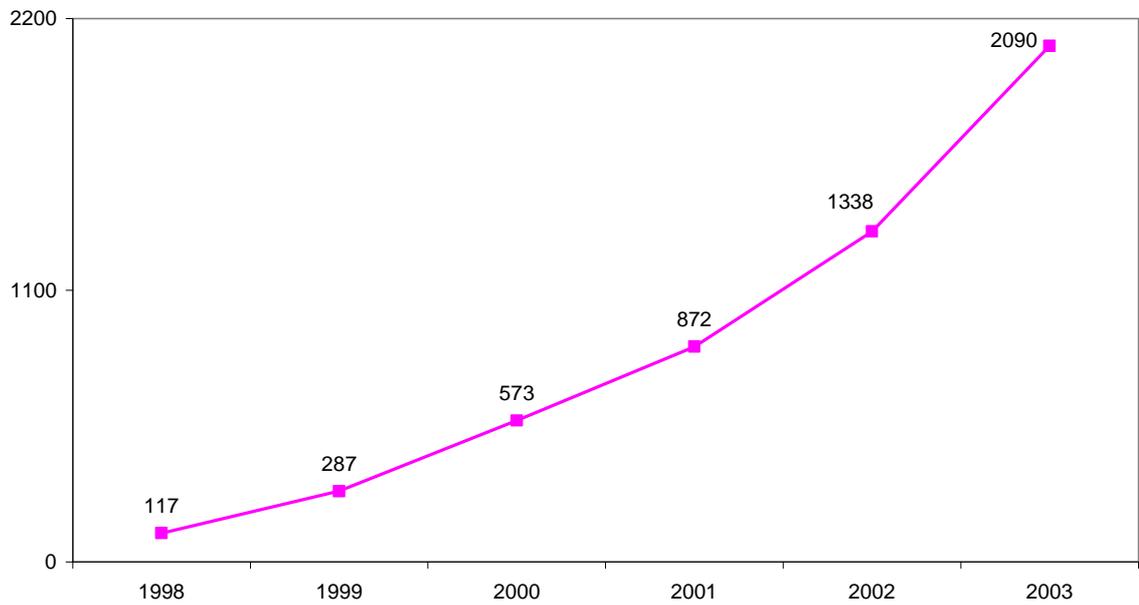
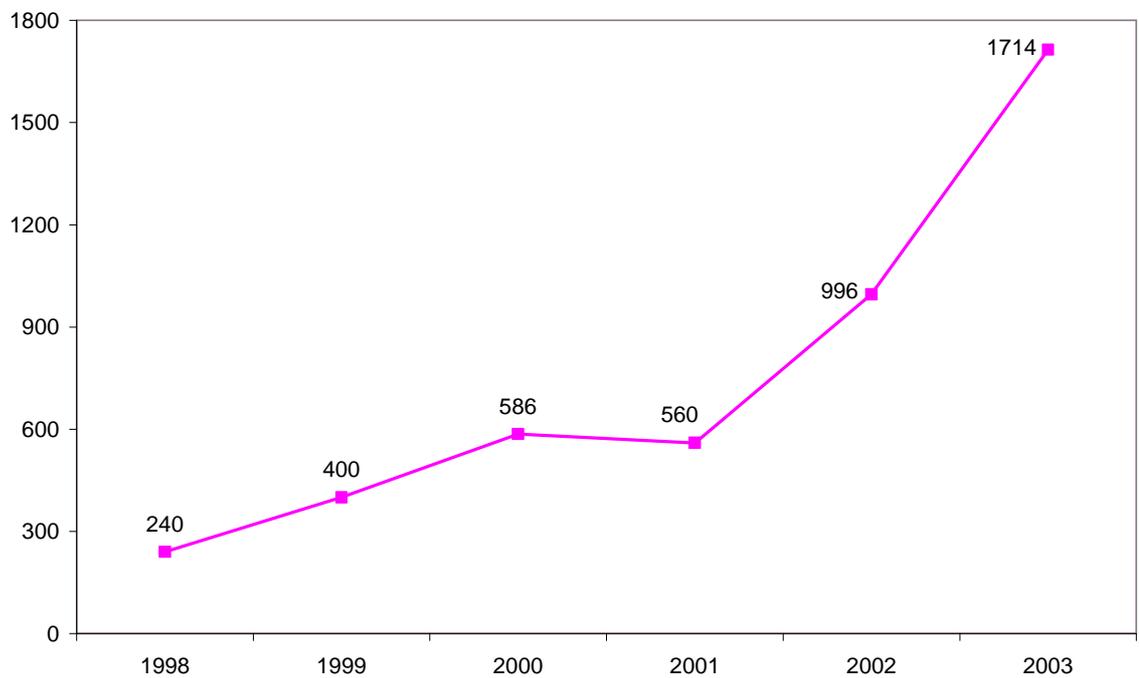
Fig. 6-22. Aziende convenzionate per lo svolgimento di stage dal 1998 al 2003.*Fig. 6-23. Stage attivati.*

Fig. 6-24. Richieste di invio elenchi laureati e richieste di invio curriculum.

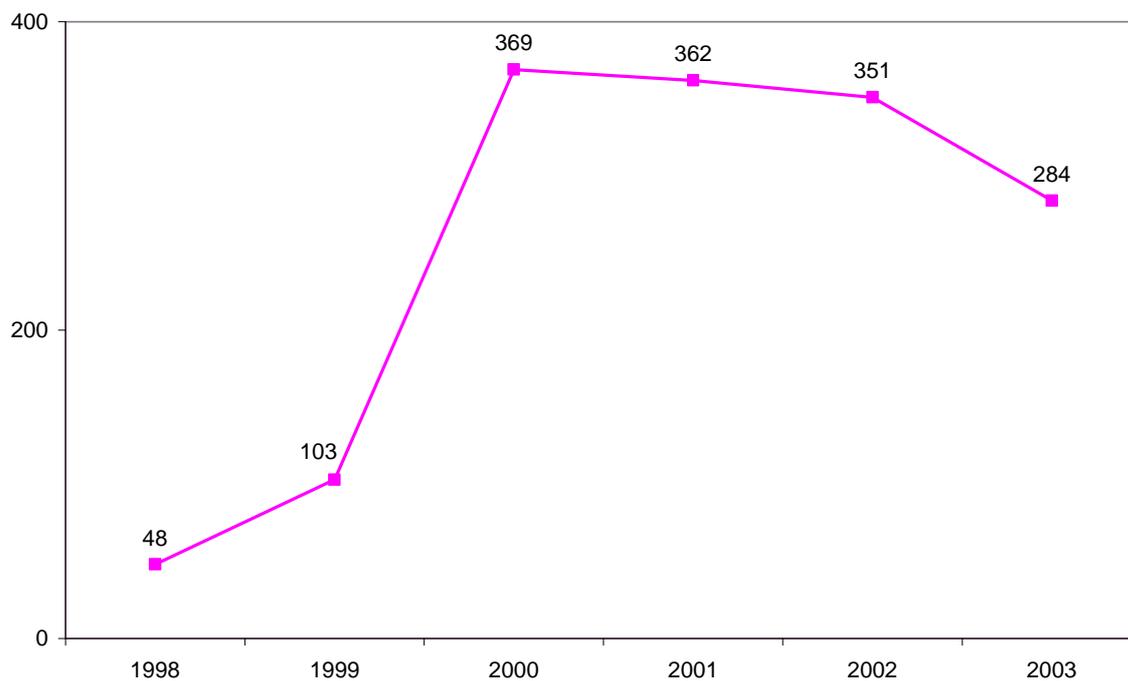
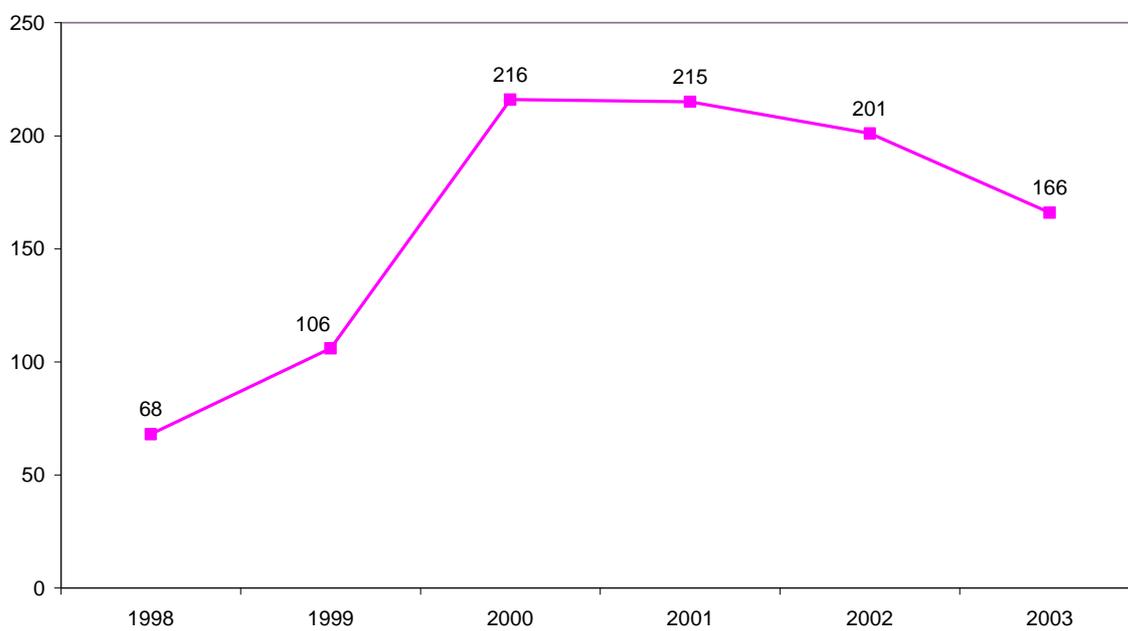


Fig. 6-25. Offerte di lavoro pervenute.



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.

Per quanto concerne la Segreteria studenti, è da valutarsi positivamente l'avanzamento del programma di informatizzazione, che ha notevolmente migliorato le modalità di erogazione del servizio.

Preme infine ribadire che spesso la Segreteria studenti costituisce 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 *front-line* (Sportelli della Segreteria).

I servizi offerti dal Sistema Bibliotecario di Ateneo (SBA) hanno conosciuto, negli ultimi anni, un significativo miglioramento sia quantitativo, sia qualitativo.

È da giudicarsi più che positivamente la costante implementazione dei nuovi servizi ad alto contenuto tecnologico.

Il Nucleo valuta positivamente l'operato dei Centri di Servizio, che costituiscono un luogo importante per la realizzazione degli obiettivi dell'Ateneo, anche in virtù del positivo incontro sinergico tra competenze tecniche e scientifiche assai articolate.

A questo proposito il Nucleo auspica una progressiva integrazione dei Centri con le altre strutture universitarie, una migliore informativa sui servizi offerti, nonché la predisposizione di periodiche rendicontazioni sull'attività svolta.

Per quanto riguarda il sito web, il Nucleo, apprezzando i risultati finora ottenuti, invita a proseguire sulla strada intrapresa, prestando costante attenzione alla navigabilità e alla funzionalità dei servizi interattivi.

Tali servizi, infatti, costituiscono una funzionalità di particolare valore per il miglioramento del lavoro dei docenti e della qualità delle relazioni tra docenti, studenti e struttura tecnico-amministrativa dell'Ateneo.

Il Nucleo, nel segnalare il ruolo fondamentale dell'attività di orientamento per il sostegno del livello delle immatricolazioni, esprime 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.

Infine, appaiono di grande interesse i servizi di orientamento intra-universitario a supporto degli studenti, con particolare riferimento al *counselling* ed all'ausilio psicologico.

All'accresciuta importanza assunta dal legame fra mondo delle imprese ed Università, corrisponde il crescente rilievo assunto dall'esperienza dello *stage*.

Lo *stage*, infatti, adempie la duplice funzione, da un lato di dare un riscontro concreto e applicativo alle competenze acquisite dagli studenti, dall'altro di consentire un arricchimento dei *curricula*, agevolando l'inserimento nel mercato del lavoro.

L'efficacia e l'efficienza di tali iniziative richiede lo sviluppo di un sistema informativo integrato per la gestione degli *stage* e del *placement*, tale da consentire anche l'individuazione dei fabbisogni di competenze espressi dal sistema delle imprese, al fine di incorporarli nel disegno dell'offerta formativa e dei piani di studio.

Alla luce di dette premesse è da giudicarsi positivamente l'esperienza maturata dalla Sezione Stage, che appare correttamente indirizzata verso una gestione più flessibile, reattiva e sistematizzata. Tuttavia il Nucleo auspica che si prosegua ulteriormente e con decisione lungo questa direttrice, pervenendo ad una più organica ed informatizzata gestione per processi, anche nell'ottica di disporre di più analitiche rendicontazioni, con particolare riferimento al rapporto numerico fra quanti sono stati messi in contatto con soggetti economici, e quanti hanno trovato una qualche forma di collaborazione con tali soggetti, successivamente agli *stage* e alle altre iniziative di "*placement*" realizzate dal Servizio.

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.¹⁰¹

Il Nucleo è composto da sei membri, anche estranei 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.¹⁰²

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

¹⁰¹ Il Regolamento è stato modificato nella seduta del 18 dicembre 2001.

¹⁰² Ai sensi dell'art. 2, c. 2, del Regolamento di funzionamento del Nucleo di valutazione

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.

Per il triennio dicembre 2001 – 2004 il Nucleo di valutazione è così composto:

- Prof. Roberto Moscati (Presidente), ordinario di Sociologia dell'Educazione nella Facoltà di Scienze della Formazione dell'Università di Milano-Bicocca;
- Prof. Luca Barbarito, associato di Economia applicata presso l'Università IULM;
- Dott.ssa Teresa Cuomo, dirigente responsabile dell'Ufficio X del Dipartimento autonomia e studenti del MIUR;
- Dott. Stefano Landi, esperto di istituzioni pubbliche ed amministrazione;¹⁰³
- Prof. Emanuele Ronchetti, ordinario di Storia della filosofia 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 dell'Ufficio di Supporto tecnico e della consulenza di un esperto in materie economiche e gestionali. Nel corso del 2003, presso il Supporto tecnico del Nucleo, hanno prestato la loro opera:

- il responsabile dell'ufficio, a tempo pieno, con compiti di coordinamento, raccolta e analisi statistica dei dati e delle informazioni;
- un collaboratore, a tempo pieno;
- una risorsa assunta con contratto di collaborazione a progetto dall'ottobre 2003;
- uno studente con contratto di collaborazione occasionale, per un totale di 130 ore;
- 4 studenti con contratto di collaborazione part-time.

¹⁰³ Membro dimissionario dal gennaio 2004.

Al Nucleo viene assegnata annualmente una dotazione economica, per provvedere ai compensi dei membri, alle spese delle missioni, al pagamento di consulenze ed 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 2003 il Nucleo ha impegnato circa € 93.000.

Nel corso del 2003, il Nucleo, che si è riunito 11 volte, ha provveduto a svolgere i propri adempimenti istituzionali:

- raccolta, analisi ed invio dei dati richiesti annualmente dal CNVSU;
- predisposizione del rapporto di valutazione annuale;
- adempimenti connessi all'istituzione dei nuovi Corsi di laurea e di laurea specialistica;
- 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 la conduzione delle seguenti attività:

- 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. 3.4);
- realizzazione dell'indagine di *customer satisfaction* per i servizi di Consultazione Banche Dati e di Prestito Interbibliotecario del Sistema Bibliotecario d'Ateneo, rivolta al personale docente di ruolo, ai titolari di assegni di ricerca, ai dottorandi ed ai laureandi dell'Ateneo (si veda il par. 6.2.3);
- realizzazione della prima indagine di *customer satisfaction* sui servizi di Segreteria studenti, realizzata via Internet a partire dal mese di agosto 2003;
- avvio delle indagini relative ai laboratori acquisiti in *outsourcing*: laboratori di informatica e laboratori di professionalizzanti di lingua, per il Corso di laurea in Interpretariato e comunicazione;
- sperimentazioni preliminari relative all'indagine sugli studenti "non frequentanti";
- progettazione dell'indagine di *customer satisfaction* per l'esperienza di stage, attivata nell'a.a. 2003/04;
- effettuazione della prima rilevazione delle opinioni dei docenti su alcuni aspetti connessi sia allo svolgimento dei corsi, sia all'attività di rileva-

zione delle valutazioni degli studenti, sia, più in generale, ai servizi offerti dall'Ateneo. Il rapporto di ricerca è stato trasmesso a tutti i docenti di ruolo dell'Ateneo nel novembre 2003 (si veda il par. 2.4.3).

Tra le altre attività condotte dall'Ufficio di Supporto tecnico, è da segnalare la progettazione e la realizzazione del *cruscotto informativo* dedicato al monitoraggio delle iscrizioni e del progresso di carriera degli studenti, in collaborazione con l'Ufficio automazione della Segreteria studenti, di cui al par. 3.1.1. Tale attività si inquadra nella proficua ed intensa collaborazione con la Segreteria studenti, finalizzata ad un continuo lavoro di sistematizzazione dei dati e delle loro modalità di estrazione in funzione delle crescenti esigenze statistiche dell'Ateneo, con l'obiettivo di perfezionare l'attendibilità e la qualità delle informazioni fornite.

Si segnala che, nell'ambito del Sistema di Gestione per la Qualità (di cui al par 2.5), il Supporto tecnico del Nucleo è responsabile di una specifica procedura, dedicata all'elaborazione dati.