



RELAZIONE DEL
NUCLEO DI VALUTAZIONE DI ATENEO

ANNO 2002

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

- Prof. Roberto Moscati (Presidente), ordinario di Sociologia dell'Educazione presso l'Università degli Studi di Milano - Bicocca;
- Prof. Luca Barbarito, associato di Economia applicata presso l'Università IULM;
- Dott.ssa Teresa Cuomo, dirigente responsabile dell'Ufficio X del Dipartimento autonomia e studenti del MIUR;
- Dott. Stefano Landi, esperto di istituzioni pubbliche ed amministrazione;
- Prof. Emanuele Ronchetti, ordinario di Storia della filosofia presso l'Università IULM;
- Dott. Rodolfo Winternitz, esperto di economia ed organizzazione aziendale.

La raccolta e l'analisi statistica dei dati e delle informazioni e la stesura del rapporto è stata curata dal responsabile dell'ufficio di Supporto Tecnico del Nucleo di valutazione Dott. Giuseppe Vergani e dal Prof. Aurelio Mauri dell'Università IULM, con la collaborazione della Dott.ssa Francesca Apicella e della Dott.ssa Michela Muscatello.

Le informazioni della presente relazione si riferiscono all'a.a. 2001/02, all'a.a. 2002/03 e all'anno solare 2002, 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. 2003/04, aggiornati al 22 ottobre 2003.

Nucleo di valutazione

Università IULM

Via Carlo Bo, 1

20143 Milano

Tel. 02.89141.2393

Fax 02.89141.2394

E-mail: valuta@iulm.it

dicembre 2003

INDICE

PRESENTAZIONE DEL MAGNIFICO RETTORE.....	VII
PREFAZIONE	IX
NOTA METODOLOGICA	XI
1 L'ANALISI DELLA DOMANDA E DEL POSIZIONAMENTO.....	1
1.1 ANALISI DELLA DOMANDA	1
1.1.1 <i>Analisi della dinamica delle iscrizioni</i>	1
1.1.2 <i>Analisi delle caratteristiche degli studenti</i>	9
1.1.3 <i>Area geografica di attrazione</i>	14
1.2 COMMENTI DEL NUCLEO DI VALUTAZIONE	22
2 LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA	27
2.1 SISTEMA INFORMATIVO D'ATENEO.....	27
2.1.1 <i>Evoluzione ed articolazione</i>	28
2.1.2 <i>Infrastruttura tecnica</i>	29
2.2 IL PERSONALE TECNICO-AMMINISTRATIVO.....	34
2.2.1 <i>Distribuzione del personale tecnico-amministrativo per qualifica e strutture</i>	36
2.2.2 <i>Attività di formazione e/o riqualificazione del personale</i>	40
2.3 IL BILANCIO DELL'ATENEO	41
2.3.1 <i>La composizione e la dinamica delle entrate e delle uscite</i>	41
2.3.2 <i>L'analisi dei risultati</i>	43
2.3.3 <i>Alcuni dati di contabilità analitica</i>	45
2.4 GESTIONE DEL PATRIMONIO IMMOBILIARE	47
2.4.1 <i>Disponibilità, fabbisogni e realizzazioni future</i>	47
2.4.2 <i>Analisi della disponibilità di spazi e attrezzature per la didattica</i>	49
2.5 SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ	52
2.6 COMMENTI DEL NUCLEO DI VALUTAZIONE	53
3 LA DIDATTICA.....	57
3.1 L'OFFERTA DIDATTICA.....	57
3.1.1 <i>L'offerta di Corsi di laurea e di laurea specialistica</i>	57
3.1.2 <i>L'offerta di Master universitari e non universitari</i>	61
3.1.3 <i>I Corsi di Dottorato di ricerca</i>	64
3.1.4 <i>Informazioni sugli scambi internazionali degli studenti</i>	70
3.1.5 <i>Commenti del Nucleo di valutazione</i>	81

3.2	ORGANIZZAZIONE DELL'ATTIVITÀ DIDATTICA.....	83
3.2.1	<i>Analisi del carico didattico e delle risorse di docenza</i>	83
3.2.2	<i>Commenti del Nucleo di valutazione</i>	91
3.3	PERFORMANCE DELL'ATTIVITÀ DIDATTICA.....	92
3.3.1	<i>Premessa</i>	92
3.3.2	<i>Analisi degli abbandoni e dei trasferimenti</i>	93
3.3.3	<i>Analisi del conseguimento dei titoli</i>	98
3.3.4	<i>Commenti del Nucleo di valutazione</i>	108
3.4	VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DELLA DIDATTICA DA PARTE DEGLI STUDENTI	108
3.4.1	<i>Metodologia della rilevazione</i>	110
3.4.2	<i>Il questionario</i>	111
3.4.3	<i>Organizzazione della rilevazione</i>	111
3.4.4	<i>Grado di copertura dei corsi erogati</i>	112
3.4.5	<i>Le caratteristiche degli studenti intervistati</i>	114
3.4.6	<i>I principali risultati</i>	118
3.4.7	<i>La diffusione e l'utilizzo dei risultati all'interno dell'Ateneo</i>	120
3.4.8	<i>Commenti del Nucleo di valutazione</i>	121
4	LA RICERCA	123
4.1	PRESENTAZIONE E ANALISI DELLE STRUTTURE DI RICERCA	123
4.2	FONTI DI FINANZIAMENTO E PROGETTI FINANZIATI	124
4.3	CENTRI DI RICERCA	128
4.3.1	<i>IULM Humanities Lab (IHL)</i>	129
4.4	COMMENTI DEL NUCLEO DI VALUTAZIONE	132
5	GLI INTERVENTI PER IL DIRITTO ALLO STUDIO	135
5.1	INTERVENTI PER IL DIRITTO ALLO STUDIO ATTUATI DALL'ATENEO	135
5.1.1	<i>Esoneri parziali o totali da tasse e contributi</i>	135
5.1.2	<i>Borse di studio</i>	135
5.1.3	<i>Attività part-time</i>	137
5.1.4	<i>Servizio residenziale</i>	140
5.2	INTERVENTI PER IL DIRITTO ALLO STUDIO ATTUATI DALLA REGIONE (I.S.U.) .	141
5.2.1	<i>Borse di studio</i>	141
5.2.2	<i>Servizio residenziale</i>	146
5.2.3	<i>Servizio di ristorazione</i>	146
5.2.4	<i>Altre attività</i>	146
6	I SERVIZI COMPLEMENTARI DELL'ATENEO	149
6.1	SEGRETERIA AMMINISTRATIVA PER STUDENTI.....	149
6.2	IL SISTEMA BIBLIOTECARIO DI ATENEO	150
6.2.1	<i>Patrimonio librario, di periodici e CD Rom</i>	151
6.2.2	<i>Analisi quantitativa dei servizi erogati</i>	153

6.3	CENTRI DI SERVIZIO	161
6.3.1	<i>Centro di servizio per le tecnologie informatiche a supporto della didattica e della ricerca (CIDeR)</i>	161
6.3.2	<i>Centro Relazioni Internazionali (CRI)</i>	163
6.4	LABORATORIO DIDATTICO PER LE LINGUE STRANIERE	165
6.5	SITO WEB E SERVIZI INTERATTIVI VIA INTERNET	166
6.5.1	<i>Sito web</i>	166
6.5.2	<i>Segreterie online</i>	172
6.6	SERVIZI DI ORIENTAMENTO	176
6.7	SERVIZI DI TUTORATO	186
6.8	SERVIZIO <i>STAGE</i>	187
6.9	COMMENTI DEL NUCLEO DI VALUTAZIONE	192
7	IL RUOLO E LE ATTIVITÀ DEL NUCLEO DI VALUTAZIONE	195
7.1	NORMATIVA, COMPOSIZIONE E POSIZIONE ORGANIZZATIVA	195
7.2	ATTIVITÀ DEL NUCLEO DI VALUTAZIONE	196

PRESENTAZIONE DEL MAGNIFICO RETTORE

L'Università e il suo Rettore sono i primi destinatari delle valutazioni del Nucleo: così anche quest'anno, e la loro attenta lettura può contribuire a migliorare offerta, prodotti e gestione dell'Ateneo, avviando un dialogo, tra il Nucleo stesso e gli organi di governo, costruttivo ed operoso. Lo spaccato che la relazione offre è a tutto tondo e consente di avere una visione obiettiva, senza false modestie, ma anche senza alcun velo, dell'Università IULM.

I commenti che il Nucleo ha disseminato nel corso della Relazione costituiscono un sistema trasversale di lettura di essa e insieme un'occasione unica di proposta critica innanzi tutto all'interno dell'Università IULM, ma anche all'esterno, verso coloro che ne hanno a cuore destini e sorti, in primis le famiglie degli allievi.

Ed è a loro che si rivolge principalmente la nostra attenzione, convinti come siamo che anche un'Università non statale svolge una funzione pubblica e sociale di primaria importanza, soprattutto in un Paese in cui un'impermeabile cultura statalista permea ancora istituzioni e coscienze, oltre ogni legittimo e corretto senso della competizione e della dialettica, che dovrebbe invece ispirare uno Stato libero e laico. La forte coscienza della libertà di espressione e di azione che caratterizza dalla sua nascita, nell'ormai lontano 1968, quest'Ateneo, ha ispirato fin qui le sue decisioni e le sue scelte, nella radicata convinzione che l'assenza di un "padrone" alle sue spalle fosse motivo di responsabile preoccupazione sociale e morale, prima e piuttosto che ragione di facile e spregiudicato laissez faire, laissez passer.

Sta, forse, in questa convinzione etica e politica, che lega l'Università IULM alla sua storia e ai suoi i suoi studenti, che proprio nel 2002, nel mese di agosto, abbiamo dato vita alla Fondazione Università IULM, con l'obiettivo di creare quella rete di referenti istituzionali nella città e nel territorio, che possano diventare i suoi partners privilegiati e insieme i suoi testimonials più coscienti e più autorevoli. La Fondazione Università IULM, della quale l'Ateneo fondatore, mantiene – secondo quanto prevede la legge alla quale si ispira la sua ratio costitutiva, Legge n.388/2000, art.59, c.3[^] e D.P.R. applicativo n.254/2001 – la maggioranza assoluta, si è arricchita, subito dopo il suo riconoscimento da parte del Prefetto di Milano, il 30.09.02, della partecipazione istituzionale della Camera di Commercio, Industria e Artigianato, dell'Unione del Commercio e del Turismo, di Assolombarda e del CTS (Centro Turistico Studentesco e Giovanile).

L'attività della Fondazione s'è cominciata a sviluppare nel corso del 2003, dopo la costituzione degli Organi statutari e dopo le designazioni dei rappresentanti dei diversi partecipanti, comprese le rappresentanze del Ministro dell'Istruzione, l'Università e la Ricerca, e, pertanto, costituirà oggetto d'attenzione della prossima relazione del Nucleo di Valutazione.

Quest'anno, con la quarta Relazione il Nucleo di Valutazione giunge ad un traguardo importante della sua attività: tanto ai fini della sua legittimazione istituzionale, quanto ai fini dell'utilità strumentale delle sue analisi e delle sue statistiche. La serialità della sua produzione e delle sue attività consentono oggi di dare alle sue ricerche e al suo lavoro una funzione di primaria importanza nella vita dell'Ateneo, spesso oltre il suo ruolo istituzionale. Per chi ne è stato – se mi è consentita un'anamnesi personale – il primo mentore e presidente è motivo di soddisfazione e anche di serenità: un interlocutore intelligente e sensibile, come sono sempre stati il nostro Nucleo, i suoi Componenti e il suo Supporto tecnico, è un elemento e un momento di garanzia e di certezza, sia per quanti vivono nell'Università, sia per quanti la osservano da fuori. Grazie, dunque, per i suggerimenti, ma anche e soprattutto grazie per le tirate d'orecchie, anche se, in fondo in fondo, fanno sempre male.

*Prof. Giovanni PUGLISI
 Rettore dell'Università IULM*

PREFAZIONE

Nel procedere della riforma degli ordinamenti didattici, 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, riscontrabili anche dal peso crescente assunto dai contributi d'iscrizione degli studenti nei bilanci istituzionali (con evidenti effetti sulle iniziative di reclutamento degli studenti).

In questa situazione, la valutazione assume un crescente ruolo di certificazione della qualità dell'offerta (ad esempio attraverso la verifica della sussistenza dei cosiddetti "requisiti minimi"), in uno scenario che comprende anche concreti riconoscimenti istituzionali (tra i quali le quote di riequilibrio del Fondo di Finanziamento Ordinario). Da ciò deriva l'accresciuta rilevanza del ruolo dei Nuclei di valutazione a supporto degli Organi di governo degli Atenei e delle loro politiche.

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

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

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

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, quali: l'indagine di *customer satisfaction* per i servizi complementari (a partire dalla Biblioteca, dalla Segreteria studenti e dai servizi di ristorazione), i laboratori di lingue e di informatica; la rilevazione delle opinioni dei docenti su alcuni aspetti dell'attività didattica, la rilevazione sperimentale dedicata ai "non frequentanti".

A ciò va aggiunta la progettazione, nell'ambito del progetto *CampusOne*, di un "cruscotto informativo" destinato al monitoraggio delle iscrizioni e dell'evoluzione delle carriere degli studenti.

Accanto a queste positive realizzazioni, si evidenziano alcuni nodi problematici, connessi, in particolare, alla 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.

Al raggiungimento di tale obiettivo, che al momento non può dirsi conseguito in modo soddisfacente (in particolar modo per l'attività di ricerca), contribuirà sicuramente il vigente Sistema di Gestione Qualità (*Vision 2000*), specialmente se affiancato da un più diffuso, consapevole ed efficace utilizzo delle tecnologie informatiche e della documentazione digitalizzata.

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

NOTA METODOLOGICA

In relazione al cambio di ordinamento avvenuto nell'a.a. 2001/02, ovvero al passaggio dall'ordinamento *ex lege* 19 novembre 1990, n. 341 (il cosiddetto "vecchio ordinamento") all'ordinamento di cui al D.M. 3 novembre 1999, n. 509 (il cosiddetto "nuovo ordinamento"), ed alla conseguente trasformazione dei Corsi di laurea (di cui al par. 3.1.1), al fine di garantire la possibilità di articolare comunque serie storiche coerenti si è proceduto come segue:

- per quanto riguarda le serie storiche e/o i confronti relativi ai dati sulle immatricolazioni, i dati dei Corsi del nuovo ordinamento triennale, derivati dai Corsi quadriennali o quinquennali precedentemente attivi, sono stati giustapposti a questi ultimi, senza soluzione di continuità. Ad esempio, il riferimento "RP/RPP" segnala che, fino all'a.a. 2000/01, i dati fanno riferimento agli immatricolati al Corso di laurea in Relazioni pubbliche (quadriennale, vecchio ordinamento), mentre, a partire dall'a.a. 2001/02 sono riferiti agli immatricolati al Corso di laurea in Relazioni pubbliche e pubblicità (triennale, nuovo ordinamento);
- per quanto riguarda le serie storiche e/o i confronti relativi ai dati sulle iscrizioni complessive, essendosi garantita a tutti gli studenti la possibilità di cambiare ordinamento (si veda a tal proposito il par. 3.3.1), a partire dall'a.a. 2001/02 i dati degli iscritti ai Corsi di laurea triennale sono stati accorpati agli omologhi del vecchio ordinamento. Ad esempio, il riferimento "RP+RPP" segnala l'accorpamento degli iscritti al Corso di laurea in Relazioni pubbliche e degli iscritti a Relazioni pubbliche e pubblicità.

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

- Corsi di laurea dell'ordinamento *ex lege* 19 novembre 1990, n. 341 ("vecchio ordinamento")
 - LLS: Lingue e letterature straniere – Sede di Milano
 - LLS Feltre: Lingue e letterature straniere – Sede di Feltre
 - RP: Relazioni pubbliche – Sede di Milano
 - RP Feltre: Relazioni pubbliche – Sede di Feltre
 - SC: Scienze della comunicazione

ST: Scienze turistiche

TI: Traduzione e interpretazione

- Corsi di laurea dell'ordinamento di cui al D.M. 3 novembre 1999, n. 509 ("nuovo ordinamento")

RPP: Relazioni pubbliche e pubblicità – Sede di Milano

RPP Feltre: Relazioni pubbliche e pubblicità – Sede di Feltre

STC: Scienze e tecnologie della comunicazione

ST (n.o.): Scienze turistiche

IC: Interpretariato e comunicazione

ART: Comunicazione e gestione nei mercati dell'arte e della cultura

Da ultimo occorre precisare che i dati relativi agli immatricolati all'a.a. 2003/04 sono aggiornati al 22 ottobre 2003 e di conseguenza vanno considerati come provvisori.

1 L'ANALISI DELLA DOMANDA E DEL POSIZIONAMENTO

1.1 Analisi della domanda

Le intense trasformazioni che hanno caratterizzato il sistema universitario italiano nel recente passato fanno registrare, tra gli effetti più rilevanti, la crescente importanza della capacità di attrazione degli studenti da parte di ciascun Ateneo, anche in relazione al maggior peso che questa riveste ai fini dell'attribuzione delle risorse.

Di conseguenza, l'autonomia degli Atenei ha primariamente stimolato una significativa diversificazione dell'offerta, talora affiancata da azioni finalizzate ad assicurare una maggiore caratterizzazione dell'immagine di ciascuna università. A questo scopo, ogni Ateneo tende ad interpretare la domanda di professionalità presente nel mercato del lavoro ed a rispondervi con percorsi formativi correlati alle nuove figure professionali o al trasformarsi di quelle tradizionali.

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

1.1.1 Analisi della dinamica delle iscrizioni

L'indicatore più immediato della capacità di attrazione di un Ateneo è costituito dal numero di studenti iscritti. La Fig. 1-1 evidenzia l'andamento complessivo degli studenti iscritti all'Università IULM nel periodo compreso fra gli anni accademici 1997/98 e 2002/03. Come si può desumere

¹ Almeno negli Atenei di più grandi dimensioni.

dal grafico, il numero degli iscritti (dopo un lungo periodo di stasi) ha palesato a partire dall'a.a. 1998/99 una crescita durata fino all'a.a. 2001/02, per poi subire una lieve riduzione a partire dall'a.a. 2002/03. Tale andamento generale è peraltro la risultante di diversi fenomeni e tendenze, tra le quali assumono un ruolo di particolare rilievo gli effetti (anche amministrativi) della riforma degli ordinamenti didattici.

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

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

La tendenza in atto è peraltro meglio evidenziata dall'esame delle immatricolazioni, che non risentono dell'andamento delle iscrizioni negli anni precedenti. Nella fattispecie, la Fig. 1-4 riporta la dinamica complessiva degli immatricolati. Come si può osservare, il numero delle immatricolazioni presenta una fase di crescita fino all'a.a. 2000/01, quando si rileva una significativa discontinuità, e si innesca un ciclo di tre anni consecutivi di calo.

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 termine di numeri indice).

Fig. 1-1. Corsi di laurea v.o., Corsi di laurea e Corsi di laurea specialistica: studenti iscritti, a.a. 1997/98 – a.a. 2002/03, sedi di Milano e Feltre.

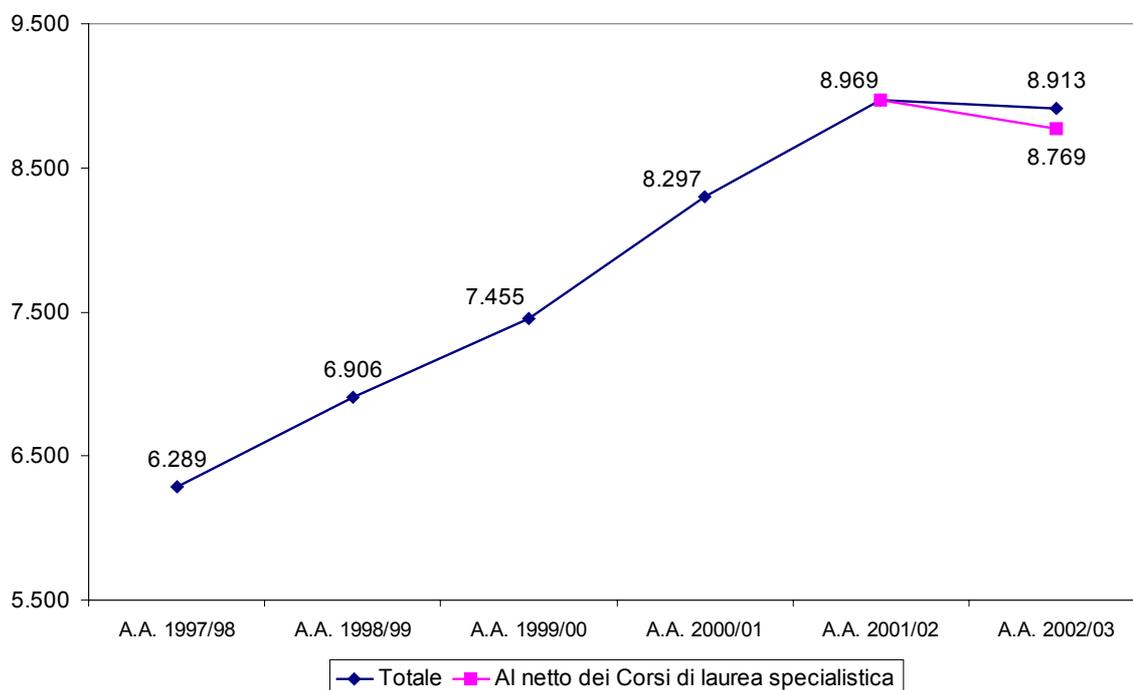


Fig. 1-2. Corsi di laurea v.o. e Corsi di laurea: studenti iscritti, a.a. 1997/98 – a.a. 2002/03, sede di Milano. Ripartizione per Corso di laurea.

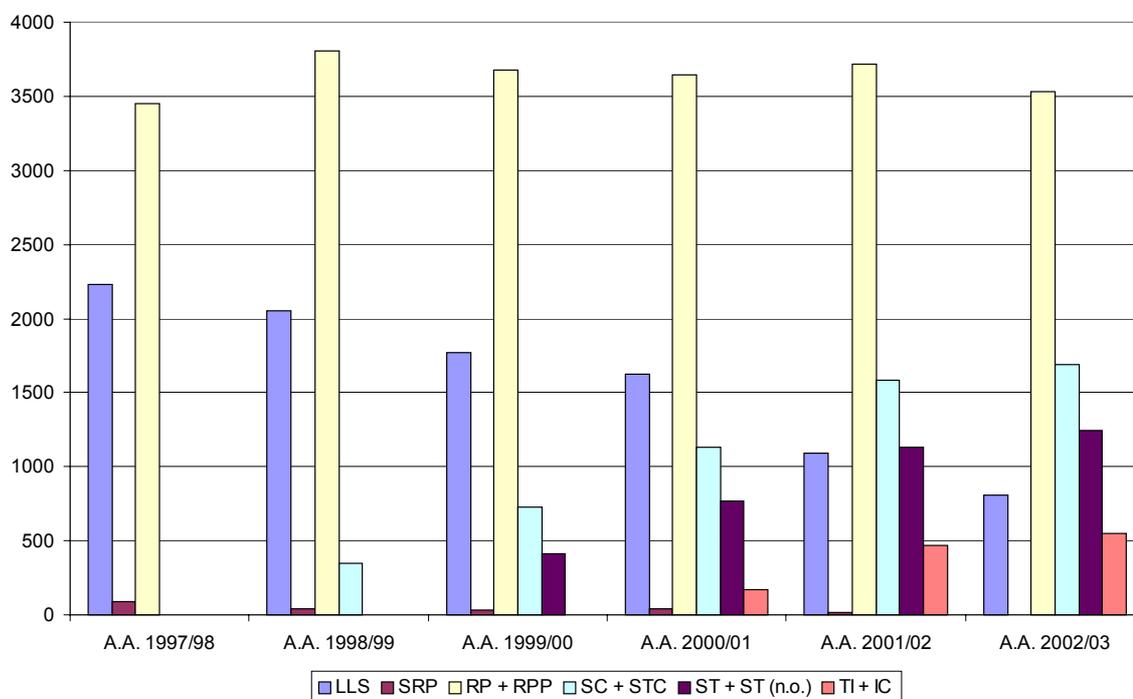


Fig. 1-3. Corsi di laurea v.o. e Corsi di laurea: studenti iscritti, a.a. 1997/98 – a.a. 2002/03, sede di Feltre. Ripartizione per Corso di laurea.

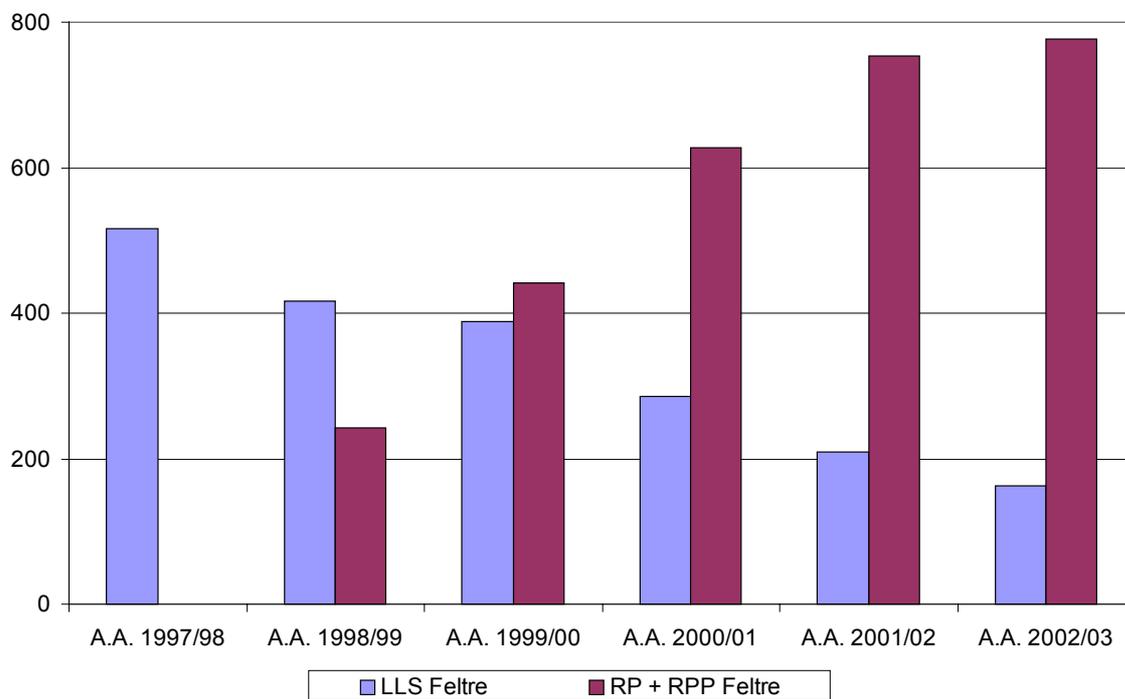


Fig. 1-4. Corsi di laurea v.o. e Corsi di laurea: immatricolati al 1° anno, a.a. 1997/98 – a.a. 2003/04 (dati provvisori), sedi di Milano e Feltre.

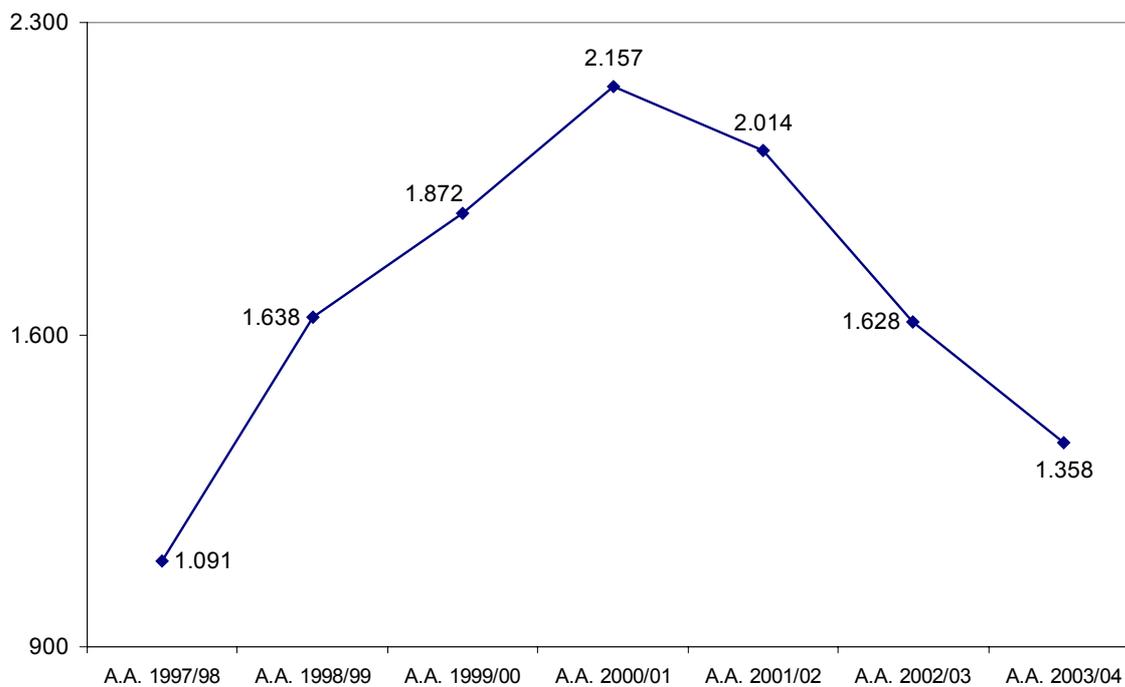


Fig. 1-5. Corsi di laurea v.o. e Corsi di laurea: immatricolati al 1° anno e studenti iscritti, complessivo d'Ateneo, a.a. 1997/98 – a.a. 2003/04 (dati provvisori). Numeri indice, a.a.1997/98 = 100.

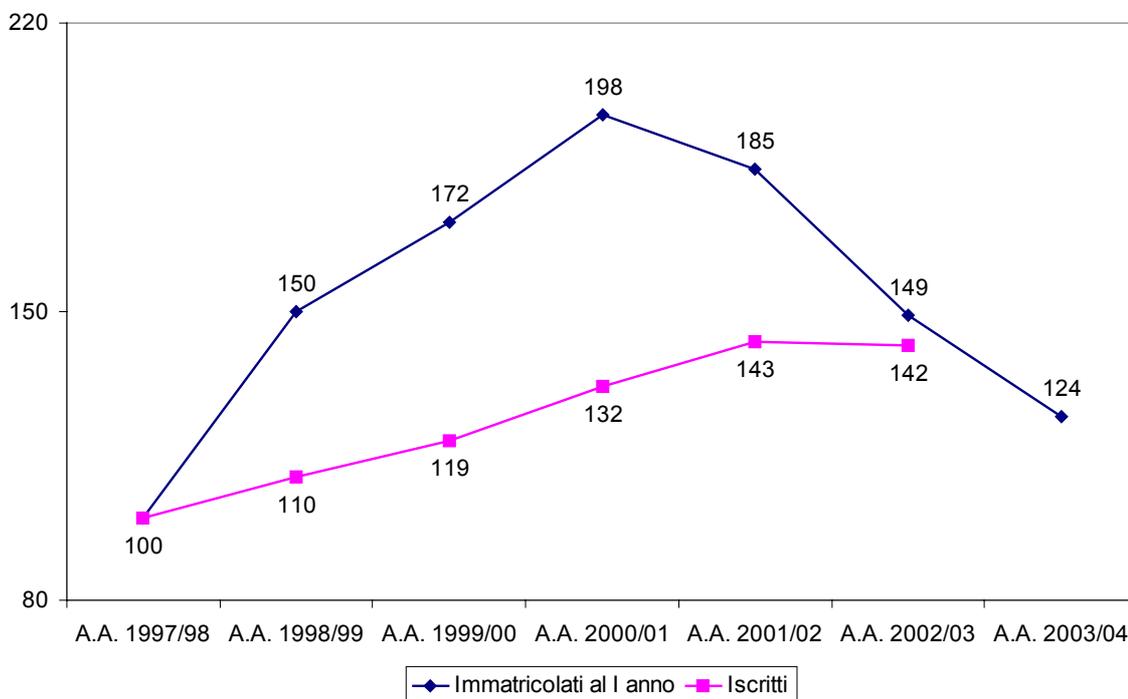


Fig. 1-6. Corsi di laurea v.o. e Corsi di laurea: immatricolati al 1° anno, a.a. 1997/98 – a.a. 2003/04 (dati provvisori), sede di Milano. Ripartizione per Corso di laurea.

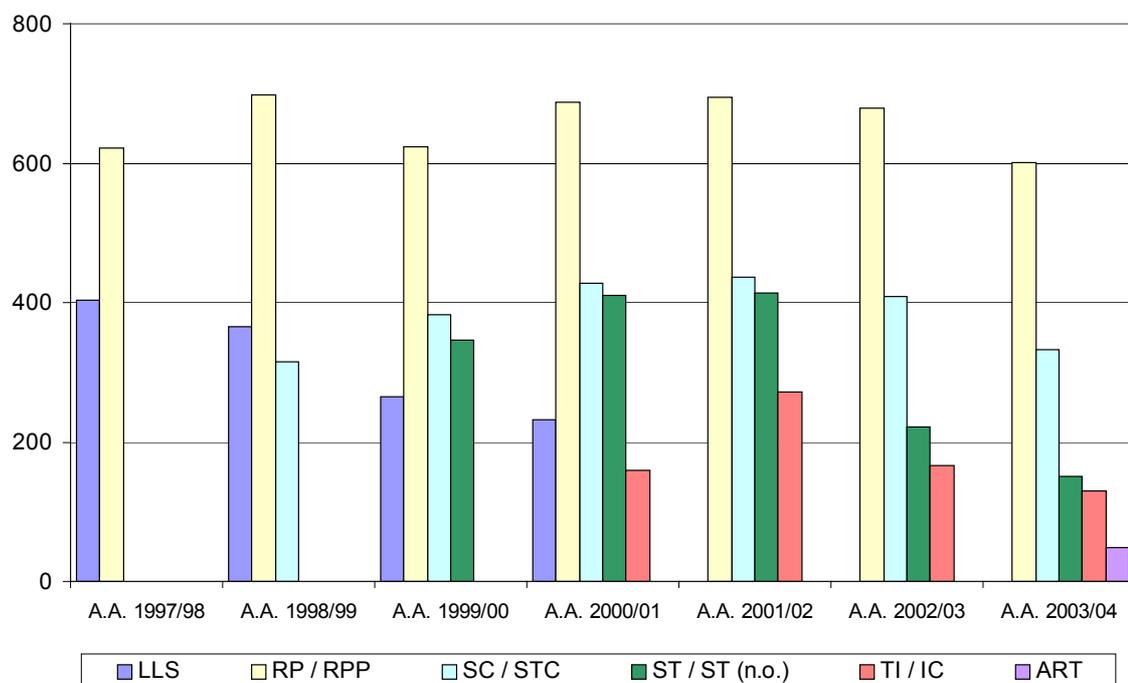


Fig. 1-7. Corsi di laurea v.o. e Corsi di laurea: immatricolati al 1° anno, a.a. 1997/98 – a.a. 2003/04 (dati provvisori), sede di Feltre. Ripartizione per Corso di laurea.

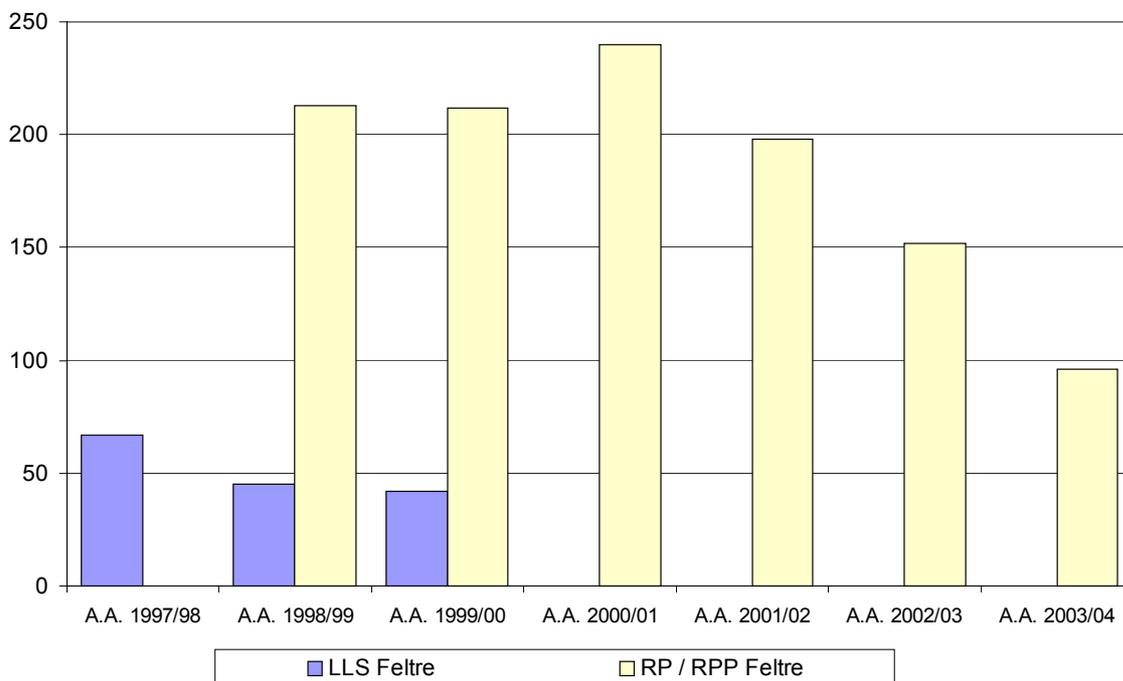
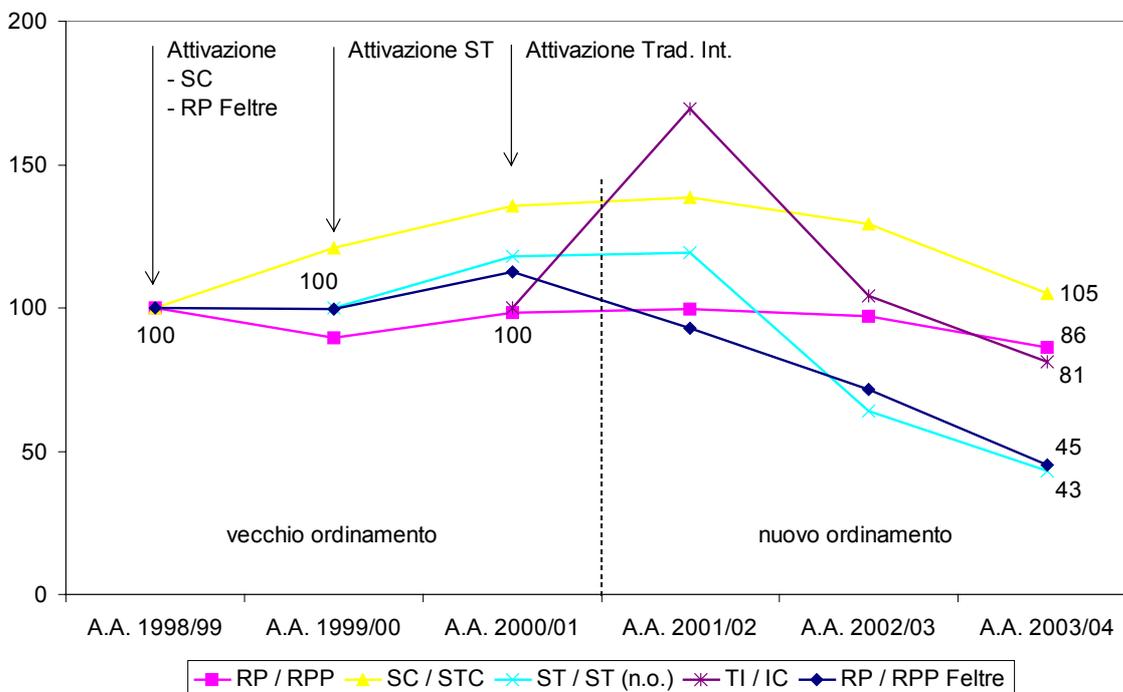


Fig. 1-8. Corsi di laurea v.o. e Corsi di laurea: immatricolazioni al 1° anno, a.a. 1998/99 – a.a. 2003/04 (dati provvisori). Numeri indice per Corso di laurea.



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. 1-1 illustra i numeri programmati di studenti per i 4 Corsi di laurea dell'Università IULM (sede di Milano). Mentre in passato gli immatricolati erano solo una quota degli effettivi aspiranti, causa la loro selezione, nell'a.a. 2003/04 non è stato raggiunto il numero programmato in nessuno dei Corsi, pur in presenza di una riduzione dei posti disponibili. Questo fenomeno, oltre ad indicare un chiaro problema di attrattività/competitività dell'offerta didattica dell'Ateneo, potrebbe anche determinare conseguenze sul profilo qualitativo della popolazione studentesca.

Tab. 1-1: Corsi laurea: numeri programmati di studenti, a.a. 2001/02 – a.a. 2003/04, sede di Milano.

Corsi di laurea	a.a. 2001/02	a.a. 2002/03	a.a. 2003/04
Interpretariato e comunicazione	400	400	250
Relazioni pubbliche e pubblicità	650	650	650
Scienze e tecnologie della comunicazione	400	400	400
Scienze turistiche	400	400	300
Comunicazione e gestione nei mercati...	---	---	100
Totale	1.850	1.850	1.700

 Posti disponibili saturati

 Posti disponibili non saturati

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

La Tab. 1-2 riporta i dati relativi agli studenti iscritti alle lauree specialistiche nell'a.a. 2002/03. 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.

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

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

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

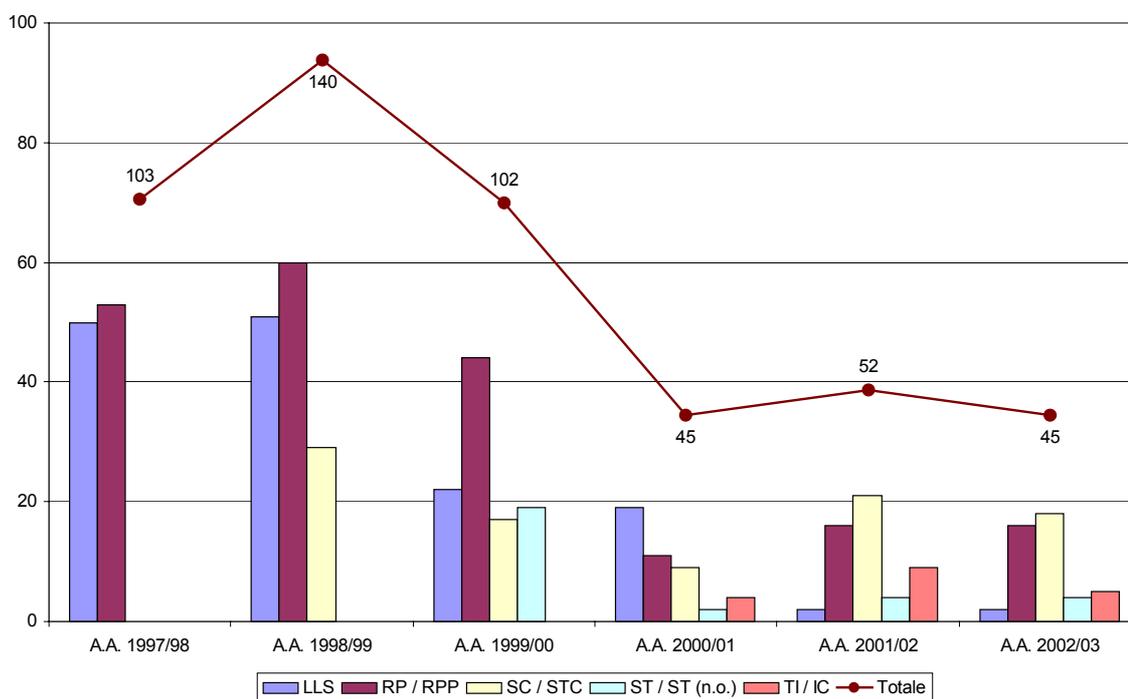
Da ultimo è interessante esaminare il segmento di domanda costituito dai trasferimenti da altre Università. Nell'ambito di tale analisi, per "studente trasferito" si intende uno studente che nell'anno accademico precedente a quello in esame risultava iscritto presso un altro Ateneo, il quale costituisce 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. 1-9, 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.

La medesima analisi è stata condotta con riferimento al Corso di laurea in Relazioni pubbliche attivo presso la sede di Feltre, ove i trasferimenti sono risultati pari a 7 nell'a.a. 2002/03.

Come si può notare, i trasferimenti dall'esterno appaiono complessivamente in fase calante, presumibilmente a causa della maggiore competitività, anche nell'area milanese, dell'offerta formativa in segmenti precedentemente esclusiva dell'Università IULM.

Fig. 1-9. Corsi di laurea v.o. e Corsi di laurea: trasferimenti da altri Atenei, a.a. 1997/98 – a.a. 2002/03, sede di Milano, ripartizione per Corso di laurea. Valori assoluti.



1.1.2 Analisi delle caratteristiche degli studenti

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

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

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

La Tab. 1-3 evidenzia la ripartizione degli immatricolati iscritti al primo anno di corso, negli a.a. 2001/02, 2002/03 e 2003/04 in rapporto al tipo di diploma di maturità conseguito.

Tab. 1-3: Corsi di laurea: immatricolati al 1° anno. Composizione percentuale per tipo di maturità: a.a. 2001/02, a.a. 2002/03 e a.a. 2003/04 (dati provvisori).

a.a. 2001 / 02	IC	RPP	STC	ST	RPP Feltre	ART	Totale
Scientifica	25,8%	33,3%	38,7%	27,1%	20,2%	-	30,9%
Classica	12,9%	16,1%	19,7%	7,0%	15,2%	-	14,5%
Linguistica	33,2%	19,6%	15,1%	22,5%	16,2%	-	20,7%
Professionale	5,5%	4,5%	4,3%	13,3%	7,6%	-	6,7%
Tecnica	10,0%	8,6%	5,0%	16,4%	13,6%	-	10,1%
Tecnica-commerciale	8,1%	6,6%	4,1%	6,5%	19,2%	-	7,5%
Straniera	3,0%	2,4%	1,8%	2,9%	-	-	2,2%
Altro	1,5%	8,8%	11,2%	4,3%	8,1%	-	7,3%
Totale	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	-	100,0%
Valori assoluti	271	694	437	414	198	-	2014
a.a. 2002 / 03	IC	RPP	STC	ST	RPP Feltre	ART	Totale
Scientifica	18,0%	33,6%	30,4%	16,7%	18,4%	-	27,5%
Classica	13,8%	15,5%	20,8%	9,0%	11,2%	-	15,4%
Linguistica	34,7%	15,0%	13,5%	23,0%	15,1%	-	17,8%
Professionale	1,2%	5,9%	6,9%	20,7%	9,2%	-	8,0%
Tecnica	15,0%	10,0%	10,5%	15,8%	19,1%	-	12,3%
Tecnica-commerciale	6,6%	10,2%	7,1%	6,8%	19,7%	-	9,5%
Straniera	6,0%	2,8%	2,0%	4,1%	-	-	2,8%
Altro	4,8%	7,1%	8,8%	4,1%	7,2%	-	6,9%
Totale	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	-	100,0%
Valori assoluti	167	679	408	222	152	-	1628
a.a. 2003 / 04	IC	RPP	STC	ST	RPP Feltre	ART	Totale
Scientifica	21,5%	31,6%	36,7%	23,3%	24,0%	22,4%	30,1%
Classica	10,0%	12,6%	16,6%	6,7%	2,1%	20,4%	12,2%
Linguistica	36,2%	16,5%	14,8%	20,7%	11,5%	18,4%	18,1%
Professionale	4,6%	8,2%	3,3%	20,7%	17,7%	2,0%	8,5%
Tecnica	16,9%	10,3%	13,9%	12,0%	10,4%	10,2%	12,0%
Tecnica-commerciale	5,4%	12,0%	6,3%	7,3%	19,8%	4,1%	9,7%
Straniera	-	0,2%	2,7%	-	-	4,1%	0,9%
Altro	5,4%	8,7%	5,7%	9,3%	14,6%	18,4%	8,5%
Totale	100,0%						
Valori assoluti	130	601	332	150	96	49	1358

Per quanto riguarda il titolo di studio si può osservare come, anche nell'a.a. 2003/04, la maturità scientifica risulti prevalente sul totale generale delle immatricolazioni (30,1%), pur con marcate differenziazioni

fra i singoli Corsi di laurea, dal momento che oscilla dal 36,7% del Corso di laurea in Scienze e tecnologie della comunicazione al 21,5% del Corso in Interpretariato e comunicazione. Segue il diploma di maturità linguistica con un valore del 18,1%. L'incidenza di tale diploma risulta particolarmente rilevante tra gli immatricolati al Corso di laurea in Interpretariato e comunicazione (36,2%). Al terzo posto si colloca la maturità classica, con il 12,2% degli immatricolati complessivi, conseguita, in particolare, dal 20,4% degli immatricolati del Corso di laurea in Comunicazione e gestione nei mercati dell'arte e della cultura.

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. 2003/04, il 42,3% degli studenti immatricolati al primo anno di corso dell'Università IULM (contro il 54,4% del 1998/99) è in possesso di diploma di maturità scientifica o classica.

Un approfondimento dell'analisi ha consentito di riscontrare situazioni differenziate nell'ambito dei singoli Corsi di laurea come illustrato nella Fig. 1-10. La presenza di immatricolati con i predetti diplomi appare più elevata nel Corso di laurea in Scienze della comunicazione, anche se in calo costante. Tale percentuale è risultata invece particolarmente contenuta tra gli immatricolati ai Corsi di laurea in Scienze turistiche ed in Relazioni pubbliche e pubblicità presso la sede di Feltre.

Oltre al tipo di diploma è stata analizzata la votazione finale conseguita all'esame di maturità dagli studenti immatricolati: a questo proposito la Fig. 1-11 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 particolarmente elevato nel Corso di laurea in Interpretariato e comunicazione, seguito dal Corso di laurea in Comunicazione e gestione nei mercati dell'arte e della cultura; 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.

Sempre con riferimento alle votazioni di maturità, nella Fig. 1-12 sono riportati i valori medi conseguiti. Anche in questo caso appare elevato il valore di Interpretariato e comunicazione. Ad un livello inferiore si collocano invece le medie dei Corsi di laurea in Comunicazione e gestione nei mercati dell'arte e della cultura (78,9), in Relazioni pubbliche e pubblicità a Milano (75,7) ed in Scienze e tecnologie della comunicazione (76,0). In particolare, per questi due ultimi Corsi di laurea, sembra rilevarsi un significativo gradino discendente della votazione media successivamente all'avvio degli ordinamenti triennali.

Fig. 1-10. Corsi di laurea: immatricolati al 1° anno con maturità scientifica o classica, a.a. 1998/99 – a.a. 2003/04 (dati provvisori).

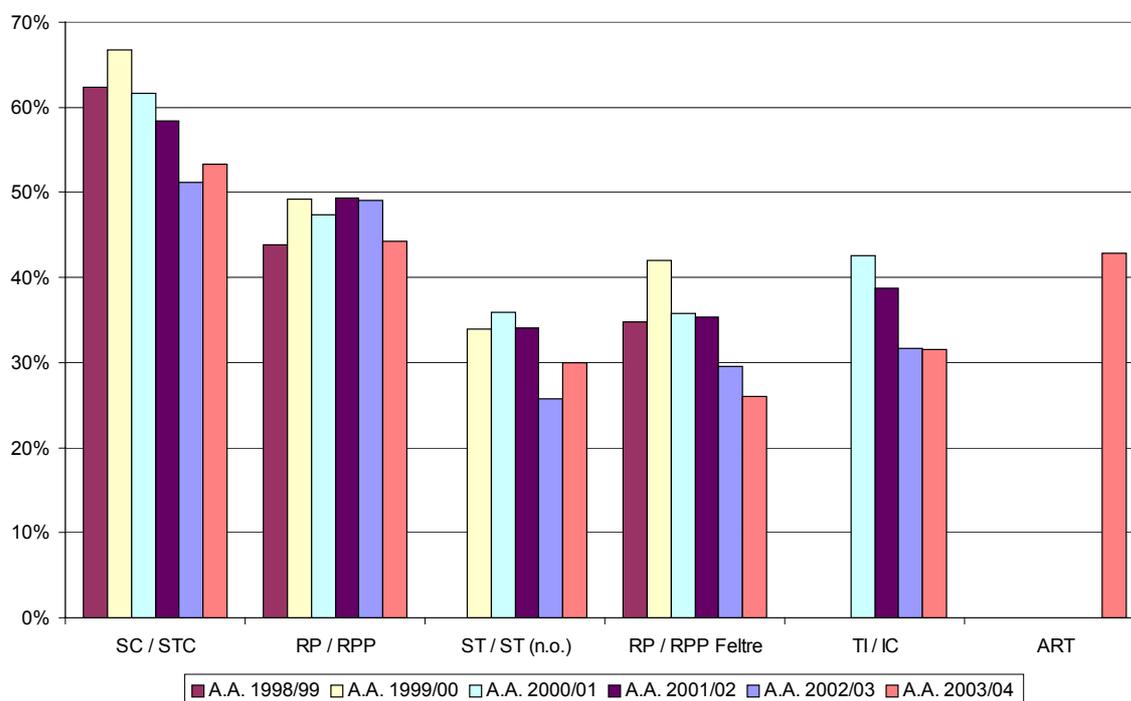


Fig. 1-11. Corsi di laurea: immatricolati al 1° anno con voto di maturità maggiore o uguale a 54/60 o 90/100, a.a. 1998/99 – a.a. 2003/04 (dati provvisori).

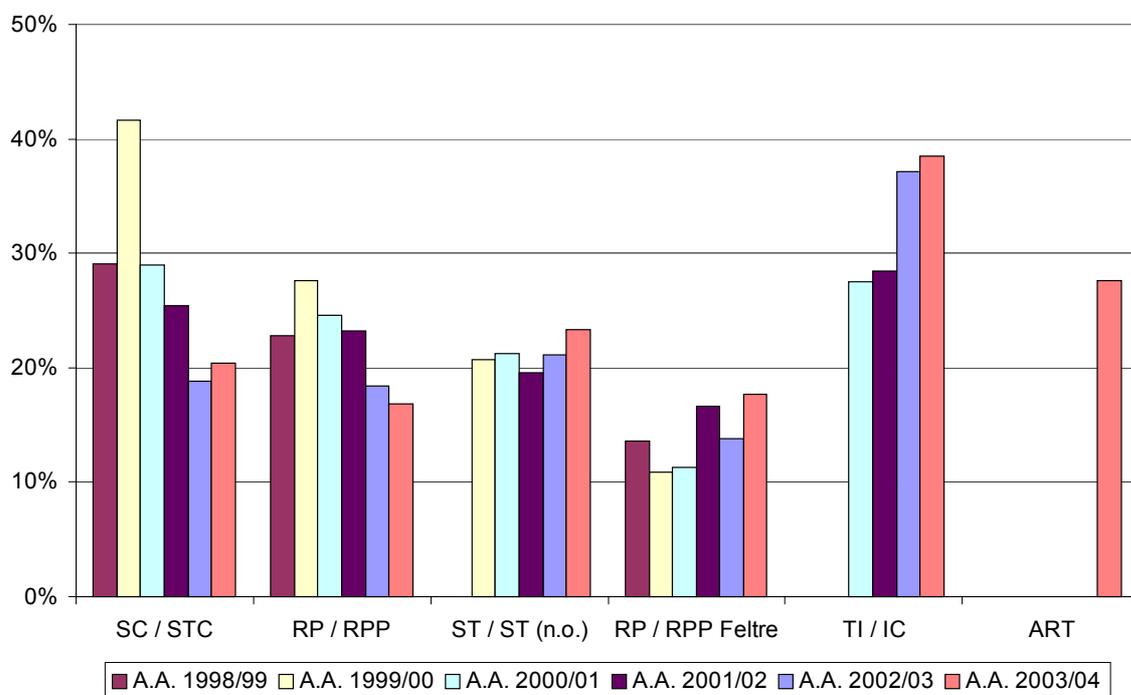


Fig. 1-12. Corsi di laurea: immatricolati al 1° anno, a.a. 1998/99 – a.a. 2003/04 (dati provvisori). Media del voto di maturità (espresso in 100esimi).

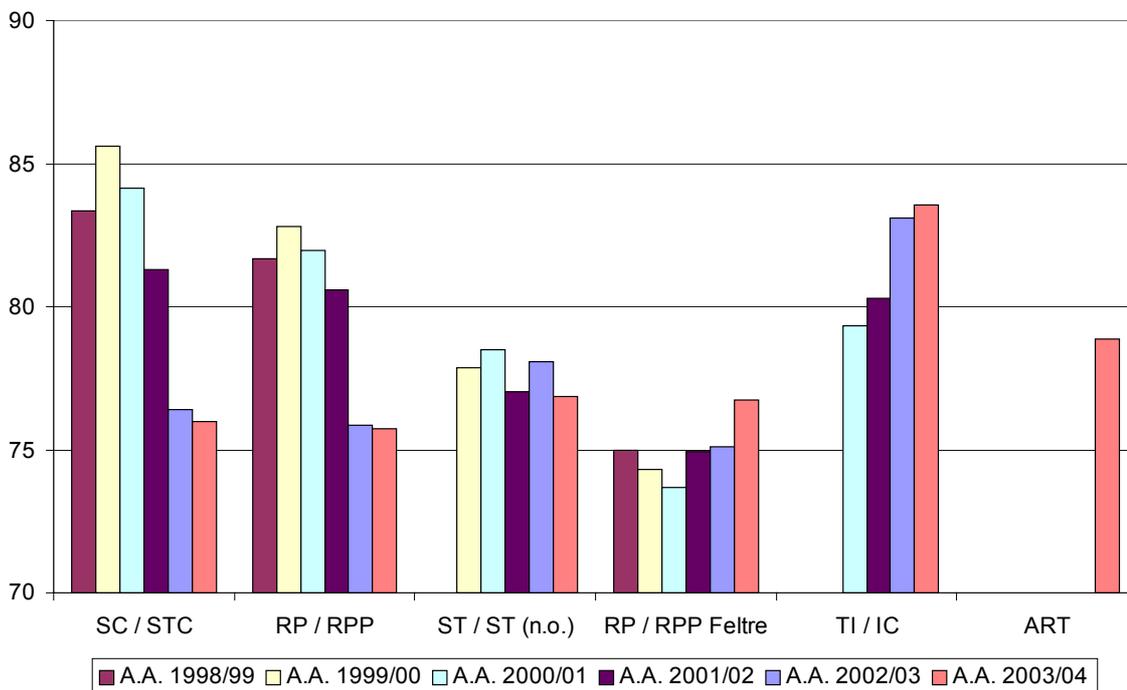
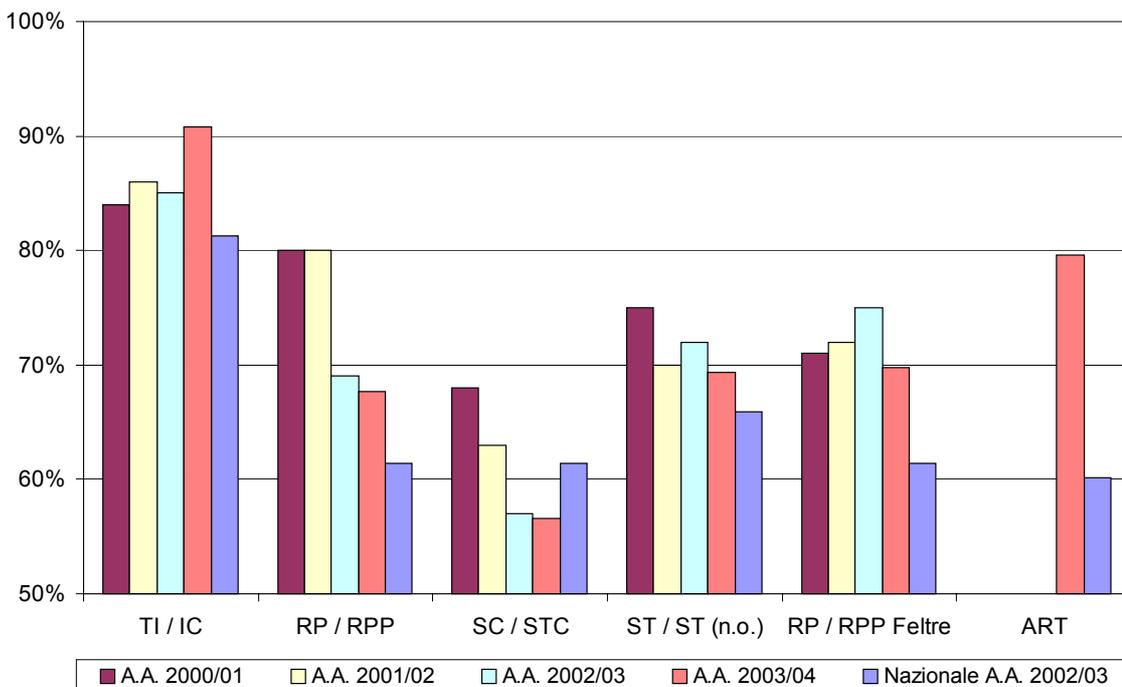


Fig. 1-13. Corsi di laurea v.o. e corsi di laurea: immatricolati al 1° anno, a.a. 2000/01 – a.a. 2003/04 (dati provvisori), presenze femminili. Raffronto con il sistema universitario italiano, a.a. 2002/03.



Si è, infine, operata un'analisi della popolazione studentesca complessiva mirante a illustrarne la composizione per genere, riportata nella Fig. 1-13, con la quale si evidenzia la preponderante componente femminile. Al fine di disporre di un riferimento comparativo, si riporta anche il corrispettivo valore a livello di sistema universitario italiano, mettendo in luce una sostanziale similitudine con gli analoghi Corsi a livello nazionale, con l'eccezione del Corso di laurea in Comunicazione e gestione nei mercati dell'arte e della cultura.³

1.1.3 Area geografica di attrazione

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

A questo proposito, un esame assai interessante è quello relativo alla provincia di residenza degli immatricolati all'Università IULM. Detta analisi è stata operata sia dal punto di vista complessivo dell'Ateneo, sia con riferimento agli specifici Corsi di laurea e alle due sedi dell'Università IULM. L'analisi è stata effettuata, ove possibile, per i tre anni accademici dal 2001/02 al 2003/04.

Le Fig. 1-14, Fig. 1-15 e Fig. 1-16 evidenziano la ripartizione degli studenti immatricolati iscritti al primo anno di corso per la sede di Milano per i singoli Corsi di laurea ivi attivati, raffrontando tre anni accademici consecutivi (a.a. 2001/02, 2002/03 e 2003/04); la Fig. 1-17 riporta, invece, la dinamica del totale di Ateneo dall'a.a. 1999/00 all'a.a. 2003/04.

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

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

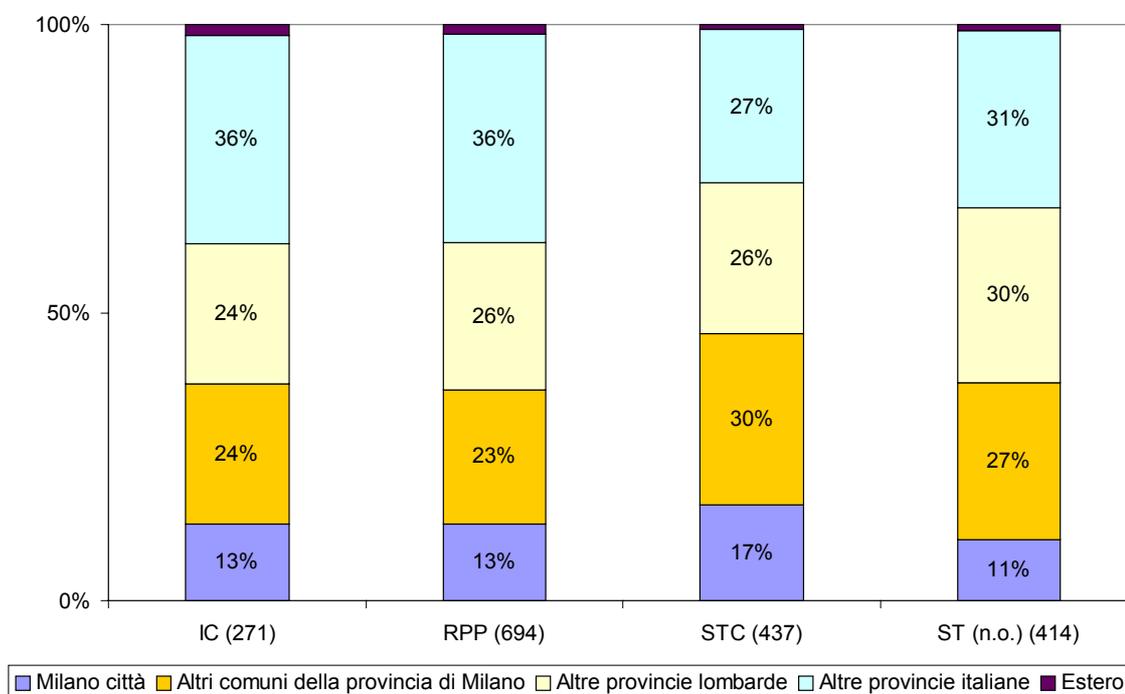
ro. Per la sede di Feltre se ne sono individuate quattro: provincia di Belluno, altre provincie venete, altre provincie italiane, estero.⁴

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. 1-17, 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. 2002/03. Si registrano peraltro situazioni lievemente differenziate fra Corsi di laurea e fra diversi anni accademici.

Da rimarcare risulta, in termini comparativi, la maggiore capacità di attrazione di studenti extra-lombardi dimostrata dai Corsi di laurea in Relazioni pubbliche, in Scienze turistiche ed in Interpretariato e comunicazione, probabilmente imputabile anche alla minore offerta di questi Corsi di studio a livello nazionale.

Per quanto riguarda la sede di Feltre, il bacino di attrazione degli immatricolati al Corso di laurea in Relazioni pubbliche combacia sostanzialmente con le province venete, come evidenziato nella Fig. 1-18. A questo proposito si osserva, inoltre, una dinamica crescente del fenomeno che mette in luce una progressiva concentrazione territoriale nell'area di riferimento.

Fig. 1-14. Corsi di laurea: immatricolati al 1° anno per Corso di laurea, a.a. 2001/02, sede di Milano. Composizione percentuale per provincia di residenza.



⁴ Si assume come provincia italiana o Stato estero di provenienza la residenza indicata dallo studente all'atto dell'immatricolazione.

Fig. 1-15. Corsi di laurea: immatricolati al 1° anno per Corso di laurea, a.a. 2002/03, sede di Milano. Composizione percentuale per provincia di residenza.

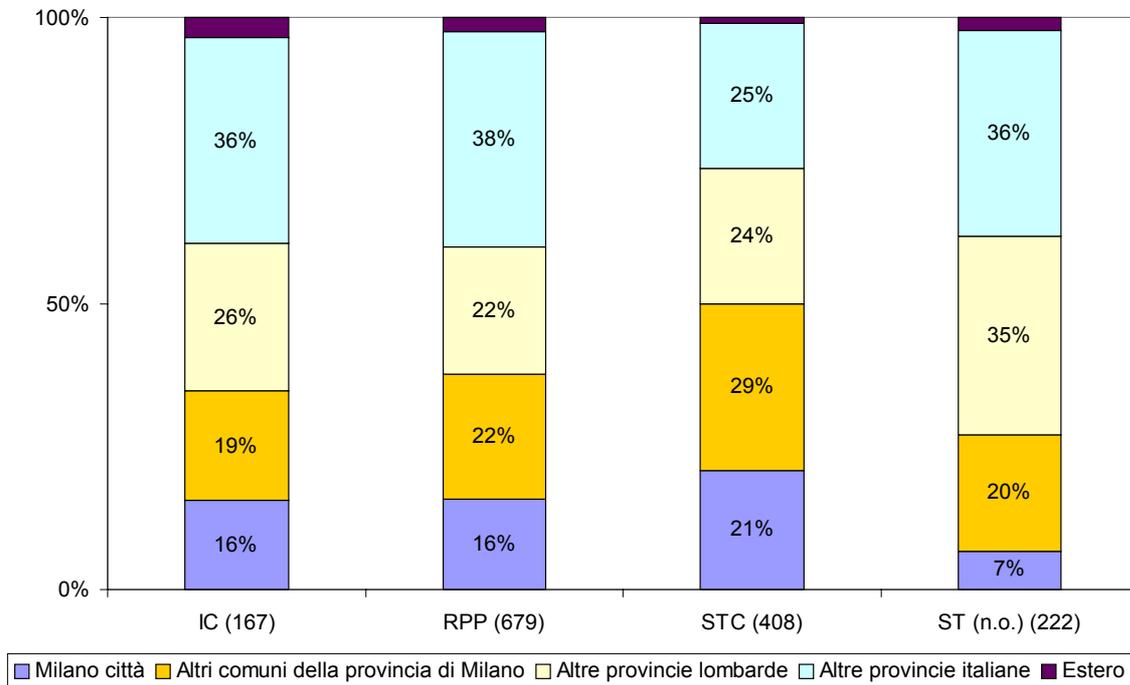


Fig. 1-16. Corsi di laurea: immatricolati al 1° anno per Corso di laurea, a.a. 2003/04, sede di Milano (dati provvisori). Composizione percentuale per provincia di residenza.

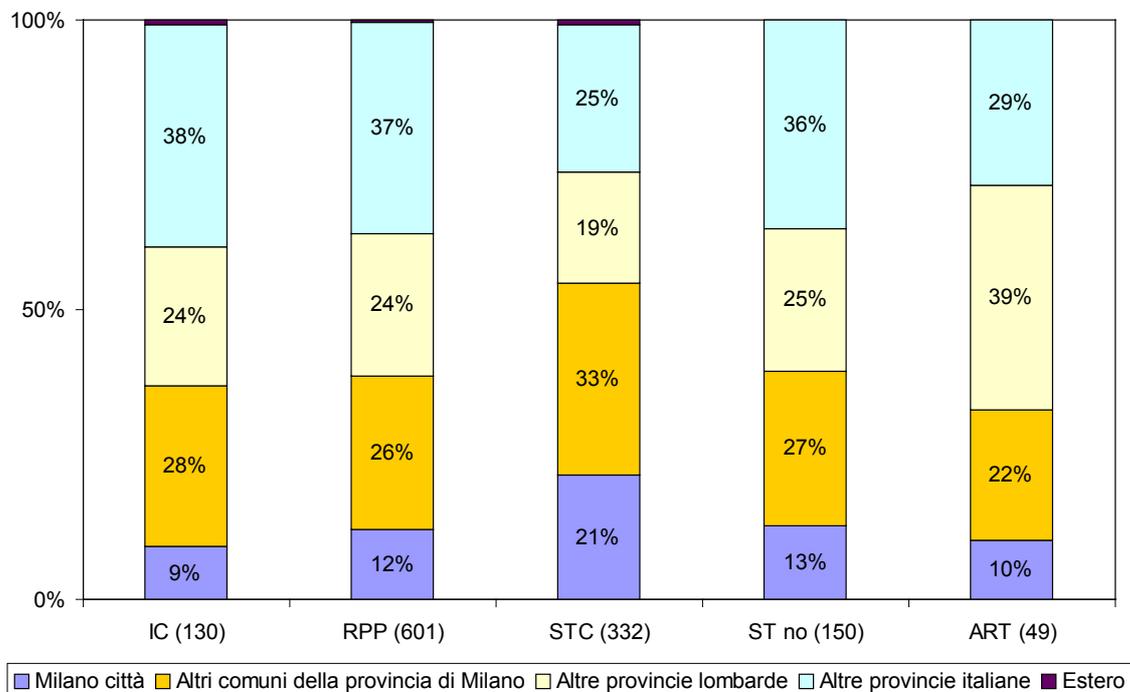


Fig. 1-17. Corsi di laurea v.o. e Corsi di laurea: immatricolati al 1° anno, a.a. 1999/00 – a.a. 2003/04 (dati provvisori), totali della sede di Milano. Composizione percentuale per provincia di residenza.

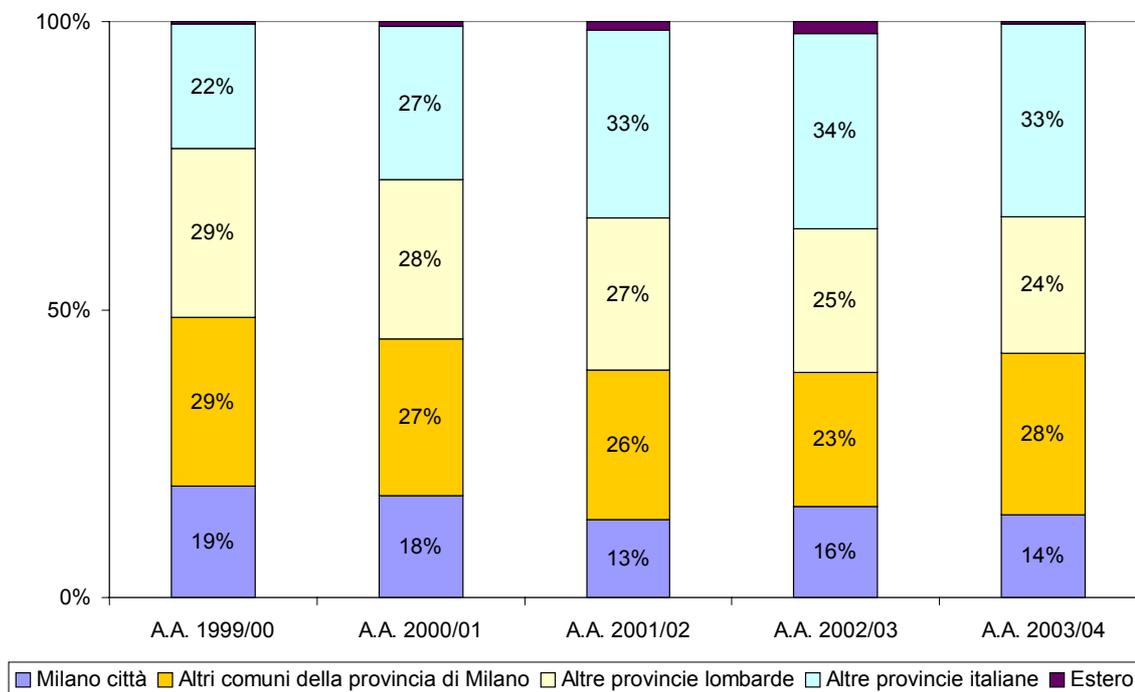
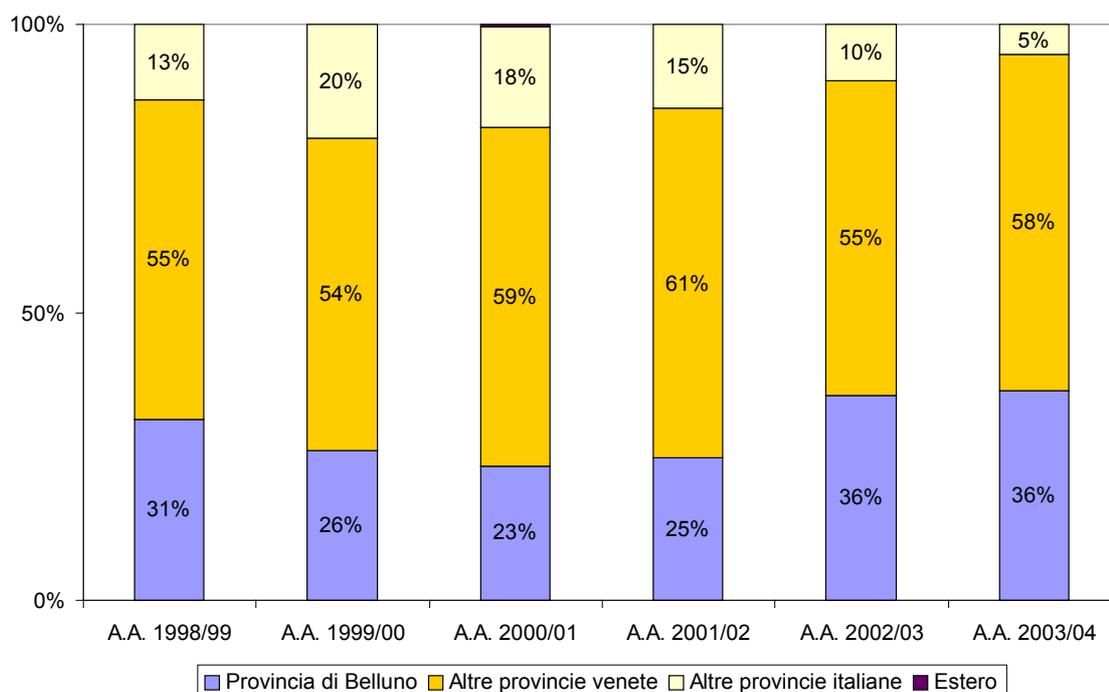


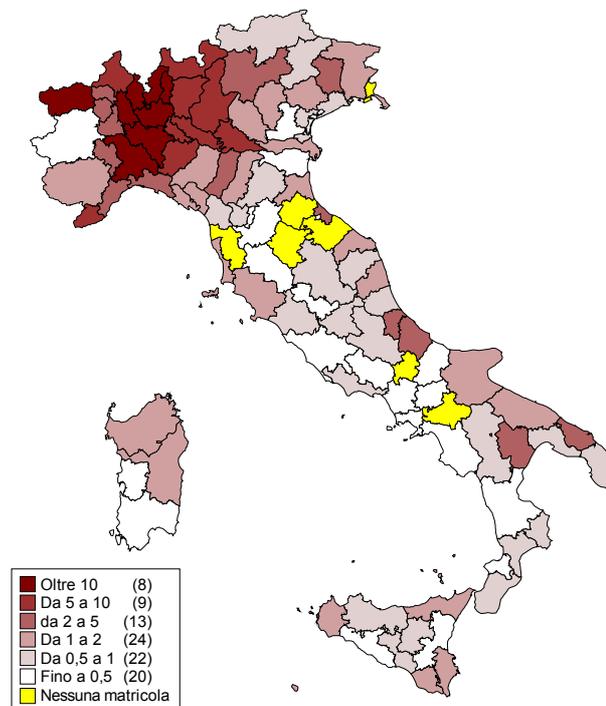
Fig. 1-18. Corso di laurea in Relazioni pubbliche e Corso di laurea in Relazioni pubbliche e pubblicità, sede di Feltre: immatricolati al 1° anno, a.a. 1999/00 – a.a. 2003/04 (dati provvisori). Composizione percentuale per provincia di residenza.



Per entrambe le sedi dell'Università è stata altresì eseguita un'analisi per singola provincia di residenza, sia in termini assoluti (numero degli studenti per provincia), sia rapportando il numero degli immatricolati al 1° anno di corso negli a.a. 2001/02, 2002/03 e 2003/04 alla popolazione stimata dei diciannovenni di ciascuna provincia per ognuno degli anni accademici considerati, allo scopo di ottenere un *proxy* del tasso di penetrazione territoriale.⁵ Ai fini della presente relazione si è reputata maggiormente significativa la presentazione della seconda parte dell'analisi.

La rappresentazione cartografica delle risultanze per la sede di Milano, riportata nelle Fig. 1-19, Fig. 1-20 e Fig. 1-21, permette più facilmente di identificare il bacino di utenza dell'Università IULM.

Fig. 1-19. Corsi di laurea: immatricolati al 1° anno, a.a. 2001/02, sede di Milano. Distribuzione per provincia di residenza ogni 1000 diciottenni al 1 gennaio 2001.



⁵ Si fa riferimento alla distribuzione della popolazione residente per provincia e classe di età al 1° gennaio 2001 (fonte: ISTAT – dati disponibili nel sito Internet <http://www.demo.istat.it>). Nella fattispecie, per l'a.a. 2000/01 si è considerata la popolazione di diciottenni alla data del 1° gennaio 2001, considerando poi, per gli anni accademici successivi, la popolazione di diciassettenni ed, infine, di sedicenni, assumendo che le numerosità si siano mantenute costanti. Non è stato utilizzato nel rapporto il numero di diplomati di scuola superiore per provincia in quanto il dato aggiornato non è disponibile.

Fig. 1-20. Corsi di laurea: immatricolati al 1° anno, a.a. 2002/03, sede di Milano. Distribuzione per provincia di residenza ogni 1000 diciassetenni al 1 gennaio 2001.

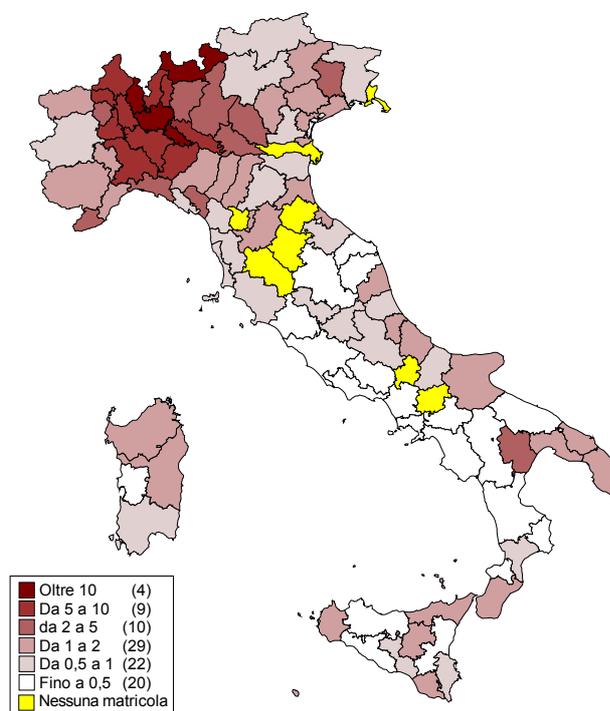
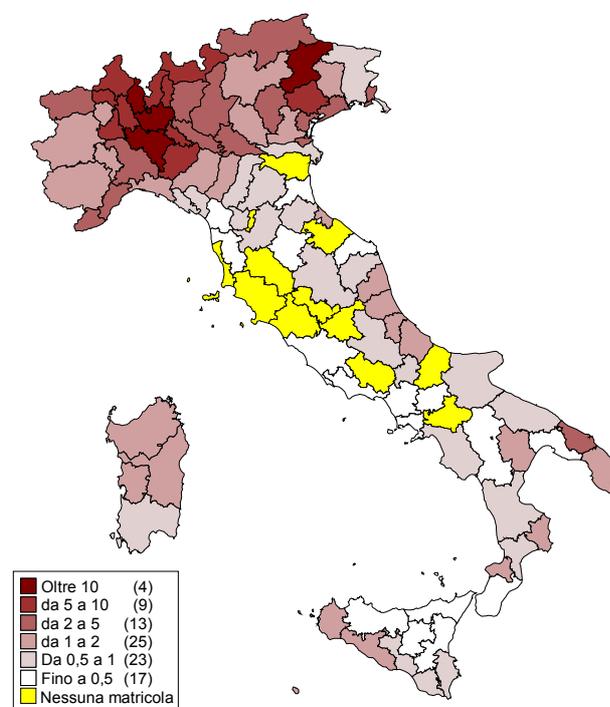


Fig. 1-21. Corsi di laurea: immatricolati al 1° anno, a.a. 2003/04, sede di Milano (dati provvisori). Distribuzione per provincia di residenza ogni 1000 sedicenni al 1 gennaio 2001.



Dette analisi evidenziano indici di attrazione particolarmente significativi nelle province lombarde occidentali. Si nota peraltro un arretramento nelle province lombarde a nord di Milano e nel Piemonte orientale, presumibilmente in virtù dell'accresciuta concorrenza in tali aree.

La Tab. 1-4 presenta la ripartizione per Corso di laurea dei tassi di penetrazione complessivi riportati, per l'ultimo biennio, nelle Fig. 1-20 e Fig. 1-21, suddividendoli in classi.

Al fine di esaminare più analiticamente la dinamica del fenomeno, si è proceduto anche a calcolare le variazioni percentuali nel numero di immatricolati per provincia di residenza tra gli anni accademici 2001/02 – 2002/03 (*tasso 1*) e 2002/03 – 2003/04 (*tasso 2*), 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*;
- stabilità: variazione percentuale nulla o debolmente positiva (≥ 0 e $< 20\%$) nel *tasso 1* e variazione percentuale nulla o debolmente negativa ($> -20\%$ e ≤ 0) nel *tasso 2* e viceversa;
- assenza: non vi sono stati immatricolati nei tre anni accademici considerati (a.a. 2001/02, a.a. 2002/03, a.a. 2003/04).

Le risultanze di detta analisi sono riportate nella Tab. 1-5. Da tale tabella si evince, ancora una volta, la tendenza negativa che caratterizza la dinamica delle immatricolazioni.

In sostanza, si può concludere che, per quanto il posizionamento territoriale dell'Ateneo risulti potenzialmente positivo, insistendo principalmente su aree economicamente avanzate e connotate da un'elevata vivacità imprenditoriale, il bacino di attrazione appare caratterizzato da una visibile contrazione, sia in termini di estensione, sia di penetrazione.

1.2 Commenti del Nucleo di valutazione

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, e caratterizzato da una crescente concorrenzialità.

Sul versante della domanda, appare chiaro come il processo di scelta della sede universitaria risenta ancora della mancanza di un sistema di orientamento efficace. A fronte di una maggiore articolazione e diversificazione dell'offerta formativa (anche derivante dalle logiche sottese alla riforma), non appaiono, infatti, ancora sufficientemente chiare le connessioni tra percorsi formativi e figure professionali di riferimento, in virtù sia della novità di molta parte di esse, sia delle trasformazioni occorse a quelle di stampo più tradizionale.

Tale carenza appare primariamente imputabile – in particolare nei settori delle scienze umane e sociali – alla limitata capacità di evidenziare agli studenti la funzione meta-professionalizzante della formazione universitaria e, dunque, i rapporti indiretti tra le discipline che caratterizzano i Corsi di laurea ed i molteplici sbocchi professionali ad essi correlati.

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

Alla luce di dette carenze, le scelte degli studenti sembrano avvenire sulla scorta di elementi labili, scarsamente verificabili ed approssimativi: da ciò le oscillazioni, anche rilevanti, nell'andamento delle immatricolazioni, influenzate anche da mode e da percezioni personali non generalizzabili.

Nelle more di strumenti e procedure atti ad orientare la scelta in relazione all'effettiva qualità dell'offerta formativa, gli elementi che prevalgono sono per lo più di natura utilitaristica e/o funzionale: i costi di iscrizione, la raggiungibilità della sede universitaria, l'offerta di didattica a distanza, ecc. Conseguentemente, i bacini di reclutamento stentano ad espandersi, limitandosi ad una dimensione sovente inferiore alla regione, tale da consentire il pendolarismo giornaliero: gli studenti universitari residenti

nella stessa regione dove ha sede l'Ateneo di iscrizione sono, infatti, stabilmente pari a circa l'81%.⁶

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. Più marcato, e meritevole della massima attenzione, è la riduzione, in termini, assoluti del numero di immatricolati.

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

Per quanto riguarda il Corso di laurea in Relazioni pubbliche e pubblicità, la dinamica delle immatricolazioni dell'Università IULM ha palesato un calo del 9,4% per la sede di Milano e del 36,2% per la sede di Feltre. La specificità del Corso di laurea fa sì che sia presente nel sistema universitario italiano un numero limitato di Corsi in quest'area tematica ed infatti gli immatricolati nelle due sedi dell'Università ammontano al 59% di tutti gli immatricolati in corsi affini. Pertanto risulta poco significativo un raffronto con gli andamenti nazionali.⁷

Per quanto concerne il Corso di laurea in Scienze turistiche, occorre primariamente osservare che le tematiche legate al turismo sono affrontate con tagli diversi (di natura interdisciplinare o prevalentemente economica), con la conseguenza che i relativi Corsi di laurea si trovano collocati in ben 8 classi di laurea (senza contare eventuali indirizzi presenti in altri Corsi di laurea). Ne consegue la difficoltà di trovare riferimenti affidabili a livello nazionale. Qualora si optasse per una soluzione che vada a considerare tutti i Corsi di laurea che contengano la radice "turismo" e derivati, si otterrebbe, a livello nazionale, un calo degli immatricolati nell'ordine del 12% (raggiungendo un numero di immatricolazioni di poco inferiore alle 7.500 unità), che si può confrontare con il

⁶ Fonte: Comitato nazionale per la valutazione del sistema universitario, *Quarto Rapporto sullo stato del Sistema Universitario. Prime elaborazioni sui dati della rilevazione Nuclei 2003*, Roma, 22 Luglio 2003.

⁷ Nostre elaborazioni su dati MIUR, *Immatricolati all'a.a. 2003-2004 (dati provvisori al 15.11.2003)*, reperibili all'indirizzo http://www.miur.it/ustat/im03/v_ottobre/Novembre15.asp. In particolare, si fa qui riferimento all'insieme dei Corsi di laurea contenenti le parole chiave "relazioni pubbliche" e "pubblicità" (7 Corsi di laurea, tutti appartenenti alla classe 14).

calo delle immatricolazioni all'Università IULM, pari al 31% circa nell'a.a. 2002/03 rispetto al precedente.⁸

Analogamente, per quanto attiene il Corso di laurea in Scienze della comunicazione, si può osservare come i relativi Corsi di laurea sono ripartiti su un'ampia gamma di classi: escludendo l'area tecnico-ingegneristica, i Corsi di laurea contenenti la radice "comunicazione" e derivati nella loro denominazione appaiono distribuiti in 12 differenti classi. Come nel caso precedente, ne deriva la difficoltà di individuare univocamente l'insieme di *benchmark*. Optando per considerare l'insieme completo di detti Corsi di laurea, si otterrebbe a livello nazionale, seppur a fronte di significative diversificazioni, un calo complessivo nell'ordine dell'8%, per un numero di immatricolazioni di poco inferiore alle 17.000 unità, a fronte di un decremento delle immatricolazioni presso l'Università IULM pari a circa il 13%.⁹

Complessivamente, per quanto riguarda il Corso di laurea in Interpretariato e comunicazione, la riduzione del numero delle immatricolazioni all'a.a. 2003/04 nell'Ateneo (-17%), pare più contenuta rispetto a quella subita a livello nazionale dalla classe 3 (Scienze della mediazione linguistica) risultata pari al 23%.¹⁰

Tali dati, seppur ancora provvisori, confermano, almeno a titolo indicativo, l'impressione di una situazione confusa e instabile, caratterizzata da una significativa fluttuazione della domanda, sia tra le sedi, sia tra i Corsi e le aree tematiche.

Una simile situazione offre ampi margini di libertà per politiche di Ateneo tese ad intercettare la domanda (anche alla luce della sempre più pressante necessità di garantire l'equilibrio economico delle iniziative intraprese), purchè 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 valorizzare i seguenti elementi:

- il coinvolgimento degli studenti, rendendoli partecipi e responsabili del successo dei progetti didattici che li riguardano;

⁸ *Ibidem*. In particolare, si fa qui riferimento all'insieme dei Corsi di laurea contenenti la radice "turis" nella denominazione, esclusi i Corsi della classe in scienze e tecnologie per l'ambiente e la natura (63 Corsi di laurea, di cui 28 nella classe 39 e 17 nella classe 17).

⁹ *Ibidem*. In particolare, si fa qui riferimento all'insieme dei Corsi di laurea contenenti la parola chiave "comunicazione" nella denominazione, esclusi i Corsi delle classi tecniche e ingegneristiche (98 Corsi di laurea, di cui 68 nella classe 14 e 9 nella classe 3).

¹⁰ *Ibidem*. In particolare, si fa qui riferimento all'insieme dei Corsi di laurea che rientrano nella classe 3 (48 corsi).

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

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

In terzo luogo, in relazione al diversificarsi dell'utenza, acquisisce accresciuta importanza l'insieme dei servizi complementari garantiti dal singolo Ateneo (con particolare riferimento ai servizi residenziali), che costituiscono un elemento qualificante dell'offerta.¹¹

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.

¹¹ 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 22% nel periodo 1997-2002, attestandosi a poco più di 32.000 unità. Tale dinamica, seppur positiva (stimolata dalla L. 338/00), lascia l'Italia in una situazione molto al di sotto della media europea. Si veda: CNVSU, *Quarto Rapporto sullo stato del Sistema Universitario*, op. cit.

2 LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA

2.1 Sistema informativo d'Ateneo

Gli elementi caratterizzanti il nuovo scenario del sistema universitario (maggiore autonomia locale, diffusione della cultura della valutazione, introduzione di logiche gestionali di programmazione e controllo) determinano la crescente necessità di gestire l'Ateneo anche dal punto di vista dei molteplici flussi informativi.¹²

In un contesto caratterizzato da crescenti livelli concorrenziali diviene, infatti, d'importanza cruciale l'articolazione di un sistema informativo orientato al controllo di gestione, atto a sostenere l'Ateneo nel confronto competitivo, con maggior consapevolezza, anche economica, delle proprie performance (a livello di Ateneo nel suo complesso, a livello di singole combinazioni produttive parziali, a livello di singoli processi).¹³

In questo senso l'informatizzazione costituisce uno dei principali fattori strategici in termini sia di innovazione tecnologica *tout-court*, sia di maggiore efficienza, reattività ed efficacia dei processi gestionali.

Nella fattispecie, l'informatizzazione richiede lo sviluppo di sistemi informativi che abbiano caratteristiche soddisfacenti in termini di efficienza, flessibilità, facilità di manutenzione ed aderenza alla specifica realtà dell'organizzazione universitaria. La loro realizzazione è un intervento di primaria complessità, in virtù della numerosità ed eterogeneità degli elementi coinvolti, quali contesti organizzativi, aspetti gestionali e fattori tecnologici.

In prima istanza, il sistema informativo di un'organizzazione può essere definito come un insieme di procedure, manuali ed automatiche, che ne consentono la gestione ed il controllo. In particolare, il sottoinsieme delle procedure automatizzabili costituisce il cosiddetto "sistema informatico", che può avvantaggiarsi di una tecnologia di sviluppo ormai

¹² Si tratta di raccogliere, elaborare ed interpretare dati in ingresso, di gestire l'insieme dei canali informativi verso l'esterno, oppure di curare la dinamica delle informazioni intraorganizzative.

¹³ Si veda a tal proposito A.M. Arcari, *L'evoluzione in corso nei sistemi contabilità negli atenei italiani*, Università dell'Insubria, Facoltà di Economia, 2002. *Working paper* disponibile al sito Internet <http://eco.uninsubria.it>.

consolidata, basata principalmente sull'implementazione di un sistema di rete e sulla gestione di basi di dati (*database*).

D'altro canto, e più in generale, il sistema informativo può essere inteso come un insieme di elementi differenziati che raccolgono, elaborano, scambiano e archiviano dati, con lo scopo di produrre e distribuire le informazioni alle persone che ne hanno bisogno, nel momento e nel luogo adatto allo svolgimento delle loro funzioni.

Infine, 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.

2.1.1 *Evoluzione ed articolazione*

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

- il Sistema Bibliotecario d'Ateneo;
- il sito Internet;¹⁴
- 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. 6.5.1 ed al par. 6.5.2.

Per quanto attiene l'area amministrativa, il 2002 è stato destinato a verificare e consolidare gli interventi strutturali e le significative implementazioni che ne hanno interessato, nel biennio 2000/2001, i tre settori costitutivi: Ragioneria, Economato/Patrimonio e Personale.

¹⁴ 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.

Al fine di garantire una migliore efficacia ed efficienza gestionale, oltre che pervenire all'ormai indispensabile integrazione dei flussi informativi propri delle suddette tre aree, l'Università IULM ha infatti deciso di dotarsi di un sistema informativo unificato per gli uffici amministrativi. Nel 2000 è stato dunque avviato il nuovo sistema di gestione amministrativa, relativamente ai moduli di Contabilità Finanziaria (Ragioneria), Economato (ordini), Patrimonio e Gestione del Personale; nel 2001 sono stati attivati i moduli di Contabilità Analitica e di Gestione Paghe e Contributi (quest'ultimo alimentato direttamente dal modulo "Cartellino Elettronico", che consente al personale non docente di gestire per via informatica le varie richieste e giustificazioni). La piena operatività del nuovo sistema si è raggiunta nel gennaio 2002, dopo un collaudo di durata semestrale.

Le procedure dedicate alla gestione contabile ed amministrativa dell'Ateneo costituiscono anche il terminale di flussi informativi provenienti da molte altre aree operative dell'Ateneo (operanti spesso con modalità solo parzialmente automatiche e/o informatizzate).

Tra queste giova segnalare la procedura che consente la comunicazione tra il *database* della Segreteria Studenti, verso il quale convergono i dati relativi al pagamento delle tasse degli studenti (provenienti dalla banca di appoggio) e la Ragioneria, cui viene notificato l'effettivo accredito; ciò al fine di uniformare le informazioni relative agli incassi presunti, desumibili dai dati di Segreteria, con quelli effettivamente riscontrati dalla Ragioneria.

Tale modalità operativa rappresenta peraltro un buon esempio dell'opportunità di perseguire l'integrazione gestionale ed informativa dei processi e prelude ad ulteriori sviluppi in questo senso; in particolare, si segnala la futura condivisione da parte dell'Ufficio del Personale e della Segreteria Studenti, della banca dati relativa ai docenti, alle attività formative ed ai rispettivi contratti.

2.1.2 *Infrastruttura tecnica*

L'infrastruttura basilare per l'operatività del sistema informativo d'Ateneo consiste nella sua architettura tecnica, sinteticamente rappresentata nelle Fig. 2-1 e Fig. 2-2, rispettivamente per la sede di Milano e di Feltre. Di seguito se ne descriveranno gli aspetti salienti, al fine di evidenziarne sia le principali caratteristiche tecnologiche e funzionali, sia gli interventi migliorativi di maggiore rilevanza apportati nel corso del 2002.

Fig. 2-1. Architettura del sistema informativo della sede di Milano al dicembre 2002.

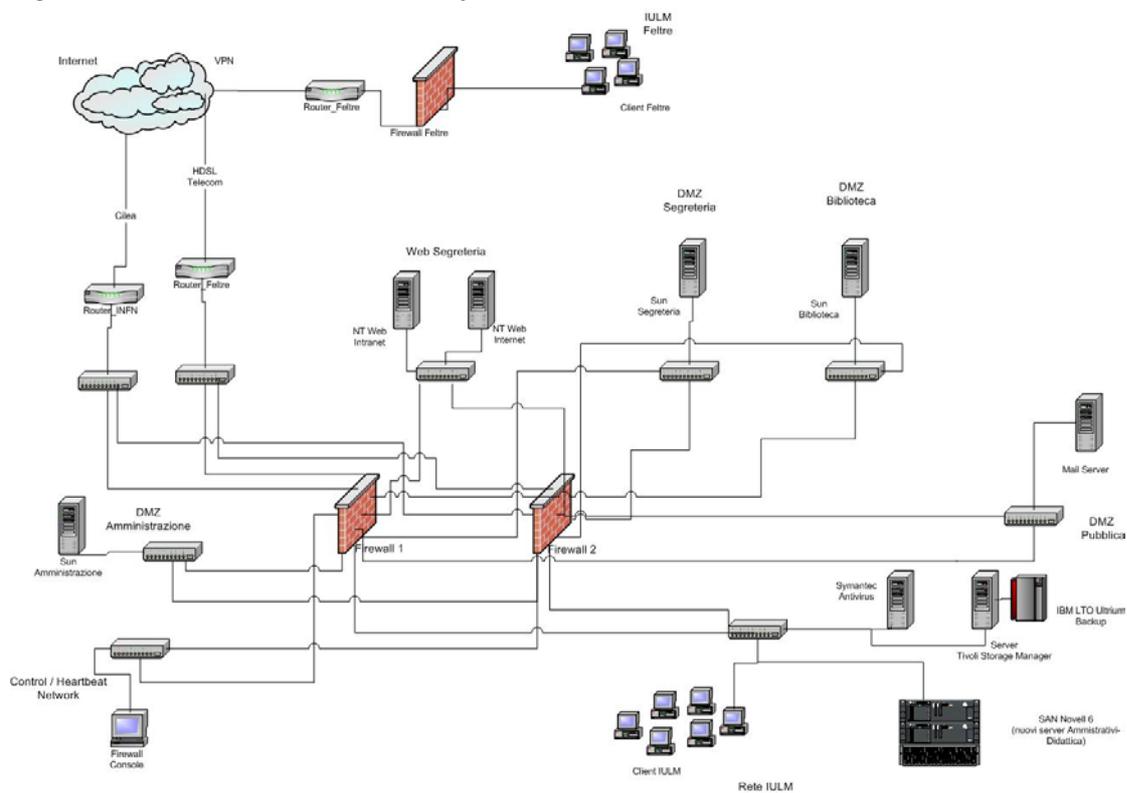
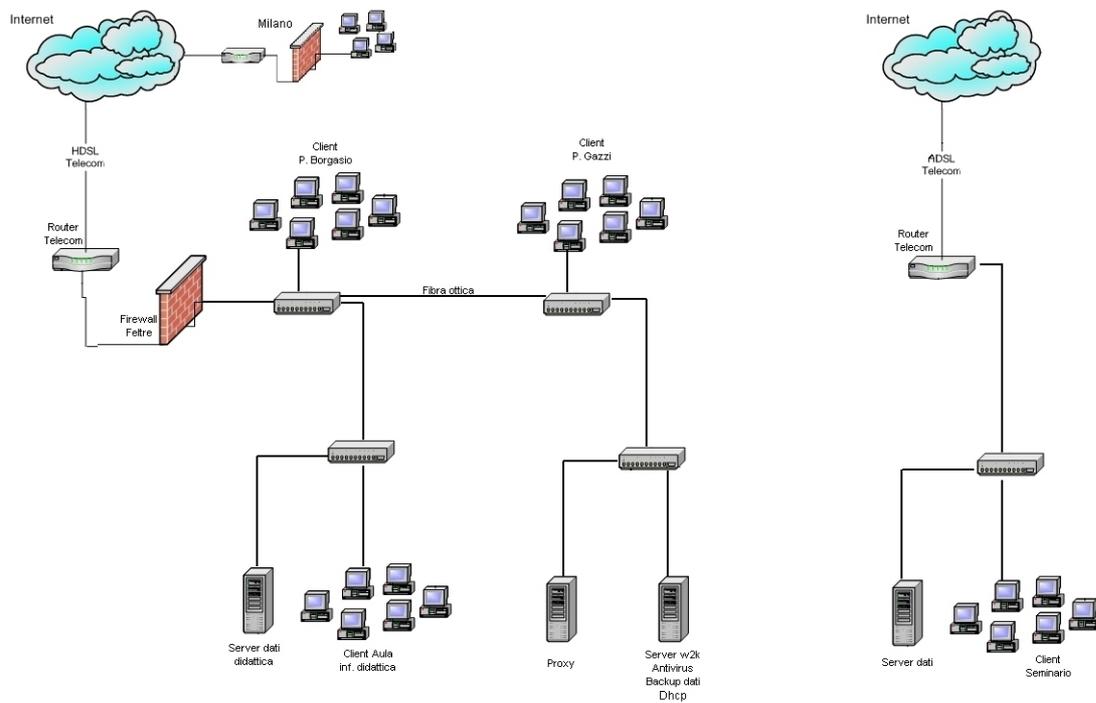


Fig. 2-2. Architettura del sistema informativo della sede di Feltre al dicembre 2002.



Il centro logico dell'architettura di rete è il *firewall*,¹⁵ deputato a garantire la sicurezza della rete di Ateneo, separandola da Internet e sezionandola (in termini di diritti di accesso) in due zone distinte:

- rete interna, il cui accesso è protetto e regolamentato attraverso un sistema di diritti propri di ogni utente;
- rete semiprotetta, accessibile anche via Internet con modalità atte a garantire l'integrità dei dati e delle applicazioni ivi residenti.

La tecnologia utilizzata per i collegamenti di rete è Fast Ethernet a 100Mbps, con collegamenti a 1 Gbps tra le parti attive (*switch*) ed una connessione dedicata (CDN) per la comunicazione con Internet, potenziata da 2 a 4 Mbps all'inizio del 2003. Il cablaggio è di tipo strutturato, di categoria 5 o 6.

I quattro edifici costituenti il Campus IULM all'attuale stato di avanzamento (si veda a tal proposito il par. 2.4.1) sono tra loro collegati in LAN da una dorsale in fibra ottica ridondata, con banda passante di 1 Gbps. Un quinto edificio (edificio C al par. 2.4.1), è connesso in LAN tramite un collegamento *wireless* ad infrarossi con banda di 10 Mbps (più 2 Mbps per il collegamento fonia).

Complessivamente, la rete interna della sede di Milano conta 1.865 punti di accesso alla rete, di cui 170 a disposizione del *residence*.¹⁶

Al fine di garantire la continuità del servizio, le parti attive della rete sono opportunamente ridondate.

I dati ed i programmi applicativi indispensabili per la gestione amministrativa e per la didattica dell'Ateneo, risiedono su diversi *server* dedicati. In particolare, per quanto riguarda la rete interna, sono da segnalare:

- il *server Sun Solaris* della Segreteria studenti, dedicato alla procedura gestionale della Segreteria studenti;

¹⁵ Per *firewall* si intende un insieme di dispositivi (*hardware* e *software*), posizionato tra due reti, che congiuntamente assicurano le seguenti funzionalità:

- tutto il traffico tra le due reti, in entrambi i sensi, deve passare per il *firewall*;
- solo al traffico autorizzato, in base alla politica di sicurezza definita localmente, è consentito il passaggio;
- il *firewall* è immune da penetrazioni non autorizzate (violazioni della sicurezza).

Nella fattispecie, è installato il *firewall* Check Point FireWall-1, su piattaforma *Solaris* della *Sun Microsystems*, opportunamente ridonato.

Si segnala che per ridondanza si intende un insieme di metodiche atte a garantire la continuità di un servizio in caso di malfunzionamento delle apparecchiature o dei software, ottenuta replicando uno o più dispositivi connessi in modo tale che, al danneggiarsi di uno, ne subentri un altro, senza interruzioni del servizio (tecnica di *hot backup* o *hot stand-by*) oppure successivamente ad una momentanea interruzione (tecnica di *cold stand-by*).

¹⁶ Nel computo sono compresi sia i punti di accesso alla rete dati, sia quelli per l'accesso telefonico (limitatamente agli edifici dell'amministrazione e degli Istituti).

- il *server Sun Solaris* dell'amministrazione, a disposizione del sistema informativo per l'amministrazione;
- i *server Microsoft Windows* per la 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 *Novell NetWare*.

Anche nell'area semiprotetta della rete di Ateneo sono collocati alcuni *server*, destinati specificatamente alle funzioni implicate dalla connessione con Internet:

- un *server* dedicato alla gestione della posta elettronica (*mail server*), su piattaforma *Linux RedHat*, affiancato, dal gennaio 2003, da un'architettura di 4 *server Lotus Domino*, per migliorare la sicurezza e le prestazioni del sistema di gestione della posta elettronica;
- due *server Microsoft Windows* dedicati al DNS ed alla distribuzione degli indirizzi IP (DHCP);
- due *server Microsoft Windows* dedicati alla gestione dei servizi interattivi via Internet per docenti e studenti.

Il *backup* dei dati memorizzati su tutti i *server* è garantito da una apposita apparecchiatura (attivata nel 2001) della capacità di 1,6 TB, gestita con *Tivoli Storage Management* e collocata in un apposito locale, sito in un edificio diverso da quello ove è ospitato il CED.

Alla rete di Milano sono connessi circa 800 computer *client*, di cui oltre 500 destinati agli studenti.

Per quanto riguarda i sistemi operativi *client*, nel corso del 2002 è proseguita la migrazione generalizzata da *MS Windows NT4* a *MS Windows 2000*, accompagnata dal passaggio alla versione XP dell'applicativo MS Office.

Alla rete locale della sede di Feltre sono connessi circa 110 computer *client*, di cui il 70% circa è destinato agli studenti.

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

La connessione ad Internet dalle postazioni site presso il Seminario Vescoville avviene, a partire dalla fine del 2002, via ADSL (in sostituzione dell'ormai obsoleta connessione ISDN).

Complessivamente, la rete della sede di Feltre conta 183 punti di accesso alla rete.

Per quanto riguarda gli interventi migliorativi apportati nel corso del 2002, sono da segnalare:

- la sostituzione dell'antivirus centralizzato per PC e l'installazione di un antivirus, sempre centralizzato, dedicato alla posta elettronica;
- l'adeguamento dei *file e printer server Novell* e la loro connessione in cluster all'interno di un'architettura SAN (*Storage Area Network*), così da offrire adeguate performance ed accresciuta disponibilità di memorizzazione;
- l'aggiornamento del software di gestione della rete al più recente (*Novell Netware 6*);
- il cablaggio di 5 aule dell'edificio principale dedicate alle attività didattiche dei Corsi di laurea specialistica e dei Master, per un totale di 418 punti rete e 505 posti;
- l'assegnazione individuale di 162 PC portatili agli studenti iscritti ai Corsi di laurea specialistica ed ai Master;
- l'allestimento di un laboratorio di cine-televisione, dotato di attrezzature e software (professionali e semi-professionali) per la ripresa e la post-produzione audio/video;
- l'allestimento di un laboratorio di giornalismo completamente cablato, completo di PC, apparecchiature e software per la registrazione e l'editing audio/video, nonché l'elaborazione di testi ed ipertesti;
- l'allestimento di un laboratorio di radiofonia, dotato di una postazione per la produzione, l'editing e la messa in onda (attualmente in filodiffusione all'interno dell'Ateneo), nonché di un sistema portatile di acquisizione audio;
- l'introduzione, all'inizio del 2003 di un server per la gestione delle iscrizioni e delle presenze alle attività dei laboratori informatici e linguistici, realizzato su piattaforma *Microsoft Windows/Oracle*;
- l'installazione, presso la sede di Feltre, di un *antivirus* centralizzato per PC.

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

- 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 e le possibilità offerte sia dal *firewall*, sia dagli *switch*;
- la sostituzione, per i server di Amministrazione, Segreteria e Biblioteca, dell'attuale piattaforma *Sun Solaris* con nuovo hardware basato su piattaforma INTEL e sistema operativo *Microsoft Windows*, aggiornamento dei database e la predisposizione di una macchina gemella per garantire sia la ridondanza (in *cold stand-by*), sia la possibilità di effettuare test;
- l'installazione dei *server* dedicati alla memorizzazione ed alla consultazione remota di supporti informativi multimediali e materiali bibliografici (Biblioteca digitale);
- il cablaggio dei nuovi edifici in corso di ultimazione (si veda il par. 2.4.1).

Sono inoltre programmati alcuni interventi specifici per il miglioramento delle infrastrutture informatiche presso la sede di Feltre, ed in particolare:

- l'introduzione di un server *Novell*, con funzioni di *file* e *printer server*;
- l'attivazione di una nuova connessione Internet via ADSL, sgravando così il collegamento HDSL con la sede di Milano (con conseguente riduzione dei costi ed incremento delle prestazioni);
- l'ammodernamento delle postazioni informatiche dell'aula self-service presso Palazzo Borgasio.

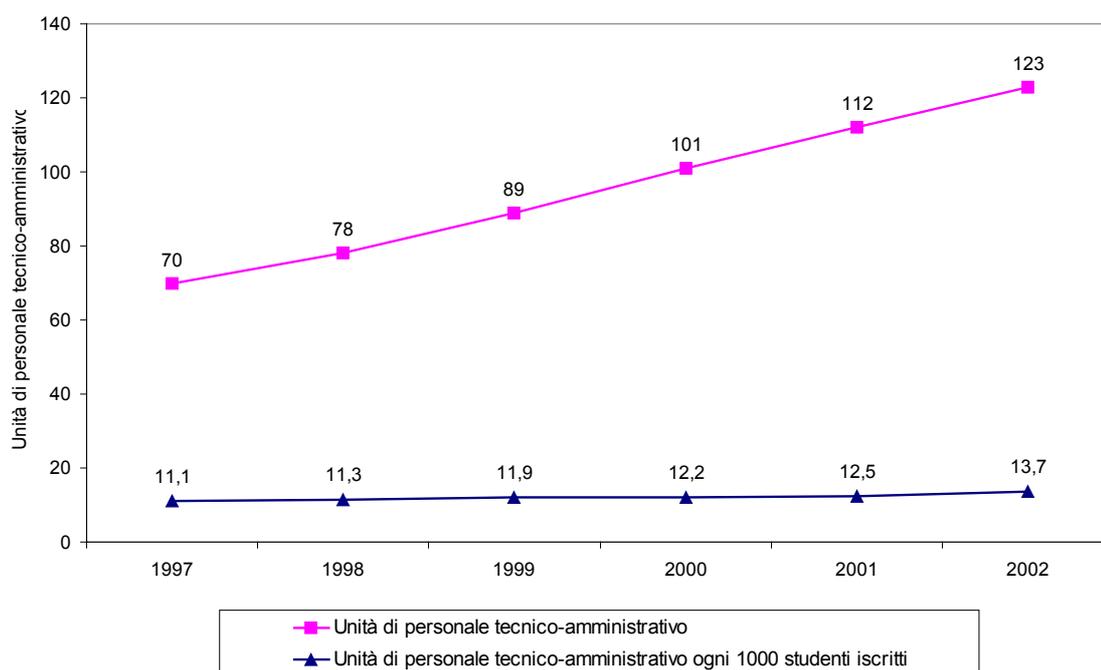
2.2 Il personale tecnico-amministrativo

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

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

A tale proposito, la Fig. 2-4 pone a raffronto il valore che detto indicatore assume per un gruppo di Atenei reputati confrontabili con l'Università IULM, in termini sia dimensionali (numero di studenti iscritti), sia di tipologia dell'offerta formativa. Al fine di evidenziare l'impatto del diverso ricorso al lavoro autonomo, si riporta sia il valore complessivo dell'indicatore, sia il valore calcolato unicamente in riferimento al personale di ruolo.¹⁷

Fig. 2-3. Unità di personale tecnico-amministrativo. Valori assoluti ed in rapporto al numero di studenti iscritti, negli anni dal 1997 al 2002 (valori al 31 dicembre).¹⁸



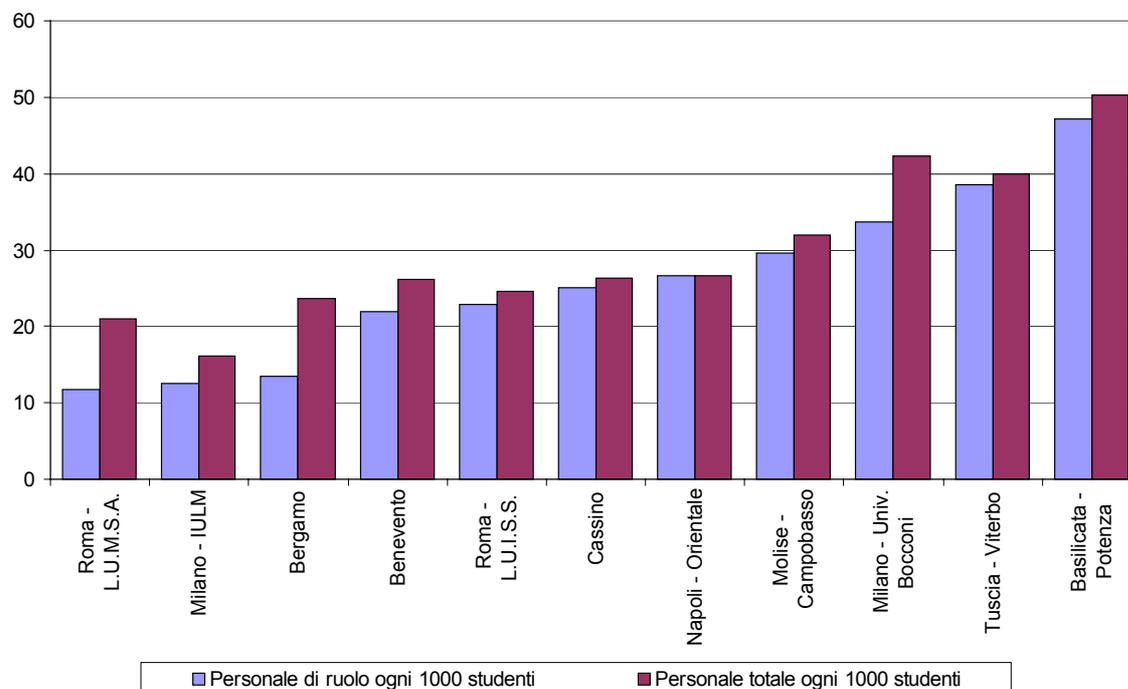
Il dato, pur palesando tendenzialmente un maggior grado di efficienza, deve essere interpretato con le dovute cautele, dal momento che il numero di studenti iscritti rappresenta un indicatore imperfetto della complessità gestionale (e dunque della conseguente domanda di lavoro sul versante tecnico-amministrativo) 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, con particolare riferi-

¹⁷ Nel computo dell'indicatore complessivo, oltre al personale di ruolo, si comprende anche il personale con contratti di lavoro subordinato a tempo determinato ed il personale con altre tipologie contrattuali. A questo proposito, ed anche per i dati del grafico in Fig. 2-4, si veda: MIUR - URST e AFAM (Ufficio di Statistica), "Banca dati personale docente a contratto e tecnico amministrativo", rilevazione 2002; MIUR (Ufficio di Statistica), "Indagine sull'istruzione universitaria. Iscritti all'a.a. 2001/02". I dati sono disponibili nel sito Internet <http://www.miur.it/ustat/>.

¹⁸ Il totale degli studenti nell'a.a. 2002/03, riferito al personale tecnico-amministrativo al 31 dicembre 2002, comprende gli iscritti ai Corsi di laurea, di laurea specialistica ed ai Master universitari.

mento alle variazioni osservabili, suggeriscono che l'analisi condotta coglie alcune differenze reali, la cui effettiva portata può essere oggetto di ulteriore approfondimento.

Fig. 2-4. Rapporto tra unità di personale tecnico-amministrativo, di ruolo e complessive, al 31/12/2001 e studenti iscritti all'a.a. 2001/02. Confronto tra Università IULM ed altri Atenei, statali e non statali.



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 (dalla *II*, o di ingresso, alla *I*). Sono previsti, inoltre, contratti *ad hoc* per i dirigenti.

Nel dicembre 2002 è stato approvato il nuovo contratto-regolamento per il biennio 2002-2003, che, tra l'altro, prevede per le categorie *B* e *C*

l'aggiunta di una qualifica retributiva superiore alla massima precedentemente in vigore (*I super*).¹⁹

Tab. 2-1. Personale tecnico-amministrativo della sede di Milano al 31/12/2002.

Area	Struttura	Cat. B II	Cat. B I	Cat. C II	Cat. C I	Cat. D II	Cat. D I	Cat. E II	Dirigenti	Totale	
Amministrativo-contabile	Direzione Amministrativa			1				1	1	3	
	Affari Generali	Ufficio					1			1	2
		Sezione Stage				1	1				2
		Servizio orientamento			1	1	1				3
		Sito Internet			1		1				2
	Segreteria studenti			5	2	3	2		1	13	
	Ufficio Ragioneria e Economato			2	3	1		1		7	
	Ufficio del Personale			1	1		1			3	
	Ufficio Affari Internazionali			4	1		1			6	
	Ufficio di Supporto tecnico al Nucleo di Valutazione			1			1			2	
Segreterie	Rettore, ProRettori, Presidenze Facoltà e Presidenze Corsi di laurea, Gabinetto del Rettore, Istituti universitari			7	2	3	1			13	
	Biblioteca	1	1	8	6	2	1		1	20	
Tecnica	Ufficio Sistemi Informativi	1		3	1	2	2		1	10	
	Servizi Ausiliari	8	7	1	1					17	
	Ufficio Tecnico	2		1	1		1			5	
	Totale	12	8	36	20	15	10	2	5	108	

I dati riportati nella Tab. 2-1 e nella Tab. 2-2 rappresentano il valore puntuale al 31 dicembre 2002; tuttavia, è opportuno segnalare che nel corso dell'anno si sono avute 16 nuove assunzioni (di cui 15 presso la sede di Milano) e 4 cessazioni (tutte presso la sede di Milano). In virtù di detto *turnover*, l'organico del personale tecnico-amministrativo è variato da un minimo di 111 unità ad un massimo di 124, per una forza lavoro

¹⁹ "Contratto-Regolamento del personale tecnico-amministrativo per il biennio 2002-2003", approvato dal Consiglio di Amministrazione dell'Università IULM in data 17/12/2002.

equivalente nel 2002 pari a 117,6 unità. Ciò conferma la già richiamata tendenza all'espansione (con un saldo positivo – tra nuove assunzioni e cessazioni – di 13 unità per il 2001 e di 12 per il 2002), nonché una sostanziale stabilità del *turnover*.

Si segnala inoltre che, delle 123 unità impiegate al 31 dicembre 2002, 6 prestano servizio con orario di lavoro part-time.

Tab. 2-2. Personale tecnico-amministrativo della sede di Feltre al 31/12/2002.

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

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.²⁰

L'andamento della composizione percentuale del personale per aree, riportata nella Tab. 2-4, evidenzia una costante crescita della componente segreteriale, probabilmente ascrivibile alla diversificazione dell'offerta didattica, con la conseguente moltiplicazione delle relative strutture di responsabilità, nonché al completamento delle segreterie d'Istituto. L'importanza crescente del ruolo dell'*Information Technology* fatica a trovare un correlativo aumento del numero degli addetti interni a tale funzione, per quanto, almeno in termini assoluti, tale carenza sia stata parzialmente colmata.

²⁰ Si segnala che per la costruzione delle serie storiche si è tenuto conto della trasposizione tra livelli e categorie effettuata in occasione del rinnovo, nel giugno 2000, del contratto-regolamento del personale tecnico-amministrativo.

Tab. 2-3. Ripartizione percentuale per livello del personale tecnico-amministrativo, negli anni dal 1997 al 2002.

Anno	Cat. B II	Cat. B I	Cat. C II	Cat. C I	Cat. D II	Cat. D I	Cat. E II	Dirigenti	Totale
1997	2,9	12,9	17,1	34,3	17,1	8,6	2,9	4,3	100%
1998	5,1	11,5	10,3	38,5	19,2	7,7	2,6	5,1	100%
1999	9,0	10,1	9,0	42,7	16,9	6,7	1,1	4,5	100%
2000	11,9	9,9	11,9	38,6	14,9	7,9	0,0	5,0	100%
2001	13,4	8,0	22,3	26,8	14,3	9,8	0,9	4,5	100%
2002	11,4	8,1	30,9	18,7	15,4	8,9	2,4	4,1	100%

Tab. 2-4. Ripartizione percentuale per aree funzionali del personale tecnico-amministrativo, negli anni dal 1997 al 2002.

Area funzionale	1997	1998	1999	2000	2001	2002
Segreterie	1,4	3,8	6,0	6,9	9,8	10,6
Amministrativo-contabile	44,3	41,0	42,9	39,6	36,6	39,8
Tecnica	20,0	19,2	21,4	24,8	24,1	21,1
Ufficio Sistemi informativi	4,3	9,0	8,3	7,9	7,1	9,8
Biblioteca	22,9	21,8	19,0	17,8	22,3	18,7
Centri e laboratori ²¹	7,1	5,1	2,4	3,0	0,0	0,0
Totale	100%	100%	100%	100%	100%	100%

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

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

- nel 2000, 9 persone, per un totale di 22 mesi/uomo;²²
- nel 2001, 24 persone, per un totale di 113 mesi/uomo;
- nel 2002, 19 persone, per un totale di 132 mesi/uomo.

²¹ Il personale funzionalmente operativo presso Centri e laboratori è stato progressivamente incardinato nella struttura tecnico-amministrativa.

²² Si segnala che i primi contratti sono stati attivati nell'ottobre 2000.

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

Nell'arco del 2002 il ricorso a detta tipologia contrattuale ha riguardato 23 persone (di cui 4 presso la sede di Feltre), per una presenza complessiva pari a circa 190 mensilità; l'impiego di tali collaborazioni ha prevalentemente riguardato gli uffici dell'area amministrativo-contabile ed i Centri di ricerca e servizio.

2.2.2 Attività di formazione e/o riqualificazione del personale

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

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

Complessivamente, nel corso del 2002, sono stati registrati 42 interventi formativi, di cui 7 di portata più generale sono stati erogati all'interno dell'Ateneo. Tra questi sono da segnalare:

- l'attività di informazione e formazione svolta nell'ambito dell'implementazione del Sistema di Gestione per la Qualità, dal titolo "Requisiti della norma UNI EN ISO9002, caratteristiche di un sistema qualità, iter di certificazione", che ha coinvolto 48 persone, suddivise in gruppi, per un totale di 2 giornate;
- il corso di preparazione al conseguimento dell'*European Computer Driving License* (ECDL), che ha coinvolto 57 persone;
- un corso base di aggiornamento in biblioteconomia, destinato a 12 tra gli addetti del Sistema Bibliotecario d'Ateneo, della durata di 4 giornate;
- un corso riguardante il sistema amministrativo dell'Università IULM, dal titolo "Il sistema amministrativo delle imprese e degli enti pubblici", che ha coinvolto 12 persone, per un totale di 2 giornate.

A tali interventi si aggiungono le attività formative di natura più specifica e/o specialistica, svolte all'esterno dell'Ateneo: complessivamente ne sono registrate 35, per un totale di 75 partecipazioni da parte di 29 dipendenti.

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 2000, 2001 e 2002. Per alcuni indicatori si è analizzato il quinquennio 1998-2002.

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

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

2.3.1 La composizione e la dinamica delle entrate e delle uscite

Ai fini dell'analisi della composizione e della variazione delle entrate e delle uscite sono stati predisposti due prospetti che prevedono l'individuazione analitica delle singole categorie di entrate e di uscite,

sia in valore assoluto sia in percentuale. Nella fattispecie, la Tab. 2-6 riporta l'entità delle entrate accertate (al netto delle partite di giro) suddivise per tipologia, determinandone l'incidenza sul totale.

Tab. 2-5. Dinamica delle entrate e delle uscite (al netto ed al lordo delle partite di giro) nel triennio 2000-2002 (accertamenti), valori in euro.

	2000	2001	2002
Entrate contributive	22.734.226	29.123.079	29.733.818
Entrate derivanti da trasferimenti correnti	4.915.289	5.751.137	6.850.672
Entrate diverse	1.036.180	1.039.649	530.371
<i>Totale entrate correnti</i>	<i>28.685.695</i>	<i>35.913.865</i>	<i>37.114.861</i>
Entrate per alienazione di beni patrimoniali e riscossione di crediti	20.142	---	---
Entrate derivanti da trasferimenti in conto capitale	185.924	583.255	519.237
<i>Totale entrate in conto capitale</i>	<i>206.066</i>	<i>583.255</i>	<i>519.237</i>
Totale entrate (al netto delle partite di giro)	28.891.761	36.497.120	37.634.098
<i>Spese correnti</i>	<i>17.473.265</i>	<i>21.517.950</i>	<i>26.414.371</i>
<i>Spese in conto capitale</i>	<i>11.099.107</i>	<i>12.563.800</i>	<i>5.700.728</i>
Totale uscite (al netto delle partite di giro)	28.572.372	34.081.750	32.115.099
Entrate complessivamente accertate (comprese le partite di giro)	57.440.280	127.633.690	88.108.167
Spese complessivamente impegnate (comprese le partite di giro)	57.120.891	125.218.320	82.589.168
Differenza fra entrate e spese di competenza	319.389	2.415.370	5.518.999

Tab. 2-6. Composizione percentuale delle entrate e delle spese nel triennio 2000-2002.

Composizione percentuale	2000	2001	2002
Entrate contributive	78,7%	79,8%	79,0%
Entrate derivanti da trasferimenti correnti	17,0%	15,8%	18,2%
Entrate diverse	3,6%	2,8%	1,4%
Entrate derivanti da trasferimenti in conto capitale	0,6%	1,6%	1,4%
Totale entrate (al netto delle partite di giro)	100,0%	100,0%	100,0%
Spese correnti	61,2%	63,1%	82,2%
Spese in conto capitale	38,8%	36,9%	17,8%
Totale uscite (al netto delle partite di giro)	100,0%	100,0%	100,0%

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 sostanziale stabilità della composizione delle entrate, mentre nell'ambito delle spese, si osserva la forte crescita della componente dovuta alle spese correnti.

2.3.2 *L'analisi dei risultati*

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

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

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

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

Tab. 2-7. Analisi dell'avanzo di amministrazione nel triennio 2000-2002.

	2000	%	2001	%	2002	%
Fondo di cassa iniziale	2.698.427		7.634.756		5.526.575	
+ Riscossioni	59.153.912		115.002.762		93.616.331	
(di cui in conto competenza)	48.772.407	82	104.081.550	91	76.927.289	82
(di cui in conto residui)	10.381.505	18	10.921.212	9	16.689.289	18
- Pagamenti	54.217.583		117.110.942		89.042.584	
(di cui in conto competenza)	44.752.370	83	111.051.699	95	75.395.740	85
(di cui in conto residui)	9.465.213	17	6.059.243	5	13.646.844	15
= Fondo di cassa finale	7.634.756		5.526.575		10.100.323	
+ Residui attivi finali	21.861.791		34.312.105		28.802.672	
- Residui passivi finali	20.008.432		27.477.060		20.118.031	
= Avanzo di amministrazione	9.488.115		12.361.621		18.784.964	

Tab. 2-8. Indicatori di autosufficienza finanziaria e autocopertura delle uscite correnti nel quinquennio 1998-2002. Totale d'Ateneo.

Indicatori	1998	1999	2000	2001	2002
Indice di autosufficienza finanziaria	84,2%	84,8%	84,9%	86,0%	84,6%
Indice di autocopertura delle uscite correnti	124,1%	132,3%	136,2%	140,2%	114,6%

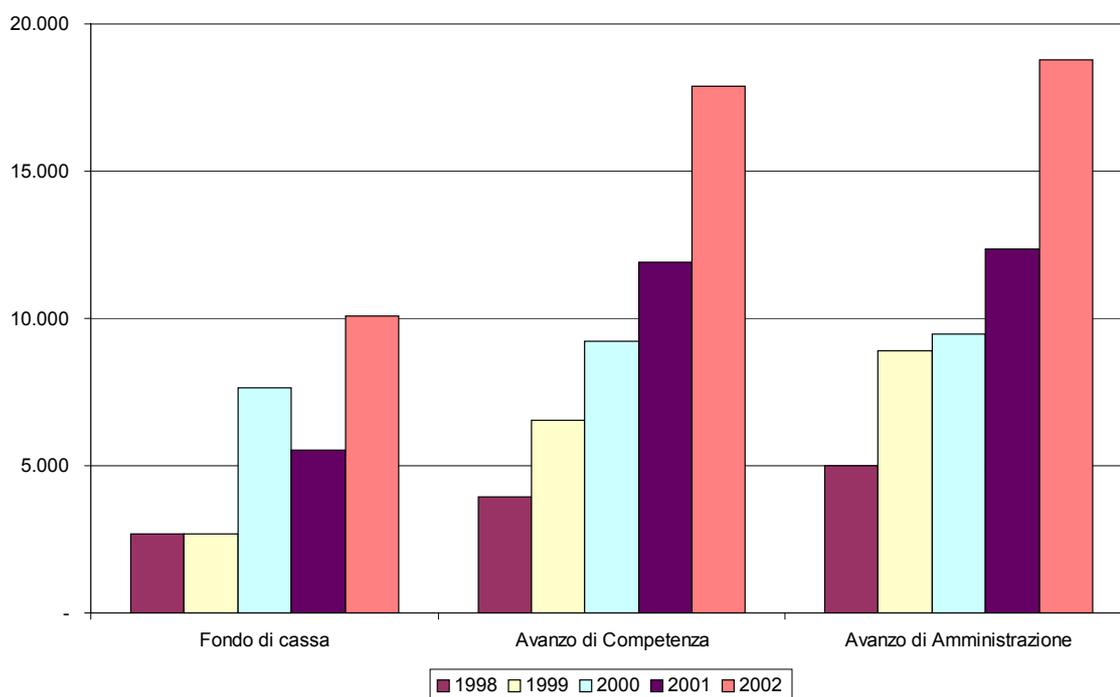
Sono stati poi calcolati i seguenti indicatori, i cui valori sono riportati nella Tab. 2-8:

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

L'indice di autosufficienza finanziaria si è mantenuto su valori elevati, pur palesando un lieve calo. Una riduzione più marcata è evidenziata dall'indice di autocopertura delle uscite correnti, che comunque conserva un margine positivo per l'Ateneo.

Si rileva, pertanto, una buona situazione economico-finanziaria.

Fig. 2-5. Andamento del fondo di cassa, dell'avanzo di competenza e dell'avanzo di amministrazione nel quinquennio 1998-2002.



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.²³

²³ Si segnala che, mentre la contabilità finanziaria fa riferimento all'anno solare, la contabilità analitica fa riferimento all'anno accademico.

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

Tab. 2-9. Conto consuntivo: analisi per Facoltà e totale d'Ateneo, a.a. 2000/01 – a.a. 2001/02. 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

Tab. 2-10. Conto consuntivo: analisi per sede e totale d'Ateneo, a.a. 2000/01 – a.a. 2001/02. 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	725%	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

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

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

Complessivamente, a livello di Ateneo, si rileva una riduzione del risultato operativo netto di circa il 18%.

2.4 Gestione del patrimonio immobiliare

2.4.1 Disponibilità, fabbisogni e realizzazioni future

La crescita ormai trentennale dell'Università IULM è stata caratterizzata, negli ultimi anni, da una rilevante espansione della disponibilità di spazi e strutture, inquadrata nel progetto del Campus Universitario milanese, tuttora in corso di realizzazione ed illustrato in Fig. 2-6.²⁴

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

Gli Istituti universitari sono ospitati in gran parte dal nuovo edificio dirimpetto alla sede centrale (lettera E nella Fig. 2-6), ove sono ubicati un'aula da 300 posti e la libreria.

²⁴ È possibile effettuare una visita virtuale del Campus universitario visitando il sito Internet dell'Università IULM, <http://www.iulm.it>.

Fig. 2-6. Piano del Campus universitario milanese dell'Università IULM.



Legenda

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

Nel giugno 2001 è stato ultimato l'edificio B, ove si è trasferita la gran parte degli uffici amministrativi (compresi l'ufficio Sistemi Informativi ed il Nucleo di valutazione) e che ospita un'aula da 430 posti e la mensa universitaria.

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

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

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

Si segnala, infine, che presso Palazzo Borgasio, il Seminario Vescovile e Palazzo Gazzi sono a disposizione degli studenti spazi dedicati all'utilizzo autonomo di personal computer.

2.4.2 *Analisi della disponibilità di spazi e attrezzature per la didattica*

La progressiva realizzazione del Campus IULM appena descritta si muove nella direzione di assicurare spazi adeguati alle esigenze attuali e future dell'Ateneo. L'adeguatezza dimensionale e qualitativa degli spazi e delle attrezzature per la didattica costituisce, infatti, un fondamentale presupposto all'efficace funzionamento dell'Università ed alla conseguente soddisfazione degli studenti.

Lo sviluppo, le caratteristiche e la gestione degli spazi sono funzione anche di alcune decisioni di carattere strategico assunte dall'Ateneo 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 perciò l'opportunità di dedicare alla gestione degli spazi e delle attrezzature un costante ed attento monitoraggio.

Tale supervisione richiederebbe, tuttavia, un sistema informativo dedicato sia alla programmazione, sia alla registrazione dell'utilizzo effettivo delle aule. Ciò al fine di 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 la progressiva costituzione della base di dati indispensabile al continuo miglioramento gestionale. In assenza di tale sistema non può dunque essere compiutamente effettuata una puntuale analisi dell'adeguata rispondenza degli spazi alle necessità dell'Ateneo.

Detta adeguatezza può essere esaminata sia dal punto di vista quantitativo, sia dal punto di vista qualitativo (dotazione di attrezzature, predisposizione per funzioni multimediali, luminosità, facilità di accesso, ecc.).

Con riferimento all'esame quantitativo, nella Tab. 2-11 si evidenzia la dotazione strutturale per la didattica nelle due sedi dell'Ateneo, riferita all'a.a. 2000/01 ed all'a.a. 2001/02.²⁵ Sono identificati sia gli spazi ove si svolgono (principalmente) le lezioni cattedratiche di tipo frontale, sia gli spazi destinati alle attività collaterali (laboratori, seminari) ed allo studio individuale.

Per quanto riguarda la sede di Milano, si segnala, per l'a.a. 2001/02, il significativo aumento dei posti nelle aule, conseguente, in particolare, alla disponibilità di due nuove aule, rispettivamente da 430 posti (nell'edificio B nella Fig. 2-6) e da 150 posti (nell'edificio A nella Fig. 2-6). I posti nelle aule variano da un minimo di 20 ad un massimo di 430, con 13 aule dotate di almeno 100 posti a sedere.

La disponibilità di postazioni informatiche è stata incrementata di 40 unità, con l'allestimento del laboratorio di giornalismo dedicato alle attività del Corso di laurea specialistica in Giornalismo, editoria e comunicazione

²⁵ I dati sono stati elaborati in occasione della rilevazione annuale del Comitato Nazionale per la Valutazione del Sistema Universitario del 30 aprile 2002 e 2003 (legge 19 ottobre 1999, n. 370).

multimediale. Inoltre, per gli studenti dei Corsi di laurea specialistica, è stato attivato un servizio di prestito annuale di computer portatili.

I laboratori informatici sono accessibili esclusivamente nell'ambito dell'attività didattica. Gli studenti possono tuttavia liberamente usufruire dei PC portatili disponibili al prestito giornaliero, di cui al par. 6.2.2.

Tab. 2-11. Strutture dell'Ateneo per la didattica, a.a. 2000/01 – a.a. 2001/02.

	a.a. 2000/01		a.a. 2001/02	
	N°	Posti	N°	Posti
<i>Milano</i>				
Aule	27	2.963	30	3.563
Spazio acquisito all'esterno in locazione	1	280	---	---
Laboratori linguistici	2	80	2	80
Aula magna	1	525	1	525
Laboratori informatici	3	195	4	235
Aula tesi	1	70	1	70
Biblioteca	1	553	1	553
<i>Feltre - Palazzo Borgasio</i>				
Aule	6	222	6	222
Laboratori linguistici	1	10	1	10
Aula magna	1	85	1	85
Laboratori informatici	2	42	2	42
Biblioteca	1	50	1	50
<i>Feltre - Seminario Vescovile e ITC "A. Colotti"</i>				
Aule	3	470	3	470
Aula studenti	1	25	1	25
Laboratori informatici	1	19	1	19
Aula magna	1	140	1	140

Presso la sede di Feltre è, invece, garantito il libero utilizzo da parte degli studenti sia del laboratorio informatico presso Palazzo Borgasio, sia di uno dei 2 laboratori informatici presso il Seminario Vescovile.

Dal punto di vista qualitativo, si osserva come le aule siano dotate di standard più che soddisfacenti, con una dotazione di strumentazione multimediale diffusa e di buon livello. Nella fattispecie, la dotazione minima di tutte le aule è la tradizionale lavagna luminosa per la proiezione di lucidi; inoltre, nella stragrande maggioranza delle aule sono presenti uno o più videoproiettori con PC connesso in rete e videoregistratori. In

aggiunta a detta strumentazione, è comunque disponibile un numero di proiettori portatili adeguato alla copertura delle attuali necessità.

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

2.5 Sistema di Gestione per la Qualità

Nel corso del 2002 sono proseguite le attività miranti ad ottenere la certificazione UNI EN ISO 9001:2000 (*Vision 2000*) per l'area amministrativa e per il Corso di laurea in Interpretariato e comunicazione dell'Università IULM.

Tale attività aveva avuto avvio, limitatamente all'area amministrativa, nel corso del 2000, su iniziativa della Direzione Amministrativa. Successivamente, su sollecitazione del Rettore, fu positivamente valutata l'opportunità di richiedere la certificazione anche per uno dei Corsi di laurea erogati dall'Ateneo, nella fattispecie per il Corso di laurea in Interpretariato e comunicazione.

Dette attività sono state condotte da un consulente, nel ruolo di *Quality Manager*, e da una risorsa dell'Ufficio Affari Generali, coadiuvati da una società esterna.

In particolare, l'anno 2002 è stato primariamente dedicato, da un lato, al perfezionamento della documentazione e delle procedure concernenti l'area tecnico-amministrativa, dall'altro, all'analisi del processo di erogazione della didattica del Corso di laurea in Interpretariato e comunicazione, al fine di estrapolarne le procedure progettuali ed operative da sottoporre a certificazione.

Per quanto attiene l'area amministrativa, si segnala, inoltre, la conduzione di una serie di verifiche ispettive interne, tese a saggiare la rispondenza delle attività alle relative procedure, evidenziando possibili episodi di *non conformità* e/o l'opportunità di revisione delle procedure stesse.

A tale attività di controllo è stata affiancata una costante attenzione alla conoscenza ed alla gestione delle procedure già attive. Sono da menzionare a tale proposito i due incontri dedicati alla presentazione a tutto il personale tecnico-amministrativo del Sistema di Gestione per la Qualità, tenutisi nell'aprile 2002, e l'avvio della formazione di un piccolo gruppo (a supporto dell'Ufficio deputato) per la conduzione delle verifiche ispettive interne.

Parallelamente, si è proceduto alla definizione delle procedure e della documentazione relative al Corso di laurea in Interpretariato e comunicazione, nell'ottica di pervenire ad una certificazione non solo contemporanea, ma effettivamente integrata.

A tale scopo, un aspetto di particolare rilevanza è costituito dall'individuazione e dall'elaborazione degli indicatori richiesti dalla norma UNI EN ISO 9001:2000 (*Vision 2000*), la cui analisi è richiesta in occasione del periodico *riesame* del Sistema di Gestione per la Qualità; in virtù della loro cruciale importanza, ne è richiesta la condivisione e l'approvazione da parte del Rettore e del Direttore Amministrativo.

L'elaborazione periodica della batteria di indicatori è affidata all'ufficio di Supporto tecnico al Nucleo di valutazione. Tale ufficio ha anche collaborato all'adattamento di specifici segmenti dell'attività di rilevazione della *customer satisfaction* alle esigenze conoscitive e gestionali del Sistema Qualità.

Nel corso del 2002, infine, è stata avviata la ricerca dell'ente certificatore più rispondente alle esigenze dell'Ateneo; nel marzo 2003 il Consiglio di Amministrazione dell'Università IULM ha affidato l'incarico a IMQ/CSQ, ente certificatore accreditato dal SINCERT ed operante in un'ampia gamma di settori.

Nel maggio 2003, l'ente certificatore ha effettuato le previste visite ispettive, il cui esito è stato complessivamente positivo. A coronamento di questo complesso iter, che ha coinvolto significativamente sia la struttura tecnico-amministrativa, sia parte della struttura didattica, il Sistema Qualità dell'Università IULM è stato dichiarato conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2000 (*Vision 2000*) ed è stata rilasciata in data 16 giugno 2003 la certificazione prevista per l'area tecnico-amministrativa e per il Corso di laurea in Interpretariato e comunicazione.

2.6 Commenti del Nucleo di valutazione

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

In particolare, il Nucleo ribadisce l'opportunità di sviluppare un sistema informativo integrato per la didattica e per l'amministrazione, tale da consentire l'analisi puntuale delle ricadute di bilancio conseguenti alle

scelte di articolazione dell'offerta formativa, a partire da una precisa rendicontazione delle modalità di copertura dei corsi e delle risorse disponibili, anche a livello di singolo insegnamento.

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

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

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

L'attività di formazione potrebbe vedere lo sviluppo di utili sinergie e trasferimenti di conoscenza tra struttura tecnico-amministrativa e corpo docente, nel duplice senso di utilizzo di risorse di docenza interna per l'organizzazione delle attività formative e di aggiornamento, nonché di partecipazione congiunta a corsi che prevedano l'apporto di significative competenze da parte di soggetti esterni.

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

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

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

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

Tuttavia, preme ribadire ulteriormente la necessità di un'analisi tesa a verificare la congruità degli spazi dedicati alle varie aree della didattica,

della ricerca e dei servizi collaterali in rapporto alla dimensione attuale e prospettica della popolazione studentesca, con l'obiettivo del mantenimento di livelli di qualità accettabili.²⁶

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

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

Il Nucleo esprime vivo compiacimento per l'ottenimento della certificazione UNI EN ISO 9001:2000 (*Vision 2000*) per l'area amministrativa e per il Corso di laurea in Interpretariato e comunicazione dell'Università IULM, che rappresenta sia il coronamento di una complessa istruttoria, sia un ulteriore presidio della cultura della valutazione e della qualità all'interno dell'Ateneo.

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

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

²⁶ Si rimarca, a questo riguardo, il forte impatto logistico della scelta del rapporto fra tempo dedicato allo studio personale e tempo riservato all'attività didattica frontale nella progettazione dei nuovi Corsi di laurea. L'adozione del valore limite massimo riservabile all'attività didattica frontale (40%) ha infatti generato criticità nella disponibilità di spazi, con conseguenti disservizi e decadimenti della qualità.

3 LA DIDATTICA

3.1 L'offerta didattica

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

Alla luce della riforma universitaria, nel corso del 2001 l'offerta formativa dell'Università IULM è stata ridisegnata al fine di articolarla, a partire dall'a.a. 2001/02, nei due livelli previsti dalla normativa di riferimento.

Data la recente istituzione di buona parte dei Corsi di laurea già attivi presso l'Ateneo, ed il buon apprezzamento dell'ormai tradizionale Corso di laurea in Relazioni pubbliche, gli Organi di governo dell'Ateneo non hanno reputato opportuno attivare nuovi Corsi di laurea, optando invece per una profonda ristrutturazione di quelli esistenti, in funzione di una migliore e più alta qualità dell'offerta (e modificandone la denominazione, conformemente a quanto previsto dalla definizione delle classi).²⁷

Tale processo si è consolidato con il perfezionamento del Regolamento didattico d'Ateneo, che ha visto un'intensa attività di affinamento nel secondo semestre del 2002. In particolare, è stata anche modificata la denominazione della Facoltà di Lingue e letterature straniere, ora *Facoltà di Lingue, letterature e culture moderne* (Decreto Rettorale n. 11284 del 27 novembre 2002).

L'offerta didattica dei Corsi di laurea e di laurea specialistica esito di detti interventi, ed attiva nell'a.a. 2002/03, è riassunta nella Tab. 3-1. Giova osservare che l'evidente squilibrio nel carico didattico tra le due Facoltà è in parte compensato dall'attivazione, nell'a.a. 2003/04, del Corso di laurea in Comunicazione e gestione nei mercati dell'arte e della cultura, afferente alla Facoltà di Lingue, letterature e culture moderne.

²⁷ Si ricorda che la dinamica delle iscrizioni ai Corsi di laurea in Lingue e letterature straniere attivati presso le due sedi dell'Ateneo aveva già indotto gli Organi di governo dell'Ateneo a mettere ad esaurimento tali Corsi di laurea, rispettivamente a partire dall'a.a. 2000/01 a Feltre ed a partire dall'a.a. 2001/02 a Milano.

Tab. 3-1. Offerta didattica di Corsi di laurea e di laurea specialistica dell'a.a. 2002/03.

	Lingue, letterature e culture moderne	Scienze della comunicazione e dello spettacolo
Corsi di laurea	Interpretariato e comunicazione	Relazioni pubbliche e pubblicità (Milano e Feltre) Scienze e tecnologie della comunicazione Scienze turistiche
Corsi di laurea specialistica		Giornalismo, editoria e comunicazione multimediale Strategie, gestione e comunicazione dei beni e degli eventi culturali Consumi, distribuzione commerciale e comunicazione d'impresa Televisione, cinema e produzione multimediale

In particolare, i Corsi di laurea attivati a partire dall'a.a. 2001/02 sono:

- 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.
- 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.

Infine, sempre a partire dall'a.a. 2001/02, è attivo un Corso di laurea in Lingua e cultura italiana per stranieri, realizzato interamente per via telematica dal Consorzio Interuniversitario ICoN, al quale l'Università IULM aderisce.

L'a.a. 2002/03 ha visto l'avvio di alcuni dei Corsi di laurea specialistica precedentemente istituiti, in occasione della già richiamata approvazione del Regolamento Didattico d'Ateneo.²⁸

In particolare, nell'a.a. 2002/03 l'Università IULM ha deciso di attivare le seguenti lauree specialistiche:

- Giornalismo, editoria e comunicazione multimediale (classe 13/S): il Corso forma operatori in grado di progettare e gestire linee di business e/o singoli prodotti delle imprese di comunicazione operanti attraverso i mezzi sia tradizionali (stampa, radio, TV), sia digitali (Internet, Intranet, web-TV, ecc.). Caratteristica del percorso formativo è quella di affiancare allo studio della multimedialità l'apprendimento di abilità di scrittura giornalistica, di competenze idonee alle necessità gestionali e organizzative delle imprese editoriali e di conoscenze atte all'interpretazione dei fenomeni socioeconomici;
- Strategie, gestione e comunicazione dei beni e degli eventi culturali (classe 55/S): il Corso ha l'obiettivo di formare operatori specializzati negli ambiti della gestione di imprese culturali, della progettazione di eventi, prodotti e attività culturali, della consulenza a enti e amministrazioni pubbliche con competenze di politica culturale, delle attività di *fundraising* e *fundgiving* in enti ed organizzazioni pubbliche e private;
- 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;
- 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.

²⁸ Nel Regolamento didattico di Ateneo vigente (Decreto Rettoriale n. 12648 del 26 giugno 2003) è prevista l'istituzione di 12 Corsi di laurea specialistica.

I Corsi di laurea attivi nell'a.a. 2002/03 presso l'Università IULM sono coinvolti dal Progetto *CampusOne*, finanziato dalla Conferenza dei Rettori delle Università Italiane (CRUI).²⁹

Gli obiettivi del progetto sono il sostegno alle Università nell'attuazione della riforma didattica e l'incentivazione all'introduzione di attività formative e di interventi organizzativi innovativi e/o sperimentali nei Corsi di laurea (triennali) con una forte attenzione alla professionalizzazione, all'evoluzione delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, ed in stretto raccordo con il mercato del lavoro.

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

- istituito le figure dei *manager didattici* (uno ogni due Corsi di laurea), che coadiuvano i Presidenti dei Settori accademici nell'organizzazione e nel coordinamento del Corso e nei rapporti con gli studenti;
- riunito un Comitato di indirizzo che ha fornito suggerimenti al fine di sintonizzare l'offerta formativa dell'Università IULM con le esigenze del mondo del lavoro. Al Comitato partecipano rappresentanti del mondo dell'impresa e delle professioni, le parti sociali, il Rettore, i Presidi di Facoltà, il coordinatore dei manager didattici ed un rappresentante degli studenti;
- partecipato alla procedura di valutazione esterna dei quattro Corsi di laurea, gestita dalla CRUI, sulla base di un accordo con il Comitato Nazionale per la Valutazione del Sistema Universitario (CNVSU);
- attivato la procedura per il conferimento della certificazione *European Computer Driving License* (ECDL) relativa alle conoscenze informatiche.

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

Nell'anno 2002 è stata attivata una prima esperienza di monitoraggio dell'andamento di ognuno dei Corsi di laurea: tale sistema, destinato ai Presidenti dei Settori accademici ed ai manager didattici, consente di analizzare la progressione delle carriere degli studenti, per ognuno dei Corsi di laurea e per ogni anno di corso, così da rendere facilmente individuabili le eventuali aree di criticità relative ai singoli insegnamenti e/o a particolari insiemi di studenti. Tale prototipo prelude ad un più compiuto sistema di monitoraggio, in corso di realizzazione.

Nell'ambito degli interventi per il monitoraggio ed il miglioramento continuo della qualità della didattica, dei quali il Progetto *CampusOne* è parte integrante, è opportuno qui richiamare il già illustrato intervento di certificazio-

²⁹ Il Corso di laurea in Comunicazione e gestione nei mercati dell'arte e della cultura non è oggetto del Progetto *CampusOne*, in quanto attivato successivamente, nell'a.a. 2003/04.

ne ISO 9000:2000 del Corso di laurea in Interpretariato e comunicazione (di cui al par. 2.4.2), nonché la complessa iniziativa di rilevazione ed analisi delle opinioni degli studenti sulle attività didattiche (di cui al par. 3.3.4).

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

Nell'ambito dell'offerta formativa *post lauream*, l'a.a. 2002/03 ha visto l'avvio di cinque nuovi Master, destinati sia a laureati (in possesso di laurea triennale o quadriennale), sia a professionisti dei diversi settori oggetto dei Corsi:

- Master universitario di primo livello in “Comunicazione e analisi della strategia per il mercato finanziario. *Investor Relations e Financial Analysis*”;
- Master universitario di primo livello in “Management della comunicazione sociale, politica e istituzionale (MA.S.P.I.)”;
- Master in “Management della promozione e comunicazione della qualità nei servizi”;
- Master in “Relazioni pubbliche d'impresa”;
- Master in “Gestione e sviluppo delle PMI. Competenze gestionali e relazionali per lo sviluppo delle PMI”, attivo presso la sede di Feltre.

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

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

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 opera-

re all'interno di imprese, case di analisi, banche d'affari e società di comunicazione specializzate nelle *Investor Relations*.

Il Master, il cui svolgimento è previsto in tutto l'arco del 2003, ha una durata complessiva di 394 ore, precedute da precorsi atti a colmare eventuali debiti formativi relativi al *business english*, all'economia aziendale, all'analisi di bilancio ed alla matematica finanziaria, così da uniformare le conoscenze di base dei partecipanti.

Gli *stage* e i progetti sul campo avranno invece luogo nella seconda metà del 2003.

La frequenza alle attività del Master è obbligatoria e a tempo pieno. I moduli didattici sono tenuti principalmente in italiano, benché siano previste alcune lezioni e parte di materiali didattici in lingua inglese.

L'età media dei partecipanti, 6 uomini e 6 donne, è pari a 28 anni; 7 di essi sono laureati presso l'Università IULM, mentre i restanti 5 hanno conseguito una laurea presso Facoltà economiche.

A sostegno della didattica sono state assegnate 6 borse di studio, di cui 4 a copertura totale dei costi di iscrizione.

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

Il Master, con svolgimento tra febbraio e luglio 2003, ha una durata complessiva di 525 ore, di cui 125 dedicate allo svolgimento del periodo di stage presso Enti e Istituzioni di rilevanza sia nazionale, sia internazionale.

L'età media dei partecipanti, 16 donne e 7 uomini, è pari a 25 anni; 8 di essi sono laureati presso l'Università IULM, i restanti hanno conseguito lauree in ambito umanistico.

La finalità del Master in "Management della promozione e comunicazione della qualità nei servizi" è la formazione di *quality manager*, figura professionale destinata a gestire e coordinare la dimensione organizzativa di tutti i processi aziendali, dal punto di vista dell'implementazione del Sistema Qualità, curando anche i relativi rapporti con le risorse umane.

Il Master ha preso avvio al termine del mese di settembre 2002 e si è concluso nella prima metà del successivo mese di aprile, per complessive 220 ore destinate alla didattica e tre mesi di *stage*.

La frequenza alle attività del Master è stata prevista obbligatoria e serale. L'età media dei partecipanti, 3 donne e 8 uomini, è risultata pari a 24 anni.

Il Master, promosso dall'Università IULM e da Galgano&Associati, è stato patrocinato da: UNI, SINCERT, CERMET, CERTIQUALITY, Confartigianato, Coopservice, Alitalia, Bayer, Spea.

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, con svolgimento tra gennaio e settembre 2003, ha previsto 180 ore dedicate alla didattica e 25 ore a laboratori ed esercitazioni e 300 ore di tirocini (per i soli iscritti non professionisti).

L'età media dei partecipanti, 5 uomini e 16 donne, è pari a 30 anni; 4 di essi sono laureati presso l'Università IULM e altri 6 hanno conseguito una laurea in Scienze della comunicazione.

Il Master si svolge con il sostegno delle seguenti aziende: Bayer, Coop Lombardia, CORECONSULTING, Enel, illycaffè, Merloni, Microsoft, Pastificio Rana; è supportato inoltre dalla collaborazione con Puntocom.

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

Il Master, il cui svolgimento è previsto tra aprile e settembre 2003, prevede 290 ore dedicate alla didattica e 272 ore di *stage* e *project work* (individuali e di gruppo).

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

Nella Tab. 3-2 si riporta il numero di domande pervenute, dei candidati ritenuti idonei e dei partecipanti effettivi a fronte del numero di posti disponibili.

Tab. 3-2. Domande pervenute, posti disponibili ed iscritti per singolo Master, a.a. 2002/03.

Master	Domande pervenute	Iscritti	Posti disponibili	Iscritti / posti
Comunicazione e analisi della strategia per il mercato finanziario	86	12	30	40%
Management della comunicazione sociale, politica e istituzionale (MA.S.P.I.)	75	23	40	58%
Management della promozione e comunicazione della qualità nei servizi	79	11	30	37%
Relazioni pubbliche d'impresa	83	21	25	84%
Gestione e sviluppo delle PMI	36	21	25	84%
Totale	359	88	150	59%

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 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 fattispecie, sono state complessivamente assegnate 11 borse a copertura totale dei costi e 15 a copertura parziale.

Risultano da indagare più compiutamente le ragioni del mancato raggiungimento del numero dei posti disponibili per tutti i master proposti.

Nell'a.a. 2002/03 è proseguito, inoltre, il Master universitario di primo livello in "Giornalismo", di durata biennale (avviato nell'a.a. 2001/02).

Il Master, per il quale sono complessivamente disponibili 30 posti nel biennio, 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 altresì riconosciuto dall'Ordine dei giornalisti come sede sostitutiva del praticantato.

3.1.3 I Corsi di Dottorato di ricerca

I Corsi per il conseguimento del Dottorato di ricerca consistono nello svolgimento di programmi di ricerca e sono finalizzati all'acquisizione di competenze di elevato livello e di alta qualificazione. Tali competenze sono finalizzate all'esercizio presso Università, enti pubblici o soggetti privati, di attività di studio e di approfondimento di metodologie per la ricerca.

Nel corso dell'anno 2002, nell'ambito dei Corsi di Dottorato di ricerca, si sono svolte le seguenti attività:

- pubblicazione dei bandi (con scadenza il 6 settembre 2002) e svolgimento delle prove di ammissione per i seguenti Corsi di Dottorato di ricerca per l'a.a. 2002/2003 (XVIII ciclo):
 - Letterature comparate (Le letterature, le culture e l'Europa: storia, scrittura e traduzioni);*
 - Comunicazione e nuove tecnologie;*
 - Marketing e comunicazione di impresa;*
 - Economia della comunicazione;*
- proseguimento delle attività per i seguenti Corsi di Dottorato di ricerca:
 - Letterature comparate (Le letterature, le culture e l'Europa: storia, scrittura e traduzioni) (primo, secondo e terzo anno);*
 - Comunicazione e nuove tecnologie (primo e secondo anno);*
 - Marketing e comunicazione di impresa (primo e secondo anno);*
 - Economia della comunicazione (primo anno);*
- attività conclusive del XV ciclo del Corso di Dottorato di ricerca in *Letterature comparate (Le letterature, le culture e l'Europa: storia, scrittura e traduzioni).*

In primo luogo, per quanto riguarda i Corsi di Dottorato di ricerca banditi per l'a.a. 2002/2003 (XVIII ciclo), per i quali il Nucleo aveva valutato positivamente la sussistenza dei requisiti di attivazione,³⁰ nell'ottobre 2002 si sono tenute le prove di ammissione, con gli esiti riportati nella Tab. 3-3 e nella Tab. 3-4, rispettivamente in valore assoluto ed in rapporto ai posti banditi.

Si nota innanzitutto la collocazione temporale delle prove di ammissione, che si pone complessivamente in anticipo rispetto all'anno precedente, aderendo positivamente alle ripetute sollecitazioni del Nucleo di valutazione. A questo proposito preme ribadire l'opportunità di rispettare la scadenza di novembre per l'avvio concreto delle attività.

In secondo luogo, dall'esame dei dati riportati nella Tab. 3-3, si rileva, anche per l'a.a. 2002/2003, un interesse assai differenziato per i Corsi proposti, evidenziato da una significativa variabilità nel numero di domande presentate.

³⁰ Relazione del Nucleo di valutazione dell'Università IULM "Proposte di nuova istituzione e di rinnovo dei Corsi di Dottorato di ricerca - XVIII ciclo - A.A. 2002 / 2003 - Valutazione della sussistenza dei requisiti di idoneità", 24 giugno 2002.

Benché si osservino segnali incoraggianti sul fronte dell'attrattività, è probabile che la sovrapposizione delle aree tematiche coperte da tre dei quattro Corsi banditi abbia penalizzato anche quest'anno la partecipazione, non insistendo su una domanda potenziale sufficientemente ampia e differenziata. L'andamento temporale del rapporto tra domande presentate e posti disponibili (indice di attrattività) è riportato nella Fig. 3-1.

Fra le ipotesi esplicative del non elevato interesse suscitato da alcuni dei Corsi proposti, si potrebbero annoverare una possibile carenza di comunicazione all'esterno e la minore appetibilità dei Corsi di Dottorato di ricerca in discipline con contenuto tecnico più marcato, i cui potenziali candidati tradizionalmente subiscono una più forte attrazione da parte del mercato del lavoro.

Tab. 3-3. Corsi di Dottorato di ricerca banditi per l'a.a. 2002/03 (XVIII ciclo).

Corsi di Dottorato di ricerca XVIII ciclo		A	B	C	D
Posti banditi	Coperti da borsa di studio MIUR-IULM	4	4	4	2
	Non coperti da borsa di studio	2	1	2	2
	Coperti da borsa di ente privato	0	0	0	0
	Titolari di assegno di ricerca	2	2	3	2
Domande di ammissione		11	23	14	6
Data delle prove scritte		16/10/02	17/10/02	16/10/02	04/10/02
Presenti alle prove scritte		8	12	8	5
Ammessi alle prove orali		5	8	6	5
Data delle prove orali		21/10/02	28/10/02	28/10/02	11/10/02
Candidati che hanno superato gli orali ³¹		3	5	6	5
Iscritti	Coperti da borsa di studio MIUR-IULM	3	4	3	2
	Non coperti da borsa di studio	0	1	0	2
	Coperti da borsa di ente privato	0	0	0	0
	Titolari di assegno di ricerca	0	0	1	0

A: Letterature comparate (Le letterature...)

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

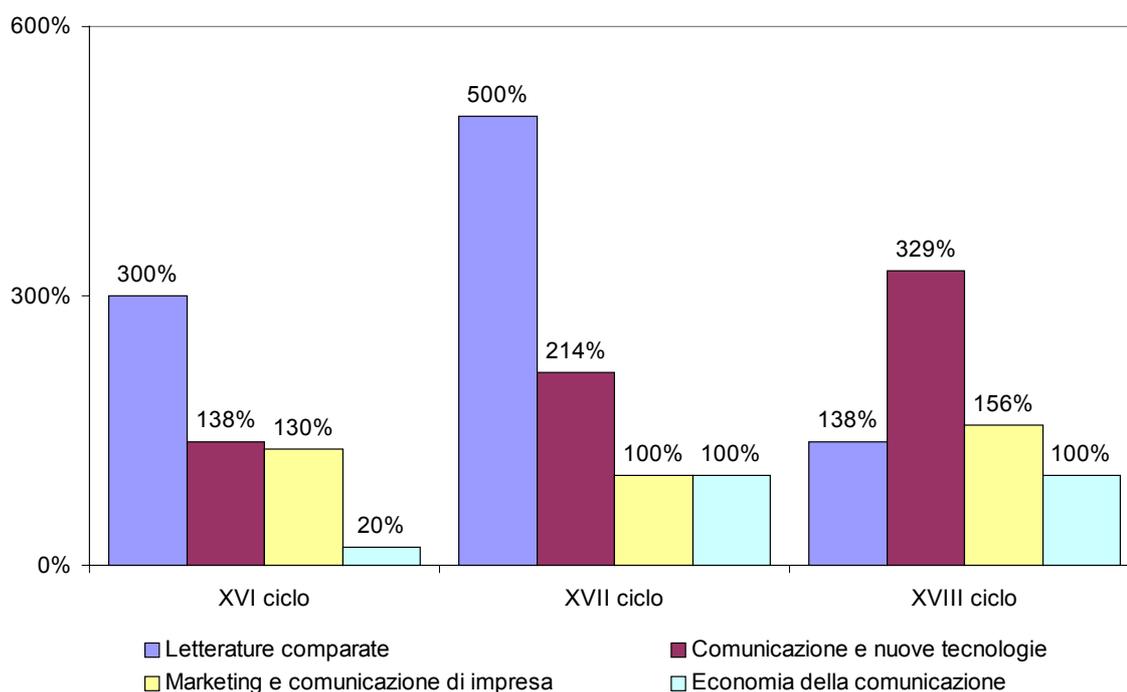
³¹ Con riferimento al Corso di Dottorato di ricerca in Marketing e comunicazione d'impresa si segnala che, successivamente all'esito della prova, uno degli ammessi non ha perfezionato l'iscrizione, mentre un assegnatario di borsa di studio vi ha rinunciato e si è ritirato nel dicembre 2002.

è riportato nella Fig. 3-2, si nota come questa non sia particolarmente elevata, segnatamente (in media) per quei corsi con minore attrattività.

Tab. 3-4. Corsi di Dottorato di ricerca banditi per l'a.a. 2002/03 (XVIII ciclo). Dati in rapporto al numero dei posti complessivamente disponibili.

Corsi di Dottorato di ricerca XVIII ciclo		In percentuale sui posti banditi			
		A	B	C	D
Domande di ammissione		138%	329%	156%	100%
Presenti alle prove scritte		100%	171%	89%	83%
Ammessi alle prove orali		63%	114%	67%	83%
Candidati che hanno superato gli orali		38%	71%	67%	83%
Iscritti	Coperti da borsa di studio MIUR-IULM	75%	100%	100%	100%
	Non coperti da borsa di studio	0%	100%	0%	100%
	Coperti da borsa di ente privato	---	---	---	---
	Titolari di assegno di ricerca	0%	0%	33%	0%

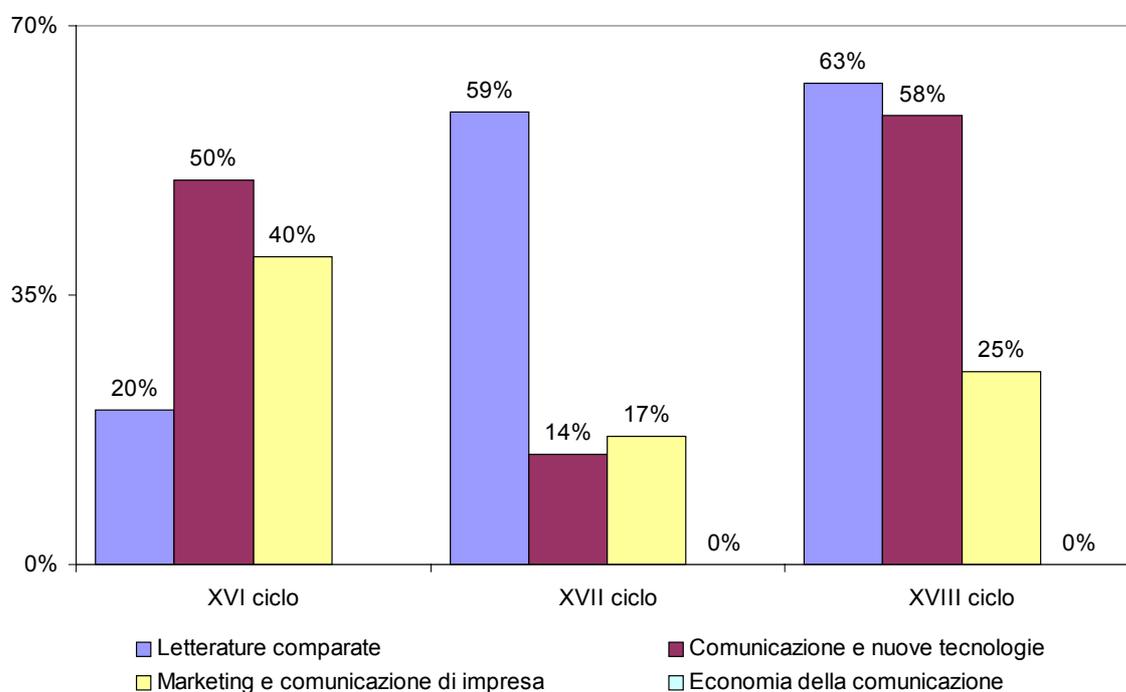
Fig. 3-1. Indice di attrattività dei Corsi di Dottorato di ricerca



Il perdurare di tale fenomeno potrebbe configurare un elemento di criticità, purtroppo non verificabili in questa sede a causa della carenza di informazioni più approfondite e strutturate a riguardo. Infatti, la concomitanza di bassa attrattività e scarsa selettività, pur non rappresentando di per sé un fattore negativo, costituisce un segnale di attenzione da non sottovalutare.

Si rinnova altresì l'invito, da un lato, a verificare l'opportunità di uno sfolgimento 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: "L'eccessiva frammentazione dei Dottorati comporta in molti casi una docenza e un programma formativo inadeguati e uno scarso numero di iscritti e di borse. Andrebbero incoraggiate iniziative di accorpamento, che portino alla costituzione di Scuole di Dottorato con risorse adeguate e capacità di programmazione plurisettoriale."³²

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



Per quanto riguarda i quattro Corsi di Dottorato di ricerca attivi nell'ambito dell'Università IULM, è innanzitutto d'uopo considerare la numerosità dei dottorandi per Corso e per ciclo, riportata nella Tab. 3-5. Si osserva come, consumata la fase di avvio, si sia raggiunta una sostanziale stabilità nel numero dei dottorandi per ciclo, il che potrebbe favorire un'efficace attività di programmazione.

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

Tab. 3-5. Numerosità dei dottorandi al 31 dicembre 2002, per Corso e ciclo.

Corsi di Dottorato di ricerca	Ciclo				Totale
	XV	XVI	XVII	XVIII	
Letterature comparate (Le letterature...)	6	3	5	3	17
Comunicazione e nuove tecnologie	---	3	4	5	12
Marketing e comunicazione di impresa	---	3	5	4	12
Economia della comunicazione	---	---	3	4	7
Totale	6	9	17	16	48

Per ciascun Corso di Dottorato di ricerca sono state esaminate le relazioni e le schede predisposte dai Coordinatori dei Collegi dei docenti, relative all'attività svolta nell'anno 2002.

Dall'esame di tali schede e relazioni, peraltro piuttosto eterogenee per dimensioni e contenuti, sembra evincersi una sostanziale coerenza con gli obiettivi formativi previsti dai Corsi di Dottorato di ricerca. Tuttavia il Nucleo ritiene utile soffermarsi su alcuni aspetti di particolare rilievo.

In primo luogo, si segnala il significativo processo di internazionalizzazione che ha interessato il Corso di Dottorato in Letterature comparate (Le letterature, le culture e l'Europa: storia, scrittura e traduzioni). Tale processo trova specifica espressione negli accordi di cotutela siglati lo scorso anno con tre Università francesi (École des Hautes Études en Sciences Sociales di Parigi, Université Paris 8 Vincennes-Saint Denis e Université Paris IV Paris-Sorbonne), con le quali, durante il 2002, vi è stato un importante intensificarsi di rapporti. Nell'ambito di questo accordo, i dottorandi che potranno svolgere una tesi in cotutela sono passati da quattro a sei.³³

Il Corso di dottorato in parola è anche coinvolto in un intenso rapporto di collaborazione tra l'Università IULM, l'University of Cambridge e la Pädagogische Hochschule Ludwigsburg, finalizzato alla realizzazione di un dottorato congiunto.³⁴

In secondo luogo, si può osservare come la frammentazione dei Corsi di Dottorato ed il limitato numero di dottorandi abbiano reso difficile lo

³³ In base alla convenzione quadro sulle cotutele di tesi, firmata il 13 febbraio 1998 dalla Conferenza dei Rettori delle Università Italiane (CRUI) e dalla Conférence des Présidents d'Université, è possibile preparare la tesi di Dottorato "in cotutela" con un'Università francese. Ciò consente al dottorando di frequentare parte del proprio dottorato presso l'Ateneo francese partner, di operare sotto la supervisione di due direttori di tesi e di conseguire al termine del ciclo di studi un doppio titolo di Dottore di ricerca, riconosciuto sia in Italia, sia in Francia.

³⁴ Un Corso di Dottorato di ricerca congiunto è realizzato mediante la collaborazione di due Università, presso le quali il dottorando svolge le proprie ricerche guidato da un direttore di tesi per ciascuna Università. Nella fattispecie, l'accordo per il Corso di dottorato congiunto in "Le Letterature, le culture e l'Europa: storia, scrittura e traduzioni" è stato siglato nell'anno 2000.

sviluppo di intensi programmi di didattica specificamente dedicati e disegnati quanto più possibile conformemente alle finalità dei Corsi.

Il Nucleo si riserva pertanto di approfondire tale aspetto, non appena saranno disponibili specifici dati a riguardo, pur ribadendo fin d'ora la necessità di prevedere un congruo dimensionamento ed una maggiore strutturazione delle attività didattiche specificamente progettate per tale segmento formativo (anche alla luce di quanto avviene in altri Atenei assumibili come riferimento), nonché la costante supervisione dei coordinatori e dei tutor assegnati ai singoli dottorandi.

In terzo luogo, la collocazione dei Corsi di Dottorato nella fascia apicale e terminale del percorso di studi deve indurre le strutture didattiche competenti a monitorare costantemente il mantenimento di elevati standard qualitativi.

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

Si segnala che i sei dottorandi del XV ciclo hanno completato il loro percorso formativo e sono stati ammessi all'esame finale previsto per maggio 2003.

3.1.4 *Informazioni sugli scambi internazionali degli studenti*

L'Università IULM ha da sempre inteso conferire alla propria offerta formativa un respiro internazionale, con ciò anche rispondendo al fabbisogno professionale espresso da imprese ed enti operanti nel contesto globale.

Nella fattispecie, 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. 2001/02 l'Ufficio Affari Internazionali ha curato diverse attività:

- la partecipazione ai progetti Socrates/Erasmus e Leonardo, che prevedono, rispettivamente, periodi di studio e lavoro all'estero, di durata compresa tra i 3 e i 12 mesi, integrati nel percorso accademico;³⁵
- la partecipazione a *stage* o ad esperienze di lavoro all'estero;

³⁵ Si tratta di studenti iscritti dal secondo anno in poi, specializzandi o dottorandi.

- l'accoglienza degli studenti stranieri ospiti dell'Università IULM;
- la progettazione di corsi di formazione finanziati dal Fondo Sociale Europeo e dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali.

Attualmente l'Università IULM può vantare la cooperazione di 45 partner nell'ambito del programma di mobilità Socrates/Erasmus, elencati nella Tab. 3-6 unitamente al rispettivo numero di studenti in uscita (studenti *outgoing*) ed in entrata (studenti *incoming*).

Nella Fig. 3-3 si evidenzia la dinamica costantemente crescente del numero di studenti partecipanti al programma Socrates/Erasmus; nella Fig. 3-4 è riportata, inoltre, la suddivisione per Corso di laurea degli studenti *outgoing*, per gli a.a. 2000/01 e 2001/02.

Tab. 3-6. Programma Socrates/Erasmus: Università partner e numero di studenti coinvolti in scambi internazionali, a.a. 2001/02.

Paese	Università	Outgoing	Incoming
Austria	Europa-Wirtschaftsschulen	4	3
	Karl-Franzens-Universität Graz	0	1
	Pädagogische Akademie des Bundes in der Steiermark	0	4
	Pädagogische Akademie des Bundes in Tirol	0	0
	Pädagogische Akademie des Bundes in Wien	0	0
Bulgaria	New Bulgarian University	2	1
Danimarca	Aarhus Universitet	2	0
	Copenhagen Business School	4	1
Finlandia	Jyväskylän Yliopisto	1	1
Francia	Université Catholique de Lille	3	2
	Université Charles-De-Gaulle Lille 3	4	3
	Université de Savoie	6	6
	Université François-Rabelais	1	0
	Université Paris 13	4	1
	Université Paris 7 Denis Diderot	0	0
	Université Paris X Nanterre	3	0
	Université Paris XII - Val de Marne	2	0
	Université Sorbonne Nouvelle - Paris 3	3	0
Germania	Freie Universität Berlin	2	2
	Friedrich-Alexander-Universität Erlangen-Nurnberg	2	1
	Johannes Gutenberg-Universität Mainz	1	1
	Pädagogische Hochschule Ludwigsburg	3	0
	Ruhr-Universität Bochum	4	3
	Universität des Saarlandes	0	0
	Universität Hannover	0	0
	Universität Siegen	3	0

Paese	Università	Outgoing	Incoming
Regno Unito	Loughborough University School of Art and Design	3	0
	University College London	7	3
	University of Portsmouth	5	1
	University of Wales, Bangor	2	1
	University of Warwick	2	2
Olanda	Universiteit Utrecht	3	0
Portogallo	Instituto De Novas Profissões	2	0
Spagna	Fundación Universitaria San Pablo-CEU	4	4
	Universidad Complutense de Madrid	5	4
	Universidad de Las Palmas de Gran Canaria	2	1
	Universidad de Málaga	2	5
	Universidad de Navarra	1	2
	Universidad de Salamanca	3	1
	Universidad SEK Segovia	2	2
	Universidad Nacional de Educación a Distancia	0	0
Svezia	Universitat Ramon Llull	4	4
	Högskolan i Jönköping	4	0
	Högskolan i Trollhättan-Uddevalla	3	0
	Orebro Universitet	4	2
	Totale	112	62

Giova osservare la significativa attrattività dell'offerta di scambi internazionali. Per l'a.a. 2001/02, a fronte delle 133 borse Socrates/Erasmus bandite dall'Ateneo, sono pervenute 286 domande, in misura dunque più che doppia rispetto alla disponibilità (in particolare, per la sola sede di Milano, pari a 2,4 volte). Delle 133 borse bandite ne sono state assegnate 112 (pari all'84,2%), mentre, nello stesso periodo, 62 studenti stranieri sono giunti presso l'Università IULM (studenti *incoming*).

Si segnala inoltre che, nell'a.a. 2001/02, durante il loro periodo di permanenza, gli studenti *incoming* hanno superato 217 esami presso il nostro Ateneo, privilegiando le materie dell'area della comunicazione e delle relazioni pubbliche.

Tab. 3-7. Programma Socrates/Erasmus: andamento degli scambi internazionali, a.a. 2000/01 – a.a. 2001/02, composizione percentuale.

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

Fig. 3-3. Programma Socrates/Erasmus: mobilità studentesca, a.a. 1996/97 – a.a. 2001/02.

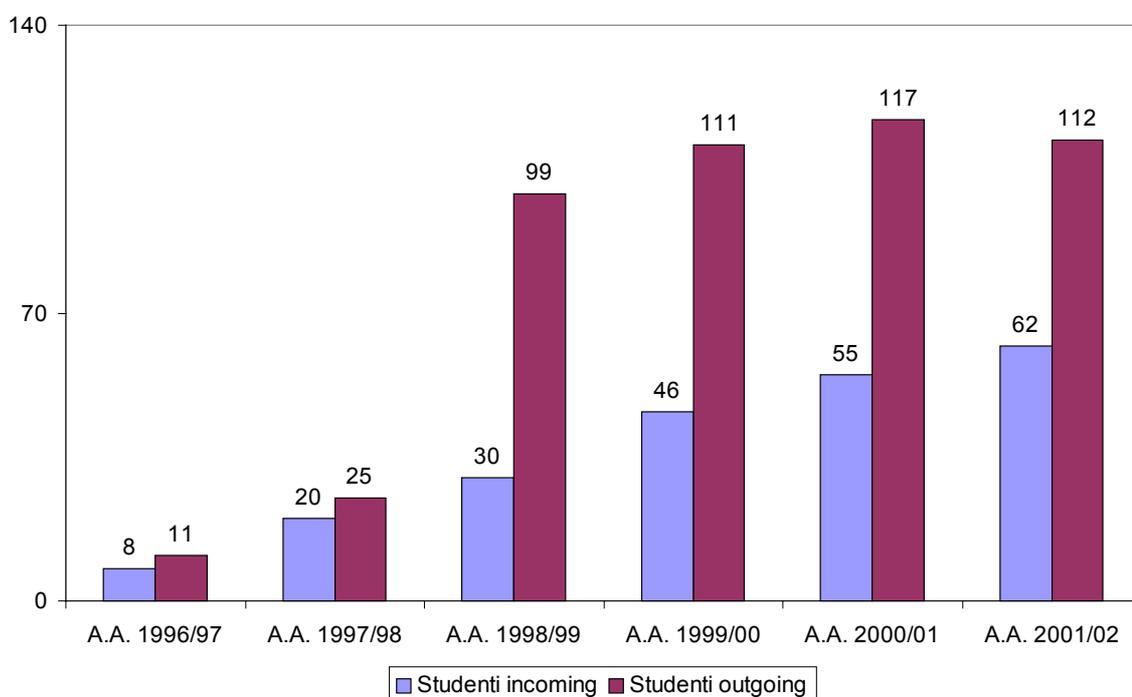
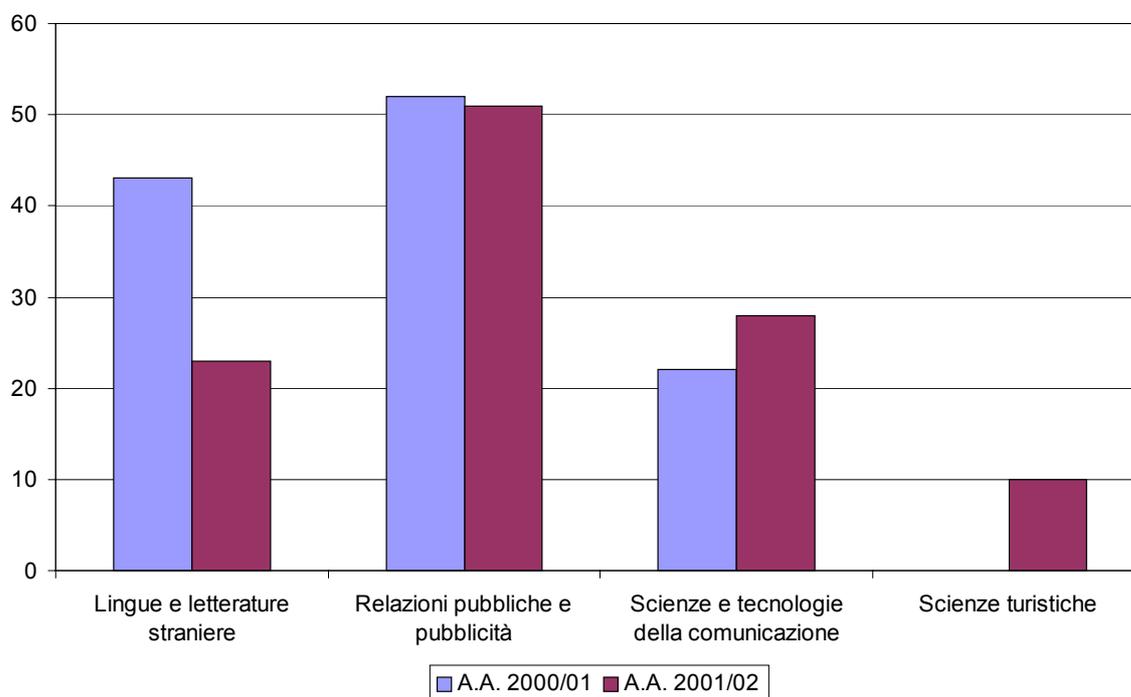


Fig. 3-4. Programma Socrates/Erasmus: suddivisione per Corso di laurea degli studenti outgoing, a.a. 2000/01 – a.a. 2001/02.



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).

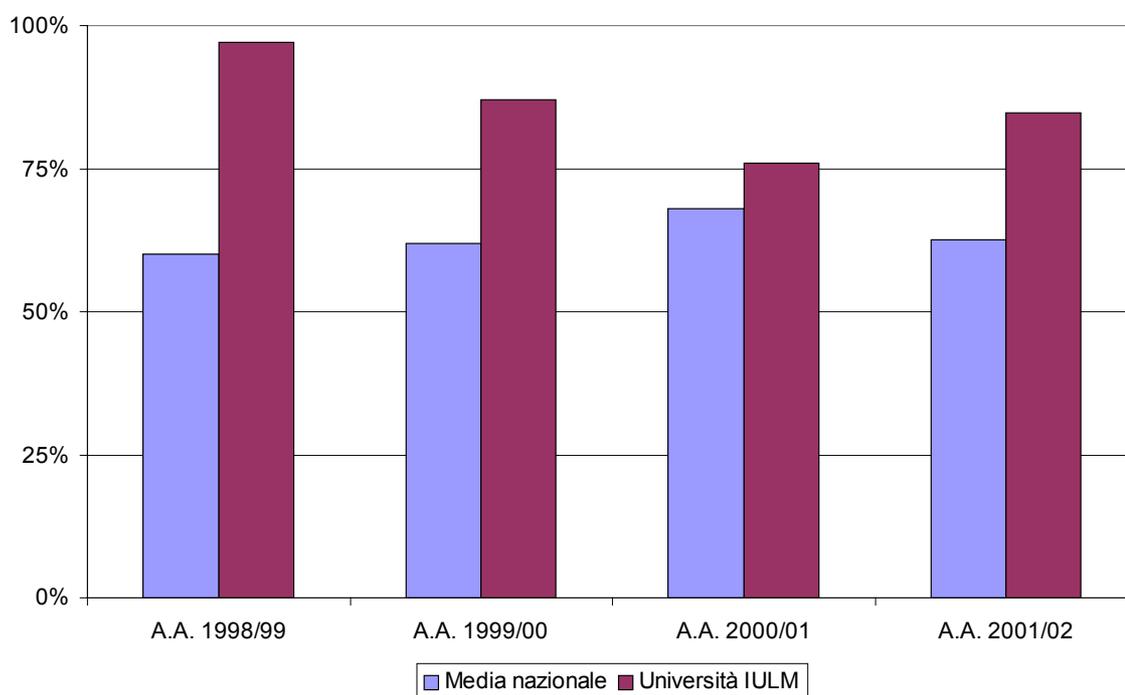
L'impegno finanziario mensile per le borse di studio nell'a.a. 2001/02 è stato così ripartito:

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

Delle 1.000 mensilità di permanenza all'estero inizialmente assegnate all'Università IULM ne sono state utilizzate 848 per l'a.a. 2001/02, a fronte delle 875 dell'anno accademico precedente.

La contrazione osservabile per l'a.a. 2001/02 sia nel numero di studenti in uscita, sia nel numero di mensilità conseguentemente assegnate, sembra interrompere la tendenza costantemente crescente riscontrabile negli ultimi anni. Benché si tratti di una riduzione contenuta, essa è meritevole di attenzione, in quanto attinente un'area, quella dell'internazionalizzazione, alla quale l'Ateneo ha da sempre dedicato costante attenzione e cospicue risorse.

Fig. 3-5. Programma Socrates/Erasmus: tasso di realizzazione dell'Università IULM e media nazionale, a.a. 1998/99 – a.a. 2001/02.



Una prima spiegazione del fenomeno può essere attribuita 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. Pertanto sembrano preferire soggiorni all'estero non superiori ai sei mesi. In virtù della delicatezza e dell'importanza del fenomeno saranno opportuni futuri approfondimenti.

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 siglati 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. Ciò consente anche di prendere direttamente visione dell'adeguatezza delle condizioni di studio e soggiorno degli studenti dell'Università IULM eventualmente presenti.

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

Nel corso dell'a.a. 2001/02 hanno svolto attività di insegnamento all'estero tre docenti, per un totale di 20 giornate, presso le seguenti Università: Ruhr-Universität Bochum, Universidad de Navarra e Université Paris XII - Val de Marne.

Nell'a.a. 2000/01 avevano invece preso parte a programmi di mobilità internazionale tre docenti, per un totale di 15 giornate, presso quattro delle Università partner.

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 ad esempio 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.³⁶

L'Università IULM è partner di tre consorzi Leonardo:

- Consorzio Milano Ricerche;
- Consorzio TUCEP Perugia;
- Consorzio Essenia UETP.

Nel corso dell'a.a. 2001/02, 33 *stagisti* hanno usufruito dei vantaggi offerti da tale programma, a fronte dei 35 dell'anno accademico precedente.

Nella Fig. 3-6 sono riportati i Paesi di destinazione degli *stagisti* negli a.a. 2000/01 e 2001/02. Si può notare un incremento della diversificazione delle destinazioni, pur con la netta prevalenza di Regno Unito e Francia. La durata degli *stage* è stata compresa tra i 2 ed i 6 mesi, per un totale di 145 mensilità; l'importo mensile delle borse era compreso tra un minimo di 361,5 ed un massimo di € 750.

Oltre ai tirocini promossi nell'ambito del programma Leonardo, l'Ufficio Affari Internazionali ha autonomamente attivato altri 91 *stage* presso enti ed organizzazioni internazionali, con un netto incremento rispetto ai 31 del precedente anno accademico. Tali tirocini, di durata compresa tra 1 e 9 mesi, possono essere autofinanziati dallo studente partecipante o coperti da borse di studio erogate dall'Ateneo.³⁷

³⁶ Come tutti i programmi promossi dall'Unione Europea, anche il progetto Leonardo è usufruibile una sola volta da ogni singolo studente.

³⁷ Inoltre, nell'a.a. 2001/02, alcuni studenti hanno svolto due *stage* all'estero, in aziende diverse, ma nello stesso Paese, mentre altri hanno svolto due periodi distinti presso la stessa azienda: di conseguenza, le convenzioni effettivamente stipulate sono state 109.

Si segnala che nell'a.a. 2001/02, complessivamente, si sono svolti 267,5 mesi di *stage* internazionali, poco meno del 20% dei quali è stato sostenuto da un contributo dell'Ateneo, con un'erogazione totale di € 8.409.

Le destinazioni geografiche e la suddivisione per tipologia di Ente sono riportate, rispettivamente, nella Tab. 3-8 e nella Fig. 3-7.

Tab. 3-8. Stage presso Enti e organizzazioni internazionali curati dall'Ufficio Affari internazionali: numero di partecipanti, a.a. 2001/02.

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

Fig. 3-6. Programma Leonardo: nazioni di destinazione degli stagisti, a.a. 2000/01 - 2001/02.

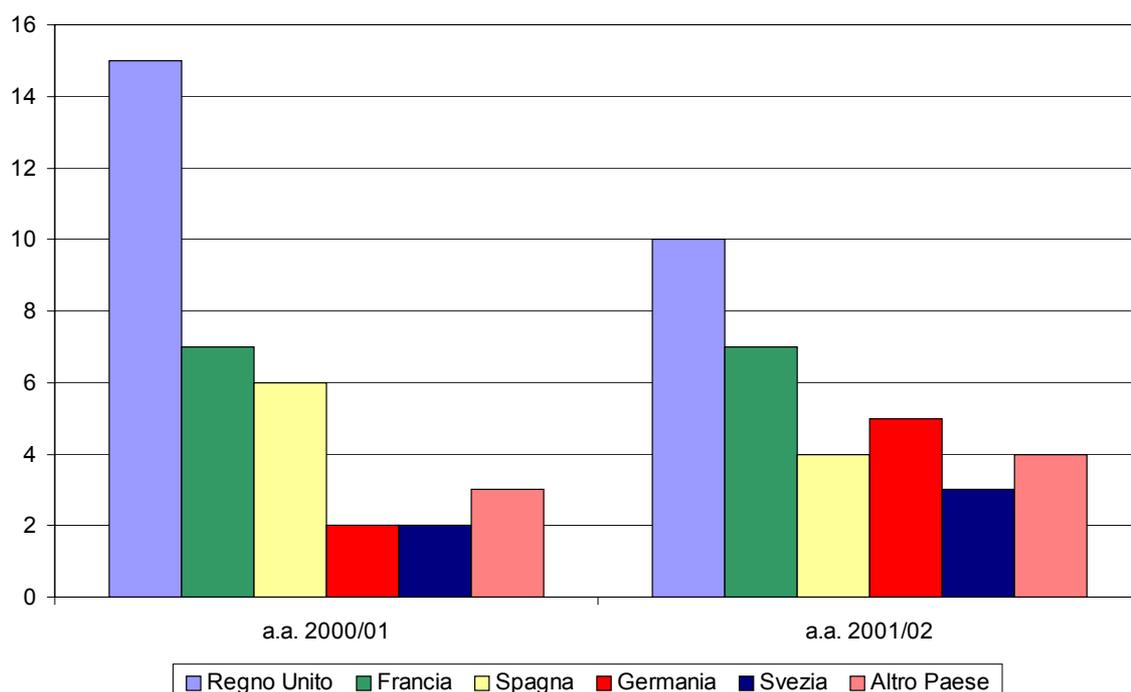
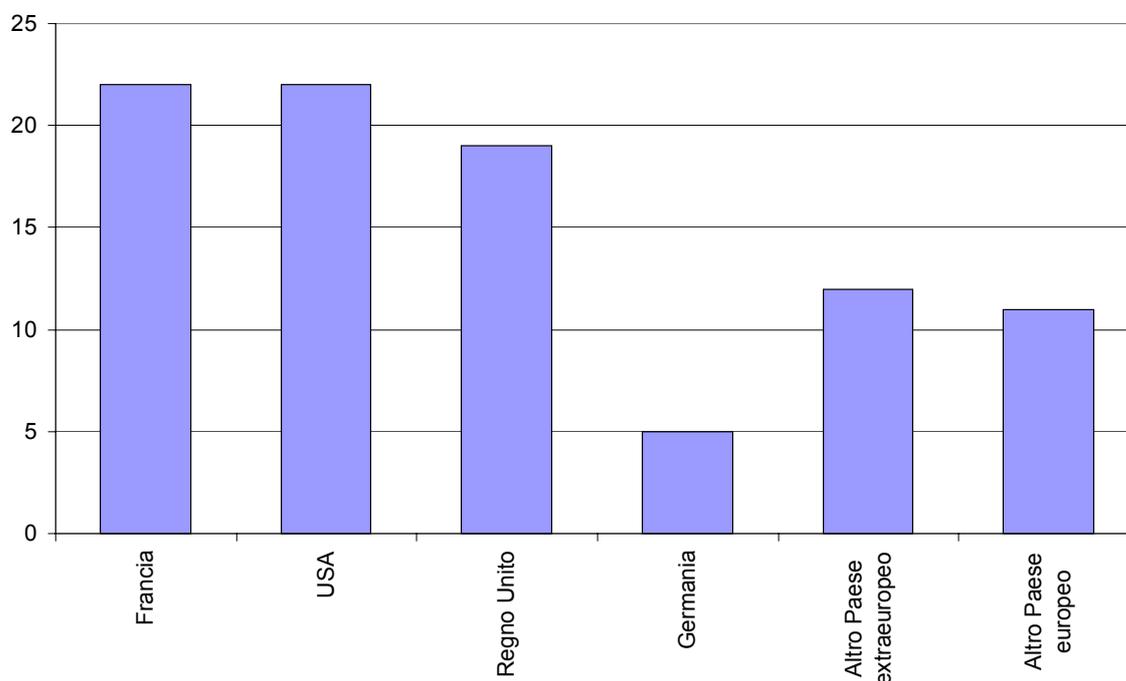


Fig. 3-7. Stage presso Enti e organizzazioni internazionali curati dall'Ufficio Affari internazionali: nazioni di destinazione dei partecipanti, a.a. 2001/02.



L'Ufficio Affari Internazionali cura, inoltre, specifici progetti che, per quanto non connessi alla mobilità internazionale di studenti e docenti, per affinità tematica, organizzativa e/o di Ente di riferimento, ricadono nell'ambito delle sue occupazioni.

Giova a questo proposito richiamare almeno tre particolari ambiti di attività, in relazione ai quali l'Ufficio ha, in vario modo ed a vario titolo, curato gli aspetti organizzativi ed amministrativi:

- corsi di formazione *post lauream* finanziati dal Fondo Sociale Europeo;
- progetto quadro di "Specializzazione e approfondimento professionalizzante";
- progetto "P.R.A.T.I.CO.";
- 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.

In particolare, nel corso del 2002 si sono tenuti i corsi progettati ed approvati nel 2001, mentre sono stati sottoposti all'approvazione della Regione Lombardia i corsi il cui avvio è previsto per il 2003.

Nel 2002 si sono dunque tenuti i seguenti corsi:

- corso di "Progettista di editoria multimediale", mirante alla formazione di progettisti multimediali in grado di curare produzioni editoriali *online*, tenutosi da febbraio a maggio, per complessive 800 ore (220 ore di teoria, 200 di pratica, 360 di tirocinio in aziende o enti e 20 di accompagnamento);
- corso per "Esperto in comunicazione linguistica delle imprese che operano in Estremo Oriente", mirante alla formazione di operatori capaci di gestire le relazioni con i paesi dell'Estremo Oriente, tenutosi da febbraio a maggio, per complessive 800 ore (220 ore di teoria, 200 di pratica, 360 di tirocinio in aziende o enti e 20 di accompagnamento);
- due edizioni del corso per "Telereporter", tenutesi da febbraio a maggio, per complessive 750 ore (400 di didattica, 350 di tirocinio in aziende o enti). Il corso è stato gestito in Associazione Temporanea di Impresa con l'Associazione Multimediamente.

Per ogni corso era previsto un massimo di 20 partecipanti non occupati ed in possesso di laurea o diploma di laurea. Il numero di domande pervenute e di partecipanti effettivi è riportato nella Tab. 3-9: si può così osservare la buona attrattività di tutti i corsi citati.

Tab. 3-9. Numero di domande pervenute e di partecipanti ai corsi FSE, anno 2002.

Corso Fondo Sociale Europeo	Domande pervenute		Partecipanti	
	Totale	di cui femmine	Totale	di cui femmine
Progettista di editoria multimediale	125	93	18	13
Esperto in comunicazione linguistica	141	96	18	14
Telereporter – I e II edizione	300	180	35	20
Totale	566	369	71	47

Nel 2002 sono stati inoltre sottoposti all'approvazione della Regione Lombardia i seguenti corsi, il cui avvio è previsto nel corso del 2003:

- corso di perfezionamento in "Comunicazione delle imprese che operano in Cina", mirante alla formazione, tecnica e culturale, di operatori in grado di gestire le relazioni commerciali con la Cina. È prevista la selezione sulla base della valutazione del curriculum, di un colloquio individuale e di una prova d'informatica, a copertura dei 15 posti disponibili, di cui 8 riservati a donne.

- corso di perfezionamento per “Esperto nei processi di integrazione migratoria multietnica”, mirante alla formazione di mediatori dei processi di integrazione migratoria multietnica, destinati ad operare in Enti ed organizzazioni dediti allo sviluppo, all’organizzazione degli aiuti, all’internazionalizzazione sociale e culturale, alla gestione dei flussi migratori. È prevista la selezione sulla base della valutazione del curriculum, di un colloquio individuale e di un test scritto, a copertura dei 15 posti disponibili, di cui 8 riservati a donne. Il corso sarà effettuato in Associazione Temporanea con IRESCO (Istituto Ricerche Economiche Sociologiche Centro Orientamento Giovani);
- corso di perfezionamento per “Esperto in analisi, rappresentazione e comunicazione del patrimonio culturale d’impresa”, mirante alla formazione di operatori della comunicazione e della promozione aziendale, anche attraverso la valorizzazione del patrimonio storico-documentale delle aziende. È prevista la selezione sulla base della valutazione del curriculum, di un colloquio individuale e di un test scritto, a copertura dei 20 posti disponibili, di cui 10 riservati a donne. Il corso è effettuato in Associazione Temporanea con il Centro per la cultura d’impresa.

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

Un primo intervento riguarderà un gruppo di studenti opportunamente selezionati tra i frequentanti degli ultimi anni del Corso di laurea in Relazioni Pubbliche e Pubblicità, allo scopo di fornire loro un inserimento consapevole e competente in aziende del settore. A tal fine saranno previste una serie di azioni tra loro complementari ed integrate, tra cui un’analisi dei bisogni formativi, una successiva formazione mirata ed un’attività di *counselling* individuale. Tale intervento è realizzato in Associazione Temporanea di Scopo con FORMAPER.

Un secondo intervento è rivolto agli studenti iscritti ai Corsi di laurea specialistica e consisterà nell’offrire l’opportunità di frequentare specifici laboratori specialistici, comprendenti anche esperienze di tirocinio.

Un terzo intervento, rivolto agli studenti iscritti ai Corsi di laurea in Interpretariato e comunicazione ed in Scienze e tecnologie della comunicazione, ha lo scopo di consentire lo svolgimento di esperienze di tirocinio mirate e specialistiche.

In terzo luogo si segnala la prosecuzione del progetto formativo “P.R.A.T.I.CO.” (PProfessionalizzazione Alle Tecnologie Informatiche e di Comunicazione), inserito nel “Programma straordinario contro la disoccupazione intellettuale” promosso e finanziato dal Ministero del Lavoro e

delle Politiche Sociali. In particolare, si sono espletate le attività amministrative a supporto dell'azione formativa, svoltesi a partire da gennaio 2003, cui hanno fatto seguito i previsti periodi di tirocinio (gestiti in collaborazione con la Sezione Stage dell'Ufficio Affari Generali).

Da ultimo si segnala che, anche per l'a.a. 2001/02, l'Università IULM si è fatta promotrice dell'Azione Jean Monnet "Insegnamenti sull'integrazione europea nelle università", articolandola in due moduli didattici:

- "Le developpement de l'intégration européenne", presso la sede di Milano;
- "Droit communautaire et intégration européenne", presso la sede di Feltre.

Nell'a.a. 2001/02 hanno preso parte ai moduli didattici 90 studenti presso la sede di Milano e 73 presso la sede di Feltre.

3.1.5 *Commenti del Nucleo di valutazione*

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

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

Il richiamo costante alla coerenza tra esigenze del mercato del lavoro (e, più in generale, della complessa rete di *stakeholder* che interessa un'istituzione formativa di livello universitario) e articolazione dell'offerta formativa, costituisce, insieme alla valutazione, uno dei tratti caratterizzanti del Progetto *CampusOne*. In tal senso la partecipazione dell'Ateneo al Progetto *CampusOne* rappresenta una preziosa istanza di miglioramento continuo, i cui elementi virtuosi andranno valorizzati anche successivamente alla chiusura formale del Progetto.

Più in generale, tale attività di monitoraggio potrebbe essere oggetto di uno specifico progetto di valutazione territoriale dei bisogni del mercato, delle aspettative dei potenziali studenti e dell'offerta formativa nelle aree locali dell'Università IULM.

Per quanto riguarda i Corsi di laurea specialistica, il Nucleo, pur ribadendo l'apprezzamento per i temi proposti, si riserva di esprimere un giudizio più compiuto al termine del primo biennio.

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

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

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

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

Preme osservare che la realizzazione di detti intenti non può prescindere, da un lato, da una costante prassi di confronto e scambio con altre istituzioni culturali e scientifiche, specialmente in ambito internazionale, dall'altro, da un robusto sistema di valutazione.

Per quanto riguarda il primo aspetto, si segnala la già richiamata internazionalizzazione del Corso di Dottorato in *Letterature comparate (Le letterature, le culture e l'Europa)*.

Con riferimento al secondo aspetto, è da segnalare l'avvio di un primo strumento di monitoraggio sistematico dedicato alle attività dei Corsi di Dottorato di ricerca, realizzato con il significativo contributo del Nucleo; tale strumento ha peraltro incontrato (almeno finora) un riscontro solo parziale da parte delle strutture didattiche competenti.

Lo sviluppo degli scambi internazionali di studenti è un aspetto certamente molto positivo che va segnalato.

La mobilità degli studenti è peraltro solo una delle direttrici su cui si deve impennare l'internazionalizzazione dell'Ateneo. In particolare permane suscettibile di miglioramenti l'internazionalizzazione dell'attività

di ricerca, nonché lo scambio di docenza con Università straniere. In questa direzione è meritevole di attenzione l'attività del Centro Relazioni Internazionali (di cui al par. 6.3.2).

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

3.2 Organizzazione dell'attività didattica

3.2.1 Analisi del carico didattico e delle risorse di docenza

L'adeguatezza del corpo docente in rapporto ai compiti didattici e la corretta distribuzione dei carichi di lavoro costituiscono due condizioni ineludibili per un funzionamento efficace (conseguimento degli obiettivi) ed efficiente (ottimizzazione del rapporto risultati/risorse) dell'Università.

Successivamente alla riforma degli ordinamenti didattici universitari, la materia è stata approfonditamente esaminata dagli Organismi ministeriali e dal Comitato Nazionale per la Valutazione del Sistema Universitario (CNVSU), al fine di pervenire a criteri omogenei per la valutazione della qualità dei Corsi di laurea, almeno nei termini della dotazione minima di risorse umane e strumentali dedicate ai corsi di studio universitari (i cosiddetti "requisiti minimi").³⁸

In sede di prima applicazione della predetta metodologia valutativa (riferita all'a.a. 2001/02), il CNVSU ha reputato adeguato il corpo docente della Facoltà di Lingue, letterature e culture moderne (riscontrando un'eccedenza di docenti), rilevando, invece, un *deficit* nel numero dei docenti di ruolo per quanto riguarda la Facoltà di Scienze della comunicazione e dello spettacolo.

Nel prendere atto della valutazione del CNVSU, il Senato Accademico dell'Università IULM ha inteso sottolineare, tra l'altro, i seguenti aspetti:³⁹

³⁸ Si vedano, in particolare: CNVSU, *Requisiti minimi di risorse per i corsi di studio universitari*, doc 17/01; CNVSU, *Prime analisi sull'assetto del sistema universitario all'avvio della riforma dei corsi di studio*, doc 4/02; Nota MIUR n. 781 del 16/10/2002; CNVSU, *I requisiti minimi per l'attivazione dei corsi di studio: alcune integrazioni e prime proposte per i corsi di laurea specialistica*, doc 3/03; Nota MIUR n. 995 del 3/7/2003.

³⁹ Università IULM, Senato Accademico, Seduta del 14 novembre 2002.

- il computo dei docenti necessari, essendo basato su un meccanismo a scaglioni, è risultato, nel caso specifico, particolarmente penalizzante;
- la natura di molti degli insegnamenti e dei laboratori della Facoltà di Scienze della comunicazione e dello spettacolo richiede l'apporto specifico di manager e professionisti di elevato profilo culturale ed operativo, tipicamente provenienti dal mondo delle professioni e delle imprese.

Per le ragioni esposte, il Senato Accademico ha ritenuto la Facoltà di Scienze della comunicazione e dello spettacolo perfettamente in grado di assicurare un adeguato e stabile corpo docente ai propri corsi. La Facoltà ha comunque deliberato la copertura di 13 posti in organico, fra professori e ricercatori di ruolo.

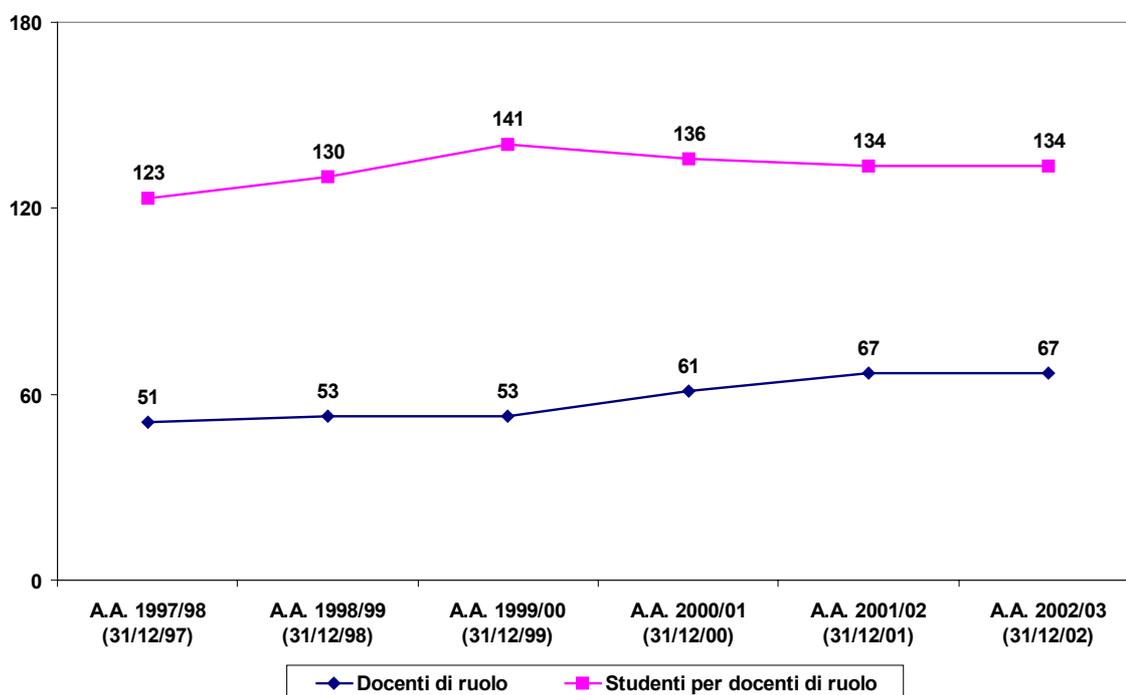
Con riferimento all'a.a. 2002/03, fatte salve le osservazioni di cui sopra e le cautele metodologiche derivanti dal recente avvio dei Corsi di laurea triennale, si procederà ad illustrare la dotazione del corpo docente e le modalità di copertura dei corsi erogati, con particolare riferimento all'impiego delle risorse interne.

Nella Tab. 3-10 si riporta l'organico per Facoltà, al 31 dicembre, dal 2000 al 2002, mentre, nella Fig. 3-8, se ne presenta la dinamica complessiva anche in rapporto al numero di studenti iscritti nel periodo 1997 - 2002. Dall'analisi della figura si nota come l'organico della docenza abbia complessivamente registrato un lieve incremento, mentre il numero di studenti per docente, dopo una prima fase di crescita durata fino all'a.a. 1999/00, sia andato lentamente abbassandosi, fino a stabilizzarsi nell'ultimo biennio.

Tab. 3-10. Docenti di ruolo presso l'Università IULM per Facoltà di afferenza al 31/12/2000, 31/12/2001 e 31/12/2002.

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

Fig. 3-8. Andamento dell'organico del corpo docente e rapporto tra studenti totali (a.a. 1997/98 – a.a. 2002/03) e docenti di ruolo (31/12/1997 – 31/12/2002).⁴⁰



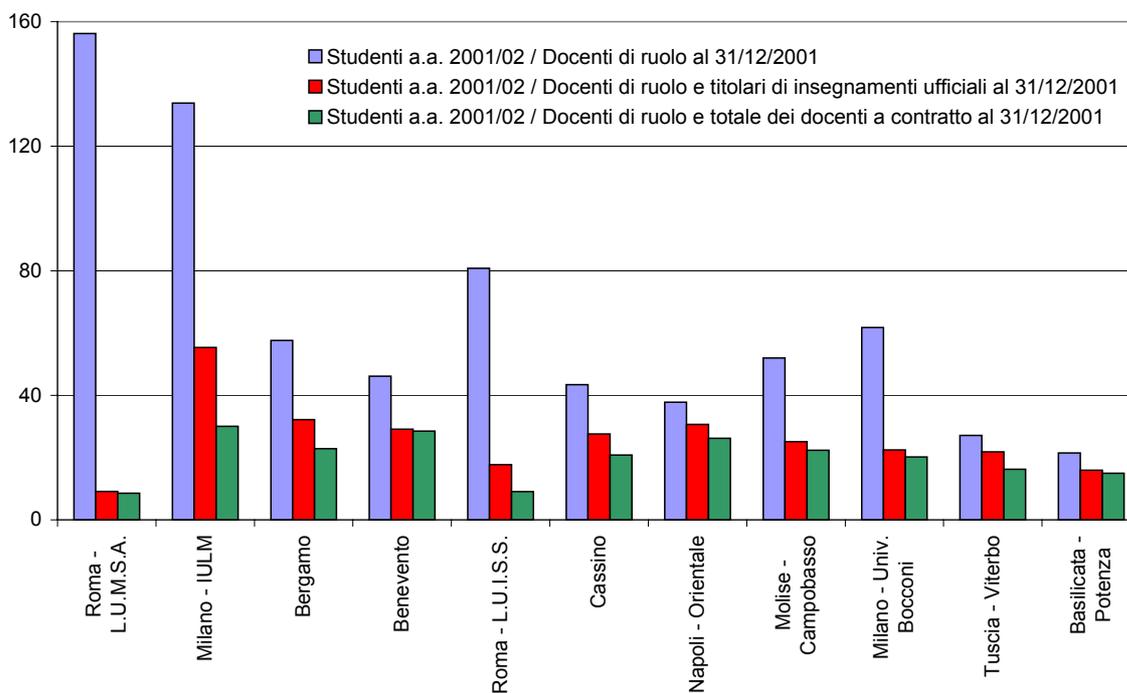
La Fig. 3-9 evidenzia il rapporto studenti/docenti comparando la situazione di più Atenei. Nella fattispecie, tale rapporto è calcolato prima utilizzando i soli docenti di ruolo, poi i docenti di ruolo sommati agli affidamenti esterni ed, infine, aggiungendo nel computo anche tutti i professori a contratto. 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).⁴¹

Il posizionamento dell'Università IULM risulta caratterizzato da valori elevati, che lo collocano 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 da un cospicuo numero di docenti a contratto per corsi integrativi.

⁴⁰ Il totale degli studenti nell'a.a. 2002/03, riferito al personale docente di ruolo al 31 dicembre 2002, comprende gli iscritti ai Corsi di laurea, di laurea specialistica ed ai Master universitari.

⁴¹ Fonti per la Fig. 3-8, la Fig. 3-9 e la Fig. 3-10: nostre elaborazioni su dati MIUR, reperibili all'indirizzo Internet <http://www.miur.it/ustat>.

Fig. 3-9. Università IULM e altri Atenei a confronto. Rapporto tra studenti iscritti e docenti di ruolo (professori ordinari, associati e ricercatori) e a contratto, per l'a.a. 2001/02.



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 risulta infatti essere 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 dunque riportato nella Fig. 3-10.

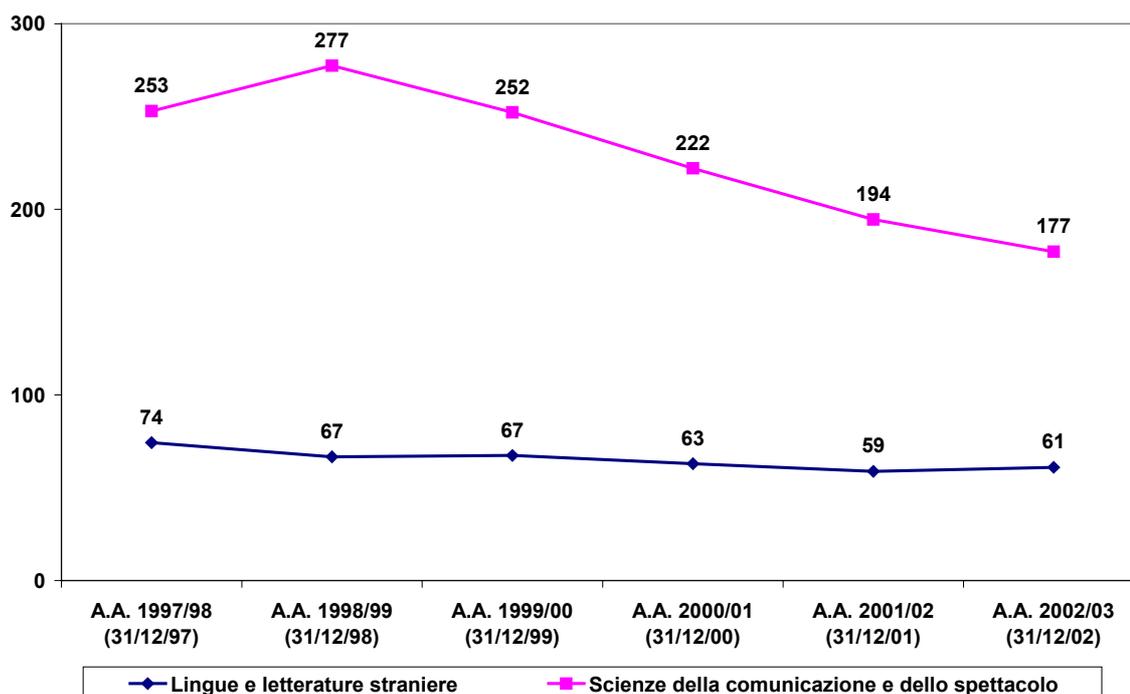
Come si può facilmente osservare, si riscontrano valori segnatamente diversi tra le due Facoltà, ed in particolare molto elevati per la Facoltà di Scienze della comunicazione e dello spettacolo, a fronte di valori assai più ridotti per la Facoltà di Lingue, letterature e culture moderne.

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 quadriennio a.a. 1999/00 – a.a. 2002/03, per quanto concerne l'entità del calo nel rapporto tra studenti e docenti, si osserva come questa corrisponda al 30% circa per la Facoltà di Scienze della comunicazione e dello spettacolo, a fronte di un 9% circa per la Facoltà di Lingue, letterature e culture moderne.

Detta distinzione è da considerarsi non disgiuntamente dal *trend* nel numero degli studenti iscritti per Facoltà. Nello stesso periodo, infatti, il numero degli studenti iscritti alla Facoltà di Scienze della comunicazione e dello spettacolo aumenta del 40% circa, mentre diminuisce del 29% 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 costituisca un effetto della diminuzione delle iscrizioni, mentre per la Facoltà di Scienze della comunicazione e dello spettacolo esso appaia essere l'esito di una politica attiva di riequilibrio del rapporto tra numero di studenti e risorse di docenza.

Fig. 3-10. Rapporto tra studenti iscritti (a.a. 1997/98 – a.a. 2002/03) e docenti di ruolo (31/12/1997 – 31/12/2002), per Facoltà.



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

La Tab. 3-11 riporta, con riferimento alla sola sede di Milano, la composizione (in valori assoluti e percentuali) dei docenti titolari di un insegnamento dall'a.a. 1999/00 all'a.a. 2002/03, 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.⁴² Inoltre, si riporta il numero di docenti a contratto per corsi integrativi (attività seminari, workshop o altre attività didattiche svolte all'interno di un insegnamento attivato), di supporto ai docenti titolari dei corsi ufficiali.

Tab. 3-11. 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							
	99/00	00/01	01/02	02/03	99/00	00/01	01/02	02/03
Ordinari + associati	10	8	9	25	26,3%	18,2%	17,0%	42,4%
Affidamenti interni	19	27	38	26	50,0%	61,4%	71,7%	44,1%
Totale interni	29	35	47	51	76,3%	79,5%	88,7%	86,4%
Affidamenti esterni	7	7	4	5	18,4%	15,9%	7,5%	8,5%
Docenti a contratto	2	2	2	3	5,3%	4,5%	3,8%	5,1%
Totale esterni	9	9	6	8	23,7%	20,5%	11,3%	13,6%
<i>Totale generale</i>	38	44	53	59	100%	100%	100%	100%
Corsi attivati	47	53	58	64				

Facoltà di Scienze della comunicazione e dello spettacolo – Sede di Milano								
Modalità di copertura del corso	Anno accademico							
	99/00	00/01	01/02	02/03	99/00	00/01	01/02	02/03
Ordinari + associati	10	11	20	56	13,2%	11,6%	16,1%	27,3%
Affidamenti interni	17	27	40	46	22,4%	28,4%	32,3%	22,4%
Totale interni	27	38	60	102	35,5%	40,0%	48,4%	49,8%
Affidamenti esterni	33	32	29	27	43,4%	33,7%	23,4%	13,2%
Docenti a contratto	16	25	35	76	21,1%	26,3%	28,2%	37,1%
Totale esterni	49	57	64	103	64,5%	60,0%	51,6%	50,2%
<i>Totale generale</i>	76	95	124	205	100%	100%	100%	100%
Corsi attivati	76	95	124	205				

⁴² Si segnala che, a partire dall'a.a. 1999/00, il dato fornito relativamente al numero dei corsi attivati nella Tab. 3-11 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.

Tab. 3-12. Modalità di copertura dei corsi per livello, sede di Milano, a.a 2002/03.

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

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 più marcato per i corsi della Facoltà di Scienze della comunicazione e dello spettacolo, seppur con un significativo calo in termini percentuali nell'ultimo quadriennio, rispetto a quanto avviene per la Facoltà di Lingue, letterature e culture moderne. In questo secondo caso, evidentemente, incide anche la chiusura del Corso di laurea in Lingue e letterature straniere.

Il significativo ricorso a risorse di docenza esterne all'Ateneo da parte della Facoltà di Scienze della comunicazione e dello spettacolo non può essere spiegato esclusivamente dall'opzione strategica di avvalersi di professionalità non accademiche (professionisti, imprenditori), ma appare altresì motivato dalla già richiamata necessità di riequilibrare il rapporto tra numero di studenti e docenti, la quale viene peraltro affrontata con un crescente ricorso alle risorse interne.

Per la Facoltà di Scienze della Comunicazione e dello spettacolo la predetta analisi è stata anche condotta separatamente per i Corsi di laurea e per i Corsi di laurea specialistica. Le risultanze scaturite, riportate nella Tab. 3-12, evidenziano un maggior contributo della docenza esterna per i Corsi di laurea specialistica (tale da spiegare il rallentamento del *trend* crescente osservabile per la Facoltà, con riferimento al ricorso alle risorse interne, nella Tab. 3-11).

Si è già segnalato in precedenza lo sforzo dell'Ateneo per accrescere il numero di docenti di ruolo presso la Facoltà di Scienze della Comunicazione e dello spettacolo, accompagnato anche dall'avvio di un sistema di incentivazione all'assunzione di compiti didattici internamente all'Ateneo. Conseguentemente risulta opportuno un più approfondito esame delle modalità di ricorso alle risorse interne, che può essere effi-

cacemente compiuto procedendo all'analisi puntuale degli affidamenti interni, illustrata nella Tab. 3-13: la matrice presenta la distribuzione del numero di affidamenti interni per le due Facoltà, incrociando la Facoltà di inquadramento del docente titolare dell'affidamento interno con la Facoltà all'interno della quale viene erogata la prestazione.

È possibile, innanzitutto, osservare una forte tendenza a svolgere affidamenti interni nell'ambito della Facoltà di inquadramento, benché il fenomeno manifesti una differente dinamica tra le due Facoltà. Nel caso della Facoltà di Scienze della comunicazione e dello spettacolo se ne osserva infatti la crescita, presumibilmente anche in virtù dell'incremento dell'organico, cui corrisponde la riduzione osservata per la Facoltà di Lingue, letterature e culture moderne. Il maggiore interscambio di docenze, che dall'a.a. 2001/02 interessa la Facoltà di Lingue, letterature e culture moderne, è peraltro ascrivibile, in massima parte, all'attivazione del Corso di laurea in Interpretariato e comunicazione, nel cui percorso di studi confluiscono, oltre alle materie linguistico-letterarie, discipline tipiche della Facoltà di Scienze della comunicazione e dello spettacolo.

Le medesime considerazioni valgono anche per i Corsi di laurea specialistica, come evidenziato nella Tab. 3-14.⁴³

La Tab. 3-15 è invece passibile di una lettura in termine di propensione dei docenti a farsi carico di affidamenti interni, calcolando, a livello di Facoltà, il numero medio di affidamenti per docente. L'esame per Facoltà di afferenza dei docenti non evidenzia apprezzabili differenziazioni, pur in presenza di un numero medio di affidamenti per docente lievemente più elevato per la Facoltà di Scienze della comunicazione e dello spettacolo.

Tab. 3-13. Rapporto tra docenti di ruolo e affidamenti interni. Analisi per Facoltà, sede di Milano.

Facoltà di erogazione dell'affidamento	Facoltà di afferenza del docente								
	a.a. 2000/01			a.a. 2001/02			a.a. 2002/03		
	LLS	SCS	Totale	LLS	SCS	Totale	LLS	SCS	Totale
LLS	24 (89%)	3 (11%)	27 (100%)	28 (74%)	10 (26%)	38 (100%)	18 (69%)	8 (31%)	26 (100%)
SCS	5 (19%)	22 (81%)	27 (100%)	4 (10%)	36 (90%)	40 (100%)	4 (9%)	42 (91%)	46 (100%)
Totale	29	25	54	32	46	78	22	50	72

LLS: Lingue e letterature straniere

SCS: Scienze della comunicazione e dello spettacolo

⁴³ Detta analisi è ovviamente limitata dall'assenza di Corsi di laurea specialistica afferenti alla Facoltà di Lingue, letterature e culture moderne per l'a.a. 2002/03.

Tab. 3-14. Rapporto tra docenti di ruolo e affidamenti interni. Analisi per livello, a.a. 2002/03, sede di Milano.

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

LLS: Lingue e letterature straniere

SCS: Scienze della comunicazione e dello spettacolo

Tab. 3-15. Numero di affidamenti interni per docente di ruolo. Analisi per Facoltà, sede di Milano.

Facoltà di erogazione dell'affidamento	Facoltà di afferenza del docente								
	a.a. 2000/01			a.a. 2001/02			a.a. 2002/03		
	LLS	SCS	Totale	LLS	SCS	Totale	LLS	SCS	Totale
Docenti di ruolo	33	28	61	30	37	67	25	42	67
Affidam. / docente	0,9	0,9	0,9	1,1	1,2	1,2	0,9	1,2	1,1

3.2.2 Commenti del Nucleo di valutazione

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

Applicando l'analisi in parola con riferimento ai docenti di ruolo incaricati nell'Ateneo, si osserva una situazione sbilanciata tra le due Facoltà: pertanto, il Nucleo invita gli Organi di governo dell'Università IULM a prestare adeguata attenzione al problema e ad attuare gli opportuni interventi, anche alla luce dell'evoluzione della normativa e delle indicazioni in materia di "requisiti minimi".

3.3 Performance dell'attività didattica

3.3.1 Premessa

L'avvio dei Corsi di laurea triennale a partire dall'a.a. 2001/02 ha costituito un momento di straordinaria discontinuità nelle modalità di erogazione dell'offerta formativa. In particolare, per quanto riguarda l'Università IULM, la possibilità offerta a tutti gli studenti di passare dall'ordinamento tradizionale a quello delle nuove lauree triennali, indipendentemente dallo stato di avanzamento della propria carriera, ha rappresentato un fattore di mutamento tale da rendere assai difficoltosa l'analisi della *performance* dell'attività didattica in termini di regolarità nella prosecuzione del percorso formativo.⁴⁴

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

Sebbene l'insieme di tali mutamenti, discontinuità ed assestamenti limitino notevolmente l'attendibilità dell'analisi della *performance* didattica in termini di regolarità nel progresso delle carriere degli studenti (al punto da renderla non praticabile in questa sede), l'importanza della materia ha indotto il Nucleo a progettare, di concerto con altre strutture didattiche ed amministrative dell'Ateneo, opportuni strumenti di monitoraggio, che andranno a formare un *cruscotto informativo*.⁴⁵ Tali strumenti, sviluppati nel corso del 2003, saranno compiutamente applicabili agli studenti iscritti ai Corsi di laurea del nuovo ordinamento nell'a.a. 2002/03, non appena sarà disponibile una prima serie completa di informazioni relative agli esami da essi sostenuti.

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

⁴⁴ 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.

⁴⁵ In particolare l'Ufficio Automazione della Segreteria Studenti ed i referenti locali del Progetto CampusOne.

Il monitoraggio degli sbocchi professionali dei laureati dell'Università IULM, benché già parzialmente effettuato da alcuni anni, è stato riorganizzato e sistematizzato con l'ingresso dell'Ateneo nel Consorzio interuniversitario AlmaLaurea (marzo 2002).⁴⁶

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

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

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

Si tratta di una definizione non formale della carriera dello studente, che consente di individuarne con maggiore precisione ed efficacia le differenti tipologie.⁴⁷

3.3.2 *Analisi degli abbandoni e dei trasferimenti*

Per quanto riguarda l'analisi degli abbandoni e dei trasferimenti vengono costantemente monitorate le iscrizioni agli anni successivi degli im-

⁴⁶ 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>.

⁴⁷ Si veda a tale proposito: MURST - Osservatorio per la valutazione del sistema universitario, *Note tecniche su dati e le informazioni da trasmettere entro il 2 maggio 2000 - Revisione del 16 aprile 2000*. Preme osservare che tale definizione della carriera dello studente pone a sua volta una serie di problematiche implementative ed interpretative non banali, che non è possibile approfondire in questa sede.

matricolati 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 tradizionale analisi della permanenza degli studenti in termini di "modello medio" non risulta tuttavia praticabile in questa sede, in virtù della rilevante discontinuità implicata dall'entrata in vigore dei nuovi Corsi triennali nell'a.a. 2001/02: è infatti evidente che i percorsi di carriera degli immatricolati ai Corsi di laurea del nuovo ordinamento non sono assimilabili a quelli degli studenti già precedentemente iscritti ad un Corso di laurea quadriennale.

Un esame più compiuto dei "percorsi di carriera" degli studenti verrà perciò riproposto successivamente, con l'accumularsi delle informazioni relative alle nuove coorti di immatricolati.

In questa sede l'analisi degli abbandoni è stata dunque condotta limitatamente al passaggio all'anno successivo a quello di immatricolazione, che costituisce, peraltro, il momento di maggior incidenza degli abbandoni e dei trasferimenti: l'analisi è dunque estesa alla prima coorte di immatricolati ai Corsi del nuovo ordinamento (a.a. 2001/02), e consente di osservarne i tassi di permanenza ad un anno dall'iscrizione (a.a. 2002/03). Le risultanze di detto approfondimento, comprendente anche la scomposizione degli abbandoni per tipologia, sono riportate nelle Fig. 3-11, Fig. 3-12, Fig. 3-13, Fig. 3-14 e Fig. 3-15.

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

Per quanto riguarda il Corso di laurea in Relazioni pubbliche e pubblicità, la cui dinamica è illustrata nella Fig. 3-11, si evidenzia una sostanziale stabilità sia nella quota, sia nella composizione delle cause di abbandono, evidenziando una configurazione del fenomeno presumibilmente fisiologica, non influenzata dal passaggio al nuovo ordinamento triennale.

Per quanto attiene il Corso di laurea in Scienze e tecnologie della comunicazione, di cui nella Fig. 3-12, si osserva il progressivo incremento della quota di trasferimenti verso altri Atenei, segnale tangibile dell'accresciuta offerta formativa in quest'area tematica; anche in questo caso non emergono tuttavia evidenti discontinuità imputabili alla trasformazione del Corso di laurea.

Il Corso di laurea apparentemente più colpito dal fenomeno dell'abbandono è quello in Interpretariato e comunicazione: come si osserva nella Fig. 3-14, quasi un terzo degli immatricolati non si iscrive al secondo anno del medesimo Corso di laurea. È interessante notare che una quota significativa di studenti, pari a circa il 10% degli immatricolati nell'a.a. 2001/02, opta per un altro Corso di laurea dell'Università IULM, che nella maggioranza dei casi è il Corso di laurea in Relazioni pubbliche e pubblicità. Da non sottovalutare, poi, la quota di trasferimenti verso altri Atenei.

Per quanto attiene al Corso di laurea in Scienze turistiche, di cui nella Fig. 3-13, si nota un considerevole incremento della quota di studenti che si trasferiscono ad altri Corsi di laurea dell'Ateneo: anche in questo caso, la preferenza va in massima parte al Corso di laurea in Relazioni pubbliche e pubblicità.

Fig. 3-11. 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.

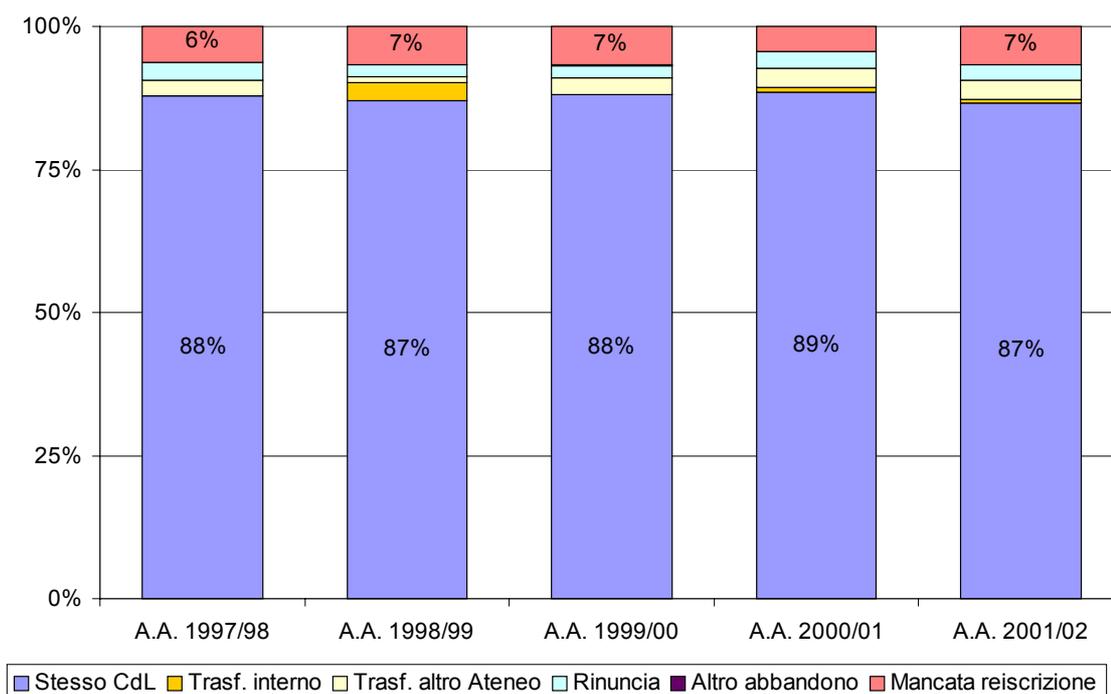


Fig. 3-12. Corso di laurea in Scienze della comunicazione e Corso di laurea in Scienze e tecnologie della comunicazione: composizione percentuale per tasso di permanenza e tipologia di abbandono, ad un anno dall'iscrizione, per anno di immatricolazione.

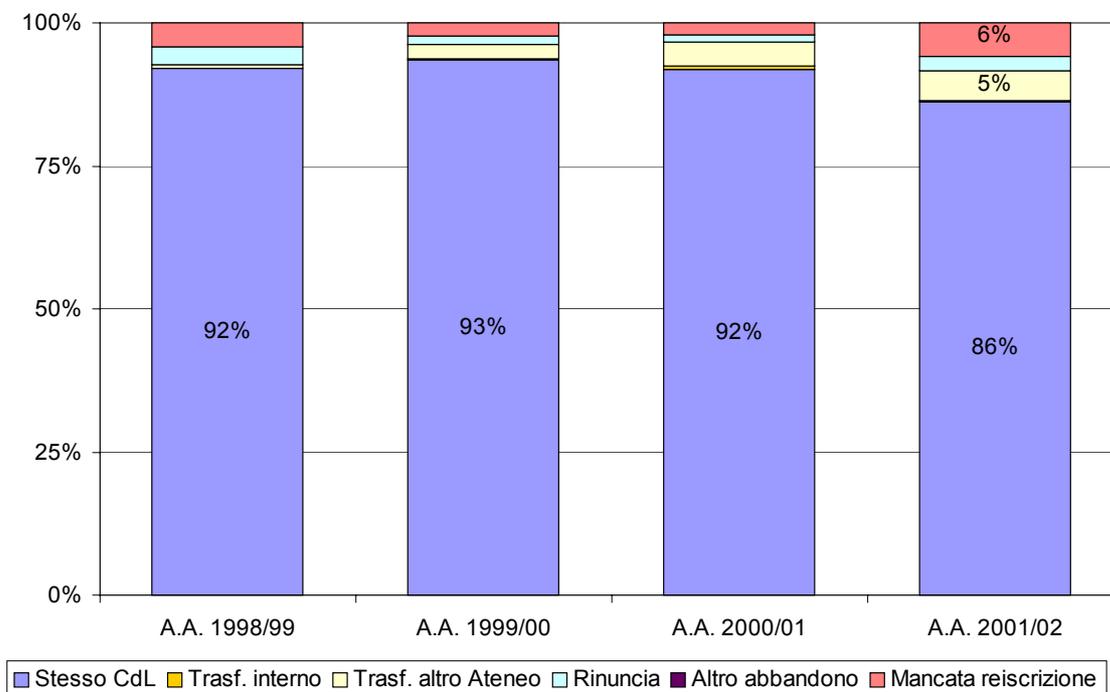


Fig. 3-13. Corso di laurea in Scienze turistiche e Corso di laurea in Scienze turistiche n.o.: composizione percentuale per tasso di permanenza e tipologia di abbandono, ad un anno dall'iscrizione, per anno di immatricolazione.

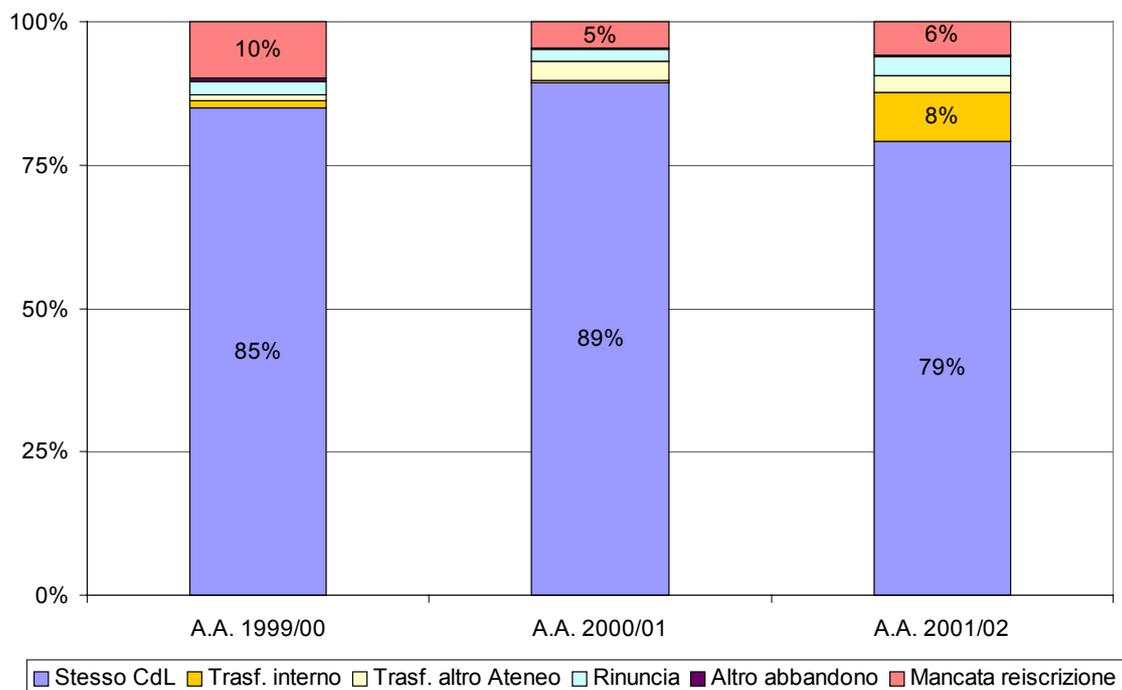


Fig. 3-14. Corso di Laurea in Traduzione e interpretazione e Corso di laurea in Interpretariato e comunicazione: composizione percentuale per tasso di permanenza e tipologia di abbandono, ad un anno dall'iscrizione, per anno di immatricolazione.

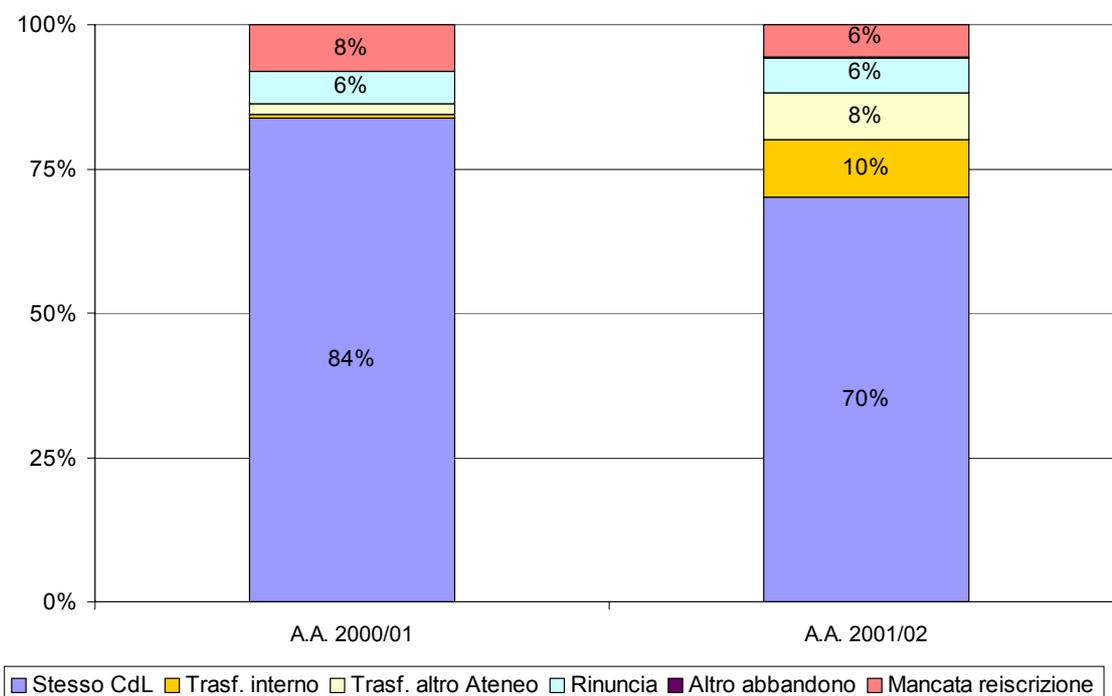
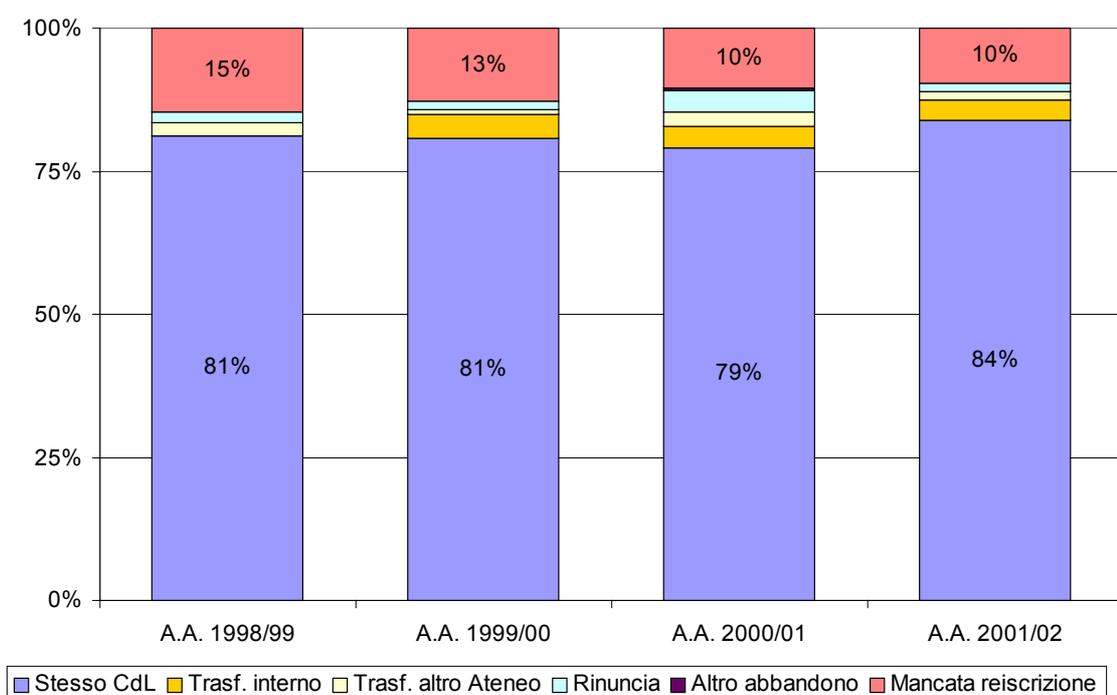


Fig. 3-15. Corso di laurea in Relazioni pubbliche e Corso di laurea in Relazioni pubbliche e pubblicità, sede di Feltre: composizione percentuale per tasso di permanenza e tipologia di abbandono, ad un anno dall'iscrizione, per anno di immatricolazione.



Per quanto riguarda il Corso di laurea in Relazioni pubbliche e pubblicità attivo presso la sede di Feltre, di cui alla Fig. 3-15, si osserva una contrazione degli abbandoni (pressoché allineatasi alla media di Ateneo), mentre permane un più marcato tasso di mancate iscrizioni.

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. Data la delicatezza del fenomeno in parola, esso è oggetto di costante monitoraggio.

3.3.3 *Analisi del conseguimento dei titoli*

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

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

Per quanto riguarda il primo aspetto, nella Fig. 3-16 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 e il successivo rimbalzo del 2002, determinato in massima parte dalla possibilità concessa agli studenti di transitare al nuovo ordinamento triennale e, anticipare la conclusione dei propri studi.⁴⁸ 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 (provenienti da Corsi di laurea del vecchio ordinamento già attivi). Tale fenomeno ha riguardato, in particolare, il Corso di laurea in Scienze e tecnologie della comunicazione.

Per quanto riguarda il tempo necessario al conseguimento del titolo di laurea, si è posta particolare attenzione alla quota di laureati fuori corso: le risultanze di detta analisi sono riportate nella Fig. 3-17, nella Fig. 3-18 e nella Fig. 3-19.⁴⁹

⁴⁸ Si veda la nota 44.

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

Fig. 3-16. Laureati e diplomati nell'Università IULM nel periodo 1997-2002.

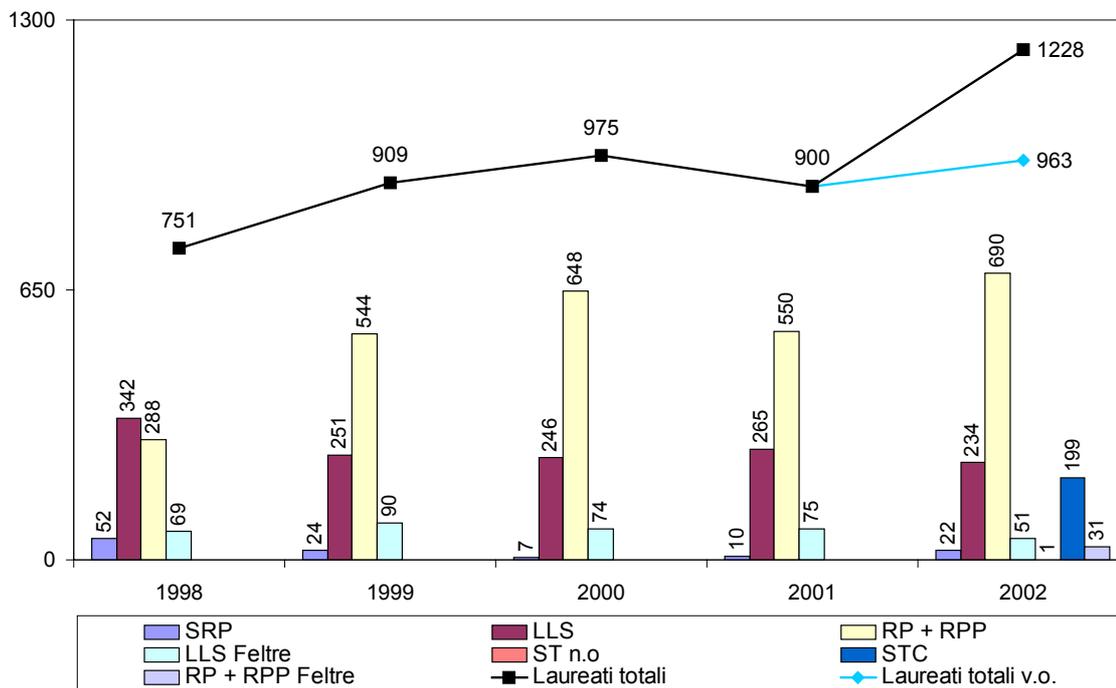


Fig. 3-17. Corso di laurea in Relazioni pubbliche: laureati nel periodo 1998-2002. Composizione percentuale per tempo necessario al conseguimento del titolo.

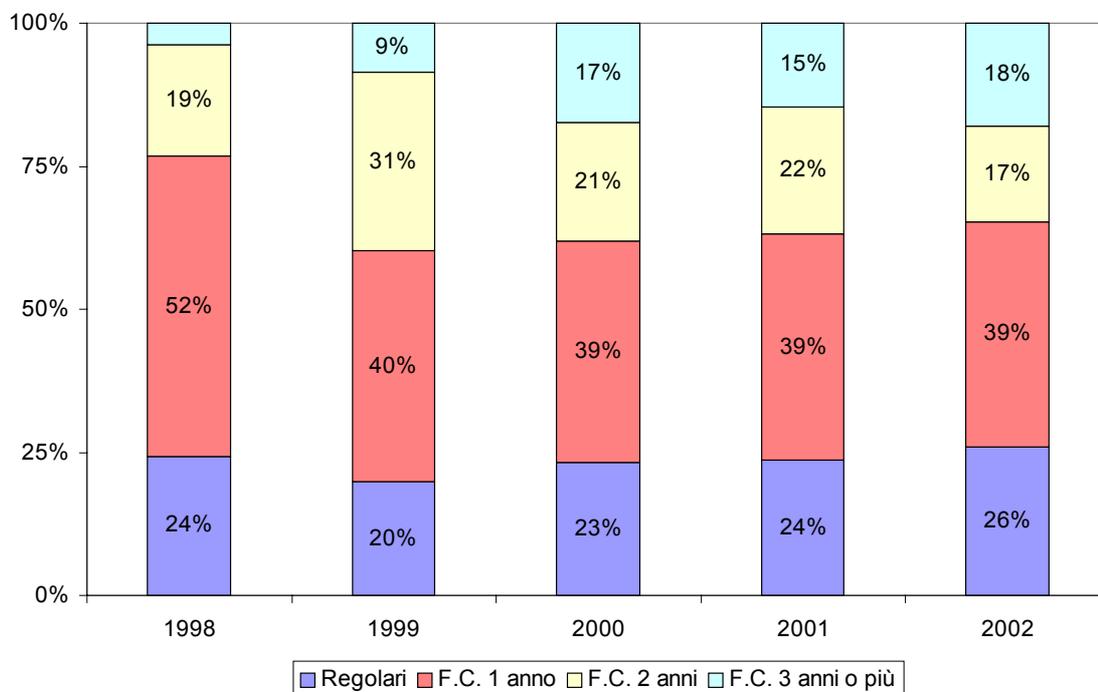


Fig. 3-18. Corso di laurea in Lingue e letterature straniere: laureati nel periodo 1998-2002. Composizione percentuale per tempo necessario al conseguimento del titolo.

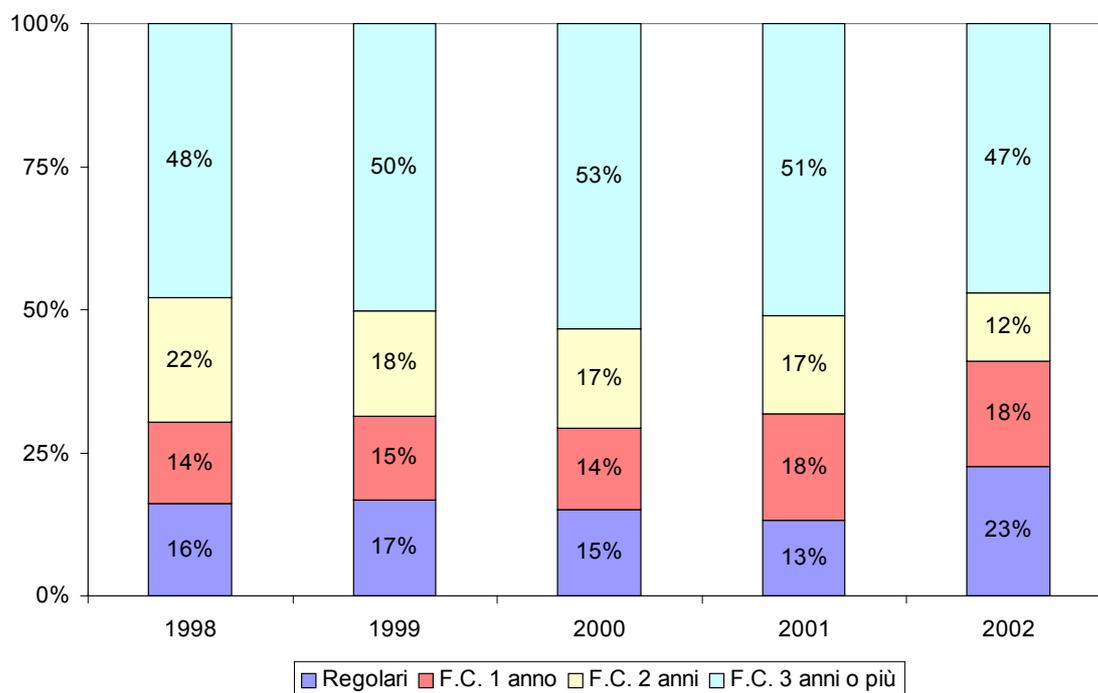
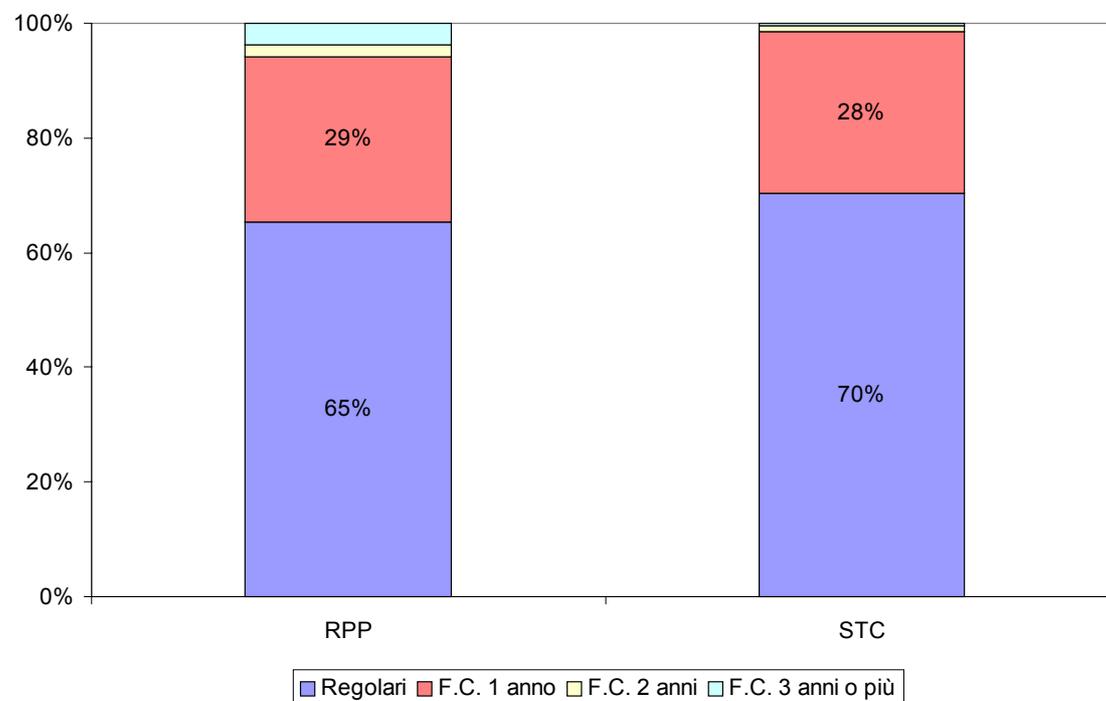


Fig. 3-19. Corsi di laurea nuovo ordinamento: laureati nell'a.a. 2002/03, sede di Milano. Composizione percentuale per tempo necessario al conseguimento del titolo.



Dall'esame delle figure si può notare come l'incidenza della quota di laureati fuori corso di lungo periodo si mantenga sostanzialmente stabile per i Corsi del vecchio ordinamento, mentre risulta, in virtù degli studenti trasferitisi dal vecchio al nuovo ordinamento, assai contenuta tra i laureati ai Corsi del nuovo ordinamento.

Successivamente, e più analiticamente, si è proceduto ad indagare la stabilità del percorso di studio intrapreso dagli studenti laureati presso l'Università IULM, allo scopo di verificarne l'influenza sui tempi di ottenimento del titolo e sull'esito dell'esame di laurea.

Nella fattispecie, si è provveduto ad una ripartizione puntuale dei laureati in rapporto alla loro permanenza nel Corso di laurea di prima immatricolazione, oppure a mutamenti di ordinamento, di Corso di laurea e/o di Ateneo, ottenendo così 6 distinte tipologie:

1. *immatricolati IULM che non cambiano Corso di laurea*: è l'insieme di coloro i quali, iscrivendosi all'Università IULM, si sono iscritti per la prima volta al sistema universitario, e non hanno cambiato Corso di laurea durante la loro carriera. L'analisi di questa prima tipologia di laureati permette di mettere in evidenza l'effettiva "produttività" dell'Università IULM al netto di fattori di disturbo, quali trasferimenti di Ateneo, mutamenti di corso di studio durante la carriera, ecc.;
2. *immatricolati IULM che cambiano Corso di laurea*: a differenza di quanto al punto precedente, in questo secondo caso il laureato ha cambiato Corso di laurea, sia restando nell'ambito dell'Università IULM (dove è avvenuta la sua prima immatricolazione), sia trasferendosi presso altre Università, per poi tornare presso l'Università IULM (i cosiddetti "rientri");⁵⁰
3. *immatricolati IULM che cambiano ordinamento*: a differenza di quanto al punto 1, in questo caso il laureato, pur restando nell'ambito dello stesso Corso di laurea, è passato, nel corso della sua carriera, dal vecchio ordinamento quadriennale al nuovo ordinamento triennale;
4. *immatricolati laureati IULM*: è l'insieme dei laureati che si sono iscritti all'Università IULM già in possesso di un titolo di studio post-diploma (laurea o diploma universitario), conseguito presso la stessa Università IULM;
5. *immatricolati laureati non IULM*: come nel caso precedente, con la differenza che il titolo di studio post-diploma già posseduto è stato conseguito in una scuola di specializzazione o in un Ateneo diverso dall'Università IULM;

⁵⁰ Si segnala che il fenomeno dei "rientri" riguarda generalmente pochi studenti, nell'ordine dell'1% del totale.

6. *trasferimenti da altre Università*: è l'insieme degli studenti che si sono trasferiti all'Università IULM provenendo da un altro Ateneo.

Allo scopo di effettuare una comparazione tra le diverse tipologie di laureati sopra descritte, il tempo impiegato per conseguire la laurea è stato calcolato, per gli studenti trasferitisi da altri Atenei (tipologia 6), a partire dalla prima immatricolazione al sistema universitario.⁵¹

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

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

In primo luogo si è osservata la ripartizione percentuale dei laureati nel quinquennio 1998 – 2002 per i Corsi di laurea del vecchio ordinamento.

I Corsi di laurea che è possibile raffrontare sono il Corso di laurea in Lingue e letterature straniere e quello in Relazioni pubbliche, attivi presso la sede di Milano.

La Fig. 3-20, relativa al Corso di laurea in Lingue e letterature straniere della sede di Milano, evidenzia una presenza sostanzialmente costante di trasferimenti dall'esterno (tipologia 6), ed una progressiva riduzione della quota, peraltro piuttosto significativa, di laureati e/o diplomati di altre Università (principalmente provenienti da Scuole di specializzazione nell'area dell'interpretariato e della traduzione) che si immatricolano all'Università IULM (tipologia 5).

La Fig. 3-21, relativa al Corso di laurea in Relazioni pubbliche, evidenzia invece un'incidenza assai più elevata della componente interna (tipologia 1) rispetto al Corso di laurea in Lingue e letterature straniere. Si osserva, inoltre, l'esaurirsi della quota di immatricolati laureati IULM, rappresentati da diplomati presso la Scuola di Relazioni pubbliche che intendevano conseguire la laurea (tipologia 4), mentre cresce il peso dei trasferimenti interni, essenzialmente provenienti dal Corso di laurea in Lingue e letterature straniere (tipologia 2). Anche per il Corso di laurea in Relazioni pubbliche si nota una presenza pressoché costante di trasferimenti dall'esterno.

⁵¹ Si richiama l'accezione di "fuori corso" illustrata al par. 3.3.1.

Fig. 3-20. Corso di laurea in Lingue e letterature straniere, sede di Milano: tipologia di carriere dei laureati.

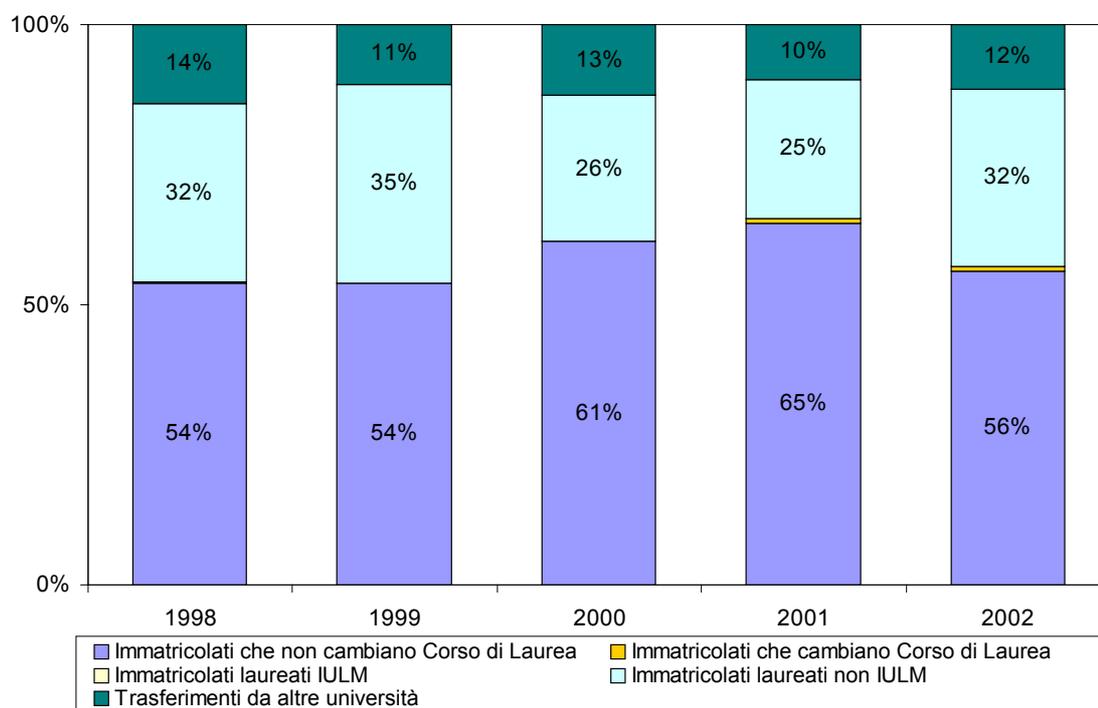


Fig. 3-21. Corso di laurea in Relazioni pubbliche, sede di Milano: tipologia di carriere dei laureati.

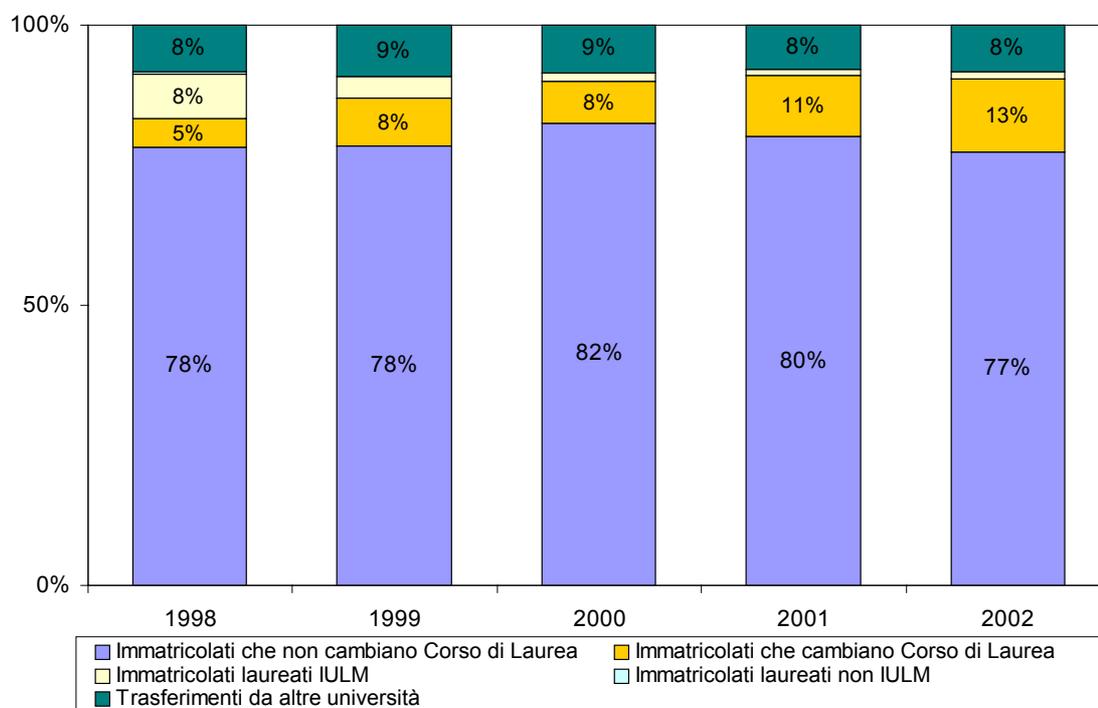
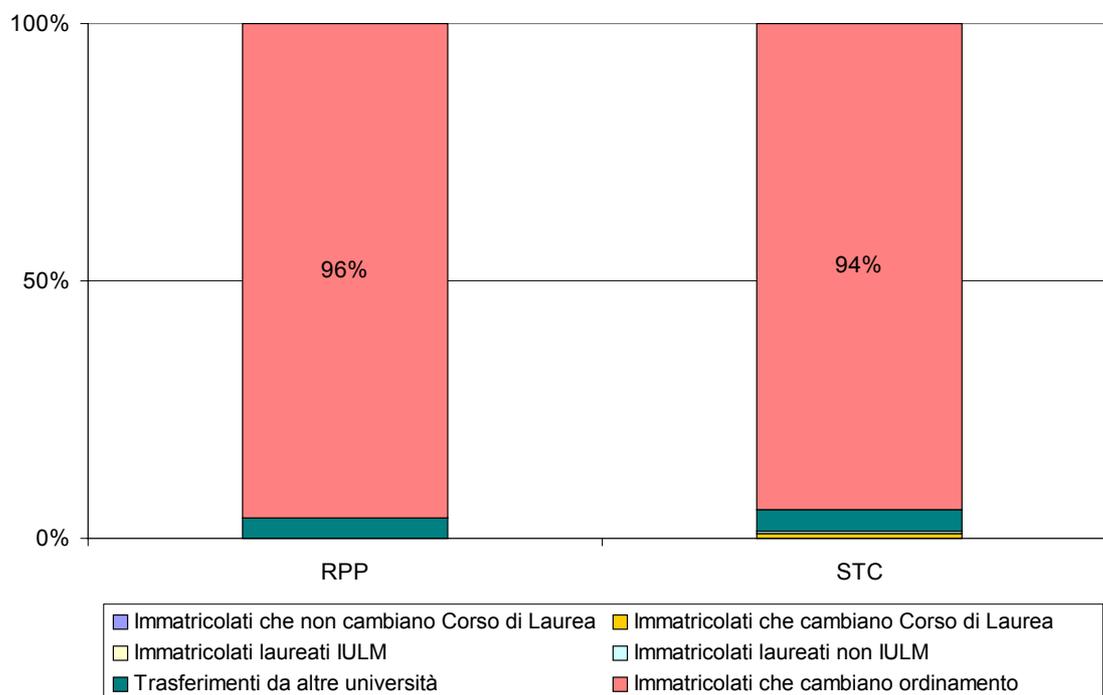


Fig. 3-22. Corsi di laurea nuovo ordinamento: tipologia di carriere dei laureati, anno solare 2002.



In secondo luogo consideriamo la ripartizione percentuale dei laureati nel 2002, per i Corsi di laurea del nuovo ordinamento. La Fig. 3-22, relativa ai Corsi di laurea del nuovo ordinamento, mette in evidenza che la quasi totalità dei laureati nel 2002 è costituita (giocoforza) da studenti provenienti dal vecchio ordinamento (tipologia 3).

Si è poi proceduto ad esaminare il tempo necessario al conseguimento del titolo e l'esito dell'esame di laurea tra i laureati delle predette tipologie.

La Tab. 3-16 evidenzia un tempo medio per il conseguimento della laurea significativamente più elevato per il Corso di laurea in Lingue e letterature straniere rispetto a quello in Relazioni pubbliche, come peraltro ci si poteva attendere data la più rilevante presenza di studenti fuori corso da oltre tre anni (si veda la Fig. 3-18) per il primo dei Corsi di laurea citati.⁵²

Per quanto riguarda il voto di laurea non si sono riscontrate differenze significative tra i Corsi di laurea dal punto di vista dell'oscillazione intorno al valore medio indicato. Nel quadriennio considerato il voto di laurea presenta infatti un'oscillazione intorno alla media nell'ordine di ± 6 punti.

⁵² La presenza di fuori corso di lungo periodo spiega anche l'oscillazione intorno al tempo medio di laurea, sistematicamente più elevata per il Corso di laurea in Lingue e Letterature Straniere rispetto a quello in Relazioni Pubbliche.

È interessante notare lo stabilizzarsi del tempo medio per il conseguimento della laurea osservabile per il Corso di laurea in Relazioni pubbliche, già più sopra segnalato.

Tab. 3-16. Corsi di laurea v.o.: immatricolati nella sede di Milano che non cambiano Corso di laurea. Media dei tempi di Laurea.

Corso di laurea v.o.	1999		2000		2001		2002	
	N	Anni	N	Anni	N	Anni	N	Anni
Lingue e Lett. Straniere	135	7,5	151	7,7	171	7,4	131	7,4
Relazioni pubbliche	427	5,2	534	5,2	441	5,2	493	5,2
Totale	562	5,7	685	5,8	612	5,8	624	5,7

Tab. 3-17. Corsi di laurea v.o.: immatricolati nella sede di Milano che non cambiano Corso di laurea. Media dei voti di Laurea.

Corso di laurea v.o.	1999		2000		2001		2002	
	N	Voto	N	Voto	N	Voto	N	Voto
Lingue e Lett. Straniere	135	102,7	151	102,2	171	103,5	131	103,5
Relazioni pubbliche	426	99,8	534	99,8	441	101,5	493	100,8
Totale	561	100,5	685	100,3	612	102,0	624	101,4

Tab. 3-18. Corsi di laurea n.o.: immatricolati nella sede di Milano che cambiano ordinamento. Media dei tempi e dei voti di Laurea.

Corso di laurea n.o.	2002		
	N	Anni	Voto
Relazioni pubbliche e pubblicità	50	3,3	99,3
Scienze e Tecnologie della Comunicazione	188	3,0	104,1
Totale	239	3,1	102,7

Il confronto fra immatricolati che non cambiano Corso di laurea (Tab. 3-16 e Tab. 3-17) e immatricolati che cambiano Corso di laurea (Tab. 3-19 e Tab. 3-20), alla luce dell'evidenza empirica disponibile, non evidenzia differenze apprezzabili nelle votazioni e nei tempi di laurea.

Tab. 3-19. Corsi di laurea v.o.: immatricolati nella sede di Milano che cambiano Corso di laurea. Media dei tempi di Laurea.

Corso di laurea v.o.	1999		2000		2001		2002	
	N	Anni	N	Anni	N	Anni	N	Anni
Lingue e Lett. Straniere	-	-	-	-	2	6,0	2	11,0
Relazioni pubbliche	46	5,8	49	5,8	60	5,9	84	6,0
Totale	46	5,8	49	5,8	62	5,9	86	6,1

Tab. 3-20. Corsi di laurea v.o: immatricolati nella sede di Milano che cambiano Corso di laurea. Media dei voti di Laurea.

Corso di laurea v.o.	1999		2000		2001		2002	
	N	Voto	N	Voto	N	Voto	N	Voto
<i>Lingue e Lett. Straniere</i>	-	-	-	-	2	102,5	2	108,0
<i>Relazioni pubbliche</i>	46	99,2	49	98,0	60	96,8	84	97,0
<i>Totale</i>	46	99,2	49	98,0	62	97,0	86	97,3

Tab. 3-21. Corsi di laurea v.o: immatricolati nella sede di Milano, laureati IULM. Media dei tempi di Laurea.

Corso di laurea v.o.	1999		2000		2001		2002	
	N	Anni	N	Anni	N	Anni	N	Anni
<i>Relazioni pubbliche</i>	21	3,8	9	3,7	5	4,4	8	5,7
<i>Totale</i>	21	3,8	9	3,7	5	4,4	8	5,7

Tab. 3-22. Corsi di laurea v.o immatricolati nella sede di Milano, laureati IULM. Media dei voti di Laurea.

Corso di laurea v.o.	1999		2000		2001		2002	
	N	Voto	N	Voto	N	Voto	N	Voto
<i>Relazioni pubbliche</i>	21	100,1	9	99,9	5	97,6	8	100,1
<i>Totale</i>	21	100,1	9	99,9	5	97,6	8	100,1

Tab. 3-23. Corsi di laurea v.o: immatricolati nella sede di Milano, laureati non IULM. Media dei tempi di Laurea.

Corso di laurea v.o.	1999		2000		2001		2002	
	N	Anni	N	Anni	N	Anni	N	Anni
<i>Lingue e Lett. Straniere</i>	89	5,8	64	5,6	66	6,4	74	4,9
<i>Relazioni pubbliche</i>	-	-	-	-	1	3,0	-	-
<i>Totale</i>	89	5,8	64	5,6	67	6,4	74	4,9

Tab. 3-24. Corsi di laurea v.o: immatricolati nella sede di Milano, laureati non IULM. Media dei voti di Laurea.

Corso di laurea v.o.	1999		2000		2001		2002	
	N	Voto	N	Voto	N	Voto	N	Voto
<i>Lingue e Lett. Straniere</i>	89	102,3	64	103,7	66	102,6	74	103,9
<i>Relazioni pubbliche</i>	-	-	-	-	1	110,0	-	-
<i>Totale</i>	89	102,3	64	103,7	67	102,7	74	103,9

Tab. 3-25. Corsi di laurea v.o e Corsi di laurea: trasferimenti da altre Università nella sede di Milano. Media dei tempi di Laurea.

Corso di laurea	1999		2000		2001		2002	
	N	Anni	N	Anni	N	Anni	N	Anni
Lingue e Lett. Straniere	27	10,9	31	12,3	26	10,8	27	8,9
Relazioni pubbliche	50	6,5	56	6,8	43	6,7	53	7,0
Totale v.o.	77	8,0	87	8,7	69	8,3	80	7,6
Relaz. Pubb. e pubblic.	-	-	-	-	-	-	2	8,0
Scienze e Tecn.Com.	-	-	-	-	-	-	8	4,5
Totale n.o.	-	-	-	-	-	-	10	5,2

Tab. 3-26. Corsi di laurea v.o e Corsi di laurea: trasferimenti da altre Università nella sede di Milano. Media dei voti di Laurea.

Corso di laurea	1999		2000		2001		2002	
	N	Voto	N	Voto	N	Voto	N	Voto
Lingue e Lett. Straniere	27	99,7	31	102,6	26	102,0	27	101,1
Relazioni pubbliche	50	98,5	56	98,9	43	100,4	53	100,8
Totale v.o.	77	98,9	87	100,2	69	101,0	80	100,9
Relaz. Pubb. e pubblic.	-	-	-	-	-	-	2	96,5
Scienze e Tecn.Com.	-	-	-	-	-	-	8	101,1
Totale n.o.	-	-	-	-	-	-	10	100,2

Per quanto riguarda il terzo gruppo di laureati già in possesso di una laurea o di un diploma rilasciato dall'Università IULM (Tab. 3-21 e Tab. 3-22), si osserva che il fenomeno riguarda unicamente il Corso di laurea in Relazioni pubbliche, interessando essenzialmente i diplomati nella Scuola di Relazioni pubbliche.

Per quanto riguarda gli immatricolati laureati non IULM (Tab. 3-23 e Tab. 3-24), segmento caratteristico del Corso di laurea in Lingue e letterature straniere, si segnala che essi provengono in massima parte dall'area linguistica, ed in particolare dalle specializzazioni affini alla traduzione ed all'interpretazione.

Da ultimo, per quanto riguarda i trasferimenti da altre Università (Tab. 3-25 e Tab. 3-26), è facile constatare l'evidente ripercussione negativa sui tempi di conseguimento del titolo che tale cambiamento comporta.

3.3.4 *Commenti del Nucleo di valutazione*

Il Nucleo esprime innanzitutto un giudizio positivo relativamente all'ingresso dell'Ateneo nel Consorzio interuniversitario AlmaLaurea, i cui primi dati sulla situazione lavorativa dei laureati dell'Università IULM sono apparsi soddisfacenti, anche dal raffronto con gli indicatori nazionali.

La raccolta sistematica e periodica di dette informazioni da parte del Consorzio interuniversitario AlmaLaurea garantirà un flusso di informazioni indispensabile a valutare la validità delle iniziative didattiche dell'Ateneo in termini di sbocchi professionali.

Nell'attesa che tale flusso informativo raggiunga la sua piena funzionalità (in ragione della tempistica di rilevazione tipicamente adottata dal Consorzio), sarà d'uopo valutare l'opportunità di ripetere l'indagine *ad hoc* già effettuata dal Consorzio AlmaLaurea nel giugno 2002.

3.4 Valutazione della qualità della didattica da parte degli studenti

L'a.a. 2001/02 ha costituito un anno di transizione nella metodologia di conduzione dell'indagine di *customer satisfaction*, nel corso del quale si sono svolti anche importanti momenti sperimentali e di approfondimento finalizzati al miglioramento dell'attività.

In particolare, tali analisi sono state ispirate dalla necessità di pervenire ad una più efficace individuazione della popolazione di riferimento, anche alla luce della normativa in vigore (legge 370/99).

Detto orientamento ha interessato tutti i molteplici aspetti oggetto dell'indagine o, meglio, ne ha costituito la fondamentale chiave di lettura. Nella fattispecie, all'esigenza di misurare la *customer satisfaction* relativa a servizi differenziati si è risposto evidenziando la necessità di una opportuna segmentazione dell'utenza, nonché sperimentando e/o ipotizzando opportune strategie di rilevazione.

Lo sforzo di riprogettazione descritto ha richiesto un notevole investimento di tempo ed energie, tale da sacrificare l'immediata operatività. Per questa ragione alcuni aspetti dell'indagine sono stati realizzati solo parzialmente, o temporaneamente trascurati, anche per evitare di sovraccaricare i destinatari con una doppia rilevazione, tradizionale prima e sperimentale poi.

Il sistema di rilevazione della soddisfazione degli studenti riguarderà, a regime, tre macro-aree:

- la didattica;
- i servizi;
- l'esperienza complessiva.

Le conclusioni dell'analisi e delle sperimentazioni fin qui condotte e/o prese in considerazione hanno evidenziato come ognuna di dette aree presenti peculiarità tali da rendere indispensabile la diversificazione degli strumenti, dei tempi e delle metodiche di rilevazione.

Al fine di gestire 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.

Concentrandosi sulla rilevazione delle opinioni degli studenti relativamente alle attività didattiche, è d'uopo richiamare sinteticamente le fasi in cui si è articolato tale processo di transizione.

Nel dicembre 2001 è stata condotta una sperimentazione finalizzata a saggiare la praticabilità della somministrazione dei questionari in aula sul complesso dei corsi erogati dall'Università IULM e l'opinione degli studenti in merito al gradimento (e dunque all'efficacia) dei possibili metodi di rilevazione.

Alla luce dell'esito positivo della sperimentazione, nel secondo semestre dell'a.a. 2001/02 la predetta modalità di indagine è stata estesa alla rilevazione della totalità dei corsi erogati dall'Ateneo, con le modalità descritte nel presente rapporto.

Per quanto attiene i corsi tenutisi nel I semestre (fatti salvi quelli oggetto della già citata rilevazione sperimentale attuata nel dicembre 2001), la distribuzione dei questionari è avvenuta a latere della somministrazione relativa al II semestre, mentre per la restituzione era disponibile (da metà aprile a metà luglio 2002) un'apposita urna collocata presso la Segreteria Studenti.

Per stimolare la risposta degli studenti, alla fine del mese di maggio 2002 sono state condotte alcune iniziative di sollecito, quali la pubblica-

zione di un avviso sul sito Internet dell'Università IULM ed un duplice invio di e-mail agli studenti.

Nonostante dette iniziative, il rientro dei questionari è risultato relativamente modesto, attestandosi intorno alle 400 unità (con ciò confermando le risultanze della sperimentazione del dicembre 2001, che individuava la compilazione in aula come la modalità preferita dagli studenti, mentre assai meno appetibili apparivano la somministrazione via e-mail e quella postale).

Il Nucleo ha quindi concluso, anche alla luce di una comparazione costi / benefici, di non procedere ad un invio integrativo postale per i corsi del primo semestre. Tale scelta ha determinato una minore disponibilità di dati per i corsi del I semestre.⁵³

Si sottolinea, infine, che la metodologia d'indagine adottata per il secondo semestre dell'a.a. 2001/02 è stata estesa, a partire dall'a.a. 2002/03, a tutti i moduli didattici attivati dall'Ateneo.

3.4.1 Metodologia della rilevazione

Le fondamentali caratteristiche metodologiche dell'indagine per la raccolta delle opinioni degli studenti sulle attività didattiche, attuate a partire dal II semestre dell'a.a. 2001/02, sono:

- somministrazione in aula dei questionari ad opera di personale del Nucleo, solitamente all'inizio della lezione;
- rilevazione a livello di modulo didattico (o gruppo di moduli nel caso siano consecutivamente in carico al medesimo docente), per tutti i moduli didattici attivati nell'ambito dei vari Corsi di laurea;
- somministrazione tra la metà e i due terzi delle ore accademiche previste;
- rilevazione, disgiunta dal questionario, del numero di matricola dei rispondenti, al fine di stimare l'insieme dei "frequentanti" e circoscrivere, almeno in prima approssimazione, l'insieme dei "non frequentanti" (pur mantenendo l'anonimato dei rispondenti).

⁵³ A tal proposito si veda il par. 3.4.4.

3.4.2 *Il questionario*

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

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

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

3.4.3 *Organizzazione della rilevazione*

La somministrazione del questionario è avvenuta ad opera di personale del Supporto Tecnico del Nucleo di valutazione, coadiuvato da 5 studenti. Nella fattispecie, oltre ad una risorsa dell'ufficio di Supporto tecnico, è stimabile un carico di lavoro equivalente svolto dagli studenti pari a circa 34 giorni/uomo (comprensivo dell'impegno per la sperimentazione del dicembre 2001).

La rilevazione per i corsi del II semestre è avvenuta tra la metà ed i due terzi delle ore accademiche previste da ogni specifico insegnamento. In particolare, la rilevazione si è svolta in due momenti distinti:

- dal 28 febbraio al 7 marzo per i corsi di durata limitata al primo ciclo del II semestre (25 ore);
- dal 12 al 30 aprile per tutti gli altri corsi del II semestre (50 ore).

Ogni docente interessato dall'indagine è stato preventivamente avvisato con lettera personale del Presidente del Nucleo di valutazione, con la quale si proponeva il momento per lo svolgimento della rilevazione (indicando data, ora ed aula), possibilmente collocato all'inizio della lezione. Tale comunicazione è mediamente avvenuta con due settimane di anticipo rispetto al momento prospettato; qualora il docente destinatario avesse in previsione una sospensione della didattica nella data suggerita, è stato sempre individuato, di concerto con l'Ufficio di Supporto tecnico, un momento alternativo per effettuare la rilevazione.

La somministrazione vera e propria del questionario ha richiesto un tempo medio nell'ordine dei 20 minuti, ed è avvenuta secondo le seguenti modalità:

- presentazione degli scopi dell'indagine ed illustrazione delle istruzioni per la compilazione da parte di uno dei rilevatori, contestualmente alla distribuzione agli studenti del questionario ad opera di uno o più assistenti alla rilevazione. Per la presentazione dell'indagine è stato predisposto un discorso standardizzato, cui il rilevatore era tenuto ad attenersi quanto più scrupolosamente possibile;
- compilazione del questionario da parte degli studenti;
- ritiro del questionario compilato da parte dei rilevatori, utilizzando due urne distinte, una per i questionari, un'altra per i tagliandi riportanti il numero di matricola degli studenti.

Nella stragrande maggioranza dei casi il docente ha presenziato solo alla presentazione dell'indagine, abbandonando poi l'aula fino al termine della rilevazione (pur in assenza di indicazioni a riguardo da parte del rilevatore). A tutti i docenti interessati dall'indagine è stata consegnata copia del questionario utilizzato per la rilevazione.

3.4.4 *Grado di copertura dei corsi erogati*

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

- la già richiamata minore disponibilità di dati relativamente ai corsi tenutisi nel I semestre dell'a.a. 2001/02, derivante dal processo di transizione al nuovo sistema di rilevazione;
- la peculiare definizione dell'unità statistica adottata (di cui al par. 3.4.1), 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 degli insegnamenti formalmente erogati;⁵⁴
- non sono stati oggetto di rilevazione gli insegnamenti del Corso di laurea in Lingue e letterature straniere attivo, ad esaurimento, pres-

⁵⁴ Il numero di corsi formalmente erogato risulta peraltro sensibilmente influenzato dal recente cambio ordinamentale (passaggio al cosiddetto "3 + 2"), 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.

so la sede di Feltre (BL), in virtù sia del ridotto numero di studenti residui, sia della loro elevata dispersione tra le attività specifiche delle diverse lingue straniere.⁵⁵

Alla luce delle predette precisazioni, nella Tab. 3-27 è possibile osservare sia il numero di corsi formalmente erogati, sia il numero di corsi effettivamente rilevabili: in base a quest'ultima quantità è stato calcolato il tasso di copertura, quale rapporto tra numero di corsi rilevati e rilevabili. Come si può vedere, nonostante le problematiche derivanti dal processo di transizione, la metodologia di rilevazione adottata ha consentito di ottenere un grado di copertura assai elevato.

Preme tuttavia osservare che, con riferimento ai corsi del I semestre, l'elevato grado di copertura ottenuto è solo nominale, in quanto ad esso corrisponde una elevata polverizzazione nella numerosità delle risposte ai singoli insegnamenti e dunque una parziale significatività dei risultati.

Tab. 3-27. Tasso di copertura dei corsi erogati nell'a.a. 2001/02, per Facoltà.

Facoltà	Numero di corsi			% copertura	Questionari rilevati
	erogati	rilevabili	rilevati		
LLS	67	52	42	80,8%	867
SCS	163	151	139	92,1%	5.434
Ateneo	230	203	181	89,2%	6.301

Per meglio giudicare l'efficacia della nuova metodologia di rilevazione adottata, nella Tab. 3-28 è stato riportato il sottoinsieme di dati relativi al II semestre, estratto dal totale di cui nella precedente tabella. Come si può facilmente osservare, la rilevazione in aula ha consentito di ottenere sia un grado di copertura prossimo alla totalità dei corsi rilevabili, sia un considerevole numero di questionari rilevati.

Dal punto di vista della dispersione tra i corsi rilevati, la Fig. 3-23 evidenzia un grado di concentrazione piuttosto elevato, tale per cui il primo quartile dei corsi rilevati raccoglie poco più del 5% dei questionari, mentre nell'ultimo quartile se ne accumula poco più del 60%. Tale grado di concentrazione è, almeno parzialmente, da considerarsi fisiologico, in buona parte imputabile ai corsi del Corso di laurea in Lingue e letterature straniere della sede di Milano, ormai ad esaurimento.

In conclusione, dunque, in virtù della parziale significatività della rilevazione relativa al I semestre e dei buoni risultati conseguiti della revi-

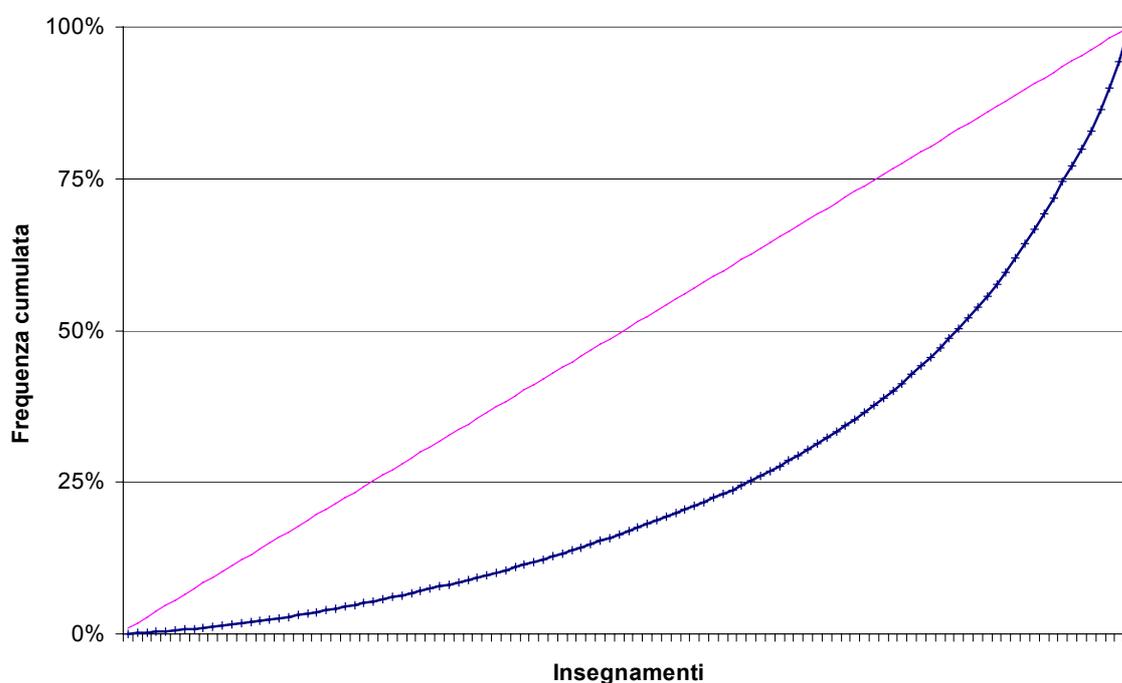
⁵⁵ Il Corso di laurea in Lingue e letterature straniere della sede di Feltre è ad esaurimento dall'a.a. 2000/01. Nell'a.a. 2001/02, oggetto del presente rapporto, risultavano attivi unicamente il 3° ed il 4° anno di corso. Nel medesimo anno accademico erano iscritti 209 studenti.

sione metodologica operata, le successive analisi faranno riferimento esclusivo ai corsi rilevati nel II semestre.

Tab. 3-28. Questionari relativi a corsi del II semestre dell'a.a. 2001/02.

Sede	N° corsi rilevabili	N° corsi rilevati	% copertura	N° questionari
LLS	26	25	96,2%	721
SCS	85	82	96,5%	4.825
Ateneo	111	107	96,4%	5.546

Fig. 3-23. Questionari relativi a corsi del II semestre dell'a.a. 2001/02: tasso di concentrazione.



3.4.5 Le caratteristiche degli studenti intervistati

L'individuazione delle caratteristiche degli studenti incontrati in aula nel corso della rilevazione, che costituiscono un *proxy* dell'insieme degli studenti frequentanti, è possibile grazie alla rilevazione dei numeri di matricola (effettuata con le modalità descritte al par. 3.4.1), seppur limitatamente ai corsi tenutisi nel II semestre.

A fronte di 5.546 questionari rilevati, sono stati complessivamente raccolti 5.445 numeri di matricola validi, riferiti a 3.282 studenti diversi.⁵⁶ Una compiuta serie di verifiche incrociate tra le caratteristiche degli studenti indicate sui questionari e quelle desumibili dai numeri di matricola consente di ritenere che l'attendibilità delle indicazioni sia complessivamente piuttosto elevata. Ne consegue che, benché passibili di ulteriori affinamenti e pur con le dovute cautele, le indicazioni ricavabili dall'esame di seguito riportato possono costituire un utile ed oggettivo punto di partenza per una più approfondita conoscenza dell'insieme degli studenti frequentanti.

Un primo dato degno di nota è la quota di studenti "frequentanti" rispetto al corrispondente insieme degli iscritti, che risulta nell'ordine del 40%.⁵⁷ Trattandosi di una rilevazione parziale, esclusivamente riferita al II semestre, è peraltro ragionevolmente presumibile che il tasso di frequenza complessivo, rilevato per l'intero anno accademico, risulti superiore.

Un ulteriore elemento di interesse è costituito dal numero di corsi frequentati dagli studenti frequentanti, approssimato dal numero di volte in cui è stato rilevato il medesimo numero di matricola: la composizione percentuale per frequenza di rilevazione dei singoli numeri di matricola è riportata nella Fig. 3-24.⁵⁸

Come si può osservare, la metà circa degli studenti intervistati viene incontrata due o più volte, il che indica la presenza di una quota significativa di studenti presumibilmente dediti a tempo pieno alla frequenza dei corsi. Si osserva, tuttavia, come tale quota sia assai inferiore a quanto auspicato dai principi ispiratori della recente riforma (sarà perciò opportuno sviluppare ulteriormente questa linea d'indagine, in questa sede non compiutamente praticabile alla luce della parzialità dei dati disponibili).

Si è, dunque, proceduto ad esaminare la composizione del campione degli studenti frequentanti dal punto di vista di alcune loro caratteristi-

⁵⁶ 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. 2001/02, in regola con il pagamento delle tasse (i dati in parola sono stati ricavati dal *database* della Segreteria Studenti). Complessivamente sono stati indicati dagli studenti 3.289 numeri di matricola univoci, di cui 7 non risultati validi. Tuttavia, buona parte di questi ultimi è attribuibile a studenti stranieri coinvolti in scambi Socrates/Erasmus o in altre forme di mobilità internazionale.

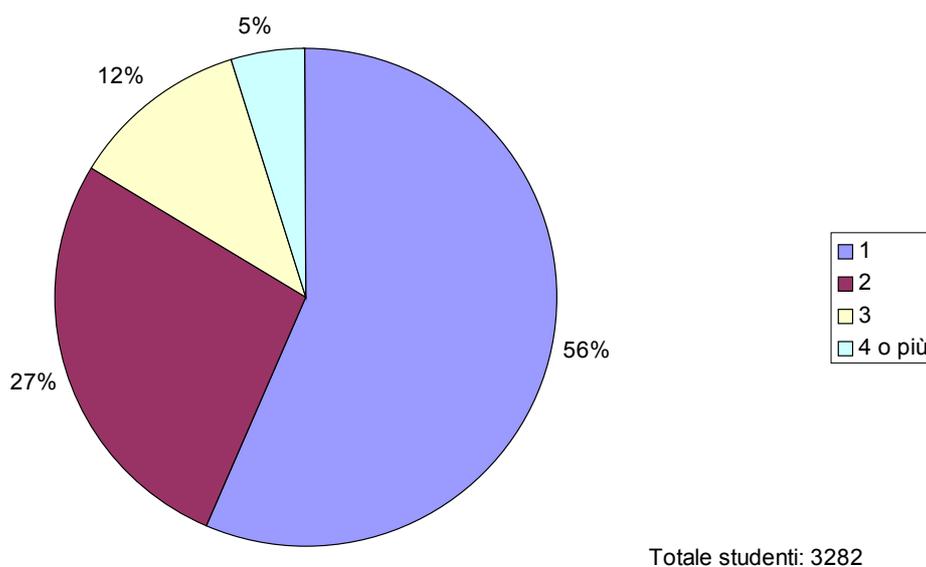
⁵⁷ Per studenti iscritti sono qui intesi sia gli iscritti ai Corsi di laurea *ante* DM 509/99, attivi ad esaurimento, sia gli iscritti ai Corsi di laurea del nuovo ordinamento triennale. Dall'insieme degli studenti iscritti sono esclusi: gli studenti che, per l'a.a. 2001/02, non risultavano in regola con il pagamento della prima rata e gli studenti che, pur essendosi iscritti all'a.a. 2001/02, hanno concluso la loro carriera scolastica presso l'Università IULM prima dell'avvio della rilevazione relativa al II semestre (28 febbraio 2002).

⁵⁸ A questo proposito sarebbe peraltro opportuno indagare quanta parte degli studenti non rilevati (e dunque assimilati ai non frequentanti) debba essere imputata a fattori casuali (malattia, assenza sporadica, ecc.). Tale approfondimento sarà effettuato nell'ambito del già richiamato supplemento d'indagine dedicato ai non frequentanti.

che, quali: il genere, il Corso di laurea e l'anno di corso. Nella fattispecie, di particolare rilevanza risulta essere il confronto con la composizione, secondo i medesimi caratteri, dell'universo di riferimento.

La composizione degli studenti frequentanti per Corso di laurea di iscrizione è riportata nella Tab. 3-29, unitamente alla composizione dell'insieme di riferimento degli studenti iscritti.⁵⁹ Come si può osservare la composizione del campione è sostanzialmente rappresentativa dell'universo, benché si osservino alcune differenziazioni connesse principalmente alla maggiore anzianità accademica degli iscritti ai Corsi di laurea in Lingue e letterature straniere ed in Relazioni pubbliche. Ciò si evince, con maggiore chiarezza, osservando della Tab. 3-31, che evidenzia una propensione alla frequenza inversamente proporzionale all'anno di iscrizione.

Fig. 3-24 Composizione campionaria per frequenza di rilevazione.



⁵⁹ Per semplicità di analisi, i dati relativi agli iscritti ai Corsi di laurea del nuovo ordinamento triennale, derivanti dalla trasformazione dei Corsi quadriennali o quinquennali precedentemente attivi, sono stati aggregati ai dati relativi agli iscritti a questi ultimi, senza ulteriori suddivisioni. Ad esempio, il riferimento "RP / RPP" segnala che i dati comprendono sia gli iscritti al Corso di laurea in Relazioni pubbliche (quadriennale, vecchio ordinamento), sia gli iscritti al Corso di laurea in Relazioni pubbliche e pubblicità (triennale, nuovo ordinamento).

Tab. 3-29: Composizione campionaria per Corso di laurea di appartenenza.

Corso di laurea di appartenenza	Campione intervistato	Universo di riferimento
TI / IC	7,2%	5,3%
RP / RPP Milano	34,5%	42,8%
SC / STC	21,7%	17,7%
ST / ST (n.o.)	18,9%	13,0%
RP / RPP Feltre	9,9%	8,7%
LLS Milano	7,8%	12,6%
Totale	100,0%	100,0%
Totale studenti	3.282	8.630

Passando ad esaminare la composizione del corpus degli studenti frequentanti per genere, riportata nella Tab. 3-30, si evidenzia una propensione alla frequenza complessivamente maggiore tra le studentesse, per quanto non uniformemente riscontrata in tutti i Corsi di laurea.

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 fattori esplicativi tra loro indipendenti. Sarà perciò opportuno, una volta consolidata la metodologia di rilevazione ed ottenuto un campione esaustivo su base annuale, operare ulteriori approfondimenti a riguardo.

Tab. 3-30: Composizione campionaria per Corso di laurea di appartenenza delle studentesse.

Corso di laurea di appartenenza	Studentesse intervistate	Universo di riferimento
TI / IC	8,0%	5,9%
RP / RPP Milano	36,4%	43,8%
SC / STC	18,7%	15,2%
ST / ST (n.o.)	18,3%	12,4%
RP / RPP Feltre	9,8%	7,9%
LLS Milano	8,8%	14,8%
Totale	100,0%	100,0%
Totale femmine	2.625	6.624
Presenza femminile (%)	80,0%	76,8%

RP: Relazioni pubbliche – Sede di Milano

RP Feltre: Relazioni pubbliche – Sede di Feltre

SC: Scienze della comunicazione

ST: Scienze turistiche

TI: Traduzione e interpretazione

LLS: Lingue e letterature straniere

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 (nuovo ordinamento)

IC: Interpretariato e comunicazione

Tab. 3-31: Composizione campionaria per anno di corso.

Anno di corso	Campione intervistato	Universo di riferimento
Primo	31,1%	23,6%
Secondo	28,1%	22,6%
Terzo	19,8%	21,4%
Quarto	18,1%	13,6%
Fuori corso	3,0%	18,7%
Totale	100,0%	100,0%
Totale studenti	3.282	8.630

3.4.6 I principali risultati

Per quanto riguarda i principali risultati dell'analisi dell'indagine di *customer satisfaction*, nella presente relazione verrà sommariamente illustrata, la valutazione degli argomenti e dei temi dei singoli insegnamenti, la valutazione dell'operato dei docenti titolari degli insegnamenti e l'analisi del giudizio complessivo sull'esperienza maturata dallo studente frequentando i singoli corsi.

Per quanto attiene l'aspetto della valutazione degli argomenti e dei temi affrontati dai singoli insegnamenti, nella Fig. 3-25 è riportata la distribuzione di frequenza di tutte le risposte fornite dagli studenti nei questionari raccolti. Dall'esame dei suddetti grafici si evince una valutazione prevalentemente positiva su tutti e quattro gli aspetti (utilità, interesse, impegno, conformità al programma dei corsi); particolarmente positivo è il giudizio in merito all'interesse per le materie, mentre l'impegno richiesto viene considerato non eccessivo.⁶⁰

Con riferimento all'operato dei docenti, si sono esaminate le seguenti dimensioni: preparazione delle lezioni, chiarezza espositiva, capacità di suscitare interesse, disponibilità a fornire chiarimenti, regolarità e puntualità delle lezioni, reperibilità in orario di ricevimento. Ne emerge un quadro dei giudizi più che soddisfacente per tutte le variabili oggetto di valutazione, con picchi di gradimento per la disponibilità, la regolarità e la puntualità delle lezioni, come riportato nella Fig. 3-26.

Per quanto riguarda il giudizio complessivo, la maggioranza degli studenti (80,2%) si dichiara soddisfatta o molto soddisfatta dell'esperienza complessiva, come si può osservare nella Fig. 3-27.

⁶⁰ Tale distribuzione dei giudizi non deve tuttavia indurre a considerazioni frettolose: già ad una prima analisi multivariata emergono, infatti, anche per questo insieme di giudizi significative aree di sovrapposizione, bisognose di una più attenta valutazione non praticabile in questa sede.

Fig. 3-25 “Come giudichi gli argomenti e i temi del corso?”: distribuzione di frequenza delle risposte.

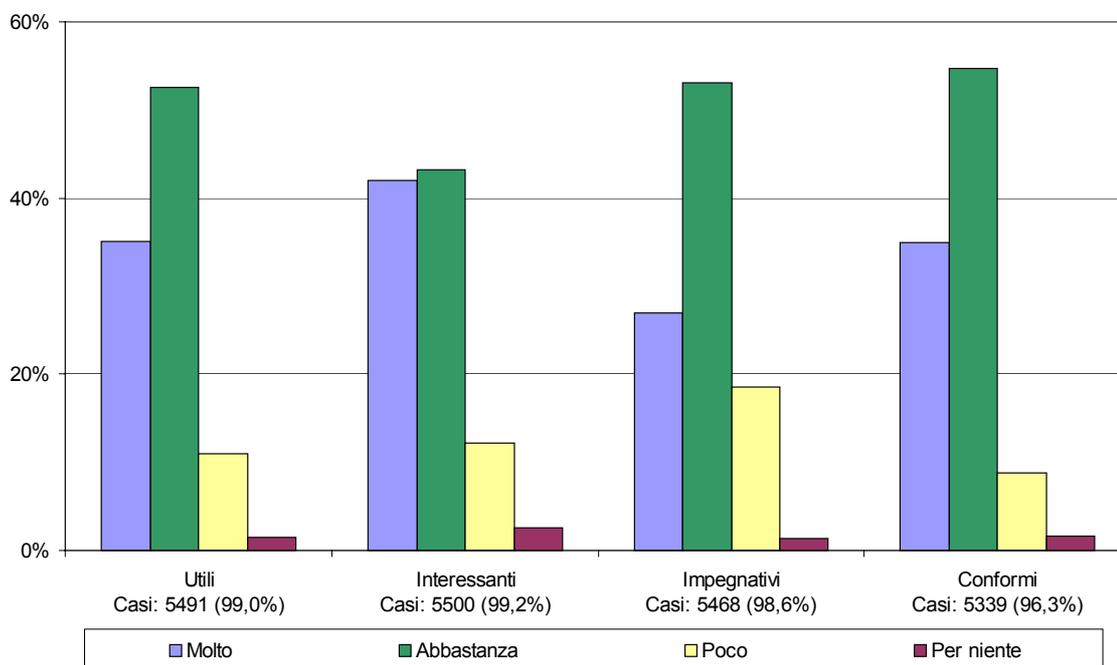


Fig. 3-26. “Quanto diresti di essere soddisfatto relativamente ai seguenti aspetti dell’attività del docente titolare di questo corso?”: distribuzione di frequenza delle risposte.

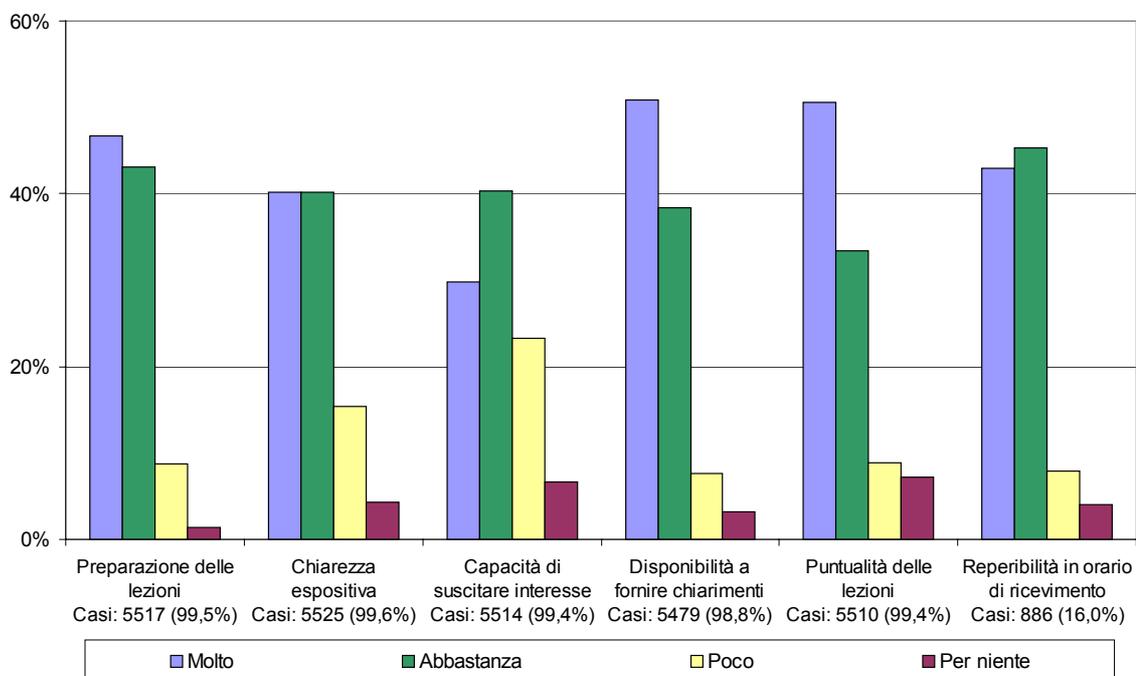
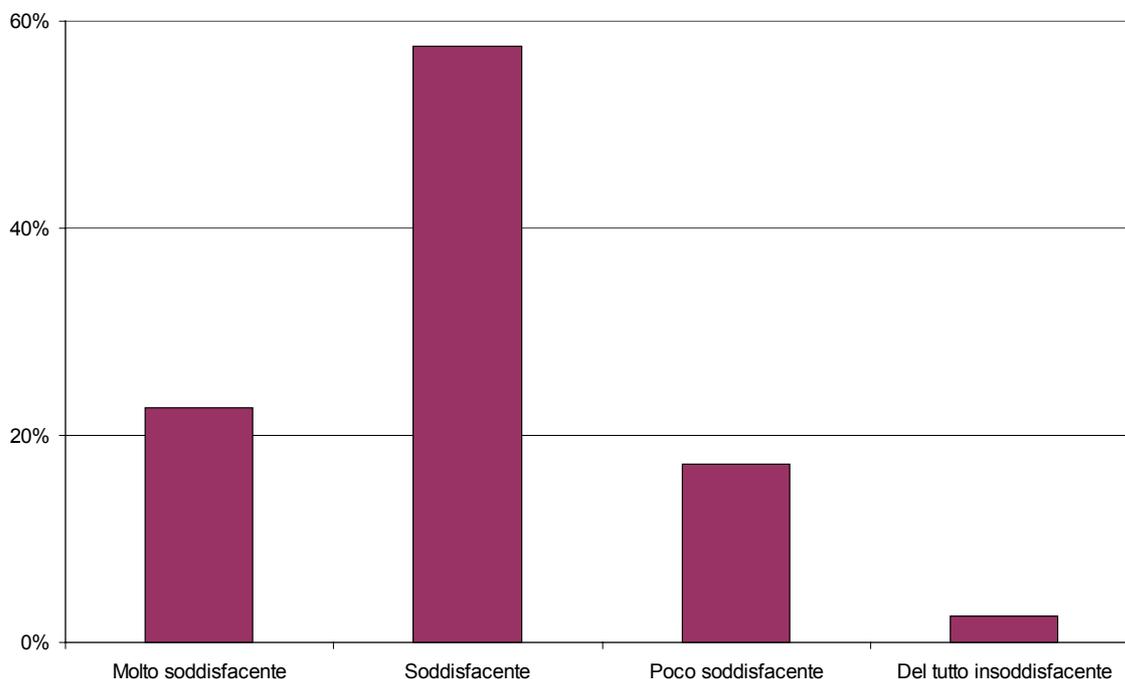


Fig. 3-27 “Come giudichi complessivamente l’esperienza fatta frequentando il corso?”: distribuzione di frequenza delle risposte.



Da ultimo, giova osservare che le analisi qui riportate costituiscono la sintesi di una più compiuta ed articolata serie di approfondimenti, effettuati ad uso delle strutture didattiche, relativi, tra l’altro, ai giudizi sui singoli docenti, anche in chiave comparativa.

3.4.7 La diffusione e l’utilizzo dei risultati all’interno dell’Ateneo

La diffusione dei risultati all’interno dell’Ateneo è avvenuta alla fine del mese di giugno 2002, al termine della fase di elaborazione e controllo dei dati raccolti. Per ognuno degli insegnamenti rilevati è stato redatto un rapporto articolato in due schede:

- nella prima sono stati presentati i risultati di natura quantitativa, nella forma di distribuzioni di frequenza delle risposte per ognuno dei quesiti posti;
- nella seconda sono riportati, *sic et simpliciter*, i commenti liberi ed i suggerimenti migliorativi espressi dagli studenti nell’apposita sezione del questionario.

La presente 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. Tale opzione è stata anche ispirata dall'opportunità di rivedere (oltre alla metodologia di rilevazione) anche le metodologie di analisi e gli strumenti di reporting, con particolare riferimento alla necessità di sviluppare strumenti descrittivi passibili, pur con le dovute cautele, di un'interpretazione comparativa.

I singoli rapporti sono stati inviati ai rispettivi docenti titolari, mentre le raccolte delle medesime schede è stata trasmessa ai responsabili delle varie strutture didattiche, ad ognuno secondo il proprio livello di responsabilità. Nella fattispecie, le rispettive raccolte sono state trasmesse al Rettore, ai Presidi di Facoltà ed ai Presidenti di Corso di laurea.

I risultati della presente edizione 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.

3.4.8 Commenti del Nucleo di valutazione

Le conclusioni del Nucleo di valutazione abbracciano due aree tematiche: la metodologia della rilevazione ed il merito dei giudizi degli studenti sulla qualità della didattica.

In primo luogo, per quanto concerne il metodo di rilevazione, va sottolineato come i risultati della presente indagine confermino la validità della metodologia applicata dal Nucleo.

In secondo luogo, con riferimento ai giudizi espressi dagli studenti relativamente alla didattica, emergono buoni gradi di soddisfazione complessivi.

Giova, inoltre, 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 implementata a partire dall'a.a. 2002/03.

Un'ulteriore indagine aggiuntiva riguarderà gli studenti "non frequentanti" (la cui identificazione sarà possibile, per esclusione, in seguito alla rilevazione delle matricole degli studenti presenti in aula), al fine di non trascurare eventuali aree di insoddisfazione inespressa.

Un aspetto di cruciale importanza nell'ambito dell'indagine di *customer satisfaction* è costituito dalla comunicazione, a tutte le componenti dell'Ateneo, dei metodi utilizzati e dei risultati ottenuti, al fine di realizzare quella condizione di trasparenza indispensabile alla loro condivisione ed alla costruzione del consenso intorno alla cultura della valutazione.

Si evidenzia altresì l'importanza di dare visibilità e *feedback* agli eventuali suggerimenti migliorativi espressi dagli studenti, oltre che di tenere in adeguato conto l'insieme dei giudizi da essi formulati.

Da ultimo, preme ribadire l'importanza fondamentale della qualità dei servizi erogati, della soddisfazione degli studenti e del suo costante monitoraggio, quali determinanti della credibilità e dell'immagine dell'Ateneo.⁶¹

⁶¹ Si sottolinea, in particolare, la maggiore incisività del "passaparola" (fra studenti, potenziali studenti ed operatori economici) rispetto a quella della pubblicità tradizionale.

4 LA RICERCA

4.1 Presentazione e analisi delle strutture di ricerca

L'analisi dell'attività di ricerca prevede, sia la verifica delle risorse disponibili, rappresentate da docenti o personale tecnico a supporto della ricerca oppure da risorse finanziarie, sia lo studio dei risultati conseguiti.

Dal punto di vista della dotazione strutturale l'unità di analisi più appropriata è l'Istituto, che costituisce la principale struttura di coordinamento dell'attività scientifica e di ricerca dei docenti che vi afferiscono, e che concorre allo svolgimento dell'attività didattica.

Gli organici possono essere dunque riferiti ai diversi Istituti, come si vede nella Tab. 4-1. Si osserva, a questo proposito, che nel corso del 2002 il numero dei docenti afferenti e degli assegnisti di ricerca si è mantenuto sostanzialmente stabile.

Tab. 4-1. Afferenze agli Istituti dei docenti di ruolo, al 31/12/2002.

Istituti	Lingue, letterature e culture moderne				Scienze della comunicazione e dello spettacolo				Totale	
	O	A	R	AS	O	A	R	AS	2002	2001
Arti e letterature comparate	4	4	8	8	1	3	5	2	35	36
Comunicazione	-	-	-	-	1	-	3	7	11	10
Comunicazione d'impresa	-	-	-	-	-	1	1	1	3	1
Consumi e comunicazione d'impresa	-	-	-	-	2	1	1	2	6	4
Economia e marketing	-	-	-	-	4	6	3	11	24	20
Lingue e culture europee	-	1	3	-	-	-	-	-	4	6
Linguistica generale e applicata	2	-	3	2	-	1	1	1	10	12
Scienze dell'uomo e dell'ambiente	-	-	-	1	2	1	3	8	15	16
Scienze giuridiche dell'informazione e della comunicazione	-	-	-	-	-	2	-	2	4	4
Totale	6	5	14	11	10	15	17	34	112	109

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

4.2 Fonti di finanziamento e progetti finanziati

Passando all'aspetto delle fonti di finanziamento si segnala che le ricerche svolte nell'ambito dell'Università IULM sono oggetto di finanziamento secondo quattro modalità:

- A. finanziamenti da parte dell'Ateneo (ex 60% e quota ex 40%), attinenti all'attività di ricerca individuale dei docenti di ruolo;
- B. stanziamenti dell'Ateneo per progetti speciali (ricerche giudicate di particolare rilievo scientifico);
- C. finanziamento di Progetti di Ricerca di interesse Nazionale (PRIN – ex 40%) da parte del MIUR;
- D. finanziamenti per progetti da enti esterni.

La Tab. 4-2 evidenzia la dinamica di tali fonti di finanziamento negli ultimi cinque anni.

Tab. 4-2. *Analisi delle fonti di finanziamento alla ricerca: stanziamenti negli esercizi finanziari 1998 – 2002 (valori arrotondati, in migliaia di euro).*

Provenienza		1998	1999	2000	2001	2002
A	Fondi IULM (progetti ex 60% + quote IULM progetti ex 40%)	93	93	143	128	143
B	Fondi IULM (ricerche speciali)	52	83	-	155	98
A+B	<i>Totale fondi IULM</i>	145	176	143	283	241
C	MIUR ex 40%	-	41	9	92	67
D	Finanziamenti da enti esterni	124	184	133	418	275
C+D	<i>Totale finanziamenti esterni</i>	124	225	142	510	342
Totale		269	400	285	792	583

Nella Tab. 4-3 e nella Tab. 4-4 è riportata la ripartizione per Istituto delle entrate e delle spese destinate alla ricerca, rispettivamente per gli esercizi 2001 e 2002.⁶² Si evidenzia la crescita dei finanziamenti provenienti da Enti esterni, tra i quali è d'uopo ricordare UNESCO, Camera di Commercio di Milano, Regione Lombardia, Provincia di Milano, Comune di Milano, Fondazione CARIPLO, IRER, Telecom.

⁶² Le entrate sono comprensive dei finanziamenti ministeriali, da Enti esterni e dall'Ateneo, queste ultime evidenziate nelle apposite colonne. Nel computo del totale delle uscite sono comprese anche le spese in conto capitale. Si segnala, inoltre, che la gestione avviene con bilancio di competenza: per entrate si intendono, dunque, gli accertamenti di competenza, mentre per uscite gli impegni di competenza.

Tab. 4-3. Entrate ed uscite per la ricerca scientifica per Istituto, nell'esercizio finanziario 2001 (valori arrotondati, in migliaia di euro).

Istituti	Entrate			Uscite
	Totale	di cui da Enti	di cui da Ateneo	Totale
Arti e letterature comparate	182	103	80	69
Comunicazione	237	194	15	168
Consumi e comunicazione d'impresa	39	14	8	8
Economia e marketing	89	37	52	37
Lingue e culture europee	14	-	14	15
Linguistica generale e applicata	29	-	29	17
Scienze dell'uomo e dell'ambiente	191	65	77	146
Scienze giuridiche dell'informazione e della comunicazione	11	5	6	6
Totale	792	418	283	466

Tab. 4-4. Entrate ed uscite per la ricerca scientifica per Istituto, nell'esercizio finanziario 2002 (valori arrotondati, in migliaia di euro).

Istituti	Entrate			Uscite
	Totale	di cui da Enti	di cui da Ateneo	Totale
Arti e letterature comparate	181	35	80	92
Comunicazione	96	71	25	122
Comunicazione d'impresa	3	-	3	1
Consumi e comunicazione d'impresa	37	20	17	42
Economia e marketing	163	110	53	64
Lingue e culture europee	17	-	17	9
Linguistica generale e applicata	23	-	23	23
Scienze dell'uomo e dell'ambiente	56	39	16	121
Scienze giuridiche dell'informazione e della comunicazione	7	-	7	3
Totale	583	275	241	477

Per quanto concerne i fondi IULM, destinati ai progetti di ricerca individuale (ex 60%), sono stati così ripartiti nel 2002:

- € 3.140 per ogni professore di I fascia;
- € 2.500 per ogni professore di II fascia;
- € 2.000 per ogni ricercatore confermato.

Complessivamente, sono stati quindi assegnati circa € 129.000, di cui 13.500 per la sede di Feltre.

Per quanto riguarda i Progetti di Ricerca di Interesse Nazionale (PRIN – ex 40%), nel 2002 hanno ottenuto il cofinanziamento ministeriale i seguenti progetti presentati da docenti dell'Università IULM:

Tab. 4-5. Progetti che hanno ottenuto il cofinanziamento ministeriale.

Docente	Titolo della ricerca	Finanziamento MIUR
Prof. G. Fabris	<i>I luoghi di consumo nella società globale: esperienze e spettacolarizzazione</i>	€ 20.500
Prof. E. Ronchetti	<i>La filosofia britannica del 700: origini e sviluppi</i>	€ 20.000
Prof. G. B. Canova	<i>Storia del cinema italiano: anni '80 e '90: tecnologia e postmodernità</i>	€ 11.000
Prof. G. Siri	<i>I valori e le variabili di personalità come variabili esplicative del comportamento di consumo</i>	€ 7.300

Per quanto riguarda i “progetti speciali”, finanziati dall'Ateneo nel corso del 2002, sono da segnalare le ricerche riportate nella seguente tabella:

Tab. 4-6. Richieste di finanziamento, ricerca speciale 2002: progetti finanziati.

Coordinatore	Progetto	Istituto proponente
Prof. S. Pautasso	<i>L'Europa letteraria nella cultura italiana del '900</i>	Arti, culture e letterature comparate
Somma ottenuta:	€ 22.000	
Prof. M. Livolsi	<i>Consumo televisivo e qualità d'ascolto</i>	Comunicazione
Somma ottenuta:	€ 20.000	
Prof. G. Siri	<i>Metodologia di ricerca nell'ambito dei consumi</i>	Consumi e comunicazione d'impresa
Somma ottenuta:	€ 9.000	
Dott.ssa M. De Carlo	<i>Strategie di network e Destination Management delle città d'arte: aspetti gestionali ed organizzativi</i>	Economia e marketing
Somma ottenuta:	€ 16.000	
Prof. C. A. Ricciardi (Dott. D. Boldizzoni, Dott. L. Serio)	<i>Progetto di ricerca su imprenditori e imprese del Nord-Est</i>	Economia e marketing
Somma ottenuta:	€ 10.000	
Dott. M. Bruni	<i>Osservatorio permanente delle aziende di comunicazione</i>	Economia e marketing
Somma ottenuta:	€ 12.500	
Prof.ssa A. P. Zugni Tauro (Dott. Panieri)	<i>Diglossia e specificità culturale nelle Alpi Orientali</i>	Lingue e culture europee (Sede di Feltre)
Somma ottenuta:	€ 6.000	

Coordinatore	Progetto	Istituto proponente
Prof. G. Scimonello	<i>Mito e ragione: l'attualità de "L'abbozzo di programma più antico dell'Idealismo tedesco" per gli studi culturali</i>	Linguistica generale e applicata
Somma ottenuta:	€ 7.800	

La gestione dei fondi è compito di un'apposita "Commissione per la ricerca", presieduta dal Prorettore con delega alla ricerca e composta dai Direttori di Istituto e da una rappresentanza dei professori di prima e di seconda fascia. La Commissione provvede anche a stilare i rendiconti relativi alle ricerche finanziate negli anni precedenti.

Anche al fine di sistematizzare i vari momenti regolativi dell'attività di ricerca, di migliorare l'operatività della Commissione e l'efficacia degli interventi e delle relative verifiche, nel febbraio 2002 gli Organi di governo dell'Ateneo hanno approvato il "Regolamento relativo al finanziamento e allo svolgimento di attività di ricerca". Tale regolamento disciplina le modalità di finanziamento e di verifica delle attività di ricerca svolte dall'Università IULM, definendo, tra l'altro, le modalità di funzionamento della Commissione per la ricerca scientifica, le tipologie di fonti di finanziamento ammissibili e le relative modalità di assegnazione, utilizzo e ripartizione. Inoltre, si segnala l'esplicito richiamo alla necessità di definire criteri di analisi e di valutazione della ricerca dell'Ateneo.

Tra le decisioni strategiche attuate dall'Università IULM nell'a.a. 2002/03 e destinate ad avere un significativo impatto sull'attività di ricerca dell'Ateneo, un ruolo di primaria importanza è rivestito dall'istituzione, nell'agosto 2002, della "Fondazione Università IULM".

Scopo della Fondazione è coadiuvare l'Ateneo nel perseguimento della sua *mission* istituzionale di sviluppo della cultura, della ricerca, dell'innovazione, della formazione continua e della formazione manageriale, contribuendo, altresì, al rafforzamento dei legami dell'Università IULM con il mondo delle imprese e delle professioni.

Appare evidente come la Fondazione si configuri quale luogo di forte valorizzazione del rapporto tra formazione, ricerca, istituzioni e tessuto socio-economico, oltre che strumento atto a garantire adeguati flussi e disponibilità di risorse patrimoniali e finanziarie.

4.3 Centri di ricerca

Nel febbraio 2002, gli Organi di governo dell'Ateneo hanno inteso avviare una profonda opera di ristrutturazione e revisione organizzativa dei Centri di servizio attivi presso l'Ateneo. La filosofia ispiratrice di tale riorganizzazione consiste, da un lato, nel favorire lo scambio operativo e informativo tra i Centri e le diverse componenti dell'Ateneo, dall'altro, in una razionalizzazione economica e gestionale tesa a ricomporre i processi ed a valorizzare le sinergie.

Nella fattispecie, tale intervento riorganizzativo si è primariamente tradotto nella netta differenziazione tra due tipologie di strutture: i Centri di ricerca (dedicati all'attività di ricerca di base e applicata, ed afferenti dunque ad uno o più Istituti dell'Ateneo) ed i Centri di servizio (finalizzati a supportare specifici aspetti tecnico-operativi dell'attività didattica e di ricerca), di cui al par. 6.3.

Nel procedere a tale intervento, il Senato Accademico ha inteso anche esprimere alcuni indirizzi generali relativamente alla conduzione delle attività dei laboratori. In particolare, il Senato Accademico ha sottolineato come l'attività dei laboratori debba favorire la collaborazione tra i docenti, il coinvolgimento attivo degli studenti e le relazioni extra-accademiche, debba articolarsi in circostanziati progetti di ricerca e debba essere periodicamente comunicata, rendicontata e valutata.⁶³

I Centri di ricerca, previsti dall'art. 29 dello Statuto di Autonomia, sono istituiti con decreto del Rettore, su proposta del Senato Accademico. Il loro funzionamento è disciplinato da un apposito regolamento. Gli Organi di programmazione e di governo dei Centri sono il Direttore, scelto tra i professori di prima e seconda fascia dell'Università IULM, ed il Comitato tecnico-scientifico.

In seguito alla predetta ristrutturazione, nel corso del 2002 risultano istituiti quattro Centri di ricerca:

- IULM Humanities Lab (IHL);
- Laboratorio di moda e design;
- Laboratorio inter-istituti ed interdisciplinare di Communication Research and Technology;
- Laboratorio per gli studi sul valore della marca – IULM BRAND LAB.

⁶³ Seduta del Senato Accademico del 18 febbraio 2002.

Data la novità della loro istituzione, l'unico Centro di ricerca per il quale è possibile rendicontare l'attività compiuta è lo IULM Humanities Lab (IHL), in quanto prosecutore delle attività del preesistente Centro di Cultura Digitale.

4.3.1 *IULM Humanities Lab (IHL)*

Nel giugno 2002 il Senato Accademico dell'Università IULM ha deliberato l'istituzione del Centro di ricerca IULM Humanities Lab (IHL), con la contestuale chiusura del Centro di Cultura Digitale.

Gli obiettivi del Centro di ricerca IHL sono:

- sviluppare la ricerca nel campo dell'applicazione delle nuove tecnologie dell'informazione alle discipline umanistiche, con riguardo tanto ai problemi teorici quanto alle applicazioni operative;
- studiare e sperimentare nuove strategie di divulgazione del sapere umanistico attraverso le nuove tecnologie;
- sviluppare modelli di conoscenza innovativi realizzando progetti interdisciplinari nell'ambito delle arti, delle letterature e della linguistica;
- contribuire alla formazione di figure professionali in grado di aprire spazi potenziati di sviluppo delle *humanities*;
- collaborare con Centri di ricerca analoghi in ambito nazionale e internazionale;
- definire convenzioni con Enti pubblici e privati;
- organizzare seminari come strumento d'integrazione della conoscenza e confronto sugli approcci metodologici.

L'attività del Centro si esplica mediante l'uso delle tecnologie informatiche e della strumentazione multimediale nei seguenti settori:

- ecdotica e supporti multimediali per lo studio dei testi;
- linguistica computazionale;
- storia e forma della scrittura;
- estetica;
- arti visive;
- iconologia e iconografia;
- beni dell'umanità;
- apprendimento delle lingue *online*.

I progetti del Centro di ricerca IHL attualmente in essere sono:

- *Tristram Shandy Web*, un'edizione critica elettronica del romanzo di Laurence Sterne, nell'ambito della quale si stanno conducendo le seguenti attività:⁶⁴
 - a) mantenimento del sito web dedicato alla ricerca, aggiornando le varie sezioni (anche con i contributi degli studenti del corso di Lingua e letteratura inglese III) ed arricchendole di nuovi contenuti scientifici;
 - b) studio sul rapporto tra testo e grafica nel Settecento e sulla rappresentazione del sentimento in W. Hogarth e L. Sterne. Il sito ospiterà la prima edizione di *The Analysis of Beauty* di W. Hogarth, corredata di immagini e testi di commento;
 - c) analisi della presenza di riferimenti shakespeariani in *Tristram Shandy*, alla ricerca di consonanze tematiche e stilistiche;
 - d) approfondimento degli aspetti legati alla caratterizzazione dei personaggi, con particolare attenzione alla raffigurazione della loro dimensione corporea e gestuale ed alla significazione simbolica che Sterne attribuisce al linguaggio non-verbale;
 - e) realizzazione di un seminario dedicato allo studio di alcuni aspetti riguardanti la visualizzazione del *Tristram Shandy*: nella fattispecie, si sta indagando il rapporto tra il testo ed il supporto di trasmissione (cartaceo o digitale), in una prospettiva di rimediazione;
- *A cultural map of New York*: il progetto, sviluppato nell'ambito del corso di Lingue e letterature anglo-americane, consiste in una ricerca dedicata a New York, tesa a rendere la complessità e la varietà di una città riconosciuta come "capitale culturale del mondo". Il progetto è patrocinato e finanziato dalla Sezione "Public Affairs" del Consolato Generale USA a Milano;
- *Storia della scrittura*: nell'ambito di tale progetto di ricerca una dottoranda ha partecipato alla tavola rotonda "Mycènes-Homère", che ha avuto luogo nel gennaio 2002 presso l'Université Paris X Nanterre;
- *Il classicismo nelle letterature europee*: il Centro di ricerca IHL partecipa al progetto FIRB dell'Università IULM, con la costruzione di un database per l'organizzazione e la visualizzazione dei risultati della ricerca sul classicismo in letteratura;
- *Arte in rete*: è uno studio sulle diverse forme di presentazione e fruizione delle immagini d'arte in rete, finalizzata a sviluppare un mo-

⁶⁴ Per una trattazione specifica si rimanda al sito web: <http://www.tristramshandyweb.it>.

dello innovativo di studio dell'arte. La ricerca è stata condotta sulle opere della pittrice Cristina Melotti e si è concretizzata nella realizzazione del sito www.cristinamelotti.it; in particolare, si segnala che hanno partecipato alla realizzazione gli studenti del Corso FSE in "Progettista di editoria multimediale", di cui al par. 3.1.4;⁶⁵

- *Il corpo in arte e letteratura*: trattasi di uno studio sulle tecniche connesse alla rappresentazione del corpo (femminile in particolare) in ambito figurativo e letterario. Il lavoro, a disposizione degli studenti in formato digitale, è stato presentato in un ciclo di lezioni nell'ambito del corso di Storia dell'arte contemporanea;
- *Visibilità/invisibilità in letteratura*: è uno studio sul tema della visibilità/invisibilità in letteratura, con particolare riferimento all'opera di Italo Calvino. Il lavoro, a disposizione degli studenti in formato digitale, è stato presentato in un ciclo di lezioni nell'ambito del corso di Storia dell'arte contemporanea.

Il Centro di ricerca IHL opera anche nell'ambito della ricerca applicata. Attualmente sono in corso di realizzazione i seguenti progetti:

- *La cultura teatrale in Internet. Il Teatro San Babila*: è una ricerca commissionata dal Direttore del Teatro San Babila riguardante la presentazione e la divulgazione, attraverso le moderne tecnologie informatiche, della storia e dei contenuti di una impresa che vanta profonde radici culturali nel territorio milanese e italiano;
- *Fotografia digitale e comunicazione*: è uno studio iniziato su proposta dello studio fotografico *Milano Studio Digital* del fotografo Marco Glaviano, nella prospettiva dell'istituzione di una commissione di ricerca dedicata alla divulgazione della tecnologia digitale tra gli operatori del settore.

Nell'ambito delle ricerche condotte presso il Centro di ricerca IHL, nel 2002 sono stati pubblicati i seguenti contributi:

- AA.VV., *eLiterature in e-publishing*, Milano, Mimesis, 2002 (a cura di Paola Carbone);
- Patrizia Nerozzi Bellman, "Why *Tristram Shandy*", in *eLiterature in e-publishing*, Milano, Mimesis, 2002 (a cura di Paola Carbone);
- Patrizia Nerozzi Bellman, "*Tristram Shandy and the new Science*", Atti del convegno *Letteratura e Scienza*, Colli del Tronto, 20-22 maggio 2002;

⁶⁵ Il Centro di ricerca IHL è stato di supporto al corso in "Progettista di editoria multimediale" mettendo a disposizione strutture e attrezzature (aule, software e pc).

- Patrizia Nerozzi Bellman, Paola Carbone, Monica Lancini, *Teaching Literature: Linearity, Hypertextuality and Multimediality*, TEXTUS, vol. XVI, 2002.

Nell'anno 2002 il Centro di ricerca IHL ha altresì organizzato un seminario intitolato "*La visualizzazione del testo letterario in ambito digitale*": si tratta di una serie di incontri tra docenti e studenti, tesi ad approfondire il tema della scrittura ipertestuale e della critica letteraria con riferimento ai problemi della visualizzazione, del rapporto tra testo e piattaforma di trasmissione (cartaceo o digitale) e le possibili rese visive della narrazione favorite dalla tecnologia digitale.

Per la realizzazione dei suoi obiettivi il Centro di ricerca IHL ha a sua disposizione:

- un'aula con 13 postazioni informatiche, munita di attrezzature e *software* specifici per elaborazioni multimediali;
- un'aula con 16 postazioni dedicate alla consultazione di materiale audio e video in lingua originale.

Per lo svolgimento delle sue attività, il Centro di ricerca IHL, nel 2002, si è avvalso della collaborazione di 4 studenti con contratto di collaborazione part-time (150 ore), di 2 titolari di assegni di ricerca, di un titolare di borsa di ricerca e addestramento didattico e (dal mese di ottobre) di 2 risorse acquisite con un contratto di collaborazione, nonché di una risorsa acquisita con un contratto di consulenza.

4.4 Commenti del Nucleo di valutazione

La ricerca costituisce, unitamente alla didattica, l'attività distintiva di un Ateneo: tale ruolo fondante risulta ulteriormente accresciuto nel nuovo scenario del sistema universitario, anche in virtù dei molteplici ruoli che la ricerca può efficacemente rivestire.

Alla recente riforma del sistema universitario nazionale si è infatti accompagnato un rinnovato e crescente interesse per il ruolo della ricerca universitaria, testimoniato dall'infittirsi di iniziative ed interventi in materia ad opera degli organismi centrali (tra gli altri la Conferenza dei Rettori, il Comitato Nazionale per la Valutazione del Sistema Universitario ed il Comitato di indirizzo per la valutazione della ricerca). In particolare, tali organismi hanno in più occasioni sottolineato tre differenti aspetti:

- la necessità di dare maggiore impulso all'attività di ricerca universitaria a livello nazionale;

- l'insostituibile legame fra ricerca ed insegnamento;
- l'urgenza di sviluppare la cultura e le metodiche di valutazione della ricerca.⁶⁶

Alla luce di dette premesse e sulla base della situazione attuale della ricerca dell'Università IULM (che presenta ancora diverse aree di criticità), il Nucleo invita ad accrescere l'impegno ed a migliorare gli aspetti organizzativi e di programmazione.

In particolare, appare urgente ed indispensabile articolare un sistema informativo dedicato a monitorare l'andamento delle attività di ricerca (dal punto di vista sia delle modalità di finanziamento e di impiego delle risorse umane e materiali, sia del grado di avanzamento) ed a documentarne gli esiti. Tali implementazioni non possono fare a meno di uno strumento informativo dedicato, tale da consentire l'inserimento delle informazioni relative al progresso delle singole attività di ricerca direttamente da parte dei rispettivi responsabili, secondo formati prestabiliti.

Tale rendicontazione sistematica costituisce, infatti, la preconditione indispensabile all'istituzione di una procedura di valutazione dell'attività di ricerca, che attualmente non appare praticabile a causa della predetta carenza di informazioni.

Appare improrogabile l'istituzione di un servizio esplicitamente dedicato al *fund raising*, orientato anche all'avvio di collaborazioni ed accordi con istituzioni, imprese ed enti nazionali ed internazionali.

A questo proposito l'istituzione della Fondazione universitaria IULM potrebbe rappresentare un'efficace risposta a tale necessità.

Il Nucleo ritiene che la forte caratterizzazione tematica dell'Università IULM sia tale da consentire l'impostazione dell'attività di ricerca secondo un piano organico e coerente, che potrebbe anche avvantaggiarsi della compresenza di saperi appartenenti all'originaria matrice umanistica ed alle più recenti acquisizioni tematiche, curricolari e disciplinari nel campo dell'economia, del marketing, della comunicazione d'impresa, dell'editoria multimediale, dell'ICT, del giornalismo, della televisione, del turismo e della valorizzazione del patrimonio artistico e culturale.

L'attenzione verso questi settori e la sinergia derivante dall'incontro tra le differenti aree disciplinari, potrebbe consentire all'Università IULM di

⁶⁶ 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.

divenire un polo di ricerca e di formazione di eccellenza negli ambiti della comunicazione e dell'interculturalità.

A questo scopo, appare indispensabile individuare un numero limitato di aree tematiche, sulle quali concentrare risorse ed iniziative, evitando l'eccessiva frammentazione.

5 GLI INTERVENTI PER IL DIRITTO ALLO STUDIO

5.1 Interventi per il diritto allo studio 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, c. 1 del D.P.C.M. emanato in data 9 aprile 2001, l'Ateneo ha accordato, nell'a.a. 2001/02, l'esonero totale dalla tassa d'iscrizione e dai contributi agli studenti beneficiari e (diversamente da quanto avveniva in passato) 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. 2001/02, 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

Inoltre, hanno beneficiato dell'esonero totale da tasse e contributi 2 studenti portatori di handicap con invalidità idoneamente certificata.

5.1.2 Borse di studio

Un'altra forma di sostegno per gli studenti è rappresentata dall'assegnazione di borse di studio.

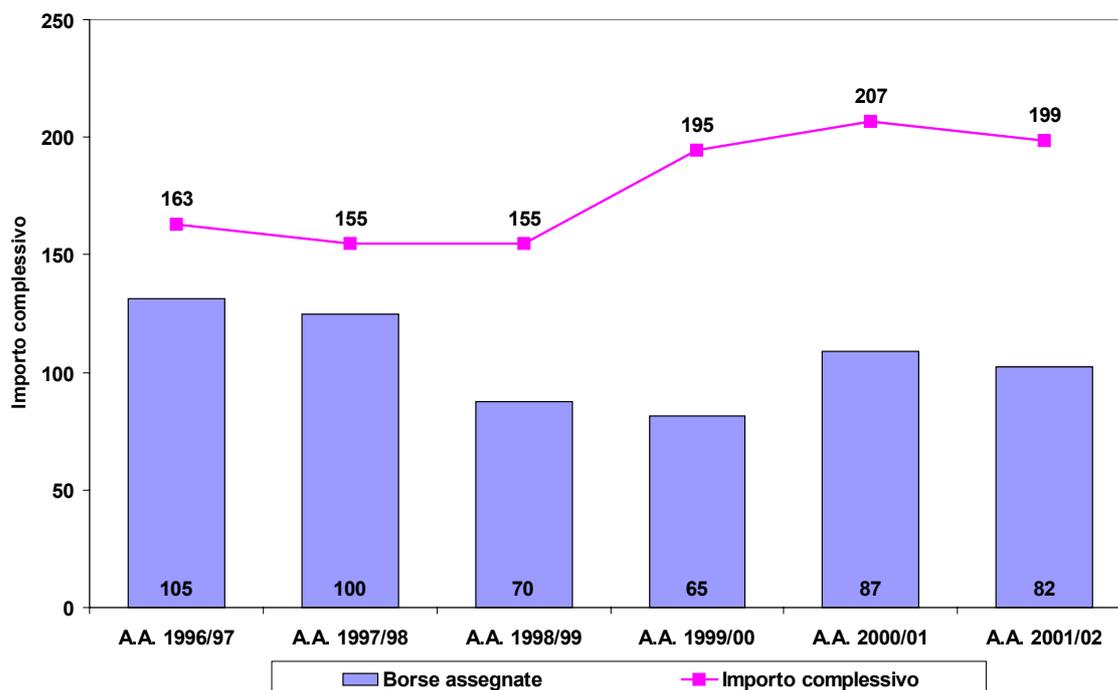
A partire dall'a.a. 1994/95 sono state attribuite agli studenti dell'Università IULM borse di studio ai sensi dell'art. 6 del D.P.C.M. ema-

nato in data 13 aprile 1994, dell'art. 10, c. 3 del D.P.C.M. emanato in data 30 aprile 1997 e dell'art. 12, c. 3 del D.P.C.M. emanato in data 9 aprile 2001 (tutti previsti dall'art. 4 della legge 2 dicembre 1991, n. 390).

Nell'a.a. 2001/02 sono state attribuite 82 borse di studio ad altrettanti studenti, per una spesa complessiva di € 198.640, così suddivise:

- 47 borse di sostegno alla qualità dello studio, dell'importo di € 2.500, a studenti immatricolati al primo anno, con voto di maturità pari a 100/100, oppure iscritti ad anni superiori al primo, sulla base di una graduatoria formulata sul merito scolastico;
- 28 borse di studio, di importo differenziato, per favorire progetti di tesi di laurea o prova finale con particolari esigenze di spese e viaggi di ricerca all'estero;
- 7 borse di studio, di importo differenziato, per favorire l'attività di *stage* qualificanti svolti all'estero in chiave di autopreparazione professionale e per l'acquisizione di una migliore competenza linguistica.

Fig. 5-1. Borse assegnate con relativo importo complessivo in migliaia di euro, a.a. 1996/97 - a.a. 2001/02.



La Fig. 5-1 evidenzia il numero di borse assegnate negli ultimi sei anni e l'importo complessivo di dette erogazioni.⁶⁷

5.1.3 Attività part-time

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

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

In nessun caso le attività degli studenti possono comportare lo svolgimento di attività didattica o di esami, nonché l'assunzione di responsabilità amministrative.

Le collaborazioni sono di durata pari a 150 ore nell'arco di un anno solare. La retribuzione oraria netta è stata adeguata con l'introduzione dell'euro, passando dalle L. 18.000 del 2001 agli attuali € 9,00 per gli anni 2002 e 2003.

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;⁶⁸

⁶⁷ 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.

⁶⁸ L'iscrizione ad anni di fuori corso intermedi è calcolata ai fini della determinazione del fuori corso.

- 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.⁶⁹ 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.⁷⁰

Si segnala, inoltre, che, poiché lo stanziamento è ricavato con una quota percentuale sui contributi versati dagli studenti per il sostegno al diritto allo studio, al fine di mantenere il numero di posti costante presso la sede di Feltre, si opera annualmente una compensazione tra le voci di bilancio destinate alle due sedi, che consenta di coprire le 17 borse bandite.

A fronte dell'attivazione di 111 contratti con una retribuzione oraria netta di € 9, nell'anno finanziario 2002 lo stanziamento complessivo per collaborazioni part-time è risultato di € 149.850, di cui 22.950 per i 17 contratti attivati presso la sede di Feltre.

⁶⁹ Nel consegnare la propria relazione sulle attività annuali al Nucleo di valutazione, l'Ufficio Affari Generali ha inteso precisare quanto segue: «Nel complesso, l'attività si è svolta negli anni di riferimento senza problemi di particolare rilievo. Tuttavia, la difficoltà nel raccogliere in modo sufficientemente tempestivo le relazioni finali ha costretto ad intervenire sul regolamento, limitando la stesura della relazione ai soli casi di rilievi negativi, che sono peraltro quasi inesistenti. Recentemente, nel maggio 2003, alcuni Consigli di Settore accademico hanno preso in esame la possibilità di riconoscere l'attività prestata nell'ambito della valutazione finale degli studenti. Tale opportunità, seppure auspicabile, non risulta però ad oggi disciplinata in maniera uniforme ed organica. Se attuata in maniera sistematica, sarebbe necessario prevedere il ripristino del giudizio sull'operato dello studente da parte delle strutture cui lo studente è affidato, nonché la certificazione formale finale delle attività effettivamente svolte, anche attraverso un'apposita procedura informatica presso la Segreteria studenti.»

⁷⁰ I dati relativi alla cessazione e alla rassegnazione a ulteriori studenti in graduatoria, nonché alla durata reale di ciascun contratto, sono depositati presso l'Ufficio del personale dell'Ateneo, che provvede ai pagamenti dei compensi maturati.

Fig. 5-2. Contratti di collaborazione part-time attivati e domande pervenute, dal 1997 al 2002, sedi di Milano e Feltre.

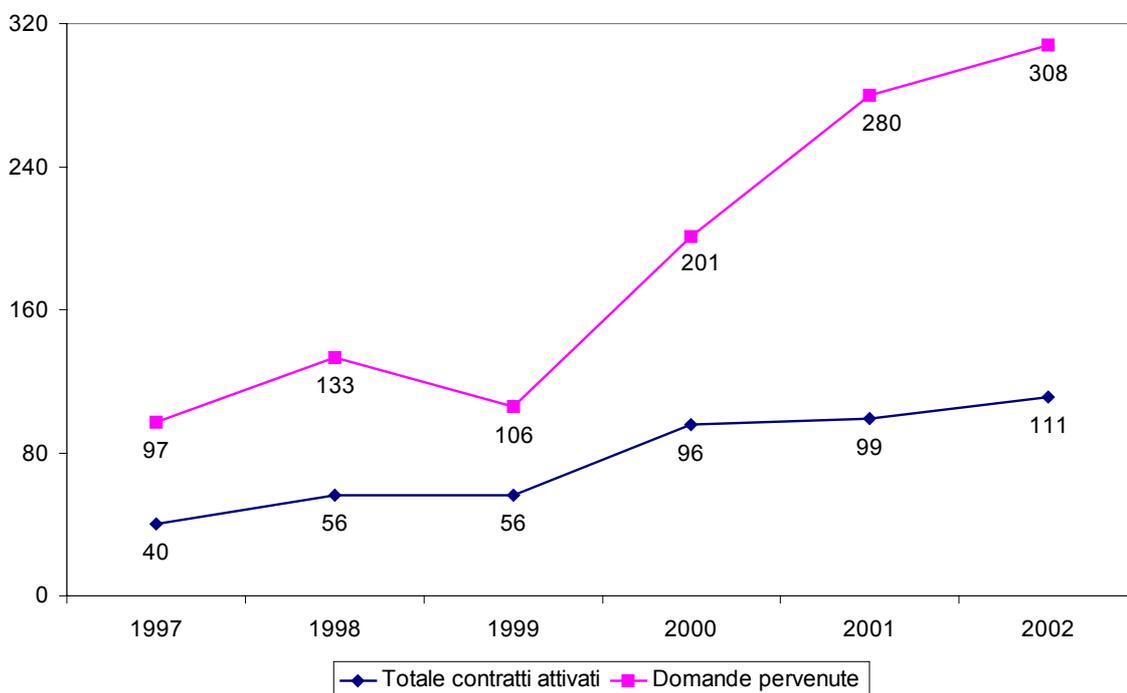
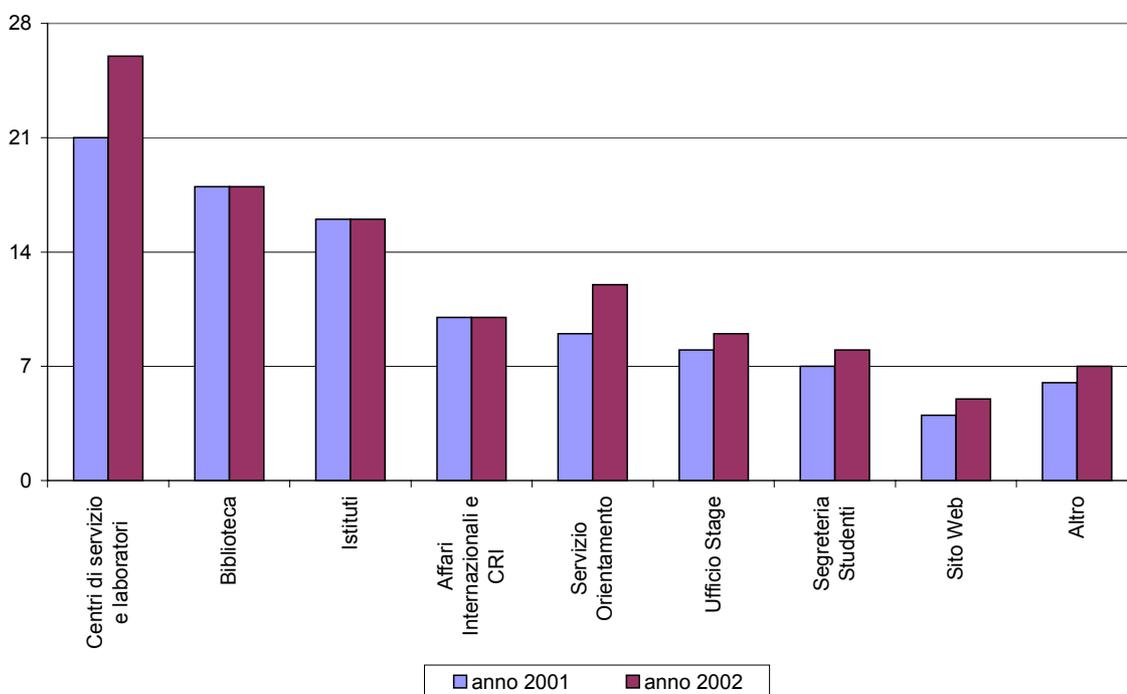


Fig. 5-3. Contratti di collaborazione part-time distinti per struttura di destinazione per gli anni 2001 e 2002, sedi di Milano e Feltre.



Il grafico in Fig. 5-2 mostra il costante incremento delle domande pervenute e dei contratti attivati nel periodo 1997 – 2002, complessiva-

mente per la sede di Milano e per quella di Feltre. Il grafico in Fig. 5-3 mostra, invece, le principali destinazioni funzionali dei contrattisti: si può osservare come tutte le strutture dell'Ateneo si avvalgano ampiamente di tali collaborazioni.

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. 2002/03 ha previsto l'assegnazione, a studenti residenti al di fuori della provincia di Milano, di 52 posti letto (poiché, dei 143 disponibili, 14 sono stati riservati a studenti Socrates/Erasmus, 3 a studenti disabili e 74 a studenti che avevano già usufruito del servizio per l'a.a. 2001/02).

In particolare, il bando prevedeva la ripartizione dei posti letto tra 2 tipologie di beneficiari:

- 26 posti a studenti immatricolati al primo anno di corso per l'a.a. 2002/03, secondo una graduatoria di merito formulata sulla base del voto finale di Scuola Secondaria Superiore;
- 26 posti a studenti già iscritti per l'a.a. 2001/02, 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. 2001/02 ed alla media dei voti riportati.

In entrambi 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

Tab. 5-2. Numero di posti banditi e domande pervenute, a.a. 2001/02 – a.a. 2002/03.

Anno accademico	Posti	Domande	% domande su posti
a.a. 2001/02	130	192	147,7%
a.a. 2002/03	52	168	323,1%

Come si può osservare nella Tab. 5-2, il numero di domande pervenute, seppur in lieve calo, si mantiene assai superiore alla disponibilità di posti, evidenziando la notevole attrattività del servizio.

5.2 Interventi per il diritto allo studio 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 2001,⁷¹ 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.⁷²

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 idonei e non beneficiari 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.

Preme evidenziare che la Regione effettua la riassegnazione agli I.S.U. delle suddette somme in percentuale ridotta del 30-40% rispetto all’effettivo importo versato dall’Università. Con le risorse derivanti dalla riassegnazione dei fondi dalla tassa regionale, l’I.S.U. deve provvedere al pagamento delle borse di studio, nel rispetto della normativa vigente, a tutti gli idonei beneficiari.

5.2.1 Borse di studio

L’I.S.U. dell’Università IULM, sulla base della previsione delle entrate come sopra specificato, bandisce ogni anno una serie di interventi per il diritto allo studio, pubblicizzati attraverso un opuscolo in distribuzione presso l’Ufficio, nonché, a partire dall’a.a. 2002/03, attraverso il sito web dell’Ateneo ed il nuovo Sportello Web, utilizzato dagli studenti per la trasmissione delle domande. Tra gli interventi prevale, per l’entità fi-

⁷¹ Che apporta modifiche e completa il precedente D.P.C.M. 30 aprile 1997.

⁷² 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.

nanziaria, 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 e di reddito, tenuto anche conto della situazione patrimoniale, 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 1995 ad oggi risultano più che raddoppiate per importo e per stanziamento complessivo, sono differenziate in tre tipologie di beneficiari, come di seguito riportato relativamente all'a.a. 2001/02:

- 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 consistono in:

- ~ € 3.510 se inseriti nella fascia di reddito A;

- ~ € 2.900 se inseriti nella fascia di reddito B;

- ~ € 2.500 se inseriti nella fascia di reddito C.

Inoltre, i beneficiari delle borse di studio di questa categoria hanno diritto ad un pasto gratuito giornaliero presso la mensa universitaria convenzionata, fino all'occorrenza di un importo pari a € 600 annui (93 buoni pasto);

- studenti pendolari: sono studenti residenti in un comune diverso da quello sede dell'Ateneo, ove quotidianamente si recano per la frequenza dei corsi. Le borse di studio ad essi assegnabili consistono in:

- ~ € 2.325 se inseriti nella fascia di reddito A;

- ~ € 2.000 se inseriti nella fascia di reddito B;

- ~ € 1.700 se inseriti nella fascia di reddito C;

- studenti in sede: sono gli studenti residenti nel comune o nell'area circostante la sede del corso di studio frequentato. Le borse di studio ad essi assegnabili consistono in:

- ~ € 1.610 se inseriti nella fascia di reddito A;

- ~ € 1.300 se inseriti nella fascia di reddito B;

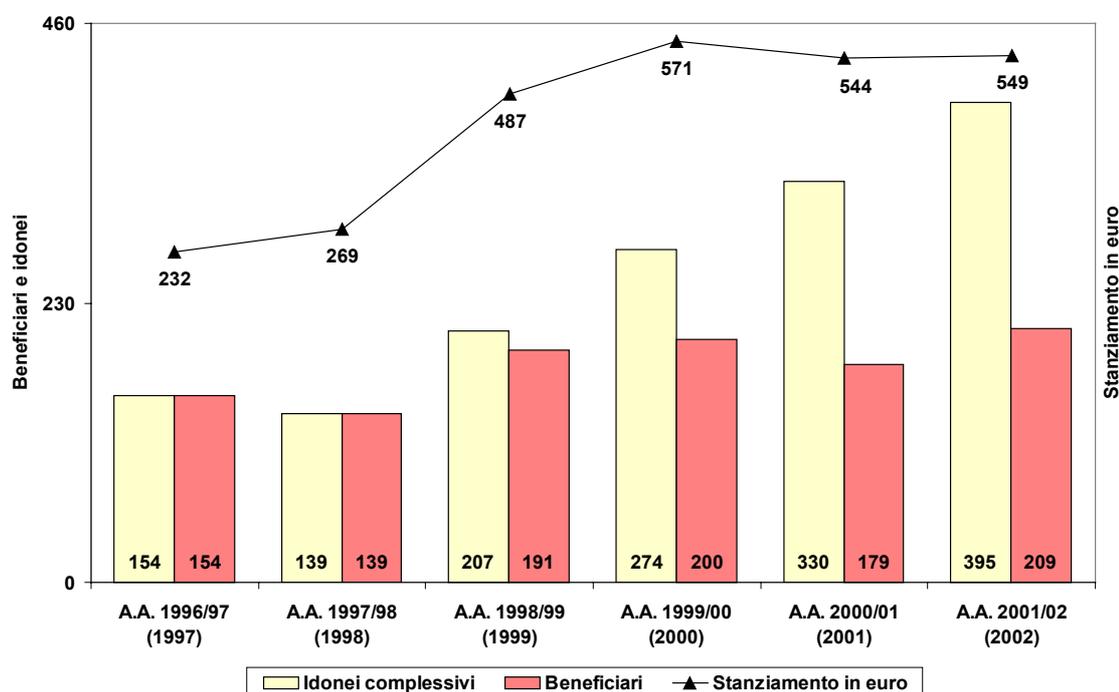
- ~ € 1.000 se inseriti nella fascia di reddito C.

Inoltre, i beneficiari delle borse di studio di questa tipologia hanno diritto ad un pasto gratuito giornaliero presso la mensa universitaria convenzionata fino all'occorrenza di un importo pari a € 600 annui (93 buoni pasto).

Si segnala che per gli studenti idonei non beneficiari di borse di studio sono applicate le seguenti disposizioni in materia di contributo per i pasti:

- gli studenti iscritti ad anni successivi al primo hanno diritto ad un pasto gratuito giornaliero, fino ad un importo massimo di € 600 annui;
- gli studenti immatricolati usufruiscono del servizio mensa alla tariffazione più bassa (fascia di reddito A), indipendentemente dalla loro reale fascia di reddito di appartenenza.

Fig. 5-4. Idonei e beneficiari di borse I.S.U. per anno accademico, con stanziamento relativo all'esercizio di competenza, a.a. 1996/97 – a.a. 2001/02, valori in migliaia di euro.



Per essere ammessi alle graduatorie i richiedenti devono risultare regolarmente iscritti all'a.a. 2002/03 e devono essere in possesso dei requisiti di merito e di reddito di seguito specificati.

Le condizioni economiche dello studente sono individuate sulla base dell'Indicatore della situazione economica equivalente (I.S.E.E.),⁷³ relativamente ai redditi e alla situazione patrimoniale del 2001. 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. La borsa viene corrisposta integralmente agli studenti il cui I.S.E.E. per l'anno 2001 rientri nei limiti di fascia A e proporzionalmente ridotta per gli studenti che rientrano nei limiti di fascia B e C, così come indicato nella Tab. 5-3.

⁷³ Di cui al D. lgl. 31 marzo 1998, n. 109, e successive modificazioni ed integrazioni.

I requisiti di merito vigono le seguenti disposizioni:

- agli studenti immatricolati è richiesto il conseguimento, entro il 10 agosto 2003, di 20 CFU. A questo proposito si segnala che, con l'entrata in vigore del D.P.C.M. 9 aprile 2001, il voto di maturità non rappresenta più un requisito di ammissione per la richiesta dei benefici economici dell'I.S.U.;
- 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 2002, 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 2002, del numero di crediti previsti dal bando e riportati nella Tab. 5-5.

Si segnala, inoltre, che l'Indicatore della Situazione Patrimoniale Equivalente (I.S.P.E.) Corretto non potrà superare € 24.000.

Tab. 5-3. Indicatore della Situazione Economica Equivalente (I.S.E.E.), valori in euro.

Fascia di reddito	Limite inferiore	Limite superiore
Fascia A	0,00	10.667,00
Fascia B	10.667,01	13.334,00
Fascia C	13.334,01	16.000,00

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. 910.⁷⁴

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;

⁷⁴ 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.

- 15 CFU se utilizzato per la prima volta per il conseguimento dei benefici previsti per gli anni successivi.

Lo studente che si avvale del *bonus* potrà, negli anni successivi, utilizzare esclusivamente l'eventuale quota del *bonus* residua. Gli studenti che si avvalgono del *bonus* vengono inseriti in graduatoria in coda agli studenti che non ne hanno richiesto l'utilizzo.

Tab. 5-4. Esami richiesti per gli studenti iscritti ad anni successivi al primo dei corsi attivati prima del D.M. n. 509 del 3 novembre 1999.

Corso di laurea	Anni Accademici			
	III	IV	V	1° FC.
Lingue e letterature straniere (19 annualità)	6	9	-	12
Traduzione e interpretazione (22 annualità)	6	10	-	14
Relazioni pubbliche (22 annualità)	7	10	-	14
Scienze della comunicazione (24 annualità)	6	8	12	15
Scienze turistiche (24 annualità)	7	10	-	14

Tab. 5-5. Crediti da acquisire per anno di corso per gli studenti iscritti ad anni successivi al primo di Corsi attivati in attuazione del D.M. n. 509 del 3 novembre 1999.

Livello del Corso di laurea	Secondo anno	Terzo anno	Ultimo semestre
Primo livello	25 CFU	80 CFU	135 CFU
Secondo livello (laurea specialistica)	30 CFU	---	80 CFU

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 fino ad un massimo di € 6.300, se lo studente risulta in fascia di reddito A e fuori sede.

Il bando per le borse di studio prevede l'ulteriore assegnazione di due integrazioni economiche alla borsa di studio. La prima integrazione riguarda il *Premio di laurea*, che può essere richiesto dagli studenti beneficiari laureandi entro il regolare Corso di laurea ed è pari al 50% dell'importo della borsa di studio assegnata.

La seconda integrazione alla borsa di studio è rappresentata dal *Contributo per la mobilità internazionale*: spetta a tutti gli studenti idonei all'ottenimento della borsa di studio che si recano all'estero per un progetto di mobilità internazionale nello stesso anno accademico di riferimento. L'importo è pari a € 500 su base mensile, dal quale va dedotto l'importo della Borsa concessa a valere sui fondi dell'Unione Europea o su altro accordo bilaterale anche non comunitario.

5.2.2 Servizio residenziale

Dall'a.a. 2000/01 è in funzione il *residence* dell'Università IULM per studenti e professori. Tuttavia l'I.S.U., pur avendo sottoscritto un'apposita convenzione con l'Ateneo per la riserva di 70 posti da assegnare agli studenti iscritti ai propri servizi, non è nelle condizioni finanziarie di attivare, neppure parzialmente, il servizio alloggio.

Per il servizio residenziale offerto dall'Università IULM si veda il par. 5.1.4.

5.2.3 Servizio di ristorazione

Attualmente l'I.S.U. garantisce agli aventi diritto che ne facciano richiesta la disponibilità di ticket mensa (del valore di € 6,20) ad una tariffa ridotta correlata alla fascia di appartenenza dello studente richiedente, spendibili esclusivamente presso la mensa convenzionata in funzione nei locali dell'Università.

Per gli studenti fuori sede sono disponibili all'acquisto ticket mensa (del valore di € 6,20) ad una tariffa ridotta correlata alla fascia di appartenenza dello studente richiedente, spendibili al di fuori degli orari di apertura della mensa, presso gli esercizi convenzionati.

5.2.4 Altre attività

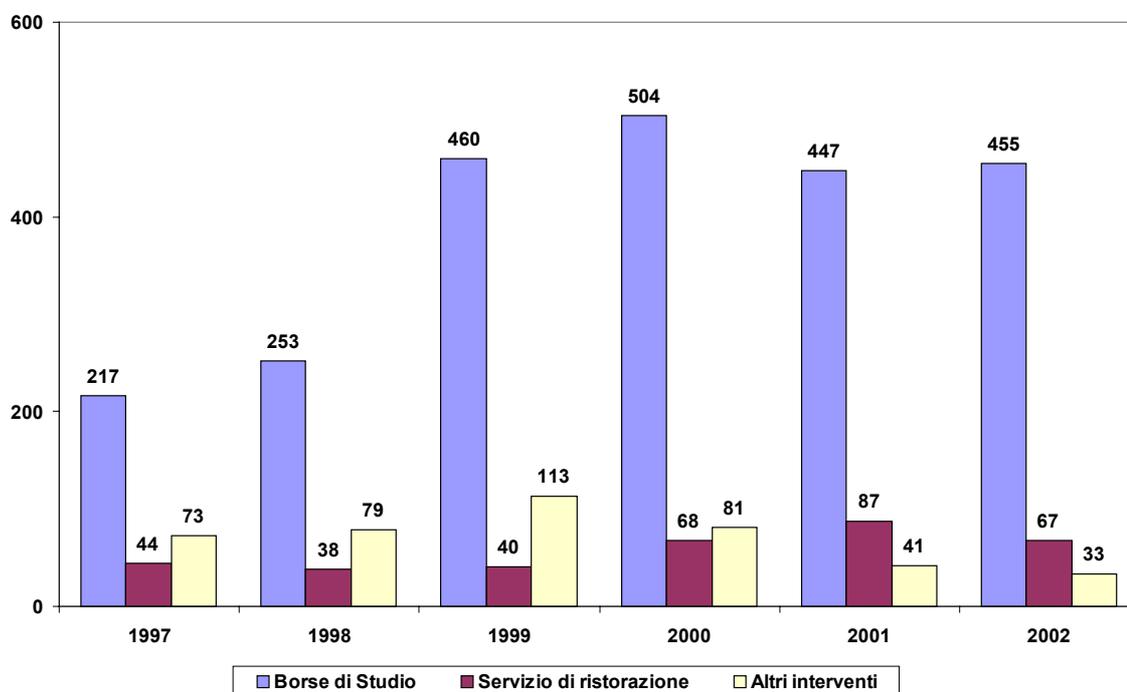
L'I.S.U. dell'Università IULM assicura, inoltre, un'ampia gamma di attività e servizi, rivolti alla generalità degli studenti, che, sebbene di minore rilevanza economica, risultano non secondari nella realizzazione del diritto allo studio. In particolare, si segnalano:

- *contributi per le attività culturali, ricreative e conferenze;*
- *contributi all'Ateneo per il servizio librario della biblioteca universitaria;*
- *servizio fotocopie, per la sola sede di Feltre;*
- *servizio orientamento, in collaborazione con l'Ateneo;*
- *contributi a favore degli studenti partecipanti a corsi di studio all'estero, riconosciuti dall'Università IULM, erogati a domanda e differenziati in rapporto alla fascia di reddito attribuita;*
- *sovvenzioni straordinarie a favore di studenti che vengono a trovarsi in impreviste condizioni di disagio economico/ familiare.*

L'I.S.U. ha altresì sottoscritto con l'Università IULM una convenzione che prevede l'impegno a garantire vitto e alloggio agli studenti obiettori di coscienza: a coloro che prestano servizio civile presso l'Università stessa, nelle sedi di Milano e Feltre, viene attualmente fornito unicamente il vitto, con rimborso dei costi da parte dell'Ateneo.

In conclusione, come si può osservare nella Fig. 5-5, la domanda manifesta una tendenza al costante aumento, tale per cui dal 1995 ad oggi l'impegno finanziario complessivo risulta più che raddoppiato.⁷⁵

Fig. 5-5. Impegno economico per tipologia di interventi I.S.U., periodo 1997 - 2002, valori in migliaia di euro.



⁷⁵ Si precisa che il Servizio mensa è coperto in parte dagli stanziamenti per le Borse di studio e in parte dai fondi di gestione dell'I.S.U. IULM; in particolare, per l'anno 2002, l'importo coperto dagli stanziamenti per le Borse di studio è stato pari ad € 44.601.

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 e di laurea;
- 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. 6.5.2. In particolare, si segnala che il solo servizio ad oggi non disponibile *on line* è l'immatricolazione dello studente, volutamente erogata con le modalità tradizionali, per garantire, attraverso la mediazione dell'operatore, un maggiore controllo dell'ingresso dello studente nell'Università IULM e una verifica immediata del non superamento del numero programmato per i vari Corsi di laurea.

Gli sportelli della Segreteria studenti effettuano un orario di apertura continuato dalle ore 9:00 alle ore 19:00, in modo da garantire la fruizione del servizio anche agli studenti lavoratori nelle ore serali. Complessivamente, gli sportelli assicurano il servizio per 50 ore settimanali.

Il servizio *online* è, invece, disponibile 24 ore su 24.

6.2 Il Sistema Bibliotecario di Ateneo

Il Sistema Bibliotecario di Ateneo (SBA) si compone di due biblioteche, una presso la sede di Milano ed una presso la sede di Feltre. La sua analisi riguarda i seguenti aspetti:

- l'adeguamento tecnologico (catalogazione, dotazione di strumentazione informatica, programmi di automazione del prestito);
- la rilevazione delle opinioni dell'utenza sulla qualità del servizio;
- il patrimonio librario, di periodici e CD Rom;
- l'analisi quantitativa dei servizi erogati (andamenti dei prestiti e consultazioni).

Dal punto di vista dell'adeguamento tecnologico, il 2002 è stato per lo SBA un anno di stabilizzazione e consolidamento dei notevoli interventi strutturali realizzati l'anno precedente in entrambe le sedi, tra i quali si ricordano la migrazione alla nuova versione del programma di automazione Aleph, l'estensione delle procedure di automazione alla sede di Feltre, la riorganizzazione logistica (spazi e dotazione hardware) presso la sede milanese.

La rilevazione delle opinioni dell'utenza sulla qualità del servizio costituisce un elemento ormai irrinunciabile, già efficacemente sperimentato nell'inverno 2001/02. Al termine della rilevazione in oggetto, realizzata su mandato della Direzione Amministrativa e di concerto con il Nucleo di valutazione, conseguentemente ai buoni risultati ottenuti (metodologici e di merito), l'indagine è entrata a far parte del più ampio sistema di rilevazione della *customer satisfaction* per la didattica ed i servizi dell'Ateneo.

Nell'ambito di tale disegno operativo, il prossimo passaggio sarà l'implementazione di uno strumento di monitoraggio dedicato, da attivare periodicamente anche alla luce di analoghi interventi operati da altre biblioteche universitarie.

Per lo svolgimento delle sue funzioni, nel corso del 2002 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 di 150 ore ciascuno, impiegandoli nei servizi al pubblico (presso le sale di lettura, al banco di distribuzione libri, come *tutor* pres-

so il Servizio Banche Dati ed il Prestito interbibliotecario). A partire dal gennaio 2002, hanno preso servizio anche due obiettori di coscienza, che hanno prestato la loro opera prevalentemente nelle attività di supporto ai servizi informatici dello SBA (manutenzione del catalogo *online*, pulizia dei *file* gestionali) ed in Sala di consultazione (riordino delle collezioni ivi esposte, assistenza alla ricerca bibliografica, ecc.).

6.2.1 Patrimonio librario, di periodici e CD Rom

Al 31 dicembre 2002, il totale dei libri posseduti dallo SBA è pari a 130.381 volumi (91.696 a Milano e 38.685 a Feltre), con un incremento di 7.692 volumi rispetto all'anno precedente. Il grafico di cui alla Fig. 6-1 illustra l'importante sviluppo che ha caratterizzato lo SBA nell'ultimo decennio con un tasso annuo di crescita mediamente pari a circa il 9%.

Fig. 6-1. Numero di volumi posseduti dalle Biblioteche di Milano e Feltre dal 1997 al 2002, valori in migliaia.

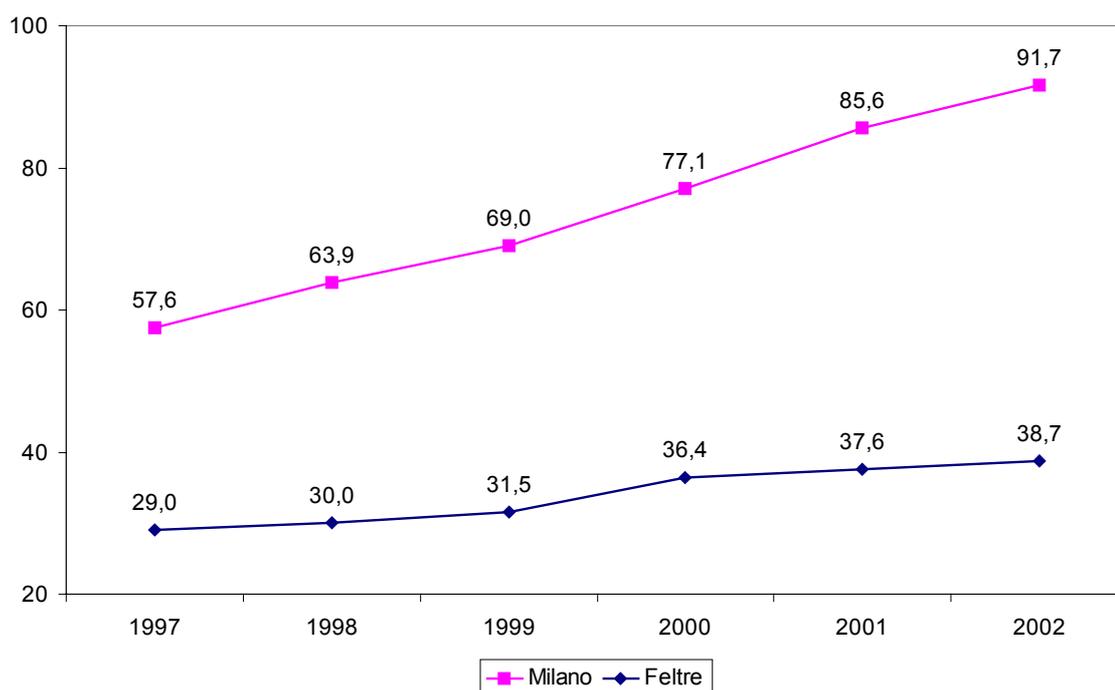


Fig. 6-2. Numero di volumi pro-capite per studente, sede di Milano, dal 1997 al 2002.

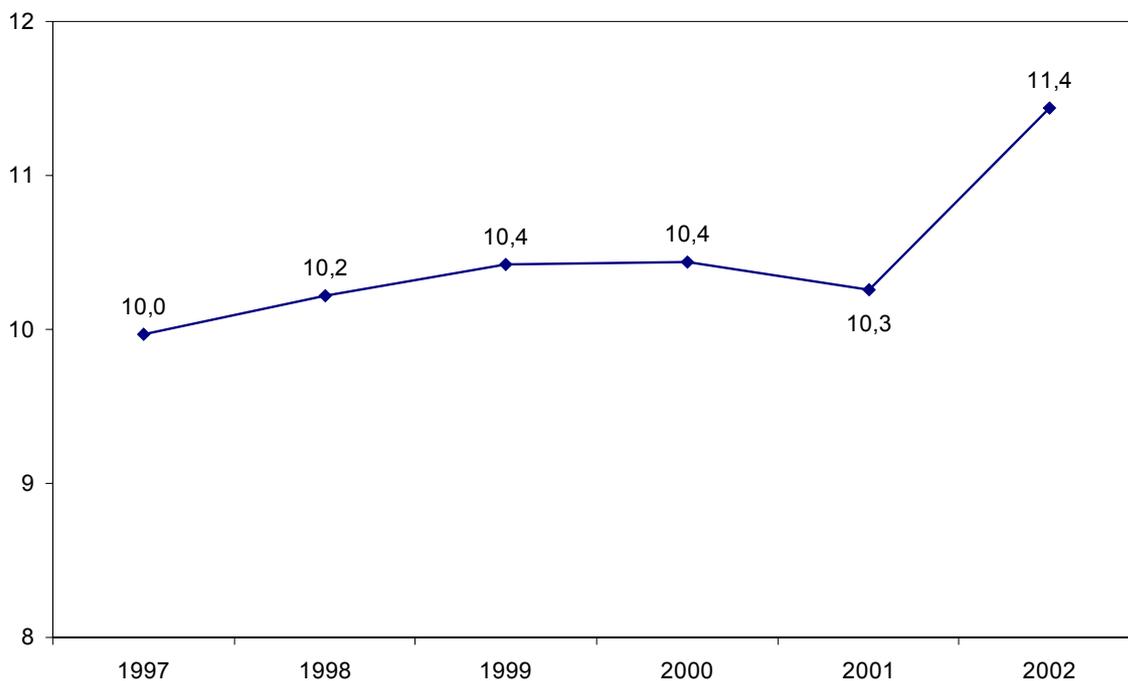
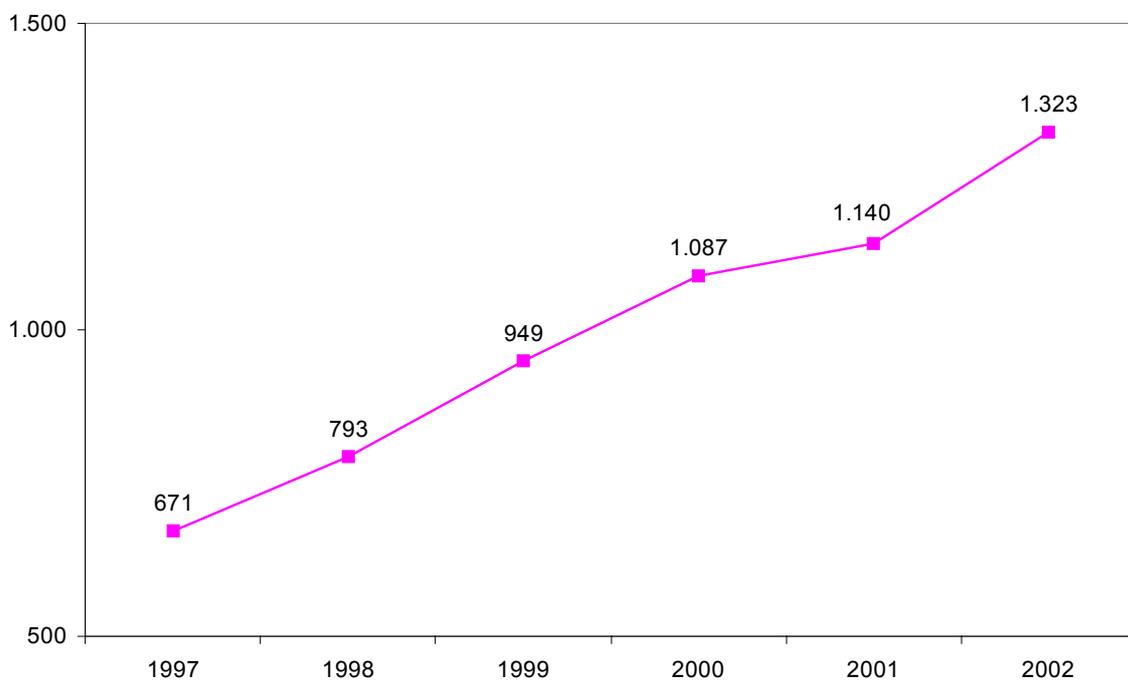


Fig. 6-3. Numero periodici e CD Rom posseduti dallo SBA dal 1997 al 2002.



Il rapporto fra il numero dei volumi e quello degli studenti, come illustrato nella Fig. 6-2, dopo un periodo di sostanziale stabilità, vede un apprezzabile incremento nel 2002, probabilmente 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.⁷⁶

I periodici posseduti al 31 dicembre 2002 sono pari a 1.005 titoli (826 a Milano, 179 a Feltre), di cui 935 in corso, cui si aggiungono i 218 titoli su CD Rom (la cui natura è molto spesso periodica e, dunque, soggetta ad abbonamento). Anche in questo caso valgono le positive considerazioni fatte in merito al tasso annuo di crescita del patrimonio.

6.2.2 *Analisi quantitativa dei servizi erogati*

L'analisi quantitativa dei servizi erogati viene effettuata separatamente per le due sedi dello SBA.

Per quanto riguarda i servizi erogati nella sede di Milano, nella Fig. 6-4 si può osservare un sostanziale mantenimento nella quantità di prestiti e consultazioni per gli ultimi due anni.⁷⁷ Come si può inoltre osservare nella Fig. 6-5, l'erogazione del servizio è sottoposta ad una significativa stagionalità, il cui andamento e la cui variazione di anno in anno sono essenzialmente ascrivibili alla calendarizzazione dell'attività didattica e delle relative scadenze amministrative.

Un andamento crescente si osserva invece per il servizio erogato presso la sede di Feltre, come illustrato nella Fig. 6-6.

Un aspetto meritevole di osservazione, seppur quantitativamente contenuto, è costituito dall'affluenza di utenti esterni presso i servizi bibliotecari della sede di Milano, la cui dinamica e composizione sono riportate, rispettivamente, nella Fig. 6-7 e nella Fig. 6-8. Come si vede, tale fenomeno registra una contrazione, pur mantenendosi stabile nella sua composizione interna. Benché suscettibile di ulteriori approfondimenti, è probabile che tale riduzione sia derivante dalla sempre maggiore disponibilità per via telematica di materiali bibliografici, di studio e di *reference*.

Lo SBA garantisce anche un servizio di prestito interbibliotecario, la cui importanza quantitativa è evidenziata nelle Fig. 6-9, Fig. 6-10, Fig. 6-11 e Fig. 6-12. L'esame dei dati in parola evidenzia una duplice dinamica crescente, presumibilmente connessa all'andamento del numero dei laureandi, che costituiscono i principali fruitori del servizio.

⁷⁶ Il dato riguarda la sola sede di Milano.

⁷⁷ L'interruzione della serie storica tra gli anni 2000 e 2001 è da imputarsi principalmente a due fattori: un'effettiva sospensione dell'attività, dovuta ai già richiamati interventi di riqualificazione degli spazi e di conversione della base dati; il perfezionamento del sistema di conteggio dei prestiti librari, che fino all'anno 2000 comprendeva il prestito dei PC portatili.

Detta osservazione appare confermata dalla composizione delle richieste per tipologia d'utente, riportata nella Fig. 6-11: come si vede, l'andamento delle richieste sembra rispecchiare quello della composizione dell'insieme dei laureandi (crescente per la Facoltà di Scienze della comunicazione e dello spettacolo e decrescente per la Facoltà di Lingue, letterature e culture moderne).

All'incremento nel numero di richieste effettuate corrisponde una significativa crescita delle richieste ricevute dall'esterno, di cui alla Fig. 6-12. Detto aumento risulta ancor più apprezzabile in quanto segna la ripresa della piena disponibilità del patrimonio, dopo i profondi interventi strutturali del 2001.

Un'ulteriore importante area di servizio è costituita dal Servizio Banche Dati, che riscuote un crescente interesse da parte degli studenti, come testimoniato dalla Fig. 6-13. 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.

È altresì da segnalare, in questo ambito, l'assistenza alla consultazione OPAC, che ha raggiunto, nel 2002, le 518 ore, per la sede di Milano.⁷⁸

Da ultimo si segnala la disponibilità al prestito (giornaliero ed unicamente in sede) di 80 PC portatili, connessi ad Internet tramite dispositivo *wireless*. Detto servizio incontra un notevole gradimento da parte dell'utenza, tanto che, nel 2002, si sono registrati poco più di 11.000 prestiti, a fronte degli 8.800 dell'anno precedente.

⁷⁸ Per OPAC (*On-line Public Access Catalogue*) si intende un catalogo in linea pubblicamente accessibile all'utenza, locale o remota.

Fig. 6-4. Prestito a domicilio e consultazione in sede di volumi, dal 1997 al 2002, sede di Milano.

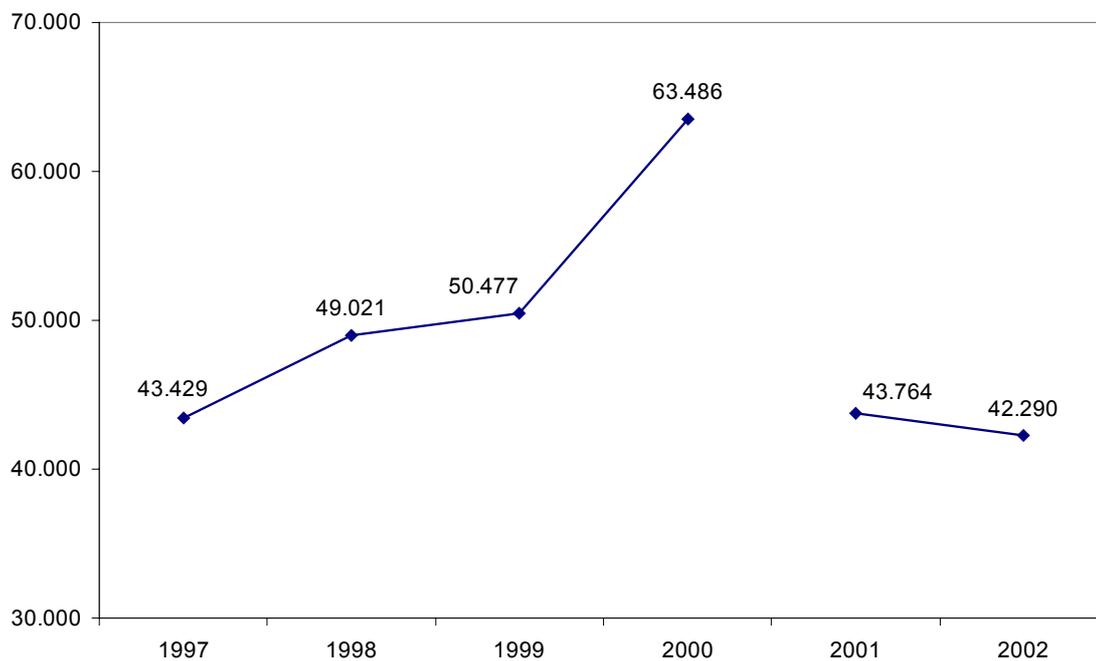


Fig. 6-5. Prestito a domicilio e consultazione in sede di volumi, andamento mensile nel periodo 2001-2002, sede di Milano.

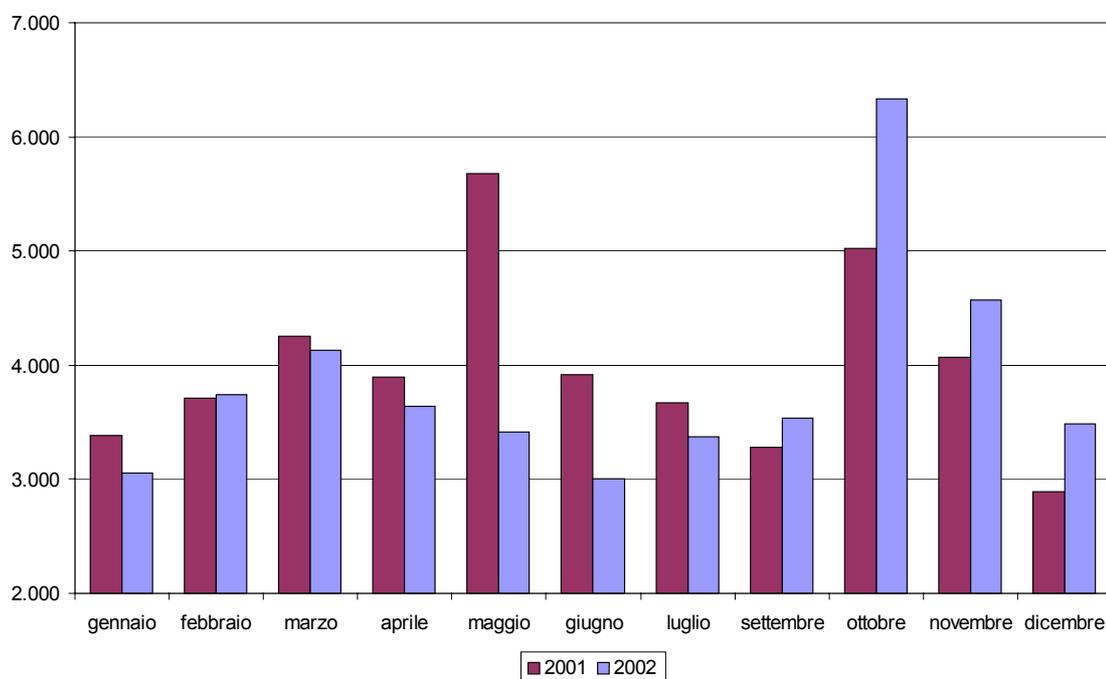


Fig. 6-6. Prestito a domicilio e consultazione in sede di volumi dal 1997 al 2002, sede di Feltre.

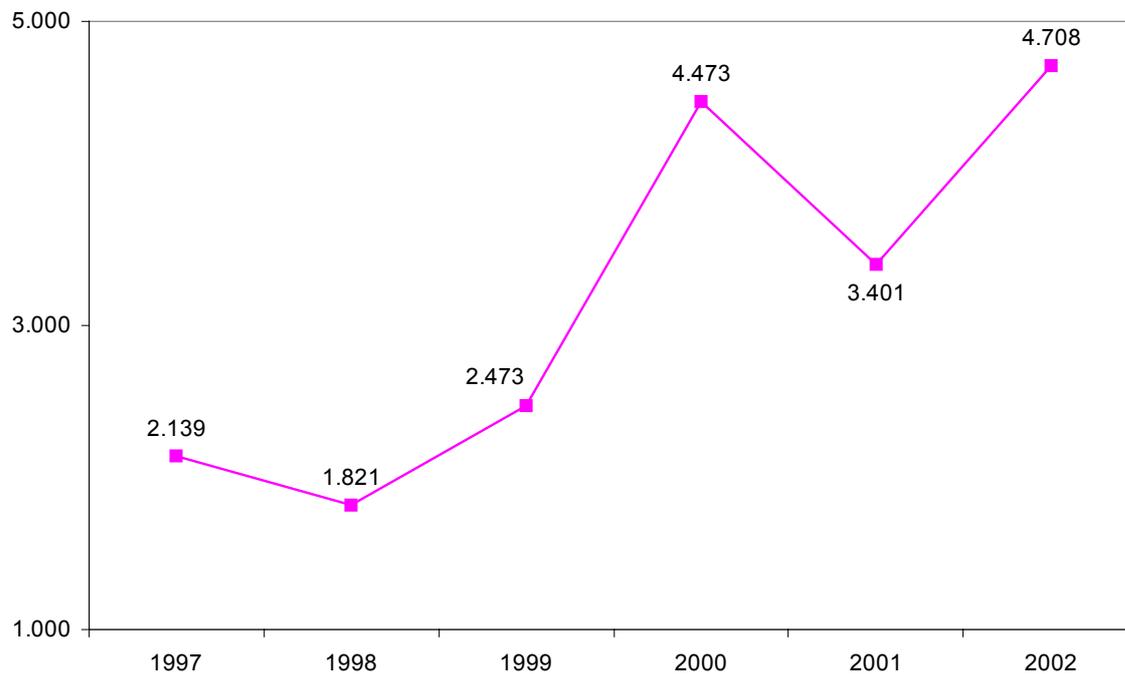


Fig. 6-7. Affluenza alla distribuzione di utenti esterni dal 1997 al 2002, sede di Milano.

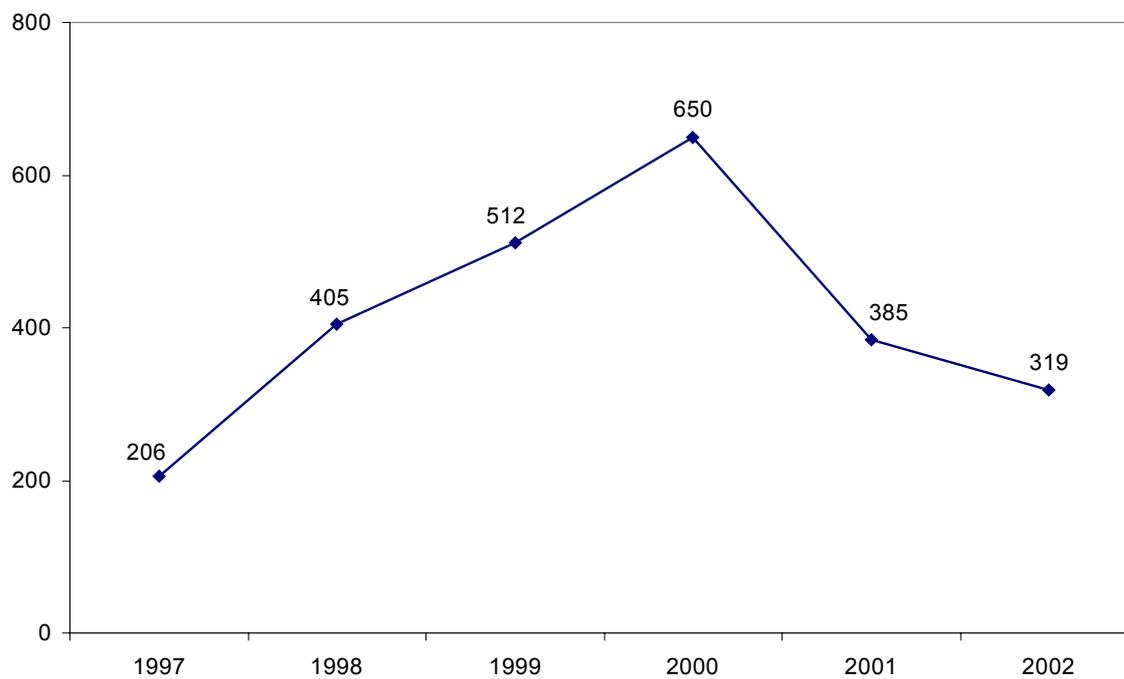


Fig. 6-8. Affluenza alla distribuzione di utenti esterni, distinti per tipologia, negli anni 2001 e 2002, sede di Milano.

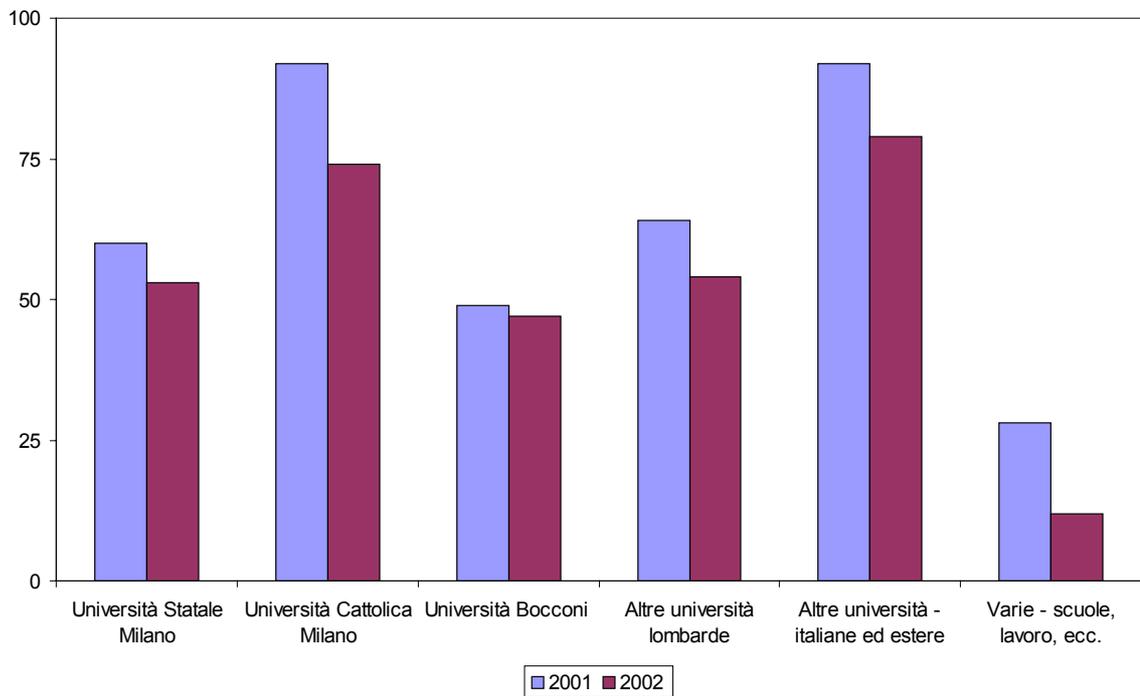


Fig. 6-9. Servizio Interbibliotecario. Numero di richieste da parte di utenti IULM, trattate dal 1997 al 2002, sedi di Milano e Feltre.

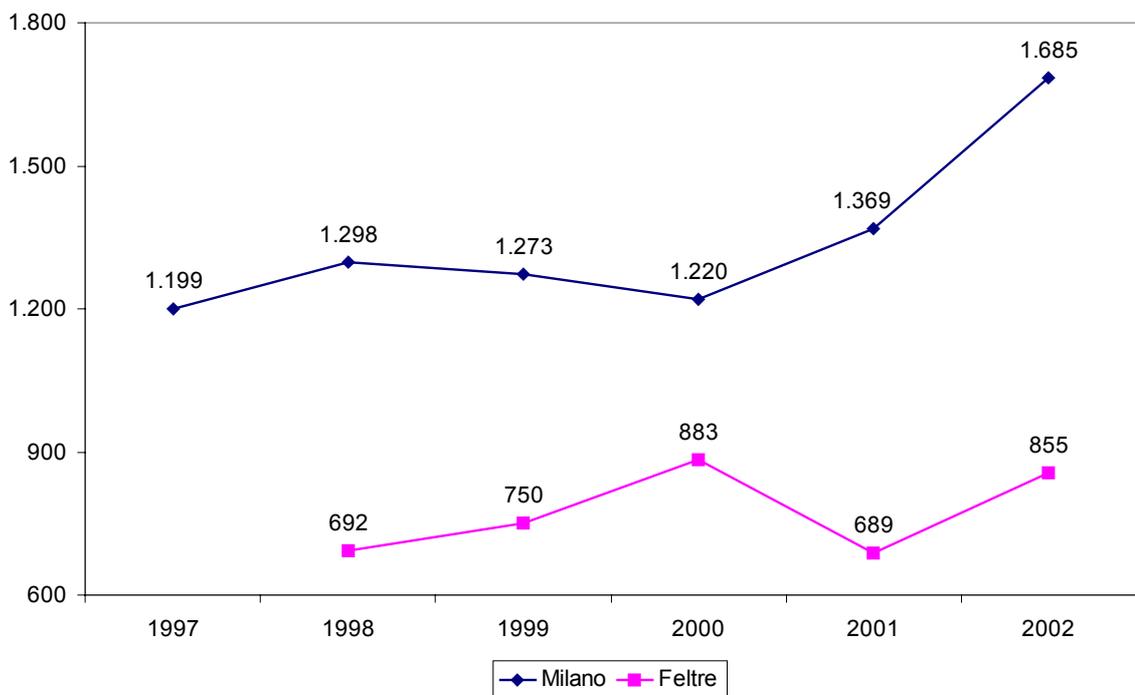


Fig. 6-10. Servizio Interbibliotecario. Numero di richieste da parte di utenti IULM, distinte per esito, nel periodo 2001-2002, sedi di Milano e Feltre.

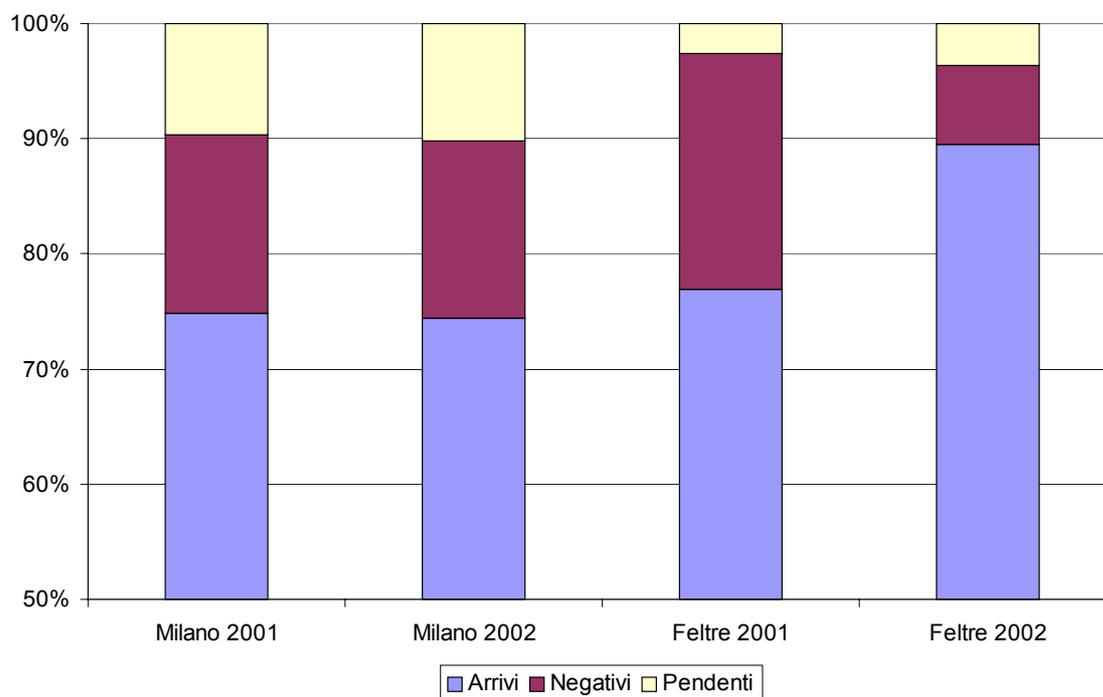


Fig. 6-11. Servizio Interbibliotecario. Numero di richieste da parte di utenti IULM, distinti per tipologia, trattate dal 1998 al 2002, sede di Milano.

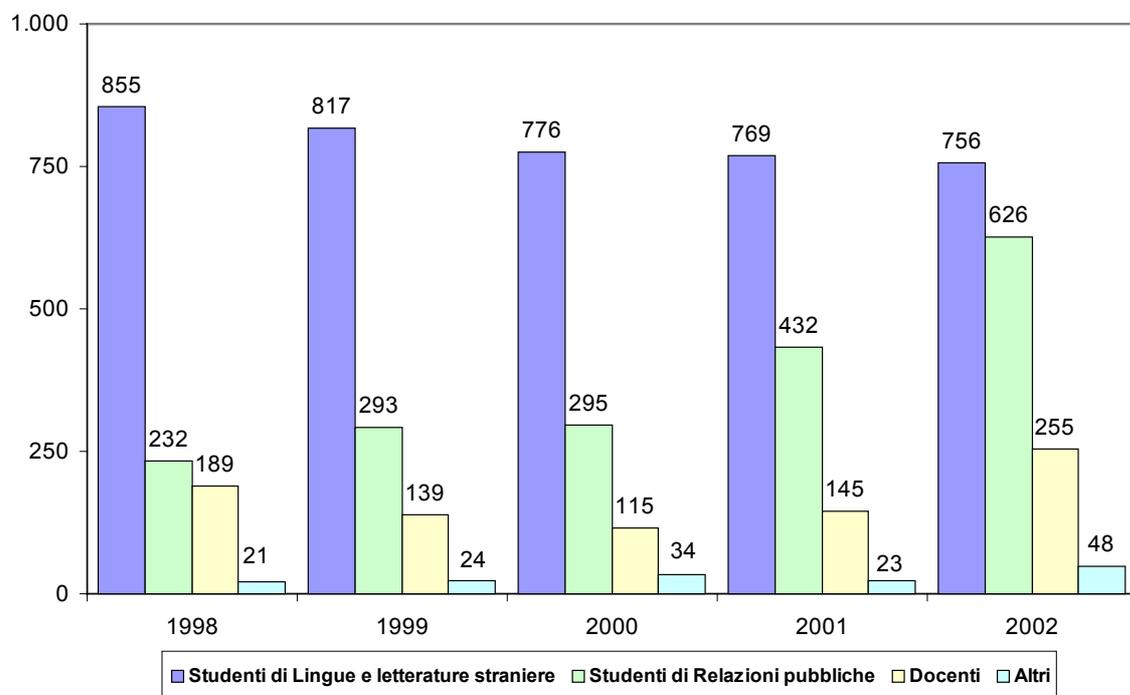


Fig. 6-12. Servizio Interbibliotecario. Numero di richieste ricevute dall'esterno, dal 1997 al 2002, sedi di Milano e Feltre.

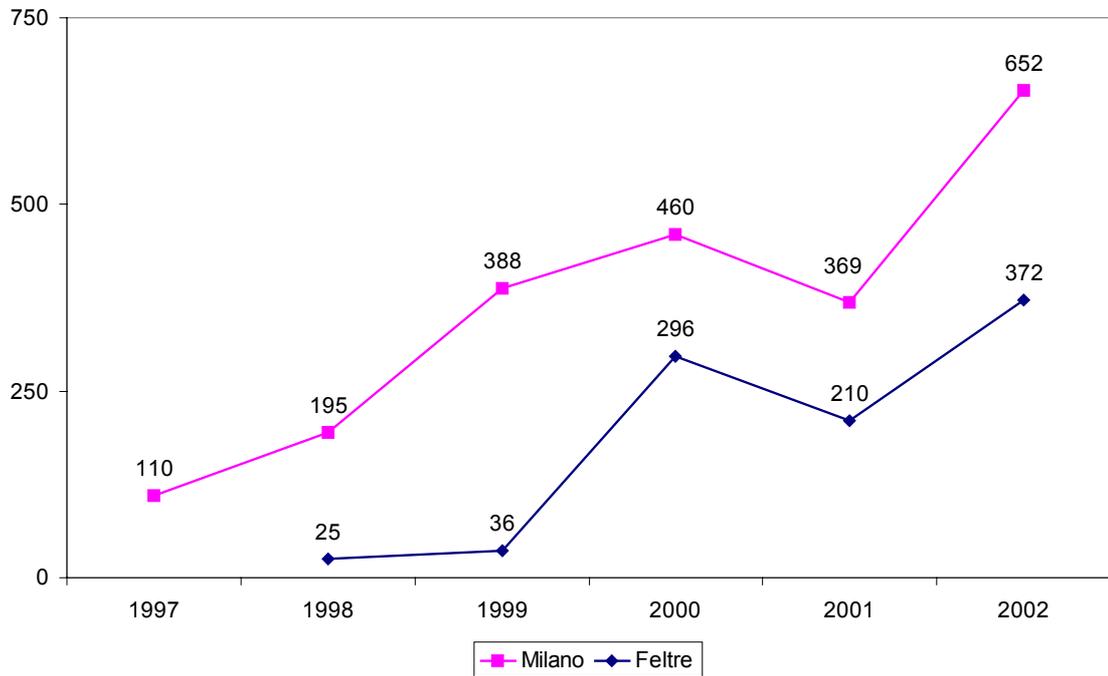


Fig. 6-13. Servizio Banche Dati. Ore di assistenza fornite dal 1997 al 2002, sede di Milano.

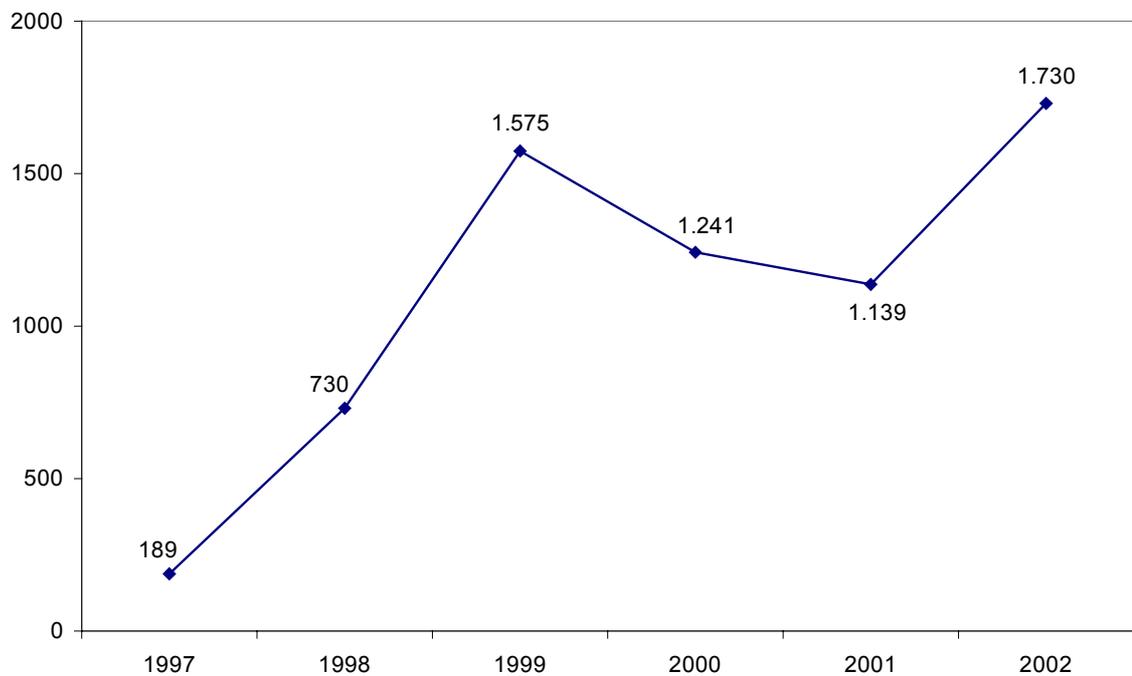


Fig. 6-14. Servizio Banche Dati. Distribuzione delle ore di assistenza fornite per tipologia d'utenti, nel periodo 2001-2002, sede di Milano.

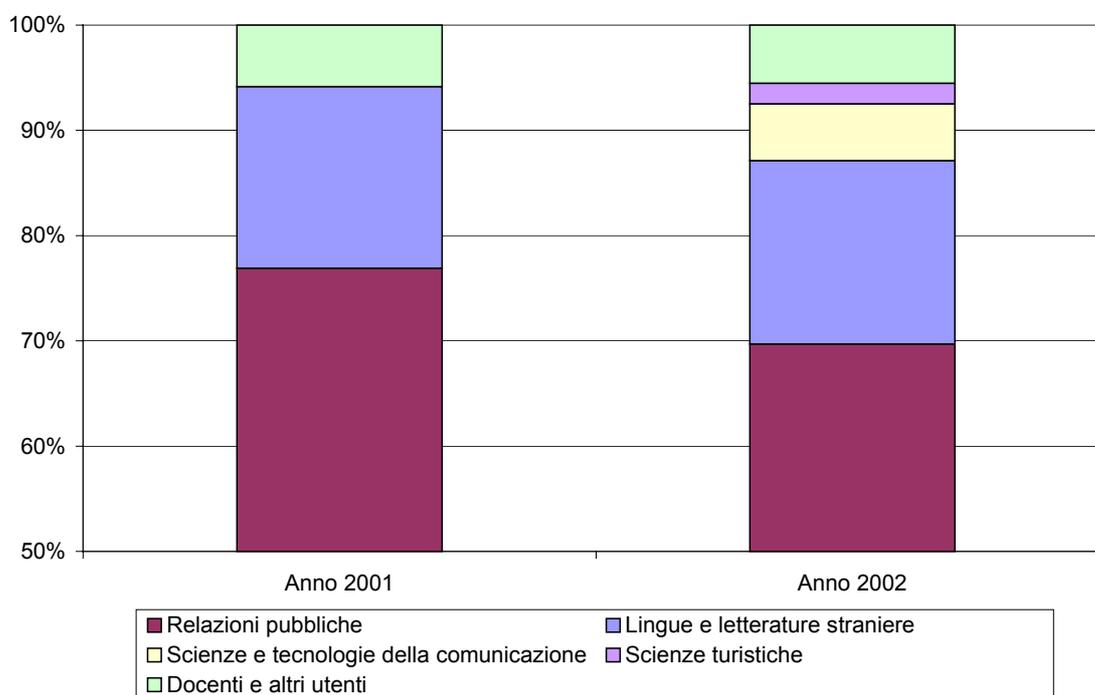
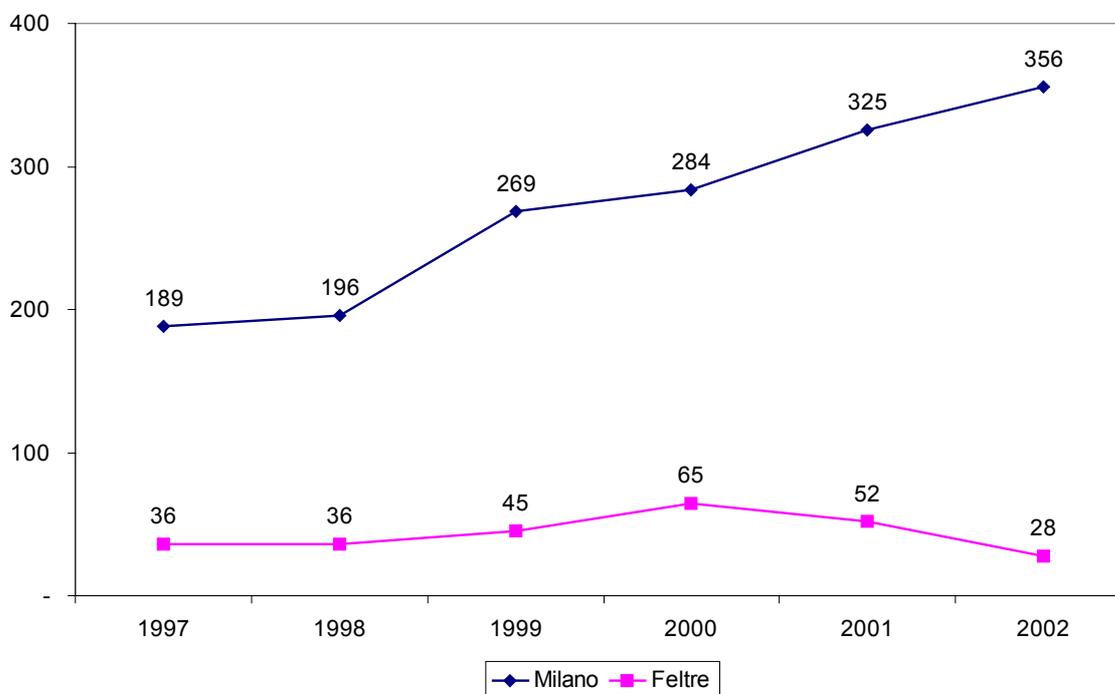


Fig. 6-15. Budget delle biblioteche di Milano e di Feltre (in migliaia di euro), per l'acquisto di materiale bibliografico.



6.3 Centri di servizio

I Centri di Servizio, previsti dall'art. 28 dello Statuto di Autonomia, sono organizzazioni interne all'Ateneo finalizzate a supportare specifici aspetti (essenzialmente tecnico-operativi) dell'attività didattica e di ricerca.

Nell'ambito della già richiamata ristrutturazione dei Centri, di cui al par. 4.3, nel febbraio 2002 è stata avviata la revisione organizzativa dei Centri di Servizio. Essi sono istituiti con decreto del Rettore, sulla base di progetti proposti dal Senato Accademico (su parere favorevole dei Consigli di Facoltà) ed approvati dal Consiglio di Amministrazione. Il loro funzionamento è disciplinato da un apposito regolamento, emanato nel luglio 1998 e tuttora vigente.

Per lo svolgimento delle loro attività i Centri di Servizio possono disporre di una dotazione finanziaria, di personale tecnico-amministrativo e di adeguate dotazioni tecniche e logistiche; inoltre, ogni Centro di Servizio può finanziare la propria attività attivando contratti e convenzioni con enti esterni per attività di ricerca e consulenza.

Gli Organi di programmazione e di governo dei centri di Servizio sono il Presidente, scelto tra i professori di I e II fascia dell'Università IULM, ed il Comitato tecnico-scientifico.

In seguito alla predetta ristrutturazione, nel 2002 risultano attivi due Centri di servizio: il *Centro di servizio per le tecnologie informatiche a supporto della didattica e della ricerca (CIDeR)* ed il *Centro relazioni internazionali (CRI)*, i cui organi sono stati rinnovati nel luglio 2002.

6.3.1 *Centro di servizio per le tecnologie informatiche a supporto della didattica e della ricerca (CIDeR)*

Il Centro di servizio per le Tecnologie informatiche a supporto della didattica e della ricerca, raccogliendo l'eredità del Centro Informatico per la Didattica e la Ricerca (CIDeR), ne ha mantenuto lo scopo di promuovere l'apprendimento e l'utilizzo delle moderne tecnologie dell'informazione nell'attività didattica e scientifica degli studenti e dei docenti.

Con particolare riferimento alle attività svolte a supporto della didattica nel corso dell'a.a. 2001/02, sono da segnalare i seguenti servizi di assistenza ai docenti:

- a) predisposizione di materiale didattico, utilizzando tecnologie multimediali;

- b) assistenza tecnica allo svolgimento delle prove d'esame con l'ausilio di strumentazione informatica;
- c) rilevazione delle presenze alle lezioni, mediante moduli per lettura ottica.

Per quanto concerne la predisposizione di materiale didattico, presso il CiDeR è stata effettuata:

- la preparazione di *slide*, utilizzando il software *Microsoft PowerPoint*;
- la realizzazione di materiale didattico cartografico, utilizzando il software *Adobe Photoshop*;
- l'acquisizione digitale ed il montaggio di materiale video (prevalentemente *spot* pubblicitari).

Nell'a.a. 2001/02 le predette attività hanno impegnato il CiDeR per un totale di poco superiore alle 200 ore.

Per quanto riguarda il supporto allo svolgimento delle prove d'esame, il servizio offerto dal CiDeR consiste nell'acquisizione e nell'elaborazione di test a risposte chiuse, la cui compilazione può avvenire secondo due modalità:

- mediante le postazioni informatiche individuali dei laboratori informatici dell'Ateneo;
- tramite appositi moduli cartacei predisposti per la successiva acquisizione ottica.

Nell'a.a. 2001/02, si sono avvalsi dei servizi di supporto dello svolgimento di esami:

- 19 corsi della Facoltà di Scienze della comunicazione e dello spettacolo, per un totale di 139 appelli d'esame svolti presso i laboratori informatici dell'Ateneo. Per questa attività il CiDeR ha prestato oltre 650 ore di assistenza;
- i Laboratori didattici di lingue straniere della Facoltà di Scienze della comunicazione e dello spettacolo, per un totale di 32 appelli svolti con l'ausilio di moduli cartacei; il CiDeR ha provveduto alla scansione di oltre 10.000 moduli, con un impegno pari a circa 250 ore.

Inoltre, a partire dall'a.a. 2001/02 il CiDeR ha fornito assistenza didattica anche agli studenti dell'Ateneo, principalmente per la predisposizione di materiali audiovisivi a supporto delle discussioni delle tesi di laurea, per un impegno complessivo pari a circa 90 ore.

Per lo svolgimento delle proprie attività il CiDeR, nel corso dell'a.a. 2001/02, si è avvalso di una risorsa acquisita con contratto di collabo-

razione coordinata e continuativa e dell'ausilio di 4 studenti con contratto di collaborazione part-time (150 ore).

6.3.2 Centro Relazioni Internazionali (CRI)

Il Centro Relazioni Internazionali (CRI) nasce nel dicembre 1998 per dare un'espressione strategica, organica e progettuale alla vocazione internazionale dell'Università IULM.⁷⁹

Di seguito vengono segnalate le principali attività curate, svolte e/o avviate dal CRI nel corso del 2002.

Innanzitutto, va sottolineato come il processo d'internazionalizzazione dell'Università IULM abbia primariamente coinvolto i Corsi di Dottorato di ricerca, con particolare riferimento al Corso di Dottorato in Letterature comparate (Le letterature, le culture e l'Europa: storia, scrittura e traduzioni), di cui al par. 3.1.3.

A questo proposito, il CRI cura la mobilità internazionale dei dottorandi e la gestione degli accordi con gli Atenei stranieri.

Grazie all'accordo con l'École Normale Supérieure di Parigi, si è tenuta, nel dicembre 2002, una giornata di studi su Chateaubriand dal titolo "Chateaubriand avant le Génie du christianisme", svoltasi presso l'École Normale Supérieure, con la partecipazione di tre docenti dell'Università IULM.

Nel 2002 è stato siglato un accordo con l'Université de Savoie per la doppia laurea in Interpretariato e comunicazione.

Tale accordo prevede che sia definito un piano di studi comune tra i due Atenei, così da rendere possibile lo scambio di un gruppo di studenti che frequenterà il secondo anno di corso in Francia ed il terzo in Italia, ottenendo, al termine della propria carriera universitaria, una doppia laurea. Il primo scambio di studenti per il conseguimento della doppia laurea è previsto per l'a.a. 2004/05.

Dal maggio 2002, la Commissione per gli Scambi Culturali fra l'Italia e gli Stati Uniti (*Italian Fulbright Commission*) ha istituito, presso il CRI,

⁷⁹ In ciò integrando l'attività dell'Ufficio Affari Internazionali, di cui al par. 3.1.4.

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.

Il CRI cura i rapporti con Università europee⁸⁰ ed extra europee, al fine di attivare accordi di cooperazione e scambio di docenti e studenti, nonché per sviluppare progetti di ricerca comuni.

In particolare, per il 2002 si segnalano:

- l'attivazione degli accordi con le Università australiane Griffith University di Brisbane e University of Technology di Sydney, nell'ambito dei quali si è reso possibile lo scambio di 4 studenti in (3 *incoming* ed 1 *outgoing*);
- l'avvio di rapporti con la Brown University di Providence (Rhode Island, USA);
- il perfezionamento dell'accordo con l'Università di San Pietroburgo;
- il consolidamento degli accordi sottoscritti con tre università sudamericane: Universidad del Desarrollo di Santiago del Cile, Fundación Universitaria de Boyacá in Colombia e Universidad de Lima in Perù.

Il Centro Relazioni Internazionali ha inoltre curato la redazione di una brochure informativa, disponibile anche in inglese ed in francese.

L'Università IULM partecipa ad alcune reti internazionali di Atenei. In questo ambito, il CRI si occupa dei contatti preliminari, della gestione dell'eventuale adesione e della promozione di eventi ed attività realizzati da detti consorzi.

Nella fattispecie, dal 2001 l'Università IULM aderisce alle seguenti associazioni:

⁸⁰ Trattasi di Università europee non coinvolte dal programma Socrates/Erasmus.

- 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 600 le Università e le istituzioni membri dell'E.U.A.;
- 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.

6.4 Laboratorio didattico per le lingue straniere

Il Laboratorio didattico per le lingue straniere presta assistenza ai docenti ed alle attività dei corsi di lingue straniere che si svolgono presso i Laboratori Linguistici della sede di Milano.

Un secondo ambito di attività del Laboratorio didattico è quello della produzione audiovisiva, con particolare riferimento ai seguenti servizi:

- riprese di conferenze ed avvenimenti culturali tenutisi presso l'Università IULM;
- produzione di filmati video a scopo didattico, curandone sia le riprese, sia il montaggio;
- riversamento da master digitale a videocassette VHS;
- duplicazioni di materiale audio e video, sempre a scopo didattico.

Presso il Laboratorio didattico sono rese disponibili le raccolte dei film trattati nell'ambito dell'attività didattica, ed in particolare durante i corsi di "Storia e tecnica del linguaggio cinematografico", "Storia del cinema italiano" e "Storia e critica del cinema". La visione di tali film è consentita agli studenti, sia singolarmente, sia in piccoli gruppi: nel corso

dell'anno 2002 sono stati visti 119 film, per un totale di 571 visioni (di cui 28 in gruppo), registrando un notevole incremento rispetto alle 294 visioni dell'anno precedente.

Il Laboratorio didattico consente, nell'ambito delle attività didattiche, la visione di programmi televisivi, anche trasmessi via satellite.

Tra le attività svolte nell'anno 2002, si segnalano 103 richieste di materiale didattico audiovisivo, 14 richieste di montaggio analogico e 29 riprese video.

Il Laboratorio didattico per le lingue straniere si è avvalso della collaborazione di 3 studenti con contratto di collaborazione part-time (150 ore).

6.5 Sito web e servizi interattivi via Internet

6.5.1 Sito web

Al termine del 2001 è stata inaugurata la nuova versione del sito web dell'Ateneo, caratterizzata dal passaggio da sito Internet di consultazione a portale, da una rinnovata veste grafica e dall'attivazione di un'ampia gamma di servizi dedicati a specifici gruppi di utenti (studenti, laureati, personale docente, aziende, organi di stampa, ecc.).

Nel corso del 2002, oltre che del consolidamento dell'importante revisione strutturale, il sito web è stato oggetto di alcune ulteriori migliorie ed integrazioni, tra le quali si segnalano:

- alcune implementazioni relative all'*home page*:
 - ~ attivazione di *banner* dedicati alle preiscrizioni ai Corsi di laurea, laurea specialistica e Master;
 - ~ archiviazione dei sondaggi pubblicati nella *home page*, per consentirne la consultazione differita. A questo proposito, si osserva un significativo riscontro da parte degli studenti, con una media di oltre 600 risposte mensili. Ogni utente, grazie al sistema di identificazione, può votare una sola volta per ciascun sondaggio;
 - ~ attivazione del collegamento diretto ai servizi di Segreteria *online* per i laureati (*Sportello per laureati*), similmente a quanto previsto per studenti e docenti;
 - ~ archiviazione delle comunicazioni quotidianamente pubblicate in *home page*;

- l'attivazione della sezione riservata *Press Room*, accessibile dall'*home page*, che permette agli organi di stampa accreditati di connettersi (previa opportuna identificazione) alle pagine loro dedicate, contenenti, tra l'altro, comunicati stampa, informazioni dettagliate, calendario degli eventi, immagini in formato digitale dell'Ateneo;
- la revisione della procedura di inserimento di offerte di *stage* e *placement* da parte delle aziende, il perfezionamento delle funzionalità di consultazione delle offerte da parte degli studenti e l'aggiunta di una funzione di stampa delle offerte, secondo un formato predefinito, per la loro esposizione presso gli uffici della Sezione *stage*;
- la realizzazione di un motore di ricerca dedicato agli orari di ricevimento dei docenti (interrogabile a partire dal nome, dal cognome o dal Corso di laurea o di laurea specialistica di afferenza del docente);
- la ristrutturazione dell'alberatura della sezione Servizi per Studenti. Tale sezione, una delle parti del sito maggiormente consultate, è stata rielaborata nell'alberatura e riorganizzata nelle sue sottosezioni, per consentire una maggiore rapidità nel reperimento delle informazioni (in particolare, sono state portate in evidenza le funzionalità più richieste e ne sono stati riorganizzati i contenuti). Nella sottosezione "Comunicazioni dalla Segreteria", che riporta tutte le comunicazioni pubblicate nelle bacheche delle sedi di Milano e Feltre, le informazioni sono state suddivise per aree tematiche, così da consentirne una consultazione mirata (lezioni, esami, prove finali o tesi di laurea, comunicazioni generali).

Navigabilità e usability del sito

Il sito dell'Università IULM è stato realizzato prendendo in considerazione i due principali tipi di validazione utilizzati per l'accessibilità di un sito web:

- le "Linee guida per l'accessibilità del contenuto Web, ver. 1.0" diffuse dall'organizzazione W3C – World Wide Web Consortium (disponibile all'indirizzo <http://www.aib.it/aib/cwai/WAI-trad.htm>);
- la "Section 508" della Costituzione degli Stati Uniti d'America, legge sul diritto all'accessibilità dell'informazione (disponibile all'indirizzo <http://www.section508.gov>).

Il sito dell'Università IULM risulta conforme a tutti i requisiti obbligatori (punti di controllo con priorità 1) dello standard W3C, ed è pienamente conforme alle norme della Section 508.

Una particolare attenzione è stata altresì riservata alla scelta della soluzione che meglio integrasse le tecnologie più avanzate con le esigenze dell'utente, allo scopo di assicurare a quest'ultimo la percezione della

qualità grafica e contenutistica del sito, una soddisfacente esperienza di navigazione e, dunque, la sua effettiva *usability*.

Gli aspetti della caratterizzazione e dell'identità del sito, strettamente connessi alla *web usability*, sono stati analizzati in fase di progettazione, al fine di ottimizzare la presenza dell'Ateneo sul web; a questo scopo il sito rispetta le linee guida dell'usabilità anche per quanto riguarda la *site identity*, soprattutto in termini di rafforzamento del *brand*.

Nel corso del 2002 sono stati attribuiti al sito dell'Università IULM i seguenti riconoscimenti: Premio Mario Bellavista per la miglior comunicazione pubblicitaria – Sezione Internet; Premio Mediastars – Premio tecnico per la pubblicità italiana, Sezione Netstars per l'usability.

Mapa del sito e servizi

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 2.001 pagine di documentazione e servizi, suddivise secondo lo schema riportato nella Tab. 6-1.

Rispetto all'anno precedente, nel 2002 sono state realizzate quattro nuove aree nell'alberatura, di cui una di servizio: Fondazione IULM, *Press room*, CampusOne, Home page/Preiscrizioni *online*.

Tab. 6-1 *Suddivisione per ramo delle pagine del sito Internet www.iulm.it.*

Rami principali alberatura	Area	Pagine
Didattica	Tematica	1.490
Servizi	Tematica	263
Università (<i>storia, missione, organizzazione, statuto e regolamenti</i>)	Tematica	76
Iscriversi	Tematica	34
Press room	Tematica	27
Ricerca	Tematica	21
Easy IULM (<i>rappresentanza studentesca, sport e tempo libero</i>)	Tematica	16
Home page/sondaggi	Servizi	14
Biblioteca	Tematica	13
Home page/interviste	Tematica	12
Progetto CampusOne	Tematica	7
English	Tematica	5
Eventi	Tematica	5
Opportunità (<i>offerte di collaborazioni, stage, ricerca di personale</i>)	Tematica	4
Home page/comunicazioni	Servizi	4

Rami principali alberatura	Area	Pagine
Fondazione IULM	Tematica	3
Home page/Preiscrizioni <i>online</i>	Servizi	3
Motore di ricerca interno	Servizi	1
Contatti (<i>indirizzario e-mail dell'Ateneo</i>)	Servizi	1
Mappa del sito	Servizi	1
Home page	-	1
Totale		2.001

Modalità di gestione ed aggiornamento del sito

Il sito dell'Ateneo è gestito dalla Sezione Web dell'Ufficio Affari generali. L'aggiornamento del sito di Ateneo avviene o per autonoma iniziativa dell'ufficio (per le aree di sua competenza) oppure su indicazione degli Organi di governo e/o degli uffici dell'Ateneo.

Da un punto di vista tecnico, Il sito web è caratterizzato dalla possibilità di essere gestito in modalità remota ed in piena autonomia da parte dell'ufficio, per mezzo di un'apposita piattaforma di *content management*.

La piattaforma, che opera su *database Oracle* (come previsto dallo standard di Ateneo), consente:

- la gestione degli utenti e dei relativi profili di autorizzazione;
- la gestione della struttura dei contenuti e della presentazione grafica;
- l'archiviazione della documentazione pubblicata.

Il lavoro di aggiornamento prevede l'inserimento di nuovi contenuti, l'eventuale modifica di contenuti preesistenti ed, infine, l'eliminazione di contenuti obsoleti. Sono altresì previsti interventi sulla grafica, secondo i modelli previsti in fase di progettazione del portale, ed interventi di programmazione in linguaggio HTML di minor portata; per gli interventi di maggiore entità si fa invece riferimento all'azienda che cura il portale.

I contenuti del portale vengono aggiornati, mediamente, due volte ogni ora. Lo staff che aggiorna il sito è composto da due unità, affiancate da un gruppo di studenti con borsa di collaborazione part-time. Ciò consente di mantenere vivo il rapporto con il principale target del sito, gli studenti, che contribuiscono fattivamente con idee e proposte al miglioramento del portale.

Nell'aprile 2002 è stato organizzato un sistema di archiviazione elettronica di tutte le richieste di pubblicazione che pervengono all'ufficio, siano esse in formato elettronico (via e-mail) o in formato cartaceo (ovvero quanto pubblicato nelle bacheche delle sedi di Milano e Feltre).

L'ufficio provvede ad archiviare nel database di gestione le richieste, indicandone committente, oggetto, data e ora di arrivo, data e ora di evasione, tempo necessario all'evasione.

L'archiviazione delle attività di pubblicazione *online* consente dunque di monitorare il numero di richieste evase sia su base temporale (mensile, annuale, ecc.), sia in base al committente, nonché di calcolarne il tempo necessario all'evasione.

Il tempo medio intercorrente tra la richiesta di pubblicazione e l'effettiva messa *online* è stato nel 2002 pari a circa un'ora e 42 minuti.⁸¹

La Fig. 6-16 riporta il numero di richieste trattate mensilmente (in forma di istogramma), unitamente al relativo tempo medio di evasione.

Come si vede, la dinamica del numero di richieste rispecchia la calendarizzazione dell'attività accademica. La gestione informatizzata delle richieste consente anche di esaminarne la composizione per committente, riportata nella Tab. 6-2.

Come si vede, i committenti che nel periodo di riferimento hanno richiesto il maggior numero di inserimenti o modifiche di contenuti *online* sono le Segreterie studenti di Milano e Feltre, gli Istituti ed i docenti, evidenziando con ciò il notevole supporto informativo agli studenti garantito dal sito web.

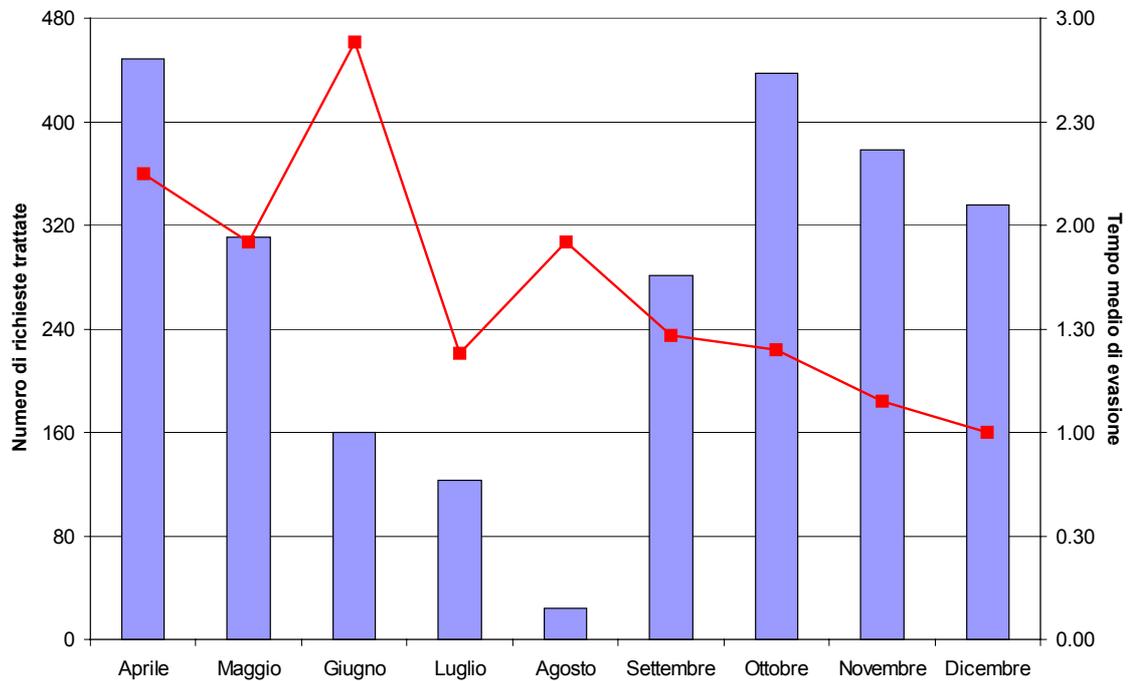
Si segnala, infine, che dalla procedura di archiviazione, e dunque dal totale delle pubblicazioni, sono esclusi gli interventi autonomamente effettuati dallo staff dell'ufficio: pertanto, tale valore tende a sottostimare l'effettivo carico di lavoro.

Da ultimo, si segnala che due importanti strumenti connessi alla gestione e all'utilizzo del sito web sono in fase di completa ristrutturazione: le *mailing list* per la comunicazione agli studenti ed il monitoraggio delle statistiche di accesso al sito.

Per quanto attiene le *mailing list* è attualmente attivo un meccanismo di estrazione multicriterio (dal database della Segreteria studenti) degli elenchi di indirizzi e-mail allo scopo di identificare con precisione specifici target (ad es. gli iscritti ad un determinato anno e/o Corso di laurea).

⁸¹ Si ricorda che l'archiviazione fa riferimento al periodo compreso tra aprile 2002, mese di attivazione dell'archivio elettronico, e dicembre 2002.

Fig. 6-16. Richieste di pubblicazione online: numero di richieste evase mensilmente e relativo tempo medio di evasione espresso in ore, aprile – dicembre 2002



Tab. 6-2. Richieste di pubblicazione online per tipologia di committente, periodo aprile – dicembre 2002.

Committenti	Totale
Segreterie studenti	1.132
Segreterie degli Istituti	574
Docenti	479
Laboratori	115
Ufficio Affari internazionali	57
Ufficio Affari generali	38
Ufficio Orientamento	29
Direzione e Uffici amministrativi	10
Altro	53
Totale richieste	2.487

Per quanto concerne il monitoraggio degli accessi al sito, sono in corso di valutazione diversi pacchetti software dedicati.

6.5.2 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, attivati nel settembre 1999 e costantemente oggetto di significativi ampliamenti e miglioramenti.

L'accesso via Internet a detti servizi può essere effettuato sia dall'esterno dell'Università IULM, sia dall'interno, utilizzando o le postazioni *self service* ubicate nel Campus (10 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 2002 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;⁸²
- 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.

I servizi di segreteria *online* a disposizione dei docenti nel 2002 sono:

⁸² Trattasi di una procedura interbancaria standardizzata di incasso, utilizzata per pagamenti non preventivamente domiciliati presso una banca.

- *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).

Infine, sempre via Internet, sono disponibili alcuni servizi specificatamente dedicati all'amministrazione ed agli operatori della Segreteria studenti, ed in particolare:

- stampa e consegna immediata del libretto universitario e gestione delle fototessere digitalizzate degli studenti;
- stampa del tesserino universitario (*badge*), necessario per accedere ad una serie di servizi specifici per gli studenti (prestito bibliotecario, accesso ai computer portatili, ecc.);
- visualizzazione della carriera degli studenti, a disposizione degli operatori della Segreteria, degli uffici amministrativi che ne abbiano motivata necessità e del personale ausiliario (allo scopo di potere effettuare il riconoscimento dello studente);
- gestione amministrativa degli esami (dal caricamento del singolo appello fino alla stampa dei verbali d'esame);
- estrazione multicriterio degli indirizzi postali, e-mail o del numero di telefono cellulare, per la diffusione di comunicazioni cartacee, elettroniche o via SMS agli studenti.

L'utilizzo dei servizi di segreteria *online* ha conosciuto un rapido e consistente incremento all'avvio, per poi pervenire ad una sostanziale stabilizzazione, come si può osservare nella Tab. 6-3. Nella Fig. 6-17 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. 6-18 (limitatamente ai servizi di uso più comune). Sono inoltre disponibili i seguenti servizi, per i quali è previsto un utilizzo meno frequente: gestione del piano di studi, preiscrizione, emissione di certificati per i laureati, modifica dei dati di residenza, iscrizione ad anni successivi. Detti servizi registrano, complessivamente, poco meno di 29.600 accessi.

Inoltre, nel 2003, sono stati resi accessibili anche da telefoni cellulari wap i seguenti servizi: inserimento di prenotazioni agli esami, cancellazione di prenotazione agli esami, visualizzazione della posizione amministrativa (iscrizioni, tasse, esami), visualizzazione del voto medio degli

esami, elenco degli esami prenotati. Gli accessi via wap da parte degli studenti sono stati poco più di 700.

Giova segnalare che l'accesso ai servizi *online* avviene ormai per lo più dall'esterno dell'Università IULM, come si può osservare sia nella Tab. 6-3, sia, più dettagliatamente, nella Fig. 6-19.

Tab. 6-3. Logon e accessi totali ai servizi per studenti.

	Anno 2000	Anno 2001	Anno 2002
Logon	173.281	392.472	396.330
% di accessi dall'esterno	66,7%	75,3%	78,1%
Accessi totali	513.134	1.076.015	1.109.562

Fig. 6-17. Numero di accessi totali ai servizi interattivi via Internet per docenti e studenti nel periodo 2000-2002.

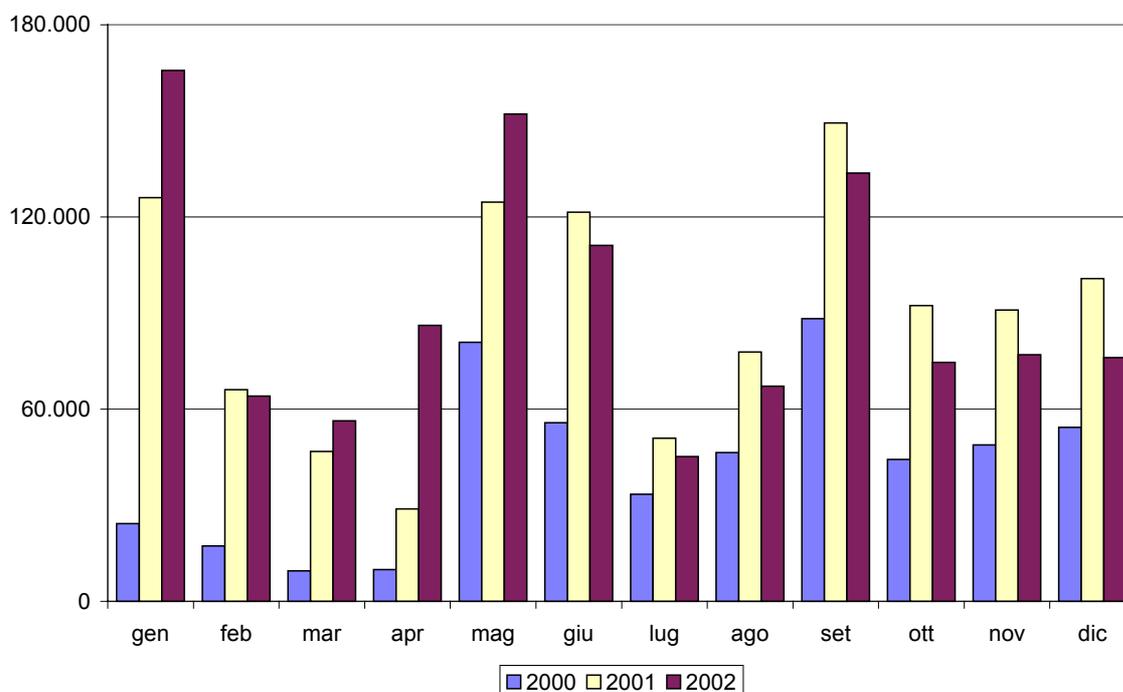


Fig. 6-18. Accessi complessivi ai principali servizi interattivi via Internet per studenti nel periodo 2000-2002.

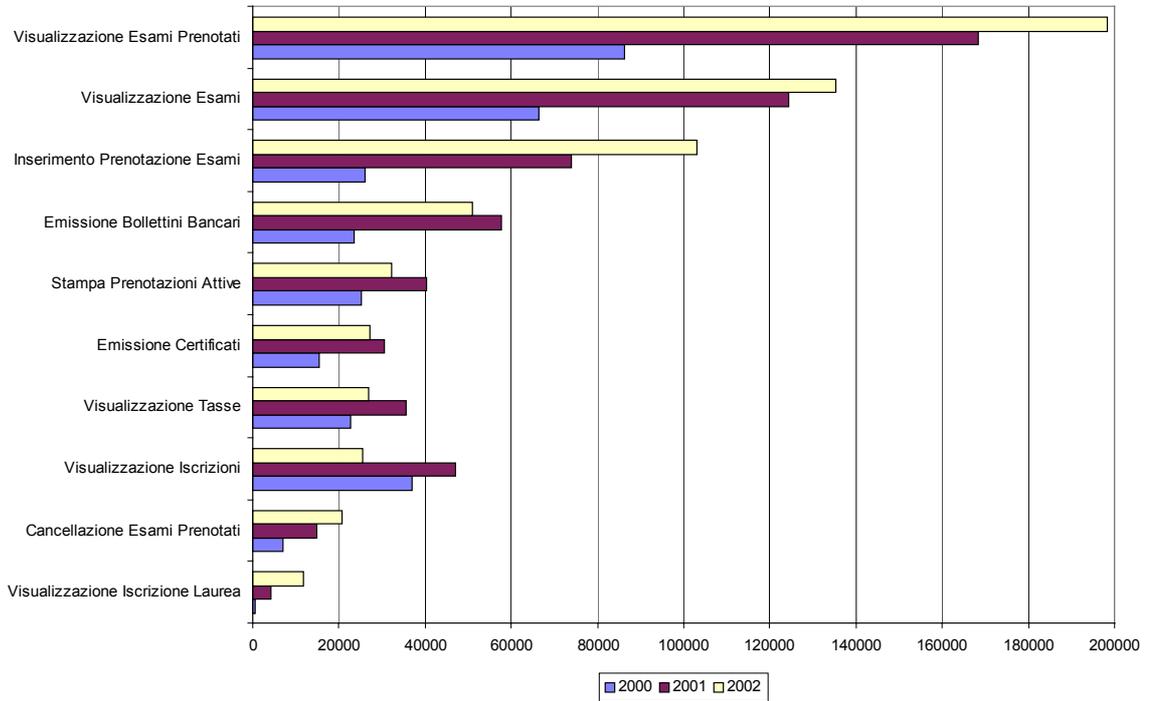


Fig. 6-19. Percentuale di accessi ai servizi interattivi via Internet per studenti effettuati dall'esterno dell'Università IULM, nel periodo 2000-2002.

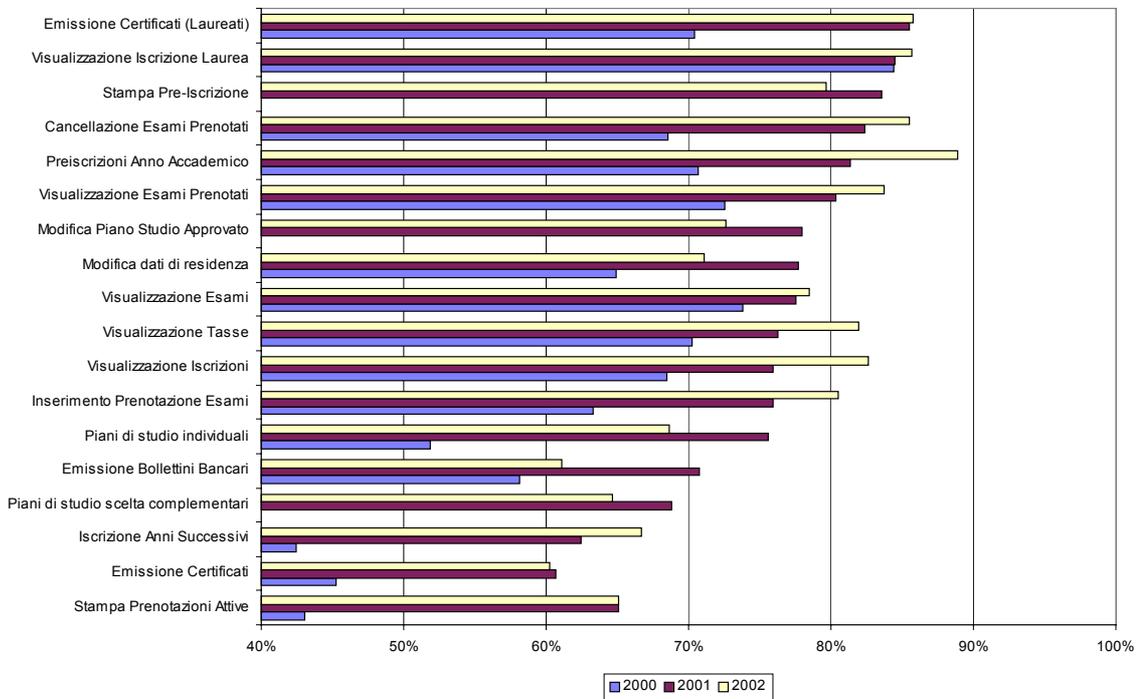
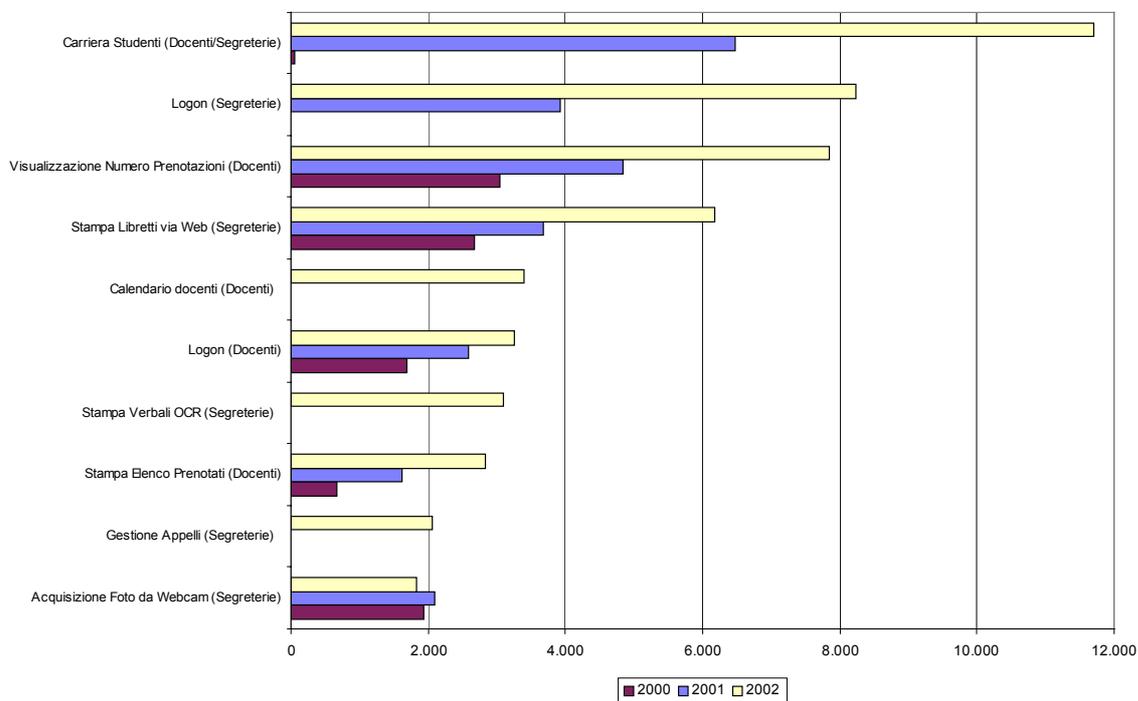


Fig. 6-20. Accessi complessivi ai principali servizi interattivi via Internet per docenti nel periodo 2000-2002.



Per quanto riguarda i principali servizi dedicati ai docenti, illustrati nella Fig. 6-20, si evidenzia un costante incremento dell'utilizzo.

Infine, va segnalata la possibilità di effettuare la preiscrizione *online* ai Corsi di laurea e di laurea specialistica ed ai Master universitari, attivata nel solo periodo di apertura delle stesse.

Il sistema è stato inoltre dotato di un modulo statistico dedicato al monitoraggio dei servizi di segreteria online, che consente all'amministratore del sistema di ottenere sia informazioni in tempo reale sull'utilizzo dei vari servizi erogati, sia statistiche relative a periodi di utilizzo definibili dall'utente.

6.6 Servizi di orientamento

Negli ultimi anni, parallelamente all'estendersi dell'autonomia degli Atenei, alla loro moltiplicazione ed al maggior grado di concorrenzialità (parzialmente imputabile anche al calo demografico), è cresciuto l'utilizzo, da parte delle Università, di strumenti di comunicazione specificamente rivolti ai potenziali studenti (quali azioni di orientamento, diffusione di materiali

“pubblicitari”, realizzazione di siti Internet, ecc.), soprattutto allo scopo di valorizzare le peculiarità dell’offerta formativa di ogni Ateneo.

L’affermarsi di una logica maggiormente concorrenziale non può, tuttavia, che accompagnarsi ad una maggiore sensibilità nei confronti delle motivazioni e delle attitudini dei possibili fruitori, nonché delle effettive opportunità di inserimento professionale al termine del ciclo di studi.

L’accresciuta attenzione ai predetti bisogni informativi è stata rimarcata anche dalla normativa in materia di programmazione del sistema universitario nazionale, che ha indicato, tra gli obiettivi strategici, la promozione ed il sostegno alle attività di orientamento e di tutorato.⁸³

Per rispondere efficacemente a tali stimoli ed indirizzi, l’Università IULM ha ulteriormente intensificato la propria tradizionale attenzione allo sviluppo degli strumenti di orientamento, costituendo (nel 2000) il Servizio Orientamento Studenti (SOS), facente capo all’ufficio Affari Generali.

Per adempiere compiutamente alla sua *mission*, nell’a.a. 2002/03 il SOS ha operato in stretto contatto sia con le varie componenti dell’Ateneo (docenti, strutture didattiche, rappresentanze studentesche, centri di servizio, uffici amministrativi, ecc.), sia con le numerose realtà partecipanti al complesso universo della formazione scolastica e dell’orientamento (istituzioni scolastiche, enti, organizzazioni ed associazioni territoriali e nazionali). Ciò ha consentito di attivare, coordinare e consolidare un insieme organico di interventi destinati ad accompagnare gli studenti nelle tappe fondamentali del loro percorso formativo, nei vari momenti del passaggio dalla scuola superiore all’università, fino all’inserimento professionale.

In particolare, per l’anno 2002, sono da segnalare le seguenti iniziative:

- colloqui di orientamento individuali;
- predisposizione di materiale informativo;
- incontri d’orientamento presso la sede dell’Università IULM;
- partecipazione ai Saloni dell’Orientamento;
- presentazioni dell’offerta formativa presso le scuole secondarie superiori;
- gestione delle richieste di informazioni sull’offerta didattica;
- coordinamento del tutorato relazionale e orientamento intra-universitario.

⁸³ D.M. 29 dicembre 2000, n. 507, *Determinazione degli obiettivi relativi alla programmazione del sistema universitario per il triennio 2001-2003*, obiettivo A.

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 individuale finalizzato a supportare lo studente nella scelta universitaria, coadiuvandolo nella comprensione dei diversi percorsi accademici.

Nel 2002 sono stati effettuati 1.125 colloqui, con un incremento, rispetto al 2001, del 25%. In relazione all'aumento dell'utenza è stato potenziato sia il numero degli addetti al servizio, sia il monitoraggio dell'attività.

Al fine di perseguire il miglioramento continuo dell'attività, alla luce anche della sua particolare importanza, gli operatori del SOS provvedono a registrare una serie di elementi caratteristici del colloquio, quali durata, tipologia dell'informazione richiesta, eventuale Corso di laurea di interesse primario. Dai dati raccolti emergono, quali ambiti di maggior interesse per i fruitori del servizio, gli sbocchi professionali, i piani di studio dei singoli Corsi di laurea e le modalità di ammissione. La durata media del colloquio è nell'ordine dei 25 minuti.

A questo proposito, nella Fig. 6-21, è riportata la suddivisione dei colloqui per tipologia di informazioni richieste.⁸⁴

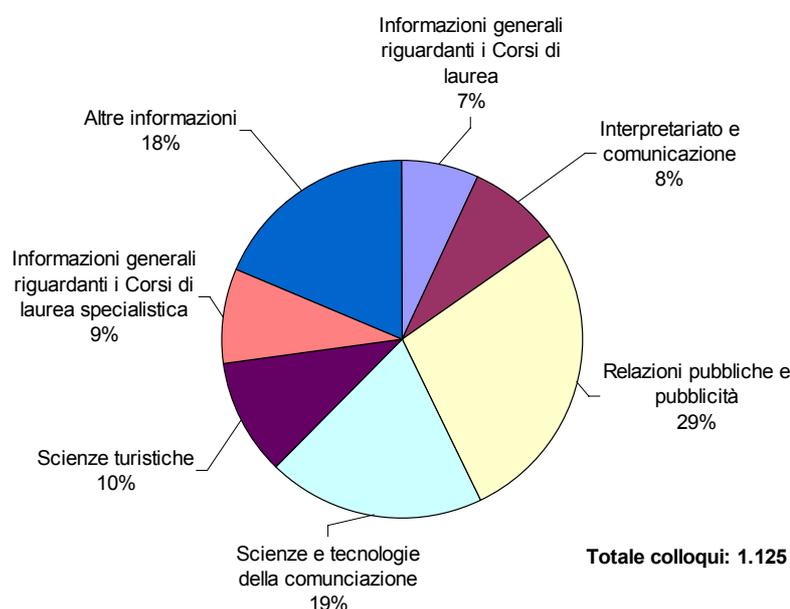
Predisposizione di materiale informativo.

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 2002 il SOS si è occupato, in particolare, della realizzazione dei manifesti per la promozione degli incontri di orientamento in sede (nelle due edizioni, primaverile ed autunnale), della redazione della "Guida dell'Università e ai suoi servizi a.a. 2002/2003", del materiale informativo riguardante i Corsi di laurea specialistica e della brochure illustrante l'offerta didattica dell'Ateneo. Il materiale informativo è anche disponibile, in forma digitale, sul sito web dell'Ateneo.

⁸⁴ Si segnala che la categoria "Altre informazioni" comprende anche i colloqui per i quali non si è provveduto alla registrazione dell'oggetto (richieste di informazioni puntuali o molto generiche).

Fig. 6-21. Colloqui svolti presso il SOS, suddivisi per area tematica, anno 2002.



Il SOS ha anche curato l'invio del materiale informativo, secondo una precisa strategia di comunicazione: nella Tab. 6-4 sono riportati i destinatari degli invii e le relative numerosità.

Tab. 6-4. Materiali informativi inviati dal SOS nel 2002.

Destinatari	Materiale inviato	Totale
Scuole superiori italiane e Sportelli Informagiovani	Manifesto delle attività di orientamento Primavera	2.400
Scuole superiori italiane e Sportelli Informagiovani	Manifesto delle attività di orientamento Autunno	2.400
Richiedenti di materiale informativo attraverso il sito Internet	Guida dell'Università e ai suoi servizi a.a. 2002/03	1.704
Studenti preiscritti all'Università IULM	Modalità di immatricolazione	2.000
Studenti preiscritti registrati nel database UNIVERSO ⁸⁵	Invito alle giornate di orientamento e materiale informativo	204
Indirizzario mirato alla promozione dei Corsi di laurea specialistica ⁸⁶	Materiale informativo relativo ai Corsi di laurea specialistica	9.440
Studenti intervistati durante le giornate di orientamento	Analisi dei questionari sull'orientamento	412
Richieste varie	Materiale informativo	500

⁸⁵ UNIVERSO è la banca dati ministeriale dedicata al monitoraggio delle preiscrizioni: il MIUR rende disponibili ai rispettivi Atenei le preferenze degli studenti, espresse nella forma di una "preiscrizione orientativa". Si veda il sito web <http://universo.miur.it/>.

⁸⁶ Si tratta di un indirizzario costituito ad hoc per la promozione dei Corsi di laurea specialistica.

Rispetto al 2001, benché l'insieme dei destinatari sia solo parzialmente confrontabile, è da segnalare il notevole calo delle richieste di invio di materiale informativo pervenute attraverso il sito web (che passano da 8.585 a 1.704), presumibilmente in virtù dell'accresciuta disponibilità *online* dei materiali.

Giornate di orientamento.

Nel corso del 2002 sono state organizzate, presso la sede di Milano, 5 giornate di orientamento, cui hanno preso parte circa 1.500 studenti. Le giornate sono state dedicate all'illustrazione dell'offerta formativa, anche attraverso la distribuzione di materiale informativo presso appositi *stand*. Visite guidate, incontri con esponenti dei settori economici vocazionali dell'Ateneo e la possibilità di compilare un test di orientamento elaborato da uno staff di psicologi completano le attività offerte durante le giornate di orientamento IULM.

In particolare, quest'ultima opportunità consiste nella compilazione di un questionario di orientamento, eventualmente seguito da un incontro individuale, attraverso il quale lo staff di psicologi del Servizio si mette a disposizione degli studenti e delle loro famiglie per supportarli nella scelta universitaria.⁸⁷

L'organizzazione delle giornate di orientamento viene sostenuta da un'intensa attività di comunicazione, effettuata per mezzo di messaggi radiofonici, *banner* su siti Internet,⁸⁸ pubblicazioni su quotidiani nazionali e sul sito web d'Ateneo, distribuzione di cartoline d'invito all'uscita di alcune scuole superiori milanesi (considerate di particolare interesse come bacino di utenza). A queste iniziative si aggiunge l'ormai consueto invio del manifesto relativo all'iniziativa a tutte le scuole superiori della Regione Lombardia e delle provincie di Novara, Piacenza ed Alessandria, nonché agli uffici Informagiovani ed alle biblioteche pubbliche.

Partecipazione ai Saloni dell'Orientamento.

L'Università IULM ha partecipato, nel corso del 2002, a 23 Saloni dell'orientamento, raggiungendo un elevato numero di studenti potenziali.

L'elenco dei Saloni cui l'Ateneo ha preso parte nel periodo in esame è riportato nella Tab. 6-6, mentre, nella Tab. 6-5, se ne riporta, anche in una prospettiva diacronica, la composizione percentuale per regione di svolgimento delle manifestazioni.

⁸⁷ Tale iniziativa, per l'interesse e la validità scientifica dei contenuti, è stata presentata al 4° congresso nazionale "Orientamento alla scelta: ricerche, formazione, applicazioni", tenutosi a Padova nell'ottobre 2002.

⁸⁸ Tra i siti interessati si segnalano www.virgilio.it e www.studenti.it.

Tab. 6-5. Manifestazioni cui ha partecipato l'Università IULM, ripartizione per regione, anni 2000, 2001 e 2002.

Regione	2000	2001	2002
Lombardia	56,7%	41,9%	34,8%
Veneto	13,3%	16,1%	17,4%
Emilia Romagna	3,3%	3,2%	8,7%
Sicilia	---	6,5%	8,7%
Puglia	6,7%	6,5%	4,3%
Campania	3,3%	6,5%	4,3%
Calabria	3,3%	---	4,3%
Lazio	3,3%	3,2%	4,3%
Toscana	---	3,2%	4,3%
Liguria	3,3%	6,5%	4,3%
Marche	---	---	4,3%
Piemonte	6,7%	6,5%	---
Totale	100%	100%	100%
Numero di Saloni	30	31	23
<i>Regioni interessate</i>	<i>9</i>	<i>10</i>	<i>11</i>
<i>Totale giornate</i>	<i>71</i>	<i>83</i>	<i>72</i>

Come si può osservare, a fronte di una sostanziale stabilità nel numero delle giornate di presenza, si evidenzia una progressiva estensione della copertura territoriale: le regioni interessate passano infatti da 9 a 11, con una progressiva decentralizzazione (la partecipazione a manifestazioni lombarde cala di 20 punti percentuale).

Tale contrazione della presenza alle manifestazioni lombarde è peraltro ben compensata dal crescente numero di presentazioni presso scuole superiori della regione, come evidenziato nel paragrafo successivo.

Tab. 6-6. Manifestazioni cui ha partecipato l'Università IULM nel corso 2002.

Città	Manifestazione	Date
Milano	Fondazione RUI	16 marzo
Milano	Campusweb	21 - 23 marzo
Lodi	Salone dello studente	19 - 21 marzo
Reggio di Calabria	2° Salone dell'orientamento	4 - 6 aprile
Napoli	EURIPE 2002	11 - 13 aprile
Firenze	Campusweb	18 - 20 aprile
Palermo	Job Sicilia	7 - 10 maggio
Darfo (BS)	Salone dello studente	10 - 11 maggio
Saronno (MI)	Salone dello studente	9 - 10 ottobre

Città	Manifestazione	Date
Rimini	Convegno San Patrignano	9 – 11 ottobre
Roma	CampusWeb	14 – 16 ottobre
Pavia	ZAC 2	17 – 19 ottobre
Santa Lucia di Piave (TV)	ED NET 2002	17 – 19 ottobre
Ascoli Piceno	Giornate di orientamento 2002	23 – 24 ottobre
Piacenza	Futurainforma	24 – 27 ottobre
Genova	Formula 2002	4 – 9 novembre
Palermo	Settimana dello studente	4 – 9 novembre
Rovigo	4° Salone dell'orientamento	7 – 10 novembre
Cremona	Salone dello studente	14 – 16 novembre
Verona	JOB scuola	21 – 23 novembre
Bergamo	JOBBY	22 – 24 novembre
Bari	CampusWeb	28 – 30 novembre
Vicenza	Incontro aziende-studenti 2002	5 – 6 dicembre
<i>Totale 2002</i>		<i>72 giornate</i>

Presentazioni dell'offerta formativa presso le scuole secondarie superiori.

Tra gli obiettivi strategici del SOS vi è 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 le scuole e gli Istituti superiori che ne fanno richiesta.

In particolare, nel 2002 sono state organizzate 59 presentazioni, a fronte delle 31 effettuate nel 2001; nella Fig. 6-22, se ne riporta la suddivisione per tipologia di Istituto. Come si può notare, le presentazioni hanno interessato un'ampia gamma di tipologie di scuola superiore.

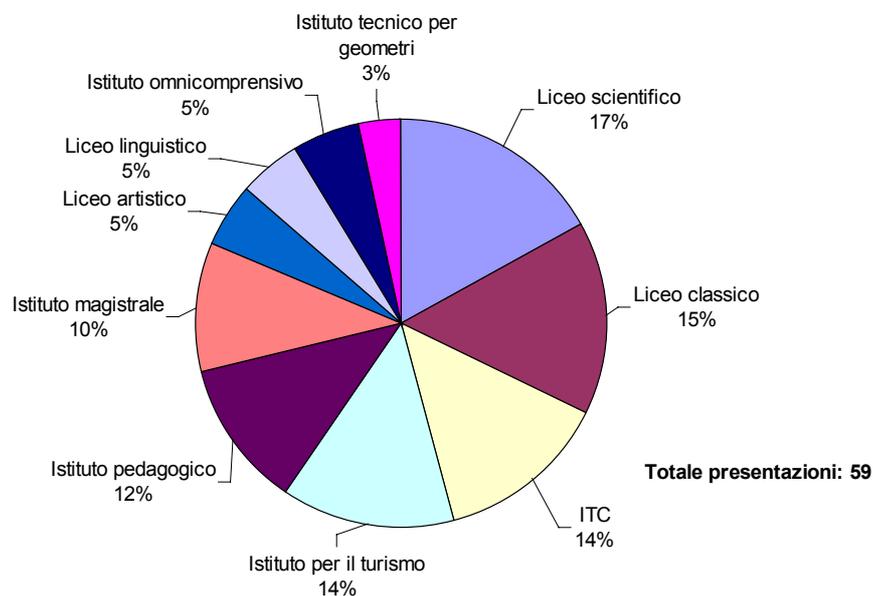
Dal punto di vista della copertura territoriale, si osserva che l'80% delle presentazioni è avvenuto in Lombardia.

Infine, si segnala che è possibile, a richiesta, organizzare un incontro riservato ad un gruppo scolastico presso l'Università IULM; nel 2002 sono stati accolti 3 gruppi di studenti, tutti provenienti da scuole della Lombardia.

Gestione delle richieste di informazioni sull'offerta didattica.

Le richieste di informazioni da parte degli interessati all'offerta formativa dell'Università IULM provengono attraverso due canali: la casella di posta elettronica iulm.orienta@iulm.it ed il numero verde 800 363 363.

Fig. 6-22. Presentazioni negli Istituti: ripartizione per tipologia di Istituto, anno 2002.



Per quanto riguarda la casella di posta elettronica, si conferma la crescita delle richieste già osservata lo scorso anno: nel 2002 sono state gestite 1.100 e-mail provenienti da studenti in prossimità della scelta universitaria, a fronte delle 380 ricevute nel corso di tutto il 2001.

Per quanto concerne la numerosità delle richieste pervenute al numero verde, è da registrarsi un apprezzabile calo: nel 2002 il servizio ha ricevuto 1.700 chiamate, a fronte delle 2.700 del 2001.

Tale diminuzione è sostanzialmente imputabile ad una più mirata politica di comunicazione: il numero verde compare, infatti, come riferimento unicamente nelle pubblicazioni rivolte agli studenti delle scuole superiori, mentre se ne è scoraggiato l'utilizzo da parte degli studenti già iscritti, i quali sono stati, invece, invitati ad utilizzare i numeri diretti dei singoli uffici. Ciò si è tradotto in una minor dispersione e una maggior pertinenza delle chiamate ricevute.

Fig. 6-23. Richieste pervenute al numero verde per tipologia d'utente, anno 2002.

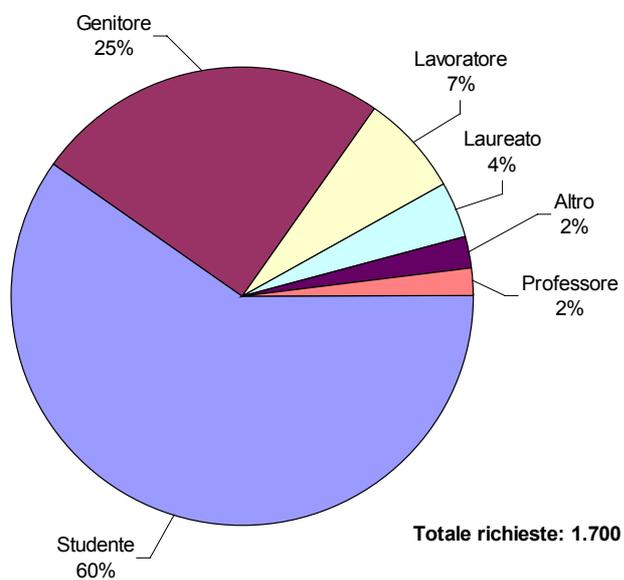


Fig. 6-24. Richieste pervenute al numero verde per area d'interesse, anno 2002.

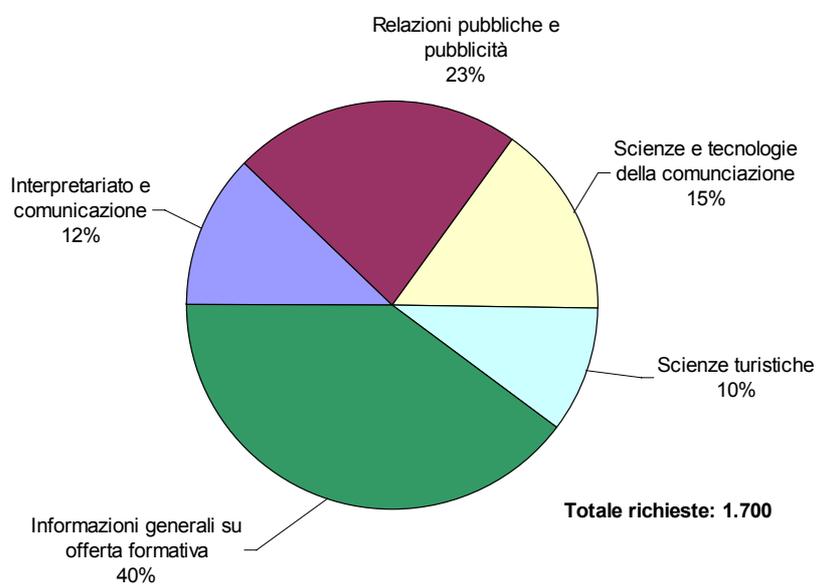
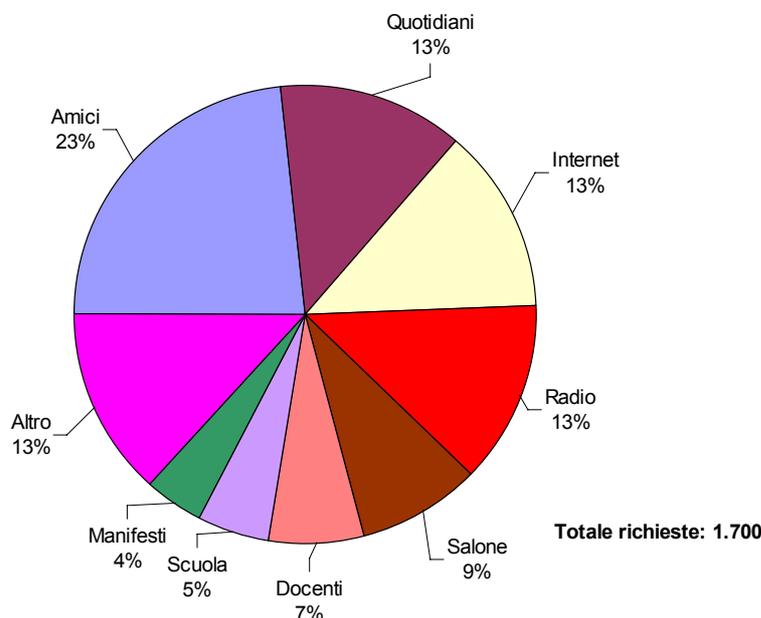


Fig. 6-25. Richieste pervenute al numero verde: suddivisione per canale informativo di conoscenza del servizio, anno 2002.



Coordinamento del tutorato relazionale e orientamento intra-universitario.

A partire dall'a.a. 2002/03, il SOS ha realizzato, in collaborazione con un team di psicologi, un servizio di *counselling* psicologico indirizzato agli studenti già iscritti all'Università IULM.

Gli studenti possono rivolgersi al servizio qualora incontrino ostacoli nel proseguimento del loro percorso di studi o nella gestione delle principali difficoltà legate alla vita universitaria (ansia, stress, difficoltà familiari, problemi nell'adattamento ad un nuovo stile di vita o nel prendere decisioni importanti). Lo scopo del *counselling* è pertanto quello di offrire un supporto, chiarendo le problematiche di tipo cognitivo e relazionale (che rischiano di interferire sui processi di apprendimento e sulla motivazione, determinando situazioni di disagio e rischio di abbandono), valorizzando le risorse individuali, allo scopo di potenziare le capacità adattative, in un'ottica evolutiva.

Alla luce della particolare delicatezza del servizio, ai fruitori è garantita la massima riservatezza.

Nel periodo compreso tra dicembre 2002 e giugno 2003 i colloqui effettuati sono stati 55.

Prospettive future.

Le prospettive di sviluppo del servizio riguardano in particolare tre direttrici:

- promuovere l'Università IULM, i suoi valori e la sua offerta formativa presso i *target* di riferimento;
- incrementare ulteriormente il coinvolgimento delle scuole superiori, supportandole nell'attività di orientamento;
- affinare l'attività di orientamento, accrescendo il numero di contatti mirati.

Tali attività vedranno il coinvolgimento di laureati presso l'Università IULM, quali attori centrali della comunicazione dell'Ateneo.

Per la conduzione delle attività sopra descritte, il SOS ha impiegato, nel corso del 2002, oltre al personale addetto, 15 risorse aggiuntive, di cui 8 collaborazioni part-time (150 ore) e 7 tutor.

6.7 Servizi di tutorato

Presso l'Università IULM è attivo un servizio di tutorato permanente, affidato a studenti degli ultimi anni di corso, con particolari requisiti di merito. Essi hanno il compito di orientare ed assistere gli studenti, in particolare le matricole, facilitandone l'inserimento nell'Ateneo, mettendosi a disposizione per dubbi e domande presso appositi sportelli della Segreteria studenti e presso il Servizio orientamento Studenti.

Ogni tutor si impegna a documentarsi in modo approfondito e completo, anche con supporti forniti dall'Università e partecipando ai momenti di formazione specificamente organizzati, sui vari aspetti della didattica e dell'organizzazione dei servizi che possono essere di interesse degli studenti dei primi anni di corso.

A partire dall'a.a. 1999/00, l'importo delle borse di tutorato è stato mantenuto costante a L. 3.000.000 ciascuna (convertito in € 1.550,00 dall'a.a. 2002/03).⁸⁹ Le borse sono attribuite per anno accademico. Il bando è pubblicato annualmente nel periodo agosto – settembre. Le borse cessano all'avvio delle borse successive.

⁸⁹ Le borse sono riservate a studenti iscritti almeno al secondo anno di corso e comunque ad anno non successivo al I fuori corso, che avessero superato alla data di scadenza del bando almeno i 2/5 degli esami previsti dal piano di studi di ciascun Corso di laurea.

Come già per i contratti di collaborazione part-time, nel corso dell'anno si assiste spesso al fenomeno delle rinunce (concomitanza con programmi Erasmus, *stage* in impresa, ecc.): anche in questo caso i posti vacanti sono integrati dagli studenti in graduatoria, fino al completamento dell'anno accademico. I dati relativi alla cessazione ed alla riassegnazione a ulteriori studenti in graduatoria, nonché alla durata reale di ciascun contratto, sono depositati presso l'Ufficio del personale, che provvede ai pagamenti dei compensi maturati.⁹⁰

Nel complesso, l'attività si è svolta senza problemi di particolare rilievo. Nella Tab. 6-7 è riportato l'andamento delle borse di tutorato assegnate dall'a.a. 2000/01 all'a.a. 2002/03.

Tab. 6-7. *Suddivisione delle borse di tutorato per Corsi di laurea e sede, a.a.2000/01 – a.a. 2002/03.*

Facoltà o Corso di laurea		N° borse di tutorato		
		a.a. 2000/01	a.a. 2001/02	a.a. 2002/03
Milano	Facoltà di Lingue, letterature e culture moderne	3	3	2
	Relazioni pubbliche Relazioni pubbliche e pubblicità	4	4	4
	Scienze della comunicazione Scienze e tecnologie della comunicazione	2	2	3
	Scienze turistiche (vecchio e nuovo ordinamento didattico)	2	2	2
Feltre	Lingue e letterature straniere	1	1	-
	Relazioni pubbliche Relazioni pubbliche e pubblicità	4	4	4
Totale		16	16	15

6.8 Servizio *stage*

L'integrazione con il mondo delle imprese e delle professioni è uno dei principi ispiratori fondamentali della *mission* dell'Università IULM. In quest'ottica grande importanza riveste lo sviluppo di *stage* presso enti ed aziende, rivolti a studenti e laureati.

⁹⁰ Nel consegnare la propria relazione sulle attività annuali relative al servizio di tutorato al Nucleo di valutazione, l'Ufficio Affari Generali ha inteso precisare quanto segue: «Anche per le borse di tutorato, alcuni Consigli di settore accademico hanno preso in esame la possibilità di riconoscere l'attività prestata nell'ambito della valutazione finale degli studenti. Vale anche per esse la necessità di disciplinare in maniera uniforme e organica la materia, prevedendo una certificazione formale finale delle attività effettivamente svolte, anche attraverso un'apposita procedura informatica presso la Segreteria studenti.»

La struttura dell'Ateneo deputata all'organizzazione degli *stage* e, più in generale, a curare operativamente le relazioni con imprese ed enti, allo scopo di agevolare il contatto tra gli studenti ed il mondo del lavoro, è la Sezione Stage dell'Ufficio Affari Generali.

Tale ufficio organizza e gestisce i servizi di *stage* e di *placement* rivolti sia agli studenti, sia ai laureati dell'Università IULM, sviluppando, per quanto di competenza, i rapporti con le imprese. Si tratta di servizi accomunati dalla finalità di favorire sia il primo approccio all'esperienza professionale, sia l'ingresso nel mondo del lavoro.

Per la realizzazione di questi intenti, l'organizzazione della Sezione Stage è stata profondamente rivista nel corso dell'ultimo biennio, dando primariamente impulso all'informatizzazione del lavoro d'ufficio ed avviando la fruibilità via Internet dei servizi di *stage* e *placement* da parte di aziende, laureati e studenti. Tali servizi possono ricondursi a tre tipologie: la gestione delle offerte di *stage*, il servizio di *placement* e i rapporti con il mondo delle imprese e delle professioni.

In primo luogo, per quanto attiene gli *stage*, da una parte, le aziende possono pubblicare la loro offerta, utilizzando un apposito modulo predefinito; dall'altra, tanto gli studenti quanto i laureati possono inserire il proprio *curriculum vitae*, seguendo un modello prestabilito, e così candidarsi alle offerte di *stage*.

A questo proposito si segnala che, nel corso del 2002, si sono registrati circa 700 *login* da parte di aziende ai servizi on-line a loro dedicati.

L'implementazione di detti servizi è proseguita durante tutto il 2002, con particolare riferimento ai seguenti interventi migliorativi:

- semplificazione della procedura di compilazione e di trasmissione dell'offerta di *stage*;
- riduzione (a un massimo di 24 ore) dei tempi di pubblicazione dell'offerta di *stage* sia sul sito Internet, sia nell'apposita bacheca;
- effettuazione di preselezioni mirate di *curricula*, per rispondere più efficacemente alle richieste aziendali;
- riduzione dei tempi di evasione della richiesta aziendale di *stage* (normalmente l'azienda individua lo stagista in un lasso di tempo variabile da 1 settimana a 1 mese);
- creazione e/o adeguamento delle banche dati dedicate alle offerte di *stage* (aggiornate allo status della singola offerta), ai *curricula* di studenti o laureati interessati all'esperienza di *stage* ed alle richieste di *placement*.

Per quanto riguarda la dinamica quantitativa del servizio *stage*, si segnala che, nel corso del 2002, sono state stipulate 466 nuove convenzioni e sono stati attivati poco meno di 1000 *stage*, di cui circa un terzo effettuati da laureati. L'andamento storico di convenzioni e *stage* nel periodo 1998-2002 è riportato, rispettivamente, nella Fig. 6-26 e nella Fig. 6-27.

In secondo luogo, per quanto concerne l'attività di *placement*, si segnala che le aziende possono 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. Nella Fig. 6-28 sono riportate le richieste pervenute al servizio *placement*, mentre nella Fig. 6-29 sono riportate le offerte di lavoro.

Giova osservare che, a partire dal 2002, l'attività di *placement* dei laureati è stata rafforzata dall'adesione dell'Ateneo al Consorzio AlmaLaurea, di cui al paragrafo 3.3.1.

Tra i diversi servizi, infatti, AlmaLaurea rende disponibili *online* i *curricula* dei laureati, ponendosi come punto di incontro fra laureati, Università e aziende. Obiettivo primario del servizio è favorire l'accesso dei giovani al mondo del lavoro, agevolando le aziende nella ricerca di personale qualificato. A questo scopo, la banca dati AlmaLaurea (www.almalaurea.it) si avvale di fonti informative diverse, acquisite in tempi diversi:

- informazioni ufficiali, fornite dall'Ateneo (dati anagrafici del laureato, Corso di laurea, voto di laurea, ecc.);
- informazioni più generali sul percorso e sull'esperienza formativa, fornite dal laureando alla vigilia della conclusione degli studi;
- *curriculum vitae* del laureato, aggiornato via Internet dal laureato stesso.

Una parte delle informazioni concorre a formare la Banca Dati consultabile dalle aziende per la ricerca di personale qualificato, una seconda parte è utilizzabile, per indagini statistiche, in forma anonima ed aggregata.

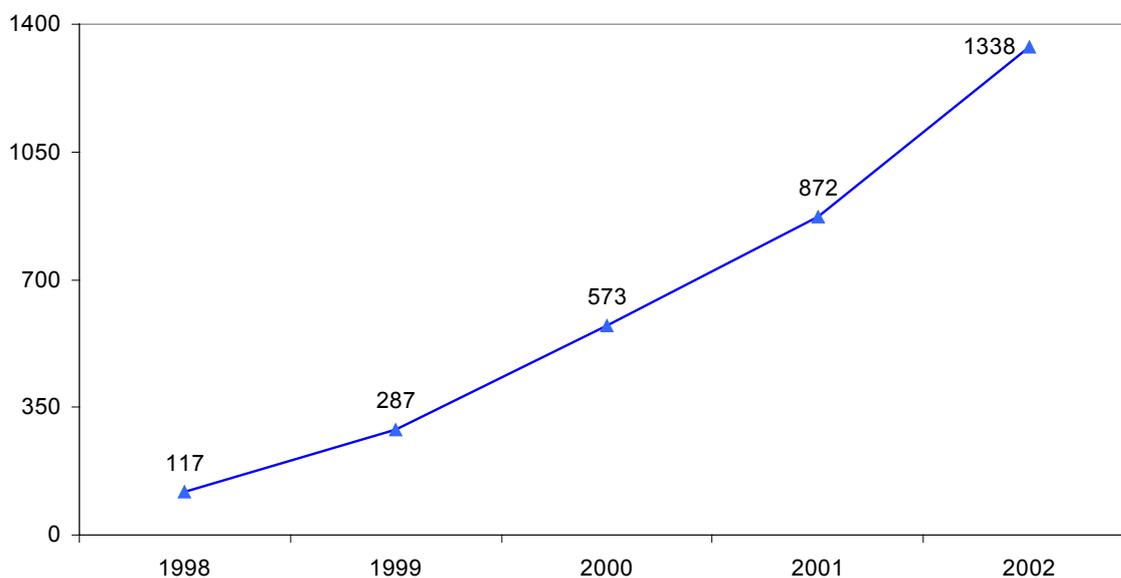
Nel primo periodo di attività (settembre – dicembre 2002) sono stati inseriti 437 *curricula*, pari al 96,7% dei laureati del periodo.

In terzo luogo, per quanto attiene la ricerca di nuovi rapporti di collaborazione con le imprese, nel corso del 2002 la Sezione Stage si è occupata delle seguenti attività:

- stipula di nuove convenzioni quadro, tra le quali si segnala quella attivata con la FIAVET (Associazione Regionale Lombarda delle imprese di Viaggi e Turismo), primariamente finalizzata all'inserimento (all'interno delle strutture associate) in *stage* degli studenti del Corso di laurea in Scienze turistiche;

- collaborazione con Assolombarda alla realizzazione di un “manuale dello *stage*”, in formato CD ROM, finalizzato a presentare, alle circa 5000 aziende associate Assolombarda, i servizi *stage* e *placement* delle Università milanesi e dell'Ateneo pavese;
- pubblicazione nella brochure Synesis 2002 (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.

Fig. 6-26. Aziende convenzionate per lo svolgimento di stage dal 1998 al 2002.



Infine, tra le altre attività cui ha preso parte la Sezione Stage nel 2002 si segnalano:

- collaborazione con l'Ufficio Affari Internazionali e con i Comitati Coordinatori dei Master per l'effettuazione di stage nell'ambito di progetti FSE o Master universitari.
- partecipazione alla tavola rotonda degli uffici stage tenutasi presso la sede milanese di Assolombarda, in occasione del Convegno "Dall'idea al progetto di stage" (novembre 2002);
- partecipazione al progetto P.R.A.T.I.CO (P.Rofessionalizzazione Alle Tecnologie Informatiche e di Comunicazione), inserito nel "Programma straordinario contro la disoccupazione intellettuale" promosso e finanziato dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, che prevede l'inserimento in *stage* di 150 disoccupati.

Fig. 6-27. Stage attivati.

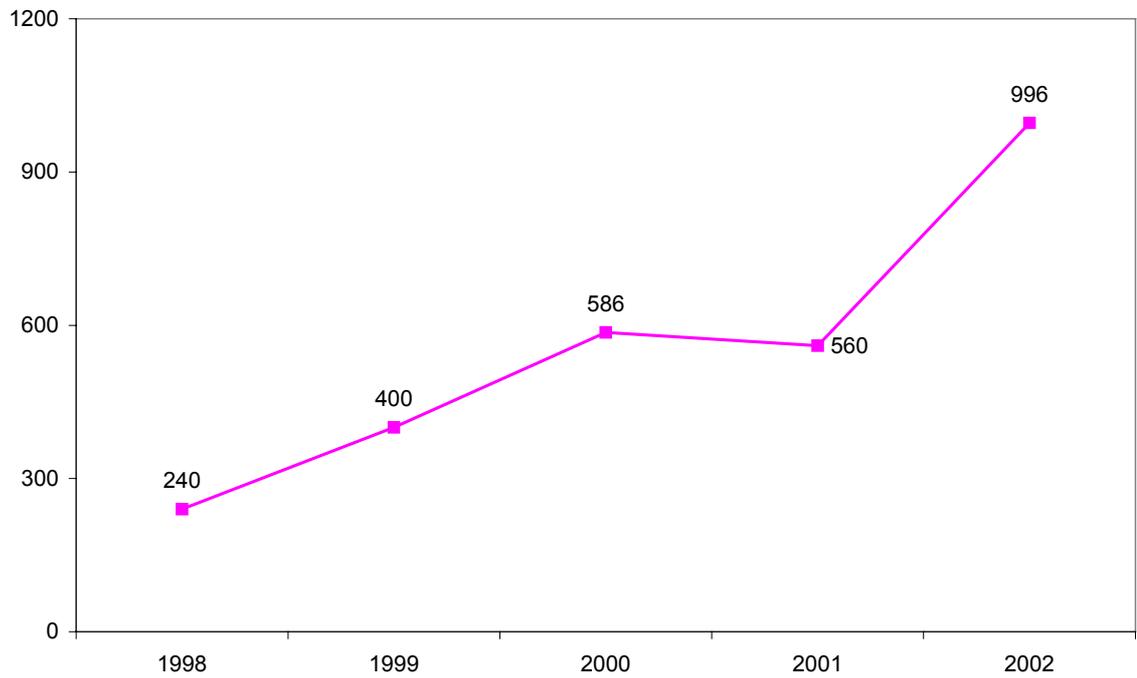


Fig. 6-28. Richieste di invio elenchi laureati e richieste di invio curriculum.

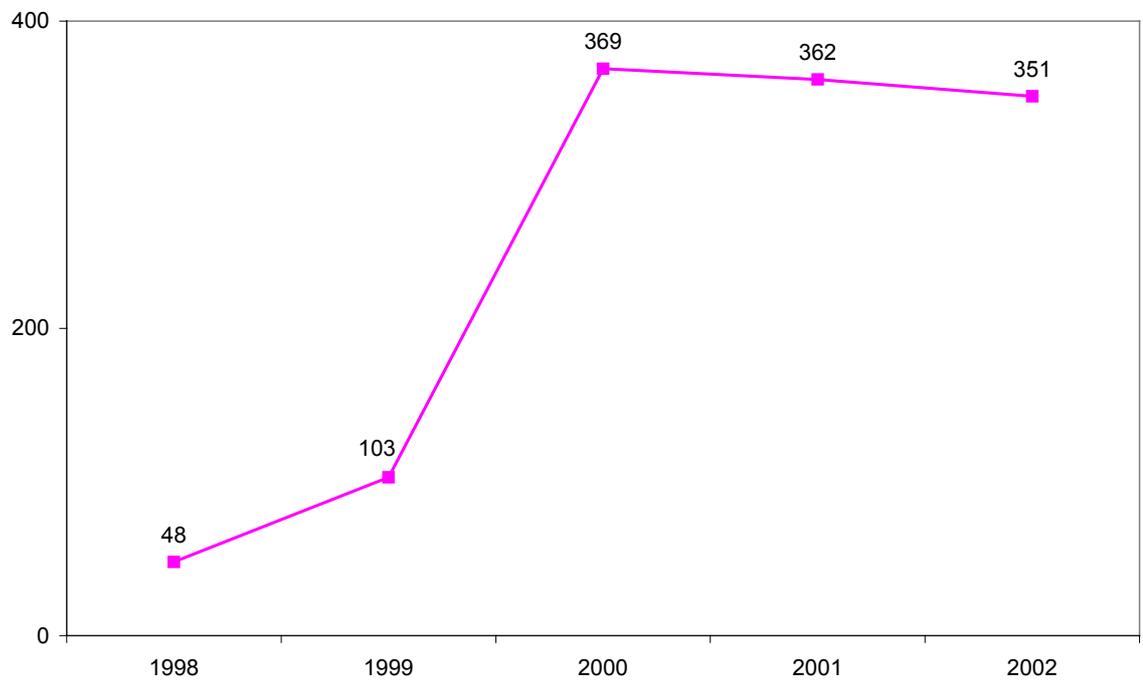
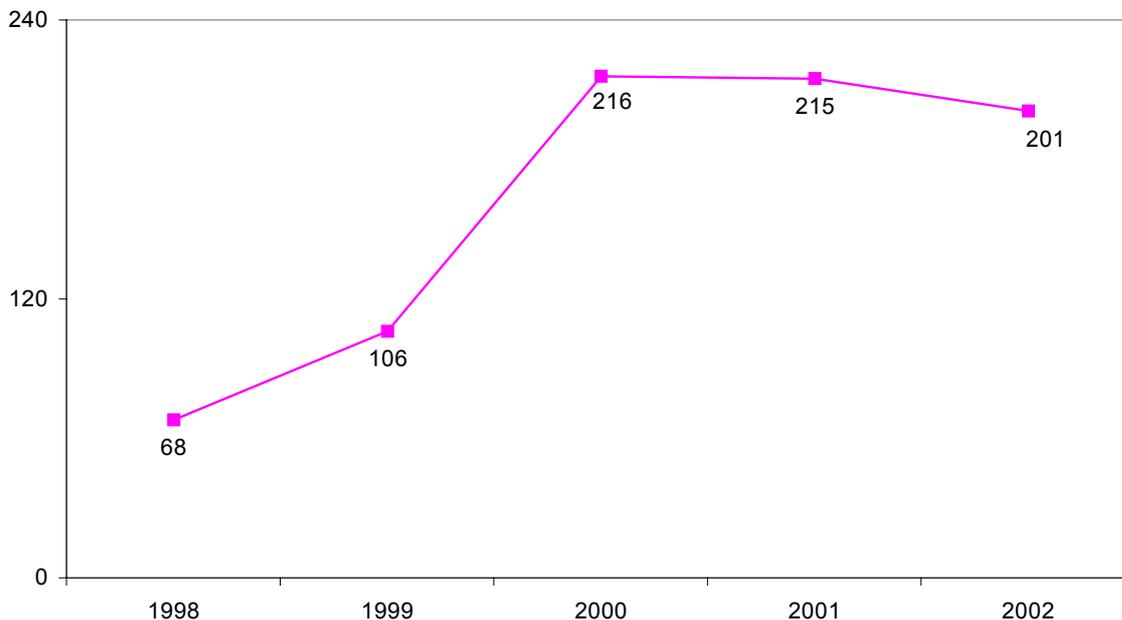


Fig. 6-29. Offerte di lavoro pervenute.



6.9 Commenti del Nucleo di valutazione

I servizi complementari di Ateneo costituiscono una componente importante dell'offerta complessiva dell'Università IULM, dal momento che possono incidere anche significativamente sulla *performance* didattica, nonché sulla soddisfazione complessiva degli studenti.

Per quanto concerne la Segreteria studenti, è da valutarsi positivamente l'avanzamento del programma di informatizzazione, che ha notevolmente migliorato le modalità di erogazione del servizio; ulteriori sviluppi potrebbero riguardare l'attività interna della Segreteria (gestione dell'orario delle lezioni e di utilizzo delle aule, avvisi, ecc.) ed i rapporti Segreteria – docenti (disponibilità per sessioni di esame, orari di lezioni e ricevimenti, avvisi, ecc.). A questo proposito appare di particolare interesse la già richiamata sperimentazione di un sistema informatizzato di monitoraggio delle iscrizioni e della progressione della carriera degli studenti, di cui si auspica la fruibilità via Internet da parte dei singoli docenti e dei responsabili delle strutture didattiche ed amministrative dell'Ateneo, secondo i rispettivi livelli di competenza.

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). Per l'esame di questo aspetto saranno di particolare utilità i risultati di un'apposita indagine di *customer satisfaction* relativa ai servizi di Segreteria studenti, in corso di completamento.

I servizi offerti dal Sistema Bibliotecario di Ateneo (SBA) hanno conosciuto, negli ultimi anni, un significativo miglioramento sia quantitativo, sia qualitativo.

È da giudicarsi più che positivamente la costante implementazione dei nuovi servizi ad alto contenuto tecnologico.

Il Nucleo valuta positivamente la già richiamata riorganizzazione dei Centri di Servizio, che costituiscono un luogo importante per la realizzazione degli obiettivi dell'Ateneo, anche in virtù del positivo incontro sinergico tra competenze tecniche e scientifiche assai articolate.

A questo proposito il Nucleo auspica una progressiva, ma celere, attuazione degli aspetti più qualificanti della riorganizzazione in atto, ed in particolare una maggiore integrazione dei Centri con le altre strutture universitarie, una migliore informativa sul loro operato, nonché la predisposizione di periodiche rendicontazioni sull'attività svolta.

Per quanto riguarda il sito web, il Nucleo, apprezzando i risultati ottenuti con l'implementazione della nuova architettura, invita a proseguire sulla strada intrapresa, prestando costante attenzione alla navigabilità e alla funzionalità dei servizi interattivi.

Tali servizi, infatti, costituiscono una funzionalità di particolare valore per il miglioramento del lavoro dei docenti e della qualità delle relazioni tra docenti, studenti e struttura tecnico-amministrativa dell'Ateneo.

Il Nucleo, nel segnalare il ruolo fondamentale dell'attività di orientamento per il sostegno del livello delle immatricolazioni, esprime apprezzamento per l'ulteriore sistematizzazione ed espansione di tale attività. Nel rinnovato scenario del sistema universitario nazionale, le attività di

orientamento assumono infatti un ruolo strategico, da inquadrarsi sinergicamente con le iniziative più propriamente indirizzate al reclutamento di nuovi studenti.

Infine, appaiono di grande interesse i servizi di orientamento intra-universitario a supporto degli studenti, con particolare riferimento al *counselling* ed all'ausilio psicologico.

All'accresciuta importanza assunta dal legame fra mondo delle imprese ed Università, corrisponde il crescente rilievo assunto dall'esperienza dello *stage*.

Lo *stage*, infatti, adempie la duplice funzione, da un lato di dare un riscontro concreto e applicativo alle competenze acquisite dagli studenti, dall'altro di consentire un arricchimento dei *curricula*, agevolando l'inserimento nel mercato del lavoro.

L'efficacia e l'efficienza di tali iniziative richiede lo sviluppo di un sistema informativo integrato per la gestione degli *stage* e del *placement*, tale da consentire anche l'individuazione dei fabbisogni di competenze espressi dal sistema delle imprese, al fine di incorporarli nel disegno dell'offerta formativa e dei piani di studio.

Alla luce di dette premesse è da giudicarsi positivamente l'esperienza maturata dalla Sezione Stage, che appare correttamente indirizzata verso una gestione più flessibile, reattiva e sistematizzata. Tuttavia il Nucleo auspica che si prosegua ulteriormente e con decisione lungo questa direttrice, pervenendo ad una più organica ed informatizzata gestione per processi, anche nell'ottica di disporre di più analitiche rendicontazioni.

7 IL RUOLO E LE ATTIVITÀ DEL NUCLEO DI VALUTAZIONE

7.1 Normativa, composizione e posizione organizzativa

Il Nucleo di valutazione dell'Università IULM è stato costituito su iniziativa degli Organi di governo dell'Ateneo, pur in assenza di un obbligo di legge per le Università non statali antecedentemente alla legge 19 ottobre 1999, n. 370, ai sensi degli artt. 9 e 19 del vigente Statuto di autonomia. L'istituzione è avvenuta con provvedimento rettorale del 15 settembre 1998.

Il funzionamento ed i compiti del Nucleo di valutazione sono stabiliti da un apposito regolamento, emanato dal Consiglio di Amministrazione il 27 maggio 1999 e successivamente modificato.⁹¹

Il Nucleo è composto da 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.⁹²

Il regolamento di funzionamento del Nucleo di valutazione ne sancisce altresì la posizione di autonomia rispetto agli Organi ed agli uffici dell'Università IULM, chiamandolo a rispondere del proprio operato direttamente al Consiglio di Amministrazione. Esso si configura, dunque, come "organo sussidiario" degli Organi di governo dell'Ateneo, con una serie di specifici compiti destinati a supportarne le decisioni ed a valutarne l'attività istituzionale.

Nella fattispecie, il compito del Nucleo di valutazione, definito dall'art. 19 dello Statuto di autonomia e ribadito dal regolamento predetto, consiste nel "verificare il perseguimento degli obiettivi fissati dagli Organi di indirizzo dell'Università IULM, la gestione delle risorse e l'analisi degli effetti della docenza in tutte le sue forme (didattica, ricerca ed attività collegate)". Tale attività di valutazione è riferita in generale all'efficacia

⁹¹ Il Regolamento è stato modificato nella seduta del 18 dicembre 2001.

⁹² Ai sensi dell'art. 2, c. 2, del Regolamento di funzionamento del Nucleo di valutazione

ed all'efficienza della gestione dell'Ateneo, ed in modo particolare alla produttività dell'offerta didattica in relazione al rapporto tra risorse impiegate e risultati raggiunti.

Per lo svolgimento dei suoi compiti al Nucleo di valutazione è garantito l'accesso ai documenti amministrativi ed alle fonti informative dell'Ateneo.

Per il triennio dicembre 2001 – 2004 il Nucleo di valutazione è così composto:

- Prof. Roberto Moscati (Presidente), ordinario di Sociologia dell'Educazione nella Facoltà di Scienze della Formazione dell'Università di Milano-Bicocca;
- Prof. Luca Barbarito, associato di Economia applicata presso l'Università IULM;
- Dott.ssa Teresa Cuomo, dirigente responsabile dell'Ufficio X del Dipartimento autonomia e studenti del MIUR;
- Dott. Stefano Landi, esperto di istituzioni pubbliche ed amministrazione;
- Prof. Emanuele Ronchetti, ordinario di Storia della filosofia presso l'Università IULM;
- Dott. Rodolfo Winternitz, esperto di economia ed organizzazione aziendale.

7.2 Attività del Nucleo di valutazione

Per lo svolgimento della sua attività il Nucleo di valutazione si avvale dell'Ufficio di Supporto tecnico e della consulenza di un esperto in materie economiche e gestionali. Nel corso del 2002, presso il Supporto tecnico del Nucleo, hanno prestato la loro opera:

- il responsabile dell'ufficio, a tempo pieno, con compiti di coordinamento, raccolta e analisi statistica dei dati e delle informazioni;
- un collaboratore, a tempo pieno, assunto dal settembre 2002;
- tre studenti con contratto di collaborazione occasionale, per un totale di 200 ore;
- tre 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 pro-

getti speciali e all'acquisto di materiale bibliografico, di *software*, cancelleria e dotazioni per l'ufficio. Per la copertura di detti costi, nell'anno 2002 il Nucleo ha impegnato circa € 102.000.

Nel corso del 2002, il Nucleo, che si è riunito 11 volte, ha provveduto a svolgere i propri adempimenti istituzionali:

- raccolta, analisi ed invio dei dati richiesti annualmente dal CNVSU;
- predisposizione del rapporto di valutazione annuale;
- adempimenti connessi all'istituzione dei nuovi Corsi di laurea e di laurea specialistica;
- valutazione delle proposte di istituzione e rinnovo dei Corsi di Dottorato di ricerca;
- conduzione, in tutti i suoi aspetti, dell'indagine di *customer satisfaction*.

In particolare, si segnala il compimento della revisione delle modalità di svolgimento della rilevazione delle opinioni degli studenti sull'attività didattica e sui servizi erogati dall'Ateneo, con la conduzione delle seguenti attività:

- progettazione e definizione delle linee guida per lo svolgimento dell'indagine di *customer satisfaction* e del relativo piano operativo (si veda in proposito il par. 3.4), discusse e condivise anche dal Senato Accademico;⁹³
- rilevazione in aula per tutti i moduli didattici attivati presso entrambe le sedi dell'Ateneo (con la collaborazione di una risorsa della Segreteria studenti per la rilevazione presso la sede di Feltre), acquisizione ed elaborazione dei dati, produzione e trasmissione dei *report* a tutti i docenti coinvolti;
- realizzazione dell'indagine di *customer satisfaction* per i servizi di ristorazione, estesa agli studenti, ai docenti ed al personale tecnico-amministrativo;
- progettazione dell'indagine di *customer satisfaction* per i servizi di Segreteria studenti (realizzata via web a partire dal mese di agosto 2003);
- progettazione e realizzazione delle indagini pilota relative alle attività didattiche dei laboratori di lingue professionalizzanti e dei laboratori di informatica (entrambi acquisiti in *outsourcing*). Le indagini effettive verranno svolte nell'a.a. 2003/04, una volta validati (sulla scorta dei risultati delle indagini pilota) gli strumenti e le tecniche di rilevazione;

⁹³ Seduta del Senato Accademico del 4 settembre 2002.

- approfondimenti e sperimentazioni preliminari relative all'indagine sugli studenti "non frequentanti";
- progettazione ed effettuazione della prima rilevazione delle opinioni dei docenti in merito alle modalità di conduzione della rilevazione di *customer satisfaction* sull'attività didattica. Il rapporto di ricerca è stato trasmesso a tutti i docenti di ruolo dell'Ateneo nel novembre 2003.

Tra le altre attività condotte dall'Ufficio di Supporto tecnico, sono da segnalare:

- la progettazione e la realizzazione del prototipo del *cruscotto informativo* dedicato al monitoraggio delle iscrizioni e del progresso di carriera degli studenti, in collaborazione con l'Ufficio automazione della Segreteria studenti, di cui al par 3.3.1;
- la possibilità, offerta ai laureandi dell'Ateneo (a partire dal gennaio 2003), di svolgere tesi di laurea di argomento statistico-metodologico in collaborazione con l'Ufficio di Supporto tecnico, in particolare al fine di avvalersi delle competenze dell'Ufficio per predisporre e/o rendere disponibili *file* di dati provenienti dal *database* della Segreteria studenti (nel rispetto della riservatezza dei dati trattati). Nel corso del 2003 è stata realizzata la prima tesi di laurea utilizzando tale opportunità.

Giova altresì rimarcare la 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 esigenze statistiche comuni ad entrambi gli Uffici, con l'obiettivo di perfezionare l'attendibilità e la qualità delle informazioni fornite.

Si segnala che, nell'ambito del Sistema di Gestione per la Qualità (di cui al par 2.5), il Supporto tecnico del Nucleo è responsabile di una specifica procedura, dedicata all'elaborazione dati. Nella fattispecie, tale procedura, oltre a descrivere l'insieme dei compiti e delle responsabilità facenti capo al Supporto tecnico, illustra analiticamente l'insieme delle attività connesse alla raccolta, all'elaborazione, alla sintesi ed alla trasmissione delle informazioni statistiche necessarie sia alla gestione del Sistema Qualità, sia all'operato del Nucleo, sia ai vari organismi ed uffici dell'Ateneo.