



RELAZIONE DEL
NUCLEO DI VALUTAZIONE DI ATENEIO

ANNO 2004

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. Pier Andrea Chevallard, Segretario Generale della Camera di Commercio di Milano;
- Dott.ssa Teresa Cuomo, dirigente responsabile dell'Ufficio IX della Direzione generale per l'Università del MIUR;
- Prof. Aurelio G. Mauri, associato di Economia e gestione delle imprese presso l'Università IULM;
- Dott. Rodolfo Winternitz, esperto di economia ed organizzazione aziendale.

La raccolta e l'analisi statistica dei dati e delle informazioni e la stesura del rapporto è stata curata dal responsabile dell'Ufficio Statistico e valutazione Dott. Giuseppe Vergani, con la collaborazione della Dott.ssa Francesca Apicella e della Dott.ssa Michela Muscatello.

Le informazioni della presente relazione si riferiscono all'a.a. 2003/04, all'a.a. 2004/05 e all'anno solare 2004, 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. 2005/06, aggiornati al 10 ottobre 2005.

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

dicembre 2005

INDICE

PREFAZIONE	V
NOTA METODOLOGICA	VII
1 L'OFFERTA DIDATTICA E L'ANDAMENTO DELLE ISCRIZIONI	1
1.1 I CORSI DI LAUREA E DI LAUREA SPECIALISTICA	1
1.1.1 L'offerta di Corsi di laurea e di laurea specialistica	1
1.1.2 Analisi della domanda e della dinamica delle iscrizioni.....	3
1.1.3 Analisi delle caratteristiche degli immatricolati.....	12
1.1.4 Commenti del Nucleo di valutazione.....	25
1.2 I CORSI POST LAUREAM.....	28
1.2.1 I Master universitari e non universitari	28
1.2.2 I Corsi di Dottorato di ricerca	34
1.2.3 Commenti del Nucleo di valutazione.....	42
2 LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA	45
2.1 SISTEMA INFORMATIVO D'ATENEIO	45
2.1.1 Infrastruttura tecnica	46
2.2 IL PERSONALE TECNICO-AMMINISTRATIVO	48
2.2.1 Distribuzione del personale tecnico-amministrativo per qualifica e strutture.....	50
2.2.2 Attività di formazione e/o riqualificazione del personale.....	52
2.3 IL BILANCIO DELL'ATENEIO	53
2.3.1 La composizione e la dinamica delle entrate e delle uscite.....	53
2.3.2 L'analisi dei risultati.....	55
2.3.3 Alcuni dati di contabilità analitica.....	57
2.4 STRUTTURE E PATRIMONIO IMMOBILIARE	59
2.4.1 Disponibilità, fabbisogni e realizzazioni future	59
2.4.2 Spazi e attrezzature per la didattica.....	61
2.4.3 Valutazione dei docenti sulle dotazioni strutturali ed sul supporto logistico.....	64
2.5 SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ	66
2.6 COMMENTI DEL NUCLEO DI VALUTAZIONE	66
3 LA VALUTAZIONE DELLA DIDATTICA	69
3.1 CARICO DIDATTICO E RISORSE DI DOCENZA	69
3.1.1 Commenti del Nucleo di valutazione.....	78
3.2 PERFORMANCE DELL'ATTIVITÀ DIDATTICA	79
3.2.1 Premessa	79
3.2.2 Abbandoni e trasferimenti.....	79
3.2.3 Risultati degli studenti.....	86
3.2.4 Conseguimento dei titoli.....	94
3.2.5 Commenti del Nucleo di valutazione.....	99
3.3 VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DELLA DIDATTICA DA PARTE DEGLI STUDENTI	100
3.3.1 Metodologia della rilevazione.....	103
3.3.2 Grado di copertura dei corsi erogati	104
3.3.3 Le caratteristiche degli studenti intervistati.....	108
3.3.4 I principali risultati.....	114
3.3.5 La soddisfazione complessiva degli studenti.....	123
3.3.6 Commenti del Nucleo di valutazione.....	132
3.4 I LAUREATI.....	134
3.4.1 Profilo dei laureati.....	134

3.4.2	<i>Valutazione dell'esperienza universitaria</i>	137
3.4.3	<i>Condizione occupazionale dei laureati</i>	138
3.4.4	<i>Commenti del Nucleo di valutazione</i>	141
4	LA RICERCA	143
4.1	STRUTTURE E DOTAZIONI PER LA RICERCA SCIENTIFICA.....	143
4.1.1	<i>Strutture di ricerca</i>	143
4.1.2	<i>Fonti di finanziamento e impieghi</i>	144
4.2	PRESENTAZIONE DELL'ATTIVITÀ DI RICERCA	146
4.2.1	<i>IULM Humanities Lab (IHL)</i>	147
4.2.2	<i>Laboratorio inter-istituti ed interdisciplinare di Communication Research and Technology (CRT)</i>	148
4.3	FONDAZIONE UNIVERSITÀ IULM.....	149
4.4	VALUTAZIONE TRIENNALE DELLA RICERCA (2001-2003).....	152
4.4.1	<i>Selezione dei prodotti di ricerca</i>	152
4.4.2	<i>Principali obiettivi del triennio</i>	153
4.4.3	<i>Capacità di attrarre risorse finalizzate all'attività di ricerca</i>	154
4.5	COMMENTI DEL NUCLEO DI VALUTAZIONE	154
5	GLI INTERVENTI PER IL DIRITTO ALLO STUDIO	157
5.1	INTERVENTI ATTUATI DALL'ATENEO	157
5.1.1	<i>Esoneri parziali o totali da tasse e contributi</i>	157
5.1.2	<i>Borse di studio</i>	157
5.1.3	<i>Attività part-time</i>	158
5.1.4	<i>Servizio residenziale</i>	160
5.2	INTERVENTI ATTUATI DALLA REGIONE (I.S.U.).....	161
5.2.1	<i>Borse di studio</i>	161
5.2.2	<i>Servizio residenziale</i>	166
5.2.3	<i>Servizio di ristorazione</i>	166
5.2.4	<i>Altre attività</i>	166
5.3	COMMENTI DEL NUCLEO DI VALUTAZIONE	167
6	I SERVIZI COMPLEMENTARI DELL'ATENEO	169
6.1	SEGRETERIA AMMINISTRATIVA PER STUDENTI	169
6.2	SISTEMA BIBLIOTECARIO DI ATENEO	169
6.2.1	<i>Patrimonio librario, di periodici e CD Rom</i>	170
6.2.2	<i>Analisi quantitativa dei servizi erogati</i>	172
6.3	SERVIZI PER L'INTERNAZIONALIZZAZIONE DELL'ATENEO.....	177
6.3.1	<i>Mobilità internazionale degli studenti</i>	177
6.3.2	<i>Centro Relazioni Internazionali (CRI)</i>	187
6.4	SITO WEB E SERVIZI INTERATTIVI VIA INTERNET	191
6.4.1	<i>Sito Internet</i>	191
6.4.2	<i>Segreterie online</i>	193
6.5	SERVIZI DI ORIENTAMENTO	197
6.5.1	<i>Servizio Orientamento Studenti</i>	197
6.6	STAGE E PLACEMENT	203
6.6.1	<i>Servizio Placement</i>	203
6.6.2	<i>Servizio Stage</i>	204
6.7	COMMENTI DEL NUCLEO DI VALUTAZIONE	206
7	IL RUOLO E LE ATTIVITÀ DEL NUCLEO DI VALUTAZIONE	209
7.1	NORMATIVA, COMPOSIZIONE E POSIZIONE ORGANIZZATIVA.....	209
7.2	ATTIVITÀ DEL NUCLEO DI VALUTAZIONE.....	210

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 in qualche misura limita il grado di autonomia dei singoli Atenei, e dalle resistenze al cambiamento da parte di considerevoli settori del mondo accademico, tuttora legati all'idea ottocentesca dell'Università "delle e per le *elite*" e timorosi 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 concreti 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, hanno preso avvio le prime esperienze di valutazione esterna. A questo proposito, oltre agli interventi del Comitato Nazionale per la Valutazione del Sistema Universitario (CNVSU), va citato l'operato del Comitato di indirizzo

per la valutazione della ricerca (CIVR), nonché le 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 2003.

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 (tra cui il Sistema Bibliotecario di Ateneo, la Segreteria studenti, il Servizio *Stage*, ecc.), 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.\

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.1.1.1), al fine di garantire la possibilità di articolare comunque serie storiche coerenti si è proceduto come segue:

- per quanto riguarda le serie storiche e/o i confronti relativi ai dati sulle immatricolazioni, i dati dei Corsi del nuovo ordinamento 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. 3.2.1), 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:

- Facoltà
 - LLCM: Lingue, letterature e culture moderne
 - SCS: Scienze della comunicazione e dello spettacolo
- 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
LS marca:	Comunicazione e strategia della marca e del consumatore
LS trad:	Traduzione letteraria e traduzione tecnico-scientifica

Da ultimo occorre precisare che i dati relativi agli immatricolati all'a.a. 2005/06 sono aggiornati al 10 ottobre 2005 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'OFFERTA DIDATTICA E L'ANDAMENTO DELLE ISCRIZIONI

1.1 I CORSI DI LAUREA E DI LAUREA SPECIALISTICA

La crescente autonomia degli Atenei ha primariamente stimolato una significativa diversificazione dell'offerta, talora affiancata da azioni ed iniziative 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 fundamentalmente aliene da adeguate valutazioni 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 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. 2005/06 è riassunta nella Tab. 1-1. La novità più significativa dell'a.a. 2005/06 è l'attivazione del Corso di laurea specialistica in *Traduzione letteraria e traduzione tecnico-scientifica*, che fa seguito all'attivazione del Corso di laurea specialistica in *Comunicazione e strategia della marca e del consumatore* ed alla messa ad esaurimento del Corso di laurea specialistica in *Giornalismo, editoria e comunicazione multimediale* nell'a.a. 2004/05.

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;

¹ Almeno negli Atenei di più grandi dimensioni.

- *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.

Tab. 1-1. Offerta didattica di Corsi di laurea e di laurea specialistica, a.a. 2005/06.

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 <p><i>Corsi di laurea specialistica:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Traduzione letteraria e traduzione tecnico-scientifica
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"> - Comunicazione e strategia della marca e del consumatore - Consumi, distribuzione commerciale e comunicazione d'impresa - Strategie, gestione e comunicazione dei beni e degli eventi culturali - Televisione, cinema e produzione multimediale

Nell'a.a. 2005/06 l'Università IULM ha attivato i seguenti Corsi di laurea specialistica:

- *Comunicazione e strategia della marca e del consumatore* (classe 59/s): il Corso intende formare – nell'ampio contesto della comunicazione d'impresa – manager, professionisti e operatori di elevata qualificazione, specializzati nell'analisi, nella progettazione e nella gestione delle interrelazioni tra marca e consumatori;
- *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;

- *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;
- *Traduzione letteraria e traduzione tecnico-scientifica* (classe 104/S): il Corso si propone di offrire una formazione specialistica nel campo della traduzione letteraria e tecnico-scientifica, comprendente i vari aspetti teorici e pratici della disciplina traduttiva, integrati con approfondimenti relativi alle terminologie specialistiche e ad insegnamenti che indirizzeranno la formazione nel campo economico-giuridico, editoriale, pubblicitario e multimediale.

Nell'ambito degli interventi per il monitoraggio ed il miglioramento continuo della qualità della didattica, 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. 3.3).
- l'attivazione di 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.

1.1.2 *Analisi della domanda e della dinamica delle iscrizioni*

L'indicatore più immediato della capacità di attrazione di un Ateneo è costituito dal numero di studenti iscritti. La Fig. 1-1 evidenzia l'andamento complessivo degli studenti iscritti all'Università IULM nel periodo compreso fra l'a.a. 1999/00 e l'a.a. 2004/05.² Il numero degli iscritti (dopo un lungo periodo di stabilità) ha palesato, a partire dall'a.a. 1998/99, una crescita durata fino all'a.a. 2001/02, per poi subire una contrazione a partire dall'a.a. 2002/03. Tale andamento generale è peraltro la risultante di diversi fenomeni e tendenze, tra le quali assumono un ruolo di particolare rilievo gli effetti della riforma degli ordinamenti didattici.

La predetta spinta all'incremento del numero degli iscritti 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 (a.a. 1998/99), 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*. Tali dinamiche sono osservabili esaminando gli andamenti dei singoli Corsi di laurea, come illustrato dalla Fig. 1-2 (sede di Milano) e dalla Fig. 1-3 (sede di Feltre).

² Con l'a.a. 2003/04 si è chiuso il periodo di esaurimento del Corso di laurea in Lingue e letterature straniere della sede di Feltre; gli studenti residui possono concludere gli studi presso la sede di Milano.

Fig. 1-1. Corsi di laurea v.o., Corsi di laurea, Corsi di laurea specialistica e Master universitari: studenti iscritti, a.a. 1999/00 – a.a. 2004/05, sedi di Milano e Feltre.

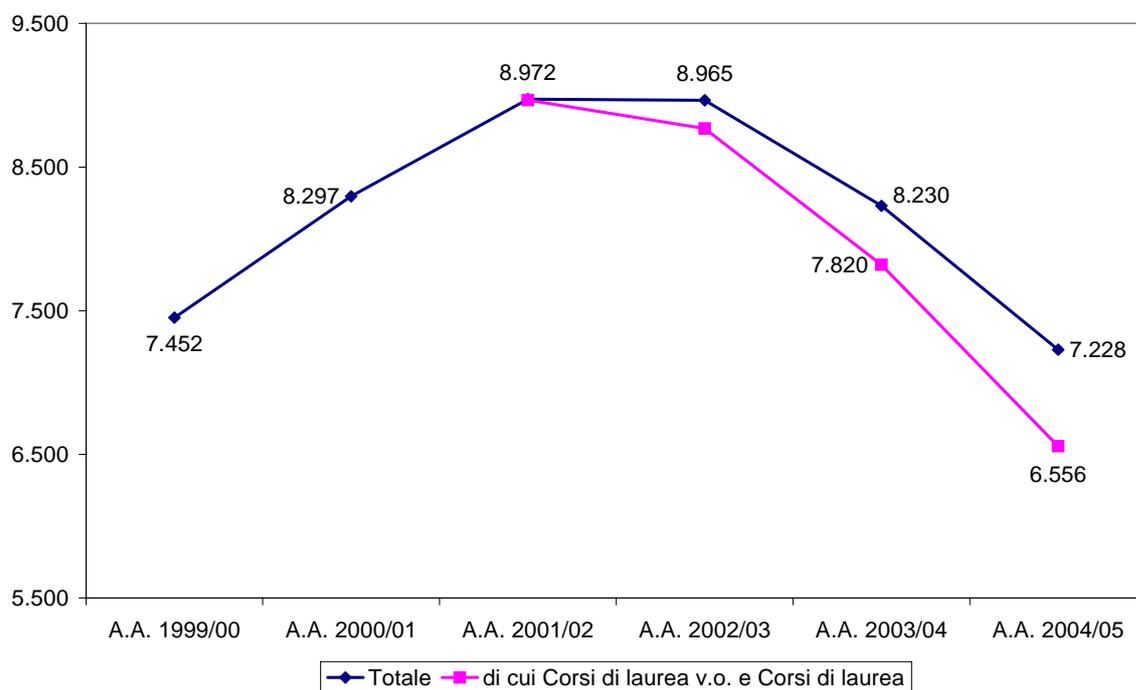


Fig. 1-2. Corsi di laurea v.o. e Corsi di laurea: studenti iscritti, a.a. 1999/00 – a.a. 2004/05, sede di Milano. Ripartizione per Corso di laurea.

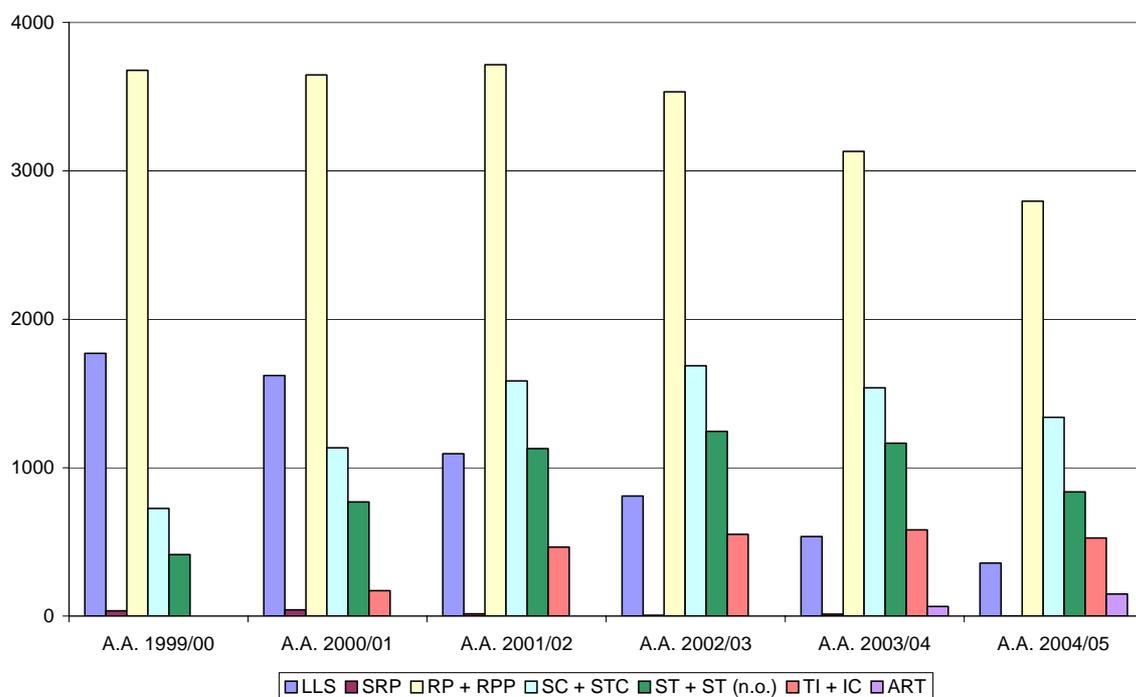


Fig. 1-3. Corsi di laurea v.o. e Corsi di laurea: studenti iscritti, a.a. 1999/00 – a.a. 2004/05, sede di Feltre. Ripartizione per Corso di laurea.

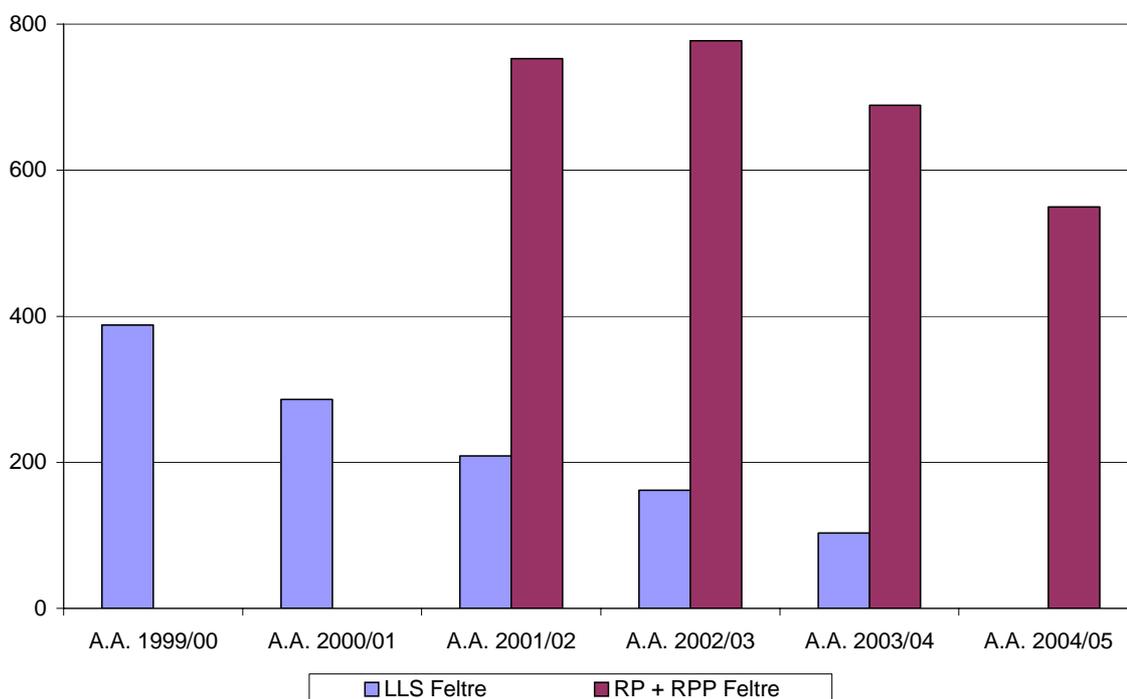


Fig. 1-4. Corsi di laurea v.o. e Corsi di laurea: immatricolati al 1° anno, a.a. 1999/00 – a.a. 2005/06 (dati provvisori), sedi di Milano e Feltre.

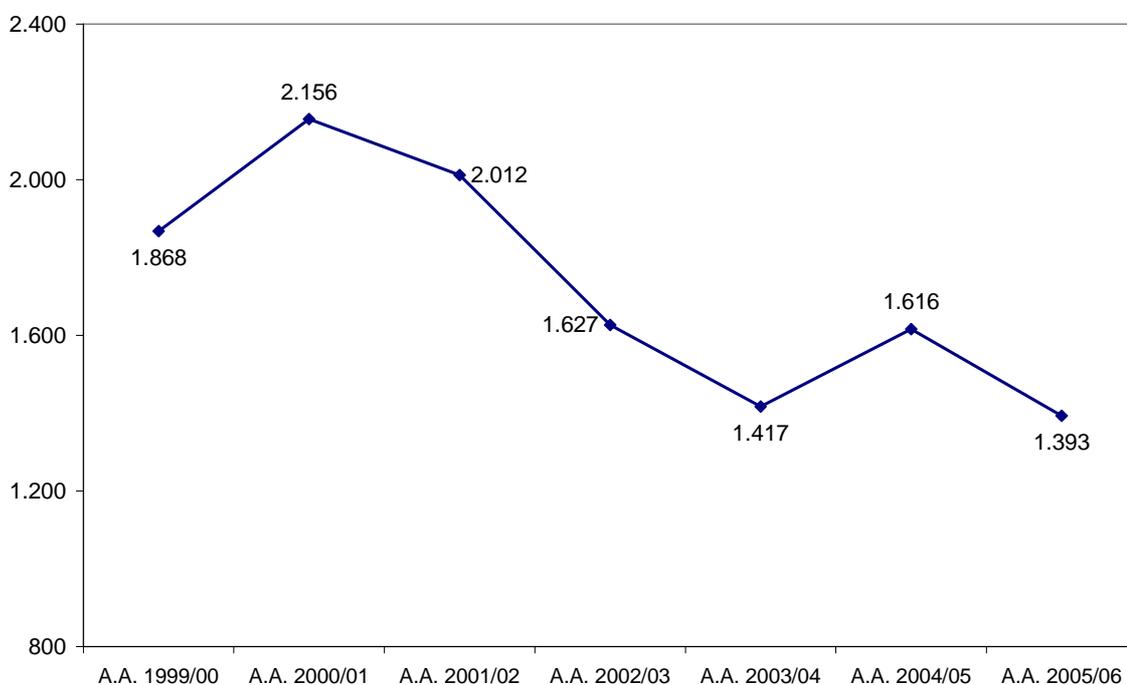


Fig. 1-5. Corsi di laurea: immatricolati al 1° anno e studenti iscritti, complessivo d'Ateneo, a.a. 2001/02 – a.a. 2005/06 (dati provvisori). Numeri indice, a.a.2001/02 = 100.

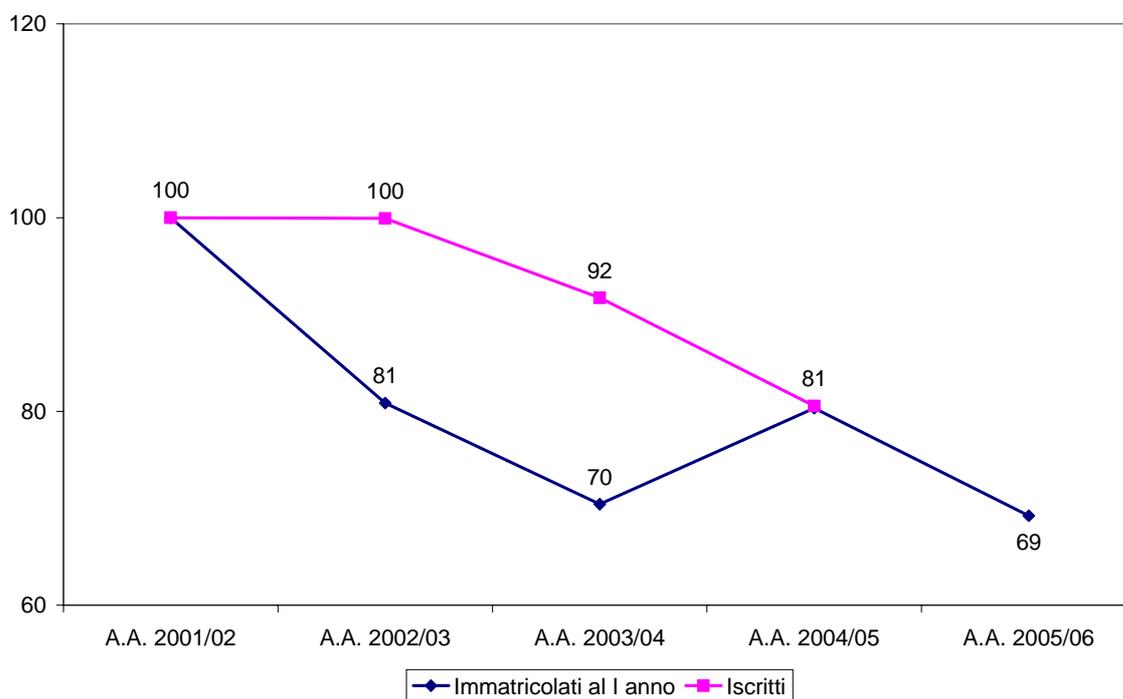


Fig. 1-6. Corsi di laurea v.o. e Corsi di laurea: immatricolati al 1° anno, a.a. 1999/00 – a.a. 2005/06 (dati provvisori), sede di Milano. Ripartizione per Corso di laurea.

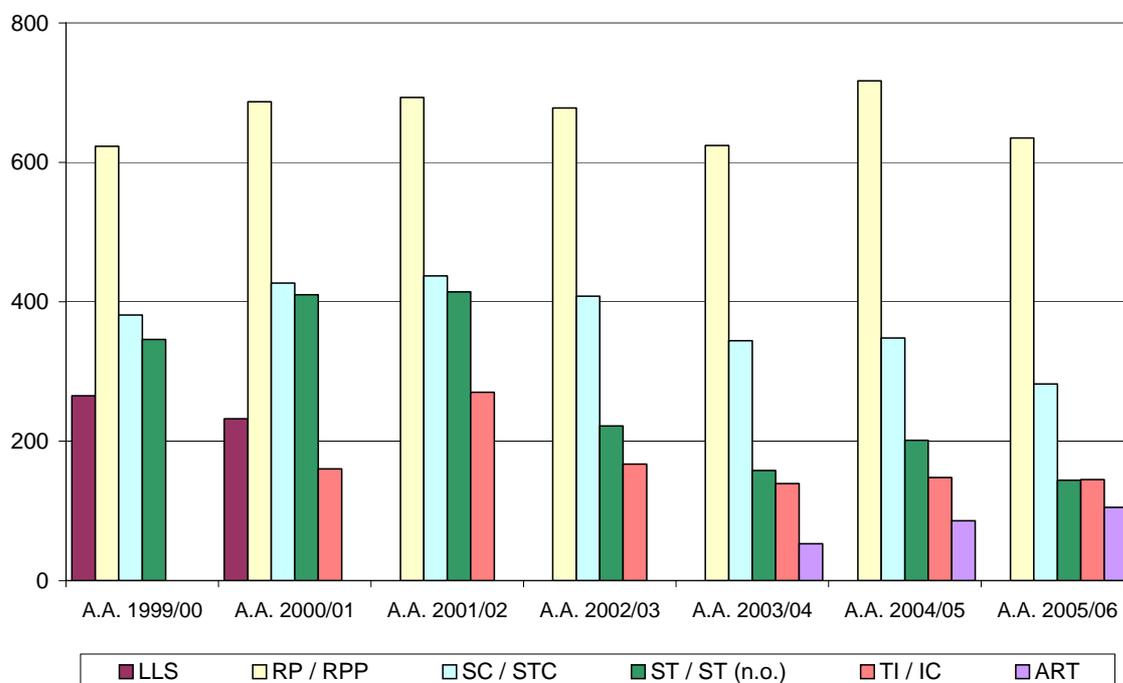


Fig. 1-7. Corsi di laurea v.o. e Corsi di laurea: immatricolati al 1° anno, a.a. 1999/00 – a.a. 2005/06 (dati provvisori), sede di Feltre. Ripartizione per Corso di laurea.

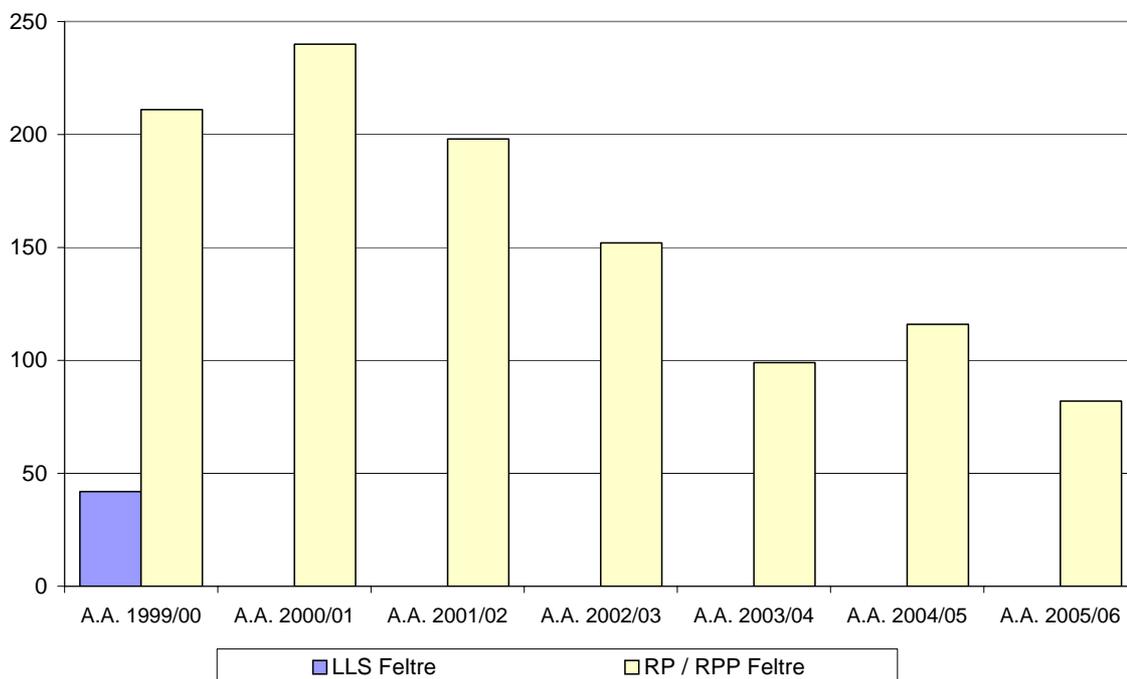
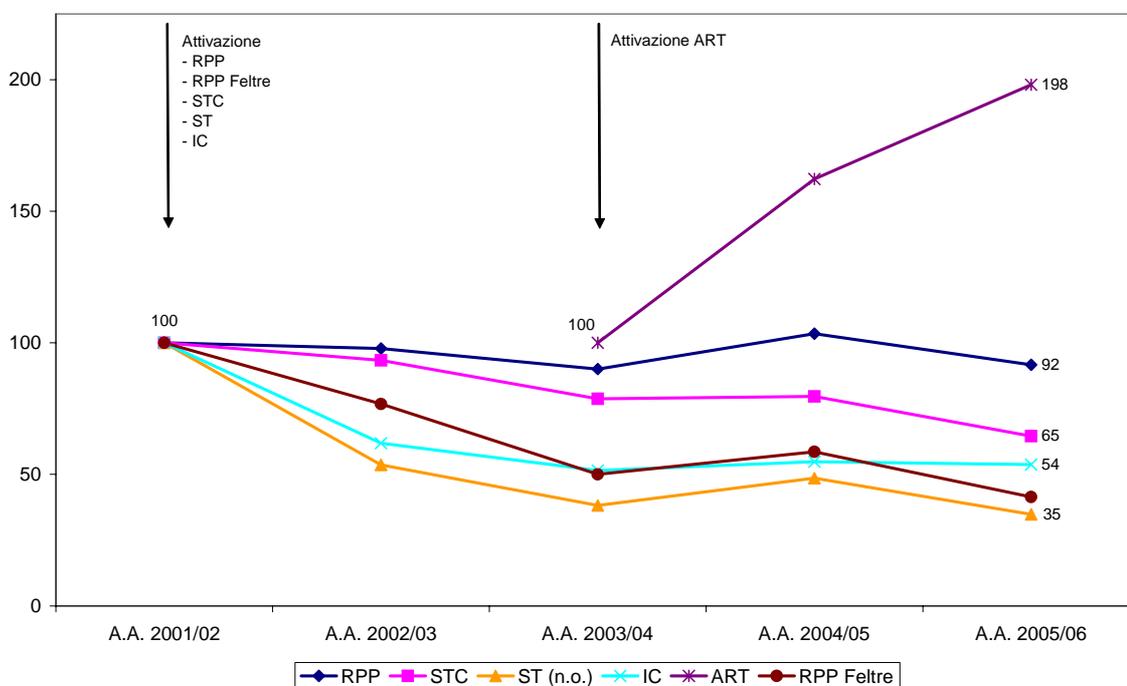


Fig. 1-8. Corsi di laurea: immatricolazioni al 1° anno, a.a. 2001/02 – a.a. 2005/06 (dati provvisori). Numeri indice per Corso di laurea.



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 ripor-

ta 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 una fase calante, momentaneamente interrotta nell'a.a. 2004/05.

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.

La Tab. 1-2 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 anni accademici 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. 1-2. Corsi laurea: numeri programmati di studenti, a.a. 2001/02 – a.a. 2005/06, sede di Milano.

Corsi di laurea	a.a. 2001/02	a.a. 2002/03	a.a. 2003/04	a.a. 2004/05	a.a. 2005/06
IC	400	400	250	200	230
RPP	650	650	650	600	600
STC	400	400	400	400	300
ST	400	400	300	200	230
ART	---	---	100	100	230
Totale	1.850	1.850	1.700	1.500	1.590

 Posti disponibili saturati

 Posti disponibili non saturati

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

Le Fig. 1-9 e Fig. 1-10 riportano i dati relativi agli studenti iscritti alle lauree specialistiche, rispettivamente al primo anno ed in totale, dall'a.a. 2002/03 all'a.a. 2004/05.

Benché sia evidente una dinamica espansiva (al punto da osservare la saturazione dei posti disponibili in almeno un caso per l'a.a. 2005/06), 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.

Fig. 1-9. Corsi laurea specialistica: iscritti al primo anno, a.a. 2002/03 – a.a. 2005/06 (dati provvisori).

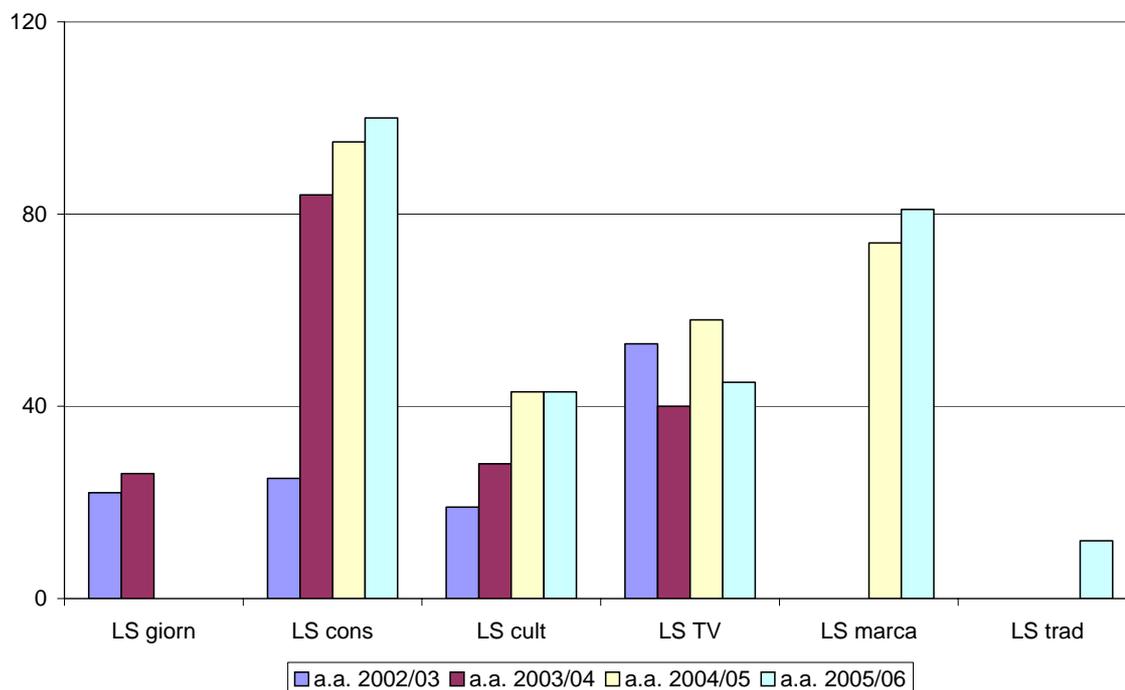


Fig. 1-10. Corsi laurea specialistica: iscritti complessivi, a.a. 2002/03 – a.a. 2005/06 (dati provvisori).

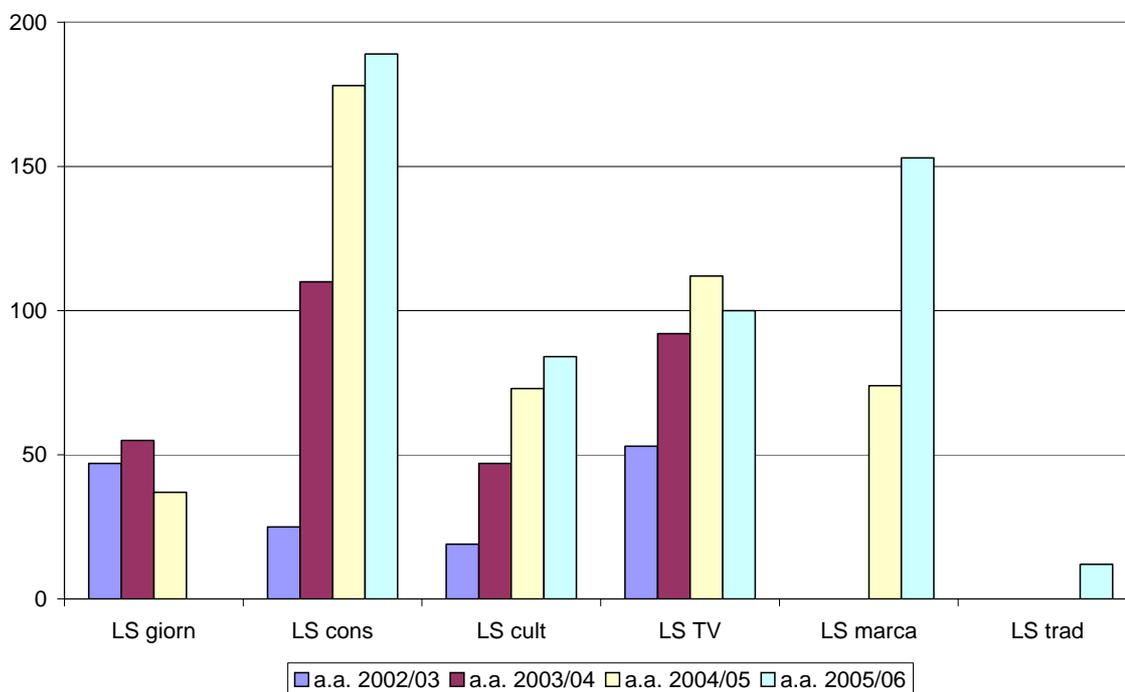
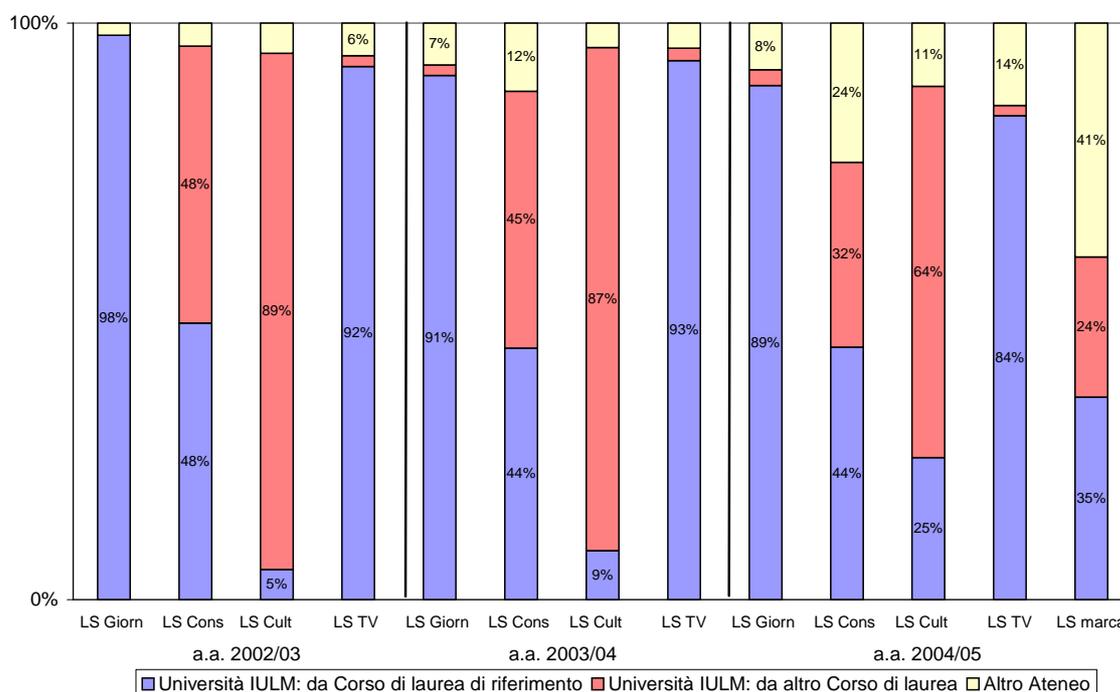


Fig. 1-11. Corsi di laurea specialistica: studenti iscritti per Corso di laurea di provenienza, a.a. 2002/03 – a.a. 2004/05.



L'analisi delle provenienze degli iscritti ai Corsi di laurea specialistica, di cui alla Fig. 1-11, 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.³ Per Corso di laurea di riferimento si intende il Corso di laurea 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* e per il Corso di laurea specialistica in *Comunicazione e strategia della marca e del consumatore*;
- il Corso di laurea in *Scienze turistiche* per il Corso di laurea specialistica in *Strategie gestione e comunicazione dei beni e degli eventi culturali*.

L'analisi mette in luce due aspetti caratteristici dei Corsi di studio in esame:

- da un lato se ne osserva la caratterizzazione in relazione alla quota di studenti provenienti dal Corso di laurea di riferimento: i Corsi in *Giornalismo, editoria e comunicazione multimediale* e in *Televisione, cinema e produzione multimediale* presentano la quota maggioritaria di studenti provenienti dal Corso di riferimento, cui segue il Corso in *Consumi, distribuzione commerciale e comunicazione d'impresa* con una quota di studenti provenienti dal Corso di laurea in *Relazioni pubbliche e pubblicità* nell'ordine del 45%, ed il Corso in *Stra-*

³ Non sono ancora disponibili dati completi ed analitici sulle iscrizioni al primo anno ai Corsi di laurea specialistica dell'a.a. 2005/06, in virtù della diversa calendarizzazione delle iscrizioni rispetto ai Corsi di laurea. Per tale coorte non è dunque praticabile l'analisi di cui nella Fig. 1-11.

tegie gestione e comunicazione dei beni e degli eventi culturali con la più alta quota di studenti non provenienti dal Corso di laurea di riferimento;

- dall'altro si assiste al generalizzato incremento della quota di studenti provenienti da altri Atenei.

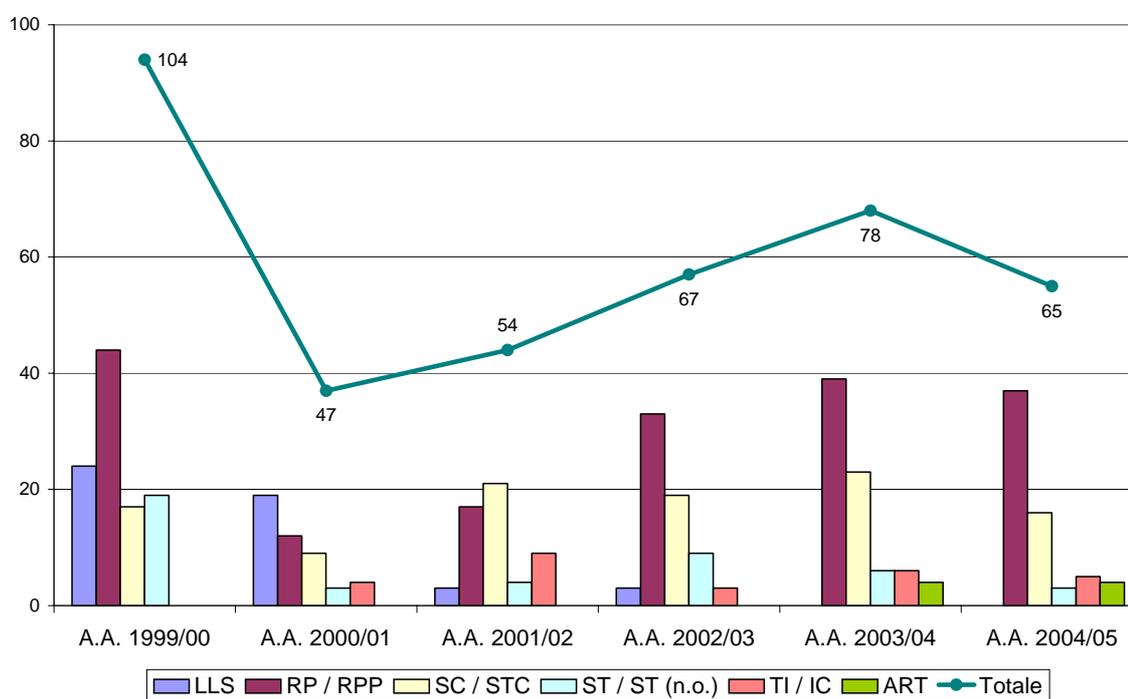
Da ultimo è interessante esaminare il segmento di domanda costituito dai trasferimenti da altre Università. Nell'ambito di tale analisi, per "studente trasferito" si intende uno studente che nell'anno accademico precedente a quello in esame risultava iscritto presso un altro Ateneo, il quale costituisce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

La dimensione quantitativa dei trasferimenti da altri Atenei è riportata in termini assoluti nella Fig. 1-12, 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, nell'a.a. 2004/05 i trasferimenti dall'esterno dopo l'incremento registrato a partire dall'a.a. 2000/01, risultano in lieve calo, benché non costituiscano un fenomeno quantitativamente di grande rilievo.

Analogamente a quanto osservato nell'a.a. 2003/04, tra le Università che contano il maggior di numero di studenti trasferitisi all'Università IULM nell'a.a. 2004/05, 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 di Milano.

Fig. 1-12. Corsi di laurea v.o. e Corsi di laurea: trasferimenti da altri Atenei, a.a. 1999/00 – a.a. 2004/05, sede di Milano, ripartizione per Corso di laurea. Valori assoluti.



1.1.3 Analisi delle caratteristiche degli immatricolati

Un aspetto di primaria importanza è costituito dalle caratteristiche degli immatricolati, gli studenti che si iscrivono per la prima volta ad un Corso di laurea successivamente al conseguimento del diploma di maturità. L'analisi delle caratteristiche degli immatricolati è stata articolata con riferimento alle seguenti variabili:

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

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

La Tab. 1-3 evidenzia la ripartizione degli immatricolati iscritti al primo anno di corso, negli a.a. 2003/04, 2004/05 e 2005/06 in rapporto al tipo di diploma di maturità conseguito.

Per quanto riguarda il titolo di studio si può osservare come, anche nell'a.a. 2005/06, la maturità scientifica risulti prevalente sul totale generale delle immatricolazioni (25,4%), pur con marcate differenziazioni fra i singoli Corsi di laurea, dal momento che oscilla dal 34,0% del Corso di laurea in *Scienze e tecnologie della comunicazione* al 16,7% del Corso in *Scienze turistiche*. Segue il diploma di maturità linguistica con un valore del 22,2%. L'incidenza di tale diploma risulta particolarmente rilevante tra gli immatricolati al Corso di laurea in *Interpretariato e comunicazione* (44,1%). Al terzo posto si colloca la maturità tecnica-commerciale, con il 15,7% 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. 2005/06, il 34,1% 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. 1-13. 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*.

A scopo comparativo nella Fig. 1-14 si riporta il corrispondente valore a livello di sistema universitario italiano, da cui si osserva che la quota di immatricolati presso l'Università IULM in possesso di diploma di maturità scientifica o classica rispecchia quella rilevata a livello nazionale, con l'eccezione del Corso di laurea in *Relazioni pubbliche e pubblicità* di Feltre, per il quale tale valore risulta nettamente inferiore al corrispettivo nazionale.⁴

Oltre al tipo di diploma è stata analizzata la votazione finale conseguita all'esame di maturità dagli studenti immatricolati: a questo proposito la Fig. 1-15 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

⁴ Nostre elaborazioni su dati MIUR, reperibili sul sito Internet <http://www.miur.it/ustat>. Per il confronto si sono utilizzati i valori delle rispettive classi di appartenenza: la classe 3 per il Corso di laurea in Interpretariato e comunicazione, la classe 14 per i Corsi di laurea in Scienze e tecnologie della comunicazione ed in Relazioni pubbliche e pubblicità, la classe 39 per il Corso di laurea in Scienze turistiche e la classe 23 per il Corso di laurea in Comunicazione e gestione nei mercati dell'arte e della cultura.

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* (sede di Milano) intervenuta negli ultimi anni.

Tab. 1-3. Corsi di laurea: immatricolati al 1° anno. Composizione percentuale per tipo di maturità, a.a. 2003/04 – a.a. 2005/06 (dati provvisori).

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%	30,4%	36,3%	22,8%	23,2%	20,8%	29,1%
Linguistica	35,3%	16,2%	16,9%	19,6%	12,1%	24,5%	18,6%
Professionale	4,3%	7,2%	4,1%	19,6%	18,2%	1,9%	8,1%
Tecnica	3,6%	4,8%	8,7%	7,0%	9,1%	7,5%	6,3%
Tecnica-commerciale	17,3%	17,5%	10,8%	12,0%	20,2%	3,8%	14,9%
Straniera	3,6%	3,4%	1,5%	3,8%	-	3,8%	2,8%
Altro	6,5%	8,3%	5,5%	8,9%	15,2%	17,0%	8,3%
Totale	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	8,1%	10,3%	14,9%	8,0%	4,3%	17,4%	10,8%
Scientifica	16,2%	28,3%	29,6%	12,9%	21,6%	19,8%	24,6%
Linguistica	37,2%	18,3%	17,8%	30,3%	13,8%	22,1%	21,3%
Professionale	3,4%	8,1%	5,2%	19,4%	9,5%	4,7%	8,4%
Tecnica	5,4%	8,1%	12,1%	10,4%	14,7%	1,2%	9,1%
Tecnica-commerciale	18,9%	16,2%	13,5%	13,9%	25,0%	8,1%	15,8%
Straniera	5,4%	2,9%	0,9%	2,5%	-	4,7%	2,5%
Altro	5,4%	7,8%	6,0%	2,5%	11,2%	22,1%	7,5%
Totale	100,0%						
Valori assoluti	148	717	348	201	116	86	1.616
a.a. 2005/06	IC	RPP	STC	ST	RPP Feltre	ART	Totale
Classica	6,2%	8,5%	11,7%	4,2%	3,7%	15,2%	8,7%
Scientifica	18,6%	26,5%	34,0%	16,7%	15,9%	23,8%	25,4%
Linguistica	44,1%	19,6%	17,0%	25,0%	19,5%	20,0%	22,2%
Professionale	2,8%	10,1%	5,7%	14,6%	11,0%	5,7%	8,6%
Tecnica	9,7%	8,7%	8,5%	14,6%	19,5%	5,7%	9,8%
Tecnica-commerciale	15,2%	17,4%	13,1%	20,1%	15,9%	7,6%	15,7%
Straniera	-	-	0,4%	-	-	-	0,1%
Altro	3,4%	9,2%	9,6%	4,9%	14,6%	21,9%	9,5%
Totale	100,0%						
Valori assoluti	145	635	282	144	82	105	1.393

Fig. 1-13. Corsi di laurea: immatricolati al 1° anno con maturità scientifica o classica, a.a. 1999/00 – a.a. 2005/06 (dati provvisori).

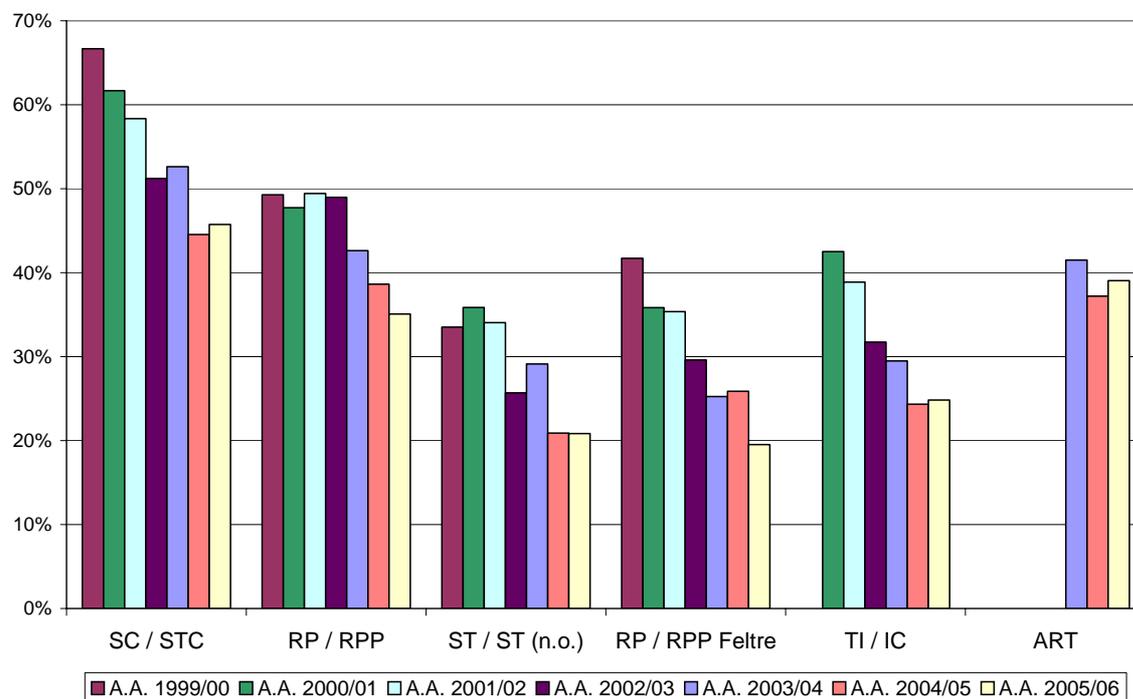


Fig. 1-14. Corsi di laurea: immatricolati al 1° anno con maturità scientifica o classica, a.a. 2003/04. Raffronto con il sistema universitario italiano, per classe di appartenenza del Corso di laurea.

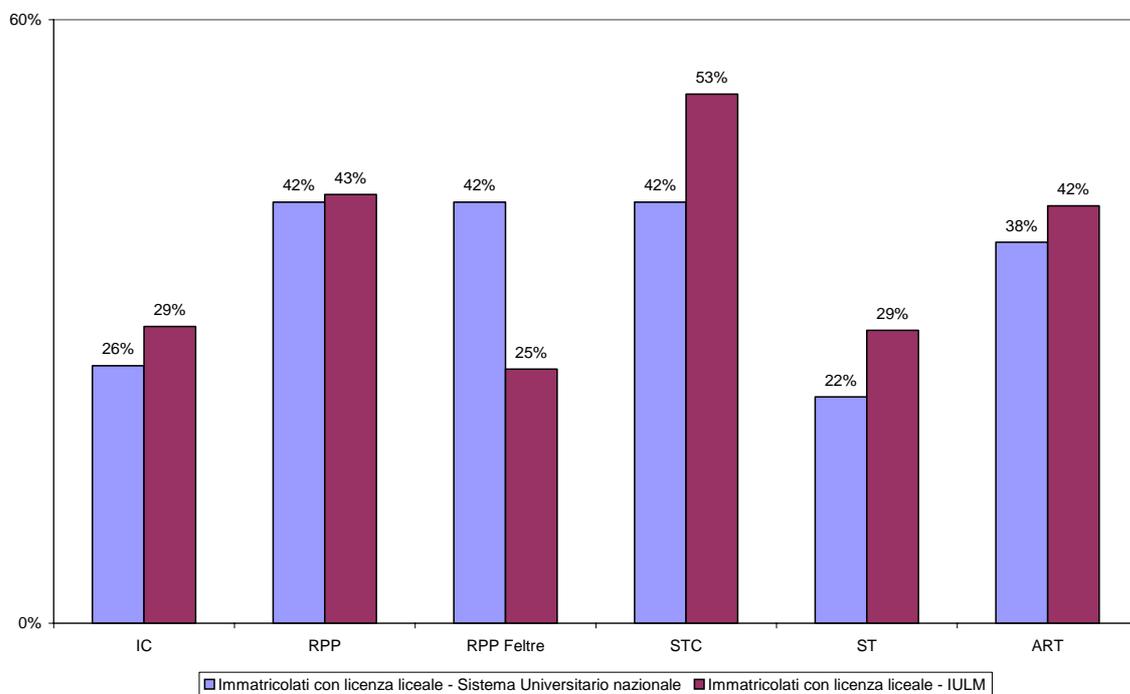


Fig. 1-15. Corsi di laurea: immatricolati al 1° anno con voto di maturità maggiore o uguale a 54/60 o 90/100, a.a. 1999/00 – a.a. 2005/06 (dati provvisori).

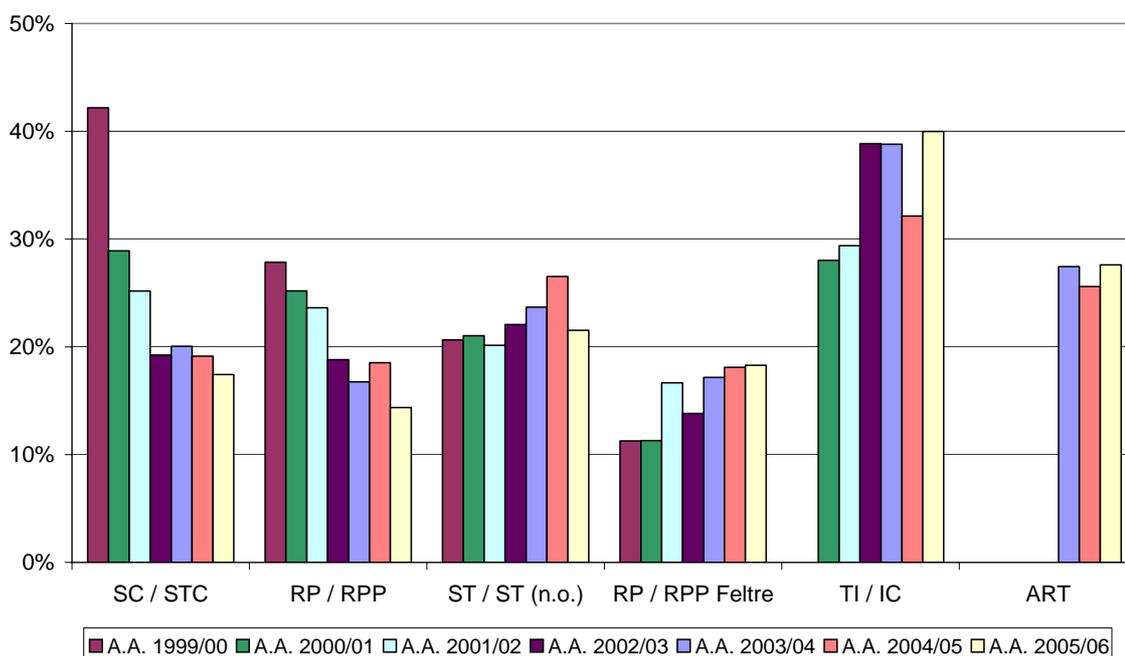
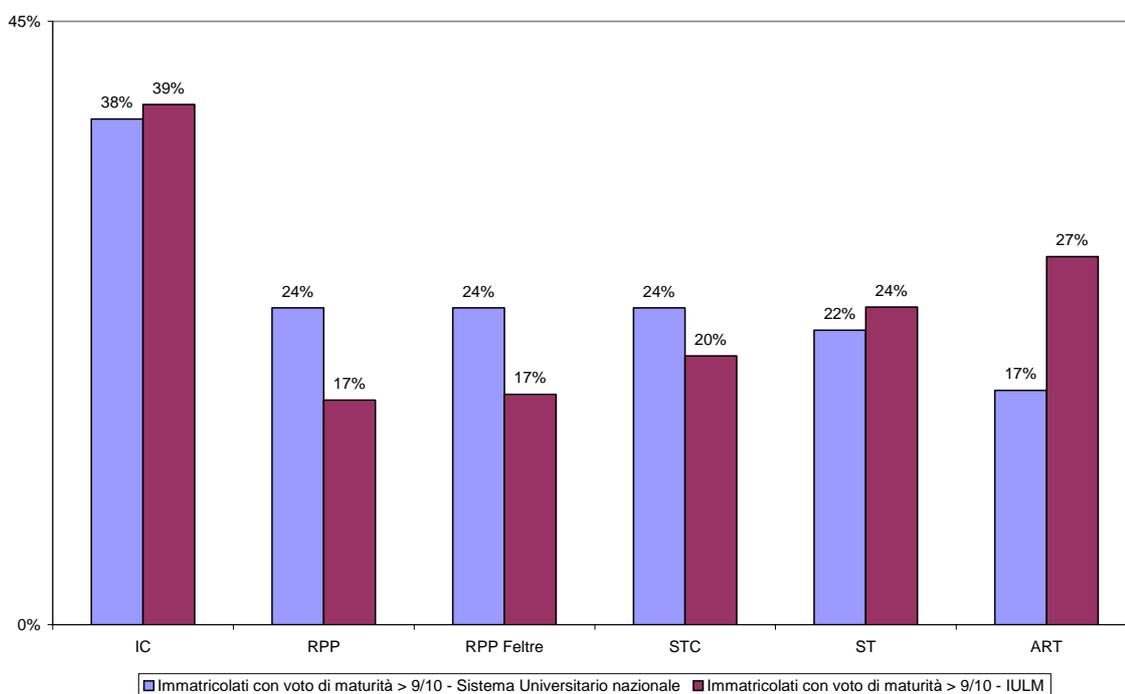


Fig. 1-16. Corsi di laurea: immatricolati al 1° anno con voto di maturità maggiore o uguale a 54/60 o 90/100, a.a. 2003/04. Raffronto con il sistema universitario italiano, dati per classe di appartenenza del Corso di laurea.



A scopo comparativo nella Fig. 1-16 si riporta il corrispondente valore a livello di sistema universitario italiano, da cui si osserva che la quota di immatricolati presso l'Università IULM con

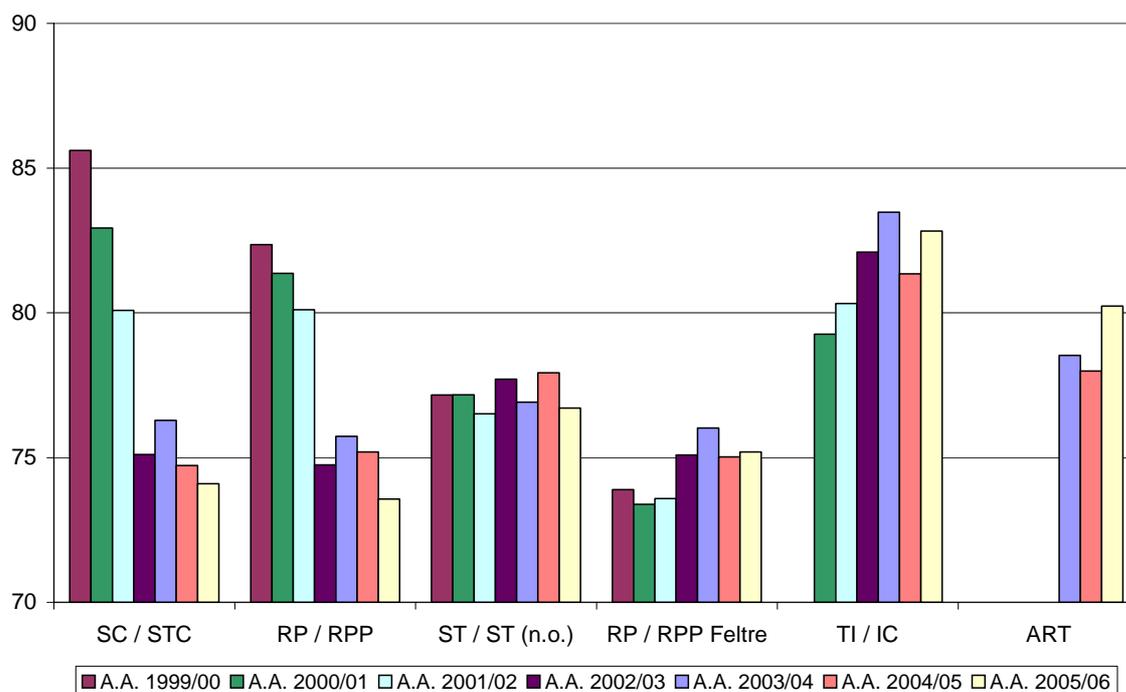
voto di maturità superiore o uguale a 9/10 del massimo rispecchia quella rilevata a livello nazionale, con l'eccezione dei Corsi di laurea in *Scienze e tecnologie della comunicazione* ed in *Relazioni pubbliche e pubblicità*, per i quali tale valore risulta inferiore al corrispettivo nazionale, e del Corso di laurea in *Comunicazione e gestione nei mercati dell'arte e della cultura*, per il quale tale valore risulta superiore alla media nazionale.⁵

Tali dinamiche possono essere più analiticamente apprezzate osservando l'andamento del voto medio riportato in Fig. 1-17.

Un ulteriore aspetto meritevole di attenzione è il tempo che intercorre tra il conseguimento del diploma e l'ingresso nel Sistema Universitario, con particolare riferimento alla quota di studenti che si immatricola nel medesimo anno di maturità.

Come si osserva in Fig. 1-18, più di tre quarti degli immatricolati all'Università IULM negli a.a.2001/02, a.a.2002/03 e a.a. 2003/04 ha conseguito il titolo di maturità nel medesimo anno. A livello nazionale la quota di studenti che si immatricola nel medesimo anno di maturità. È lievemente più bassa (benché tale osservazione andrebbe corroborata confrontando dati più omogenei, aggregati per Classe di laurea o per gruppi di Corsi di studio).⁶

Fig. 1-17. Corsi di laurea: immatricolati al 1° anno, a.a. 1999/00 – a.a. 2005/06 (dati provvisori). Media del voto di maturità (espresso in 100esimi).



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

⁶ CNVSU, *Sesto Rapporto sullo stato del Sistema Universitario – Sintesi*, Roma, 7 settembre 2005, p. 5. Non risultano ad oggi disponibili i dati disaggregati a livello di Classe.

Fig. 1-18. Corsi di laurea: immatricolati che si iscrivono all'Università nello stesso anno in cui hanno conseguito il diploma di maturità, a.a. 2001/02 – a.a. 2003/04. Raffronto con il sistema universitario italiano.

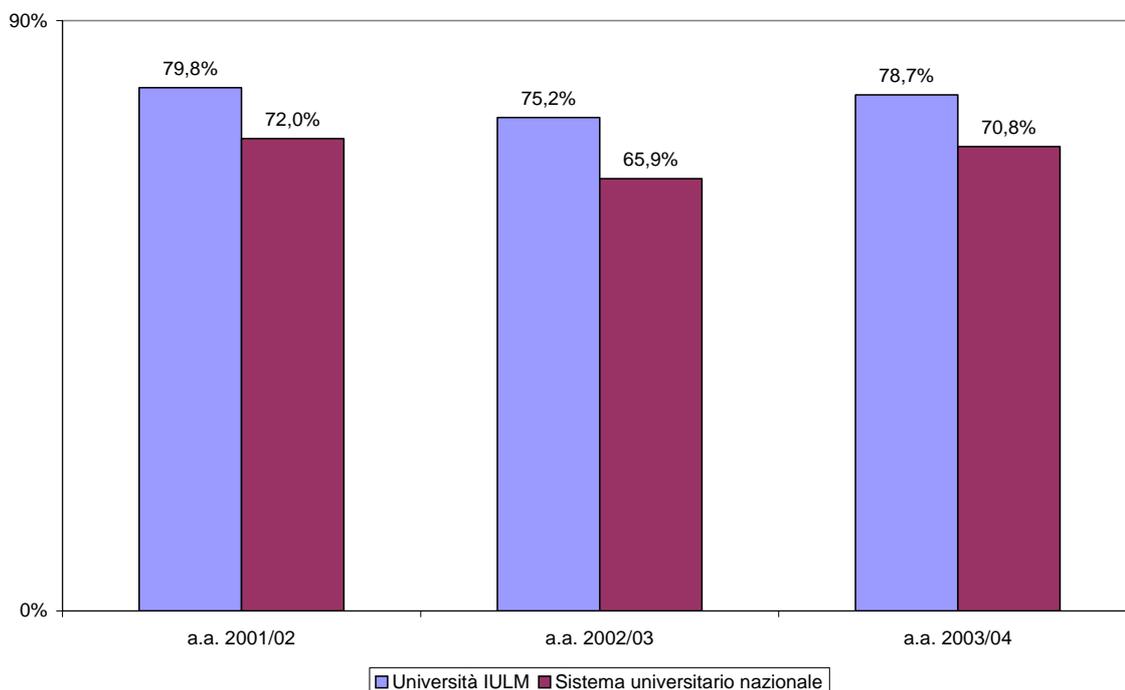
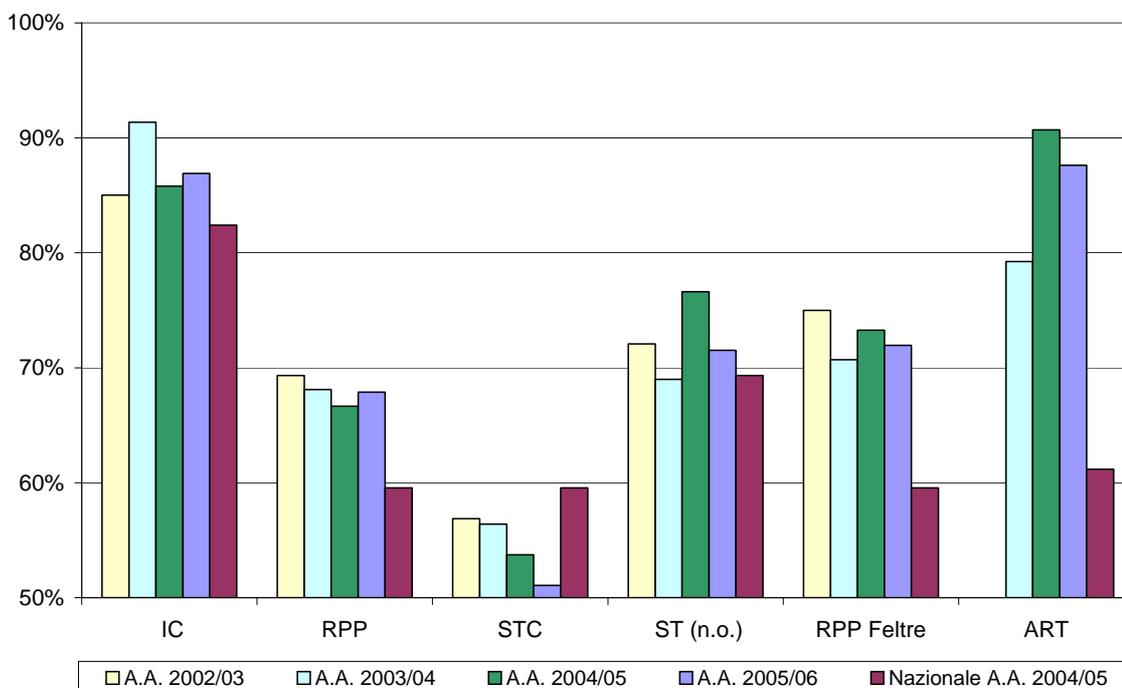


Fig. 1-19. Corsi di laurea: immatricolati al 1° anno, a.a. 2002/03 – a.a. 2005/06 (dati provvisori), presenze femminili. Raffronto con il sistema universitario italiano, a.a. 2004/05, dati per classe di appartenenza del Corso di laurea.



Si è, infine, operata un'analisi della popolazione studentesca complessiva mirante a illustrarne la composizione per genere, riportata nella Fig. 1-19, con la quale si evidenzia la preponderante componente femminile. Al fine di disporre di un riferimento comparativo, si riporta anche il più recente corrispettivo valore disponibile a livello di sistema universitario italiano, mettendo in luce una sostanziale similitudine con gli analoghi Corsi a livello nazionale, con l'eccezione del Corso di laurea in *Comunicazione e gestione nei mercati dell'arte e della cultura*, per il quale la componente femminile risulta nettamente superiore alla media.⁷

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. 2003/04 all'a.a. 2005/06.

Le Fig. 1-20, Fig. 1-21 e Fig. 1-22 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. 2003/04, a.a. 2004/05 e a.a.2005/06); la Fig. 1-23 riporta, invece, la dinamica del totale di Ateneo, dall'a.a. 1999/00 all'a.a. 2005/06.

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 province lombarde, altre province italiane, estero. Per la sede di Feltre se ne sono individuate quattro: provincia di Belluno, altre province venete, altre province italiane, estero.⁸

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. 1-23, 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. 2005/06. Si registrano peraltro situazioni lievemente differenziate fra Corsi di laurea e fra diversi anni accademici. A questo proposito di sicuro interesse risulta essere la quota di studenti extra-lombardi del Corso di laurea in *Comunicazione e gestione nei mercati dell'arte e della cultura*, benché la limitata entità dei valori assoluti inviti a posticipare una valutazione definitiva.

⁷ Nostre elaborazioni su dati MIUR, reperibili sul sito Internet <http://www.miur.it/ustat>. Per il confronto si sono utilizzati i valori delle rispettive classi di appartenenza: la classe 3 per il Corso di laurea in Interpretariato e comunicazione, la classe 14 per i Corsi di laurea in Scienze e tecnologie della comunicazione ed in Relazioni pubbliche e pubblicità, la classe 39 per il Corso di laurea in Scienze turistiche e la classe 23 per il Corso di laurea in Comunicazione e gestione nei mercati dell'arte e della cultura.

⁸ Si assume come provincia italiana o Stato estero di provenienza la residenza indicata dallo studente all'atto dell'immatricolazione.

Fig. 1-20. Corsi di laurea: immatricolati al 1° anno per Corso di laurea, a.a. 2003/04, sede di Milano. Composizione percentuale per provincia di residenza.

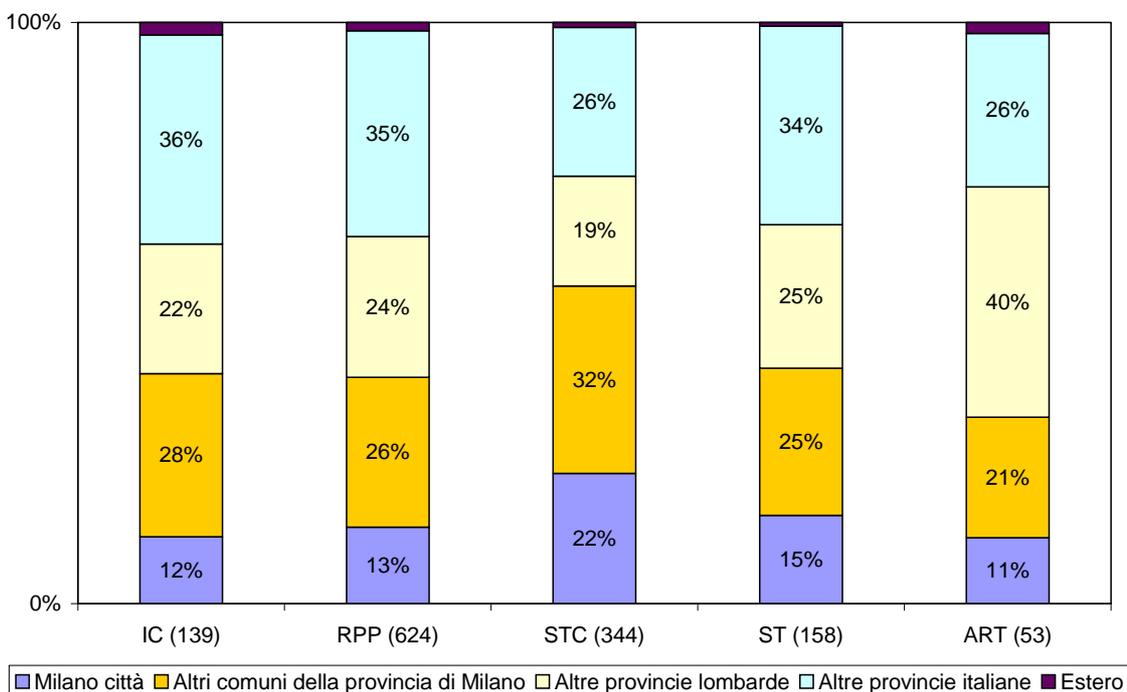


Fig. 1-21. Corsi di laurea: immatricolati al 1° anno per Corso di laurea, a.a. 2004/05, sede di Milano. Composizione percentuale per provincia di residenza.

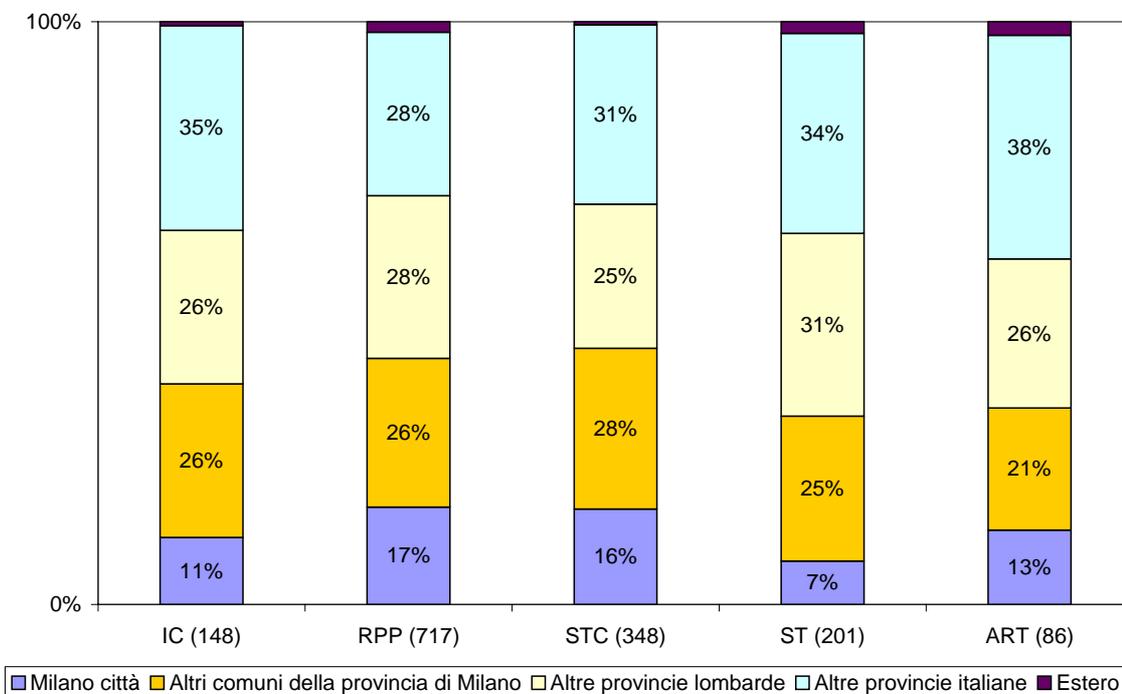


Fig. 1-22. Corsi di laurea: immatricolati al 1° anno per Corso di laurea, a.a. 2005/06 (dati provvisori), sede di Milano Composizione percentuale per provincia di residenza.

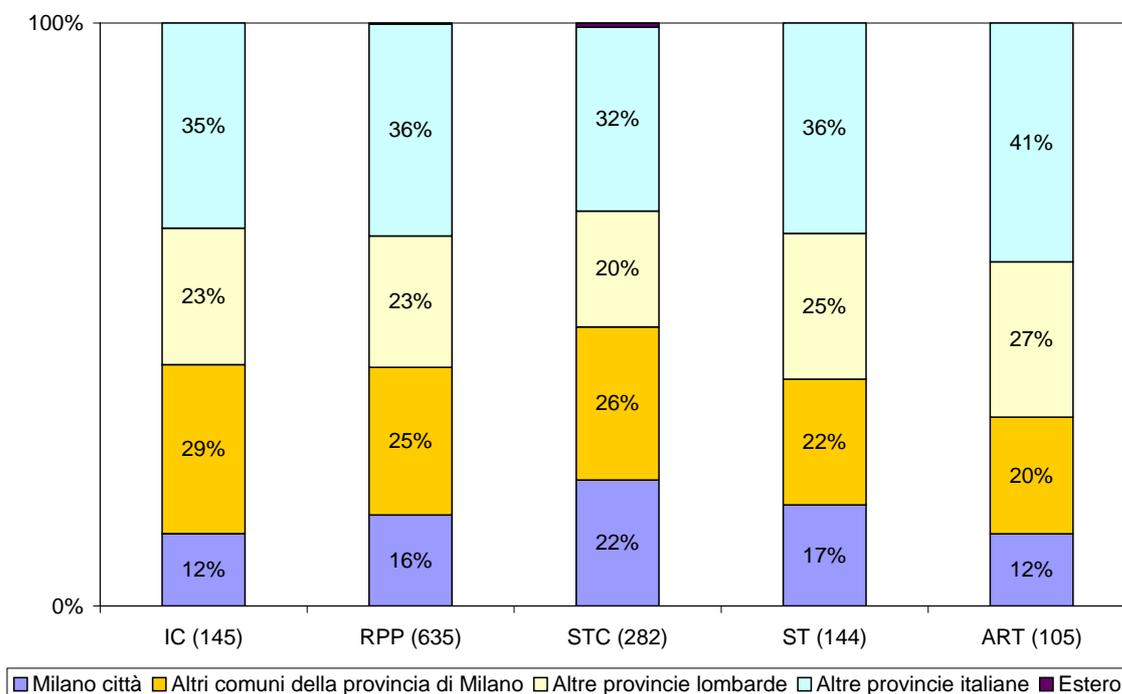


Fig. 1-23. Corsi di laurea v.o. e Corsi di laurea: immatricolati al 1° anno, a.a. 1999/00 – a.a. 2005/06 (dati provvisori), totale della sede di Milano. Composizione percentuale per provincia di residenza.

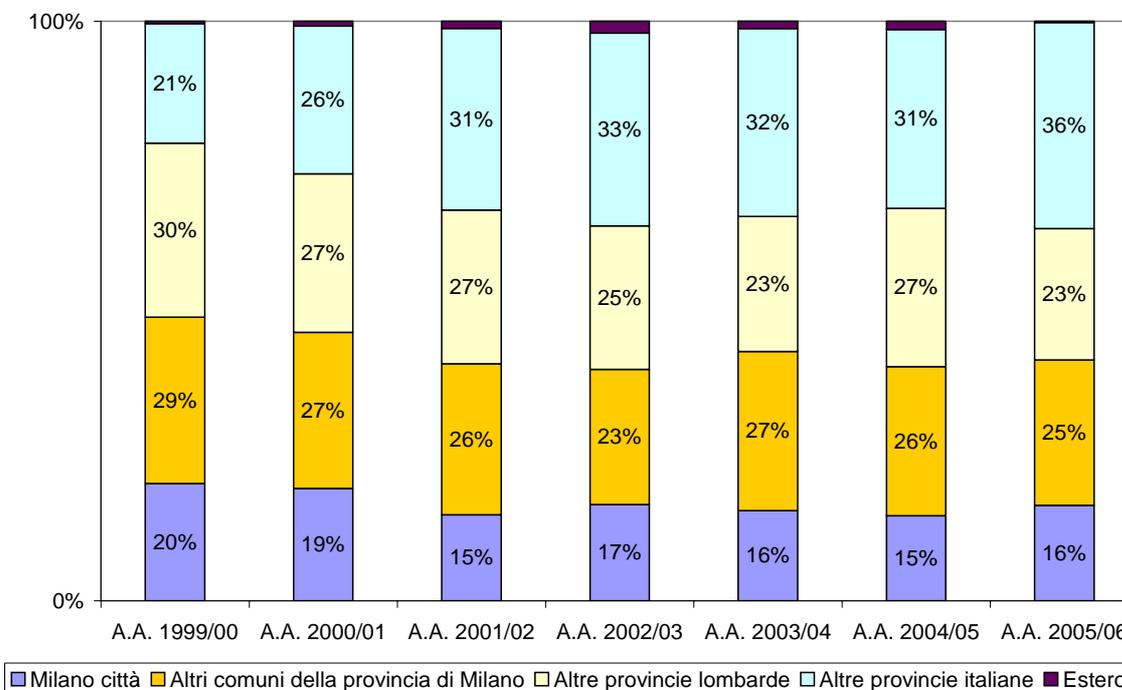
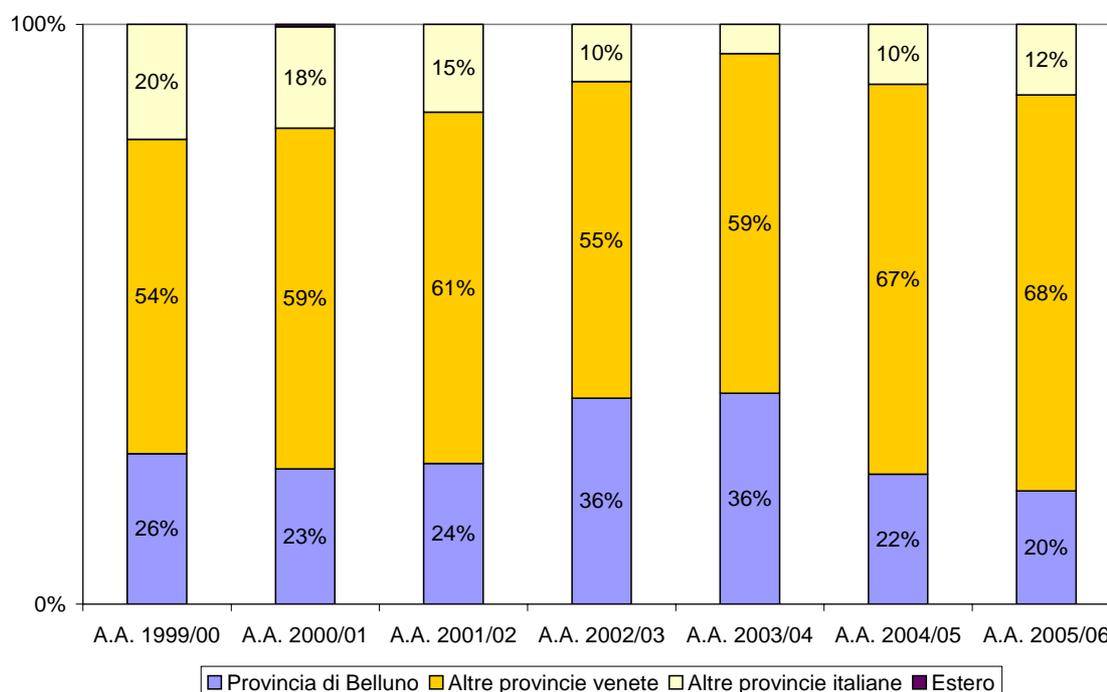


Fig. 1-24. Corso di laurea in Relazioni pubbliche e Corso di laurea in Relazioni pubbliche e pubblicità, sede di Feltre: immatricolati al 1° anno, a.a. 1999/00 – a.a. 2005/06 (dati provvisori). Composizione percentuale per provincia di residenza.



Per quanto riguarda la sede di Feltre, il bacino di attrazione degli immatricolati al Corso di laurea in *Relazioni pubbliche e pubblicità* combacia sostanzialmente con le province venete, come evidenziato nella Fig. 1-24.

Per la sede milanese dell'Università è stata altresì eseguita una duplice analisi a livello di provincia di residenza degli immatricolati al primo anno:

- la stima del tasso di penetrazione territoriale, rapportando il numero degli immatricolati al primo anno di corso negli a.a. 2003/04, a.a. 2004/05 e a.a. 2005/06 alla popolazione stimata dei diciannovenni residenti in ciascuna provincia per ognuno degli anni accademici considerati,⁹
- un approfondimento della dinamica del fenomeno condotta esaminando i tassi di variazione del numero di immatricolati nel triennio a.a.2003/04 – a.a. 2005/06.

In primo luogo, nelle Fig. 1-25, Fig. 1-26 e Fig. 1-27, si riporta la rappresentazione cartografica dei tassi di penetrazione stimati per la sede di Milano che permette più facilmente di identificare il bacino di utenza dell'Università IULM. Dette analisi evidenziano indici di attrazione particolarmente significativi nelle province lombarde occidentali.

⁹ Si fa riferimento alla distribuzione della popolazione residente per provincia e classe di età al 1° gennaio 2004 (Fonte: ISTAT, dati disponibili sul sito Internet <http://www.demo.istat.it>). Nella fattispecie, per l'a.a. 2003/04 si è considerata la popolazione di diciannovenni alla data del 1° gennaio 2004, per l'a.a. 2004/05 la popolazione di diciottenni alla data del 1° gennaio 2004 e per l'a.a. 2005/06 la popolazione di diciassettenni al 1° gennaio 2004, assumendo che le numerosità si siano mantenute costanti.

Nel chiudere la stesura del presente lavoro si sono resi disponibili i primi dati, disaggregati a livello provinciale, relativi ai diplomati di scuola superiore nell'anno scolastico 2003/04, il cui esame sarà oggetto di un prossimo approfondimento. Tuttavia, da una prima analisi è emerso che la distribuzione geografica della popolazione stimata di diciannovenni costituisce un ottimo *proxy* di quella dei diplomati.

Fig. 1-25. Corsi di laurea: immatricolati al 1° anno, a.a. 2003/04, sede di Milano. Distribuzione per provincia di residenza ogni 1000 diciannovenni al 1/01/2004.

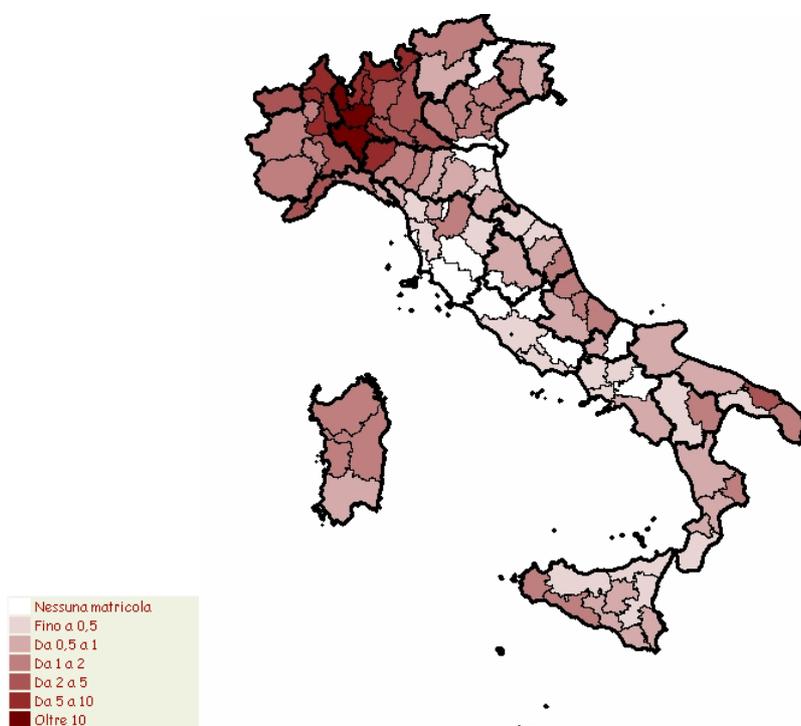


Fig. 1-26. Corsi di laurea: immatricolati al 1° anno, a.a. 2004/05, sede di Milano. Distribuzione per provincia di residenza ogni 1000 diciottenni al 1/01/2004.

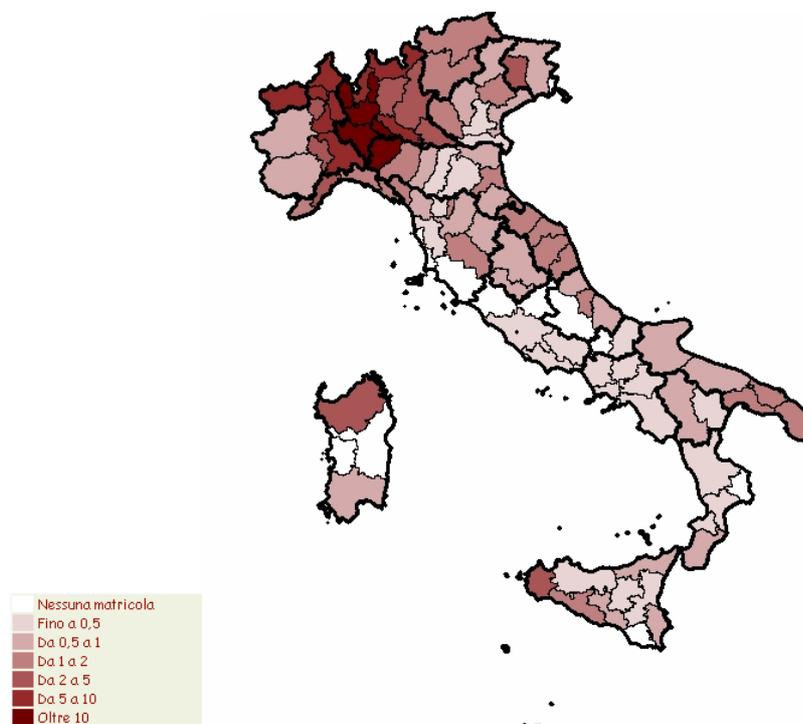
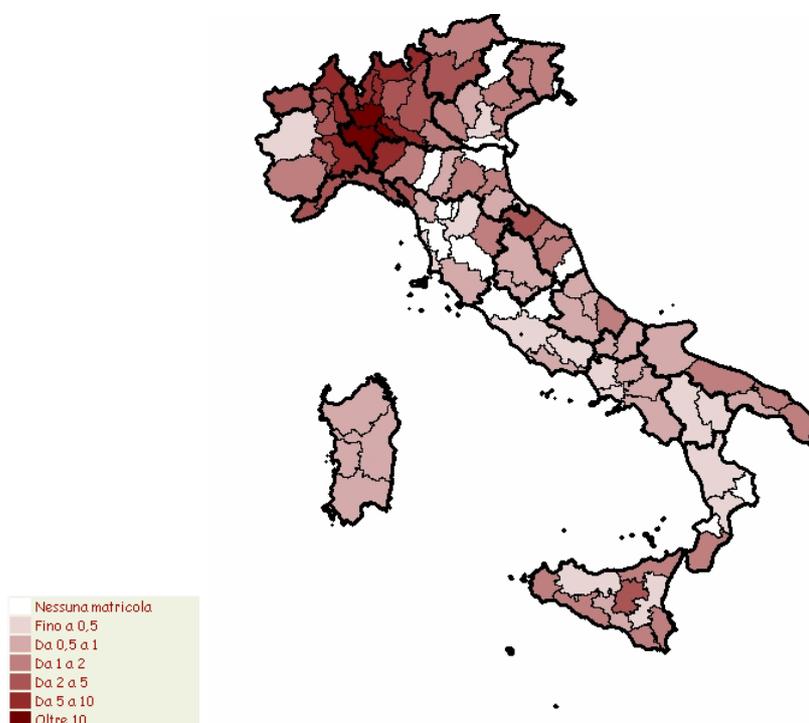


Fig. 1-27. Corsi di laurea: immatricolati al 1° anno, a.a. 2005/06, sede di Milano (dati provvisori). Distribuzione per provincia di residenza ogni 1000 diciassettenni al 1/01/2004.



Successivamente si è proceduto ad esaminare la dinamica della provenienza degli immatricolati per provincia. Innanzitutto nella Fig. 1-28 si presenta la ripartizione per Corso di laurea dei tassi di presenza nelle province italiane, per l'ultimo triennio: come si vede, la penetrazione territoriale degli immatricolati è massima per il Corso di laurea in *Relazioni pubbliche e pubblicità*, le cui matricole provengono da non meno di 77 diverse province (coprendo il 75% delle province italiane), e minima per il Corso di laurea in *Comunicazione e gestione nei mercati dell'arte e della cultura*, le cui matricole coprono poco più di un terzo delle province italiane. Tale indicatore, ancorché grossolano, testimonia la peculiarità del Corso di laurea in *Relazioni pubbliche e pubblicità*, capace di attrarre studenti da buona parte del territorio nazionale.

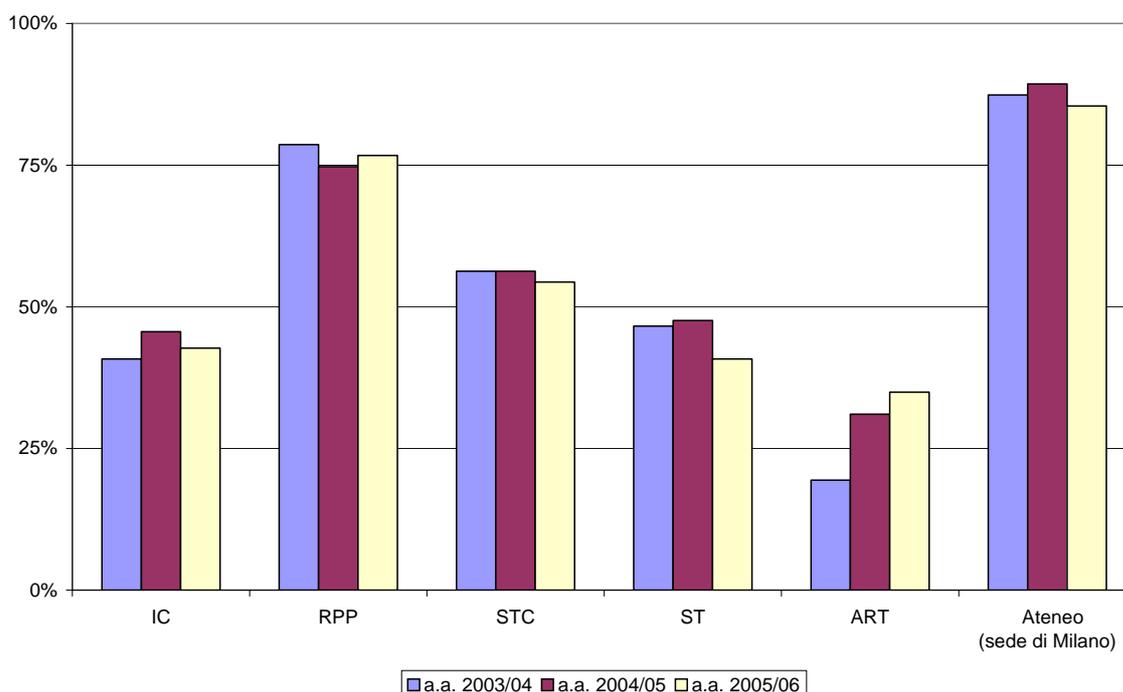
Al fine di esaminare più analiticamente la dinamica del fenomeno, si è proceduto anche a calcolare le variazioni percentuali nel numero di immatricolati per provincia di residenza tra gli anni accademici 2003/04 – 2004/05 (*tasso 1*) e 2004/05 – 2005/06 (*tasso 2*), in tutte le province in cui la variazione assoluta cumulata degli immatricolati abbia riguardato almeno 4 unità, 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 ($\leq -20\%$) del *tasso 1*, ma positiva ($\geq 20\%$) del *tasso 2*;
- inversione negativa: variazione percentuale positiva ($\geq 20\%$) nel *tasso 1* e variazione percentuale negativa ($\leq -20\%$) nel *tasso 2*;

- assenza: non vi sono stati immatricolati nei tre anni accademici considerati (a.a. 2003/04, a.a. 2004/05, a.a. 2005/06);
- 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.

Tutte le province in cui la variazione assoluta cumulata degli immatricolati tra l'a.a. 2003/04 e l'a.a. 2005/06 è risultata inferiore alle 4 unità sono state fatte rientrare nella categoria della stabilità, anche nel caso in cui le variazioni percentuali ne avrebbero comportato l'assegnazione ad un'altra categoria. Ciò al fine di limitare l'indagine ai casi più rilevanti non solo in termini percentuali, ma anche in termini di numero effettivo di studenti.¹⁰

Fig. 1-28. Corsi di laurea: tasso di presenza nelle province italiane, a.a. 2003/04 – a.a. 2005/06 (dati provvisori). Sede di Milano.



Le risultanze di detta analisi sono riportate nella Tab. 1-4, dalla quale si evince una situazione caratterizzata:

- da una significativa componente di stabilità: in tutti i casi, per oltre la metà delle province, non si registrano oscillazioni significative;
- da una rilevante estensione territoriale per quanto riguarda le provenienze complessivamente intese (al punto che nel triennio 2003/04 – 2005/06 risultano 2 sole province in cui non vi è stato nemmeno un immatricolato), che si accompagna però ad una contrazione dell'ampiezza dei bacini dei singoli Corsi.

¹⁰ Poniamo ad esempio che gli immatricolati ad un Corso di studi provenienti da una provincia presentino la seguente distribuzione: a.a. 2003/04: 2; a.a. 2004/05: 1; a.a. 2005/06: 3. Tale distribuzione verrebbe classificata come "inversione positiva" in quanto: tasso 1= $(1-2)/2=-50\%$; tasso 2= $(3-1)/1=200\%$. Tuttavia detta significativa variazione percentuale è frutto di una variazione assoluta cumulata di sole 3 unità ($|1-2|+|3-1|$) ed appare dunque più opportuno classificarla tra le oscillazioni non rilevanti (categoria della "stabilità").

In sostanza, si può concludere che, il posizionamento territoriale dell'Ateneo risulta potenzialmente positivo, insistendo principalmente su aree economicamente avanzate e connotate da un'elevata vivacità imprenditoriale.

Tab. 1-4. Corsi di laurea: variazione percentuale degli immatricolati nelle province italiane, a.a. 2003/04 – a.a. 2005/06 (dati provvisori). Sede di Milano.

Tipologia di variazione	IC	RPP	STC	ST	ART	Ateneo
Positiva	1	3	1	1	1	5
Negativa	1	4	-	1	-	3
Inversione positiva	1	12	-	1	-	14
Inversione negativa	6	16	15	14	6	20
Assenza	25	9	20	33	43	2
Stabilità	69	59	67	53	53	59
Totale province	103	103	103	103	103	103

1.1.4 Commenti del Nucleo di valutazione

In merito all'articolazione dell'offerta didattica dell'Ateneo, il Nucleo di valutazione sottolinea come il successo dell'Università dipenda sempre di più dalla capacità di proporre un'offerta formativa coerente con le esigenze del sistema economico ed imprenditoriale. Conseguentemente, va ribadita una duplice necessità:

- sviluppare un sistema informativo teso ad individuare le predette esigenze, operando 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);
- dotarsi di adeguati gradi di flessibilità, al fine di poter implementare tempestivamente, con chiarezza e linearità (capacità di istituzionalizzare il cambiamento), i nuovi percorsi di studio.

Alla luce di dette premesse, il Nucleo, pur confermando l'apprezzamento per i temi oggetto della proposta formativa (ed in particolare per la recente estensione all'area dell'economia della cultura e dell'arte), si riserva di esprimere un giudizio più compiuto con riferimento al rapporto con il mondo del lavoro e delle professioni, nonché rispetto all'offerta degli altri Atenei.

A tale proposito, giova segnalare che il Servizio *Placement* (di cui al par. 6.6), con la collaborazione dell'Ufficio Statistico, ha avviato l'esame dell'offerta didattica degli Atenei lombardi, al fine di individuare possibili aree tematiche innovative e/o non coperte dagli Atenei più direttamente concorrenti, così da offrire lo spunto per l'eventuale sostituzione di percorsi formativi nuovi per l'Università IULM e potenzialmente interessanti per i suoi *target* di riferimento.

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

In generale, l'analisi delle capacità di attrazione dell'Università IULM va collocata nel più ampio scenario della formazione universitaria locale e nazionale, ancora in fase di trasformazione ed assestamento in seguito alla riforma degli ordinamenti didattici, attualmente interessata

dall'avvio generalizzato dei Corsi di laurea specialistica e della moltiplicazione dei Master: trattasi di una fase evolutiva evidentemente caratterizzata da crescente concorrenzialità.

Sul versante della domanda, appare chiaro come il processo di scelta della sede universitaria risenta ancora di carenze strutturali in materia di orientamento, solo parzialmente colmabili dalle pur molte e qualificate iniziative messe in atto dall'Ateneo. A questo proposito, giova osservare come il MIUR stia definendo alcune attività finalizzate all'avvicinamento all'Università, da realizzarsi negli ultimi anni della Scuola superiore.¹¹

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

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

Nelle more dell'istituzionalizzazione di un più efficace sistema di orientamento nella transizione tra Scuola superiore e Università, le scelte degli studenti sembrano dunque avvenire 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. Gli elementi che prevalgono sono dunque per lo più di natura utilitaristica e/o funzionale: i costi di iscrizione, la raggiungibilità della sede universitaria, l'offerta di didattica a distanza, ecc. Conseguentemente, i bacini di reclutamento stentano ad espandersi, limitandosi ad una dimensione sovente inferiore alla regione, tale da consentire il pendolarismo giornaliero: a livello nazionale gli studenti universitari residenti nella stessa regione dove ha sede l'Ateneo di iscrizione sono, infatti, stabilmente pari a circa il 79%, valore che sale all'89% circa per quanto riguarda la Lombardia.¹²

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).¹³ 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 segnalato, 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.

¹¹ Si veda: CRUI, *Università Orienta 2005*, disponibile sul sito Internet <http://www.crui.it>.

¹² Nostre elaborazioni su dati del CNVSU, reperibili sul sito Internet <http://www.cnvsu.it> (Progetto di portale sui dati delle Università – tavola relativa alla mobilità regionale degli studenti, a.a. 2003/04 – Rilevazione 2005).

¹³ MeglioMilano, *Studiare e vivere a Milano*, settembre 2004; disponibile sul sito Internet http://www.meglio.milano.it/htm/home/universita_04.htm.

In sintesi, le dinamiche in corso confermano, almeno a titolo indicativo, l'impressione di una situazione complessivamente ancora piuttosto confusa e instabile, ancora caratterizzata da una significativa fluttuazione della domanda, presumibilmente 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 in considerazione della sempre più pressante necessità di garantire l'equilibrio economico delle iniziative intraprese), purché sostenute da opzioni strategiche tali da caratterizzare, qualificare e comunicare efficacemente la propria offerta formativa. Tale strategia può articolarsi su più livelli: la novità della didattica, il legame con il mondo del lavoro, i servizi complementari dell'Ateneo.

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

- il pieno utilizzo delle tecnologie disponibili per avvicinare l'attività didattica al processo di trasferimento delle conoscenze normalmente operante nell'ambiente professionale e lavorativo;
- la diffusione della didattica *online*, soprattutto a vantaggio degli studenti-lavoratori.

Inoltre, un aspetto che andrebbe attentamente monitorato ed opportunamente affrontato con specifiche iniziative didattiche è quello del profilo degli studenti in ingresso, specie dal punto di vista della loro preparazione culturale di base.

In secondo luogo, occorre rendere più visibili i collegamenti dell'Ateneo con il mondo del lavoro, anche valorizzando l'esperienza dei laureati già occupati. A questo proposito sono da segnalare gli importanti apporti informativi offerti dal Consorzio Interuniversitario AlmaLaurea (di cui al par. 3.4) e l'attivazione del Servizio *Placement*.

In terzo luogo, in relazione al diversificarsi dell'utenza, acquisisce accresciuta importanza l'insieme dei servizi complementari garantiti dal singolo Ateneo, 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.

1.2 I CORSI POST LAUREAM

1.2.1 I Master universitari e non universitari

Nell'ambito dell'offerta formativa *post lauream*, l'a.a. 2004/05 ha visto l'attivazione di un articolato ventaglio di iniziative, destinate sia a laureati (in possesso di laurea triennale o quadriennale), sia a professionisti dei diversi settori oggetto dei Corsi, elencate nella Tab. 1-5.

Tab. 1-5. Offerta didattica *post lauream*, a.a. 2002/03 – a.a. 2004/05.

	Denominazioni	a.a. 02/03	a.a. 03/04	a.a. 04/05
Universitari	Comunicazione e analisi della strategia per il mercato finanziario. <i>Investor Relations e Financial Analysis</i>	Attivo	---	Attivo
	Giornalismo (biennale) ¹⁴	Attivo	Attivo	Attivo
	Lingua e comunicazione per le imprese che operano in Cina	---	Attivo	Attivo
	Management del Made in Italy. Consumi e comunicazione della moda del design e del lusso	---	---	Attivo
	Management del turismo	---	---	Attivo
	Management della comunicazione sociale, politica e istituzionale (MA.S.P.I.)	Attivo	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	Attivo
	Retail management	---	Attivo	Attivo
	Traduzione letteraria e tecnico-scientifica	---	---	Attivo
Altre iniziative (Master non universitari, corsi di perfezionamento, ecc.)	Esperti in processi di formazione e di sviluppo organizzativo e relazionale	---	---	Attivo
	Il Quality Manager: gestire e comunicare la qualità	Attivo	---	Attivo
	Relazioni pubbliche d'impresa	Attivo	Attivo	Attivo
	Gestione e sviluppo delle PMI. Competenze gestionali e relazionali per lo sviluppo delle PMI (sede di Feltre)	Attivo	Attivo	---
	Manager nei processi di integrazione multietnici	---	Attivo	---

Caratteristica distintiva dell'offerta *post lauream* 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. 2004/05, 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

¹⁴ Si segnala che il Master universitario di primo livello in *Giornalismo*, di durata biennale, ha avuto inizio nell'a.a. 2001/02.

di laboratorio e di gruppo (esercitazioni, *case study*, *workshop*, ecc.) ed esperienze sul campo (*stage* e tirocini).

La finalità del Master universitario di primo livello in *Comunicazione e analisi della strategia per il mercato finanziario. Investor Relations e Financial Analysis* è la formazione di figure professionali che, grazie all'acquisizione integrata di competenze di analisi strategica, analisi finanziaria e comunicazione agli investitori, possano efficacemente operare all'interno di imprese, case di analisi, banche d'affari e società di comunicazione specializzate nelle *Investor Relations*.

Il Master è giunto, nell'a.a. 2004/05, alla seconda edizione. Per l'a.a. 2004/05 si è tenuto tra settembre 2004 e giugno 2005, con una durata complessiva di 536 ore, suddivise tra lezioni frontali, esercitazioni, *case studies* e simulazioni. Gli *stage* ed i progetti sul campo hanno avuto luogo tra aprile e giugno 2005.

L'età media dei 14 partecipanti, di cui 9 donne, è pari a 26 anni; 7 di essi hanno conseguito una laurea in *Relazioni pubbliche e pubblicità* presso l'Università IULM e altri 4 hanno conseguito una laurea presso Facoltà economiche.

Il Master si svolge in collaborazione con *Academy*, centro di formazione di Borsa italiana, dedicato allo sviluppo di programmi di formazione per il mercato finanziario.

Tutti i 12 frequentanti la prima edizione hanno conseguito il titolo nel dicembre 2003; della seconda edizione, 13 dei 14 partecipanti hanno conseguito il titolo nel luglio 2005.

Il Master universitario di primo livello in *Giornalismo*, di durata biennale, ha l'obiettivo di trasmettere le competenze culturali e professionali, di base ed avanzate, utili ad operare nell'ambito del giornalismo e dell'editoria, con specifico riferimento all'utilizzo degli strumenti e delle tecniche della multimedialità applicate all'informazione giornalistica. Il Master è riconosciuto dall'Ordine dei giornalisti come sede sostitutiva del praticantato. Il titolo rilasciato dal Master è idoneo all'iscrizione all'esame di Stato.

Nell'a.a. 2004/05 il Master è giunto alla terza edizione. Nel settembre 2004 hanno avuto luogo le prove di selezione, che hanno visto la partecipazione di 126 candidati per i 15 posti banditi.

Il Master prevede 600 ore suddivise tra didattica frontale e di laboratorio, 1.200 ore dedicate alla redazione di testate e oltre 1.500 ore di *stage* presso redazioni giornalistiche. Al conseguimento del titolo vengono riconosciuti 120 crediti formativi.

L'età media dei 15 iscritti al primo anno, di cui 5 donne, è pari a 26 anni; 6 di essi hanno conseguito una laurea in *Scienze e tecnologie della comunicazione* (3 presso l'Università IULM).

Tutti i 12 iscritti alla prima edizione, avviatisi nell'a.a. 2002/03, hanno conseguito il titolo nel novembre 2004.

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

Nell'a.a. 2004/05 il Master è giunto alla terza edizione. Per l'a.a. 2004/05 si è svolto tra gennaio e luglio 2005, con una durata complessiva di 600 ore, di cui 400 dedicate alla didattica, 200 allo svolgimento del periodo di *stage* presso Enti e Istituzioni di rilevanza sia nazionale, sia internazionale.

L'età media dei 21 partecipanti, di cui 16 donne, è pari a 24 anni; 4 di essi hanno conseguito una laurea in *Relazioni pubbliche e pubblicità* e altri 4 in *Scienze e tecnologie della comunicazione* presso l'Università IULM.

Hanno conseguito il titolo del Master 22 partecipanti alla prima edizione, nel luglio 2003, 31 partecipanti alla seconda, nel luglio 2004, ed, infine, 21 partecipanti alla terza, nel luglio 2005.

Il 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.)* è stato attivato nell'a.a. 2003/04, anche su specifica sollecitazione di qualificati professionisti già inseriti nella Pubblica Amministrazione. 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".

Nell'a.a. 2004/05 il Master è giunto alla seconda edizione. Per l'a.a. 2004/05 si è svolto tra febbraio e dicembre 2005, con una durata complessiva di 500 ore, suddivise tra lezioni frontali, attività di laboratorio, partecipazione a conferenze e *workshop*.

L'età media dei 20 partecipanti, di cui 14 donne, è pari a 35 anni; 1 di essi ha conseguito una laurea in *Relazioni pubbliche e pubblicità* e altri 2 in *Scienze e tecnologie della comunicazione* presso l'Università IULM.

Tutti i 16 frequentanti la prima edizione hanno conseguito il titolo nel dicembre 2004.

Il Master universitario di primo livello in *Lingua e comunicazione per le imprese che operano in Cina* mira alla formazione, tecnica e culturale, di operatori in grado di gestire le relazioni commerciali fra l'Europa e la Cina.

Il Master, il cui svolgimento per l'a.a. 2004/05 è previsto tra febbraio 2005 e febbraio 2006, ha una durata complessiva di 800 ore, di cui 480 dedicate alla didattica e 320 a *stage*.

L'età media dei 19 partecipanti, di cui 16 donne, è pari a 26 anni; 1 di essi ha conseguito una laurea in *Relazioni pubbliche e pubblicità* ed 1 altro in *Interpretariato e comunicazione* presso l'Università IULM.

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).

Il Master universitario di primo livello in *Retail Management* intende formare professionisti in grado di operare in modo qualificato nelle imprese della grande distribuzione.

Nell'a.a. 2004/05 il Master è giunto alla seconda edizione. Per l'a.a. 2004/05 il suo svolgimento è previsto tra febbraio e novembre 2005, con una durata complessiva di 800 ore, di cui 520 dedicate alla didattica e 280 a tirocinio pratico.

L'età media dei 19 partecipanti, di cui 13 donne, è pari a 25 anni; 3 hanno conseguito una laurea in *Relazioni pubbliche e pubblicità* presso l'Università IULM.

Dei 20 frequentanti la prima edizione 18 hanno conseguito il titolo nel settembre 2004.

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).

Nell'a.a. 2004/05 è stato attivato il *Master in Management del turismo* che mira a formare professionisti preparati in strategia, organizzazione, marketing, analisi di bilancio e comunicazione che possano inserirsi con successo in imprese turistiche (alberghi e villaggi, aziende crocieristiche, compagnie aeree, enti e gestori di fiere e congressi, tour operator, network di agenzie viaggi), in organizzazioni pubbliche e private e in società di consulenza per lo sviluppo di progetti turistici.

Il Master si è svolto tra novembre 2004 e settembre 2005, con una durata complessiva di 1.750 ore, di cui 458 dedicate alla didattica frontale e 553 alla didattica assistita.

L'età media dei 34 partecipanti, di cui 25 donne, è pari a 26 anni; 10 di essi hanno conseguito una laurea in *Scienze turistiche* e altri 3 in *Interpretariato e comunicazione* presso l'Università IULM.

Nell'a.a. 2004/05 è stato attivato il Master in *Management del Made in Italy. Consumi e comunicazione della moda del design e del lusso* che offre un'approfondita preparazione manageriale su ciò che è più fondamentale nella gestione dei prodotti che caratterizzano il *made in Italy*: la capacità di comprendere i fenomeni della moda e del design, i mutamenti del consumatore e la capacità di sintonizzare rispetto ad essi le attività di comunicazione, di marketing, di *branding* e di *retailing* dell'azienda.

Il Master si è svolto tra novembre 2004 e marzo 2005, con una durata complessiva di 500 ore, di cui 290 dedicate alla didattica e 107 a Laboratori.

L'età media dei 27 partecipanti, di cui 19 donne, è pari a 24 anni; 7 di essi hanno conseguito una laurea in *Relazioni pubbliche e pubblicità* e altri 5 in *Scienze e tecnologie della comunicazione* presso l'Università IULM.

Tutti i 27 frequentanti la prima edizione hanno conseguito il titolo tra luglio e settembre 2005.

Nell'a.a. 2004/05 è stato attivato il Master in *Traduzione letteraria e tecnico-scientifica*, attivato dall'Università IULM di Milano in collaborazione con la Scuola Superiore per Mediatori Linguistici Carlo Bo di Milano, si propone di formare profili dalle elevate competenze culturali e linguistiche nell'inglese e in un'altra lingua europea, che abbiano competenze professionali spendibili nell'ambito di imprese, organizzazioni e istituzioni internazionali e di ogni altro contesto in cui sia richiesta una mediazione linguistica di elevato livello formale e culturale.

Il Master per l'a.a. 2004/05 ha avuto luogo tra gennaio e luglio 2005. L'età media dei 17 partecipanti, di cui 14 donne, è pari a 24 anni; 11 di essi hanno conseguito una laurea in *Interpretariato e comunicazione* presso l'Università IULM.

Dei 17 frequentanti 16 hanno conseguito il titolo nel luglio 2005.

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 è giunto, nell'a.a. 2004/05, alla terza edizione. Per l'a.a. 2004/05 si è svolto tra marzo e settembre 2005, con 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 28 partecipanti, di cui 23 donne, è pari a 31 anni; 4 sono laureati presso l'Università IULM ed un altro ha conseguito una laurea in Scienze e tecnologie della comunicazione.

Il Master si svolge con il sostegno di numerose aziende (Banca Intesa, Bayer, Coca-Cola Bevande Italia, Coop Lombardia, Enel, illycaffè, Pastificio Rana, Weber Shandwick Italia, Indesit Company, GlaxoSmithKline, Procter&Gamble, Microsoft Italia, Edison, STMicroelectronics) ed è inoltre supportato dalla collaborazione con Corriere Lavoro.

Nella prima edizione 20 dei 21 partecipanti hanno conseguito il titolo, nella seconda tutti i 24 partecipanti.

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

Il Master, per l'a.a. 2004/05, si è svolto tra marzo 2004 e febbraio 2005, con una durata complessiva di 628 ore, di cui 256 dedicate alla didattica, 72 a laboratori ed esercitazioni e 300 ai tirocini.

L'età media dei 17 partecipanti, di cui 11 donne, è pari a 28 anni; 3 sono laureati presso l'Università IULM.

Il Master *Il Quality Manager: gestire e comunicare la qualità* è finalizzato ad ampliare le competenze dei *Quality Manager* delle organizzazioni che adottano le norme ISO 9000, specie nel loro ruolo di attuatori del disegno organizzativo del vertice e di guida per tutto il personale nel rispetto degli impegni della misurazione e del miglioramento.

Il Master, per l'a.a. 2004/05, si è svolto tra settembre 2004 e maggio 2005: in tale periodo si sono tenute 220 ore di didattica frontale, seguite da un periodo di 3 mesi di *stage*.

Nel corso del 2004 hanno anche avuto luogo le attività conclusive dei Master attivi nell'a.a. 2003/04 e non riattivati nell'anno accademico successivo. Tutti i 14 partecipanti al Master in *Gestione e sviluppo delle PMI. Competenze gestionali e relazionali* hanno conseguito il titolo nel settembre 2004.

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.

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.

Nella Fig. 1-29 si riporta la numerosità degli iscritti ai Master per l'ultimo triennio accademico. Come si può osservare, il numero di iscritti ai Master è in costante crescita, in virtù dell'ampliamento dell'offerta formativa dell'Università IULM in tale ambito.¹⁵

Con riferimento ai soli Master universitari, è possibile evidenziare l'Ateneo di provenienza degli iscritti: come è agevole osservare nella Fig. 1-30, parallelamente all'incremento degli iscritti, si registra un aumento dell'attrattività dei Master per studenti provenienti da altri Atenei. In particolare, nell'a.a. 2004/05 i Master con la più alta quota di iscritti provenienti da altri Atenei risultano essere il Master in *Lingua e comunicazione per le imprese che operano in Cina* e quello in *Management delle relazioni esterne e della comunicazione nella P.A. e nei servizi di pubblica utilità*, rispettivamente con l'89% e l'80% di studenti non provenienti dall'Università IULM.

¹⁵ La rilevante differenziazione dei Master, anche dal punto di vista della calendarizzazione delle attività, non consente di disporre ad oggi di informazioni omogenee relativamente alle iscrizioni per l'a.a. 2005/06.

Fig. 1-29. Iscritti a Master universitari ed altre iniziative, a.a. 2002/03 – a.a. 2004/05.¹⁶

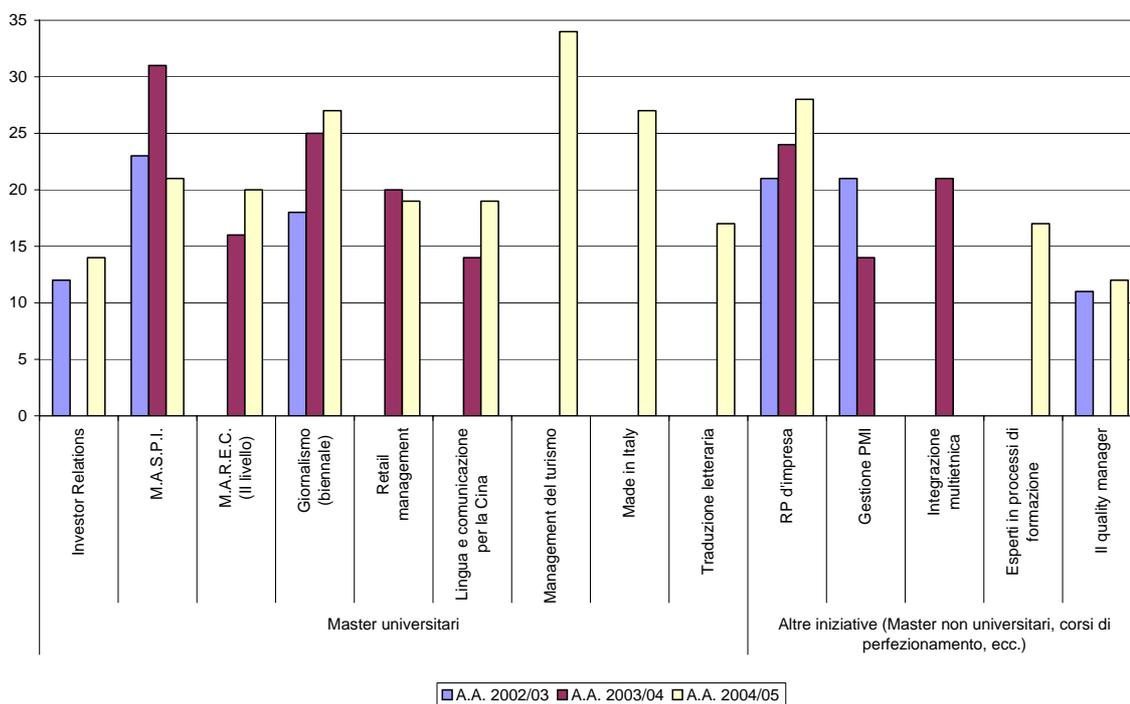
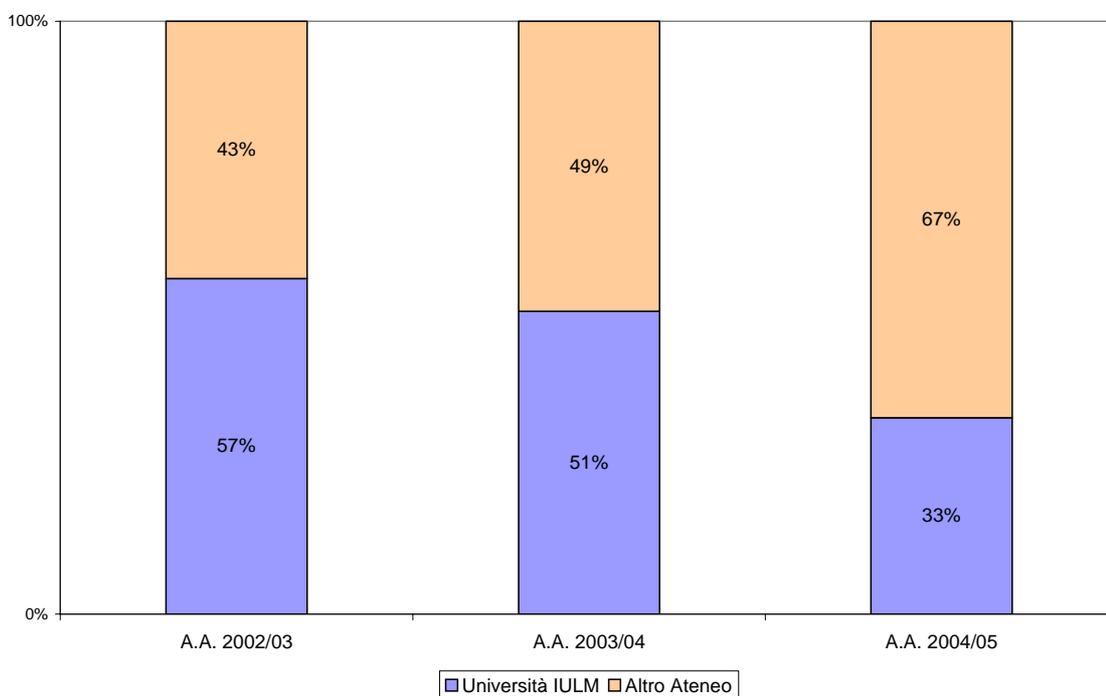


Fig. 1-30. Master universitari: studenti iscritti per Ateneo di provenienza, a.a. 2002/03 – a.a. 2004/05.¹⁷



¹⁶ Il numero degli iscritti al Master in Giornalismo comprende gli iscritti al primo ed al secondo anno.

¹⁷ Ai fini del confronto bisogna tener presente la mutata composizione dell'insieme dei Master universitari attivi nell'a.a. 2004/05 rispetto a quelli attivi negli anni accademici precedenti (v. Tab. 1-5).

1.2.2 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 2004, 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. 2004/2005 (XX ciclo):
 - a) *Letterature comparate (Le letterature, le culture e l'Europa: storia, scrittura e traduzioni)*;
 - b) *Comunicazione e nuove tecnologie*;
 - c) *Marketing e comunicazione di impresa*;
 - d) *Economia della comunicazione*;
- proseguimento delle attività per i seguenti Corsi di Dottorato di ricerca:
 - a) *Letterature comparate (Le letterature, le culture e l'Europa: storia, scrittura e traduzioni)* (primo, secondo e terzo anno);
 - b) *Comunicazione e nuove tecnologie* (primo, secondo e terzo anno);
 - c) *Marketing e comunicazione di impresa* (primo, secondo e terzo anno);
 - d) *Economia della comunicazione* (primo, secondo e terzo anno);
- attività conclusive dei Corsi di Dottorato avviati nell'a.a. 2000/01 (XVI ciclo) e nell'a.a. 2001/02 (XVII ciclo).

L'insieme delle attività condotte sarà di seguito esaminato, evidenziando innanzitutto la valutazione della permanenza dei requisiti di idoneità previsti dalla vigente normativa e, successivamente, l'andamento delle iscrizioni ai Corsi dell'a.a. 2004/05 ed una valutazione sullo svolgimento delle attività didattiche, anche in conformità alle indicazioni contenute del CNVSU in materia.¹⁸ Tali analisi sono condotte avvalendosi delle rendicontazioni fornite dai Coordinatori dei Collegi, riferite alle attività svolte nell'anno solare 2004.

Preliminarmente, giova considerare la numerosità dei dottorandi per Corso e per ciclo, riportata nella Tab. 1-6. Nella fattispecie, si osserva come il numero degli iscritti abbia manifestato, nel tempo, una moderata ma continua crescita. Per maggiore chiarezza, si evidenzia anche il numero dei dottorandi al netto dei 17 ormai al termine del ciclo di studi (ma ancora presenti al 31 dicembre 2004), la cui situazione è la seguente: 4 hanno discusso la tesi all'inizio di marzo 2005, mentre i restanti 13 hanno ottenuto una proroga, di durata variabile, finalizzata alla conclusione del lavoro di ricerca.

Si sottolinea, infine, il ridotto numero di abbandoni di dottorandi, segnatamente pari a 2 per l'a.a. 2001/02 (ossia il 12% degli iscritti al ciclo XVII) e pari a 3 per l'a.a. 2003/04 (ossia il 14% degli iscritti al ciclo XIX), complessivamente corrispondenti al 9% circa del totale degli iscritti al triennio in parola (a.a. 2001/02 – 2003/04).

¹⁸ CNVSU, *Riflessioni sullo stato della didattica nei Corsi dei Dottorati di ricerca dell'a.a. 2001/02* (DOC 02/04), e *Relazione sullo stato della didattica nei corsi di dottorato di ricerca dell'a.a. 2002/03 e proposta di criteri per la ripartizione delle risorse finanziarie 2004* (DOC 16/04), disponibili sul sito Internet <http://www.cnvsu.it>.

Tab. 1-6. Numerosità dei dottorandi al 31/12/2004, per Corso e ciclo.

Corsi di Dottorato di ricerca	In chiusura	Cicli attivi			Totale	di cui di cicli attivi
		XVIII	XIX	XX		
Letterature comparate	6	3	6	8	23	17
Comunicazione e nuove tecnologie	4	5	4	2	15	11
Marketing e comunicazione di impresa	4	4	4	9	21	17
Economia della comunicazione	3	4	4	5	16	13
Totale	17	16	18	24	75	58

1.2.2.1. *Pubblicazione dei bandi e svolgimento delle prove di ammissione per i Corsi di Dottorato di ricerca dell'a.a. 2004/05 (XX ciclo)*

Per quanto riguarda i Corsi di Dottorato di ricerca banditi per l'a.a. 2004/2005 (XX ciclo), nel novembre 2004 si sono tenute le prove di ammissione, con gli esiti riportati nella Tab. 1-7. A questo proposito si nota innanzitutto la collocazione temporale della pubblicazione del bando (con scadenza l'8 ottobre 2004) e delle prove di ammissione, che appare (anche aderendo alle proposte del Nucleo di valutazione) perfettamente allineata all'indicazione del CNVSU.¹⁹

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 o di borsa di ricerca e addestramento didattico sono da considerarsi in sovrannumero rispetto al totale dei posti banditi).

In terzo luogo, dall'esame dei dati riportati nella Tab. 1-7, si rileva un interesse sostanzialmente omogeneo per i Corsi proposti, evidenziato da una contenuta variabilità nel numero di domande presentate, non discosto da quanto già osservato per il precedente anno accademico.

L'andamento temporale del rapporto tra domande presentate e posti disponibili (indice di attrattività) è riportato nella Fig. 1-31. Come si vede, emergono segnali positivi sul fronte della capacità di attrazione, che appare sostanzialmente stabile (pur in presenza di una certa variabilità) e, in generale, non ancora attestatosi su valori elevati. Tali considerazioni risulterebbero ulteriormente confermate assumendo una definizione maggiormente restrittiva di "attrattività", realizzata dal rapporto tra candidati presenti alla prima prova (scritta) e posti disponibili, anche alla luce dei dati nazionali attualmente disponibili.²⁰

¹⁹ CNVSU, *Riflessioni sullo stato della didattica nei Corsi dei Dottorati di ricerca dell'a.a. 2001/02* (DOC 02/04).

²⁰ Si veda: MIUR, Ufficio di Statistica, *Indagine sull'Istruzione Universitaria – Formazione post laurea*, a.a. 1999/00 – a.a. 2001/02. I dati si riferiscono ai cicli XV – XVII (ultimi disponibili a livello nazionale).

Tab. 1-7. Corsi di Dottorato di ricerca banditi per l'a.a. 2004/05 (XX ciclo).

Corsi di Dottorato di ricerca a.a. 2004/05		A	B	C	D
Posti banditi	Coperti da borsa di studio MIUR-IULM	6	2	5	2
	Non coperti da borsa di studio	3	2	2	2
	Coperti da borsa di ente privato	0	0	0	0
	Titolari di assegno di ricerca o di borsa di ricerca e addestramento didattico	7	4	6	4
Svolgimento delle prove	Domande di ammissione	24	25	16	11
	Data delle prove scritte	09/11/04	18/11/04	17/11/04	08/11/04
	Presenti alle prove scritte	20	16	13	9
	Ammessi alle prove orali	15	8	11	5
	Data delle prove orali	30/11/04	19/11/04	24/11/04	08/11/04
	Candidati che hanno superato gli orali	11	6	9	5
Iscritti	Coperti da borsa di studio MIUR-IULM	6	2	5	2
	Non coperti da borsa di studio	2	0	2	1
	Coperti da borsa di ente privato	0	0	0	0
	Titolari di assegno di ricerca o di borsa di ricerca e addestramento didattico	0	0	2	2

Tab. 1-8. Corsi di Dottorato di ricerca banditi per l'a.a. 2004/05 (XX ciclo). Dati in rapporto al numero dei posti complessivamente disponibili.

Corsi di Dottorato di ricerca a.a. 2004/05		In percentuale sui posti banditi			
		A	B	C	D
Domande di ammissione		150%	313%	123%	138%
Presenti alle prove scritte		125%	200%	100%	113%
Ammessi alle prove orali		94%	100%	85%	63%
Candidati che hanno superato gli orali		69%	75%	69%	63%
Iscritti	Coperti da borsa di studio MIUR-IULM	100%	100%	100%	100%
	Non coperti da borsa di studio	67%	0%	100%	50%
	Coperti da borsa di ente privato	---	---	---	---
	Titolari di assegno di ricerca o di borsa di ricerca e addestramento didattico	0%	0%	33%	50%

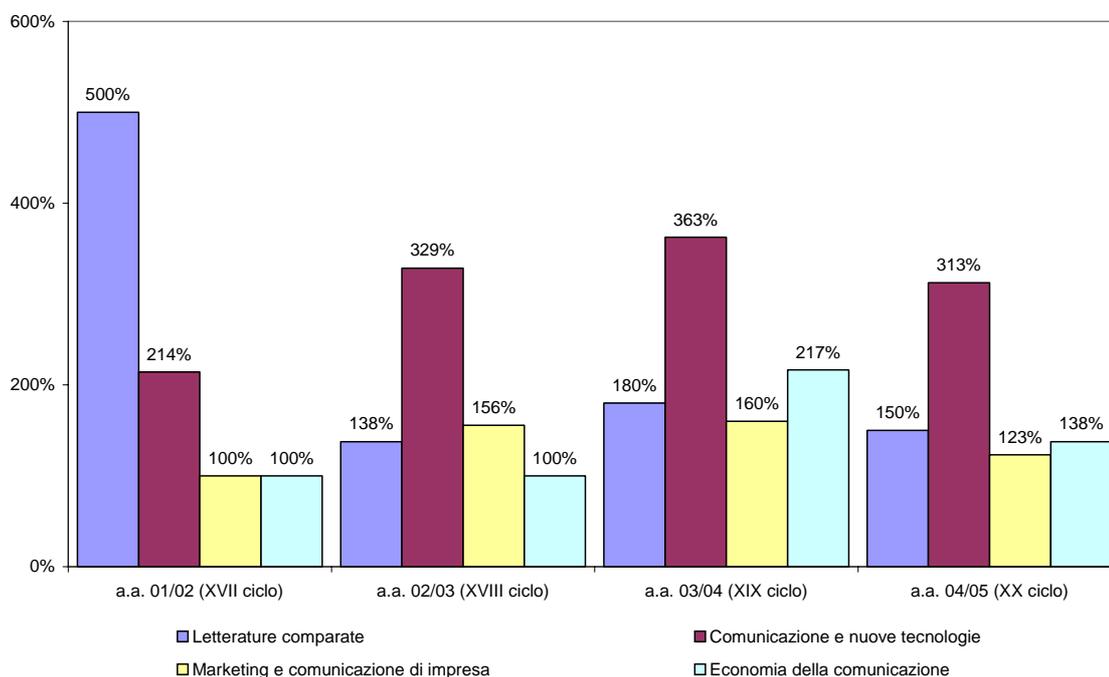
A: Letterature comparate (Le letterature, le culture ...)

B: Comunicazione e nuove tecnologie

C: Marketing e comunicazione di impresa

D: Economia della comunicazione

Fig. 1-31. Indice di attrattività dei Corsi di Dottorato di ricerca.



Per quanto riguarda la provenienza delle domande e dei dottorandi effettivamente immatricolati, nella Tab. 1-9 e nella Tab. 1-10 se ne evidenzia la composizione percentuale per Ateneo, rispettivamente, per l'a.a. 2003/04 e per l'a.a. 2004/05.

Nell'osservare la composizione delle domande e degli iscritti per provenienza, emerge una certa capacità di attrarre studenti da altri Atenei nazionali; inoltre, la provenienza da un'altra Università non sembra costituire un fattore di differenziazione, benché la quota di iscritti provenienti dall'Università IULM, rispetto alla loro presenza tra quanti hanno presentato domanda, risulti, nel complesso, sempre lievemente superiore.

L'assenza di domanda dall'estero attiene sicuramente alla necessità di dare maggiore impulso all'internazionalizzazione dei Corsi, ma 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 3%, pur in presenza di significative differenziazioni tra le aree disciplinari.²¹

Rispetto a tale aspetto, dalle relazioni dei Coordinatori emerge un certo grado di consapevolezza della necessità di interventi migliorativi, per lo più nella direzione di una maggiore presenza di docenti stranieri e/o di legami con l'estero.

Giova altresì osservare che, pur non risultando evidenza di iniziative specifiche finalizzate ad accrescere l'attrattività dei Corsi, nell'ambito della comunicazione dell'Ateneo viene presentata l'intera offerta formativa, che comprende anche i Corsi di Dottorato, dei quali si dà inoltre informativa specifica nel sito web dell'Ateneo.

²¹ Si veda: MIUR, Ufficio di Statistica, *Indagine sull'Istruzione Universitaria – Formazione post laurea*, a.a. 1999/00 – a.a. 2001/02. I dati si riferiscono ai cicli XV – XVII (ultimi disponibili a livello nazionale).

Tab. 1-9. 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%
Ateneo estero	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Totale	100%									
N°	18	7	29	4	16	5	13	5	76	21

Tab. 1-10. Composizione percentuale per provenienza delle domande pervenute e degli iscritti ai Corsi di Dottorato dell'a.a. 2004/05 (Ciclo XX).

Provenienza	A		B		C		D		Totale	
	Dom.	Iscr.								
Università IULM	62%	88%	24%	100%	38%	44%	45%	40%	42%	62%
Altro Ateneo	38%	12%	72%	0%	62%	56%	55%	60%	57%	38%
Ateneo estero	0%	0%	4%	0%	0%	0%	0%	0%	1%	0%
Totale	100%									
N°	24	8	25	2	16	9	11	5	76	24

Dom: domande pervenute

Iscr: dottorandi iscritti

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

B: Comunicazione e nuove tecnologie

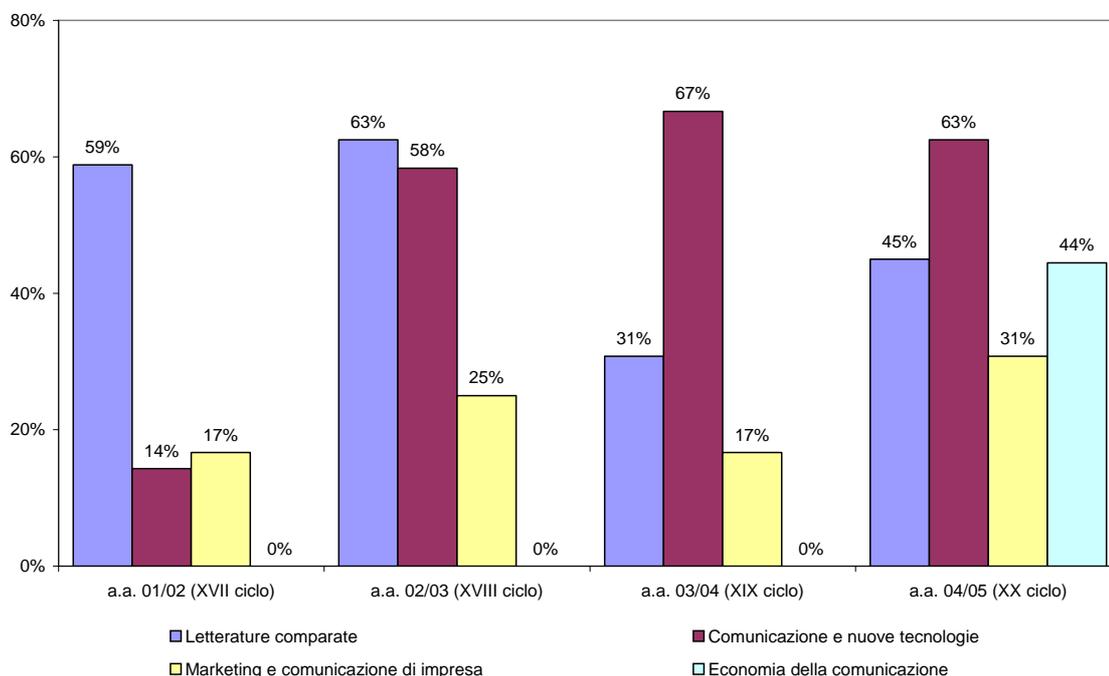
C: Marketing e comunicazione di impresa

D: Economia della comunicazione

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. 1-32, si nota come questa, se non in pochi casi, non risulti particolarmente elevata. Benché si osservino alcuni segnali di inversione di tendenza, questi non sembrano ad oggi tali da interrompere il perdurare del fenomeno, con ciò configurando un elemento di criticità.²²

²² Tale interpretazione sembra confermata dal confronto con i più recenti dati disponibili su scala nazionale suddivisi per aree disciplinari: pur con le cautele derivanti dal differente grado di aggiornamento dei dati e dalla novità del meccanismo di monitoraggio, per tutti i quattro Corsi si osservano una "attrattività" (numero di presenti alla prima prova / numero di posti disponibili) ed una "selettività" (complemento del numero di ammessi / numero di presenti alla prima prova) tendenzialmente al di sotto della media nazionale. Fonte: *ibidem*.

Fig. 1-32. Indice di selettività (rapporto tra studenti respinti sul numero totale dei presenti alla prova scritta) dei Corsi di Dottorato di ricerca, a.a. 2001/02 – a.a. 2004/05.



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

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

Il primo aspetto meritevole di attenzione è rappresentato dalle aree disciplinari di riferimento dei Corsi: a questo proposito nella Tab. 1-11 se ne riportano le aree scientifiche interessate ed il numero di S.S.D. in esse contenute. Come appare molto comune anche a livello nazionale, buona parte dei Corsi coinvolgono più aree, benché, nel nostro caso, a ciò corrisponda un numero di S.S.D. relativamente contenuto. Detta configurazione, unitamente alla relativa ampiezza delle denominazioni dei Corsi, consente di ritenerli non riferibili esclusivamente ad un ristretto insieme di docenti, a settori specialistici od a specifici progetti di ricerca.²³

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

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

- la quota dei docenti appartenenti alle aree scientifiche di riferimento del Corso (desunta dal S.S.D. di afferenza del docente), al fine di ottenere un'indicazione sintetica dell'assortimento disciplinare del Collegio;

²³ Ciò benché le denominazioni dei Corsi risultino, anche nel nostro caso, uniche nel panorama nazionale, come capita nella stragrande maggioranza dei casi (79%). Si veda: CNVSU, *Quinto Rapporto sullo Stato del Sistema Universitario*, anno 2004, pag. 27 e seguenti.

- il tasso di copertura dei S.S.D. di riferimento del Corso (calcolato come il numero di S.S.D. coperti da almeno un docente del Collegio sul totale dei S.S.D. di riferimento del Corso, in analogia con le modalità di calcolo dei "requisiti minimi"), allo scopo di determinare l'effettivo presidio delle discipline oggetto del Corso.

Entrambi gli indicatori sono riportati nella Tab. 1-11. Come si vede, pur con alcune limitate variazioni, la composizione del Collegio garantisce la sostanziale coerenza tra le aree scientifiche di provenienza dei docenti e quelle di riferimento del Corso.

Detta coerenza emerge anche dalla produzione scientifica dei membri dei Collegi, che appare sostanzialmente pertinente con l'area disciplinare di riferimento dei Corsi.²⁴

Tab. 1-11. Aree S.D. dei Collegi al 31/12/2004.

Aree S.D. di riferimento	Numero di S.S.D.			
	A	B	C	D
10 – Scienze dell'antichità, filologico-letterarie e storico-artistiche	13	-	-	-
11 – Scienze storiche, filosofiche, pedagogiche e psicologiche	2	3	-	-
13 – Scienze economiche e statistiche	-	-	1	6
14 – Scienze politiche e sociali	-	2	1	-
Docenti afferenti a aree S.D. di riferimento *	100%	79%	94%	100%
Tasso di copertura dei S.S.D. *	87%	80%	100%	83%

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 la voce comprende anche docenti esterni all'Università IULM

Tab. 1-12. Composizione dei Collegi al 31/12/2004.

		A	B	C	D
Numero docenti		27	14	17	13
di cui Università IULM		100%	64%	71%	54%
Turnover dei docenti	In entrata	2	2	1	1
	In uscita	0	1	0	1
Membri del collegio / dottorandi		1,2	0,9	0,8	0,8
di cui per dottorandi attivi		1,6	1,3	1,0	1,0

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

B: Comunicazione e nuove tecnologie

C: Marketing e comunicazione di impresa

D: Economia della comunicazione

In terzo luogo, per quanto riguarda il numero dei docenti, esso appare congruo per tutti i Corsi di Dottorato esaminati, sia in termini assoluti, sia in termini relativi, evidenziando un rapporto tra docenti e dottorandi attivi 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 rispetto alle effettive possibilità di tutorato ed affiancamento dei dottorandi,

²⁴ Relazione del Nucleo di valutazione dell'Università IULM, *Proposte di nuova istituzione e di rinnovo dei Corsi di Dottorato di ricerca - XX ciclo - A.A. 2004 / 2005 - Valutazione della sussistenza dei requisiti di idoneità*, 15 luglio 2004.

così come la modesta entità del turnover dei docenti dovrebbe assicurare una sufficiente continuità nella relazione tra docente e discente.

A questo proposito si è voluta sperimentare la rilevazione del carico di lavoro comportato ad ogni docente coinvolto, rispettivamente, dall'attività di tutorato, dall'organizzazione del Corso e dall'attività didattica in senso stretto. Tale prima indagine esplorativa ha dato risultati solo parziali e piuttosto variabili, consentendo tuttavia di evidenziare come l'attività di tutoraggio risulti interamente a carico dei docenti membri del Collegio, apparendo, in termini di monte ore dedicati, la più onerosa, benché si attesti, mediamente, su valori non particolarmente elevati.

1.2.2.3. Dotazioni strutturali e finanziarie

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

1.2.2.4. Collaborazione con soggetti pubblici o privati

In sede di rendicontazione delle attività svolte dai Corsi di Dottorato nel 2004, non sono stati segnalati rapporti di collaborazione, episodici o strutturati, con Organismi od Enti non universitari, riferibili ai cicli attivi. Sono stati, invece, segnalati alcuni rapporti di collaborazione con Atenei italiani ed esteri, ed in particolare:

- per il Corso in Letterature comparate, sono stati siglati accordi di cotutela con quattro Università francesi (École des Hautes Études en Sciences Sociales di Parigi, Université Paris 8 Vincennes-Saint Denis, Université Paris IV Paris-Sorbonne ed École normale supérieure de Paris); inoltre, vi è un intenso rapporto di collaborazione con l'University of Cambridge (finalizzato all'internazionalizzazione del Dottorato) e la Pädagogische Hochschule Ludwigsburg;
- per il Corso in Comunicazione e nuove tecnologie, un collegamento non episodico, ma non strutturato, con il Politecnico di Milano;
- per il Corso in Marketing e comunicazione di impresa, una collaborazione con il Dipartimento di Economia Politica e Aziendale dell'Università degli Studi di Milano.

1.2.2.5. Valutazione sullo svolgimento delle attività didattiche

La valutazione dello svolgimento delle attività didattiche viene condotta relativamente a due aspetti: l'attivazione (e relativa quantificazione) di moduli didattici specificatamente dedicati ai Corsi di Dottorato e l'internazionalizzazione della didattica.

Le principali caratteristiche delle attività didattiche dei Corsi di Dottorato sono oggetto di rilevazione nell'apposita banca dati del MIUR, dalla quale si evince che nessuno dei quattro Corsi prevede un'attività didattica "strutturata" (ovvero un iter formativo formalizzato, articolato in insegnamenti, che possa prevedere l'acquisizione di CFU), mentre tutti prevedono uno o più cicli seminariali, una verifica annuale e l'effettuazione di *stage*. Da questo punto di vista i quattro Corsi

attivi presso l'Università IULM appartengono al 21% dei Corsi di dottorato dell'a.a. 2003/04 (XIX ciclo) che a livello nazionale non prevedono un percorso didattico formalizzato.²⁵

Al fine di esprimere una valutazione di merito sulle specifiche attività didattiche erogate per i dottorandi, l'informazione disponibile nella banca dati MIUR è stata integrata richiedendo ai singoli Collegi di indicare, con riferimento all'a.a. 2003/04, la tipologia dell'attività, la sua durata, i destinatari e la qualifica del docente titolare. Pur con le cautele dovute ad una rendicontazione a volte parziale e a fronte di significative variazioni nel monte ore complessivo, si è osservato come presso tutti i Corsi abbia avuto luogo un certo numero di incontri seminariali e/o di lezioni frontali, tenuti, in misura variabile, anche da docenti stranieri. Oltre la metà del monte ore di didattica è in tutti i casi attribuibile a docenti esterni al Collegio.

L'internazionalizzazione dei Corsi riguarda 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*).

Per quanto riguarda la mobilità internazionale dei dottorandi va segnalato come essa vada progressivamente interessando tutti i Corsi, benché in misura in alcuni casi ancora contenuta. D'altro canto va evidenziato il significativo processo di internazionalizzazione che interessa il Corso di Dottorato in Letterature comparate, testimoniato, oltre che dall'articolato insieme di rapporti con varie Università europee, da un buon numero di dottorandi in mobilità per periodi sufficientemente prolungati. Per quanto invece attiene i *visiting professor*, se ne segnala la presenza in tutti i Corsi.

1.2.2.6. Inserimento professionale dei Dottori di ricerca

A completamento del monitoraggio delle attività dei Corsi, si è inteso avviare la rilevazione degli sbocchi professionali dei Dottori di ricerca, a partire da quanti hanno conseguito il titolo nell'anno solare in esame. Nel 2004 risultano aver conseguito il titolo di Dottore di ricerca:

- 3 iscritti al Corso di Dottorato in Comunicazione e nuove tecnologie;
- 1 iscritto al Corso di Dottorato in Letterature comparate;
- 3 iscritti al Corso di Dottorato in Marketing e comunicazione d'impresa.

Ad oggi, risulta il seguente inserimento professionale:

- 2 Dottori di ricerca svolgono attività di collaborazione presso l'Università IULM (un titolare di borsa di ricerca e addestramento didattico ed un titolare di assegno di ricerca);
- 2 Dottori di ricerca svolgono attività di collaborazione alla didattica presso Atenei italiani;
- 1 Dottore di ricerca svolge attività di collaborazione presso un Ateneo tedesco;
- 2 Dottori di ricerca svolgono attività presso Enti privati.

Alcuni di essi affiancano alle occupazioni indicate attività professionali e/o di consulenza.

1.2.3 Commenti del Nucleo di valutazione

Con riferimento ai Master universitari e non universitari, si rilevano situazioni molto differenziate per numero di iscritti e continuità nel tempo. Il Nucleo si riserva di effettuare un'analisi più approfondita per valutarne la congruenza con l'impostazione strategica ed il *know-how*

²⁵ CNVSU, *Quinto Rapporto sullo Stato del Sistema Universitario*, anno 2004, pag. 31.

dell'Ateneo, nonché i livelli qualitativi e di impegno delle singole iniziative, anche alla luce dei primi dati di *benchmark* che si vanno rendendo disponibili a livello nazionale.

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.

A questo proposito paiono assai pertinenti le recenti considerazioni del CNVSU, che ha richiamato la natura di momento di “formazione attraverso l'attività di ricerca” dei Corsi di Dottorato, e del CUN, che ha ribadito come sia “fondamentale l'inserimento dell'attività dei dottorandi all'interno di progetti di ricerca locali, nazionali ed internazionali, in quanto esercizio di formazione attraverso la partecipazione attiva a tutte le fasi nelle quali un concreto progetto si sostanzia in termini di metodo e contenuti”.²⁶

In questo senso 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 d'indirizzo oggettiva per il governo strategico dell'attività. Purtroppo dalle relazioni dei Coordinatori dei Collegi non emergono i forti legami tra le attività dei Corsi e la ricerca scientifica di Ateneo in più occasioni auspicati dagli Organismi centrali di valutazione.²⁷

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.

In sintonia con tali indirizzi, il Nucleo non può che rinnovare l'invito, da un lato, a valutare l'opportunità di uno sfoltimento del numero degli attuali Corsi di Dottorato di ricerca, eventualmente raggruppando le tematiche affini, e, dall'altro, a ponderare le potenzialità della diversificazione su altre aree tematiche. A questo proposito si segnala la precisa raccomandazione del CNVSU: “una riorganizzazione dei Corsi, più focalizzata sugli aspetti di formazione attraverso la ricerca sembra essere necessaria, anche al fine di evitare il proliferare di Corsi non adeguatamente sostenuti intermini di borse di Dottorato e di risorse”.²⁸ Nel ribadire tale indirizzo, il CNVSU ha evidenziato, anche nella sua più recente relazione in materia, i positivi risultati conseguiti dalle prime esperienze di Scuole di dottorato, attivate presso alcuni Atenei.

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 più congruo dimensionamento ed una maggiore strutturazione delle attività didattiche specificamente progettate per tale segmento formativo (anche alla luce di quanto avviene in altri Atenei), contemplando opportuni momenti di verifica in itinere dei progressi e dei risultati conseguiti dai dottorandi.

A tale scopo non potrà mancare la costante supervisione dei Coordinatori ed un maggior coinvolgimento dei tutor assegnati ai singoli dottorandi.

Con riferimento a questi aspetti, le evidenze disponibili relativamente all'a.a. 2003/04 sembrano testimoniare i primi positivi segnali di miglioramento.

²⁶ CNVSU, *Quinto Rapporto sullo Stato del Sistema Universitario*, anno 2004, pag. 29, e CUN, Parere n. 106, 16 settembre 2004, citato in CNVSU, *Documento di indirizzo sulla istituzione delle Scuole di Dottorato di Ricerca* (DOC 03/05).

²⁷ Relazioni dei Coordinatori raccolte in occasione della Valutazione annuale dell'attività dei Corsi di Dottorato di ricerca per l'anno 2004, effettuata dal Nucleo di valutazione nel marzo 2005.

²⁸ CNVSU, *Quinto Rapporto sullo Stato del Sistema Universitario*, anno 2004, pag. 35.

Appare infine necessario dare ulteriore impulso all'internazionalizzazione dei Corsi di Dottorato, nella certezza che la natura di tale segmento formativo ne richieda la collocazione nello scenario internazionale. Un utile suggerimento in tal senso, offerto dal CNVSU, è rappresentato dall'indicazione di fornire la denominazione del Corso anche in inglese, al fine di darne adeguata diffusione internazionale.²⁹

²⁹ CNVUS, *Riflessioni sullo stato della didattica nei Corsi dei Dottorati di ricerca dell'a.a. 2001/02* (DOC 02/04).

2 LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA

2.1 SISTEMA INFORMATIVO D'ATENEO

Il processo di trasformazione nella gestione degli Atenei innescato dal più ampio mutamento di scenario che ha interessato il sistema universitario nazionale (maggiore autonomia locale, diffusione della cultura della valutazione, introduzione di logiche gestionali di programmazione e controllo) si fonda su aspetti non solo strategici ed organizzativi, ma anche tecnologici.³⁰ La crescente necessità di disporre in tempo reale di dati ed informazioni, indispensabili a sostenere l'Ateneo nel confronto competitivo, con maggior consapevolezza, anche economica, delle proprie *performance* (a livello di Ateneo nel suo complesso, a livello di specifiche combinazioni produttive parziali, a livello di singoli processi), ha reso cruciale, infatti, l'articolazione di un *sistema informativo* orientato al controllo di gestione.³¹

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”.³²

Tale definizione consente di evidenziare due importanti aspetti dei sistemi informativi. Da un lato, il fondamentale ruolo del capitale umano e, dunque, della formazione continua; 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, nel momento e nel luogo adatto allo svolgimento delle loro funzioni. In quest'ottica, è possibile individuare, seppur con le dovute semplificazioni, tre caratteristiche articolazioni funzionali dei sistemi informativi:

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

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

³⁰ G. Catalano (a cura di), *Valutare le attività amministrative delle Università*, Il Mulino, Bologna, 2004.

³¹ 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 sul sito Internet <http://eco.uninsubria.it>.

³² 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, Torino, 2001.

- il Sistema Bibliotecario;
- il sito Internet;³³
- 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 2004 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; di seguito se ne descriveranno gli aspetti salienti, al fine di evidenziarne sia le principali caratteristiche tecnologiche e funzionali, sia gli interventi migliorativi di maggiore rilevanza apportati nel corso del 2004.

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;
- 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 *server Microsoft Windows*.

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

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

Il *backup* dei dati memorizzati su tutti i *server* è garantito da un sistema di *storage* composto da una *workstation* e da due batterie di *hard disk* della capacità di 4,2 TB, gestito con *Tivoli Storage Management* e collocato in un apposito locale, sito in un edificio diverso da quello ove è ospitato il Centro Elaborazione Dati (CED).

Alla rete di Milano sono connessi più di 1.300 computer *client*, dei quali circa 600 destinati agli studenti.

³³ 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.

Per quanto riguarda i sistemi operativi *client*, nel corso del 2004 è proseguita la migrazione generalizzata da *Microsoft Windows NT4* e *Microsoft Windows 2000* a *Microsoft Windows XP* (oramai il 70% dell'installato), accompagnata dal passaggio alla versione *XP* dell'applicativo *Microsoft Office* ed alla versione 2003 di *Microsoft Outlook*.

Alla rete locale della sede di Feltre sono connessi 117 computer *client*, due terzi dei quali destinati agli studenti. I PC a disposizione di studenti e docenti dispongono di una connessione Internet ADSL 1.2 Mbps.

Per quanto riguarda i dispositivi di sicurezza *software* della sede di Feltre, è attivo presso Palazzo Borgasio un *firewall*, con il relativo *backup hardware*, che regola il traffico in uscita verso Internet e più in particolare verso la sede di Milano. Palazzo Gazzi e Palazzo Borgasio sono collegati tra loro tramite fibra ottica e a loro volta raggiungono la sede di Milano tramite una linea HDSL a 2 Mbps (con *backup ISDN*).

Per quanto riguarda gli interventi migliorativi apportati nel corso del 2004, sono da segnalare:

- l'allestimento di una nuova aula da 34 postazioni a disposizione degli studenti per la produzione e la fruizione di contenuti multimediali, di cui al par. 6.2;
- l'installazione di nuovi *server* dedicati alla memorizzazione ed alla consultazione remota di supporti informativi multimediali e materiali bibliografici (progetto "Biblioteca digitale"), di cui al par. 6.2;
- 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'aggiornamento tecnologico (*software ed hardware*) del *server* per la gestione delle iscrizioni e delle presenze alle attività dei laboratori informatici e linguistici, e la predisposizione di una macchina gemella per garantire sia la ridondanza (in *cold stand-by*) sia la possibilità di effettuare test;
- la sostituzione dell'attuale libreria a nastri con una nuova unità di backup basata su dischi, con capacità triplicata, più veloce ed espandibile;
- l'installazione, in fase di test, di un nuovo software antispam e antivirus per la posta elettronica.

Infine, è da segnalare l'avvenuta 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.

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

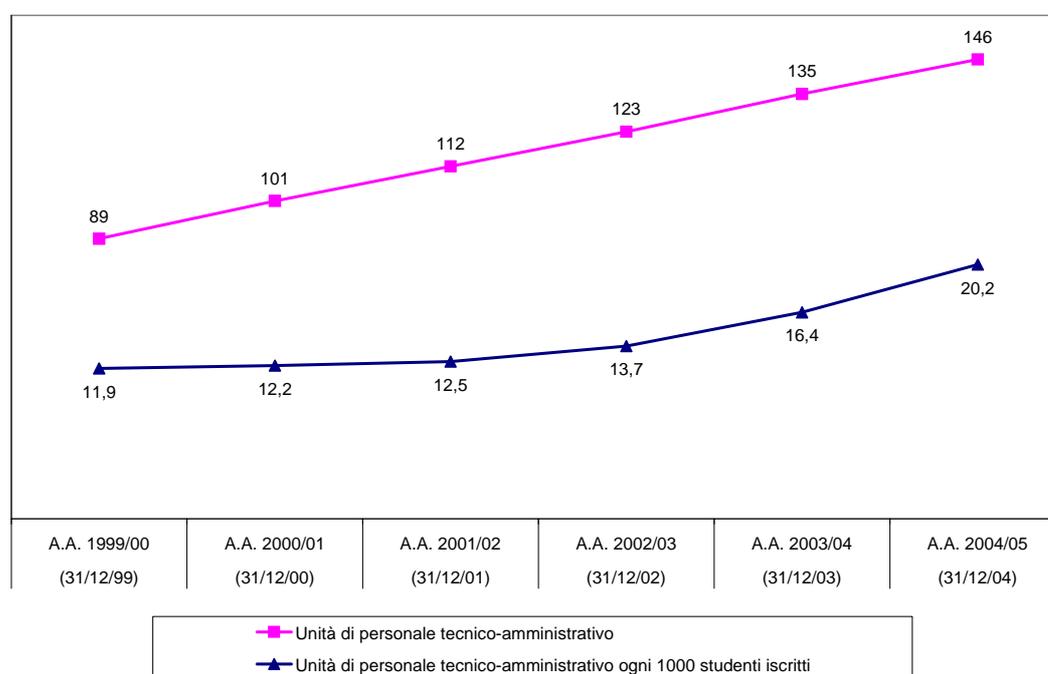
- l'automazione dei controlli sul traffico Internet, al fine di evitare malfunzionamenti, blocchi o abusi;
- l'introduzione di applicativi per caselle vocali e fax centralizzati;

- 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*.

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. 2-1.

Fig. 2-1. Unità di personale tecnico-amministrativo a tempo determinato ed indeterminato. Valori assoluti ed in rapporto al numero di studenti iscritti, anni 1999 – 2004 (valori al 31 dicembre).³⁴



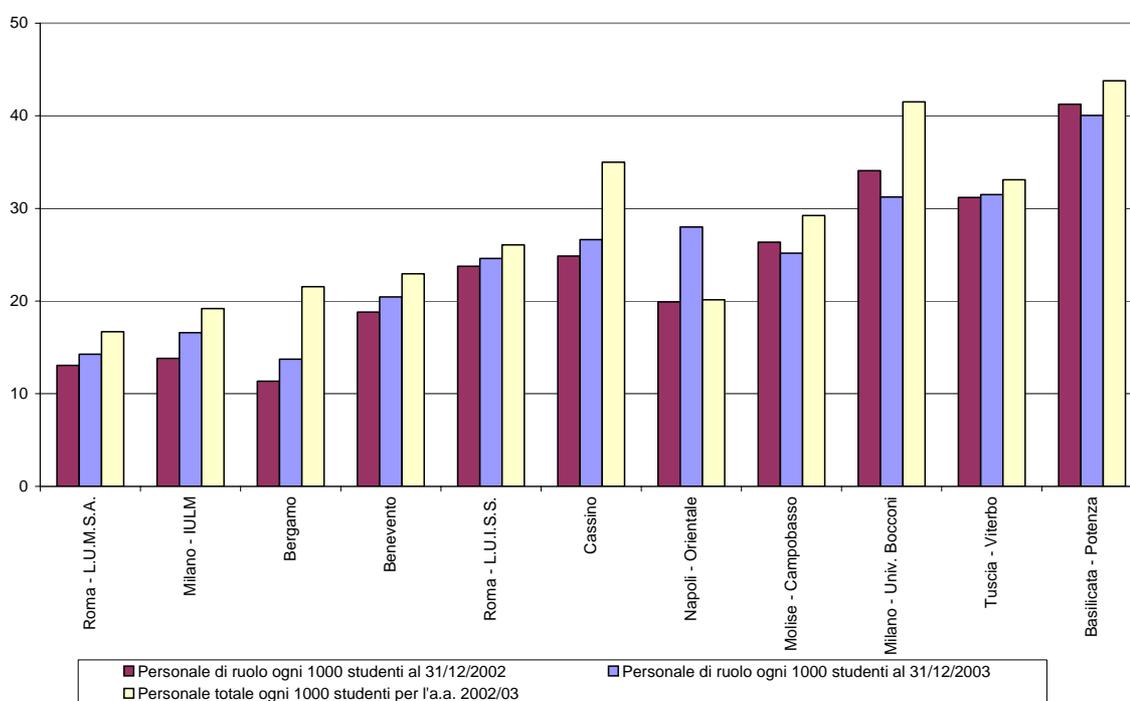
Alla luce delle evidenze empiriche disponibili, il rapporto tra unità di personale tecnico-amministrativo ed il numero di studenti iscritti appare, tuttavia, ancora inferiore ai valori di molte altre Università.

³⁴ 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.

A tale proposito, la Fig. 2-2 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 complessivo dell'indicatore sia il valore calcolato unicamente in riferimento al personale di ruolo.³⁵

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.

Fig. 2-2. Rapporto tra unità di personale tecnico-amministrativo (di ruolo e complessivo) e studenti iscritti. Confronto tra Università IULM ed altri Atenei, statali e non statali.³⁶



³⁵ 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 in Fig. 2-2, si veda: MIUR (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 sul sito Internet <http://www.miur.it/ustat/>.

³⁶ Il totale degli studenti comprende gli iscritti ai Corsi di laurea e di laurea specialistica. In ragione del grado di aggiornamento dei dati attualmente disponibili, si sono rappresentati i seguenti indicatori: personale tecnico-amministrativo di ruolo al 31/12/2002 ogni 1000 studenti iscritti all'a.a. 2002/03; personale tecnico-amministrativo di ruolo al 31/12/2003 ogni 1000 studenti iscritti all'a.a. 2003/04; personale tecnico-amministrativo totale (di ruolo e a contratto) al 31/12/2002 ogni 1000 studenti iscritti all'a.a. 2002/03. Fonti: *Rilevazione sull'istruzione universitaria. Iscritti a.a. 2002/03*, *Rilevazione sull'istruzione universitaria. Iscritti a.a. 2003/04*, *Rilevazione personale 2003*, *Rilevazione Nuclei 2004*. Dati reperibili sui siti Internet <http://www.miur.it/ustat> e <http://nuclei.cnvsu.it>.

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*).³⁷ Sono previsti, inoltre, contratti *ad hoc* per i dirigenti.

Tab. 2-1. Personale tecnico-amministrativo della sede di Milano al 31/12/2004.

Area	Struttura	Cat. B	Cat. C	Cat. D	Cat. E	Dirigenti	Totale
Amministrativo-contabile	Direzione Amministrativa		1			2	3
	Ufficio Affari Generali (comprende anche Sezione Web, Servizio Orientamento Studenti, Sezione Stage)		5	4		1	10
	Segreteria studenti		11	4		1	16
	Ufficio Affari Internazionali		10	1	1		12
	Ufficio del Personale		2	1	1		4
	Ufficio Qualità			1			1
	Ufficio Ragioneria e Economato		5	1	1		7
	Ufficio Statistico e Valutazione		2		1		3
Segreterie	Rettore, ProRettori, Presidenze Facoltà e Settori Accademici, Istituti universitari, Segreteria Master		14	3		1	18
	Biblioteca	1	16	5		1	23
Tecnica	Ufficio Sistemi Informativi		8	3		1	12
	Servizi Ausiliari	14	2				16
	Ufficio Tecnico	3	2	1			6
	Totale	18	78	24	4	7	131
	<i>di cui a tempo determinato</i>		6				6

I dati riportati nella Tab. 2-1 e nella Tab. 2-2 rappresentano il valore puntuale al 31 dicembre 2004, comprensivo del personale impiegato a tempo indeterminato ed a tempo determinato (7 unità, tutte presso la sede di Milano); tuttavia, è opportuno segnalare che nel corso dell'anno si sono avute 17 nuove assunzioni e 4 cessazioni, tutte presso la sede di Milano. In virtù di detto

³⁷ Università IULM, *Contratto-Regolamento del personale tecnico-amministrativo per il biennio 2004-2005*.

turnover l'organico del personale tecnico-amministrativo è variato da un minimo di 133 unità ad un massimo di 146, per una forza lavoro equivalente nel 2004 pari a 139,8 unità. Ciò conferma la già richiamata tendenza all'espansione (con un saldo positivo – tra nuove assunzioni e cessazioni – di 13 unità per il 2003 e per il 2004), nonché una sostanziale stabilità del *turnover*.

Si segnala inoltre che, delle 146 unità impiegate al 31 dicembre 2004, 6 prestano servizio con orario di lavoro part-time.

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 addensamento del personale impiegatizio nei livelli della categoria C, anche imputabile all'istituzione della qualifica "di ingresso".³⁸

Tab. 2-2. Personale tecnico-amministrativo della sede di Feltre al 31/12/2004.

Struttura	Cat. B	Cat. C	Cat. D	Cat. E	Dirigenti	Totale
Amministrazione			1	1		2
Segreteria studenti		1	1			2
Affari Generali - <i>Stage</i>		1				1
Biblioteca			3			3
Ufficio Sistemi Informativi		2				2
Servizi Ausiliari	4					4
Ufficio Affari Internazionali		1				1
Totale	4	5	5	1	0	15

Tab. 2-3. Ripartizione percentuale per livello del personale tecnico-amministrativo, anni 1999 – 2004.

Categoria	2000	2001	2002	2003	2004
Cat. B II	11,9	13,4	11,4	7,4	6,2
Cat. B I/Is	9,9	8,0	8,1	10,4	8,9
Cat. C II	11,9	22,3	30,9	34,8	39,0
Cat. C I/Is	38,6	26,8	18,7	17,8	17,8
Cat. D II	14,9	14,3	15,4	13,3	13,0
Cat. D I	7,9	9,8	8,9	9,6	6,8
Cat. E II/I	0,0	0,9	2,4	1,5	3,4
Dirigenti	5,0	4,5	4,1	5,2	4,8
Totale	100%	100%	100%	100%	100%

³⁸ 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.

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. 2-4. Ripartizione percentuale per aree funzionali del personale tecnico-amministrativo, anni 1999 – 2004.

Area funzionale	2000	2001	2002	2003	2004
Segreterie	6,9	9,8	10,6	12,6	13,0
Amministrativo-contabile	42,6	36,6	39,8	40,0	41,8
Tecnica	23,8	24,1	21,1	19,3	17,8
Ufficio Sistemi informativi	8,9	7,1	9,8	10,4	9,6
Biblioteca	17,8	22,3	18,7	17,8	17,8
Totale	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, la possibilità di stipulare contratti con imprese autorizzate per la fornitura di lavoro temporaneo, nonché l'*outsourcing* di specifiche attività tecniche.³⁹

A questo proposito si possono osservare i dati riportati nella Tab. 2-5: come si vede, il ricorso a forme contrattuali di lavoro interinale o ad altre tipologie di inquadramento (collaborazioni, consulenze, ecc.) appare ormai stabilizzato, dopo l'incremento immediatamente successivo alla loro introduzione. L'impiego di tali collaborazioni ha prevalentemente riguardato gli uffici dell'area amministrativo-contabile ed il personale dei servizi ausiliari.

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

Tab. 2-5. Personale tecnico-amministrativo a contratto: unità impiegate e mensilità totali, anni 2002 – 2004.

Personale tecnico-amministrativo a contratto	2002		2003		2004	
	Persone	Mesi	Persone	Mesi	Persone	Mesi
Contratti di lavoro temporaneo	19	132	19	69	16	111
Altre tipologie	23	190	28	210	28	204
Totale	42	322	47	279	44	315

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

³⁹ Come stabilito dal *Contratto-Regolamento del personale tecnico-amministrativo*, a partire dall'ottobre 2000.

(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 2004, sono stati registrati 57 interventi formativi (a fronte dei 52 registrati nel 2003), dei quali 20 erogati all'interno dell'Ateneo, per un totale di 116 partecipazioni.

La maggior parte degli interventi formativi ha riguardato l'area delle competenze informatiche, seguiti dall'area manageriale, della qualità e dell'internazionalizzazione dell'Università.

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 2002, 2003 e 2004. Per alcuni indicatori si è analizzato il quinquennio 2000-2004.

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, mentre la Tab. 2-7 ne determina l'incidenza sul totale.

Tab. 2-6. Dinamica delle entrate e delle uscite (al netto ed al lordo delle partite di giro), anni 2002 – 2004 (accertamenti), valori in euro.

	2002	2003	2004
Entrate contributive	29.733.818	29.393.708	26.379.205
Entrate derivanti da trasferimenti correnti	6.850.672	6.959.239	6.850.433
Entrate diverse	530.371	767.921	435.178
<i>Totale entrate correnti</i>	<i>37.114.861</i>	<i>37.120.868</i>	<i>33.664.816</i>
Entrate per alienazione di beni patrimoniali e riscossione di crediti	---	3.850	32.854
Entrate derivanti da trasferimenti in conto capitale	519.237	240.211	422.459
Entrate derivanti da accensione di prestiti	---	4.880.517	---
<i>Totale entrate in conto capitale</i>	<i>519.237</i>	<i>5.124.578</i>	<i>455.313</i>
Totale entrate (al netto delle partite di giro e dei trasferimenti intrateneo)	37.634.098	42.245.446	34.120.129
<i>Spese correnti</i>	<i>26.414.371</i>	<i>29.701.234</i>	<i>29.814.498</i>
<i>Spese in conto capitale</i>	<i>5.700.728</i>	<i>2.772.765</i>	<i>1.905.323</i>
<i>Estinzione di mutui e prestiti</i>	---	100.000	165.941
Totale uscite (al netto delle partite di giro e dei trasferimenti intrateneo)	32.115.099	32.573.999	31.885.761
Entrate complessivamente accertate (comprese le partite di giro ed i trasferimenti intrateneo)	88.108.167	110.799.929	80.157.821
Spese complessivamente impegnate (comprese le partite di giro ed i trasferimenti intrateneo)	82.589.168	101.128.482	77.923.454
Differenza fra entrate e spese di competenza	5.518.999	9.671.447	2.234.368

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 rispetto all'anno precedente che aveva visto l'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. 2-7. Composizione percentuale delle entrate e delle spese, anni 2002 – 2004.

Composizione percentuale	2002	2003	2004
Entrate contributive	79,0%	69,6%	77,3%
Entrate derivanti da trasferimenti correnti	18,2%	16,5%	20,1%
Entrate diverse	1,4%	1,8%	1,3%
Entrate per alienazione di beni patrimoniali e riscossione di crediti	---	0,0%	0,1%
Entrate derivanti da trasferimenti in conto capitale	1,4%	0,6%	1,2%
Entrate derivanti da accensione di prestiti	---	11,6%	---
Totale entrate (al netto delle partite di giro e dei trasferimenti intrateneo)	100,0%	100,0%	100,0%
Spese correnti	82,2%	91,2%	93,5%
Spese in conto capitale	17,8%	8,5%	6,0%
Estinzione di mutui e prestiti	---	0,3%	0,5%
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;
- il risultato di amministrazione, calcolato sommando al fondo di cassa i residui attivi e sottraendo quelli passivi; tale margine, che costituisce un indicatore di equilibrio finanziario più ampio del fondo cassa, è una quantità-fondo e non una quantità-flusso.

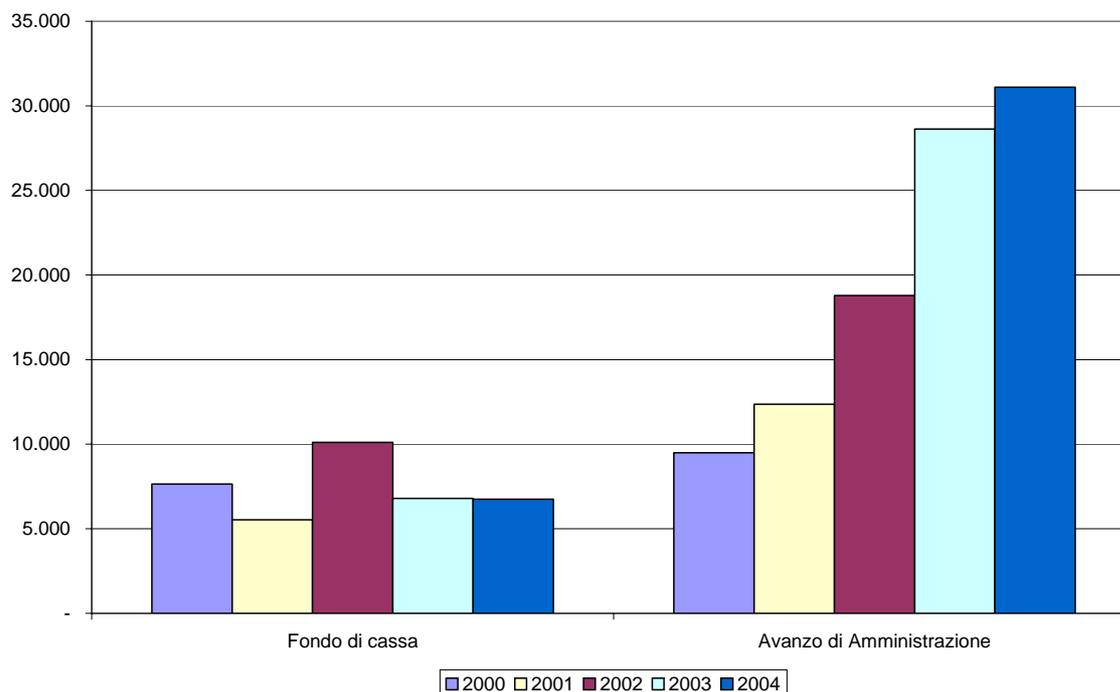
Come si desume dalla Fig. 2-3 si palesa una dinamica positiva dei conti con una tendenza ad una crescita degli avanzi, sia a causa dell'accertamento di maggiori entrate sia a fronte di minori spese complessivamente impegnate rispetto alle previsioni. Si segnala che gli avanzi di amministrazione degli esercizi precedenti sono stati trasferiti sulle gestioni successive per la copertura di spese correnti e di investimento.

Sono stati poi calcolati i seguenti indicatori, i cui valori sono riportati nella Tab. 2-9:

- 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.

Fig. 2-3. Andamento del fondo di cassa e dell'avanzo di amministrazione, anni 2000 – 2004.



Tab. 2-8. Analisi dell'avanzo di amministrazione, anni 2002 – 2004.

	2002	%	2003	%	2004	%
Fondo di cassa iniziale	5.526.575		10.100.323		6.792.536	
+ Riscossioni	93.616.331		106.691.258		79.542.970	
(di cui in conto competenza)	76.927.289	82	84.638.166	79	69.585.484	87
(di cui in conto residui)	16.689.289	18	22.053.091	21	9.957.486	13
- Pagamenti	89.042.584		109.999.045		79.585.150	
(di cui in conto competenza)	75.395.740	85	95.919.848	87	73.308.027	92
(di cui in conto residui)	13.646.844	15	14.079.196	13	6.277.123	8
= Fondo di cassa finale	10.100.323		6.792.536		6.750.355	
+ Residui attivi finali	28.802.672		32.919.354		33.518.798	
- Residui passivi finali	20.118.031		11.082.937		9.170.675	
= Avanzo di amministrazione	18.784.964		28.628.953		31.098.478	

Tab. 2-9. Indicatori di autosufficienza finanziaria e autocopertura delle uscite correnti, anni 2000 – 2004. Totale d'Ateneo.

Indicatori	2000	2001	2002	2003	2004
Indice di autosufficienza finanziaria	84,9%	86,0%	84,6%	84,7%	83,2%
Indice di autocopertura delle uscite correnti	136,2%	140,2%	114,6%	101,6%	90,0%

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.⁴⁰

La Tab. 2-10 riporta i valori di conto economico a costi pieni relativamente al consuntivo per gli a.a. 2000/01, 2001/02, 2002/03 e 2003/04. Sono stati riportati sia il totale dell'Ateneo sia i risultati conseguiti da ciascuna delle due Facoltà; nella Tab. 2-11 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 positivi, seppur in 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 66% tra l'a.a. 2002/03 e l'a.a. 2003/04, che fa seguito a quella del 16% tra l'a.a. 2001/02 e l'a.a. 2002/03.

⁴⁰ Si segnala che, mentre la contabilità finanziaria fa riferimento all'anno solare, la contabilità analitica fa riferimento all'anno accademico.

Tab. 2-10. Conto consuntivo: analisi per Facoltà e totale d'Ateneo, a.a. 2000/01 – a.a. 2003/04. 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
a.a. 2003/04	Ricavi (tasse e contributi da studenti)	4.224	87%	24.976	102%	29.199
	Costi diretti attività didattica	6.080	125%	16.878	69%	22.958
	Margine di contribuzione	- 1.856	- 38%	8.098	33%	6.241
	Costi indiretti generali e amministrativi	1.673	34%	8.803	36%	10.475
	Ricavi non ripartiti	1.041	21%	4.925	20%	5.966
	Risultato operativo netto	- 2.488	- 51%	4.220	17%	1.732

Tab. 2-11. Conto consuntivo: analisi per sede e totale d'Ateneo, a.a. 2000/01 – a.a. 2003/04. 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
a.a. 2003/04	Ricavi (tasse e contributi da studenti)	26.838	101%	2.361	85%	29.199
	Costi diretti attività didattica	21.249	80%	1.709	61%	22.958
	Margine di contribuzione	5.589	21%	652	23%	6.241
	Costi indiretti generali e amministrativi	9.574	36%	901	32%	10.475
	Ricavi non ripartiti	5.349	20%	617	22%	5.966
	Risultato operativo netto	1.364	5%	368	13%	1.732

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. 2-4.⁴¹

L'edificio centrale del Campus, (IULM1, segnalato con il numero 1 nella Fig. 2-4), 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 amministrati-

⁴¹ È possibile effettuare una visita virtuale del Campus universitario visitando il sito Internet dell'Università IULM <http://www.iulm.it>.

vi, 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.

Fig. 2-4. 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

Gli Istituti universitari sono ospitati in gran parte dall'edificio IULM2 dirimpetto alla sede centrale (numero 2 nella Fig. 2-4), 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. 2-4).

Nell'ottobre 2001 è stato completato la *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.

2-4): 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.

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

Completano la struttura del Campus i due principali spazi esterni: la piazza (segnalata dalla lettera B nella Fig. 2-4) ed il *green forum*, un'area verde di circa 5.000 mq (lettera C nella Fig. 2-4).

Per quanto riguarda la futura espansione del Campus (lettera D nella Fig. 2-4), 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 (BL), gli spazi sono ripartiti presso tre 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.

Si segnala, infine, che nel corso del 2005 sono stati ultimati i lavori di abbattimento delle barriere architettoniche presso Palazzo Borgasio, mentre prosegue la ristrutturazione della nuova sede della Biblioteca d'Ateneo.

2.4.2 Spazi e attrezzature per la didattica

La realizzazione del Campus IULM è andata 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, a partire dall'a.a. 2005/06 è operativo un sistema informativo dedicato ad identificare e censire, oltre alle normali attività didattiche, tutte le fattispecie di utilizzo (esami di profitto, seminari di presentazione dei corsi, convegni, conferenze, ecc.), con l'avvio del progressivo costituirsi della base di dati indispensabile al continuo miglioramento gestionale;
- sul fronte qualitativo, vengono periodicamente esaminate le informazioni provenienti dalla raccolta delle opinioni degli studenti sulle attività didattiche (che comprende alcuni *item* dedicati alla qualità delle aule e delle dotazioni strutturali), dall'indagine Almalaurea dedicata ai laureandi (che comprende uno specifico quesito sull'adeguatezza di aule e laboratori) e dall'indagine realizzata presso i docenti, finalizzata anche a raccogliere le loro valutazioni sulle dotazioni strutturali e sul supporto logistico ricevuto durante l'attività didattica. A tale iniziativa verrà dedicato il par. 2.4.3.

Tab. 2-12. Strutture dell'Ateneo per la didattica, a.a. 2004/05.

Milano	N°	Posti
Aule (*)	44	5.212
Aula magna (*)	1	496
Laboratori linguistici (*)	2	84
Laboratori informatici (*)	5	251
Aula Seminari	1	50
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
Aula studenti	1	38
Biblioteca	1	50
<i>Feltre – Seminario Vescovile</i>		
Aule (*)	2	160
Aula magna (*)	1	140
Aula studenti	1	25
Laboratori informatici	1	19

(*) Aule o laboratori ove si "svolge attività di insegnamento regolata da orari, secondo calendari resi pubblici"⁴²

⁴² CNVSU, *Note tecniche su dati ed informazioni da trasmettere entro il 30 aprile 2005* (versione del 22 marzo 2005).

Con riferimento all'esame quantitativo delle strutture a disposizione della didattica, nelle more della disponibilità dei dati provenienti dal predetto sistema informativo, nella Tab. 2-12 se ne evidenzia la distribuzione nelle due sedi dell'Ateneo, riferita all'a.a. 2004/05. Sono identificati sia gli spazi ove si svolgono (principalmente) le lezioni cattedratiche di tipo frontale, sia gli spazi destinati alle attività collaterali (laboratori, seminari) ed allo studio individuale. Dall'elenco sono esclusi gli spazi e le dotazioni della Scuola Superiore per Mediatori Linguistici "Carlo Bo", dalla quale l'Ateneo acquisisce in *outsourcing* moduli di formazione linguistica professionalizzante che prevedono l'utilizzo di laboratori specialistici ed attrezzature specifiche.

Presso il Campus milanese, si osserva che i posti nelle aule variano da un minimo di 16 ad un massimo di 430, con 21 aule da almeno 100 posti a sedere. A questo proposito si segnala che molte delle nuove aule hanno la possibilità di essere diversamente ripartite tramite paratie scorrevoli, garantendo così una notevole flessibilità gestionale.

La disponibilità di postazioni informatiche è stata ulteriormente incrementata con l'allestimento delle due nuove aule informatizzate nell'edificio IULM5. I laboratori informatici e linguistici sono accessibili, esclusivamente, nell'ambito dell'attività didattica; gli studenti possono, tuttavia, liberamente usufruire di PC portatili disponibili al prestito (giornaliero o periodico).

Presso la sede di Feltre le aule vanno da un minimo di 22 posti ad un massimo di 140, con 4 aule da almeno 50 posti. Gli studenti possono liberamente usufruire sia dell'aula informatica self-service presso Palazzo Borgasio, sia di un laboratorio informatico presso il Seminario Vescovile.

La disponibilità di strutture deve risultare coerente con il numero di insegnamenti previsti dai Corsi di studio attivi e programmati e con il numero di iscritti, garantendo loro la completa fruibilità dei servizi. Nelle more di una metodologia condivisa e consolidata per l'accertamento di tale adeguatezza, in prima applicazione si procederà a rapportare le dotazioni strutturali sopra descritte sia con il numero degli studenti attualmente iscritti, sia con l'utenza ritenuta sostenibile per l'a.a. 2005/06.

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

- il rapporto tra numero totale degli studenti iscritti nell'a.a. 2004/05 a Corsi di laurea e di laurea specialistica e numero di posti a sedere disponibili in aule e laboratori ove hanno regolarmente luogo le attività didattiche;
- il rapporto tra totale degli studenti potenzialmente frequentanti nell'a.a. 2004/05 (approssimato con il numero di iscritti in corso al I, II e III anno per i Corsi di laurea ed al I e II per i Corsi di laurea specialistica) e numero di posti disponibili;
- il rapporto tra numero massimo degli studenti potenzialmente frequentanti per l'a.a. 2005/06 ed il numero di posti disponibili. La stima del numero massimo di frequentanti è ricavata dalla somma di tre addendi: il numero degli iscritti in corso al I e II anno a Corsi di laurea nell'a.a. 2004/05, che si assume si iscriveranno tutti al II e III anno nell'a.a. 2005/06; il numero degli iscritti in corso al I anno a Corsi di laurea specialistica nell'a.a. 2004/05, che si assume si iscriveranno tutti al II anno nell'a.a. 2005/06; l'utenza sostenibile indicata dagli Organi di Governo per l'a.a. 2005/06. Appare evidente che tale valore costituisce un vincolo difficilmente superabile, in quanto è improbabile tanto che nessuno studente abbandoni il Corso di studi cui è attualmente iscritto, quanto che l'utenza sostenibile venga completamente saturata.

L'insieme degli indicatori sopra descritti è riportato nella Tab. 2-13.

Tab. 2-13. Posti disponibili e studenti iscritti; a.a. 2004/05 – a.a. 2005/06.

Numero posti e iscritti	Milano	Feltre	Ateneo
Posti disponibili	6.043	643	6.686
Totale iscritti a.a. 2004/05	6.333	538	6.871
Isritti “potenzialmente frequentanti” a.a. 2004/05	4.373	333	4.706
Isritti “potenzialmente frequentanti” a.a. 2005/06	5.073	407	5.480
Posti/iscritti totali a.a. 2004/05	0,95	1,20	0,97
Posti/iscritti potenzialmente frequentanti a.a. 2004/05	1,38	1,93	1,42
Posti/iscritti potenzialmente frequentanti a.a. 2005/06	1,19	1,58	1,22

Complessivamente, presso entrambe le sedi dell’Ateneo risulta dunque disponibile almeno 1 posto per studente iscritto, valore che cresce sensibilmente con riferimento ai solo studenti potenzialmente frequentanti, mantenendosi a livelli più che soddisfacenti anche in caso di piena saturazione dell’utenza sostenibile indicata per l’a.a. 2005/06.⁴³

2.4.3 Valutazione dei docenti sulle dotazioni strutturali ed sul supporto logistico

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

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. 2003/04: conseguentemente, il periodo di rilevazione è andato da maggio a luglio 2004.

Il questionario era articolato in tre sezioni, delle quali una dedicata alle dotazioni strutturali disponibili per la didattica.⁴⁴

L’indagine ha interessato tutti i titolari di almeno un modulo didattico, indipendentemente dal loro inquadramento accademico o extra-accademico: sono stati dunque coinvolti 181 docenti, 79 dei quali hanno risposto (pari al 44%). Il tasso di partecipazione è risultato più soddisfacente tra i docenti di ruolo (30 rispondenti su 59 docenti coinvolti, pari al 51%) rispetto agli esterni (49 rispondenti su 122 docenti coinvolti, pari al 40%). Complessivamente, tuttavia, il numero di rispondenti e la loro distribuzione conferiscono all’indagine un adeguato grado di significatività.

L’indagine in esame è stata anche l’occasione per la rilevazione del giudizio dei docenti relativamente alle dotazioni logistiche a loro disposizione per l’attività didattica. Nella fattispecie, si sono indagati gli aspetti di maggiore rilievo, quali l’adeguatezza del numero di posti e delle dotazioni delle aule utilizzate, nonché della qualità del supporto logistico ricevuto. La distribuzione delle risposte è riportata, separatamente per i 3 aspetti considerati, nella Tab. 2-14, nella Tab. 2-15 e nella Tab. 2-16.

⁴³ A completamento della predetta analisi, si è calcolato il fabbisogno minimo di aule indicato dal CNVSU nel documento *Requisiti minimi di risorse per i corsi di studio universitari* (DOC 17/01), ove si richiede che esso sia “almeno pari alla metà del numero di corsi di studio attivati moltiplicato per la durata (in anni) di ciascuno di essi”. Il numero di aule disponibili appare decisamente superiore al fabbisogno minimo indicato dal CNVSU, anche limitando il computo alle aule con almeno 50 posti.

⁴⁴ Il rapporto completo sull’indagine è stato distribuito via e-mail a tutti i docenti di ruolo il 30 marzo 2005.

Per quanto riguarda la disponibilità di posti a sedere, come si può osservare nella Tab. 2-14 l'indagine ha evidenziato, nella quasi totalità dei casi, una situazione di adeguatezza, pur in presenza di residue, ma non per questo trascurabili, criticità, apparentemente superabili con una più efficace programmazione (i dati mostrano come, a fronte di un 22% dei casi caratterizzati da un numero di posti a sedere "eccessivo", si registra un 5% di casi in cui il numero dei posti appare essere non adeguato).

Per quanto attiene le dotazioni dell'aula, nei giudizi riportati nella Tab. 2-15 non si riscontrano particolari elementi di preoccupazione. Si segnala, tuttavia, che gli aspetti giudicati carenti (16 risposte in tutto, fornite a specificazione della modalità "Alcune di esse inadeguate – specificare quali") riguardano in particolare la qualità degli impianti microfonici, la collocazione delle attrezzature multimediali e dei relativi controlli ed episodi di malfunzionamento delle dotazioni informatiche.

Le dotazioni delle aule costituiscono, peraltro, solo un elemento del supporto logistico alla didattica, al quale concorre, in misura rilevante, il lavoro del personale ausiliario. Data la delicatezza di questo aspetto, gli è stato dedicato uno specifico quesito. Dall'osservazione delle risposte riportate nella Tab. 2-16 emerge un grado di adeguatezza elevato, segnato da episodi di inadeguatezza assolutamente marginali.

Rispetto all'edizione precedente dell'indagine, non sono da segnalare significative variazioni.

Tab. 2-14. Disponibilità dei posti a sedere: ripartizione percentuale dei giudizi.

Il numero dei posti disponibili era:		
Eccessivo (più che doppio rispetto ai frequentanti)	22%	} 95%
Adeguate	73%	
Insufficiente solo la prima settimana o saltuariamente	4%	
Spesso o sempre insufficiente	1%	
Totale	100%	Risposte valide: 97 (99%)

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

Tab. 2-15. Giudizi sulle dotazioni delle aule: ripartizione percentuale delle risposte.

Le dotazioni delle aule erano:		
Complessivamente adeguate	83%	
Alcune di esse inadeguate	17%	
Complessivamente carenti	0%	
Totale	100%	Risposte valide: 97 (99%)

Tab. 2-16. Giudizi sul supporto logistico: ripartizione percentuale delle risposte.

Il supporto logistico ricevuto è stato:		
Complessivamente adeguato e tempestivo	73%	
Per lo più adeguato e tempestivo	22%	
Per lo più inadeguato e/o tardivo	2%	
Complessivamente inadeguato e/o tardivo	3%	
Totale	100%	Risposte valide: 97 (99%)

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

2.5 SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

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

A completamento di tale importante passaggio, l'Ateneo ha provveduto ad implementare una procedura di gestione degli eventuali reclami degli studenti regolarmente iscritti, in ottemperanza alle indicazioni dell'ente certificatore. Nel febbraio 2005, a seguito del consolidamento della procedura, i reclami raccolti nei primi 12 mesi di attivazione sono stati oggetto di una prima analisi da parte dell'ufficio Qualità e dell'ufficio Statistico e Valutazione. Nel periodo in esame sono giunte 361 segnalazioni, di cui solo una parte, pari al 58%, può essere considerata un reclamo in senso stretto; l'ufficio Qualità/Gestione reclami ha infatti raccolto anche richieste di informazioni e suggerimenti da parte degli studenti, che sono stati trattati all'esterno della procedura prevista per la gestione dei reclami. Mediamente l'evasione dei 208 reclami pervenuti ha richiesto poco meno di 4 giorni lavorativi, benché il 22% sia stato evaso entro il giorno lavorativo successivo alla segnalazione.

Nel periodo compreso tra l'autunno 2004 e la primavera 2005 è stato effettuato un ciclo completo di *audit* interni con il proposito di monitorare i processi di lavoro delle aree certificate e di verificare la maggiore penetrazione dei temi della Qualità nel *Sistema Ateneo*, anche in previsione della seconda visita di sorveglianza. Gli *audit* interni hanno dato esito positivo specie in termini di quantità e tipologia delle *non conformità* rilevate.

Nei giorni 21 e 22 aprile 2005 ha avuto luogo la seconda 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 la primavera del 2006.

2.6 COMMENTI DEL NUCLEO DI VALUTAZIONE

Con riferimento al sistema informativo dell'Ateneo, il Nucleo esprime apprezzamento per la continua attività di adeguamento dell'infrastruttura tecnica, che ha posto grande attenzione alle tematiche relative alla sicurezza ed alla protezione dei dati memorizzati. Per il 2004 è in particolare da segnalare l'allestimento di nuove postazioni per la produzione e la fruizione di contenuti multimediali da parte degli studenti, nonché le soluzioni innovative per la gestione, in sicurezza, degli apparati multimediali.

Per quanto attiene il personale tecnico-amministrativo, si osserva la costante tendenza all'aumento dell'organico, benché il rapporto tra unità di personale e numero di studenti iscritti risulti inferiore ai valori registrati presso altri atenei italiani ritenuti confrontabili con l'Università IULM. L'aumento registrato riguarda in particolare l'apparato dirigenziale e la componente segretariale (quest'ultimo imputabile alla diversificazione dell'offerta didattica ed alla conseguente moltiplicazione delle relative strutture di responsabilità). Sarebbe comunque opportuno valutare attentamente la dinamica della crescita del personale, dal momento che il numero di studenti iscritti rappresenta un indicatore imperfetto della complessità gestionale di un ateneo.

È infine apprezzabile l'attenzione alla formazione continua del personale tecnico-amministrativo.

L'analisi del bilancio presentata descrive le risultanze della contabilità finanziaria ed alcuni dati di contabilità analitica, evidenziando i risultati economici delle diverse aree della didattica. Sono da segnalare:

- la contrazione delle entrate e la variazione della loro composizione rispetto all'anno precedente che aveva visto l'accensione di prestiti;
- una contenuta crescita delle spese correnti, accompagnata da una riduzione delle spese in conto capitale.

È inoltre da segnalare la marcata riduzione dell'indice di autocopertura delle uscite correnti, determinata dalla forte contrazione delle entrate correnti a fronte di un contenuto aumento delle spese correnti.

Per la Facoltà di Scienze della comunicazione e dello spettacolo si registrano risultati operativi positivi, ma in calo; per la Facoltà di Lingue, letterature e culture moderne i risultati già negativi evidenziano una tendenza al peggioramento.

La situazione economica dell'Ateneo genera qualche preoccupazione, anche in considerazione della dinamica delle immatricolazioni ai Corsi di laurea. Come già altrove segnalato, occorrerebbe primariamente contrastare i risultati negativi che caratterizzano la Facoltà di Lingue, letterature e culture moderne, da un lato proseguendo con decisione nel processo di ampliamento e revisione dell'offerta della Facoltà, già positivamente intrapreso, dall'altro insistendo nello sforzo di adeguamento della proposta formativa alla domanda dei potenziali fruitori, anche alla luce dell'offerta degli altri Atenei.

Il piano di espansione edilizia dell'Ateneo non può che raccogliere consensi ed apprezzamenti: con i due nuovi edifici, portati a compimento nel 2004, il Campus IULM assicura spazi adeguati alle esigenze anche future dell'Ateneo.

L'accresciuta disponibilità di spazi e di attrezzature deve comunque essere accompagnata da un'oculata gestione, in funzione sia del numero di studenti da accogliere, sia dell'articolazione dei percorsi formativi offerti; ciò al fine di garantire una crescente soddisfazione dell'utente, da rilevarsi mediante il costante monitoraggio, quantitativo e qualitativo.

A questo scopo, si riafferma la necessità di proseguire nello sviluppo del sistema informativo finalizzato all'ottimizzazione dell'utilizzo delle aule, integrandole con un sistema di avvisi e messaggistica in tempo reale.

Nelle more di un più puntuale flusso informativo, per stimare l'adeguatezza delle strutture a disposizione della didattica, sia per la sede di Milano che per quella di Feltre, è stato utilizzato un set di tre indicatori: rapporto tra studenti iscritti e numero di posti a sedere; rapporto tra studenti potenzialmente frequentanti e numero di posti disponibili; rapporto tra numero massimo di studenti potenzialmente frequentanti e numero di posti disponibili. Presso entrambe le sedi dell'Ateneo risulta disponibile almeno 1 posto a sedere per studente iscritto; tale valore cresce sensibilmente con riferimento ai soli studenti potenzialmente frequentanti, mantenendosi su livelli soddisfacenti anche in caso di saturazione dell'utenza sostenibile per l'a.a. 2005/06.

Sul piano della valutazione delle dotazioni strutturali e del supporto logistico si registrano risultati soddisfacenti con una strumentazione tecnologica diffusa e di buon livello. Alcune sporadiche criticità riguardano la qualità degli impianti microfonic, la collocazione delle attrezzature multimediali ed episodi di malfunzionamento delle dotazioni informatiche. È da segnalare l'apprezzamento del corpo docente per il supporto tecnico-logistico garantito dal personale ausiliario.

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

L'Università IULM ha ottenuto la certificazione del Sistema di Gestione per la Qualità UNI EN ISO 9001:2000. A completamento di tale importante passaggio ha provveduto anche ad implementare una procedura di gestione degli eventuali reclami, riservata agli studenti regolarmente iscritti.

È da osservare che nei primi 12 mesi di attivazione del servizio sono giunte 361 segnalazioni, delle quali il 58% può essere considerato un reclamo in senso stretto, mentre le rimanenti sono state costituite da richieste di informazioni, suggerimenti, ecc.

3 LA VALUTAZIONE DELLA DIDATTICA

3.1 CARICO DIDATTICO E 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.⁴⁵

Con riferimento all'a.a. 2004/05, fatte salve le cautele derivanti dalla complessità della materia, si procederà ad illustrare la dotazione del corpo docente e le modalità di copertura dei moduli didattici erogati, con particolare riferimento all'impiego delle risorse interne.

Nella Tab. 3-1 si riporta l'organico per Facoltà, al 31 dicembre, dal 2001 al 2004, mentre, nella Fig. 3-1, se ne presenta la dinamica complessiva anche in rapporto al numero di studenti iscritti nel periodo 1999 – 2004. Dall'analisi della figura si nota come l'organico della docenza abbia complessivamente registrato un costante incremento, mentre il numero di studenti per docente vada progressivamente abbassandosi.

Al fine di tentare la collocazione di tali risultanze entro un sistema di riferimento, il rapporto studenti/docenti dell'Università IULM è stato messo a confronto con quello calcolato per un gruppo di Atenei assunti come confronto. Nella fattispecie, tale rapporto è stato calcolato prima utilizzando i soli docenti di ruolo, poi i docenti di ruolo sommati ai docenti a contratto titolari di insegnamenti ufficiali (affidamenti esterni e professori a contratto), ed, infine, aggiungendo nel computo anche tutti i collaboratori impegnati in attività didattiche ed integrative (totale dei docenti a contratto). I risultati di detta analisi sono riportati nella Fig. 3-2, per l'a.a. 2002/03 e, limitatamente ai docenti di ruolo, per l'a.a. 2003/04.⁴⁶ Va subito segnalato che la significatività di detta analisi è limitata dal fatto che si sono considerati Corsi di laurea con tematiche e metodi didattici parzialmente disomogenei (e dunque con bisogni strutturali e di docenza diversificati).

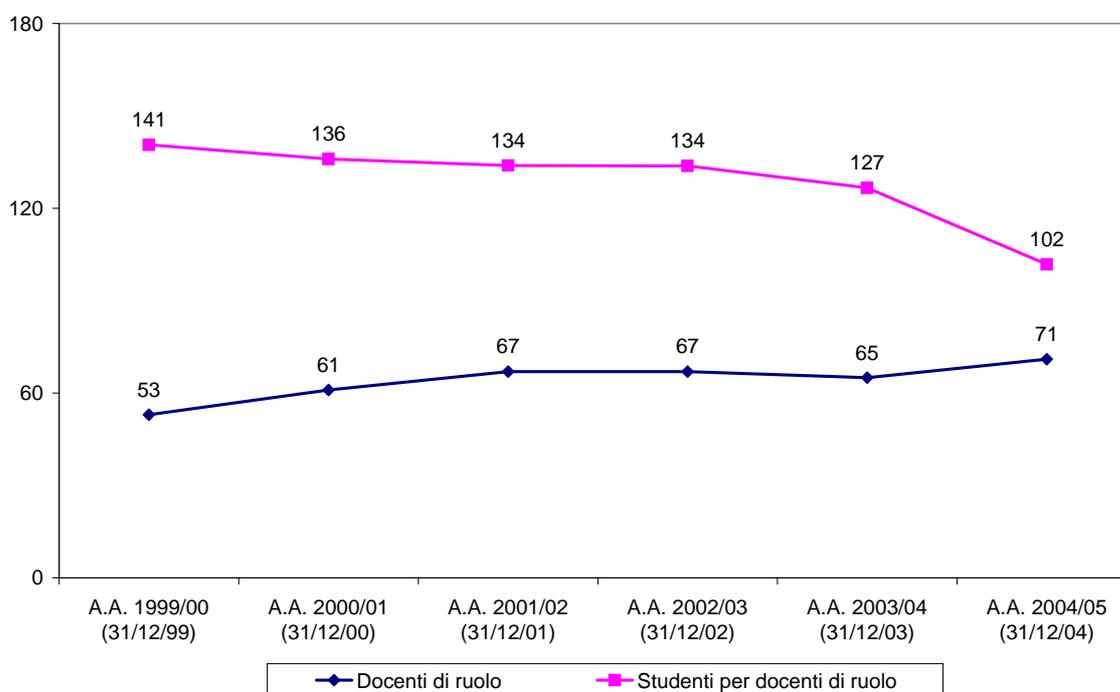
Il posizionamento dell'Università IULM risulta caratterizzato da valori elevati, che lo collocano, per entrambi gli anni accademici, nell'area estrema del gruppo di riferimento, specie per quanto riguarda il rapporto riferito ai docenti di ruolo ed ai titolari di insegnamenti ufficiali. In sostanza si 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.

⁴⁵ 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 04/02); 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 03/03); Nota MIUR n. 995 del 3 luglio 2003; CNVSU, *Nota metodologica per la verifica dei requisiti minimi dei corsi di studio* (DOC 03/04).

⁴⁶ Al momento della stesura del presente rapporto, ancora non è disponibile l'aggiornamento al 2004 della Banca dati del personale docente a contratto e tecnico-amministrativo; la rilevazione riferita all'a.a. 2003/04 si è infatti conclusa il 30 settembre 2005.

Tab. 3-1. Docenti di ruolo presso l'Università IULM per Facoltà di afferenza, 31/12/2001 – 31/12/2004.

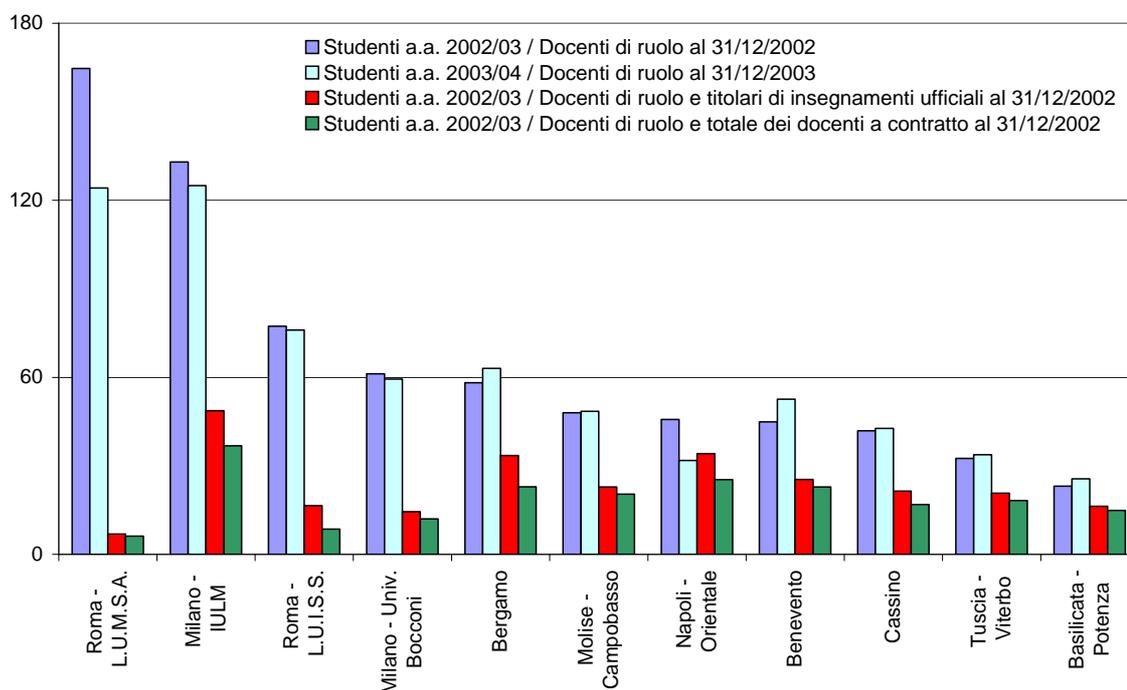
Facoltà	Lingue, culture e letterature moderne				Scienze della comunicazione e dello spettacolo			
	2001	2002	2003	2004	2001	2002	2003	2004
Ordinari	5	6	6	6	10	10	10	10
Associati	7	5	4	5	10	15	15	17
Ricercatori	18	14	13	12	17	17	17	21
Totale	30	25	23	23	37	42	42	48

Fig. 3-1. Andamento dell'organico del corpo docente e rapporto tra studenti totali (a.a.1999/00 – a.a. 2004/05) e docenti di ruolo (31/12/1999 – 31/12/2004).⁴⁷

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. 3-3.

⁴⁷ Nostre elaborazioni su dati MIUR, reperibili sul sito Internet <http://www.miur.it/ustat>: Banca dati dei docenti di ruolo. Il totale degli studenti dei singoli anni accademici, riferito al personale docente di ruolo al 31 dicembre, comprende gli iscritti ai Corsi di laurea, di laurea specialistica ed ai Master universitari.

Fig. 3-2. Università IULM e altri Atenei a confronto. Rapporto tra studenti iscritti e docenti di ruolo (professori ordinari, associati e ricercatori) e a contratto, a.a. 2002/03 – a.a. 2003/04.⁴⁸



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.

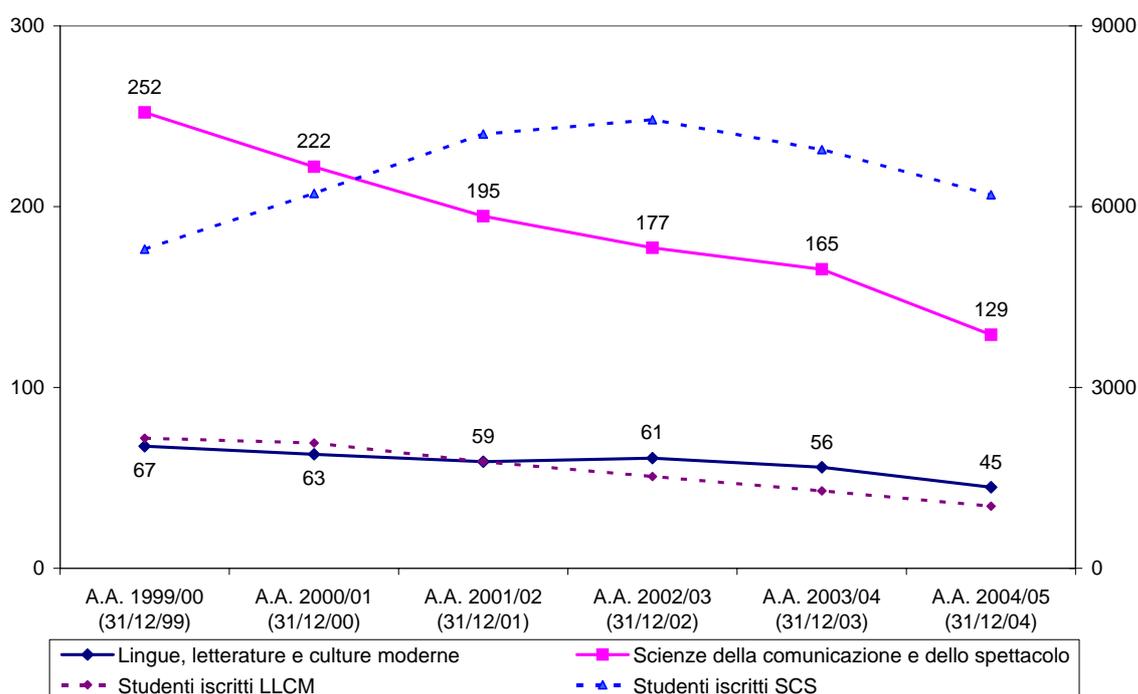
Anche sul fronte della dinamica del fenomeno, che presenta in entrambi i casi un andamento decrescente, un più analitico esame rileva importanti differenze, in termini sia di entità, sia di dinamiche sottostanti. Considerando il quinquennio a.a. 2000/01 – a.a. 2004/05, per quanto concerne l'entità del calo nel rapporto tra studenti e docenti, si osserva come questo corrisponda al 42% circa per la Facoltà di Scienze della comunicazione e dello spettacolo, a fronte di un 29% 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, anch'esso rappresentato (a titolo indicativo) nella Fig. 3-3. Nel medesimo periodo, infatti, il numero degli studenti iscritti alla Facoltà di Scienze della comunicazione e dello spettacolo rimane sostanzialmente invariato, mentre si dimezza nella Facoltà di Lingue, letterature e culture moderne.

In estrema sintesi, l'esame condotto mostra come il calo osservato per la Facoltà di Lingue, letterature e culture moderne risulti essere per lo più 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 (nel periodo compreso tra il 31 dicembre 2000 ed il 31 dicembre 2004, il numero di docenti afferenti a quest'ultima Facoltà è infatti cresciuto del 71%).

⁴⁸ Nostre elaborazioni su dati MIUR, reperibili sul sito Internet <http://www.miur.it/ustat>: Banca dati dei docenti di ruolo; Banca dati del personale docente a contratto e tecnico-amministrativo, Rilevazione personale 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.

Fig. 3-3. Rapporto tra studenti iscritti (a.a. 1999/00 – a.a. 2004/05) e docenti di ruolo (31/12/1999 – 31/12/2004), per Facoltà.⁴⁹



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

In primo luogo, la Tab. 3-2 riporta, con riferimento alla sola sede di Milano, la composizione (in valori assoluti e percentuali) dei docenti titolari di un insegnamento dall'a.a. 2002/03 all'a.a. 2004/05, per modalità di copertura del corso. Nella fattispecie, viene riportato il numero complessivo dei docenti incardinati ad uno specifico corso (professori ordinari ed associati), il numero degli affidamenti interni (a professori o ricercatori dell'Università IULM, ma non necessariamente della medesima Facoltà), il numero degli affidamenti esterni (a professori di ruolo presso altri Atenei) e dei professori a contratto per corsi ufficiali (professionisti, imprenditori, consulenti, ecc.) ed il numero dei corsi attivati.⁵⁰ L'analisi non contempla le attività didattiche acquisite in *outsourcing*: si tratta di attività laboratoriali dall'elevato livello di specializzazione, che in alcuni casi richiedono peculiari dotazioni strumentali (laboratori professionalizzanti per traduttori, laboratori di interpretazione consecutiva, ecc.).

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 minore per la Facoltà di Lingue, let-

⁴⁹ Nostre elaborazioni su dati CNVSU, reperibili sul sito Internet <http://nuclei.cnvsu.it>. Il totale degli studenti dei singoli anni accademici, riferito al personale docente di ruolo al 31 dicembre, comprende gli iscritti ai Corsi di laurea, di laurea specialistica ed ai Master universitari.

⁵⁰ Si segnala che, a partire dall'a.a. 1999/00, il dato fornito relativamente al numero dei corsi attivati nella Tab. 3-2 fa riferimento al numero di moduli didattici erogati: tale numero deve necessariamente coincidere con quello dei docenti titolari (professori ordinari + professori associati + affidamenti interni + affidamenti esterni + docenti a contratto per corsi ufficiali). 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.

terature e culture moderne rispetto a quanto avviene per i corsi della Facoltà di Scienze della comunicazione e dello spettacolo, benché si osservi un avvicinamento dei due profili presumibilmente esito di una duplice dinamica: da un lato, per quanto riguarda la Facoltà di Lingue, letterature e culture moderne, incide sia il definitivo esaurimento dei corsi per il Corso di laurea in Lingue e letterature straniere nell'a.a. 2003/04 (i cui insegnamenti erano coperti, in massima parte, da docenti interni), sia l'attivazione del nuovo Corso di laurea in Comunicazione e gestione dei mercati dell'arte e della cultura (che vede un consistente apporto di docenti esterni); dall'altro, per la Facoltà di Scienze della comunicazione e dello spettacolo, la maggiore incidenza dei docenti interni conseguente alla già citata integrazione dell'organico.

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

Facoltà di Lingue, letterature e culture moderne – Sede di Milano						
Modalità di copertura del corso	anno accademico					
	02/03	03/04	04/05	02/03	03/04	04/05
Ordinari + associati	25	18	19	42,4%	36,0%	33,3%
Affidamenti interni	26	19	17	44,1%	38,0%	29,8%
Totale interni	51	37	36	86,4%	74,0%	63,2%
Affidamenti esterni	5	2	7	8,5%	4,0%	12,3%
Docenti a contratto	3	11	14	5,1%	22,0%	24,6%
Totale esterni	8	13	21	13,6%	26,0%	36,8%
<i>Totale generale</i>	59	50	57	100%	100%	100%
Facoltà di Scienze della comunicazione e dello spettacolo – Sede di Milano						
Modalità di copertura del corso	anno accademico					
	02/03	03/04	04/05	02/03	03/04	04/05
Ordinari + associati	56	45	45	27,3%	23,3%	23,3%
Affidamenti interni	46	38	53	22,4%	19,7%	27,5%
Totale interni	102	83	98	49,8%	43,0%	50,8%
Affidamenti esterni	27	26	23	13,2%	13,5%	11,9%
Docenti a contratto	76	84	72	37,1%	43,5%	37,3%
Totale esterni	103	110	95	50,2%	57,0%	49,2%
<i>Totale generale</i>	205	193	193	100%	100%	100%

Il significativo ricorso a risorse di docenza esterne all'Ateneo da parte della Facoltà di Scienze della comunicazione e dello spettacolo fa 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. 3-3, conferma tale ipotesi: come si vede, il maggior contributo della docenza esterna attiene ai Corsi di laurea specialistica, benché il divario tenda progressivamente a restringersi.

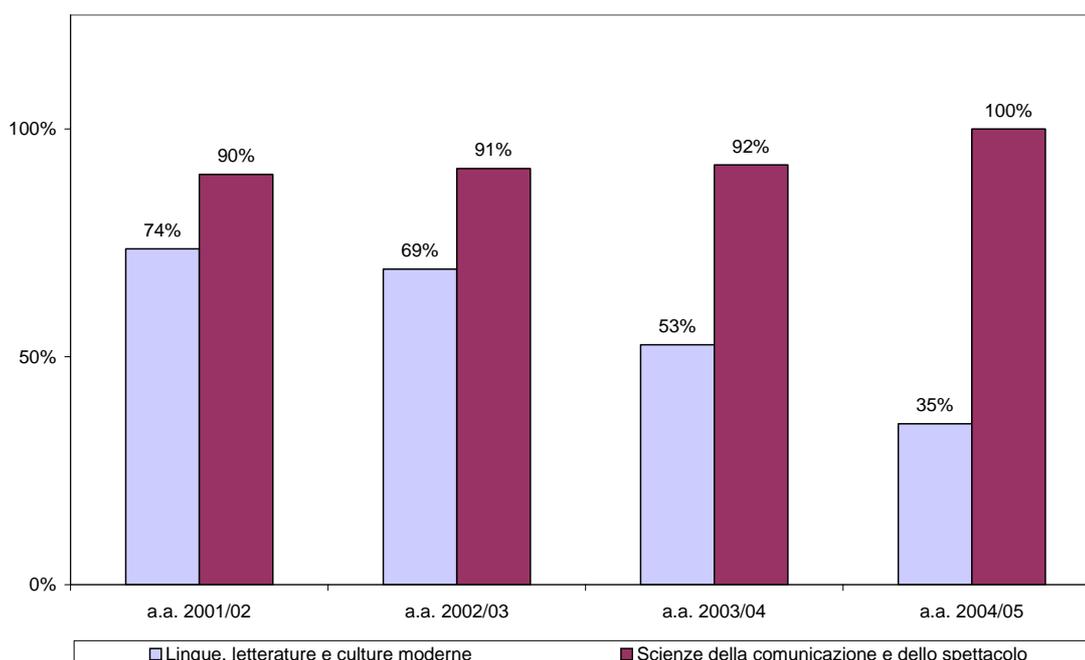
In secondo luogo, risulta opportuno un più approfondito esame delle modalità di ricorso alle risorse interne (anche in ragione del già citato sforzo per accrescere il numero di docenti di ruolo presso la Facoltà di Scienze della Comunicazione e dello spettacolo, accompagnato dall'avvio di un sistema di incentivazione all'assunzione di compiti didattici internamente all'Ateneo), 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. 3-4.

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 (che raggiunge la totalità nell'a.a. 2004/05). 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.

Tab. 3-3. Modalità di copertura dei corsi per livello, sede di Milano, a.a. 2002/03 – a.a. 2004/05.

Facoltà di Scienze della comunicazione e dello spettacolo – Sede di Milano					
Modalità di copertura del corso		Corsi di laurea		Corsi di laurea specialistica	
a.a. 02/03	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>
a.a. 03/04	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>
a.a. 04/05	Ordinari + associati	30	29,1%	15	16,7%
	Affidamenti interni	29	28,2%	24	26,7%
	Totale interni	59	57,3%	39	43,3%
	Affidamenti esterni	19	18,4%	4	4,4%
	Docenti a contratto	25	24,3%	47	52,2%
	Totale esterni	44	47,2%	51	56,7%
	<i>Totale generale</i>	<i>103</i>	<i>100,0%</i>	<i>90</i>	<i>100,0%</i>

Fig. 3-4. Quota di affidamenti interni coperti da docenti afferenti alla medesima Facoltà di erogazione, sede di Milano, a.a. 2001/02 – a.a. 2004/05.



Le medesime considerazioni valgono anche esaminando separatamente i Corsi di laurea e di laurea specialistica, come evidenziato nella Tab. 3-4.

La Tab. 3-5 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 afferenza dei docenti evidenzia una progressiva differenziazione, imputabile specialmente al calo dei moduli coperti da docenti interni presso la Facoltà di Lingue, letterature e culture moderne.

Tab. 3-4. Rapporto tra docenti di ruolo e affidamenti interni. Analisi per livello, a.a. 2004/05, sede di Milano.

Facoltà di erogazione dell'affidamento	Facoltà di afferenza del docente					
	Corsi di laurea			Corsi di laurea specialistica		
	LLCM	SCS	Totale	LLCM	SCS	Totale
LLCM	6 (35%)	11 (65%)	17 (100%)	---	---	---
SCS	---	29 (100%)	29 (100%)	---	24 (100%)	24 (100%)
Totale	6	40	46	---	24	24

LLS: Lingue, letterature e culture moderne

SCS: Scienze della comunicazione e dello spettacolo

Tab. 3-5. Numero di affidamenti interni per docente di ruolo. Analisi per Facoltà, sede di Milano.

Facoltà di erogazione dell'affidamento	Facoltà di afferenza del docente					
	LLCM			SCS		
	a.a. 02/03	a.a. 03/04	a.a. 04/05	a.a. 02/03	a.a. 03/04	a.a. 04/05
Docenti di ruolo	25	23	23	42	42	48
Affidamenti / docente	0,9	0,6	0,3	1,2	1,0	1,3

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.

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. Nella Tab. 3-6 si riporta la distribuzione degli esami superati nelle sessioni degli a.a. 2001/02, a.a. 2002/03 e a.a. 2003/04, 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. 3-6. Corsi di laurea v.o., Corsi di laurea e Corsi di laurea specialistica: esami superati e studenti iscritti per Facoltà, a.a. 2001/02 - a.a. 2003/04, sede di Milano.

a.a. 2001/02	esami superati totali		studenti iscritti	
	N	%	N	%
LLCM	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 superati totali		studenti iscritti	
	N	%	N	%
LLCM	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%
a.a. 2003/04	esami superati totali		studenti iscritti	
	N	%	N	%
LLCM	6.987	16,5%	920	16,2%
SCS	35.333	83,5%	4.759	83,8%
Totale	42.320	100,0%	5.679	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 mutazioni 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 mutazione 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 2002, 2003 e 2004 (limitatamente ai Corsi di laurea attivi presso la sede di Milano), della quale si riportano alcuni indici caratteristici nella Tab. 3-7. 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. 3-7. Distribuzione dei laureati (Corsi di laurea v.o. e Corsi di laurea) per relatore e Facoltà e indicatori di concentrazione, anni 2002 – 2004.

	LLCM ⁵¹			SCS		
	2002	2003	2004	2002	2003	2004
Laureati	234	269	251	890	1.179	1.630
Relatori	41	41	49	80	94	99
Media laureati per relatore	5,7	6,6	5,1	11,1	12,5	16,5
Dev. St	5,1	5,9	5,2	13,9	16,0	17,7
Mediana	4,0	5,0	4,0	5,0	6,0	10
Coeff. Gini	0,5	0,4	0,5	0,6	0,6	0,5

LLCM: Lingue, letterature e culture moderne

SCS: Scienze della comunicazione e dello spettacolo

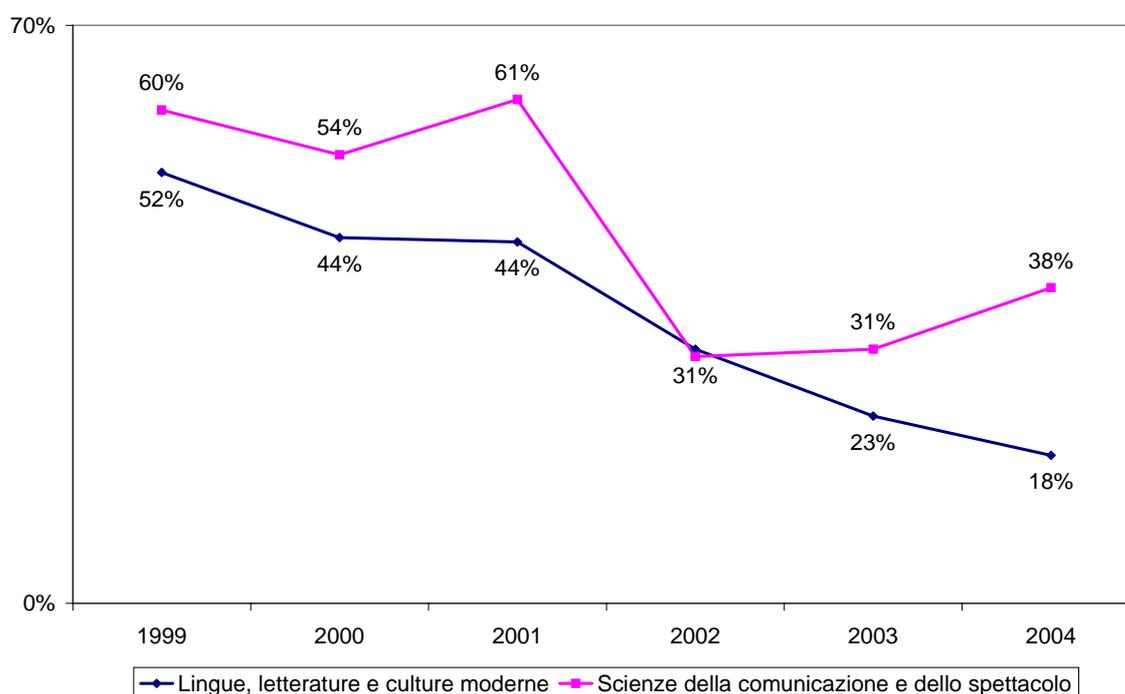
L'esame dei dati in tabella evidenzia, anche in questo caso, una significativa disparità tra le due Facoltà, sia in termini di numero assoluto di laureati, sia di numero medio di laureati per relatore, che risulta quasi triplicato per la Facoltà di Scienze della comunicazione e dello spettacolo.

Il valore medio tende tuttavia a compensare situazioni altamente differenziate, che vengono invece evidenziate dal valore piuttosto elevato assunto dall'indice di concentrazione e dal valore mediano. Per la Facoltà di Scienze della comunicazione e dello spettacolo i dati disponibili evidenziano una distribuzione abbastanza disomogenea del carico di lavoro: alla metà dei relatori che segue più studenti è attribuita una quota di laureati nell'ordine del 62%; la situazione appare invece più equilibrata per la Facoltà di Lingue, letterature e culture moderne.

Dal punto di vista dell'incardinamento dei relatori, si osserva una progressiva attribuzione di laureati a docenti di ruolo dell'Ateneo, specie per quanto riguarda la Facoltà di Lingue letterature e culture moderne, come osservabile nella Fig. 3-5.

⁵¹ Dal computo dei laureati nella Facoltà di Lingue, letterature e culture moderne sono esclusi gli studenti del Corso di laurea in Interpretariato e comunicazione per i quali al termine del corso di studi è prevista una prova pratica cui non è associato un relatore.

Fig. 3-5. Percentuale dei laureati aventi per relatore un docente non di ruolo presso l'Università IULM, anni 1999 – 2004.



3.1.1 Commenti del Nucleo di valutazione

Per la copertura dell'offerta formativa l'Università IULM si è tradizionalmente avvalsa di un consistente apporto di personale a contratto, anche per rispondere alla necessità di mantenere un rapporto stretto con le esperienze del mondo professionale di riferimento.

Nell'anno in esame si osserva la prosecuzione di un processo di riequilibrio nella Facoltà di Scienze della comunicazione e dello spettacolo, caratterizzato dalla riduzione degli affidamenti esterni e del numero dei docenti a contratto (con il correlato aumento degli affidamenti interni), frutto della politica attiva di adeguamento del rapporto tra numero di studenti e risorse di docenza (nonché dell'evoluzione della normativa e delle indicazioni in materia di "requisiti minimi"). Diverso è il caso Facoltà di lingue, letterature e culture moderne, dove gli affidamenti interni tendono a decrescere, presumibilmente in ragione della revisione dell'offerta didattica della Facoltà, che è stata estesa in aree maggiormente bisognose del ricorso a competenze non accademiche (mercati dell'arte, economia della cultura, ecc.).

Giova infine osservare come le tendenze più recenti (compresa la nuova legge sullo *stato giuridico* del personale docente) spingano verso un più intenso impegno didattico del personale di ruolo, favorendo la ricerca di un equilibrio tra docenza interna ed esterna. In tal senso, il Nucleo raccomanda il perseguimento di un maggiore equilibrio tra docenti di ruolo ed a contratto nei carichi didattici complessivi, eventualmente incentivando il reclutamento di docenti di ruolo ai livelli iniziali della carriera.

3.2 PERFORMANCE DELL'ATTIVITÀ DIDATTICA

3.2.1 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 transitare 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.⁵² 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.

In occasione della redazione del presente lavoro si rendono però disponibili i primi dati relativi ai percorsi di carriera degli studenti immatricolatisi dopo la riforma, a partire dall'a.a. 2001/02. Si tratta di informazioni ancora parziali, ed in alcuni casi profondamente influenzate dalla ridefinizione dell'offerta didattica, dall'adeguamento delle procedure gestionali e dai provvedimenti amministrativi adottati nella fase di transizione.

Ciò non può che indurre alla cautela tanto nell'estendere la varietà delle analisi, quanto nel livello di approfondimento raggiungibile. Con riferimento alla valutazione della *performance* dell'attività didattica si procederà, dunque, all'esame del tasso di permanenza nell'Ateneo, dei risultati degli studenti e del processo di conseguimento dei titoli.

Per quanto riguarda invece l'esame del tasso di iscritti "in corso" (ossia di studenti iscritti al sistema universitario nazionale da un numero di anni pari o inferiore alla durata legale del Corso), tipicamente inserita tra le analisi della *performance* dell'attività didattica, si deve ancora attendere la piena maturità dei Corsi di laurea triennale. L'analisi dei tassi di regolarità condotta per gli a.a. 2003/04 e a.a. 2004/05 vedrebbe infatti un'elevatissima proporzione di studenti iscritti "in corso", essenzialmente giustificata dal fatto che i Corsi triennali, avviati nell'a.a. 2001/02 non sono ancora a regime; detta analisi potrà essere nuovamente effettuata quando si avranno i primi studenti che, qualora non abbiano terminato il primo ciclo di studi triennale, perderanno la caratteristica di regolarità.

3.2.2 Abbandoni e trasferimenti

Per quanto riguarda l'analisi degli abbandoni e dei trasferimenti, vengono costantemente monitorate le iscrizioni agli anni successivi degli immatricolati al primo anno, 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

⁵² 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.

carriere successivamente alla riforma dei Corsi di laurea; dall'altro, si vogliono 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 nel Corso di studio di prima immatricolazione ad un anno dall'iscrizione. Le risultanze di detto approfondimento, comprendente anche la scomposizione degli abbandoni per tipologia, sono riportate, separatamente per Corso di studio, nelle Fig. 3-6, Fig. 3-7, Fig. 3-8, Fig. 3-9 e Fig. 3-10 (il passaggio tra vecchio e nuovo ordinamento è rappresentata da una linea tratteggiata). Nella fattispecie, si individuano 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 iscrizione al secondo anno (qualora lo studente, senza esplicitare alcuna specifica motivazione nell'abbandono, non si iscriva al secondo anno).

Per quanto riguarda il Corso di laurea in Relazioni pubbliche e pubblicità, la cui dinamica è illustrata nella Fig. 3-6, si evidenzia una sostanziale stabilità sia nella quota, sia nella composizione delle cause di abbandono rispetto all'a.a. 2002/03, tra le quali prevale la mancata reiscrizione.

Per quanto attiene il Corso di laurea in Scienze e tecnologie della comunicazione, di cui nella Fig. 3-7, si osserva, oltre all'aumento delle mancate reiscrizioni, il progressivo incremento della quota di trasferimenti verso altri Atenei, segnale tangibile dell'accresciuta offerta formativa in quest'area tematica.

Fig. 3-6. 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.

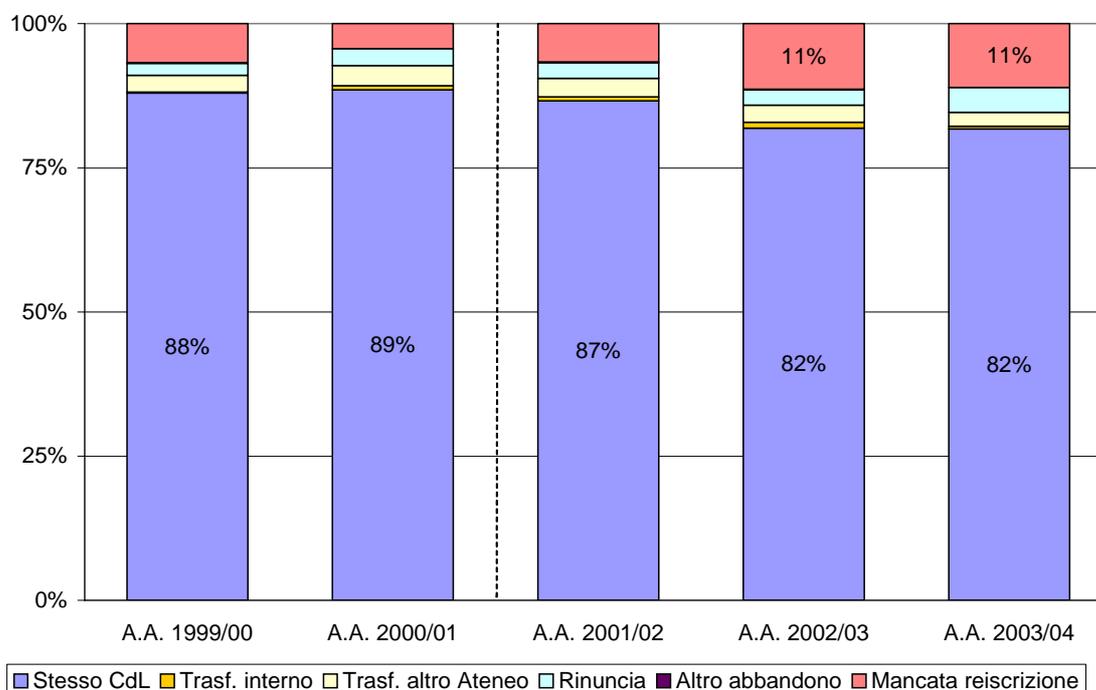


Fig. 3-7. Corso di laurea in Scienze della comunicazione e Corso di laurea in Scienze e tecnologie della comunicazione: composizione percentuale per tasso di permanenza e tipologia di abbandono, ad un anno dall'iscrizione, per anno di immatricolazione.

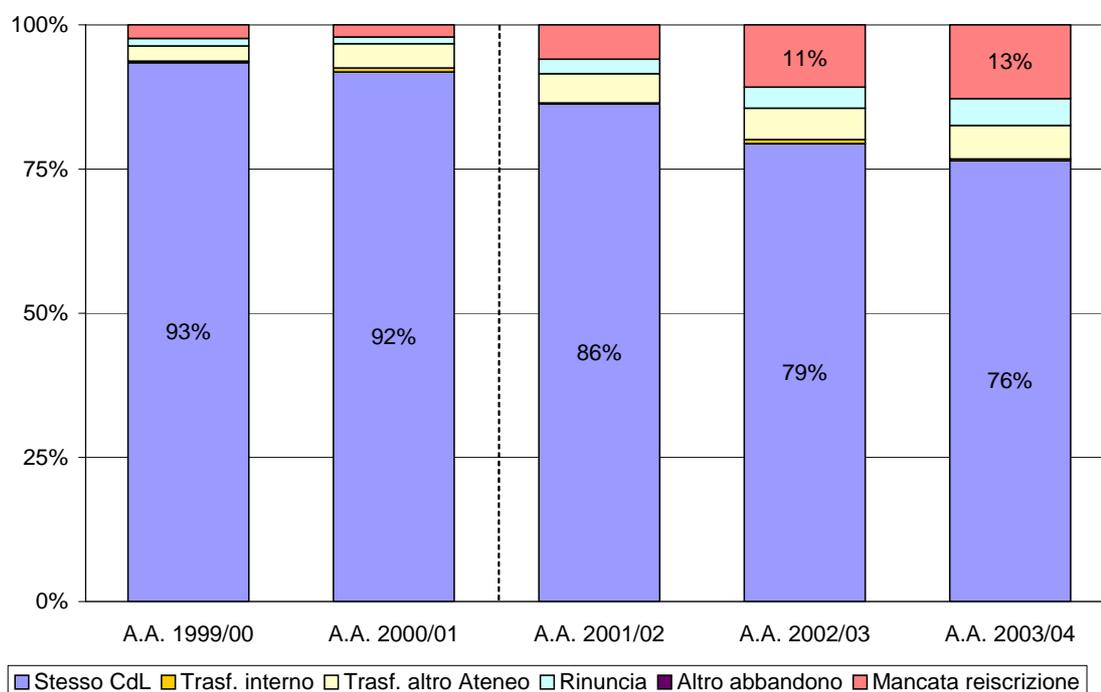


Fig. 3-8. Corso di laurea in Scienze turistiche e Corso di laurea in Scienze turistiche n.o.: composizione percentuale per tasso di permanenza e tipologia di abbandono, ad un anno dall'iscrizione, per anno di immatricolazione.

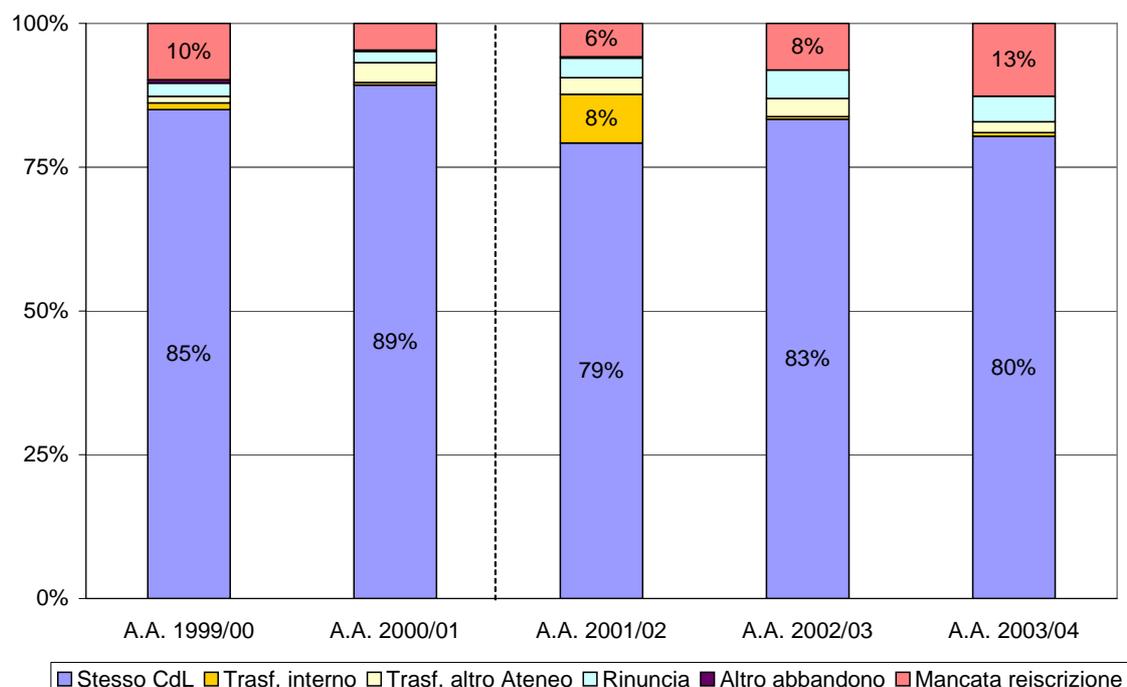


Fig. 3-9. Corso di Laurea in Traduzione e interpretazione e Corso di laurea in Interpretariato e comunicazione: composizione percentuale per tasso di permanenza e tipologia di abbandono, ad un anno dall'iscrizione, per anno di immatricolazione.

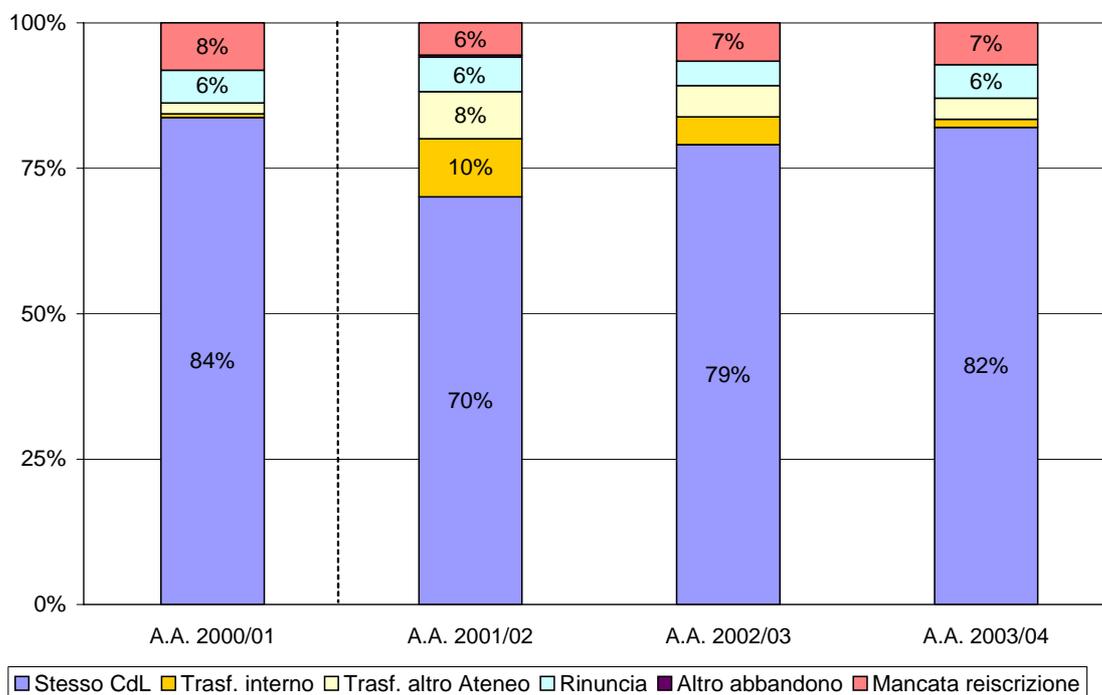
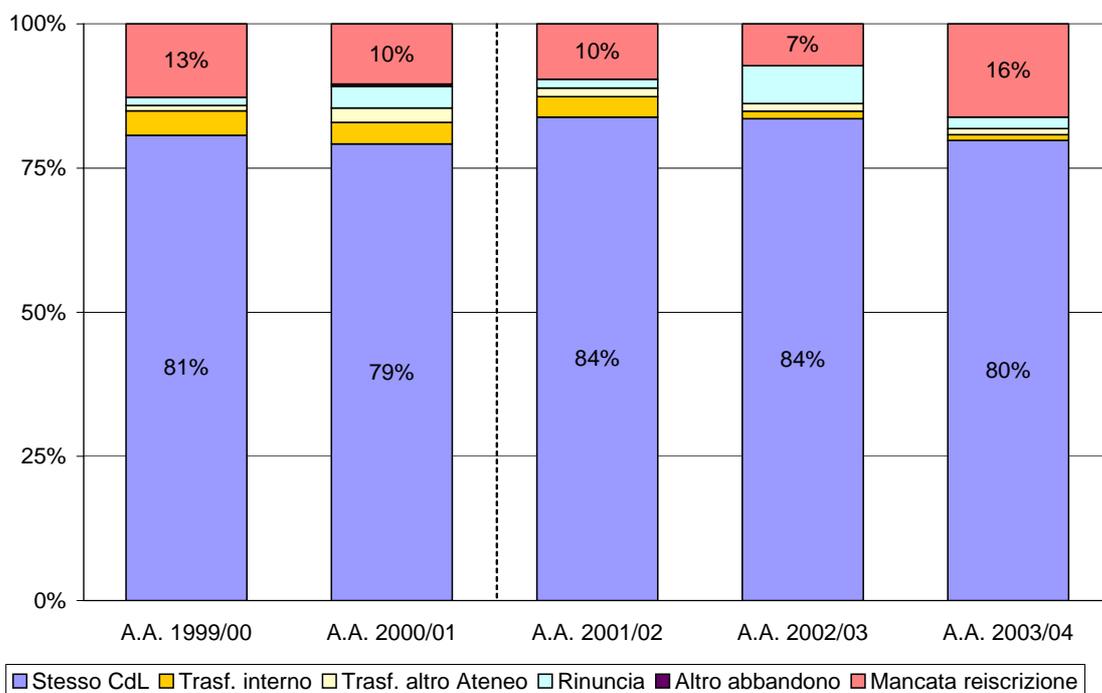


Fig. 3-10. Corso di laurea in Relazioni pubbliche e Corso di laurea in Relazioni pubbliche e pubblicità, sede di Feltre: composizione percentuale per tasso di permanenza e tipologia di abbandono, ad un anno dall'iscrizione, per anno di immatricolazione.



Per quanto attiene al Corso di laurea in Scienze turistiche, di cui nella Fig. 3-8, 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, si osserva l'incremento del tasso di mancate reiscrizioni. Analoghe considerazioni possono essere estese al Corso di laurea in Interpretariato e comunicazione di cui nella Fig. 3-9, benché quest'ultimo appaia caratterizzato, nell'ultima coorte, da un incremento della quota di studenti che permangono nel Corso di laurea.

Per quanto riguarda il Corso di laurea in Relazioni pubbliche e pubblicità attivo presso la sede di Feltre, di cui alla Fig. 3-10, si osserva una certa instabilità del fenomeno (anche imputabile alla limitata entità dei valori assoluti).

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 ulteriori 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 procedere ad esaminare compiutamente due sole coorti di immatricolati post-riforma, gli immatricolati all'a.a. 2001/02 e all'a.a. 2002/03: la rappresentazione dei tassi di permanenza a uno e a due anni dopo l'immatricolazione è riportata nelle Fig. 3-11 e Fig. 3-12. 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, invece, richiederanno un esame di più ampio respiro temporale per essere considerate sistematiche.

Effettuando la medesima analisi a livello di Ateneo, è possibile cogliere la quota di immatricolati di una data coorte che risulta ancora iscritta ad un Corso di studi dell'Ateneo (uguale o diverso da quello di immatricolazione) a uno e a due anni dopo l'immatricolazione. In altri termini, ciò consente di evidenziare l'andamento del tasso di permanenza nell'Università IULM, al lordo dei trasferimenti tra Corsi di studio interni all'Ateneo. Tale analisi è riportata nella Fig. 3-13, ove si osserva come il tasso di permanenza all'interno dell'Ateneo sia più elevato nella coorte di immatricolati dell'a.a. 2001/02, mentre per la coorte dell'a.a. 2002/03 si possa stimare un tasso di abbandono (complementare al tasso di permanenza) pari a circa il 17%. A completamento dei dati rappresentati si riporta il tasso di permanenza della coorte di immatricolati all'a.a. 2003/04, che necessariamente è limitato ad un solo anno dopo l'immatricolazione: come si vede, il dato conferma la tendenza alla riduzione della permanenza nell'Ateneo già osservata esaminando i tassi di abbandono per i singoli Corsi di laurea.

Fig. 3-11. Corsi di laurea n.o.: tasso di permanenza nel Corso di laurea, coorte di immatricolati dell'a.a. 2001/02, sede di Milano.

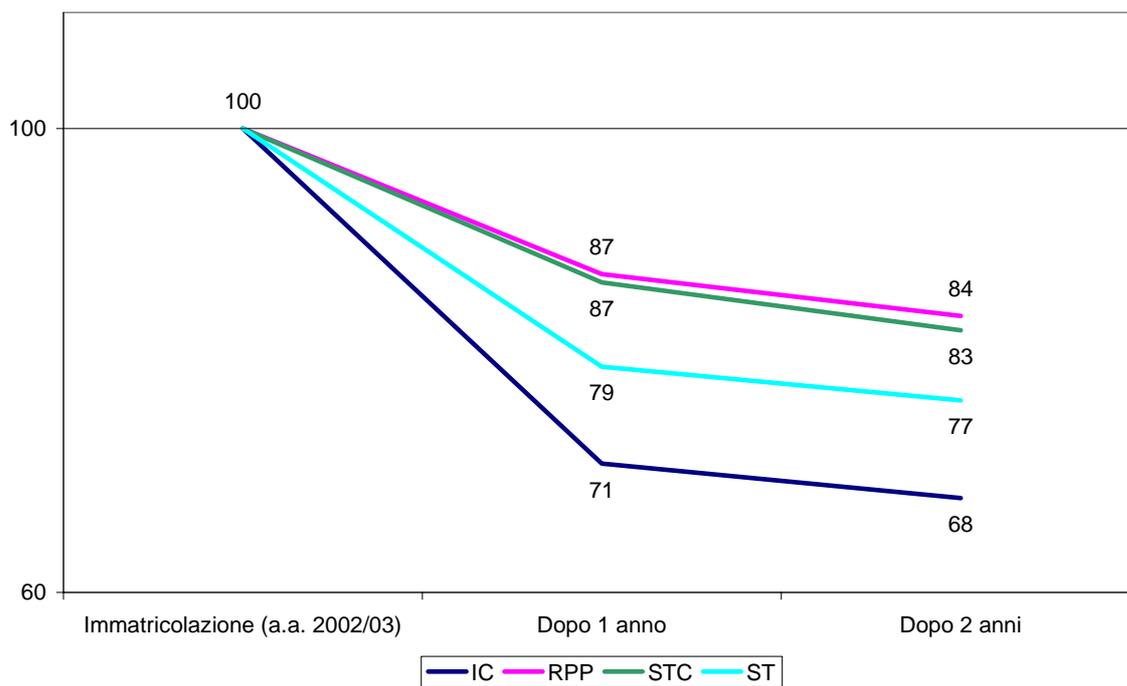


Fig. 3-12. Corsi di laurea n.o.: tasso di permanenza nel Corso di laurea, coorte di immatricolati dell'a.a. 2002/03, sede di Milano.

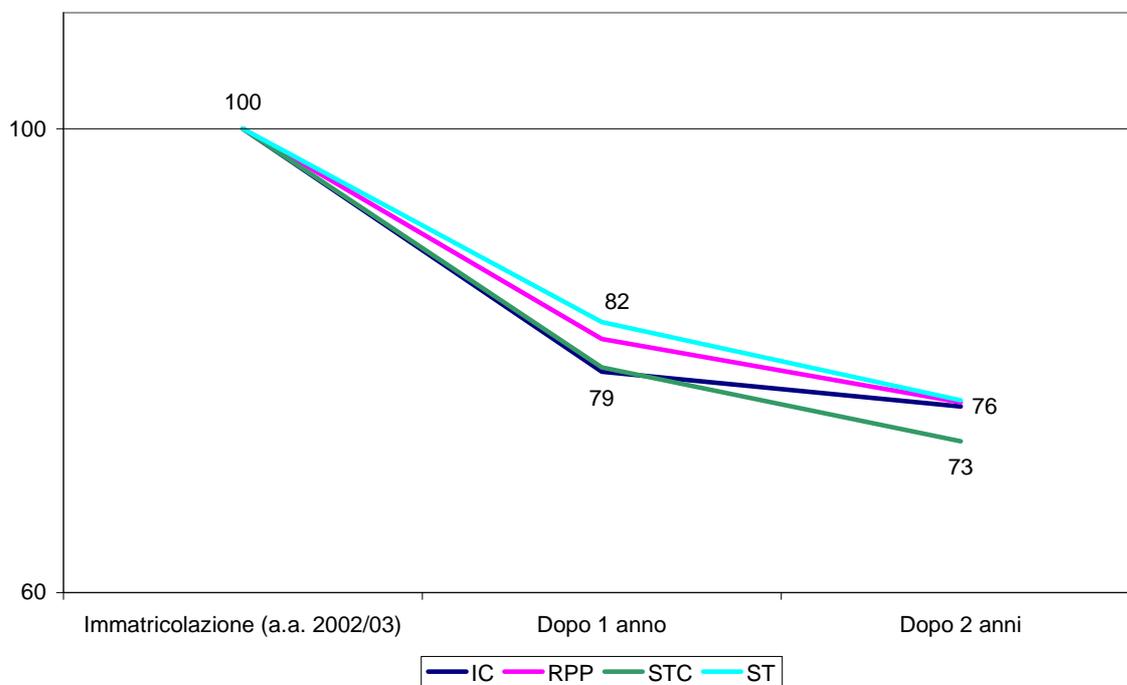
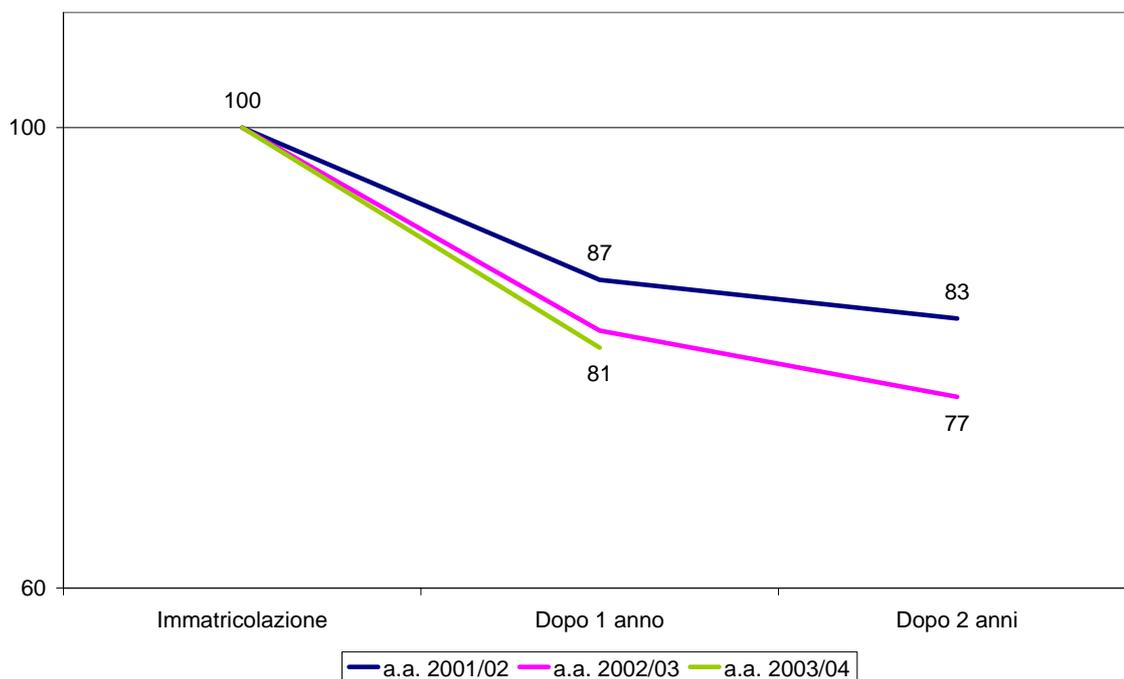


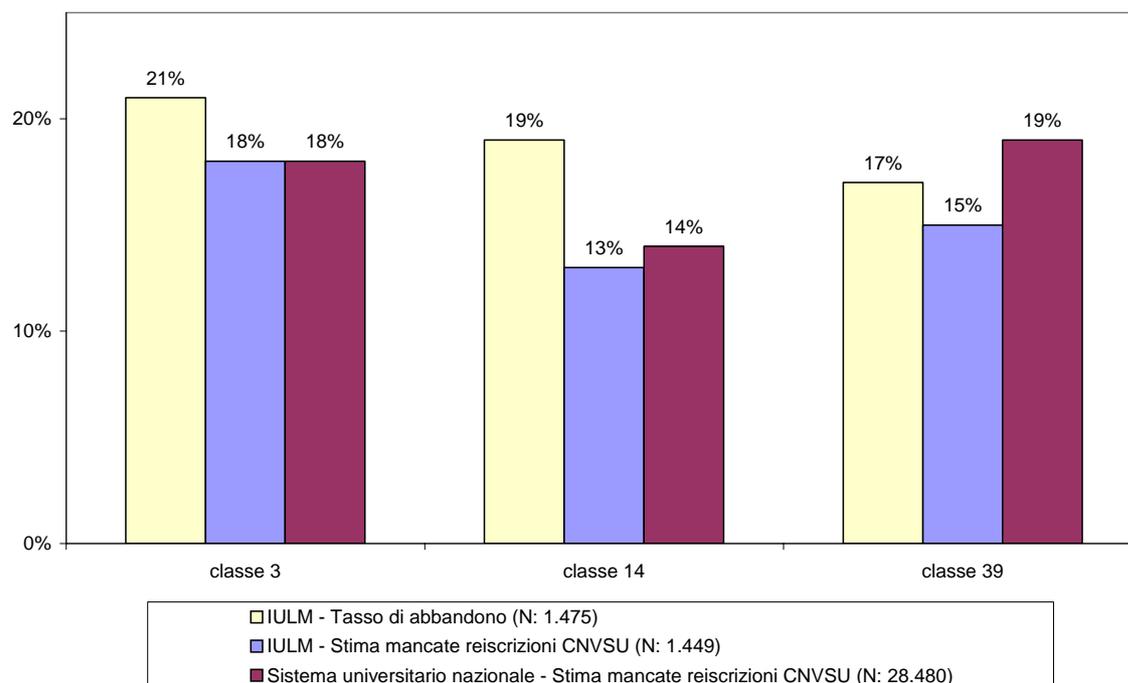
Fig. 3-13. Corsi di laurea n.o.: tasso di permanenza nell'Ateneo (sede di Milano), coorte di immatricolati dell'a.a. 2001/02 – a.a. 2003/04, sede di Milano.



Non è purtroppo disponibile una stima altrettanto precisa dei tassi di permanenza a livello di Sistema universitario nazionale, in quanto il loro calcolo presuppone la disponibilità dei dati elementari (relativi al singolo studente). Su scala nazionale è tuttavia disponibile una buona approssimazione del tasso di mancate reiscrizioni al secondo anno ottenuta, secondo le indicazioni del CNVSU, rapportando la differenza tra gli immatricolati dell'anno accademico precedente e gli studenti iscritti da due anni al numero di immatricolati dell'anno accademico precedente.⁵³ Gli indici così calcolati, utile a fissare un livello di *benchmark* riferito all'a.a. 2003/04, sono riportati nella Fig. 3-14: tali valori rappresentano un *proxy* del tasso di abbandono del Corso di laurea al secondo anno di iscrizione della coorte di immatricolati all'a.a. 2002/03 (i cui valori effettivi per l'Università IULM, calcolati sulla base dei valori individuali, sono il complemento dei valori riportati nella Fig. 3-12). A titolo comparativo si affiancano ai valori dell'Università IULM gli analoghi indicatori calcolati per il complesso delle classi di laurea di afferenza dei Corsi dell'Ateneo (classe 14 per i Corsi di laurea in *Relazioni pubbliche e pubblicità* e *Scienze e tecnologie della comunicazione*, classe 39 per il Corso di laurea in *Scienze turistiche* e classe 3 per il Corso di laurea in *Interpretariato e comunicazione*).

⁵³ Ad esempio la percentuale di mancate reiscrizioni per la classe 3 è il risultato del rapporto $(163-134)/163$, ove 163 è il numero di immatricolati all'a.a. 2002/03 e 134 gli iscritti da due anni nel sistema universitario nell'a.a. 2003/04.

Fig. 3-14. Corsi di laurea: tasso di abbandono effettivo IULM e stima delle mancate reiscrizioni al secondo anno tra gli immatricolati all'a.a. 2002/03. Raffronto con il sistema universitario italiano, per classe di appartenenza del Corso di laurea, sede di Milano.



La Fig. 3-14, pur con le dovute cautele, mette in luce due diversi aspetti:

- l'indicatore delle mancate reiscrizioni proposto dal CNVSU tende a sottostimare gli effettivi tassi di abbandono;⁵⁴
- i tassi di abbandono rilevati presso l'Università IULM appaiono tendenzialmente più bassi rispetto a quelli rilevati per le medesime classi a livello nazionale.

La delicatezza e l'importanza del fenomeno in esame suggeriscono un attento monitoraggio della sua evoluzione, specie alla luce del seppur limitato incremento osservabile.

3.2.3 Risultati degli studenti

La quantità di crediti formativi (CFU) accumulati in un determinato arco temporale costituisce il principale descrittore, di natura oggettiva, del risultato dell'attività didattica, per quanto essa sia ben lungi dall'esaurire la complessità e la portata di questa tematica. La rilevante discontinuità verificatisi nell'a.a. 2001/02 con l'avvio dei Corsi di laurea triennale ha però fortemente limitato, fino ad oggi, la significatività di detto esame, al punto da consigliarne la non praticabilità.

Solo una volta concluso, tra la fine nel 2004 e l'inizio del 2005 (ovvero con le sessioni di esame relative all'a.a. 2003/04) il primo ciclo di laurea triennale, si sono resi disponibili i dati utili all'analisi della *performance* della prima coorte post-riforma (gli immatricolati dell'a.a. 2001/02) per tutto l'arco del triennio.

⁵⁴ Non è stato possibile verificare l'evenienza di tale sottostima anche nel caso di altri Atenei; tuttavia le modalità di rilevazione adottate, in particolar modo il fatto che il numero di immatricolati debba necessariamente venir rilevato al 31 luglio dell'anno successivo a quello di immatricolazione (al fine di ottenere un dato definitivo), suggeriscono la probabile sistematicità del fenomeno.

Al fine di depurare l'analisi dagli effetti distorsivi introdotti dagli abbandoni al primo e al secondo anno, questa è stata condotta non su tutti i componenti della coorte, ma limitatamente a quanti hanno proseguito per l'intero corso del triennio nel medesimo Corso di studi di prima immatricolazione; ciò ha suggerito l'opportunità di approfondire il fenomeno degli studenti "inattivi", ovvero degli iscritti che non risultano aver maturato CFU.

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

- studenti "inattivi" e relazione tra inattività e abbandono, con particolare riferimento agli iscritti al primo anno;
- tempi di acquisizione dei CFU nel corso dei tre anni di iscrizione, per la coorte dell'a.a. 2001/02, e dei primi due anni di iscrizione per la coorte dell'a.a. 2002/03;
- valutazione ottenuta agli esami e relazione con i CFU accumulati.

In primo luogo nella Fig. 3-15 si riportano, per ogni Corso di laurea e per le coorti di immatricolati degli a.a. 2001/02, a.a. 2002/03 e a.a. 2003/04, due indicatori relativi al fenomeno degli immatricolati "inattivi":

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

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

- la quota di immatricolati "inattivi" risulta pari circa il 12% per l'a.a. 2003/04, con limitate differenziazioni per Corso di laurea. In particolare, la quota di immatricolati "inattivi" risulta pari a circa il 9% per il Corso di laurea in *Interpretariato e comunicazione* ed a circa il 13% per i Corsi della Facoltà di Scienze della comunicazione e dello spettacolo;
- la quota di immatricolati inattivi che non si iscrive al secondo anno è sempre molto elevata, pur in presenza di alcune differenziazioni per Corso di laurea (risultando prossima alla totalità per il Corso di laurea in *Interpretariato e comunicazione* e pari a circa l'80% per il Corso di laurea in *Relazioni pubbliche e pubblicità*), con ciò confermando lo stretto legame tra inattività ed abbandono;
- la coorte dell'a.a. 2001/02 presenta valori anomali rispetto alla sostanziale stabilità del biennio successivo, con ciò confermandone le caratteristiche di momento di discontinuità e transizione, già osservate in sede di analisi dei tassi di permanenza e di abbandono.

Al fine di disporre di un riferimento comparativo a livello nazionale, si è proceduto a calcolare il tasso di inattività anche secondo la definizione proposta dal CNVSU: in questo caso, potendo disporre unicamente di dati aggregati, il tasso di inattività è calcolato come rapporto tra il numero di immatricolati ad un certo anno accademico ed il numero di questi che non acquisisce alcun CFU nel corso dell'anno solare successivo.⁵⁵ Le risultanze dell'analisi, aggregate per Classe di laurea, sono riportate nella Fig. 3-16.⁵⁶

Gli indici così ottenuti palesano un posizionamento tendenzialmente positivo per gli immatricolati dell'Università IULM, i cui tassi di inattività appaiono sistematicamente più bassi rispetto alla media nazionale, pur con alcune differenziazioni tra i diversi Corsi di laurea. Si segnala che il tasso di "inattività" così stimato risulta limitatamente ma sistematicamente inferiore a quello effettivo, riportato, per quanto riguarda l'Università IULM, nella Fig. 3-15.

⁵⁵ CNVSU, *Sesto Rapporto sullo stato del Sistema Universitario – Sintesi*, Roma, 7 settembre 2005, p. 7. Ad esempio, il tasso di inattività per la coorte dell'a.a. 2002/03 sarà dato dal numero di immatricolati all'a.a. 2002/03 che non hanno acquisito CFU nel 2003 / totale immatricolati all'a.a. 2002/03. Si segnala che le due quantità implicate dal rapporto vengono rilevate in due distinte occasioni.

⁵⁶ Si osserva che il valore dell'indice nazionale per la Classe di Scienze del turismo per l'a.a. 2002/03 assume un valore presumibilmente anomalo, che si riporta comunque per completezza.

Fig. 3-15. Corsi di laurea: immatricolati che non hanno acquisito alcun credito al termine delle sessioni di esame del I anno e incidenza delle mancate reiscrizioni, a.a. 2001/02 – a.a. 2003/04, sede di Milano.

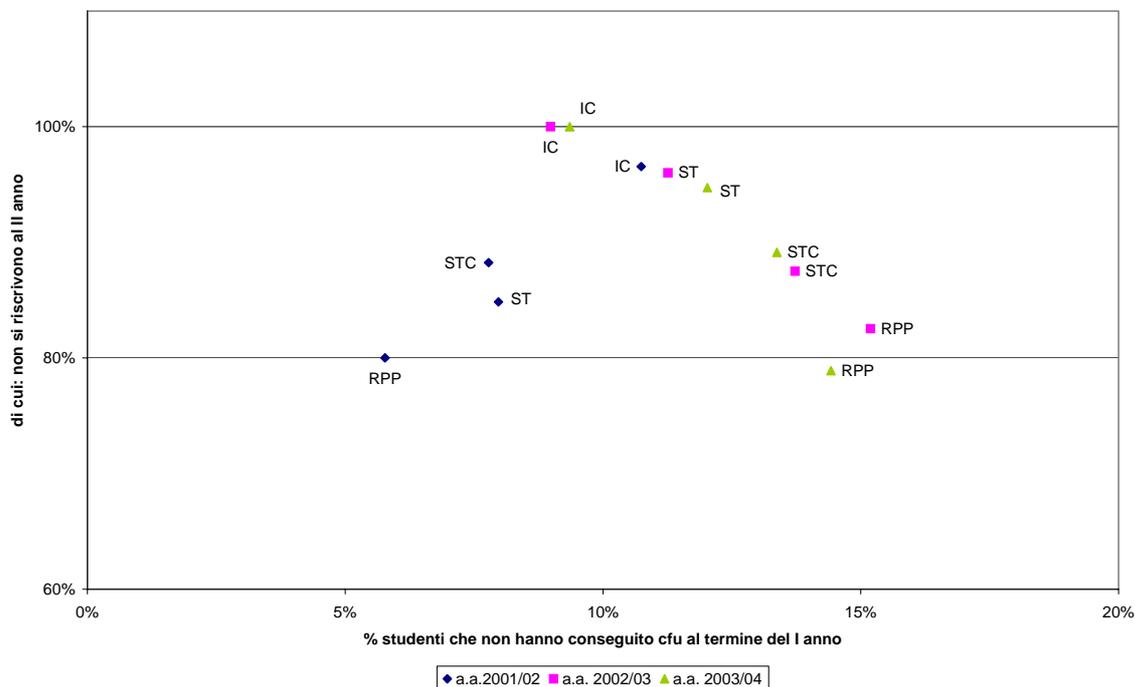


Fig. 3-16. Corsi di laurea: Immatricolati inattivi, a.a. 2001/02 – a.a. 2003/04. Raffronto con il sistema universitario italiano, per classe di appartenenza del Corso di laurea, sede di Milano.

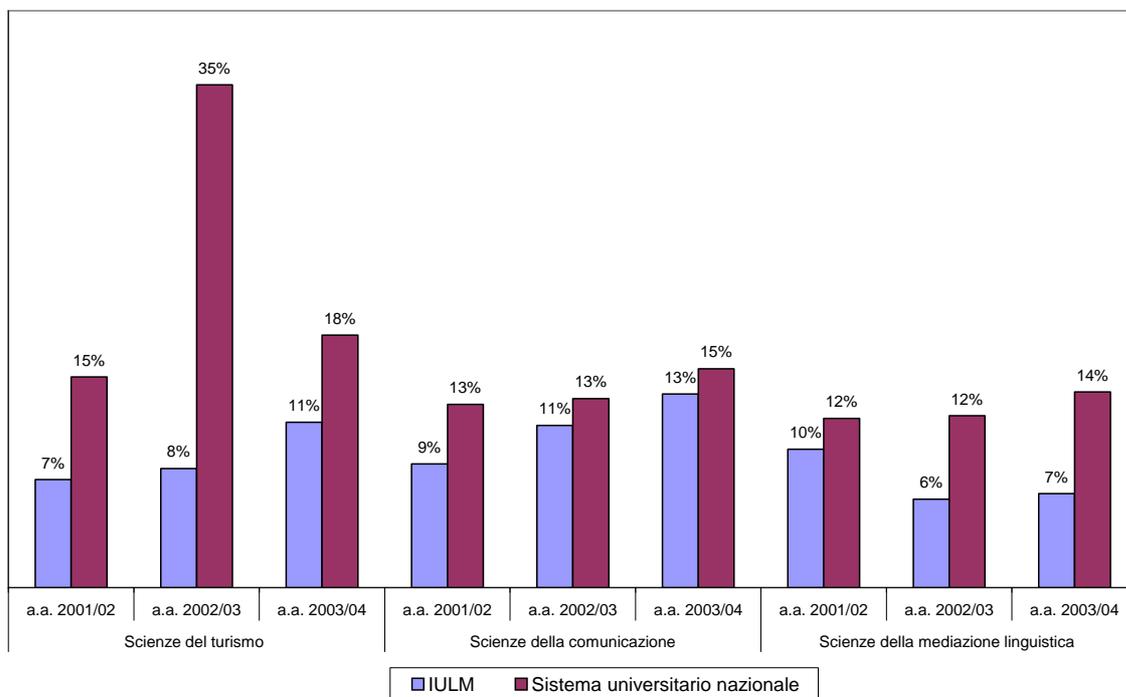


Fig. 3-17. Corsi di laurea: distribuzione percentuale degli immatricolati per numero di crediti superati al termine delle sessioni di esame di ciascun anno di corso, a.a. 2001/02, sede di Milano.

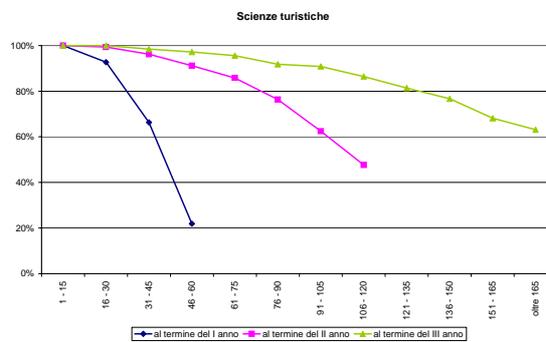
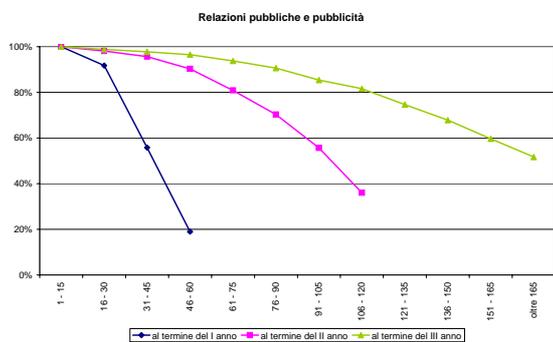
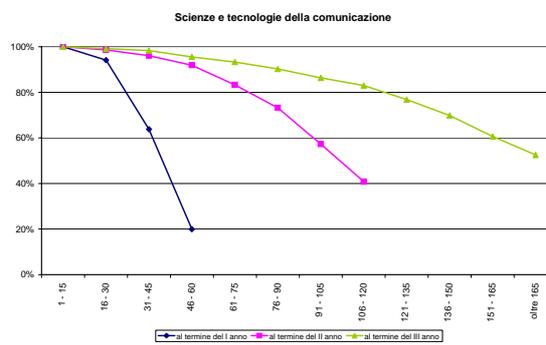
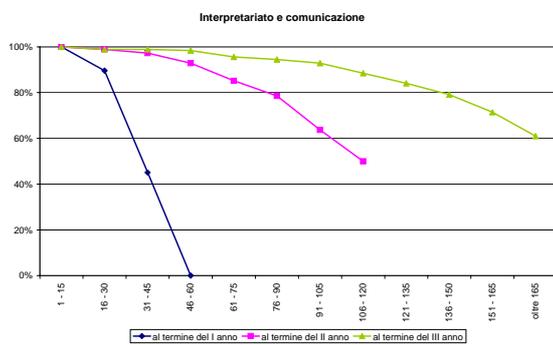
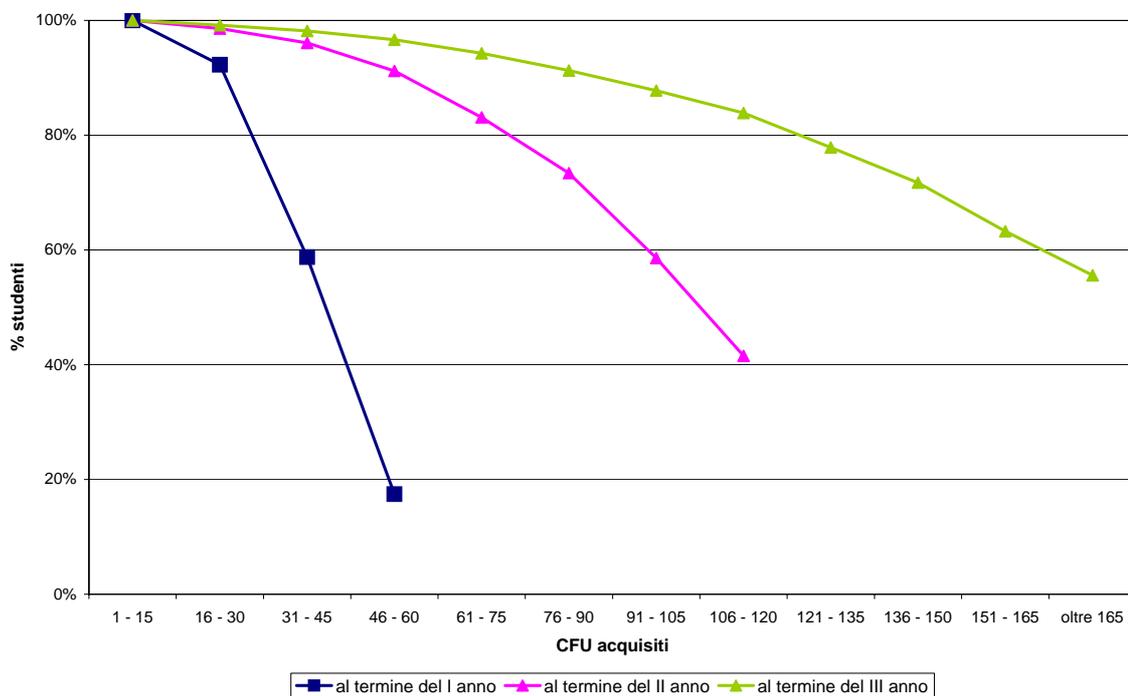
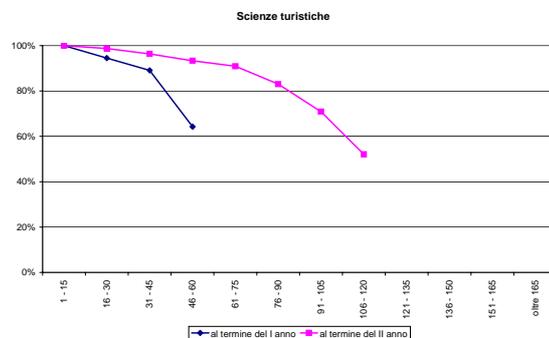
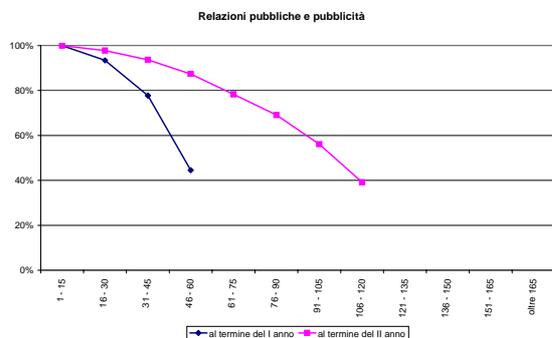
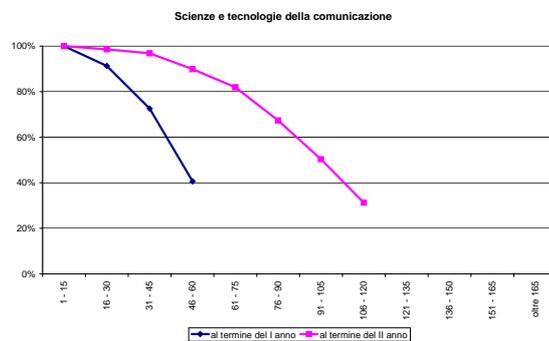
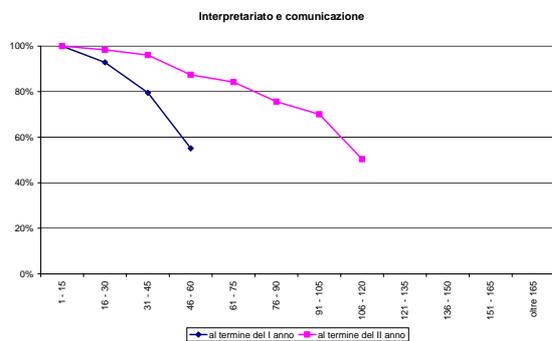
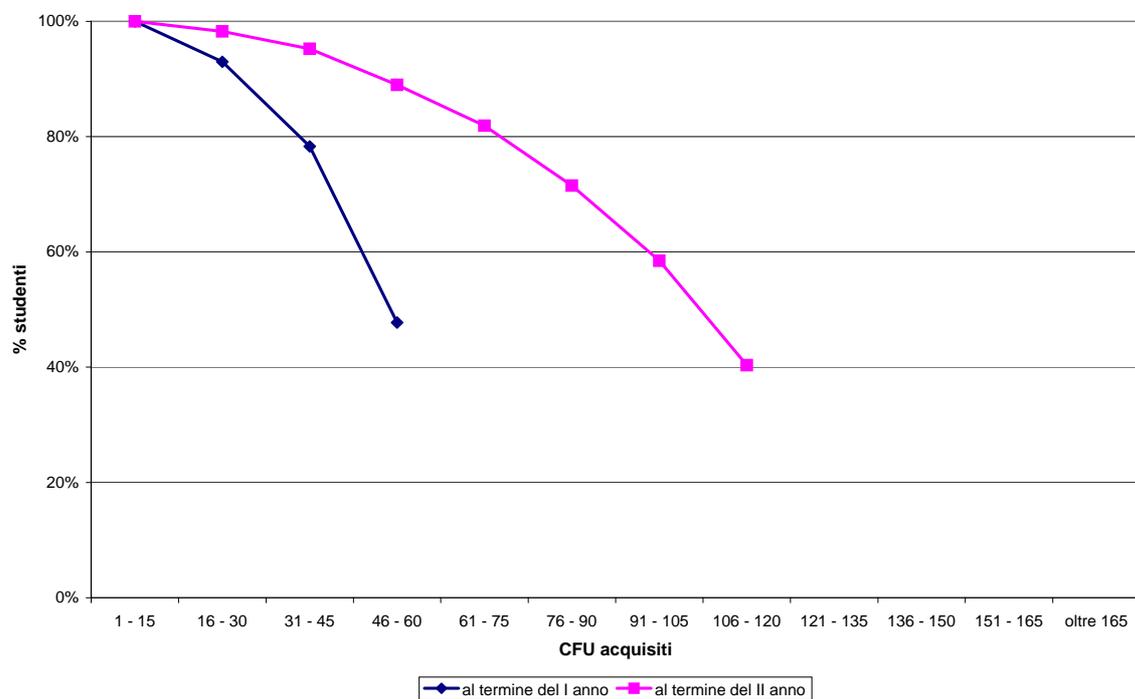


Fig. 3-18. Corsi di laurea: distribuzione percentuale degli immatricolati per numero di crediti superati al termine delle sessioni di esame di ciascun anno di corso, a.a. 2002/03, sede di Milano.



In secondo luogo, si è proceduto ad analizzare il processo di acquisizione dei crediti, limitando l'esame ai soli studenti che hanno proseguito nel medesimo Corso di studio di immatricolazione, acquisendo almeno un CFU (immatricolati "attivi"). Per sintetizzare le informazioni relative all'accumulazione di CFU nei diversi anni di corso, ci si è avvalsi dell'efficace rappresentazione grafica utilizzata dal Nucleo di valutazione dell'Università degli studi di Pavia, che consiste nel riportare in tre curve le percentuali cumulate di superamento dei CFU al termine delle sessioni di esame del primo, del secondo e del terzo anno di iscrizione.⁵⁷

La rappresentazione dei CFU cumulati nell'arco del triennio dagli immatricolati "attivi" dell'a.a. 2001/02 e nell'arco del biennio dagli immatricolati "attivi" dell'a.a. 2002/03 è riportata, rispettivamente, nella Fig. 3-17 e nella Fig. 3-18; in entrambi i casi, alla rappresentazione complessiva fanno seguito quelle parziali relative ai singoli Corsi di laurea attivi presso la sede di Milano.

Sull'asse delle ascisse sono riportati i 180 CFU da acquisire per il conseguimento del titolo suddivisi, per semplicità, in classi dell'ampiezza di 15 CFU. Ogni punto evidenziato sulle curve rappresenta dunque la percentuale di studenti che hanno acquisito un certo numero di CFU al termine delle sessioni d'esame del primo, del secondo o del terzo anno.

L'esame delle figure consente innanzitutto di evidenziare la quota di studenti sostanzialmente alla pari con gli studi al termine di ogni anno, desumibile osservando la posizione del punto terminale di ogni curva: ad esempio, l'ultimo punto della prima curva della Fig. 3-17 mostra che il 17% circa degli immatricolati ha acquisito, al termine del I anno, un numero di CFU compreso tra 45 e 60. Con riferimento alla medesima figura, osserviamo che la percentuale di studenti in regola con gli esami sale al 42% al termine del secondo anno (classe da 106 a 120 CFU) ed al 56% al termine del terzo anno (classe da 166 a 180 CFU). Tale incremento sta a significare che gli studenti tendono a recuperare un avvio "lento", accelerando progressivamente il processo di acquisizione dei CFU. Il confronto con la Fig. 3-18, seppur necessariamente limitato ai primi due anni di corso, palesa un andamento opposto, che appare tuttavia maggiormente in linea con le attese: è infatti ragionevole aspettarsi che gli studenti con un numero di CFU accumulati più basso al termine del primo anno, molto probabilmente vedrà crescere progressivamente lo scarto da colmare al termine dei due anni successivi. Nella Fig. 3-18 possiamo infatti osservare come la quota di immatricolati alla pari con gli studi scenda dal 48% al termine del primo anno, al 40% al termine del secondo anno.

Il fenomeno in parola sembrerebbe confermare la peculiarità dell'a.a. 2001/02 come anno di transizione, successivamente al quale sono state riviste e/o affinate le modalità di erogazione delle attività formative, allineandole progressivamente alle specificità dei Corsi di studio post-riforma.

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

L'omogeneità della *performance* è riscontrabile dalla pendenza delle linee. Da un lato, una spezzata molto ripida, come quella relativa al primo anno degli immatricolati dell'a.a. 2001/02 al Corso di laurea in *Scienze della comunicazione*, indica rilevanti differenze tra gli studenti: a fronte del solo 20% degli studenti che acquisisce tra 46 e 60 CFU, una quota ben più ampia (pari a circa il 64%) si situa tra 31 e 45 CFU. D'altro canto, una linea quasi orizzontale posizionata per lo più nella parte alta del grafico, come è il caso del terzo anno di corso degli immatricolati dell'a.a. 2001/02 al Corso di laurea in *Scienze turistiche*, indica una *performance* tendenzialmente omogenea: in questo caso, infatti, ben il 63% degli studenti arriva a posizionarsi nella classe di CFU più elevata, tra 166 e 180 CFU.

Da questo punto di vista, l'osservazione dei dati nella Fig. 3-18 mette in luce la maggiore omogeneità nelle *performance* degli immatricolati all'a.a. 2003/04 al Corso di laurea in *Scienze turisti-*

⁵⁷ Università degli studi di Pavia, Nucleo di valutazione, *Relazione del Nucleo di valutazione – 2003*, pagg. 73 – 75.

che rispetto alle più marcate disparità tra gli immatricolati al Corso di laurea in *Scienze della comunicazione*.

Il ritmo dell'acquisizione di CFU è invece riscontrabile nella "distanza" tra le linee: la presenza di linee sostanzialmente equidistanti è indice di una certa regolarità nell'acquisizione di CFU nel corso del triennio, mentre configurazioni differenti possono rivelare consistenti accelerazioni o rallentamenti nel superamento di esami. I dati attualmente disponibili, specie in considerazione delle anomalie contenute in quelli riferiti all'a.a. 2001/02, suggeriscono di rimandare l'approfondimento di tale aspetto.

In terzo luogo si è inteso sperimentare l'analisi della relazione tra valutazione ottenuta agli esami e CFU accumulati. A questo scopo, limitando l'analisi ai soli immatricolati nell'a.a. 2001/02 che hanno proseguito nel medesimo Corso di studio di immatricolazione fino al termine delle sessioni d'esame dell'a.a. 2003/04, si sono considerati i due seguenti indicatori:

- voto medio di tutti gli esami superati fino al termine dell'a.a. 2003/04, escludendo dal computo della media gli esami che non comportano un voto e non attribuendo un punteggio specifico al "30 e lode";⁵⁸
- CFU accumulati al termine dell'a.a. 2003/04, compresi i CFU derivanti da esami che non comportano l'attribuzione di un voto. Per una migliore robustezza dell'analisi sono stati - assegnati 180 CFU anche agli studenti che risultano aver accumulato una quantità superiore di CFU.⁵⁹

Preliminarmente nella Fig. 3-19 si riporta la distribuzione percentuale dei voti separatamente per i Corsi di laurea in esame: come si vede, le quattro linee si presentano piuttosto simili, con andamento a campana centrato sulla valutazione di 26/30.

Nella Fig. 3-20 si riporta invece la distribuzione congiunta dei due indicatori, evidenziando il valore del coefficiente di determinazione R^2 . Come si vede, emerge una relazione positiva fra quantità di CFU accumulati e voto medio indicando che, in media, ad una regolare acquisizione di CFU tenda anche ad associarsi una *performance* positiva in termini di valutazioni.

Benché sembri sussistere una certa differenziazione nell'intensità di tale relazione in corrispondenza dei diversi Corsi di laurea, la limitatezza dei dati ancora disponibili suggerisce di approfondire successivamente tali aspetti.

⁵⁸ In seguito al calcolo sono stati esclusi dall'analisi gli studenti con voto medio pari a 0, ovvero quegli studenti che non hanno superato alcun esame che comporta l'attribuzione di un voto. Si tratta complessivamente di un numero di casi inferiore all'1% del totale.

⁵⁹ Il 23% circa degli studenti considerati risulta infatti aver accumulato tra 181 e 185 CFU; a questi si aggiunge un ulteriore 1,6% che risulta aver accumulato oltre 185 CFU. Si segnala che sono stati esclusi dall'analisi anche tre studenti che non hanno accumulato alcun CFU al termine del triennio, pur avendo sempre rinnovato l'iscrizione.

Fig. 3-19. Corsi di laurea: distribuzione percentuale degli immatricolati all'a.a. 2001/02 per voto medio conseguito al termine delle sessioni d'esame del terzo anno di corso, sede di Milano.

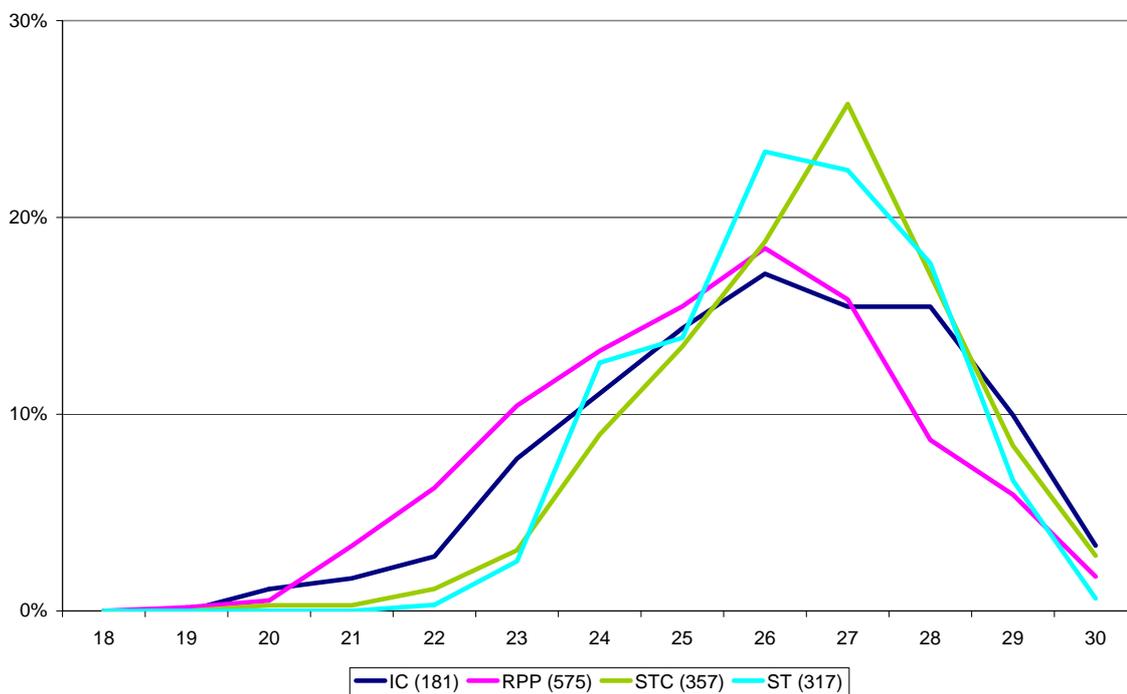
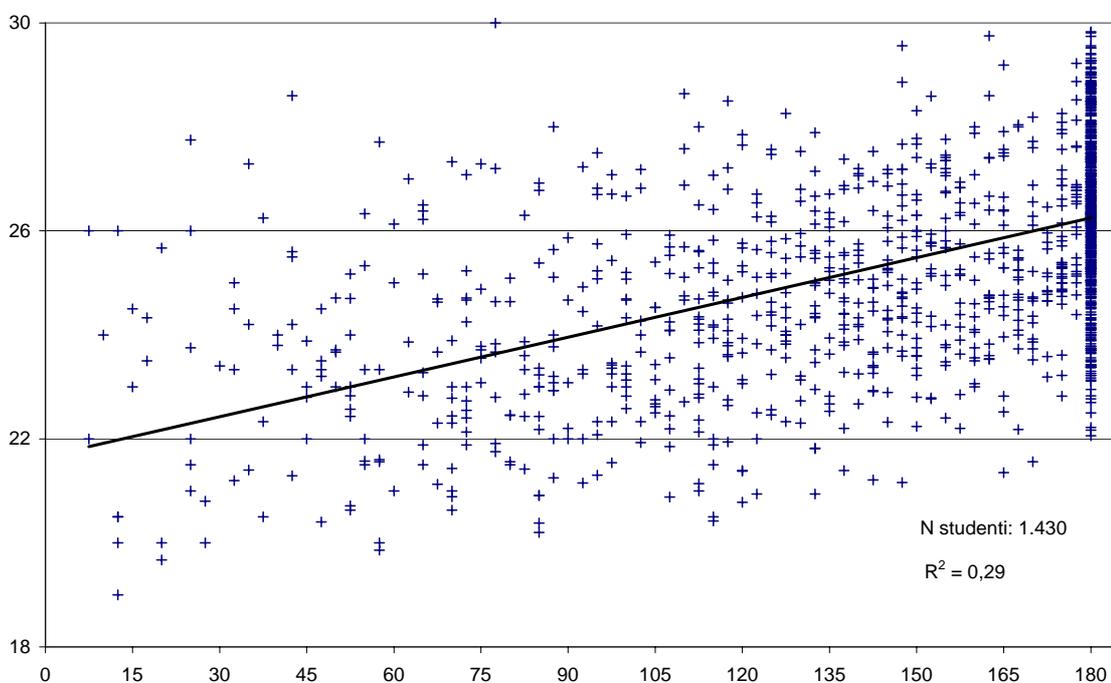


Fig. 3-20. Corsi di laurea: crediti e voto medio conseguiti dagli immatricolati all'a.a. 2001/02 al termine delle sessioni d'esame del terzo anno di corso, sede di Milano.



3.2.4 *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, con specifico riferimento al passaggio verso il nuovo ordinamento post-riforma.

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 così la conclusione dei propri studi.⁶⁰ È infatti facile notare come il totale dei laureati al vecchio ordinamento si mantenga sostanzialmente in linea con il passato, mentre l'incremento è imputabile ai primi laureati del nuovo ordinamento, tutti provenienti, almeno fino al 2003, dai Corsi di laurea del vecchio ordinamento precedentemente attivi.

Nel 2004 si osserva invece l'emergere dei primi laureati la cui carriera si è interamente svolta in un Corso post-riforma, in proporzione variabile per Corso di laurea, come illustrato nella Fig. 3-22.

La scomposizione dei laureati per singolo Corso di studi è riportata nella Fig. 3-23, nella Fig. 3-24 e nelle Tab. 3-8 e Tab. 3-9, 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 ed ai tempi di laurea.

Preme osservare che gli indicatori relativi ai laureati in Corsi di studio del nuovo ordinamento appaiono (in alcuni casi profondamente) distorti dai trasferimenti (interni) da Corsi del vecchio verso Corsi del nuovo ordinamento: la loro utilità è dunque solo parziale. A questo proposito, per il 2004, rendendosi disponibili i primi dati riferiti agli studenti immatricolatisi a partire dall'a.a. 2001/02 (la cui carriera si è dunque interamente svolta nell'ambito di un Corso di studi del nuovo ordinamento), pare opportuno riportarli separatamente, distinguendo tra "carriere ibride" e "carriere post-riforma".

La ricostruzione di una stima a livello nazionale della quota di laureati entro la durata del Corso (ottenibile rapportando il numero di laureati nell'anno solare 2004 immatricolatisi nell'a.a. 2001/02 al numero di laureati totali) appare ancora significativamente distorta dalla preponderante e non uniforme presenza di laureati provenienti da Corsi di laurea del vecchio ordinamento (come illustrato, per il nostro caso, nella Fig. 3-22): più pertinente appare invece l'analisi del tempo necessario a conseguire il titolo limitata ai soli studenti esclusivamente "post-riforma".

Il rendersi disponibile dei primi dati relativi al conseguimento dei titoli da parte di studenti immatricolatisi successivamente all'avvio della riforma consente infatti di isolare la quota di iscritti al primo ciclo di laurea triennale attivato dall'Università IULM, la coorte dell'a.a. 2001/02, che si è laureata nei tempi previsti ed in tempo utile ad iscriversi ad un Corso di laurea specialistica nell'a.a. 2004/05 (tasso di regolarità).

La Tab. 3-10 mette in luce un tasso di regolarità piuttosto esiguo, con l'eccezione del Corso di laurea in Interpretariato e comunicazione (per il quale il 32% degli immatricolati nell'a.a. 2001/02 si laurea entro il 31/12/2004), mentre ben più cospicua appare la quota di studenti che si laurea "in corso", ovvero in una delle sessioni riferite al terzo anno accademico successivo all'immatricolazione (l'ultima delle quali, chiudendosi nella primavera del 2005, consente però

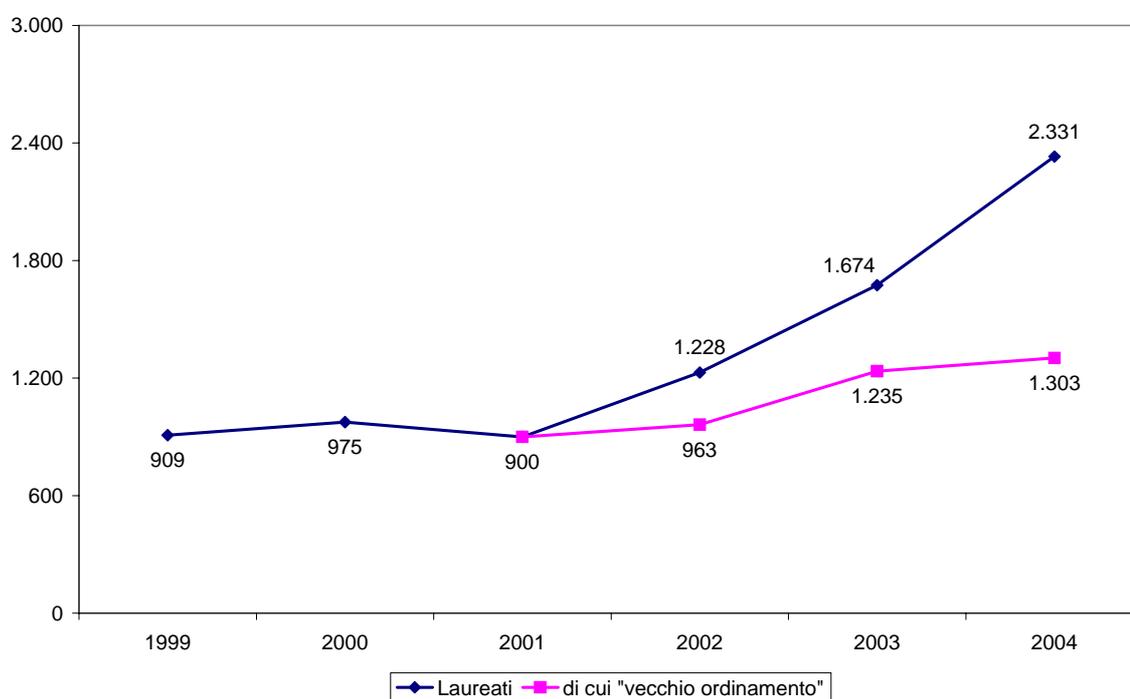
⁶⁰ Si veda la nota 52.

l'iscrizione ad un Corso di laurea specialistica non tre, ma quattro anni dopo l'immatricolazione al Corso di laurea). Limitando il computo degli indici ai soli studenti che abbiano seguito un percorso di *carriera regolare*, calcolandoli dunque al netto delle interruzioni di carriera (trasferimenti, mancate reiscrizioni, rinunce agli studi, ecc.), se ne osserva un incremento generalizzato, particolarmente significativo nei casi in cui l'incidenza degli abbandoni del Corso di studi è maggiore.

A titolo comparativo, è possibile ricostruire una stima del tasso di regolarità a livello nazionale per classe di laurea rapportando il numero di laureati nell'anno solare 2004 immatricolatisi nell'a.a. 2001/02 al numero di immatricolati rilevato nell'a.a. 2001/02: l'analisi è riportata nella Fig. 3-25.⁶¹

Come si vede, pur con le dovute cautele, il confronto con i dati di *benchmark* evidenzia uno scarto tendenzialmente positivo, in alcuni casi anche molto significativo. Si tratta tuttavia di indicazioni ancora preliminari, che andranno attentamente verificate nel prossimo futuro.

Fig. 3-21. Laureati e diplomati v.o., laureati n.o. e laureati specialisti all'Università IULM, anni 1999 – 2004.



⁶¹ Nostre elaborazioni su dati MIUR, reperibili sul sito Internet <http://www.miur.it/ustat/statistiche>. 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.

Fig. 3-22. Corsi di laurea n.o.: laureati la cui carriera si è svolta interamente in un Corso post-riforma, anno 2004.

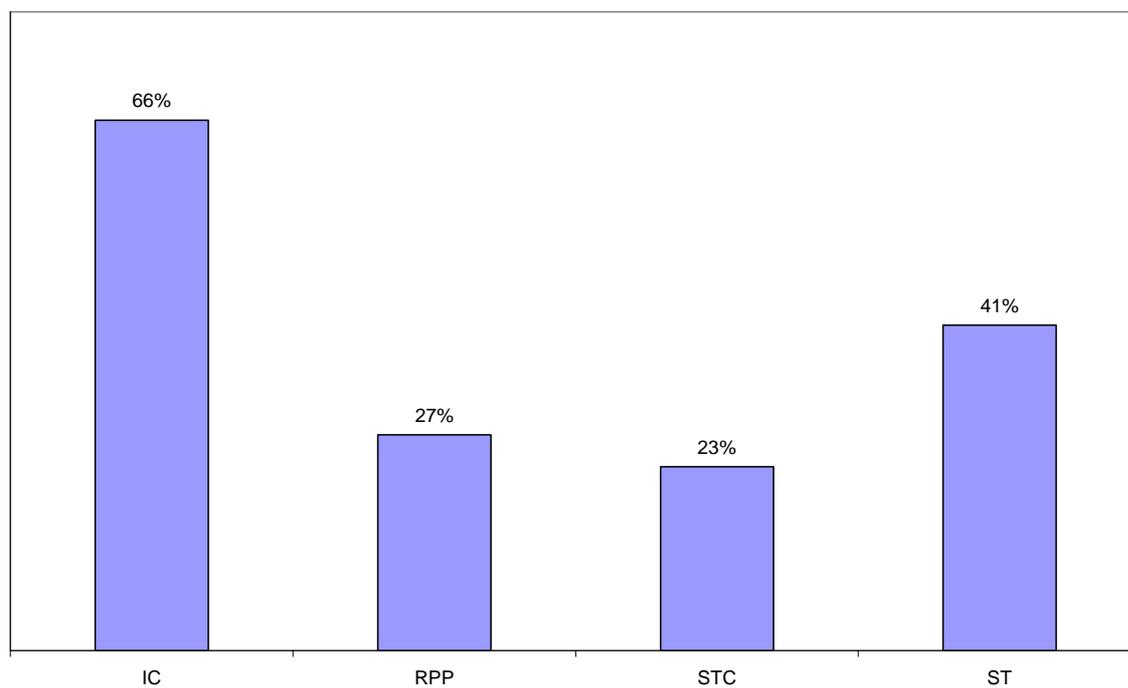


Fig. 3-23. Laureati e diplomati v.o. all'Università IULM per Corso di studi, anni 1999 – 2004.

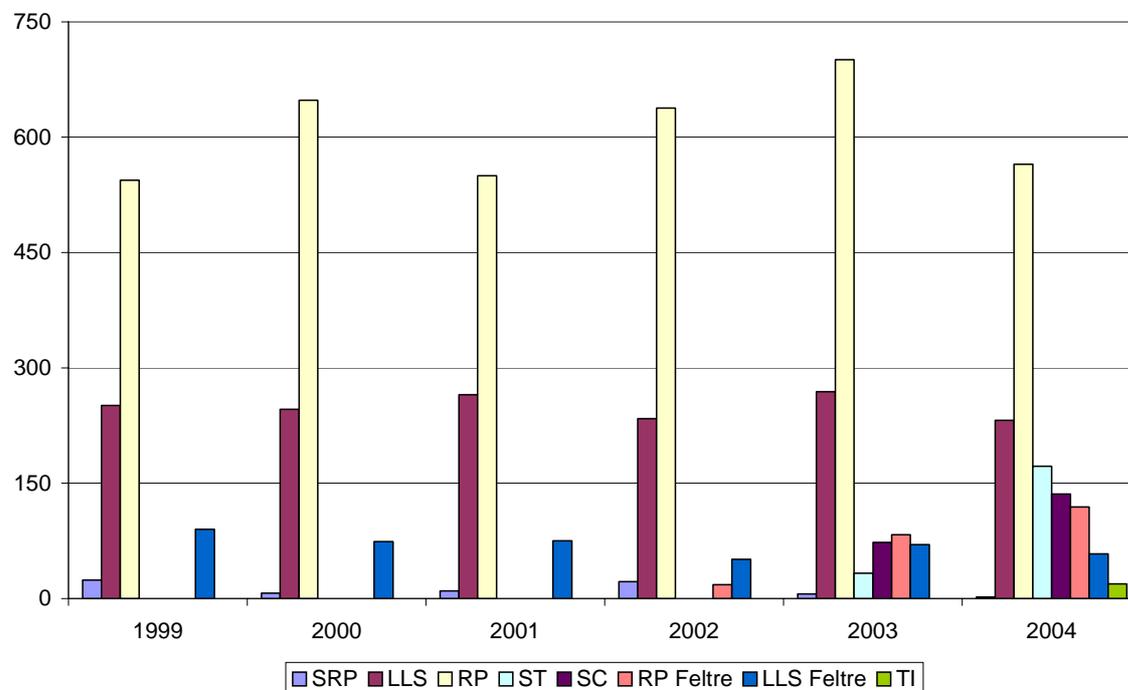
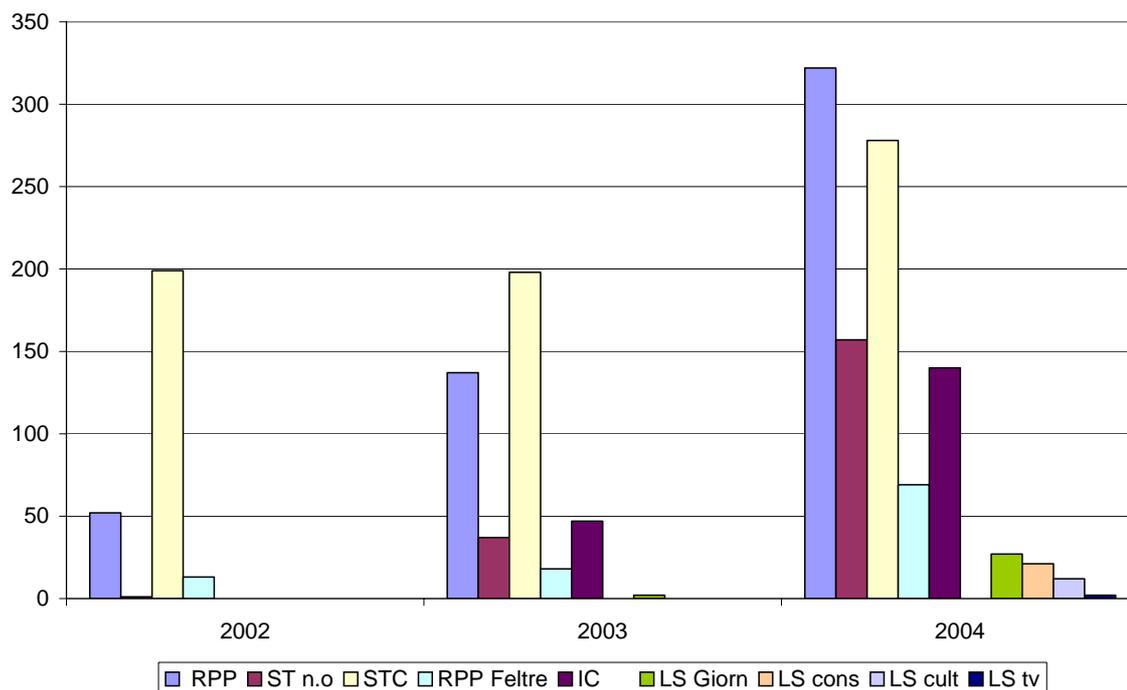


Fig. 3-24. Laureati n.o e laureati specialisti all'Università IULM per Corso di studi, anni 2002 – 2004.



Tab. 3-8. Corsi di laurea v.o., Corsi di laurea e di laurea specialistica: distribuzione del voto di laurea, anno 2003.

a.s. 2003		N	Voto medio	voto >= 105	110 lode	Tempo medio	% laureati in corso ⁶²
Corsi di laurea v.o.	LLS	269	103,7	49,4%	19,0%	6,8	20,4%
	SC	73	106,2	75,3%	31,5%	5,2	87,7%
	RP Milano	701	99,1	23,3%	6,0%	5,3	27,8%
	ST	33	104,6	57,6%	30,3%	4,2	81,8%
	RP Feltre	83	103,8	50,6%	13,3%	4,8	48,2%
	LLS Feltre	70	106,6	75,7%	32,9%	8,0	10,0%
	Totale	1.229	101,4	37,8%	13,0%	5,7	31,6%
Corsi di laurea	Int Com	47	109,4	97,9%	46,8%	2,8	93,6%
	STC	198	103,1	47,5%	13,6%	3,3	59,1%
	RPP	137	99,0	25,5%	7,3%	3,7	78,8%
	ST no	37	105,6	67,6%	24,3%	3,4	67,6%
	RPP Feltre	18	101,0	38,9%	22,2%	3,8	66,7%
	Totale	437	102,6	47,4%	16,5%	3,4	72,8%
	LS Giorn	2	-	-	-	-	100,0%
Totale		1.668	101,7	40,4%	14,0%	5,12	42,4%

⁶² Uno studente è considerato laureato "in corso" se la differenza tra l'anno accademico di laurea e l'anno accademico di prima immatricolazione è pari alla durata legale del Corso di laurea. In termini sostanziali, ciò si traduce in un tempo di laurea compreso tra 3 anni (per i laureati della prima sessione) e i 3 anni e 7 mesi (per i laureati della terza sessione).

Tab. 3-9. Corsi di laurea v.o., Corsi di laurea e di laurea specialistica: distribuzione del voto di laurea, anno 2004.

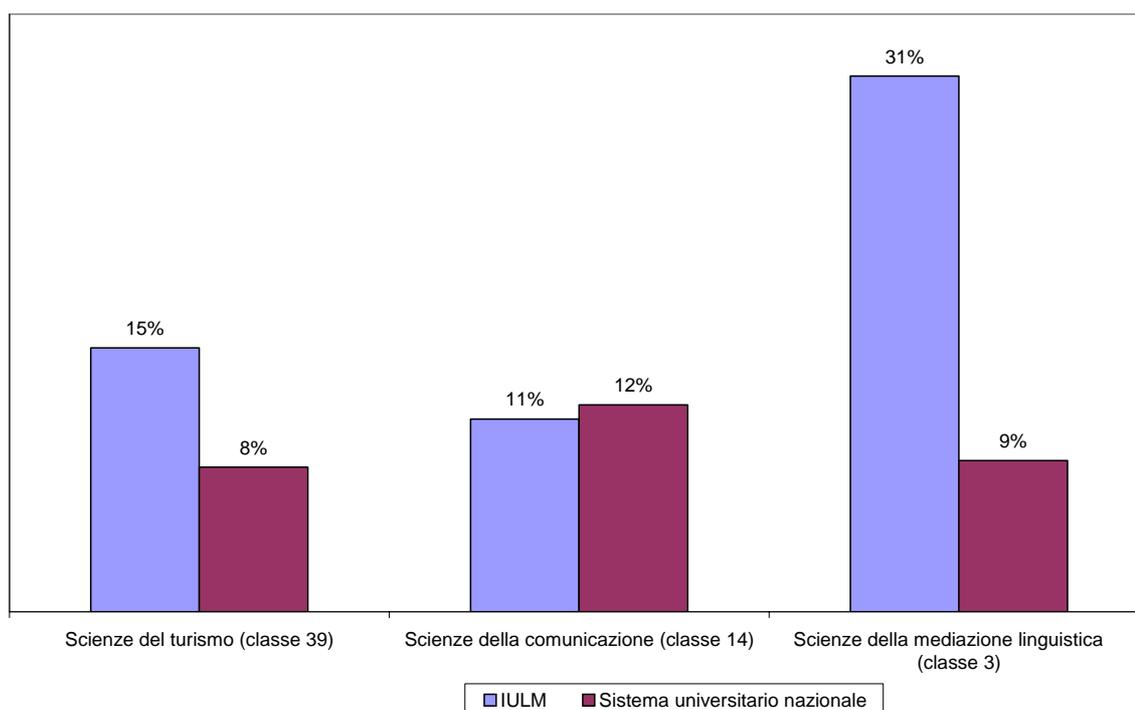
a.s. 2004		N	Voto medio	voto>=105	110 lode	Tempo medio	% laureati in corso ⁶³
Corsi di laurea v.o.	LLS	232	104,5	59,1%	22,4%	6,8	27,6%
	SC	136	105,1	61,8%	14,0%	5,4	62,5%
	RP Milano	565	98,5	22,7%	5,1%	5,4	33,8%
	ST	172	102,5	35,5%	12,2%	4,5	59,9%
	RP Feltre	119	102,8	46,2%	12,6%	4,8	45,4%
	Trad Int	19	108,4	84,2%	31,6%	4,1	94,7%
	LLS Feltre	58	105,5	72,4%	24,1%	9,0	8,6%
	Totale	1.301	101,6	40,2%	12,0%	5,6	40,0%
Corsi di laurea n.o. carriere ibride	Int Com	55	107,4	83,6%	34,5%	3,3	52,7%
	RPP	237	98,0	20,3%	4,2%	3,8	40,9%
	STC	214	101,8	33,6%	6,1%	3,7	46,7%
	ST no	93	103,2	50,5%	14,0%	3,7	47,3%
	RPP Feltre	42	101,4	31,0%	7,1%	4,0	40,5%
	Totale	641	101,1	35,3%	9,0%	3,7	44,8%
Corsi di laurea n.o. carriere post-riforma	Int Com	85	108,2	87,1%	51,8%	3,0	100,0%
	RPP	85	102,7	44,7%	17,6%	3,0	100,0%
	STC	64	105,3	59,4%	28,1%	3,0	100,0%
	ST no	64	104,1	50,0%	7,8%	3,0	100,0%
	RPP Feltre	27	103,6	51,9%	11,1%	3,0	100,0%
	Totale	325	105,0	60,3%	26,2%	3,0	100,0%
Corsi di laurea specialistica	LS giorn	27	109,6	100,0%	37,0%	1,1	100,0%
	LS cons	21	109,2	95,2%	61,9%	2,0	100,0%
	LS cult	12	109,8	100,0%	75,0%	2,0	100,0%
	LS TV	2	-	-	-	2,0	100,0%
	Totale	62	109,5	98,4%	51,6%	1,6	100,0%
Totale	2.329	102,3	43,2%	14,2%	4,6	43,4%	

⁶³ Il tasso di laureati in corso per i laureati nei Corsi di laurea triennale con carriere post-riforma è, nel 2004, sempre pari al 100% in quanto trattasi di studenti immatricolatisi nell'a.a. 2001/02 (la prima coorte post-riforma in assoluto), per i quali al 31/12/2004 non poteva configurarsi una situazione di "fuori corso".

Tab. 3-10. Immatricolati nell'a.a. 2001/02 ad un Corso di laurea: laureati in tempo utile per l'iscrizione ad un Corso di laurea specialistica e laureati "in corso", anno 2004, sede di Milano.

Corso di laurea	Laureati in tempo utile per l'iscrizione ad un CdLS (entro il 31/12/2004)		Laureati "in corso" (entro la terza sessione dell'a.a. 2003/04)	
	Tutti gli immatricolati	Immatricolati con carriera "regolare"	Tutti gli immatricolati	Immatricolati con carriera "regolare"
IC	32%	47%	40%	58%
RPP	12%	15%	37%	46%
STC	14%	18%	36%	45%
ST	16%	20%	43%	54%
Totale	14%	18%	35%	44%

Fig. 3-25. Corsi di laurea: Stima del tasso di regolarità, anno 2004. Raffronto con il sistema universitario italiano, per classe di appartenenza del Corso di laurea, sede di Milano.



3.2.5 Commenti del Nucleo di valutazione

Per quanto attiene l'esame della *performance* dell'attività didattica, la novità maggiormente rilevante riguarda la disponibilità dei dati relativi ai percorsi di carriera degli studenti immatricolatisi successivamente alla riforma degli ordinamenti didattici.

In primo luogo si osserva la maggiore concentrazione del fenomeno degli abbandoni tra il primo ed il secondo anno di corso; ciò richiama le carenze strutturali nei processi di orientamento in occasione della transizione dalla Scuola Superiore all'Università, di cui già al par. 1.1.4.

In secondo luogo, i dati relativi agli immatricolati “inattivi” rivelano, nel confronto con i dati a livello nazionale, una condizione complessivamente migliore per l’Università IULM, con percentuali sino alla metà di quelle del sistema universitario italiano (nel caso specifico del Corso di laurea in *Interpretariato e comunicazione*).

In terzo luogo, nella valutazione del numero di crediti acquisiti si nota una certa disparità di *performance* nei diversi Corsi di laurea, con una migliore condizione media nel Corso di laurea in *Scienze turistiche*. Occorre tuttavia attendere le rilevazioni del prossimo anno per una migliore e più completa valutazione del processo. Viene inoltre confermata la correlazione positiva tra quantità dei crediti acquisiti e voto medio degli esami sostenuti.

Da ultimo, circa i tempi di percorrenza degli studi si rileva, nel nuovo ordinamento, una sensibile quota di laureati in corso e un tempo medio di permanenza nell’Ateneo che passa da 5,7 anni a 3,4 anni, con altresì un incremento dei voti di laurea. Analizzando comparativamente i tassi di regolarità degli studi emerge una migliore condizione dell’Ateneo rispetto ai dati nazionali, in particolare per quanto riguarda il Corso di laurea in *Interpretariato e comunicazione*.

Tuttavia, non si può non osservare come la quota di coloro che si laureano nei Corsi di laurea in tempo utile per iscriversi ad un Corso di laurea specialistica (ovvero entro il 31 dicembre dell’anno di iscrizione, ad esempio entro il 31/12/2004 per l’iscrizione all’a.a. 2004/05) non superi in media il 14% (percentuale che sale al 18% escludendo dal computo gli immatricolati con carriera “irregolare”, ovvero trasferiti, rinunciatari, ecc.). Si tratta con ogni evidenza di percentuali molto modeste, indice di un fenomeno bisognoso di un attento e costante monitoraggio: qualora i dati delle future coorti di studenti confermassero tali risultanze, sarà opportuno avviare una stringente riflessione in merito.

3.3 VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DELLA DIDATTICA DA PARTE DEGLI STUDENTI

L’a.a. 2003/04 ha rappresentato un momento di affinamento, consolidamento ed estensione della metodologia di conduzione dell’indagine di *customer satisfaction* introdotta (successivamente ad un’approfondita sperimentazione) 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”): all’esigenza di misurare la *customer satisfaction* relativa a servizi differenziati, si è risposto evidenziando la necessità di un’adeguata segmentazione dell’utenza e di una più ampia copertura delle attività didattiche e dei servizi erogati, progettando opportune strategie di indagine.

Il sistema di rilevazione della soddisfazione degli studenti va progressivamente interessando le tre macro-aree di interesse dell’Ateneo e del Nucleo di valutazione, ognuna delle quali presenta peculiarità tali da consigliare la diversificazione degli strumenti e delle metodiche di rilevazione:

- la didattica, a sua volta articolata nelle seguenti sottoaree:
 - a) moduli didattici (attività formative frontali);
 - b) laboratori didattici di lingue straniere;
 - c) laboratori professionalizzanti di lingua straniera (per gli iscritti al Corso di laurea in *Interpretariato e comunicazione*);
 - d) laboratori di informatica;
 - e) non frequentanti;

- i servizi;
- l'esperienza complessiva degli studenti al termine del ciclo di studi (rilevazione dedicata ai laureandi e realizzata dal Consorzio AlmaLaurea).

Al fine di pianificare 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.⁶⁴

In abbinamento con la raccolta delle opinioni degli studenti sulla qualità delle attività didattiche, nel corso dell'a.a. 2003/04 si è inteso proseguire, per il secondo anno consecutivo, la raccolta delle opinioni dei docenti su alcuni aspetti connessi sia allo svolgimento dei corsi, sia all'utilizzo delle valutazioni espresse dagli studenti, sia, più in generale, ai servizi offerti dall'Ateneo. Tale iniziativa ha voluto avere una duplice valenza: da un lato, introducendo un ulteriore livello di *feedback*, è tesa a 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*.⁶⁵

Le sottoaree di cui si compone l'indagine sulla didattica sono articolate come illustrato in Fig. 3-26.

Nel presente documento verranno esaminate le risultanze della principale sottoarea di indagine relativa alla didattica, quella dedicata alle attività formative frontali (sottoarea 1.a).⁶⁶ Tale rilevazione riguarda gli insegnamenti che si svolgono in aula secondo le modalità tradizionali, e copre buona parte delle attività formative che coinvolgono gli studenti.

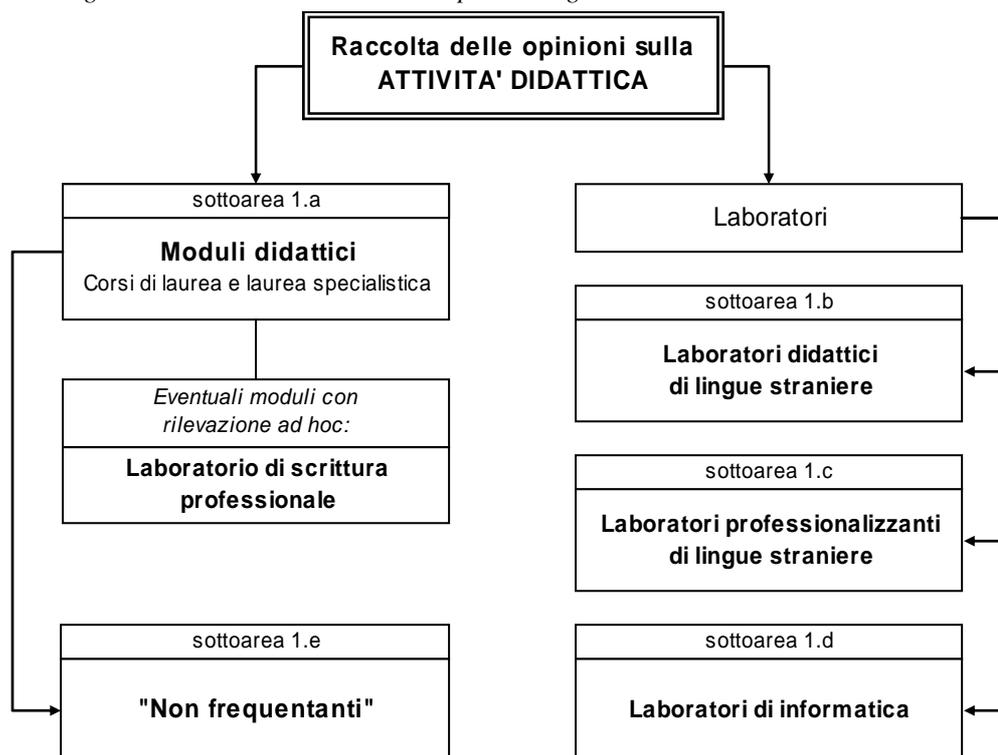
Nell'ambito di detta rilevazione principale vengono eventualmente svolte rilevazioni *ad hoc* per moduli didattici organizzati con modalità differenziate rispetto alla didattica tradizionale (laboratori, workshop, ecc.), al punto da suggerire l'opportunità di avvalersi di modi e strumenti di rilevazione specifici. Per l'a.a. 2003/04 è il caso dell'indagine dedicata al Laboratorio di scrittura professionale, in virtù della sua peculiare articolazione didattica ed organizzativa. L'indagine è stata effettuata per la prima volta nell'a.a. 2003/04 raccogliendo 290 questionari relativi a due edizioni del Laboratorio (una per semestre).

⁶⁴ Approvato, per l'a.a. 2003/04, nella seduta del Nucleo di valutazione del 10 settembre 2003.

⁶⁵ Università IULM, Nucleo di valutazione, *La raccolta delle valutazioni dei docenti, a.a. 2003/04*, marzo 2005.

⁶⁶ Ad esclusione delle eventuali rilevazioni *ad hoc*.

Fig. 3-26. Organizzazione della raccolta delle opinioni degli studenti sull'attività didattica.



Le altre sottoaree di indagine sono oggetto di specifiche rilevazioni, progressivamente attivate a partire dall'a.a. 2002/03. Tali indagini sono effettuate con modalità diversificate e confacenti alle caratteristiche organizzative e didattiche delle attività in parola, ed in particolare:

- Laboratori didattici di lingue straniere (sottoarea 1.b): rilevazione in aula durante l'orario di lezione, con apposito questionario effettuata nel secondo semestre di ogni anno accademico ed attivata nell'a.a. 2003/04. Per l'a.a. 2003/04 la rilevazione si è svolta dal 19 al 30 aprile 2004, con modalità e tempi preventivamente concordati con la struttura di coordinamento dei Laboratori. La rilevazione ha coinvolto tutte le 92 sezioni dei laboratori, raccogliendo complessivamente 2.076 questionari, riferiti a 42 diversi docenti.⁶⁷
- Laboratori professionalizzanti di lingua, riservati agli iscritti al Corso di laurea in Interpretariato e comunicazione (sottoarea 1.c): rilevazione con questionario distribuito presso la sede della Scuola Superiore per Mediatori Linguistici "Carlo Bo" (SSML) che gestisce i laboratori in *outsourcing*, con invio postale agli studenti non raggiunti presso la Scuola, attivata a partire dall'a.a. 2002/03. Per l'a.a. 2003/04 la distribuzione è avvenuta a partire dal 19 aprile 2004, con termine di consegna fissato al 30 giugno 2004. Per la riconsegna dei questionari è stata predisposta un'apposita urna sita presso i locali della Segreteria della SSML. Complessivamente in aula sono stati distribuiti 415 dei 546 questionari predisposti, con un ritorno del 58,8%. Al fine di coinvolgere il maggior numero possibile di studenti i questionari ancora giacenti presso la Segreteria della SSIT sono stati inviati per posta, con un ritorno pari al 15,3% (il termine per la restituzione era il 31 luglio 2004). Complessivamente, sono stati compilati 264 questionari, pari al 48,4% degli studenti iscritti alla frequenza dei laboratori.

⁶⁷ I laboratori didattici di lingue straniere sono articolati su due livelli per quattro lingue straniere (inglese, francese, tedesco e spagnolo) e sono obbligatori per la maggioranza dei Corsi di laurea attivi presso l'Ateneo. Il numero di studenti per sezione è limitato dalle esigenze didattiche, per cui vengono create tante sezioni quante necessitano in relazione al numero degli iscritti.

- Laboratori di informatica (sottoarea 1.d): rilevazione durante le sessioni di esame in aula informatica, con apposito questionario, attivata a partire dall'a.a. 2003/04. La rilevazione per l'a.a. 2003/04 è avvenuta in quattro momenti distinti nel periodo compreso tra gennaio e giugno 2004, interessando 41 turni di esame, per un totale di 1.238 questionari raccolti, riferiti a 10 diversi docenti.⁶⁸

Al termine di ognuna delle predette indagini viene redatto un rapporto di ricerca che, successivamente all'approvazione del Nucleo, viene trasmesso agli Organi di governo dell'Ateneo ed ai responsabili delle strutture didattiche ed amministrative competenti.

Per quanto riguarda la sottoarea di indagine dedicata ai non frequentanti (sottoarea 1.e), nel luglio 2004 (successivamente alle sperimentazioni condotte nell'anno accademico precedente) è stata realizzata la prima indagine sperimentale, al fine di non trascurare eventuali aree di insoddisfazione inespressa. Una sintetica descrizione di tale iniziativa è riportata in appendice alla presente relazione.

3.3.1 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. 2003/04, sono:

- somministrazione in aula dei questionari ad opera di personale del Supporto Tecnico del Nucleo di valutazione, solitamente all'inizio della lezione;
- 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 intorno ai 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 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.

Rispetto all'edizione precedente dell'indagine il questionario ha subito alcuni affinamenti effettuati in seguito all'analisi delle risposte ottenute e finalizzati a ridurre le aree ridondanti.

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.

Preliminarmente all'organizzazione dell'indagine vera e propria, è necessario individuare opportunamente il momento di rilevazione, al fine di cercare di prevenire eventuali distorsioni derivanti dalla scelta di un momento eccessivamente a ridosso dell'avvio e/o della conclusione dei corsi. Successivamente, si procederà ad illustrare le modalità operative di conduzione dell'indagine.

La rilevazione è avvenuta intorno ai due terzi delle ore accademiche previste per ogni specifico insegnamento.

⁶⁸ I laboratori informatici sono acquisiti in *outsourcing* da una società specializzata.

Preme osservare che la collocazione temporale della rilevazione costituisce un elemento particolarmente delicato del disegno della ricerca in esame. 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 fenomeno può essere influenzato da numerosi altri fattori, tra i quali la contrazione 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.⁶⁹

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. L'indagine condotta tra i docenti successivamente alla consegna dei risultati per l'a.a. 2002/03 e l'a.a. 2003/04 ha evidenziato un notevole grado di accordo rispetto alla tempistica adottata.⁷⁰

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.

3.3.2 *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 (di cui al par. 3.3.1), 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;⁷¹
- non sono stati oggetto di rilevazione gli insegnamenti del Corso di laurea in Lingue e letterature straniere, ad esaurimento, presso entrambe le sedi dell'Ateneo, in virtù sia del ridotto

⁶⁹ 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. Inoltre, in linea di massima, i risultati della rilevazione postale tendono ad essere più polarizzati, presumibilmente evidenziando un fenomeno di autoselezione più netto, basato sulla motivazione alla risposta (rispondono i pochi "molto soddisfatti", tendenzialmente dopo il superamento dell'esame, o i pochi "molto insoddisfatti").

⁷⁰ Università IULM, Nucleo di valutazione, *La raccolta delle valutazioni dei docenti*, ottobre 2003 e marzo 2005.

⁷¹ 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. Tuttavia il numero di tali moduli didattici è assai contenuto ed in progressiva riduzione.

numero di studenti residui, sia della loro elevata dispersione tra le attività specifiche delle diverse lingue straniere.⁷²

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. 3-11 per i Corsi di laurea e 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.⁷³ Tale indice, riportato nella Tab. 3-12, informa circa l'efficacia "esterna" del processo, ossia della capacità di conseguire i suoi obiettivi generali (che dipendono, necessariamente, dalla capacità di raggiungere i fruitori del più ampio numero possibile di attività formative).⁷⁴

Tab. 3-11. Tasso di copertura "interno" dei moduli didattici erogati nell'a.a. 2003/04, per Corso di laurea e laurea specialistica.

Corsi di studi		Numero di corsi			% copertura	Questionari rilevati	di cui nel II sem.
		rilevabili	rilevati	di cui nel II sem.			
Corsi di laurea	TI/IC	26	26	50,0%	100,0%	1.200	42,5%
	RP/RPP Milano	42	41	53,7%	97,6%	3.819	45,8%
	SC/STC	36	36	58,3%	100,0%	2.873	42,5%
	ST/ST (n.o.)	32	32	56,3%	100,0%	1.558	47,6%
	ART	12	11	54,5%	91,7%	363	45,5%
	RP/RPP Feltre	33	33	42,4%	100,0%	1.066	35,8%
	Totale	181	179	52,5%	98,9%	10.879	43,8%
	<i>Corsi con almeno 10 rispondenti</i>	-	171	50,9%	-	10.823	43,6%
Corsi di laurea specialistica	LS Giorn	18	18	55,6%	100,0%	342	45,0%
	LS Cons	22	22	40,9%	100,0%	521	41,7%
	LS Cult	20	19	57,9%	95,0%	234	60,3%
	LS TV	20	20	55,0%	100,0%	473	47,6%
	Totale	80	79	51,9%	98,8%	1.570	46,9%
	<i>Corsi con almeno 10 rispondenti</i>	-	69	50,7%	-	1.513	46,1%
Ateneo	Totale	261	258	52,3%	98,9%	12.449	44,2%
	<i>Corsi con almeno 10 rispondenti</i>	-	240	50,8%	-	12.336	43,9%

⁷² Nell'a.a. 2003/04, oggetto del presente rapporto, risultavano iscritti 100 studenti al Corso di laurea in Lingue e letterature straniere della sede di Feltre e circa 500 a quello attivo presso la sede di Milano.

⁷³ CNSVU, *Note tecniche su dati ed informazioni da trasmettere entro il 30 Aprile 2005*, versione del 22/03/2005.

⁷⁴ Va precisato che dal computo degli insegnamenti erogati sono esclusi i laboratori didattici di lingua straniera, i laboratori della SSML ed i laboratori di informatica in quanto oggetto delle specifiche rilevazioni illustrate in premessa.

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 nella Tab. 3-11 si può osservare come la quota di corsi con almeno 10 rispondenti (valore assunto quale soglia convenzionale di significatività statistica) sia molto elevata, pari al 95,5% per i Corsi di laurea ed all'87,3% per i Corsi di laurea specialistica (a fronte del 94% per i Corsi di laurea e del 73% per i Corsi di laurea specialistica ottenuti nell'a.a. 2002/03).

Come si può osservare in Tab. 3-12, il tasso di copertura effettivo si mantiene su livelli prossimi alla totalità degli insegnamenti erogati. Rispetto alla precedente edizione dell'indagine, il consolidamento organizzativo dell'attività ha condotto ad un generale innalzamento dei tassi di copertura, specialmente per quanto riguarda i Corsi di laurea specialistica (che nell'a.a. 2002/03 rappresentavano una novità assoluta).

Tab. 3-12. Tasso di copertura effettivo dei Corsi di laurea e di laurea specialistica.

Corso di studi	Numero di insegnamenti		% copertura	
	erogati	rilevati	a.a. 2003/04	a.a. 2002/03
TI/IC	18	18	100,0%	100,0%
RP/RPP Milano	38	37	97,4%	97,5%
SC/STC	30	30	100,0%	94,7%
ST/ST (n.o.)	21	21	100,0%	91,7%
ART	9	8	88,9%	-
RP/RPP Feltre	29	29	100,0%	93,5%
Totale Corsi di laurea	145	143	98,6%	94,9%
LS Giorn	17	17	100,0%	66,7%
LS Cons	20	20	100,0%	80,0%
LS Cult	19	18	94,7%	78,6%
LS TV	19	19	100,0%	72,7%
Totale Corsi di laurea specialistica	75	74	98,7%	73,6%
Totale Ateneo	220	217	98,6%	90,0%

Alla maggiore copertura realizzata non è tuttavia corrisposto un aumento del numero di questionari raccolti rispetto all'a.a. 2002/03. Per approfondire tale fenomeno, si sono considerati comparativamente, limitatamente ai Corsi di laurea ed alle quantità legittimamente confrontabili per i due anni accademici, i diversi fattori che concorrono alla determinazione del numero di questionari raccolti: il numero di studenti iscritti, con particolare riferimento all'insieme di quelli potenzialmente frequentanti (approssimato con l'insieme degli iscritti in corso al I, II e III anno), ed il numero di corsi coinvolti nella rilevazione. Tali valori sono riportati nella Tab. 3-13.⁷⁵ Come si vede, la diminuzione del numero di questionari raccolti, pari al 26% circa, è in buona misura spiegata dal minor numero di corsi rilevati (-14%): tale riduzione è imputabile ad una struttura più compatta degli insegnamenti che presentano nell'a.a. 2003/04 una minore suddivisione in moduli. La restante parte del calo può essere parzialmente attribuita alla diminuzione nel numero di studenti potenzialmente frequentanti, che influisce sul numero dei questionari

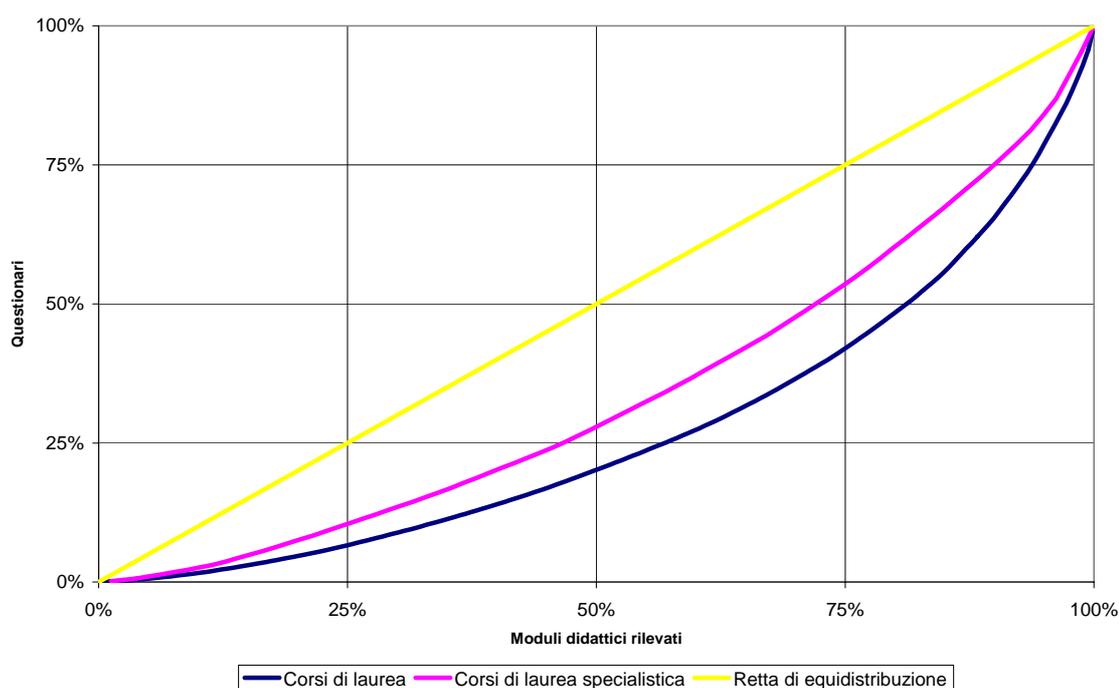
⁷⁵ Il numero degli iscritti, per ciascun anno accademico, è stato approssimato con la media del numero di iscritti alla data della prima e dell'ultima rilevazione. Sono stati esclusi i Corsi di laurea specialistica ed il Corso di laurea in Comunicazione e gestione nei mercati dell'arte e della cultura, attivato a partire dall'a.a. 2003/04

compilati in modo più che proporzionale, in quanto ogni studente compila mediamente più di un questionario (in altri termini il numero di studenti incide sul numero di questionari con un “effetto moltiplicatore”). Più significativo è invece il calo osservato nel numero medio di questionari raccolti per modulo didattico, che subisce una riduzione pari a circa il 14%, senza rilevanti differenziazioni tra i semestri di rilevazione. Ne consegue un decremento nel numero medio di questionari raccolti per studente in corso, che si mantiene comunque a livelli soddisfacenti.

Tab. 3-13. Questionari raccolti, corsi rilevati e studenti iscritti, a.a. 2002/03 – a.a. 2003/04.

	a.a. 2002/03	a.a. 2003/04	Tasso di variazione
Questionari raccolti	14.195	10.516	-25,9%
Corsi rilevati	209	179	-14,4%
Studenti “potenzialmente frequentanti”	4.708	4.598	-2,3%
Questionari per corso	67,9	58,7	-13,5%
Questionari per studente	3,0	2,3	-23,3%

Fig. 3-27. Questionari relativi a corsi dei Corsi di laurea dell'a.a. 2003/04: tasso di concentrazione.



Dal punto di vista della dispersione delle risposte tra i moduli didattici rilevati, la Fig. 3-27 evidenzia un grado di concentrazione piuttosto elevato: come si vede, alla metà dei moduli rilevati corrisponde il 20% circa dei questionari per quanto riguarda i Corsi di laurea ed il 28% circa per i Corsi di laurea specialistica. I Corsi di laurea specialistica presentano infatti un grado di concentrazione tendenzialmente più basso rispetto ai Corsi di laurea, immediatamente esprimibile attraverso il rapporto di concentrazione “R di Gini”, che risulta pari al 33% circa per i Corsi di

laurea specialistica, contro il 46% dei Corsi di laurea.⁷⁶ Rispetto all'edizione precedente si osserva una lieve riduzione nel livello di concentrazione.

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

3.3.3 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 "anonima" dei numeri di matricola

A fronte di 12.449 questionari rilevati, sono stati complessivamente raccolti 11.926 numeri di matricola validi, riferibili a 4.057 studenti diversi. La coincidenza tra numero di questionari raccolti e numero di matricole rilevate si è avuta nel 35% dei corsi; inoltre, lo scarto del numero di matricole rispetto al numero di questionari raccolti è minore o uguale al 2% nel 44% dei casi. Rispetto alla precedente edizione dell'indagine, si osserva un certo peggioramento nella qualità di tale informazione: nell'a.a. 2002/03 la coincidenza tra numero di questionari e numero di matricole si era avuta nel 48% dei casi, mentre lo scarto era 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.⁷⁷ 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 54%. Tale valore cresce significativamente se concentriamo l'analisi sui Corsi di laurea e laurea specialistica, raggiungendo un valore di poco superiore al 60% per i primi e pari a circa il 96% per i secondi.

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. 3-14 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

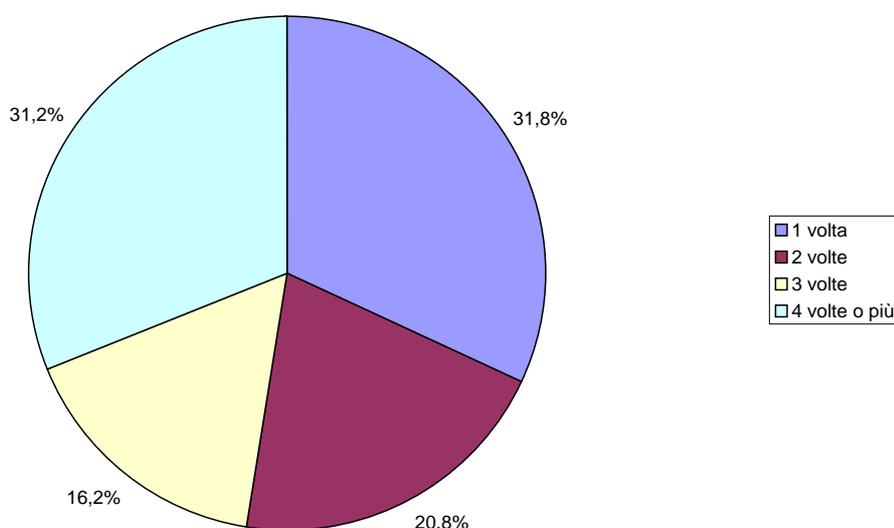
⁷⁶ Il rapporto di concentrazione "R di Gini" è un indice che misura il grado di concentrazione di una variabile statistica. Il rapporto assume valori compresi tra 0 e 1: in particolare, R è pari a 0 se la variabile è equidistribuita tra le n unità della popolazione (in questo caso la curva di concentrazione coincide con la retta di equidistribuzione), mentre è pari a 1 in presenza di massima concentrazione.

⁷⁷ 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. 2003/04. Per studenti iscritti sono qui intesi sia gli iscritti ai Corsi di laurea *ante* D.M. 509/99, attivi ad esaurimento, sia gli iscritti ai Corsi di laurea specialistica e del nuovo ordinamento triennale. Dall'insieme degli studenti iscritti sono esclusi gli studenti che, per l'a.a. 2003/04, non risultavano in regola con il pagamento della prima rata e gli studenti che, pur essendosi iscritti all'a.a. 2003/04, hanno concluso la loro carriera scolastica presso l'Università IULM prima dell'effettuazione dell'ultima rilevazione relativa al II semestre (6 maggio 2004); i dati in parola sono stati ricavati dal *database* della Segreteria Studenti. Complessivamente sono stati indicati dagli studenti 4.209 numeri di matricola univoci, di cui il 3,6% 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.

studenti nel primo semestre, giustificata dalla già osservata presenza di corsi con un maggior numero di frequentanti (v. Tab. 3-11).

Si osserva, inoltre, come una percentuale rilevante di studenti, di poco superiore alla metà, venga 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, riportata nella Fig. 3-28.⁷⁸ 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.

Fig. 3-28. Composizione percentuale per frequenza di rilevazione delle matricole.



Totale studenti: 4.027

A favore delle predette considerazioni depone anche la stabilità nelle distribuzioni rispetto all’indagine dell’a.a. 2002/03, con riferimento sia alla quota stimata dei frequentanti (che risultava pari al 55%), sia alla composizione campionaria per semestre e frequenza di rilevazione.

Tab. 3-14. 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	57,8%	42,2%	-	100,0%	1.281
2 volte	34,7%	21,5%	43,8%	100,0%	838
3 volte	13,8%	6,6%	79,6%	100,0%	652
4 volte o più	4,1%	1,0%	94,9%	100,0%	1.256
Totale	29,2%	19,2%	51,6%	100,0%	4.027

⁷⁸ A questo proposito sarebbe opportuno indagare quanta parte degli studenti non rilevati (e dunque assimilati ai non frequentanti) debba essere imputata a fattori casuali (malattia, assenza sporadica, ecc.).

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. Tali analisi sono riportate nella Tab. 3-15, Tab. 3-16, Tab. 3-17, Tab. 3-18 e Tab. 3-19.

Complessivamente, come si può osservare, la composizione del campione è sostanzialmente rappresentativa dell'universo; l'unica differenziazione significativa pare relativa all'anzianità accademica, evidenziando una propensione alla frequenza inversamente proporzionale all'anno di iscrizione (v. Tab. 3-17).

Tab. 3-15. Composizione campionaria per Corso di studi di appartenenza.

Corso di studi di appartenenza	Campione intervistato	Universo di riferimento
TI / IC	9,5%	7,8%
RP / RPP Milano	37,0%	41,9%
SC / STC	20,9%	20,6%
ST / ST (n.o.)	15,1%	15,6%
ART	1,4%	0,9%
RP / RPP Feltre	8,9%	9,2%
LS Giorn	1,2%	0,7%
LS Cons	2,6%	1,5%
LS Cult	1,1%	0,6%
LS TV	2,3%	1,2%
Totale	100,0%	100,0%
<i>Totale studenti</i>	<i>4.027</i>	<i>7.398</i>

Tab. 3-16. Composizione campionaria per Corso di studi di appartenenza delle studentesse.

Corso di studi di appartenenza	Studentesse intervistate	Universo di riferimento
TI / IC	11,5%	9,6%
RP / RPP Milano	38,1%	43,0%
SC / STC	17,1%	17,2%
ST / ST (n.o.)	15,6%	15,8%
ART	1,5%	0,9%
RP / RPP Feltre	9,3%	9,4%
LS Giorn	0,9%	0,6%
LS Cons	2,6%	1,6%
LS Cult	1,4%	0,8%
LS TV	1,8%	1,0%
Totale	100,0%	100,0%
<i>Totale femmine</i>	<i>2.986</i>	<i>5.270</i>
<i>Presenza femminile (%)</i>	<i>74,1%</i>	<i>71,2%</i>

Tab. 3-17. Composizione campionaria per anno di corso.

Anno di corso	Campione intervistato	Universo di riferimento
Primo	32,9%	22,5%
Secondo	25,4%	21,0%
Terzo	26,9%	23,5%
Quarto, quinto e FC	14,9%	32,9%
Totale	100,0%	100,0%
<i>Totale studenti</i>	<i>4.027</i>	<i>7.398</i>

Tab. 3-18. Composizione campionaria per tipo di maturità.

Tipo di maturità	Campione intervistato	Universo di riferimento
Classica	14,5%	15,0%
Scientifica	31,5%	31,2%
Linguistica	20,5%	19,5%
Professionale	6,0%	6,1%
Tecnica	4,9%	5,0%
Tecnica-commerciale	13,3%	14,2%
Straniera	2,2%	2,1%
Altro	7,1%	7,0%
Totale	100,0%	100,0%
<i>Totale studenti</i>	<i>4.027</i>	<i>7.398</i>

Tab. 3-19. Composizione campionaria per zona di residenza.

Zona di residenza	Campione intervistato	Universo di riferimento
Milano città	13,8%	15,3%
Provincia di Milano	24,3%	23,8%
Altre province lombarde	24,3%	23,4%
Nord Ovest (Lombardia esclusa)	7,8%	8,0%
Nord Est	16,0%	15,9%
Centro	2,4%	2,4%
Sud e isole	10,6%	10,3%
Estero	0,7%	0,9%
Totale	100,0%	100,0%
<i>Totale studenti</i>	<i>4.027</i>	<i>7.389</i>

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 tantomeno 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 attivi presso la sede di Milano per l'a.a. 2003/04, ad esclusione del Corso di laurea in Comunicazione e gestione nei mercati dell'arte e della cultura, a causa della recente costituzione e della ridotta numerosità dei rispondenti.⁷⁹ Nell'ambito di tale insieme, sono stati definiti "frequentanti" gli studenti la cui matricola appartiene al gruppo di quelle valide e rilevate in aula. Nell'analisi non si considerano i Corsi di laurea specialistica in virtù dell'elevatissima quota stimata di frequentanti (95,6%) e della ridotta numerosità del numero di studenti considerabili ai fini della modellizzazione (304, di cui 4,3% "non frequentanti").

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 o tecnica; tecnica-commerciale; linguistica);
- zona geografica di residenza (Milano; altre città della provincia di Milano; altre province lombarde; Nord Ovest; Nord Est; Centro Sud e isole);⁸⁰
- tipo di iscrizione (immatricolato, ossia iscritto per la prima volta al sistema universitario italiano; iscritto in corso; iscritto fuori corso).

Nella Tab. 3-20 si riporta la distribuzione rispetto alla variabile dipendente degli studenti considerati.

Tab. 3-20. Distribuzione della variabile dipendente.

Studenti ^(*)	
Non frequentanti (categoria di riferimento)	39,9%
Frequentanti	60,1%
Totale	100,0%
Totale studenti inclusi nell'analisi	4.388 (100,0%)

(*) Al netto del Corso di laurea in Comunicazione e gestione nei mercati dell'arte e della cultura.

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. 3-21.⁸¹

⁷⁹ Si segnala che il Corso di laurea in Comunicazione e gestione nei mercati dell'arte e della cultura è stato istituito nell'a.a. 2003/04. Inoltre dall'insieme degli studenti iscritti sono esclusi gli studenti che, per l'a.a. 2003/04, non risultavano in regola con il pagamento della prima rata e gli studenti che, pur essendosi iscritti all'a.a. 2003/04, hanno concluso la loro carriera scolastica presso l'Università IULM prima dell'effettuazione dell'ultima rilevazione relativa al II semestre (6 maggio 2004).

⁸⁰ 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).

Innanzitutto appare degna di nota l'esclusione dal modello delle variabili relative all'anno di corso ed alla zona di residenza, che non risultano, a parità degli altri fattori esplicativi considerati, statisticamente significative. Per quanto riguarda l'anno di corso, ciò appare perfettamente 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 la zona di residenza, essa non appare differenziare significativamente, a parità degli altri fattori considerati, la probabilità di frequenza. Da questo punto di vista il modello appare in tutto simile a quello stimato per l'a.a. 2002/03, ad eccezione del fatto che nella precedente occasione era stata escluso il "tipo di maturità" e non la "zona di residenza".

Tab. 3-21. Modello di regressione logistica per l'analisi della probabilità di frequentare i corsi dell'Università IULM.

Variabili nel modello		Odds ratio		p value
Genere (**)	Femmina (c)	1	-	-
	Maschio	0,61	(0,52 - 0,71)	0,00
Corso di laurea di iscrizione (**)	Int Com (c)	1	-	-
	RPP	0,55	(0,43 - 0,7)	0,00
	STC	0,71	(0,55 - 0,92)	0,01
	ST	0,76	(0,57 - 1)	0,05
Tipo di maturità	Classica (c)	1	-	-
	Scientifica	1,33	(1,09 - 1,62)	0,00
	Linguistica	1,46	(1,16 - 1,82)	0,00
	Tecnica o Professionale	1,12	(0,86 - 1,45)	0,39 (*)
Tipo di iscrizione (**)	Immatricolato (c)	1	-	-
	In corso	0,35	(0,29 - 0,41)	0,00
	Fuori corso	0,04	(0,03 - 0,05)	0,00
Costante		6,77		0,00

(c): categoria di riferimento

(**): variabile presente anche nel modello stimato nell'a.a. 2002/03

(*): valore non significativo al 95%

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

Per quanto attiene la lettura del modello, riportato in Tab. 3-21, giova ricordare che i valori assunti dagli *odds-ratio* vanno sempre interpretati come *effetti netti relativi*, cioè come rapporti rispetto alla categoria di riferimento (cui è assegnato valore 1), a parità di tutte le altre variabili considerate (*ceteris paribus*). Prendendo ad esempio la modalità 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 mag-

⁸¹ La procedura di selezione utilizzata è il metodo di Wald all'indietro, con valori di significatività pari a 0,05 per l'inserimento e 0,07 per la rimozione della variabile. Il modello finale presenta una soddisfacente bontà di adattamento. In particolare, il grado di corretta classificazione è pari al 67% e l' R^2 di Nagelkerke è pari a 0,25. In termini di bontà di adattamento il modello non presenta rilevanti differenziazioni rispetto a quello stimato in occasione della precedente edizione dell'indagine.

giori di 1 segnalano dunque una probabilità di frequenza maggiore rispetto alla categoria di riferimento, mentre valori inferiori a 1 indicano una probabilità inferiore.⁸²

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 dell'8%, 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, per i quali appare lievemente inferiore;
- la probabilità di frequenza appare debolmente differenziata tra gli studenti provenienti dai licei classico, scientifico e linguistico, mentre non risulta significativamente diversa per i diplomati presso gli istituti tecnici o professionali. Nella fattispecie, la probabilità di frequenza risulta, a parità di altri fattori, minima tra gli studenti in possesso di maturità classica e di poco superiore (nell'ordine del 4%) tra gli studenti in possesso di maturità scientifica o linguistica;
- 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 proveniente dal liceo classico, passa dal 70% circa se immatricolato, all'8% se iscritto fuori corso. Complessivamente, a parità degli altri fattori, la probabilità di frequenza degli iscritti in corso è del 20% 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.

Il modello stimato, al netto della sostituzione della variabile relativa alla zona di residenza con quella relativa al tipo di maturità, appare del tutto analogo a quello elaborato nella precedente edizione dell'indagine. È dunque possibile individuare un nucleo stabile di risultanze, utili per supportare ulteriori approfondimenti del fenomeno: una maggiore propensione alla frequenza tra le studentesse e tra gli studenti iscritti in corso, accanto a differenziazioni caratteristiche dei singoli Corsi di laurea.

3.3.4 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:

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

⁸² Dai valori dell'*odds-ratio* si determina la probabilità tramite la trasformazione *logit*.

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.⁸³ 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.⁸⁴

3.3.4.1. Area della materia

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

- coerenti con il percorso formativo indicato;
- interessanti;
- impegnativi;
- 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. 3-29 e nella Fig. 3-30.

⁸³ 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.

⁸⁴ 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.

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

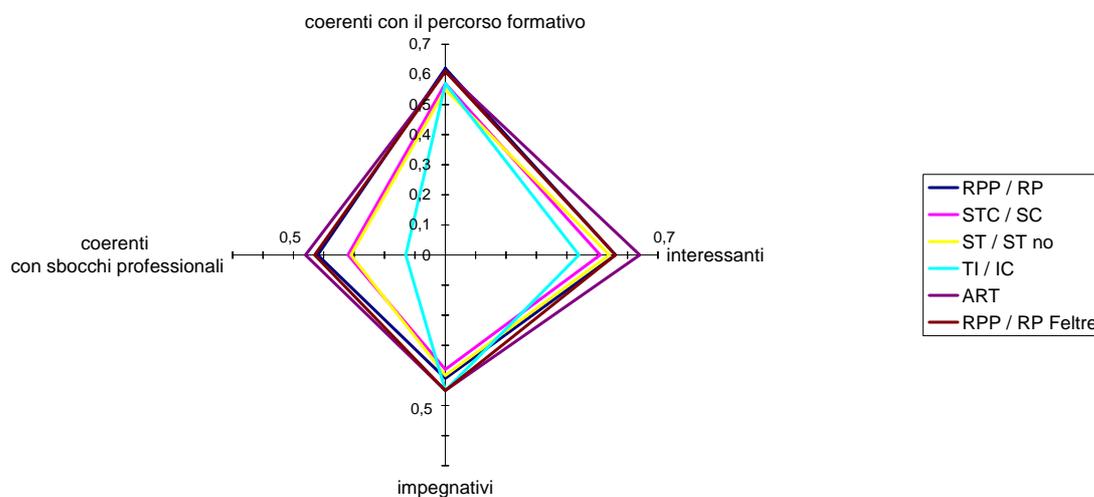
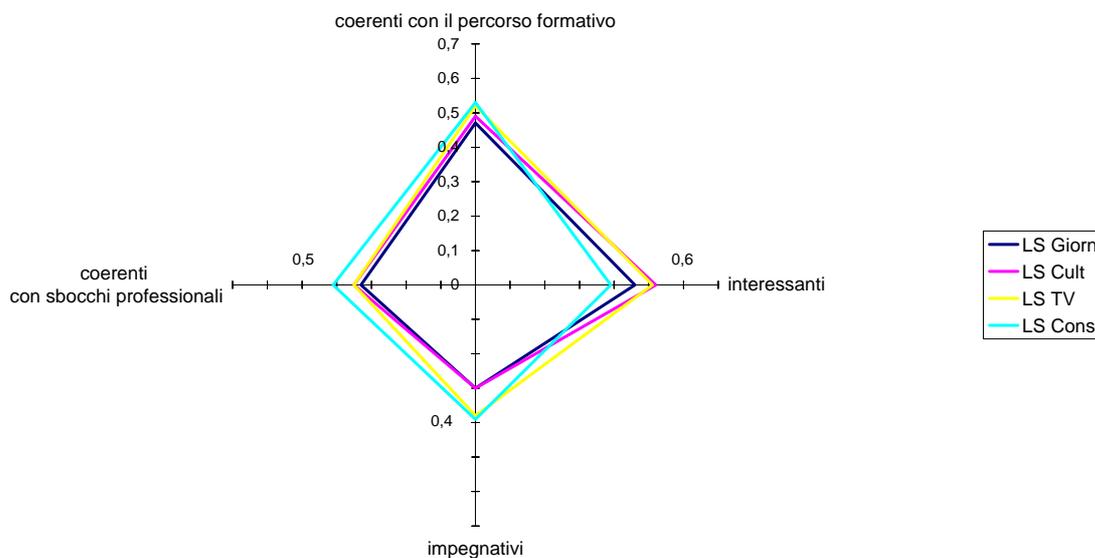


Fig. 3-30. Indici sintetici relativi all'area della materia, per Corso di laurea specialistica.



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; tuttavia, va segnalata una certa riduzione dei valori dell'IS rispetto a quelli ottenuti nell'a.a. 2002/03.

L'aspetto relativamente meno apprezzato risulta essere la coerenza degli argomenti trattati con gli sbocchi professionali indicati, senza apprezzabili differenze tra livello del Corso di studi.

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.

3.3.4.2. 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 di laurea specialistica per ciascuno degli aspetti considerati (Fig. 3-31 e Fig. 3-32).

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.

Rispetto all'indagine precedente, per quanto riguarda i Corsi di laurea, il livello dell'indice per tutte e tre le variabili risulta mediamente più elevato mentre per i Corsi di laurea specialistica subisce una lieve flessione (che varia dal 2% al 37%) rispetto all'anno accademico precedente. 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, a causa dell'elevato numero di frequentanti.

Fig. 3-31. Indici sintetici relativi all'area della logistica, per Corso di laurea.

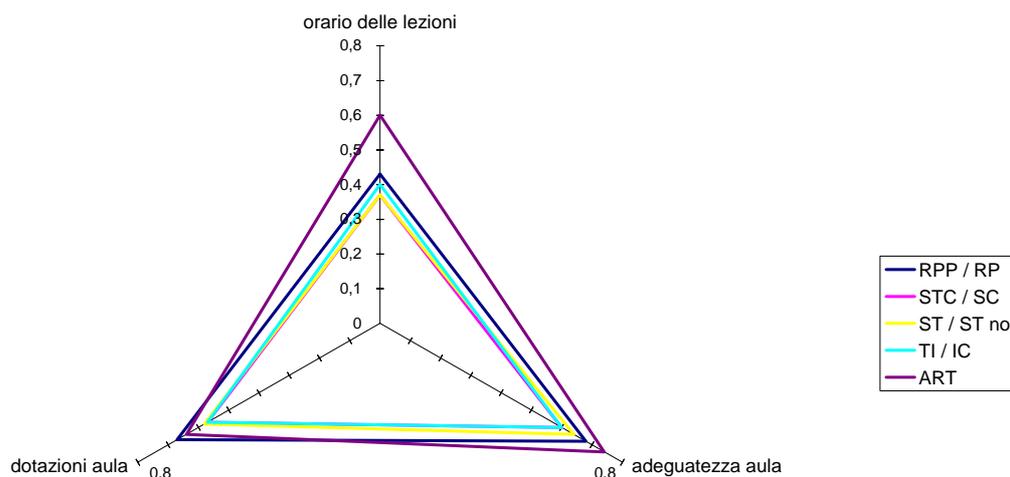
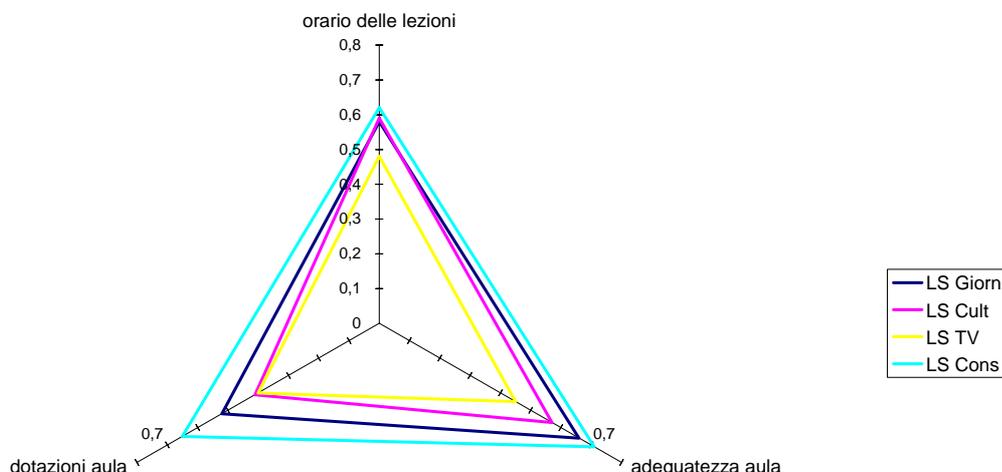


Fig. 3-32. Indici sintetici relativi all'area della logistica, per Corso di laurea specialistica.



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, 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, ma non può esaurire la valutazione degli aspetti logistici.

Considerazioni diverse devono essere espresse in merito all'orario delle lezioni. 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.

3.3.4.3. 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. 3-22.

L'osservazione della Tab. 3-22 evidenzia una situazione complessivamente soddisfacente, tale per cui la maggioranza degli studenti, tanto nei Corsi di laurea, quanto 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 valutazione 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.

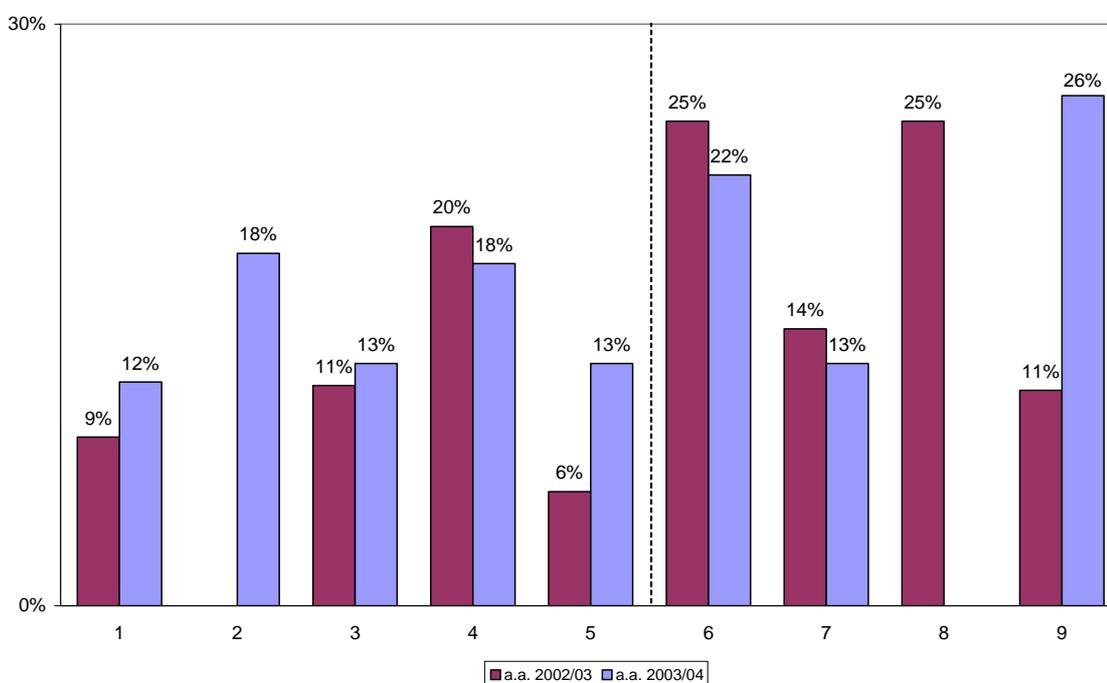
Alla luce di tale acquisizione, si è ritenuto di effettuare l'analisi a livello di singolo corso individuando, in prima battuta, i corsi "molto faticosi". A tal fine sono state conteggiate, per ogni Corso di studi, le attività formative per le quali una quota di studenti almeno pari al 50% abbia giudicato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

Tab. 3-22. "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	26,3%	71,2%	2,4%	100,0%	1189
RP / RPP Milano	35,2%	60,6%	4,3%	100,0%	3.809
SC / STC	31,9%	64,3%	3,8%	100,0%	2.853
ST / ST (n.o.)	26,2%	70,9%	2,9%	100,0%	1.542
ART	19,2%	77,5%	3,3%	100,0%	360
RP / RPP Feltre	32,3%	65,7%	2,0%	100,0%	1.062
Totale Corsi di laurea	31,2%	65,3%	3,5%	100,0%	10.815
LS Giorn	17,0%	79,5%	3,6%	100,0%	336
LS Cons	31,5%	65,0%	3,5%	100,0%	515
LS Cult	14,6%	82,8%	2,6%	100,0%	233
LS TV	29,4%	67,9%	2,8%	100,0%	470
Totale Corsi di laurea specialistica	25,2%	71,7%	3,2%	100,0%	1.554

La ripartizione dei corsi così individuati a livello di Corso di laurea e laurea specialistica è riportata nella Fig. 3-33, evidenziando una situazione piuttosto variabile, ma priva di manifeste criticità, in tutto simile a quanto rilevato l'anno precedente.⁸⁵

Fig. 3-33. Distribuzione percentuale dei corsi "molto faticosi", per Corso di laurea e Corso di laurea specialistica, a.a. 2002/03 – a.a. 2003/04.



⁸⁵ Il coefficiente di correlazione tra le serie di dati relativi ai due anni accademici è infatti abbastanza elevato, pari a 0,5.

3.3.4.4. Area della docenza

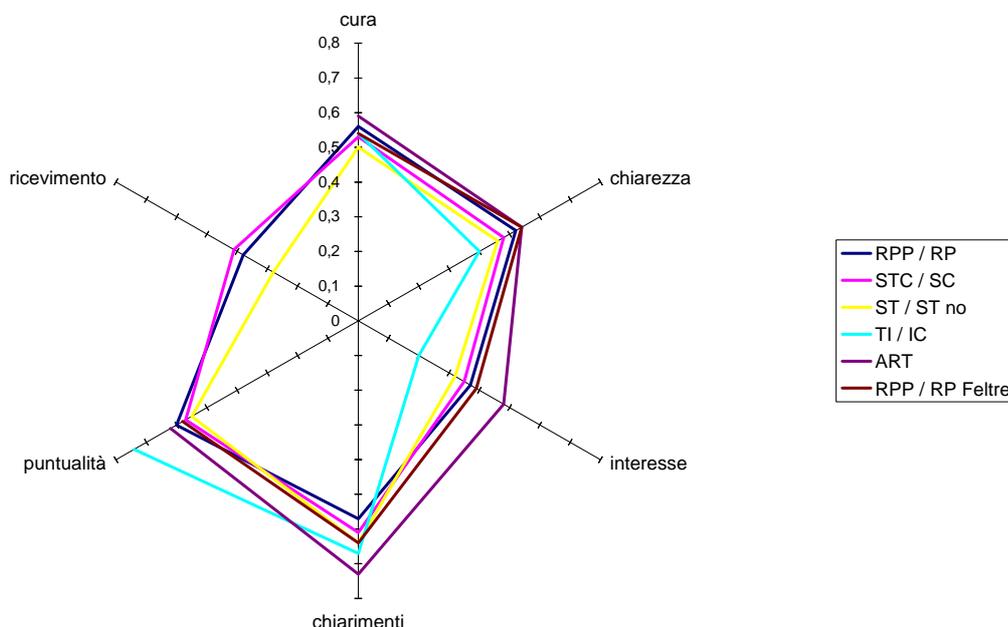
Nella sezione del questionario relativa al docente, sono incluse le risposte alla domanda: “Quanto diresti di essere soddisfatto relativamente ai seguenti aspetti dell’attività del docente titolare di questo corso?”.⁸⁶ In particolare, gli studenti esprimono il proprio giudizio sui seguenti aspetti:

- 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. 3-34 e Fig. 3-35).

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 evidenti, è da segnalare il giudizio relativo alla capacità di suscitare interesse, costantemente più basso (ciò si era verificato anche nell’a.a. 2002/03); ciò detto, a livello complessivo, non sembrano emergere preoccupanti criticità.⁸⁷ Come già osservato per l’area della materia e della logistica, anche per questa area tematica tutti gli IS relativi ai Corsi di laurea specialistica risultano complessivamente più bassi rispetto alla precedente edizione dell’indagine. È tuttavia evidente che tale analisi non possa prescindere dalla disaggregazione delle informazioni a livello di singola attività formativa.

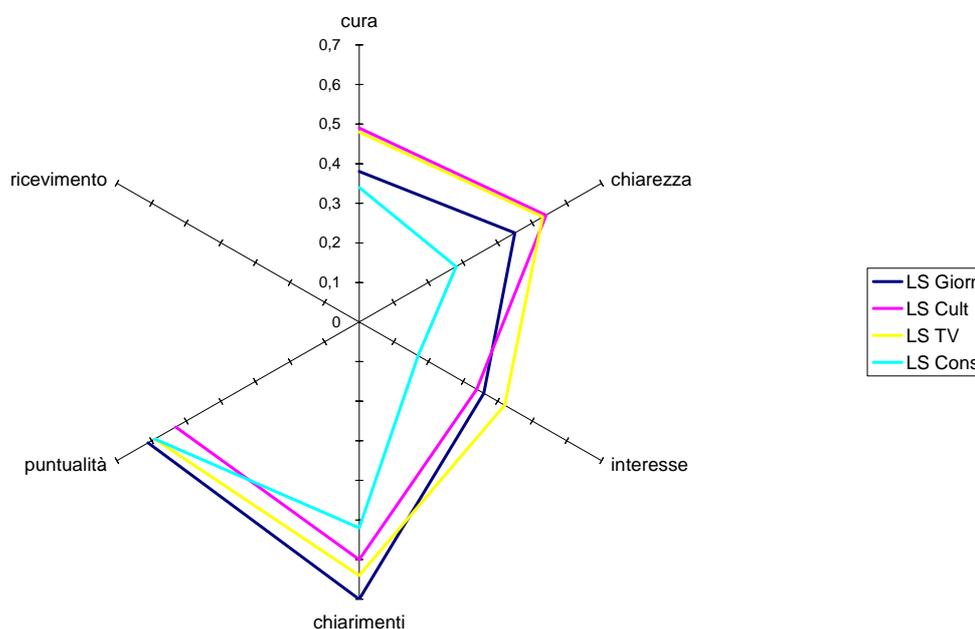
Fig. 3-34. Indici sintetici relativi all’area della docenza, per Corso di laurea.



⁸⁶ Si intende il docente titolare del modulo didattico oggetto della rilevazione.

⁸⁷ Fenomeno peraltro ben noto in letteratura ed osservato anche presso altri Atenei.

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



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 IS relativi ai primi cinque aspetti dell'area della docenza: la reperibilità in orario di ricevimento è stata infatti esclusa dall'analisi a causa del ridotto numero di risposte valide. Analogamente, sono stati esclusi i corsi con meno di 10 rispondenti ed i Corsi di laurea specialistica (anch'essi in virtù del limitato numero di rispondenti); inoltre, per semplicità di 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 significativa, pari a poco meno dell'88%). Come si può vedere dalla Fig. 3-36, tali dimensioni appaiono così caratterizzate:

- la prima componente appare fortemente correlata con la chiarezza espositiva e la capacità di suscitare interesse, oltre che, 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 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.

Si osserva inoltre una rilevante stabilità della configurazione delle componenti principali (come emerge dal confronto tra i due anni accademici riportati nella Fig. 3-36), il che sembra confermare la robustezza delle dimensioni di sintesi individuate.

Successivamente all'estrazione delle componenti principali, è stato calcolato il valore assunto da ogni singolo corso per ognuna delle due dimensioni (come combinazione lineare delle variabili originali secondo lo schema di pesi risultante dall'analisi). La disponibilità di una coppia di valori per ogni corso ne consente, infine, il posizionamento su un piano cartesiano, definito dalla capacità didattica del docente e dalla sua disponibilità verso gli studenti, illustrato nella Fig. 3-37. 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 e maggiormente dispersi, in corrispondenza dei più rilevanti scostamenti dai valori medi, che evidenziano alcune specifiche situazioni.

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

Fig. 3-36. Grafico delle componenti principali (ruotato); a.a.2002/03 – a.a. 2003/04.

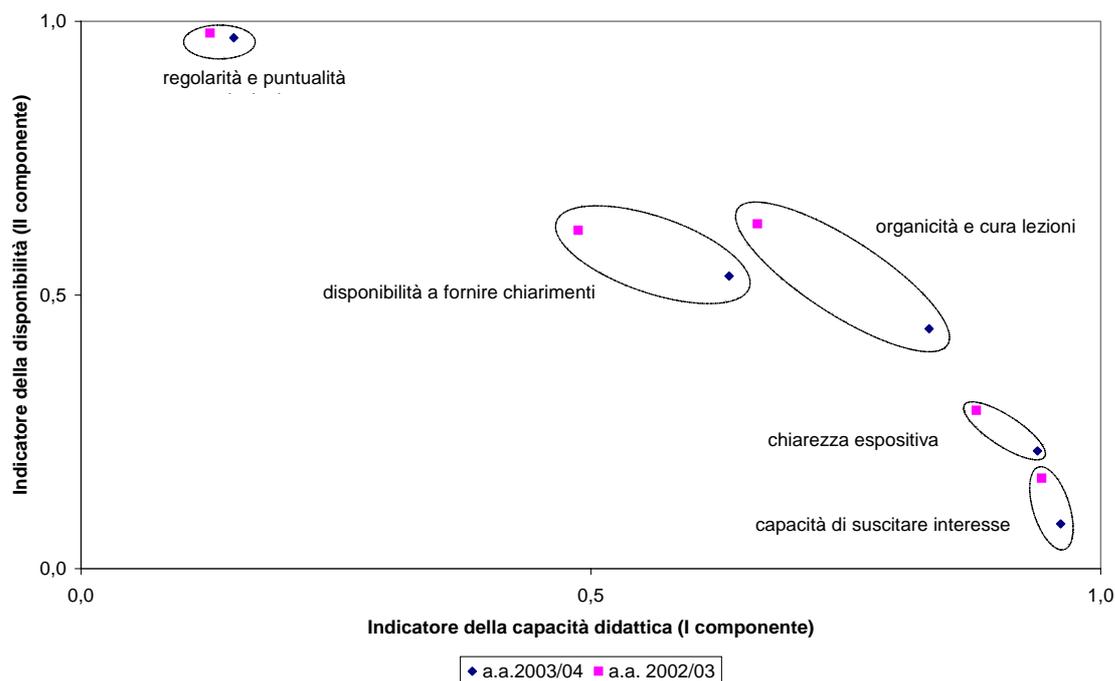
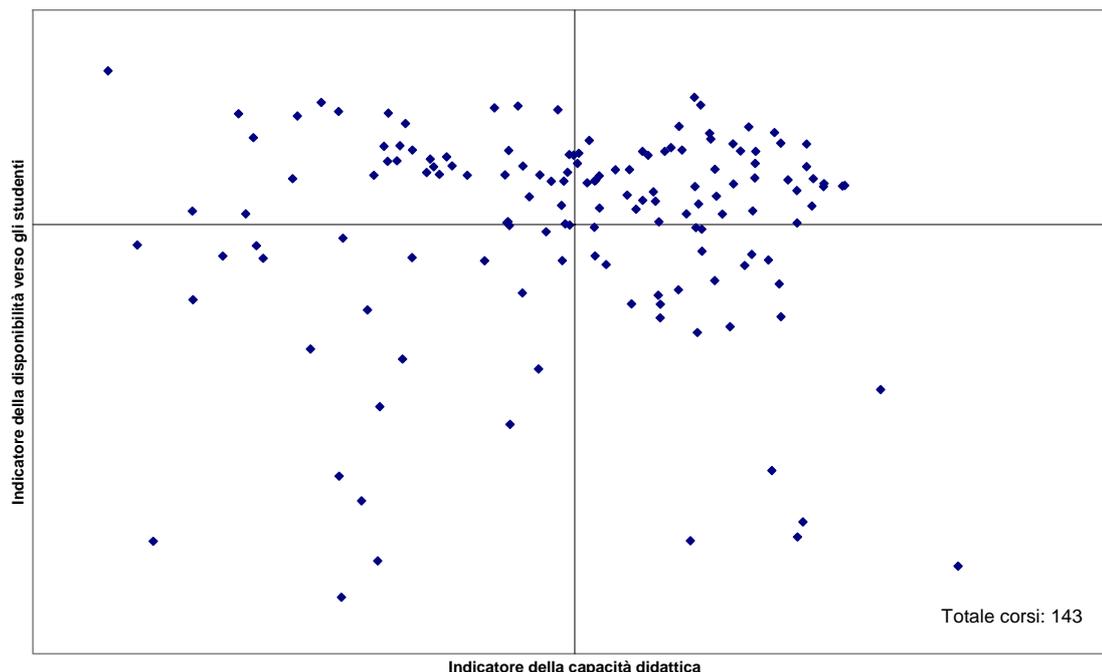


Fig. 3-37. Posizionamento dei corsi sul piano fattoriale.



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; tali approfondimenti si avvantaggeranno del consolidarsi della base di dati disponibili, dalla quale estrarre indicatori di *benchmark* sufficientemente stabili.⁸⁸

3.3.5 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 spiccano le "attese" degli studenti, oltre a fattori di disturbo propri della metodologia di misurazione come la diversa propensione a rispondere ai questionari fra i vari corsi.

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

Il calcolo dell'IS derivante dalle risposte a tale quesito può dunque assumere il significato di indice di soddisfazione complessivo, i cui valori medi per Corso di laurea e laurea specialistica

⁸⁸ Si segnala che l'edizione relativa all'a.a. 2004/05 chiuderà il primo triennio dell'indagine sull'opinione degli studenti sulle attività didattiche.

sono riportati rispettivamente in Fig. 3-38 e Fig. 3-39; ove si possibile si riporta anche il medesimo indice riferito all'a.a. 2002/03.⁸⁹

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. Nelle Fig. 3-40 e Fig. 3-41, sono rappresentati gli insegnamenti dei Corsi di laurea e laurea specialistica ordinati in senso crescente per indice di soddisfazione complessivo.

Complessivamente si evidenzia una soddisfazione medio-alta per entrambi i corsi di studi, seppur in presenza di una "zona d'attenzione", che riguarda poco più dell'8% delle attività formative dei Corsi di laurea e circa il 20% di quelle dei Corsi di laurea specialistica, che si collocano nella regione negativa dell'indice.

Entrambe le rappresentazioni, tanto in termini di valori medi per Corso di studi quanto per singolo modulo didattico, mettono in luce un livello di soddisfazione più basso tra gli studenti dei Corsi di laurea specialistica rispetto ai Corsi di laurea.

Tali considerazioni, benché costituiscano un primo ed utile approccio, nulla dicono relativamente all'effettiva capacità di tale indice di rappresentare la soddisfazione complessiva a livello di singola attività formativa. A tale proposito si è dunque condotto un approfondimento teso ad esplorare la relazione tra il giudizio di soddisfazione globale e le principali aree di valutazione sopra esaminate, a parità di alcuni fattori di contesto giudicati rilevanti, attraverso la stima di un modello di regressione logistica. Nel modello, finalizzato a riprodurre le probabilità di esprimere un giudizio di insoddisfazione sull'attività formativa, sono state inserite, quali fattori esplicativi, le seguenti variabili:

- semestre di rilevazione (I; II);
- tipologia di corso (a scelta; vincolato);
- area scientifica di appartenenza del settore scientifico-disciplinare di afferenza del corso (Informatica/elaborazione informatica; Antichità lingua letteratura arte; Storia filosofia psicologia; Scienze giuridiche; Economia statistica; Sociologia);
- 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). Per semplicità di analisi e garantire una migliore robustezza del modello si sono esclusi i Corsi di studio con un limitato numero di iscritti, ed in particolare i corsi attivi presso la sede di Feltre, il Corso di laurea in Comunicazione e gestione nei mercati dell'arte e della cultura ed i Corsi di laurea specialistica;
- 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);
- attività lavorativa svolta (nessuna attività; lavoro occasionale, part-time o tempo pieno);
- anno di corso (I; II; III; IV, V e 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);

⁸⁹ Si rappresentano gli IS calcolati solo per i corsi con almeno 10 rispondenti.

- 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).

Fig. 3-38. Indice di soddisfazione complessivo: valore medio per Corso di laurea, a.a. 2002/03 – a.a. 2003/04.

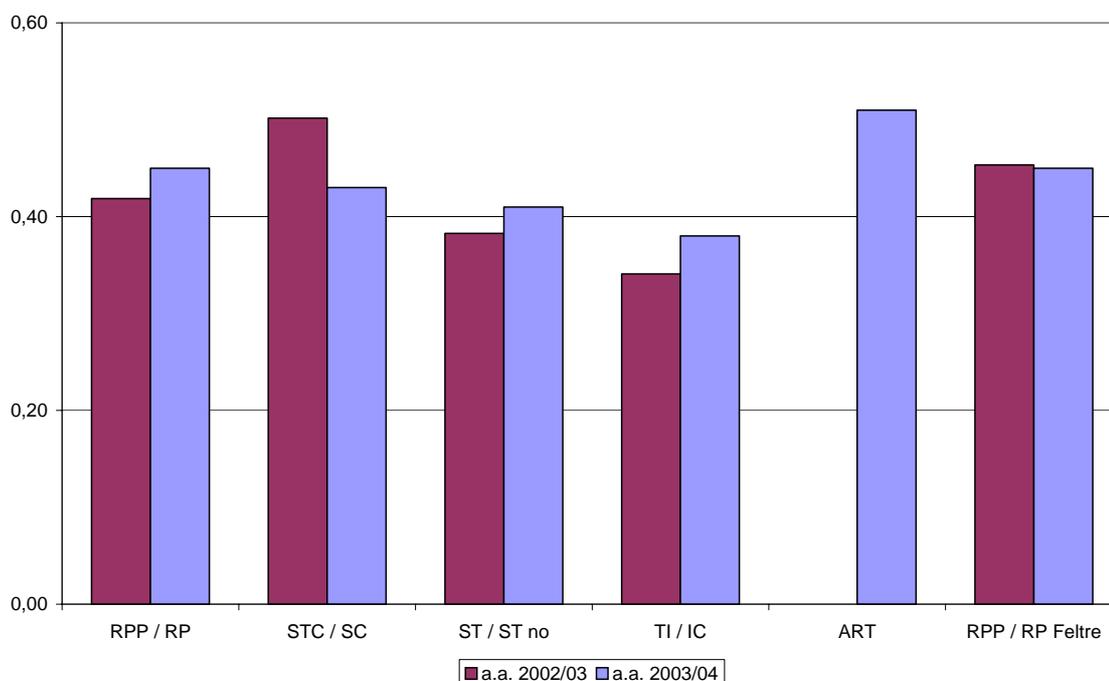


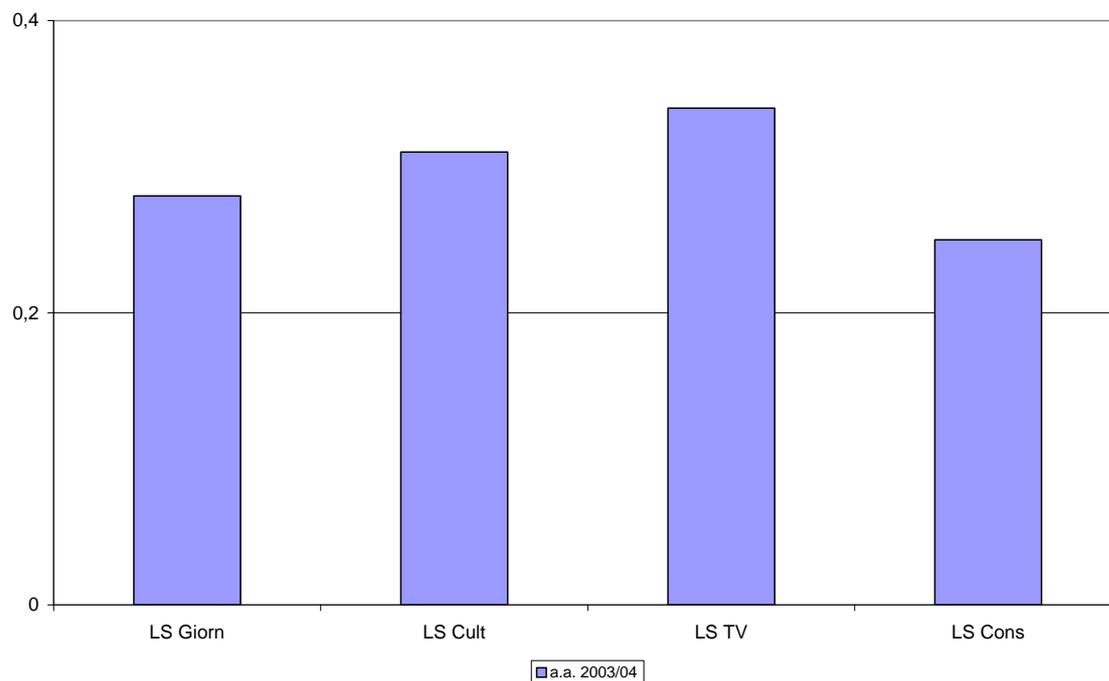
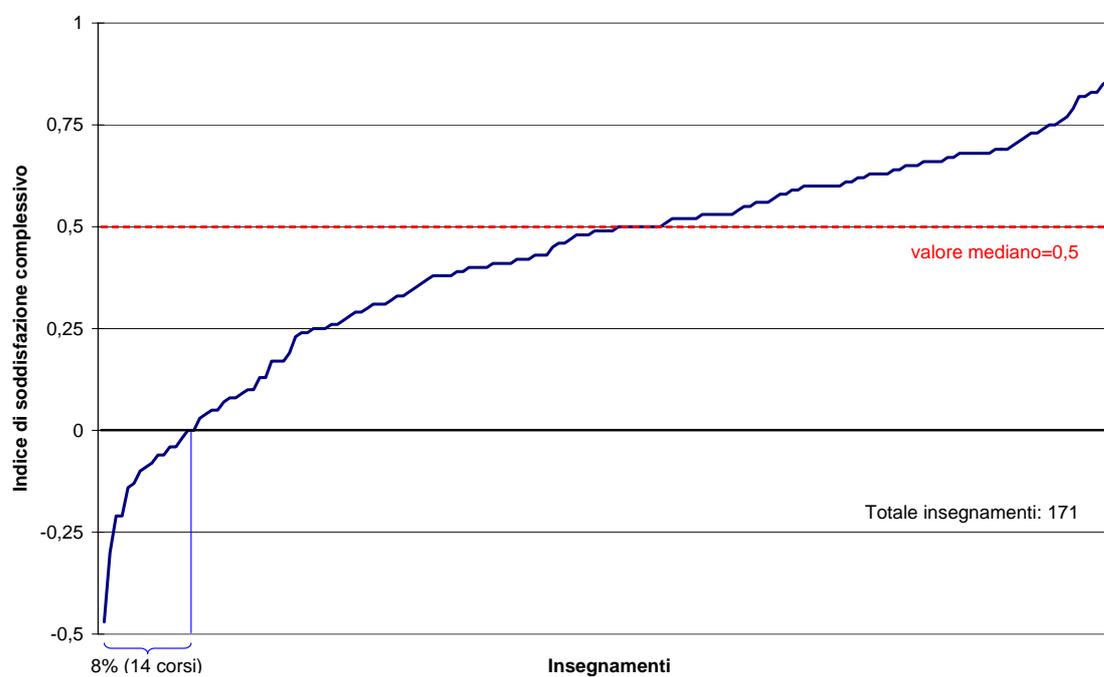
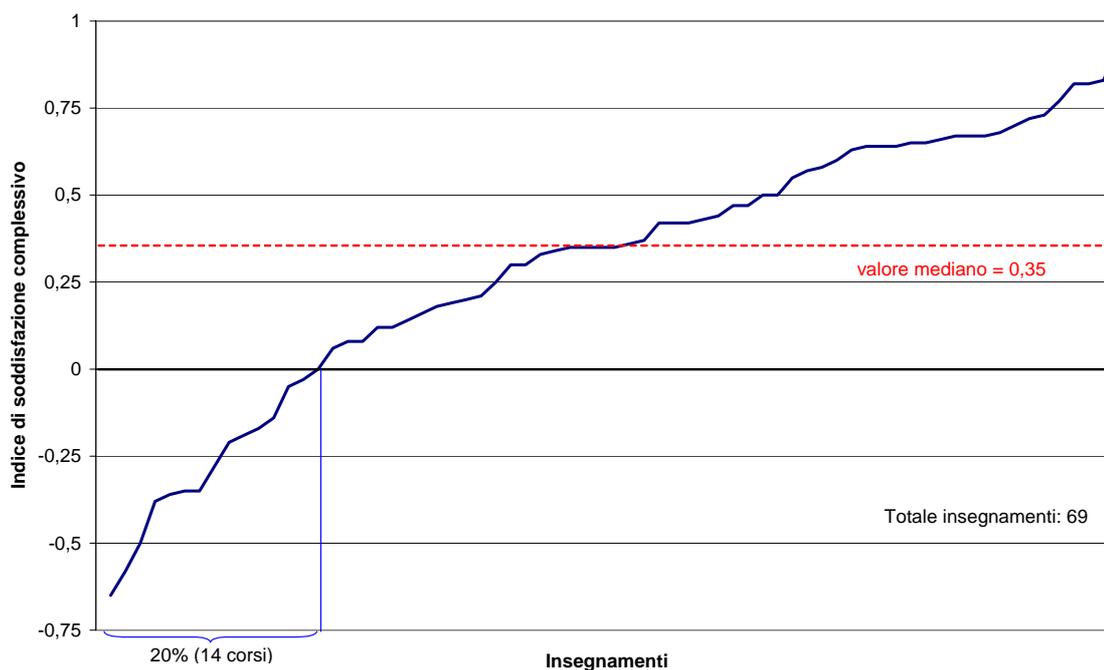
Fig. 3-39. Indice di soddisfazione complessivo: valore medio per Corso di laurea specialistica, a.a. 2003/04.⁹⁰

Fig. 3-40. Indice di soddisfazione complessivo: distribuzione per attività formativa, Corsi di laurea.



⁹⁰ Non si sono riportati i valori medi dei Corsi di laurea specialistica per l'a.a. 2002/03 a causa della ridotta numerosità. A questo proposito si ricorda che l'a.a. 2002/03 ha rappresentato l'anno di avvio dei Corsi di laurea specialistica.

Fig. 3-41. Indice di soddisfazione complessivo: distribuzione per attività formative, Corsi di laurea specialistica.



Nella Tab. 3-23 si riporta la distribuzione degli studenti considerati rispetto alla variabile dipendente, al netto dei casi esclusi dall'analisi.⁹¹

Tab. 3-23. Distribuzione percentuale della variabile dipendente (casi inclusi nell'analisi).

Indicatore della soddisfazione complessiva	
Soddisfazione (categoria di riferimento)	82,1%
Insoddisfazione	17,9%
Totale	100,0%
Casi inclusi nell'analisi	6.516 (86,8%)

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 garantire una migliore robustezza del modello sono state escluse 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 soddisfacenti in termini di bontà di adattamento.⁹² Il modello finale selezionato è riportato nella Tab. 3-24, ove si evidenziano gli *odds-ratio* ed il relativo livello di significatività.

Innanzitutto è interessante osservare le variabili escluse dal modello finale: semestre, tipologia di corso, genere, Corso di laurea, area scientifica del corso, attività lavorativa svolta, percentua-

⁹¹ Prima di procedere alla stima di un modello di regressione logistica è infatti buona norma, ove possibile, accoppiare le modalità delle variabili categoriche (oppure non prenderle in considerazione) per evitare un numero elevato di combinazioni in cui non ricade alcuna osservazione (o un numero estremamente ridotto), problema noto come "dei casi sparsi".

⁹² La procedura di selezione utilizzata è il metodo di Wald all'indietro, con valori di significatività pari a 0,05 per l'inserimento e 0,07 per la rimozione della variabile. Il modello finale presenta un grado di corretta classificazione pari all'87%; l' R^2 di Nagelkerke è pari a 0,616.

le di riempimento dell'aula 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, per quanto riguarda l'area della docenza, è l'esclusione dell'*item* relativo alla regolarità delle lezioni, che si era già osservato cogliere una quota limitata della variabilità complessiva in sede di analisi delle componenti principali (risultando dunque meno discriminante).

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 dell'ordinamento del Corso di studi, e dell'anno di corso di iscrizione dello studente. Riguardo a questi aspetti è interessante osservare che la probabilità di esprimere un giudizio di insoddisfazione tende ad aumentare per i corsi del vecchio ordinamento e cresce al crescere dell'anno di corso.

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 (come nell'analogo modello calcolato per l'a.a. 2002/03) 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 5% al 24% circa;
- anche la capacità del docente di suscitare interesse riveste un ruolo di primaria importanza: a parità di altri fattori, un giudizio negativo su questo aspetto quadruplica le probabilità di un giudizio negativo globale, crescendo fino a valori nell'ordine del 22%. Un significativo ruolo è rivestito anche dall'organicità e cura delle lezioni e dalla chiarezza espositiva, mentre meno discriminante risulta la disponibilità a fornire chiarimenti;
- il percepire l'attività formativa come incoerente con il percorso formativo, raddoppia la probabilità di insoddisfazione complessiva;
- 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.

Rispetto al modello stimato con riferimento all'a.a. 2002/03 si segnala la notevole similitudine nelle variabili che sembrano influenzare il giudizio complessivo, come si vede osservando il numero di quante sono presenti in entrambi i modelli. A questo proposito, va anche sottolineato la stabilità sia nel segno dei parametri, sia nell'ordine di grandezza degli effetti sulla variabile dipendente.

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.⁹³ Tuttavia, l'emergere stabilmente dell'interesse individuale verso la materia quale elemento dominante nella formazione della percezione di qualità rimanda ad un duplice ordine di problematiche: da un lato, all'opportunità di approfondire, ovvero di tenere in adeguata considerazione, il sistema delle attese individuali degli studenti. D'altro canto, il forte legame tra interesse individuale e giudizio di soddisfazione complessivo sembra sconsigliare l'utilizzo di tale indicatore quale indicatore unico e sintetico della qualità percepita a livello di attività formativa, suggerendo invece l'opportunità di considerare più dimensioni valutative.

⁹³ 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.

Tab. 3-24. 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
Caratteristiche dello studente	Anno di corso	I (c)	1
		II	1,52 (1,2 - 1,93) 0,00
		III	1,51 (1,18 - 1,93) 0,00
		IV, V e FC	1,26 (0,75 - 2,12) 0,38 (*)
	Frequenza al corso (**)	regolare (c)	1
		non regolare	2,21 (1,74 - 2,8) 0,00
	Ordinamento	vecchio (c)	1
		nuovo (ex D.M. 509/99)	0,53 (0,3 - 0,92) 0,02
Carico di lavoro	Carico di lavoro (**)	elevato (c)	1
		adeguato	0,52 (0,43 - 0,63) 0,00
	Durata corso (**)	troppo breve (c)	1
		adeguata	0,53 (0,43 - 0,65) 0,00
Area della materia	Coerenti con il percorso formativo (**)	giudizio positivo (c)	1
		giudizio negativo	2,21 (1,72 - 2,84) 0,00
	Interessanti (**)	giudizio positivo (c)	1
		giudizio negativo	5,89 (4,83 - 7,2) 0,00
	Coerenti con sbocchi professionali (**)	giudizio positivo (c)	1
		giudizio negativo	1,74 (1,42 - 2,13) 0,00
Area della docenza	Organicità e cura delle lezioni (**)	giudizio positivo (c)	1
		giudizio negativo	3,57 (2,82 - 4,53) 0,00
	Chiarezza espositiva (**)	giudizio positivo (c)	1
		giudizio negativo	2,82 (2,29 - 3,48) 0,00
	Capacità di suscitare interesse (**)	giudizio positivo (c)	1
		giudizio negativo	5,10 (4,16 - 6,27) 0,00
	Disponibilità per chiarimenti (**)	giudizio positivo (c)	1
		giudizio negativo	1,62 (1,29 - 2,03) 0,00
Costante		0,05	0,00

(*) : valore non significativo al 95%

(**): variabile presente anche nel modello stimato nell'a.a. 2002/03

(c): categoria di riferimento

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

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

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

3.3.5.2. *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 quesiti posti, è stata inviata via e-mail, una settimana dopo il termine delle lezioni (il 23 dicembre 2003 per il I semestre ed il 14 maggio 2004 per il II semestre);
- 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 laurea, o di laurea specialistica, di afferenza, consegnata, per tutti i corsi, nel mese di maggio.

La raccolta delle medesime schede è stata trasmessa ai responsabili delle varie strutture didattiche, ad ognuno secondo il proprio livello di responsabilità.

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

3.3.5.3. *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.⁹⁴

L'utilizzo da parte dei singoli docenti delle valutazioni ottenute è stato invece indagato nell'ambito della già richiamata indagine, ponendo il quesito: "Come intende tenere in considerazione i risultati della rilevazione? Dando corso a quali interventi?". La distribuzione delle risposte è riportata nella Tab. 3-25. È innanzitutto degno di nota il fatto che in oltre i due terzi 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.⁹⁵

Per quanto riguarda gli specifici interventi indicati, si osserva la netta prevalenza per quelli nell'area del metodo didattico, tra i quali un maggiore peso alle parti applicative dei corsi, la revisione dei materiali didattici ed un maggiore coordinamento tra i docenti dello stesso corso. La

⁹⁴ Il Corso di laurea in Interpretariato e comunicazione ha ottenuto la certificazione UNI EN ISO 9001:2000 in data 16 giugno 2003.

⁹⁵ La classificazione *per utilizzo* si ispira alla classica tripartizione degli usi della valutazione: strumentale (diretto, immediato), cognitivo e persuasivo-simbolico. In questo caso, non essendo previsto né praticabile l'utilizzo pubblico dei risultati, finalizzato alla legittimazione dell'attività, non si verifica il caso dell'uso simbolico delle opinioni degli studenti. Per un sintetico approfondimento sul tema si veda N. Stame, *Gli usi della valutazione*, in M. Palumbo, *Il processo di valutazione*, Franco Angeli, Milano, 2001.

restante parte delle segnalazioni è invece dedicata ad una diversa scelta degli argomenti del corso e ad interventi di natura logistica (orari delle lezioni, aule, ecc.).

La categoria “altro”, infine, raccoglie un insieme residuale e diversificato di commenti, per lo più espressione di situazioni peculiari e/o contingenti.

Tab. 3-25. “Come intende tenere in considerazione i risultati della rilevazione? Dando corso a quali interventi?”: distribuzione percentuale delle risposte.

Risposte	Percentuale
Uno o più interventi correttivi esplicitati	33%
Dando continuità alle modalità in essere	37%
Utilizzo conoscitivo	25%
Nessun uso, né diretto, né conoscitivo	0%
Altro	5%
Totale	100,0%
Risposte valide: 97 (99%)	

Suddividendo le risposte per tipologia del Corso di studi, come illustrato nella Tab. 3-26, si può osservare una più netta propensione a dare continuità alle modalità di svolgimento in essere tra i Corsi di laurea specialistica rispetto ai Corsi di laurea di primo livello, a fronte di un utilizzo “conoscitivo” sostanzialmente indifferenziato tra i due livelli.

Tab. 3-26. Distribuzione delle risposte sull'utilizzo dei risultati della rilevazione per livello di Corso di laurea.

Utilizzo dei risultati	Laurea	Laurea specialistica	Totale
Uno o più interventi correttivi esplicitati	35%	29%	33%
Dando continuità alle modalità in essere	33%	46%	37%
Utilizzo conoscitivo	26%	21%	25%
Altro	6%	4%	5%
Totale	100%	100%	100%
<i>Casi</i>	69	28	97

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

Ripartendo le risposte per livello di giudizio, come illustrato nella Tab. 3-27, si evidenzia un significativo legame tra giudizio ricevuto dagli studenti e utilizzo dei risultati della rilevazione.⁹⁶ Nella fattispecie, come è ragionevole attendersi, ipotizzano di dare continuità alle modalità di svolgimento dell'insegnamento essenzialmente quanti ricevono giudizi positivi, mentre coloro i quali ricevono giudizi inferiori alla media dichiarano di volere dar corso a specifici interventi correttivi, ovvero di utilizzare i risultati della rilevazione quali spunti di riflessione sugli argomenti del corso e sulle modalità di esposizione (uso conoscitivo). Tale risultato appare di particolare rilievo, in

⁹⁶ Al fine di disporre di un indicatore sintetico del giudizio espresso dagli studenti a livello di singolo insegnamento, si è proceduto a calcolare lo scarto percentuale del giudizio complessivo (la risposta alla domanda “Come giudichi complessivamente l'esperienza fatta frequentando il corso?”, assunta come *proxy* della valutazione complessiva dello studente) dal valore medio del Corso di studi di riferimento: per maggiore semplicità ed efficacia interpretativa tale indice è stato ricodificato in terzi.

quanto depone, almeno tendenzialmente, a favore dell'efficacia dell'attività: il giudizio "negativo" sembra effettivamente innescare processi di autovalutazione e/o cambiamento.⁹⁷

Tab. 3-27. Ripartizione per livello di giudizio delle risposte sull'utilizzo dei risultati della rilevazione.

Utilizzo dei risultati	Negativi	Medi	Positivi	Totale	Casi
Uno o più interventi correttivi esplicitati	44%	43%	21%	35%	32
Dando continuità alle modalità in essere	8%	30%	70%	39%	36
Utilizzo conoscitivo	48%	27%	9%	26%	24
Totale	100%	100%	100%	100%	92
<i>Casi validi: 92 (94%)</i>					
In grigio sono evidenziate le celle non vuote con meno di 5 risposte.					

3.3.6 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 adottate ed il loro progressivo consolidamento. Inoltre, le due indagini condotte presso il corpo docente ne confermano l'ampia condivisione.⁹⁸

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 indagini 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, cui si è più recentemente affiancata l'indagine sui laureandi, realizzata nell'ambito del Consorzio Almalaura (di cui al par. 3.4.2).⁹⁹

L'utilizzo e la comunicazione dei risultati rappresentano gli aspetti più delicati e rilevanti dell'indagine, in quanto attengono all'individuazione degli scopi dell'attività di valutazione e dei suoi destinatari. Tali ambiti costituiscono infatti a giudizio del CNVSU, "una criticità dell'attuale sistema". Tale criticità si palesa con riferimento, da un lato, alla riservatezza dei ri-

⁹⁷ A causa del limitato numero di casi disponibili, non risulta praticabile l'analisi congiunta per tipologia del Corso di studi e livello di giudizio.

⁹⁸ Università IULM, Nucleo di valutazione, *La raccolta delle valutazioni dei docenti*, ottobre 2003 e marzo 2005.

⁹⁹ CNVSU, *Proposta di un insieme minimo di domande per la valutazione dell'esperienza universitaria da parte degli studenti che concludono gli studi* (DOC 04/03).

sultati, dall'altro, alla necessità di stimolare momenti di autovalutazione da parte delle Facoltà "sulla scorta delle osservazioni e delle opinioni espresse dagli studenti".¹⁰⁰

Appare evidente come gli aspetti citati siano riconducibili perlomeno a due distinte tipologie di fabbisogno informativo e valutativo: la necessità, da un lato, di *rendere conto* dei risultati ottenuti (*accountability*), informando le *parti interessate (in primis* gli studenti), e, dall'altro, di *governare* i processi organizzativi (*management control*), innescando gli opportuni interventi correttivi e/o di miglioramento.¹⁰¹ A ciò è da aggiungere la complessità propria del contesto universitario, cui corrispondono specifiche e molteplici esigenze conoscitive e valutative.¹⁰²

Accanto a tali fini per così dire "esterni", attinenti cioè ai soggetti o ai contesti sui quali l'azione dei valutati ha effetto (gli studenti, ma anche, tra l'altro, l'articolazione generale della didattica e quanti ne fruiranno nell'immediato futuro), va poi collocato l'obiettivo dell'*apprendimento*, vale a dire (in questo ambito) l'utilizzo della valutazione finalizzato ad una miglior comprensione della relazione tra azione organizzativa e suoi effetti.¹⁰³

Nelle intenzioni del Nucleo di valutazione, le analisi prodotte potrebbero rispondere efficacemente, almeno in prima battuta, alla terna di obiettivi sopra descritti, supportando il miglioramento continuo della qualità del servizio. 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. Nella fattispecie, ai responsabili delle strutture didattiche vengono recapitate sia la raccolta delle schede dei singoli docenti impegnati in attività proprie della struttura didattica stessa, sia un quadro sinottico di indicatori relativi ai singoli corsi, suscettibile, seppur con le dovute cautele, di una lettura comparativa, con riferimento ai *valori medi* del singolo Corso di studi.¹⁰⁴

Per quanto riguarda l'utilizzo da parte dei singoli docenti dei risultati delle valutazioni, il presente lavoro ha consentito di cogliere i primi elementi descrittivi, mettendo in luce un quadro ancora parziale, ma mediamente soddisfacente; le evidenze scaturite dalle due edizioni dell'indagine mostrano come i risultati vengano effettivamente tenuti in considerazione, o per realizzare specifici interventi correttivi, o per confermare le modalità in essere di realizzazione del modulo didattico, o, infine, quali spunti di riflessione sul proprio operato (gli argomenti del Corso e le modalità di esposizione). Tale area tematica potrebbe giovare di un più esteso meccanismo di rilevazione (rispetto alla presente indagine), così da descrivere più compiutamente gli eventuali effetti concreti del giudizio degli studenti.

Più delicato e complesso è il discorso riguardante l'utilizzo dei risultati della valutazione da parte dei responsabili delle strutture didattiche, in quanto coinvolge, da un lato, le politiche gestionali, e, dall'altro, la comunicazione alla "*audience interna*" (ed in particolare al corpo studentesco) dei risultati. Relativamente a quest'area, non risulta ad oggi attiva alcuna iniziativa strutturata, benché gli strumenti conoscitivi forniti dal Nucleo, nella piena ed autonoma disponibilità dei rispettivi destinatari, si prestino ad essere utilizzati dai responsabili delle strutture didattiche

¹⁰⁰ CNVSU, *Analisi delle relazioni dei Nuclei di valutazione sulle opinioni degli studenti frequentanti in merito alle attività didattiche per il 2003* (DOC 05/04); disponibile sul sito Internet <http://www.cnvsu.it>.

¹⁰¹ Tra i molti interventi dedicati agli scopi dell'attività valutativa si segnala il contributo di A. Martini e G. Cais, *Controllo (di gestione) e valutazione (delle politiche): un (ennesimo ma non ultimo) tentativo di sistemazione concettuale*, in M. Palumbo (a cura di), *Valutazione 2000*, Franco Angeli, Milano, 2000.

¹⁰² Appaiono assai pertinenti, a questo proposito, le osservazioni conclusive del contributo di L. Scarpitti, *La valutazione nel sistema universitario italiano*, in N. Stame (a cura di), *Valutazione 2001*, Franco Angeli, Milano, 2001.

¹⁰³ G. Capano, *L'università in Italia*, Il Mulino, Bologna, 2000, pag. 115; N. Stame, *Introduzione*, in N. Stame (a cura di), *Valutazione 2001*, Franco Angeli, Milano, 2001.

¹⁰⁴ A tal proposito giova precisare che detti "valori medi", rispondenti alla necessità di fissare un riferimento di *benchmark* (utile per la lettura dei risultati dei singoli corsi), non vanno interpretati quali indicatori sintetici del gradimento per il Corso di studi nel suo complesso, da impiegarsi ai fini della comparazione tra Corsi di studi. I giudizi sui singoli insegnamenti sono infatti espressione di popolazioni studentesche variamente differenziate e mutevoli, portatrici di aspettative ed attitudini distinte e molteplici, e non appaiono perciò efficacemente utilizzabili al di fuori del medesimo Corso di studi.

per fornire indicazioni di massima al complesso del corpo docente (ad es. nel corso di un *workshop* dedicato), oppure, mediante incontri personalizzati, ai singoli docenti, individuando eventuali aree di criticità e coadiuvandoli nell'elaborazione dei possibili correttivi.¹⁰⁵

Al termine di tale processo (che contiene preziosi elementi di *apprendimento organizzativo*), potrebbe essere offerta all'utenza studentesca una visione d'insieme delle problematiche più frequentemente riscontrate e degli impegni di miglioramento eventualmente assunti (la traduzione in politiche della lettura "critica" delle valutazioni degli studenti), chiudendo così il "cerchio della valutazione".¹⁰⁶ Tale coinvolgimento contribuirebbe anche ad elevare il "senso di efficacia" degli studenti nell'atto di esprimere le loro opinioni (presumibilmente con benefiche ricadute anche in termini di qualità dei dati raccolti), valorizzandone il ruolo di "potenziali utilizzatori del risultato del lavoro di valutazione", in luogo di quello di meri "compilatori dei questionari sulla didattica".¹⁰⁷

3.4 I LAUREATI

L'Università IULM aderisce, dal marzo 2002, al Consorzio interuniversitario AlmaLaurea.¹⁰⁸ 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 attinenti al percorso formativo degli studenti (conoscenza delle lingue, aver compiuto studi all'estero, aver effettuato degli *stage*, ecc.), ad integrazione delle informazioni provenienti dagli archivi informatici degli Atenei), sia riferiti agli sbocchi professionali.

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

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

3.4.1 Profilo dei laureati

L'acquisizione delle informazioni (di natura non amministrativa) avviene attraverso un questionario *online* che lo studente è invitato a compilare al termine degli studi.

La percentuale dei laureati che nel 2004 hanno compilato il questionario AlmaLaurea è risultata mediamente pari all'84,1%; presso l'Università IULM il tasso di restituzione è stato pari al 98,1% (nel 2003 era pari al 97,7%). Rispetto all'insieme degli Atenei considerati, i laureati IULM rappresentano l'1,5% dei laureati del vecchio ordinamento ed il 2% dei laureati del nuovo ordinamento.

¹⁰⁵ Allo scopo di favorire tali pratiche di autovalutazione, il Nucleo di valutazione ha privilegiato la capillarità nella diffusione e la rapidità nella trasmissione delle risultanze principali, rimandando ad un secondo momento analisi più sofisticate ed approfondimenti. Nella fattispecie, le risultanze dell'indagine di *customer satisfaction* sono state trasmesse ai singoli docenti una settimana dopo il termine delle lezioni.

¹⁰⁶ Interessanti esperienze in tal senso vengono condotte, tra gli altri, dall'Università della Calabria e dall'Università Commerciale Luigi Bocconi di Milano.

¹⁰⁷ L. Scarpitti, *La valutazione nel sistema universitario italiano*, op. cit., pag. 205.

¹⁰⁸ Il Consorzio interuniversitario AlmaLaurea è stato fondato nel 1994 su iniziativa dell'Osservatorio Statistico dell'Università di Bologna ed è gestito da un Consorzio di Atenei italiani, con il sostegno del MIUR. Per ulteriori informazioni si rimanda al sito Internet <http://www.almalaurea.it>.

I dati raccolti dal Consorzio AlmaLaurea riferibili all'Università IULM sono disponibili a partire dall'anno solare 2003 e sono confrontabili, rispettivamente, con 27 Atenei nel 2003 e 35 Atenei nel 2004.¹⁰⁹

Complessivamente, il collettivo dei laureati esaminato rappresenta oltre il 52% del complesso dei laureati italiani dell'anno solare 2004. Più precisamente, l'indagine ha coinvolto circa il 53% dei laureati del vecchio ordinamento ed il 51% dei laureati triennali.¹¹⁰ Benché non riproduca un'immagine esaustiva dei laureati su scala nazionale, il campione costituisce un significativo quadro di riferimento dell'intero sistema universitario.¹¹¹

Il questionario si può idealmente suddividere in due aree: il profilo dei laureati e la valutazione dell'esperienza universitaria. Tali informazioni sono il risultato di dichiarazioni (studio all'estero, lavoro nel corso degli studi, ecc.), 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.

Nelle Tab. 3-28 e Tab. 3-29 (riferite rispettivamente ai laureati del vecchio e del nuovo ordinamento) si presentano alcune delle informazioni ricavabili dall'area del "profilo dei laureati", tra cui le caratteristiche principali dei laureati IULM negli anni 2003 e 2004, ponendole a confronto con quelle dei laureati in analoghi gruppi disciplinari di tutti gli Atenei coinvolti nell'indagine; nella fattispecie, il gruppo di riferimento è costituito per i Corsi di laurea del vecchio ordinamento dal complesso dei Corsi appartenenti ai gruppi politico - sociale e linguistico, mentre per i Corsi di laurea del nuovo ordinamento dall'insieme dei Corsi afferenti alle classi 3, 14 e 39.¹¹²

Per quanto riguarda i Corsi di laurea del vecchio ordinamento, la Tab. 3-28 evidenzia, per entrambi gli anni considerati, un profilo complessivamente positivo: rispetto al dato di riferimento, sono infatti da segnalare, tra l'altro, una percentuale più elevata di laureati in corso, un'età alla laurea più bassa ed una quota più elevata di studenti che hanno svolto tirocini. Tra i segnali meritevoli di approfondimento spiccano un voto di laurea tendenzialmente inferiore del valore di riferimento, una quota di laureati che ha compiuto studi all'estero inferiore alla media ed un tasso di intenzione al proseguimento degli studi più contenuto.

Analoghi connotati caratterizzano il profilo dei laureati del nuovo ordinamento di cui nella Tab. 3-29, sebbene siano da segnalare, rispetto alla media di riferimento:

- una più contenuta quota di studenti che hanno svolto *stage* o tirocini (sebbene la quota di studenti che indica di aver avuto esperienze di lavoro durante gli studi appaia superiore alla media), benché tale indicatore risulti in crescita;
- la quota di quanti dichiarano di voler proseguire gli studi tenda a ridursi.

¹⁰⁹ Gli Atenei coinvolti nell'indagine 2004 sono: Bari, Basilicata, Bologna, Bolzano, Calabria, Cassino, Catania, Catanzaro, Chieti-Pescara, Ferrara, Firenze, Foggia, Genova, Messina, IULM, Modena e Reggio Emilia, Molise, Padova, Parma, Perugia, Piemonte Orientale, Reggio Calabria – Mediterranea, Roma – LUMSA, Roma Tre, Salerno, Sassari, Siena, Torino Politecnico, Torino Università, Trento, Trieste, Udine, Venezia – Ca' Foscari, Venezia – IUAV e Verona. A giugno 2005 risultano complessivamente aderenti al Consorzio AlmaLaurea 43 Atenei

¹¹⁰ Nostre elaborazioni su dati MIUR (Laureati e diplomati nell'anno solare 2004), reperibili sul sito Internet http://www.miur.it/ustat/Statistiche/IU_home.htm.

¹¹¹ Relativamente alla rappresentatività del campione nel rapporto annuale "Profilo dei laureati 2004", consultabile sul sito 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.

¹¹² Si precisa che per una più corretta comparazione dal gruppo politico-sociale sono esclusi i Corsi di laurea in Politica del territorio, Scienze internazionali e diplomatiche e Servizio sociale, mentre dal gruppo linguistico è escluso il Corso di laurea in Lingua e cultura italiana.

Tab. 3-28. Corsi di laurea v.o.: profilo dei laureati IULM. Confronto con la banca dati AlmaLaurea, anni 2003 – 2004.

Caratteristiche dei laureati	a.s. 2003		a.s. 2004	
	IULM	AlmaLaurea	IULM	AlmaLaurea
Numero dei laureati	1.228	10.954	1.301	14.142
Voto di laurea medio ¹¹³	101,8	104,1	102	104,4
Età media alla laurea	25,9	27,5	25,8	27,7
Laureati in corso ¹¹⁴	25,2%	10,3%	31,5%	11,1%
Hanno compiuto studi all'estero:	50,2%	43,7%	26,1%	33,9%
- con Erasmus o altro programma UE	11,0%	19,6%	9,1%	19,2%
- altre esperienze ¹¹⁵	39,2%	24,1%	17,0%	14,4%
Inglese parlato: conoscenza "almeno buona"	83,9%	70,7%	82,9%	70,5%
Hanno svolto tirocini o <i>stage</i>	36,1%	12,4%	38,5%	11,5%
Hanno avuto esperienze di lavoro durante gli studi	82,0%	75,7%	93,1%	85,8%
Intendono proseguire gli studi	38,4%	51,4%	36,6%	52,5%

Tab. 3-29. Corsi di laurea n.o.: profilo dei laureati IULM. Confronto con la banca dati AlmaLaurea, anni 2003 – 2004.

Caratteristiche dei laureati	a.s. 2003		a.s. 2004	
	IULM	AlmaLaurea	IULM	AlmaLaurea
Numero dei laureati	437	1.546	966	4.298
Voto di laurea medio	103,1	103,2	102,8	104,3
Età media alla laurea	23,1	24,0	23,2	23,7
Laureati in corso	61,1%	49,0%	52,9%	51,5%
Hanno compiuto studi all'estero:	27,9%	33,1%	16,0%	18,6%
- con Erasmus o altro programma UE	5,8%	12,1%	6,6%	9,0%
- altre esperienze	22,2%	21,0%	9,2%	9,2%
Inglese parlato: conoscenza "almeno buona"	78,5%	75,6%	80,5%	74,0%
Hanno svolto tirocini o <i>stage</i>	34,9%	43,2%	45,2%	64,0%
Hanno avuto esperienze di lavoro durante gli studi	66,5%	68,6%	83,9%	81,0%
Intendono proseguire gli studi	74,4%	74,5%	69,0%	77,8%

Il confronto tra le due tabelle consente di cogliere alcune differenze tra laureati pre- e post-riforma (fatte salve le cautele dovute alla preponderanza delle "carriere ibride", di cui al par. 3.2.1), tra le quali si segnalano:

- l'incremento generalizzato della quota di laureati in corso;

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

¹¹⁴ 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.

¹¹⁵ Include le modalità: "altra esperienza riconosciuta dal corso di studi" e "iniziativa personale".

- la riduzione della quota di studenti che effettua esperienze all'estero, con particolare riferimento al progetto Erasmus;¹¹⁶
- la significativa riduzione rispetto alla media (ma non in termini assoluti) della quota di studenti che effettua *stage* o tirocini;
- la riduzione generalizzata della presenza di quanti hanno avuto esperienze di lavoro nel corso degli studi;
- l'incremento generalizzato di quanti intendono proseguire gli studi.

Ulteriori approfondimenti a livello di singolo Corso di studi appaiono ancora prematuri, a causa del non completo esaurimento della fase di transizione tra vecchio e nuovo ordinamento.

3.4.2 Valutazione dell'esperienza universitaria

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

Rispetto alle precedenti edizioni, i criteri di misurazione della soddisfazione dei laureandi hanno subito alcune modifiche, conseguenti alla formulazione del questionario proposta dal CNVSU.¹¹⁷ Per quanto non rilevanti, tali modifiche hanno determinato l'impossibilità di procedere ad analisi comparative nel tempo.

Nella Tab. 3-30 si riportano i giudizi degli intervistati su una serie di aspetti relativi all'esperienza universitaria per i laureati di entrambi gli ordinamenti, posti a confronto con il medesimo insieme di riferimento considerato nel par. 3.4.1.

L'esame comparativo dei giudizi dei laureati evidenzia (senza rilevanti differenziazioni tra i due ordinamenti), tra l'altro:

- un gradimento piuttosto elevato per quanto riguarda le strutture dell'Ateneo (aule, biblioteche e postazioni informatiche), sia in assoluto, sia rispetto alla media di riferimento;
- una diffusa percezione di adeguatezza del carico di lavoro;
- un sostanziale allineamento all'insieme di riferimento per quanto riguarda la propensione a ripetere l'iscrizione, accompagnato però da una più marcata indicazione di voler ripetere l'esperienza universitaria presso un altro Ateneo (benché, in assoluto, tale indicazione riguardi una minoranza dei rispondenti).

Anche in questo caso la novità dell'indagine ed il non completo esaurimento della fase di transizione tra vecchio e nuovo ordinamento suggeriscono di non procedere, in questa occasione, ad ulteriori approfondimenti a livello di singolo Corso di studi.

¹¹⁶ La riduzione di studenti che hanno compiuto studi all'estero, che interessa tanto il programma Socrates/Erasmus quanto altre esperienze, sembra confermare le considerazioni già espresse nel par. 6.3, ove si evidenziava il notevole impatto che l'esperienza di studi all'estero ha proporzionalmente alla minore durata del corso di studi.

¹¹⁷ CNVSU, *Proposta di un insieme minimo di domande per la valutazione dell'esperienza universitaria da parte degli studenti che concludono gli studi* (DOC 04/03).

Tab. 3-30. Corsi di laurea v.o e Corsi di laurea: profilo dei laureati IULM. Valutazione complessiva dell'esperienza universitaria, anno 2004.

VALUTAZIONE COMPLESSIVA		Corsi di laurea		Corsi di laurea v.o.	
		IULM	AlmaLaurea	IULM	AlmaLaurea
RELAZIONI	Sono decisamente soddisfatti dei rapporti con i docenti (%)	21,0	17,3	21,4	19,7
	Sono decisamente soddisfatti dei rapporti con gli studenti (%)	49,3	57,0	49,1	55,8
STRUTTURE	Aule sempre o quasi sempre adeguate (%)	40,4	21,3	37,5	18,0
	Postazioni informatiche presenti in numero adeguato (%)	55,4	35,2	48,2	20,3
	Valutazione delle biblioteche (prestito, orari di apertura...) decisamente positiva (%)	35,9	25,3	38,4	28,5
SODDISFAZIONE COMPLESSIVA	Sono complessivamente soddisfatti del corso di studi (% decisamente sì)	37,3	28,3	38,9	36,0
	Ritengono che il carico di studio degli insegnamenti sia stato sostenibile (% decisamente sì)	45,2	39,7	55,4	41,5
	Si iscriverebbero di nuovo allo stesso corso dell'Ateneo (%)	61,6	58,6	60,6	62,0
	Si iscriverebbero di nuovo, ma ad un altro corso dell'Ateneo (%)	9,0	12,0	8,6	15,3
	Si iscriverebbero di nuovo allo stesso corso, ma in un altro Ateneo (%)	12,8	15,5	11,4	8,5
	Si iscriverebbero di nuovo all'Università, ma ad un altro corso e in un altro Ateneo (%)	14,9	11,7	17,8	11,3
	Non si iscriverebbero più all'università (%)	0,7	0,7	1,0	2,0

3.4.3 Condizione occupazionale dei laureati

L'indagine sulla condizione occupazionale dei laureati condotta dal Consorzio AlmaLaurea ha l'obiettivo di indagare i percorsi lavorativi e di formazione intrapresi dai laureati nel primo quinquennio successivo al conseguimento del titolo. La prima rilevazione che ha interessato anche i laureati dell'Università IULM si è svolta nell'autunno 2004, coinvolgendo i laureati delle sessioni estive degli anni 2003, 2001 e 1999 di 27 differenti Università.¹¹⁸

¹¹⁸ Benché gli Atenei aderenti al Consorzio siano più di 40, sono stati coinvolti nell'indagine solo quelli entrati da almeno un anno (Bari, Basilicata, Bologna, Cassino, Catania, Catanzaro, Chieti-Pescara, Ferrara, Firenze, Genova, Messina, IULM, Modena e Reggio Emilia, Molise, Padova, Parma, Piemonte Orientale, Roma – LUMSA, Salerno, Sassari, Siena, Torino Università, Torino Politecnico, Trento, Trieste, Udine, Venezia – IUAV). Si veda *La condizione occupazionale dei laureati - Indagine 2004* consultabile sul sito Internet <http://www.almalaurea.it/universita/occupazione/occupazione03>.

Complessivamente, l'indagine 2004 ha interessato quasi 56mila laureati: 23.459 ad un anno dalla conclusione degli studi, 18.074 a tre anni e 14.391 a cinque anni. Non sono stati compresi, in questa occasione, i laureati che hanno concluso gli studi con una laurea triennale (3.733 per la sessione estiva del 2003).¹¹⁹ Su base annua, quelli coinvolti nell'indagine rappresentano un terzo circa dei laureati italiani, una popolazione che assicura un significativo quadro di riferimento dell'intero sistema universitario. La popolazione coinvolta nell'indagine presenta una composizione per gruppi di Corsi di laurea e per genere pressoché identica a quella del complesso dei laureati italiani, mentre appare sovrarappresentato il nord Italia.

Il questionario utilizzato per l'indagine contempla un'ampia ed articolata gamma di aspetti, miranti ad investigare, tra l'altro, tempi e modalità di inserimento nel mercato del lavoro, i molteplici elementi caratterizzanti la condizione occupazionale (tipologia contrattuale, inquadramento, settore di attività, ecc.), l'efficacia e l'utilità del titolo conseguito, nonché la soddisfazione per il lavoro svolto.

Nella Tab. 3-31 si riportano gli indici riferiti ai principali aspetti menzionati, indicandone i valori a 1, 3 e 5 anni dalla laurea, posti a confronto con il rispettivo insieme di riferimento, costituito dal complesso dei Corsi di laurea del vecchio ordinamento appartenenti ai gruppi politico - sociale e linguistico.¹²⁰

Benché la novità dell'indagine per l'Università IULM suggerisca, in quest'occasione, di condurre approfondimenti e comparazioni con particolari cautele, sembra emergere con una certa chiarezza la rilevanza della quota di occupati, sia in assoluto, sia rispetto alla media, specie tra i laureati ad 1 anno dalla laurea, accanto ad una più contenuta quota di laureati disoccupati non in cerca di lavoro significativamente più bassa. La quota di laureati che inizia a lavorare dopo la laurea appare stabile e non significativamente discosta dalla media, mentre appare sistematicamente più contenuta la presenza di quanti proseguono il lavoro iniziato prima della laurea. Il tempo medio dall'inizio della ricerca al reperimento del primo lavoro risulta sostanzialmente invariato ed inferiore alla media. La quota di lavoratori autonomi appare contenuta, mentre significativa risulta la quota di assunti a tempo indeterminato.

Per quanto riguarda l'utilizzo delle competenze apprese e la soddisfazione per il lavoro si osservano valori allineati al gruppo di riferimento.

Per quanto riguarda il settore di attività, appare largamente maggioritario, il privato, per quanto il settore pubblico impieghi circa il 10% degli occupati provenienti dall'Università IULM.

Nella Fig. 3-42 si rappresenta la distribuzione degli occupati per ramo di attività economica; come si vede, senza rilevanti differenziazioni tra le tre coorti di laureati, prevale nettamente l'area dei servizi, in cui sono impiegati mediamente il 72% degli occupati. Tra i rami di attività particolarmente rappresentati spicca il commercio, cui fanno seguito la pubblicità e le relazioni pubbliche e gli "altri servizi alle imprese" (modalità che evidentemente raccoglie l'ampia gamma di sbocchi professionali nel terziario avanzato tipici dei laureati all'Università IULM: moda, multimedialità, organizzazioni di eventi, ecc.).

¹¹⁹ La transizione dal vecchio al nuovo ordinamento che i primi laureati post-riforma del 2003 hanno attraversato e l'eterogeneità dei percorsi di studio compiuti suggeriscono di rimandare l'analisi dei percorsi successivi al conseguimento del titolo non appena si rendano disponibili informazioni relativamente alle coorti immatricolatesi dopo la riforma. Si veda *La condizione occupazionale dei laureati - Indagine 2004* consultabile sul sito Internet <http://www.almalaurea.it/universita/occupazione/occupazione03>.

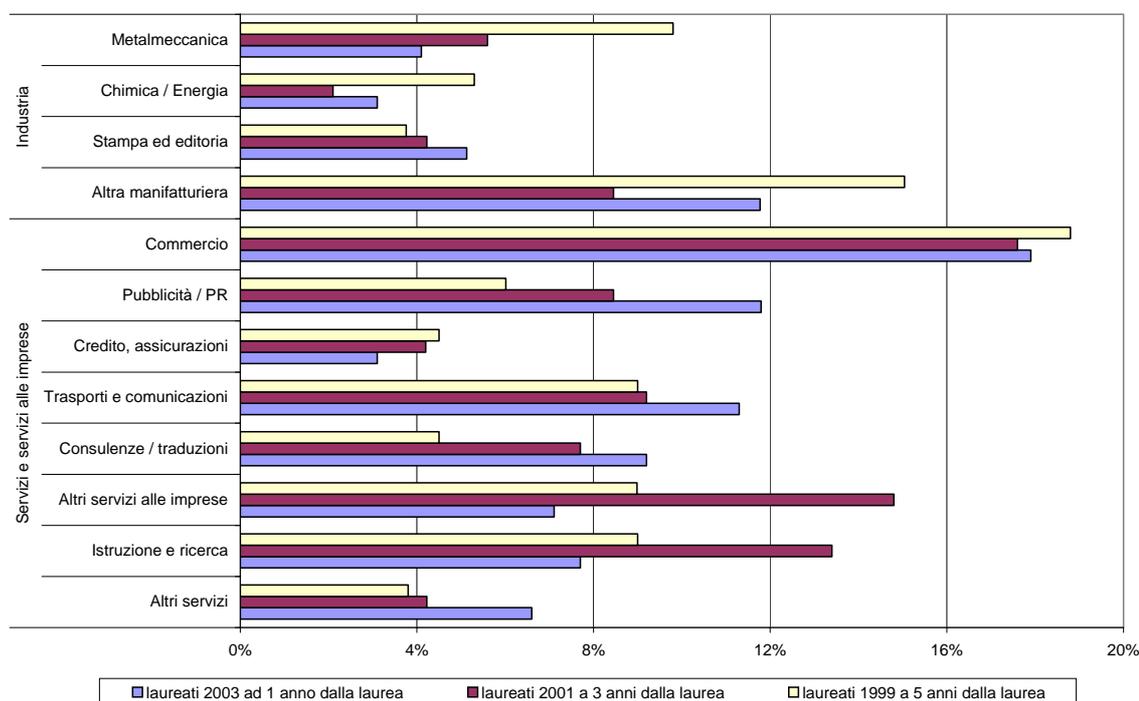
¹²⁰ I risultati completi sono consultabili sul sito Internet <http://www.almalaurea.it/universita/occupazione/occupazione03>. Per quanto riguarda la composizione del gruppo di riferimento si rimanda alla nota 112.

Tab. 3-31. Condizione occupazionale dei laureati IULM ad 1, 3 e 5 anni dal conseguimento della laurea. Confronto con la banca dati AlmaLaurea. Valori percentuali

		Laureati 2003 1 anno dalla laurea		Laureati 2001 3 anni dalla laurea		Laureati 1999 5 anni dalla laurea	
		IULM	Alma-Laurea	IULM	Alma-Laurea	IULM	Alma-Laurea
	Numero di laureati	320	3.507	202	2.600	198	2.048
	Intervistati	87,8	84,8	74,8	79,0	71,7	72,9
	- Donne	85,0	72,0	88,1	71,9	85,9	69,6
	Età media alla laurea (anni)	25,5	27,4	26,4	27,7	26,5	27,6
CONDIZIONE OCCUPAZIONALE	Non lavora e non cerca	9,3	11,9	4,6	4,9	2,8	4,2
	Non lavora ma cerca	21,4	28,1	1,3	9,8	3,5	6,7
	Lavora ¹²¹	69,4	60,1	94,0	85,3	93,7	89,1
	- Prosegue il lavoro iniziato prima della laurea	17,4	27,1	20,4	19,2	9,8	17,6
	- Non prosegue il lavoro iniziato prima della laurea	25,6	20,9	26,8	23,7	34,6	22,3
	- Ha iniziato a lavorare dopo la laurea	56,9	52,0	52,8	57,1	55,6	60,1
	- Tempo medio dall'inizio della ricerca al reperimento del primo lavoro (mesi)	2,9	5,1	2,8	6,8	2,7	7,4
	- Utilizza le competenze acquisite all'università in misura elevata	34,9	32,5	33,1	34,6	45,1	35,6
	- Soddisfazione complessiva per il lavoro svolto (scala 1 – 10)	7,2	7,0	7,4	7,3	7,3	7,4
ATTIVITÀ LAVORATIVA	Lavoro autonomo	4,1	7,3	12,7	9,0	5,3	10,1
	Tempo indeterminato	30,8	28,6	57,0	47,9	72,9	61,3
	Totale stabile	34,9	35,9	69,7	56,8	78,2	71,4
	Tempo determinato	24,1	26,1	11,3	18,0	9,8	14,2
	Altro contratto	31,8	27,5	16,9	20,5	10,5	12,3
	Totale non stabile	55,9	53,6	28,2	38,5	20,3	26,5
	Formazione lavoro, apprendistato, ecc.	5,6	4,7	1,4	3,3	0,8	1,0
	Altro	2,6	5,1	0,7	1,3	-	0,8

¹²¹ Analogamente all'indagine ISTAT sulla condizione occupazionale dei laureati, nelle elaborazioni predisposte sono considerati "occupati" i laureati che dichiarano di svolgere un'attività lavorativa retribuita, purché non si tratti di un'attività di formazione (tirocinio, praticantato, dottorato, specializzazione): dalla definizione si deduce pertanto che il percepimento di un reddito è condizione necessaria, ma non sufficiente per definire un laureato occupato.

Fig. 3-42. Condizione occupazionale dei laureati IULM ad 1, 3 e 5 anni dal conseguimento della laurea: occupati per ramo di attività economica.



Nel giugno del 2005 si sono resi disponibili i primi risultati della sesta indagine ISTAT sull'inserimento professionale dei laureati a tre anni dalla laurea, riferiti ai laureati del 2001.¹²² L'unico dato attualmente disponibile disaggregato a livello di singolo Ateneo è il tasso di laureati che a tre anni dal conseguimento del titolo svolgono un lavoro continuativo iniziato dopo la laurea che, per l'Università IULM, risulta pari al 61,2%. Tale informazione non appare però direttamente confrontabile con il dato AlmaLaurea sia per la differente definizione di "lavoro continuativo", sia per le diverse modalità di formulazione del quesito posto agli intervistati: tale aspetto sarà oggetto di un futuro approfondimento.

3.4.4 Commenti del Nucleo di valutazione

L'esame delle prime informazioni disponibili riguardanti l'esperienza complessiva dei laureati prima e dopo la laurea, dalla valutazione dell'esperienza universitaria all'inserimento professionale, consente di dare particolare evidenza ad alcuni aspetti:

- nel confronto con i laureati degli altri Atenei assunti come insieme di *benchmark*, l'età media dei laureati IULM, già inferiore per i Corsi di laurea pre-riforma, si abbassa ulteriormente;
- tuttavia, mentre la percentuale dei laureati IULM pre-riforma che avevano svolto tirocini o *stage* era, in molti casi, più che tripla rispetto ai laureati degli altri Atenei, nel passaggio al nuovo ordinamento i valori dell'insieme di riferimento crescono assai di più che non tra i laureati IULM. Resta invece elevata la quota di laureati che hanno avuto esperienze di lavoro nel corso degli studi;

¹²² ISTAT, *Indagine sull'inserimento professionale dei laureati*, anno 2004, consultabile sul sito Internet <http://www.istat.it/lavoro/formazione>.

- parallelamente, diminuisce la quota dei laureati IULM che hanno compiuto studi all'estero. È lecito pensare che la riduzione da 4 a 3 anni della durata legale dei Corsi di laurea abbia spinto gli studenti ad intensificare l'impegno necessario a superare gli esami necessari al conseguimento della laurea, mantenendo l'interesse per le possibili esperienze di lavoro, ma accantonando la possibilità di periodi di studio all'estero (si veda in proposito il par. 6.3.1);
- i laureati IULM sembrano ottenere un'occupazione lavorativa in tempi significativamente più brevi rispetto agli altri Atenei considerati: ad 1 ed a 3 anni dalla laurea, la percentuale di laureati IULM occupati risulta superiore alla media di circa 9 punti percentuale;
- con riferimento ai settori di attività, i laureati IULM risultano distribuiti in un ampio ventaglio: dalla metalmeccanica alla chimica/energia fino all'editoria, con particolare riferimento al commercio ed alla pubblicità, sbocchi professionali tipici dei percorsi di studio offerti dall'Università IULM. Inoltre, l'elevata presenza dei laureati IULM nella vasta area dei servizi (circa il 72%) suggerirebbe una più intensa e mirata attenzione a Corsi di laurea specifici per questa importante materia.

4 LA RICERCA

4.1 STRUTTURE E DOTAZIONI PER LA RICERCA SCIENTIFICA

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

4.1.1 Strutture di ricerca

Dal punto di vista della dotazione strutturale, una prima unità di analisi è rappresentata dall'Istituto, che costituisce la principale struttura fisica di coordinamento dell'attività scientifica dei docenti.

Gli organici dedicati in tutto o in parte alla ricerca possono essere dunque riferiti ai diversi Istituti, come si vede nella Tab. 4-1. Si osserva, a questo proposito, che nel corso del biennio 2003-2004 la distribuzione dei docenti afferenti si è mantenuta sostanzialmente stabile.

Oltre che negli Istituti, la ricerca si svolge anche nell'ambito dei Centri di ricerca, di cui al par. 4.2, e della Fondazione Università IULM, di cui al par. 4.3.

Tab. 4-1. Afferenze agli Istituti dei docenti di ruolo, per Facoltà, al 31/12/2004.

Istituti	Lingue, letterature e culture moderne				Scienze della comunicazione e dello spettacolo				Totale	
	O	A	R	AS	O	A	R	AS	2004	2003
Arti e letterature comparate	3	5	6	10	1	3	5	2	35	35
Comunicazione	-	-	-	-	1	2	4	3	10	7
Consumi e comunicazione d'impresa	-	-	-	-	2	2	2	3	9	6
Economia e marketing	-	-	-	-	4	6	4	13	27	26
Linguistica generale e applicata	3	-	4	3	-	1	1	-	12	10
Scienze dell'uomo e dell'ambiente	-	-	-	-	2	1	5	4	12	12
Scienze giuridiche dell'informazione e della comunicazione	-	-	-	-	-	2	-	1	3	4
Comunicazione d'impresa - sede di Feltre	-	-	2	-	-	-	-	-	2	5*
Totale	6	5	12	13	10	17	21	26	110	105

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

* Il dato riferito all'anno 2003 comprende i docenti afferenti al secondo Istituto attivo presso la sede di Feltre fino al 2003 (Istituto di Lingue e culture europee), successivamente chiuso contestualmente al compiersi del periodo di esaurimento del Corso di laurea in Lingue e letterature straniere.

4.1.2 Fonti di finanziamento e impieghi

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 (progetti di ricerca individuale e quote IULM per Progetti di Ricerca di Interesse Nazionale PRIN), attinenti all'attività di ricerca individuale dei docenti di ruolo;
- B. stanziamenti dell'Ateneo per progetti speciali (ricerche giudicate di particolare rilievo scientifico);
- C. finanziamento di PRIN da parte del MIUR;
- D. finanziamenti per progetti da enti esterni.

Tab. 4-2. *Analisi delle fonti di finanziamento alla ricerca: stanziamenti dell'Università IULM nei bilanci di previsione per gli esercizi 2002 – 2005 (valori arrotondati, in migliaia di euro).*

Bilanci di previsione		2002	2003	2004	2005
A	Progetti di ricerca individuale + quote IULM PRIN	181	181	181	181
B	Fondi IULM per progetti speciali	155	155	100	100
A+B	Totale preventivato da fondi IULM	336	336	281	281

Tab. 4-3. *Analisi delle fonti di finanziamento alla ricerca: stanziamenti accertati nei bilanci consuntivi per gli esercizi 2000 – 2004 (valori arrotondati, in migliaia di euro).*

Provenienza		2000	2001	2002	2003	2004
A	Fondi IULM (progetti di ricerca individuale + quote IULM PRIN)	143	128	143	142	128
B	Fondi IULM per progetti speciali	-	155	98	-*	-*
<i>A+B</i>	<i>Totale fondi IULM</i>	<i>143</i>	<i>283</i>	<i>241</i>	<i>142</i>	<i>128</i>
C	MIUR PRIN	9	92	67	100	-
D	Finanziamenti da enti esterni	133	418	275	104	240
<i>C+D</i>	<i>Totale finanziamenti esterni</i>	<i>142</i>	<i>510</i>	<i>342</i>	<i>204</i>	<i>240</i>
Totale		285	792	583	346	368

* L'assegnazione a consuntivo per il 2003 e per il 2004 risulta nulla, non essendo stato finanziato alcun progetto speciale, pur a fronte degli stanziamenti a preventivo di cui nella Tab. 4-2.

La Tab. 4-2 e la Tab. 4-3 evidenziano la dinamica di tali fonti di finanziamento, rispettivamente, a preventivo ed a consuntivo. Giova fin d'ora segnalare che l'andamento degli stanziamenti risulta influenzato dall'istituzione della Fondazione Università IULM (di cui al par. 4.3), perlomeno in un duplice senso: da un lato, in quanto essa va assumendo, in virtù delle sue caratteristiche giuridiche ed organizzative, il ruolo di naturale collettore delle risorse provenienti dall'esterno (e destinate alla ricerca scientifica dell'Ateneo); dall'altro, in quanto è stata essa stessa oggetto, in questa prima fase istitutiva, di specifici finanziamenti da parte dell'Ateneo.

Nel periodo di avviamento delle attività e di predisposizione delle strutture di ricerca (ovvero nel quadriennio 2002-2005), l'Università IULM ha infatti trasferito alla Fondazione, a titolo di fondo di dotazione, poco più di 600 mila euro. L'entità di tale esborso, benché non direttamente traducibile in

sostegno all'attività di ricerca, va tenuta in debito conto nell'esaminare la dinamica dei finanziamenti alla ricerca scientifica erogati dall'Ateneo, di cui nella Tab. 4-3. Di conseguenza, benché la Fondazione IULM costituisca un soggetto giuridico distinto dall'Università IULM, dotato di un proprio bilancio, il Nucleo ritiene che l'attività della Fondazione, preminentemente per quanto concerne la ricerca scientifica, possa essere trattata al pari di un'iniziativa dell'Ateneo.

Tornando all'esame delle fonti di finanziamento alla ricerca, riportate nella Tab. 4-3, giova evidenziarne la suddivisione tra *interne* ed *esterne*.

Per quanto attiene le prime, si osserva come i finanziamenti IULM destinati ai progetti di ricerca individuale (ex 60%) rimangano pressoché costanti nel periodo in esame. Nella fattispecie, nel 2004 tali finanziamenti sono stati assegnati a ciascun docente secondo la seguente modalità:

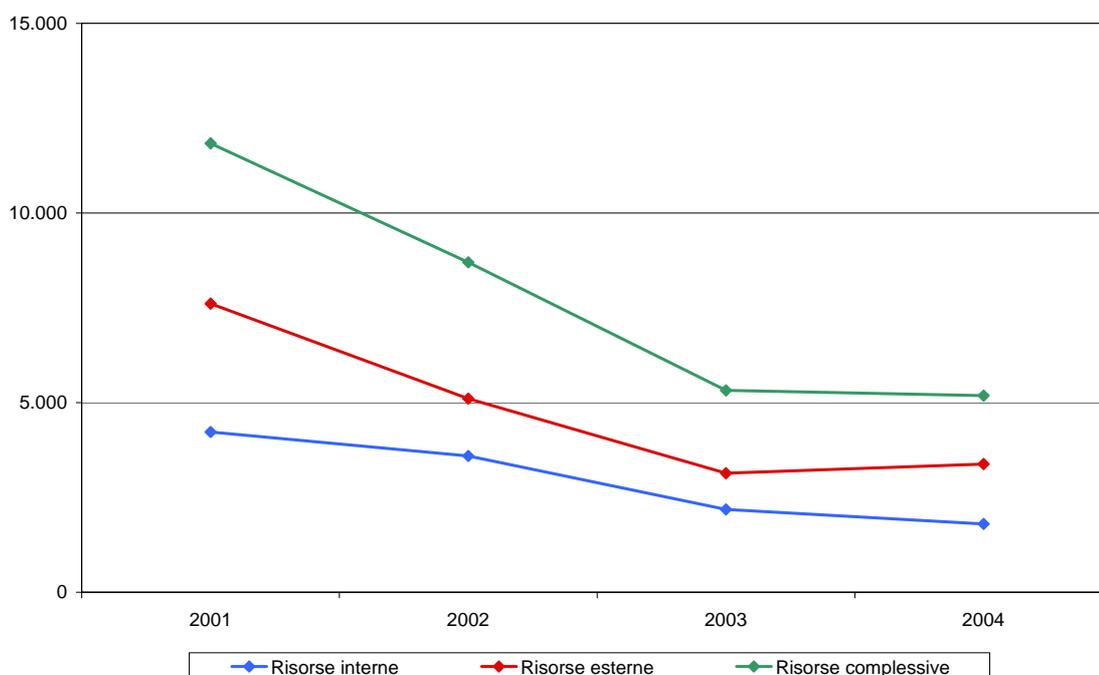
- € 2.970 per ogni professore di I fascia;
- € 2.400 per ogni professore di II fascia;
- € 2.000 per ogni ricercatore confermato.

Diversamente, i fondi destinati ai progetti speciali sono assegnati annualmente, sulla base di bandi interni all'Ateneo, da un'apposita Commissione, che valuta i temi di ricerca proposti da docenti e ricercatori: si osserva come nel biennio 2003-2004 non risulti essere stato finanziato nessun progetto.

Per quanto invece attiene le risorse esterne, il dato complessivo del 2004 evidenzia un lieve incremento rispetto al 2003, imputabile però unicamente all'accresciuta entità dei finanziamenti da enti esterni: come si può infatti osservare, nel 2004 risultano assenti i finanziamenti MIUR per Progetti di Ricerca di Interesse Nazionale (PRIN).

In merito ai finanziamenti esterni, il *trend* decrescente osservabile (sul quale pur si innestano alcune sensibili fluttuazioni) rimanda al sopraccitato consolidarsi del ruolo di collettore delle risorse esterne progressivamente assunto dalla Fondazione IULM, che va via via assorbendo anche i flussi precedentemente diretti all'Ateneo.

Fig. 4-1. Risorse per la ricerca in rapporto al numero di docenti di ruolo in euro, anni 2001 – 2004.



Infine, tra i partner tradizionali della ricerca dell'Università IULM è d'uopo ricordare la Fondazione Banco di Sicilia, la Provincia di Milano, il Comune di Verona, la Fondazione CARIPLO, CARIDATA S.p.A e la Camera di Commercio di Milano.

A completamento dell'illustrazione della dinamica del finanziamento alla ricerca, se ne è esaminato il rapporto col numero di docenti di ruolo presso l'Ateneo: le risultanze di tali analisi sono riportate nella Fig. 4-1. Come si vede, la quota di risorse disponibili per singolo docente è costantemente diminuita nel periodo in esame, attestandosi su valori piuttosto ridotti: valgono a questo proposito le considerazioni già fatte relative all'avvio delle attività della Fondazione IULM ed al suo impatto sul *budget* specifico dei finanziamenti interni.

4.2 PRESENTAZIONE DELL'ATTIVITÀ DI RICERCA

La presentazione delle attività di ricerca svoltesi nel 2004 prevede l'esame delle seguenti aree:

- Progetti di Ricerca di Interesse Nazionale (PRIN);
- Progetti speciali, finanziati dall'Ateneo;
- attività di ricerca individuale;
- attività dei Centri di ricerca;
- attività della Fondazione Università IULM, di cui al par. 4.3.

In primo luogo, per quanto riguarda i PRIN, nel 2004 nessuno dei 6 progetti presentati ha ottenuto il co-finanziamento ministeriale, proseguendo il *trend* decrescente già osservato nel biennio precedente (ottennero il co-finanziamento ministeriale 4 dei 9 progetti presentati nel 2002 e 3 dei 7 presentati nel 2003).

In secondo luogo, con riferimento ai progetti speciali, l'Università IULM si è dotata di un apposito regolamento, relativo, tra l'altro, al loro finanziamento e svolgimento. Tale regolamento disciplina le modalità di finanziamento e di verifica delle attività di ricerca svolte dall'Università IULM, anche definendo le modalità di funzionamento della Commissione per la ricerca scientifica, le tipologie di fonti di finanziamento ammissibili e le relative modalità di assegnazione, utilizzo e ripartizione. L'apposita Commissione destinata alla valutazione delle domande relative al bando per la selezione dei progetti speciali non ha ritenuto di ammetterne alcuno per il 2004.

In terzo luogo, per quanto attiene l'attività di ricerca dei singoli docenti, non si dispone di una fonte informativa strutturata e continuativa, indispensabile premessa ad una sistematica attività valutativa.

Infine, di seguito si procede ad illustrare l'attività dei Centri di ricerca, previsti dall'art. 29 dello Statuto di Autonomia ed istituiti con decreto del Rettore, su proposta del Senato Accademico. Il loro funzionamento è disciplinato da un apposito regolamento. Preme osservare che, a partire dal 2002 gli Organi di governo dell'Ateneo hanno inteso avviare una profonda opera di revisione organizzativa dei Centri di ricerca, in particolare al fine di razionalizzarne la gestione e di favorire lo scambio operativo e informativo tra i Centri e le diverse componenti dell'Ateneo.

Nel corso del 2004 sono risultati attivi i seguenti Centri di ricerca:

- IULM Humanities Lab;
- Laboratorio inter-istituti ed interdisciplinare di Communication Research and Technology.

4.2.1 IULM Humanities Lab (IHL)

Il Centro di ricerca IULM Humanities Lab (IHL) 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;
- contribuire alla formazione di figure professionali in grado di aprire spazi potenziati di sviluppo delle *humanities*.

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 fra l'altro 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);
 - b) studio sul rapporto tra testo e grafica nel Settecento e sulla rappresentazione del sentimento in W. Hogarth e L. Sterne;
 - c) acquisizione, digitalizzazione e pubblicazione *online* della prima edizione della traduzione di U. Foscolo del *Viaggio Sentimentale attraverso la Francia e l'Italia* di L. Sterne. L'opera originale è stata corredata anche da una serie di fotografie dell'edizione cartacea del 1813 e da un elenco di tutte le edizioni del *Viaggio Sentimentale* ad oggi pubblicate;
 - d) digitalizzazione di ulteriori testi di L. Sterne (*The Unknown World, A Political Romance, A Sentimental Journey through France and Italy, Letters from Yorick to Eliza, Letters from Eliza to Yorick*) e pubblicazione di nuove gallerie di immagini (*Sterne's portraits, Marbled pages, Clocks from the National Maritime Museum Collection*);
 - e) potenziamento del motore per la ricerca linguistico-computazionale e creazione di un motore di ricerca per l'intero sito;
 - f) creazione della sezione *Biography* con l'aggiornamento della bibliografia;
 - g) elaborazione di un glossario dei termini riferiti alla moda citati nel testo.
- *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 cura 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, ha l'obiettivo di offrire una pluralità di letture della vita culturale newyorkese presente e passata. 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 proseguito lo studio preliminare alla 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 cui conclusione è prevista per il termine del 2005;
- *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, prosegue con la ricerca del materiale.

4.2.2 *Laboratorio inter-istituti ed interdisciplinare di Communication Research and Technology (CRT)*

Il Centro di ricerca ha come finalità l'esplorazione delle 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; a questo scopo, risulta organizzato in divisioni tematiche 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 nel corso del 2004 dal Centro si è articolata sui seguenti temi:

- *e-learning*: in quest'ambito è proseguita la progettazione di un supporto formativo *online* che risponda alle esigenze degli studenti universitari in procinto di elaborare e discutere la prova finale, fornendo, attraverso una struttura ipertestuale completamente fruibile *online*, indicazioni metodologiche, teoriche e operative. Il progetto si è concluso nella primavera del 2005 con la realizzazione di un prototipo;
- osservatorio sulle aziende di comunicazione: obiettivo primario è il monitoraggio costante delle imprese a vario titolo impegnate a supporto delle imprese che intendono svolgere attività di comunicazione esterna ed interna verso uno dei loro pubblici di riferimento. Nel periodo in esame sono stati condotti specifici approfondimenti nelle aree dei modelli di business prevalenti nel settore, delle *best practices* sul fronte delle scelte di posizionamento strategico e delle modalità di funzionamento interno, organizzativo e operativo, ed, infine, dell'analisi delle strategie competitive delle maggiori realtà economiche sul piano nazionale. A tali attività di ricerca si affianca il costante monitoraggio dei bilanci delle aziende di comunicazione;
- *information & communication technology*: per questo tema sono in essere due progetti. Il primo, denominato *Broadband people* e dedicato al consumo in Italia di tecnologie e servizi "a banda larga", si è concluso nel luglio 2004. Il secondo, denominato *E-tourism*, ha per obiettivo l'evoluzione indotta dalle nuove tecnologie dell'informazione nel settore turistico. La conclusione del progetto è prevista per la primavera del 2006;

- *e-government* e pubblica utilità: in quest'area sono attivi due progetti. Il primo, dedicato a delineare la situazione e le tendenze della comunicazione istituzionale in Italia, e concluso nel dicembre 2004, ha coinvolto circa 1.800 tra amministrazioni centrali e locali del Paese. Il secondo, realizzato in collaborazione con la Fondazione IULM, è dedicato al monitoraggio delle iniziative di democrazia partecipativa attuate in Europa in applicazione dell'art. 47 della Costituzione Europea;
- *e-finance*: in quest'area è in corso un'estesa ricerca dedicata al sistema previdenziale ed allo sviluppo dei fondi pensione. I risultati della prima fase della ricerca sono stati presentati e discussi in occasione del convegno "Sistema previdenziale e sviluppo dei fondi pensione. La comunicazione e la tecnologia dell'informazione come fattori strategici", tenutosi nel febbraio 2004 presso l'Università IULM;
- osservatorio sul turismo: nel 2004 l'Osservatorio ha avviato una ricerca dedicata al meta-management delle grandi città d'arte, con riferimento alla rilevanza del turismo culturale e del potenziale di sviluppo turistico del nostro Paese.

4.3 FONDAZIONE UNIVERSITÀ IULM

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", che ha raggiunto la piena operatività nel corso del 2004.

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. In questo senso la Fondazione si configura 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.

Il socio fondatore è l'Università IULM; gli attuali partecipanti istituzionali sono, oltre all'Università IULM, Assolombarda, la Camera di Commercio, Industria, Artigianato e Agricoltura di Milano, il Centro Turistico Studentesco e Giovanile (CTS) e l'Unione del Commercio, del Turismo e dei Servizi della Provincia di Milano.

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

La Fondazione agisce sotto la guida del Segretario Generale, affiancato da un *team* di lavoro (operativo dal marzo 2005) composto da un dirigente e da quattro assistenti. Esperti di elevata qualificazione possono coadiuvare gli Organi di governo e la struttura operativa con compiti di consulenza alla programmazione ed alla progettazione. Gli spazi operativi della Fondazione sono ubicati nell'ambito del Campus IULM.¹²³

¹²³ In questa prima fase di avvio delle attività della Fondazione IULM, tali spazi sono stati concessi in comodato d'uso gratuito.

La Fondazione opera con progetti propri e attraverso intese stipulate con soggetti esterni. Nella fattispecie, a partire dal 2004, l'attività della Fondazione si è principalmente articolata nelle seguenti aree tematiche:

- innovazione e comunicazione;
- marketing territoriale;
- ricerca per la competitività;
- democrazia partecipativa;
- ricerca e formazione su salute e società;
- consumi culturali;
- comunicazione istituzionale.

Per ognuno dei predetti ambiti si procederà di seguito ad evidenziare sinteticamente i principali progetti in essere o in programma:¹²⁴

- *innovazione e comunicazione*. In quest'area sono attivi due progetti:
 - a) “Comunicazione, contenuti e mercato per il digitale terrestre (DTT-COM)”. Questo progetto si è primariamente concretizzato nella costituzione dell'Osservatorio DTT-COM (www.dttcom.it), sostenuto, tra gli altri, dal Ministero per l'innovazione e le tecnologie, dal Ministero delle Comunicazioni e dalla Camera di Commercio di Milano.
 - b) “L'impatto dell'ICT nelle imprese del terziario (Progetto FSE)”, dedicato a studiare l'impatto dell'ICT nell'organizzazione complessiva delle imprese del terziario, si concluderà al termine del 2005;
- *marketing territoriale*. In quest'ambito sono attivi sei progetti:
 - a) il progetto di ricerca “Centri commerciali aperti (Brera-Garibaldi)”, realizzato in collaborazione con l'Unione del Commercio di Milano, ha rappresentato la prima iniziativa di validazione del modello del *town centre management* e si è concluso con la presentazione dei risultati nell'ottobre 2005;
 - b) un progetto di ricerca sull'indotto turistico ed economico prodotto dal sistema sanitario milanese, avviato nell'ottobre 2005 e sostenuto dalla Camera di Commercio di Milano;
 - c) il progetto “Un piano di comunicazione sulla attrattività di Milano”, finalizzato a disegnare i profili di un piano di valorizzazione e comunicazione centrato sui parametri dell'attrattività del territorio, sulla base dell'analisi dei cambiamenti e delle trasformazioni di Milano (socio-economiche, infrastrutturali, culturali, imprenditoriali, ecc.), sostenuto dalla Camera di Commercio di Milano;
 - d) “Dionys – Turismo e cultura nel Mediterraneo”. Il progetto ha per obiettivo la valorizzazione dell'eredità storica rappresentata dai teatri antichi nel Mediterraneo, attivando una sinergia tra spettacolo, turismo e cultura, approfondendo le potenzialità di sviluppo turistico ed economico dei singoli teatri;
 - e) un progetto dedicato ai piani di promozione, comunicazione e formazione per il Consorzio “Navigli Lombardi”, attualmente in fase d'avvio;
 - f) TOURJOB, Turismo e formazione in Calabria. Il progetto formativo TOURJOB (EQUAL – II° fase – Progetto europeo misura D4), presentato al Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali ed alla Regione Calabria il 28 aprile 2005, ha lo scopo di creare opportunità occupazionali per giovani disoccupati, diplomati e laureati, attraverso la creazione di imprese,

¹²⁴ Per una trattazione più estesa si rimanda al sito Internet: <http://www.fondazioneiulm.it>.

- la formazione qualificante nel settore del turismo, l'intervento presso le istituzioni finalizzati allo sviluppo ed alla promozione turistica e culturale del territorio di riferimento;
- *competitività*. In quest'ambito sono attivi tre progetti:
 - a) "Ricerca sulla competitività della destinazione Milano. Indicatori per un confronto nazionale ed internazionale", sostenuto dalla Camera di Commercio di Milano, attualmente nella fase esecutiva;
 - b) "Management Forum". La Fondazione Università IULM si è aggiudicata, in associazione con l'Università Luiss e la società Booz Allen Hamilton, il progetto di ricerca bandito da Fondirigenti sul tema della valorizzazione del sistema manageriale italiano e della sua competitività a livello internazionale. Il progetto, avviato nell'aprile 2005, si concluderà nel febbraio 2006;
 - c) "Europa '07 – Il fattore *immagine* nelle relazioni tra Italia e Romania". L'obiettivo del progetto, sostenuto dalla Camera di Commercio di Milano, è costituito dal consolidamento delle relazioni tra i due Paesi (in vista dell'allargamento dell'Unione Europea nel 2007) attraverso la definizione e la realizzazione di eventi ed azioni finalizzati al miglioramento dell'immagine reciproca;
 - *democrazia partecipativa*. In quest'ambito sono attivi due progetti:
 - a) Osservatorio *e-democracy*. Per *e-Democracy* s'intende l'insieme di *policy*, strumenti e *format* tecnologici volti ad accrescere la partecipazione dei cittadini ai momenti decisionali dell'azione pubblica. Scopo dell'Osservatorio è la ricerca su tali nuove forme di inclusione e sulle nuove *arene* elettroniche di discussione che si vanno configurando quali possibili contenitori di partecipazione democratica;
 - b) "La democrazia partecipativa (Europa/Italia)". La Fondazione Università IULM ha promosso, di concerto con la Rappresentanza dell'Unione Europea a Milano, il programma di ricerca e pubblico dibattito sul tema della "Democrazia Partecipativa", in relazione all'attuazione dell'art. 47 del nuovo Trattato Costituzionale europeo. Il percorso di ricerca ha preso avvio nel marzo 2005 e la sua conclusione è prevista per il dicembre 2005 con la realizzazione del convegno "Democrazia partecipativa in Italia e in Europa. Regole e prassi del rapporto fra democrazia e comunicazione";
 - *salute e società*. In quest'ambito sono attivi due progetti:
 - a) Osservatorio permanente su *Bambini e Media. Comunicazione, consumi e stili di vita: responsabilità e strategie per la tutela dell'infanzia e dell'adolescenza*. Realizzato in collaborazione con S.O.S Telefono Azzurro, e patrocinato dal Ministero delle Comunicazioni, l'Osservatorio ha lo scopo di promuovere un filone di ricerca specifico sul rapporto tra stili di vita, processi di consumo e comunicazione pubblica nel mondo dell'infanzia e dell'adolescenza;
 - b) "*Customer satisfaction* e ospedali a Milano". L'Università IULM, con il supporto della Fondazione, collabora da tre anni con alcuni ospedali ed Istituti di ricerca milanesi per la realizzazione di un'indagine di *customer satisfaction* all'interno di strutture sanitarie. L'azione si inserisce nel più vasto panorama dell'intervento della Regione Lombardia finalizzato a rilevare la qualità percepita dagli utenti del sistema sanitario regionale;
 - *comunicazione istituzionale*. In quest'ambito è attivo un progetto dedicato al monitoraggio delle attività di comunicazione del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, realizzato in *partnership* con la Direzione Generale della Comunicazione di detto Ministero. L'attività è finalizzata alla progettazione ed alla realizzazione di azioni conoscitive sull'efficacia interna ed esterna della comunicazione del Ministero, attraverso la valutazione e il monitoraggio dei risultati raggiunti.

Sono inoltre da segnalare alcuni progetti attualmente in fase di istruttoria, tra cui l'istituzione di un osservatorio sui mutamenti trasversali al consumo culturale, il programma di ricerca sulla comunicazione e l'*institutional building* nella costituenda Provincia di Monza e Brianza, e il progetto di ricerca e formazione sulla percezione sociale e sulle dinamiche comunicative sulla disabilità in Italia.

Da ultimo, è da evidenziare il coinvolgimento della Fondazione IULM nella realizzazione di eventi, tra cui si segnalano il patrocinio del concorso Movi&CO, dedicato a giovani *videomaker* per l'ideazione e la realizzazione di *spot* e filmati aziendali, e presentazione del nuovo sito web del Museo della Veneranda Fabbrica del Duomo di Milano.

4.4 VALUTAZIONE TRIENNALE DELLA RICERCA (2001-2003)

Nel 2004 si è svolto il primo esercizio di valutazione della ricerca su scala nazionale, promosso dal Comitato di Indirizzo per la Valutazione della Ricerca (CIVR) su incarico del MIUR.

Il CIVR, istituito con D. Lgs. 204/98, ha il compito fondamentale di promuovere l'attività di valutazione della ricerca attraverso il sostegno alla qualità ed alla migliore utilizzazione scientifica della ricerca nazionale. A questo proposito il CIVR ha formulato le linee guida per la costruzione di un sistema di valutazione triennale della ricerca (VTR), cui devono sottoporsi tutti gli enti che intendono accedere ai finanziamenti ministeriali.¹²⁵

Il sistema di valutazione delineato per il triennio 2001-2003 (VTR 2001-2003) prevede, per ognuna delle aree scientifiche, l'istituzione di gruppi di esperti (*panel* d'area) cui sarà affidato il compito della valutazione dei prodotti di ricerca; dal punto di vista delle strutture valutate, il meccanismo di valutazione è stato articolato nelle seguenti fasi:

- trasmissione dei prodotti selezionati ai *panel* d'area;
- caricamento dei dati e delle informazioni richieste all'interno di un'apposita procedura informatizzata;
- trasmissione di un rapporto redatto dal Nucleo di Valutazione, a completamento dei dati, e delle informazioni richieste.

Data la rilevanza dell'iniziativa, il Nucleo ha ritenuto opportuno riportare sinteticamente i principali contenuti del rapporto trasmesso al CIVR, con particolare riferimento al procedimento di selezione dei prodotti di ricerca, ai principali obiettivi raggiunti dall'Ateneo del triennio ed alla capacità di attrarre risorse finalizzate all'attività di ricerca.

4.4.1 Selezione dei prodotti di ricerca

Il numero di prodotti da trasmettere è stato stabilito dal CIVR proporzionalmente al numero medio di docenti di ruolo presso l'Ateneo nel triennio 2001-2003: l'Università IULM era dunque tenuta ad inviare 17 prodotti.

Il procedimento di individuazione dei 17 prodotti di ricerca da trasmettere si è articolato in due momenti: la raccolta e la selezione. La fase di raccolta delle opere ha coinvolto individualmente, con comunicazione del Rettore, tutti i docenti di ruolo dell'Ateneo, senza alcun momento di selezione intermedio, anche in virtù delle limitate dimensioni dell'Ateneo: i prodotti sono stati riuniti presso l'Ufficio Statistico e valutazione e sottoposti ad una mera validazione formale, in ottemperanza ai criteri esplicitati nel Decreto e nelle successive note ministeriali. Data la speci-

¹²⁵ D.M. 16/12/2003, n. 226. Ulteriori informazioni sono disponibili sul sito Internet: <http://www.civr.it>.

fica caratterizzazione scientifico-disciplinare dell'Ateneo, in via preliminare si è optato per raccogliere i prodotti di ricerca unicamente con riferimento alle seguenti aree: Scienze dell'antichità, filologico-letterarie e storico-artistiche (area 10), Scienze storiche, filosofiche, pedagogiche e psicologiche (area 11), Scienze giuridiche (area 12), Scienze economiche e statistiche (area 13), Scienze politiche e sociali (area 14).

Complessivamente sono stati raccolti poco più di 100 prodotti di ricerca, espressione di tutte le Aree indicate. La selezione delle opere è avvenuta ad opera di una Commissione di Ateneo nominata con Decreto Rettorale, che ha proceduto all'individuazione dei 17 prodotti da trasmettere in un'unica seduta. Il numero di pubblicazioni da trasmettere appare essere relativamente contenuto, soprattutto se raffrontato con la multidisciplinarietà dell'Ateneo; conseguentemente la Commissione ha provveduto a selezionare i contributi più specifici, rispetto ad opere di livello comunque pregevole, ma di taglio maggiormente divulgativo o manualistico. Nella Tab. 4-4 si riporta la ripartizione per aree dei prodotti selezionati.

Tab. 4-4. Tipologie dei prodotti selezionati per area scientifico-disciplinare.

Area scientifico-disciplinare	Articolo	Capitolo	Libro	Mostra	Totale
Scienze dell'antichità, filologico-letterarie e storico-artistiche	2	2	6	1	11
Scienze storiche, filosofiche, pedagogiche e psicologiche	1	2	1	---	4
Scienze politiche e sociali	---	1	1	---	2
Totale	3	5	8	1	17

4.4.2 Principali obiettivi del triennio

L'analisi del management della ricerca scientifica di Ateneo ha preso in considerazione tre differenti aspetti: i principali obiettivi realizzati nel triennio, la formazione dei giovani ricercatori e gli obiettivi da realizzare a breve-medio termine.

Gli obiettivi principali realizzati nel triennio riguardano le aree della sociologia dei consumi (con particolare riferimento alla marca ed alla sua *performance*), della comunicazione politica (con particolare riguardo al rapporto con i media), delle analisi economiche attinenti la cultura e i sistemi collegati, delle analisi economiche e gestionali di centri commerciali, della situazione e delle tendenze della comunicazione istituzionale in Italia, delle relazioni culturali nell'area euromediterranea, degli studi imagologici (con particolare riferimento al tema delle città).

Le attività formative *post-lauream* finalizzate al settore della ricerca realizzate nel triennio riguardano essenzialmente i Corsi di Dottorato di ricerca, per la presentazione dei quali si rimanda al par. 1.2.2.

Per quanto concerne gli obiettivi da realizzare a breve-medio termine, con le relative azioni strategiche e presumibili fonti di finanziamento, stante l'attività della Fondazione Università IULM (di cui al par. 4.3) saranno aree privilegiate lo studio di nuove formule per il management per il turismo e la comunicazione della città, la responsabilità sociale delle imprese ed il tema dei diritti umani nel mondo (giungendo fino alla realizzazione di alcune Giornate sui Diritti Umani).

4.4.3 Capacità di attrarre risorse finalizzate all'attività di ricerca

In primo luogo, per quanto riguarda la capacità di accedere a finanziamenti per progetti di ricerca banditi a livello nazionale, si è esaminata la dinamica dei PRIN, nel triennio 2001 – 2003 evidenziando il numero dei progetti presentati, il numero dei progetti finanziati ed il cofinanziamento assegnato. Da tale analisi emerge, in primo luogo, che il numero medio dei docenti IULM proponenti per anno è pari a 7,7, corrispondente a circa il 12% degli aventi diritto a partecipare (docenti e ricercatori di ruolo). Il numero medio dei docenti finanziati è pari a 2,7, con un conseguente tasso di successo medio del 35% circa. I valori assunti da entrambi gli indicatori non risultano discosti dai valori di riferimento disponibili per le medesime aree disciplinari, benché tendano a collocarsi al di sotto di essi.¹²⁶

Dal punto di vista dei valori assoluti, il totale delle somme raccolte è mediamente nell'ordine dei 56mila euro all'anno, con l'evidenziarsi di una dinamica decrescente (pur a fronte di un numero crescente di docenti finanziati). Si segnala altresì l'entità contenuta dei finanziamenti, mediamente pari a circa 21mila euro.

In secondo luogo, per quanto riguarda la capacità di attrarre risorse da altre fonti (donazioni, convenzioni, contratti e partnership, ecc.), si è effettuato il raffronto tra il totale delle risorse finanziarie reperite nel triennio (1.074 migliaia di euro) ed il numero medio di ricercatori equivalenti del triennio (33,17 ETP).¹²⁷ Ne scaturisce un valore pari a 32,7 migliaia di euro complessivi, pari a circa 10,8 per anno. Si tratta di un dato non particolarmente elevato, che risulta inoltre composto per una parte significativa dalle assegnazioni del 2001 e del 2002, mentre il dato per l'anno 2003 appare decisamente inferiore.

Come già più volte evidenziato, tali risultanze trovano ragione principalmente nell'istituzione della Fondazione Università IULM (di cui al par. 4.3), che ha assunto, in virtù delle sue caratteristiche giuridiche ed organizzative, il ruolo di naturale collettore delle risorse provenienti dall'esterno (e destinate alla ricerca scientifica dell'Ateneo), il che contribuisce a spiegare la predetta contrazione delle entrate.

In terzo luogo, per quanto riguarda infine le risorse finanziarie proprie impegnate nella ricerca scientifica, queste sono rappresentate dai finanziamenti da parte dell'Ateneo per l'attività di ricerca individuale dei docenti di ruolo e dagli stanziamenti per progetti speciali. Complessivamente, nel triennio, tali stanziamenti sono ammontati a 666mila euro (283mila nel 2001, 241mila nel 2002, 142mila nel 2003), corrispondenti mediamente a circa 6.700 euro l'anno per ogni ricercatore ETP. L'entità dello stanziamento, che evidenzia una dinamica decrescente, non pare peraltro di consistenza del tutto adeguata.

4.5 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 i-

¹²⁶ CNVSU, *I Progetti di Ricerca di Interesse Nazionale (PRIN) 1997-2002: bilancio di un'esperienza* (DOC 22/03).

¹²⁷ L'entità di riferimento per la rilevazione delle risorse umane impiegate nella ricerca, nell'ambito del VTR 2001-2003, è il ricercatore Equivalente a Tempo Pieno (ETP). Per quanto riguarda la ricerca universitaria, un docente di ruolo viene fatto corrispondere a 0,5 ricercatori ETP, assumendo che metà del tempo di ruolo sia dedicato ad attività di ricerca scientifica.

niziativa 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.¹²⁸

Inoltre, mediante la ricerca si possono sviluppare importanti canali di finanziamento per gli Atenei, specialmente per gli Atenei non statali, nonché perseguire, nel virtuoso confronto competitivo con gli altri Atenei, un posizionamento di eccellenza nelle proprie aree tematiche vocazionali.

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, il Nucleo intende sottolineare tre specifiche aree di criticità:

- il confronto con altri Atenei;
- la dimensione quantitativa degli stanziamenti per la ricerca;
- la dimensione qualitativa della ricerca.

In primo luogo, il confronto con gli altri Atenei, inteso in termini tanto concorrenziali quanto di comparazione con livelli di *benchmark* nazionali ed internazionali, va assumendo crescente importanza, anche ai fini della capacità di intercettare risorse esterne e delle modalità di allocazione delle risorse pubbliche. In tale direzione sembra inoltre indirizzarsi l'azione del legislatore, prevedendo sempre più frequentemente un legame tra le risorse assegnate e la rendicontazione comparativa dei risultati: il Nucleo di valutazione invita dunque gli Organi di governo dell'Ateneo a tenere in debita considerazione tali segnali nella formulazione del proprio orientamento strategico, così da anticipare efficacemente l'iniziativa degli Organismi centrali.

A questo proposito è attualmente da registrare un duplice segnale non positivo: un tasso di partecipazione dei docenti dell'Università IULM ai PRIN tendenzialmente inferiore alla media nazionale, ed in progressiva riduzione, accompagnato da un minor tasso di successo dei progetti presentati. Di conseguenza il Nucleo esorta gli Organi competenti ad incentivare i docenti ed i ricercatori dell'Ateneo ad una maggior partecipazione ai PRIN, specie per progetti in collaborazione con altri Atenei, favorendo la partecipazione alle reti di ricerca nazionali.

In secondo luogo, il Nucleo intende soffermarsi sulla tendenza alla contrazione degli stanziamenti della ricerca di Ateneo, evidentemente influenzata dal significativo sforzo comportato dall'avvio della Fondazione IULM.

Realizzata allo scopo di creare un'istituzione capace di relazionarsi con il tessuto economico ed imprenditoriale più facilmente ed efficacemente di quanto non possa un Ateneo (ancorché non statale), la Fondazione necessita nondimeno di un adeguato lasso temporale onde poter esprimere pienamente il proprio potenziale ruolo di collettore di risorse ed opportunità per la ricerca scientifica e la formazione *post experience*.

La diminuzione delle risorse destinate specificatamente alla ricerca, avvenuta nell'ultimo triennio, non deve dunque essere valutata negativamente in quanto tale, bensì ponderata alla luce dei risultati (da monitorare costantemente) che l'investimento operato dall'Ateneo nel dare vita alla Fondazione IULM conseguirà nel medio periodo.

¹²⁸ 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.

In terzo luogo, se il dato quantitativo trova una sua giustificazione entro un preciso disegno strategico, più delicata risulta la valutazione degli aspetti qualitativi della ricerca scientifica.

In particolare, appare urgente ed improcrastinabile 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 finali. 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. A questo proposito va segnalato che il Nucleo di valutazione e l'Ufficio Statistico di Ateneo stanno valutando l'acquisizione di un'apposita procedura informatica.

Un'esauriente rendicontazione dei risultati finali dei singoli progetti di ricerca, corredata da un puntuale bilancio delle risorse umane, strumentali e finanziarie impiegate, appare indispensabile per garantire, a parità di investimento, una più efficace allocazione. Oltre ai benefici in termini di efficienza gestionale, tale procedura consentirebbe di disporre dei dati preliminari alla valutazione dell'attività di ricerca, anche rispondendo alle sollecitazioni provenienti dagli Organismi nazionali preposti (CNVSU e CIVR).

È infine evidente come il miglioramento della qualità della ricerca avrà un impatto positivo anche sulla qualità della didattica e sull'immagine dell'Ateneo.

Con riferimento al tema della valutazione della ricerca, il Nucleo ha condiviso, in occasione della stesura del proprio rapporto previsto a conclusione del primo esercizio di valutazione della ricerca su scala nazionale (di cui al par. 4.4), le osservazioni del Rettore in merito all'applicabilità di alcuni indicatori a discipline di taglio non strettamente scientifico, quali i contesti didattici e di ricerca propri dell'Università IULM.

Nella fattispecie, tali ambiti sono contraddistinti dalla esclusiva presenza di discipline umanistiche (linguistiche, filosofico-letterarie, ecc.) e socio-storico-economiche, le quali risultano caratterizzate da modalità di trasferimento della conoscenza dai contorni assai meno netti di quelle ipotizzate dal CIVR, per le quali prevale la componente applicativa, specialistica e privilegiata. Viceversa, per quanto riguarda le aree disciplinari vocazionali dell'Università IULM, le modalità tipiche di trasferimento della conoscenza verso l'esterno sono costituite, oltre che dalle pubblicazioni, da workshop e convegni, e comunque da iniziative normalmente non contraddistinte da immediata valenza applicativa e/o rivolte ad un'audience privilegiata.

Analoghe considerazioni sono possibili per le partnership, la cui entità minima di interesse del CIVR (500mila euro) appare presumibilmente più adeguata ad iniziative di trasferimento verso il mondo della grande industria, piuttosto che agli ambiti disciplinari in parola.

Conscio della notevole complessità della tematica (cui in questa sede non si può che accennare) il Nucleo auspica un ulteriore sviluppo della metodologia valutativa adottata, specialmente al fine di considerare adeguatamente le significative differenze tra ambiti disciplinari, onde non penalizzare, come sembra sia in quest'occasione avvenuto, gli Atenei attivi in contesti non strettamente scientifici.

Infine, poiché le ricadute della ricerca saranno sempre più rilevanti nel confronto tra gli Atenei, il Nucleo auspica che l'Università IULM, nella scelta dei temi generali di ricerca e dei progetti specifici da sostenere, voglia privilegiare temi e/o iniziative dotati di una significativa rilevanza esterna (oltre che per la disciplina del proponente) per il più ampio tessuto socio-economico, anche a beneficio del posizionamento dell'Ateneo.

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. 2003/04, 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. 2003/04, 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
a.a. 2003/04	207	794.454	3.838

Inoltre, hanno beneficiato dell'esonero totale da tasse e contributi 5 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.

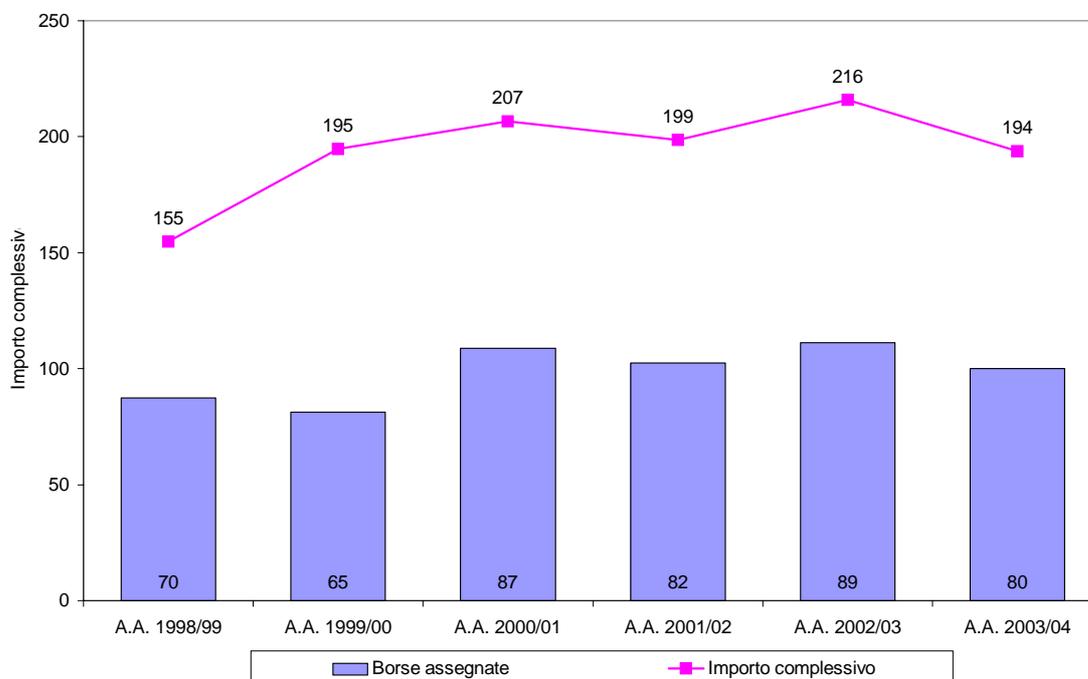
A partire dall'a.a. 1994/95 sono state attribuite agli studenti dell'Università IULM borse di studio ai sensi dell'art. 6 del D.P.C.M. emanato in data 13 aprile 1994, dell'art. 10, c. 3 del D.P.C.M. emanato in data 30 aprile 1997 e dell'art. 12, c. 3 del D.P.C.M. emanato in data 9 aprile 2001 (tutti previsti dall'art. 4 della legge 2 dicembre 1991, n. 390).

Nell'a.a. 2003/04 sono state attribuite 80 borse di studio ad altrettanti studenti, per una spesa complessiva di € 193.793, così suddivise:

- 55 borse di sostegno alla qualità dello studio, dell'importo di € 2.500 ciascuna, destinate a tre tipologie di studenti: immatricolati al primo anno, con voto di maturità compreso tra 90/100 e 100/100; iscritti ad anni superiori al primo, sulla base di una graduatoria formulata sul merito scolastico; iscritti al primo ed al secondo anno dei Corsi di laurea specialistica;

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

Fig. 5-1. Borse assegnate con relativo importo complessivo in migliaia di euro, a.a. 1998/99 – a.a. 2003/04.



La Fig. 5-1 evidenzia il numero di borse assegnate negli ultimi sei anni e l'importo complessivo di dette erogazioni.¹²⁹

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.

¹²⁹ 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.

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 2004 è stata 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;¹³⁰
- il superamento di almeno due quinti degli esami previsti dal piano di studi prescelto.

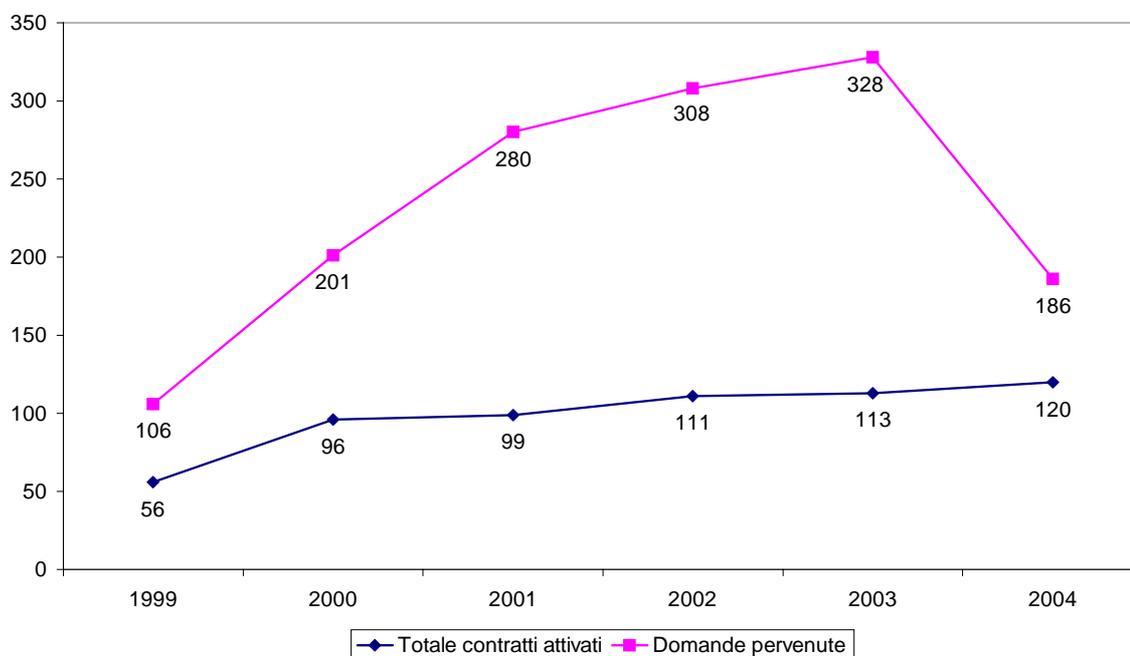
Nel bando possono essere specificati alcuni requisiti aggiuntivi, quali:

- 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.

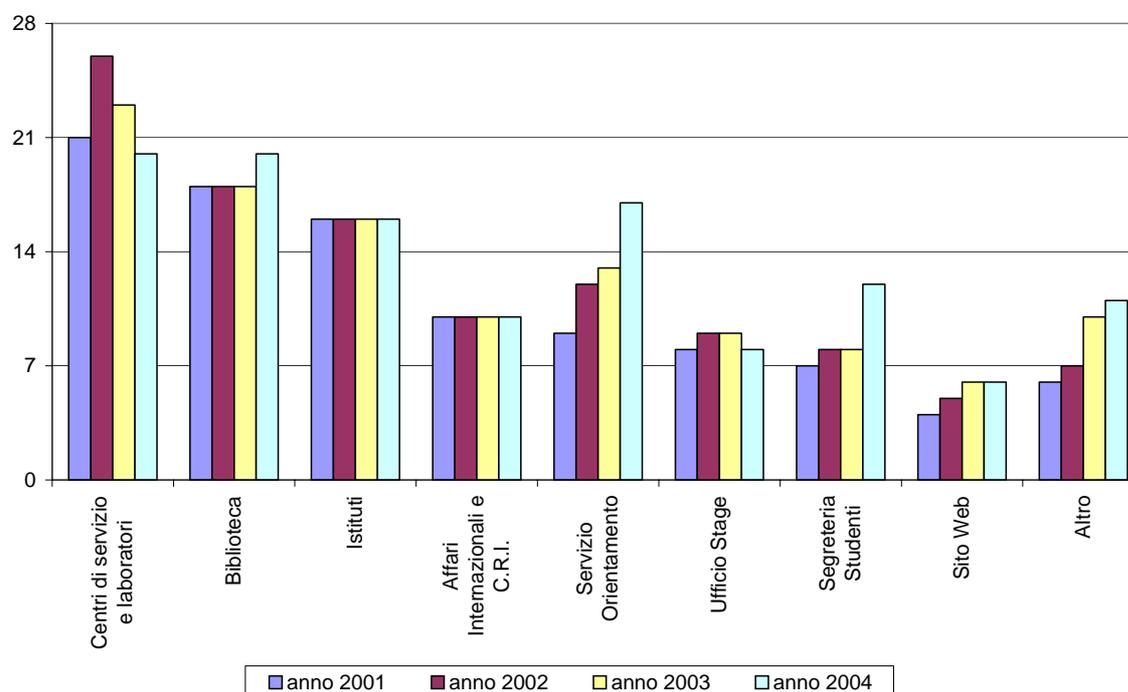
I contratti sono attribuiti per anno finanziario. Il bando è normalmente pubblicato tra gennaio e febbraio, mentre i colloqui si svolgono nel successivo mese di marzo. Le collaborazioni cessano al compimento delle 150 ore e comunque prima dell'avvio dei contratti successivi. Nel corso dell'anno si assiste 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.

Fig. 5-2. Contratti di collaborazione part-time attivati e domande pervenute, anni 1999 – 2004, sedi di Milano e Feltre.



¹³⁰ L'iscrizione ad anni di fuori corso intermedi è calcolata ai fini della determinazione del fuori corso.

Fig. 5-3. Contratti di collaborazione part-time distinti per struttura di destinazione, anni 2001 – 2004, sedi di Milano e Feltre.



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 11 borse bandite.

A fronte dell'attivazione di 120 contratti con una retribuzione oraria netta di € 9, nell'anno finanziario 2004 lo stanziamento complessivo per collaborazioni part-time è risultato di € 162.000, di cui 14.850 per gli 11 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 1999 – 2003, cui segue un significativo decremento nel numero delle domande presentate, benché si mantenga superiore al numero dei posti banditi. Le ragioni di tale calo presumibilmente imputabili alla minor propensione degli studenti a dedicarsi ad attività extracurricolari, vista la minor durata dei Corsi di laurea (conseguente all'introduzione del nuovo ordinamento triennale) saranno oggetto di specifici approfondimenti.

Il grafico in Fig. 5-3 mostra, invece, le principali destinazioni funzionali dei contrattisti: si può osservare come tutte le strutture dell'Ateneo si avvalgano ampiamente di tali collaborazioni.

5.1.4 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. 2004/05 ha previsto l'assegnazione, a studenti residenti al di fuori della provincia di Milano, di 137 posti letto, di cui 14 riservati a studenti Socrates/Erasmus, 3 a studenti disabili e 117 a studenti iscritti ai Corsi di laurea e di laurea specialistica per l'a.a. 2004/05.

In particolare, il bando prevedeva la ripartizione dei 117 posti letto tra 3 tipologie di beneficiari:

- 35 posti a studenti immatricolati al primo anno di corso per l'a.a. 2004/05, secondo una graduatoria di merito formulata sulla base del voto finale di Scuola Secondaria Superiore;
- 5 posti a studenti immatricolati ai Corsi di laurea specialistica, per l'a.a. 2004/05, secondo una graduatoria di merito formulata sulla base del voto di laurea;
- 77 posti a studenti già iscritti per l'a.a. 2003/04, 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. 2003/04 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. 2004/05.

Anno accademico	Posti	Domande ammissibili	% domande su posti
a.a. 2001/02	130	192	147,7%
a.a. 2002/03	126	242	192,1%
a.a. 2003/04	126	221	175,4%
a.a. 2004/05	117	245	209,4%

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 2001,¹³¹ 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.¹³²

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

¹³¹ Che apporta modifiche e completa il precedente D.P.C.M. 30 aprile 1997.

¹³² 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.

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. 2003/04:

- 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:
 - a) € 3.602 se inseriti nella 1^a fascia di reddito;
 - b) € 2.900 se inseriti nella 2^a fascia di reddito;
 - c) € 2.600 se inseriti nella 3^a fascia di reddito.
 - d) 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 (82 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:
 - a) € 1.762 se inseriti nella 1^a fascia di reddito;
 - b) € 1.400 se inseriti nella 2^a fascia di reddito;
 - c) € 1.100 se inseriti nella 3^a fascia di reddito;
- 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:
 - a) € 1.646 se inseriti nella 1^a fascia di reddito;
 - b) € 1.300 se inseriti nella 2^a fascia di reddito;
 - c) € 1.000 se inseriti nella 3^a fascia di reddito.
 - d) 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 (82 buoni pasto).

Tutti gli importi sopra riportati sono comprensivi del rimborso della tassa regionale per il diritto allo studio.

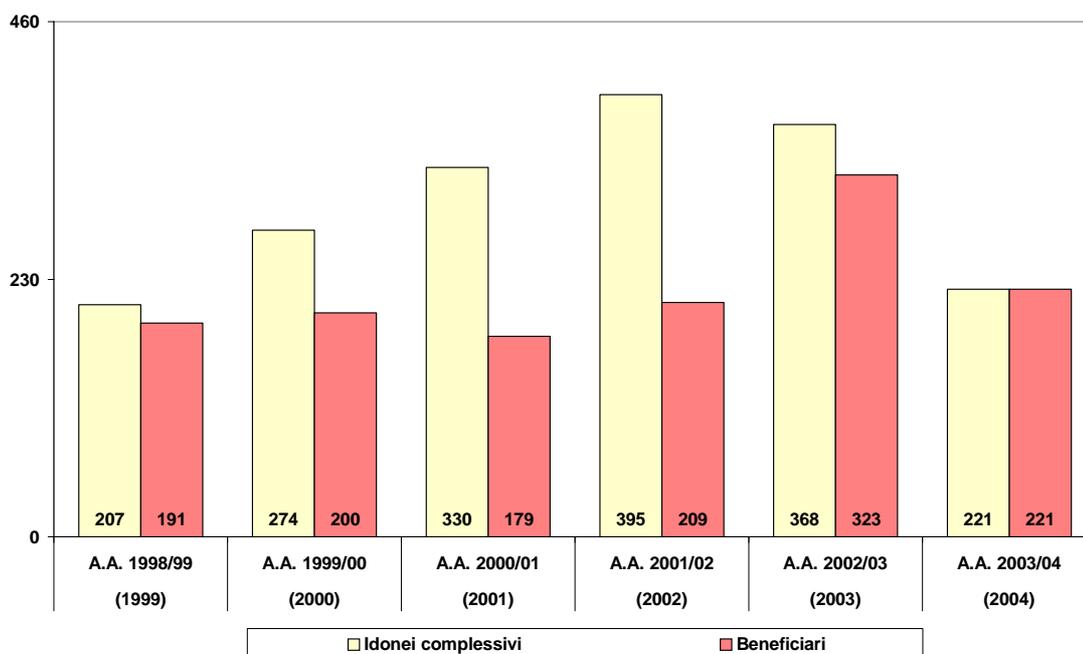
Si segnala che gli studenti idonei non beneficiari di borse di studio hanno diritto alle seguenti agevolazioni:

- studenti iscritti ad anni successivi al primo: un pasto gratuito giornaliero, fino ad un importo massimo di € 600 annui (82 pasti);
- studenti immatricolati: fruizione del servizio mensa alla tariffazione più bassa (1^a fascia di reddito), indipendentemente dalla reale fascia di appartenenza.

Per l'a.a. 2003/04 i finanziamenti per le borse di studio hanno consentito all'Ente di erogare il beneficio a tutti gli studenti idonei.

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. 1998/99 – a.a. 2003/04.



5.2.1.1. Requisiti di reddito

Le condizioni economiche dello studente sono individuate sulla base dell'Indicatore della situazione economica equivalente (I.S.E.E.),¹³³ 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 € 28.000.

Tab. 5-3. Indicatore della Situazione Economica Equivalente (I.S.E.E.) corretto, valori in euro.

Fascia di reddito	Limite inferiore	Limite superiore
1^ fascia	0,00	11.200,00
2^ fascia	11.200,01	14.000,00
3^ fascia	14.000,01	16.800,00

5.2.1.2. Requisiti di merito

Per i requisiti di merito vigono le seguenti disposizioni:

¹³³ Di cui al D. lgl. 31 marzo 1998, n. 109, e successive modificazioni ed integrazioni.

- 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. 910.¹³⁴

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		
	IV	V	1° F.C.
Lingue e letterature straniere (19 annualità)	9	-	12
Traduzione e interpretazione (22 annualità)	10	-	14
Relazioni pubbliche (22 annualità)	10	-	14
Scienze della comunicazione (24 annualità)	8	12	15
Scienze turistiche (24 annualità)	10	-	14

Tab. 5-5. Crediti da acquisire per anno di corso per gli studenti iscritti ad anni successivi al primo dei Corsi attivati in attuazione del D.M. n. 509 del 3 novembre 1999.

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

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.

¹³⁴ 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.

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.

5.2.1.3. Premio di laurea

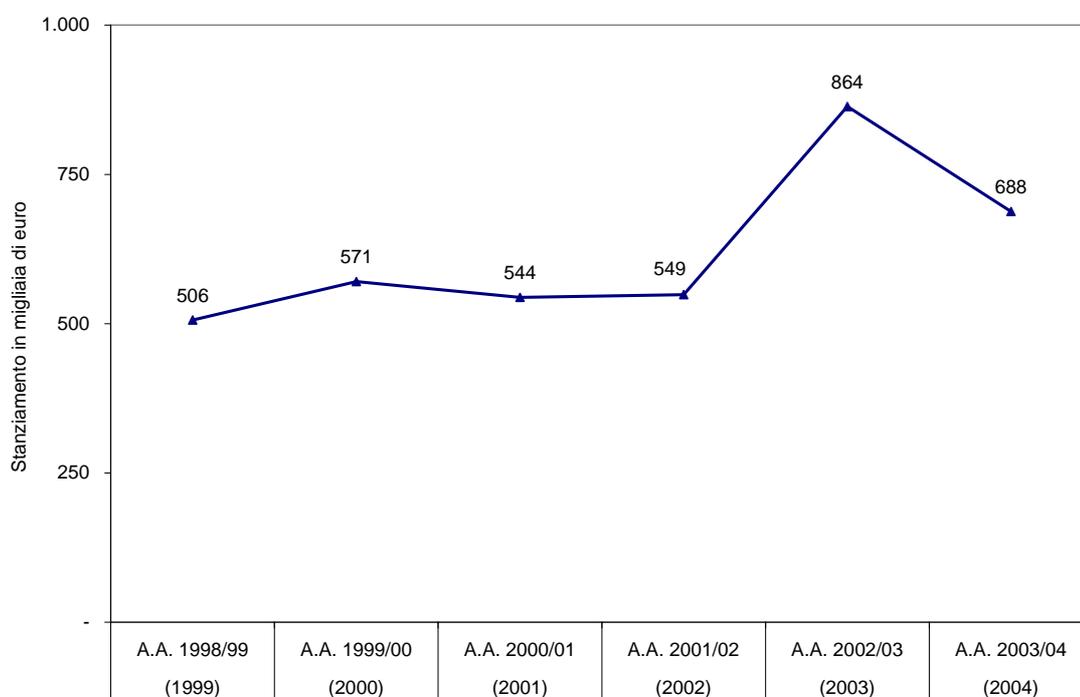
Gli studenti beneficiari di borsa nell'ultimo anno di corso che si laureano entro il regolare corso di studi, possono richiedere un'integrazione dell'ultima borsa di studio assegnata, di importo pari a € 1.000.

5.2.1.4. 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.

Fig. 5-5. Stanziamento per le borse I.S.U. per anno accademico, con relativo esercizio di competenza, a.a. 1998/99 – a.a. 2003/04, valori in migliaia di euro.



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.

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 un 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:

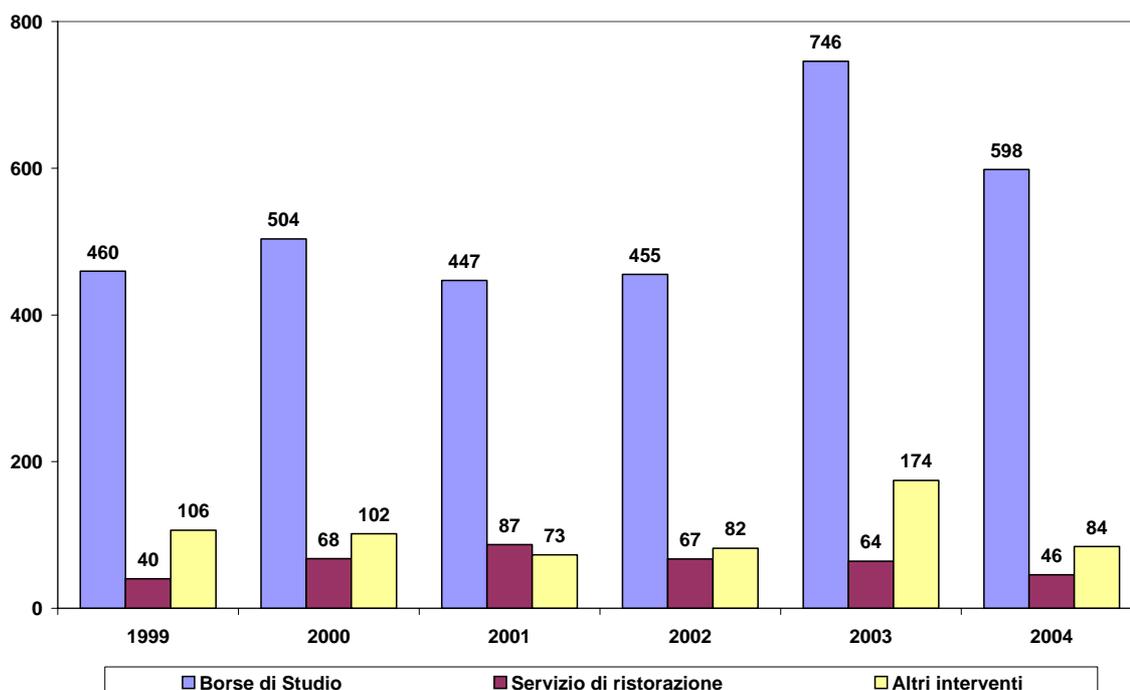
- *servizio orientamento, in collaborazione con l'Ateneo;*
- *contributi a favore degli studenti partecipanti a corsi di studio all'estero, riconosciuti dall'Università IULM;*
- *sovvenzioni straordinarie a favore di studenti in particolari condizioni di disagio economico familiare.*

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 civi-

le presso l'Università stessa, nelle sedi di Milano e Feltre, viene attualmente fornito unicamente il vitto, con rimborso dei costi da parte dell'Università.

Il dato relativo alle spese complessivamente sostenute, di cui nella Fig. 5-6, fa rilevare un impegno finanziario sostanzialmente invariato sino al 2002, cui fa seguito un incremento medio nell'ordine del 40% rispetto alla media degli anni precedenti.

Fig. 5-6. Impegno economico per tipologia di interventi I.S.U., anni 1999 – 2004, valori in migliaia di euro.



5.3 COMMENTI DEL NUCLEO DI VALUTAZIONE

L'Università IULM ha dato piena attuazione alla normativa sul diritto allo studio, anzitutto accordando esoneri totali e parziali dalle tasse d'iscrizione agli studenti beneficiari od idonei non beneficiari delle borse di studio I.S.U.; inoltre, l'Università si è impegnata nell'erogazione di borse di studio, il cui numero, nell'ultimo quadriennio, si è sempre tenuto al di sopra delle 80 unità.

Per quanto riguarda i contratti di collaborazione part-time degli studenti al funzionamento dei diversi servizi dell'Ateneo, nel 2004 si osserva una decisa riduzione della domanda da parte degli studenti, pur a fronte di una maggiore offerta di posti banditi da parte dell'Ateneo: il Nucleo si riserva di approfondire ulteriormente il fenomeno, al fine di comprendere appieno il motivo del minore interesse da parte degli studenti.

L'assunto che tutti gli studenti dovrebbero avere la possibilità di frequentare regolarmente i Corsi di studio, avvantaggiandosi della partecipazione costante alle attività didattiche e della relazione interpersonale con gli altri studenti ed i docenti, costituisce oggi una sfida per

l'organizzazione dell'offerta degli Atenei.¹³⁵ In tal senso la disponibilità di servizi residenziali rappresenta oggi un importante fattore differenziale, destinato ad assumere sempre maggiore importanza.¹³⁶

Il servizio di residenza offerto dall'Università IULM appare dunque un punto qualificante della propria offerta, che potrebbe essere ulteriormente ampliato (compatibilmente con la disponibilità di risorse), specie volendo attrarre studenti dall'estero.

L'I.S.U. dell'Università IULM dà piena attuazione alla normativa sul diritto allo studio, dando visibilità ai numerosi interventi annualmente banditi mediante opuscoli in distribuzione presso l'Università stessa ed anche attraverso il sito web dell'Ateneo.

In generale il Nucleo esprime apprezzamento per l'operato dell'Ateneo in materia di diritto allo studio e si impegna a proseguire nella raccolta e nell'approfondimento dei giudizi degli studenti per coadiuvare gli Organi di governo dell'Ateneo nell'opera di miglioramento continuo dell'offerta anche in questa area.

¹³⁵ Da non trascurare a questo proposito il tema del "bisogno di socialità" degli studenti, emerso in diverse recenti ricerche; si veda, ad esempio, G. Catalano, A. Figà Talamanca (a cura di), *Euro Student. Le condizioni di vita e di studio degli studenti universitari italiani*, Il Mulino, Bologna, 2003.

¹³⁶ 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*, 2004, 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 MeglioMilano, *Studiare e vivere a Milano*, settembre 2004, p. 35.

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 17:00. Complessivamente, gli sportelli assicurano il servizio per 40 ore settimanali.

Il servizio *online* è, invece, disponibile 24 ore su 24.

6.2 SISTEMA BIBLIOTECARIO DI ATENEO

Il Sistema Bibliotecario di Ateneo (SBA) si compone di due biblioteche, una presso la sede di Milano ed una presso la sede di Feltre. La sua analisi riguarda i seguenti aspetti:

- l'adeguamento tecnologico;
- il patrimonio librario, di periodici e CD Rom;
- l'analisi quantitativa dei servizi erogati.

Dal punto di vista dell'adeguamento tecnologico, il 2004 ha visto il consolidarsi del progetto "Biblioteca digitale", avviato nel settembre 2003, finalizzato a rendere disponibili via Internet materiali librari e non librari (filmati, spot, registrazione di eventi, materiali audio, ecc.) in formato digitale.

Nell'ambito del progetto, sono da segnalare le seguenti iniziative:

- la digitalizzazione e la relativa pubblicazione *online* di circa 2.500 tesi (consultabili esclusivamente dalla rete interna dell'Ateneo);
- l'assunzione da parte dello SBA delle attività di assistenza ai laboratori linguistici, delle attività a supporto della didattica e della ricerca precedentemente erogate dal Centro di servizio per le tecnologie informatiche a supporto della didattica e della ricerca (CIDER), nonché della gestione delle riprese audiovisive, del coordinamento delle attività in occasione di eventi e progetti speciali. L'insieme di tali attività sarà curato dai Servizi Informatici per la documentazione e la Ricerca (SIDER), attivati nell'11 novembre 2004;¹³⁷
- l'allestimento di un'aula dotata di 34 postazioni destinate alla fruizione ed alla manipolazione di materiali multimediali, nonché al trattamento di sequenze audio e/o video (acquisizione, montaggio, post-produzione, ecc.).

Per lo svolgimento delle sue funzioni, nel 2004 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 2004, il totale dei libri posseduti dallo SBA è pari a 145.847 volumi (105.688 a Milano e 40.159 a Feltre), con un incremento di poco più di 8.000 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, 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. Nella fattispecie, il numero di volumi pro-capite per studente, presso la sede di Milano, è passato da 10,4 nell'anno 2000 a 13,6 nel 2004.¹³⁸

I periodici posseduti al 31 dicembre 2004 sono pari a 1.031 titoli (895 a Milano, 136 a Feltre), di cui 930 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.

¹³⁷ Il Centro di servizio per le tecnologie informatiche a supporto della didattica e della ricerca (CIDER) è stato formalmente disattivato nel febbraio 2005.

¹³⁸ Il dato riguarda la sola sede di Milano. Per l'anno 2000 sono considerati gli iscritti all'a.a. 2000/01, mentre per l'anno 2004 gli iscritti all'a.a. 2004/05.

Fig. 6-1. Numero di volumi posseduti dalle Biblioteche di Milano e Feltre, anni 2000 – 2004, valori in migliaia.

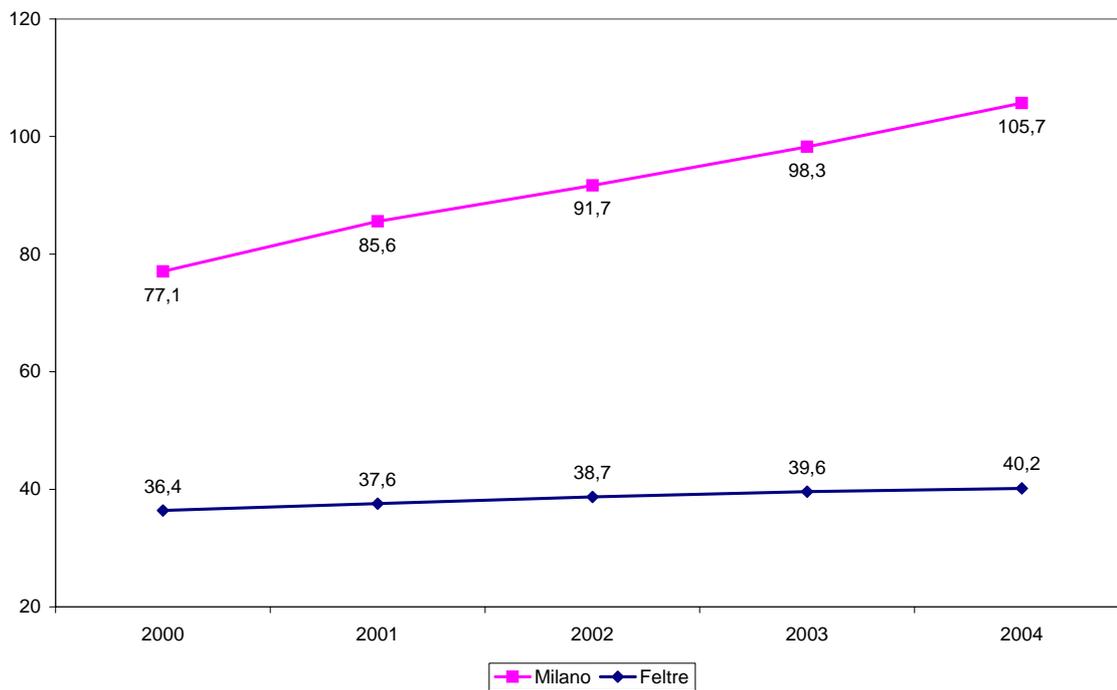
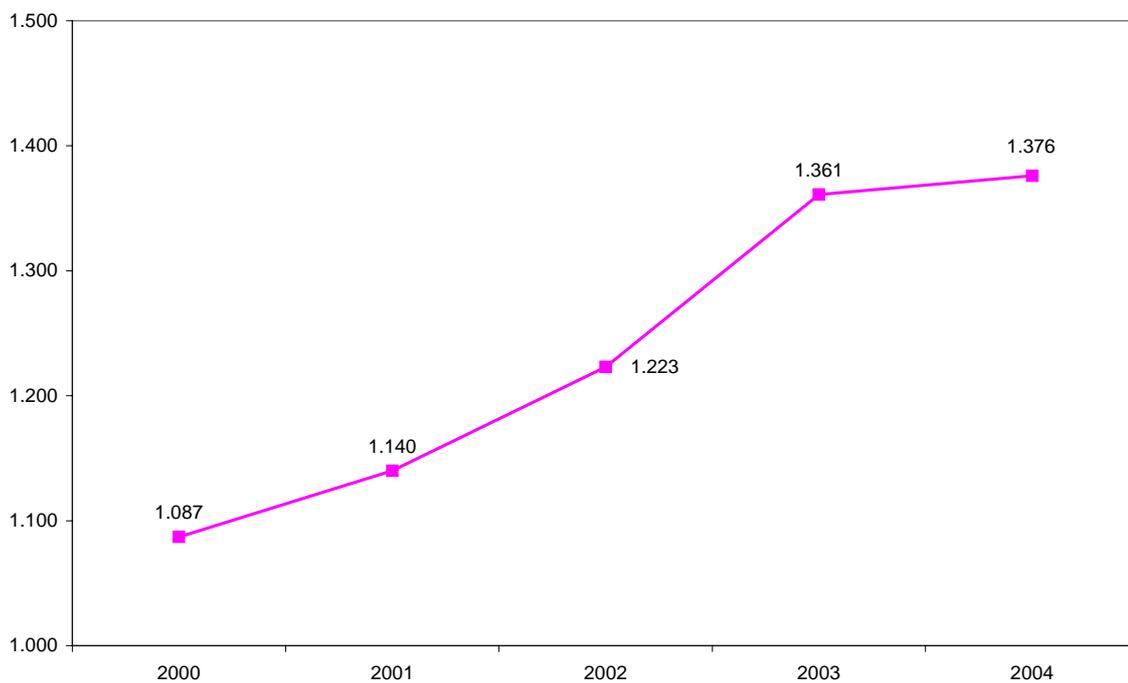


Fig. 6-2. Numero periodici e CD Rom posseduti dallo SBA, anni 2000 – 2004.



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;
- prestito interbibliotecario;
- consultazione Banche Dati;
- prestito di PC portatili.

Per quanto riguarda la quantità di prestiti e consultazioni in sede, nella Fig. 6-3 se ne riporta l'andamento per l'ultimo quadriennio: come si può osservare la quantità di prestiti risulta in leggero calo per la sede di Milano e sostanzialmente immutata per quanto riguarda la sede di Feltre. Tali dinamiche vanno tuttavia contestualizzate considerando il ridursi del numero degli studenti iscritti: depurata da tale andamento, la dinamica dei prestiti (media pro-capite) apparirebbe infatti in crescita per entrambe le sedi.

Come si può inoltre osservare nella Fig. 6-4 (riferita alla sola sede di Milano), 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.

Fig. 6-3. Prestito a domicilio e consultazione in sede di volumi, anni 2001 – 2004, sedi di Milano e Feltre.

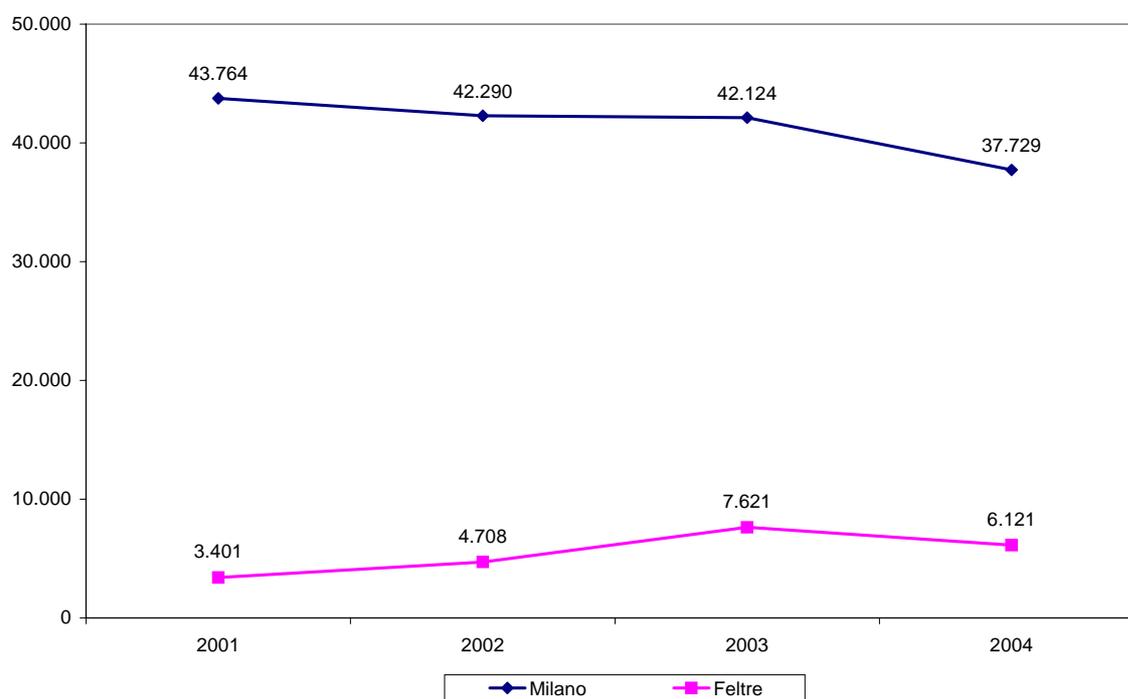
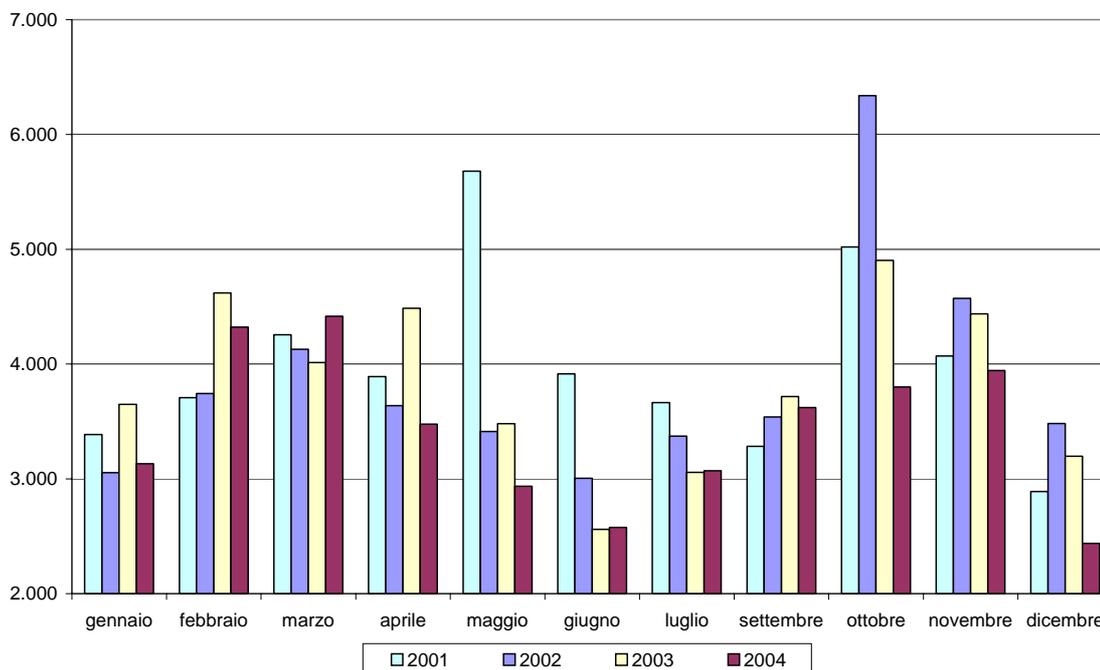


Fig. 6-4. Prestito a domicilio e consultazione in sede di volumi, andamento mensile, anni 2001 – 2004, sede di Milano.



Un secondo aspetto meritevole di attenzione è costituito dall'affluenza di utenti esterni presso i servizi bibliotecari della sede di Milano, la cui dinamica e composizione sono riportate nella Fig. 6-5. Come si vede, nel 2004 è proseguito il *trend* decrescente già osservato nell'ultimo triennio, pur mantenendosi stabile la composizione dell'utenza per tipologia. È ragionevole supporre che tale riduzione sia derivante dalla sempre maggiore disponibilità per via telematica di materiali bibliografici, di studio e di *reference*, oltre che per i consolidati rapporti di scambio interbibliotecario tra le varie Università. Preme inoltre osservare che nel calcolo degli studenti esterni non vengono conteggiati gli studenti Erasmus, presenti sempre in grande numero presso il nostro Ateneo.

In terzo luogo si è passati ad esaminare i principali indicatori relativi al servizio di prestito interbibliotecario, i cui andamenti sono riportati nelle Fig. 6-6, Fig. 6-7 e Fig. 6-8.

Le dinamiche illustrate evidenziano sia la notevole attrattività del servizio, anche supportata dall'elevata affidabilità (le richieste hanno esito positivo in oltre il 90% dei casi), sia il legame con l'andamento e la composizione dei laureandi, i maggiori utenti del servizio. A questo proposito il 2003 rappresenta infatti un'anomalia congiunturale per il sovrapporsi di due differenti fenomeni (di cui al par. 3.2.4): l'anticipata conclusione di carriera degli studenti passati dal vecchio ordinamento quadriennale al nuovo ordinamento triennale ed il rilascio delle prime lauree agli iscritti ai Corsi di laurea di più recente attivazione. Detta osservazione appare confermata dalla composizione delle richieste per tipologia d'utente, riportata nella Fig. 6-7: come si vede, l'andamento delle richieste sembra rispecchiare quello della composizione dell'insieme dei laureandi.

Alla diminuzione del numero di richieste effettuate corrisponde il *trend* lievemente decrescente delle richieste ricevute dall'esterno, di cui alla Fig. 6-8, che interrompe la tendenza costantemente crescente innescatasi in corrispondenza della ritrovata piena disponibilità del patrimonio, in seguito agli interventi strutturali effettuati nel 2001. L'insieme di tali tendenze, appena accennate nel 2004, andrà verificato nei prossimi anni.

Fig. 6-5. Affluenza alla distribuzione di utenti esterni, distinti per tipologia, anni 2001 – 2004, sede di Milano.

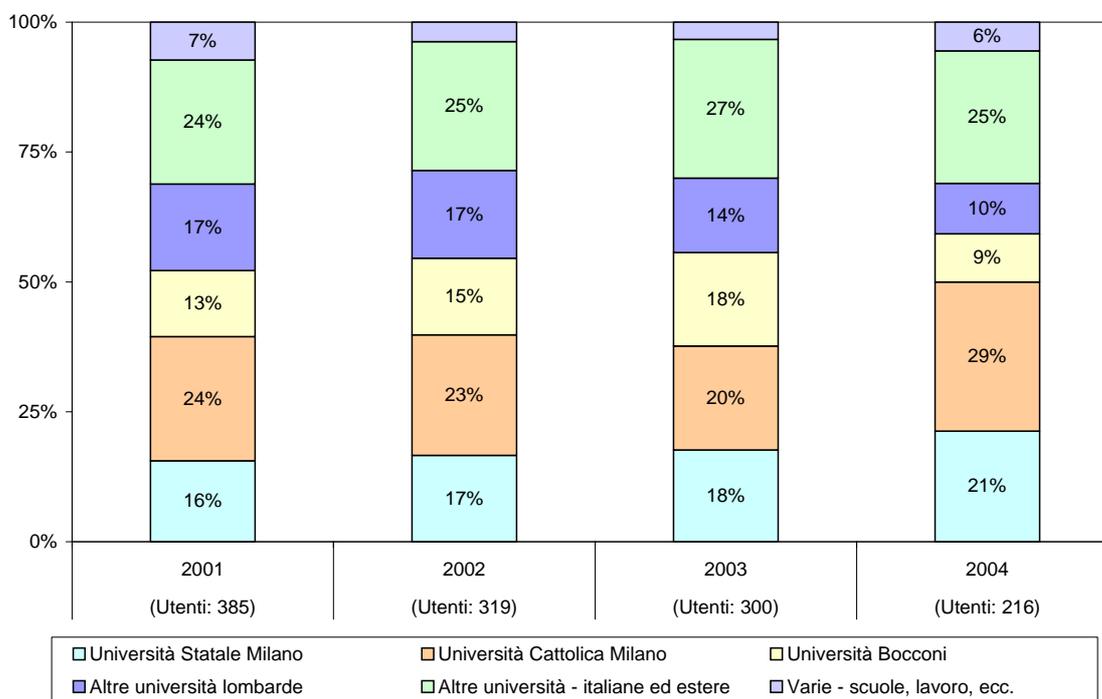


Fig. 6-6. Servizio Interbibliotecario, richieste in uscita. Numero di richieste da parte di utenti IULM, trattate negli anni 2001 – 2004, sedi di Milano e Feltre.

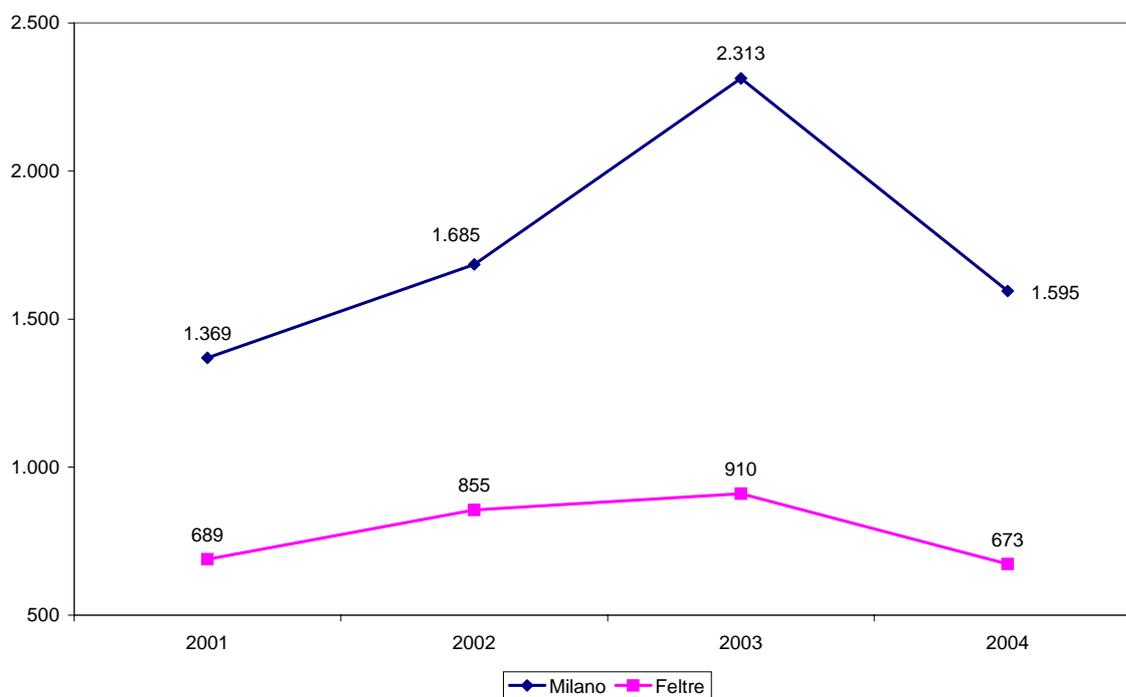


Fig. 6-7. Servizio Interbibliotecario, richieste in uscita. Numero di richieste da parte di utenti IULM, distinti per tipologia, trattate negli anni 2001 – 2004, sede di Milano.

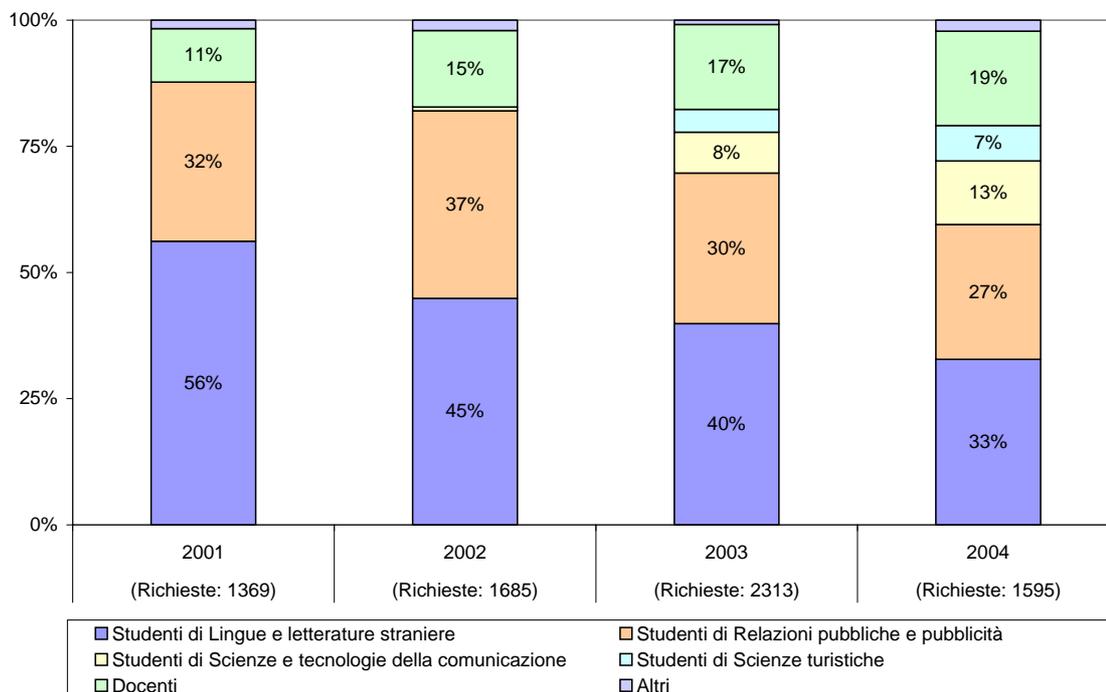


Fig. 6-8. Servizio Interbibliotecario, richieste in entrata. Numero di richieste ricevute dall'esterno, anni 2001 – 2004, sedi di Milano e Feltre.

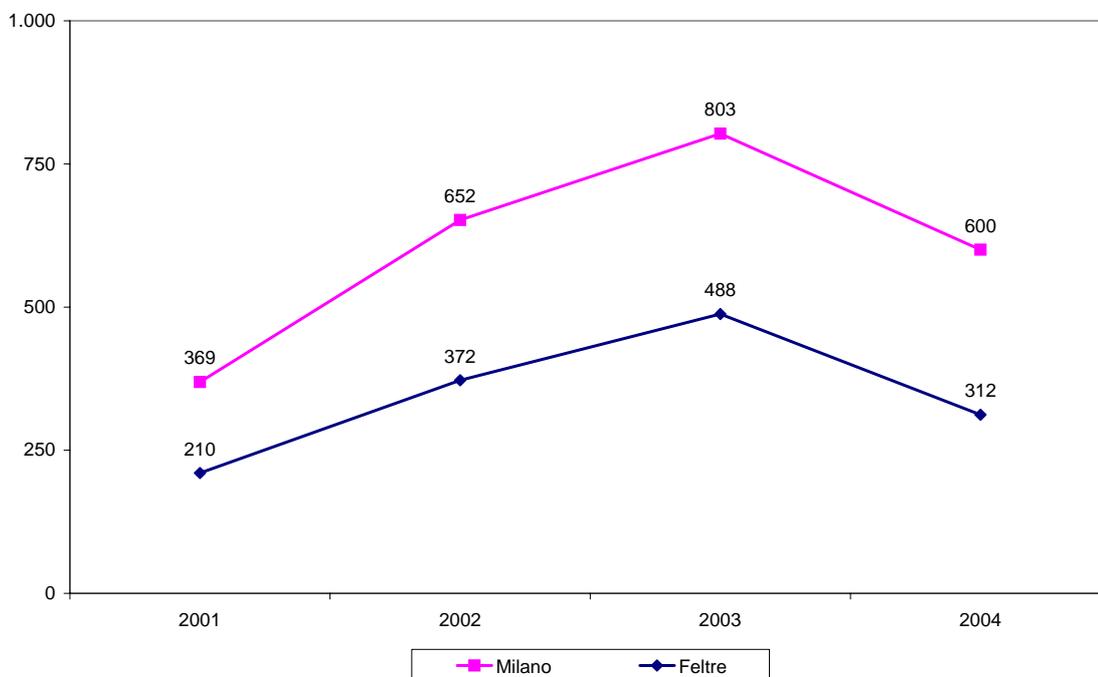
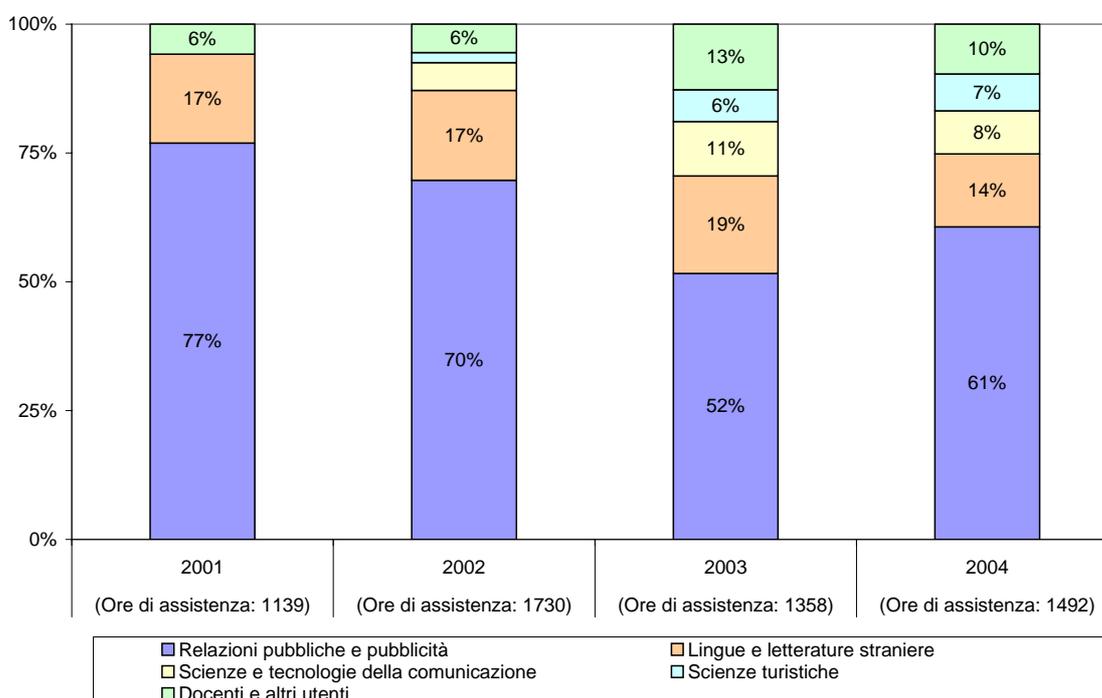


Fig. 6-9. Servizio Banche Dati. Distribuzione delle ore di assistenza fornite per tipologia d'utenti, anni 2001 – 2004, sede di Milano.



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. 6-9. Dopo il calo nelle presenze registrato nel corso del 2003 a seguito del passaggio della quasi totalità delle banche dati alla fruizione *online* (favorendo la consultazione remota), il 2004 ha registrato un significativo aumento di consultazioni, presumibilmente per ragioni connesse al sopraccitato andamento nella composizione e nel numero dei laureati. La composizione dell'utenza evidenzia la netta preponderanza degli studenti della Facoltà di Scienze della comunicazione e dello spettacolo.

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 specializzato; inoltre, nel settembre 2004 il servizio è stato ulteriormente ampliato, con l'aggiunta di 4 nuove postazioni per la ricerca in aggiunta alle 5 degli anni precedenti.

È altresì da evidenziare, in questo ambito, l'assistenza alla consultazione OPAC, che ha raggiunto, nel 2004, 585 ore per la sede di Milano e 178 ore per la sede di Feltre.¹³⁹

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 50 PC portatili, connessi ad Internet tramite dispositivo wireless. Detto servizio incontra sempre un notevole gradimento. Rispetto al 2003, nel 2004 si è registrata una diminuzione nel numero sia di PC portatili disponibili al prestito (da 92 a 50), sia dei prestiti effettivi, passati da poco più di 13.000 a circa 7.500. A tale calo è tuttavia

¹³⁹ Per OPAC (*On-line Public Access Catalogue*) si intende un catalogo in linea pubblicamente accessibile all'utenza, locale o remota.

corrisposto l'incremento delle postazioni informatiche a disposizione dell'utenza, che sono state aumentate di 14 unità presso il banco distribuzione e di 10 presso la sala di lettura.

Nel 2004 si è consolidato il servizio di prestito a medio termine di PC portatili riservato a studenti e docenti dei Corsi di laurea specialistica: a tale scopo sono stati resi disponibili 224 PC portatili (che vanno ad aggiungersi ai 60 già loro riservati presso due aule dell'Ateneo). Il servizio mette inoltre a disposizione dotazioni tecnologiche per la didattica e per i laboratori, quali videocamere, cavalletti, microfoni, *pendrive*, ecc.

6.3 SERVIZI PER L'INTERNAZIONALIZZAZIONE DELL'ATENEO

6.3.1 Mobilità internazionale 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. 2003/04 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, sia per i docenti;¹⁴⁰
- l'accoglienza degli studenti stranieri ospiti dell'Università IULM;
- l'attivazione dell'*Exchange Programme*;

¹⁴⁰ Per gli studenti, si ricorda che si tratta di studenti iscritti dal secondo anno in poi, specializzandi o dottorandi.

- 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 amministrativa dei corsi dei Master Universitari (di cui al par. 1.1.4) e dei corsi di formazione professionalizzante finanziati dal Fondo Sociale Europeo (FSE) e dalla Regione Lombardia 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.

6.3.1.1. Programma Socrates/Erasmus

Attualmente l'Università IULM può vantare la cooperazione di 50 partner nell'ambito del programma di mobilità Socrates/Erasmus, con alcuni dei quali si stanno consolidando importanti rapporti di collaborazione. Nella Tab. 6-1 è riportato l'elenco dei partner, unitamente al rispettivo numero di studenti in uscita (studenti *outgoing*) ed in entrata (studenti *incoming*).

Per quanto riguarda la mobilità in uscita per l'a.a. 2003/04, a fronte delle 172 borse Socrates/Erasmus bandite dall'Ateneo, sono pervenute 284 domande.¹⁴¹ Delle 172 borse bandite ne sono state assegnate 141 (pari all'82%), mentre, nello stesso periodo, 64 studenti stranieri sono giunti presso l'Università IULM (studenti *incoming*), cui si aggiungono gli studenti che partecipano al Programma Exchange (di cui più sotto).

Nella Fig. 6-10 si evidenzia la dinamica costantemente crescente del numero di studenti partecipanti al programma Socrates/Erasmus, che risponde efficacemente all'andamento del numero degli iscritti nel medesimo periodo (complessivamente, nel quadriennio a.a. 2000/01 – a.a. 2003/04, gli studenti *outgoing* si sono mantenuti sostanzialmente intorno all'1,5% degli iscritti); nella Fig. 6-11 è riportata, inoltre, la suddivisione per Corso di laurea degli studenti *outgoing*, nell'ultimo quadriennio.

Dal punto di vista delle destinazioni, se ne osserva la sostanziale coerenza con la ripartizione geografica delle Università partner (come si può vedere nella Tab. 6-2), pur con alcuni scostamenti degni di nota, quali la relativamente ridotta attrattività di Austria e Germania, ed il maggior interesse per Danimarca, Spagna e Svezia. La distribuzione delle provenienze degli studenti *incoming* appare invece estremamente differenziata, ferma restando la prevalenza di studenti spagnoli.

Delle 950 mensilità di permanenza all'estero inizialmente assegnate all'Università IULM dall'Agenzia Nazionale Socrates/Erasmus ne sono state utilizzate 948: il tasso di realizzazione per l'Ateneo è stato quindi pari al 99,8%, a fronte della media nazionale pari al 66,1% (comunicata dall'Agenzia Nazionale). L'andamento storico di tale indicatore, che palesa la significativa efficacia del servizio, è riportato nella Fig. 6-12.

Sempre con riferimento ai tassi di realizzazione, l'Agenzia Nazionale ha inoltre comunicato che, in termini di studenti, ovvero rispetto alla popolazione studentesca, il tasso di realizzazione nazionale è stato pari allo 0,9%, contro l'1,9% dell'Università IULM.

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. 6-12) e di mensilità utilizzate.

¹⁴¹ Per l'a.a. 2003/04 è stato necessario effettuare un secondo bando, al fine di rendere disponibili alcune destinazioni non ancora assegnate: sono state presentate 262 domande al primo bando e 22 al secondo.

Tab. 6-1. Programma Socrates/Erasmus: Università partner e numero di studenti coinvolti in scambi internazionali, a.a. 2003/04.

Paese	Università	Outgoing	Incoming
Austria	Europa-Wirtschaftsschulen	0	2
	Karl-Franzens-Universität Graz	2	1
	Pädagogische Akademie des Bundes in der Steiermark	0	2
	Paris-Lodron Universität Salzburg	2	1
Belgio	Haute Ecole Lucia De Brouckère	2	1
Bulgaria	New Bulgarian University	2	0
Danimarca	Aarhus Universitet	4	0
	Copenhagen Business School	5	3
Finlandia	Jyväskylän Yliopisto	2	0
Francia	Lycée Jean Monnet	3	0
	Université Catholique de Lille	2	0
	Université Charles-De-Gaulle – Lille 3	2	0
	Université de Savoie	1	2
	Université François-Rabelais	2	0
	Université Paris III – Sorbonne Nouvelle	1	2
	Université Paris 7 – Denis Diderot	1	0
	Université Paris X – Nanterre	4	0
	Université Paris XII – Val de Marne	1	1
	Université Paris Nord Paris 13	3	0
Germania	Freie Universität Berlin	3	1
	Friedrich-Alexander-Universität Erlangen-Nürnberg	2	2
	International School of Management Dortmund	2	0
	Johannes Gutenberg-Universität Mainz	0	1
	Pädagogische Hochschule Ludwigsburg	2	0
	Ruhr-Universität Bochum	4	1
	Universität des Saarlandes	2	1
	Universität Hannover	2	0
	Universität Siegen	3	0
Malta	University of Malta	4	4
Olanda	Rijkuniversiteit Groningen	2	0
	Universiteit Utrecht	4	0
Portogallo	Instituto De Novas Profissões	0	1
Regno Unito	Loughborough University School of Art and Design	4	0
	University College London	3	5
	University of Portsmouth	3	0
	University of Wales, Bangor	2	2
	University of Warwick	2	2

Paese	Università	Outgoing	Incoming
Spagna	Universidad Cardenal Herrera-CEU	4	3
	Universidad Complutense de Madrid	4	4
	Universidad de Cádiz	8	3
	Universidad de La Laguna	2	2
	Universidad de Las Palmas de Gran Canaria	4	1
	Universidad de Málaga	5	5
	Universidad de Navarra	2	3
	Universidad de Salamanca	5	1
	Universidad SEK de Segovia	6	1
	Universitat Ramon Llull	6	5
Svezia	Högskolan i Jönköping	4	1
	Högskolan i Trollhättan/Uddevalla	4	0
	Örebro Universitet	4	0
	Totale	141	64

Tab. 6-2. Programma Socrates/Erasmus: andamento degli scambi internazionali, a.a. 2001/02 – a.a. 2003/04, composizione percentuale.

Paese	Università partner			Studenti Outgoing			Studenti Incoming		
	01/02	02/03	03/04	01/02	02/03	03/04	01/02	02/03	03/04
Austria	11,1	8,7	8,0	3,6	6,9	2,8	12,9	8,2	9,4
Belgio	0,0	0,0	2,0	0,0	0,0	1,4	0,0	0,0	1,6
Bulgaria	2,2	2,2	2,0	1,8	0,8	1,4	1,6	2,7	0,0
Danimarca	4,4	4,3	4,0	5,4	4,6	6,4	1,6	6,8	4,7
Finlandia	2,2	2,2	2,0	0,9	1,5	1,4	1,6	2,7	0,0
Francia	20,0	19,6	20,0	23,2	25,4	14,2	19,4	13,7	7,8
Germania	17,8	17,4	18,0	13,4	10,8	14,2	11,3	9,6	9,4
Malta	0,0	0,0	4,0	0,0	0,0	4,3	0,0	0,0	0,0
Olanda	2,2	4,3	2,0	2,7	3,1	2,8	0,0	2,7	6,3
Portogallo	2,2	2,2	2,0	1,8	0,0	0,0	0,0	0,0	1,6
Regno Unito	11,1	10,9	10,0	17,0	8,5	9,9	11,3	13,7	14,1
Spagna	20,0	21,7	20,0	20,5	29,2	32,6	37,1	39,7	43,8
Svezia	6,7	6,5	6,0	9,8	9,2	8,5	3,2	0,0	1,6
Totale	100% (45)	100% (46)	100% (50)	100% (112)	100% (130)	100% (141)	100% (62)	100% (73)	100% (64)

Fig. 6-10. Programma Socrates/Erasmus: mobilità studentesca, a.a. 1999/00 – a.a. 2003/04.

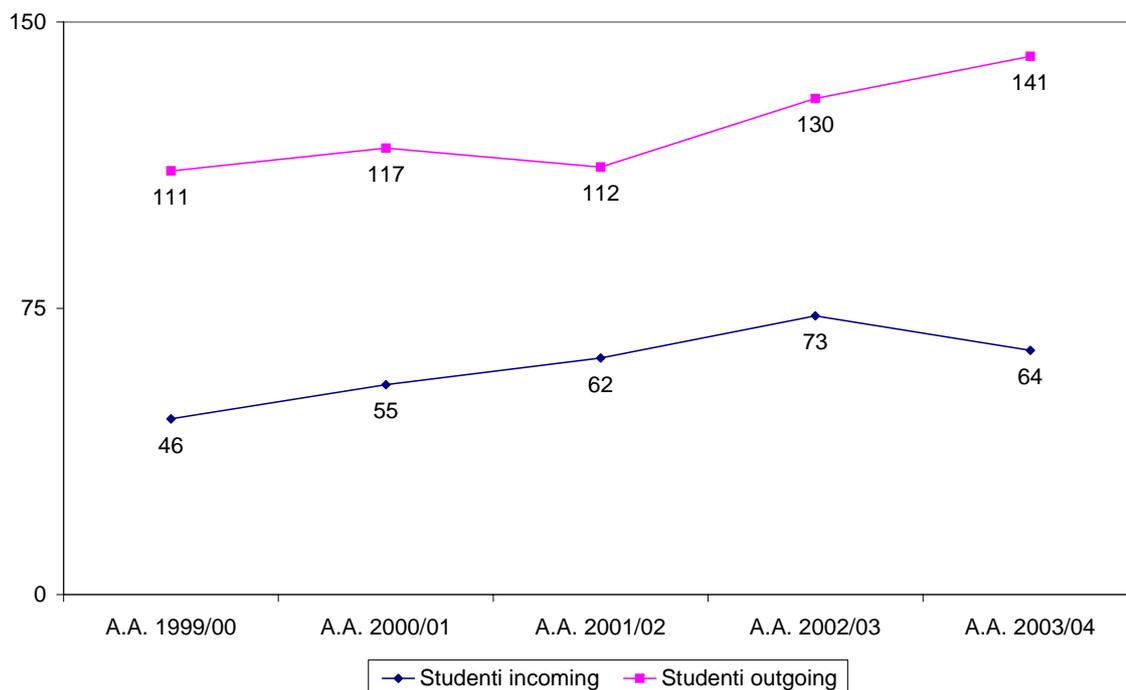


Fig. 6-11. Programma Socrates/Erasmus: suddivisione per Corso di laurea degli studenti outgoing, a.a. 2000/01 – a.a. 2003/04.

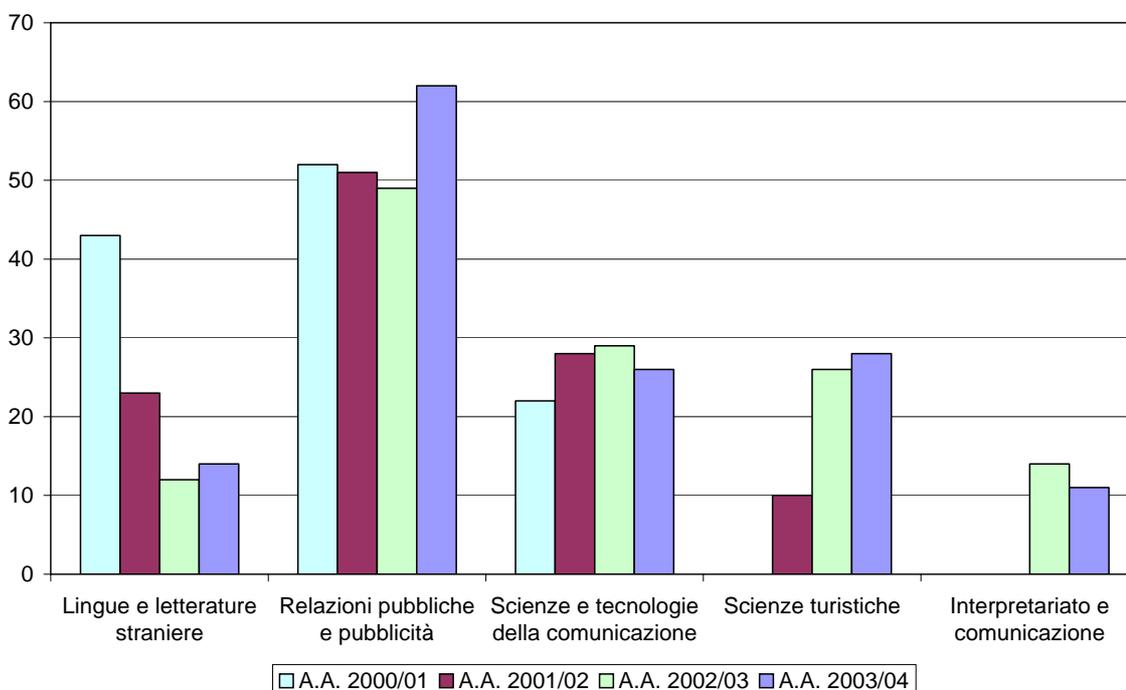
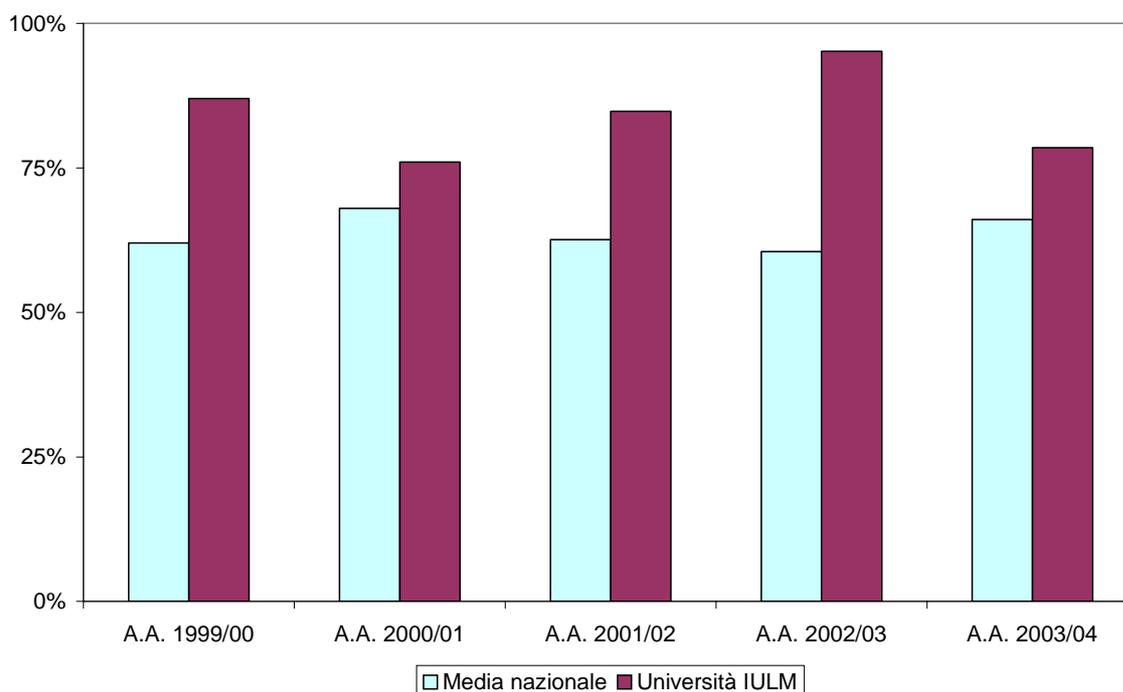


Fig. 6-12. Programma Socrates/Erasmus: tasso di realizzazione dell'Università IULM e media nazionale, a.a. 1999/00 – a.a. 2003/04.



Tale riduzione ha coinciso con l'avvio dei Corsi di laurea di durata triennale 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 limitata. D'altro canto, sembra emergere una crescente consapevolezza, da parte degli studenti, del valore di un'esperienza internazionale da inserire nel proprio *curriculum vitae*.

Per rispondere alle variare esigenze degli studenti, sono stati adottati alcuni correttivi, che hanno consentito di offrire un maggior numero di soggiorni di durata inferiore: conseguentemente, il periodo di permanenza all'estero tende a contrarsi, progressivamente avvicinandosi mediamente ai 6 mesi (la durata media del soggiorno è risultata pari a 6,7 mesi per l'a.a. 2003/04, rispetto ai 7 mesi per l'a.a. 2002/03).

A questo proposito occorre tuttavia segnalare che circa il 27% degli studenti in mobilità per l'a.a. 2003/04 risulta essere ancora iscritto a Corsi di laurea *ante riforma*.

Si segnala, infine, che, nell'a.a. 2003/04, durante il loro periodo di permanenza, gli studenti *incoming* hanno superato 159 esami presso il nostro Ateneo, privilegiando le materie dell'area della comunicazione, delle relazioni pubbliche, del cinema e della storia dell'arte. Rispetto all'a.a. 2002/03 si è registrata una lieve flessione nel numero medio degli esami superati (passati da 3 a 2,5 esami per studente *incoming*).

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. 2003/04 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;
- € 120 quale integrazione del contributo da parte del MIUR.

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 periodi 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. L'Università IULM provvede ad integrare tale cifra fino ad un massimo di ulteriori € 500.

Nel corso dell'a.a. 2003/04 hanno svolto attività di insegnamento all'estero due docenti, per un totale di 7 giornate, presso le seguenti Università: Universidad de Navarra e Hanzehogeshool Groningen; dall'Université François-Rabelais è giunto, sempre nell'ambito della mobilità Socrates/Erasmus, un docente per un ciclo di 4 lezioni, nell'ambito del Corso di Lingua e letteratura francese.

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

Considerata la limitata frequenza della mobilità internazionale dei docenti, l'Ufficio Affari Internazionali ha dato diffusione delle informazioni relative, in particolare delle modalità di partecipazione al programma e delle Università con le quali esistono accordi, inviando una *newsletter* circolare al corpo docente: l'iniziativa ha suscitato numerose richieste di approfondimento.

A queste prime manifestazioni d'interesse ha fatto seguito, nell'a.a. 2004/05, un primo incremento degli effettivi di mobilità.

6.3.1.2. *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*, gestito in collaborazione con Il Centro Relazioni Internazionali (CRI), di cui al par. 6.3.2.

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 secondo anno dall'istituzione ne hanno beneficiato, per programmi di studio, 23 studenti dell'Ateneo, di cui 14 in Europa. Inoltre, sono stati accolti 11 studenti in entrata, di cui 6 provenienti dall'Europa. Rispetto all'anno precedente va registrato un incremento dei partecipanti, sia in entrata, sia in uscita.

6.3.1.3. *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.

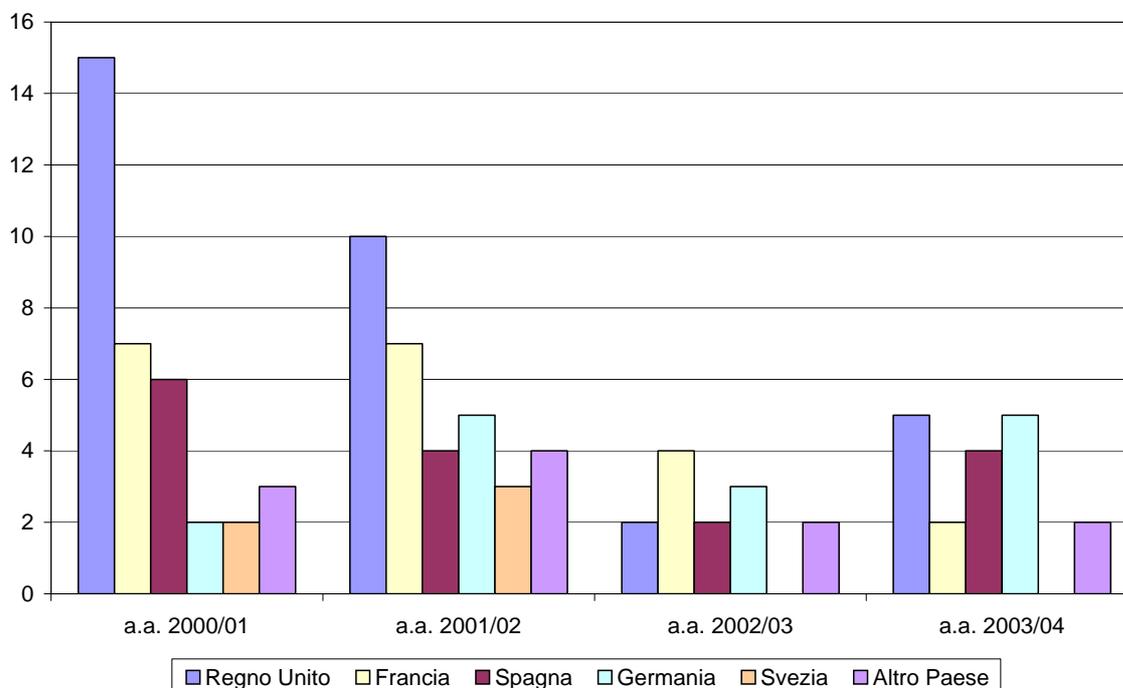
Il Programma Leonardo ha lo scopo di migliorare la formazione professionale di studenti e lavoratori: ciò avviene attraverso la messa a disposizione di borse di studio finalizzate all'effettuazione di *stage* in aziende locate sul territorio dell'Unione Europea.¹⁴² La borsa di studio prevede la copertura dei costi di viaggio fino ad un massimo di 300 euro ed una quota mensile variabile a seconda del bando.

Nell'anno 2004, l'Università IULM è stata partner di due consorzi Leonardo:

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

Per l'a.a. 2003/04, sono stati effettuati 18 *stage* (rispetto ai 13 dell'a.a. 2002/03), di cui 9 da parte di studenti laureati. La durata è stata compresa tra i 3 ed i 6 mesi, per un totale di 76 mensilità; l'importo mensile delle borse era compreso tra un minimo di 558 euro ed un massimo di 800. Nella Fig. 6-13 sono riportati i Paesi di destinazione degli *stagisti* nel quadriennio a.a. 2000/01 – 2003/04.

Fig. 6-13. Programma Leonardo: nazioni di destinazione degli stagisti, a.a. 2000/01 – a.a. 2003/04.



Oltre ai tirocini promossi nell'ambito del programma Leonardo, l'Ufficio Affari Internazionali ha autonomamente attivato, nell'a.a. 2003/04, ulteriori 111 *stage* presso aziende, enti ed organizzazioni internazionali, con un incremento del 22% rispetto all'a.a. 2001/02.

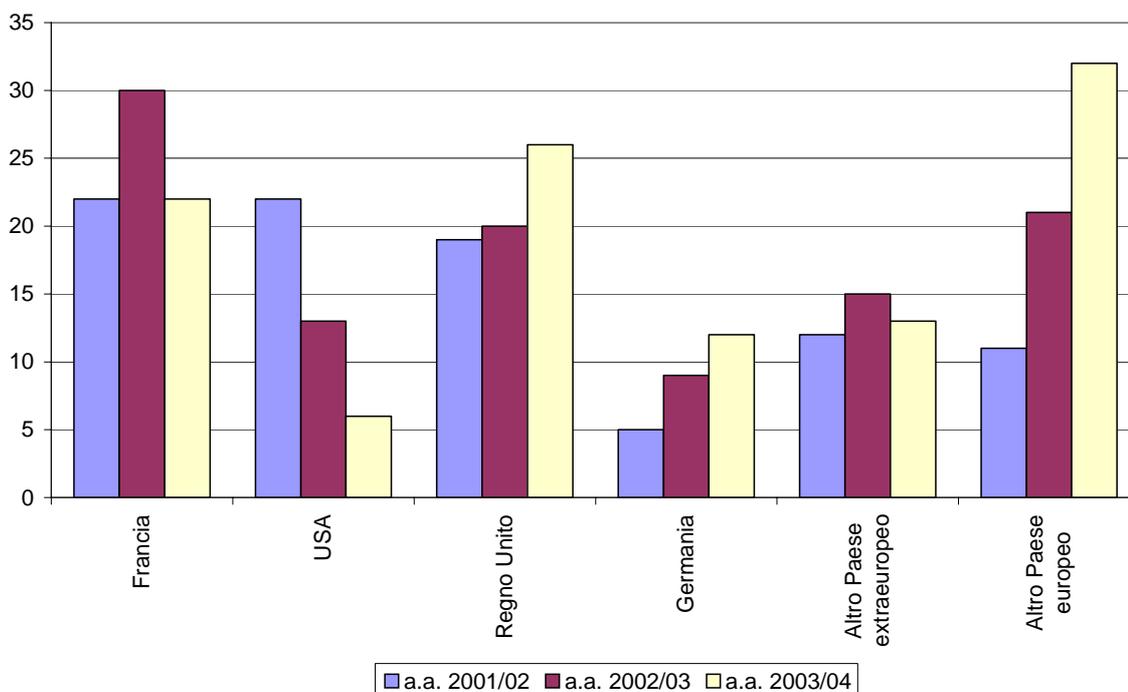
Tali tirocini, di durata compresa tra 1 e 11 mesi (per complessive 332 mensilità) sono autofinanziati dallo studente partecipante. È da segnalare che il 40% circa di tali *stage* è stato effettuato da laureati, mentre, per quanto riguarda gli studenti, si osserva la netta preponderanza degli iscritti 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. 6-14 e nella Tab. 6-3.

¹⁴² Come tutti i programmi promossi dall'Unione Europea, anche il progetto Leonardo è usufruibile una sola volta da ogni singolo studente.

Con riferimento a quest'ultimo aspetto, si segnala che, per quanto permanga una discreta quota di *stage* svolta presso Enti di rappresentanza (economica e culturale) italiana all'estero, risulta 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 92 (83% nell'a.a. 2003/04).

Fig. 6-14. *Stage internazionali autofinanziati curati dall'Ufficio Affari internazionali: nazioni di destinazione dei partecipanti, a.a. 2001/02 – a.a. 2003/04.*



Tab. 6-3. *Stage internazionali autofinanziati curati dall'Ufficio Affari internazionali: numero di partecipanti, a.a. 2001/02 – a.a. 2003/04.*

Luogo di svolgimento degli <i>stage</i> autofinanziati	Numero di <i>stage</i>		
	01/02	02/03	03/04
Camere di Commercio Italiane all'estero	12	8	5
Enti Nazionali Italiani per il Turismo	5	3	4
Istituti Italiani per il Commercio con l'Estero	7	1	1
Istituti Italiani di Cultura	23	12	9
Aziende e/o altri Enti	44	84	92
Totale	91	108	111

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 rappre-

sentanze 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 2003/2004 sono pervenute 19 domande, 15 delle quali hanno superato la prima selezione operata dall'Ufficio Affari Internazionali, e tra questi, la CRUI ha selezionato 5 studenti beneficiari, rispetto ai 6 selezionati nell'anno accademico precedente.

6.3.1.4. 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 2004, l'Ufficio ha curato la gestione dei seguenti corsi:

- corso di perfezionamento per "Manager dei 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, giunto alla seconda edizione, si è tenuto tra novembre 2003 ed ottobre 2004, per complessive 700 ore (450 di didattica e 250 di *stage*);
- corso di preparazione per l'acquisizione della *European Computer Driving Licence* (ECDL) riservato al personale tecnico-amministrativo dell'Ateneo. Il corso, che si è svolto tra novembre 2003 ed aprile 2004, è stato articolato su due livelli, base ed avanzato, rispettivamente con 17 e 14 partecipanti.¹⁴³

Inoltre, sempre nell'ambito della formazione cofinanziata, l'Ufficio ha curato la gestione di due Master universitari di primo livello, in "Comunicazione linguistica delle imprese che operano in Estremo Oriente" ed in "*Retail Management*": per la loro trattazione si rimanda al par. 1.1.4.

Il secondo ambito di attività è relativo al progetto quadro di "Specializzazione e approfondimento professionalizzante", destinato a specifici segmenti della popolazione studentesca dell'Ateneo, che è consistito in una serie di laboratori specialistici rivolti agli studenti iscritti ai Corsi di laurea specialistica ed in un'azione di avvicinamento al mondo del lavoro realizzata con la collaborazione di FORMAPER.

Nel primo semestre del 2004 si sono svolti 17 laboratori, della durata media di 50 ore, che gli studenti hanno potuto frequentare quali attività didattiche integrative, senza rilascio di crediti.

Tali laboratori hanno principalmente riguardato:

¹⁴³ Per una trattazione più approfondita si veda il par. 2.2.2.

- la scrittura professionale (scrittura e produzione televisiva, scrittura per il web, ecc.) per il Corso di laurea specialistica in Giornalismo, editoria e comunicazione multimediale (5 laboratori);
- tecniche di ripresa e montaggio per il Corso di laurea specialistica in Televisione, cinema e produzione multimediale (7 laboratori);
- *merchandising* e tecnologie per lo sviluppo di applicazioni Internet per il Corso di laurea in Consumi, distribuzione commerciale e comunicazione d'impresa (5 laboratori).

Complessivamente si sono registrate 597 partecipazioni effettive: il numero di partecipanti è stato compreso tra un minimo di 15 ed un massimo di 77. Il 54% dei partecipanti ha conseguito il certificato di frequenza.

Nel 2004, in Associazione Temporanea di Scopo con FORMAPER, l'Ufficio ha attivato una specifica azione formativa finalizzata ad offrire agli studenti un percorso introduttivo al tirocinio aziendale, attraverso attività di orientamento, formazione e *counselling*, per orientarli e prepararli ad un inserimento consapevole nel mondo del lavoro. A tale iniziativa (articolata in tre fasi: formazione al tirocinio aziendale, colloqui individuali finalizzati al tirocinio e tirocinio in azienda) hanno preso parte 20 studenti (a fronte di 46 domande pervenute), 19 dei quali hanno conseguito il titolo.

Sempre in qualità di membri di Associazione Temporanea di Scopo, è stata curata la partecipazione alle seguenti iniziative:

- Corso IFTS "Tecnico Superiore per l'organizzazione, il marketing e il turismo";
- Corso IFTS "Tecnico Superiore per la comunicazione e il multimedia";
- Progetto per il raccordo tra il sistema di formazione SPECializzata, l'Università e il mercato del Lavoro – Programma SPECULA.

Nell'estate del 2004 sono stati presentati alla Regione i seguenti progetti che hanno preso avvio nel 2005:

- Master universitario di primo livello in "Lingua e Comunicazione per le imprese che operano in Cina";
- Master universitario di primo livello in "Retail Management";
- Progetto Quadro "Specializzazione didattica e di orientamento alla mobilità e all'esperienza di stage".

Da ultimo si segnala che, tra ottobre e dicembre 2003, si è tenuto presso la sede di Feltre il modulo didattico "*Droit communautaire et intégration européenne*" dell'azione Jean Monnet, destinato agli studenti del terzo anno di corso del Corso di laurea in Relazioni pubbliche e pubblicità.

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, in ciò integrando l'attività dell'Ufficio Affari Internazionali.¹⁴⁴

¹⁴⁴ I Centri di Servizio, previsti dall'art. 28 dello Statuto di Autonomia ed istituiti con decreto del Rettore, sono organizzazioni interne all'Ateneo finalizzate a supportare specifici aspetti (essenzialmente tecnico-operativi) dell'attività didattica e di ricerca; il loro funzionamento è disciplinato da un apposito regolamento. 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. Gli Organi 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.

Di seguito vengono segnalate le principali attività curate, svolte e/o avviate dal CRI nel corso del 2004.

Per quanto riguarda la mobilità studentesca, nel corso del 2004 il CRI, in collaborazione con la Segreteria Studenti e con l'Ufficio Statistico e valutazione, ha proseguito le attività preliminari all'ottenimento 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.

Nel 2004 sono state dunque predisposte le scale di voti ECTS dei diversi Corsi di studio per l'approvazione da parte del Senato Accademico e si è proceduto alla traduzione della denominazione dei moduli didattici erogati nei Corsi di laurea. Infine, è stata redatta una versione bilingue della "Guida dello studente" (italiano-inglese), rispondente ai criteri ECTS.

Nel 2002 il Centro ha siglato un accordo finalizzato al conseguimento della doppia laurea in *Interpretariato e comunicazione* con l'Université de Savoie.

Tale accordo prevede che sia definito un piano di studi comune tra i due Atenei, così consentire 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 2004 il Centro Relazioni Internazionali ha presentato il progetto di doppio diploma nell'ambito del bando per l'anno 2004 del "Programma Vinci", ricevendo un finanziamento utile per elargire borse di studio agli studenti che parteciperanno al primo scambio per il conseguimento della doppia laurea, previsto per l'a.a. 2005/06.

Nel mese di dicembre 2004 una delegazione dell'Université de Savoie è stata ospitata presso l'Università IULM ed ha incontrato gli studenti del Corso di laurea in Interpretariato e Comunicazione per illustrare il progetto, già presentato loro fin dal momento della preiscrizione.

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.

Nel mese di aprile 2004 l'Università IULM ha ospitato una sessione informativa di gruppo e il CRI ha curato la presentazione della giornata.

Nel ambito dell'*Exchange Programme*, di cui al par. 6.3.1.2, il CRI gestisce la mobilità degli studenti sia nei Paesi extraeuropei, sia nei Paesi europei presso Università non partner dell'Università IULM nell'ambito del Programma Socrates/Erasmus.

In particolare, nell'ottica di incrementare le occasioni di studio negli USA per gli studenti dell'Università IULM, il CRI ha inserito all'interno dell'*Exchange Programme* la possibilità di partecipare a corsi estivi (*summer session*) della durata di 6 / 8 settimane, dando specifica evidenza a quelli organizzati dalla University of California; previa approvazione di un *learning agreement*, gli studenti possono ottenere il riconoscimento dei corsi seguiti all'interno del proprio piano di studi.

Nel corso del 2004, 5 studenti hanno partecipato alle *summer session* proposte dalle University of California di Los Angeles, Berkeley e San Diego; nel mese di ottobre alcuni rappresentanti della University of California di Los Angeles hanno visitato l'Università IULM.

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. 1.2.2.

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.

Nell'ambito di tale accordo nel corso del 2004 si sono svolti conferenze e seminari tenuti da docenti provenienti da Università *partner*; inoltre, nel mese di febbraio è stata discussa la prima tesi di dottorato in cotutela.

Infine, 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, nel 2004 l'Università IULM ha ospitato per tre mesi un loro ricercatore.

Il CRI cura i rapporti con Università europee ed extra europee, al fine di attivare accordi di cooperazione e scambio di docenti e studenti, nonché per sviluppare progetti di ricerca comuni.¹⁴⁵ In particolare, per il 2004 si segnalano:

- l'attivazione di un accordo di mobilità studentesca con l'australiana University of the Sunshine Coast;
- l'attivazione di un accordo generale di cooperazione con la University of South Carolina Upstate (USCU). In particolare si segnala la realizzazione di un progetto didattico (in lingua inglese) di conoscenza del patrimonio artistico italiano per studenti dell'USCU da tenersi presso l'Università IULM: si tratta di un programma della durata di tre settimane, articolato in lezioni frontali, esercitazioni e visita al patrimonio culturale milanese e lombardo. L'Università IULM fornirà gli spazi e i docenti per il programma didattico, nonché l'organizzazione logistica coordinata dal CRI, mentre l'USCU sosterrà le spese di docenza, di viaggio e di alloggio;
- il mantenimento dei rapporti con le Università australiane Griffith University di Brisbane e University of Technology di Sydney;

¹⁴⁵ Trattasi di Università europee non coinvolte dal programma Socrates/Erasmus.

- il mantenimento dei rapporti con i seguenti Atenei dell'America Latina: l'Universidad del Desarrollo di Santiago del Cile, la Fundación Universitaria de Boyacá in Colombia, l'Universidad Católica Sedes Sapientiae de Lima in Perù, la brasiliana Universidade para o Desenvolvimento do Alto Vale do Itajaí (UNIDAVI), l'Universidad de Ciencias Empresariales y Sociales di Buenos Aires in Argentina;
- il mantenimento dei rapporti con l'Università di San Pietroburgo, con la Sungkyunkwan University di Seul (Corea) e con la Suffolk University di Boston (USA).

Il Centro Relazioni Internazionali ha accolto nel 2004 rappresentanti dell'University of Technology di Sydney e dell'University of the Sunshine Coast.

Nel 2004 l'Università IULM ha aderito al Consorzio Italia-MIT. Il Consorzio nasce su iniziativa del MIT-Italy Program, del Comitato Scientifico MIT-Italy e dell'Ambasciata Italiana a Washington con lo scopo di promuovere la collaborazione con la comunità scientifica del Massachusetts Institute of Technology (MIT). L'accordo consente ai dottorandi di trascorrere uno o due semestri presso il MIT. Il CRI cura i rapporti con il consorzio e gestisce la raccolta delle candidature.

I candidati ammessi dal Consorzio vengono insigniti del titolo di *Italia-MIT fellows* e ricevono una borsa di studio ad integrazione della borsa di studio italiana.

Nell'aprile 2004 l'Università IULM ha selezionato e presentato 2 dottorandi, di cui uno è stato accettato dal Consorzio ed è stato accolto al MIT nella primavera del 2005.

Nell'ottica di migliorare la comunicazione con i *partner* e di agevolare la creazione di nuovi rapporti di collaborazione, il CRI ha curato la redazione di una *brochure* in lingua inglese di presentazione dell'Università IULM.

Nel 2004 il CRI ha altresì avviato la pubblicazione di *newsletter* monotematiche inviate via e-mail a docenti, ricercatori e dottorandi, per informare i potenziali interessati delle iniziative, delle opportunità e dei progetti che coinvolgono l'Università IULM nell'ambito delle relazioni internazionali. Nella fattispecie, sono state inviate le seguenti *newsletter*:

- Mobilità Docenti – *teaching staff*;
- Azioni Integrate Italia – Spagna;
- Programma Vinci 2004 – Cap. II: Borse integrative per il sostegno di tesi di dottorato in co-tutela Italia/Francia;
- Programma Vigoni, per lo scambio di ricercatori tra le Università Italiane e Tedesche;
- Programma di borse di studio Fulbright;
- Inter University Centre Dubrovnik (IUC), corsi e conferenze;
- VI Programma Quadro, Azioni Marie Curie;
- Programma speciale *Short Term Mobility* del CNR.

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. Nel 2004 il CRI ha partecipato a tre convegni organizzati dall'E.U.A., relativi ai temi dell'internazionalizzazione degli Atenei: *New revenues and academic values: old and new challenges* a Torino; *The challenges of research management* a Barcellona, *Research training as a key to a Europe of knowledge* a Maastricht;
- *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.

Dal 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 1.600 tra Rettori, professori e coordinatori degli accordi di scambio internazionale. Nel mese di settembre 2004 si sono tenute a Torino le *Giornate annuali European Association for International Education*, alle quali il CRI ha preso parte.

Il CRI nel corso del 2004 ha predisposto la documentazione per l'adesione alla *International Association of Universities* (I.A.U.).

6.4 SITO WEB E SERVIZI INTERATTIVI VIA INTERNET

6.4.1 Sito Internet

Il sito Internet 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.

Nel corso del 2004 è stata progettata una nuova versione del portale di Ateneo, completamente rinnovata, pubblicata *online* a partire dal 19 marzo 2005.

La progettazione del nuovo portale è stata condotta anche alla luce di analisi di *benchmark* e di interviste agli utenti, nonché dell'analisi quantitativa e qualitativa dei contenuti, per la ricostruzione di una nuova esperienza di navigazione. Il nuovo portale, basato su una potenziata piattaforma tecnologica, è stato completamente rinnovato sia nella grafica, sia nella logica di navigazione e nelle modalità di fruizione dei contenuti, prestando particolare attenzione alla sua effettiva "usabilità" e "accessibilità".

La nuova versione del sito di Ateneo è passata, nella graduatoria dei migliori siti delle Università italiane (stilata dal mensile LABItalia), dal decimo posto occupato nel 2004 al sesto nel 2005.¹⁴⁶

Il gruppo editoriale Media Key, in occasione della selezione per la sesta edizione dell'Interactive Key Award, ha attribuito la *nomination* alla nuova versione del sito web dell'Università IULM per la

¹⁴⁶ La classifica generale è consultabile sul sito Internet: <http://www.labitaliaonline.it>.

categoria *Mezzi di comunicazione, educational, associazioni e pubblica amministrazione* e per la categoria *E-Commerce, Consumer Service & Support, consumer oriented*.

6.4.1.1. Modalità di gestione ed aggiornamento del sito

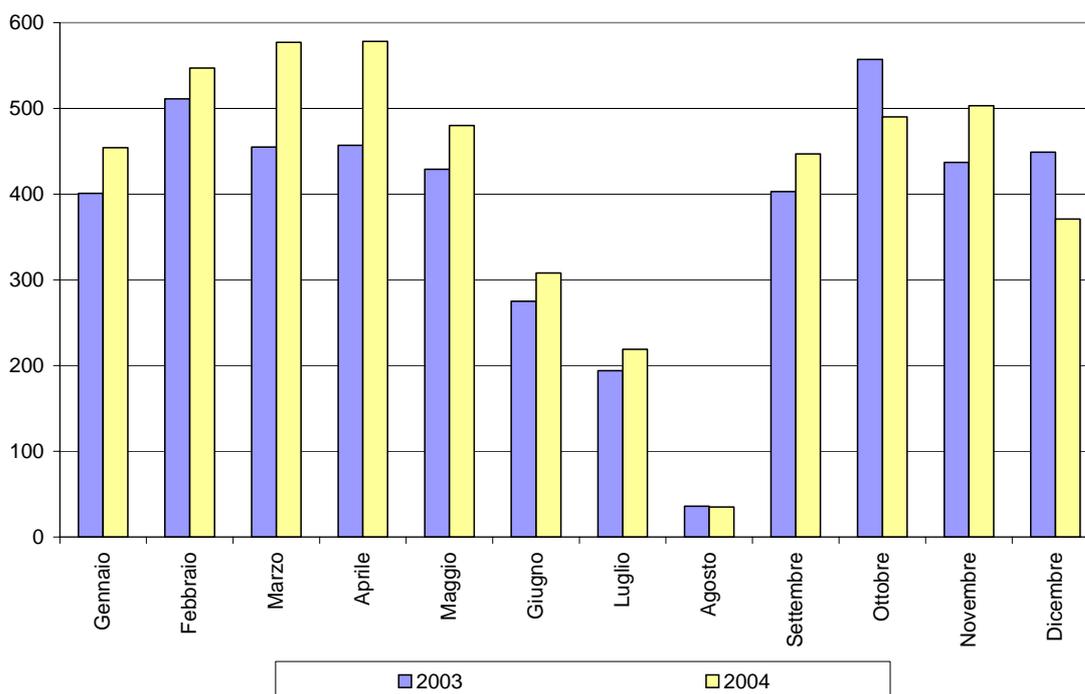
La struttura ipertestuale del sito web è costituita da un'alberatura di documenti raggruppati in sezioni tematiche e di servizio. Complessivamente, il sito dell'Ateneo mette a disposizione 1.941 pagine di documentazione e servizi, di cui 1.236 dedicate alla didattica.

L'aggiornamento del sito di Ateneo avviene o per autonoma iniziativa della Sezione Web (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*.

Nel 2004 l'Ufficio ha trattato 5.009 richieste di pubblicazione; il tempo medio di evasione è stato pari ad un'ora e 12 minuti, con limitate oscillazioni pari a circa ± 30 minuti.

La Fig. 6-15 riporta il numero di richieste trattate mensilmente; come si vede, la dinamica del numero di richieste rispecchia la calendarizzazione dell'attività accademica. Il confronto tra il 2003 ed il 2004 evidenzia un incremento dell'attività, in assenza di variazioni significative nei tempi medi di evasione.

Fig. 6-15. Richieste di pubblicazione online: numero di richieste evase mensilmente e relativo tempo medio di evasione espresso in ore, anni 2003 – 2004.



La Tab. 6-4 riporta la suddivisione per committente delle richieste di pubblicazione: 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.

Tab. 6-4. Richieste di pubblicazione online per tipologia di committente, anni 2003 – 2004.

Committenti	anno 2003	anno 2004
Segreterie studenti	40,4%	33,2%
Docenti	21,7%	25,6%
Segreterie degli Istituti	24,6%	23,5%
Direzione e Uffici amministrativi	6,5%	9,0%
Laboratori	4,1%	3,9%
Ufficio Stampa	0,5%	2,6%
Altro	2,2%	2,2%
Totale richieste	100% 4.604	100% 5.009

Tra le attività più innovative svolte nel 2004 va segnalato l'*advertgame* "Mission to IULM", *online* tra maggio ed ottobre 2004 nell'ambito del progetto IULM OrientaTour2004, unico caso tra gli Atenei italiani di utilizzo di tale strumento comunicativo.

La prima edizione di *Mission to IULM* è stata sviluppata come gioco di abilità interattivo *online*, dedicato principalmente agli studenti degli ultimi anni delle scuole superiori. Articolato su tre livelli di difficoltà crescente, il gioco ha come oggetto il mondo dell'Università e, più in generale, della comunicazione.

Complessivamente si sono registrati per partecipare quasi 1.600 giocatori. Al termine del gioco, i primi 15 classificati hanno avuto la possibilità di partecipare al *C-D@Y*, una giornata a contatto con i protagonisti e i luoghi del mondo della comunicazione.

Sulla scorta del significativo successo ottenuto, l'iniziativa è stata ripetuta nel 2005.

Nella realizzazione di *Mission to IULM* la Sezione Web ha partecipato attivamente alla progettazione del gioco, alla sua promozione, alla redazione dei testi di presentazione dell'Ateneo, all'assistenza agli utenti ed all'organizzazione del *C-D@Y*.

Per lo svolgimento delle sue funzioni, nel corso del 2004 la Sezione Web si è avvalsa, ad integrazione del personale in organico (2 unità), di una risorsa a contratto e 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 2004 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;¹⁴⁷
- 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*;
- preiscrizione *online* ai Corsi di laurea e di laurea specialistica ed ai Master universitari (attivata nel solo periodo di apertura delle stesse), e successiva pre-immatricolazione (caricamento dell'anagrafica, stampa della modulistica, ecc.);
- caricamento dei dati per l'assegnazione della fascia contributiva.

I servizi di segreteria *online* a disposizione dei docenti nel 2004 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. 3.2.1).

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.);

¹⁴⁷ Trattasi di una procedura interbancaria standardizzata di incasso, utilizzata per pagamenti non preventivamente domiciliati presso una banca.

- 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, alla stampa dei verbali d'esame, fino all'acquisizione ottica dell'esito delle prove);
- gestione amministrativa e della carriera degli studenti *incoming* nell'ambito dei programmi Socrates/Erasmus ed *Exchange*, di cui al par. 6.3;
- 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;
- gestione delle pre-immatricolazioni;
- assegnazione delle fasce contributive.

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. 6-5. Nella Fig. 6-16 emerge, inoltre, la significativa stagionalità dell'utilizzo dei servizi in parola, connessa alle varie scadenze didattiche ed amministrative.

Il dettaglio dell'utilizzo dei vari servizi è riportato nella Fig. 6-17, limitatamente ai servizi di uso più comune; tra quelli di utilizzo meno frequente si segnalano in particolare: gestione del piano di studi, preiscrizione, emissione di certificati per i laureati, modifica dei dati di residenza, iscrizione ad anni successivi.

Complessivamente i servizi per gli studenti hanno registrato nel 2004 741.041 accessi (escludendo i *logon*); di questi, il 94% circa è relativo ai servizi riportati nella Fig. 6-17.

Giova segnalare che l'accesso ai servizi *online* avviene ormai per lo più dall'esterno dell'Università IULM, come si può osservare nella Tab. 6-5.

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.

Tab. 6-5. *Logon e accessi totali ai servizi per studenti.*

	2001	2002	2003	2004
Logon	392.472	396.330	387.706	432.192
% di accessi dall'esterno	75,3%	78,1%	80,9%	84,5%
Accessi totali	1.076.015	1.109.562	1.124.881	1.277.164

Fig. 6-16. Ripartizione percentuale mensile degli accessi ai servizi interattivi via Internet per docenti e studenti, anni 2002 – 2004.

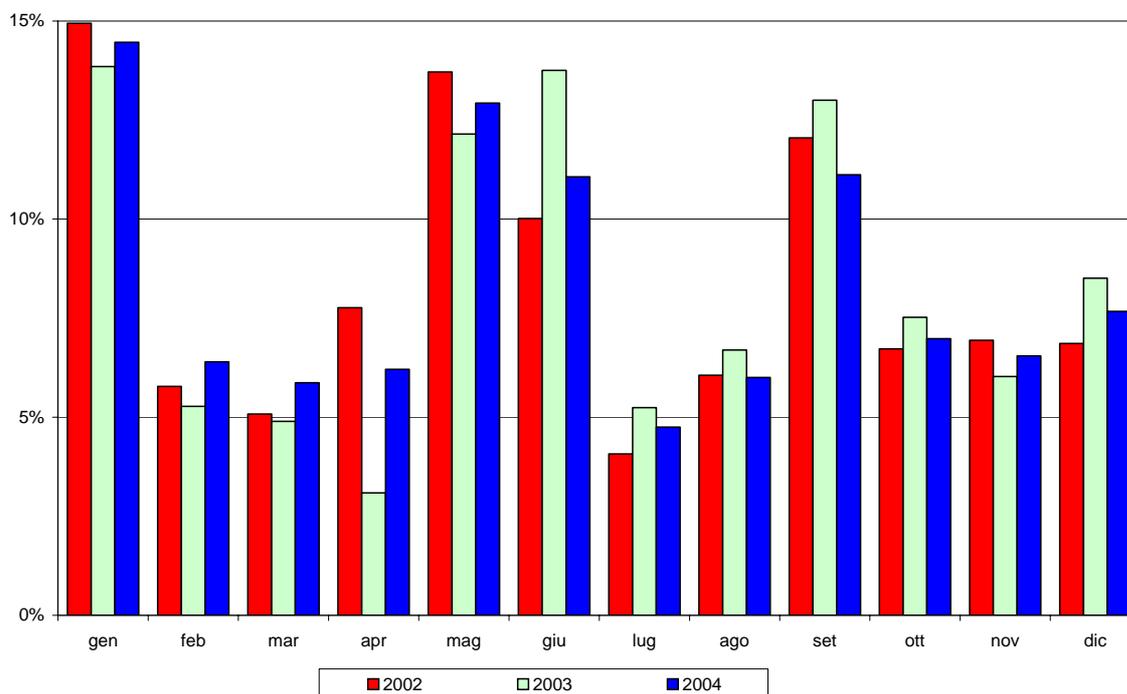
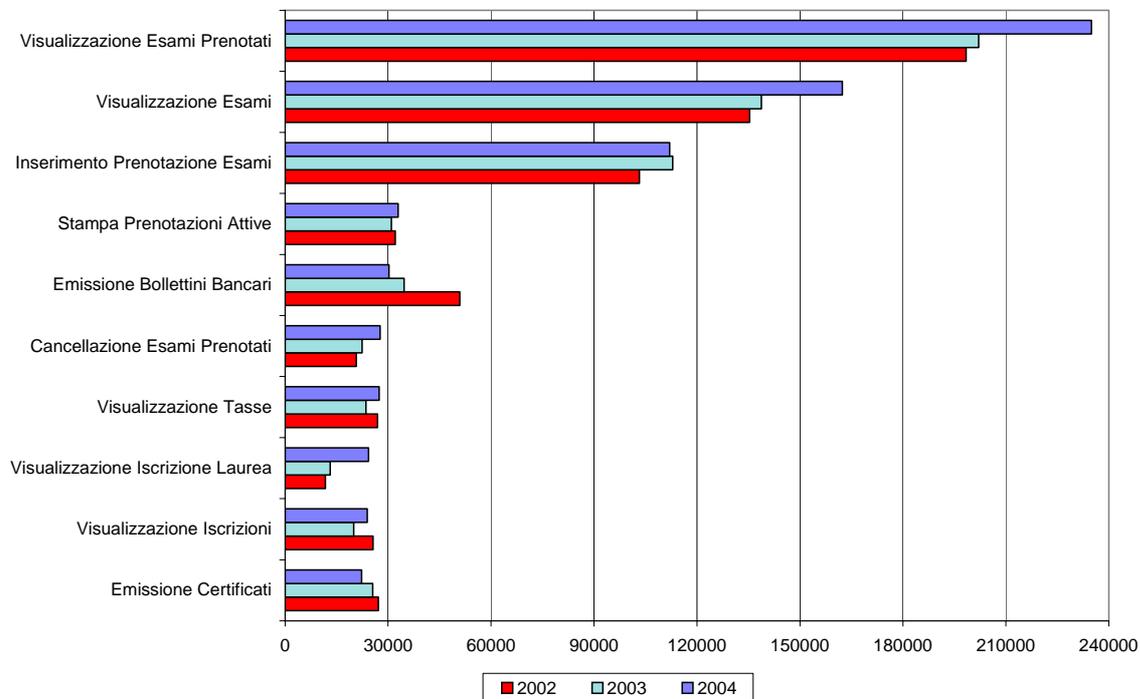


Fig. 6-17. Accessi complessivi ai principali servizi interattivi via Internet per studenti, anni 2002 – 2004.



6.5 SERVIZI DI ORIENTAMENTO

Il significativo ampliarsi, per numero ed articolazione, dell'offerta didattica nazionale, ha sollecitato gli Atenei a sviluppare nuove strategie di comunicazione finalizzate tanto al miglioramento della propria visibilità, quanto a supportare efficacemente gli studenti delle scuole secondarie nel momento della scelta universitaria.

In risposta a tali stimoli si è consolidata, nell'ambito dell'Ufficio Affari Generali, la presenza del Servizio Orientamento Studenti (SOS), impegnato nel continuo adattamento delle proprie modalità di intervento sul territorio alle nuove esigenze degli studenti.

6.5.1 Servizio Orientamento Studenti

Per adempiere compiutamente ai propri obiettivi è sempre più necessario che il SOS operi in stretto contatto sia con le varie componenti dell'Ateneo (docenti, strutture didattiche, rappresentanze studentesche, centri di servizio, uffici amministrativi, ecc.), sia con le numerose realtà partecipanti al complesso universo della formazione scolastica e dell'orientamento (istituzioni scolastiche, enti, organizzazioni ed associazioni territoriali e nazionali).

Nell'a.a. 2004/05 ciò ha consentito di sperimentare concretamente nuove forme di supporto agli studenti (tra cui la *didattica orientativa*), di sviluppare ulteriormente il progetto IULM Orienta-Tour2004, nonché di attivare, coordinare e consolidare un insieme organico di interventi destinati ad accompagnare gli studenti nelle tappe fondamentali del loro percorso formativo.

In particolare, per l'anno 2004, sono da segnalare le seguenti iniziative:

- colloqui di orientamento individuali;
- predisposizione del 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;
- IULM OrientaTour2004;
- didattica orientativa;
- attività rivolte ai docenti delle scuole superiori;
- "Vado all'Università per la mia maturità";
- attività di orientamento *in itinere*.

Le varie azioni sono state inserite nella più generale attività di comunicazione esterna (azioni di *advertising* e progetti di comunicazione mirati a specifici *target*) coordinata, pianificata e gestita dall'Ufficio Affari Generali, nell'ambito delle proprie competenze.

6.5.1.1 Colloqui di orientamento individuali

Il SOS informa circa i percorsi didattici attivi presso l'Ateneo, offrendo consulenza individuale agli studenti impegnati nella scelta universitaria. Il servizio è liberamente usufruibile durante tutto il corso dell'anno, e consiste essenzialmente nell'opportunità di effettuare un colloquio fi-

nalizzato a supportare lo studente nella scelta universitaria, coadiuvandolo nella comprensione dei diversi percorsi accademici.

Complessivamente, presso le due sedi dell'Ateneo, nel 2004 sono stati effettuati oltre 1.430 colloqui (della durata media pari a circa 25 minuti), per un totale di 1.785 studenti incontrati.

Un elemento che ricorre con sempre maggior frequenza è la presenza dei genitori durante lo svolgimento dei colloqui, cui prendono parte sia al fianco dei figli, sia autonomamente: nel 2004 circa un terzo dei colloqui svolti ha visto la presenza dei genitori.

Tale fenomeno ha spinto il SOS ad ipotizzare incontri mirati con i genitori e percorsi coordinati da psicologi e diretti alle famiglie per una guida al supporto ai figli nel momento delle grandi transizioni. I primi esperimenti in questa direzione sono stati realizzati durante le 5 giornate di orientamento in sede.

6.5.1.2. *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 2004 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 entrambe le sedi dell'Ateneo, della redazione della "Guida dell'Università e ai suoi servizi a.a. 2004/2005", della Guida ai Corsi di laurea specialistica e di *leaflet* illustranti l'offerta didattica dell'Ateneo; tra le novità del 2004 si segnala un DVD promozionale della durata di 7 minuti. Il materiale informativo è stato sempre reso disponibile anche in forma digitale sul sito web dell'Ateneo.

Il SOS ha inoltre curato la diffusione del materiale informativo, secondo una precisa strategia di comunicazione: complessivamente nel corso del 2004 sono stati effettuati oltre 14.000 invii dei diversi materiali informativi, circa tre quarti dei quali indirizzati alle scuole secondarie.

6.5.1.3. *Giornate di orientamento*

Nel corso del 2004 sono state organizzate 5 giornate di orientamento presso la sede di Milano, cui hanno preso parte circa 2.300 studenti, e 3 giornate presso la sede di Feltre, per un totale di 145 presenze. 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.

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 del SOS si mette a disposizione degli studenti e delle loro famiglie per supportarli nella scelta universitaria.

Durante le giornate di orientamento si è consolidata l'iniziativa del "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, verrà definitivamente inclusa nelle attività standard previste durante le giornate di orientamento in sede.

6.5.1.4. Partecipazione ai Saloni dell'Orientamento

L'Università IULM ha partecipato, nel corso del 2004, a 36 Saloni dell'orientamento (per un totale di 101 giornate), raggiungendo un elevato numero di studenti potenziali. Nella Tab. 6-6, si riporta, anche in prospettiva diacronica, la composizione percentuale per regione di svolgimento delle manifestazioni cui ha preso parte l'Università IULM nell'ultimo quinquennio.

A questo proposito, si osserva, oltre ad un aumento nel numero delle giornate di presenza ai Saloni pari a circa il 37%, una progressiva decentralizzazione dell'attività, evidenziata dal costante aumento della copertura del territorio nazionale, con 13 regioni toccate dalla partecipazione ad attività fieristiche.

Relativamente alla tipologia delle iniziative, si evidenzia la partecipazione sperimentale a eventi fieristici dedicati a settori economici coerenti con i percorsi formativi dell'Ateneo (è il caso, ad esempio di "Fare Turismo" a Salerno ed del "MiArt" a Milano), con la finalità di aumentare la visibilità dell'Università IULM nelle aree di nicchia in cui si propone come polo universitario di eccellenza.

Tab. 6-6. Manifestazioni cui ha partecipato l'Università IULM, ripartizione per area, anni 2000 – 2004.

Area	2000	2001	2002	2003	2004
Nord	88,9%	85,2%	55,6%	70,4%	92,6%
<i>di cui in Lombardia</i>	59,3%	41,9%	34,8%	34,6%	38,9%
Centro	3,7%	7,4%	11,1%	7,4%	14,8%
Sud e Isole	7,4%	22,2%	18,5%	18,5%	25,9%
Totale	100%	100%	100%	100%	100%
Numero di Saloni	30	31	23	26	36
<i>Regioni interessate</i>	9	10	11	10	13
<i>Totale giornate</i>	71	83	72	74	101

6.5.1.5. 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 2004 sono state organizzate dalla sede di Milano 52 presentazioni, a fronte delle 40 del 2003. Tale incremento è principalmente dovuto all'abbinamento della partecipazione ad un Salone con presentazioni nelle scuole della zona. Le presentazioni hanno interessato un'ampia gamma di tipologie di scuola superiore, prevalentemente della Lombardia e della Campania. Per quanto riguarda la sede di Feltre, le presentazioni presso le scuole superiori del Triveneto sono state 21, per un totale di 820 studenti coinvolti.

Infine, si segnala che è possibile, a richiesta, organizzare un incontro riservato ad un gruppo scolastico presso l'Università IULM; nel 2004 sono stati accolti 3 gruppi di studenti, tutti provenienti da scuole della Lombardia.

6.5.1.6. Gestione delle richieste di informazioni sull'offerta didattica

Le richieste di informazioni da parte degli interessati all'offerta formativa dell'Università IULM provengono principalmente attraverso due canali: il numero verde 800 363 363 e le caselle di posta elettronica iulm.orienta@iulm.it, per la sede di Milano, ed infofeltre@iulm.it, per la sede di Feltre.

Per quanto concerne la numerosità delle richieste pervenute al numero verde, è da registrarsi un lieve calo rispetto all'anno precedente, presumibilmente imputabile alla quantità di informazioni ormai disponibili attraverso il sito Internet d'Ateneo: nel 2004 il SOS ha infatti ricevuto 1.600 chiamate circa, a fronte delle 1.763 ricevute nel 2003. Anche in questo caso è da segnalare l'aumento di richieste riferite all'offerta di Corsi di laurea specialistica.

Per quanto riguarda la casella di posta elettronica, si conferma la costante crescita delle richieste da parte di studenti: nel 2004 sono state gestite in totale 1.690 e-mail (con un incremento medio annuo del 24% nell'ultimo triennio), una quota crescente delle quali riferita all'offerta di Corsi di laurea specialistica (pari a circa il 16% delle richieste pervenute).

6.5.1.7. IULM OrientaTour

Il progetto *IULM OrientaTour*, curato dal SOS e giunto nel 2004 alla sua seconda edizione, si pone due principali obiettivi: da un lato, promuovere l'Università IULM, i suoi valori e 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 ed accrescendo il numero di contatti mirati.

Con l'obiettivo di 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 un incontro informativo con le classi IV e V utile alla scelta universitaria.

La sperimentazione del progetto nel 2003 ha consentito di evidenziarne alcuni punti di debolezza, oggetto di accurata revisione nella pianificazione della seconda edizione: la necessità di un maggior investimento sulla formazione e sulla motivazione della *task force*, l'opportunità di un minor coinvolgimento dei docenti, la preferenza per gli incontri presso la singola scuola piuttosto che l'allestimento di uno *stand*, l'estensione del progetto al territorio lombardo.

Fig. 6-18 IULM Orienta Tour2004: i comuni interessati dall'attività.



I risultati ottenuti in termini di numero di studenti raggiunti e numero di scuole contattate ha messo in luce il positivo riscontro dei correttivi adottati: il numero degli studenti incontrati è passato da 12.000 a 18.000, e degli Istituti superiori contattati ad oltre 3.500.

Nella Fig. 6-18 si riporta la distribuzione territoriale delle località interessate dal progetto. Anche nel 2004 la pianificazione si è basata unicamente sulle risposte ricevute dagli Istituti contattati e sull'intenzione di raggiungere le zone non ancora coperte dalle iniziative di orientamento attivate dall'Università IULM; per le prossime edizioni è allo studio un approccio di marketing territoriale a supporto dell'individuazione delle aree di intervento, che tenga in considerazione anche informazioni di contesto e dati statistici quali lo stato economico del comune, la composizione demografica, la provenienza degli studenti già iscritti, ecc.

6.5.1.8. *Didattica orientativa*

Il progetto "Didattica orientativa" nasce dalla convinzione che l'Università debba uscire dai propri "luoghi consueti", per raggiungere i propri interlocutori in un'azione informativa diretta che contribuisca ad annullare il disagio nel passaggio tra scuola secondaria e mondo universitario.

Il progetto consiste nella realizzazione di cicli di lezioni, curati da docenti dell'Ateneo, sulle principali tematiche proprie dei Corsi di studio, 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 possa significare realmente frequentare l'Università e cominciare ad orientarsi tra le diverse aree professionali.

Nel corso del 2004 sono state effettuate 15 lezioni, tra cui due cicli di lezioni di Sociologia della comunicazione e Sociologia del turismo. Al progetto, ancora in fase sperimentale, verrà data ampia visibilità nelle azioni di comunicazione durante il prossimo anno accademico.

Con simili finalità, presso la sede di Feltre, con l'iniziativa *Lezioni aperte alla IULM* si è offerta a piccoli gruppi di studenti delle scuole superiori l'opportunità di partecipare ad alcune lezioni dei corsi universitari già in calendario; complessivamente l'iniziativa ha visto la partecipazione di circa 120 studenti.

6.5.1.9. *Attività rivolte ai docenti delle scuole superiori*

Tra le azioni volte a rafforzare i legami dell'Ateneo con le scuole secondarie, a partire dall'a.a. 2004/05 il SOS ha offerto ai docenti di alcuni Istituti lombardi l'opportunità di seguire brevi corsi di aggiornamento, formazione ed informazione tenuti da docenti dell'Ateneo su tematiche di particolare interesse.

Nella fattispecie, nel marzo 2004 è stato proposto il ciclo di 7 incontri "*Sette note per l'arte*", organizzato in collaborazione con il Corso di laurea in *Comunicazione e gestione nei mercati dell'arte e della cultura*, con una triplice finalità: offrire un'opportunità didattica per la scuola secondaria ad indirizzo artistico o con discipline di carattere storico-artistico, offrire un'occasione di aggiornamento ai docenti di tali discipline, nonché presentare la proposta formativa dell'Università IULM. Ciascun incontro ha visto in media la partecipazione di 20 docenti, i quali hanno manifestato soddisfazione ed interesse per l'attività in parola.

6.5.1.10. “Vado all'università per la mia maturità”

L'attenzione verso gli studenti delle scuole superiori ha indotto il SOS a sperimentare un'iniziativa dedicata alla preparazione alla prova scritta dell'esame di maturità.

L'iniziativa è consistita in una serie di 5 incontri dedicati ad approfondire sia argomenti “classici”, sia tematiche d'attualità, nell'ottica di affrontare con maggiore consapevolezza la prova scritta. Vi hanno partecipato complessivamente 100 maturandi: l'intensa partecipazione e l'interesse manifestato suggeriscono l'opportunità di riproporre l'iniziativa nei prossimi anni.

6.5.1.11. Attività di orientamento in itinere

L'orientamento *in itinere* vuole rispondere efficacemente alla sfida, posta dalla riforma del sistema universitario nazionale, di collocare lo studente al centro non solo dell'offerta e della programmazione didattica, ma anche di un complesso di interventi atti a completarne la formazione e ad arricchirne l'esperienza di vita universitaria, come parte integrante della biografia.

A questo scopo diventa cruciale predisporre percorsi e progetti che garantiscano la continuità tra l'orientamento in ingresso, l'esperienza di *stage*, la partecipazione a progetti di mobilità internazionale ed, infine, l'inserimento nel mondo del lavoro, in un'ottica di orientamento continuo.

Counseling psicologico

A partire dal 2002 il SOS ha avviato, in collaborazione con un team di psicologi, un servizio di *counseling* psicologico indirizzato agli studenti già iscritti all'Università IULM. 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 *counseling* 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 2004 sono stati effettuati 25 colloqui.

Gruppi di lavoro

Parallelamente alle attività di *counseling* psicologico, rispondendo ad una esigenza manifestata da alcuni studenti, lo staff di psicologi ed il SOS hanno proposto due gruppi di lavoro sul tema “Il metodo di studio efficace”.

Hanno partecipato agli incontri complessivamente 25 studenti; la metodologia di lavoro è stata caratterizzata dall'integrazione costante tra teoria ed esercitazioni pratiche, al fine di favorire l'apprendimento attivo e di consentire il confronto reciproco. A tutti i partecipanti è stato chiesto di compilare un breve questionario di gradimento, che ha confermato la bontà dell'iniziativa e l'efficacia dell'intervento.

Accoglienza matricole: IULM istruzioni per l'uso

A partire dal 2003 il SOS ha messo a punto un incontro di accoglienza dei neo immatricolati, finalizzato a favorire l'inserimento degli studenti nella vita universitaria. Con l'occasione viene distribuita la guida *IULM: istruzioni per l'uso* completa di tutte le informazioni utili allo studente e realizzata grazie al contributo dei responsabili dei diversi servizi di Ateneo. Il successo dell'iniziativa ne ha suggerito la riproposizione all'inizio di ogni anno accademico: nel 2004 sono stati organizzati due incontri, cui ha partecipato l'80% degli studenti immatricolati.

6.5.1.12. Altre iniziative

Nel 2004 l'Università IULM ha aderito all'iniziativa "Conoscere Milano: le sue università" promossa dal Comune di Milano e dall'Associazione Interessi Metropolitan (AIM). Tale evento, tenutosi nelle giornate di sabato 31 gennaio e domenica 1 febbraio, ha previsto l'apertura straordinaria dell'Università, con l'organizzazione di presentazioni dell'offerta formativa e di visite guidate al Campus. Ai partecipanti, tra cui circa 1.000 studenti delle scuole superiori, è stato distribuito materiale informativo sull'Ateneo.

6.5.1.13. 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 in itinere, accrescendo il numero dei gruppi di lavoro mirati a supportare le diverse fasi della vita dello studente iscritto ai Corsi di laurea;
- approfondire il tema della transizione dalla laurea alla laurea specialistica, ipotizzando specifiche iniziative di orientamento.

Nel corso del 2004, per la conduzione delle attività sopra descritte, il SOS 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), e di 10 ulteriori risorse acquisite con contratto di collaborazione, specificamente destinate al progetto IULMOrientaTour2004. 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 STAGE E PLACEMENT

L'integrazione con il mondo delle imprese e delle professioni è uno dei principi ispiratori della *mission* dell'Università IULM. In quest'ottica grande importanza riveste lo sviluppo di contatti con aziende ed enti, anche finalizzato all'effettuazione di *stage* e tirocini rivolti a studenti e laureati, nonché al promuovere iniziative orientate al *placement* dei laureati. Alla luce dell'importanza strategica di tali aspetti, nel corso del 2005 è stato avviato un processo di riorganizzazione finalizzato a differenziare in due distinte e specializzate unità organizzative le predette funzioni, lo svolgimento di *stage* ed il *placement*, entrambe facenti capo all'Ufficio Affari Generali. In occasione di tale evoluzione organizzativa l'area *stage* e *placement* è stata dotata di una procedura informatica *ad hoc*, destinata a migliorare la comunicazione con gli interessati (studenti, laureati ed aziende), a facilitare l'operatività ed a rendicontare gli aspetti salienti dei servizi erogati, con finalità statistiche e di programmazione.

6.6.1 Servizio Placement

Il Servizio *Placement* ha preso avvio nella primavera del 2005, con il duplice obiettivo di agevolare l'ingresso nel mercato del lavoro dei laureati IULM e di offrire alle aziende un qualifica-

to strumento per le attività di *recruiting*; l'esame delle prime attività del nuovo Servizio sarà dunque oggetto di analisi nella prossima edizione del presente rapporto.

Nel corso dei primi mesi di attività del servizio ne è emerso chiaramente il ruolo di raccordo tra un versante *esterno*, costituito sostanzialmente dalle iniziative di comunicazione e di promozione dei laureati verso il loro mercato potenziale, ed un versante *interno*, rivolto alla formazione dei laureati mediante iniziative specificatamente istituite per facilitarne il primo approccio con il mondo del lavoro. Tra queste ultime sono da segnalare il *counselling* personalizzato, offerto al laureato per le sue specifiche problematiche, i seminari di *job approach* e di *skill assessment*, che consentono al laureato di redigere un proprio *portfolio* attitudinale ed un bilancio delle risorse personalizzati.

È inoltre in corso di progettazione un *Career Day* presso la sede milanese dell'Università IULM, con l'obiettivo di fornire ai laureati una panoramica sulle opportunità professionali dopo la laurea, cercando di agevolarne l'incontro con le aziende e di fornire un orientamento sulle problematiche di ingresso nel mondo del lavoro.

6.6.2 Servizio Stage

L'insieme dei servizi gestiti dalla Sezione *Stage* nel corso del 2004 può essere suddiviso in tre distinte tipologie: la gestione delle offerte di *stage*, il servizio di *placement* (fino alla piena funzionalità ed autonomia del Servizio *Placement*) ed 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 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 2004:

- sono stati comunicati 525 *login* ad aziende che hanno chiesto di usufruire dei servizi *online* loro dedicati;
- sono state stipulate 767 nuove convenzioni, di cui 64 presso la sede di Feltre. A queste si aggiungono 3 convenzioni quadro;
- sono state pubblicate 582 offerte di *stage*, di cui 50 presso la sede di Feltre;
- sono stati attivati 1.754 *stage* (di cui 103 presso la sede di Feltre), comprensivi dei 719 *stage* effettuati da laureati (di cui 22 presso la sede di Feltre).

L'andamento storico di convenzioni e *stage* è riportato nella Fig. 6-19, ove si osserva la costante crescita dell'attività.

In secondo luogo, la Sezione *Stage* ha offerto, fino all'avvio dello specifico Ufficio, 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, la Sezione *Stage* ha provveduto a segnalare a laureandi e laureati offerte di *stage* e/o di lavoro particolarmente interessanti, nonché i maggiori eventi di *recruitment*.

Nel 2004 sono stati inseriti 554 *curricula* di studenti e 532 di laureati presso la sede di Milano, mentre, presso la sede di Feltre, sono stati inseriti 105 *curricula* di studenti e 90 di laureati. Complessivamente, il numero di *curricula* di laureati inseriti è pari al 27% circa dei laureati dell'anno 2004, senza significative variazioni rispetto al 2003.

Nella Fig. 6-20 si riporta l'andamento delle richieste di invio di elenchi di laureati e delle offerte di lavoro; in particolare per il 2004 presso la sede di Feltre sono pervenute 30 richieste di elenchi e 10 offerte di lavoro.

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. 3.2.1.

Fig. 6-19. Aziende convenzionate per lo svolgimento di stage e numero di stage attivati, anni 2000 – 2004.

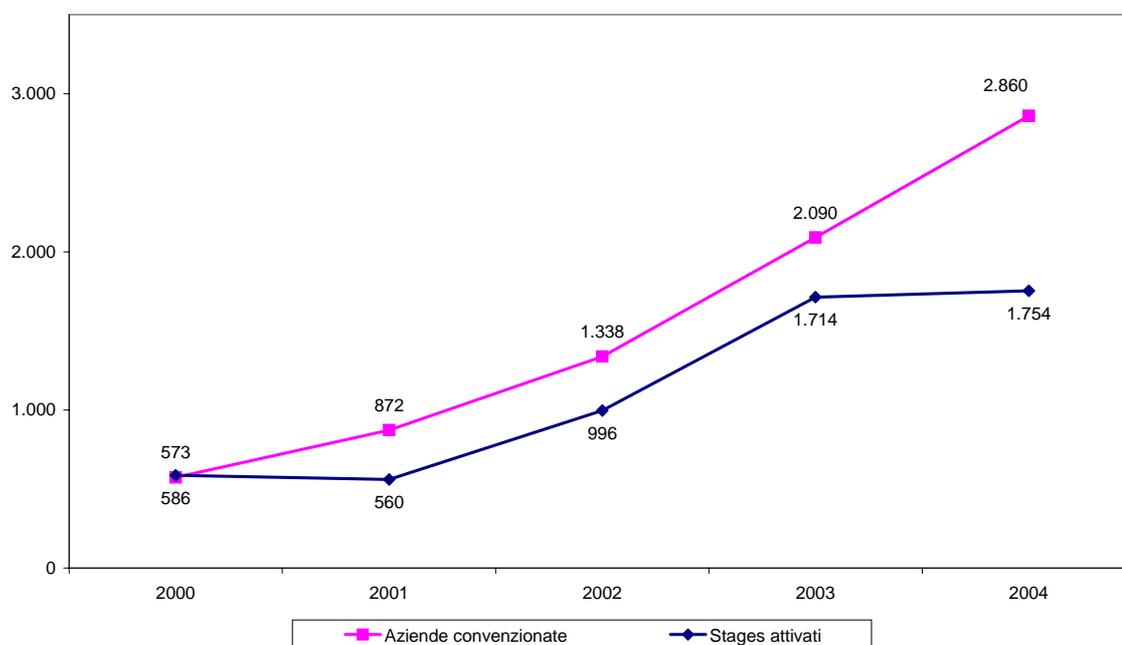
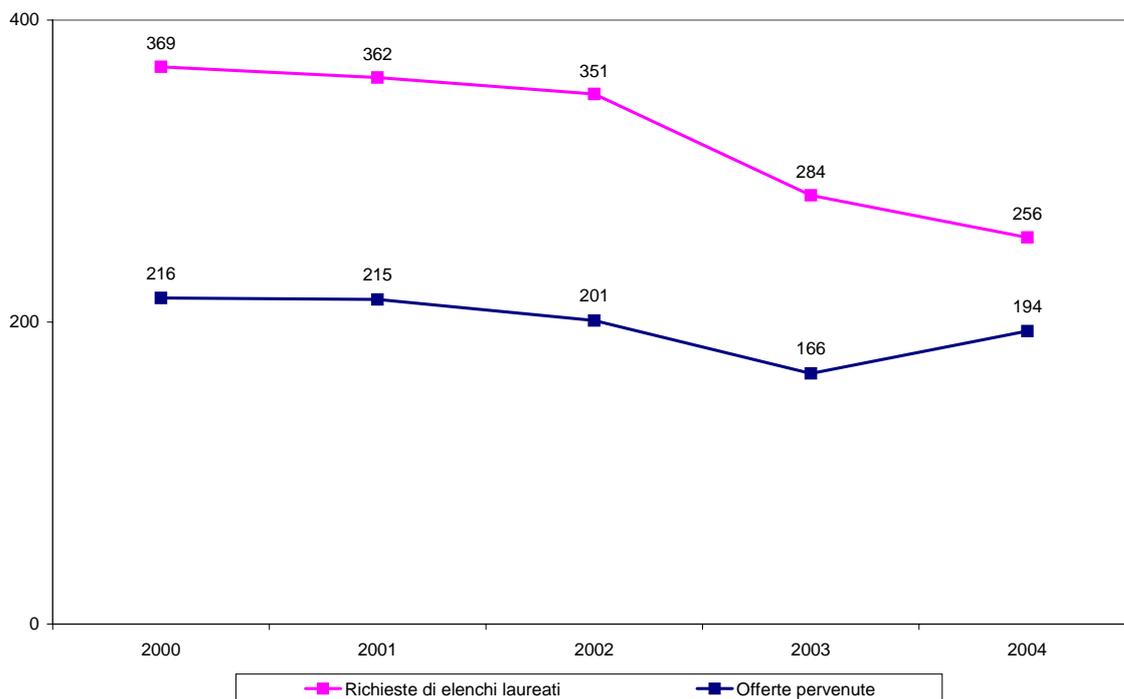


Fig. 6-20. Richieste di invio di elenchi di laureati e offerte di lavoro pervenute, anni 2000 – 2004.



In terzo luogo, per quanto attiene la ricerca di nuovi rapporti di collaborazione con le imprese, nel corso del 2004 la Sezione *Stage* si è in particolare dedicata alla necessità di potenziare i contatti con i settori professionali legati ai Corsi di studio, in virtù del costante innovarsi dell'offerta didattica.

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 FIAVET Lombardia e con ASSOVISUAL;
- partecipazione all'edizione 2004 della BIT.

Infine, tra le altre attività che hanno coinvolto la Sezione *Stage* nel 2004 si segnalano:

- pubblicazione nella brochure Synesis 2004 (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.

Per lo svolgimento delle sue funzioni, nel corso del 2004 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).

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 la continua implementazione delle procedure informatizzate.

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) conoscono, da diversi anni, un continuo miglioramento sia quantitativo, sia qualitativo.

È da giudicarsi più che positivamente la costante implementazione dei nuovi servizi ad alto contenuto tecnologico.

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'imprescindibile processo di 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.

A questo proposito pare inoltre opportuno ribadire la necessità di incentivare l'utilizzo delle lingue straniere quale strumento abituale di lavoro da parte di studenti e docenti.

Per quanto riguarda il sito web, il Nucleo, apprezzando i risultati costantemente conseguiti, invita a proseguire sulla strada intrapresa, prestando speciale attenzione alla navigabilità e alla funzionalità dei servizi interattivi. Tali servizi, infatti, costituiscono uno strumento 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 ribadire 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, specie in considerazione dell'incremento delle interruzioni di carriera (di cui al par. 3.2.2).

All'accresciuta importanza assunta dal legame fra mondo delle imprese ed Università, corrisponde il crescente rilievo assunto dall'esperienza dello *stage* e la cruciale rilevanza delle attività di *placement*.

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. Il Nucleo auspica dunque che si prosegua con decisione lungo questa direttrice, pervenendo ad una più organica ed informatizzata gestione per processi, anche nell'ottica di disporre di più analitiche rendicontazioni.

Il Nucleo di valutazione plaude, infine, all'attivazione di uno specifico Servizio *Placement*, riconoscendo l'opportunità di realizzare ogni forma di avvicinamento dei propri laureati al mondo del lavoro e delle professioni, specialmente in un'epoca di congiuntura economica sfavorevole, in cui è generalizzata la bassa propensione all'assunzione di personale, anche laureato.

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.¹⁴⁸

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.¹⁴⁹

Il regolamento di funzionamento del Nucleo di valutazione ne sancisce altresì la posizione di autonomia rispetto agli Organi ed agli uffici dell'Università IULM, chiamandolo a rispondere del proprio operato direttamente al Consiglio di Amministrazione. Esso si configura, dunque, come "organo sussidiario" degli Organi di governo dell'Ateneo, con una serie di specifici compiti destinati a supportarne le decisioni ed a valutarne l'attività istituzionale.

Nella fattispecie, il compito del Nucleo di valutazione, definito dall'art. 19 dello Statuto di autonomia e ribadito dal regolamento predetto, consiste nel "verificare il perseguimento degli obiettivi fissati dagli Organi di indirizzo dell'Università IULM, la gestione delle risorse e l'analisi degli effetti della docenza in tutte le sue forme (didattica, ricerca ed attività collegate)". Tale attività di valutazione è riferita in generale all'efficacia ed all'efficienza della gestione dell'Ateneo, ed in modo particolare alla produttività dell'offerta didattica in relazione al rapporto tra risorse impiegate e risultati raggiunti.

Per lo svolgimento dei suoi compiti al Nucleo di valutazione è garantito l'accesso ai documenti amministrativi ed alle fonti informative dell'Ateneo.

Nel mese di novembre 2004 ha preso avvio il terzo mandato del Nucleo di valutazione, per il triennio 2004 – 2007, con la seguente composizione:

- 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. Pier Andrea Chevallard, Segretario Generale della Camera di Commercio, Industria, Artigianato e Agricoltura di Milano;

¹⁴⁸ Il Regolamento è stato modificato nella seduta del 18 dicembre 2001.

¹⁴⁹ Ai sensi dell'art. 2, c. 2, del Regolamento di funzionamento del Nucleo di valutazione

- Dott.ssa Teresa Cuomo, dirigente responsabile dell'Ufficio IX della Direzione generale per l'Università del MIUR;
- Prof. Aurelio Mauri, associato di Economia e gestione delle imprese presso l'Università IULM;
- Dott. Rodolfo Winternitz, esperto di economia ed organizzazione aziendale.

7.2 ATTIVITÀ DEL NUCLEO DI VALUTAZIONE

Per lo svolgimento della sua attività il Nucleo di valutazione si avvale del supporto dell'Ufficio Statistico e valutazione. Nel corso del 2004, presso l'Ufficio Statistico e valutazione, hanno prestatato la loro opera:

- il responsabile dell'ufficio, a tempo pieno, con compiti di coordinamento, raccolta e analisi statistica dei dati e delle informazioni;
- due collaboratori, a tempo pieno, di cui uno da novembre 2004;
- una risorsa assunta con contratto di collaborazione a progetto fino all'ottobre 2004;
- uno studente con contratto di collaborazione occasionale, per un totale 17 giornate lavorative;
- 5 studenti con contratto di collaborazione part-time.

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 2004 il Nucleo ha impegnato circa € 70.000.

Nel corso del 2004, il Nucleo, che si è riunito 9 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 ed all'attivazione dei nuovi Corsi di laurea e di laurea specialistica;
- valutazione delle proposte di istituzione e rinnovo dei Corsi di Dottorato di ricerca;
- adempimenti connessi al primo esercizio di Valutazione Triennale della Ricerca, per il triennio 2001-2003 (VTR 2001-2003), promosso dal Comitato d'Indirizzo per la valutazione della Ricerca (CIVR);
- 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. 3.3);
- proseguimento delle indagini relative ai laboratori acquisiti in *outsourcing*: laboratori di informatica e laboratori di lingua straniera;
- realizzazione della seconda edizione dell'indagine sugli studenti "non frequentanti";
- attivazione dell'indagine di *customer satisfaction* per l'esperienza di stage, attivata nell'a.a. 2003/04;

- effettuazione della seconda rilevazione delle opinioni dei docenti su alcuni aspetti connessi sia allo svolgimento dei corsi, sia all'attività di rilevazione delle valutazioni degli studenti, sia, più in generale, ai servizi offerti dall'Ateneo. Il rapporto di ricerca è stato trasmesso a tutti i docenti di ruolo dell'Ateneo nel marzo 2005 (si veda il par. 2.4.3).

Per la realizzazione del complesso delle indagini di *customer satisfaction*, il Nucleo di valutazione ha utilizzato poco più di € 6.000; il contenimento dei costi, pur a fronte della varietà, della qualità e della quantità di dati ed informazioni raccolti ed esaminati, è stato possibile in virtù dell'intenso coinvolgimento delle risorse dell'Ufficio Statistico e valutazione in tutti gli aspetti delle indagini condotte.

Tra le altre attività condotte dall'Ufficio Statistico e valutazione, 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. 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), l'Ufficio Statistico e valutazione è responsabile di una specifica procedura, dedicata all'elaborazione dati.