



RELAZIONE DEL
NUCLEO DI VALUTAZIONE DI ATENEO

ANNO 2000

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

- Prof. Roberto Moscati (Presidente) ¹, ordinario di Sociologia dell'Educazione presso l'Università degli Studi di Milano - Bicocca;
- Dott.ssa Teresa Cuomo, dirigente responsabile dell'Ufficio X del Dipartimento autonomia e studenti del MURST;
- Prof. Angelo Miglietta, associato di Economia e gestione delle imprese presso l'Università degli Studi di Pavia;
- Prof. Mario Talamona, ordinario di Politica Economica presso l'Università degli Studi di Milano;
- Dott. Rodolfo Winternitz, consulente 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.

Le informazioni della presente relazione si riferiscono all'a.a. 1999/00 o all'anno solare 2000, 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.

Nucleo di valutazione

Università IULM
Via Filippo da Liscate, 1.2
20143 Milano
Tel. 02.89141.393
Fax 02.89141.394
E-mail: valuta@iulm.it

Novembre 2001

¹ Presidente dal maggio 2001, in sostituzione del Prof. Giovanni Puglisi, dimissionario in seguito alla sua nomina a Rettore dell'Università IULM.

INDICE

| | |
|--|-----------|
| PREFAZIONE | 1 |
| 1 LA GESTIONE STRATEGICA | 3 |
| 1.1 OBIETTIVI E STRATEGIE DI SVILUPPO DELL'ATENEO | 3 |
| 1.2 ANALISI DELLA DOMANDA E DEL POSIZIONAMENTO DELL'ATENEO | 6 |
| 1.2.1 <i>Bacino di utenza ed area geografica di attrazione</i> | 6 |
| 1.2.2 <i>Analisi della domanda</i> | 12 |
| 1.2.3 <i>Analisi delle caratteristiche degli studenti</i> | 26 |
| 1.3 RAPPORTI DELL'UNIVERSITÀ CON L'ESTERNO..... | 34 |
| 1.4 COMMENTI DEL NUCLEO DI VALUTAZIONE | 34 |
| 2 LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA | 37 |
| 2.1 LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA E LA GESTIONE AMMINISTRATIVA..... | 37 |
| 2.1.1 <i>La struttura e l'attività amministrativa</i> | 37 |
| 2.1.2 <i>Procedure e sistema informativo per la gestione amministrativa</i> | 40 |
| 2.1.3 <i>Sistema informativo di Ateneo</i> | 41 |
| 2.2 IL PERSONALE TECNICO-AMMINISTRATIVO | 46 |
| 2.2.1 <i>Distribuzione del personale tecnico-amministrativo per qualifica e strutture</i> | 48 |
| 2.2.2 <i>Attività di formazione e/o riqualificazione del personale</i> | 51 |
| 2.3 IL BILANCIO DELL'ATENEO | 52 |
| 2.3.1 <i>La composizione e la dinamica delle entrate e delle uscite</i> | 53 |
| 2.3.2 <i>L'analisi dei risultati</i> | 54 |
| 2.3.3 <i>Alcuni dati di contabilità analitica</i> | 57 |
| 2.4 GESTIONE DEL PATRIMONIO IMMOBILIARE | 60 |
| 2.4.1 <i>Disponibilità, fabbisogni e realizzazioni future</i> | 60 |
| 2.4.2 <i>Analisi della disponibilità di spazi e attrezzature per la didattica</i> | 63 |
| 2.5 CERTIFICAZIONE ISO9002..... | 70 |
| 2.6 COMMENTI DEL NUCLEO DI VALUTAZIONE | 70 |
| 3 LA DIDATTICA | 77 |
| 3.1 LA DIDATTICA | 77 |
| 3.1.1 <i>L'offerta didattica</i> | 77 |
| 3.1.2 <i>L'offerta di corsi di dottorato e post-laurea</i> | 79 |
| 3.1.3 <i>Informazioni sugli scambi internazionali degli studenti</i> | 82 |
| 3.1.4 <i>Commenti del Nucleo di valutazione</i> | 87 |

| | | |
|----------|---|------------|
| 3.2 | ORGANIZZAZIONE DELL'ATTIVITÀ DIDATTICA..... | 89 |
| 3.2.1 | <i>Analisi del carico didattico e delle risorse di docenza.....</i> | 89 |
| 3.2.2 | <i>Commenti del Nucleo di valutazione</i> | 102 |
| 3.3 | PERFORMANCE DELL'ATTIVITÀ DIDATTICA..... | 102 |
| 3.3.1 | <i>Studenti in corso e fuori corso</i> | 102 |
| 3.3.2 | <i>Analisi dei risultati degli studenti</i> | 107 |
| 3.3.3 | <i>Analisi degli abbandoni e dei trasferimenti</i> | 114 |
| 3.3.4 | <i>Analisi del conseguimento dei titoli.....</i> | 119 |
| 3.3.5 | <i>Analisi degli sbocchi professionali</i> | 127 |
| 3.3.6 | <i>Commenti del Nucleo di valutazione</i> | 132 |
| 3.4 | VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DELLA DIDATTICA DA PARTE DEGLI STUDENTI | 132 |
| 3.4.1 | <i>Esiti della valutazione da parte degli studenti.....</i> | 134 |
| 3.4.2 | <i>Commenti del Nucleo di valutazione</i> | 142 |
| 4 | LA RICERCA | 143 |
| 4.1 | PRESENTAZIONE E ANALISI DELLE STRUTTURE DI RICERCA..... | 143 |
| 4.2 | FONTI DI FINANZIAMENTO E PROGETTI FINANZIATI | 144 |
| 4.3 | COMMENTI DEL NUCLEO DI VALUTAZIONE | 149 |
| 5 | GLI INTERVENTI PER IL DIRITTO ALLO STUDIO | 153 |
| 5.1 | INTERVENTI PER IL DIRITTO ALLO STUDIO ATTUATI DALL'ATENEO..... | 153 |
| 5.1.1 | <i>Esoneri parziali o totali da tasse e contributi.....</i> | 153 |
| 5.1.2 | <i>Borse di studio</i> | 153 |
| 5.1.3 | <i>Attività part-time</i> | 154 |
| 5.2 | INTERVENTI PER IL DIRITTO ALLO STUDIO ATTUATI DALLA REGIONE (I.S.U.)..... | 157 |
| 5.2.1 | <i>Borse di studio</i> | 158 |
| 5.2.2 | <i>Servizio residenziale.....</i> | 161 |
| 5.2.3 | <i>Servizio di ristorazione</i> | 161 |
| 5.2.4 | <i>Altre attività.....</i> | 162 |
| 6 | I SERVIZI COMPLEMENTARI DELL'ATENEO | 165 |
| 6.1 | SEGRETERIA AMMINISTRATIVA PER STUDENTI..... | 165 |
| 6.2 | IL SISTEMA BIBLIOTECARIO DI ATENEO | 166 |
| 6.2.1 | <i>Patrimonio librario, di periodici e Cd-Rom.....</i> | 166 |
| 6.2.2 | <i>Adeguamento tecnologico</i> | 168 |
| 6.2.3 | <i>Analisi quantitativa dei servizi erogati.....</i> | 170 |
| 6.3 | CENTRI DI SERVIZIO | 178 |
| 6.3.1 | <i>Centro Servizi Stage (CSS).....</i> | 178 |
| 6.3.2 | <i>Centro Linguistico di Milano e Feltre</i> | 179 |
| 6.3.3 | <i>Centro Informatico per la Didattica e la Ricerca (CIDeR).....</i> | 180 |
| 6.3.4 | <i>Centro Relazioni Internazionali</i> | 181 |
| 6.4 | LABORATORIO DIDATTICO PER LE LINGUE STRANIERE..... | 183 |

| | | |
|----------|---|------------|
| 6.5 | SITO WEB E SERVIZI INTERATTIVI VIA INTERNET | 184 |
| 6.5.1 | <i>Sito web</i> | 184 |
| 6.5.2 | <i>Servizi interattivi via Internet</i> | 190 |
| 6.6 | SERVIZI DI ORIENTAMENTO | 195 |
| 6.7 | SERVIZI DI TUTORATO | 201 |
| 6.8 | ORGANIZZAZIONE DI <i>STAGE</i> E TIROCINI..... | 202 |
| 6.9 | ATTIVITÀ DI <i>PLACEMENT</i> PER LAUREATI | 204 |
| 6.10 | COMMENTI DEL NUCLEO DI VALUTAZIONE | 206 |
| 7 | IL RUOLO E LE ATTIVITÀ DEL NUCLEO DI VALUTAZIONE | 209 |
| 7.1 | NORMATIVA, COMPOSIZIONE E POSIZIONE ORGANIZZATIVA | 209 |
| 7.2 | ATTIVITÀ DEL NUCLEO DI VALUTAZIONE | 210 |
| | INDICE DELLE TABELLE | 213 |

PREFAZIONE

La riforma del sistema universitario e l'introduzione dell'autonomia finanziaria e contabile degli Atenei hanno avviato un processo di crescente attenzione alla valutazione della *performance* delle Università, ossia dei risultati conseguiti rapportati agli investimenti effettuati. Questo processo coinvolge, seppur per ragioni diverse, tutto il sistema universitario italiano, sia le Università statali, sia quelle non statali legalmente riconosciute.

Anche per l'Università IULM, dunque, la valutazione della *performance* diviene esigenza primaria, non più solo ai fini di una appropriata gestione delle risorse e della "soddisfazione del cliente", ma pure per posizionarsi al meglio su un "mercato" più trasparente e più concorrenziale.

I Nuclei di valutazione di Ateneo hanno la funzione di analizzare la gestione e le *performance* delle Università, anche attraverso l'utilizzo di opportuni indicatori.

L'esame riguarda i costi ed i rendimenti, la gestione strategica dell'Ateneo, l'amministrazione 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.

Tutti questi aspetti dell'attività di valutazione vengono documentati e raccolti in un'apposita relazione annuale, il cui scopo primario è la promozione e l'applicazione della cultura dell'autovalutazione, fattore chiave per operare nel nuovo contesto ambientale.

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

Il Nucleo si propone, dunque, come fattore di stimolo, supporto e verifica rispetto ad un'azione autonoma di conoscenza, di autovalutazione e miglioramento, da intraprendersi a livello dei vari organismi e delle singole strutture didattiche e gestionali dell'Ateneo.

Con la sua relazione annuale il Nucleo intende perciò fornire uno strumento di informazione collettivo, suscettibile di stimolare la valorizza-

zione 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, sia in termini di responsabilità nei confronti dell'adempimento del proprio ruolo, sia in termini di rispondenza alle domande e alle aspettative di una società in continua trasformazione.

Nel licenziare questa seconda relazione annuale è doveroso segnalare alcuni problemi e criticità incontrate.

In particolare vanno ribadite le difficoltà derivanti dall'assenza di un sistema organico di rilevazione dei dati inerenti alla didattica, al personale docente e tecnico-amministrativo ed alla ricerca: difficoltà che non sempre è stato possibile superare, nonostante lo spirito di fattiva collaborazione dimostrato dai vari uffici. D'altro canto, la redazione del presente aggiornamento della relazione annuale è anche stata l'occasione per una più compiuta verifica dei dati storici.

Per supplire alle carenze informative relative alla didattica, il supporto tecnico del Nucleo di valutazione sta peraltro sviluppando, in collaborazione con l'Ufficio automazione della Segreteria studenti, un sistema informativo dedicato ai corsi, finalizzato a garantire alle strutture didattiche un set di indicatori certificati e disponibili in tempo reale.

Un altro ordine di difficoltà è relativo all'assenza di una documentazione organica e digitalizzata, che rende poco trasparenti le modalità di funzionamento di taluni Uffici e Centri dell'Ateneo.

Il permanere di siffatte carenze informative e la mancanza di una cultura della rendicontazione, unitamente ad un uso spesso parziale ed inadeguato delle tecnologie informatiche, non sembrano più accettabili, specie nel nuovo contesto ambientale. È quindi richiesto a tutte le componenti dell'Ateneo uno sforzo significativo in tale ambito.

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

1 LA GESTIONE STRATEGICA

1.1 Obiettivi e strategie di sviluppo dell'Ateneo

Fin dal momento della sua costituzione, avvenuta nel 1968,² l'Università IULM si è data come obiettivo principale quello di coniugare il trasferimento agli studenti di conoscenze e competenze "tecnico-scientifiche" (inizialmente limitatamente alle lingue straniere) con la necessità di avvicinarli, quanto più possibile ed in un'ottica pragmatica, al mondo del lavoro e delle professioni.

Su tali basi la Libera Università di Lingue e Comunicazione IULM ha sviluppato un percorso di importanti trasformazioni al fine di mantenere stretti legami con le esigenze del sistema imprenditoriale.

La missione adottata è quella di creare professionisti per le imprese nei settori delle lingue e della comunicazione. In particolare, l'art. 1 dello Statuto di autonomia dell'Università IULM così recita: "La Libera Università di Lingue e Comunicazione IULM, con sede centrale in Milano e sede distaccata a Feltre, è finalizzata alla ricerca e all'insegnamento delle discipline riguardanti l'attività e gli strumenti di comunicazione".

Per raggiungere detti obiettivi l'Università IULM intende articolare la sua offerta complessiva valorizzando quanto più possibile il proprio orientamento strategico di fondo, basato su una didattica che coniuga il livello teorico / accademico con quello pragmatico / empirico, riducendo al minimo gli insegnamenti propedeutici ed abbinando, sin dall'inizio, materie teoriche e professionali.

Per il sistema dell'istruzione superiore italiana, l'anno 2000 può essere considerato di transizione tra il periodo di elaborazione dei progetti di riforma e la loro trasformazione in atti normativi, da un lato, e la pratica attuazione degli stessi, dall'altro.

A tale proposito, l'Università IULM ha messo a punto un progetto didattico molto articolato, che prevede non solo i corsi di laurea triennali, ma anche un'organica struttura di lauree specialistiche. Ciò anche con

² D.P.R. del 31 ottobre 1968, n. 1490 (Gazz. Uff. 20 marzo 1969, n. 72).

lo scopo di valorizzare le positive esperienze riscontrate e di sfruttare tutte le possibili sinergie.

Fig. 1-1. Offerta didattica dell'Università IULM dopo l'introduzione del D.M. 509/1999.

| | Corso di laurea | Corso di laurea specialistica |
|---|--|---|
| Facoltà di Lingue e letterature straniere | Interpretariato e comunicazione | Studi culturali e relazioni internazionali |
| | | Traduzione letteraria e traduzione tecnico-scientifica |
| | | Interpretariato di conferenza |
| | | Management internazionale della comunicazione |
| Facoltà di Scienze della comunicazione e dello spettacolo | Relazioni pubbliche e pubblicità | Consumi, distribuzione commerciale e comunicazione d'impresa |
| | | Comunicazione della moda, del design e dei prodotti ad elevato valore aggiunto (luxury product) |
| | | Scienze della comunicazione sociale e istituzionale |
| | | Strategie e comunicazione delle piccole e medie imprese (sede di Feltre) |
| | Scienze e tecnologie della comunicazione | Editoria, comunicazione multimediale e giornalismo |
| | | Scienze dello spettacolo e produzione multimediale |
| | Scienze turistiche | Gestione e comunicazione delle imprese e dei prodotti turistici |
| | | Strategie, gestione e comunicazione dei beni e degli eventi culturali |

La Fig. 1-1 evidenzia l'offerta didattica dell'Università IULM dopo l'introduzione del D.M. 3 novembre 1999, n. 509. Appare evidente come l'iniziativa dell'Università IULM sia tesa ad anticipare la prevista realizzazione della riforma degli ordinamenti didattici, anche alla luce del costante sviluppo della domanda formativa, cui ha corrisposto un continuo ampliamento delle strutture universitarie, ormai avviate alla creazione di un vero e proprio campus.

Va sottolineato, in particolare, come la politica di sviluppo dell'Ateneo miri ad interpretare le principali linee di evoluzione dei sistemi formativi superiori europei e, ad un tempo, le linee ispiratrici della riforma in atto nel nostro paese.

Tra le finalità principali della riforma va considerata, infatti, la diversificazione dell'offerta formativa secondo una logica che, comprendendo sia il primo sia il secondo livello, includa la possibilità di percorsi triennali caratterizzati da una formazione di base con un riferimento a possibili inserimenti in riconoscibili aree professionali e la ulteriore opportunità di percorsi di specializzazione e approfondimento verso figure professionali ben identificate. In questa prospettiva, la logica di pochi percorsi generali di primo livello e di una più diversificata e specifica articolazione successiva traspare con chiarezza dal quadro interpretativo della riforma offerto dall'Università IULM.

Del resto, l'attenzione ai collegamenti con il mercato delle professioni è stata da sempre una delle caratteristiche peculiari all'offerta formativa dell'Ateneo, ribadita in tempi recenti dalla introduzione nella Facoltà di Lingue e Letterature straniere di un Corso di laurea in Interpretariato e Comunicazione. Il contatto con il mondo esterno trova ulteriore conferma nell'attenzione posta sugli *stage* in azienda e nell'utilizzo, quali insegnanti a pieno titolo, di esperti professionisti ad integrazione degli apporti teorici (dal canto loro in via di progressivo incremento) forniti dalla docenza interna.

Lo scopo è quello di garantire un buon mix di approcci teorici e di verifiche concrete al fine di perseguire, per questa via, la miglior combinazione possibile tra utilizzabilità del titolo di studio e qualità della formazione offerta. Anche sotto questo profilo la politica dell'Università IULM va dunque nella direzione indicata dalla "filosofia" della riforma, specie per quanto attiene al primo livello di formazione triennale.

1.2 Analisi della domanda e del posizionamento dell'Ateneo

1.2.1 Bacino di utenza ed area geografica di attrazione

Il nuovo scenario del sistema universitario, caratterizzato da intense trasformazioni nella struttura e nelle modalità di funzionamento, determina una crescente importanza della capacità di attrazione degli studenti da parte di ciascun Ateneo.

L'aspetto in questione può essere primariamente studiato dal punto di vista geografico.

A questo proposito un esame assai interessante è quello relativo alla provincia di residenza degli iscritti 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.³ L'analisi è stata effettuata, ove possibile, per i tre anni accademici 1997/98, 1998/99 e 1999/00.

Le Fig. 1-2, Fig. 1-3 e Fig. 1-4 evidenziano la ripartizione degli studenti immatricolati iscritti al primo anno di corso per la sede di Milano nel suo complesso e per i singoli Corsi di laurea ivi attivati, raffrontando tre anni accademici consecutivi (a.a. 1997/98, 1998/99 e 1999/00).

Dall'analisi dei dati si può desumere che, nel corso dell'ultimo triennio, non è mutato l'ambito territoriale di riferimento.

In particolare, dalle predette elaborazioni emerge che, complessivamente, oltre i tre quarti degli studenti immatricolati al primo anno presso la sede milanese dell'Università IULM provengono dalla Lombardia, ed in misura maggiore dalla provincia di Milano. Detta composizione risulta pressoché invariata anche quando si prende in considerazione la totalità degli iscritti,⁴ come si può osservare nelle Fig. 1-5, Fig. 1-6 e Fig. 1-7.

Peraltro si registrano situazioni lievemente differenziate fra Corsi di laurea e fra diversi anni accademici.

³ È qui necessario sottolineare che l'incompleta informatizzazione dei dati riguardanti gli studenti del Corso di laurea in Lingue e Letterature Straniere presso la sede di Feltre non ha permesso di condurre tutte le possibili elaborazioni.

⁴ Dal totale della sede di Milano sono esclusi gli iscritti alla Scuola di Relazioni Pubbliche.

Fig. 1-2. Immatricolati al 1° anno, a.a.1997/98, sede di Milano. Composizione percentuale per provincia di residenza.

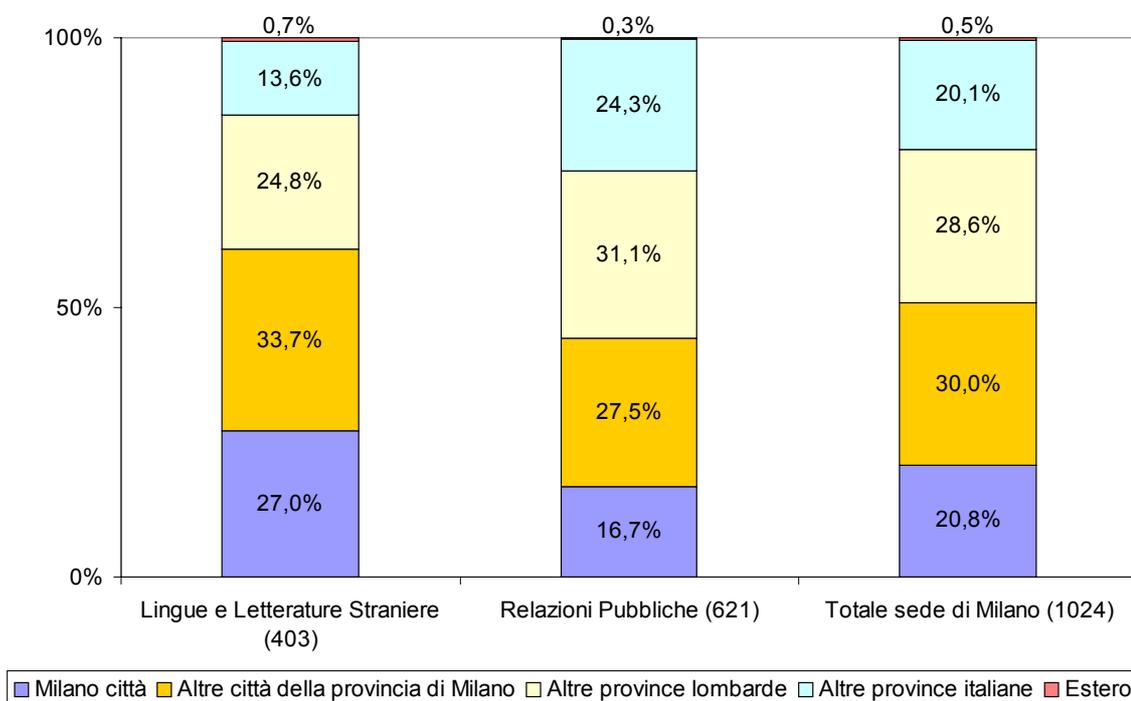


Fig. 1-3. Immatricolati al 1° anno, a.a. 1998/99, sede di Milano. Composizione percentuale per provincia di residenza.

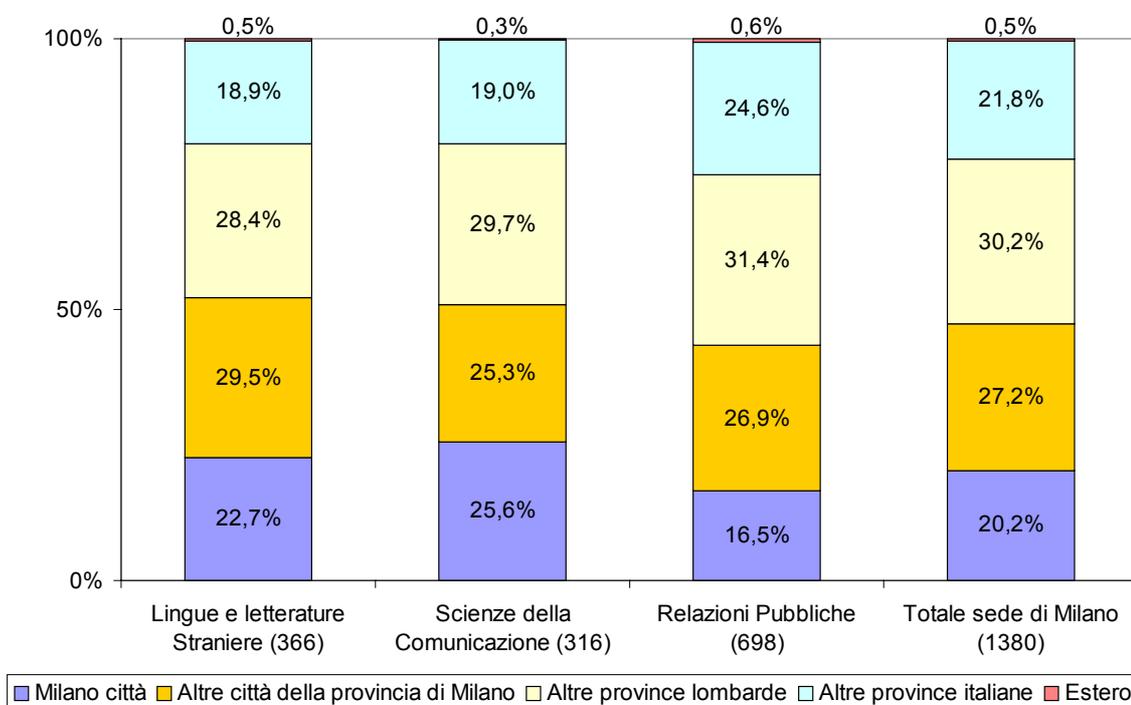


Fig. 1-4. Immatricolati al 1° anno, a.a. 1999/00, sede di Milano. Composizione percentuale per provincia di residenza.

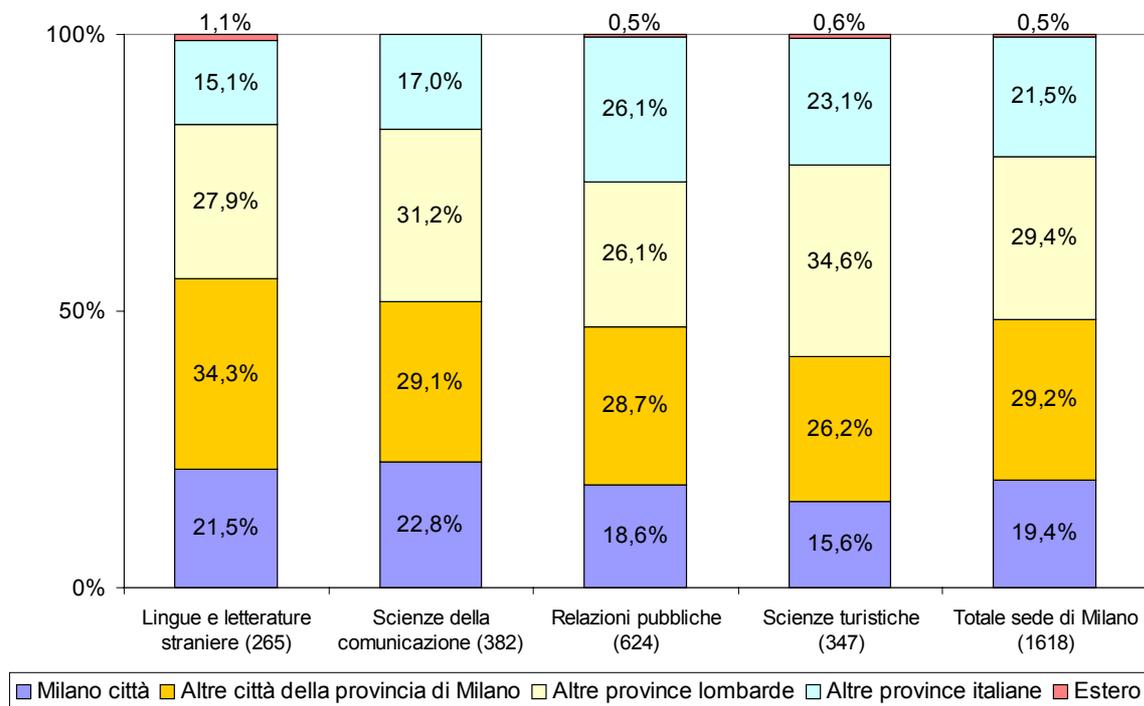


Fig. 1-5. Studenti iscritti, a.a. 1997/98, sede di Milano. Composizione percentuale per provincia di residenza.

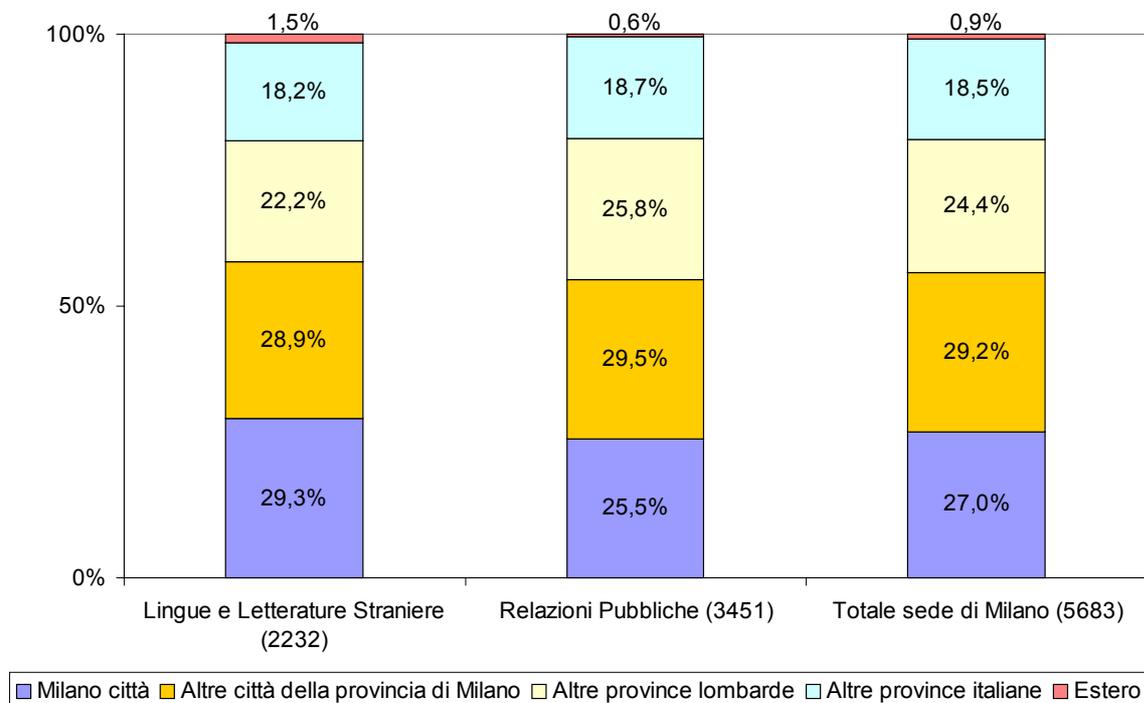


Fig. 1-6. Studenti iscritti, a.a. 1998/99, sede di Milano. Composizione percentuale per provincia di residenza.

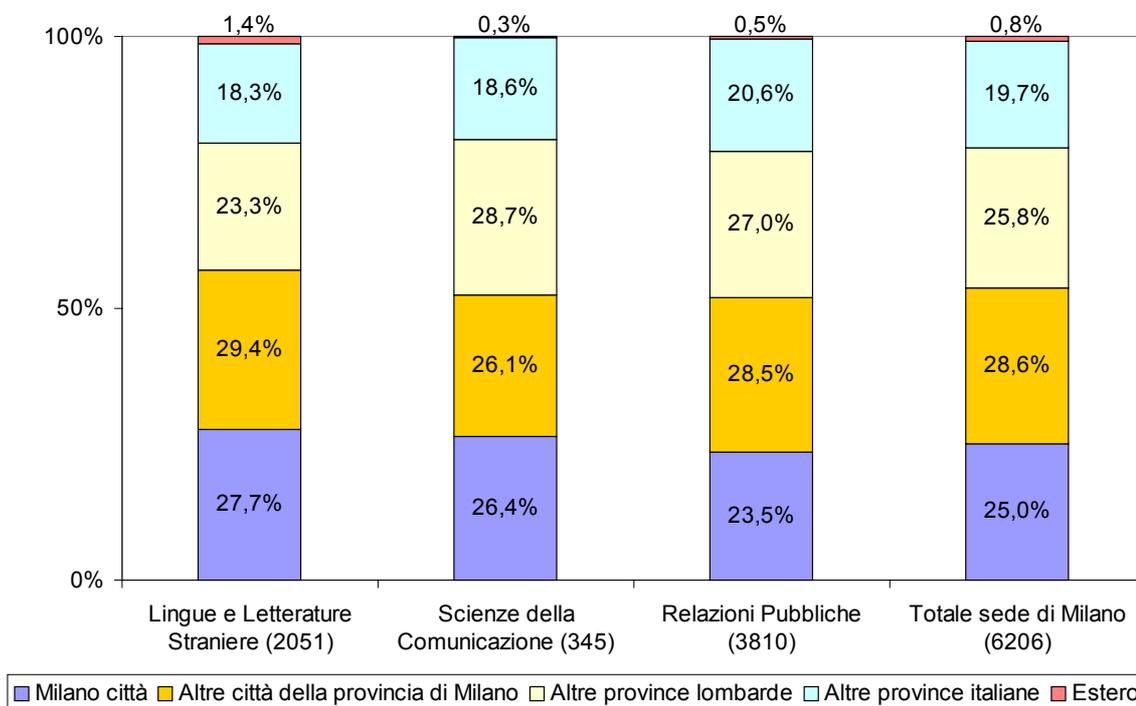
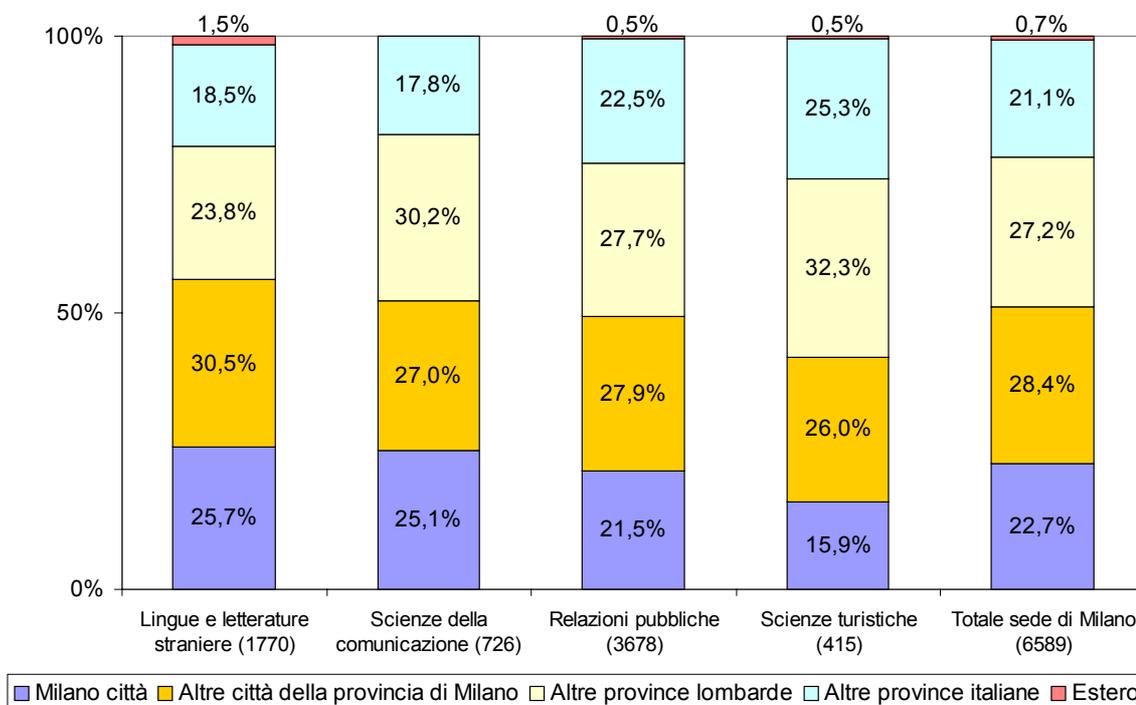
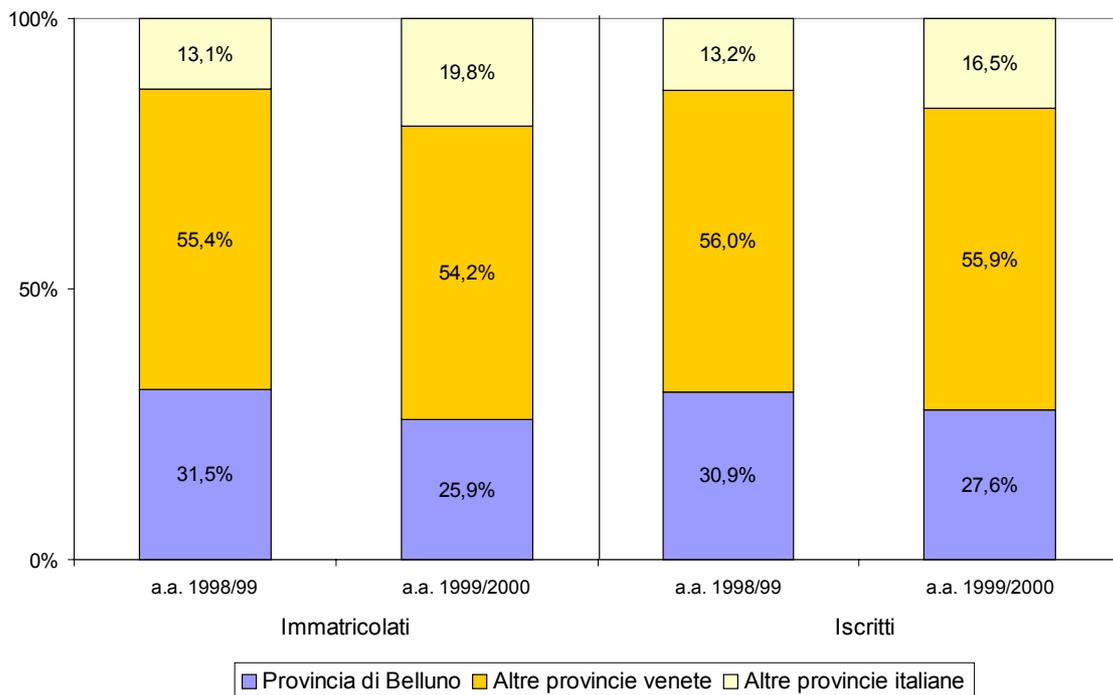


Fig. 1-7. Studenti iscritti, a.a. 1999/00, sede di Milano. Composizione percentuale per provincia di residenza.



Da rimarcare risulta, in termini comparativi, la maggiore capacità di attrazione di studenti extra-lombardi dimostrata dai Corsi di laurea in Relazioni Pubbliche e in Scienze Turistiche, probabilmente imputabile anche alla ridotta offerta di questo corso di studi a livello nazionale, e la più elevata presenza di studenti provenienti dall'estero presso il Corso di laurea in Lingue e Letterature Straniere.⁵

Fig. 1-8. Immatricolati al I° anno e studenti iscritti, a.a. 1998/99 e a.a. 1999/00, Corso di laurea in Relazioni Pubbliche, sede di Feltre. Composizione percentuale per provincia di residenza.



Per quanto riguarda la sede di Feltre, il bacino di attrazione degli immatricolati al Corso di laurea in Relazioni Pubbliche combacia sostanzialmente con le province venete, con valori più contenuti nella provincia di Verona (la quale risente dell'influenza di Milano), e con il Trentino. In particolare, come si può vedere nella Fig. 1-8, più di un quarto degli iscritti al Corso di laurea in Relazioni Pubbliche risiede nella provincia di Belluno. Nell'a.a. 1999/00 si nota peraltro un aumento degli studenti provenienti da altre regioni.

⁵ Nell'a.a. 1997/98 il Corso di laurea in Relazioni Pubbliche era attivo presso la sola sede milanese dell'Università IULM. Nell'a.a. 1998/99 si sono aggiunte la sede di Feltre dell'Università IULM, la sede di Caltanissetta dell'Università di Catania (Facoltà di Scienze Politiche) e la sede di Gorizia dell'Università di Udine (Facoltà di Lingue e Letterature Straniere).

Fig. 1-9. Immatricolati al I° anno, a.a. 1999/00, sede di Milano. Distribuzione per provincia di residenza ogni 1000 diciannovenni.

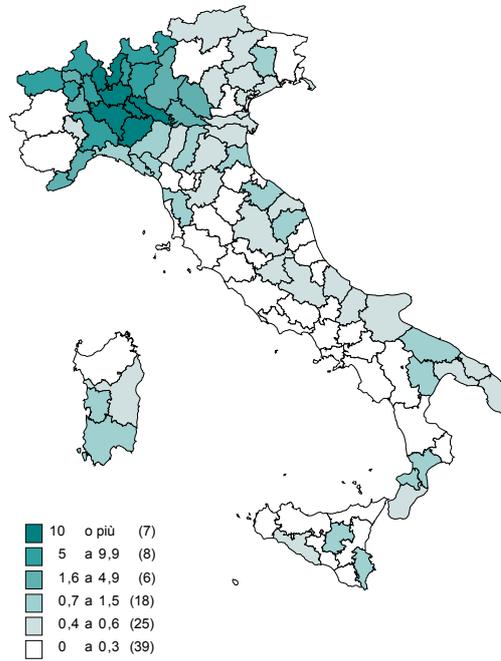
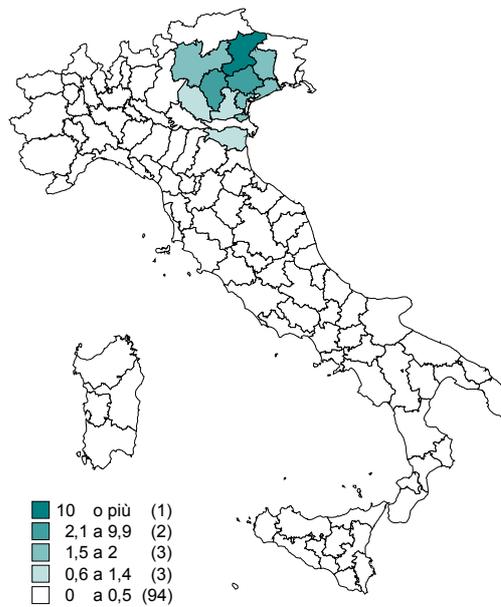


Fig. 1-10: Immatricolati al I° anno, a.a. 1999/00, sede di Feltre, Corso di laurea in Relazioni Pubbliche. Distribuzione per provincia di residenza ogni 1000 diciannovenni.



Per entrambe le sedi dell'Università è stata altresì eseguita un'analisi per singola provincia di residenza. Tale analisi si è svolta sia in termini assoluti (numero degli studenti per provincia), sia rapportando il numero degli immatricolati al I anno di corso alla popolazione dei diciannovenenni di ciascuna provincia, allo scopo di ottenere una stima, ancorché indicativa, del tasso di penetrazione territoriale.⁶ Ai fini della presente relazione si è reputata maggiormente significativa la presentazione della seconda parte dell'analisi.

La rappresentazione cartografica delle risultanze, riportata nelle Fig. 1-9 e Fig. 1-10, permette più facilmente di identificare il bacino di utenza dell'Università IULM. L'analisi è stata effettuata separatamente per la sede di Milano e per la sede di Feltre.

Nel primo caso si riscontrano indici di attrazione particolarmente significativi in tutte le province lombarde, in Liguria, nel Piemonte orientale, nella Valle d'Aosta, nell'Emilia occidentale e nel Veneto occidentale. Appare inoltre di rilievo la presenza in alcune province della riviera adriatica, del mezzogiorno e delle isole.

Come già segnalato in precedenza, la Fig. 1-10 evidenzia che per la sede di Feltre il bacino di utenza è principalmente rappresentato dal Veneto e dalle province adiacenti.

In sostanza si può concludere che il posizionamento dell'Ateneo dal punto di vista geografico risulta particolarmente positivo, dal momento che si riferisce principalmente ad aree geografiche economicamente avanzate e caratterizzate da un'elevata vivacità imprenditoriale. Si segnala, peraltro, anche la buona capacità di attrazione di studenti da alcune regioni italiane del centro-sud e dall'estero.

1.2.2 *Analisi della domanda*

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.

L'analisi della domanda è quindi stata integrata con lo studio delle preiscrizioni, preventive rispetto alle immatricolazioni. In particolare, la Fig. 1-11 sottolinea una dinamica sostenuta della domanda, con richieste

⁶ Si fa riferimento ai residenti per provincia aventi 19 anni di età al 1 gennaio 2000 (fonte: ISTAT – dati disponibili nel sito demo.istat.it/pop1). Non è stato utilizzato nel rapporto il numero di diplomati per provincia nell'anno scolastico 1998/99, in quanto il dato non è ad oggi disponibile.

decisamente superiori ai numeri programmati, almeno per i corsi afferenti alla Facoltà di Scienze della comunicazione e dello spettacolo.

Fig. 1-11. Andamento delle preiscrizioni agli a.a. 1999/00 e 2000/01, per i singoli Corsi di laurea, sede di Milano.

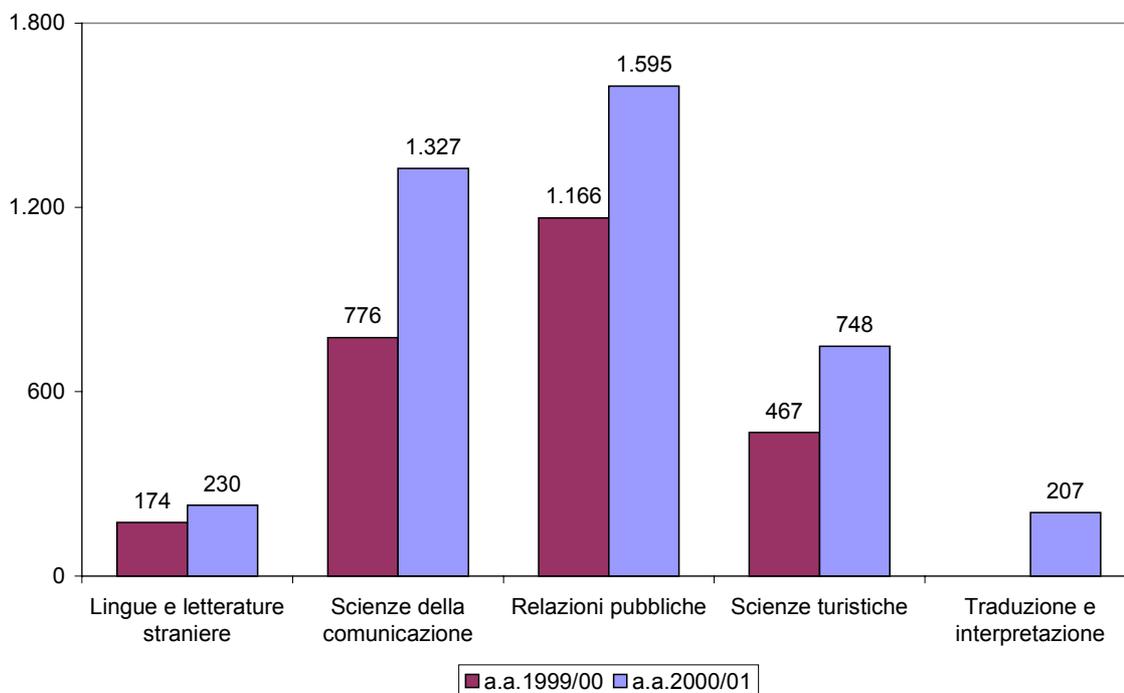
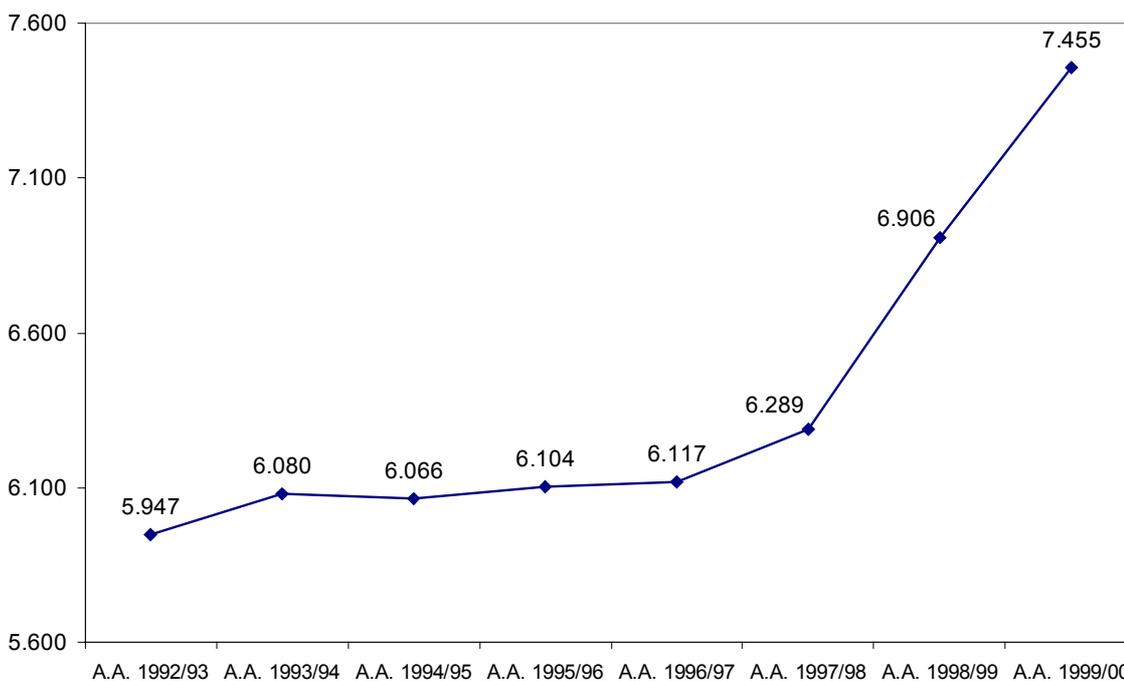


Fig. 1-12. Studenti iscritti (sedi di Milano e Feltre), a.a. 1992/93 – 1999/00.



La Fig. 1-12 evidenzia l'andamento complessivo degli studenti iscritti all'Università IULM nel periodo compreso fra gli anni accademici 1992/93 e 1999/00. Come si può desumere dal grafico, il numero degli iscritti si è mantenuto pressoché stabile intorno alle 6.100-6.200 unità fino all'a.a. 1997/98, per poi subire un'impennata a partire dall'a.a. 1998/99. Tale andamento generale è peraltro la risultante di diversi fenomeni e tendenze.

Si è reputato pertanto opportuno approfondire in modo analitico gli andamenti dei singoli Corsi di laurea, come illustrato dalla Fig. 1-13 (sede di Milano) e dalla Fig. 1-14 (sede di Feltre).

Dall'analisi in parola si può cogliere una tendenza alla riduzione del numero degli studenti dei Corsi di laurea in Lingue e della Scuola di Relazioni Pubbliche, ormai ad esaurimento, sostanzialmente compensata, dalla crescita continua degli iscritti del Corso di laurea in Relazioni Pubbliche.

Nell'a.a. 1998/99 una marcata spinta all'incremento del numero degli iscritti è peraltro stata determinata dall'avvio dei Corsi di laurea di Scienze della Comunicazione e Scienze Turistiche presso la sede di Milano e di Relazioni Pubbliche presso la sede di Feltre.

Le tendenze in atto sono altresì evidenziate dallo studio delle immatricolazioni, che ha riguardato anche gli andamenti specifici dei singoli Corsi di laurea e quelli delle due sedi dell'Università.

In particolare la Fig. 1-15 riporta la dinamica complessiva degli immatricolati, mentre la Fig. 1-16 (sede di Milano) e la Fig. 1-17 (sede di Feltre) illustrano la situazione per singolo Corso di laurea.

L'andamento del numero delle immatricolazioni si presenta sostanzialmente costante fino all'a.a. 1998/99, quando si rileva una significativa discontinuità, con un incremento di circa il 50%, in virtù del già citato avvio dei Corsi di laurea di Scienze della Comunicazione presso la sede di Milano e di Relazioni Pubbliche presso la sede di Feltre e, a partire dall'a.a. 1999/00, del Corso di laurea in Scienze Turistiche (presso la sede di Milano).

Le determinanti di questa dinamica sono le stesse evidenziate nello studio delle iscrizioni complessive. La portata del fenomeno è illustrata dalla rappresentazione in termini di numeri indice, riportata nelle Fig. 1-19, Fig. 1-20, Fig. 1-21 e Fig. 1-22.

Fig. 1-13. Studenti iscritti, a.a. 1992/93 – 1999/00, sede di Milano. Ripartizione per Corso di laurea.

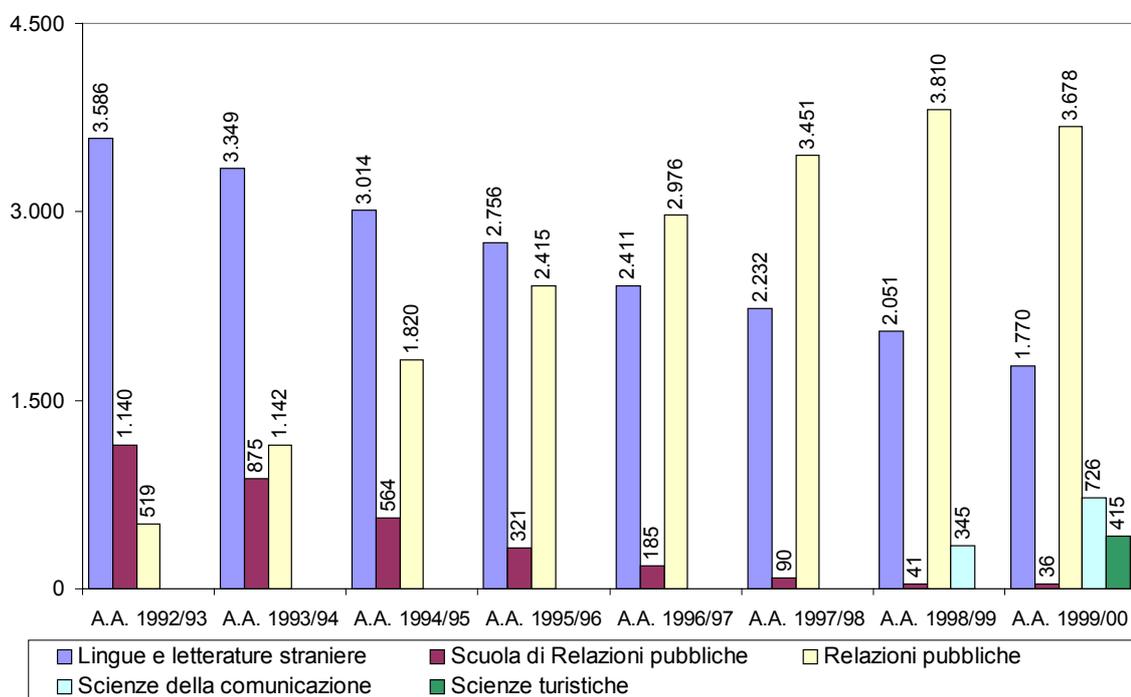


Fig. 1-14. Studenti iscritti, a.a. 1992/93 – 1999/00, sede di Feltre. Ripartizione per Corso di laurea.

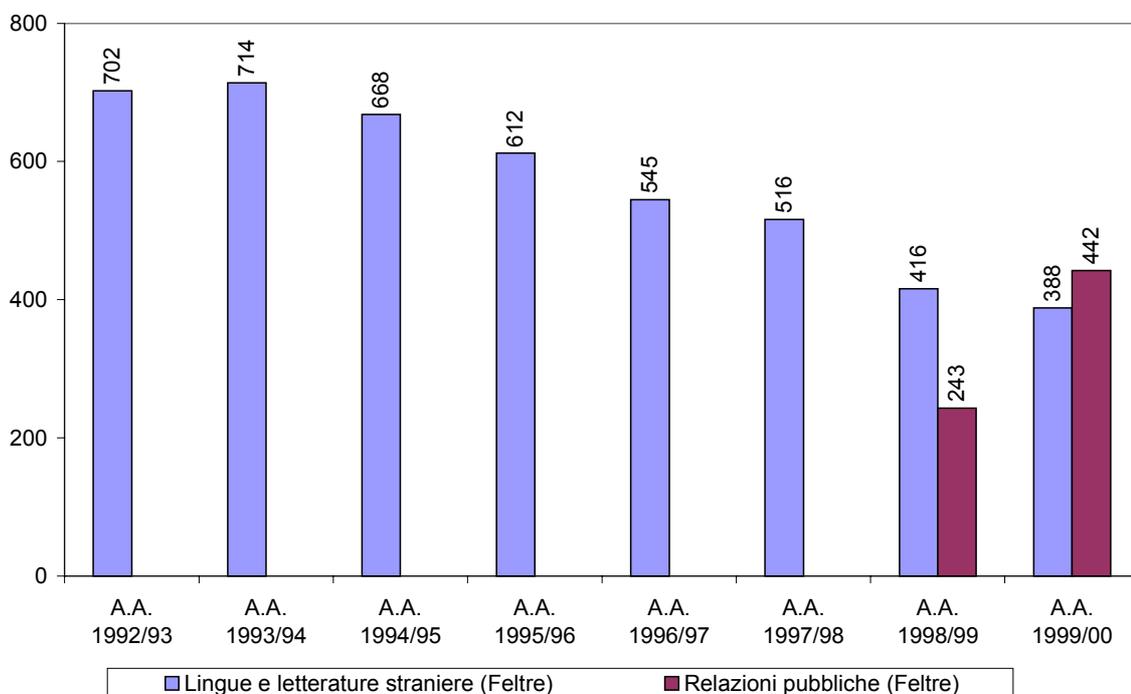


Fig. 1-15. Immatricolati al 1° anno, a.a. 1992/93 – 1999/00.

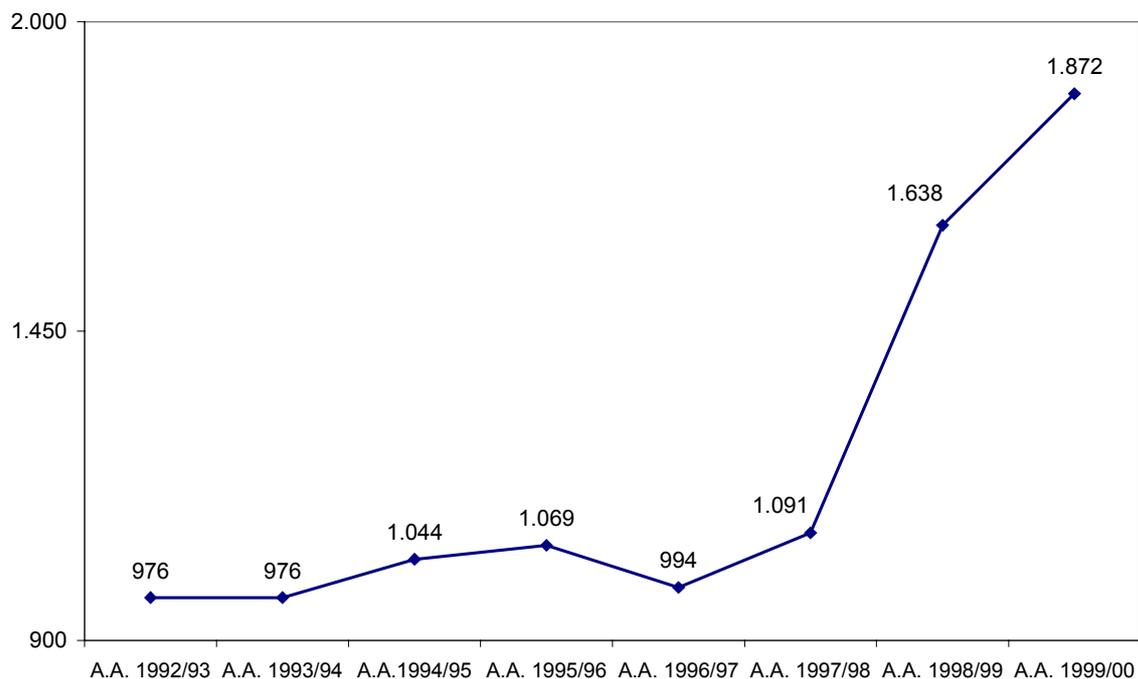


Fig. 1-16. Immatricolati al 1° anno, a.a. 1992/93 – 1999/00, sede di Milano. Ripartizione per Corso di laurea.

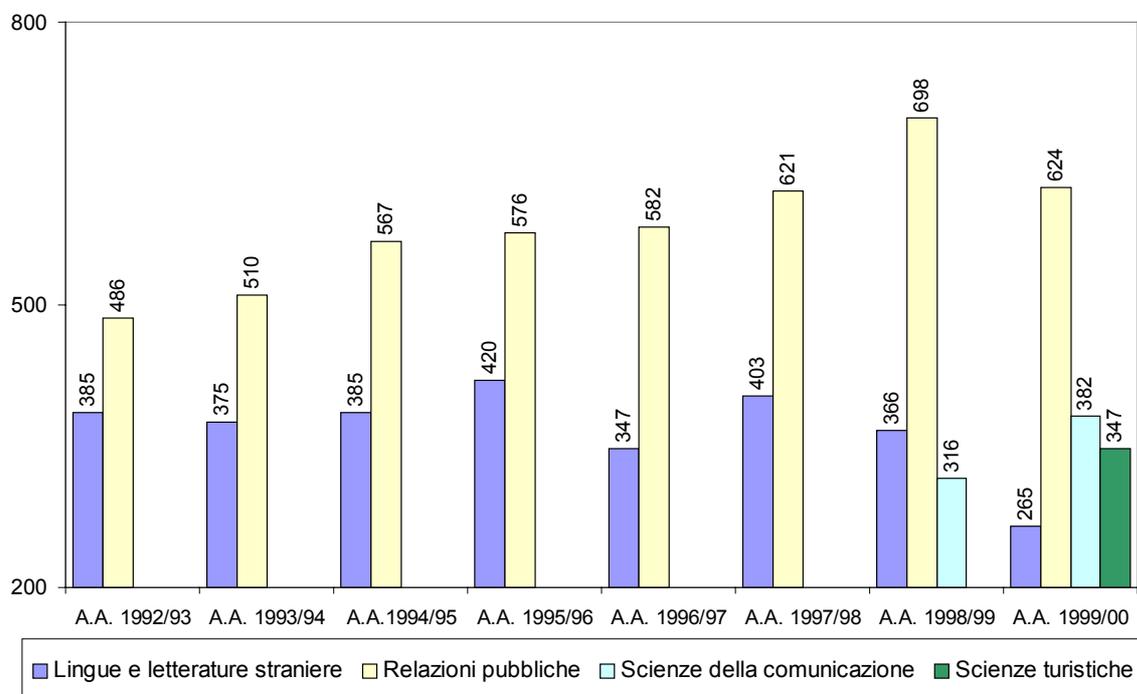


Fig. 1-17. Immatricolati al 1° anno, a.a. 1992/93 – 1999/00, sede di Feltre. Ripartizione per Corso di laurea.

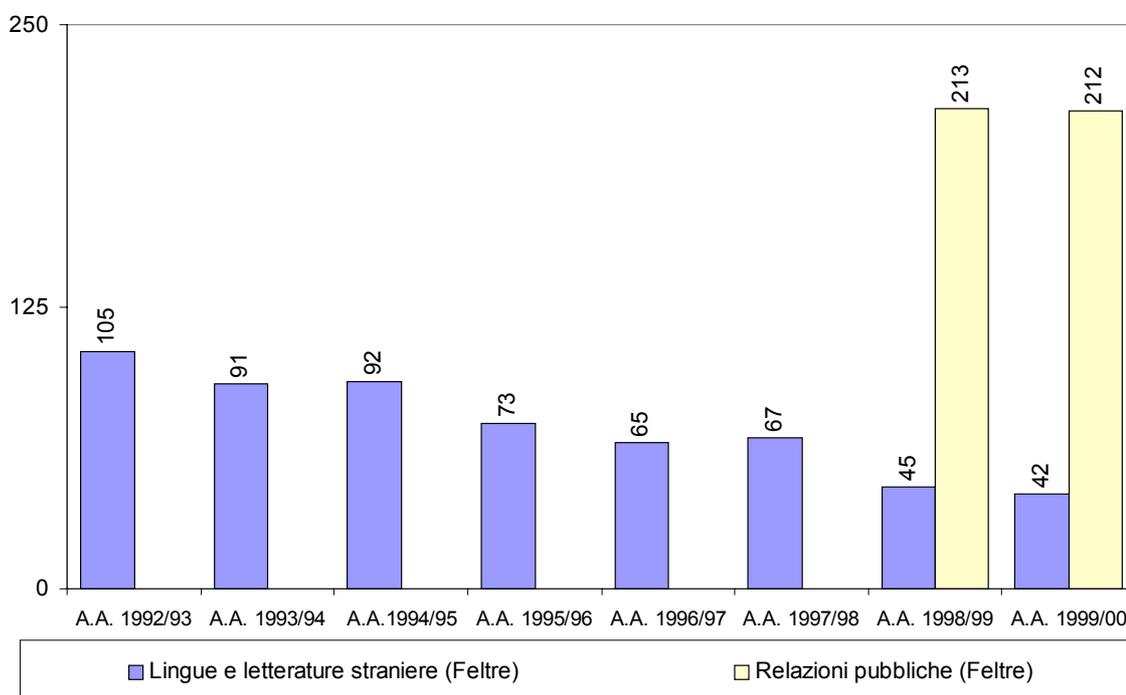


Fig. 1-18. Immatricolati al 1° anno e iscritti, a.a. 1992/93 – 1999/00, sede di Feltre. Percentuale sul totale di Ateneo.

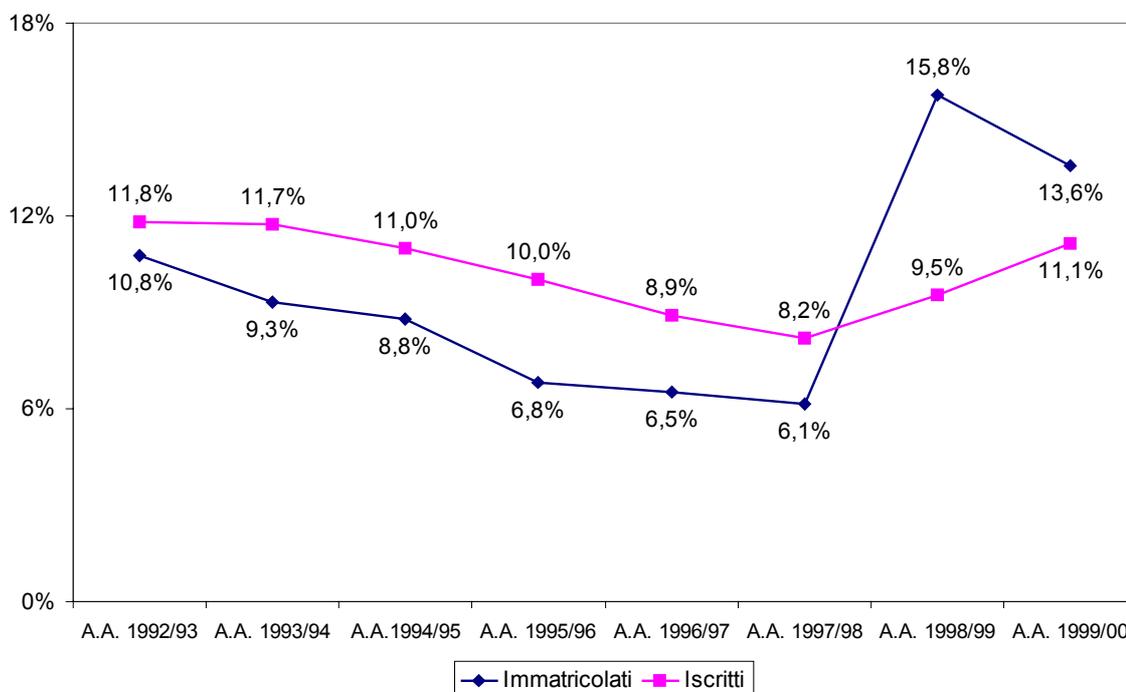


Fig. 1-19. Immatricolati al 1° anno e studenti iscritti, a.a. 1992/93 – 1999/00. Numeri indice, a.a. 1992/93 = 100.

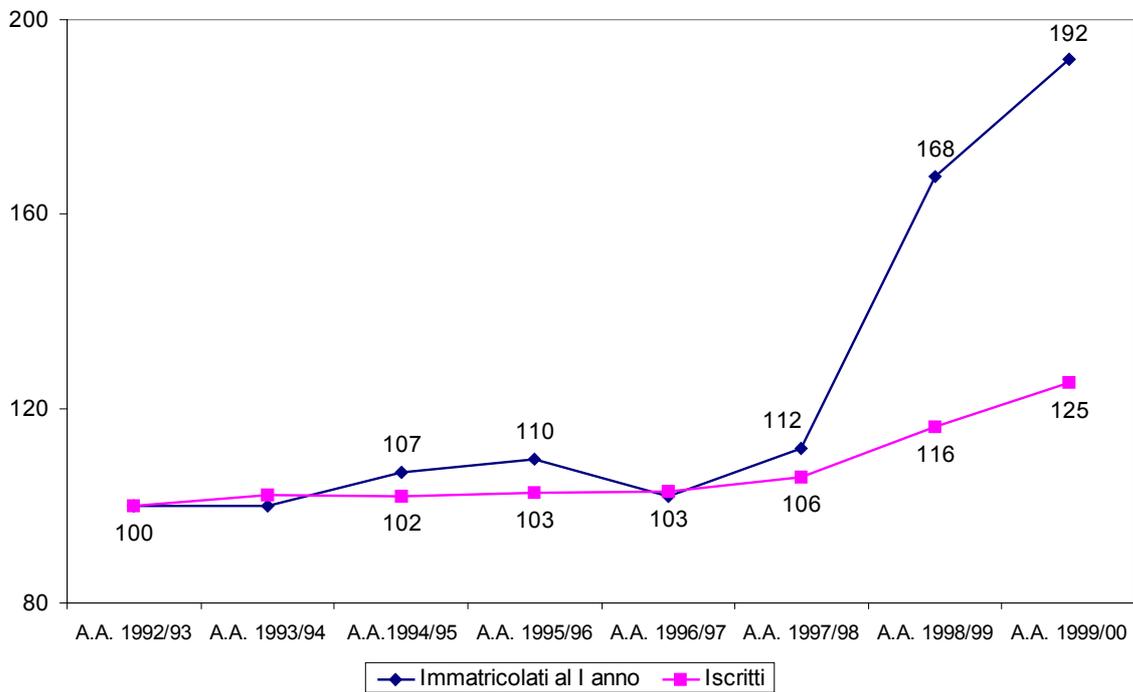


Fig. 1-20. Studenti iscritti, a.a. 1992/93 – 1999/00. Numeri indice per Corso di laurea, a.a. 1992/93 = 100.

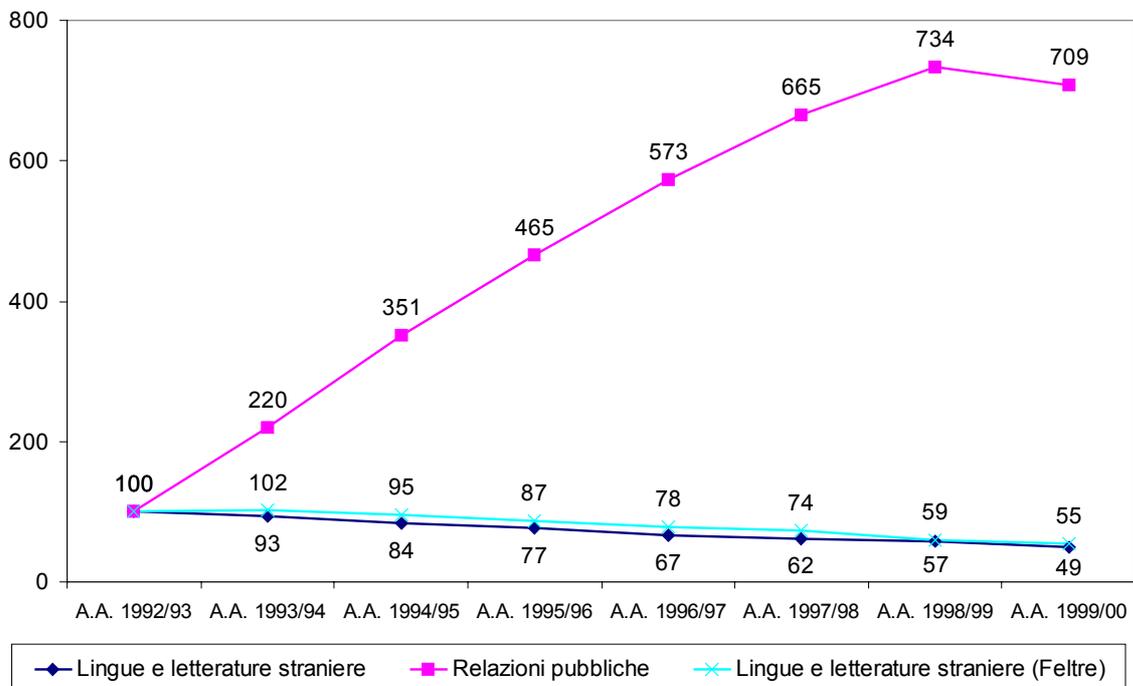


Fig. 1-21. Immatricolazioni al 1° anno, a.a. 1992/93 – 1999/00. Numeri indice per Corso di laurea, a.a. 1992/93 = 100.

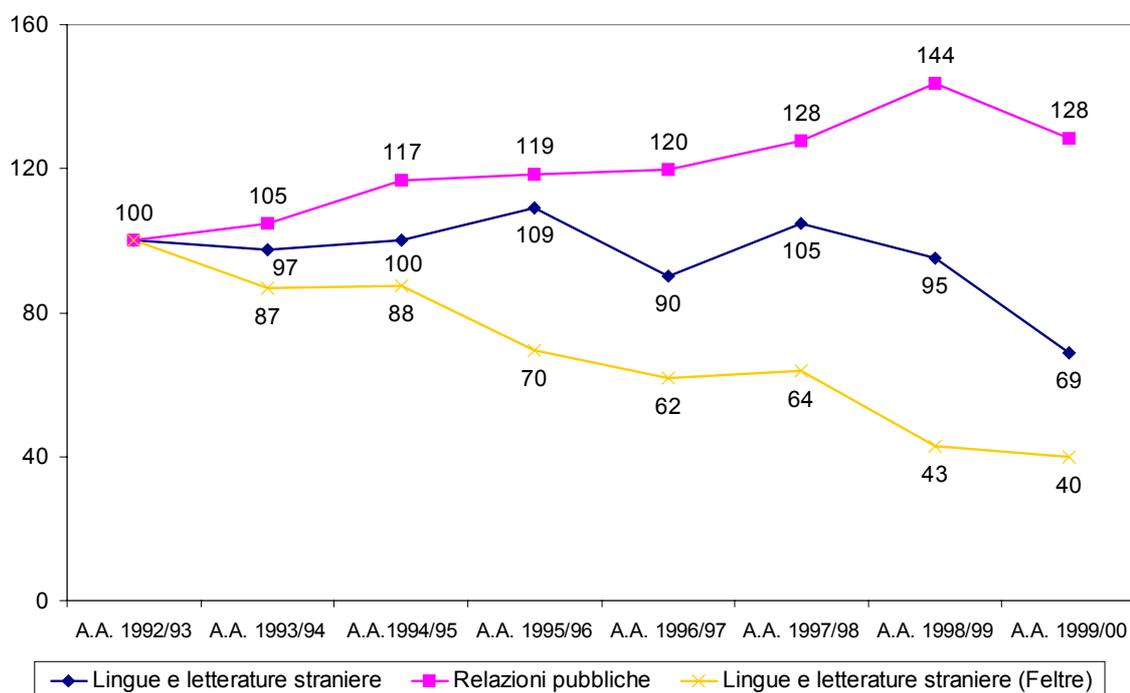
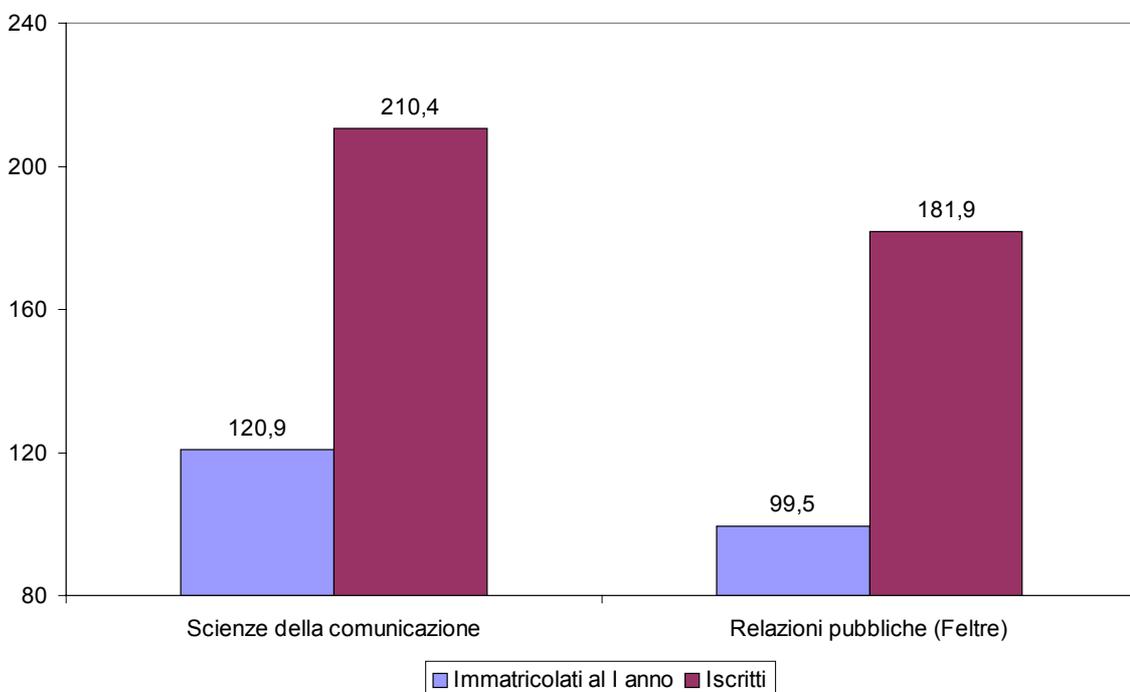


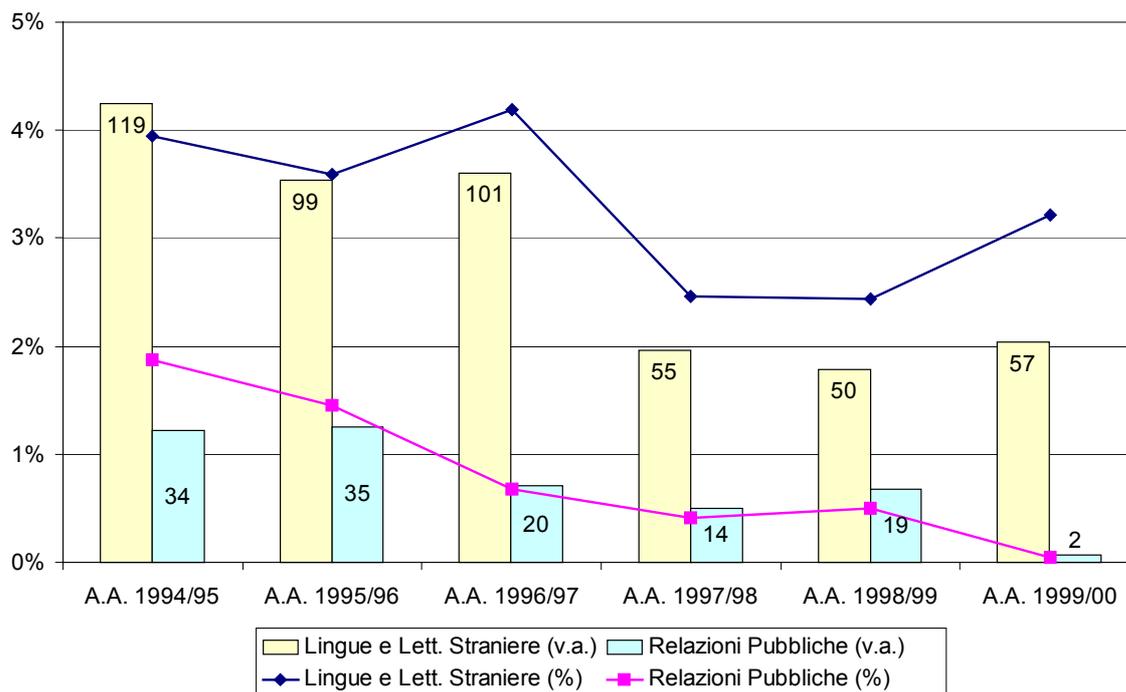
Fig. 1-22. Immatricolazioni al 1° anno e studenti iscritti, a.a. 1999/00 dei Corsi di laurea attivati nell'a.a. 1998/99. Numeri indice, a.a. 1998/99 = 100.



L'analisi per numeri indice evidenzia dinamiche contrapposte fra i principali Corsi di laurea, che prospettano differenti criticità gestionali. Da un lato il Corso di laurea in Lingue e Letterature Straniere presenta una significativa riduzione della domanda, con un conseguente grave problema di equilibrio economico. Dall'altro il Corso di laurea in Relazioni Pubbliche conosce un importante sviluppo, che può implicare problemi di adeguatezza quantitativa delle risorse disponibili, con possibile peggioramento delle *performance* didattiche e degli indici di *customer satisfaction*.

Un segmento non trascurabile della domanda è costituito dagli immatricolati già in possesso di un titolo di studio post-diploma o universitario (laurea o diploma universitario). Nella Fig. 1-23 si riporta la numerosità e l'incidenza percentuale degli immatricolati in possesso di un titolo di studio post-diploma sul totale degli iscritti al Corso di laurea, per i Corsi di laurea in Lingue e Letterature Straniere e in Relazioni Pubbliche attivi presso la sede di Milano.

Fig. 1-23. Immatricolati in possesso di un titolo di studio post-diploma o universitario, a.a. 1994/95 - 1999/00, sede di Milano. Valori assoluti e incidenza percentuale sul totale degli iscritti.



Come si vede nella predetta figura, l'incidenza di questo specifico segmento di domanda è decisamente più rilevante (in termini sia relativi sia assoluti) per il Corso di laurea in Lingue e Letterature Straniere, ove si attesta tra il 2 e il 4% delle iscrizioni complessive, che non per il Cor-

so di laurea in Relazioni Pubbliche, ove invece si registra una significativa riduzione del fenomeno.⁷

Il diverso andamento delle immatricolazioni di studenti già in possesso di laurea o diploma universitario si può spiegare analizzando la tipologia dei titoli di studio da essi posseduti. In particolare, come si evidenzia nella Fig. 1-24, possiamo rilevare che:

- per il Corso di laurea in Lingue e Letterature Straniere la quasi totalità degli immatricolati già in possesso di un titolo di studio post-diploma (tra il 97 e il 99%) è costantemente costituita da diplomati presso le Scuole per Interpreti e Traduttori o specializzazioni analoghe (Traduttore e Interprete, Interprete di trattativa ecc.);
- per il Corso di laurea in Relazioni Pubbliche la tipologia prevalente è costituita dai diplomati presso la Scuola in Relazioni Pubbliche che intendono proseguire il corso di studi fino all'ottenimento della laurea. La messa ad esaurimento della Scuola in Relazioni Pubbliche dall'a.a. 1992/93 e la progressiva riduzione del numero di diplomati spiegano dunque il decremento in termini assoluti (vedi la Fig. 1-23) di questo segmento di domanda presso il Corso di laurea in Relazioni Pubbliche.

Da ultimo è interessante osservare 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 valore assoluto nella Fig. 1-25 e in rapporto al numero di immatricolati al primo anno, in modo da ottenere un'indicazione di attrattività relativa, nella Fig. 1-26, anche se è opportuno segnalare che il fenomeno viene influenzato dalla presenza di vincoli ai trasferimenti.

La medesima analisi è stata condotta con riferimento al Corso di laurea in Relazioni Pubbliche attivo presso la sede di Feltre, le cui risultanze sono riportate nella Fig. 1-27.

⁷ Del tutto trascurabile è l'incidenza degli immatricolati laureati sul totale degli iscritti per quanto riguarda i Corsi di laurea in Scienze della Comunicazione, Scienze turistiche e Relazioni Pubbliche (Feltre). Si fa peraltro notare che, anche nel caso del Corso di laurea in Relazioni Pubbliche, il fenomeno si può ormai considerare del tutto marginale.

Fig. 1-24. Tipologia prevalente degli immatricolati già in possesso di titolo di studio post-diploma, a.a. 1994/95 – 1999/00, sede di Milano, ripartizione per Corso di laurea. Incidenza percentuale sul totale degli immatricolati già in possesso di titolo di studio post-diploma.

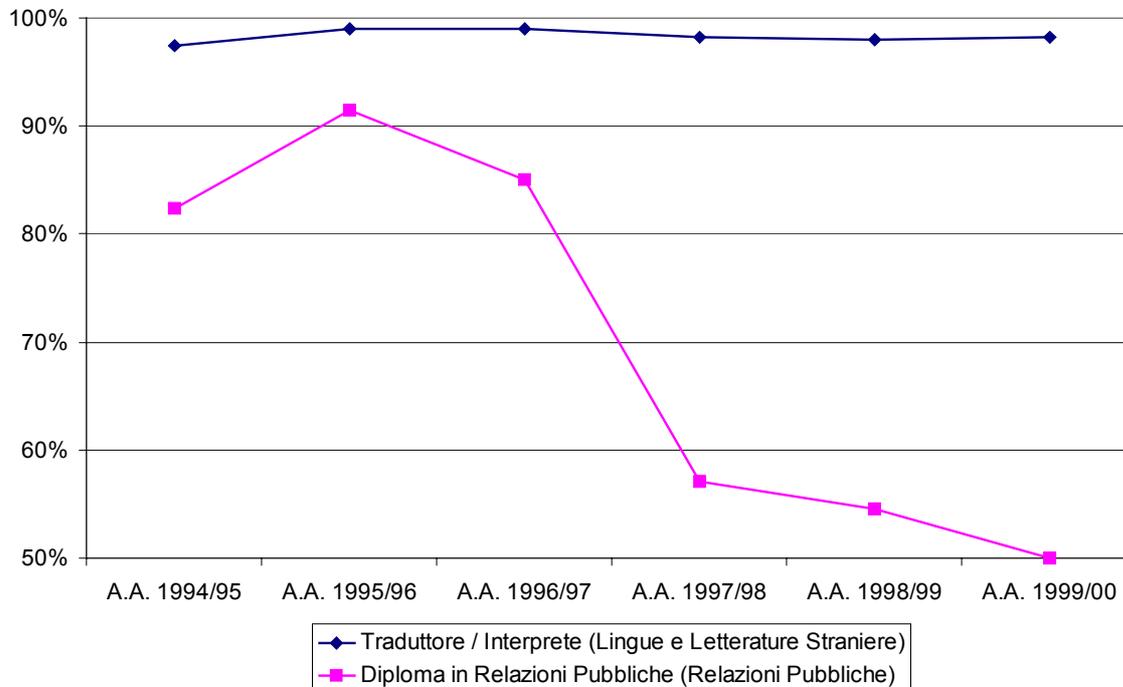


Fig. 1-25. Trasferimenti da altri Atenei, a.a. 1994/95 – 1999/00, sede di Milano, ripartizione per Corso di laurea. Valori assoluti.

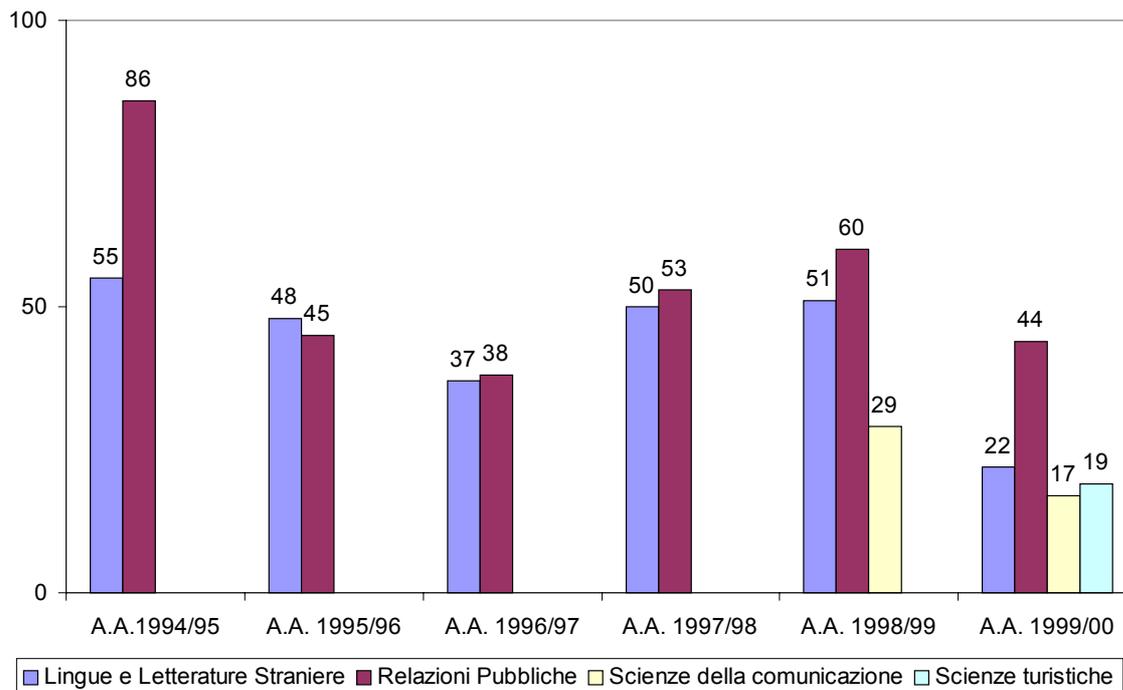


Fig. 1-26. Trasferimenti da altri Atenei, a.a. 1994/95 – 1999/00, sede di Milano, ripartizione per Corso di laurea. Valori in rapporto alle immatricolazioni per Corso di laurea.

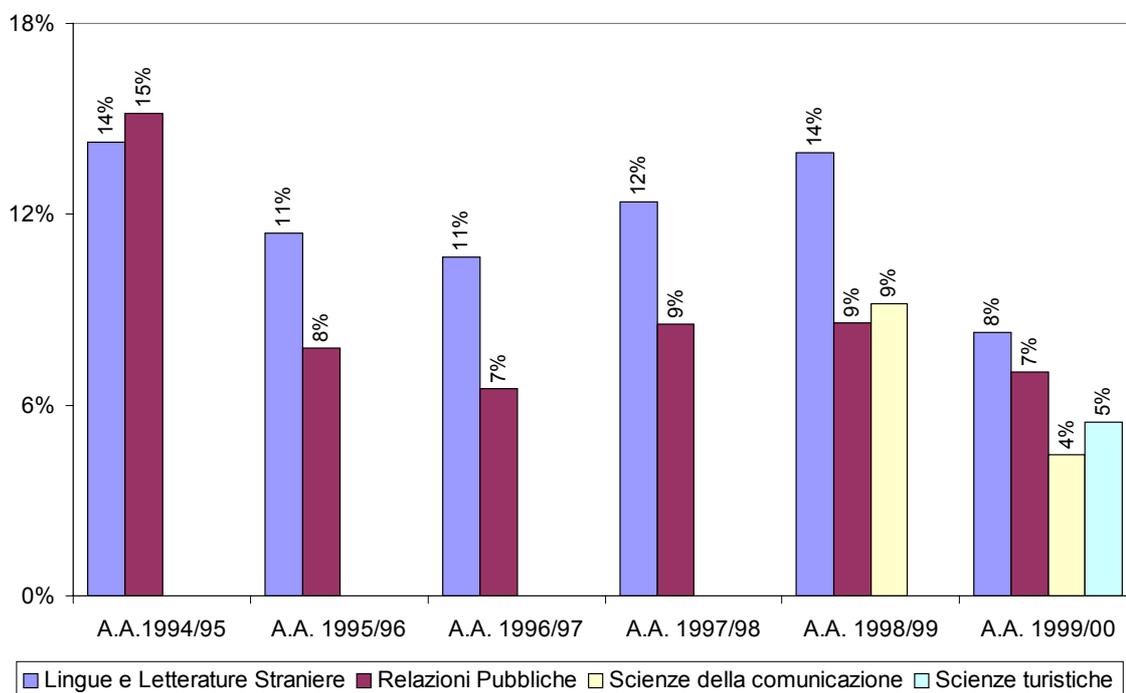
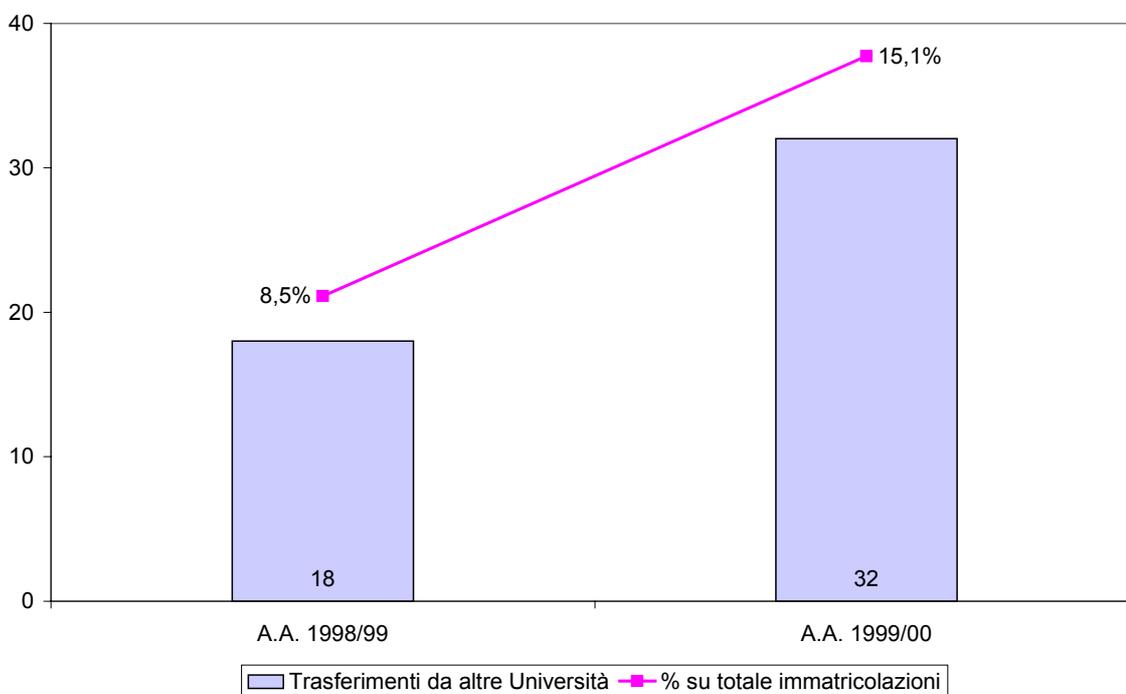


Fig. 1-27. Trasferimenti da altri Atenei, a.a. 1998/99 – 1999/00, sede di Feltre, Corso di laurea in Relazioni Pubbliche. Valori assoluti e in rapporto alle immatricolazioni al I anno.



Come si può notare, i trasferimenti dall'esterno appaiono in fase calante per il Corso di laurea in Lingue e Letterature Straniere, a causa di una riduzione della capacità di attrazione dello stesso.

Per il Corso di laurea in Relazioni Pubbliche (sede di Milano) osserviamo invece un andamento leggermente altalenante, frutto di un duplice ordine di cause: da un lato la forte attrattiva esercitata dal Corso di laurea nel periodo di nuova attivazione, che spiega il cospicuo numero di studenti provenienti da altri Atenei nell'a.a. 1994/95. D'altro lato, l'aumento degli standard di preparazione richiesti per l'accesso al Corso di laurea, voluto dagli Organi di governo proprio in seguito a questo fenomeno, che probabilmente spiega la brusca riduzione dei trasferimenti tra il 1995 e il 1997. Negli anni più recenti il trend pare stabilizzarsi, sia in termini assoluti, sia in rapporto alle immatricolazioni al primo anno.

Sempre con riferimento alla sede di Milano, giova osservare che gli studenti trasferiti provengono sostanzialmente dagli altri Atenei milanesi, come si può vedere nella Fig. 1-28.

L'analisi dei Corsi di laurea di provenienza degli studenti trasferiti mette in evidenza il fenomeno di maggiore specializzazione del Corso di laurea in Lingue e Letterature Straniere già osservato a proposito dell'illustrazione delle caratteristiche degli immatricolati in possesso di un titolo di studio post-diploma. Come si evince dalla Fig. 1-29, gli studenti trasferiti al Corso di laurea in Relazioni Pubbliche hanno una provenienza più eterogenea di quelli passati a Lingue e Letterature Straniere.

Dall'esame delle figure citate si nota infatti la netta preponderanza della provenienza dall'area linguistica tra gli studenti passati al Corso di laurea in Lingue e Letterature Straniere, mentre tra i trasferiti al Corso di laurea in Relazioni Pubbliche non si nota un gruppo di corsi di provenienza così nettamente preponderante, per quanto l'area economica, quella giuridica e quella politico-sociale (con particolare riferimento al Corso di laurea in Scienze Politiche) costituiscano gli ambiti di provenienza dominanti.

Per Scienze della Comunicazione e Scienze Turistiche assumono maggiore rilevanza, rispettivamente, da un lato l'ambito letterario e politico-sociale, dall'altro l'area economico-statistica e sempre quella politico-sociale.

Per il Corso di laurea in Relazioni Pubbliche attivo presso la sede di Feltre, si segnalano quali ambiti di provenienza quello economico-statistico e quello giuridico (prevalentemente dalle Università di Padova e Venezia).

Fig. 1-28. Studenti trasferiti da altri Atenei, a.a. 1994/95 – 1999/00, sede di Milano, ripartizione per Corso di laurea. Tasso di provenienza dalle Università milanesi sul totale degli studenti trasferiti.

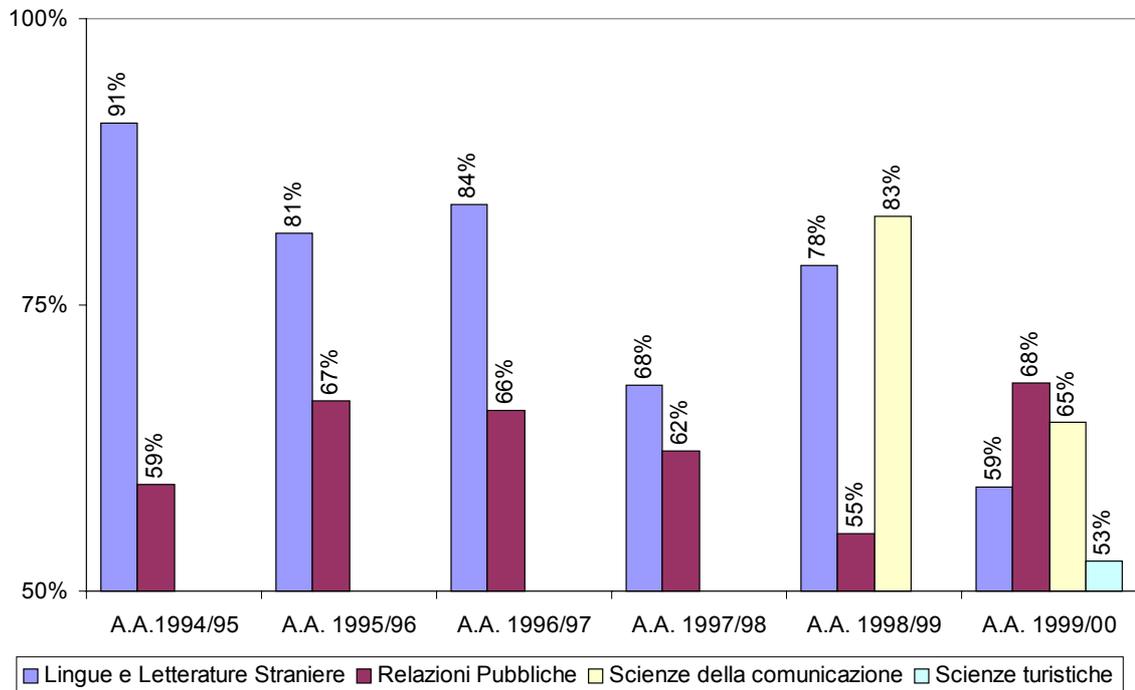
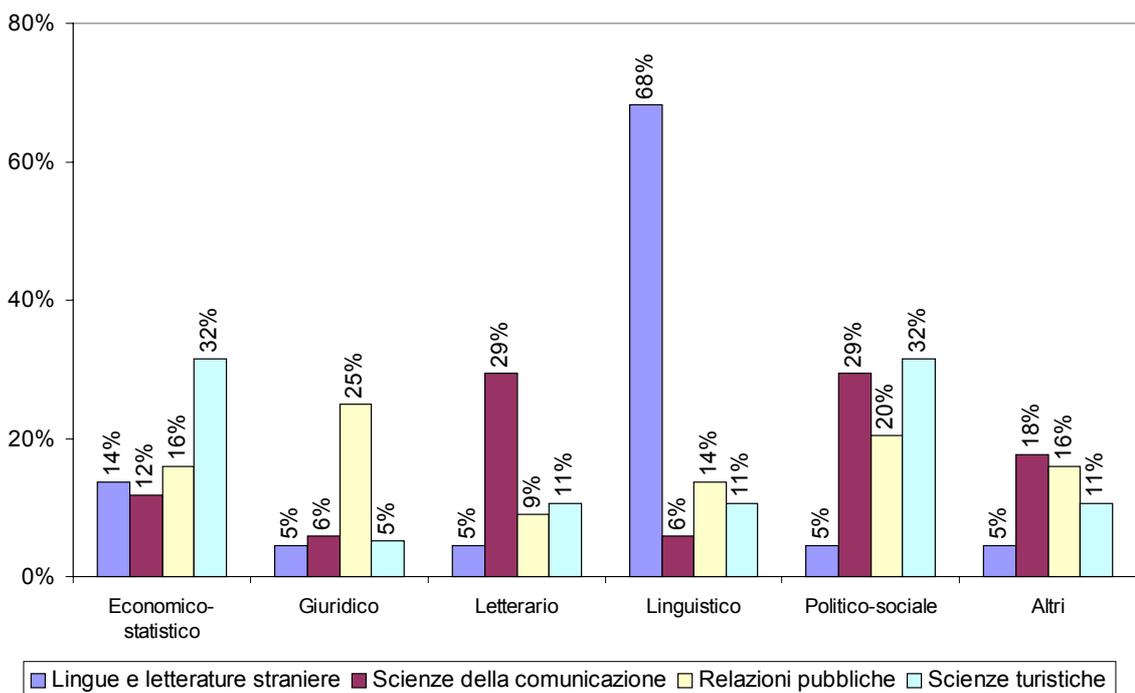


Fig. 1-29. Composizione percentuale degli studenti trasferiti all'Università IULM, sede di Milano, a.a. 1999/00. Composizione percentuale per gruppo di appartenenza del Corso di laurea di provenienza.



1.2.3 *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. 1-1 evidenzia la ripartizione degli immatricolati iscritti al primo anno di corso, negli a.a. 1998/99 e 1999/00, in rapporto al tipo di diploma di maturità conseguito.

Per quanto riguarda il titolo di studio prevalente si può osservare come, nell'a.a. 1999/00, il diploma di maturità scientifica risulti prevalente sul totale generale delle immatricolazioni, pur con marcate differenziazioni fra i singoli corsi di Laurea dal momento che oscilla dal 41,9% del Corso di laurea in Scienze della Comunicazione al 24,5% del Corso in Scienze Turistiche.

Segue il diploma di maturità linguistica con un valore del 20,3%. Tale diploma risulta rilevante in particolare misura nel Corso di laurea in Lingue e Letterature Straniere (27,5%).

Al terzo posto si colloca la maturità classica con il 16,5% degli immatricolati. Peraltro, i licei classici sono stati frequentati da ben il 24,9% degli immatricolati al Corso di laurea in Scienze della Comunicazione.

Seguono diplomi di carattere tecnico professionale: maturità tecnica commerciale, maturità tecnica p.a.c.l.e., maturità magistrale quinquennale, maturità tecnica industriale, maturità tecnica per il turismo (particolarmente significativa per il Corso di laurea in Scienze Turistiche), maturità tecnica per geometri.

Un indicatore di particolare interesse è quello rappresentato dalla percentuale di studenti immatricolati in possesso di diploma di maturità classica o quello di maturità scientifica rispetto al totale degli immatricolati.

Complessivamente nell'a.a. 1999/00 il 52% degli studenti immatricolati al primo anno di corso dell'Università IULM (contro il 54,4% del 1998/99) disponeva di diploma di maturità scientifica o di diploma di maturità classica. Un approfondimento dell'analisi ha permesso peraltro di riscontrare situazioni differenziate nell'ambito dei singoli corsi di Laurea.

Tab. 1-1. Immatricolati al 1° anno. Composizione percentuale per tipo di maturità: a.a. 1998/99 e a.a. 1999/00 a confronto.

| A.A. 1998/99 | Corso di laurea | | | | |
|-------------------------|-----------------|--------|-------------------|-------------------|--------|
| | L. L. S. | S. C. | R. P. (Milano) | R. P. (Feltre) | Totale |
| Scientifica | 33,1% | 38,9% | 32,2% | 22,1% | 32,4% |
| Linguistica | 28,1% | 13,3% | 23,2% | 20,2% | 22,0% |
| Classica | 12,0% | 23,4% | 11,6% | 12,7% | 14,2% |
| Tecnica commerciale | 7,4% | 6,0% | 10,5% | 14,1% | 9,4% |
| Tecnica p.a.c.l.e. | 4,1% | 3,5% | 6,7% | 2,3% | 4,9% |
| Magistrale quinquennale | 1,1% | 4,1% | 3,7% | 4,2% | 3,3% |
| Tecnica industriale | 1,6% | 1,3% | 1,4% | 4,2% | 1,8% |
| Tecnica per il turismo | 1,6% | 0,3% | 2,0% | 2,8% | 1,7% |
| Tecnica per geometri | 1,4% | 1,3% | 1,3% | 2,3% | 1,4% |
| Altro | 9,6% | 7,9% | 7,3% | 15,0% | 9,0% |
| Totale | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% |
| Valori assoluti | 366 | 316 | 698 | 213 | 1593 |

| A.A. 1999/00 | Corso di laurea | | | | | |
|-------------------------|-----------------|--------|-------------------|--------|-------------------|--------|
| | L. L. S. | S. C. | R. P. (Milano) | S. T. | R. P. (Feltre) | Totale |
| Scientifica | 25,3% | 41,9% | 32,7% | 24,5% | 29,2% | 31,6% |
| Linguistica | 27,5% | 12,8% | 22,4% | 24,2% | 12,3% | 20,3% |
| Classica | 16,6% | 24,9% | 16,5% | 9,5% | 12,7% | 16,5% |
| Tecnica commerciale | 9,8% | 4,2% | 9,8% | 8,1% | 11,8% | 8,5% |
| Tecnica p.a.c.l.e. | 5,7% | 2,1% | 4,2% | 6,1% | 5,2% | 4,4% |
| Magistrale quinquennale | 1,9% | 3,9% | 4,0% | 2,6% | 8,0% | 3,9% |
| Tecnica industriale | 0,8% | 2,1% | 0,3% | 1,7% | 2,8% | 1,3% |
| Tecnica per il turismo | 1,5% | 0,5% | 1,3% | 8,4% | 2,8% | 2,7% |
| Tecnica per geometri | 1,5% | 0,5% | 1,1% | 1,7% | 2,4% | 1,3% |
| Altro | 9,4% | 7,1% | 7,7% | 13,3% | 12,7% | 9,5% |
| Totale | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% |
| Valori assoluti | 265 | 382 | 624 | 347 | 212 | 1830 |

La Fig. 1-30 evidenzia analiticamente le risultanze dei quattro corsi di Laurea considerati. Per i corsi di Laurea in Relazioni Pubbliche (sede di Milano) e in Lingue e Letterature Straniere sono presentati, con finalità comparative, i dati degli a.a. 1997/98, 1998/99 e 1999/00.

La presenza di immatricolati con i predetti diplomi appare particolarmente elevata nel Corso di laurea in Scienze della Comunicazione

(66,8%). Si registrano poi valori significativi ed in crescita nel Corso di laurea in Relazioni Pubbliche (Milano), mentre si riscontrano valori più contenuti nei Corsi di laurea in Lingue e Letterature Straniere, Relazioni Pubbliche (sede di Feltre) e Scienze Turistiche.

Oltre al tipo di diploma è stata analizzata anche la votazione finale conseguita dagli studenti immatricolati nell'esame di maturità. La Fig. 1-31 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 Scienze della Comunicazione (41,6%), seguito dal Corso di laurea in Relazioni Pubbliche (27,6%), mentre risulta più contenuto nei Corsi di Laurea in Lingue e Letterature Straniere, Scienze Turistiche e Relazioni Pubbliche nella sede di Feltre.

Si è comunque ritenuto di studiare in modo più analitico le votazioni di maturità conseguite. Come si può vedere dalla Fig. 1-32, particolarmente elevate sono le medie conseguite dagli studenti iscritti ai Corsi di Laurea in Scienze della Comunicazione (85,6) e in Relazioni Pubbliche a Milano (82,8). Per tali Corsi di Laurea sono numericamente assai ridotti gli studenti con votazione di maturità inferiore a 70.

Ad un livello inferiore si collocano le medie dei Corsi di Laurea in Lingue e Letterature Straniere a Milano (74,8), Scienze Turistiche (74,8) e Relazioni Pubbliche a Feltre (74,3). Per questi ultimi Corsi di Laurea (e specie per la sede di Feltre) è invece consistente il numero di immatricolati con votazioni di maturità inferiori a 70.

Le Fig. 1-33 mostrano la distribuzione del voto di maturità per gli immatricolati negli anni accademici 1998/99 e 1999/00, per singolo Corso di laurea. Per ciascuno di essi sono stati rappresentati gli istogrammi della distribuzione e la funzione normale, nonché sono state determinate la media e la deviazione standard.

Fig. 1-30. Immatricolati al 1° anno con maturità scientifica o classica.

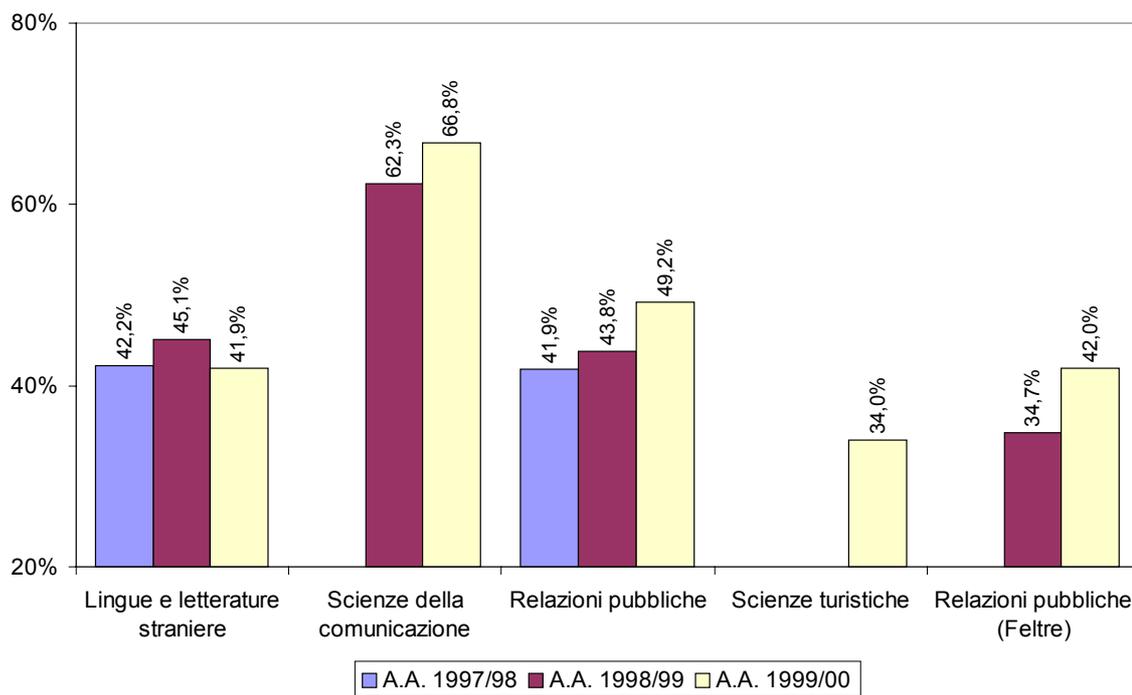


Fig. 1-31. Immatricolati al 1° anno con voto di maturità maggiore o uguale a 54/60 o 90/100.

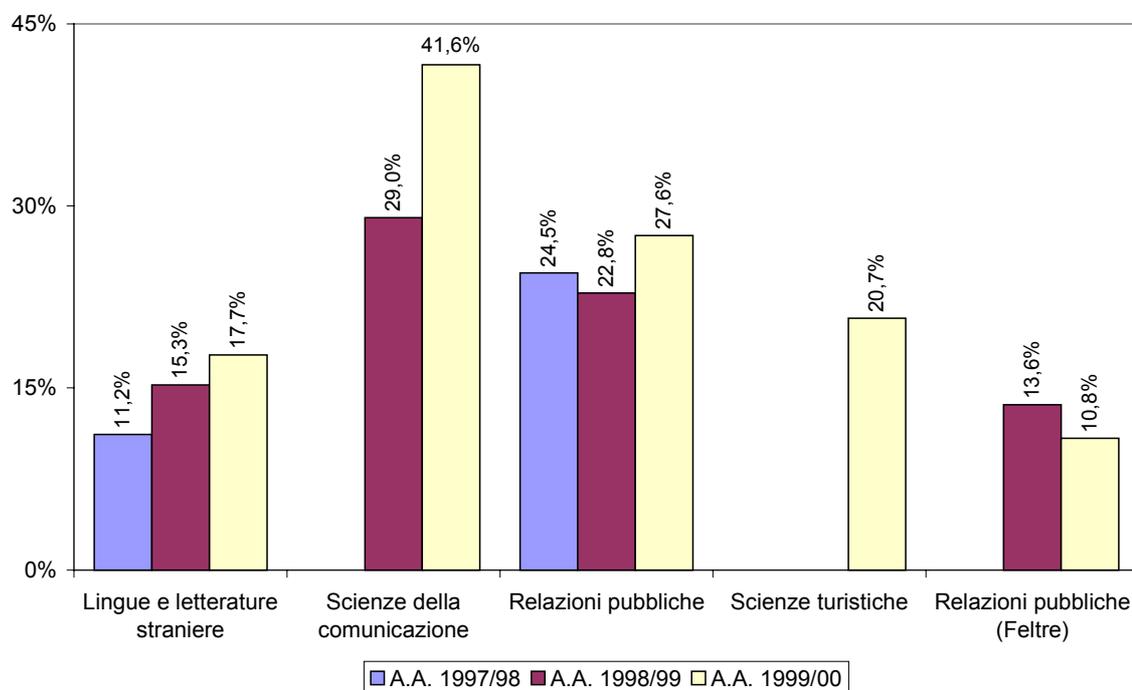


Fig. 1-32. Immatricolati al 1° anno a.a. 1997/98 – a.a. 1999/00. Media del voto di maturità (espresso in 100esimi).

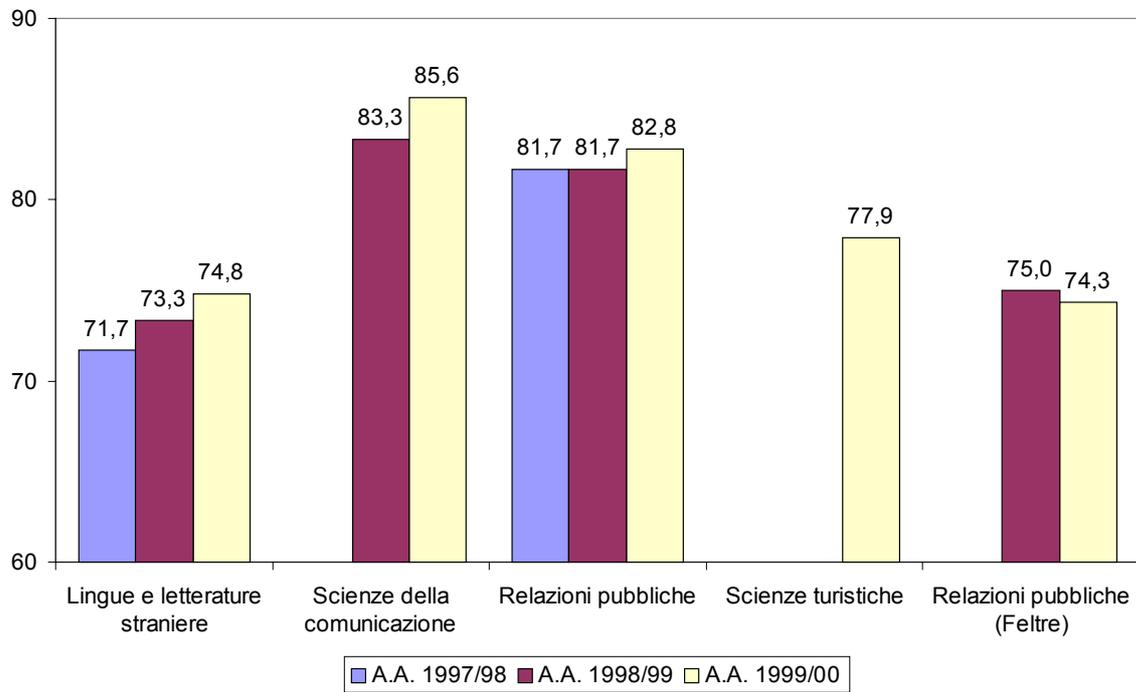
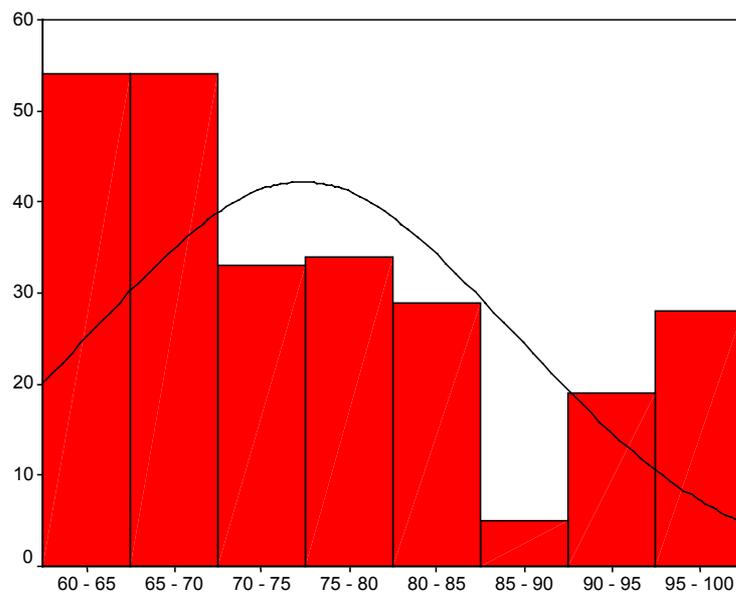
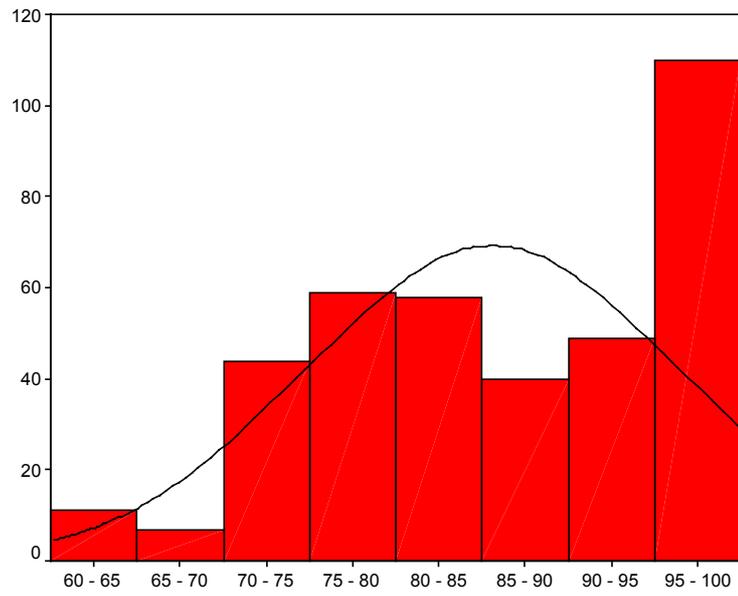


Fig. 1-33. Immatricolati al 1° anno a.a. 1999/00. Distribuzione del voto di maturità.

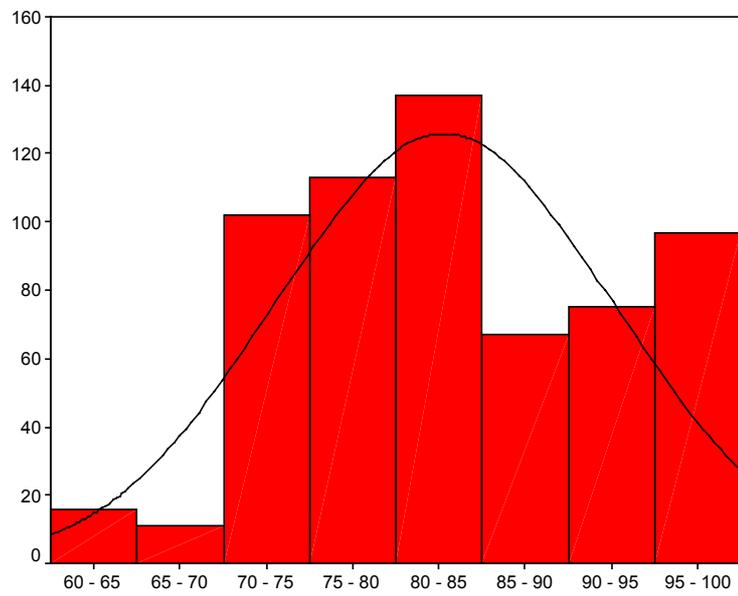
Lingue e Letterature Straniere (Media: 74,82 – Dev. St.: 12,07)



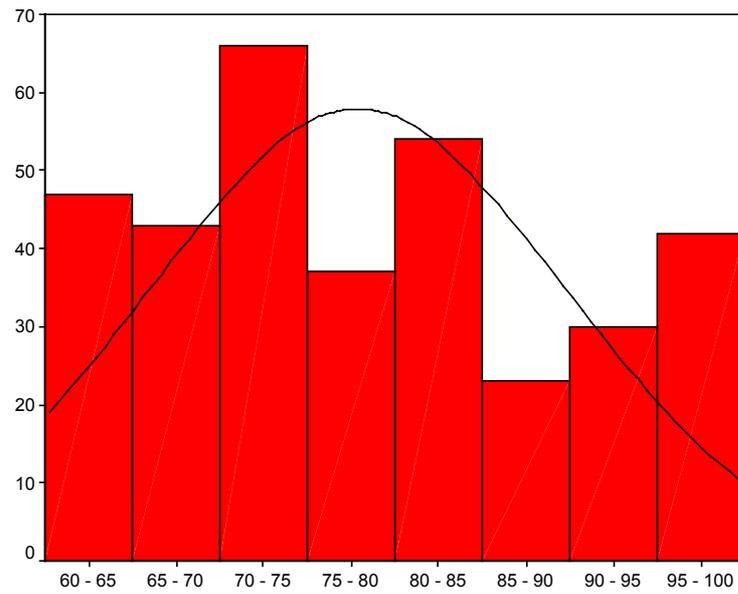
Scienze della Comunicazione (Media: 85,61 – Dev. St.: 10,87)



Relazioni Pubbliche (Media: 82,82 – Dev. St.: 9,78)



Scienze Turistiche (Media: 77,88 – Dev. St.: 11,76)



Relazioni Pubbliche (Feltre) (Media: 74,32 – Dev. St.: 10,47)

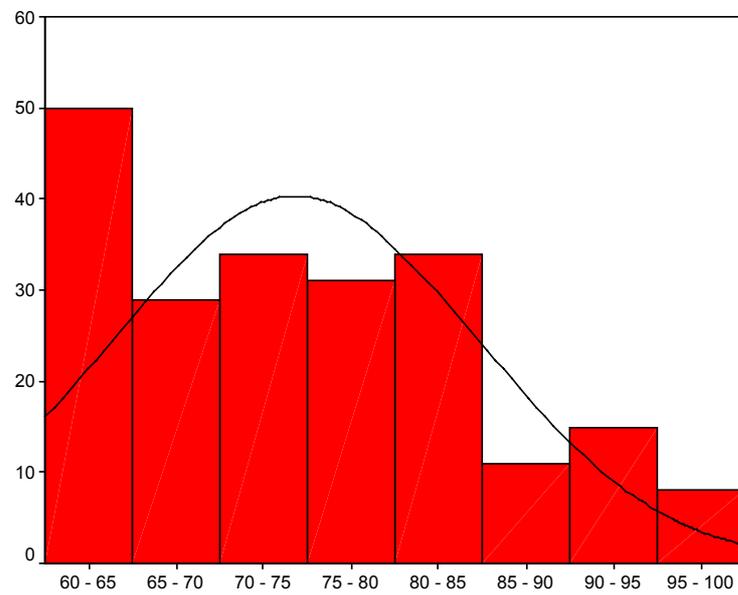
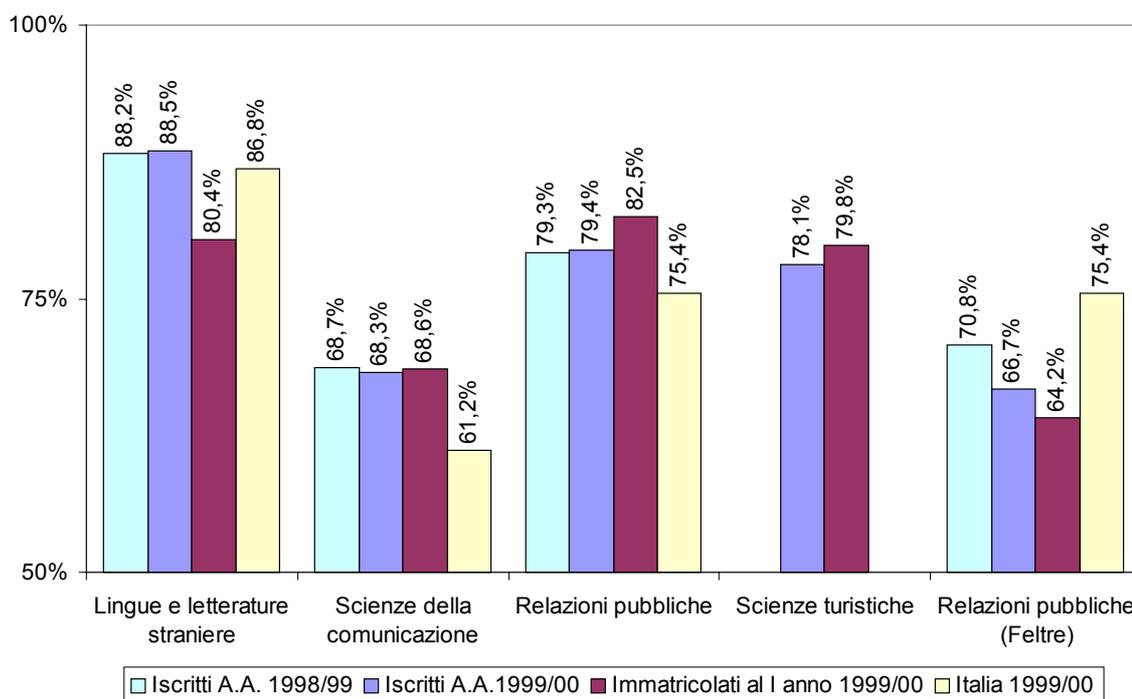


Fig. 1-34. Iscritti e immatricolati al I anno, a.a.1999/00, presenze femminili. Raffronto con iscritti a.a. 1998/99 e con il sistema universitario italiano a.a. 1999/00.



Si è quindi operata un'analisi della popolazione studentesca complessiva mirante a evidenziarne la composizione per sesso.

La Fig. 1-34 riporta il confronto fra il valore della presenza femminile presso l'Università IULM e il resto del sistema universitario italiano.⁸

Tali valori risultano maggiori rispetto alla media per tutti i corsi di Laurea analizzati, con esclusione del Corso di laurea in Relazioni Pubbliche a Feltre.⁹

⁸ I dati nazionali sono stati ricavati da MURST, *Il sistema universitario italiano - La popolazione studentesca - Il personale - a.a. 1998/1999*, Roma 1999, Tabella 24 e da MURST, *Il sistema universitario italiano - La popolazione studentesca - Il personale - a.a. 1999/2000*, Roma 2000, Tabella 26.

⁹ MURST, *Il sistema universitario italiano - La popolazione studentesca - Il personale - a.a. 1999/2000*, Roma 2000, Tabella 31. È peraltro da rilevare che il parametro di riferimento per il Corso di laurea in Relazioni Pubbliche è in gran parte determinato proprio dal Corso attivato presso l'Università IULM. Il Corso in Relazioni Pubbliche è infatti presente solamente in altre due Facoltà: Facoltà di Scienze politiche a Catania (860 iscritti) e di Facoltà Lingue e Letterature Straniere nell'Ateneo di Udine (786 iscritti).

1.3 Rapporti dell'Università con l'esterno

L'Università IULM ha sviluppato una serie di rapporti con varie tipologie di soggetti pubblici e privati che costituiscono il suo ambiente di riferimento.

Tali soggetti sono rappresentati in primo luogo da altre istituzioni universitarie: si citano a questo proposito le convenzioni di collaborazione stipulate nel corso del 2000 con il Politecnico di Milano e l'Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano, e nel corso del 2001 con l'Università degli Studi di Milano e l'Università degli Studi di Bergamo. Sono stati inoltre sviluppati accordi di collaborazione con Università straniere per lo scambio di studenti, mentre appaiono poco significativi e suscettibili di ulteriori sviluppi gli accordi per progetti congiunti di ricerca.

Sono poi state avviate e rafforzate relazioni con amministrazioni pubbliche ed enti quali ad esempio la Camera di Commercio di Milano e la Fondazione CARIPO, con le quali si intrattengono rapporti privilegiati.

Di particolare significato è poi il rapporto con il sistema delle imprese, il cui risultato di maggior pregio è rappresentato dalla predisposizione di numerose convenzioni finalizzate allo svolgimento di *stage*.¹⁰

L'associazione Amici dell'Università IULM, fondata da un nutrito gruppo di primari rappresentanti della imprenditoria italiana, ha poi un ruolo importante nel sostegno dell'attività dell'Università e nel supporto delle relazioni con il mondo imprenditoriale. In particolare l'associazione si prefigge di contribuire all'efficace realizzazione dell'attività di ricerca e di insegnamento nel campo della comunicazione, con specifico riferimento alle nuove tecnologie dell'informazione e al loro impatto economico e sociale.

1.4 Commenti del Nucleo di valutazione

Lo studio delle zone di provenienza degli studenti iscritti all'Università IULM evidenzia una buona capacità di attrazione dell'Ateneo per ampie aree del nostro Paese, con un forte radicamento nell'area milanese e lombarda.

Fra i bacini di utenza delle due sedi dell'Università IULM non si colgono significative sovrapposizioni ed anzi si riconoscono aspetti di complementarità.

¹⁰ Tale tema è approfondito nel par. 6.8.

Sembra pertanto potersi confermare una positiva collocazione territoriale, anche alla luce della particolare vivacità del sistema delle imprese insistente sulle predette aree di riferimento.

Tuttavia, il buon posizionamento dell'Università IULM, ascrivibile alla particolare innovatività dell'offerta formativa in rapporto all'evoluzione dell'economia, è oggi minacciato dalle iniziative operate da altri Atenei che sviluppano strategie imitative (corsi di marketing e comunicazione d'impresa, scienze della comunicazione, offerte di *stage* presso imprese ecc.), pur se talora detti Atenei non sembrano ancora possedere esperienze specifiche in questo senso.

Appare quindi opportuno insistere sulle capacità e sulle caratteristiche distintive dell'Università IULM, rappresentate soprattutto dalla capacità di strutturare pacchetti formativi adeguati alle mutate e mutevoli condizioni del mercato del lavoro, delle professioni e delle imprese.

A tale scopo il Nucleo, per fornire un utile contributo, ha avviato un progetto di studio e monitoraggio su base territoriale del posizionamento dell'Università IULM rispetto agli altri Atenei con un'offerta formativa analoga.

In particolare, si invitano gli Organi di governo dell'Università IULM a verificare la congruenza fra la qualità dell'offerta didattica e le risorse disponibili (docenza e strutture), tenuto anche conto del livello delle tasse universitarie (generalmente più elevate rispetto a quelle degli altri Atenei).

L'analisi dei profili degli studenti dei diversi Corsi di Laurea evidenzia situazioni caratterizzate da livelli qualitativi differenziati. Segnali di attenzione giungono da Feltre e dal Corso di Laurea in Scienze turistiche. L'eventuale futuro persistere di tali fenomeni o un loro peggioramento dovrebbe indurre l'Ateneo a prendere le opportune misure.

2 LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA

2.1 La struttura organizzativa e la gestione amministrativa

2.1.1 La struttura e l'attività amministrativa

Tradizionalmente la qualità di un Ateneo era principalmente determinata dalla qualità del personale docente e dalla quantità di risorse a disposizione per la ricerca e la didattica. La fase attuale di sviluppo del sistema universitario risulta invece caratterizzata da una più elevata complessità di fattori nella determinazione della qualità, dell'efficacia e dell'efficienza della sua azione.

Le leggi di riforma del sistema universitario italiano sanciscono l'autonomia scientifica, didattica, organizzativa, finanziaria e contabile di ciascun Ateneo. Conseguentemente lo sviluppo degli Atenei, sia sul piano strutturale, sia su quello della ricerca e della didattica, tenderà sempre di più ad essere ancorato alla capacità di ogni singolo ente di utilizzare con efficienza le risorse disponibili, nonché alla capacità di acquisire risorse addizionali, da ottenersi attraverso l'offerta di servizi didattici e di ricerca di elevato livello.

Appare evidente, quindi, come le possibilità concrete di sviluppo di un Ateneo dipenderanno sempre più dalla capacità manageriale di combinare le risorse disponibili in modo efficiente e, tra queste, le risorse umane, siano essi docenti o personale tecnico-amministrativo, ed organizzative rivestono un ruolo cruciale.

Lo scenario che va configurandosi prevede, quindi, una legittimazione sempre più basata sulla capacità dell'Ateneo di soddisfare, con servizi adeguati per qualità, quantità e costi, una domanda evoluta e sensibile ai diversi prodotti presenti sul mercato della formazione e della ricerca.

È d'altro canto ampiamente condivisa, in ambito aziendale, la constatazione che l'elemento chiave per la costruzione di un'impresa competitiva sia costituito dalla sua capacità di far emergere nelle attività di lavoro la partecipazione dei soggetti che la costituiscono. È altresì acquisito il

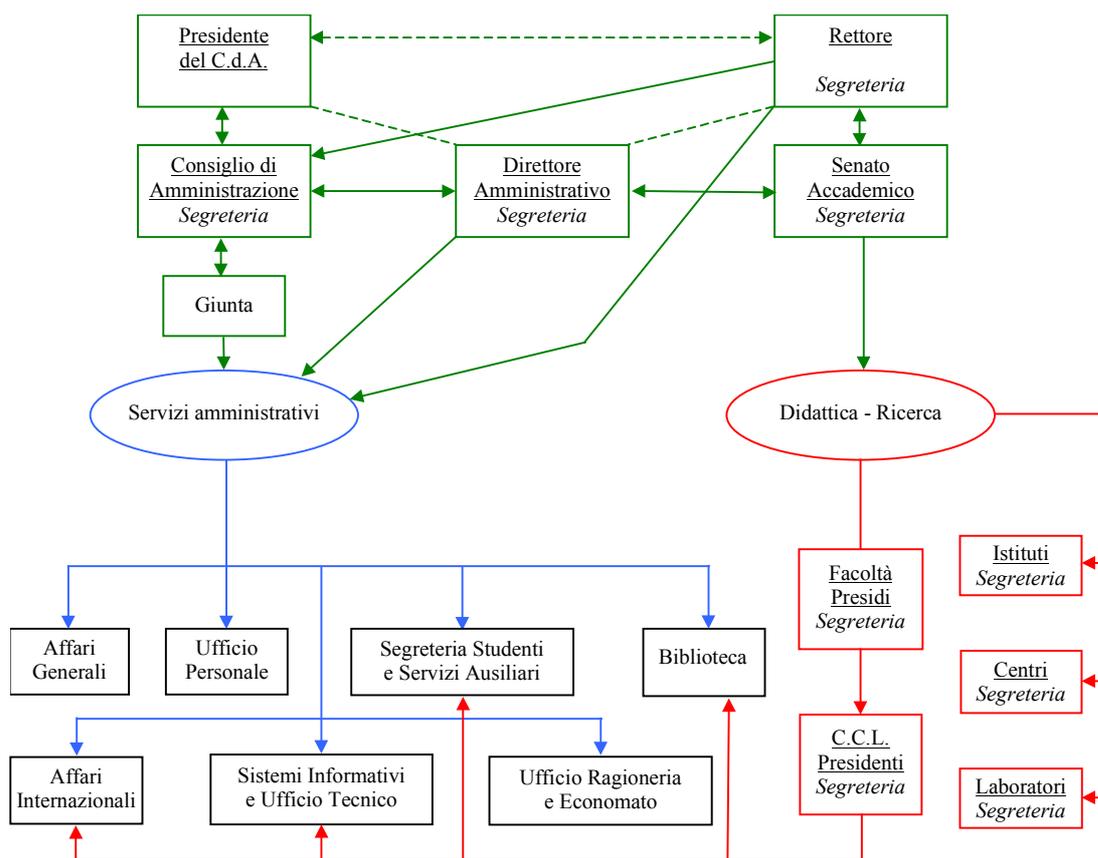
fatto che la competenza professionale non dipende soltanto dal bagaglio di conoscenze tecniche del lavoratore, ma si misura anche in termini di modalità relazionali intra-organizzative.

Con riferimento al suo assetto organizzativo, l'istituzione Università presenta, per sua natura, particolari caratteri distintivi rispetto ad altri enti.

In primo luogo la struttura universitaria può essere articolata in funzioni, secondo il principio della divisione del lavoro ed in rapporto alla omogeneità delle attività svolte: funzione di ricerca, funzione didattica e funzione amministrativa generale.

La struttura organizzativa dell'Università si caratterizza per un elevato grado di differenziazione, di diffusa autonomia decisionale, con conseguenti problemi di coordinamento ed indirizzo complessivi.

Fig. 2-1. Articolazione della struttura organizzativa dell'Università IULM alla fine del 2000.



La funzione didattica è articolata in termini settoriali in rapporto alle Facoltà, cui fanno capo, secondo una logica divisionale, i Corsi di laurea.

La funzione della ricerca, sebbene preveda un ruolo di indirizzo strategico da parte del Senato Accademico, appare caratterizzata dalla mancanza di strutture e processi operativi di coordinamento.

Per quanto riguarda la funzione amministrativa generale, essa si articola in funzioni indirizzate all'organizzazione del personale, alla contabilità e al bilancio, alla gestione amministrativa della ricerca e della didattica, agli approvvigionamenti, all'ufficio tecnico.

La Fig. 2-1 illustra la struttura organizzativa dell'Università IULM secondo le sue grandi aree di articolazione: la didattica e la ricerca ed i servizi amministrativi. Fra tali aree, peraltro, esistono intensi nessi di collaborazione funzionale.

Alla fine del 2000, la Direzione amministrativa, con l'obiettivo di conseguire un'organizzazione più funzionale, ha predisposto un progetto di revisione della struttura organizzativa, che prevede un compattamento di alcuni uffici, caratterizzati da affinità dei processi e delle attività svolte.

In particolare, il nuovo assetto riguarda i seguenti uffici:

I. Ufficio Sistemi informativi e telematici, composto da due sezioni:

- a. Supporto informatico;
- b. Supporto tecnico logistico;

II. Ufficio di Ragioneria ed Economato, composto da tre sezioni:

- a. Contabilità finanziaria;
- b. Contabilità analitica;
- c. Economato;

III. Ufficio Affari Generali, composto da quattro sezioni:

- a. Attività istituzionali;
- b. Orientamento e comunicazione;
- c. Sito web;
- d. Servizio *stage*.

Inoltre, il personale ausiliario, suddiviso in due gruppi (il primo dedicato al lavoro tradizionale di sorveglianza, il secondo addetto alla gestione delle aule dotate di attrezzature informatiche) è stato collocato a riporto dell'Ufficio Segreteria studenti.

2.1.2 Procedure e sistema informativo per la gestione amministrativa

La gestione contabile e la gestione del personale costituiscono il cuore dell'amministrazione dell'Ateneo e, per questa ragione, le procedure dedicate alla loro conduzione rivestono un ruolo di particolare importanza nella valutazione dell'attività amministrativa. In proposito si segnala che nel 2000 l'Università ha provveduto alla predisposizione del Regolamento di Ateneo per l'amministrazione, la finanza e la contabilità, formalmente approvato nel febbraio 2001.

Presso l'Università IULM l'area amministrativa in senso stretto è suddivisa in tre uffici: Ragioneria, Economato/Patrimonio e Personale.

Storicamente, e fino a tempi molto recenti, le procedure per la gestione delle attività facenti capo a detti uffici erano implementate manualmente o, successivamente, con l'ausilio di strumenti basati su PC, datati o "artigianali", oppure con software di produttività individuale.

La significativa componente manuale della gestione sopra descritta, oltre alla lentezza di elaborazione e alla possibilità di errori umani, non consentiva di eseguire alcuna integrazione, né un controllo incrociato né alcuna elaborazione dei dati prodotti.

Al fine di superare questi problemi e garantire una migliore efficacia ed efficienza gestionale, l'Università IULM ha deciso di dotarsi di un nuovo sistema informativo integrato per l'Amministrazione. In particolare, la Commissione che fu incaricata di seguire il progetto di riorganizzazione ritenne che l'Università IULM non avesse caratteristiche tali da giustificare l'acquisizione di un pacchetto ERP (*Enterprise Resource Planning*) ed optò per un pacchetto gestionale di impianto tradizionale, che implicava costi più contenuti, pur con prestazioni giudicate adeguate.

Per quanto riguarda la tempistica della sua implementazione, nel corso del 2000 sono stati resi operativi i seguenti moduli: contabilità finanziaria, contabilità analitica, ordini, rilevamento presenze del personale e cartellino elettronico.

Nel secondo semestre del 2001, si renderà operativo il modulo di gestione del patrimonio, in seguito alla migrazione dell'archivio storico. Per completare l'implementazione del sistema informativo dell'amministrazione, si sono programmate le seguenti attività:

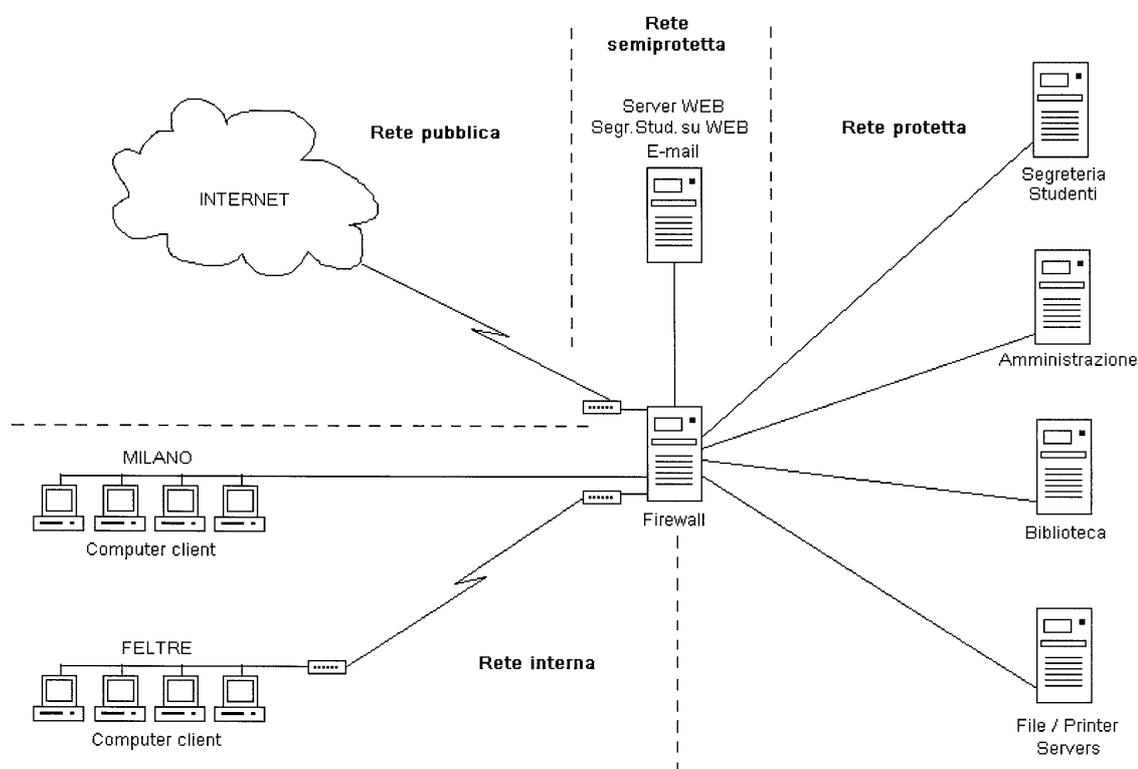
- gestione del passaggio alla moneta unica europea, per tutti i moduli, prevista per il secondo semestre del 2001;
- implementazione dei moduli paghe e stipendi e gestione dei contratti di lavoro autonomo, prevista per il 2002.

Si segnala, infine, che si potrà avere la piena operatività del modulo di contabilità analitica solo al termine dell'implementazione di tutti i moduli componenti il sistema.

2.1.3 Sistema informativo di Ateneo

L'infrastruttura basilare per l'operatività dell'attività gestionale dell'Ateneo è il sistema informativo, la cui architettura tecnica è rappresentata nella Fig. 2-2.

Fig. 2-2. Architettura del sistema informativo dell'Università IULM al dicembre 2000.



Il centro logico dell'architettura di rete è il *firewall* (Check Point FireWall-1 su piattaforma Solaris della Sun Microsystems),¹¹ il quale è finalizzato a garantire un adeguato livello di sicurezza della rete di Ate-

¹¹ Per *firewall* si intende un insieme di dispositivi (hardware e software), posizionato tra due reti, che congiuntamente garantisce le seguenti proprietà:

- 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).

neo, separandola dalla rete pubblica (Internet) e suddividendola (in termini di sicurezza e diritti di accesso) in due zone distinte:

- rete interna: costituita da tutti i computer *client* delle sedi di Milano e di Feltre, connessi ai server dell'Ateneo ed il cui accesso è protetto e regolamentato attraverso un sistema di diritti attribuiti ad ogni specifico utente, conformemente alle sue necessità operative e privilegi di accesso ai dati;
- rete semiprotetta: è un'area della rete accessibile via Internet, in sicurezza, non solo dall'interno, ma anche dall'esterno dell'Ateneo.

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) a 2 Mbps per la comunicazione con Internet.

I tre edifici di cui l'Università IULM è proprietaria sono tra loro collegati in LAN tramite una dorsale in fibra ottica ridondata, con banda passante attuale di 1 Gbps. Un quarto edificio in affitto, ad uso di alcuni Istituti, è connesso in LAN tramite un collegamento wireless ad infrarossi con banda di 10 Mbps (più 2 Mbps per il collegamento fonia).

Per quanto riguarda la rete interna della sede di Milano, ad essa sono attualmente connessi 475 computer (*client*), mentre nella sede di Feltre alla rete ne sono connessi 100. La distribuzione dettagliata dei computer tra i vari settori nelle due sedi è illustrata nelle Fig. 2-3 e Fig. 2-4.¹²

In particolare, nel corso dell'a.a. 1999/00 si sono aggiunti:

- un'Aula Informatica da 60 posti (PC portatili) a Milano, collegati in rete tramite apparati wireless;
- un'Aula Informatica da 35 posti (LCD PC) a Feltre;
- un servizio di prestito agli studenti, gestito dalla Biblioteca, di 40 PC portatili, collegati tramite apparati wireless alla rete universitaria ed Internet, con grande vantaggio in termini di fruibilità del servizio (ad esempio possono essere utilizzati per prendere appunti in aula).

¹² L'inventario dei computer, con la conseguente individuazione di quelli ormai obsoleti e non più utilizzati, è attualmente in corso, anche in relazione all'implementazione definitiva del pacchetto applicativo di gestione contabile e patrimoniale descritto al par. 2.1.2.

Fig. 2-3. Distribuzione dei computer per aree di utenza negli anni 1999 e 2000, sede di Milano.

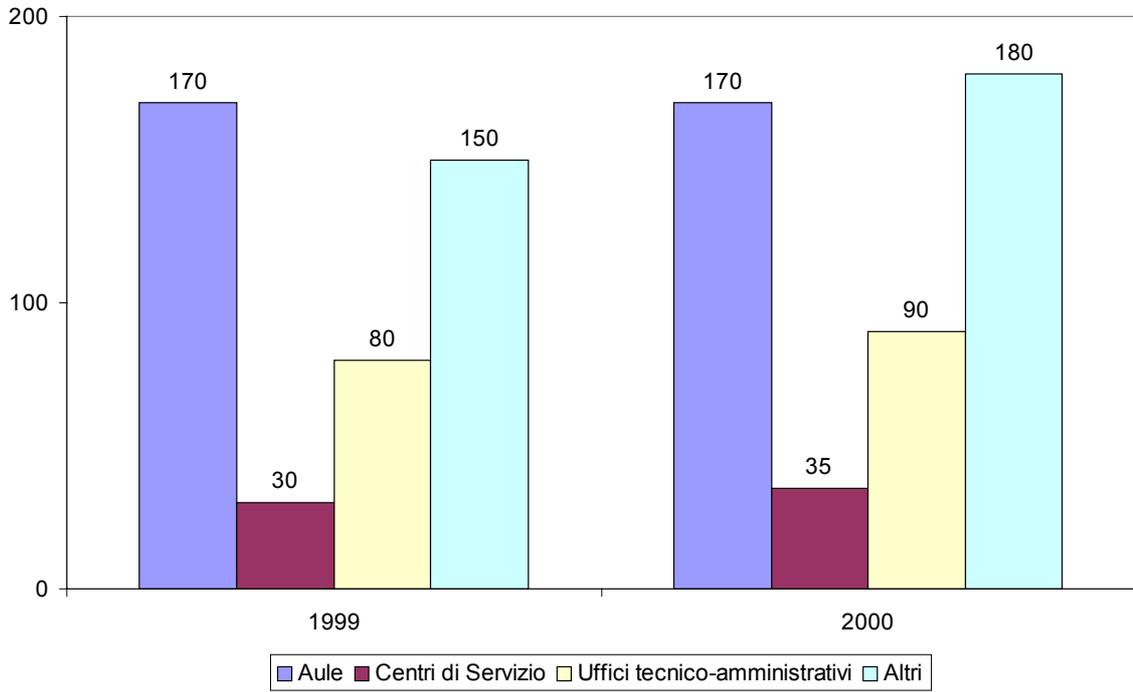


Fig. 2-4. Distribuzione dei computer per aree di utenza negli anni 1999 e 2000, sede di Feltre.

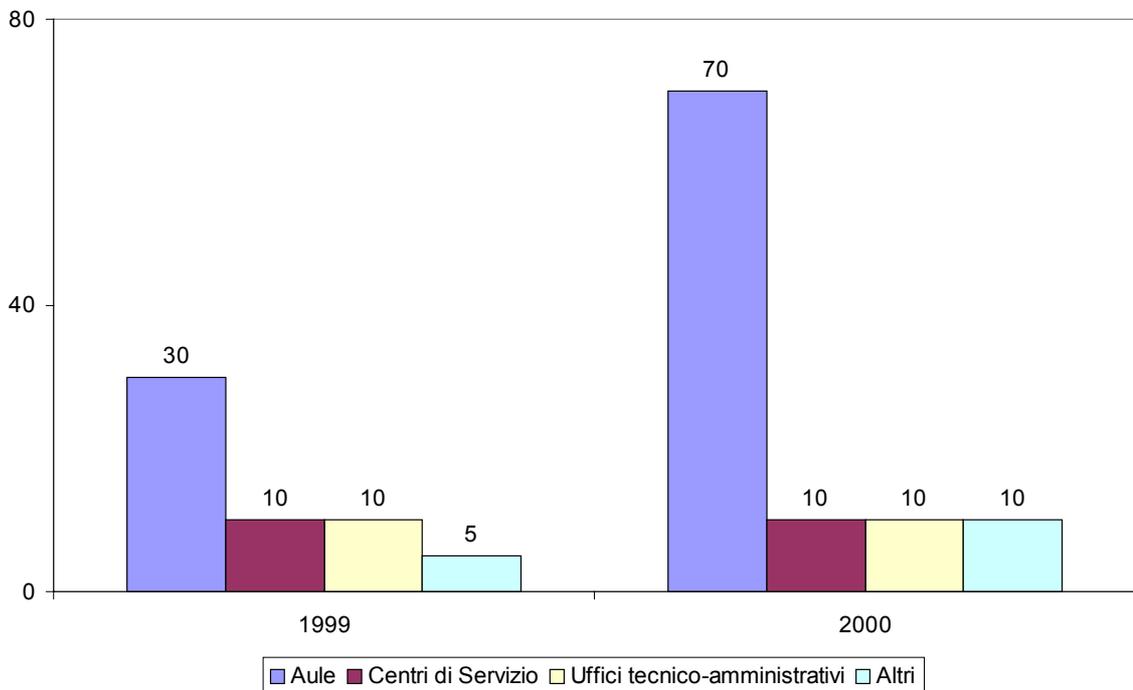


Fig. 2-5. Confronto tra il numero di punti rete ed il totale dei personal computer negli anni 1999 e 2000, nella sede di Milano.

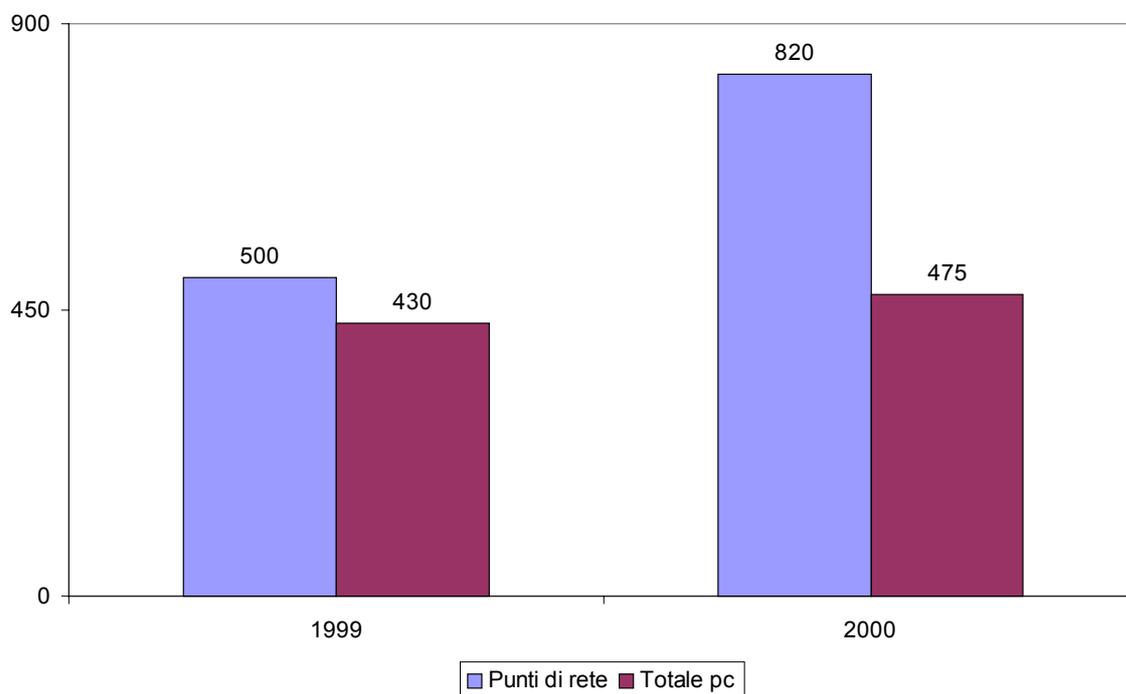
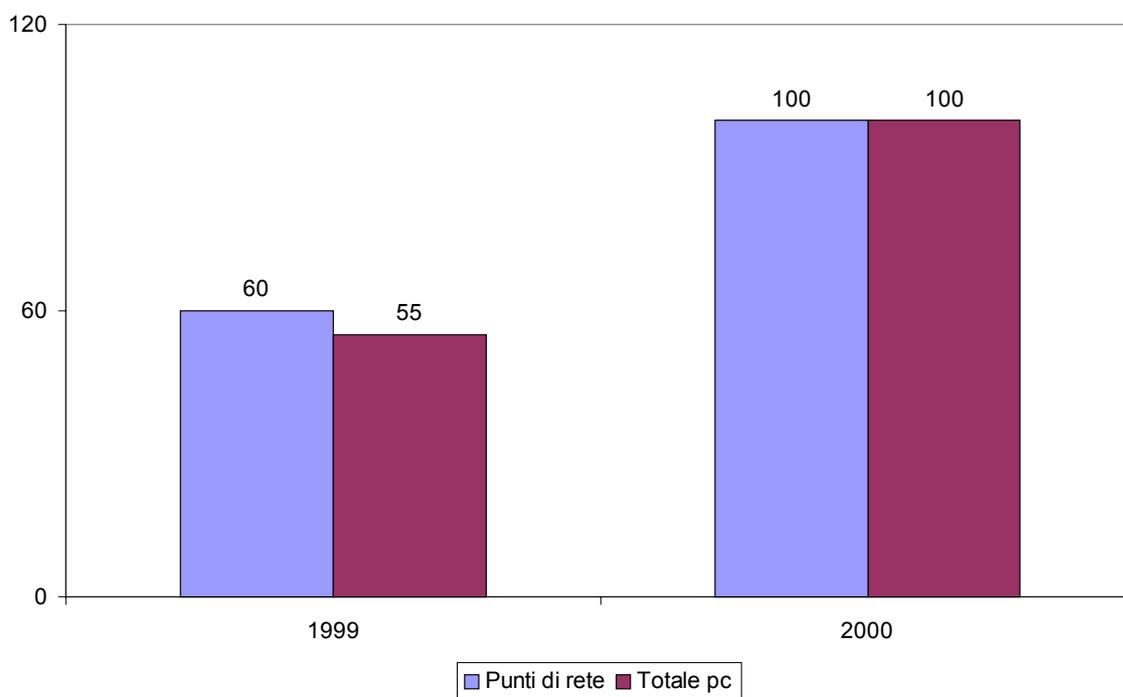


Fig. 2-6. Confronto tra il numero di punti rete ed il totale dei personal computer negli anni 1999 e 2000, nella sede di Feltre.



Nel 2000 è stato inaugurato il nuovo edificio degli istituti universitari della sede di Milano, con 340 punti di rete. Si è inoltre avviato il cablaggio di un altro edificio (consegna presunta nell'estate 2001), ad uso didattico ed amministrativo, con circa 100 punti di rete. Il cablaggio è di tipo strutturato ed è di Categoria 6.

La rete locale di Feltre è connessa alla rete di Ateneo attraverso una duplice modalità:

- una connessione dedicata (CDN 64 Kbps) per la posta elettronica e l'accesso ad Internet (la comunicazione con la rete pubblica dei computer client di Feltre avviene sempre attraverso il *firewall* della sede di Milano);
- una connessione commutata (ISDN 128 Kbps) per l'accesso alla procedura gestionale della Segreteria studenti.

Per quanto riguarda i sistemi operativi utilizzati per le macchine client, si rileva un impiego largamente maggioritario di Microsoft Windows NT4 o 2000 (circa il 98% dei computer client), seguito da Microsoft Windows 98 e da un utilizzo del tutto marginale del sistema Macintosh.

I computer client della rete interna accedono ai server sui quali sono conservati i dati ed i programmi applicativi fondamentali per l'operatività della gestione amministrativa dell'Ateneo. In particolare si hanno i seguenti server:

- il server della Segreteria studenti, utilizzato per la procedura gestionale della Segreteria studenti;
- il server dell'amministrazione, dedicato al sistema informativo per l'amministrazione;
- server Windows NT4 per la gestione dell'interfaccia del cartellino elettronico;
- il server della biblioteca, che ospita il software di gestione ALEPH (nella nuova versione 5.00), un sistema completo e integrato che gestisce tutte le funzioni, tradizionali ed avanzate (come la consultazione del catalogo via Internet) della biblioteca;
- *file server* e *printer server* (solo per la sede di Milano): è un insieme di 4 server di servizio, accessibili agli utenti della rete interna e gestiti con Novell NetWare 5. I server sono dedicati alla gestione dei diritti di stampa sulle stampanti di rete ed alla distribuzione di software applicativo.

Il backup dei dati memorizzati sui *file server* (e sui computer client locali che ne fanno richiesta) avviene quotidianamente, in modo automatizzato, ARCSERV 6.6 di Computer Associates.

La rete semiprotetta, come si evince dalla Fig. 2-2, è l'area della rete di Ateneo visibile dall'esterno (Internet), in modo sicuro grazie alla mediazione del *firewall*.

Detta area è composta da due server dedicati a specifiche funzioni:

- un server dedicato al DNS, alla gestione della posta elettronica (*mail server*) e del sito web dell'Università IULM, limitatamente alle pagine web informative¹³ (*web server*), su piattaforma Linux RedHat;¹⁴
- un server dedicato alla gestione dei servizi interattivi via Internet per docenti e studenti, su piattaforma Microsoft Windows 2000.

Per la parte protetta e semiprotetta della rete è stato attuato un profondo intervento di revisione ed omogeneizzazione delle varie soluzioni architettoniche, con conseguente migrazione verso la prescelta piattaforma Sun Solaris con database Oracle. In particolare, sono state rinnovate le applicazioni per la Segreteria studenti e per la biblioteca appoggiandosi su database Oracle (precedentemente si utilizzavano DB2/6000 ed un database proprietario).

Per quanto riguarda la sicurezza, fisica e logica, della rete di Ateneo, si evidenzia che sono in corso di progettazione e attuazione i necessari interventi di miglioramento e/o adeguamento. In particolare, con l'ultimazione del nuovo edificio di via Filargo,¹⁵ il locale server verrà trasferito in un ambiente molto più idoneo sia per sicurezza, sia per qualità e quantità degli spazi disponibili rispetto a quello attuale.

2.2 Il personale tecnico-amministrativo

Nel corso degli ultimi anni l'organico del personale tecnico-amministrativo dell'Università IULM ha subito un significativo sviluppo, come si può osservare nella Fig. 2-7.

Si osserva una tendenza crescente anche nel rapporto Unità di personale amministrativo/migliaia di studenti iscritti. Tale rapporto è infatti passato da 8,3 unità del 1993 a 12,2 unità del 2000, pur se esso risulta ancora assai inferiore ai valori di molte altre Università.

¹³ Per la distinzione tra pagine informative e servizi interattivi via Internet si veda il par. 6.5.

¹⁴ Entro la fine del 2001 il sito web dovrebbe essere ristrutturato su piattaforma SUN Solaris/Oracle.

¹⁵ Si veda il par. 2.4.1 (edificio B).

Fig. 2-7. Unità di personale tecnico-amministrativo. Valori assoluti e in rapporto al numero di studenti iscritti, negli anni dal 1993 al 2000.

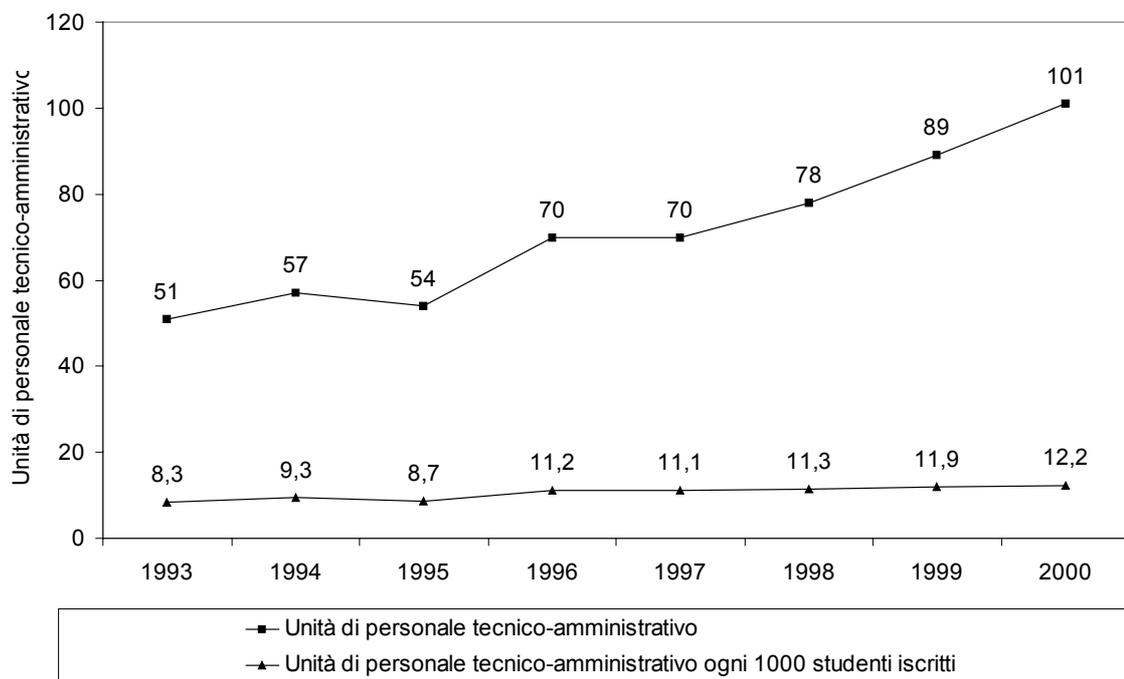
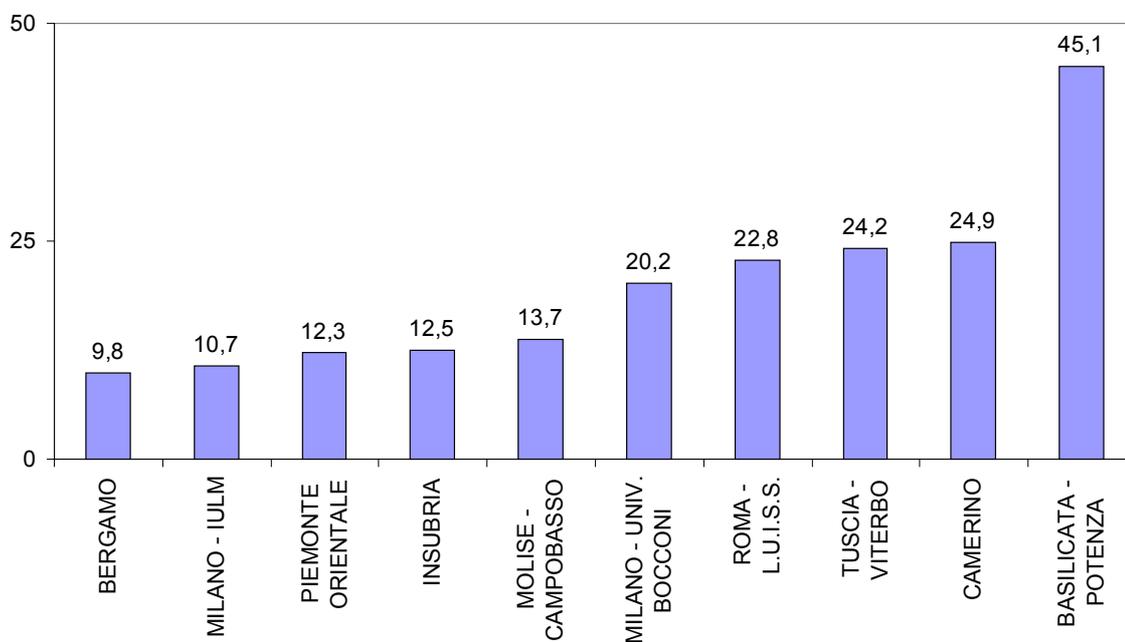


Fig. 2-8. Rapporto tra unità di personale tecnico-amministrativo al 31 dicembre 1999 e studenti iscritti all'a.a.1999/00. Confronto tra Università IULM ed altri Atenei, statali e non statali.



La Fig. 2-8 pone a raffronto il rapporto personale amministrativo/migliaia di studenti iscritti dell'Università IULM con quello di due importanti Università non statali legalmente riconosciute e con alcune Università statali la cui popolazione studentesca è numericamente simile a quella dell'Università IULM.¹⁶ Si osserva che il valore dell'Università IULM appare significativamente contenuto.

Il dato, pur palesando tendenzialmente un maggior grado di efficienza, deve essere interpretato con una certa prudenza, dal momento che esso risulta influenzato da molteplici fattori, quali il livello e l'ampiezza dei servizi offerti, il numero dei Corsi di laurea attivati, il tipo dei Corsi di laurea, il più o meno intenso ricorso a servizi offerti da soggetti esterni (*outsourcing* di attività), ecc.

2.2.1 Distribuzione del personale tecnico-amministrativo per qualifica e strutture

Le Tab. 2-1 e Tab. 2-2 riportano la distribuzione del personale tecnico-amministrativo per ufficio e per livello di inquadramento. I livelli di inquadramento fanno riferimento ad un contratto-regolamento differente rispetto a quello attivato nelle Università statali. Tale contratto prevede 7 livelli, dal primo al settimo con responsabilità e livello retributivo crescenti. Sono previsti poi contratti ad hoc per i dirigenti.

Tab. 2-1. Personale tecnico-amministrativo della sede di Feltre al 31 dicembre 2000.

| STRUTTURA | II° LIV. | III° LIV. | IV° LIV. | V° LIV. | VI° LIV. | VII° LIV. | DIRIGENTI | TOTALE |
|-----------------------------|----------|-----------|----------|----------|----------|-----------|-----------|-----------|
| Amministrazione | | | | 3 | | 2 | | 5 |
| Biblioteca | | | | 1 | 2 | | | 3 |
| Ufficio Sistemi Informativi | | | | 1 | | | | 1 |
| Ausiliari | 1 | 1 | | | | | | 2 |
| Uff. Affari Internazionali | | | | 1 | | | | 1 |
| Totali | 1 | 1 | | 6 | 2 | 2 | | 12 |

¹⁶ Nostra elaborazione su dati MURST, *Il sistema universitario italiano - La popolazione studentesca. Il personale a.a. 1999/2000* Roma 2000: si è tenuto conto del personale tecnico-amministrativo facente parte dei servizi generali tecnici e ausiliari, delle biblioteche, delle strutture di elaborazione dati e del settore amministrativo-contabile.

Tab. 2-2. Personale tecnico-amministrativo della sede di Milano al 31 dicembre 2000.

| Area | STRUTTURA | II° LIV. | III° LIV. | IV° LIV. | V° LIV. | VI° LIV. | VII° LIV. | DIRIGENTI | TOTALE |
|--------------------------|--|----------|-----------|----------|---------|----------|-----------|-----------|--------|
| Segreterie | Rettore, ProRettori, Presidenze Facoltà e Presidenze Corsi di laurea | | | | 6 | | 1 | | 7 |
| Amministrativo-contabile | Segreteria studenti | | | 4 | 5 | 5 | | 1 | 15 |
| | Ufficio Ragioneria e Economato | | | | 3 | 1 | 1 | | 5 |
| | Ufficio Affari Generali | | | 1 | 1 | 1 | | 1 | 4 |
| | Ufficio Affari Internazionali | | | | 2 | 2 | | | 4 |
| | Ufficio del Personale | | | | 2 | | 1 | | 3 |
| | Direzione Amministrativa | | | | | | 1 | 1 | 2 |
| | Ufficio Nucleo di Valutazione | | | | | 1 | | | 1 |
| | Ufficio Sistemi Informativi | | | | 5 | 1 | | 1 | 7 |
| | Biblioteca | | 2 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 15 |
| Centri | Lab. Didattico Lingue Straniere | | | 1 | | | 1 | | 2 |
| | Centro Servizi Stage | | | | 1 | | | | 1 |
| Tecnica | Servizi Ausiliari | 9 | 6 | 1 | 2 | | | | 18 |
| | Ufficio Tecnico | 2 | 1 | | 1 | 1 | | | 5 |
| | TOTALI | 11 | 9 | 12 | 33 | 13 | 6 | 5 | 89 |

L'andamento della composizione percentuale del personale per livello di inquadramento, riportata nella Tab. 2-3, evidenzia una crescita dell'apparato dirigenziale, accompagnato da un significativo addensamento del personale impiegatizio al V livello; si è invece ridotta percentualmente la presenza di quadri intermedi.¹⁷

¹⁷ Si segnala che nel giugno 2000 è stato adottato il nuovo contratto-regolamento del personale tecnico-amministrativo per il biennio 2000-2001, che prevede una nuova classificazione del personale dipendente, ora inquadrato in 4 categorie (ciascuna delle quali è suddivisa in 2 qualifiche) che sostituiscono le precedenti 8 qualifiche.

Tab. 2-3. Ripartizione percentuale per livello del personale tecnico-amministrativo, negli anni dal 1993 al 2000.

| ANNO | II° LIV. | III° LIV. | IV° LIV. | V° LIV. | VI° LIV. | VII° LIV. | VIII° LIV. | DIRIGENTI | TOTALE |
|------|----------|-----------|----------|---------|----------|-----------|------------|-----------|--------|
| 1993 | 2 | 15,7 | 17,6 | 25,5 | 19,6 | 11,8 | 5,9 | 2 | 100% |
| 1994 | 8,8 | 12,3 | 17,5 | 26,3 | 17,5 | 10,5 | 5,3 | 1,8 | 100% |
| 1995 | 3,7 | 13 | 18,5 | 27,8 | 18,5 | 11,1 | 3,7 | 3,7 | 100% |
| 1996 | 5,7 | 12,9 | 14,3 | 32,9 | 17,1 | 10 | 4,3 | 2,9 | 100% |
| 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 | 10,1 | 9 | 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 | 5 | 100% |

L'andamento della composizione percentuale del personale per aree, riportata nella Tab. 2-4, evidenzia una crescita della componente di personale delle segreterie. L'importanza crescente del ruolo dell'*Information Technology* non ha visto un correlativo aumento del numero degli addetti a tale funzione.

Tab. 2-4. Ripartizione percentuale per aree del personale tecnico-amministrativo, negli anni dal 1993 al 2000

| Area | 1993 | 1994 | 1995 | 1996 | 1997 | 1998 | 1999 | 2000 |
|-----------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Segreterie | 2 | 1,8 | 1,9 | 1,4 | 1,4 | 3,8 | 6 | 6,9 |
| Amministrativo-contabile | 51 | 49,1 | 51,9 | 42,9 | 44,3 | 41 | 42,9 | 39,6 |
| Tecnica | 23,5 | 28,1 | 24,1 | 22,9 | 20 | 19,2 | 21,4 | 24,8 |
| Ufficio Sistemi informativi | 0 | 0 | 0 | 2,9 | 4,3 | 9 | 8,3 | 7,9 |
| Biblioteca | 21,6 | 19,3 | 20,4 | 22,9 | 22,9 | 21,8 | 19 | 17,8 |
| Centri e laboratori | 2 | 1,8 | 1,9 | 7,1 | 7,1 | 5,1 | 2,4 | 3,0 |
| Totale | 100% | 100% | 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, nonché l'adozione di contratti di collaborazione con studenti.

Inoltre, come stabilito dal nuovo contratto per il personale tecnico-amministrativo, l'Università IULM può stipulare contratti con imprese autorizzate per la fornitura di lavoro temporaneo. Nel corso del 2000, il ricorso alla predetta tipologia di contratto ha riguardato 9 persone, per un totale di 22 mesi/uomo.

2.2.2 *Attività di formazione e/o riqualificazione del personale*

Nel corso del 2000 l'Università IULM ha attivato alcuni corsi di formazione per il personale tecnico-amministrativo.

Per quanto riguarda il personale della biblioteca, si sono svolte le seguenti attività di formazione:

- marzo: partecipazione del responsabile dei servizi al pubblico al Convegno "Biblioteche oggi", tenutosi a Milano;
- ottobre: partecipazione di due catalogatori al Corso "ACNP" per la costituzione del Catalogo unico nazionale dei periodici, tenutosi presso l'Università di Bologna;
- ottobre: partecipazione del responsabile dell'automazione al Seminario di formazione ALEPH/UNIX, tenutosi presso l'Università di Udine;
- novembre: corso di formazione, della durata di cinque giornate tenutosi presso la sede di Milano, al "Formato internazionale di catalogazione secondo le Norme Unimarc", per tutto il personale del Sistema Bibliotecario d'Ateneo.
- dicembre: corso di formazione all'utilizzo della nuova versione di ALEPH, della durata di cinque giornate tenutosi presso la sede di Milano, per tutto il personale del Sistema Bibliotecario d'Ateneo.

Per quanto riguarda il personale della Segreteria studenti, la formazione ha riguardato:

- l'aggiornamento normativo, attraverso una serie di momenti formativi dedicati alle disposizioni introdotte dal D.M. 3 novembre 1999, n. 509, e, nel secondo semestre del 2000, gli impegni e gli adempimenti derivanti dal D.M. 4 agosto 2000;
- l'aggiornamento dell'utilizzo delle tecnologie informatiche nel lavoro d'ufficio, con alcuni interventi relativi al pacchetto Microsoft Office 97 ed alla procedura gestionale della segreteria.

Infine, il webmaster del sito dell'Università IULM ha seguito un corso della durata di 4 giorni relativo ai principali software di grafica e sviluppo per il web (Adobe Photoshop, ImageReady, Dreamweaver).

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 operato 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 1998, 1999 e 2000. Per alcuni indicatori si è analizzato il quadriennio 1997-2000.

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.

A partire dall'a.a. 1997/98 l'Università IULM ha introdotto un sistema di budget di contabilità analitica, mentre non è ancora disponibile la relativa consuntivazione.¹⁸ La presente analisi, oltre alle risultanze della contabilità finanziaria, riguarderà, dunque, anche alcuni dati di contabilità analitica, evidenziando i risultati economici delle diverse aree della didattica.

¹⁸ Il primo consuntivo di contabilità analitica, relativo all'a.a. 2000/01, sarà completato nel mese di novembre del 2001.

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 e la composizione percentuale in rapporto al totale.

Tali prospetti sono stati ottenuti rettificando il bilancio al fine di scomporre nelle singole determinanti il risultato delle contabilità speciali (se-
de 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.

Tab. 2-5. *Dinamica delle entrate e delle uscite (al netto e al lordo delle partite di giro) nel triennio 1998-2000 (accertamenti), valori in lire.*

| | 1998 | 1999 | 2000 |
|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Entrate contributive | 30.161.486.900 | 36.371.497.820 | 44.019.599.500 |
| Entrate derivanti da trasferimenti correnti | 7.050.155.497 | 11.286.441.951 | 9.517.327.000 |
| Entrate diverse | 2.278.457.046 | 1.020.702.866 | 2.006.324.511 |
| <i>Totale entrate correnti</i> | <i>39.490.099.443</i> | <i>48.678.642.637</i> | <i>55.543.251.011</i> |
| Entrate per alienazione di beni patrimoniali e riscossione di crediti | 24.000.000 | 100.000.000 | 39.000.000 |
| Entrate derivanti da trasferimenti in conto capitale | 402.595.000 | 652.613.000 | 360.000.000 |
| <i>Totale entrate in conto capitale</i> | <i>426.595.000</i> | <i>752.613.000</i> | <i>399.000.000</i> |
| Totale entrate (al netto delle partite di giro) | 39.916.694.443 | 49.431.255.637 | 55.942.251.011 |
| <i>Spese correnti</i> | <i>26.166.627.405</i> | <i>28.329.229.468</i> | <i>33.832.959.746</i> |
| <i>Spese in conto capitale</i> | <i>10.727.116.899</i> | <i>18.131.814.472</i> | <i>21.490.867.596</i> |
| Totale uscite (al netto delle partite di giro) | 36.893.744.304 | 46.461.043.940 | 55.323.827.342 |
| Entrate complessivamente accertate (comprese le partite di giro) | 321.649.120.856 | 264.694.036.573 | 111.219.891.268 |
| Spese complessivamente impegnate (comprese le partite di giro) | 318.626.170.717 | 261.723.824.876 | 110.601.467.599 |
| Differenza fra entrate e spese di competenza | 3.022.950.139 | 2.970.211.697 | 618.423.669 |

La Tab. 2-6 riporta l'entità delle entrate accertate (al netto delle partite di giro) suddivise per tipologia, determinandone l'incidenza sul totale.

Si segnala la lieve crescita delle entrate contributive, mentre nell'ambito delle spese si osserva la crescita della componente dovuta alle spese in conto capitale in conseguenza dell'attuazione del piano di sviluppo strutturale dell'Università IULM, che verrà presentato nel par. 2.4.1.

Tab. 2-6. *Composizione percentuale delle entrate e delle spese nel triennio 1997-2000.*

| | 1997 | 1998 | 1999 | 2000 |
|--|--------|--------|--------|--------|
| Entrate contributive | 71,9% | 75,6% | 73,6% | 78,7% |
| Entrate derivanti da trasferimenti correnti | 19,2% | 17,7% | 22,8% | 17,0% |
| Entrate diverse | 6,3% | 5,7% | 2,1% | 3,6% |
| Entrate derivanti da trasferimenti in conto capitale | 2,5% | 1,0% | 1,3% | 0,6% |
| Totale entrate (al netto delle partite di giro) | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% |
| Spese correnti | 71,0% | 70,9% | 61,0% | 61,2% |
| Spese in conto capitale | 29,0% | 29,1% | 39,0% | 38,8% |
| Totale uscite (al netto delle partite di giro) | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% |

2.3.2 *L'analisi dei risultati*

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

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

Come si desume dalla Fig. 2-9 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 1998-2000.

| | | 1998 | % | 1999 | % | 2000 | % |
|---|----------------------------------|----------------------|----|-----------------------|----|-----------------------|----|
| | Fondo di cassa iniziale | 4.896.147.482 | | 5.199.768.169 | | 5.224.882.768 | |
| + | Riscossioni | 310.919.801.118 | | 259.186.737.404 | | 114.537.945.153 | |
| | (di cui in conto competenza) | 281.674.309.976 | 91 | 219.268.994.296 | 85 | 94.436.548.293 | 82 |
| | (di cui in conto residui) | 29.245.491.142 | 9 | 39.917.743.108 | 15 | 20.101.396.860 | 18 |
| - | Pagamenti | 310.616.180.431 | | 259.161.622.805 | | 104.979.879.177 | |
| | (di cui in conto competenza) | 303.572.539.616 | 98 | 247.224.862.255 | 95 | 86.652.672.150 | 83 |
| | (di cui in conto residui) | 7.043.640.815 | 2 | 11.936.760.550 | 5 | 18.327.207.027 | 17 |
| = | Fondo di cassa finale | 5.199.768.169 | | 5.224.882.768 | | 14.782.948.744 | |
| + | Residui attivi finali | 40.141.745.122 | | 45.645.163.269 | | 42.330.330.461 | |
| - | Residui passivi finali | 35.645.141.724 | | 33.638.738.717 | | 38.741.727.568 | |
| = | Avanzo di amministrazione | 9.696.371.567 | | 17.231.307.320 | | 18.371.551.637 | |

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

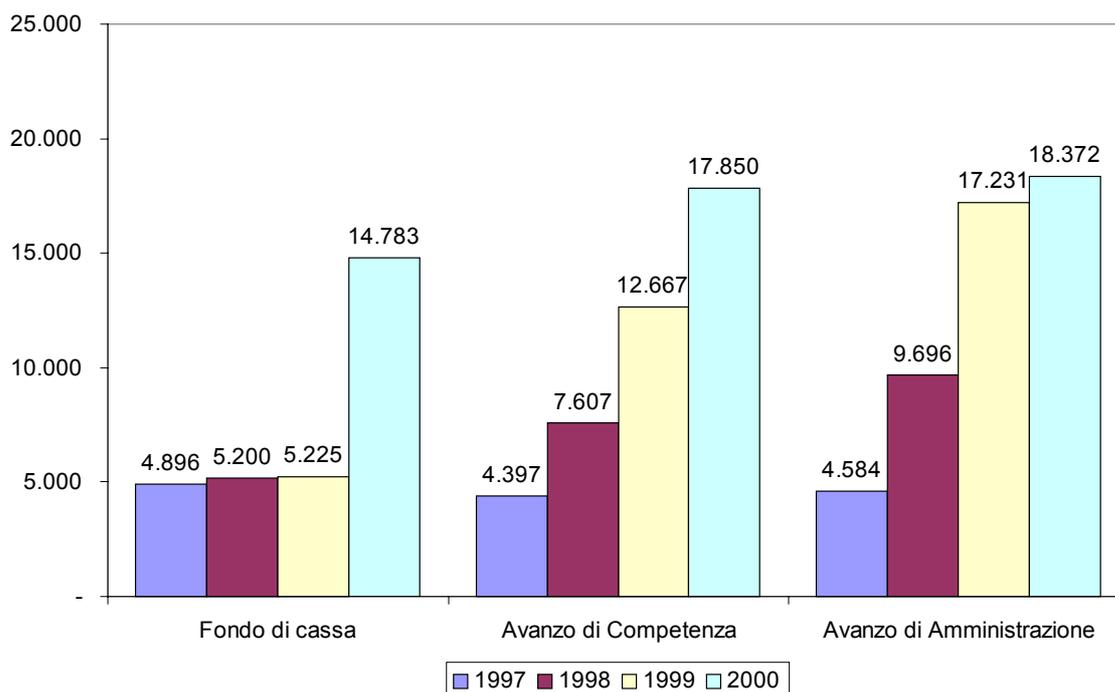
- indice di autosufficienza finanziaria: è il rapporto tra le entrate correnti, al netto del contributo statale ai sensi della legge 29 luglio 1991, n. 243, e il totale delle entrate correnti;
- indice di autocopertura delle uscite correnti: è il rapporto tra il totale delle entrate correnti (entrate 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 e ha palesato una sostanziale stabilità.

Una dinamica positiva è evidenziata dall'indice di autocopertura delle uscite correnti, che evidenzia un ampio margine positivo per l'Università.

Si evidenzia pertanto una buona situazione economico-finanziaria.

Fig. 2-9 Andamento del fondo di cassa, dell'avanzo di competenza e dell'avanzo di amministrazione nel triennio 1997-2000.



Tab. 2-8. Indicatori di autosufficienza finanziaria e autocopertura delle uscite correnti nel triennio 1997-2000. Totale Ateneo.

| | 1997 | 1998 | 1999 | 2000 |
|---|--------|--------|--------|--------|
| Indice di autosufficienza finanziaria | 84,0% | 84,2% | 84,8% | 84,9% |
| Indice di autocopertura delle uscite correnti | 106,3% | 124,1% | 132,3% | 136,2% |

Non si è provveduto in questa sede 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, mentre dall'altro lato 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 le rilevazioni di contabilità analitica, disponibili dall'a.a. 1997/98.¹⁹

La Tab. 2-9 riporta i valori di conto economico a costi pieni relativamente al quadriennio 1997 - 2001. Sono stati riportati sia il totale dell'Ateneo, sia i risultati conseguiti da ciascuna delle due Facoltà.

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 per la Facoltà di Scienze della Comunicazione e dello Spettacolo; valori fortemente negativi e con tendenza ad un ulteriore peggioramento per la Facoltà di Lingue e Letterature Straniere. La situazione della Facoltà di Lingue e Letterature Straniere è aggravata anche dalla presenza di una maggiore quota di costi fissi.

Le dinamiche in parola sono evidenziate dalla Fig. 2-10 e dalla Fig. 2-11.

Da ultimo si è proceduto all'esame dei costi e dei ricavi per sede, accorpando opportunamente i dati della Tab. 2-9, così da metterne in evidenza la dinamica del margine contributivo. Nella Fig. 2-12 sono riportate le risultanze di detta analisi.

¹⁹ Benché la Facoltà di Scienze della Comunicazione e dello Spettacolo sia stata istituita solo a partire dall'a.a. 1998/99, si sono riportati, per omogeneità, anche i dati relativi all'a.a. 1997/98, ripartendo i dati di budget in base ai Corsi di laurea. Trattandosi inoltre di dati di budget, si è preferito mettere in evidenza una dinamica più estesa, includendo anche i dati relativi agli a.a. 1999/00 e 2000/01. Si segnala, inoltre, che mentre la contabilità finanziaria fa riferimento all'anno solare, la contabilità analitica fa riferimento all'anno accademico.

Tab. 2-9. Budget di conto economico a costi pieni per Facoltà nel quadriennio 1997-2001. Totale Ateneo.

| Valori in migliaia di lire | | F. di Lingue | | F. di S. Com. e Spet. | | Totale Ateneo | |
|----------------------------|--|-------------------|-------------|-----------------------|------------|-------------------|------------|
| | | | | | | | |
| | Ricavi (tasse e contributi degli studenti) | 8.415.048 | 100% | 16.327.000 | 100% | 24.742.048 | 100% |
| - | Costi diretti attività didattica | 9.188.424 | 109% | 6.663.543 | 41% | 15.851.967 | 64% |
| = | Margine di contribuzione | -773.376 | -9% | 9.663.457 | 59% | 8.890.081 | 36% |
| - | Costi indiretti generali e amministrativi | 5.349.324 | 64% | 6.503.379 | 40% | 11.852.703 | 48% |
| + | Ricavi non ripartiti | 3.659.027 | 43% | 4.349.358 | 27% | 8.008.385 | 32% |
| = | Risultato operativo netto | -2.463.673 | -29% | 7.509.436 | 46% | 5.045.763 | 20% |
| | Ricavi (tasse e contributi da studenti) | 8.602.000 | 100% | 20.343.320 | 100% | 28.945.320 | 100% |
| - | Costi diretti attività didattica | 8.984.484 | 104% | 9.754.471 | 48% | 18.738.955 | 65% |
| = | Margine di contribuzione | -382.484 | -4% | 10.588.849 | 52% | 10.206.365 | 35% |
| - | Costi indiretti generali e amministrativi | 5.023.727 | 58% | 8.613.417 | 42% | 13.637.144 | 47% |
| + | Ricavi non ripartiti | 3.036.789 | 35% | 5.070.624 | 25% | 8.107.413 | 28% |
| = | Risultato operativo netto | -2.369.422 | -28% | 7.046.056 | 35% | 4.676.634 | 16% |
| | Ricavi (tasse e contributi da studenti) | 8.262.000 | 100% | 28.650.000 | 100% | 36.912.000 | 100% |
| - | Costi diretti attività didattica | 9.369.316 | 113% | 14.443.120 | 50% | 23.812.436 | 65% |
| = | Margine di contribuzione | -1.107.316 | -13% | 14.206.880 | 50% | 13.099.564 | 35% |
| - | Costi indiretti generali e amministrativi | 4.553.837 | 55% | 10.189.075 | 36% | 14.742.948 | 40% |
| + | Ricavi non ripartiti | 2.560.319 | 31% | 5.854.372 | 20% | 8.414.691 | 23% |
| = | Risultato operativo netto | -3.100.870 | -38% | 9.872.177 | 34% | 6.771.307 | 18% |
| | Ricavi (tasse e contributi da studenti) | 8.962.530 | 100% | 37.316.730 | 100% | 46.279.260 | 100% |
| - | Costi diretti attività didattica | 11.184.062 | 125% | 19.449.236 | 52% | 30.633.298 | 66% |
| = | Margine di contribuzione | -2.221.532 | -25% | 17.867.494 | 48% | 15.645.962 | 34% |
| - | Costi indiretti generali e amministrativi | 4.227.441 | 47% | 12.879.464 | 35% | 17.106.906 | 37% |
| + | Ricavi non ripartiti | 2.204.772 | 25% | 6.654.784 | 18% | 8.859.556 | 19% |
| = | Risultato operativo netto | -4.244.201 | -47% | 11.642.814 | 31% | 7.398.612 | 16% |
| a.a. 1997/98 | | a.a. 1998/99 | | a.a. 1999/00 | | a.a. 2000/01 | |

Fig. 2-10. Andamento del margine contributivo in rapporto ai ricavi. Analisi per Facoltà nel quadriennio 1997-2001 e totale Ateneo (valori di budget)

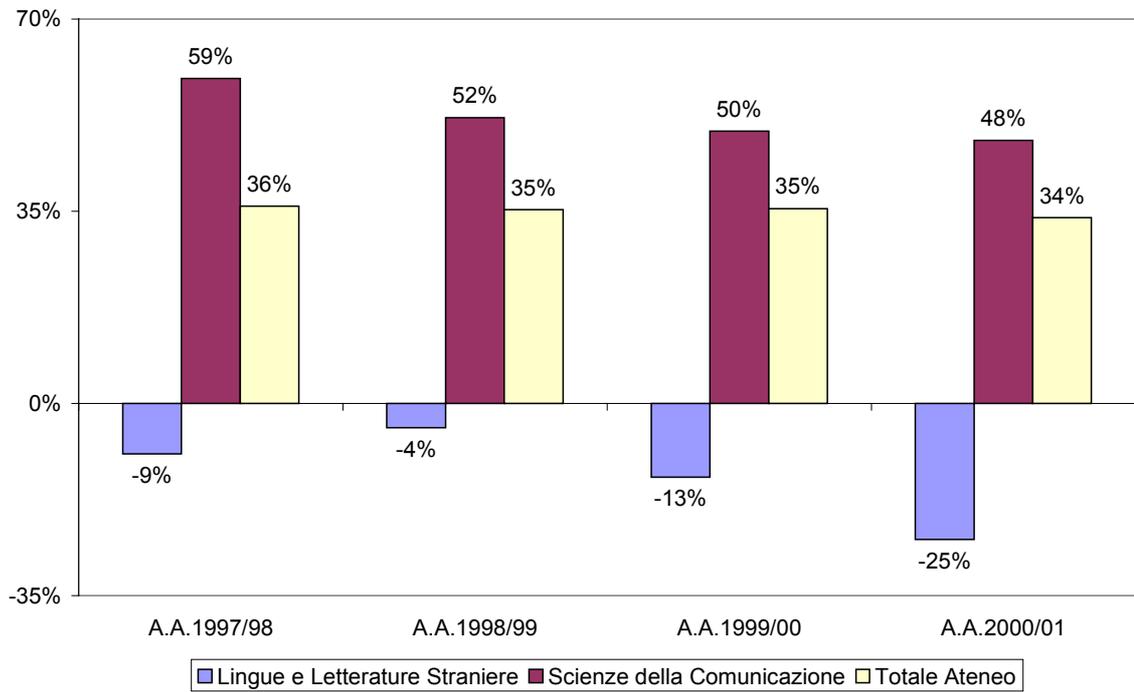


Fig. 2-11. Andamento del risultato operativo netto in rapporto ai ricavi. Analisi per Facoltà nel quadriennio 1997-2001 e totale Ateneo (valori di budget)

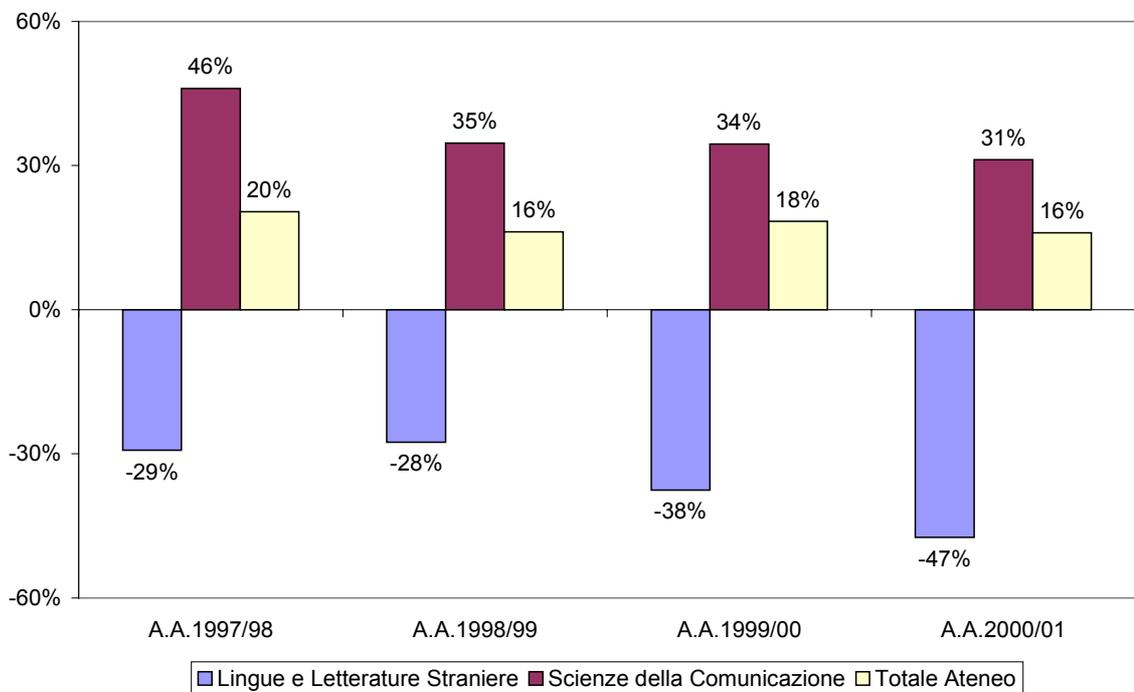
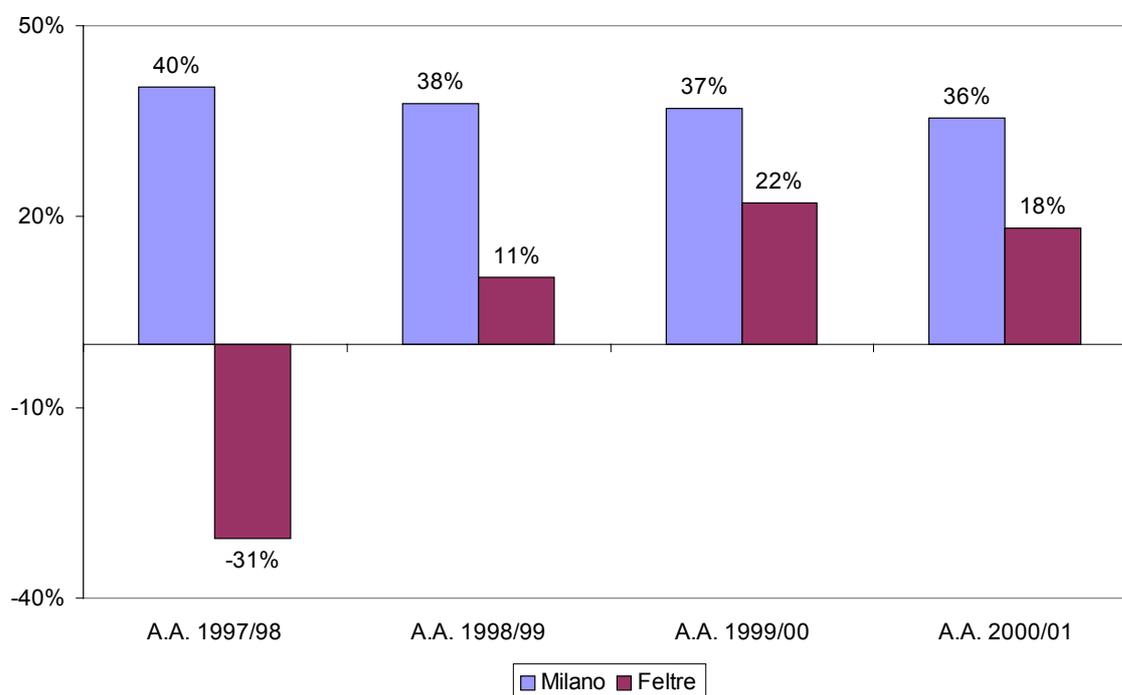


Fig. 2-12. Andamento del margine di contribuzione in rapporto ai ricavi. Analisi per sede nel quadriennio 1997-2001 (valori di budget).



Come si può osservare, l'attivazione del Corso di laurea in Relazioni Pubbliche presso la sede di Feltre nell'a.a. 1998/99 ha permesso l'innescarsi di una dinamica economica positiva. Da quel momento in poi, infatti, entrambe le sedi evidenziano margini di contribuzione positivi. La dinamica discendente della sede di Milano è peraltro imputabile da un lato al crescere dell'incidenza dei costi dell'attività didattica della Facoltà di Scienze della Comunicazione e dello Spettacolo, dall'altro alla sopra descritta dinamica economica negativa della Facoltà di Lingue e Letterature Straniere.

2.4 Gestione del patrimonio immobiliare

2.4.1 Disponibilità, fabbisogni e realizzazioni future

La costante crescita dell'Università IULM nei suoi oltre 30 anni di storia è stata segnata, come si è già visto, da una significativa accelerazione negli ultimi dieci anni. Tale sviluppo ha richiesto una rilevante espansione della disponibilità di spazi e strutture.

Nel 1989 fu decisa la costruzione della nuova sede, progettata appositamente per ospitare una moderna Università, in una zona servita dalla metropolitana e dove fosse possibile la creazione di un vero e proprio Campus universitario, il cui piano di realizzazione è illustrato in Fig. 2-13.

L'edificio centrale della struttura universitaria (segnalato con la lettera A nella Fig. 2-13) terminato nel 1993 ha una superficie calpestabile di circa 18.000 mq, di cui poco più di un terzo dedicati ad aule e laboratori, ed è fornita di un parcheggio (in buona parte sotterraneo) da 400 posti auto.

Gli Istituti universitari sono ospitati in parte dal nuovo edificio dirimpetto alla sede centrale (lettera D nella Fig. 2-13), e in parte in un edificio adiacente (lettera C nella Fig. 2-13), dove sono disponibili, in affitto, all'incirca 1300 mq. Sempre nell'edificio D è ubicata un'aula da 300 posti.

Nel corso del 2001 saranno ultimati gli edifici B, con un'aula da 480 posti, una caffetteria e parte degli uffici amministrativi, e F, che ospiterà il residence, della capacità di 134 posti per alloggio degli studenti, di cui 4 destinati a portatori di handicap, e due camere riservate a *visiting professor*.

Infine, nel novembre 1999 il Consiglio di Amministrazione dell'Università IULM ha deliberato l'acquisizione del già progettato edificio E, dedicato alle aule ed ai laboratori per l'insegnamento avanzato delle lingue straniere, attrezzato con le più moderne tecnologie multimediali.

Per quanto riguarda la sede di Feltre, il Corso di laurea in Lingue e Letterature Straniere è ospitato presso Palazzo Borgasio. Oltre alle aule ed ai laboratori linguistici, presso Palazzo Borgasio è sita anche 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.²⁰

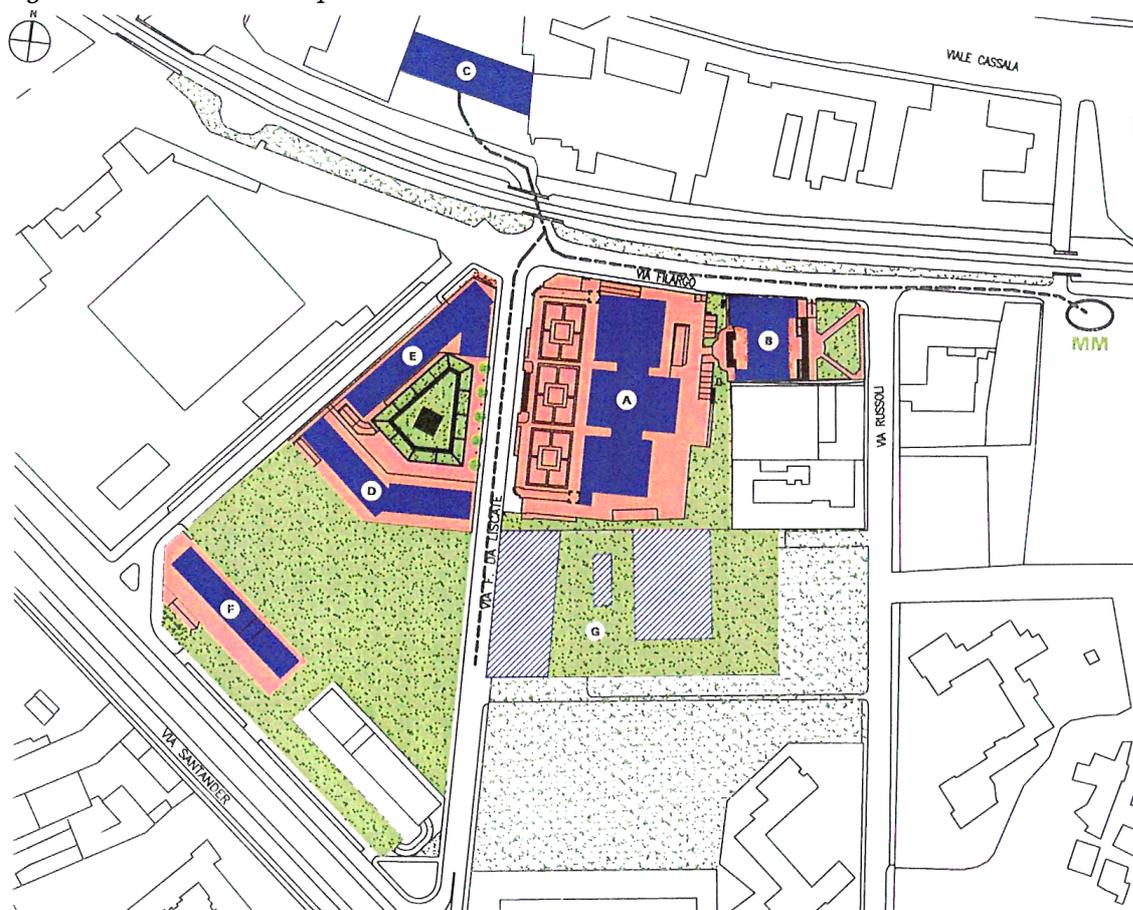
Il Corso di laurea in Relazioni pubbliche, attivo dall'a.a. 1998/99, è invece ospitato in un'ala del Seminario Vescovile, per una superficie complessiva di circa 580 mq, di cui 470 circa dedicati ad aule e laboratori.

L'unico Istituto dell'Università attualmente insediato presso la sede di Feltre, denominato "Istituto di Lingue e culture europee", è ospitato in uno spazio di proprietà comunale all'interno di Palazzo Gazzi, della superficie di circa 200 mq.²¹ Sempre all'interno di Palazzo Gazzi verranno ospitati gli uffici della sede di Feltre nella prossima espansione programmata per il 2001.

²⁰ Tutti gli spazi della sede di Feltre sono stati acquisiti mediante comodato.

²¹ L'Istituto di Lingue e Culture Europee è frutto della congiunzione degli Istituti precedentemente costituiti presso la sede di Feltre, deliberata dal Senato accademico nel febbraio 1999.

Fig. 2-13. Piano del Campus universitario milanese dell'Università IULM.



Legenda

- A Sede centrale (aule, segreteria, biblioteca, servizi per studenti, rettorato)
- B Auditorium, caffetteria e mensa, amministrazione
- C Istituti universitari
- D Istituti universitari, aule, bookshop
- E Edificio per l'insegnamento delle lingue, aule
- F Residence per studenti e docenti
- G Zona di futura espansione

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

L'adeguatezza della disponibilità di spazi e attrezzature per la didattica in rapporto al corpo studentesco ed alle attività formative da svolgere, costituisce un fondamentale presupposto dell'efficace funzionamento dell'Università e della conseguente soddisfazione degli studenti.

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

In primo luogo si è proceduto ad esaminare l'aspetto quantitativo. In particolare la Tab. 2-10 evidenzia la dotazione strutturale dell'Ateneo per la didattica riferita all'a.a. 1999/00. Le strutture sono suddivise in rapporto alle tre sedi dell'Università IULM, una a Milano e due a Feltre. Sono identificate sia le postazioni nelle aule ove si svolgono principalmente le lezioni cattedratiche di tipo frontale, sia tutti gli altri spazi destinati ad altre attività didattiche. Si prescinde dal fatto che tali attività siano guidate da docenti (laboratori, seminari), oppure che si tratti di attività di studio e di ricerca individuale (postazioni in biblioteca).

In particolare, i laboratori informatici siti presso la sede di Milano sono accessibili esclusivamente nell'ambito dell'attività didattica. Presso la sede di Feltre, invece, sia l'aula studenti sia il laboratorio informatico della sede di Lingue e Letterature Straniere sono ad esclusiva disposizione degli studenti per lo studio individuale.

Sono poi stati effettuati alcuni approfondimenti relativamente alla dotazione delle aule dedicate alla didattica di ciascuna Facoltà dal punto di vista quantitativo e dimensionale. In particolare, ai fini della presente analisi, si precisa che sono stati oggetto di esame i seguenti spazi:

- per la sede di Milano le 31 aule, uno spazio acquisito all'esterno, i 2 laboratori linguistici, il laboratorio informatico e l'aula magna;
- per la sede di Feltre le 10 aule, il laboratorio linguistico, le 2 aule magne e il laboratorio informatico della sede del Corso di laurea in Relazioni Pubbliche.

Le Tab. 2-11 e Tab. 2-12, riferite rispettivamente alla Facoltà di Lingue e Letterature Straniere ed alla Facoltà di Scienze della Comunicazione, procedono alla suddivisione delle aule per la didattica individuando 7 classi dimensionali.²² Per ciascuna classe viene evidenziato il numero di aule disponibili nonché la stima delle ore di effettivo utilizzo per le lezioni negli a.a. 1998/99 e 1999/00.²³

Tab. 2-10. Le strutture dell'Ateneo per la didattica, a.a. 1999/00.

| <i>Milano</i> | <i>N°</i> | <i>Posti</i> |
|--|-----------|--------------|
| Aule | 31 | 2.856 |
| Spazio acquisito all'esterno in locazione | 1 | 280 |
| Laboratori linguistici | 2 | 90 |
| Aula magna | 1 | 525 |
| Laboratori informatici | 1 | 64 |
| Aula tesi | 1 | 70 |
| Sala proiezioni | 1 | 77 |
| Biblioteca | 1 | 400 |
| <i>Feltre – Sede di Lingue e Letterature Straniere</i> | | |
| Aule | 8 | 285 |
| Laboratori linguistici | 1 | 20 |
| Aula magna | 1 | 80 |
| Laboratori informatici | 1 | 6 |
| Biblioteca | 1 | 70 |
| <i>Feltre – Sede di Relazioni Pubbliche</i> | | |
| Aule | 2 | 160 |
| Aula studenti | 1 | 30 |
| Laboratori informatici | 1 | 18 |
| Aula magna | 1 | 140 |

²² Si è utilizzata a questo scopo la suddivisione proposta dal Comitato Nazionale per la Valutazione del Sistema Universitario in occasione della rilevazione del 30 aprile 2000 (legge 19 ottobre 1999, n. 370).

²³ Si precisa che delle 10.272 ore di lezione effettuate per attività didattiche facenti capo alla Facoltà di Lingue e Letterature 876 sono state dedicate ai corsi serali.

Tab. 2-11. Ore di utilizzo delle aule per lezioni da parte della Facoltà di Lingue e Letterature Straniere, a.a. 1999/00.

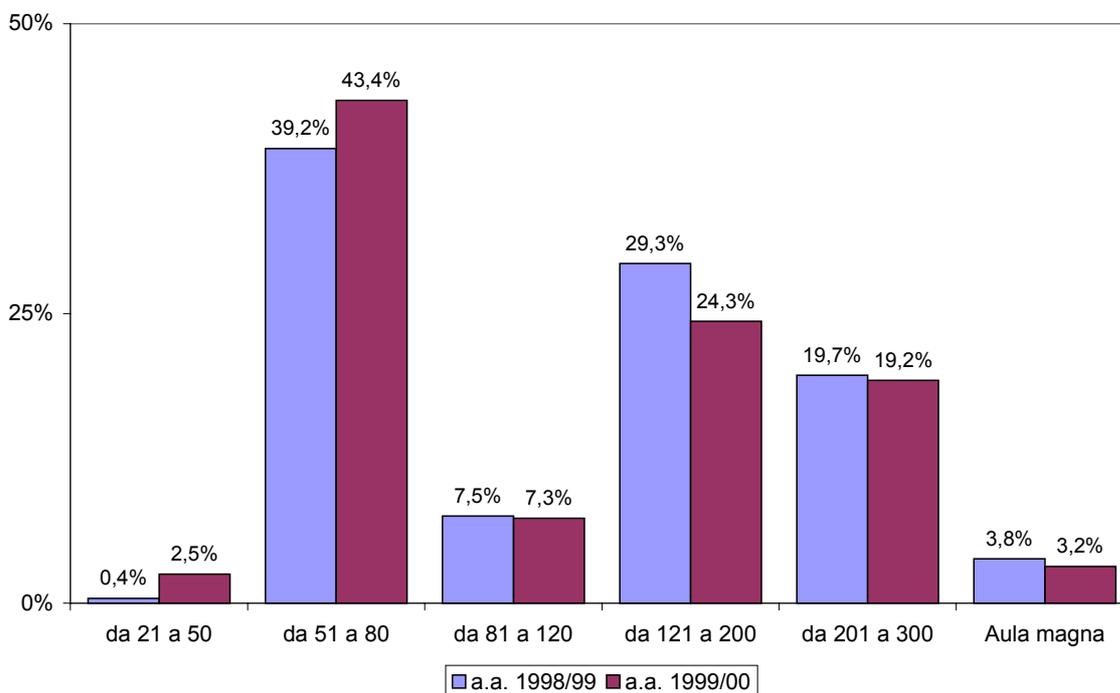
| Facoltà di Lingue e Letterature Straniere – Ore di utilizzo per lezioni | | | | |
|---|-----------|--------------|-----------|-------------|
| Dimensioni (posti) | Milano | | Feltre | |
| | Numero | Ore | Numero | Ore |
| Da 5 a 20 | 2 | - | 3 | 440 |
| Da 21 a 50 | 3 | - | 6 | 2533 |
| Da 51 a 80 | 14 | 6996 | 2 | 1051 |
| Da 81 a 120 | 2 | 888 | - | - |
| Da 121 a 200 | 6 | 1704 | - | - |
| Da 201 a 300 | 5 | 684 | - | - |
| Aula magna Milano (525) | 1 | - | - | - |
| Totale | 33 | 10272 | 11 | 4024 |

Tab. 2-12. Ore di utilizzo delle aule per lezioni da parte della Facoltà di Scienze della Comunicazione, a.a. 1999/00.

| Facoltà di Scienze della Comunicazione – Ore di utilizzo per lezioni | | | | |
|--|-----------|--------------|----------|-------------|
| Dimensioni (posti) | Milano | | Feltre | |
| | Numero | Ore | Numero | Ore |
| Da 5 a 20 | 2 | - | 1 | 750 |
| Da 21 a 50 | 3 | 528 | 1 | 210 |
| Da 51 a 80 | 14 | 2505 | - | - |
| Da 81 a 120 | 2 | 642 | - | - |
| Da 121 a 200 | 6 | 3629 | 2 | 1960 |
| Da 201 a 300 | 5 | 3513 | - | - |
| Aula magna Milano (525) | 1 | 666 | - | - |
| Totale | 33 | 11483 | 4 | 2920 |

La Fig. 2-14 mette in evidenza il contributo delle diverse classi dimensionali allo svolgimento delle lezioni in orario diurno. Si può notare come non si siano svolte lezioni da parte di nessuna delle due Facoltà nelle aule da 5 a 20 posti della sede di Milano.

Fig. 2-14. Utilizzo delle aule per lezioni diurne, sede di Milano, a.a. 1998/99 e 1999/00. Composizione percentuale per dimensione delle aule utilizzate.



Allo scopo di osservare più analiticamente il grado di utilizzo e l'adeguatezza del dimensionamento degli spazi componenti le varie classi dimensionali, si è proceduto alla stima del monte ore di massimo utilizzo per l'a.a. 1999/00, così da potere ricavare successivamente la distribuzione dell'indice di saturazione per ciascuna classe dimensionale di aule.

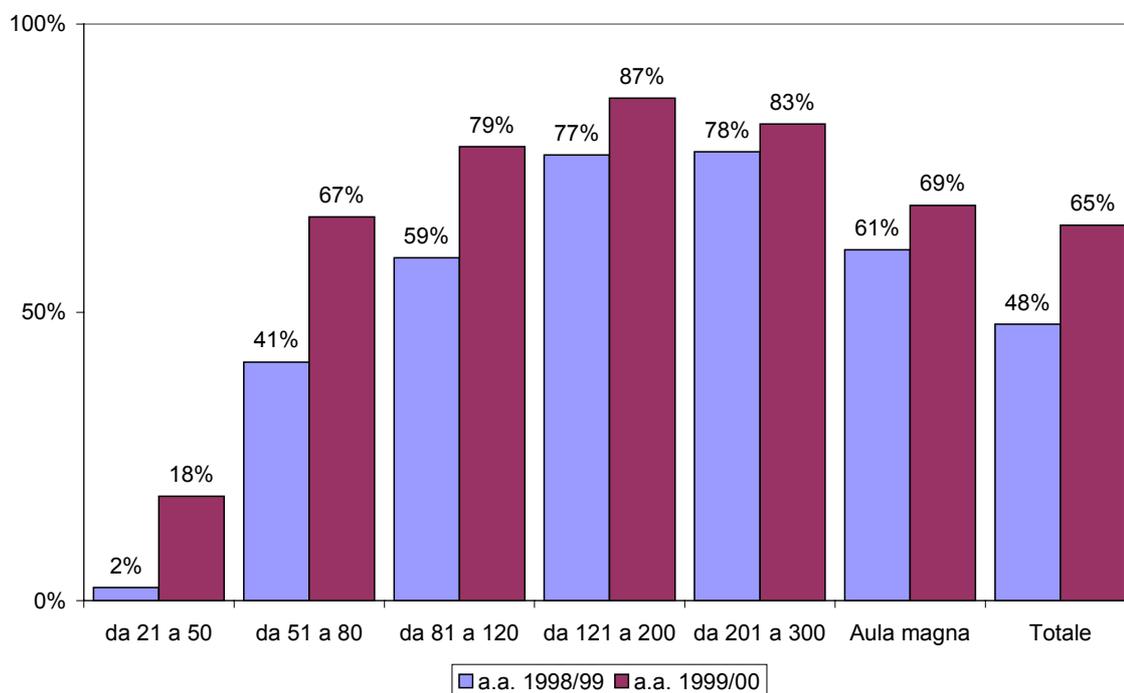
La stima del monte ore di massimo utilizzo per i corsi diurni si è basata sui seguenti presupposti:

- orario di massimo utilizzo quotidiano diurno: da lunedì a venerdì dalle 9 alle 18:30 e sabato dalle 9 alle 12:30 con un intervallo di mezz'ora tra le lezioni = 40,5 ore settimanali;
- settimane di lezione complessive nei 2 semestri: 24 settimane.

Si è quindi stimato un monte ore di massimo utilizzo di 972 ore per aula nel corso dei due semestri dell'a.a. 1999/00, in base al quale si è calcolato l'indice di saturazione medio per aula, distribuito per classe dimensionale delle aule disponibili, riportato nella Fig. 2-15.

Dall'analisi della predetta figura si evidenzia un utilizzo molto intenso delle aule comprese nelle classi dimensionali superiori. Inoltre, l'esame comparato dei due anni accademici riportati evidenzia un significativo incremento nel tasso di utilizzo delle aule, particolarmente rilevante per quelle comprese nelle classi dimensionali inferiori.

Fig. 2-15. Utilizzo delle aule per lezioni diurne, sede di Milano, a.a. 1998/99 e 1999/00. Indicatore di saturazione per dimensione delle aule, sede di Milano.



Si è poi cercato di esaminare l'utilizzo delle aule anche in funzione della Facoltà di riferimento. La Fig. 2-16 mostra la distribuzione di un indice che dà conto della propensione relativa, differenziata per Facoltà, all'utilizzo delle aule di una determinata classe dimensionale. Esso è ottenuto calcolando il numero medio di ore di utilizzo di un'aula di una certa classe dimensionale e rapportando poi questa quantità alla media globale delle ore di utilizzo per aula.²⁴

²⁴ In altre parole, per calcolare la propensione all'utilizzo di aule appartenenti ad una determinata classe dimensionale, si è primariamente calcolato il numero medio di ore di utilizzo per aula in orario diurno, secondo la classe dimensionale di appartenenza: ad esempio ognuna delle 3 aule comprese nella classe da 21 a 50 posti è stata mediamente utilizzata per 176 ore dalla Facoltà di Scienze della Comunicazione e dello Spettacolo (528 ore / 3 aule = 176 ore/aula). Si è poi proceduto al calcolo del numero di ore medio globale di utilizzo di ogni aula: ad esempio, per la Facoltà di Scienze della Comunicazione e dello Spettacolo, detto valore è pari a 347,95 ore per aula, ottenuto dal rapporto 11482,5 (ore di utilizzo diurno complessivo) / 33 (numero aule). Allo scopo di rendere confrontabili i valori medi per singola classe dimensionale essi sono stati rapportati alla predetta media globale di Facoltà, in modo da depurarli dal valore assoluto delle ore di utilizzo: ad esempio, l'indice di propensione all'utilizzo delle aule comprese nella classe da 21 a 50 posti per la Facoltà di Scienze della Comunicazione e dello Spettacolo, è pari a $176 / 347,95 = 0,51$.

Fig. 2-16. Utilizzo delle aule per lezioni diurne, sede di Milano, da parte della Facoltà di Scienze della comunicazione e dello spettacolo, negli a.a. 1998/99 e 1999/00. Indice di propensione all'utilizzo delle aule per classe dimensionale delle aule.

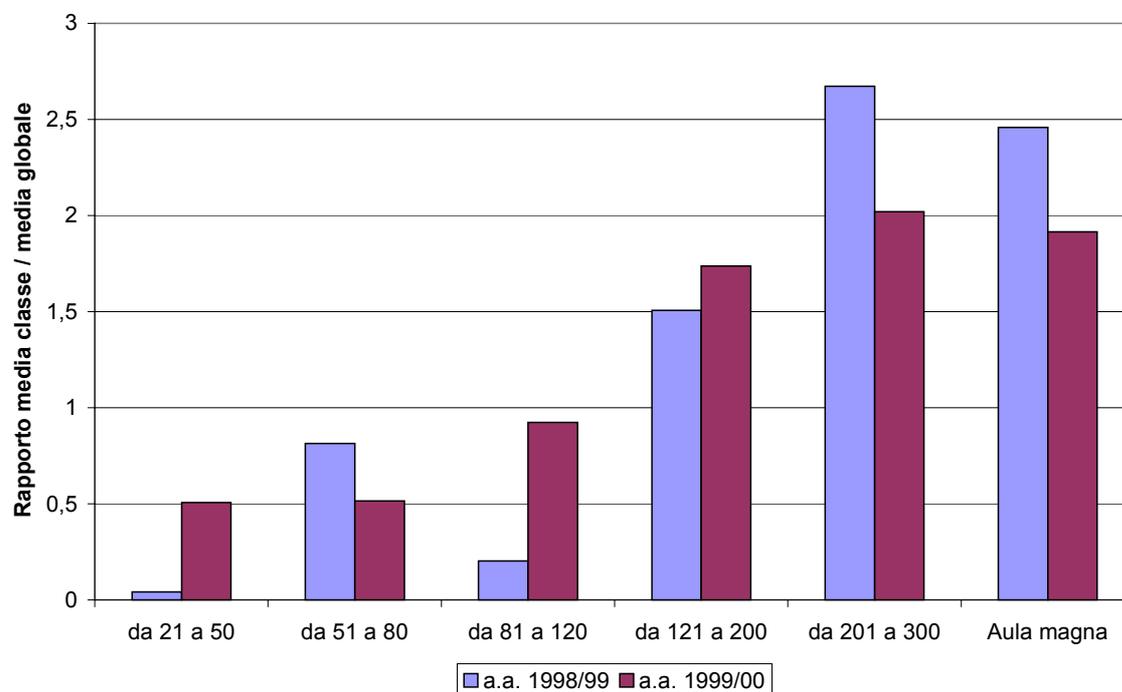
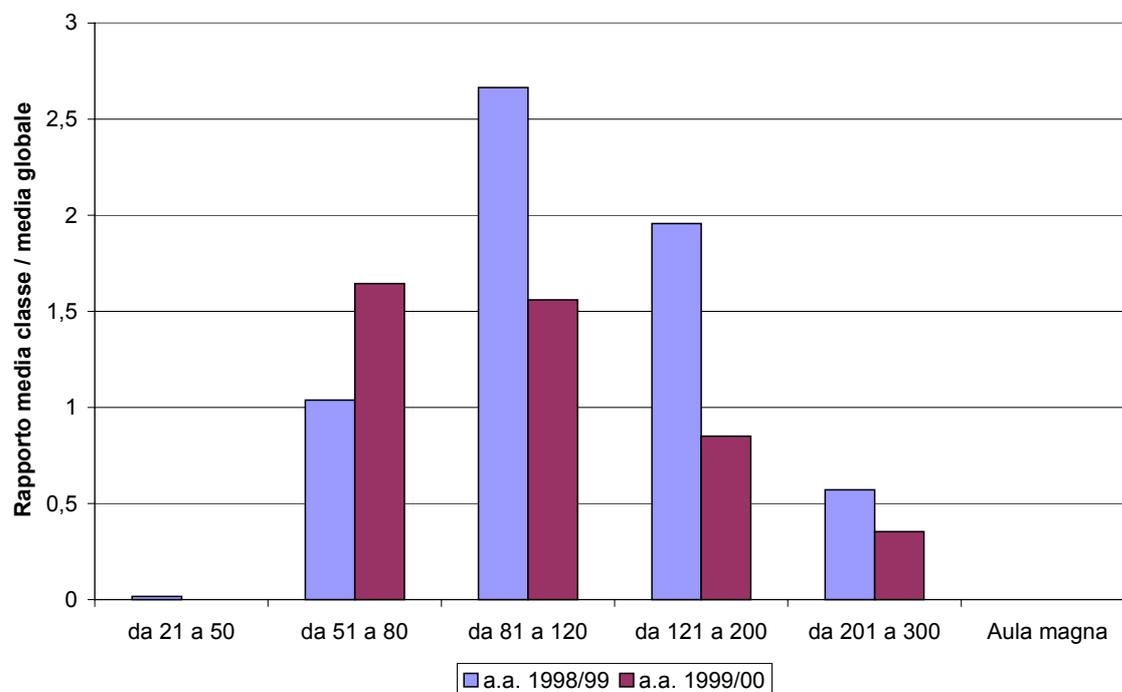


Fig. 2-17. Utilizzo delle aule per lezioni diurne, sede di Milano, da parte della Facoltà di Lingue e letterature straniere, negli a.a. 1998/99 e 1999/00. Indice di propensione all'utilizzo delle aule per classe dimensionale delle aule.



Come si vede la Facoltà di Lingue e Letterature Straniere tende ad utilizzare maggiormente aule di dimensioni nettamente inferiori a quelle utilizzate dalla Facoltà di Scienze della Comunicazione.

La presente analisi evidenzia quindi un certo squilibrio fra la dotazione di aule per classe dimensionale e i fabbisogni, evidenziando altresì un significativo sottoimpiego di alcune aule di piccola dimensione. A questo riguardo sono però doverose alcune osservazioni.

In primo luogo l'assenza di un sistema informativo sull'utilizzo delle aule non solo rende le elaborazioni testé effettuate suscettibili di alcuni affinamenti e revisioni, ma altresì non permette di identificare e censire altre fattispecie di utilizzo, peraltro assai significative, quali lo svolgimento di esami, seminari di presentazione dei corsi, convegni e conferenze ecc. È possibile supporre che per detti utilizzi si ricorra invece ad aule anche di piccola dimensione.

Di contro, la situazione sembra ulteriormente aggravarsi con riferimento all'uso dell'aula magna, che per definizione è destinata frequentemente ad utilizzi diversi da quello del mero svolgimento delle lezioni cattedratiche (convegni e conferenze, inaugurazione dell'anno accademico, presentazioni alle matricole ed incontri di orientamento, proiezioni ecc.). È a questo proposito prevedibile che l'accrescersi della disponibilità di aule di grandi dimensioni, con il completamento degli edifici di cui al paragrafo precedente, contribuisca parzialmente alla soluzione di detta criticità.

Non si può infine dimenticare che l'utilizzo di una classe dimensionale piuttosto che di un'altra è funzione anche di alcune decisioni di carattere strategico assunte dall'Università in merito al numero delle matricole da accogliere, ai percorsi didattici ed ai piani di studio (presenza di esami obbligatori e numerosità degli esami complementari), nonché in merito ai metodi didattici, con eventuali sdoppiamenti di corsi.

Si tratta di decisioni di significativa portata che rientrano nell'ambito delle scelte strategiche e che hanno un importante impatto sulla *customer satisfaction*.

Dal punto di vista qualitativo si osserva come le aule siano dotate di standard qualitativi più che soddisfacenti, con una buona dotazione di strumentazione multimediale. Più che 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.

2.5 Certificazione ISO9002

Nel corso del 2000 la Direzione Amministrativa dell'Università IULM ha deciso di avviare le procedure per ottenere la certificazione ISO9002 per l'area amministrativa. A tal fine è stato avviato un processo di analisi delle attività svolte, formalizzandone i metodi di controllo e le responsabilità.

La fase di analisi è funzionale alla redazione delle procedure che regolano il funzionamento delle attività amministrative e del Manuale di Qualità.

In particolare, il primo semestre 2001 è stato dedicato ad avviare l'analisi dei processi nei vari servizi componenti l'area amministrativa.

Dette attività sono condotte da un consulente, nel ruolo di *quality manager*, coadiuvato da una società esterna.

Le attività conclusive del Progetto Qualità, facenti seguito alla formalizzazione e applicazione delle procedure, sono:

- scelta dell'Ente certificatore;
- richiesta formale all'Ente prescelto per l'esame del Sistema Qualità dell'Università IULM;
- invio del Manuale di Qualità all'Ente per l'esame documentale;
- verifiche ispettive per valutare l'applicazione e la comprensione del Sistema Qualità implementato;
- visita dell'Ente presso l'Università IULM per la verifica che quanto dichiarato nel Manuale di Qualità e nelle procedure sia compreso e applicato da tutti i servizi oggetto della certificazione.

2.6 Commenti del Nucleo di valutazione

Come già fatto presente nella relazione relativa al 1999, il nuovo contesto del sistema universitario rende necessarie nuove impostazioni strutturali e funzionali delle Università. La realizzazione dell'autonomia universitaria richiede, infatti, una rivisitazione dei meccanismi di funzionamento interno dei singoli Atenei, e non si esaurisce semplicemente nella possibilità di dotarsi di propri statuti e regolamenti.

L'autonomia statutaria e la potestà regolamentare aprono infatti unicamente delle opportunità, ma non risolvono di per sé il problema della coerenza tra modello istituzionale e modello gestionale, il quale richiede,

per essere convenientemente impostato, una sensibilità di tipo economico-gestionale di livello manageriale.

Ne discende che le condizioni di gestione della “azienda-Università” sono caratterizzate da elementi di complessità da cui il modello di amministrazione economica per esse configurato non può prescindere.

Va rilevato che la risposta a questo fattore di complessità non può essere vista unicamente in termini di nuovi compiti e nuove operazioni, quanto nell'emergere di posizioni organizzative alle quali sia istituzionalmente e funzionalmente demandata la responsabilità di ricondurre ad unitarietà lo svolgimento dei diversi processi.

L'esigenza di adeguarsi alle dinamiche dell'ambiente esterno in maniera più tempestiva ed efficace rispetto al passato, e secondo una propria progettualità, unitamente all'aumentata complessità organizzativa e gestionale, impongono agli Atenei di sviluppare al loro interno una funzione di alta direzione aziendale, e, correlativamente, l'esigenza di favorire l'introduzione e lo sviluppo diffuso non solo di una cultura in questo senso orientata, ma anche di dispositivi organizzativi e tecnici che consentano di tradurre i principi di base in comportamenti e processi reali.

La prossima revisione dello Statuto di Autonomia dell'Università IULM potrebbe rappresentare l'occasione per individuare una formula statutaria in grado di ricondurre ad unitarietà i processi gestionali derivanti dalla diarchia gestionale esistente fra Consiglio di Amministrazione e Senato Accademico.

Tale esigenza potrebbe assumere caratteristiche di imprescindibilità in modo particolare nei casi di divergenza di posizioni tra i due Organi di governo dell'Ateneo. In tal caso sarebbe auspicabile ipotizzare una figura *super partes*, in grado di garantire, oltre alla composizione delle divergenze, il perseguimento degli obiettivi strategici dell'Ateneo, in una ritrovata unitarietà degli indirizzi di governo. Detta figura, anche per la sua natura elettiva, espressione di tutta la comunità accademica, potrebbe essere individuata nel Rettore, che peraltro è componente, a pieno titolo ed in posizione apicale, di entrambi gli Organi di governo.

In merito allo sviluppo del sistema informativo per le procedure amministrative, il Nucleo esprime apprezzamento per l'avvio del progetto condividendo la scelta di dotare l'amministrazione di un sistema fortemente automatizzato ed integrato. Tuttavia il Nucleo, nel rilevare la presenza di ritardi e difficoltà per l'ultimazione del progetto, si riserva di esprimere una più compiuta valutazione sulle funzionalità del sistema quando avverrà la sua completa implementazione e sarà disponibile la piena operatività.

Inoltre, il Nucleo auspica che nell'implementazione del sistema sopra descritto ci si indirizzi verso lo sviluppo di un sistema informativo integrato per la didattica e per l'amministrazione, che renda possibile l'analisi puntuale delle ricadute di bilancio delle scelte di articolazione dell'offerta formativa e fornisca un quadro preciso delle modalità di copertura dei corsi e delle risorse disponibili a livello di singolo insegnamento.

A tale lacuna informativa il Nucleo ha finora supplito reperendo ed elaborando direttamente i dati grezzi con significativi investimenti di tempo e risorse. Ha inoltre avviato una complessa attività di sistematizzazione dei dati e di analisi delle problematiche relative alla loro estrazione, finalizzate a produrre in modo automatico e strutturato un flusso informativo relativo ai corsi erogati.

A questo proposito si invita ad ipotizzare la possibilità di accesso automatizzato ai dati delle funzioni amministrative da parte del Nucleo, che permetterebbe una maggiore rapidità di elaborazione e un minore aggravio del carico di lavoro degli addetti.

L'insieme dei progetti sopra illustrati va inquadrato in un progetto organico per la realizzazione di un sistema di monitoraggio dei sistemi di gestione dell'attività amministrativa e della loro efficacia.

Infine, per quanto riguarda l'infrastruttura tecnologica nel suo complesso, il Nucleo condivide le scelte progettuali intraprese relativamente all'uniformazione delle piattaforme ed al necessario adeguamento dei sistemi di sicurezza, fisica e logica, del sistema. Si auspica inoltre la costante verifica dell'assenza di criticità in merito all'adeguatezza ed alla sicurezza delle architetture e dei sistemi informatici, alla luce del continuo sviluppo dell'Università IULM e della tumultuosa evoluzione delle tecnologie informatiche e telematiche.

Di particolare utilità per il raggiungimento degli obiettivi di sviluppo dell'Università IULM nel suo complesso, sono l'introduzione di un sistema organico di supporto al reperimento dei finanziamenti per lo sviluppo, la definizione di una pianificazione pluriennale, nonché la piena operatività degli strumenti (già previsti) di consuntivazione della contabilità analitica.

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

Il Nucleo, pertanto, ribadisce l'opportunità di valutare l'affiancamento alla direzione strategica di un ufficio dedicato allo sviluppo delle risorse

umane e di un ufficio di pianificazione e controllo, in modo da coniugare l'indispensabile flessibilità strutturale con l'altrettanto indispensabile capacità previsionale.

È inoltre opportuno dare ulteriore impulso all'attività di formazione che potrebbe utilmente svilupparsi sulle seguenti direttrici:

- ulteriore spinta all'alfabetizzazione informatica, estesa a tutti i livelli gerarchici;
- potenziamento della formazione informatica specialistica, con particolare riferimento al continuo aggiornamento degli operatori specifici;
- approfondimento della strumentazione tecnico-gestionale per la crescita professionale dei quadri intermedi.

L'attività di formazione potrebbe vedere lo sviluppo di utili sinergie e trasferimenti di conoscenza tra struttura amministrativa e corpo docente, nel duplice senso di utilizzo di risorse 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 esprime inoltre apprezzamento per la dinamica economica e la situazione patrimoniale complessiva dell'Università IULM. Tuttavia, almeno in prospettiva, manifesta una certa preoccupazione alla luce delle risultanze della contabilità analitica.

In particolare emerge una chiara contraddizione fra la situazione economico-gestionale delle due aree della didattica.

Da una parte si ha la Facoltà di Lingue e Letterature Straniere, la quale, pur assorbendo una quota significativa di risorse, risulta caratterizzata da esiti operativi fortemente negativi e da criticità nelle *performance* didattiche (si veda il par. 3.3).

Dall'altra parte si trova la Facoltà di Scienze della Comunicazione e dello Spettacolo, i cui Corsi di laurea generano un forte gettito di risorse finanziarie, le quali, andando in parte a coprire i risultati negativi della Facoltà di Lingue e Letterature Straniere, solo parzialmente possono essere utilizzate per il rafforzamento delle strutture didattiche e (in particolare) di ricerca, con un conseguente rischio di incoerenza fra carichi di lavoro e risorse impegnate.

Pertanto il Nucleo invita vivamente gli Organi di governo a monitorare costantemente il fenomeno, verificando nel contempo l'efficacia delle prime azioni correttive intraprese. In particolare si evidenzia la necessità di una attenta verifica della sostenibilità dello sviluppo in corso e della

adeguatezza della disponibilità di risorse, tenuto conto degli standard qualitativi prescelti e dichiarati.

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

Tuttavia, il Nucleo, anche alla luce delle criticità emerse relativamente alla disponibilità di spazi, ribadisce l'improrogabilità di una analisi tesa a verificare la congruità degli spazi dedicati alle varie aree della didattica, della ricerca e dei servizi collaterali (ad esempio parcheggi e mensa) in rapporto alla dimensione attuale e prospettica della popolazione studentesca, con l'obiettivo del mantenimento di livelli di qualità accettabili.²⁵

Inoltre, il Nucleo ribadisce l'opportunità di sviluppare un sistema informativo sull'utilizzo delle aule, integrato con gli avvisi in tempo reale relativamente alla loro utilizzazione.

Appare infine opportuno analizzare e monitorare gli aspetti relativi alla sicurezza ed alla disciplina degli accessi negli edifici e nelle aree dell'Ateneo.

Il Nucleo esprime il proprio parere favorevole ed il proprio apprezzamento per l'avvio del progetto finalizzato all'ottenimento della certificazione di qualità. La certificazione ISO, infatti, contribuendo a determinare un sistema di strutturazione e governo dei processi ispirato al principio della qualità, e definendo altresì un protocollo standardizzato di documentazione delle attività, risponde alle medesime finalità di miglioramento e di controllo dell'efficacia e dell'efficienza delle azioni organizzative che ispirano l'operato del Nucleo di valutazione.

La scelta di proporre la certificazione ISO9002 delle sole procedure amministrative richiede peraltro una pausa di riflessione. Il Nucleo rileva infatti una maggiore significatività della certificazione della didattica, già operata da altre università, secondo il più completo modello ISO9001 (o meglio l'adozione del nuovo standard di certificazione VISION 2000). Ciononostante, nell'ambito di una politica dei "piccoli passi", la scelta può apparire accettabile, a condizione che essa costituisca una prima fase di sperimentazione propedeutica all'estensione dell'ambito di certificazione, anche alla luce dell'imminente revisione dello stesso protocollo ISO9000.

²⁵ Si sottolinea, 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%) renderebbe ad esempio più critico il problema degli spazi.

La certificazione ISO rappresenta una preziosa occasione per la verifica dell'efficacia e dell'efficienza dei processi e per la trasformazione ed il miglioramento delle organizzazioni. La creazione di un Sistema Qualità (conforme alle norme ISO9000) non coincide infatti con la certificazione, ma con l'attuazione di un progetto di miglioramento dei processi organizzativi, necessariamente conseguente alla loro rilevazione e descrizione analitica, ma preliminare al momento prescrittivo e certificatorio.

È quindi opportuno che sia sviluppato un piano operativo organico che preveda l'effettuazione di una approfondita analisi dei processi amministrativi ed una verifica della loro efficacia ed efficienza (anche alla luce del nuovo sistema informativo integrato dell'Ateneo) e, conseguentemente, una loro reingegnerizzazione ed ottimizzazione.

3 LA DIDATTICA

3.1 La didattica

3.1.1 L'offerta didattica

Nell'a.a. 1998/99 la Libera Università di Lingue e Comunicazione IULM ha visto la costituzione della nuova Facoltà di Scienze della Comunicazione e dello Spettacolo, che ha affiancato la Facoltà in Lingue e Letterature Straniere.

Alle due Facoltà, presso la sede di Milano, afferiscono quattro Corsi di Laurea: Lingue e Letterature Straniere, Relazioni Pubbliche, Scienze della Comunicazione e Scienze turistiche. In particolare, il Corso di laurea in Scienze della Comunicazione è stato avviato nell'a.a. 1998/99 ed il Corso di laurea in Scienze turistiche nell'a.a. 1999/00.

Nella sede di Feltre (Belluno) sono attivati i corsi di Laurea in Lingue e Letterature Straniere e, dall'a.a. 1998/99, il Corso di laurea in Relazioni Pubbliche.

Tab. 3-1. L'offerta didattica negli a.a. 1997/98, 1998/99 e 1999/00. Sede di Milano.

| Facoltà | Corsi di Laurea | | |
|--|---|--|--|
| | a.a. 1997/98 | a.a. 1998/99 | a.a. 1999/00 |
| Lingue e lett. straniere | - Lingue e letterature straniere - Relazioni pubbliche | - Lingue e letterature straniere | - Lingue e letterature straniere |
| Scienze della comunicazione e dello spettacolo | | - Relazioni pubbliche - Scienze della comunicazione | - Relazioni pubbliche - Scienze della comunicazione - Scienze turistiche |

Tab. 3-2. L'offerta didattica negli a.a. 1997/98, 1998/99 e 1999/00. Sede di Feltre.

| Facoltà | Corsi di Laurea | | |
|--|----------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| | a.a. 1997/98 | a.a. 1998/99 | a.a. 1999/00 |
| Lingue e lett. straniere | - Lingue e letterature straniere | - Lingue e letterature straniere | - Lingue e letterature straniere |
| Scienze della comunicazione e dello spettacolo | | - Relazioni pubbliche | - Relazioni pubbliche |

I corsi di Laurea in Lingue e Letterature Straniere e in Relazioni Pubbliche hanno durata quadriennale, mentre il Corso di laurea in Scienze della Comunicazione ha durata quinquennale.

Nella sede di Milano è anche presente (ad esaurimento dall'a.a. 1992/93) la Scuola in Relazioni Pubbliche di durata triennale, attivata con lungimiranza sin dall'a.a. 1971/72.

Nel corso del 1999, è stata approvata l'attivazione, a partire dall'a.a. 2000/01, del nuovo Corso di Laurea in Traduzione e interpretazione presso la sede di Milano.

Nell'anno 2000, in seguito all'emanazione del D.M. 509/99 di riforma degli ordinamenti didattici, è stato definito un progetto complessivo di riorganizzazione dell'offerta formativa dell'Università IULM.

Tale progetto prevede, a partire dall'a.a. 2001/02, l'attivazione dei seguenti Corsi di Laurea:

- Interpretariato e comunicazione;
- Relazioni pubbliche e pubblicità (sedi di Milano e di Feltre);
- Scienze e tecnologie della comunicazione;
- Scienze turistiche.

Tab. 3-3. L'offerta didattica dopo la riforma, a partire dall'a.a. 2001/02.

| Facoltà | Corso di Laurea |
|--|--|
| Lingue e lett. straniere | - Interpretariato e comunicazione (Milano) |
| Scienze della comunicazione e dello spettacolo | - Relazioni pubbliche e pubblicità (Milano e Feltre) |
| | - Scienze e tecnologie della comunicazione (Milano) |
| | - Scienze turistiche (Milano) |

In particolare, la dinamica delle iscrizioni ai Corsi di Laurea in Lingue e letterature straniere attivati presso le due sedi dell'Ateneo ha indotto gli Organi di governo dell'Ateneo a mettere ad esaurimento tali Corsi di Lau-

rea, rispettivamente a partire dall'a.a. 2000/01 a Feltre ed a partire dall'a.a. 2001/02 a Milano.

Infine, nel corso del 2000, sempre in conformità alle direttive del D.M. 509/99, è stata avviata la fase progettuale dei Corsi di Laurea specialistici.

3.1.2 *L'offerta di corsi di dottorato e post-laurea*

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. I corsi di dottorato di ricerca costituiscono parte integrante dell'offerta didattica post-laurea dell'Ateneo.

Nel corso dell'anno 2000, nell'ambito dei Corsi di Dottorato di ricerca, si sono svolte le seguenti attività:

1. prosecuzione del XIII e XIV ciclo del Corso di Dottorato di ricerca in *Anglistica e americanistica: letteratura e cultura inglese e americana in Europa*;
2. pubblicazione dei bandi (con scadenza il 24 agosto 2000) e svolgimento delle prove di ammissione per i seguenti Corsi di Dottorato di ricerca del XVI ciclo:
 - a) *Le letterature, le culture e l'Europa: storia, scrittura e traduzioni, rinnovo*;
 - b) *Comunicazione e nuove tecnologie, nuova istituzione*;
 - c) *Marketing e comunicazione di impresa, nuova istituzione*;
 - d) *Economia della comunicazione, nuova istituzione*;
3. primo anno di attività didattica per il Corso di Dottorato di ricerca in *Le letterature, le culture e l'Europa: storia, scrittura e traduzioni, XV ciclo*.

Per quanto riguarda il primo punto, si segnala che i quattro dottorandi (due per ciclo) stanno ormai per chiudere il loro ciclo formativo.

Per quanto riguarda i Corsi di Dottorato di ricerca banditi per l'a.a. 2000/01 (XVI ciclo), di cui al punto 2, tra l'ottobre e il novembre 2000 si sono tenute le prove di ammissione, con gli esiti riportati nella Tab. 3-4.

Si nota innanzitutto l'anticipo con cui si sono svolte le prove rispetto all'anno precedente, aderendo positivamente, seppur parzialmente, alla sollecitazione del Nucleo di valutazione.

In secondo luogo, dall'esame dei dati riportati nella Tab. 3-4, non si può che prendere atto del non uniforme interesse suscitato dai corsi, evidenziato da una significativa variazione nel numero di domande presentate. In generale, inoltre, fatto salvo il rinnovo del Corso di Dottorato di ricerca in *Le letterature, le culture e l'Europa: storia, scrittura e traduzioni*, si ravvisa una partecipazione limitata, che in un caso estremo ha comportato il mancato avvio del corso.

Fra le ipotesi esplicative dello scarso interesse suscitato dalla maggioranza dei corsi proposti, si potrebbero annoverare, da un lato una possibile carenza di comunicazione all'esterno e dall'altro lato, la minore appetibilità dei Corsi di Dottorato di ricerca per discipline con contenuto tecnico più marcato, i quali tradizionalmente subiscono una più forte concorrenza da parte del mercato del lavoro.

Tab. 3-4. Corsi di Dottorato di ricerca banditi nel corso del 2000 – XVI ciclo.

| Corsi di Dottorato di ricerca XVI ciclo | | A | B | C | D |
|---|----------------------------------|----------|----------|----------|----------|
| Posti banditi | Coperti da borsa di studio MURST | 4 | 3 | 4 | 3 |
| | Non coperti da borsa di studio | 2 | 3 | 3 | 2 |
| | Coperti da borsa di ente privato | 1 | 0 | 0 | 0 |
| | Titolari di assegno di ricerca | 0 | 2 | 3 | 5 |
| Domande di ammissione | | 21 | 11 | 13 | 2 |
| Data delle prove scritte | | 25/10/00 | 23/11/00 | 23/11/00 | 29/01/01 |
| Presenti alle prove scritte | | 5 | 6 | 5 | 0 |
| Ammessi alle prove orali | | 5 | 4 | 5 | --- |
| Data delle prove orali | | 7/11/00 | 4/12/00 | 4/12/00 | --- |
| Candidati che hanno superato gli orali | | 4 | 3 | 3 | --- |
| Iscritti | Coperti da borsa di studio MURST | 4 | 3 | 2 | --- |
| | Non coperti da borsa di studio | 0 | 0 | 0 | --- |
| | Coperti da borsa di ente privato | 0 | 0 | 0 | --- |
| | Titolari di assegno di ricerca | 0 | 0 | 1 | --- |

A: Le letterature, le culture e l'Europa: storia, scrittura e traduzioni

B: Comunicazione e nuove tecnologie

C: Marketing e comunicazione di impresa

D: Economia della comunicazione

È inoltre possibile che la sovrapposizione delle aree tematiche coperte da tre dei quattro Corsi banditi, abbia fortemente penalizzato la partecipazione, non insistendo su una domanda potenziale sufficientemente ampia e differenziata.

Tab. 3-5. Corsi di Dottorato di ricerca banditi nel corso del 2000 – XVI ciclo. Dati in rapporto al numero dei posti disponibili.

| Corsi di Dottorato di ricerca XVI ciclo | | In percentuale sui posti banditi | | | |
|---|----------------------------------|----------------------------------|--------|-------|-----|
| | | A | B | C | D |
| Domande di ammissione | | 300% | 137,5% | 130% | 20% |
| Presenti alle prove scritte | | 71,4% | 75% | 50% | 0% |
| Ammessi alle prove orali | | 71,4% | 50% | 50% | 0% |
| Candidati che hanno superato gli orali | | 57,1% | 37,5% | 30% | 0% |
| Iscritti | Coperti da borsa di studio MURST | 100% | 100% | 50% | 0% |
| | Non coperti da borsa di studio | 0% | 0% | 0% | 0% |
| | Coperti da borsa di ente privato | 0% | --- | --- | --- |
| | Titolari di assegno di ricerca | --- | 0% | 33,3% | 0% |

A: Le letterature, le culture e l'Europa: storia, scrittura e traduzioni

B: Comunicazione e nuove tecnologie

C: Marketing e comunicazione di impresa

D: Economia della comunicazione

La scarsità della partecipazione ha comportato, inoltre, un sottoutilizzo delle borse disponibili, il che potrebbe generare, in prospettiva, un ridursi delle risorse erogate per questo importante segmento formativo e una difficoltà nel programmare gli impieghi di risorse da parte dell'Ateneo. Per un esame analitico dei rapporti fra partecipanti, iscritti effettivi e posti banditi si rimanda alla Tab. 3-5.

Da ultimo, l'esame dei dati mette comunque in luce una certa selettività delle prove (malgrado il limitato numero degli iscritti), che costituisce di per sé un fatto sicuramente positivo.

Il Corso di Dottorato di ricerca in *Le letterature, le culture e l'Europa: storia, scrittura e traduzioni*, attivato per la prima volta nel XV ciclo, ha svolto nell'a.a. 1999/00 il suo primo anno di attività didattica. Il nuovo corso ha avuto un buon andamento, come testimoniano i seguenti elementi:

- svolgimento del primo ciclo di attività didattiche;

- definizione da parte dei dottorandi del proprio progetto di ricerca;
- assegnazione di un *tutor* e di uno o più *co-tutor* ad ogni dottorando, in relazione all'area tematica propria dei progetti di ricerca.

Nella Tab. 3-6 sono riportati alcuni dati sulla partecipazione al concorso e sui dottorandi iscritti: come si vede, il Corso di Dottorato di ricerca in esame ha ottenuto un'ottima risposta in termini di domande presentate, con la conseguente copertura dei posti banditi.

Tab. 3-6. Dottorato di ricerca in "Le letterature, le culture e l'Europa: storia, scrittura e traduzioni - XV ciclo".

| | | | |
|--|----------------------------------|---------|----------------------------------|
| Posti banditi | Coperti da borsa di studio MURST | 4 | In percentuale sui posti banditi |
| | Non coperti da borsa di studio | 3 | |
| | Coperti da borsa di ente privato | 0 | |
| | Titolari di assegno di ricerca | 0 | |
| Domande di ammissione | | 58 | 828,6% |
| Data delle prove scritte | | 28/2/00 | --- |
| Presenti alle prove scritte | | 19 | 271,4% |
| Ammessi alle prove orali | | 9 | 128,6% |
| Data delle prove orali | | 28/3/00 | --- |
| Candidati che hanno superato gli orali | | 9 | 128,6% |
| Iscritti | Coperti da borsa di studio MURST | 4 | 100% |
| | Non coperti da borsa di studio | 2 | 66,6% |
| | Coperti da borsa di ente privato | 0 | --- |
| | Titolari di assegno di ricerca | 0 | --- |

3.1.3 Informazioni sugli scambi internazionali degli studenti

L'Università IULM ha inteso conferire alla propria offerta formativa un respiro internazionale. Ciò anche nell'ottica di un fabbisogno professionale espresso da imprese ed enti che si trovano sempre più ad operare e a confrontarsi in un contesto globale.

A tal fine nel 1996 è stato costituito un apposito ufficio (Affari Internazionali) per l'implementazione operativa della politica di internazionalizzazione dell'Università. In particolare, si è operato 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 del 2000 l'Ufficio Affari Internazionali ha curato diverse attività:

- la partecipazione ai progetti Socrates e Leonardo, che prevedono periodi di studio e lavoro all'estero della durata compresa tra i tre e i dodici mesi, completamente integrati nel percorso accademico;
- corsi estivi e opportunità di *stage* o lavoro all'estero;
- accoglienza degli studenti stranieri ospiti dell'Università IULM;
- corsi di formazione professionalizzante finanziati dal Fondo Sociale Europeo (progettati ed avviati nel 1999).

Attualmente l'Università IULM può vantare la cooperazione di 41 partner nell'ambito del programma Socrates (elencati nella Tab. 3-7), con alcuni dei quali si stanno consolidando importanti rapporti di collaborazione.

Il programma d'azione comunitaria per la cooperazione nel settore dell'istruzione Socrates, adottato nel marzo del 1995, coinvolge, oltre ai 15 stati membri della Comunità Europea, l'Islanda, il Liechtenstein e la Norvegia.

Socrates costituisce la continuazione e l'estensione di alcuni programmi comunitari precedenti, tra cui Erasmus (nel settore dell'istruzione superiore) e Lingua (nel settore dell'istruzione linguistica). Socrates fa parte di una più ampia strategia volta a promuovere il concetto di apprendimento lungo tutto l'arco della vita, in risposta ai bisogni di istruzione e formazione in continuo sviluppo.

Le borse di studio previste dal Programma Socrates/Erasmus rappresentano un sostegno finanziario finalizzato a sostenere i "costi di mobilità" (viaggi, preparazione linguistica e differenze del costo della vita) di studenti che vogliano svolgere un periodo (riconosciuto ai fini della carriera) di studio all'estero, di durata compresa tra i 3 e i 12 mesi.²⁶ L'impegno finanziario mensile per le borse di studio nell'a.a. 1999/00 è stato così ripartito:

- 150 euro da parte dell'Agenzia Nazionale;
- 51,65 euro da parte dell'Università IULM, ad integrazione della quota versata dall'Agenzia Nazionale.

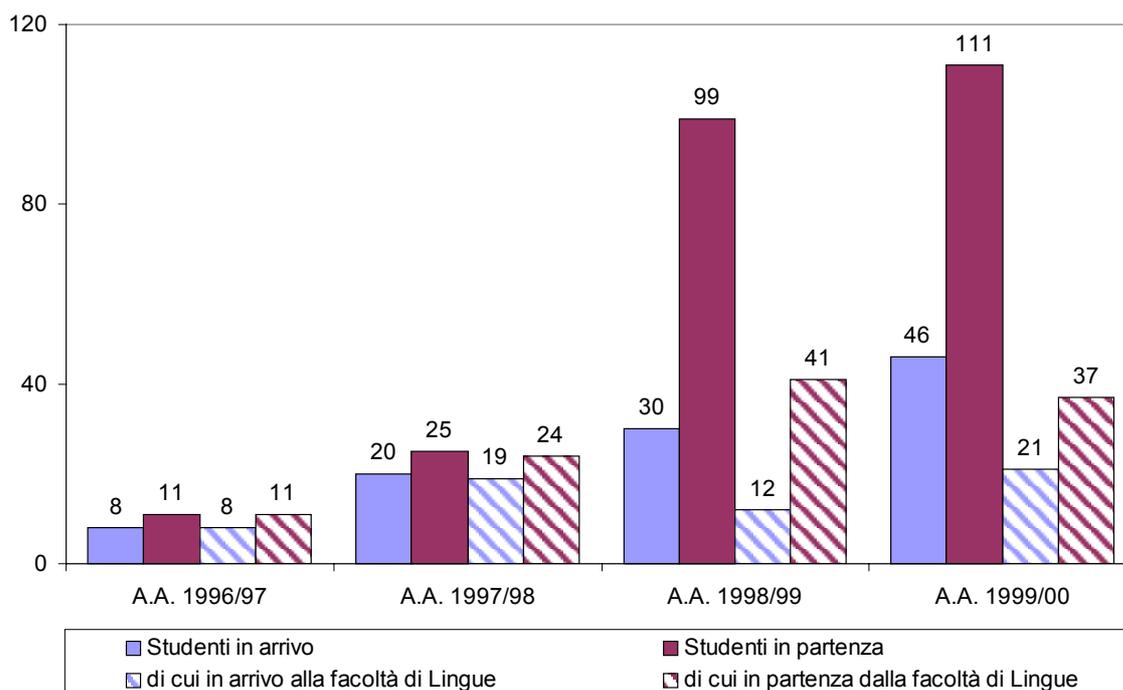
Nella Fig. 3-1 si evidenzia la dinamica crescente, per l'ultimo quadriennio, del numero di studenti partecipanti ai programmi di mobilità Socrates/Erasmus.

²⁶ Si tratta di studenti iscritti dal secondo anno in poi, specializzandi o dottorandi.

Secondo le elaborazioni effettuate dal Cilea, e comunicate dal Ministero dell'Università e della Ricerca Scientifica e Tecnologica, il tasso di realizzazione dei programmi Socrates/Erasmus dell'Università IULM è stato pari:

- al 94% per l'a.a. 1998/99, contro una media nazionale del 60%;
- all'87% per l'a.a. 1999/00, contro una media nazionale del 62%.

Fig. 3-1. Mobilità Studentesca Progetti Socrates/Erasmus, a.a. 1996/97-1999/00.



L'Università IULM è inoltre partner di sei consorzi Leonardo, un programma della Comunità Europea avente 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. Come tutti i programmi promossi dall'Unione Europea, anche il progetto Leonardo è usufruibile una sola volta da ogni singolo studente. Nel corso dell'a.a. 1998/99, 30 *stagisti* hanno usufruito dei vantaggi offerti da tale programma.

Le attività finalizzate alla realizzazione di *stage* in ambito internazionale, curate direttamente dall'Ufficio Affari internazionali o in collaborazione con il Centro Servizi Stage nel corso dell'a.a. 1999/00, sono riportate nella Tab. 3-8.

Tab. 3-7. Università partner nell'ambito dei progetti Erasmus e Socrates, a.a. 1999/00.

| Nazione | Sede |
|-------------|---|
| Austria | Europa-Wirtschaftschulen Gesmbh – Wien Karl Franzens Universität Graz Pädagogische Akademie des Bundes in Tirol Pädagogische Akademie des Bundes in Wien Pädagogische Akademie des Bundes in Steiermark |
| Danimarca | Aarhus Universitet Copenhagen Business School |
| Finlandia | Jyväskylän Yliopisto |
| Francia | Université Catholique de Lille Université Charles de Gaulle Lille 3 Université de Paris Nord – Paris XIII Université de Paris Val de Marne – Paris XII Université de Paris X – Nanterre Université de Savoie – Chambéry Université de Tours Université Denis Diderot -Paris VII Université Nancy II Université Paris 3 – Sorbonne Nouvelle |
| Germania | FA Universität Erlangen – Nurnberg Pädagogische Hochschule Ludwigsburg Ruhr Universität Bochum Universität des Saarlandes Universität Gesamthochschule Siegen |
| Olanda | Utrecht University |
| Portogallo | Instituto de novas profissões de Lisboa |
| Regno Unito | University of Westminster University College London University of Portsmouth University of Surrey - Roehampton University of Warwick (Coventry) |
| Spagna | Universidad Ramon Llull de Barcelona Universidad Complutense de Madrid Universidad de Las Palmas de Gran Canaria Universidad de Navarra Universidad de Salamanca Universidad de Sevilla |
| Svezia | Lunds University Uddevalla University University of Jonköping Malardalens Hogskola University of Örebro |

Tab. 3-8. Stage curati dall'Ufficio Affari internazionali, a.a. 1999/00.

| Natura stage | Partecipanti |
|---|--------------|
| Progetto Leonardo | 31 |
| Presso Enti Italiani all'estero: | |
| Camere di Commercio Italiane all'estero (nell'ambito del Progetto Leonardo) | 8 |
| Enti Nazionali Italiani per il Turismo (ENIT) | 2 |
| Istituti Italiani per il Commercio con l'Estero (ICE) | 3 |
| Istituti Italiani di Cultura | 7 |
| Autofinanziati (dallo studente): | |
| In Europa | 13 |
| Negli U.S.A. | 2 |
| Presso SEFI (Société Européenne pour la Formation des Ingénieurs) a Bruxelles | 1 |
| Presso Consolato U.S.A. di Milano (*) | 4 |
| Presso A.P.T. (Azienda di Promozione Turistica) di Milano (*) | 1 |
| Presso Ufficio Stranieri del Turismo di Milano (*) | 6 |

In particolare, per quanto riguarda le attività segnalate con l'asterisco (*), l'Ufficio Affari Internazionali ha curato i contatti preliminari con i vari Enti, ed ha promosso le collaborazioni finalizzate all'attivazione di *stage*. In seguito, è stata cura del Centro Servizi Stage predisporre le opportune convenzioni.

L'Ufficio Affari Internazionali, inoltre, promuove e gestisce i corsi di formazione post-laurea finanziati del Fondo Sociale Europeo, obiettivo 3.2.3. (disoccupati laureati di lunga durata fino a 26 anni di età), e dalla legge regionale 12 dicembre 1994, n. 42. In particolare, nel corso del 2000, si sono tenute le seguenti attività formative:

- corso di formazione (FSE) per 20 esperti nella promozione del patrimonio storico aziendale e valorizzazione della cultura d'impresa con l'utilizzo delle nuove tecnologie multimediali, da novembre 1999 a maggio 2000;
- corso di formazione (FSE) in comunicazione e promozione d'immagine dell'industria italiana della moda, da novembre 1999 a maggio 2000, con 15 partecipanti;
- corso di formazione (legge regionale 12 dicembre 1994, n. 42) dedicato alla scrittura creativa per i media, da novembre 1999 ad aprile 2000, con 15 partecipanti (laureati con meno di 30 anni di età).

Infine, altre attività internazionali di cui l'Università IULM si fa promotrice riguardano progetti Jean Monnet (2 moduli europei nell'area giuridica) e i corsi IFTS.

In particolare, nell'a.a. 1999/00 si è tenuto il corso IFTS dal tema "Esperti in comunicazione e rapporti con il pubblico nei luoghi di distribuzione della moda", presso l'Istituto Professionale di Stato "Caterina da Siena" di Milano.

3.1.4 Commenti del Nucleo di valutazione

In merito all'offerta didattica il Nucleo di valutazione esprime apprezzamento per il progetto di riorganizzazione delle proposte formative dell'Università IULM, mediante l'avvio di specifici e professionalizzanti Corsi di laurea.

In futuro, il successo dell'Università dipenderà sempre di più dalla capacità di esprimere un'offerta formativa adeguata alle esigenze del sistema economico ed imprenditoriale. Conseguentemente si esprime la necessità, da un lato di sviluppare un sistema informativo teso ad individuare le predette esigenze, dall'altro di dotarsi di elevati gradi di flessibilità (del resto in linea con il nuovo ordinamento universitario) al fine di poter implementare tempestivamente, ma senza confusione (istituzionalizzare il cambiamento), i nuovi percorsi di studio.

Con riferimento al primo aspetto si segnala quindi l'opportunità di sviluppare uno studio e un 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).

La valorizzazione della componente progettuale ha assunto una rilevanza strategica e vitale per l'Università IULM, anche alla luce della riforma degli ordinamenti universitari, prevista dal D.M. 3 novembre 1999, n. 509.

Il Nucleo, al fine di mantenere gli standard di qualità finora garantiti dall'Università IULM ai propri studenti, nonché di potere conseguire, anche in un'ottica di gradualità e di contenimento del rischio gestionale, un equilibrato sviluppo e una sostanziale coerenza fra risorse umane e strumentali disponibili e fabbisogni derivanti dai volumi di attività, suggerisce un avvio scaglionato dei vari Corsi di laurea specialistica.

La tempistica dello scaglionamento dipenderà dagli equilibri economico-finanziari complessivi dell'Ateneo, dalla dinamica della domanda studentesca, dai tempi di arruolamento delle risorse umane necessarie e di predisposizione delle strutture didattiche dedicate.

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

Si richiama poi il ruolo di primaria rilevanza dell'offerta di "corsi di perfezionamento scientifico e di alta formazione permanente e ricorrente, successivi al conseguimento della laurea o della laurea specialistica", i cosiddetti master.²⁷

L'offerta di master andrebbe infatti a coprire un segmento formativo particolarmente pregiato, consentendo all'Ateneo di attivare con molta flessibilità momenti formativi specialistici e professionalizzanti di alto livello, rispondendo tempestivamente alle richieste del mercato e attivando circuiti virtuosi di contatti con imprese e professionisti di elevata competenza. In questi anni l'Università IULM non è stata in grado di coprire efficacemente questo segmento formativo.²⁸ A questo proposito il Nucleo, invita i competenti organi accademici a sviluppare un approccio strategico al tema, che sia al tempo stesso organico e pragmatico.

Per quanto riguarda l'offerta di corsi di dottorato di ricerca, il Nucleo di valutazione ha apprezzato la fattiva valorizzazione di questo specifico segmento di formazione post-laurea, che costituisce un prezioso incentivo all'attività di ricerca interna e all'attivazione di un circolo virtuoso di rapporti con il mondo delle imprese, anche sul fronte delle professionalità ad elevata qualificazione.

Tuttavia, il Nucleo ha ritenuto opportuno evidenziare alcune criticità e suggerimenti relativamente alla tempistica, alle modalità di presentazione delle proposte e all'esigenza di ampia informativa e comunicazione ai potenziali interessati.²⁹

Infine il Nucleo consiglia di verificare la possibilità di un raggruppamento delle tematiche affini, al fine di evitare il rischio di parcellizzazione dei dottorati.

Tutti questi aspetti, oltre all'organizzazione, allo stato di avanzamento delle attività didattiche per i dottorandi e alla sussistenza dei requisiti di idoneità per lo svolgimento dei corsi previsti dalla vigente normativa, sono peraltro oggetto di valutazione annuale da parte del Nucleo.

²⁷ Si veda l'art. 3, c. 8, del D.M. 3 novembre 1999, n. 509.

²⁸ Si segnala l'avvio, per il 2001, del solo master in "E-contents and Business Communication".

²⁹ Si richiama la maggiore tempestività con cui dovrebbero essere definite le convenzioni con enti esterni per il finanziamento dei dottorati.

Lo sviluppo degli scambi internazionali di studenti è certamente un aspetto molto positivo che va segnalato. Tuttavia, sembrerebbe utile approfondire anche i termini mediante i quali si sviluppa il processo.

La mobilità degli studenti è peraltro solo una delle direttrici su cui si deve impennare l'internazionalizzazione dell'Ateneo. In particolare sembra suscettibile di miglioramenti l'internazionalizzazione dell'attività di ricerca, nonché lo scambio di docenza con Università straniere. Si pone a questo punto un problema più generale in merito alla capacità di utilizzare le lingue straniere come strumento abituale di lavoro da parte degli studenti e, forse, anche 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 presupposti ineludibili di un funzionamento efficace (conseguimento degli obiettivi) ed efficiente (ottimizzazione del rapporto risultati/risorse) dell'Università.

A questo proposito si è proceduto ad illustrare la situazione e la dinamica del numero dei docenti di ruolo (professori di prima e seconda fascia e ricercatori). La formulazione di un giudizio significativo, tuttavia, richiede che all'analisi in termini assoluti si affianchi l'esame, in termini relativi, del rapporto tra risorse e carichi di lavoro.

La Fig. 3-2 presenta l'andamento dell'organico e del rapporto studenti totali/docenti nel periodo 1992 – 1999. Dall'analisi della figura si nota come l'organico complessivo della docenza, dopo un quinquennio di sostanziale stabilità, abbia subito un significativo incremento.³⁰

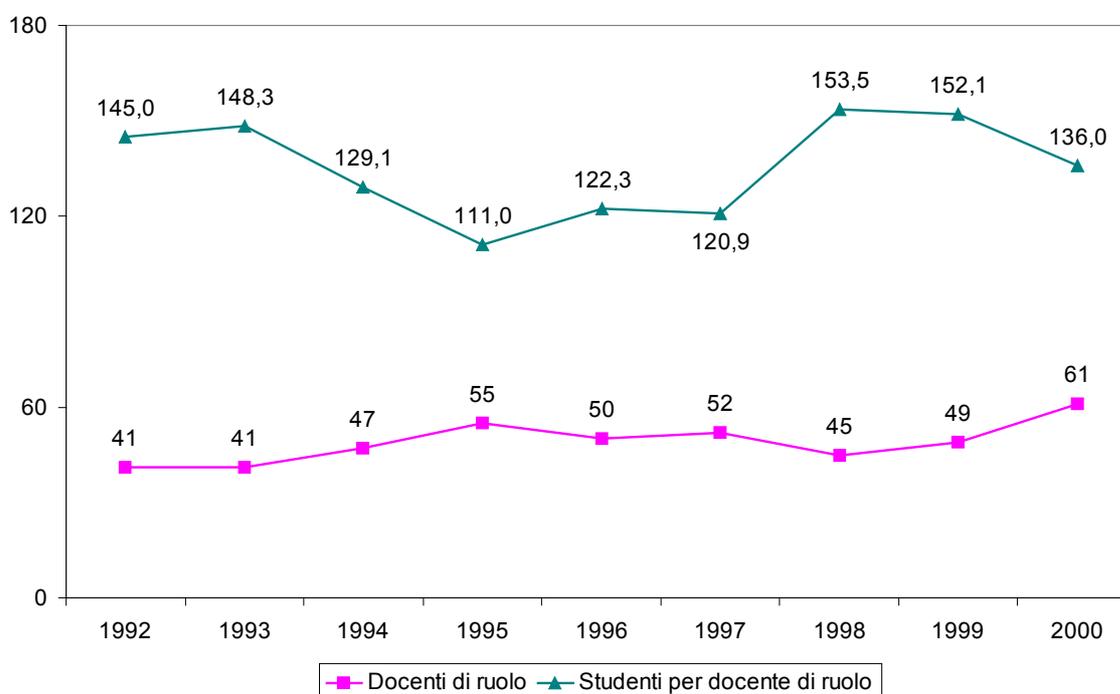
A questo proposito di sicuro interesse è il confronto fra la situazione dell'Università IULM, dal punto di vista dell'indicatore in oggetto, e quella di alcuni Atenei di dimensioni simili componenti il sistema universitario statale, rappresentato nella Fig. 3-3.

³⁰ Si è considerato il numero dei docenti di ruolo per ogni anno, in rapporto agli studenti iscritti al relativo anno accademico (ad esempio: numero dei docenti nel 1998 / studenti iscritti all'a.a. 1998/99). Per estendere l'analisi al 2000 si considera perciò il totale degli studenti iscritti all'a.a. 2000/01.

Tab. 3-9. Docenti di ruolo presso l'Università IULM per Facoltà di afferenza al 31 dicembre 2000.

| Docenti di ruolo | Facoltà di Lingue e letterature straniere | Facoltà di Scienze della comunicazione e dello spettacolo | Totale |
|------------------|---|---|--------|
| Ordinari | 4 | 7 | 11 |
| Associati | 8 | 4 | 12 |
| Ricercatori | 21 | 17 | 38 |
| Totale | 33 | 28 | 61 |

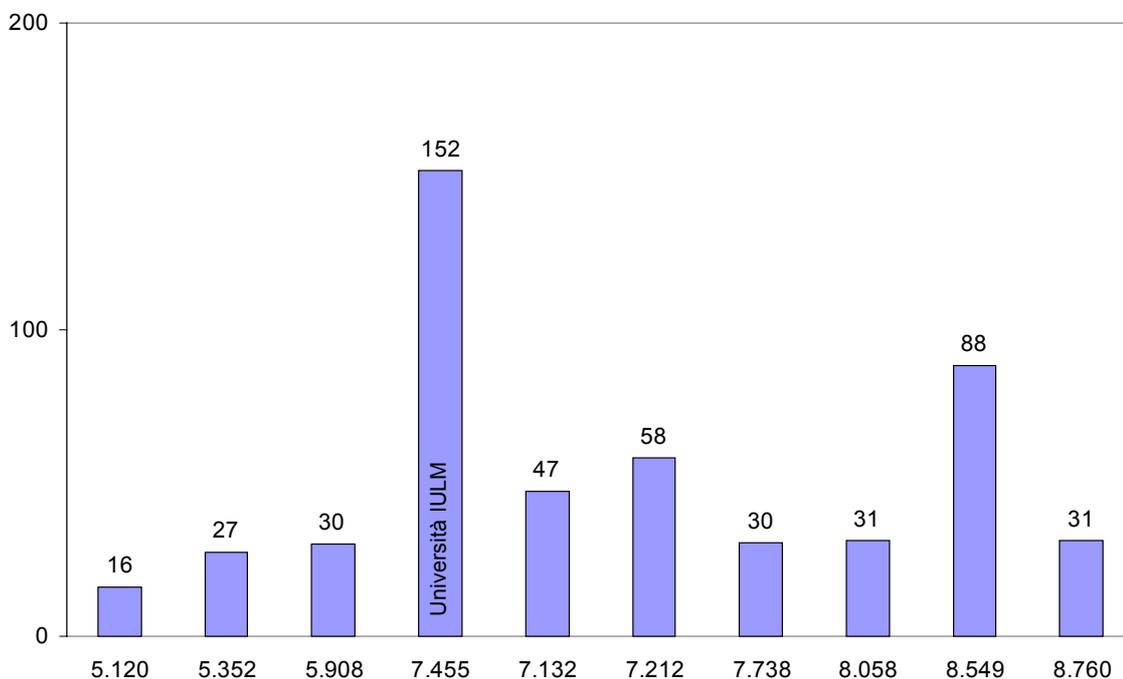
Fig. 3-2. Andamento dell'organico del corpo docente e rapporto tra studenti totali (a.a. 1999/00) e docenti (31/12/1999).



Va subito segnalato che la significatività della predetta analisi è limitata dal fatto che si sono considerati Corsi di laurea con tematiche e metodi didattici disomogenei (e dunque con bisogni strutturali e di docenza diversificati).

Pur in presenza delle predette riserve, si può osservare che la comparazione del rapporto tra studenti iscritti e docenti di ruolo dell'Università IULM con il campione di riferimento evidenzia un valore significativamente più elevato dell'indice.

Fig. 3-3. Università IULM e altre università a confronto. Rapporto tra studenti iscritti all'a.a. 1999/00 e docenti di ruolo (professori ordinari, associati e ricercatori) al 31/12/1999, in funzione del numero di iscritti.



Fonte: nostra elaborazione su dati MURST reperibili all'indirizzo Internet http://www.miur.it/ustat/statistiche/doc7_00.htm

Per quanto il rapporto studenti totali/docenti a livello consolidato di Università si sia mantenuto sostanzialmente stabile nel corso degli ultimi anni, risulta opportuno effettuare un esame più approfondito, a livello di Facoltà.

Per potere procedere ad un confronto quanto più omogeneo possibile, consideriamo in questo caso i docenti di ruolo effettivamente in forza per ciascun anno accademico, così da calcolare il rapporto con gli studenti iscritti nel medesimo arco temporale.³¹ Per semplicità, inoltre, si fa riferimento alla sola sede di Milano dell'Università IULM.³²

La Tab. 3-10 riporta l'organico dei docenti di ruolo nei tre anni accademici considerati, suddiviso per Facoltà di appartenenza.³³

³¹ In coerenza con tale approccio non viene esaminato l'organico del corpo docente in forza all'Università IULM a date puntuali e convenzionali.

³² La ragione di questa scelta è legata alla indisponibilità di dati in formato elettronico per il Corso di laurea in Lingue e Letterature Straniere di Feltre. Inoltre si segnala la messa ad esaurimento del Corso di laurea in Lingue e Letterature Straniere.

³³ Sebbene lo sdoppiamento delle Facoltà sia avvenuto a partire dall'a.a. 1998/99, si è ricostruita la situazione dell'a.a. 1997/98 a partire dalle afferenze ai singoli Corsi di laurea. La Facoltà di Lingue e Letterature Straniere coincide, nel periodo considerato, con l'omonimo Corso di laurea.

Tab. 3-10. Docenti di ruolo presso la sede di Milano per Facoltà di afferenza, a.a. 1997/98, 1998/99 e 1999/00.

| Docenti di ruolo | Facoltà (sede di Milano) | | | | | |
|------------------|--------------------------------|---------|---------|--|---------|---------|
| | Lingue e letterature straniere | | | Scienze della comunicazione e dello spettacolo | | |
| | 1997/98 | 1998/99 | 1999/00 | 1997/98 | 1998/99 | 1999/00 |
| Ordinari | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 7 |
| Associati | 8 | 6 | 6 | 2 | 2 | 3 |
| Ricercatori | 18 | 15 | 17 | 7 | 10 | 12 |
| Totale | 30 | 25 | 27 | 13 | 17 | 22 |

Il rapporto tra i docenti di ruolo ed il numero di studenti iscritti nel medesimo anno accademico, calcolato per le due Facoltà, mette in luce valori segnatamente diversi, come si può osservare dall'esame della Fig. 3-4 e della Fig. 3-5.

In particolare si riscontrano valori molto elevati per la Facoltà di Scienze della Comunicazione, a fronte di valori marcatamente più ridotti per la Facoltà di Lingue e Letterature Straniere. Tale divario appare ancora più spiccato nell'analisi degli studenti in corso (che costituiscono peraltro il fattore di carico didattico più rilevante, data la loro maggiore propensione alla frequenza delle lezioni).³⁴

Proseguendo su questa linea di indagine, 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.

³⁴ Si richiama l'accezione di studente "in corso" descritta al par. 3.3.1 (comprensiva degli immatricolati, negli anni considerati, già in possesso di un titolo di studio post-diploma o universitario). Per affinità, nella ricostruzione degli studenti iscritti per Facoltà (vedi nota 33) gli iscritti alla Scuola di Relazioni Pubbliche sono stati attribuiti alla Facoltà di Scienze della Comunicazione e dello Spettacolo. Giova osservare che detti studenti costituiscono, nell'a.a. 1999/00, meno dell'1% del totale degli iscritti alla Facoltà di Scienze della Comunicazione e dello Spettacolo.

Fig. 3-4. Rapporto studenti totali / docenti. Analisi per Facoltà, sede di Milano.

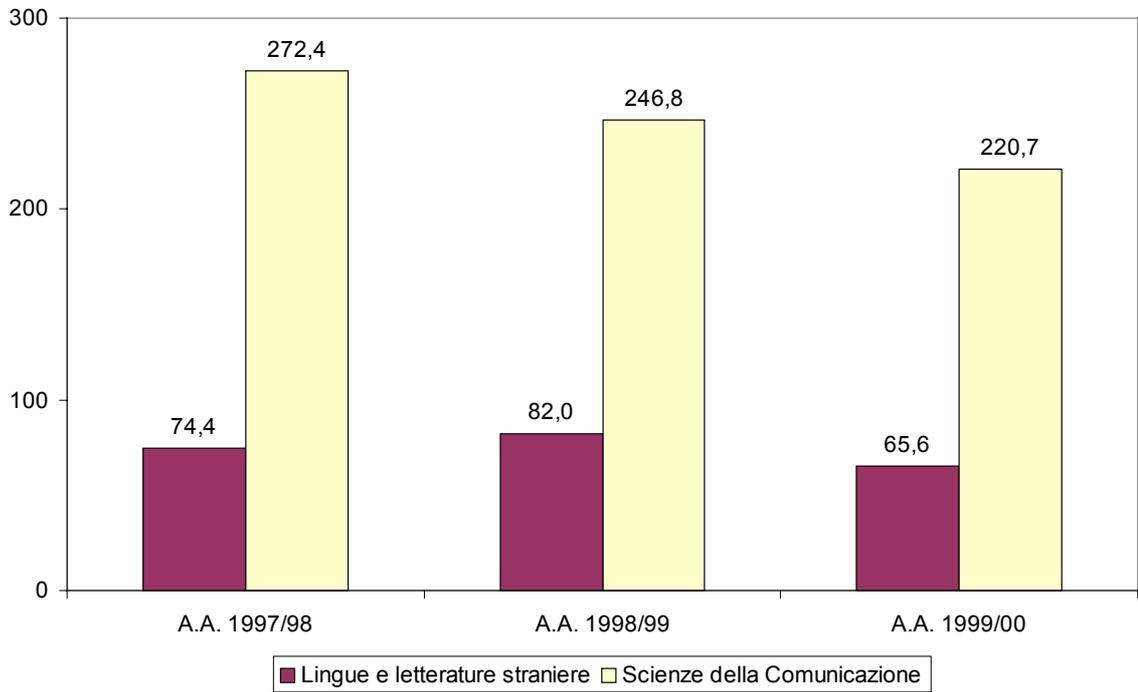
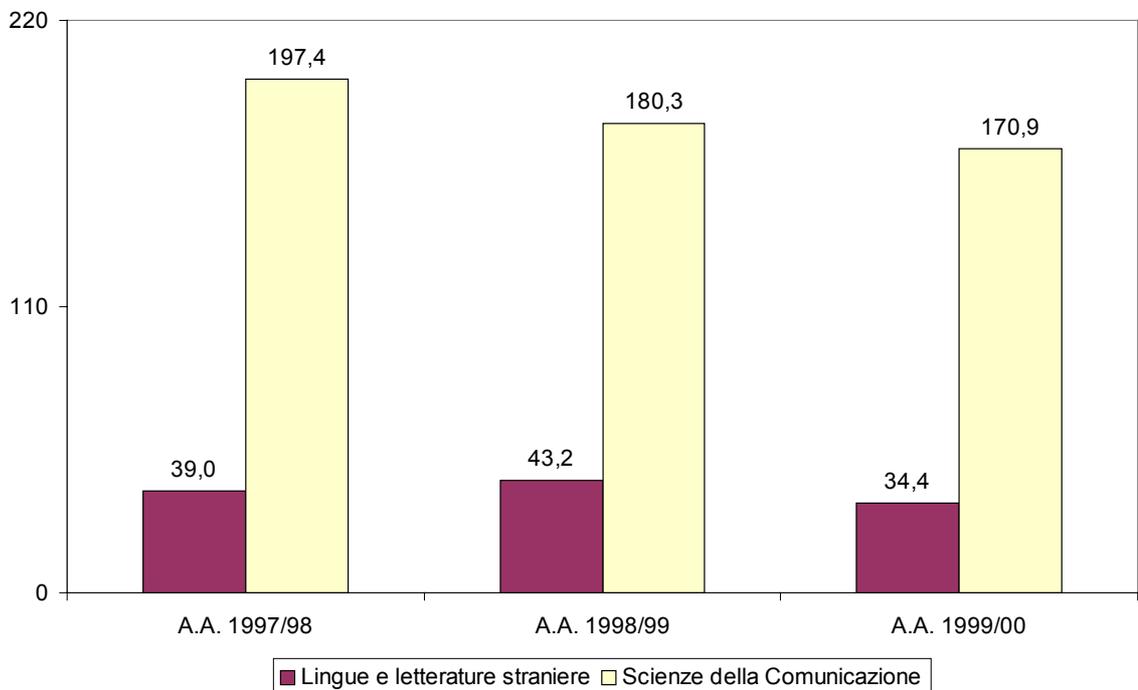


Fig. 3-5. Rapporto studenti iscritti in corso/ docenti. Analisi per Facoltà, sede di Milano.



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 negli a.a. 1997/98, 1998/99 e 1999/00, per modalità di copertura del corso.

In essa viene evidenziato 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.³⁵ Inoltre, si riporta il numero di docenti a contratto per corsi integrativi (attività seminariali, workshop o altre attività didattiche svolte all'interno di un insegnamento attivato), di supporto ai docenti titolari dei corsi ufficiali.

Come si può notare emerge, anche in questo caso, una situazione diametralmente opposta tra le due Facoltà.³⁶ Il ricorso a docenti esterni risulta infatti essere la modalità prevalente di copertura dei corsi della Facoltà di Scienze della Comunicazione e dello Spettacolo, contrariamente a quanto avviene per la Facoltà di 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).

Un ricorso così significativo a risorse esterne, reclutate con la docenza a contratto, pare altresì motivato, in buona misura, dalla necessità di riequilibrare il rapporto studenti /docenti, fortemente sbilanciato dalle limitate risorse interne in relazione alla numerosità delle iscrizioni.

Tuttavia, come si può osservare nella Fig. 3-6, anche considerando l'insieme dei docenti titolari permane una marcata disparità tra le due Facoltà, anche se il ricorso a risorse esterne abbassa in modo significativo il numero di studenti per docente.³⁷

³⁵ Il numero di corsi attivati deve necessariamente coincidere con la somma del numero di docenti titolari (professori ordinari + professori associati + affidamenti interni + affidamenti esterni + docenti a contratto). Lo scarto che si osserva per la Facoltà di Lingue e Letterature Straniere 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.

³⁶ Si segnala che per l'a.a. 1999/00, per quanto riguarda la Facoltà di Scienze della comunicazione e dello spettacolo, il dato fornito relativamente al numero dei corsi attivati nella Tab. 3-11 fa riferimento al numero di moduli.

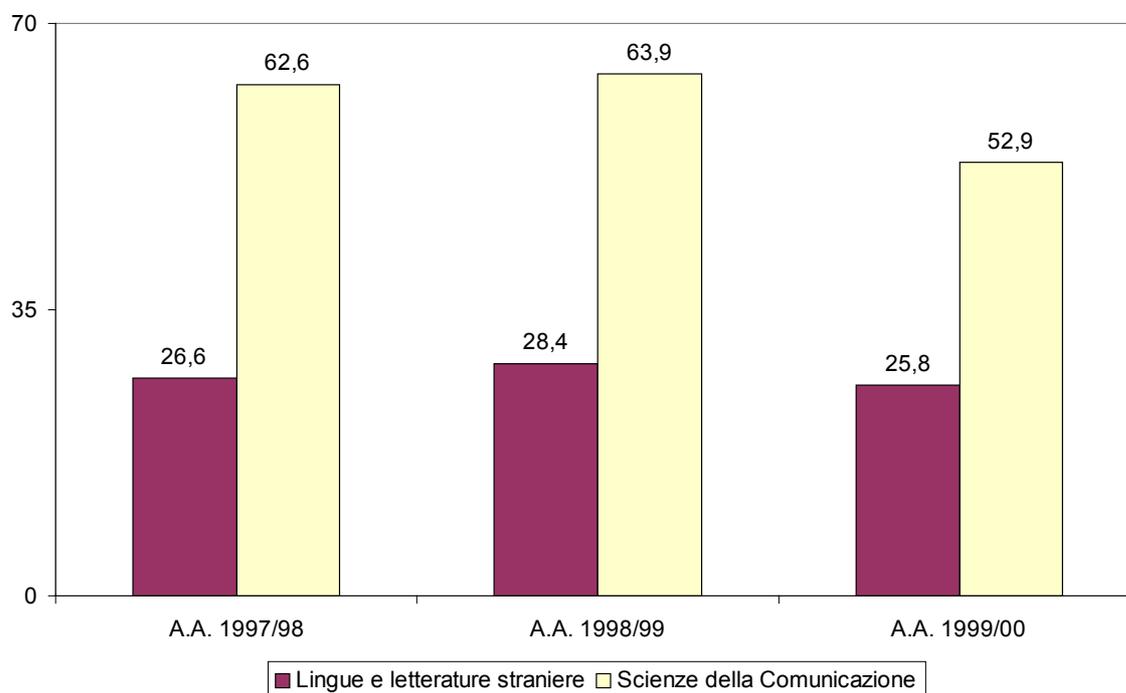
³⁷ Con l'insieme dei docenti titolari si intendono: professori ordinari e associati, ricercatori, affidamenti esterni e professori a contratto per i corsi ufficiali.

Tab. 3-11. Modalità di copertura dei corsi per Facoltà, sede di Milano.

| Facoltà di Lingue e Letterature Straniere – Sede di Milano | | | | | | |
|---|-----------------|-----------|-----------|--------------|--------------|--------------|
| Modalità di copertura del corso | Anno accademico | | | | | |
| | 1997/98 | 1998/99 | 1999/00 | 1997/98 | 1998/99 | 1999/00 |
| Ordinari + associati | 12 | 10 | 10 | 32,4% | 27,8% | 26,3% |
| Affidamenti interni | 11 | 13 | 19 | 29,7% | 36,1% | 50,0% |
| Totale interni | 23 | 23 | 29 | 62,2% | 63,9% | 76,3% |
| Affidamenti esterni | 11 | 10 | 7 | 29,7% | 27,8% | 18,4% |
| Docenti a contratto | 3 | 3 | 2 | 8,1% | 8,3% | 5,3% |
| Totale esterni | 14 | 13 | 9 | 37,8% | 36,1% | 23,7% |
| <i>Totale generale</i> | 37 | 36 | 38 | 100,0% | 100,0% | 100,0% |
| Corsi attivati | 46 | 45 | 47 | | | |
| Docenti a contratto per corsi integrativi | 44 | 32 | 25 | | | |

| Facoltà di Scienze della Comunicazione e dello Spettacolo – Sede di Milano | | | | | | |
|---|-----------------|-----------|-----------|--------------|--------------|--------------|
| Modalità di copertura del corso | Anno accademico | | | | | |
| | 1997/98 | 1998/99 | 1999/00 | 1997/98 | 1998/99 | 1999/00 |
| Ordinari + associati | 6 | 7 | 10 | 14,3% | 14,0% | 13,2% |
| Affidamenti interni | 8 | 12 | 17 | 19,0% | 24,0% | 22,4% |
| Totale interni | 14 | 19 | 27 | 33,3% | 38,0% | 35,5% |
| Affidamenti esterni | 19 | 17 | 33 | 45,2% | 34,0% | 43,4% |
| Docenti a contratto | 9 | 14 | 16 | 21,4% | 28,0% | 21,1% |
| Totale esterni | 28 | 31 | 49 | 66,7% | 62,0% | 64,5% |
| <i>Totale generale</i> | 42 | 50 | 76 | 100,0% | 100,0% | 100,0% |
| Corsi attivati | 42 | 50 | 76 | | | |
| Docenti a contratto per corsi integrativi | 75 | 63 | 83 | | | |

Fig. 3-6. Rapporto studenti iscritti in corso/docenti di ruolo ed esterni. Analisi per Facoltà, sede di Milano.



Tab. 3-12. Rapporto tra docenti di ruolo e affidamenti interni. Analisi per Facoltà, sede di Milano.

| Docenti di ruolo | Facoltà (sede di Milano) | | | | | |
|---------------------------|--------------------------------|---------|---------|--|---------|---------|
| | Lingue e letterature straniere | | | Scienze della comunicazione e dello spettacolo | | |
| | 1997/98 | 1998/99 | 1999/00 | 1997/98 | 1998/99 | 1999/00 |
| Docenti di ruolo | 30 | 25 | 27 | 13 | 17 | 22 |
| Affidamenti interni | 11 | 13 | 19 | 8 | 12 | 17 |
| Aff. Interni / Doc. ruolo | 0,37 | 0,52 | 0,70 | 0,62 | 0,71 | 0,77 |

Una conferma a detta argomentazione sembra venire dal rapporto tra affidamenti interni e numerosità totale del corpo docente di ruolo, evidenziato nella Tab. 3-12. Come si vede, il numero medio di affidamenti per docente di ruolo è più elevato per la Facoltà di Scienze della Comunicazione rispetto a quella di Lingue e Letterature Straniere. Pertanto, per la Facoltà di Scienze della Comunicazione e dello Spettacolo, si evidenzia sia un carico didattico significativamente più elevato (che probabilmente si cerca parzialmente di compensare anche con un maggior ricorso a docenti a contratto per corsi integrativi), sia una problematica di

copertura dei corsi indipendente dalla volontà di avvalersi di professionalità extra-accademiche.³⁸

Allo scopo di articolare maggiormente la stima del carico didattico si è proceduto ad un'analisi della concentrazione del carico di lavoro per lo svolgimento di tesi ed esami. Infatti, sebbene il rapporto tra studenti in corso e numero di docenti costituisca un descrittore oggettivo del carico didattico, esso non dà conto, se non molto indirettamente, del carico di lavoro conseguente allo svolgimento di attività fondamentali e gravose come le sessioni di laurea e di esame. Inoltre detto indicatore non dà alcuna informazione in merito alla distribuzione puntuale del carico di lavoro fra i docenti all'interno di ciascun Corso di laurea.

In tal senso un'indicazione, per quanto approssimativa e parziale, può venire dall'analisi della distribuzione del numero di tesi discusse per singolo relatore e del numero degli esami per Facoltà.

Preme sottolineare che l'estrazione e l'elaborazione di questi dati sono risultate problematiche sotto molto punti di vista, e sono pertanto oggetto di un costante perfezionamento tecnico e metodologico. Le risultanze, dunque, sono passibili di ulteriori affinamenti e precisazioni, seppure sia possibile osservare come le indicazioni emergenti appaiano tendenzialmente stabili.

L'analisi prevede alcuni passaggi successivi. In primo luogo si esamina la distribuzione dei laureati negli anni solari 1998, 1999 e 2000 per i Corsi di laurea in Lingue e Letterature Straniere e Relazioni Pubbliche attivi presso la sede di Milano, della quale si riportano i dati di sintesi nella Tab. 3-13.

Per ottenere una misura sintetica di concentrazione si è provveduto al calcolo del coefficiente di Gini: detto coefficiente varia da 0, in caso di concentrazione nulla (in questo caso se la quantità di laureati fosse equamente ripartita tra i relatori), a 1, in caso di massima concentrazione (nell'ipotesi teorica che un singolo relatore segua tutti i laureandi).

I dati riportati mettono in luce un grado di concentrazione medio-alto, specie per il Corso di laurea in Relazioni Pubbliche, ulteriormente aggravato da un carico di lavoro medio imputabile alla laurea, assai superiore a quello rilevato per il Corso di laurea in Lingue e Letterature Straniere.

³⁸ La numerosità dei casi di doppio affidamento nell'ambito della sede milanese è, ai fini della presente analisi, del tutto trascurabile.

Tab. 3-13. Distribuzione dei laureati per relatore e Corso di laurea e indicatori di concentrazione. Anni solari 1998, 1999 e 2000, sede di Milano.

| | Lingue e letterature straniere | | | Relazioni pubbliche | | |
|-----------------------------|--------------------------------|------|------|---------------------|-------|-------|
| | 1998 | 1999 | 2000 | 1998 | 1999 | 2000 |
| Laureati | 342 | 251 | 246 | 288 | 544 | 648 |
| Relatori | 45 | 44 | 44 | 29 | 36 | 50 |
| Media laureati per relatore | 7,6 | 5,7 | 5,6 | 9,9 | 15,1 | 13,0 |
| Dev. Standard | 7,30 | 4,90 | 4,97 | 12,47 | 14,18 | 13,22 |
| Coeff. Gini | 0,51 | 0,46 | 0,48 | 0,62 | 0,50 | 0,54 |

Ordinando l'insieme dei relatori in senso crescente per numero di laureati seguiti e suddividendo in quattro parti uguali il numero di relatori, possiamo esaminare la concentrazione del numero di laureati all'interno dei quartili dei relatori.³⁹

Come si può vedere nelle Fig. 3-7 e Fig. 3-8, dove è rappresentata la predetta distribuzione di laureati per quartile di relatori, gli estremi della distribuzione sono assai distanziati, come era peraltro ragionevole attendersi dato il valore del coefficiente di Gini.

Osserviamo ad esempio per il Corso di laurea in Lingue e Letterature Straniere nel 2000 che il primo 25% dei relatori (quelli che seguono il minor numero di tesi) segue il 5% circa dei laureati, mentre all'estremo opposto troviamo l'ultimo 25% dei relatori (75 - 100%) a seguire il 58% circa delle tesi.

Anche questa analisi mette dunque in luce la già osservata asimmetria nel carico di lavoro legato alle tesi in entrambi i Corsi di laurea in esame, per quanto detta asimmetria paia lievemente ridursi nel passaggio tra 1998 e 2000, come evidenziato dalla diminuzione del coefficiente di Gini.

³⁹ Tale operazione è possibile solo avvalendosi dei valori ottenuti per interpolazione lineare. Infatti, trattandosi di quantità discrete, la scomposizione in 4 parti uguali del numero complessivo dei relatori non è sempre possibile. In altri termini, dalla distribuzione originale del numero di laureati per ogni relatore, si è ricavato il numero ipotetico di laureati corrispondenti all'ipotetico quartile di relatori. Tuttavia, lo scostamento dei valori interpolati rispetto ai valori reali è assolutamente contenuto. Tale semplificazione risulta utile anche per ragioni di semplicità di rappresentazione e massimizzazione della confrontabilità dei valori relativi ai tre anni considerati, come si può osservare nelle Fig. 3-7 e Fig. 3-8.

Fig. 3-7. Distribuzione del numero di laureati per quartili di relatori, Corso di laurea in Lingue e Letterature Straniere, sede di Milano, anni solari 1998, 1999 e 2000 (valori interpolati).

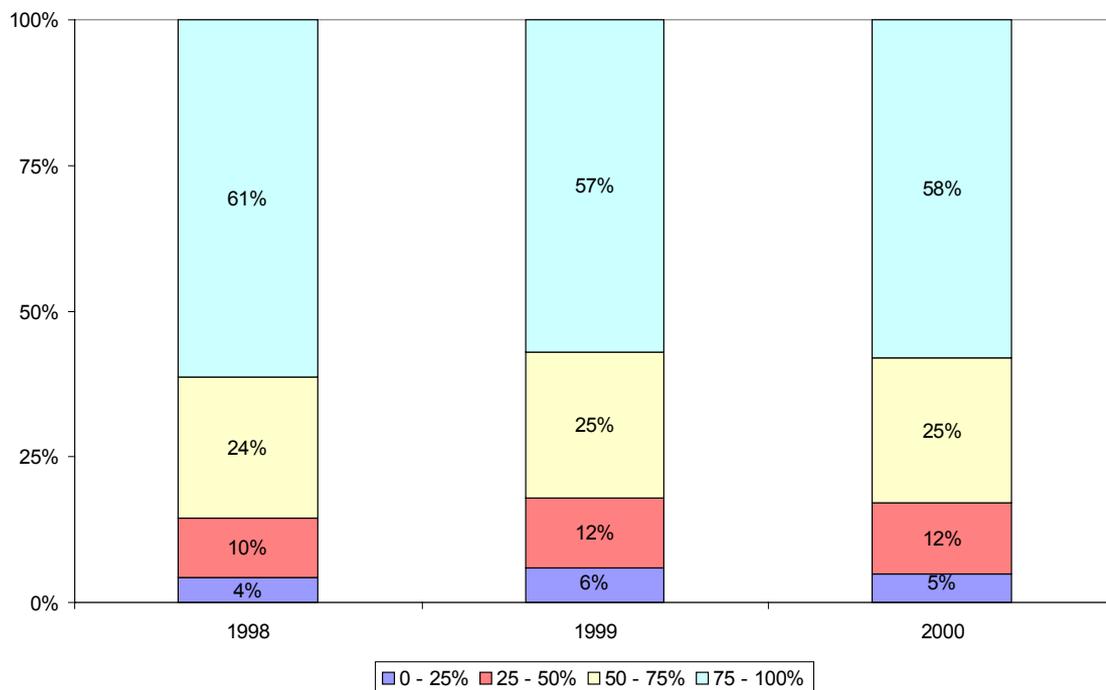


Fig. 3-8. Distribuzione del numero di laureati per quartili di relatori, Corso di laurea in Relazioni Pubbliche, sede di Milano, anni solari 1998, 1999 e 2000 (valori interpolati).

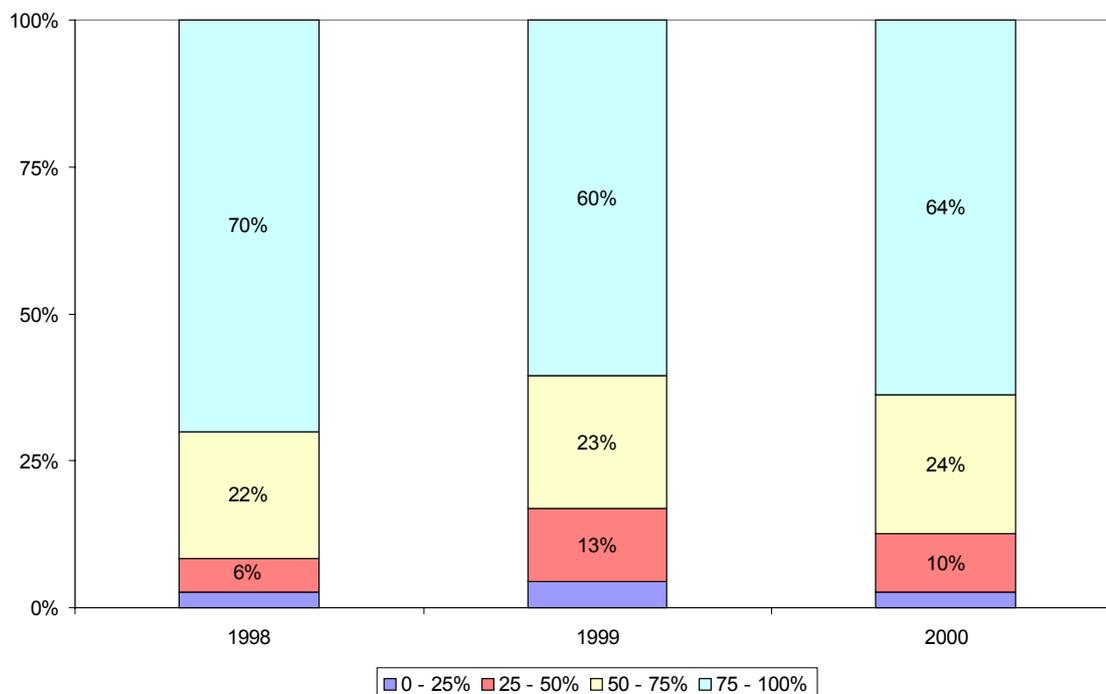
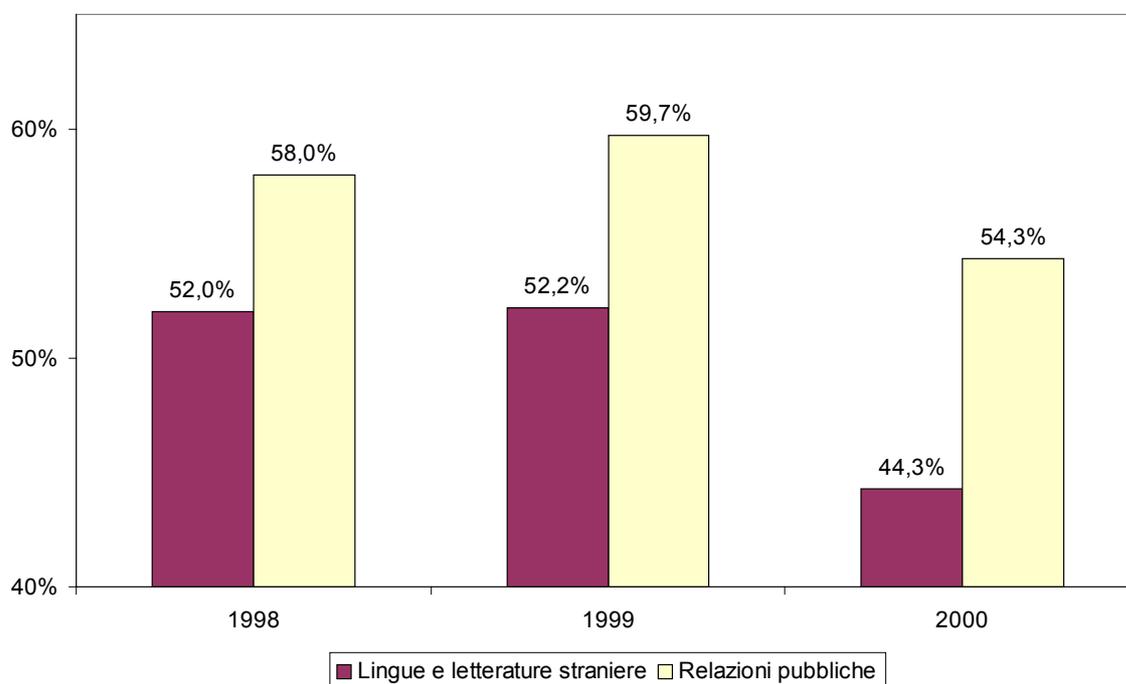


Fig. 3-9. Percentuale dei laureati negli anni solari 1998 – 2000 aventi per relatore un docente non di ruolo presso l'Università IULM.



Un ulteriore elemento di asimmetria lo si rileva analizzando la composizione percentuale dei laureati per tipologia di inquadramento accademico del relatore, riportata nella Fig. 3-9. Come si può vedere una quota consistente dei laureati nei tre anni considerati per entrambi i Corsi di laurea è seguita da un docente non di ruolo presso l'Università IULM, per quanto si rilevi un ricorso a relatori "esterni" decisamente maggiore per il Corso di laurea in Relazioni Pubbliche.

Tuttavia è interessante notare come, se per il Corso di laurea in Relazioni Pubbliche la quota di relatori esterni sia sostanzialmente allineata con quella dei docenti esterni più sopra evidenziata nella Tab. 3-11, per il Corso di laurea in Lingue e Letterature Straniere detta quota sia sensibilmente maggiore del citato rapporto. In questo secondo caso, infatti, la quota di relatori esterni supera costantemente la quota di docenti esterni di almeno 10 punti percentuali.

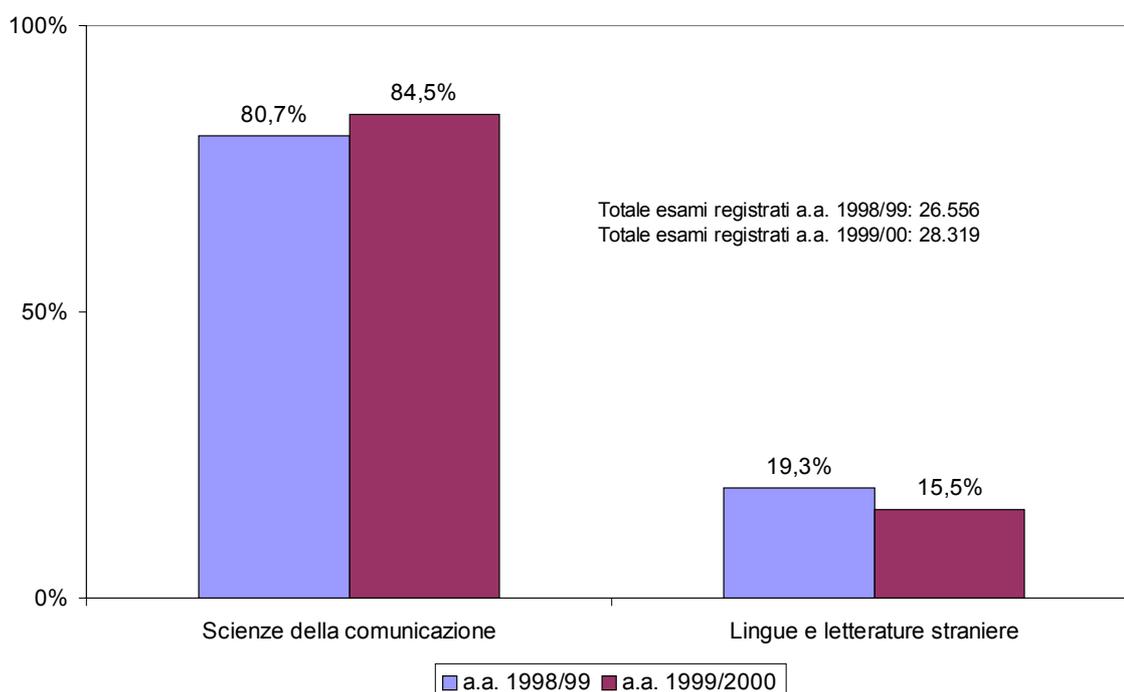
Il secondo descrittore del carico didattico preso in esame è il numero di esami (non di annualità) registrati nelle quattro sessioni dell'a.a. 1999/00.⁴⁰ È opportuno ribadire la natura di stima dei dati di seguito

⁴⁰ Va sottolineato che l'esame registrato coincide con l'esame superato, dal momento che non è stato possibile ricostruire il numero complessivo di studenti iscritti all'esame né è disponibile il numero di studenti che effettivamente si presentano per sostenerlo. È peraltro evidente come sia quest'ultima quantità a costituire il descrittore corretto del carico didattico dovuto all'attività di svolgimento degli esami (e non il numero di esami superato, che costituisce semmai, nel migliore dei casi, una buona

esposti, date le difficoltà di estrazione delle informazioni oggetto della presente analisi.

A questo proposito, si è presa in esame la ripartizione per Facoltà del carico di lavoro dovuto allo svolgimento degli esami. Nella Fig. 3-10 possiamo osservare la ripartizione percentuale degli esami registrati presso la sede di Milano negli a.a. 1998/99 e 1999/00, differenziata per Facoltà di appartenenza dell'insegnamento.⁴¹

Fig. 3-10. Ripartizione percentuale degli esami registrati Facoltà negli a.a. 1998/99 e 1999/00, sede di Milano.



La ripartizione risultante appare sostanzialmente proporzionale alla distribuzione tra Facoltà della quota di studenti in corso. Detta proporzionalità ripropone tuttavia, a livello della ripartizione del carico didattico dovuto allo svolgimento degli esami, la disparità tra iscritti e docenti per Facoltà. Infatti, se nell'a.a. 1999/00 l'85% circa degli esami registrati fa riferimento a corsi della Facoltà di Scienze della Comunicazione e dello Spettacolo, l'insieme dei docenti afferenti alla stessa Facoltà co-

approssimazione). Siccome le predette quantità consentirebbero di trarre utili indicazioni anche relativamente al tasso di successo differenziato per insegnamento, le modalità per pervenire alla loro rilevazione sono state oggetto di uno specifico approfondimento, seguito da una valutazione di fattibilità tecnica tuttora in corso.

Si segnala, inoltre, che i dati presentati non comprendono gli esami sostenuti dagli iscritti al Corso di laurea in Lingue e Letterature Straniere presso la sede di Feltre, i quali non sono disponibili in formato elettronico.

⁴¹ Al netto dei 10 esami sostenuti dagli iscritti alla Scuola di Relazioni Pubbliche.

stituiscono il 66% circa del totale dei docenti in forza presso la sede milanese dell'Ateneo, nel medesimo anno accademico.⁴²

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, va segnalata una situazione sbilanciata tra la Facoltà di Lingue e Letterature Straniere e la Facoltà di Scienze della Comunicazione e dello Spettacolo.

Se è vero che nel secondo caso il corpo docente viene completato da un largo numero di professori a contratto o che operano per affidamento, d'altro canto occorre tenere presente la diversa disponibilità di tempo che questi possono offrire. Si evidenzia infatti il complesso di ruoli che nel campo della didattica i docenti di ruolo sono chiamati a svolgere al di là della lezione frontale, anche alla luce degli obblighi di presenza previsti per legge conformemente al loro inquadramento.

Pertanto il Nucleo invita gli Organi di governo dell'Università IULM a prestare adeguata attenzione al problema e a porre in essere gli opportuni interventi.

3.3 **Performance dell'attività didattica**

3.3.1 *Studenti in corso e fuori corso*

Nell'ambito della valutazione della *performance* dell'attività didattica il primo aspetto da considerare è lo scostamento tra la durata legale e la durata reale del corso di studi degli iscritti. La quota di studenti "fuori corso", cioè a dire di studenti che permangono all'interno dell'Ateneo per un periodo di tempo eccedente la durata legale del corso di studi, è infatti ritenuto uno dei descrittori fondamentali del fenomeno.

⁴² Si vedano le Tab. 3-10 e Tab. 3-11. Si considera la sommatoria di professori ordinari, professori associati, ricercatori, affidamenti esterni e professori a contratto.

A seguito delle numerose disomogeneità nella gestione amministrativa degli studenti (riscontrate sia a livello di Ateneo, sia a livello di Facoltà per il sistema universitario italiano nel suo complesso), l'Osservatorio per la valutazione del sistema universitario propose, per la rilevazione del dato predetto, di considerare in luogo degli "studenti iscritti in corso" gli studenti iscritti al sistema universitario da un numero di anni inferiore o uguale alla durata legale dei singoli corsi, a prescindere dalla loro effettiva posizione amministrativa ("ripetenti", "fuori corso intermedi" o altro).⁴³ In altre parole, per il calcolo della durata reale del 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.

Si tratta perciò di una definizione non formale della carriera dello studente, che consente di individuarne con maggiore precisione ed efficacia le differenti tipologie. Essa pone tuttavia una serie di problematiche implementative ed interpretative non banali, tra le quali è opportuno segnalare le più significative.

In primo luogo va sottolineato che il considerare la carriera effettiva dello studente significa incorporare negli indicatori di processo relativi all'Università IULM delle quantità che non dipendono da essa e le cui cause determinanti risultano generalmente ignote. In altre parole il tenere conto degli anni trascorsi tra la prima immatricolazione e il trasferimento presso l'Università IULM comporta una sovrastima dell'inefficienza dell'Ateneo, in quanto l'eventuale protrarsi del corso di studi dipende in questo caso da fattori indipendenti dall'operato dell'Ateneo stesso.⁴⁴ Per questa ragione si presentano sempre, ove possibile, anche i dati relativi alla carriera degli immatricolati all'Università IULM scorporati dal totale, in modo da mettere in evidenza il segmento del fenomeno in esame dipendente da fattori controllabili dal nostro Ateneo.

In secondo luogo va precisato che, ove non diversamente specificato, gli immatricolati già in possesso di un titolo di studio universitario o post-diploma ("immatricolati laureati") sono stati considerati, dal punto di vista della carriera, alla stregua di immatricolati per la prima volta al sistema universitario, avendo essi concluso il ciclo di studi precedentemente intrapreso. Tuttavia, ove possibile, si è tenuto conto dell'eventuale abbreviazione di carriera comportata dall'eventuale rico-

⁴³ 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.*

⁴⁴ Gli indicatori di processo sono gli indici finalizzati a fornire informazioni sul modo in cui si passa dalle risorse ai risultati. Tra questi possiamo tra gli altri annoverare, oltre alla quota di studenti fuori corso, il tempo medio in eccesso per conseguire il titolo di studio e il tasso di abbandono dopo un certo numero di anni dall'immatricolazione.

noscimento di esami all'atto dell'iscrizione, presentando separatamente i dati relativi alla carriera di questo sottogruppo di studenti.

Adottando la metodologia sopra esposta si è dunque proceduto a calcolare la quota di studenti iscritti in corso e fuori corso presso la sede milanese dell'Università IULM, differenziando l'analisi per Corso di laurea. Le risultanze di detta analisi, svolta per gli studenti iscritti presso la sede di Milano, sono illustrate nelle Fig. 3-11 e Fig. 3-12.

Nella Fig. 3-11 è riportata la quota di iscritti in corso, al netto degli immatricolati al primo anno e degli immatricolati laureati, sul totale degli iscritti, differenziata per Corso di laurea e Università di prima immatricolazione.

Dall'analisi delle predette figure si possono osservare situazioni marcatamente differenziate fra i Corsi di laurea in Lingue e Letterature Straniere e in Relazioni Pubbliche, sia dal punto di vista sincronico sia da quello diacronico.

La quota di studenti in corso risulta infatti nettamente inferiore tra gli iscritti al Corso di laurea in Lingue e Letterature Straniere che tra quelli iscritti al Corso di laurea in Relazioni Pubbliche.

Anche l'andamento nel tempo risulta significativamente diversificato: sostanzialmente costante la quota di iscritti in corso al Corso di laurea in Lingue e Letterature Straniere, in discesa, seppur con tendenza all'assestamento, tra gli iscritti al Corso di laurea in Relazioni Pubbliche.

A ben vedere su tale divario e sulla dinamica descritta incide significativamente la relativa giovinezza del Corso di laurea in Relazioni Pubbliche, avviato nell'a.a. 1992/93 e della durata legale di 4 anni. Tuttavia il divario appare assai marcato anche alla luce dell'assestamento in corso.

Quanto detto vale anche isolando l'insieme delle matricole iscrittesi per la prima volta all'Università IULM. Si può notare come le due curve abbiano in effetti un andamento parallelo e con uno scarto assai contenuto (nell'ordine dei 2 punti percentuale), il che mette in evidenza il fatto che i trasferimenti dall'esterno non paiono introdurre elementi di sistematico peggioramento dell'indice in esame.

La Fig. 3-12, che illustra la quota di studenti fuori corso in entrambi i Corsi di laurea, risulta in buona misura complementare alla precedente, per cui valgono le medesime considerazioni di cui sopra. Questa seconda analisi, essendo specificatamente centrata sugli iscritti fuori corso, permette peraltro di mettere in luce con maggiore evidenza la quota di fuori corso non strettamente dipendente dall'operato dell'Università IULM. Si nota infatti come lo scarto tra la quota totale di iscritti fuori corso e quella relativa al sottoinsieme degli immatricolati propri del nostro Ate-

neo sia mediamente nell'ordine dei 3-4 punti percentuale, con punte più elevate per il Corso di laurea in Lingue e Letterature Straniere.

Da ultimo si è proceduto ad un esame più analitico dell'insieme degli iscritti fuori corso, allo scopo di analizzarne la composizione interna dal punto di vista del numero di anni di iscrizione oltre la durata legale.

In particolare si è voluto scorporare i fuori corso di breve periodo (1 o 2 anni di iscrizione oltre la durata legale del corso), che possiamo considerare una quota per certi versi fisiologica (laureandi, studenti in ritardo contenuto a causa di trasferimento interno ecc.) da quelli di lungo periodo, che viceversa costituiscono un dato ben più preoccupante.

La Fig. 3-13 mostra la quota degli studenti fuori corso da 1 o 2 anni sul totale degli iscritti fuori corso, differenziata per Corso di laurea.

Come si può vedere la situazione dei due Corsi di laurea appare ancora fortemente differenziata, perlomeno da due punti di vista.

Fig. 3-11. Percentuale di iscritti in corso (al netto delle immatricolazioni) sul totale degli iscritti al Corso di laurea. Dato complessivo e al netto degli iscritti provenienti da altri Atenei, sede di Milano.

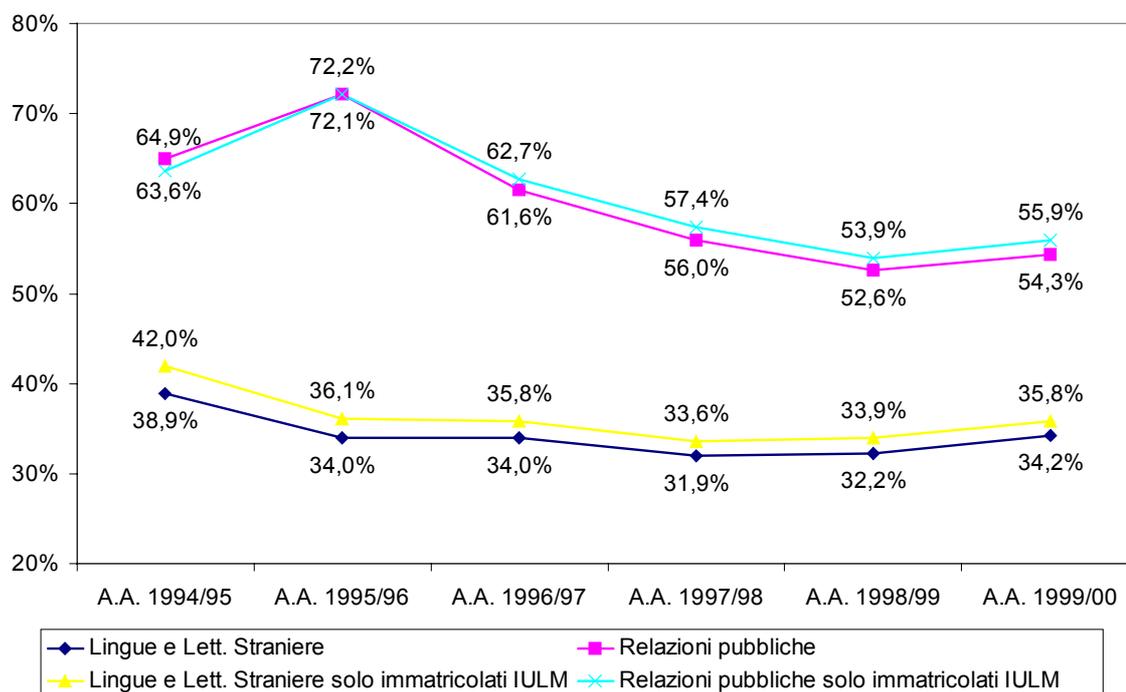


Fig. 3-12. Percentuale di iscritti fuori corso sul totale degli iscritti al Corso di laurea. Dato complessivo e al netto degli iscritti provenienti da altri Atenei, sede di Milano.

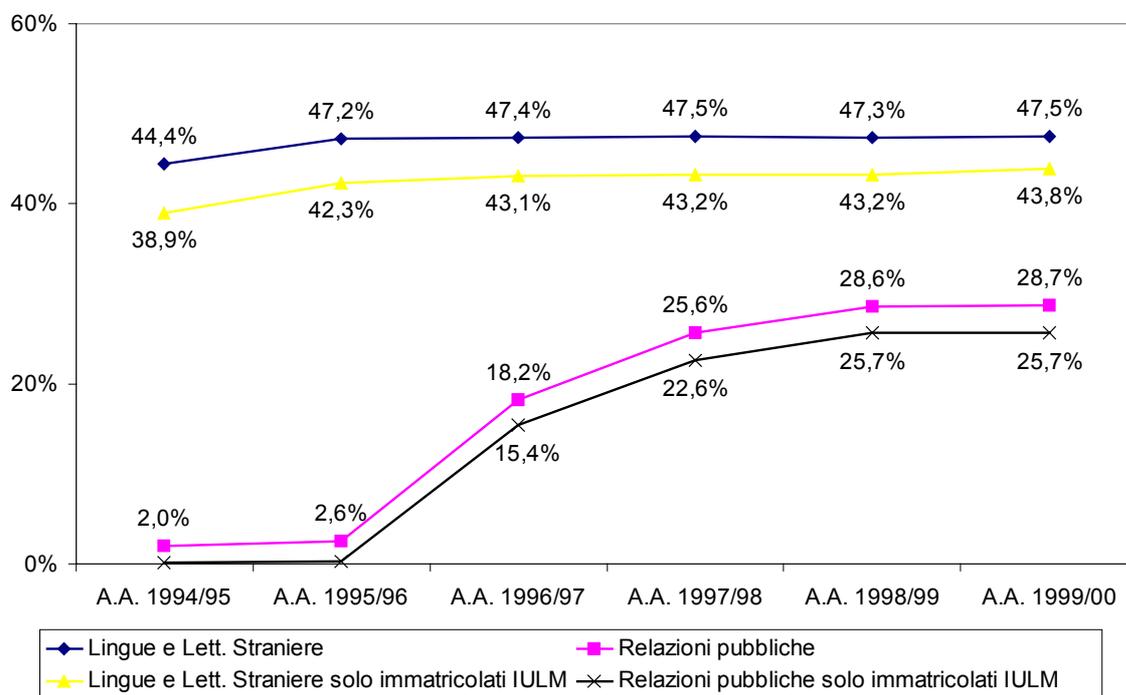
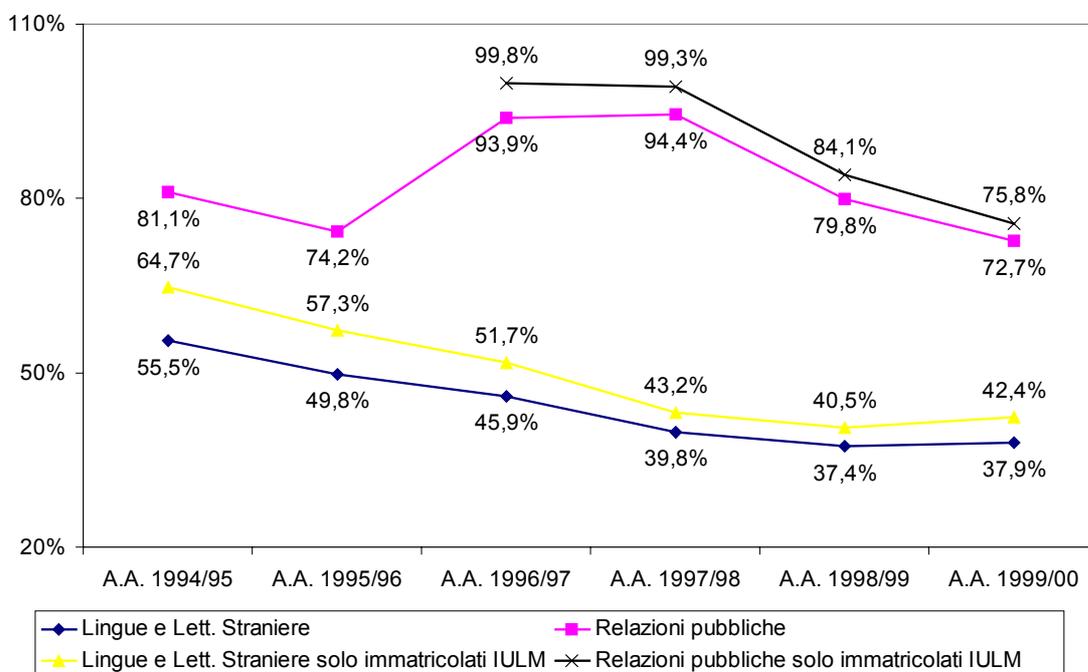


Fig. 3-13. Percentuale di fuori corso da 1 o 2 anni sul totale dei fuori corso per Corso di laurea. Dato complessivo e al netto degli iscritti provenienti da altri Atenei, sede di Milano.



In primo luogo si osserva come la percentuale di fuori corso di breve periodo sul totale degli iscritti fuori corso sia nettamente superiore nel Corso di laurea in Relazioni Pubbliche rispetto a quello in Lingue e Letterature Straniere. Se questo divario è in buona parte imputabile alla più recente attivazione del Corso di laurea in Relazioni Pubbliche (si vedano a questo proposito le considerazioni più sopra esposte), uno sguardo attento alla dinamica del fenomeno consente di mettere a fuoco altri elementi esplicativi.

In secondo luogo, osservando l'andamento di detto indice per il Corso di laurea in Lingue e Letterature Straniere, notiamo una dinamica complessivamente decrescente. Considerando che la quota di iscritti fuori corso a Lingue e Letterature Straniere si è nello stesso periodo accresciuta (si veda la Fig. 3-12), possiamo leggere il fenomeno in parola come un progressivo "invecchiamento accademico" degli iscritti a detto Corso di laurea.

In effetti il tempo medio dalla prima iscrizione assoluta degli iscritti fuori corso al Corso di laurea in Lingue e Letterature Straniere è aumentato progressivamente, passando dai circa 7,5 anni degli iscritti all'a.a. 1995/96 ai quasi 9 anni degli iscritti all'a.a. 1999/00. Viceversa, per quanto riguarda gli iscritti fuori corso al Corso di laurea in Relazioni pubbliche, si osserva che, nel medesimo periodo, il tempo medio dalla prima iscrizione si mantiene stabile intorno ai 6 anni.

3.3.2 *Analisi dei risultati degli studenti*

Il numero di esami sostenuti con esito positivo in un determinato arco temporale costituisce il principale descrittore, di natura oggettiva, del risultato dell'attività didattica, per quanto esso sia ben lungi dall'esaurire la complessità e la portata di questa tematica.

L'indicatore principale, ricavato ricorrendo al numero di esami sostenuti, è il numero di studenti equivalenti. Tale indicatore esprime il numero di studenti teorici che, sostenendo ogni anno il numero di esami previsto dall'ordinamento, impegnerebbero le risorse didattiche dell'Ateneo con un carico di lavoro equivalente a quello manifestatosi in realtà.

Di seguito si riporta la formula per il calcolo degli studenti equivalenti:

$$\textit{Studenti equivalenti} = \frac{\text{Numero di esami sostenuti nell'a.a. 1999/2000 dagli studenti in corso}}{\frac{\text{annualità totali}}{\text{durata legale del corso}}}$$

Per procedere al calcolo degli studenti equivalenti sono perciò necessarie le seguenti informazioni:

- numero di esami sostenuti nell'a.a. 1999/00, suddivisi in base alla regolarità di iscrizione degli studenti che li hanno sostenuti ed espressi in annualità (allo scopo di essere ricondotti ad un'unità di misura omogenea);
- il numero medio di annualità che lo studente dovrebbe sostenere nel corso di ogni anno accademico per concludere il corso di studio nella durata legale.⁴⁵

Ai fini del calcolo in questione, si è proceduto, in primo luogo, ad esprimere gli esami sostenuti in annualità equivalenti, assegnando un coefficiente pari a 1 agli esami relativi ad insegnamenti annuali e un coefficiente pari a 0,5 per quelli relativi ad insegnamenti semestrali.

Secondariamente si sono distinti gli studenti "regolari", ossia gli studenti che risultano iscritti al sistema universitario da un numero di anni uguale o inferiore alla durata legale del Corso di laurea.⁴⁶

Nella Fig. 3-15 è rappresentato il numero di esami sostenuti nell'a.a. 1999/00 dagli studenti iscritti regolarmente al predetto anno accademico. Sono evidenziati sia il valore complessivo sia il valore riferito specificamente agli studenti "regolari".⁴⁷ La Fig. 3-14 evidenzia invece i dati relativi all'a.a. 1998/99.

Si è poi proceduto alla determinazione del numero di studenti equivalenti, utilizzando la formula sopra descritta.

Nelle Fig. 3-16 e Fig. 3-17 sono riportati il numero di studenti equivalenti, calcolati sia in base al numero di esami sostenuti complessivamente da tutti gli studenti, sia in base a quelli superati dai soli studenti regolari.

Infine, il numero di studenti equivalenti viene rapportato al numero degli studenti iscritti, in modo da ottenere un indicatore del tasso di completamento medio degli studi. Si tratta di una grandezza che offre indicazioni in merito alla regolarità di sostenimento degli esami da parte degli studenti, permettendo altresì confronti comparativi fra diversi Corsi di laurea. In particolare, più questo rapporto si avvicina al 100% maggiore sarà la quota di studenti in regola con gli esami.

⁴⁵ Il numero medio di annualità è stato calcolato analiticamente tenendo conto dei cambi di ordinamento didattico.

⁴⁶ Si richiama l'accezione di studente "in corso" descritta al par. 3.3.1.

⁴⁷ Dalla presente analisi è escluso il Corso di laurea in Lingue e Letterature Straniere della sede di Feltre, in ragione della più volte citata indisponibilità dei dati relativi in formato elettronico.

Come si può osservare nelle Fig. 3-18 e Fig. 3-19, la quota di studenti equivalenti sul totale degli studenti iscritti varia in maniera significativa, passando da un Corso di laurea ad un altro.

Per quanto riguarda i Corsi di laurea al primo anno di attivazione, quello in Scienze della Comunicazione presso la sede di Milano e quello in Relazioni Pubbliche presso la sede di Feltre, possiamo osservare una sostanziale coincidenza tra il rapporto calcolato sul totale degli studenti iscritti e quello calcolato per i soli studenti regolari. In virtù della recente attivazione dei corsi, l'insieme degli studenti regolari tende, infatti, a coincidere con quello degli studenti totali, con le eccezioni dei trasferimenti dall'esterno di studenti con un'elevata anzianità accademica.

Limitando il confronto ai soli studenti regolari possiamo osservare un tasso di completamento degli studi assai elevato per gli iscritti al Corso di laurea in Scienze della Comunicazione, mentre i due Corsi di laurea in Relazioni Pubbliche (nonostante la differente anzianità dei corsi) si attestano su valori molto simili, entrambi intorno al 75%.

Se il valore del rapporto per il Corso di laurea in Relazioni Pubbliche di Milano indica buon un tasso di completamento degli studi, più difficile da spiegare è il medesimo valore per lo stesso Corso di laurea attivato a Feltre. Trattandosi infatti di un corso al primo anno di attivazione sarebbe ragionevole attendersi un valore più elevato, in virtù della presenza dei soli studenti iscritti al primo anno e dunque del carico didattico complessivo sicuramente inferiore.

Il Corso di laurea in Lingue e Letterature Straniere presenta il tasso di completamento degli studi più ridotto tra i corsi presenti nell'Università IULM, ed lo scarto più elevato tra tasso di completamento degli studenti regolari e tasso complessivo. Evidentemente su questo risultato pesa l'elevato numero di fuori corso di lungo periodo e la progressiva riduzione delle immatricolazioni.

Fig. 3-14. Annualità sostenute nell'a.a. 1998/99 dagli studenti iscritti all'a.a. 1998/99.

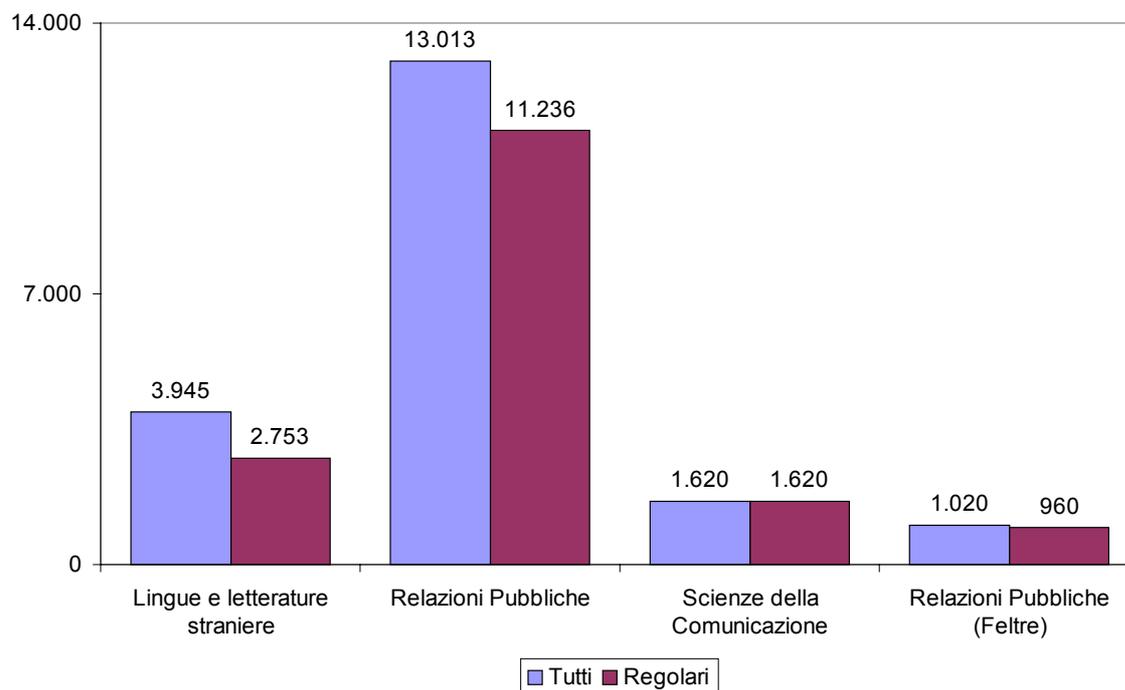


Fig. 3-15. Annualità sostenute nell'a.a. 1999/00 dagli studenti iscritti all'a.a. 1999/00.

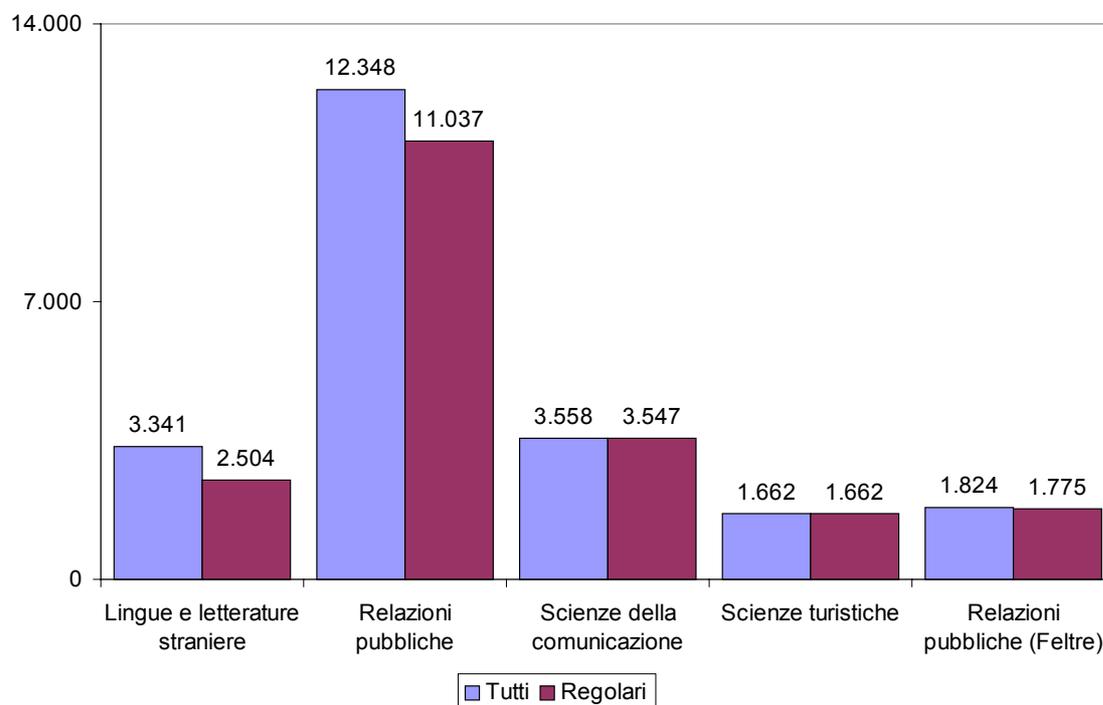


Fig. 3-16. Numero di studenti equivalenti nell'a.a. 1998/99.

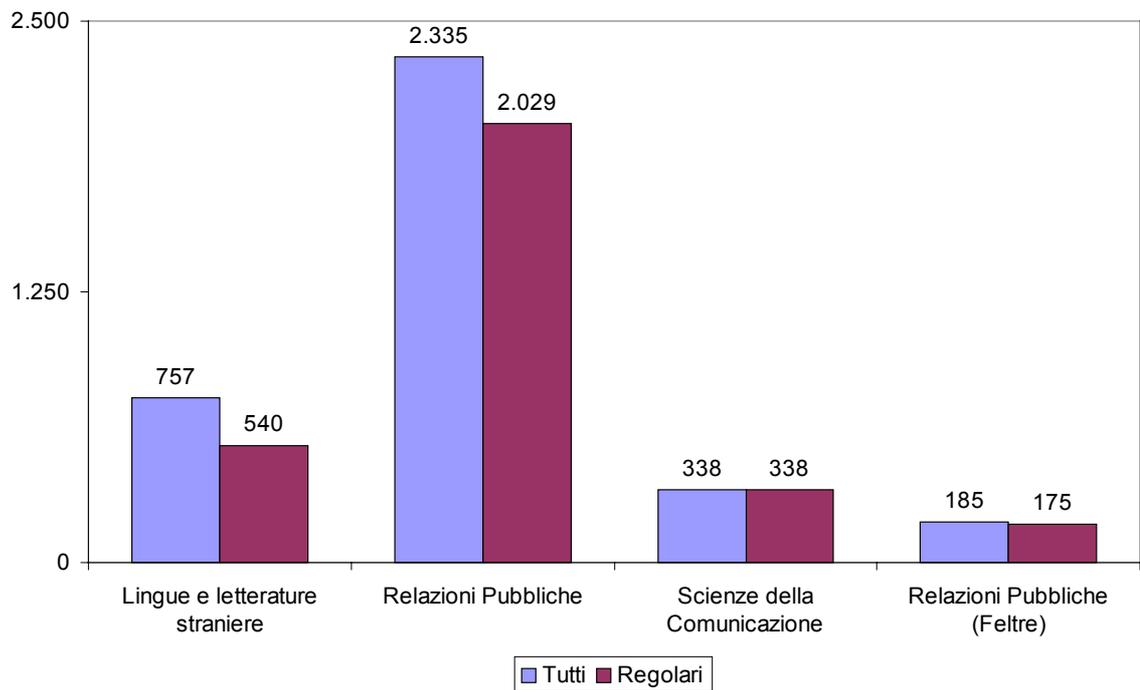


Fig. 3-17. Numero di studenti equivalenti nell'a.a. 1999/00.

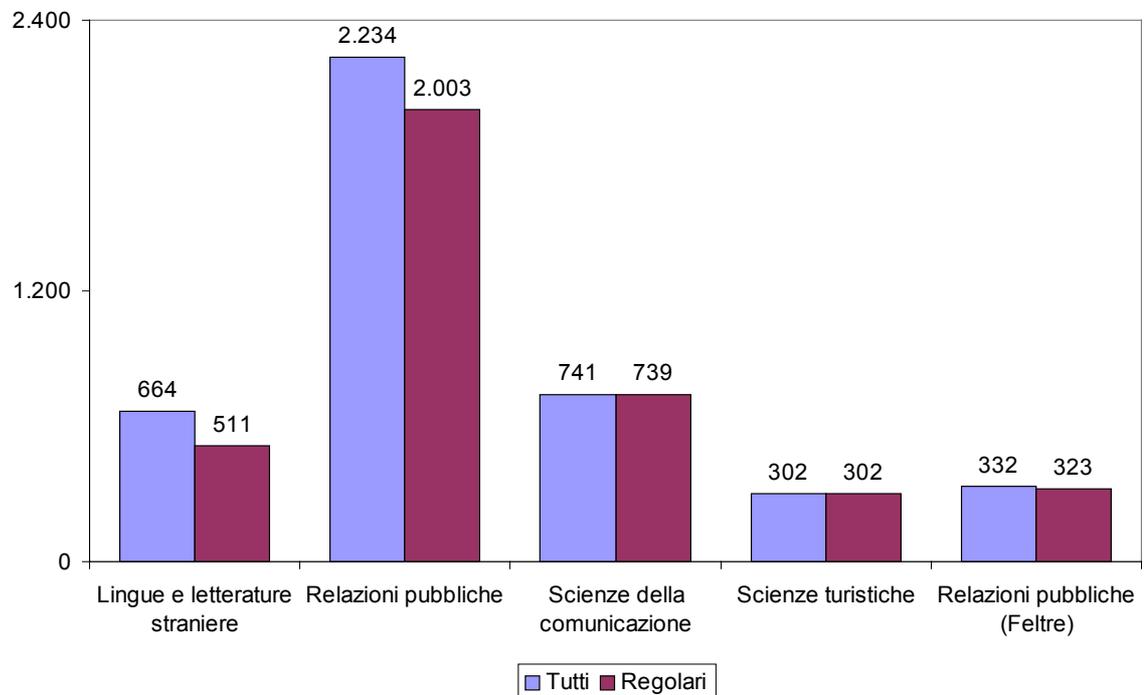


Fig. 3-18. Distribuzione per Corso di laurea della percentuale di studenti equivalenti rispetto agli studenti iscritti per l'a.a. 1998/99.

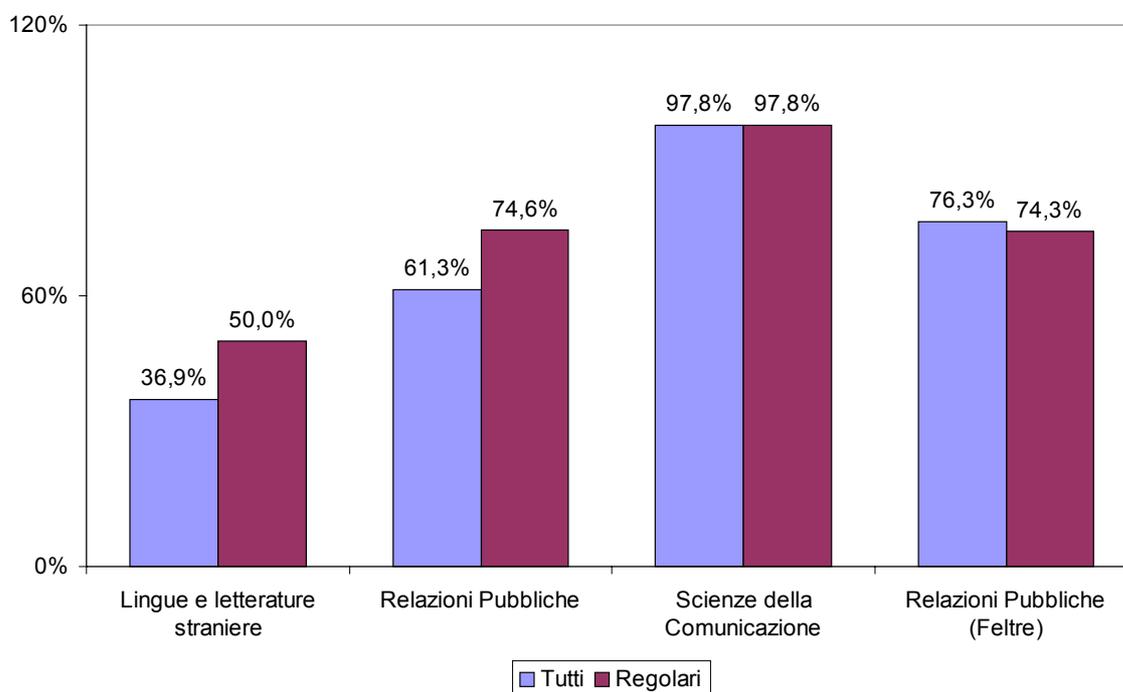
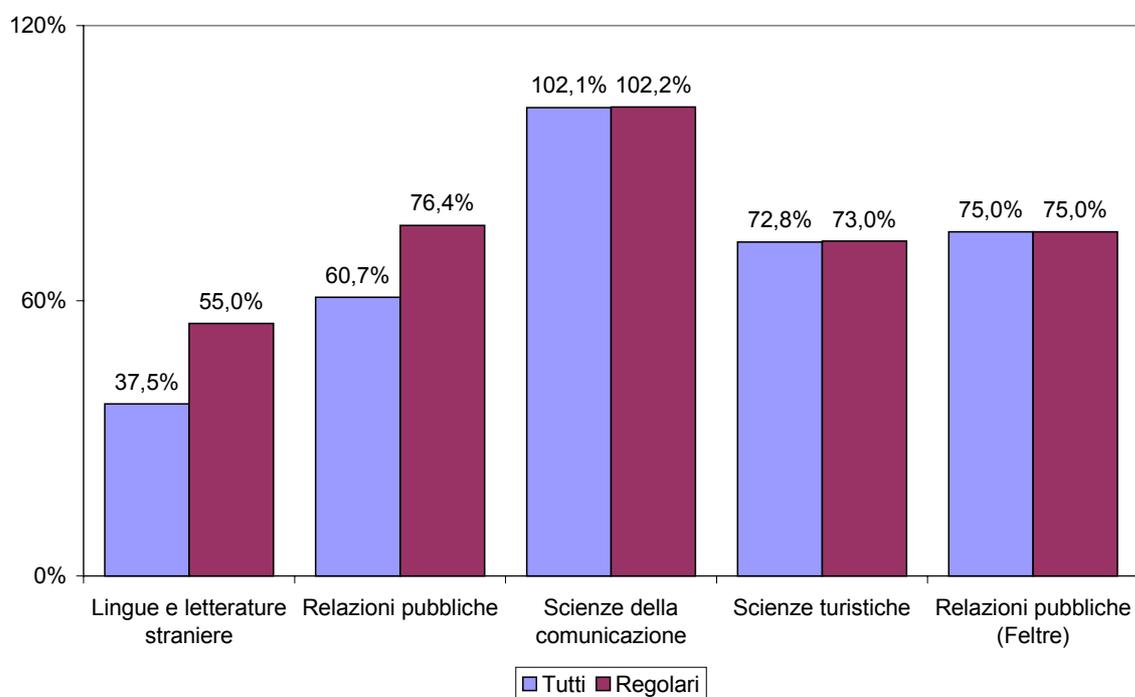


Fig. 3-19. Distribuzione per Corso di laurea della percentuale di studenti equivalenti rispetto agli studenti iscritti per l'a.a. 1999/00.



Un altro aspetto che si è ritenuto opportuno indagare è rappresentato dalle votazioni riportate dagli studenti negli esami sostenuti.

La Tab. 3-14 mostra il numero complessivo delle annualità sostenute nell'a.a. 1999/00 dagli studenti iscritti al medesimo anno accademico, il voto medio e la percentuale delle lodi sul totale degli esami.

Dal punto di vista delle valutazioni conseguite agli esami non si rilevano significative differenze fra le medie, pur con una lieve divergenza verso l'alto per il Corso di laurea in Scienze della comunicazione e del numero di lodi per il Corso di laurea in Lingue e letterature straniere. Non si riscontrano inoltre significative differenze tra le votazioni ottenute dagli studenti regolari e non regolari.

Tab. 3-14. Annualità sostenute e voto medio nell'a.a. 1999/00.

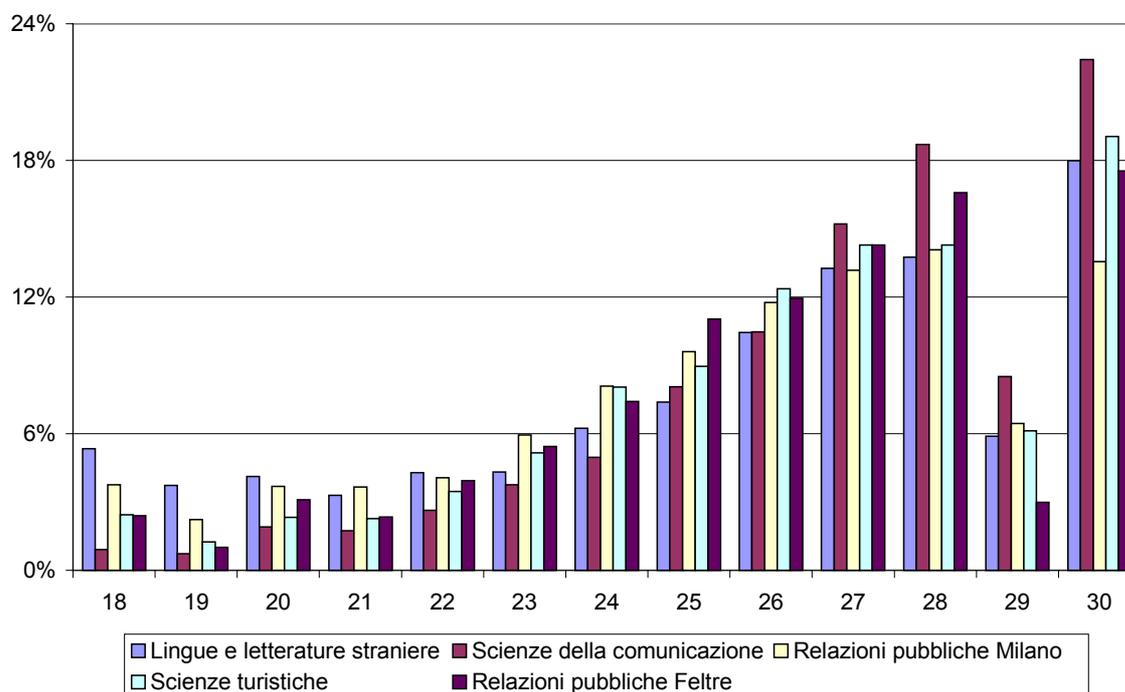
| | Lingue e letterature straniere | Relazioni pubbliche (Milano) | Scienze della comunicazione | Scienze turistiche | Relazioni pubbliche (Feltre) |
|------------|--------------------------------|------------------------------|-----------------------------|--------------------|------------------------------|
| Annualità | 3.341 | 12.348 | 3.558 | 1.662 | 1.824 |
| Voto medio | 25,7 | 25,7 | 27,0 | 26,3 | 26,1 |
| Dev. St. | 3,6 | 3,3 | 2,7 | 3,0 | 3,0 |
| Con Lode | 4,7% | 1,9% | 3,0% | 3,1% | 2,9% |

Interessante è anche la distribuzione dei voti attribuiti, che mette in evidenza un modello sostanzialmente omogeneo per i Corsi di laurea presi in esame, rappresentata nella Fig. 3-20. Come si può vedere emerge un classico modello "a campana", con la cuspide posizionata intorno al 28, distorta nel tratto discendente da un evidente effetto di attrazione per il valore estremo 30, che penalizza fortemente la frequenza di attribuzione del 29.⁴⁸

Sebbene l'interpretazione di questo tipo di informazione non sia né semplice né tantomeno univoca, esso può costituire un utile supporto per qualche spunto di riflessione sulle modalità consolidate di valutazione della preparazione degli studenti.

⁴⁸ L'effetto di attrazione per i valori estremi delle scale è peraltro ben documentato in letteratura.

Fig. 3-20. Distribuzione percentuali dei voti attribuiti agli esami nell'a.a. 1999/00.



In conclusione va sottolineato che la raccolta dei dati che hanno costituito la base delle elaborazioni sopra illustrate è risultata assai complessa, e parzialmente ridotta nella sua efficacia, a causa della struttura del sistema attraverso il quale si procede alla registrazione degli esami da parte della Segreteria studenti.

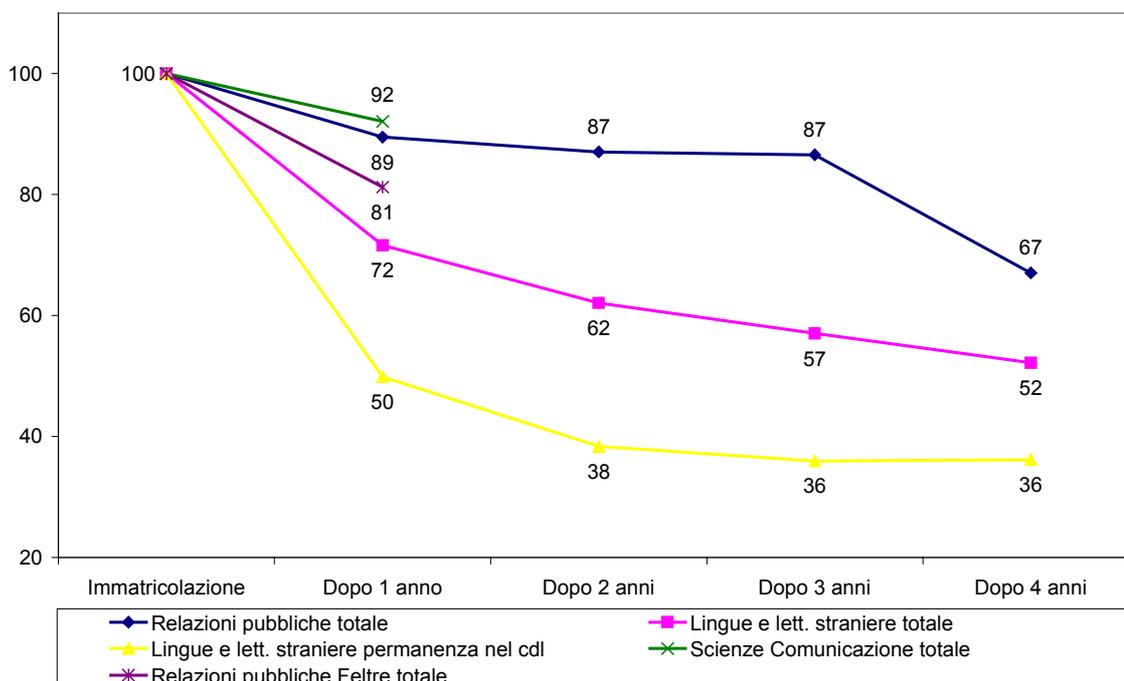
3.3.3 Analisi degli abbandoni e dei trasferimenti

Lo studio degli abbandoni e dei trasferimenti ad altri Corsi di laurea ha previsto l'analisi degli immatricolati al primo anno e la loro permanenza media 1, 2, 3 e 4 anni dopo l'immatricolazione, nel periodo compreso tra gli a.a. 1994/95 – 1998/99.

La permanenza degli studenti è stata esaminata da due punti di vista:

- permanenza totale: fatto 100 il gruppo di matricole iscritte all'anno T ad un dato Corso di laurea, per permanenza totale si intende quanti di questi risultano ancora iscritti all'Università IULM all'anno T+1, T+2, T+3 e T+4.
- permanenza nel Corso di laurea: fatto 100 il gruppo di matricole iscritte all'anno T ad un dato Corso di laurea, per permanenza nel Corso di laurea si intende la quota di questi ancora iscritti al medesimo Corso di laurea all'anno T+1, T+2, T+3 e T+4.

Fig. 3-21. Andamento medio della permanenza nell'Ateneo e nel Corso di laurea. Analisi degli immatricolati al primo anno dall'a.a. 1994/95 all'a.a. 1998/99.



Come si può vedere dalla Fig. 3-21, l'unico caso di differenziazione dei due indicatori riguarda il Corso di laurea in Lingue e Letterature Straniere, a causa dei trasferimenti interni verso il Corso di laurea in Relazioni Pubbliche.⁴⁹ In tutti gli altri casi la permanenza nell'Ateneo coincide sostanzialmente con la permanenza nel Corso di laurea di partenza.

L'andamento comparato fra i Corsi di laurea evidenzia dinamiche profondamente differenziate e conferma le significative criticità, già evidenziate in passato, derivanti dalla rilevante quota di abbandoni del Corso di laurea in Lingue e Letterature Straniere già dopo il primo anno, una buona parte dei quali è costituita da studenti trasferiti al Corso di laurea in Relazioni Pubbliche.

Si può inoltre osservare un tasso di abbandono relativamente contenuto per i Corsi di laurea di più recente attivazione, quello in Scienze della Comunicazione e quello in Relazioni Pubbliche della sede di Feltre. Tuttavia, se la quota di abbandoni per il Corso di laurea in Scienze della Comunicazione può definirsi fisiologica, un segnale di attenzione per-

⁴⁹ Appare opportuno specificare che ai fini dell'elaborazione della Fig. 3-21 si è proceduto determinando un valore medio di sintesi dei comportamenti degli studenti immatricolati nei cinque anni accademici oggetto del presente esame. Si segnala inoltre che, nel computo dell'andamento medio, non si è preso in considerazione l'ultimo segmento dell'andamento, quello relativo a cinque anni dopo l'immatricolazione, in quanto è possibile calcolarlo per i soli immatricolati all'a.a. 1994/95.

viene dal Corso di laurea in Relazioni Pubbliche della sede di Feltre, che mostra una quota di abbandoni dopo il primo anno di poco inferiore al 20% degli immatricolati.

È infine interessante notare come la curva di permanenza per il Corso di laurea in Relazioni Pubbliche presenti un punto di discontinuità evidente dopo il terzo anno dall'immatricolazione, dovuto essenzialmente alla fuoriuscita dei laureati in corso. Viceversa, nel medesimo tratto, la curva di permanenza relativa al Corso di laurea in Lingue e Letterature Straniere si mantiene stabile, evidenziando tempi di laurea superiori alla durata legale del corso per detto Corso di laurea.

Oltre al computo del predetto modello medio di permanenza, si è proceduto poi alla scomposizione degli abbandoni per tipologia, limitatamente al passaggio all'anno successivo a quello di immatricolazione. Le risultanze di detta analisi sono riportate nelle Fig. 3-22, Fig. 3-23 e Fig. 3-24.

Con riferimento alla Fig. 3-22, osservando ad esempio la prima colonna, si desume che, fatti 100 gli immatricolati al primo anno al Corso di laurea in Lingue e Letterature Straniere nell'a.a. 1994/95 che non si reinscrivono al medesimo Corso di laurea nell'a.a. 1995/96:

- il 31,6% è passato al Corso di laurea in Relazioni Pubbliche;
- il 13,9% si è trasferito ad altro Ateneo;
- il 30,5% ha rinunciato agli studi;
- il 24,1% non ha rinnovato l'iscrizione.

L'analisi riferita al periodo quinquennale evidenzia una propensione costante al trasferimento verso il Corso di laurea in Relazioni Pubbliche. In questa prospettiva il Corso di laurea in Lingue e Letterature Straniere si è configurato, almeno in parte, come un passaggio intermedio volto ad aggirare i vincoli derivanti dal numero programmato di immatricolazioni al Corso di laurea in Relazioni Pubbliche.

Per quanto riguarda il Corso di laurea in Relazioni Pubbliche, la cui dinamica è illustrata nella Fig. 3-23, si evidenzia una sostanziale stabilità nella composizione delle cause di abbandono del Corso di laurea. Tuttavia, un elemento di discontinuità emerge nell'ultimo anno esaminato, dove compare una quota di trasferimenti interni verso il Corso di laurea in Scienze turistiche, al primo anno di attivazione nell'a.a. 1999/00.

Fig. 3-22. Analisi degli immatricolati al Corso di laurea in Lingue e Letterature Straniere ad un anno dall'iscrizione. Composizione percentuale per anno di immatricolazione e tipologia di abbandono del Corso di laurea.

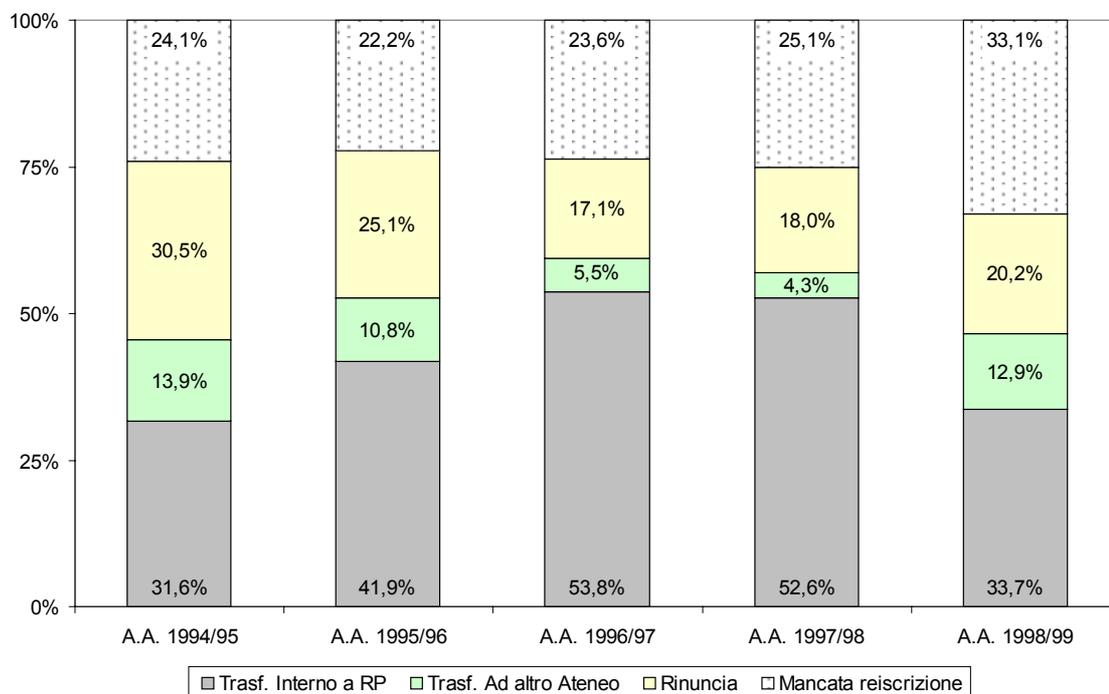


Fig. 3-23. Analisi degli immatricolati al Corso di laurea in Relazioni Pubbliche ad un anno dall'iscrizione. Composizione percentuale per anno di immatricolazione e tipologia di abbandono del Corso di laurea.

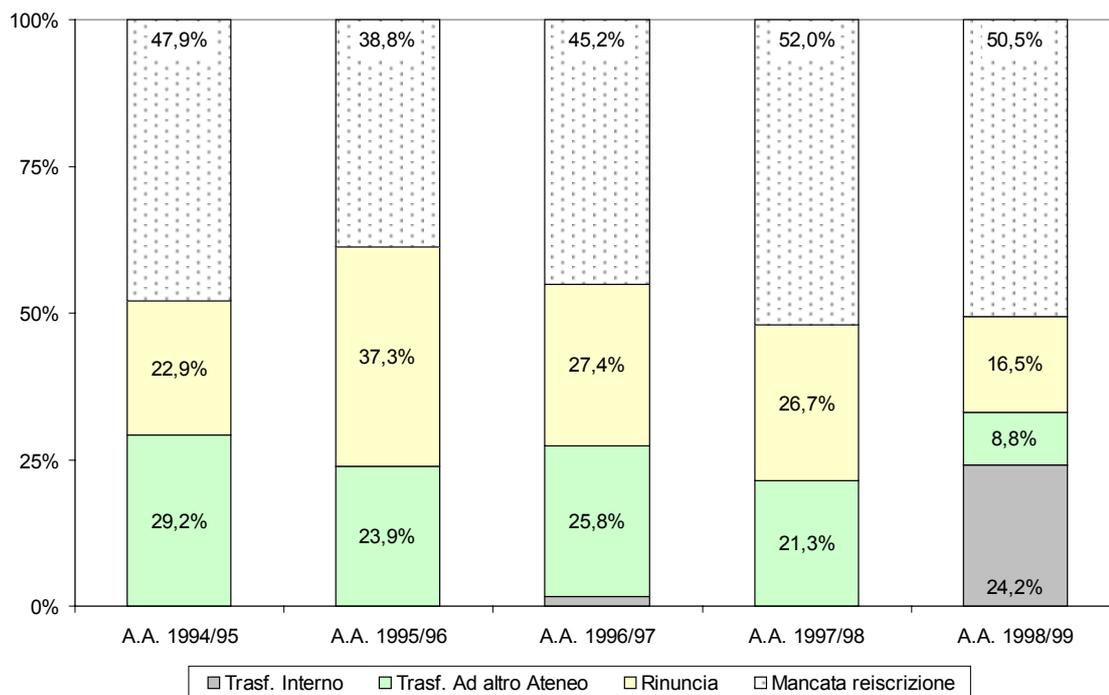
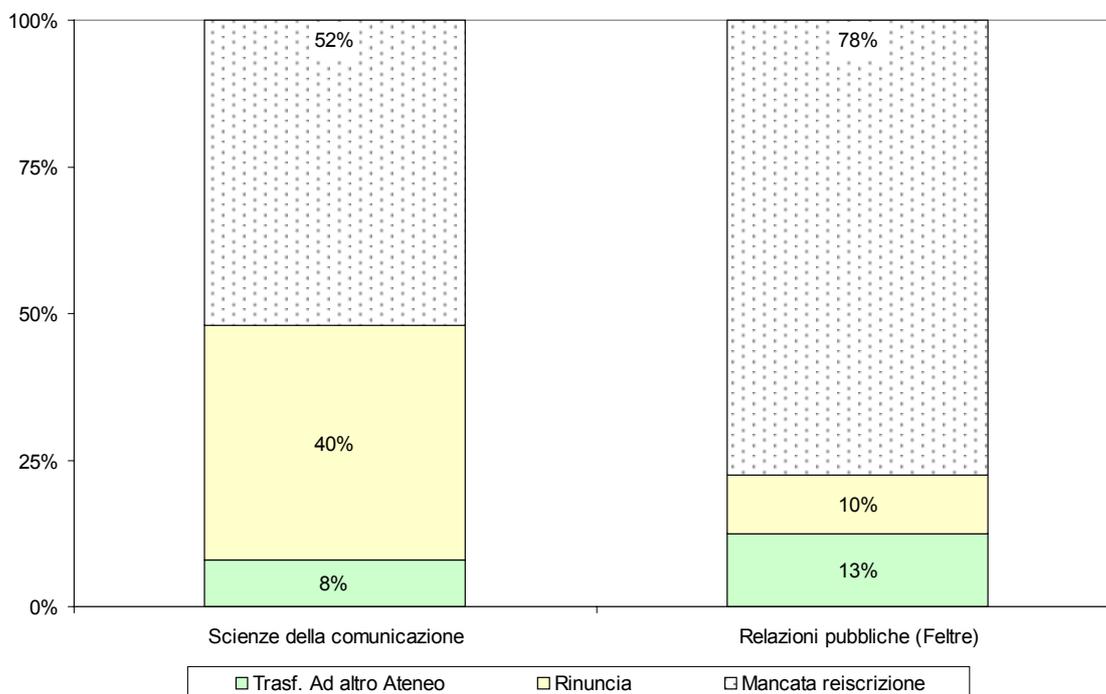


Fig. 3-24. Analisi degli immatricolati ai Corsi di laurea in Scienze della Comunicazione e Relazioni Pubbliche (Feltre) ad un anno dall'iscrizione. Composizione percentuale per anno di immatricolazione e tipologia di abbandono del Corso di laurea.



Per quanto riguarda i due Corsi di laurea attivati nell'a.a. 1998/99, la composizione percentuale degli abbandoni è riportata nella Fig. 3-24. Come si vede, per entrambi i Corsi di laurea la motivazione principale di abbandono è la mancata iscrizione.⁵⁰ Si evidenzia, inoltre, una quota percentualmente rilevante di rinunciatari tra gli iscritti al Corso di laurea in Scienze della Comunicazione, che è comunque assai esigua in termini assoluti.⁵¹

Da ultimo preme specificare che i dati riportati costituiscono risultati potenzialmente stabili, ma comunque bisognosi di ulteriori approfondimenti, verifiche e puntualizzazioni, data la difficoltà operativa di impostazione di questa analisi.

⁵⁰ Per mancata iscrizione si intende il mancato pagamento delle tasse universitarie per uno o più anni accademici: ciò, tuttavia, non costituisce un'interruzione definitiva degli studi, poiché lo studente può in qualsiasi momento riscriversi, pagando gli arretrati.

⁵¹ Si tratta infatti di 10 studenti su un totale di 316 immatricolazioni all'a.a. 1998/99.

3.3.4 *Analisi del conseguimento dei titoli*

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

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

Per quanto riguarda il primo aspetto si osserva che negli ultimi anni si è verificato, in connessione all'ampliamento dell'offerta didattica dell'Università IULM, un costante incremento del numero dei laureati e diplomati, come mostrato nella Fig. 3-25.

Escludendo i diplomati della scuola di Relazioni Pubbliche ad esaurimento, l'effetto crescita risulta ancora più significativo (562 nel 1997, 699 nel 1998, 885 nel 1999, 968 nel 2000), con un tasso di incremento del 24,4% fra il 1997 e il 1998, del 26,5% fra il 1998 e il 1999 e del 9,4% fra il 1999 e il 2000 (l'incremento totale è del 72,2% nell'arco del quadriennio).

Esaminando analiticamente l'andamento per i singoli titoli di Laurea si nota, peraltro, che l'incremento complessivo del numero dei laureati è determinato esclusivamente dalla crescita dei laureati in Relazioni Pubbliche, essendo invece i laureati in Lingue e Letterature Straniere in fase calante (dei 365 del 1997 ai 246 del 2000).

L'esame dei laureati per sesso, riportato nella Fig. 3-26, evidenzia una presenza femminile preponderante.

Si è successivamente proceduto ad un'analisi del tempo necessario per il conseguimento del titolo di laurea, ponendo particolare attenzione ai laureati fuori corso.⁵²

⁵² Si richiama l'accezione di "fuori corso" illustrata al par. 3.3.1.

Fig. 3-25. Laureati e diplomati nell'Università IULM nel quadriennio 1997-2000.

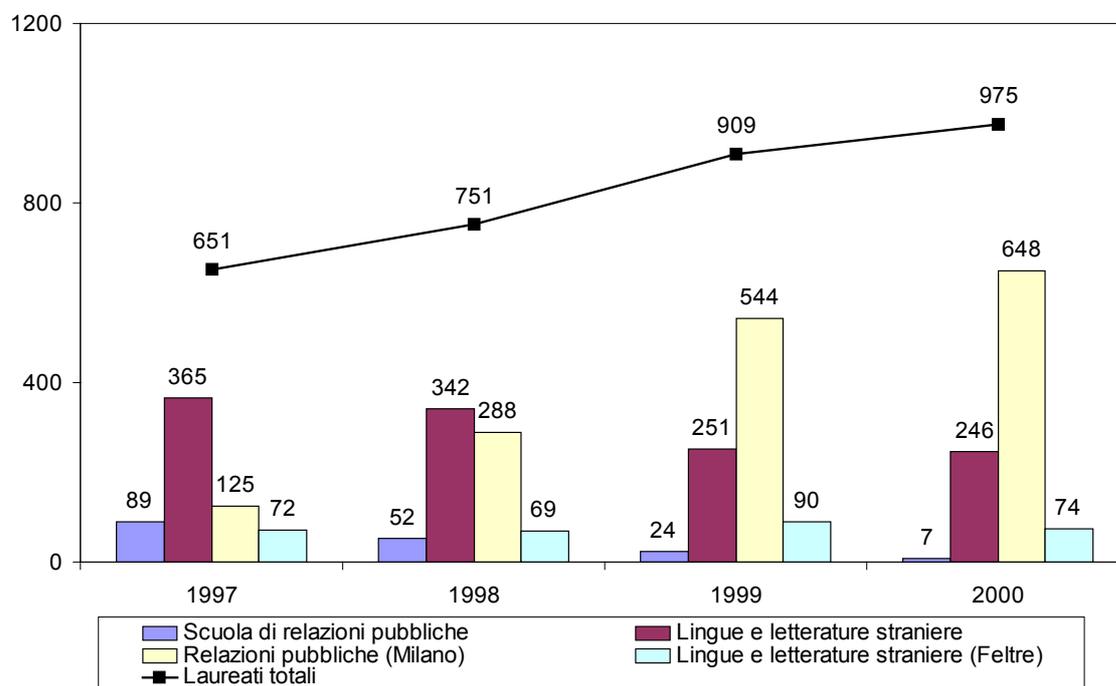


Fig. 3-26. Percentuale di donne sul totale dei laureati nel quadriennio 1997-2000.

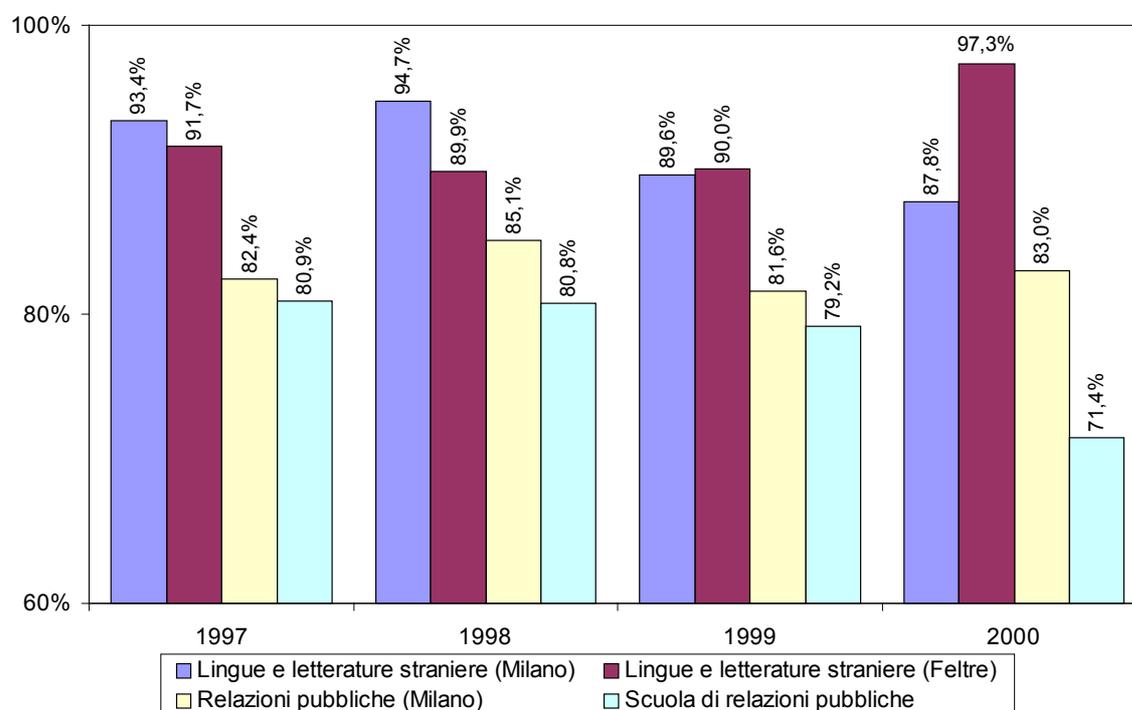


Fig. 3-27. Laureati in Relazioni Pubbliche nel quadriennio 1997-2000. Composizione percentuale per tempo necessario al conseguimento del titolo.

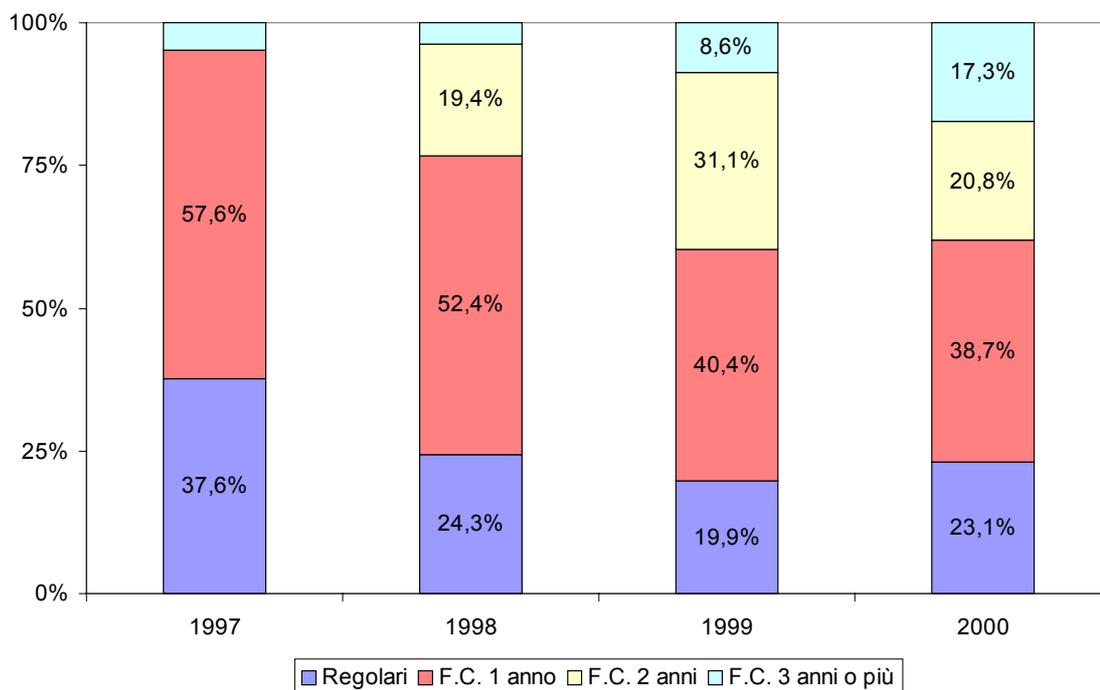
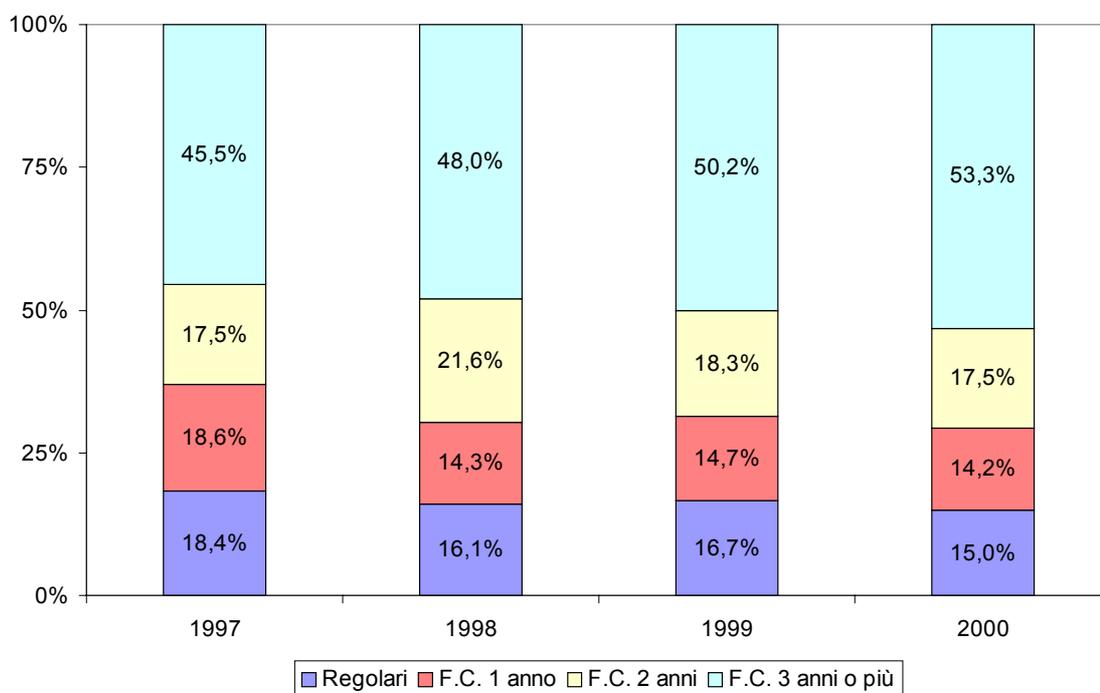


Fig. 3-28. Laureati in Lingue e Letterature Straniere nel quadriennio 1997-2000. Composizione percentuale per tempo necessario al conseguimento del titolo.



Le Fig. 3-27 e Fig. 3-28 evidenziano la dinamica della quota dei laureati fuori corso nel quadriennio 1997-2000 per i due Corsi di laurea. L'incidenza dei laureati fuori corso di lungo periodo sul totale dei laureati risulta significativamente maggiore nel Corso di laurea in Lingue rispetto al Corso di laurea in Relazioni Pubbliche.

Un ulteriore aspetto su cui si è voluto indagare è rappresentato dalla stabilità-variabilità del percorso di studio scelto 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.

In particolare si è provveduto ad una ripartizione analitica dei laureati in rapporto al loro mantenimento dell'originario Corso di laurea di immatricolazione, oppure a mutamenti di Corso di laurea e passaggi fra Università, ottenendo così 5 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. Inoltre questi laureati non hanno cambiato Corso di laurea durante la loro carriera. L'analisi di questa prima tipologia di laureati permette di mettere in evidenza la 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: anche in questo secondo caso si considerano i laureati per i quali l'iscrizione all'Università IULM ha costituito la prima iscrizione al sistema universitario. In questo caso però il laureato ha cambiato Corso di laurea (pur restando nell'ambito dell'Università IULM) durante la sua carriera. Con l'analisi di questa seconda tipologia di laureati si intende mettere in luce eventuali effetti sul tempo di laurea e/o sul voto finale imputabili specificatamente al trasferimento interno ad altro Corso di laurea;
3. 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;
4. 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;
5. trasferimenti da altre Università: è l'insieme degli studenti che si sono trasferiti all'Università IULM provenendo da un altro Ateneo. In

altri termini per questo insieme di studenti l'iscrizione all'Università IULM non ha costituito la prima iscrizione al sistema universitario.

Allo scopo di potere 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, a partire dalla prima immatricolazione al sistema universitario.⁵³

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

- nei casi 1 e 2 data la coincidenza tra prima iscrizione al sistema universitario e iscrizione all'Università IULM;
- nei casi 3 e 4 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 osserviamo la presenza percentuale delle già citate tipologie tra i laureati nel quadriennio 1997 – 2000.

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. 3-29, relativa al Corso di laurea in Lingue e Letterature Straniere della sede di Milano, evidenzia una presenza assai significativa di laureati di altre Università che si immatricolano all'Università IULM, nonché di studenti che si trasferiscono da altri Atenei.

La Fig. 3-30 relativa al Corso di laurea in Relazioni Pubbliche, evidenzia invece una incidenza assai più elevata di immatricolati che non cambiano Corso di laurea (nel 2000 l'82,4% contro il 61,4% di Lingue). È in esaurimento la quota di immatricolati laureati IULM (totalmente rappresentati da diplomati presso la Scuola di Relazioni Pubbliche che intendevano conseguire il diploma di laurea, come già illustrato nel par. 1.2.2).

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

⁵³ Si richiama l'accezione di "fuori corso" illustrata al par. 3.3.1.

Fig. 3-29. Tipologia di carriere dei laureati in Lingue e Letterature Straniere a Milano.

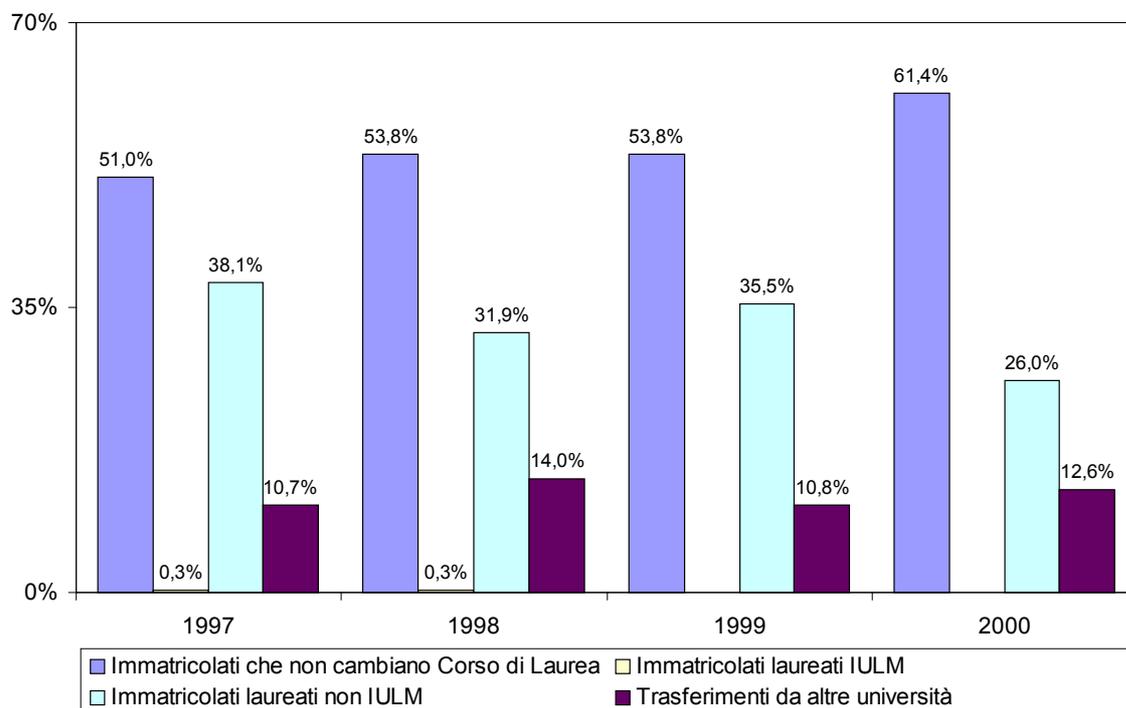
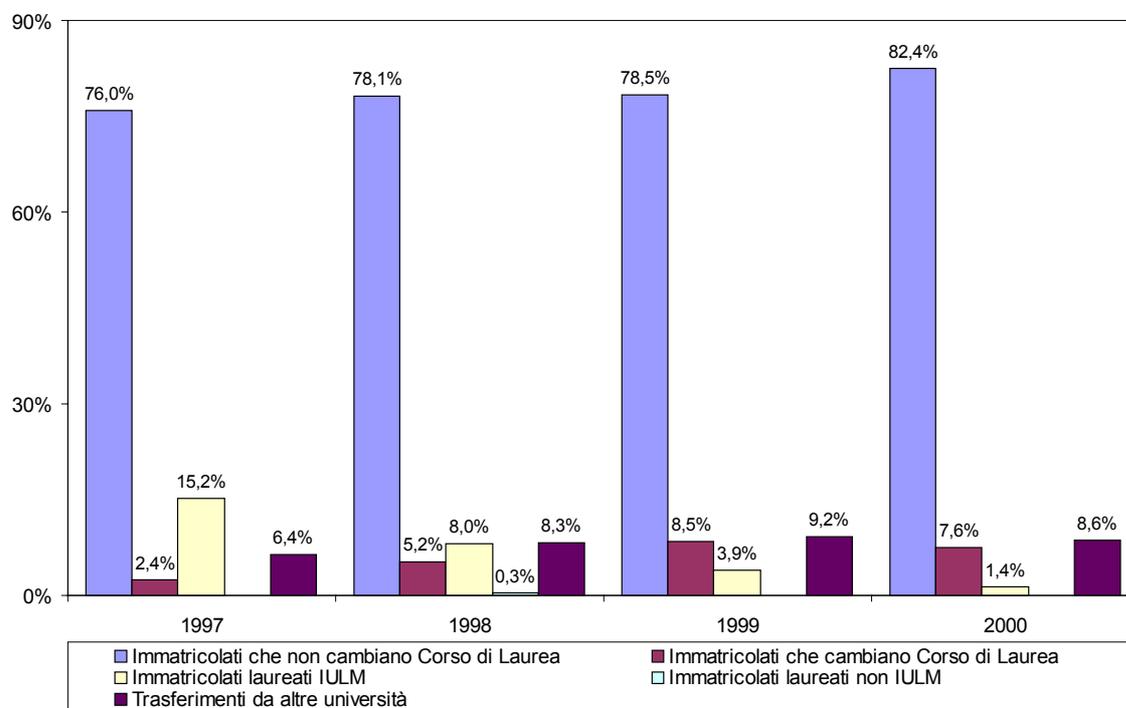


Fig. 3-30. Tipologia di carriere dei laureati in Relazioni Pubbliche a Milano.



Tab. 3-15. Immatricolati nella sede di Milano che non cambiano Corso di laurea. Media dei tempi di Laurea.

| Corso di laurea | 1997 | | 1998 | | 1999 | | 2000 | |
|---------------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| | N | Anni | N | Anni | N | Anni | N | Anni |
| <i>Lingue e Lett. Straniere</i> | 186 | 7,3 | 184 | 7,3 | 135 | 7,5 | 151 | 7,7 |
| <i>Relazioni Pubbliche</i> | 95 | 4,7 | 225 | 5 | 427 | 5,2 | 534 | 5,2 |
| <i>Totale</i> | 281 | 6,4 | 409 | 6 | 562 | 5,7 | 685 | 5,8 |

Tab. 3-16. Immatricolati nella sede di Milano che non cambiano Corso di laurea. Media dei voti di Laurea.

| Corso di laurea | 1997 | | 1998 | | 1999 | | 2000 | |
|---------------------------------|------|-------|------|-------|------|-------|------|-------|
| | N | Voto | N | Voto | N | Voto | N | Voto |
| <i>Lingue e Lett. Straniere</i> | 186 | 98,3 | 184 | 101,3 | 135 | 102,7 | 151 | 102,2 |
| <i>Relazioni Pubbliche</i> | 95 | 101,8 | 225 | 100,6 | 426 | 99,8 | 534 | 99,8 |
| <i>Totale</i> | 281 | 99,5 | 409 | 100,9 | 561 | 100,5 | 685 | 100,3 |

La Tab. 3-15 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 dalla più cospicua presenza di studenti fuori corso da oltre tre anni (si veda la Fig. 3-27) per il primo dei Corsi di laurea citati.

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. A tale proposito è opportuno segnalare che:

- per il Corso di laurea in Lingue e Letterature Straniere l'oscillazione intorno al tempo medio indicato è, per il triennio 1997-1999, nell'ordine del 35% della media ($\pm 2,5$ anni circa), mentre nel 2000 si raggiunge il 39%;
- per il Corso di laurea in Relazioni Pubbliche l'oscillazione intorno al tempo medio è invece crescente, passando dal 9% per il 1997, al 16% per il 1999 e al 20% del 2000 (corrispondenti rispettivamente a circa ± 6 mesi, ± 10 mesi e ± 1 anno), per effetto dell'inerzia dei primi gruppi di fuori corso (si ricorda che il Corso di laurea in Relazioni Pubbliche è stato attivato nell'a.a. 1992/93).

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 un'oscillazione intorno alla media nell'ordine di ± 6 punti.

Il confronto fra immatricolati che non cambiano Corso di laurea e immatricolati che cambiano Corso di laurea (intra-Ateneo), alla luce

dell'evidenza empirica disponibile, non evidenzia differenze significative nelle votazioni e nei tempi di laurea. Si può inoltre notare che il cambio di Corso di laurea riguarda solo i laureati in Relazioni Pubbliche: tra i laureati dell'ultimo quadriennio non si registra infatti alcun caso di passaggio dal Corso di laurea in Relazioni Pubbliche a quello in Lingue e Letterature Straniere.

Tab. 3-17. Immatricolati nella sede di Milano che cambiano Corso di laurea (intra-Ateneo). Media dei tempi di Laurea.

| Corso di laurea | 1997 | | 1998 | | 1999 | | 2000 | |
|--------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| | N | Anni | N | Anni | N | Anni | N | Anni |
| Lingue e Lett. Straniere | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Relazioni Pubbliche | 3 | 4,7 | 15 | 5,1 | 46 | 5,8 | 49 | 5,8 |
| Totale | 3 | 4,7 | 15 | 5,1 | 46 | 5,8 | 49 | 5,8 |

Tab. 3-18. Immatricolati nella sede di Milano che cambiano Corso di laurea (intra-Ateneo). Media dei voti di Laurea.

| Corso di laurea | 1997 | | 1998 | | 1999 | | 2000 | |
|--------------------------|------|------|------|-------|------|------|------|------|
| | N | Voto | N | Voto | N | Voto | N | Voto |
| Lingue e Lett. Straniere | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Relazioni Pubbliche | 3 | 98 | 15 | 101,3 | 46 | 99,2 | 49 | 98 |
| Totale | 3 | 98 | 15 | 101,3 | 46 | 99,2 | 49 | 98 |

Tab. 3-19. Immatricolati nella sede di Milano, laureati IULM. Media dei tempi di laurea.

| Corso di laurea | 1997 | | 1998 | | 1999 | | 2000 | |
|--------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| | N | Anni | N | Anni | N | Anni | N | Anni |
| Lingue e Lett. Straniere | 1 | 4 | 1 | 5 | - | - | - | - |
| Relazioni Pubbliche | 19 | 3,1 | 23 | 3,5 | 21 | 3,8 | 9 | 3,7 |
| Totale | 20 | 3,2 | 24 | 3,5 | 21 | 3,8 | 9 | 3,7 |

Tab. 3-20. Immatricolati nella sede di Milano, laureati IULM. Media dei voti di laurea.

| Corso di laurea | 1997 | | 1998 | | 1999 | | 2000 | |
|--------------------------|------|-------|------|-------|------|-------|------|------|
| | N | Voto | N | Voto | N | Voto | N | Voto |
| Lingue e Lett. Straniere | 1 | 95 | 1 | 110 | - | - | - | - |
| Relazioni Pubbliche | 19 | 101,8 | 23 | 99,9 | 21 | 100,1 | 9 | 99,9 |
| Totale | 20 | 101,5 | 24 | 100,3 | 21 | 100,1 | 9 | 99,9 |

Per quanto riguarda il terzo sottogruppo di laureati esaminati si segnala che tutti gli immatricolati già in possesso di una laurea o di un diploma rilasciato dall'Università IULM per gli anni 1997-2000 provengono sempre dalla Scuola di Relazioni Pubbliche.

Tab. 3-21. Immatricolati nella sede di Milano, laureati non IULM. Media dei tempi di laurea.

| Corso di laurea | 1997 | | 1998 | | 1999 | | 2000 | |
|--------------------------|------------|------------|------------|------------|-----------|------------|-----------|------------|
| | N | Anni | N | Anni | N | Anni | N | Anni |
| Lingue e Lett. Straniere | 139 | 5,4 | 109 | 5,5 | 89 | 5,8 | 64 | 5,6 |
| Relazioni Pubbliche | - | - | 1 | 2 | - | - | - | - |
| Totale | 139 | 5,4 | 110 | 5,4 | 89 | 5,8 | 64 | 5,6 |

Tab. 3-22. Immatricolati nella sede di Milano, laureati non IULM. Media dei voti di laurea.

| Corso di laurea | 1997 | | 1998 | | 1999 | | 2000 | |
|--------------------------|------------|--------------|------------|------------|-----------|--------------|-----------|--------------|
| | N | Voto | N | Voto | N | Voto | N | Voto |
| Lingue e Lett. Straniere | 139 | 101,2 | 109 | 101 | 89 | 102,3 | 64 | 103,7 |
| Relazioni Pubbliche | - | - | 1 | 101 | - | - | - | - |
| Totale | 139 | 101,2 | 110 | 101 | 89 | 102,3 | 64 | 103,7 |

Da ultimo si segnala che gli immatricolati laureati non IULM presenti nella sede milanese provengono in massima parte da scuole affini appartenenti all'area linguistica: "interprete e traduttore" e "traduttore, interprete e corrispondente in lingue estere" sono le due categorie maggiormente rappresentate.

Tab. 3-23. Trasferimenti da altre Università nella sede di Milano. Media dei tempi di laurea.

| Corso di laurea | 1997 | | 1998 | | 1999 | | 2000 | |
|--------------------------|-----------|------------|-----------|------------|-----------|------------|-----------|------------|
| | N | Anni | N | Anni | N | Anni | N | Anni |
| Lingue e Lett. Straniere | 39 | 9,7 | 48 | 9,3 | 27 | 10,9 | 31 | 12,3 |
| Relazioni Pubbliche | 8 | 7,3 | 24 | 6,6 | 50 | 6,5 | 56 | 6,8 |
| Totale | 47 | 9,3 | 72 | 8,4 | 77 | 8,0 | 87 | 8,7 |

Tab. 3-24. Trasferimenti da altre Università nella sede di Milano. Media dei voti di laurea.

| Corso di laurea | 1997 | | 1998 | | 1999 | | 2000 | |
|--------------------------|-----------|-------------|-----------|--------------|-----------|-------------|-----------|--------------|
| | N | Voto | N | Voto | N | Voto | N | Voto |
| Lingue e Lett. Straniere | 39 | 98,8 | 48 | 101,3 | 27 | 99,7 | 31 | 102,6 |
| Relazioni Pubbliche | 8 | 102,1 | 24 | 101,6 | 50 | 98,5 | 56 | 98,9 |
| Totale | 47 | 99,4 | 72 | 101,4 | 77 | 98,9 | 87 | 100,2 |

3.3.5 Analisi degli sbocchi professionali

La principale attività di analisi e monitoraggio degli effettivi sbocchi professionali dei laureati è rappresentata dall'indagine periodica sull'occupazione dei laureati in Relazioni Pubbliche ad un anno dalla laurea, che veniva curata dal Centro Servizi Stage.

L'indagine, avviata nel novembre 1998, consisteva nella somministrazione ai laureati di ciascuna sessione di laurea di un breve questionario, attraverso intervista telefonica.

In particolare, sono state svolte le seguenti indagini:

- novembre - dicembre 1998, relativa ai laureati nella sessione del novembre 1997;
- marzo - aprile 1999, relativa ai laureati nella sessione di aprile 1998;
- giugno - luglio 1999, relativa ai laureati nella sessione del luglio 1998;
- novembre 1999, relativa ai laureati nella sessione del novembre 1998.

Nel corso del 2000 e del 2001, il Centro Servizi Stage e poi l'Ufficio Stage, che ne ha rilevato le funzioni, non hanno tuttavia provveduto a continuare il monitoraggio degli sbocchi professionali.⁵⁴ Per sopperire a tale mancanza di dati l'Università IULM, su sollecitazione ed in collaborazione con il Nucleo, ha provveduto in tempi ristretti ad effettuare una breve indagine di aggiornamento.

In particolare, tale indagine, effettuata nell'ottobre 2001, ha riguardato i laureati in Relazioni pubbliche nelle 3 sessioni dell'anno solare 1999.

Dai 544 studenti laureatisi nel periodo marzo - dicembre 1999, è stato estratto un campione casuale semplice di 218 laureati. Di questi hanno risposto all'indagine 82 laureati.

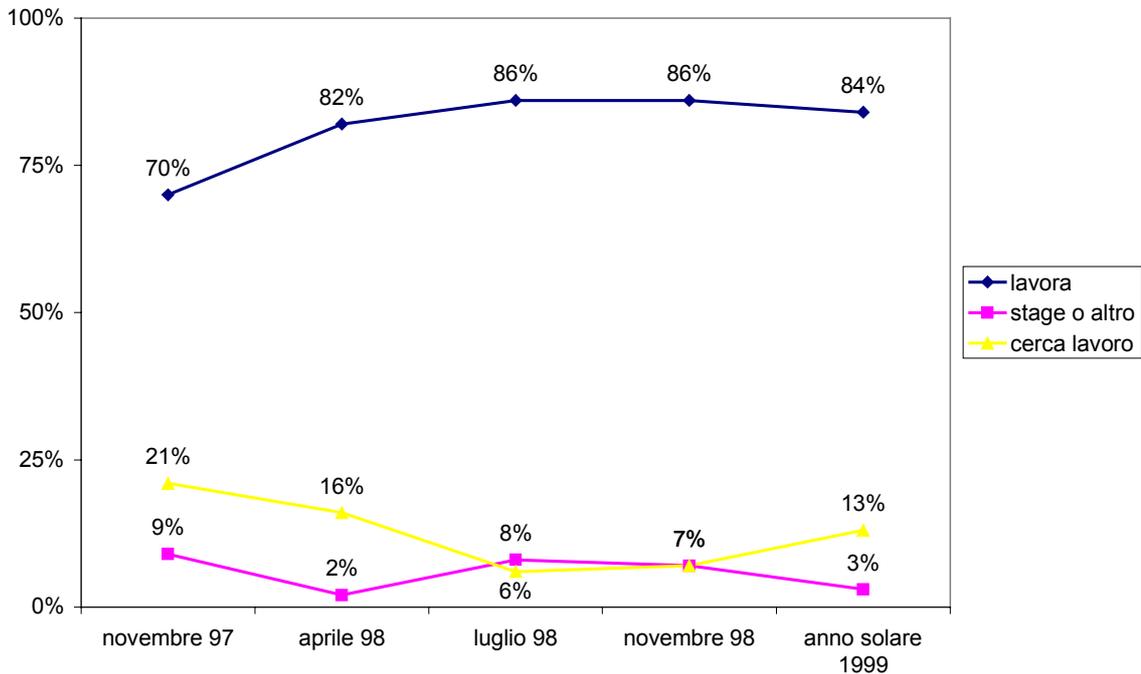
L'indagine ha riguardato i seguenti aspetti:

- la situazione occupazionale;
- la tipologia di contratto lavorativo;
- il settore di attività;
- le modalità di ricerca di lavoro e la loro efficacia;
- il grado di soddisfazione della posizione lavorativa.

Preme osservare che le condizioni di "emergenza" in cui è stata effettuata la ricerca, il campione ed il periodo d'indagine ridotti, accompagnati da una maggiore distanza temporale rispetto al momento della laurea, inducono ad una particolare cautela nell'interpretazione delle serie storiche.

⁵⁴ Si precisa che l'Ufficio Stage sta elaborando, con il Centro per la ricerca applicata, la messa a punto di una rilevazione sistematica del collocamento professionale dei laureati e del relativo grado di soddisfazione delle aziende, che sarà ultimata nel 2002.

Fig. 3-31. Situazione occupazionale dei laureati in Relazioni Pubbliche.



L'evolversi nel tempo della situazione occupazionale dei laureati in Relazione pubbliche è riportato nella Fig. 3-31 mentre le tipologie di contratto lavorativo degli stessi sono riportate nella Fig. 3-32.

È inoltre opportuno analizzare i settori nei quali i laureati in Relazioni Pubbliche trovano collocazione. Come si vede nella Fig. 3-33, la grande maggioranza dei laureati intervistati trova occupazione all'interno del settore dei servizi. Nell'ambito del settore dei servizi è peraltro rilevante la quota di laureati occupata comparti della comunicazione e della pubblicità.

Per meglio comprendere l'efficacia delle varie modalità di ricerca del lavoro si è chiesto ai laureati attraverso quale via abbiano ottenuto l'occupazione che dichiarano. I risultati, riportati nella Fig. 3-34, mostrano come la modalità largamente prevalente sia costituita dall'invio di curricula.

È inoltre opportuno segnalare la quota non trascurabile di laureati occupati in seguito all'effettuazione di *stage*.

Fig. 3-32. Tipologie di contratto di lavoro dei laureati occupati (interviste 2001).

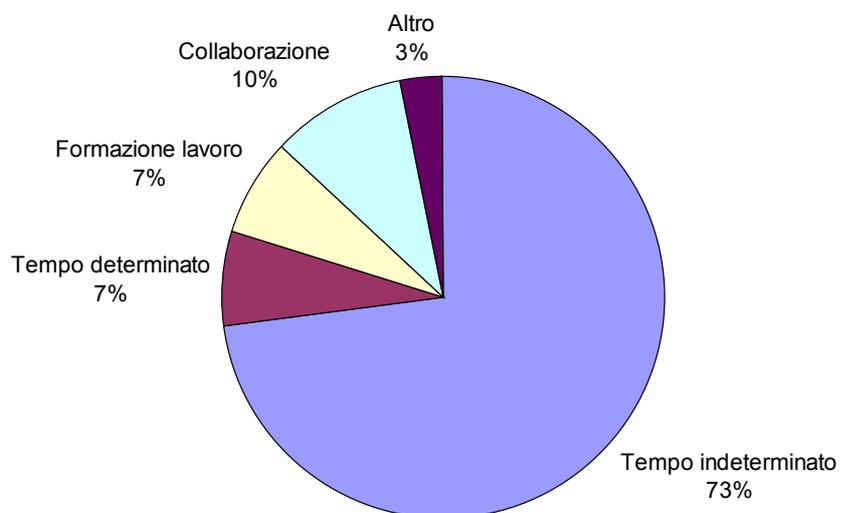


Fig. 3-33. Settori nei quali i laureati hanno trovato lavoro (interviste 2001).

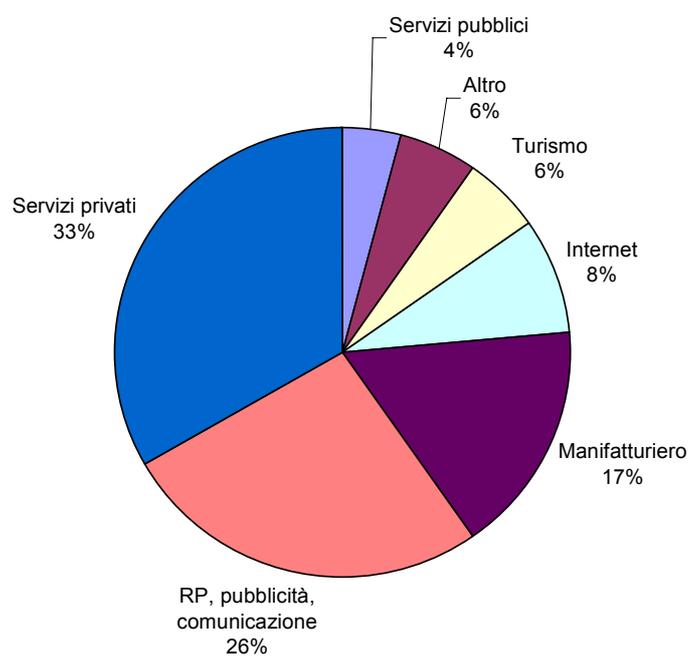


Fig. 3-34. Le modalità di ricerca del lavoro dei laureati occupati (interviste 2001).

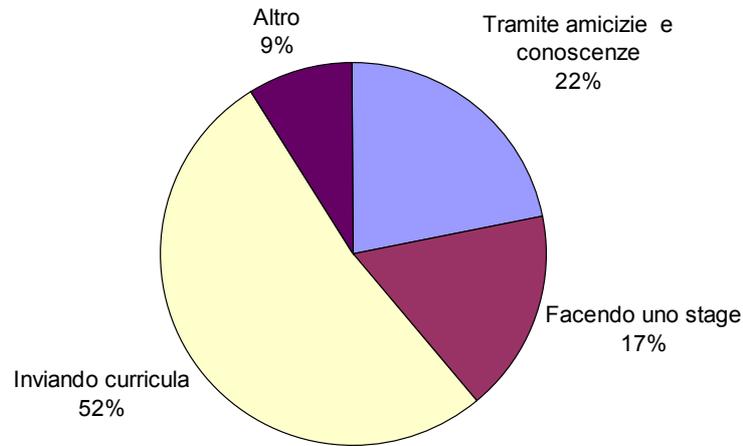
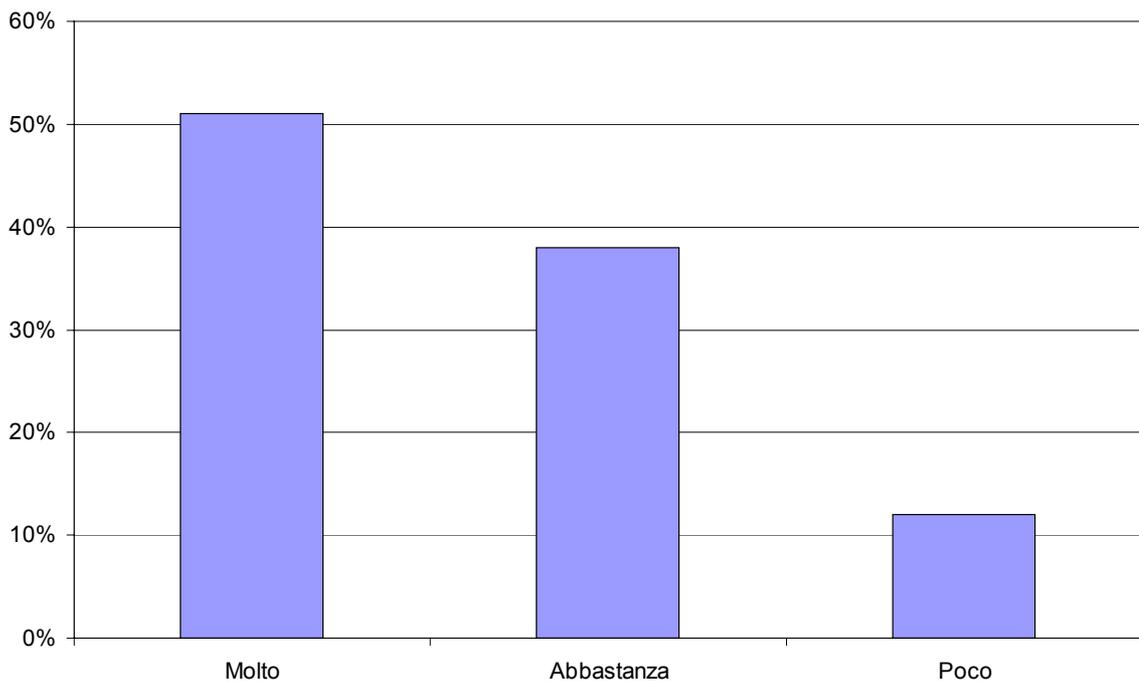


Fig. 3-35. Soddisfazione per il lavoro (interviste 2001).



Infine, è stato chiesto agli intervistati il grado di soddisfazione relativo al lavoro attualmente svolto. Come si vede dalla Fig. 3-35, solo un'esigua parte dei rispondenti ricava scarsa soddisfazione dalla propria attività lavorativa.

3.3.6 *Commenti del Nucleo di valutazione*

L'analisi della *performance* dell'attività didattica evidenzia marcate criticità dei Corsi di laurea in Lingue e Letterature Straniere.

Appaiono infatti preoccupanti le situazioni relative alla quota di studenti fuori corso, ai tassi di abbandono ed ai tempi di completamento degli studi.

Tali criticità, unitamente alla dinamica delle iscrizioni, hanno 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.

Per quanto riguarda il Corso di laurea in Relazioni Pubbliche della sede di Milano, al momento gli indicatori di *performance* sono ancora buoni, per quanto si osservi, seppur in misura contenuta, la presenza di alcuni fenomeni come l'aumento progressivo della quota di fuori corso e un allungamento dei tempi di laurea, peraltro in via di stabilizzazione.

Per i corsi di più recente attivazione (Relazioni pubbliche a Feltre, Scienze della comunicazione e Scienze turistiche) la situazione non è ancora delineata in modo definitivo, anche se appare comunque opportuno effettuare un costante monitoraggio.

I dati sulle prospettive lavorative dei laureati in Relazioni Pubbliche appaiono soddisfacenti, confermando l'utilità delle iniziative per il raccordo con la potenziale offerta di lavoro.

Gli stessi dati che emergono dalle ricerche sin qui condotte possono essere oggetto di un'analisi che comporti ricadute sull'organizzazione dell'offerta formativa interna dell'Università IULM.

È infine doveroso segnalare la necessità di effettuare un costante monitoraggio della situazione occupazionale di tutti i laureati dell'Università.

3.4 Valutazione della qualità della didattica da parte degli studenti

La rilevazione dell'opinione degli studenti sulla qualità delle attività didattiche degli studenti dell'Università IULM ha preso avvio nell'a.a. 1997/98, con una prima indagine ristretta agli iscritti presso il Corso di

laurea in Relazioni Pubbliche della sede di Milano, per poi estendersi a tutti i corsi di laurea con la rilevazione dell'a.a. 1998/99.

La metodologia utilizzata è quella del questionario postale, inviato all'universo degli iscritti in corso al termine del secondo semestre, nel periodo maggio – giugno.

Il questionario si compone di due parti distinte:

a) una parte generale, riguardante:

- lo studente (età, genere, eventuali attività lavorative svolte ecc.);
- il Corso di laurea frequentato, dal punto di vista sia dell'offerta didattica (qualità dei corsi, interesse per le materie, numero di esami sostenuti, ecc.), sia delle strutture disponibili (Segreteria studenti, mensa, parcheggio, aule, centri di servizio);
- i laboratori informatico, multimediale e linguistico;

b) una parte dedicata ai singoli corsi frequentati, con riferimento sia alle lezioni cattedratiche, sia alle esercitazioni. In particolare, sono state inviate 4 schede, chiedendo allo studente di rispondere relativamente agli ultimi 4 corsi frequentati.

Nella Tab. 3-25 sono riportati il numero dei questionari inviati, il numero di questionari compilati ottenuti ed il relativo tasso di risposta, differenziati per Corso di laurea frequentato dallo studente rispondente. I valori mancanti sono dovuti al fatto che nell'a.a. 1998/99 il Corso di laurea in Scienze Turistiche non risultava ancora attivo, mentre nell'a.a. 1999/00 l'indagine non ha coinvolto gli iscritti al Corso di laurea (ad esaurimento) in Lingue e Letterature Straniere della sede di Feltre.

Come si può vedere, il tasso di risposta si attesta intorno a un terzo dell'universo, con una certa diversificazione tra i vari Corsi di laurea interessati dall'indagine.

Per quanto riguarda le risposte ottenute sui singoli insegnamenti (la seconda parte del questionario), nella Tab. 3-26 possiamo osservare una evidente polverizzazione dei tassi di risposta, che limita la rappresentatività dell'indagine al ristretto insieme dei corsi maggiormente frequentati. Infatti è stata fissata in 25 risposte la soglia convenzionale di significatività dei risultati, al di sotto della quale non si è ritenuto utile procedere all'analisi completa dei dati.

Tab. 3-25. Questionari inviati e tassi di risposta per Corso di laurea.

| Corso di laurea | A.A. 1998/99 | | | A.A. 1999/00 | | |
|-----------------------------------|--------------|------|-------|--------------|------|-------|
| | Q | R | R% | Q | R | R% |
| Relazioni pubbliche (MI) | 2832 | 985 | 34,8% | 2747 | 859 | 31,3% |
| Relazioni pubbliche (Feltre) | 243 | 122 | 50,2% | 442 | 154 | 34,8% |
| Scienze della comunicazione | 345 | 110 | 31,9% | 722 | 236 | 32,7% |
| Scienze turistiche | --- | --- | --- | 403 | 148 | 36,7% |
| Lingue e lett. straniera (MI) | 1019 | 272 | 26,7% | 880 | 167 | 19,0% |
| Lingue e lett. straniera (Feltre) | 169 | 113 | 66,9% | --- | --- | --- |
| Totale | 4608 | 1602 | 34,8% | 5194 | 1564 | 30,1% |
| Schede sui corsi compilate | | 5314 | | | 4897 | |

Q: questionari inviati R: numero delle risposte R%: tasso di risposta

Tab. 3-26. Numero di corsi per numero di risposte ottenute.

| Indagine | Numero di corsi | |
|--------------|-----------------------|---|
| | Con 25 o più risposte | Con 25 o più risposte in entrambe le indagini |
| A.A. 1998/99 | 57 | 37 |
| A.A. 1999/00 | 59 | |

La polverizzazione dei tassi di risposta penalizza ovviamente i Corsi di laurea con una maggiore distribuzione degli studenti tra i vari corsi, favorendo viceversa i Corsi di laurea all'interno dei quali sono attivati insegnamenti frequentati da un elevato numero di studenti.

Il Nucleo di valutazione sta infine considerando la possibilità di apportare miglioramenti all'impostazione metodologica complessiva, con particolare riferimento alle modalità di campionamento e rilevazione.

3.4.1 Esiti della valutazione da parte degli studenti

L'indagine sulle opinioni degli studenti e sulle percezioni di qualità (*customer satisfaction*) ha riguardato due grandi temi:

- le strutture, le facilitazioni e i servizi generali dell'Università IULM;
- la didattica, intesa nel suo complesso (valutazione dell'intero Corso di laurea) e nelle sue singole componenti (specifici insegnamenti).

La Tab. 3-27 evidenzia le risultanze per quanto riguarda le strutture, le facilitazioni e i servizi generali, in modo analitico, per singolo Corso di laurea e sede. A titolo comparativo sono riportati i dati anche dell'indagine precedente (a.a. 1998/99).

I giudizi sono riportati sulla seguente scala di soddisfazione: molto (2), abbastanza (1), poco (-1), per niente (-2).

L'esame dei dati permette nel complesso di rilevare un grado di soddisfazione dell'attività dei vari uffici più che sufficiente.

I giudizi sulle attrezzature didattiche risultano diversi per le due sedi dell'Università IULM (Milano e Feltre). A Milano si riscontra una buona soddisfazione per le attrezzature didattiche, anche se emerge l'esigenza di un ampliamento degli spazi a disposizione degli studenti per lo studio. Di contro nella Sede di Feltre si riscontra un minore grado di soddisfazione e si evidenziano alcune criticità, sia per la dotazione di aule sia per la disponibilità di spazi per lo studio.

È probabile che la minore soddisfazione espressa dagli iscritti al Corso di laurea in Relazioni Pubbliche di Feltre sia dovuta al fatto che detto Corso di laurea è di recentissima attivazione ed ospitato in una sede diversa da quella storica, dove trovano spazio i principali servizi agli studenti.

La valutazione dei Centri di servizio dell'Università è complessivamente buona per tutti i Corsi di laurea, specie per quelli ove l'informazione è risultata maggiore.

Per quanto riguarda la valutazione delle facilitazioni emergono significative criticità relativamente al servizio di mensa, giudicato inadeguato.

Per quanto concerne i servizi di Segreteria si è operata una valutazione complessiva e una serie di valutazioni analitiche relative ai singoli servizi. Dall'esame dei risultati si rileva, nel suo complesso, un sufficiente livello di soddisfazione.

Passando alla valutazione della didattica, una prima serie di quesiti ha riguardato la valutazione dei Corsi di laurea nel loro complesso, con riferimento all'interesse suscitato dagli argomenti affrontati, alla soddisfazione rispetto al livello di difficoltà degli esami, al giudizio sull'impegno richiesto dal Corso e sulla professionalità dei docenti.

Nelle Tab. 3-28 e Tab. 3-29 sono riportati i giudizi relativi alla qualità complessiva del Corso di laurea ed alla professionalità dei docenti, suddivise per Corso di laurea. A titolo comparativo si riportano le risultanze della precedente indagine.

Tab. 3-27. Percezioni di qualità delle strutture, delle facilitazioni e dei servizi generali.

| | LLS | | LLS Feltre | RP Milano | | SC | | ST | RP Feltre | |
|------------------------------------|-------|-------|---------------|-----------|-------|-------|-------|-------|-----------|-------|
| | 98/99 | 99/00 | 98/99 | 98/99 | 99/00 | 98/99 | 99/00 | 99/00 | 98/99 | 99/00 |
| Spazi per studiare | -0,3 | -0,35 | -0,5 | -0,6 | -0,48 | -0,3 | 0,04 | -0,17 | -0,8 | -1,5 |
| Aule | 1,3 | 1,2 | -0,1 | 1 | 0,81 | 1,2 | 1,1 | 1,05 | 0,4 | -0,15 |
| Mensa | -1,1 | -0,1 | --- | -1 | -0,68 | -1,1 | -0,52 | 0 | --- | --- |
| Parcheggi | -0,3 | 0,52 | --- | -0,1 | 0,52 | -0,3 | 0,15 | 0,33 | --- | --- |
| Attrezzature audiovisive | 1 | 1,01 | 0,3 | 1,2 | 1,11 | 1,2 | 1,24 | 0,98 | 0 | -0,32 |
| Libreria | 0,7 | 0,79 | --- | 0,7 | 0,72 | 0,9 | 0,89 | 0,72 | --- | --- |
| ISU | 0,5 | 0,74 | 0,5 | 0,7 | 0,69 | 0,7 | 0,59 | 0,47 | -0,2 | 0,03 |
| Centro Informatico CIDER | 0,4 | 0,62 | --- | 0,8 | 0,59 | 0,6 | 0,68 | 0,94 | --- | --- |
| Centro Linguistico | 0,9 | 1,07 | --- | 0,6 | 0,52 | 0,3 | 0,52 | 0,65 | --- | -0,56 |
| Affari Internazionali | 0,40 | 0,03 | 0,10 | 0,50 | 0,45 | 0,10 | 0,20 | 0,57 | -0,10 | 0,00 |
| Centro Servizi Stage | 0,40 | 0,48 | --- | 0,9 | 0,82 | 0,70 | 0,67 | 0,88 | --- | 0,14 |
| Biblioteca | 0,60 | 0,66 | 0,70 | 0,6 | 0,66 | 0,70 | 0,82 | 0,73 | -0,8 | -0,74 |
| Segreteria: sportelli | -0,1 | -0,12 | --- | -0,5 | 0,21 | -0,8 | 0,22 | -0,03 | --- | 0,15 |
| Segreteria: tutor | 0,7 | 0,56 | --- | 0,6 | 0,33 | 0,4 | 0,35 | 0,27 | --- | --- |
| Segreteria: terminali self-service | 0,8 | 0,93 | --- | 0,5 | 0,19 | 0,8 | 0,33 | 0,05 | --- | 0,37 |
| Segreteria: terminali on-line | --- | 1,16 | --- | --- | 0,79 | --- | 0,95 | 0,42 | --- | 0,65 |
| Segreteria (totale) | --- | --- | 0,6 | --- | --- | --- | --- | --- | 0,6 | --- |
| <i>Risposte valide</i> | 272 | 167 | 113 | 985 | 859 | 110 | 236 | 148 | 122 | 154 |

LLS: Lingue e letterature straniere
ST: Scienze turistiche

RP: Relazioni pubbliche
SC: Scienze della comunicazione

Tab. 3-28. Si ritiene soddisfatto rispetto alla qualità dei corsi forniti? Composizione percentuale dei giudizi attribuiti per Corso di laurea (voto da 1 a 10).

| Voto | LLS | | LLS Feltre | RP | | SC | | ST | RP Feltre | |
|--------|-------|-------|------------|-------|-------|-------|-------|-------|-----------|-------|
| | 98/99 | 99/00 | 98/99 | 98/99 | 99/00 | 98/99 | 99/00 | 99/00 | 98/99 | 99/00 |
| 1 - 5 | 17,6 | 13,2 | 14,2 | 6,7 | 6,9 | 10,9 | 7,2 | 6,8 | 9,8 | 18,8 |
| 6 | 18,8 | 18,6 | 29,2 | 16,4 | 15,8 | 10,0 | 16,9 | 9,5 | 17,2 | 27,3 |
| 7 | 26,1 | 28,1 | 23,0 | 39,5 | 36,3 | 39,1 | 29,2 | 35,8 | 32,0 | 24,7 |
| 8 | 24,3 | 28,7 | 19,5 | 26,2 | 27,0 | 27,3 | 32,6 | 31,1 | 27,9 | 17,5 |
| 9 | 7,7 | 5,4 | 8,8 | 7,5 | 9,0 | 4,5 | 7,6 | 10,1 | 9,0 | 7,1 |
| 10 | 2,6 | 1,8 | 2,7 | 1,2 | 1,5 | 5,5 | 3,8 | 5,4 | 4,1 | 1,3 |
| N.R. | 2,9 | 4,2 | 2,7 | 2,4 | 3,5 | 2,7 | 2,5 | 1,4 | 0 | 3,2 |
| Totale | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| Media | 6,8 | 6,8 | 6,8 | 7,1 | 7,2 | 7,1 | 7,3 | 7,4 | 7,1 | 6,6 |
| R | 272 | 167 | 113 | 985 | 859 | 110 | 236 | 148 | 122 | 154 |

LLS: Lingue e letterature straniere
 ST: Scienze turistiche
 N.R. Mancata risposta

RP: Relazioni pubbliche
 SC: Scienze della comunicazione
 R Risposte valide

Tab. 3-29. Si ritiene soddisfatto rispetto alla qualità degli insegnamenti e della professionalità dei docenti? Composizione percentuale dei giudizi attribuiti per Corso di laurea (voto da 1 a 10).

| Voto | LLS | | LLS Feltre | RP | | SC | | ST | RP Feltre | |
|--------|-------|-------|------------|-------|-------|-------|-------|-------|-----------|-------|
| | 98/99 | 99/00 | 98/99 | 98/99 | 99/00 | 98/99 | 99/00 | 99/00 | 98/99 | 99/00 |
| 1 - 5 | 16,2 | 11,4 | 9,7 | 6,6 | 9,4 | 9,1 | 5,1 | 8,8 | 9,0 | 26,6 |
| 6 | 19,9 | 21,6 | 21,2 | 17,7 | 13,7 | 21,8 | 16,1 | 11,5 | 11,5 | 27,9 |
| 7 | 23,9 | 25,7 | 30,1 | 29,0 | 30,8 | 30,9 | 30,5 | 32,4 | 26,2 | 18,2 |
| 8 | 21,7 | 23,4 | 19,5 | 25,7 | 25,6 | 23,6 | 33,1 | 28,4 | 34,4 | 13,0 |
| 9 | 14,0 | 11,4 | 15,9 | 14,1 | 13,6 | 8,2 | 9,3 | 13,5 | 10,7 | 7,8 |
| 10 | 2,2 | 2,4 | 1,8 | 4,4 | 3,3 | 3,6 | 3,4 | 5,4 | 7,4 | 2,6 |
| N.R. | 2,2 | 4,2 | 1,8 | 2,5 | 3,5 | 2,7 | 2,5 | 0,0 | 0,8 | 3,9 |
| Totale | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| Media | 6,9 | 7,0 | 7,1 | 7,3 | 7,2 | 7,0 | 7,3 | 7,4 | 7,4 | 6,3 |
| R | 272 | 167 | 113 | 985 | 859 | 110 | 236 | 148 | 122 | 154 |

LLS: Lingue e letterature straniere
 ST: Scienze turistiche
 N.R. Mancata risposta

RP: Relazioni pubbliche
 SC: Scienze della comunicazione
 R Risposte valide

I giudizi relativi alla qualità dei corsi ed alla professionalità dei docenti, pur evidenziando una valutazione positiva su tutti i fronti, confermano un maggiore e generalizzato apprezzamento per i Corsi di laurea in Relazioni Pubbliche, Scienze della Comunicazione e Scienze turistiche. I Corsi di laurea in Lingue e Letterature Straniere e quello di Relazioni Pubbliche attivato presso la sede di Feltre evidenziano invece livelli di gradimento leggermente inferiori.

Si rilevano, tuttavia, diverse combinazioni e rapporti fra le varie dimensioni valutative, le quali risultano suscettibili di ulteriori approfondimenti (ad esempio rapporto professionalità dei docenti/qualità dei corsi).

Per quanto riguarda la valutazione dei singoli corsi, i quesiti hanno riguardato il giudizio degli studenti sulle difficoltà incontrate frequentando il corso, sulla qualità ed utilità dei testi d'esame, delle attività complementari e delle tematiche affrontate, sull'attività del docente titolare e sul carico di lavoro complessivo.

L'analisi delle risultanze relative ai singoli corsi è stata condotta limitatamente ai 59 corsi che ottengono almeno 25 risposte, per un totale di 4107 schede compilate.

Nella Fig. 3-36 si riporta la percentuale di rispondenti che dichiarano di incontrare una o più difficoltà frequentando il corso. Come si può vedere, tale valore si attesta a poco più della metà dei rispondenti, con un picco per i corsi del Corso di laurea in Lingue e Letterature Straniere.

L'analisi delle specifiche difficoltà incontrate è stata condotta analizzando la composizione percentuale delle varie voci, riportata nella Fig. 3-37. Come si può osservare, la difficoltà più spesso incontrata è relativa alla didattica in senso stretto, ed in particolare ai temi affrontati nel corso. Emerge il picco del Corso di laurea in Lingue e Letterature Straniere, i cui studenti si trovano in difficoltà per i temi affrontati, evidentemente prescindendo dalle modalità di insegnamento del docente, che infatti non paiono costituire un ostacolo significativo.

Fig. 3-36. Rispondenti che indicano una o più difficoltà incontrate nella frequenza dei corsi.

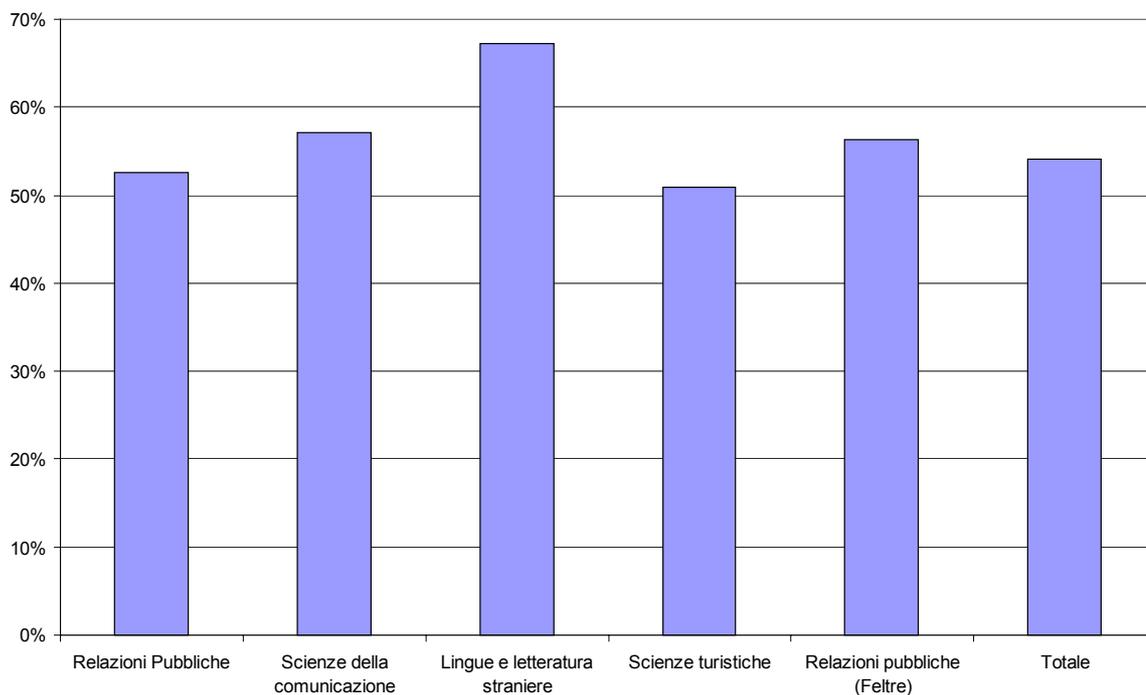
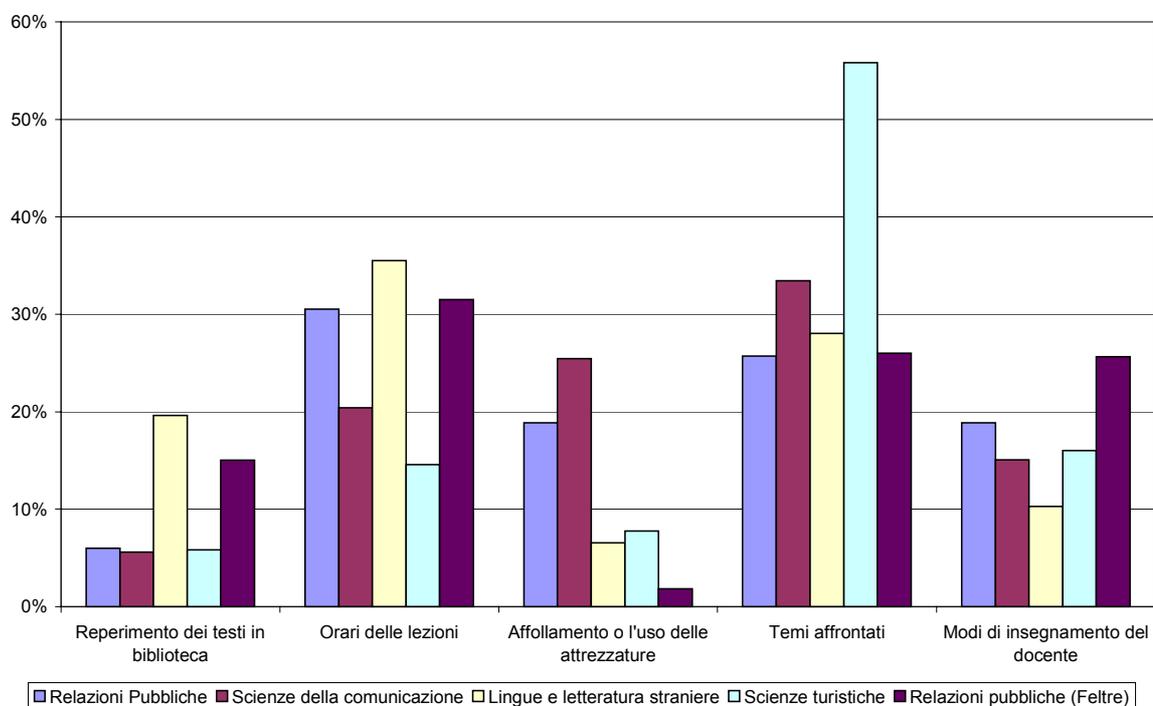


Fig. 3-37. Composizione percentuale delle difficoltà incontrate nella frequenza ai corsi.



Per quanto riguarda l'aspetto logistico dei corsi si nota la netta preponderanza dell'affollamento delle aule come principale difficoltà riscontrata per la frequenza dei corsi di Scienze della Comunicazione e Relazioni Pubbliche presso la sede di Milano, dato che non trova riscontro per gli altri Corsi di laurea.

L'orario delle lezioni viene invece vissuto come significativa fonte di difficoltà per tutti i Corsi di laurea, pur con rilevanti differenziazioni. Se da un lato la difficoltà dovuta all'affollamento delle aule per i corsi di Relazioni Pubbliche e Scienze della Comunicazione è più comprensibile, dato l'elevato numero delle iscrizioni a detti Corsi di laurea, d'altro canto l'analisi delle problematiche legate all'orario delle lezioni è di più difficile interpretazione, e merita un successivo approfondimento.

L'utilizzo della biblioteca per il prestito dei libri pare non suscitare particolari difficoltà per quanto detto servizio sia utilizzato da un notevole e crescente numero di studenti. Va segnalata tuttavia la maggiore rilevanza di detta difficoltà per i corsi di Lingue e Letterature Straniere.

Da ultimo, è opportuno sottolineare come l'analisi delle difficoltà incontrate dagli studenti abbia fatto emergere differenziazioni rilevanti tra i Corsi di laurea, che dovranno essere fatte oggetto di ulteriore approfondimento, soprattutto per comprendere quanta parte di esse siano imputabili a particolari criticità di singoli insegnamenti.

Per quanto riguarda il giudizio sulla qualità dei singoli corsi, nella Fig. 3-38 possiamo osservare la distribuzione del giudizio complessivo tra i Corsi di laurea oggetto di indagine. Innanzitutto si nota come la media globale si attesti ad un buon livello di soddisfazione. Emergono tuttavia due significativi scostamenti dalla media globale, in positivo per il Corso di laurea in Scienze turistiche ed in negativo per il Corso di laurea in Relazioni Pubbliche di Feltre.

Oltre a descrivere la distribuzione dei giudizi sui corsi, si è prodotta una serie di analisi finalizzate ad individuare degli indicatori sintetici della percezione di qualità degli studenti. A titolo di esempio si riporta l'analisi di cui in Fig. 3-39, ottenuta sottoponendo ad analisi fattoriale le seguenti variabili, tutte riferite al giudizio sull'attività del docente titolare del corso:

- preparazione delle lezioni, chiarezza espositiva e capacità di suscitare interesse per la materia, per l'asse "qualità della didattica";
- regolarità e puntualità delle lezioni e reperibilità in orario di ricevimento, per l'asse "disponibilità verso gli studenti".

Dall'analisi della matrice si evidenzia una certa correlazione positiva tra le due dimensioni della qualità percepita, pur in presenza di differenti posizionamenti specifici.

Fig. 3-38. Come giudica complessivamente l'esperienza fatta frequentando il corso? Scarti percentuali dalla media globale per Corso di laurea.

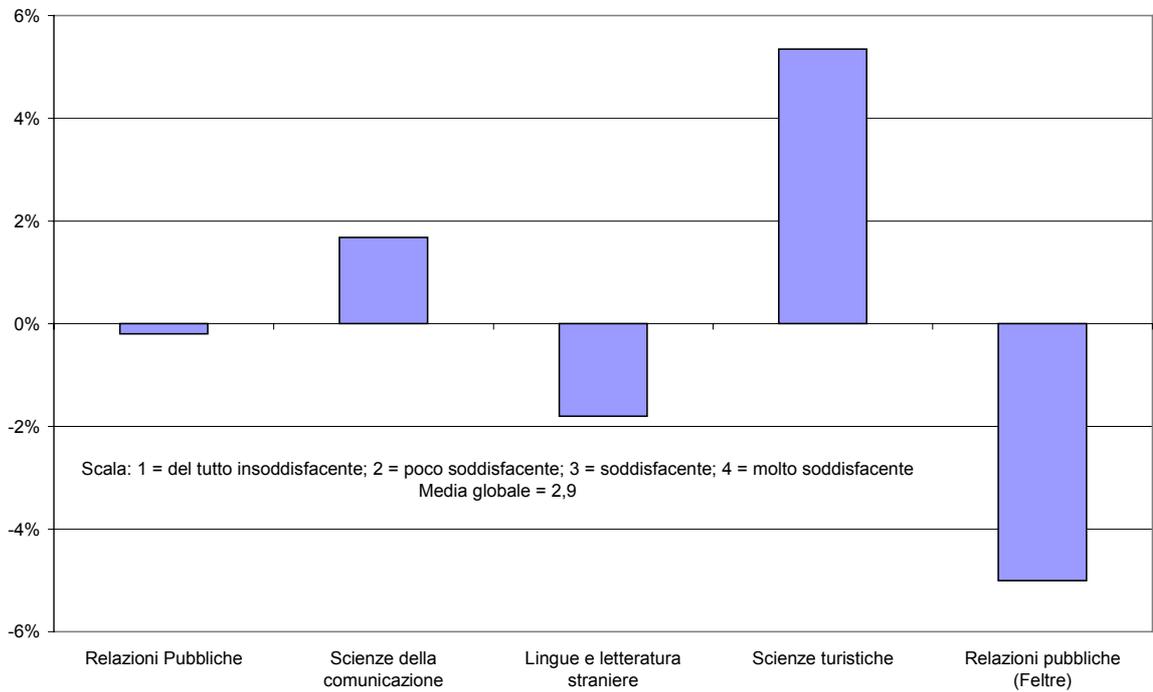
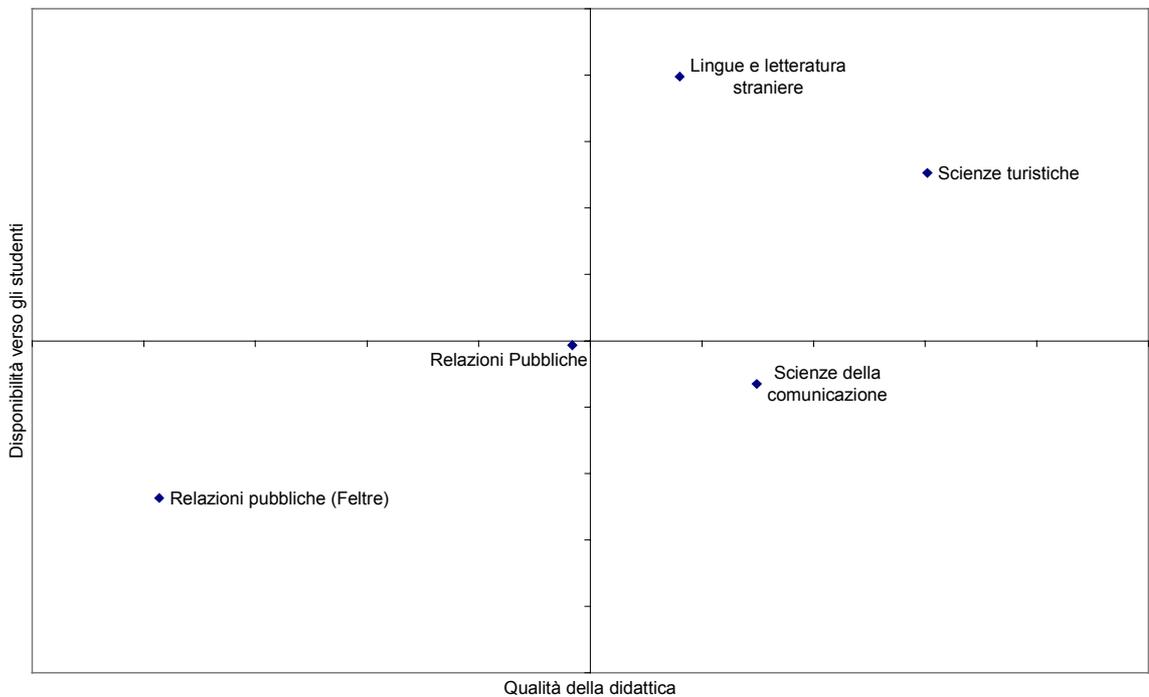


Fig. 3-39. Distribuzione dei corsi per Corso di laurea e indicatori di qualità dell'attività del docente titolare.



3.4.2 *Commenti del Nucleo di valutazione*

Il giudizio degli studenti non rappresenta un momento punitivo o premiante dell'attività della struttura didattica ed amministrativa, ma deve costituire un prezioso contributo di conoscenza indispensabile per orientare i processi di miglioramento e sviluppo dell'Ateneo. Infatti lo scopo dell'indagine non è il giudizio fine a se stesso, ma il fornire utili elementi per migliorare la qualità del servizio offerto agli studenti-clienti dell'Università IULM.

Si tratta dunque di uno strumento di miglioramento, utilizzabile per suggerire soluzioni e finalizzato a concordare le opportune misure per correggere eventuali carenze e punti deboli, anche tramite analisi e incontri *ad hoc*.

I risultati dell'indagine di *customer satisfaction* hanno evidenziato un gradimento della didattica e delle strutture da parte degli studenti mediamente soddisfacente. Emergono tuttavia alcune significative criticità, che il Nucleo invita ad analizzare con attenzione al fine di sviluppare azioni tese al miglioramento. In particolare, pare opportuno tenere sotto controllo la congruità del rapporto fra risorse, struttura e popolazione studentesca per ciascun Corso di laurea.

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 quindi riferiti ai diversi Istituti, come si vede nella Tab. 4-1. Si osserva, a questo proposito, che nel corso del 2000 è stata effettuata un'opportuna azione di riorganizzazione e accorpamento degli Istituti, con la loro riduzione da 14 a 8.

Tab. 4-1. Afferenze agli Istituti dei docenti di ruolo nel 2000 per Facoltà.

| Istituti | Lingue e lett. straniere | | | | Scienze della comunicazione e dello spettacolo | | | | Totale |
|--|--------------------------|----------|-----------|----------|--|----------|-----------|-----------|-----------|
| | O | A | R | AS | O | A | R | AS | |
| Arti e letterature comparate | 2 | 5 | 9 | 3 | 1 | - | 5 | 1 | 26 |
| Comunicazione | - | - | - | - | 1 | - | 3 | 2 | 6 |
| Consumi e comunicazione d'impresa | - | - | - | - | 1 | - | 1 | 1 | 3 |
| Economia e marketing | - | - | - | - | 2 | 1 | 5 | 5 | 13 |
| Lingue e culture europee | - | 2 | 4 | - | - | - | 1 | 1 | 8 |
| Linguistica generale e applicata | 2 | - | 5 | 3 | - | - | - | - | 10 |
| Scienze dell'uomo e dell'ambiente | - | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 5 | 14 |
| Scienze giuridiche dell'informazione e della comunicazione | - | - | 2 | - | - | 1 | - | - | 3 |
| Totale | 4 | 8 | 21 | 7 | 7 | 4 | 17 | 15 | 83 |

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 MURST;
- D. finanziamenti per progetti da enti esterni.

La Tab. 4-2 evidenzia la dinamica di tali fonti di finanziamento nell'ultimo triennio.

Tab. 4-2. *Analisi fonti di finanziamento negli anni 1998-2000, in milioni di lire.*

| | Provenienza | 1998 | 1999 | 2000 |
|-----|---|-------------|-------------|-------------|
| A | Fondi IULM (progetti ex 60% + quote IULM progetti ex 40%) | 180 | 180 | 276 |
| B | Fondi IULM (ricerche particolare interesse) | 100 | 160 | - |
| A+B | <i>Totale fondi IULM</i> | 280 | 340 | 276 |
| C | MURST ex 40% * | - | 79 | 17 |
| D | Finanziamenti da enti esterni | 240 | 356 | 258 |
| C+D | <i>Totale finanziamenti esterni</i> | 240 | 435 | 275 |
| | TOTALE | 520 | 775 | 551 |

* Valori arrotondati

In particolare i fondi IULM, destinati ai progetti di ricerca individuale (ex 60%), sono stati così ripartiti nel 2000:

- L. 6.040.000 per ogni professore di I fascia;
- L. 4.500.000 per ogni professore di II fascia;
- L. 3.200.000 per ogni ricercatore confermato.

Complessivamente, per le sedi di Milano e Feltre, sono stati quindi assegnati L. 220 milioni.

Per quanto riguarda i finanziamenti riferiti al 2000 ottenuti da enti esterni vanno ricordati quelli ricevuti da: Centro Servizi Volontariato di Biella, Camera di Commercio di Milano, CNR, IREER e RAI.

In particolare, sono risultati beneficiari di tali finanziamenti i seguenti Istituti:

- Istituto di Arti, culture e letterature comparate, per un ammontare di L. 18.000.000;
- Istituto di Comunicazione, per un ammontare di L. 132.000.000;
- Istituto di Scienze dell'uomo e dell'ambiente, per un ammontare di L.108.000.000.

La Tab. 4-3 illustra invece i progetti ex 40%, cofinanziati dal MURST.

Tab. 4-3. Ricerche interuniversitarie: progetti cofinanziati dal MURST (ex 40%), per l'anno 2000.

| | |
|--|---|
| <i>Uso e percezione del tempo di consumo e di fruizione</i> | |
| Coord. scientifico nazionale | Docente IULM |
| Unità locale: | <i>"Il tempo del turista nel museo"</i> <i>"Il tempo nei luoghi di acquisto"</i> |
| Somma cofinanziata: | L. 22.000.000 |
| <i>Partecipazione politica e costruzione del consenso: le elezioni italiane del 2001</i> | |
| Coord. scientifico nazionale | Docente IULM |
| Unità locale: | <i>"La formazione degli atteggiamenti politici"</i> |
| Somma cofinanziata: | L. 22.000.000 |
| <i>La cultura filosofica del settecento britannico</i> | |
| Coord. scientifico nazionale | Docente altra Università |
| Unità locale: | <i>"David Hume: scetticismo, religione e tolleranza"</i> |
| Somma cofinanziata: | L. 12.000.000 |
| Totale cofinanziamenti | L. 56.000.000 |

Alla fine del 2000 gli Organi di governo dell'Università IULM, con l'intento di potenziare il ruolo della ricerca, hanno inoltre provveduto a deliberare il finanziamento di:

- progetti di ricerca strategica (8 progetti), utilizzando 300 milioni assegnati dalla Fondazione CARIPLO;
- progetti di ricerca speciali (9 progetti) per 300 milioni, utilizzando fondi dell'Ateneo.

Tali progetti sono peraltro finanziariamente di competenza dell'esercizio finanziario 2001.

La Tab. 4-4 e la Tab. 4-5 riportano l'elenco delle assegnazioni relative, rispettivamente, a detti progetti di ricerca strategica e progetti di ricerca speciali per l'anno 2001.

La gestione dei fondi è compito di un'apposita "Commissione per la ricerca", composta dai Direttori di Istituto e presieduta dal Prorettore con delega alla ricerca.

Tab. 4-4 Assegnazioni relative ai progetti di ricerca strategica, per l'anno 2001.

| | |
|--|--|
| <i>Anziani: sentimenti, relazioni emotive e consumi connessi</i> | |
| Partecipanti: | Istituto di Scienze dell'uomo e dell'ambiente, in collaborazione con l'Istituto di Consumi e comunicazione d'impresa |
| Somma assegnata: | L. 35.000.000 |
| <i>L'igiene e l'uso di materiali ecologici nei luoghi dell'accoglienza in un mondo globalizzato</i> | |
| Partecipanti: | Istituto di Scienze dell'uomo e dell'ambiente |
| Somma assegnata: | L. 40.000.000 |
| <i>La comunicazione turistica su Internet in Italia- I parte</i> | |
| Partecipanti: | Istituto di Scienze dell'uomo e dell'ambiente, in collaborazione con l'Istituto di Comunicazione |
| Somma assegnata: | L. 30.000.000 |
| <i>La comunicazione turistica su Internet in Italia - II parte "Navigare nelle città d'arte"</i> | |
| Partecipanti: | Istituto di Comunicazione, in collaborazione con l'Istituto di Scienze dell'uomo e dell'ambiente |
| Somma assegnata: | L. 30.000.000 |
| <i>E-Learning - insegnamento a distanza mediante Internet</i> | |
| Partecipanti: | Istituto di Comunicazione |
| Somma assegnata: | L. 55.000.000 |
| <i>Le relazioni interculturali in un mondo globalizzato</i> | |
| Partecipanti: | Istituto di Arti, culture e letterature comparate |
| Somma assegnata: | L. 55.000.000 |
| <i>Le professioni della comunicazione</i> | |
| Partecipanti: | Istituto di Economia e marketing |
| Somma assegnata: | L. 27.000.000 |
| <i>E-life, ricerca antropologica con particolare riguardo al mondo degli affetti, dell'amore, della sessualità, e delle relazioni interpersonali</i> | |
| Partecipanti: | Istituto di Consumi e comunicazione d'impresa |
| Somma assegnata: | L. 28.000.000 |
| Totale assegnazioni: | L. 300.000.000 |

Tab. 4-5. Assegnazioni relative ai progetti di ricerca speciali per l'anno 2001.

| | |
|--|--|
| <i>Gli oggetti del viaggiatore</i> | |
| Partecipanti: | Istituto di Scienze dell'uomo e dell'ambiente |
| Somma assegnata: | L. 30.000.000 |
| <i>Le crociere e il loro ruolo nel turismo italiano</i> | |
| Partecipanti: | Istituto di Scienze dell'uomo e dell'ambiente |
| Somma assegnata: | L. 30.000.000 |
| <i>La web-fiction: nuovi formati e nuovi contenuti della narrazione seriale</i> | |
| Partecipanti: | Istituto di Comunicazione |
| Somma assegnata: | L. 20.000.000 |
| <i>Le tendenze di sviluppo della comunicazione di marketing supportata dalle ICT</i> | |
| Partecipanti: | Componenti dell'Istituto di Economia e marketing |
| Somma assegnata: | L. 50.000.000 |
| <i>Le tipologie di competizione nell'industria manifatturiera italiana</i> | |
| Partecipanti: | Componenti dell'Istituto di Economia e marketing |
| Somma assegnata: | L. 30.000.000 |
| <i>Costituzione di un "deposito" sulle culture</i> | |
| Partecipanti: | Istituto di Scienze dell'uomo e dell'ambiente |
| Somma assegnata: | L. 30.000.000 |
| <i>Processi di integrazione culturale e sociale nell'area del Mercosur</i> | |
| Partecipanti: | Collaboratori dell'area dell'Ispanistica |
| Somma assegnata: | L. 50.000.000 |
| <i>Comunicazione ed emozioni: dall'ipotesi del gene comunicativo alle "scorciatoie" emozionali nelle interazioni individuali e fra sistemi</i> | |
| Partecipanti: | Istituto di Scienze dell'uomo e dell'ambiente |
| Somma assegnata: | L. 30.000.000 |
| <i>L'influsso delle tecnologie informatiche e dell'industria culturale sulla letteratura tedesca contemporanea</i> | |
| Partecipanti: | Istituto di Linguistica generale e applicata - Sezione di germanistica |
| Somma assegnata: | L. 30.000.000 |
| Totale assegnazioni: | L. 300.000.000 |

Per quanto riguarda la rendicontazione delle ricerche finanziate negli anni precedenti, la Commissione per la Ricerca Scientifica di Ateneo provvede a stilare rendiconti parziali e definitivi.

Con riferimento ai progetti speciali relativi all'anno 1998, la rendicontazione dello stato dei lavori è sintetizzata nella Tab. 4-6.

Tab. 4-6. Rendicontazioni progetti speciali relativi all'anno 1998.

| | |
|---|---------------|
| <i>Bisogni essenziali e beni di cittadinanza nelle varie età della vita</i> | |
| Relazione sui risultati e bozza della pubblicazione "I beni di cittadinanza per gli italiani del 2000", in corso di stampa presso Ed. Arcipelago. | |
| Somma assegnata: | L. 19.000.000 |
| <i>Processi di modernizzazione e identità culturale</i> | |
| Convegno Dicembre 1998 – pubblicazione "Modernization and cultural identity" Ed. dell'Arco, 1999 (in lingua inglese). | |
| Somma assegnata: | L. 23.000.000 |
| <i>Tradurre</i> | |
| Ciclo di conferenze 1998/99; Convegno 18-20 novembre 1999 - pubblicazione degli atti in corso di stampa. | |
| Somma assegnata: | L. 32.000.000 |
| <i>Testo, ipertesto e comunicazione multimediale</i> | |
| Sviluppo di un ipertesto con i risultati della ricerca (su Cd-Rom) e pubblicazione in corso di stampa presso l'editrice La Nuova Italia. | |
| Somma assegnata: | L. 26.000.000 |

Per quanto riguarda invece i progetti di ricerca dell'anno 1999, la Commissione ha accertato che i lavori saranno conclusi entro la fine del 2001. Una prima rendicontazione è riportata nella Tab. 4-7.

Tab. 4-7. Rendicontazioni progetti speciali relativi all'anno 1999.

| | |
|---|---------------|
| <i>Emozioni e consumi nel turismo per gli anziani</i> | |
| Terminata l'indagine bibliografica, sono state reperite le fonti statistiche. Sono in fase di realizzazione le interviste ed il questionario da proporre al campione individuato. | |
| Somma assegnata: | L. 29.000.000 |
| <i>La rappresentazione del sentimento nella letteratura e nelle arti dal Medioevo alla telematica</i> | |
| È in corso di elaborazione una pubblicazione collettanea dei risultati della ricerca. È in corso di pubblicazione (CUESP) il testo relativo alle conferenze tenute, nell'ambito del progetto. | |
| Somma assegnata: | L. 39.000.000 |

| | |
|---|---------------|
| <i>L'Università verso il mercato: la comunicazione a supporto del marketing e del miglioramento dei servizi</i> | |
| Somma assegnata: | L. 39.000.000 |
| <i>Processi e modalità produttive dei nuovi corsi mediali (televisivi, giornalistici ecc.) e ruolo delle nuove tecnologie</i> | |
| È stato svolto il monitoraggio delle principali esperienze (italiane e non) di didattica supportata da nuove tecnologie e la raccolta della letteratura sul tema. Sono stati individuati alcuni pacchetti software, cui seguirà l'individuazione dei modelli didattici e i possibili percorsi di sperimentazione. | |
| Somma assegnata: | L. 11.000.000 |
| <i>Il ruolo della comunicazione economica nel rapporto tra imprese e mercato finanziario</i> | |
| Terminata l'indagine sulla letteratura esistente, sono state realizzate alcune interviste con operatori finanziari; si è proceduto all'analisi della comunicazione attraverso lo studio di casi aziendali. È prevista la realizzazione di un convegno e la pubblicazione degli atti per il 2001. | |
| Somma assegnata: | L. 42.000.000 |

Con riferimento all'operatività della Commissione incaricata della gestione della ricerca è in fase di definizione una nuova regolamentazione che permetterà una maggiore efficacia degli interventi, delle modalità di attuazione e di verifica dei risultati.

Inoltre, con l'obiettivo di costituire un centro di coordinamento di propulsione e di servizio è stata definita l'attivazione del Centro di Ricerca Applicata. Ciò con nell'intento di rendere più funzionali ed economiche le attività di ricerca empirica basate su strumenti e metodologie tradizionali e *web-based*.

4.3 Commenti del Nucleo di valutazione

La ricerca costituisce, assieme alla didattica, un'attività basilare per le Università. Il ruolo cruciale della ricerca risulta ulteriormente accresciuto nel nuovo panorama istituzionale del sistema universitario. In particolare le funzioni cui la ricerca può adempiere possono essere raggruppate in tre tipologie:

1. sviluppo di sinergie con l'attività didattica: è possibile innescare un circuito virtuoso mediante il quale la capacità di ricerca valorizza le *performance* didattiche, le quali possono essere alla base di ulteriori sviluppi della ricerca stessa, sia in virtù della collaborazione docenti-studenti (costituzione gruppi di lavoro ecc.), sia in virtù della crea-

zione di nuove leve di studiosi (migliore formazione, maggiore capacità di attrazione);

2. nel nuovo contesto ambientale si sviluppa una concorrenza tra Università per aggiudicarsi i migliori studenti. A questo proposito l'attività di ricerca consente di ottenere una visibilità che valorizza le attività promozionali e di marketing dell'Ateneo;⁵⁵
3. il passaggio verso forme sempre più marcate di autonomia finanziaria deve spingere gli Atenei a sviluppare fonti di risorse finanziarie che sostituiscano i contributi statali e che non siano rappresentate esclusivamente dai contributi degli studenti. In quest'ambito un ruolo importante può essere rivestito da ricerche finanziate da istituzioni ed imprese, il cui successo può innescare virtuosi effetti moltiplicativi.

Il Nucleo, rilevata la situazione attuale della ricerca dell'Università IULM (che non appare ancora soddisfacente, pur registrandosi qualche miglioramento) invita ad accrescere l'impegno ed a migliorare gli aspetti organizzativi e di programmazione.

La valutazione delle diverse attività della ricerca richiede la messa a punto di un sistema informativo adeguato, in grado di fornire dati attendibili sia in merito agli aspetti finanziari di controllo dei costi, sia in merito ai risultati ottenuti. Si rimarca il fatto che fino ad oggi sono stati privilegiati gli aspetti relativi all'impiego di risorse, mentre risultano limitatamente indagati i risultati ottenuti.

Per quanto riguarda l'aspetto delle risorse si evidenzia la necessità, sia di accrescere le dotazioni finanziarie per la ricerca, sia la necessità di procedere all'inserimento di personale tecnico-scientifico e dell'area di elaborazione dati a supporto della ricerca.

Inoltre, appare del tutto inadeguata la capacità di raccolta di risorse finanziarie esterne per la ricerca.

A questo riguardo, si evidenzia l'utilità di stabilire rapporti di collaborazione con istituti di ricerca nazionali ed internazionali, nonché di acquisire una maggiore conoscenza della normativa di ricerca a livello nazionale e internazionale, anche creando strutture dedicate al *fund raising*.

È necessario poi creare le condizioni che permettano di sviluppare un'adeguata attività di ricerca. Questo sia attraverso una verifica dei carichi di lavoro e della congruità degli organici, sia mediante la maggiore attenzione agli obblighi istituzionali dei docenti, sia tramite la creazione delle condizioni logistiche e di dotazione di strutture necessarie.

⁵⁵ L'Istituto di Comunicazione ha avviato una "newsletter" (cartacea), pubblicata per la prima volta nei primi mesi del 2001, che dà conto delle attività di ricerca e culturali svolte. Tale pratica potrebbe essere utilmente generalizzata, anche utilizzando il sito web.

Infine, e più in generale, 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, valorizzando le numerose potenziali sinergie tra le competenze presenti al suo interno. Non si può, per contro, dimenticare che le caratteristiche epistemologiche delle scienze umane e sociali favoriscono attività di ricerca individuali o di piccoli gruppi, che non potranno essere trascurate.

L'Università IULM potrebbe dunque avvantaggiarsi notevolmente della compresenza di saperi diversi e complementari, promuovendo una forte sinergia tra l'originaria matrice umanistica e le più recenti acquisizioni tematiche stimulate e/o valorizzate dalla *new economy* (marketing, relazioni pubbliche, comunicazione d'impresa, Internet, editoria multimediale, giornalismo, cinema e TV) e dall'emergere di nuove sensibilità e nuovi bisogni (multiculturalismo, servizi legati al turismo, valorizzazione economica del patrimonio artistico e culturale, mercato della moda), non solo nella didattica (approccio in parte già sperimentato), ma anche nella ricerca.

La valorizzazione sinergica sopra descritta infatti, proprio perché non improvvisata, ma in quanto parte integrante della storia dell'Ateneo, consentirebbe all'Università IULM di divenire un polo di primaria rilevanza per gli studi nel campo della comunicazione e dell'interculturalità, coordinando le attività di ricerca all'interno di un disegno strategico di ampio respiro e significativa visibilità.

Appare quindi utile l'individuazione di aree di eccellenza e la concentrazione degli sforzi di ricerca su di esse, evitando una 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, è stato previsto da parte dell'Ateneo l'esonero delle tasse d'iscrizione per gli assegnatari di borse di studio I.S.U..

Nel 2000 hanno beneficiato dell'esonero da tasse e contributi 198 studenti, per una somma complessiva di 1.089 milioni; mentre nel 1999 i beneficiari erano stati 183, per una spesa complessiva di 884 milioni.

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

5.1.2 Borse di studio

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

A partire dall'a.a. 1994/95 sono state attribuite agli studenti dell'Università IULM borse di studio ai sensi dell'art. 6 del D.P.C.M. emanato in data 13 aprile 1994 e dell'art. 10, c. 3 del D.P.C.M. emanato in data 30 aprile 1997, entrambi previsti dall'art. 4 della legge 2 dicembre 1991, n. 390.

Nell'a.a. 1999/00 sono state attribuite:

- borse di sostegno alla qualità dello studio, dell'importo di L. 5.000.000, a studenti immatricolati al primo anno, con voto di maturità pari a 100/100, oppure iscritti ad anni superiori al primo, secondo una graduatoria formulata sul merito scolastico;

- borse di studio, di importo differenziato, per favorire progetti di tesi di laurea con particolari esigenze di spese e viaggi di ricerca all'estero;
- 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.

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

Nell'a.a. 1999/00 si nota una riduzione delle borse assegnate pur in presenza di un aumento delle somme erogate. Tale riduzione è determinata dall'importo più elevato delle borse attribuite, passate da 3 a 5 milioni.

Tab. 5-1. Borse assegnate.

| <i>Anno Accademico</i> | <i>Borse assegnate</i> | <i>Importo complessivo</i> |
|------------------------|------------------------|----------------------------|
| 1994/95 | 52 | 156.000.000 |
| 1995/96 | 74 | 222.000.000 |
| 1996/97 | 105 | 315.000.000 |
| 1997/98 | 100 | 300.000.000 |
| 1998/99 | 70 | 300.000.000 |
| 1999/00 | 65 | 377.000.000 |

5.1.3 Attività part-time

La collaborazione degli studenti dei Corsi di laurea e di diploma al funzionamento 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 d'Ateneo, può essere attivata per i seguenti servizi:

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

In nessun caso le attività di supporto in cui gli studenti sono impiegati possono comportare lo svolgimento di attività didattica, lo svolgimento di esami, l'assunzione di responsabilità amministrative da parte dei soggetti ivi indicati.

Le collaborazioni sono di durata pari a 150 ore nell'arco di un anno solare. La retribuzione oraria netta per l'anno finanziario 2000 è pari a L. 18.000, contro le L. 15.000 dell'anno precedente.

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; 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 sono stati di volta in volta posti uno o più dei seguenti requisiti per la validità delle candidature in aggiunta a quelli indicati:

- appartenenza dello studente ad un Corso di laurea determinato;
- iscrizione dello studente ad anni di corso successivi al secondo;
- conoscenza di determinate tecniche e/o di determinate lingue straniere.

A ciascuno studente viene assegnato un punteggio base costituito dalla somma di punteggi per requisiti di merito e reddito. A questo è unito il punteggio per il colloquio, la valutazione dei titoli preferenziali e delle prove, fino a un massimo complessivo di 10 punti. I candidati possono anche essere dichiarati non idonei.

A parità di punteggio complessivo, è preferito lo studente appartenente alla classe di reddito più disagiata; in caso di ulteriore parità, lo studente con la migliore media; in caso di ulteriore parità lo studente che abbia superato più esami.

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.

Il grafico in Fig. 5-1 mostra l'andamento delle domande pervenute e dei contratti effettivamente attivati nel periodo 1997 – 2000, complessivamente per la sede di Milano e per quella di Feltre. Nel quadriennio considerato, vi è un tasso medio di successo delle domande presentate del 46%. Tra il 1997 ed il 2000, le domande pervenute hanno avuto un incremento del 107%, con una sola flessione negativa, del 20,3%,

nell'anno 1998. Nel solo anno 2000 le domande pervenute hanno avuto un aumento dell'89,6% rispetto al 1999.

Fig. 5-1. Contratti di collaborazione part-time attivati e domande pervenute.

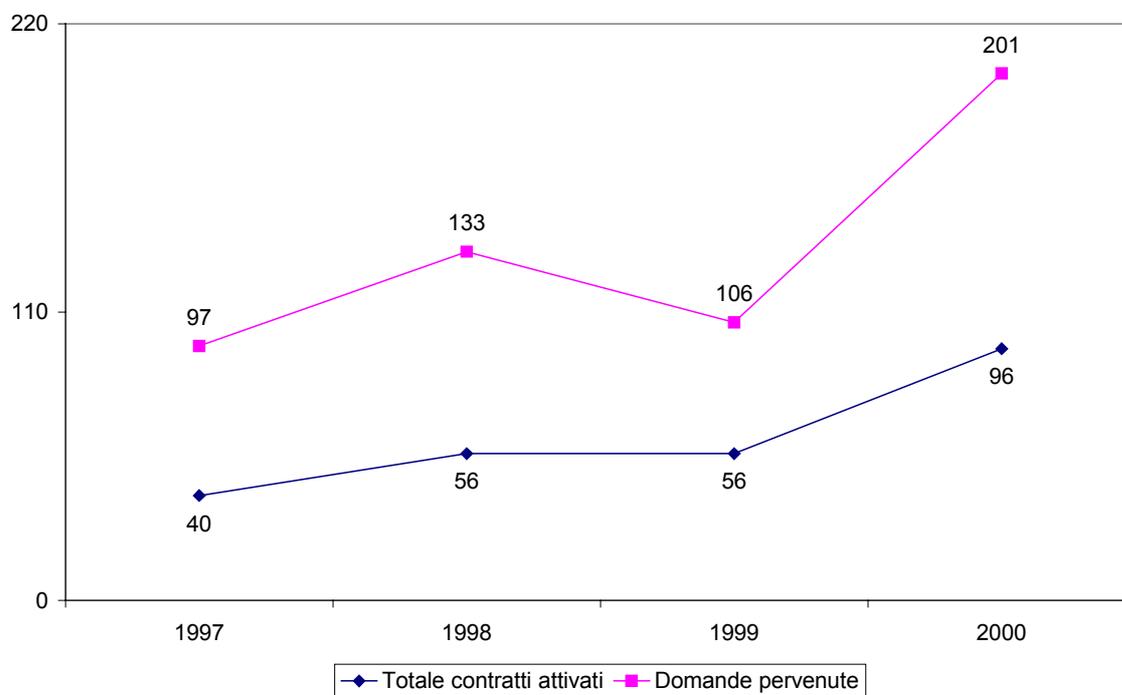
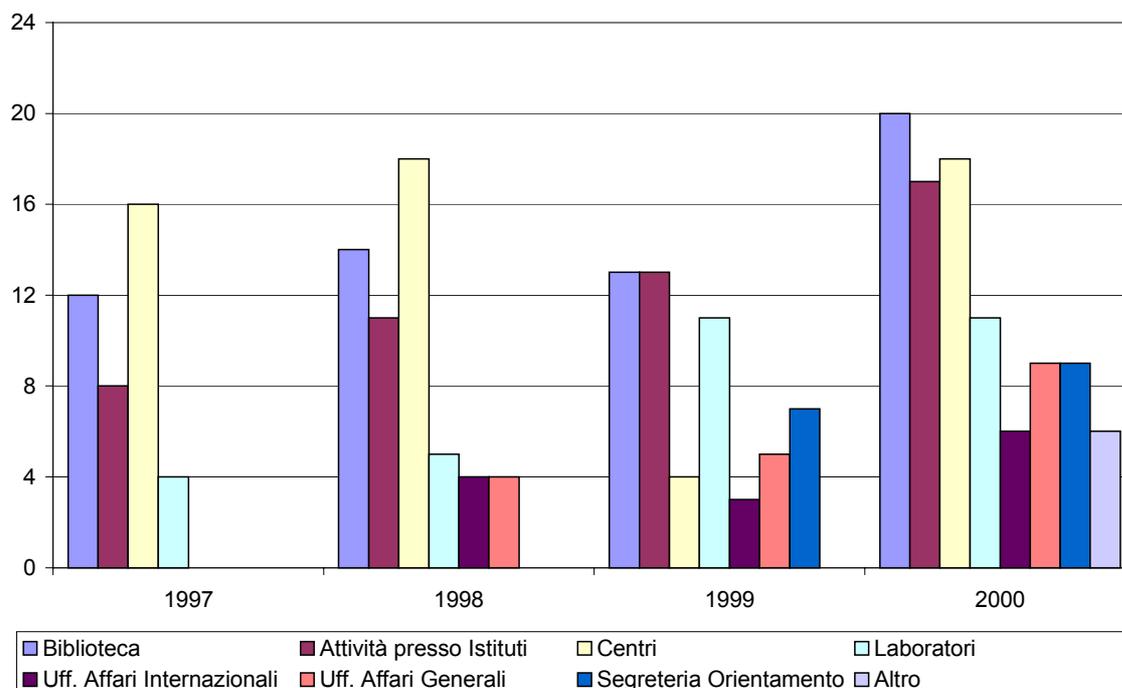


Fig. 5-2. Destinazione per struttura dei collaboratori part-time.



A fronte dell'attivazione di 96 contratti e dell'aumento della retribuzione oraria netta, nel 2000 lo stanziamento complessivo per collaborazioni part-time è risultato di L. 259.200.000.

Il grafico in Fig. 5-2 mostra invece le principali destinazioni funzionali dei contrattisti. In particolare si può osservare una costante destinazione di collaboratori presso il Sistema Bibliotecario di Ateneo, una crescente domanda da parte degli Istituti e dei laboratori (linguistico e informatico) ed il significativo impiego da parte dei Centri di 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. 30 aprile 1997⁵⁶ (che modifica e completa il precedente D.P.C.M. del 1994), la Regione Lombardia, attraverso gli I.S.U., istituiti con la legge regionale 25 novembre 1994, n. 33, garantisce l'attuazione del diritto allo studio agli aventi diritto iscritti alle Università della regione, con risorse economiche derivanti dalla tassa regionale per il diritto allo studio, istituita con la legge 28 dicembre 1995, n. 549, che tutti gli studenti, all'atto dell'iscrizione all'Università, sono tenuti a versare in una unica soluzione, secondo l'importo fissato dalla legge regionale 13 settembre 1996, n. 22.

Altre somme, in percentuale minima, derivano dalla redistribuzione agli I.S.U. del Fondo Integrativo erogato dal MURST per le "borse di studio" e "prestiti d'onore".

È importante sottolineare che la legge regionale n. 22 prevede il rimborso totale della tassa regionale a favore di tutti gli studenti idonei 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.

È opportuno 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.

⁵⁶ Si segnala che l'a.a. 2000/01 sarà l'ultimo anno di attuazione del D.P.C.M. citato.

Con le risorse derivanti dalla riassegnazione dei fondi (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. della Libera 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 assistenza, tra i quali prevale, per l'entità finanziaria, il bando di concorso per le "borse di studio", approvato ogni anno dal Collegio Commissariale nel rispetto della normativa vigente.

Le "borse di studio", definite quantitativamente come numero e suddivise tra gli studenti iscritti alla sede di Milano e quelli iscritti alla sede distaccata di Feltre, ed in percentuale tra studenti matricole ed iscritti ad anni successivi al primo, sono ulteriormente suddivise per Facoltà e Corsi di laurea; esse vengono assegnate attraverso la formulazione di una graduatoria basata su requisiti di merito e di reddito.

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 studenti, come di seguito riportato relativamente all'a.a. 2000/01:

- 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;
Lit. 7.500.000 se inseriti nella fascia di reddito A;
Lit. 6.500.000 se inseriti nella fascia di reddito B;
Lit. 5.500.000 se inseriti nella fascia di reddito C;
- studenti pendolari: sono studenti residenti in un comune diverso da quello ove ha sede l'Ateneo, che quotidianamente si trasferiscono presso tale sede per la frequenza dei corsi;
Lit. 5.000.000 se inseriti nella fascia di reddito A;
Lit. 4.400.000 se inseriti nella fascia di reddito B;
Lit. 3.800.000 se inseriti nella fascia di reddito C;
- studenti in sede: sono studenti residenti nel comune ove ha sede l'Ateneo;

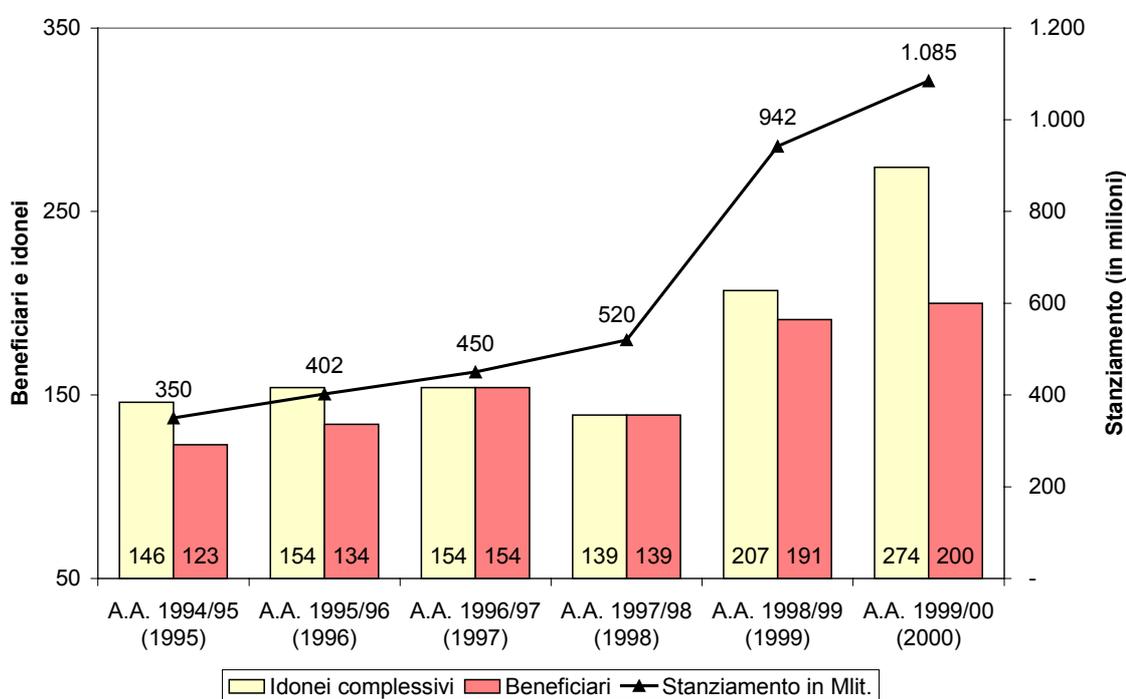
Lit. 3.200.000 se inseriti nella fascia di reddito A più un pasto giornaliero gratuito pari all'importo di Lit. 1.200.000;

Lit. 2.600.000 se inseriti nella fascia di reddito B più un pasto giornaliero gratuito pari all'importo di Lit. 1.000.000;

Lit. 2.000.000 se inseriti nella fascia di reddito C più un pasto giornaliero gratuito pari all'importo di Lit. 800.000.

I suddetti importi, secondo le diverse tipologie, hanno subito incrementi percentuali variabili dall'80 al 300%.

Fig. 5-3. Idonei e beneficiari di borse I.S.U. per anno accademico, con stanziamento (in milioni di lire) relativo all'esercizio di competenza.



Per essere ammessi alle graduatorie i richiedenti devono risultare regolarmente iscritti all'a.a. 2000/01 e devono essere in possesso dei requisiti di merito e di reddito di seguito specificati.

La borsa viene corrisposta integralmente agli studenti il cui "Indicatore della Condizione Economica" per l'anno 1999 rientri nei limiti di reddito di fascia A e proporzionalmente ridotta per gli studenti che rientrano nei limiti di reddito di fascia B e C, così come indicato nella Tab. 5-2.

I requisiti di merito seguono le seguenti disposizioni:

- studenti immatricolati: voto di diploma non inferiore a 70/100 o non inferiore a 42/60 se diplomati in anni anteriori al 2000; si richiede il superamento, entro il 10 agosto 2001, del numero di esami previsto

per poter partecipare al concorso per il secondo anno di corso. Chi entro tale data non sarà in possesso dei requisiti di merito richiesti per aver diritto alla seconda rata della borsa di studio potrà maturarli entro il 30 novembre 2001;

- studenti iscritti ad anni successivi al primo: aver superato entro il 10 agosto 2000 il numero di esami previsti dal bando Borsa di Studio.

Per gli studenti portatori di handicap l'I.S.U. provvederà, avvalendosi della collaborazione di esperti, a stabilire criteri di merito appropriati ai singoli casi.

Tab. 5-2. Fasce di reddito.

| <i>Componenti della famiglia</i> | <i>Fascia A</i> | <i>Fascia B</i> | <i>Fascia C</i> |
|----------------------------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| 1 | 15.778.000 | 19.723.000 | 23.667.000 |
| 2 | 26.297.000 | 32.871.000 | 39.445.000 |
| 3 | 35.062.000 | 43.828.000 | 52.595.000 |
| 4 | 42.776.000 | 53.470.000 | 64.164.000 |
| 5 | 50.139.000 | 62.674.000 | 75.209.000 |
| 6 | 56.801.000 | 71.001.000 | 85.202.000 |
| 7 | 63.112.000 | 78.890.000 | 94.668.000 |

Tab. 5-3. Esami richiesti per borse di studio a.a. 1999/00.

| <i>Corsi di Laurea</i> | <i>Anni Accademici</i> | | | | |
|---|------------------------|----------|----------|----------|------------|
| | 1° | 2° | 3° | 4° | 1° F.C. |
| Lingue e letterature straniere (19 annualità) ⁵⁷ | 3 (2) | 3 (2) | 6 (5) | 9 (8) | 12 |
| Relazioni Pubbliche vecchio ordinamento (25 annualità) | - | - | - | 13 | 16 |
| Relazioni Pubbliche nuovo ordinamento (22 annualità) | 3 | 3 | 7 | 10 | 14 |
| Scienze della Comunicazione (24 annualità) | 3 | 3 | 6 | 8 | - |
| Scienze Turistiche (24 annualità) | 3 | 3 | 7 | - | - |
| Traduzione e Interpretazione | 3 | - | - | - | - |

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.

⁵⁷ Tra parentesi è indicato il requisito richiesto agli iscritti precedentemente all'a.a. 2000/01.

Il numero di esami si intende espresso in termini di annualità. Pertanto gli esami con valenza semestrale sono considerati come mezza annualità; relativamente al Corso di Laurea in Lingue e letterature straniere, sono considerati utili ai fini del conteggio solo gli esami orali.

Per gli studenti portatori di handicap sono previsti particolari criteri per la valutazione del reddito e del merito con la possibilità, con delibera motivata del Collegio Commissariale, di elevazione dell'importo della "Borsa" fino ad un massimo di Lit. 12.500.000, se lo studente risulta in graduatoria di categoria A.

Altra particolarità del bando per le borse di studio riguarda gli studenti idonei laureandi entro il regolare Corso di laurea che, presentando apposita domanda, può richiedere il premio di laurea pari al 50% dell'importo della borsa di studio assegnata.

5.2.2 Servizio residenziale

Per quanto riguarda il *servizio residenziale*, una volta ultimato il *residence* dell'Università IULM, che renderà disponibili agli studenti 130 posti alloggio in camere doppie e 4 posti alloggio in camere singole, questi ultimi riservati a portatori di handicap, un bando di concorso emanato dalla stessa Università assegnerà i posti agli studenti previa opportuna graduatoria.

5.2.3 Servizio di ristorazione

Attualmente l'I.S.U. garantisce agli studenti assistiti la disponibilità di ticket mensa, il cui costo è correlato alla fascia di appartenenza dello studente richiedente.

Poiché dall'ottobre 2001 sarà invece disponibile una mensa presso i nuovi locali dell'Università IULM, ⁵⁸ nel corso dell'a.a. 2001/02, l'I.S.U. si attiverà per stipulare una convenzione con i gestori della mensa, affinché gli studenti assistiti possano fruire del servizio in sede, ad un costo correlato alla propria fascia di reddito.

⁵⁸ Si fa qui riferimento all'edificio indicato con la lettera B alla Fig. 2-13.

5.2.4 Altre attività

L'I.S.U. IULM assicura, inoltre, alla generalità degli studenti, una serie di altre attività e servizi ausiliari, importanti per la realizzazione del diritto allo studio:

- contributi per le attività culturali e ricreative, per conferenze e per attività di carattere artistico-musicale;
- contributi per l'acquisto di libri di testo e di quotidiani, in collaborazione con il Sistema Bibliotecario di Ateneo;
- servizio sanitario, per la sede di Milano;
- servizio fotocopie, per la sola sede di Feltre;
- 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 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, presso strutture esterne, a favore degli Obiettori di coscienza che prestano servizio civile presso l'Università stessa nelle sedi di Milano e Feltre.

Dai dati indicati nel grafico (vedi Fig. 5-4) si evidenzia la tendenza al costante aumento della domanda, per cui dal 1995 ad oggi l'impegno finanziario complessivo risulta più che raddoppiato.

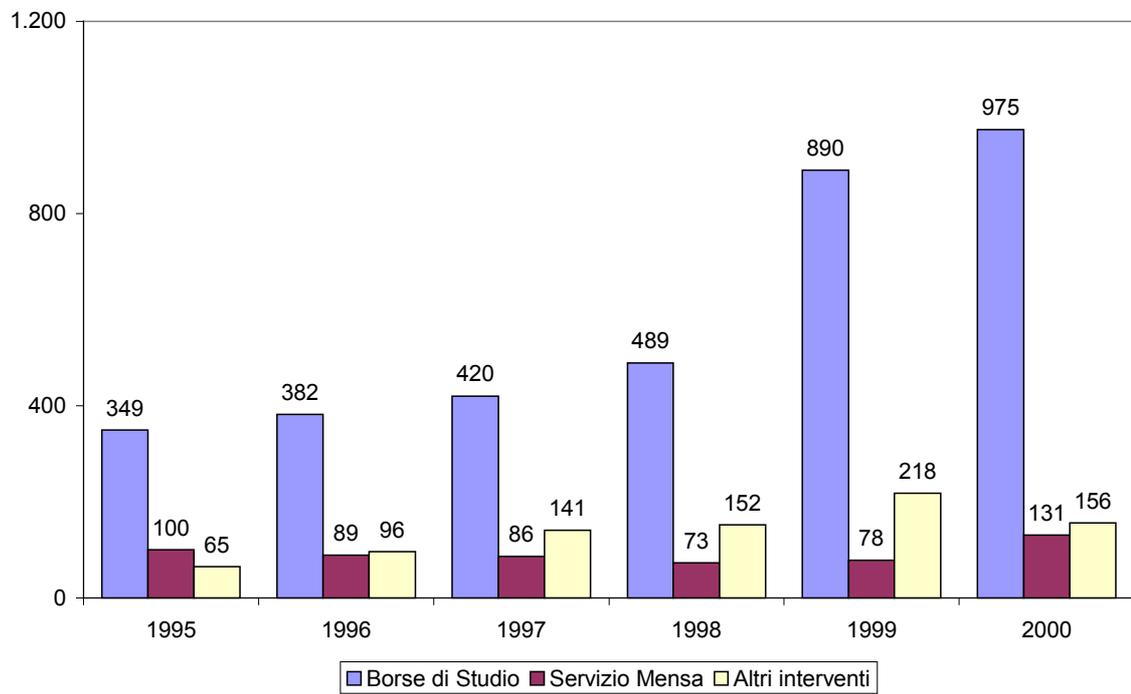
In merito alla differenza tra l'aumento della domanda e gli stanziamenti regionali per il diritto allo studio, l'ISU auspica la restituzione ad ogni I.S.U. dell'intero ammontare della tassa versata dall'Università di appartenenza.⁵⁹

⁵⁹ Nel consegnare la propria relazione sulle attività annuali al Nucleo di valutazione, l'I.S.U. IULM ha inteso precisare quanto segue: «Preme osservare che la quota della retta universitaria destinata al diritto allo studio (il cui importo è di circa L. 200.000 per studente) viene versata per intero dall'Università IULM alla Regione Lombardia, mentre la Regione, in seguito alla ripartizione tra tutte le Università lombarde, ne restituisce circa un terzo all'I.S.U.-IULM.

È necessario ricordare che la legge regionale 24 dicembre 1997, n. 48, così come modificata ed integrata dall'art. 2 della legge regionale 12 agosto 1999, n. 15, per quanto concerne la materia della gestione del diritto allo studio nelle Università non statali, prevede che la Regione e le Università possano stipulare convenzioni per la gestione diretta del diritto allo studio.

Alla sottoscrizione della suddetta convenzione l'Università IULM ha già manifestato la propria disponibilità con la sola riserva di ribadire, nella formulazione del testo della Convenzione, la necessità del recupero totale dell'importo versato per la tassa regionale per il diritto allo studio, al fine di poter disporre di adeguati stanziamenti per la gestione di tutti gli interventi previsti dalla normativa vigente».

Fig. 5-4. Impegno economico (in milioni di lire) per tipologia di interventi I.S.U., periodo 1995-2000.



6 I SERVIZI COMPLEMENTARI DELL'ATENEO

6.1 Segreteria amministrativa per studenti

La Segreteria studenti svolge e verifica tutte le attività e i compiti relativi alle carriere degli studenti delle sedi di Milano e Feltre e pianifica, dal punto di vista operativo, lo svolgimento delle attività didattiche previste nell'ambito dei vari Corsi di laurea.

In dettaglio, alla Segreteria studenti sono affidate le seguenti responsabilità:

- 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. 30 aprile 1997;
- 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 sono in massima parte disponibili sia ai vari sportelli, sia via Internet, come descritto al par. 6.5.2. In particolare, si segnala che il solo servizio non disponibile *on line* è l'immatricolazione dello studente, volutamente erogata secondo le modalità tradizionali, al fine di 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.

L'orario di apertura della Segreteria studenti è articolato in tre fasce tra le ore 10 e le ore 19:30, in modo da favorirne l'utilizzo anche da parte degli studenti lavoratori nelle ore serali. Complessivamente si ha un'apertura totale di 27,5 ore settimanali.

6.2 Il sistema bibliotecario di Ateneo

Il sistema bibliotecario d'Ateneo (SBA) si compone di due biblioteche: una posta nella sede di Milano ed una presso la sede di Feltre.

La sua analisi riguarda i seguenti aspetti:

- il patrimonio librario, di periodici e Cd-Rom;
- l'adeguamento tecnologico (catalogazione, dotazione di strumentazione informatica, programmi di automazione del prestito);
- l'analisi quantitativa dei servizi erogati (andamenti dei prestiti e consultazioni).

Nel corso del 2000, lo SBA si è avvalso della collaborazione di studenti con contratto part-time (150 ore) e di personale assunto con contratto a tempo, finalizzato alla catalogazione per un totale di circa 30 mesi/uomo.

6.2.1 Patrimonio librario, di periodici e Cd-Rom

Al 31 dicembre 2000, il totale dei libri posseduti dallo SBA è pari a 113.484 volumi (77.081 a Milano e 36.403 a Feltre) con un incremento di 12.951 volumi rispetto all'anno precedente.

Il grafico di cui alla Fig. 6-1 illustra l'importante sviluppo che ha caratterizzato lo SBA negli ultimi sei anni, con un tasso annuo di crescita costante intorno al 10%. Nell'ultimo quadriennio si è invece mantenuto stabile il rapporto fra il numero dei volumi ed il numero degli studenti, come illustrato da Fig. 6-2.⁶⁰

I titoli dei periodici attualmente posseduti dall'Università IULM sono 1.087 (879 a Milano, 208 a Feltre), di cui 741 in corso. Durante il 2000 sono stati avviati 45 nuovi abbonamenti, ai quali si aggiunge la crescente richiesta di abbonamenti a opere su CD ROM, la cui natura è molto spesso periodica.

Al 31 dicembre 2000 si dispone di 150 titoli su CD ROM (nel 1999 erano circa 120). Anche in questo caso valgono le considerazioni fatte in merito al tasso annuo di crescita che, data la natura innovativa del materiale, risulta ancora più marcato.

⁶⁰ Il dato riguarda la sola sede di Milano.

Fig. 6-1. Numero di volumi posseduti dalle Biblioteche di Milano e Feltre dal 1992 al 2000.

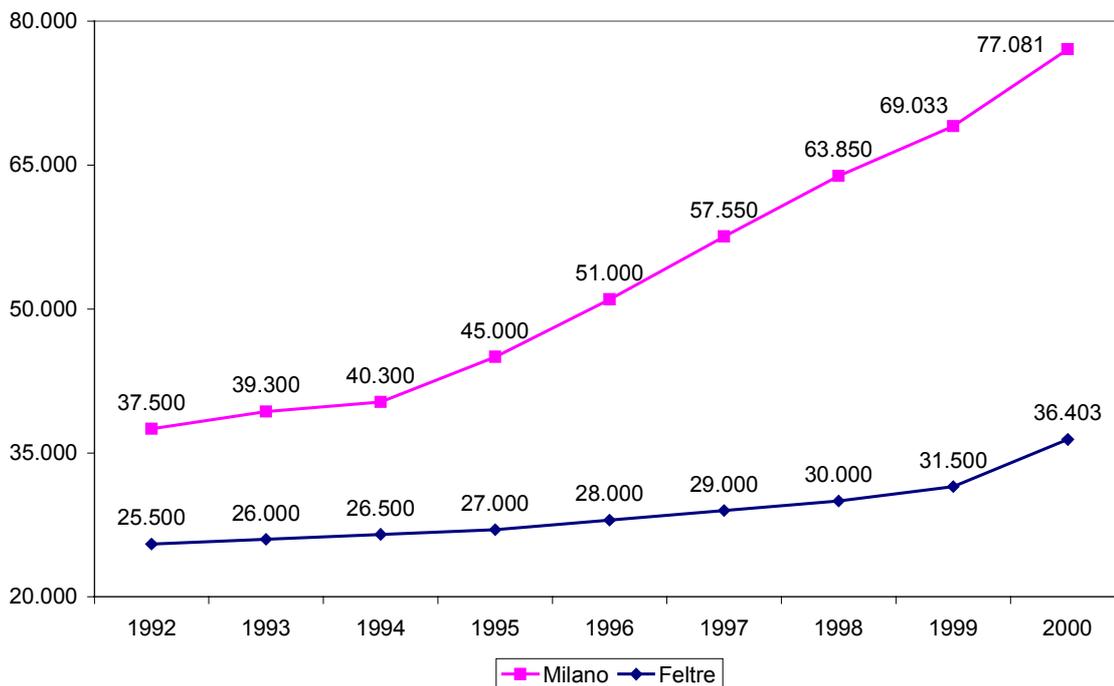


Fig. 6-2. Numero di volumi pro-capite per studente, sede di Milano, periodo 1992 - 2000.

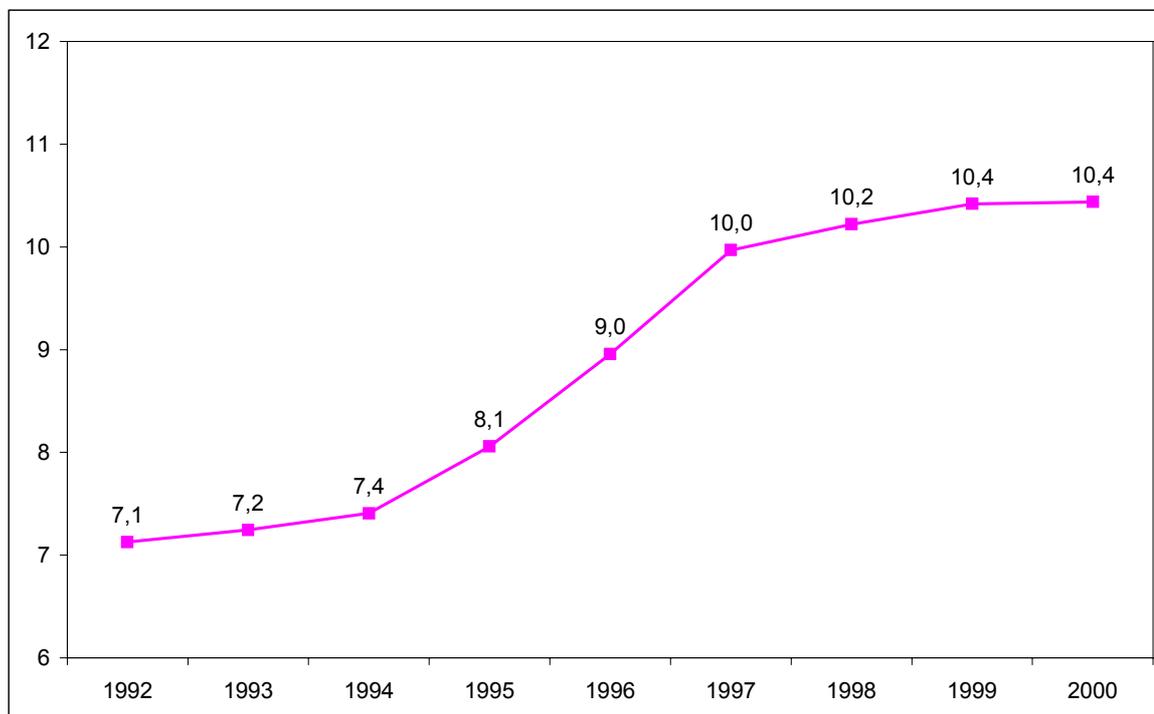
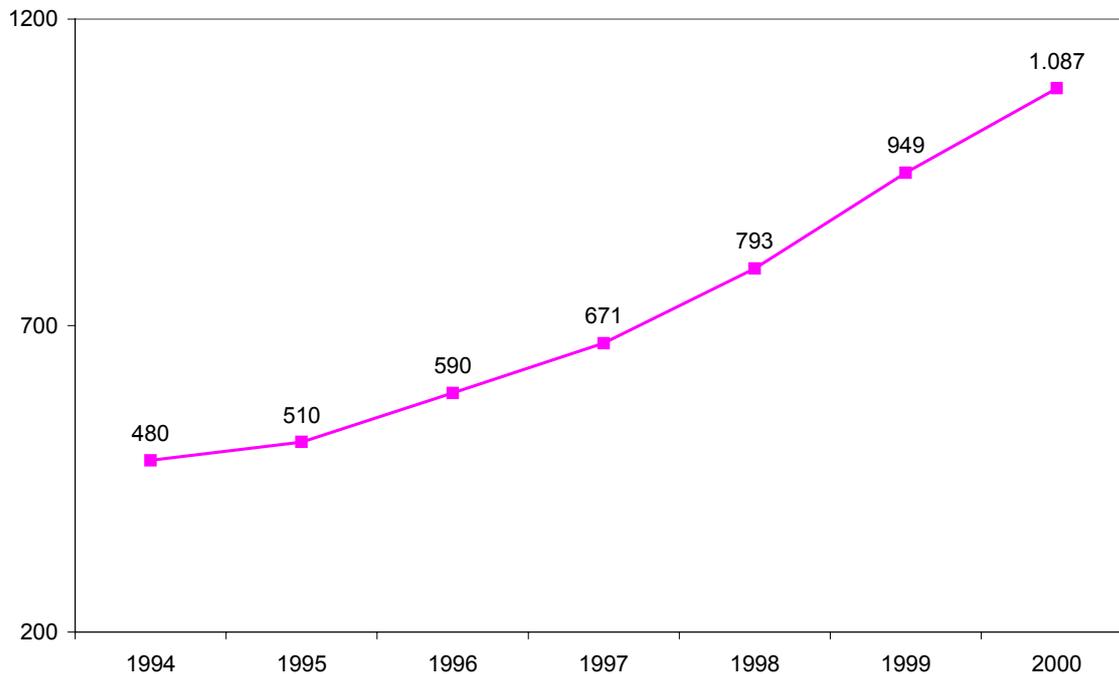


Fig. 6-3. Numero periodici posseduti dallo SBA dal 1994 al 2000.



6.2.2 Adeguamento tecnologico

L'adeguamento tecnologico ha riguardato i seguenti aspetti:

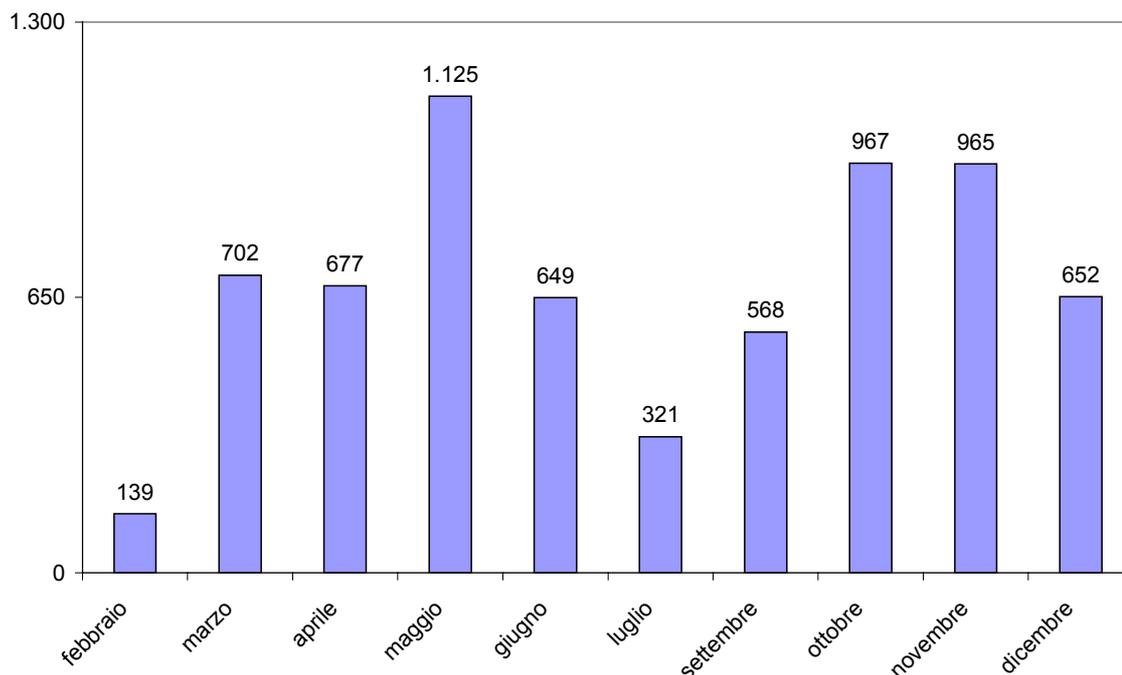
1. la strumentazione hardware;
2. la catalogazione elettronica;
3. lo sviluppo delle procedure di automazione.

Con riferimento alla dotazione hardware della biblioteca si segnalano:

- il rinnovo dei computer destinati al pubblico per la consultazione dei cataloghi bibliografici *on-line*;
- la messa a disposizione di 10 computer per la ricerca libera su Internet;
- l'attivazione, dal febbraio 2000, di un servizio particolarmente innovativo di prestito di computer portatili. Tale servizio, che viene effettuato con le stesse procedure adottate per il prestito libri, permette la navigazione in Internet e l'utilizzo dei programmi installati sul computer (per es. programmi di videoscrittura per elaborare testi e altri programmi di produttività individuale).

Come si può osservare nella Fig. 6-4, si tratta di un servizio che ha registrato un notevole gradimento da parte dell'utenza.

Fig. 6-4. Numero prestiti mensili di PC portatili per l'anno 2000.



Per quanto riguarda lo sviluppo delle procedure di automazione, si segnala il passaggio a nuova versione del software Aleph. Tale passaggio è iniziato nel mese di settembre 2000, con l'attività di analisi dei dati bibliografici e amministrativi da convertire. Sono poi seguite le fasi di:

- installazione e implementazione di un nuovo server;
- conversione dei dati;
- implementazione delle funzioni previste dalla nuova versione di Aleph.

Si evidenzia poi l'estensione delle procedure di automazione alla sede di Feltre, avviata nel 1997, che ha permesso una maggiore informativa ed un miglioramento dell'operatività.

Per quanto riguarda la catalogazione, si sottolinea che nel catalogo elettronico sono attualmente contenuti i dati relativi all'intero patrimonio della biblioteca di Milano, più quelli del patrimonio della biblioteca di Feltre a partire dal 1992 (per un totale di 80.000 record). Per la sede feltrina il recupero del pregresso è tra gli obiettivi da raggiungere nel corso del 2001, per quanto per le aree di maggior interesse per gli studenti del Corso di laurea in Relazioni Pubbliche risulta essere già in fase avanzata.

6.2.3 *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 prestati nella sede di Milano, è stata raggiunta nel 2000 una media mensile di 5.771 movimenti, comprendenti prestiti e consultazioni, mentre lo scorso anno era stata di 4.589 movimenti; si è quindi registrato un aumento dell'attività del 26%.

L'incremento delle attività appare ancora più significativo se si prendono in considerazione i dati del periodo 1994-2000, come evidenzia la Fig. 6-5.

Tale incremento è avvenuto anche grazie all'informatizzazione delle procedure e all'aumento della qualità del servizio; si può dunque prevedere che, con il totale rinnovo della versione del programma di automazione Aleph, tale tendenza sarà confermata.

Inoltre, l'ampliamento del patrimonio librario della biblioteca ha determinato una maggiore affluenza di utenti esterni, come si vede nelle Fig. 6-6 e Fig. 6-7.

Con riferimento alla sede di Feltre, il completamento di tutte le procedure di automazione della Biblioteca con l'attivazione dei moduli di catalogazione, acquisti di libri e periodici, ha avuto come ultima applicazione l'avvio del servizio prestiti. Ciò ha consentito una maggiore efficacia nell'erogazione dei servizi al pubblico (prestito, interprestito, prenotazioni di materiali documentari), come si può osservare nella Fig. 6-10.

Lo SBA fornisce anche un servizio di prestito interbibliotecario, la cui importanza risulta evidente nelle Fig. 6-11 e Fig. 6-12.

Dall'esame dei dati si osserva una riduzione del numero di richieste dagli utenti IULM e di un aumento degli utenti esterni, come si vede nella Fig. 6-14. Queste dinamiche testimoniano la crescente attrattività e completezza del patrimonio bibliografico dell'Università IULM.

A queste considerazioni va aggiunta l'osservazione che, grazie anche al servizio interbibliotecario, è aumentato l'interscambio documentario e librario tra le biblioteche di Milano e Feltre.

Si segnala infine la dinamica del Servizio Banche Dati, che riscuote un interesse crescente da parte degli studenti.⁶¹

⁶¹ Tuttavia nel corso del 2000 si sono registrate difficoltà nell'erogazione del servizio causate da dimissioni di personale specializzato.

Fig. 6-5. Prestito a domicilio e consultazione in sede di volumi dal 1994 al 2000, sede di Milano.

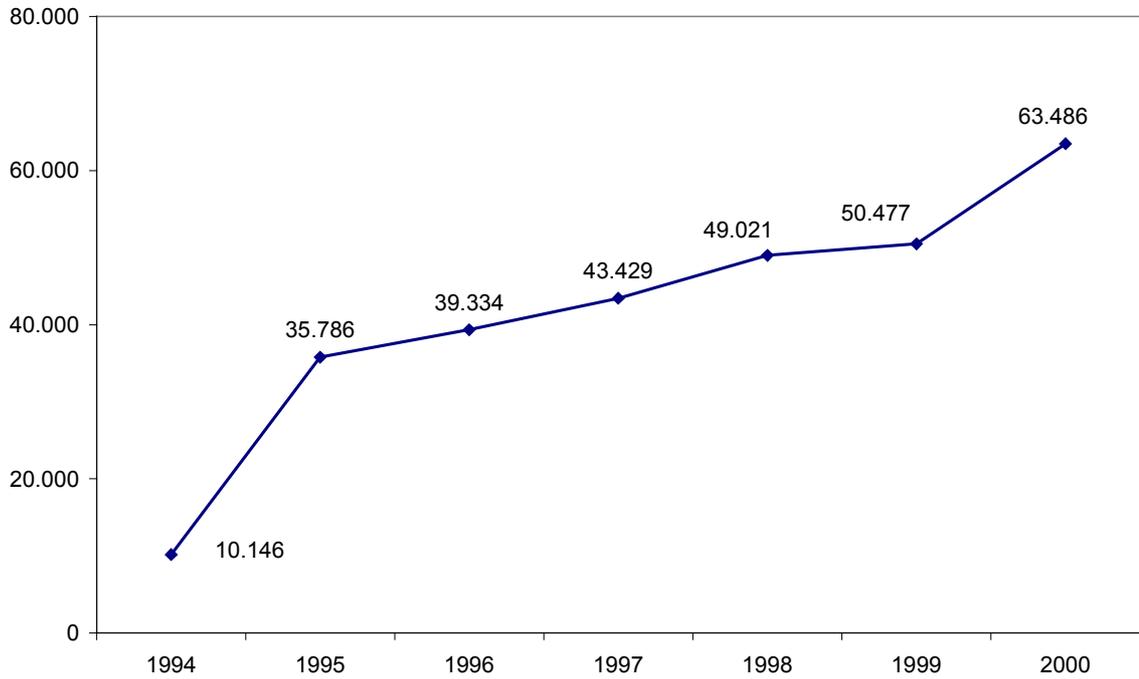


Fig. 6-6. Affluenza alla distribuzione di utenti esterni all'Università dal 1995 al 2000. (Sede di Milano)

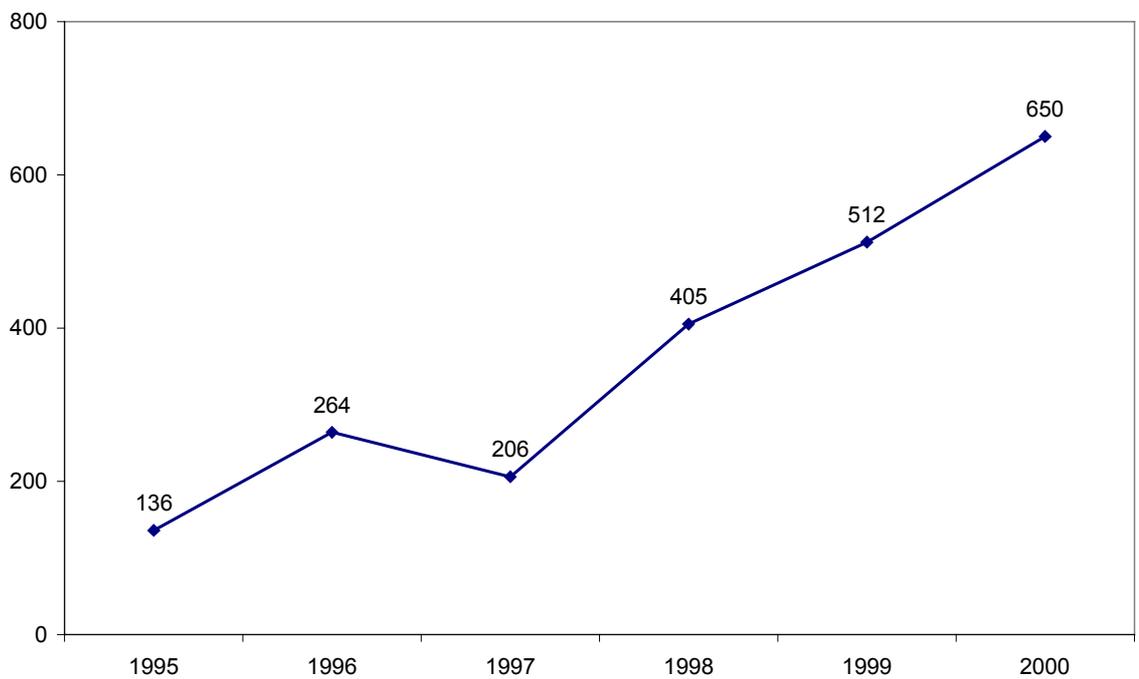


Fig. 6-7. Affluenza alla distribuzione di utenti esterni all'Università, distinti per tipologia, nell'anno 2000. (Sede di Milano)

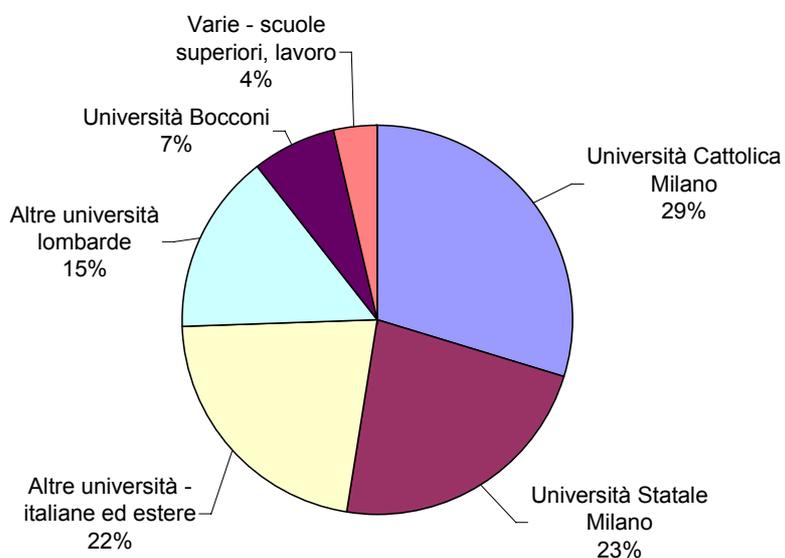


Fig. 6-8. Media dei prestiti mensili di volumi dal 1995 al 2000, sede di Milano.

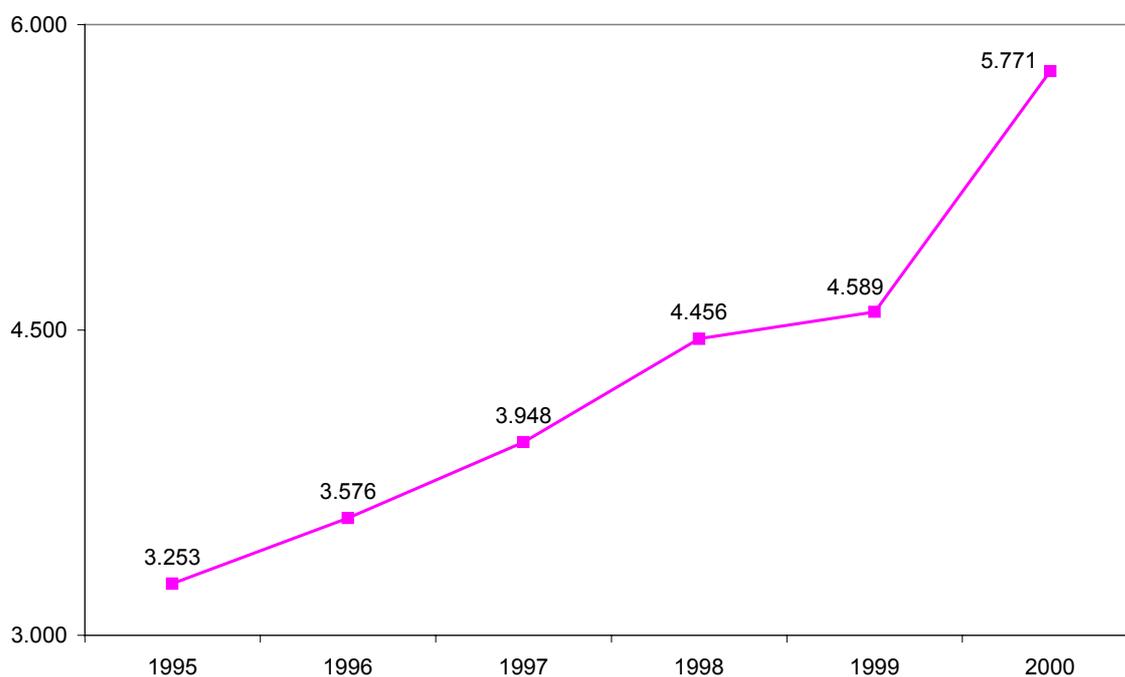


Fig. 6-9. Affluenza mensile alla distribuzione nel corso del 2000, sede di Milano.

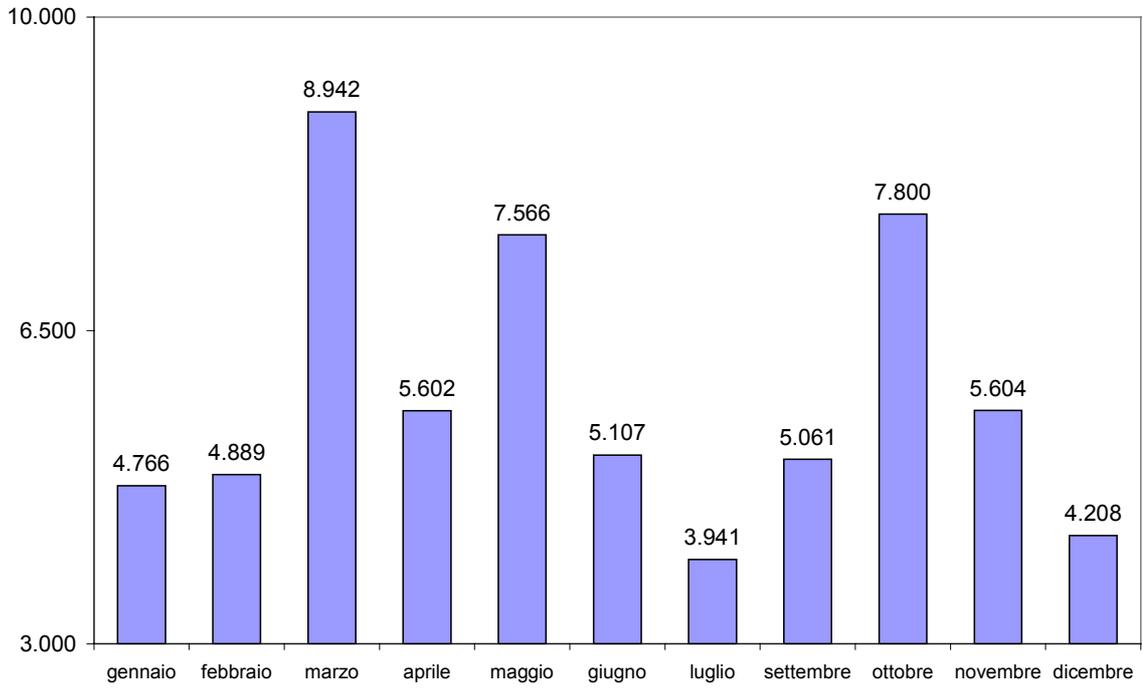


Fig. 6-10. Affluenza mensile alla distribuzione nella sede di Feltre dal 1992 al 2000.

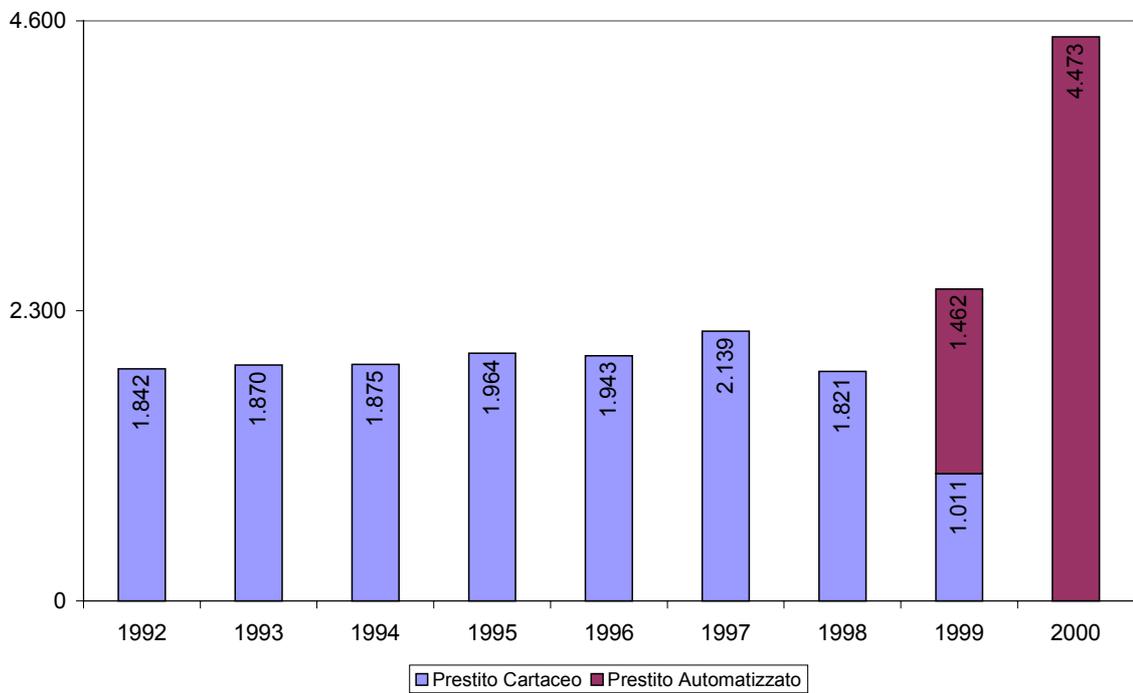


Fig. 6-11. Servizio Interbibliotecario. Numero di richieste utenti IULM distinti per tipologia, dal 1997 al 2000, sede di Milano.

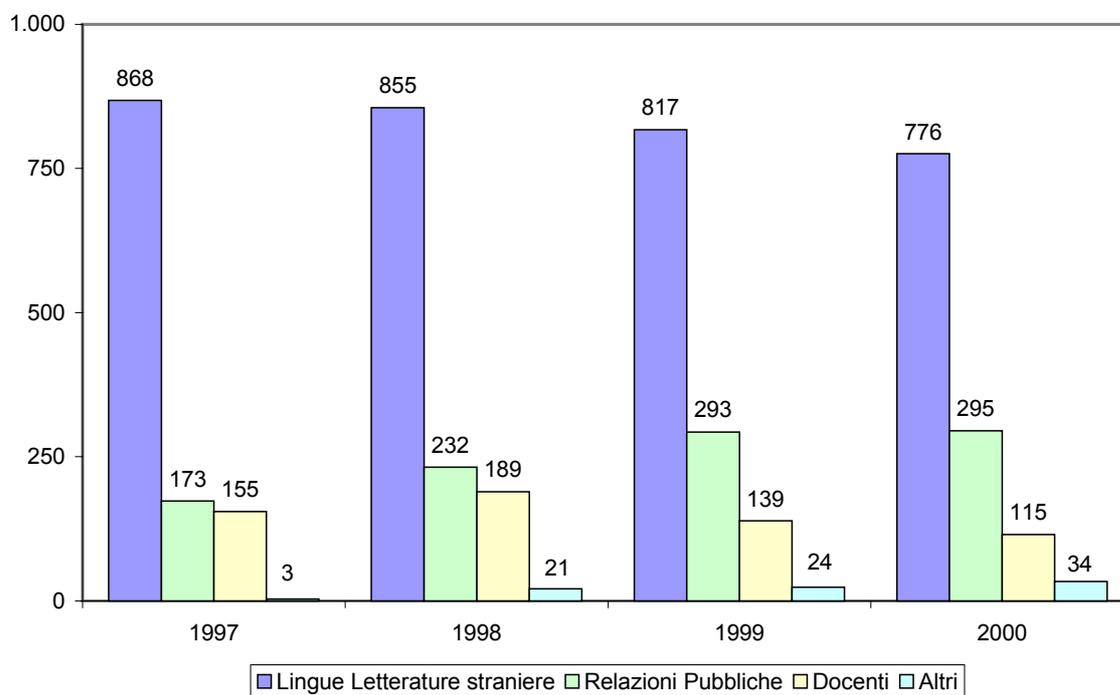


Fig. 6-12. Numero delle richieste degli utenti IULM evase dal prestito interbibliotecario nella sede di Milano dal 1997 al 2000.

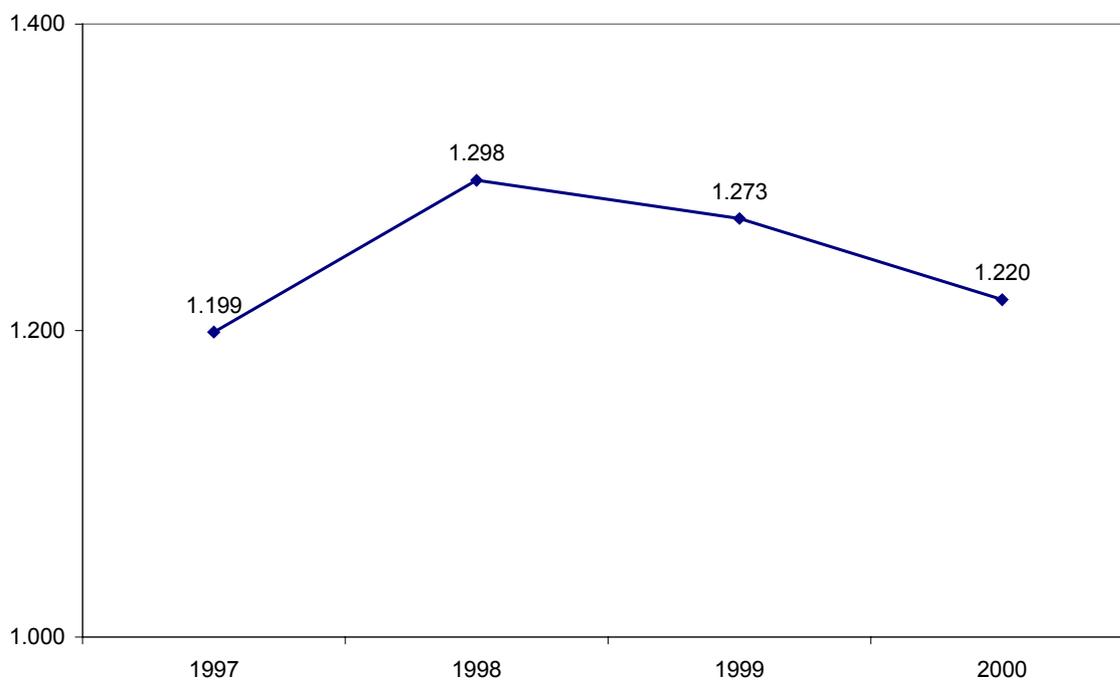


Fig. 6-13. Numero delle richieste inviate, distinte per esito, dal prestito interbibliotecario nella sede di Milano dal 1998 al 2000.

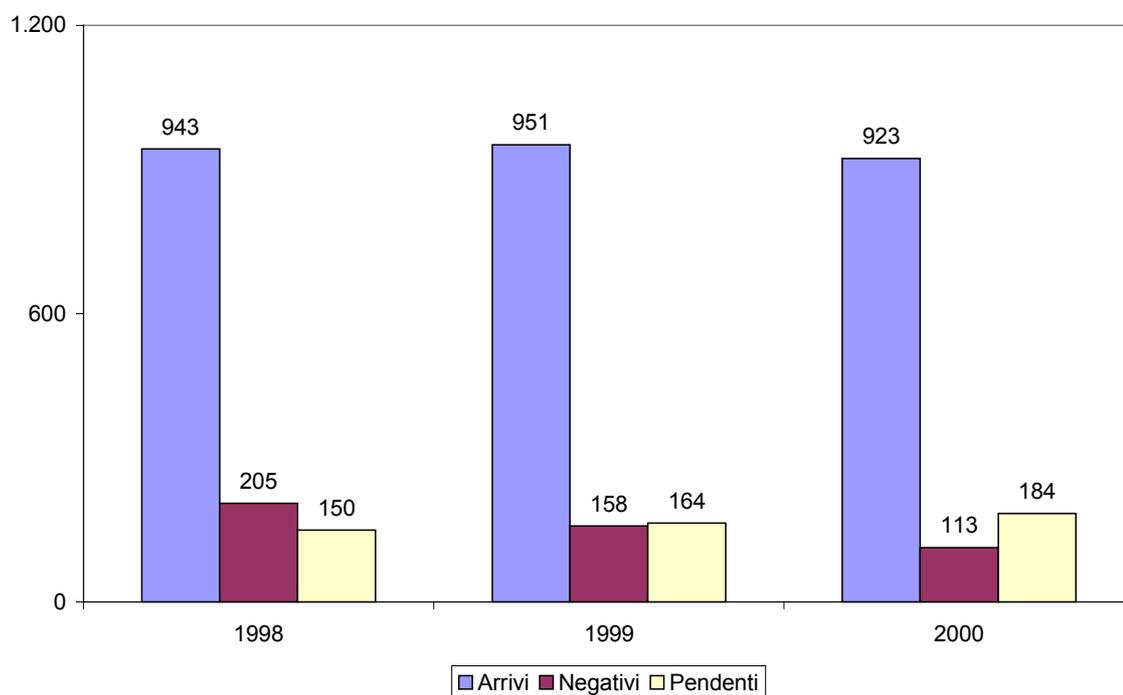


Fig. 6-14. Servizio Interbibliotecario. Richieste ricevute dall'esterno, dal 1996 al 2000, sede di Milano.

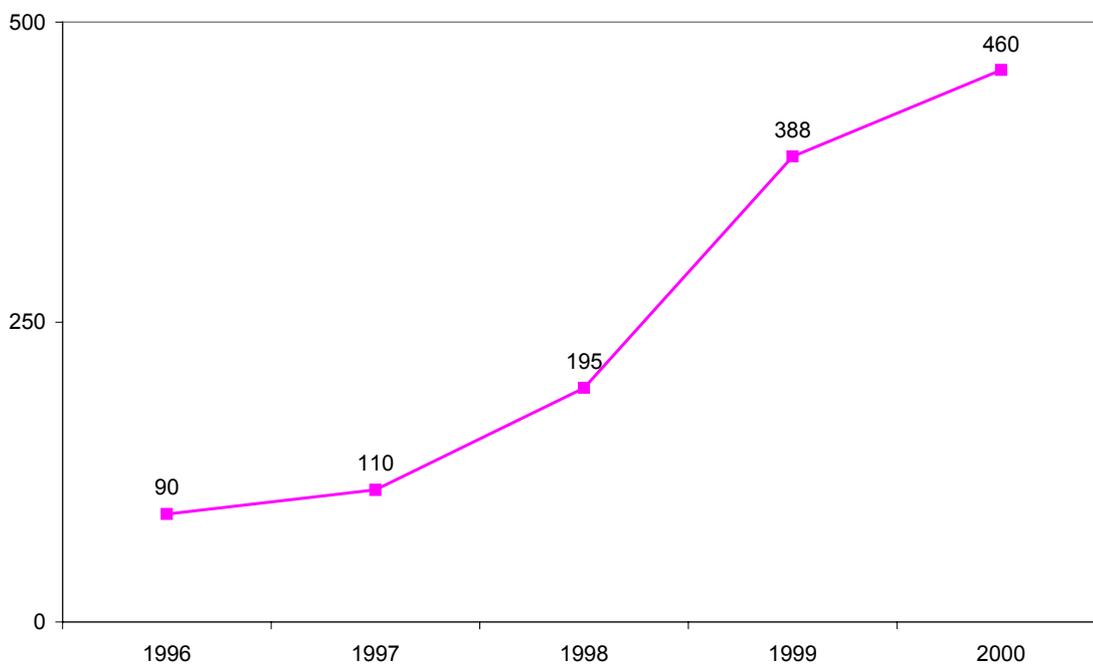


Fig. 6-15. Numero delle richieste evase dal prestito interbibliotecario nella sede di Feltre dal 1998 al 2000.

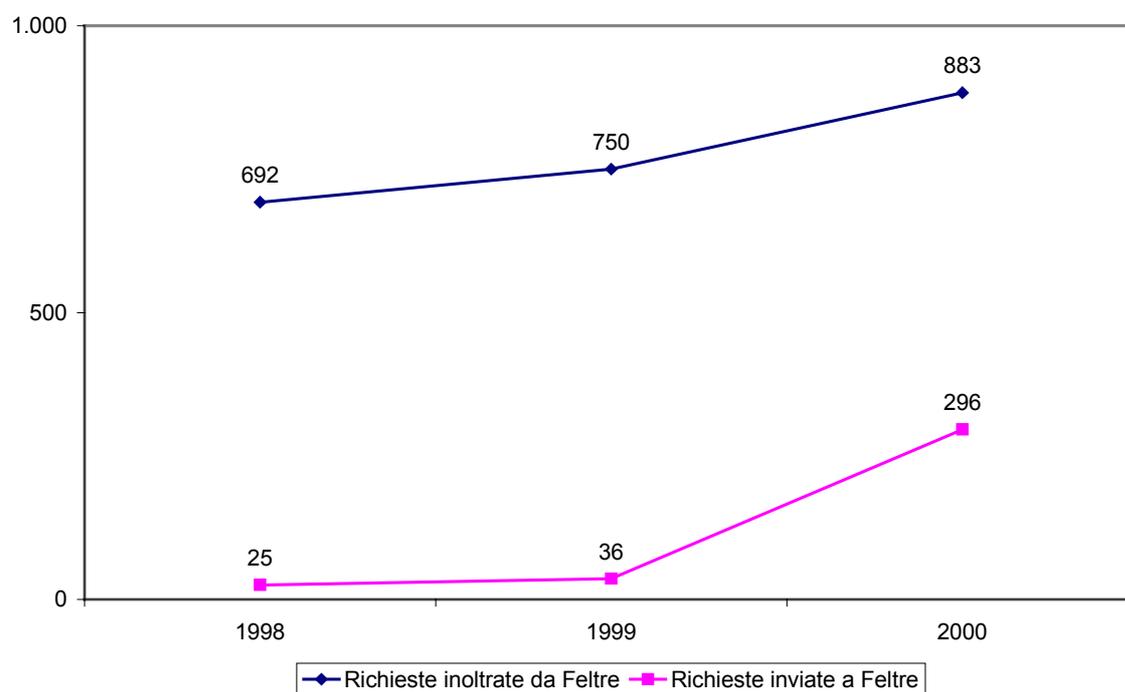


Fig. 6-16. Servizio Banche Dati. Ore di assistenza fornite dal 1997 al 2000.

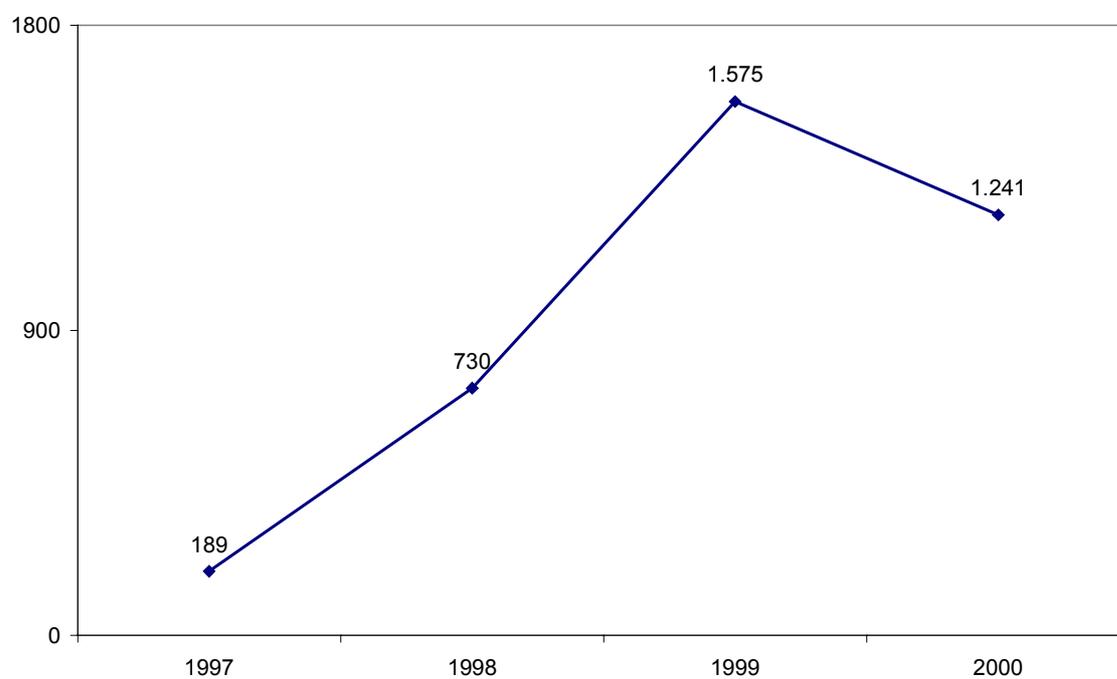


Fig. 6-17. Consultazioni Cd-ROM distinto per tipologia d'utenti nella sede di Milano dal 1999 al 2000.

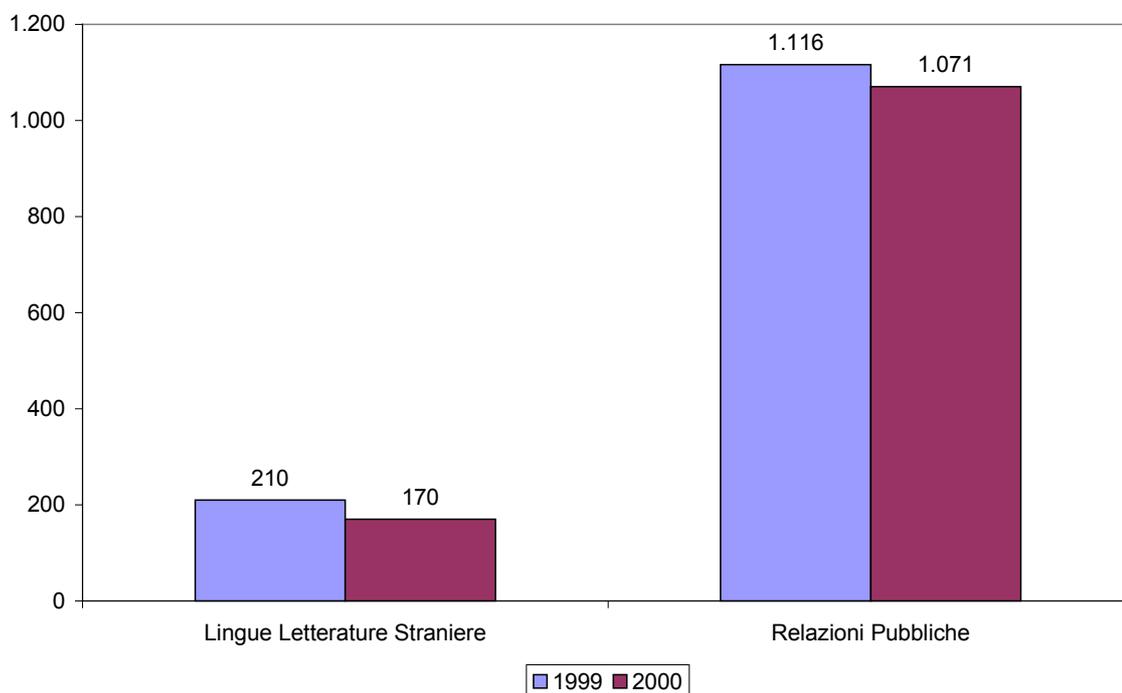
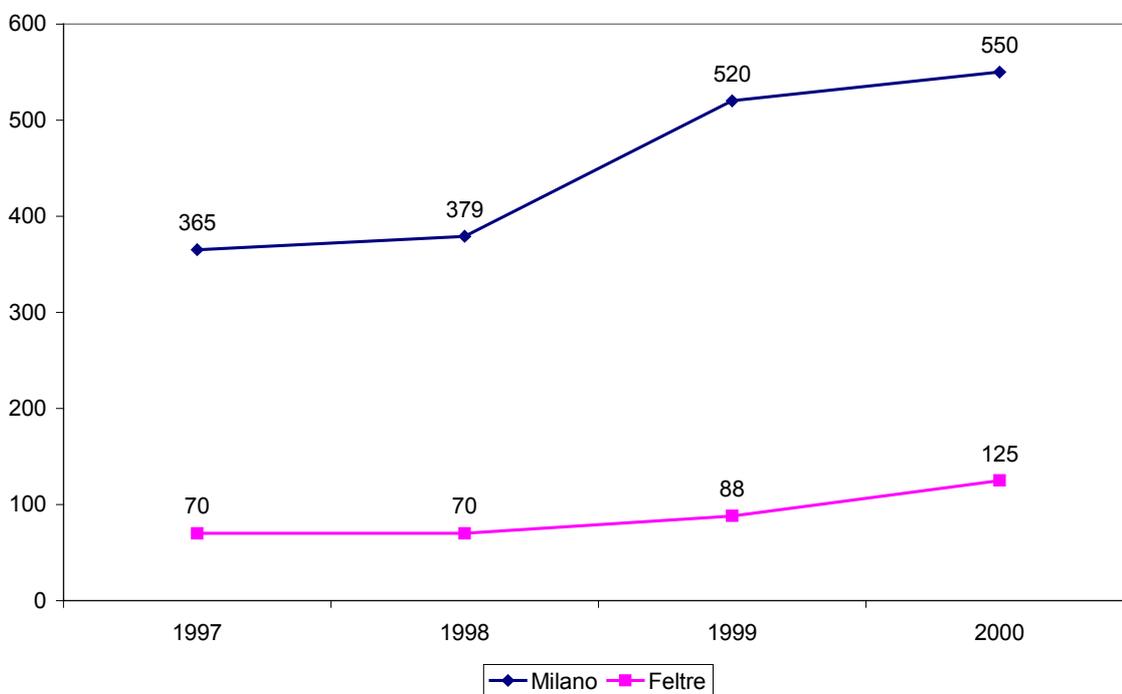


Fig. 6-18. Budget delle biblioteche di Milano e di Feltre (in milioni di lire), per l'acquisto di materiale bibliografico.



6.3 Centri di servizio

I Centri di Servizio, previsti dall'art. 28 dello Statuto di Autonomia, sono organizzazioni interne all'Ateneo finalizzate alla progettazione, sviluppo ed erogazione di servizi di supporto alle attività formative e scientifiche proprie della missione istituzionale dell'Università IULM.

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 stabilito da un apposito regolamento, emanato nel luglio 1998.

Per lo svolgimento delle loro attività i Centri di Servizio dispongono di una dotazione finanziaria, di personale tecnico-amministrativo assegnato e di attrezzature e locali adeguati. 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.

Nel corso del 2000 sono attivi quattro centri di servizio: il Centro Servizi Stage (CSS), il Centro Linguistico, il Centro informatico per la didattica e la ricerca (CIDeR) ed il Centro relazioni internazionali.⁶²

6.3.1 Centro Servizi Stage (CSS)

Il Centro Servizi Stage, operativo dall'inizio dell'a.a. 1995/96, ha avuto una duplice missione:⁶³

- instaurare rapporti continuativi con le imprese e con gli enti pubblici italiani ed europei al fine di attuare proficui scambi di tipo culturale e professionale;
- offrire agli studenti ed ai neo-laureati dell'Università IULM la possibilità di acquisire conoscenze ed esperienze specifiche e professio-

⁶² I Centri di servizio sono stati tutti formalmente attivati con decreto rettorale il 1° dicembre 1998, dopo l'approvazione del già citato regolamento, a sua volta conseguente all'emanazione dello statuto di Autonomia nel febbraio 1998. In realtà, fatta eccezione per il Centro Relazioni Internazionali, gli altri tre centri erano già precedentemente attivi, benché con una differente forma statutaria derivante dal precedente Statuto.

⁶³ Nel corso del 2001 l'Università IULM ha provveduto all'istituzione dell'Ufficio Stage, che ha rilevato le funzioni del CSS.

nalizzanti, entrando in diretto contatto con imprese ed enti pubblici, per mezzo dell'esperienza dello *stage*.

Il CSS ha mantenuto rapporti con enti ed imprese interessati ad avvalersi dei servizi e delle conoscenze scientifiche e professionali che l'Università IULM produce nei suoi ambiti di competenza.

L'obiettivo principale è quello di facilitare l'inserimento degli studenti nel mondo del lavoro e delle professioni, attraverso l'offerta di *stage* (si veda il par. 6.8) ed il *placement* dei laureati (si veda il par. 6.9).

6.3.2 Centro Linguistico di Milano e Feltre

Il Centro Linguistico, fondato nel 1994, ha come obiettivi primari:

- sviluppare la ricerca nel campo dell'applicazione delle nuove tecnologie dell'informazione alle discipline umanistiche, con riguardo tanto ai problemi teorici quanto a quelli operativi;
- individuare e produrre contenuti multimediali che possano rispondere alle esigenze specifiche del curriculum di studio degli studenti di tutti i Corsi di laurea dell'Università IULM;
- fornire i supporti tecnologici per l'autoapprendimento (assistito) delle lingue come attività integrativa e complementare a quella svolta in aula e nei laboratori linguistici;
- offrire la possibilità ai docenti delle differenti discipline di realizzare, strumenti multimediali personalizzati per la didattica.

Per la realizzazione di questi obiettivi il Centro Linguistico dispone di aule e laboratori dedicati allo studio e alla ricerca.

In seguito allo scorporo parziale di alcune funzioni precedentemente attribuite al Centro Linguistico (Laboratori), allo stato attuale risulta prioritario il settore della ricerca pratico-teorica sulle conseguenze dello sviluppo tecnologico per gli studi umanistici e la produzione di materiali utilizzabili nelle applicazioni didattiche.

L'attività del Centro Linguistico viene regolarmente consuntivata con apposite relazioni, e documentata in un apposito sito web autonomamente gestito dal Centro stesso.⁶⁴

Tra le attività svolte presso il Centro Linguistico:

⁶⁴ Si veda il sito web: www.nerozzi.com/home.html.

- assistenza tecnologica per la realizzazione di tesi in formato multimediale;
- assistenza alla navigazione per ricerche bibliografiche in rete, reperimento materiale online, ecc.;
- assistenza a docenti (digitalizzazione di immagini e testi, organizzazione di presentazioni e lezioni multimediali, interventi a convegni);
- creazione di classi virtuali (*egroups*);
- corso di scrittura critica e creativa ipertestuale e multimediale;
- esercitazioni di autoapprendimento di lingua inglese, e di apprendimento multimediale di lingua francese e italiana.

Nel gennaio 2001, gli Organi di governo dell'Università IULM hanno deliberato l'istituzione del Centro di Cultura Digitale e la contestuale chiusura del Centro Linguistico.

La funzione del Centro Cultura Digitale è innanzitutto quella di sviluppare attività di ricerca che coniughino i contenuti disciplinari della letteratura e delle lingue con la riflessione e le pratiche delle nuove tecnologie multimediali. Particolare attenzione è dedicata allo studio dello statuto epistemologico della testualità digitale, all'estetica dei nuovi media (arte digitale *on/off line*), allo sviluppo dell'arte e del sistema culturale di stampo umanistico per il web, alla linguistica computazionale, alla codifica del testo digitale.

Intenzione del Centro di Cultura Digitale è anche quello di costituire consorzi con altri Centri di Cultura Digitale, università e istituzioni internazionali allo scopo di sviluppare la ricerca nonché una didattica multimediale, interdisciplinare e multiculturale attraverso la creazione di una rete di scambio interattiva tra studenti appartenenti ad Atenei nazionali e internazionali (University of Cambridge, Brown University, Paris 8, ITU University).

6.3.3 Centro Informatico per la Didattica e la Ricerca (CIDeR)

Avviato nell'a.a. 1995/96, il CIDeR ha lo scopo di promuovere l'apprendimento e l'utilizzo delle moderne tecnologie dell'informazione nell'attività didattica e scientifica degli studenti e dei docenti.

Con particolare riferimento alle attività svolte nel corso dell'a.a. 1999/00, si segnalano:

- a) l'erogazione di servizi di assistenza tecnica ai docenti per la predisposizione di materiale didattico, utilizzando tecnologie multimediali;

- b) l'attivazione del servizio "Lezioni online", per la presentazione via Internet di materiale didattico dei corsi e di documentazione di convegni e seminari;
- c) l'erogazione di servizi di supporto ai docenti per lo svolgimento di esami, con l'utilizzo di strumentazione informatica (test compilati direttamente su PC o lettura ottica di test cartacei);
- d) la realizzazione di CD-Rom per conto del centro studi Dino Buzzati, dell'Istituto di Linguistica e dell'Istituto di Economia e Marketing;
- e) l'attivazione delle prime iniziative dell'Osservatorio sull'e-commerce e la comunicazione *on-line*;
- f) la realizzazione di corsi avanzati e specialistici su specifici software, destinati a docenti e ricercatori delle sedi di Milano e Feltre;
- g) l'accreditamento del CIDeR presso l'Unione Europea per il rilascio della patente europea di informatica (ECDL).

6.3.4 Centro Relazioni Internazionali

Il Centro relazioni internazionali nasce nel dicembre 1998 per dare un'espressione strategica, organica e progettuale alla vocazione internazionale dell'Università IULM, più di quanto non sia possibile attraverso la pur qualificata ed efficace azione dell'attuale Ufficio Affari Internazionali (principalmente dedito alla complessa gestione della mobilità internazionale degli studenti, come evidenziato al par. 3.1.3).

L'individuazione dei filoni e delle strategie culturali di sviluppo dell'intero progetto di internazionalizzazione e dei relativi aspetti operativi necessita infatti, per risultare costruttiva e fruttuosa, di una struttura istituzionalmente definita ed a ciò deputata.

Di seguito vengono segnalate le principali attività svolte e/o avviate nel corso del 2000. Nel bimestre giugno – luglio 2000, il Centro relazioni internazionali si è occupato della gestione del "Corso Coreani Moda", che ha visto la collaborazione dell'Università IULM con la Keimyung University.

Ad agosto 2000, in vista dell'Anno Europeo delle Lingue 2001 (A.E.L.),⁶⁵ teso a celebrare la pluralità linguistica dell'Europa e a promuovere l'apprendimento delle lingue e le competenze connesse, l'Università IULM è stata designata Agenzia Nazionale di Coordinamento per il settore universitario. Infatti, ogni Paese partecipante ha affidato ad un organo na-

⁶⁵ Decisione 1934/2000/CE del Parlamento Europeo e del Consiglio.

zionale di coordinamento il compito di organizzare, in collaborazione con la Commissione Europea e il Consiglio d'Europa, la propria partecipazione all'evento.

Il Centro relazioni internazionali, in qualità di *focal point* per l'A.E.L. 2001, ha svolto attività di diffusione e di informazione a livello nazionale. Per facilitare la comunicazione verso l'esterno, il Centro relazioni internazionali si è avvalso del sito web dell'Università IULM, curando una sezione interamente dedicata all'A.E.L. 2001, e fornendo indicazioni riguardo:

- i nomi e gli indirizzi degli organi di coordinamento;
- i convegni e le iniziative realizzati dai partecipanti all'Anno Europeo delle Lingue;
- il calendario degli eventi nazionali ed internazionali;
- la documentazione necessaria a chi volesse presentare la domanda per il finanziamento.

Inoltre, il Centro ha provveduto ad aprire uno sportello informatico preposto a rispondere alle richieste di chiarimento provenienti da tutta Italia.

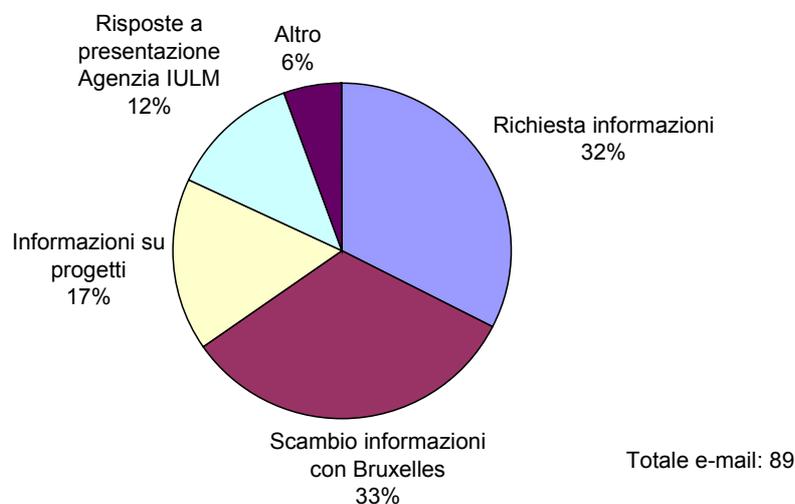
Per quanto concerne la presentazione dei progetti, l'Università IULM ha istituito un'apposita commissione scientifica, al fine di esaminare la compatibilità degli stessi in relazione alla priorità ed ai criteri fissati dalla Commissione Europea formulando pareri consultivi. Delle 23 domande di cofinanziamento presentate presso il Centro, sono state approvate quelle relative ai seguenti progetti:

- "*Oltre Babele. Nuove frontiere della multimedialità in ambito linguistico e umanistico*" dell'Università degli Studi di Catania;
- "*Cinema: Paradiso delle Lingue. I sottotitoli nell'apprendimento linguistico*" dell'Università degli Studi di Pavia.

Nell'ambito del processo di internazionalizzazione dell'Università IULM, il Centro relazioni internazionali ha curato i contatti con il Canada, tramite il Consolato Canadese in Italia e con l'Università del Desarrollo (Santiago del Cile) per la formalizzazione di un accordo bilaterale.

Infine altre due convenzioni stipulate dal Centro relazioni internazionali permetteranno agli studenti di formarsi presso organismi internazionali. La prima convenzione, stipulata tra l'Università IULM e CRUI/Ministero Affari Esteri, permetterà agli studenti di espletare un tirocinio di formazione ed orientamento, della durata di tre e/o sei mesi, presso varie sedi (la Farnesina, le organizzazioni internazionali, le sedi consolari e gli istituti italiani di cultura all'estero). Tale convenzione, della durata di un anno e tacitamente rinnovabile, prevede l'aggiornamento delle offerte di lavoro ogni quattro mesi.

Fig. 6-19. Numero e-mail riguardanti l'Anno Europeo delle Lingue 2001 ricevute dal 30/08/2000 al 31/12/2000.



La seconda convenzione, stipulata tra l'Università IULM e la Commissione nazionale tecnica dell'UNESCO Italia, prevede già dal prossimo anno accademico l'inserimento, nella sede romana, di quattro studenti dell'Università IULM.

6.4 Laboratorio didattico per le lingue straniere

Il Laboratorio didattico per le lingue straniere cura, per tutte le Facoltà, le attività dei corsi di lingue straniere che si svolgono presso i Laboratori Linguistici della sede di Milano, nonché la formazione dei docenti e l'assistenza per l'utilizzo dei suddetti laboratori.

Negli a.a. 1999/00 e 2000/01 il Laboratorio didattico ha inoltre curato l'organizzazione di due corsi di lingua araba (extracurricolari), tenutisi presso la sede di Milano dell'Università IULM da docenti madrelingua.⁶⁶

Un secondo ambito di attività del Laboratorio didattico è quello della produzione audiovisiva, con particolare riferimento ai seguenti servizi:

- riprese di conferenze e avvenimenti culturali tenutisi presso l'Università IULM;

⁶⁶ Per la partecipazione al primo corso, gli studenti hanno versato £ 500.000 ed hanno ottenuto un attestato di frequenza. Il secondo corso è, invece, stato gratuito, ma si è concluso prima del previsto per la rilevante riduzione dei partecipanti.

- produzione di filmati video a scopo didattico, curando sia le riprese che il montaggio;
- riversamento da master digitale a videocassette VHS;
- duplicazioni di materiale audio e video, sempre a scopo didattico.

Presso il Laboratorio didattico sono rimaste disponibili le raccolte dei film trattati nell'ambito dell'attività didattica, ed in particolare durante il corso di "Storia e critica del cinema". La visione di tali film è consentita agli studenti, sia singolarmente, sia in piccoli gruppi: nel corso dell'anno 2000 sono stati visti 67 film per un totale di 472 visioni, con una media di 7 visioni per film.

Il Laboratorio didattico, infine, consente la visione televisiva di programmi, anche trasmessi via satellite, per tutte le discipline.

Tra le attività svolte nell'anno 2000, si segnalano 123 richieste di duplicazione (29 riguardanti videoproduzioni dell'Università IULM e 94 riguardanti materiale didattico audiovisivo), 150 richieste di materiale didattico audiovisivo e 5 richieste di montaggio di audiovisivi. Inoltre, sono stati prodotti 9 videoatti di manifestazioni culturali tenutesi nell'Ateneo.

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

Il sito web dell'Università IULM, *on-line* dal 1° luglio 1999, riveste una duplice funzione:

- informativa;
- di accesso ai servizi interattivi via Internet.

Per quanto riguarda la funzione informativa, essa viene assolta sia dalle pagine web, relative a una serie di aspetti dell'Ateneo, sia dalla comunicazione diretta (a mezzo posta elettronica) con il webmaster e gli uffici responsabili dei vari servizi.

Le pagine web di carattere informativo, aggiornate quotidianamente, riguardano:

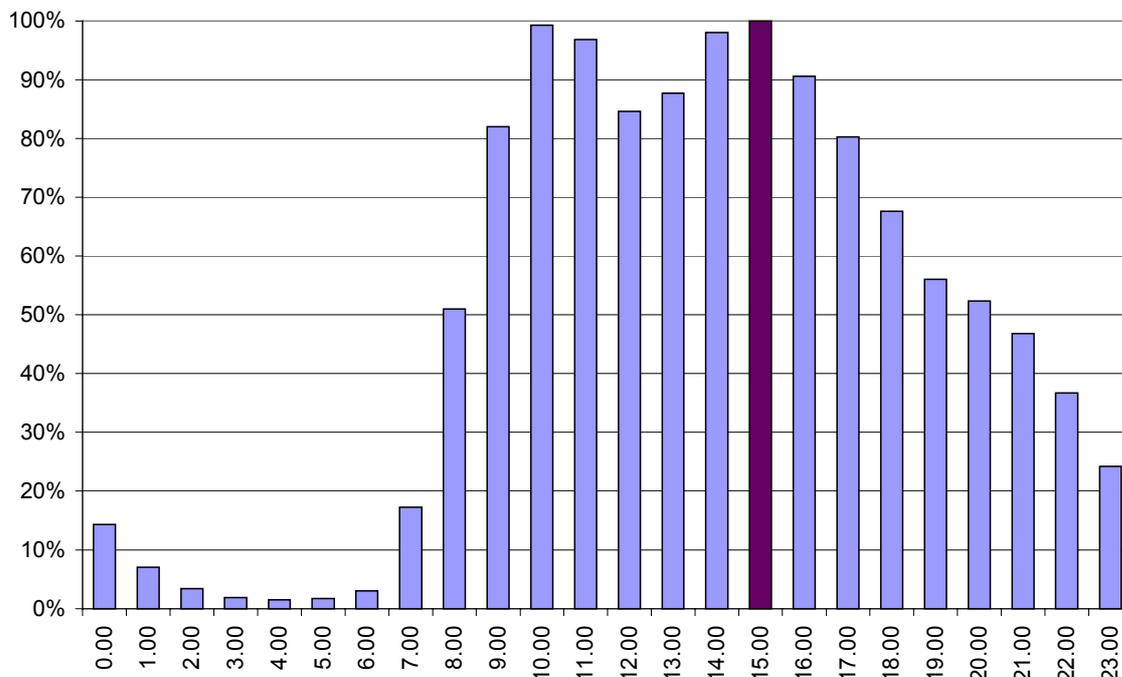
- informazioni generali sull'Università IULM: missione, presentazione e piano degli studi dei vari Corsi di laurea, composizione e funzione degli Organi di governo, presentazione degli uffici amministrativi, testo dello Statuto di autonomia e dei principali regolamenti, come raggiungere l'Università, informazioni sulla sede di Feltre;
- informazioni sulle modalità di iscrizione all'Università IULM: orientamento agli studenti, posti disponibili e tasse scolastiche, titoli di ammissione, istruzioni specifiche per studenti stranieri, interventi per il diritto allo studio, riferimenti per ottenere ulteriori informazioni e modulistica elettronica (*form*) per inoltrare la richiesta di brochure (quest'ultimo servizio ha già raccolto oltre 1000 richieste);
- informazioni sull'offerta formativa dell'Università IULM: Corsi di laurea, Corsi di dottorato di ricerca, master, post-laurea, mobilità internazionale degli studenti;
- informazioni sugli Istituti dell'Università IULM: recapiti degli Istituti, docenti afferenti e materie insegnate;
- informazioni sui servizi complementari: bandi, sovvenzioni, modulistica ed attività dell'I.S.U., informazioni riguardanti la possibilità di collaborazioni e di borse di tutorato, l'offerta di *stage*, i Centri di servizio dell'Università IULM e le rappresentanze studentesche;
- bacheca elettronica: è uno spazio dove sono raccolte informazioni di varia natura, tra cui comunicazione di eventi, bandi di concorso per personale tecnico-amministrativo ed una breve rassegna degli articoli apparsi sulla stampa riguardanti l'Università IULM;
- informazioni ai docenti: sono riportate informazioni, documentazione e modulistica relativamente al reclutamento dei docenti, agli assegni per la collaborazione ad attività di ricerca, alle borse di ricerca e addestramento didattico, all'attivazione di contratti per corsi integrativi ai corsi ufficiali ed il link alla pagina web del MURST relativa al cofinanziamento (ex 40%) per la ricerca scientifica;
- informazioni sul sistema bibliotecario di Ateneo (curate direttamente dagli uffici della biblioteca): storia, orari di apertura, illustrazione degli spazi e dei servizi e presentazione dell'organizzazione delle biblioteche dell'Università IULM.

Nell'arco dell'anno 2000 si sono registrati 2.473.990 accessi per un totale di 400.000 visitatori. Ciascun visitatore ha visionato in media 6,2 pagine *on-line*.⁶⁷ Ogni ora 51 utenti si sono collegati al sito IULM, che ha offerto in totale 50.378,7 megabytes di informazioni in un anno. Le statistiche

⁶⁷ Dati riferiti al periodo dal 20 febbraio 2000 al 10 gennaio 2001.

sulla connessione, suddivise per ore, evidenziano come gli accessi siano effettuati principalmente tra le 9 e le 17 con picchi di connessione alle 10, alle 11, alle 14 e alle 15.

Fig. 6-20. Distribuzione oraria media giornaliera degli hits in rapporto al picco massimo, nell'anno 2000.



Sono registrati utenti connessi lungo tutto l'arco delle 24 ore, ma si rileva una forte e fisiologica diminuzione delle presenze dalle 24 fino alle 7.

Tra le pagine del sito IULM, il cui ramo principale consta di oltre 550 files, le sezioni più visitate risultano essere:

- home page;
- menù "servizi per studenti" (accesso a: sportello di segreteria *on-line*, servizio per laureati, collaborazioni e borse di studio, rappresentanza studentesca);
- "spotlight" (spazio per notizie e ultime novità);
- presentazione dell'Università IULM;
- pagina della didattica (accesso a: presentazione dei Corsi di laurea, piani di studio, calendari, programmi, formazione post-laurea, mobilità internazionale);
- pagina "eventi e novità" (accesso a: convegni, incontri, eventi organizzati all'Università IULM).

Tra i servizi generali di gestione del sito si segnala un netto miglioramento della velocità di pubblicazione: ad oggi, il materiale ricevuto in

formato elettronico viene elaborato e pubblicato entro la medesima giornata nel 70% dei casi, il giorno successivo nel 20% dei casi, ed entro i 4 giorni successivi nel restante 10% dei casi. Tali differenze dipendono in massima parte dalla qualità e dalla quantità del materiale da pubblicare.

Nel corso del 2000 si è verificato un notevole incremento sia delle richieste di realizzazione di pagine statiche, sia di pagine finalizzate alla raccolta di informazioni e/o dotate di forme di interazione con l'utente: molti sono stati i moduli da compilare messi a disposizione sul web e trasformati, a richiesta, in database utili per le segreterie organizzative, nonché per iniziative legate al *follow up*.

In particolare si segnalano:

- iscrizione a convegni/congressi (ad esempio: Congresso Annuale Cerp, "E-life: il sesso al tempo di Internet");
- iscrizione a selezioni (ad esempio per la partecipazione ai Master in Lingue e comunicazione per le imprese e Master in E-contents and business communication);
- iscrizione alle iniziative di orientamento (Giornate di Orientamento 2000);⁶⁸
- raccolta di richieste informazioni (ad esempio: Anno Europeo delle Lingue, richieste brochure istituzionali).

Rispetto alla versione del 1999 del sito di Ateneo, sono stati creati degli spazi *on-line*, aggiornati quotidianamente, mirati a:

- pubblicizzare gli eventi organizzati presso l'Università IULM;
- divulgare le offerte di *stage* e di collaborazione all'estero fornite dall'Ufficio Relazioni Internazionali.

Tra i nuovi servizi si ricordano:

- la possibilità da parte dei docenti di pubblicare i risultati delle prove scritte ed intermedie: gli esiti, inviati in formato concordato anticipatamente, sono stati pubblicati in pagine create ad hoc o inseriti sullo spazio *on-line* sul server IULM, qualora fosse già presente uno spazio dedicato alla disciplina;
- è stata elaborata la versione web delle guide ai programmi di tutti i corsi di laurea, fino al 1999 disponibile solo in formato cartaceo;
- in collaborazione con il Servizio Sistemi Informativi sono state attivate nuove caselle di posta elettronica per tutti gli uffici amministrativi e ne è stata data diffusione *on-line* in una pagina apposita;

⁶⁸ Tale servizio ha raggiunto le 500 prenotazioni per ognuna delle giornate previste.

- è stato attivato il servizio mailing list: nel dicembre 2000 è iniziata la sperimentazione del servizio, successivamente sono state inserite *online* 2 mailing list con moderatore per la diffusione di comunicazioni ufficiali agli studenti: STUDENTI-IULM-MILANO (3.221 iscritti) e STUDENTI-IULM-FELTRE (321 iscritti).⁶⁹ È in via di attivazione una lista destinata all'Orientamento che permetterà alle Scuole Superiori e agli studenti che si approssimano alla maturità di ricevere le comunicazioni connesse alle iniziative della IULM direttamente in posta elettronica. È allo studio la creazione di mailing list destinate alla didattica che raccolgano tutti gli studenti di un singolo corso su tematiche specifiche.

Per quanto concerne le comunicazioni pervenute al webmaster (attraverso la casella di posta elettronica webmaster@iulm.it), possiamo osservare un incremento del 177,5% rispetto all'anno precedente, passando dalle 71 e-mail ricevute nel 1999 alle 197 ricevute nel 2000. Ciò è probabilmente imputabile alla progressiva diffusione della modalità di richiesta/invio di informazioni tramite Internet. Nella Fig. 6-21 è riportata la ripartizione per oggetto delle e-mail pervenute nei due anni considerati.

Dal confronto in parola si evidenzia che:

- è aumentato l'invio di materiale da inserire nel web;
- è diminuita la percentuale di proposte e suggerimenti, sottolineando un significativo avvicinamento ai gusti e alle aspettative degli utenti;
- è diminuita la quantità di utenti, ormai fidelizzati, che scrivono per ricevere indicazioni relative all'ubicazione di specifiche informazioni all'interno del sito;
- è sostanzialmente invariato il numero delle richieste d'orientamento rispetto al 1999.

Per quanto riguarda la comunicazione diretta via posta elettronica con specifici servizi dell'Ateneo, si segnala in particolare la funzione informativa ricoperta dal webmaster. Per quanto siano state attivate le caselle e-mail dei vari uffici, un gran numero di studenti utilizza infatti la casella di posta elettronica del webmaster, non solo per chiedere informazioni e segnalare problemi o suggerimenti relativi alla struttura ed alle funzionalità del sito web, ma anche per richiedere informazioni più generali.

In questo secondo caso il webmaster svolge sia la funzione di smistare ai diretti interessati la richiesta di informazioni, sia quella di rispondere direttamente, rimandando lo studente a specifiche pagine del sito, oppure utilizzando modelli di risposta concordati, nelle loro linee generali,

⁶⁹ I dati relativi agli iscritti ad entrambe le mailing list sono aggiornati all'ottobre 2001.

con i diretti interessati, oppure ancora attivandosi per il reperimento dell'informazione richiesta.

Fig. 6-21. Composizione percentuale per oggetto delle e-mail pervenute alla casella webmaster@iulm.it, periodo 1999-2000.

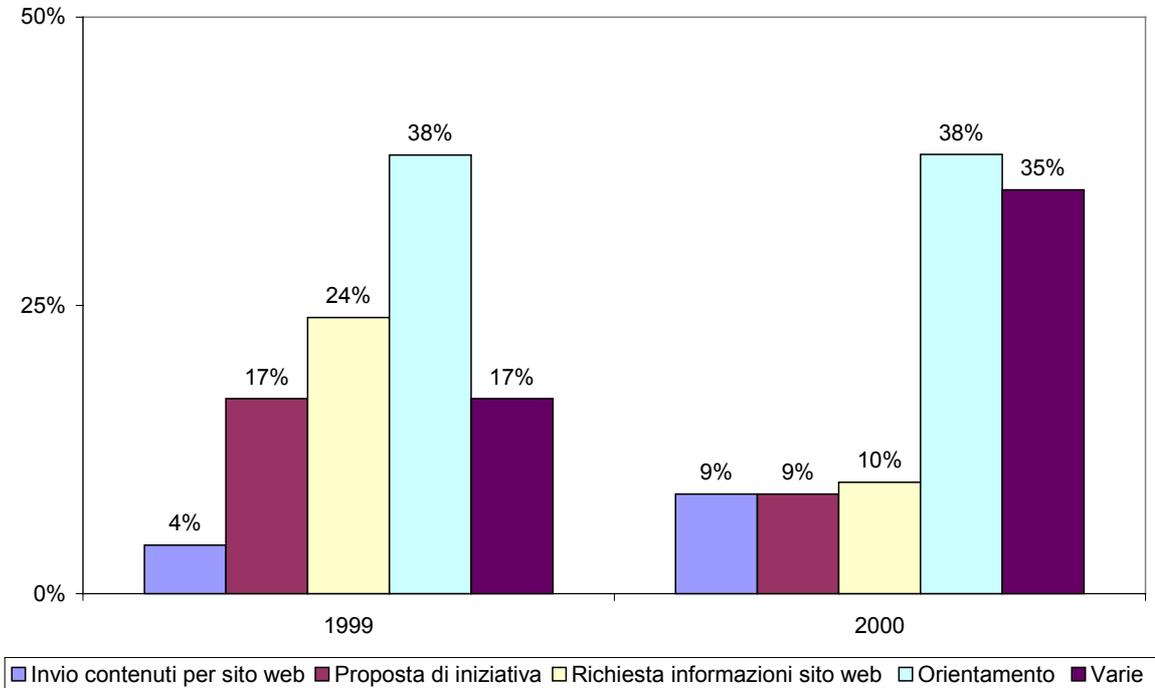
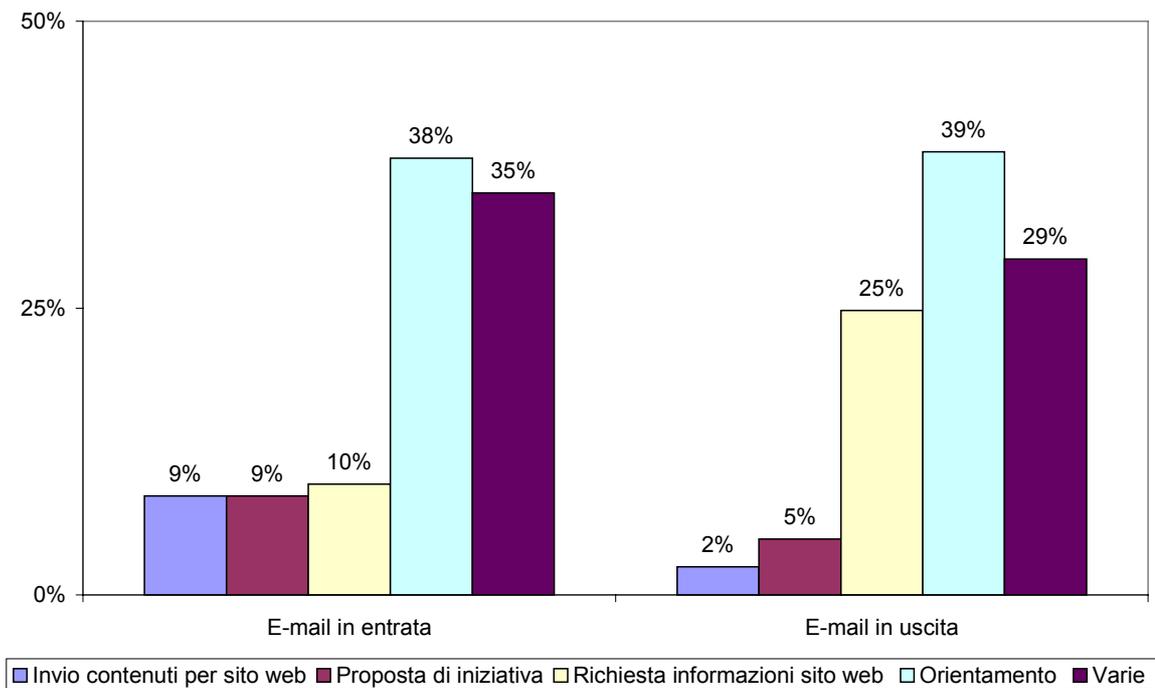


Fig. 6-22. Confronto per oggetto delle e-mail in entrata ed in uscita durante l'anno 2000.



Nel corso del 2000 sono state pubblicate dagli organi di stampa molteplici recensioni del sito, evidenziando la sempre maggiore attenzione nei confronti della comunicazione *on-line* dell'Ateneo. Si segnala il conseguimento di un'ottima posizione (ottavo tra le Università italiane e primo tra le Università libere italiane) nella classifica dei siti universitari realizzata annualmente dal mensile Campus Web.⁷⁰

Data la necessità di adeguare il sito web ai nuovi standard informatici e in considerazione della necessità di effettuare una sostanziale revisione degli aspetti grafici e degli aspetti gestionali, nel settembre 2000 si è avviato il lavoro di progettazione per il nuovo sito dell'Università IULM. Il progetto è stato approvato in via definitiva nel marzo del 2001.

In particolare si evidenzia la revisione strutturale da sito Internet di consultazione a portale, con la possibilità di implementare nuovi servizi dedicati a specifici gruppi di utenti (studenti iscritti, personale docente, aziende, organi di stampa), per i quali si prevedono forme di identificazione.

6.5.2 Servizi interattivi via Internet

Le funzionalità di servizio interattivo via Internet, accessibili dal sito web, sono riconducibili a quattro tipologie:

- consultazione *on-line* del catalogo unico del sistema bibliotecario di Ateneo;
- servizi per studenti;
- servizi per docenti;
- servizi per uffici e segreterie.

Per quanto riguarda la funzionalità di consultazione *on-line* del catalogo delle biblioteche, si rimanda a quanto già esposto nel par. 6.2.

I servizi per studenti, docenti e segreterie, attivi a partire dal settembre 1999 e tuttora in corso di ampliamento, consistono nella possibilità di svolgere via Internet tutte quelle operazioni che, precedentemente, richiedevano la presenza dello studente o del docente presso gli uffici della Segreteria studenti. 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 all'interno dell'edificio (6 per la

⁷⁰ "Università IULM" in Istruzione di GO! ONLINE, aprile 2000; "Congresso CERP E&R del 2000" in Università network.it, dicembre 2000; "A casa il calendario esami" in Il Giorno, 21/12/2000; "www.iulm.it" in Lavoro & Carriera, 2000; "L'hit parade del web d'Ateneo" in Campus Web, aprile 2001; "Letteratura americana sul Web" in Internet e dintorni de Il Corriere della Sera 08/06/2001.

sede di Milano ed 1 per la sede di Feltre), oppure i PC a disposizione degli studenti. Inoltre, in periodi di utilizzo particolarmente intenso dei servizi in parola (apertura delle preiscrizioni e delle iscrizioni ad anni successivi al primo), vengono riservati a detto scopo un numero aggiuntivo di PC normalmente a disposizione delle attività didattiche.

In dettaglio, i servizi interattivi via Internet a disposizione degli studenti nel 2000 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 ed 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;
- stampa bollettini MAV e ristampa bollettini MAV smarriti;
- emissione certificati (per studenti attivi o laureati);
- pubblicazione della composizione delle commissioni di laurea;
- presentazione del piano degli studi;
- iscrizione ad anni successivi al primo.

I servizi interattivi via Internet a disposizione dei docenti nel 2000 sono:

- logon (riconoscimento del docente ed accesso ai servizi, tramite un codice segreto ed una password);
- elenco degli studenti iscritti ad ogni appello d'esame.

Infine, nel corso del 2000, si sono aggiunti alcuni servizi Internet specificatamente dedicati ad alcuni uffici amministrativi 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).

L'utilizzo dei servizi interattivi via Internet ha conosciuto un rapido e notevole incremento fin dalla sua attivazione, come si può osservare nella Fig. 6-23.⁷¹

Nel corso del 2000, l'accesso all'area dei servizi per studenti (*logon*), è avvenuto 173.000 volte: il dettaglio dell'utilizzo dei vari servizi, nel periodo in esame, è riportato nella Fig. 6-24.

Alcuni spunti per un'analisi del comportamento di utilizzo di detti servizi sono forniti dalla Fig. 6-25, che mostra la quota di accessi dall'esterno. Come si può vedere, l'accesso dall'esterno dell'Università IULM riguarda una quota rilevante degli accessi complessivi, per la maggior parte dei casi superiore al 50%. Possiamo in particolare osservare che:

- la quota di accessi dall'esterno all'area dei servizi (*logon*) è nell'ordine del 70% degli accessi complessivi;
- l'accesso dall'esterno è nettamente preferito da laureandi e laureati;
- la verifica della propria posizione amministrativa (tasse, iscrizioni, esami sostenuti) viene effettuata perlopiù dall'esterno.

Anche per quanto riguarda i servizi dedicati ai docenti, illustrati nella Fig. 6-26, si evidenzia un significativo incremento dell'utilizzo.

Sempre nella Fig. 6-26 possiamo osservare l'utilizzo intensivo da parte della Segreteria studenti dei servizi Internet connessi alla gestione della stampa del libretto universitario.

Va infine segnalata la possibilità di effettuare la preiscrizione *on line*, disponibile dal 1999, che viene attivata nel solo periodo di apertura delle preiscrizioni.

Nel 2000 il servizio è stato attivato dal 2 maggio al 25 luglio per le preiscrizioni ai corsi di laurea dell'a.a. 2000/01, accogliendo 4312 preiscrizioni (il 30% circa delle quali nella prima giornata di apertura).

Da ultimo si segnala la disponibilità di un modulo statistico dedicato al monitoraggio dei servizi interattivi via Internet, 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.

⁷¹ Si può peraltro osservare che la domanda dei servizi in esame è sottoposta ad una significativa stagionalità, legata alle varie scadenze didattiche ed amministrative.

Fig. 6-23. Numero di accessi totali ai servizi interattivi via Internet per docenti e studenti nel periodo 1999-2000.

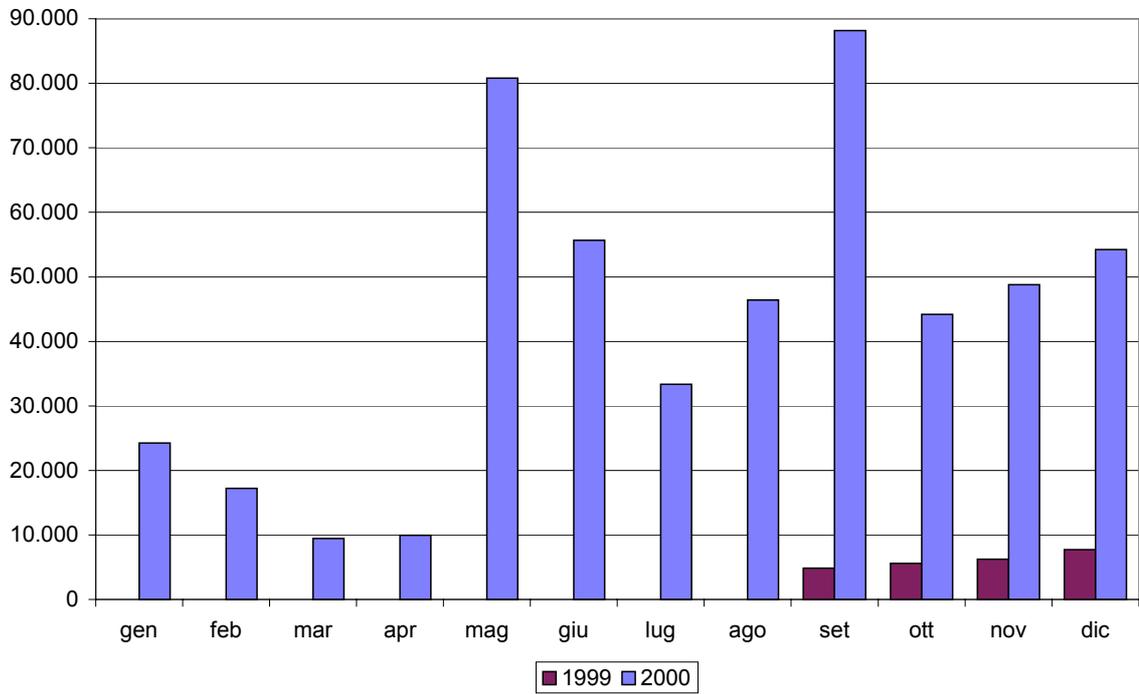


Fig. 6-24. Accessi complessivi ai servizi interattivi via Internet per studenti nel periodo settembre - dicembre 1999 e nell'arco del 2000.

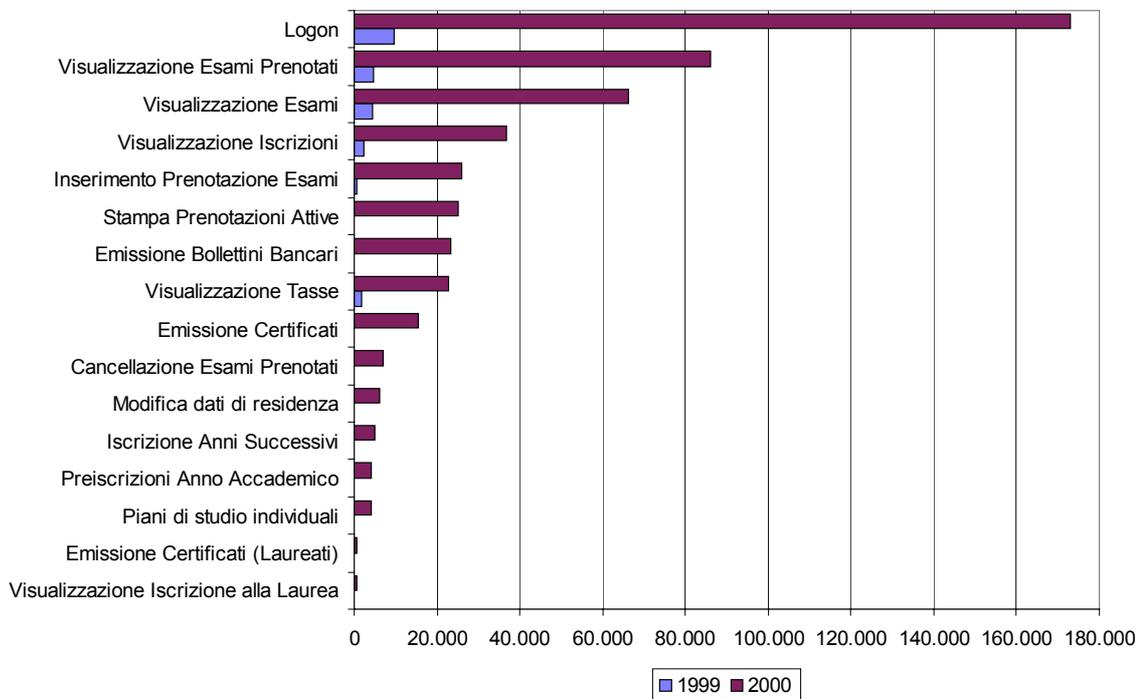


Fig. 6-25. Percentuale di accessi ai servizi interattivi via Internet per studenti effettuati dall'esterno dell'Università IULM, anno 2000.

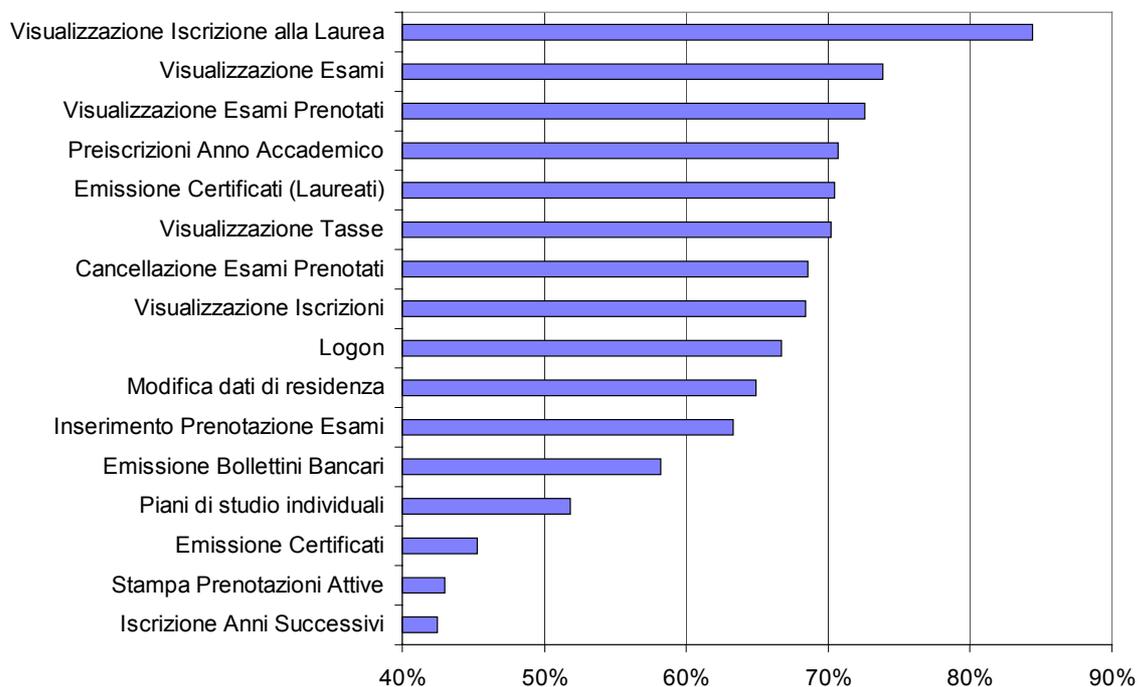
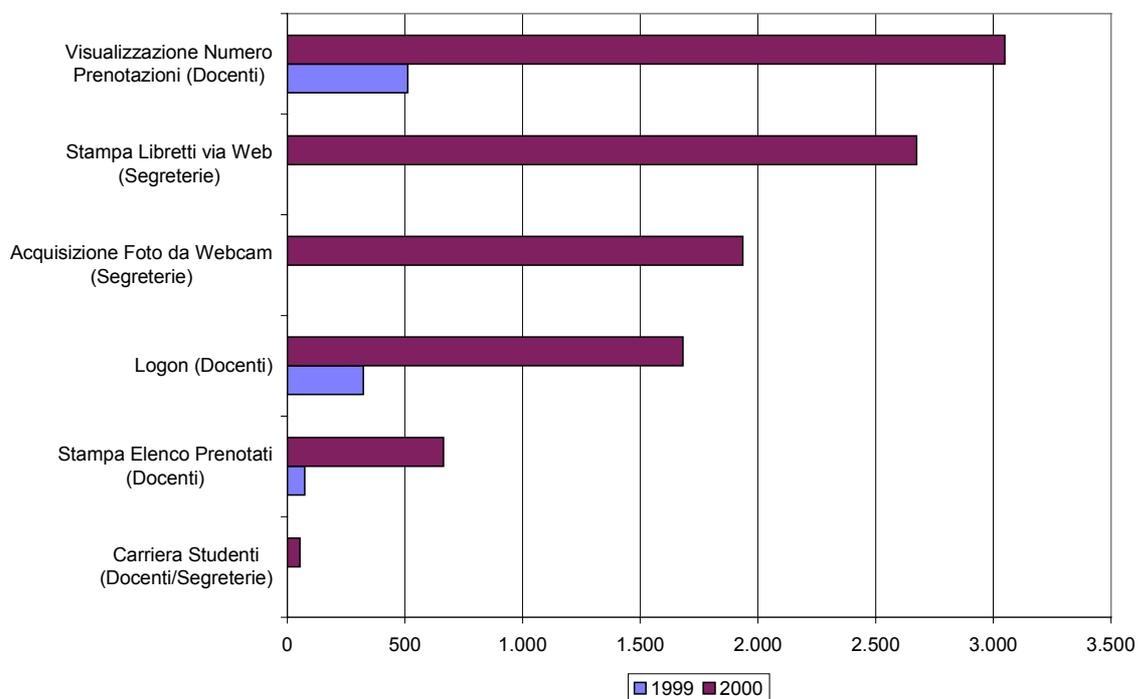


Fig. 6-26. Accessi complessivi ai servizi interattivi via Internet per docenti nel periodo settembre - dicembre 1999 e nell'arco del 2000.



6.6 Servizi di orientamento

L'Università IULM ha attivato, da sei anni, diversi servizi di orientamento, con lo scopo di promuovere la visibilità dell'Ateneo presso scuole, studenti e famiglie, e, nel contempo, di fornire gli strumenti necessari per una conoscenza approfondita dei percorsi di studio e dei relativi sbocchi professionali offerti dall'Università IULM.

I servizi di orientamento possono essere distinti in:

- orientamento pre-universitario;
- orientamento intra-universitario ai servizi didattici;
- orientamento post-lauream formativo e professionale;
- informazione agli organi accademici.

Alla fine del 2000, con l'obiettivo di sistematizzare l'ampia gamma di attività già realizzate negli anni scorsi, oltre a conseguire un miglioramento e/o un consolidamento (operativo e tecnologico) di specifiche iniziative già sperimentate in passato, è stato varato il progetto di costituzione del Servizio Orientamento Studenti, facente capo all'Ufficio Affari Generali.

Tra gli obiettivi a breve e medio termine si sottolineano in particolare:

- la creazione di una rete di rapporti con i soggetti coinvolti dall'orientamento sul territorio;
- convenzioni con Provveditorati (in particolare la Direzione Scolastica per la Lombardia) e Scuole Superiori per lo sviluppo di attività di orientamento formativo e per la sperimentazione di nuove forme di orientamento;
- la realizzazione di un servizio di counselling a richiesta;
- la realizzazione di una raccolta di documentazione;
- la sistematizzazione e lo sviluppo delle numerose attività sinora svolte.

Nel corso del 2000 l'Università IULM ha svolto un'intensa attività di orientamento (dedicata sia ai corsi attivati nell'a.a. 2000/01 sia a quelli dell'a.a. 2001/02) indirizzata generalmente agli studenti degli ultimi anni delle scuole secondarie superiori.

In particolare si segnalano le seguenti iniziative:

- giornate di orientamento;
- incontri presso la sede dell'Università IULM;
- presentazioni presso le scuole secondarie superiori;

- invio del materiale illustrativo alle scuole secondarie superiori;
- attività del numero verde;
- partecipazione ai Saloni dello Studente;
- orientamento attitudinale.

Le giornate di orientamento.

Nell'anno 2000 si sono tenute giornate di orientamento in due periodi distinti: nella primavera/estate esse erano dedicate all'a.a. 2000/01, mentre nell'autunno alle preiscrizioni ministeriali per l'a.a. 2001/02.

Le giornate di orientamento sono state pubblicizzate presso i Saloni di orientamento, attraverso il sito dell'Università e mediante campagne di comunicazione *ad hoc* che prevedevano l'utilizzo di spot radio su emittenti nazionali, *banners on line*, manifesti informativi e mailing specifiche a scuole e Uffici Orientagiovani.

Incontri presso la sede dell'Università IULM.

Per gli studenti delle classi IV e V, eventualmente accompagnati dai professori o dai genitori, sono stati organizzati incontri di orientamento in sede, seguiti dalla visita guidata dell'Ateneo, durante i quali sono stati presentati i Corsi di laurea, i servizi dell'Università per lo studio, per l'inserimento professionale e per il sostegno economico, le modalità di preiscrizione e immatricolazione, i requisiti di merito. Nel 2000 sono stati accolti una quindicina di gruppi organizzati.

Presentazioni presso le scuole secondarie superiori.

Anche durante l'anno 2000 vi sono state frequenti, ma discontinue, richieste di presentazione dei Corsi di laurea e degli sbocchi professionali dell'Università IULM presso alcune scuole superiori, sia pubbliche che private, per un totale di circa 30 incontri.

Le presentazioni dell'Università IULM sono di particolare rilievo nell'ambito delle attività di orientamento: infatti, hanno l'obiettivo di giungere alla creazione di rapporti privilegiati con alcune realtà scolastiche del territorio.

Invio del materiale illustrativo alle scuole secondarie superiori.

Copia del materiale illustrativo dell'Università (brochure, folder, manifesti, iniziative, la cui stampa è curata dal Servizio Orientamento Studenti) viene periodicamente trasmessa ai Presidi ed ai Professori delegati all'orientamento, e ai sempre più numerosi Uffici Orientagiovani, affinché sia messa a disposizione di genitori e studenti.

Oltre alle consuete mailing, sono stati effettuati tre invii di rilievo:

- nel mese di marzo invio di materiale informativo a scuole superiori, relativo all'attivazione del nuovo Corso di laurea in Traduzione e interpretazione Lingue per l'impresa;
- nel mese di aprile, invio di materiale informativo a 5000 studenti di classe V, distribuiti sul territorio nazionale, preiscritti e registrati nella banca dati MURST-Universo per l'a.a. 2000/01;
- nel mese di maggio, invio di materiale informativo aggiornato a 1500 studenti di classe V, sul territorio nazionale, preiscritti e registrati nella banca dati creata dal Servizio Orientamento Studenti nel corso delle attività realizzate da novembre 1999 al marzo 2000.

Attività del numero verde 800-363.363

Le statistiche elaborate dimostrano una provenienza geografica molto eterogenea e picchi di chiamate in concomitanza con le campagne pubblicitarie e con le principali manifestazioni.

Il servizio, attivato per periodi limitati a partire dal maggio 1998, dal marzo 2000 è diventato un servizio fisso che consente di essere informati su tutte le attività di orientamento dell'Università IULM ed essere inseriti nella *mailing list* delle iniziative di orientamento.

Complessivamente, nel corso del 2000, il servizio ha ricevuto 2347 chiamate, contro le 810 del 1999; nella Fig. 6-27 possiamo osservare l'andamento del numero delle chiamate nei singoli mesi di attivazione.⁷²

Al fine di valutare l'efficacia del servizio e la sua rispondenza agli obiettivi sono state registrate alcune informazioni significative sull'utenza.

Nella Fig. 6-28 è possibile così osservare che il servizio è stato prevalentemente utilizzato da studenti e genitori di studenti.

Nell'86% dei casi le richieste di informazioni hanno riguardato i Corsi di laurea attivati presso la Facoltà di Scienze della Comunicazione: nella Fig. 6-29 è riportato il dettaglio a livello di singolo Corso di laurea.

⁷² Si segnala che le 214 chiamate attribuite, nella Fig. 6-27, al solo mese di novembre, sono in realtà da intendersi relative al bimestre novembre-dicembre 1999 (non si dispone, infatti, del dato disaggregato per i singoli mesi in parola). Si segnala altresì che, sempre nel corso del 1999, il servizio non è stato attivato nei mesi di marzo e ottobre.

Fig. 6-27. Chiamate al numero verde nel 2000.

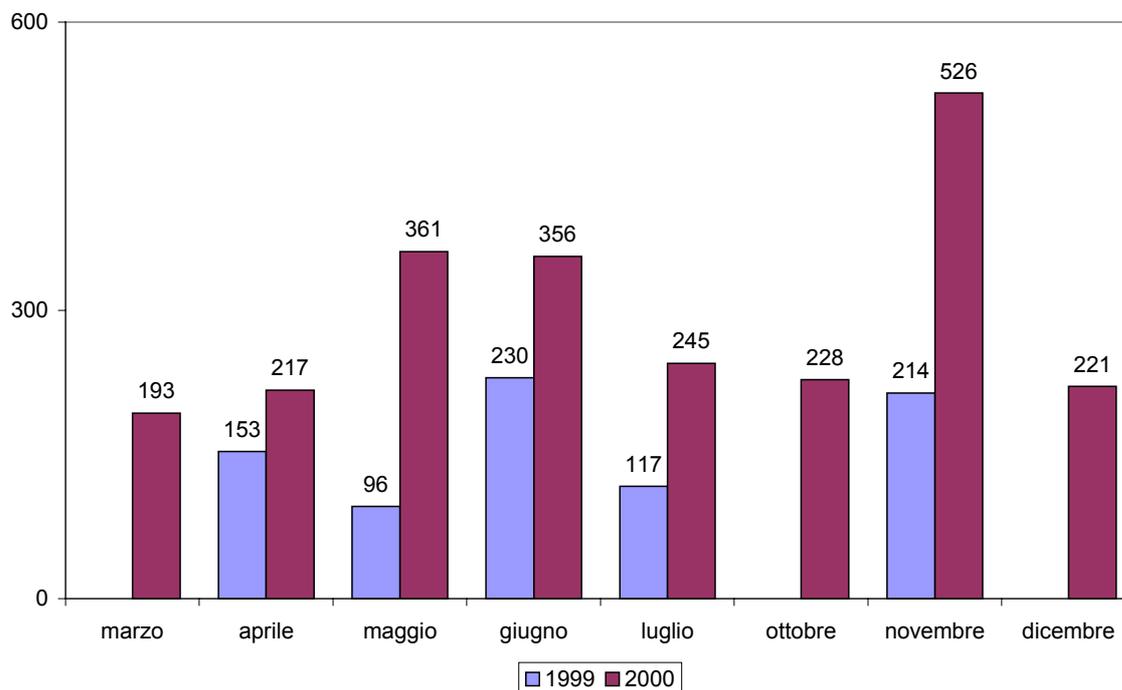


Fig. 6-28. Confronto fra le chiamate al numero verde nel 1999 e nel 2000. Composizione percentuale per tipologia dei richiedenti.

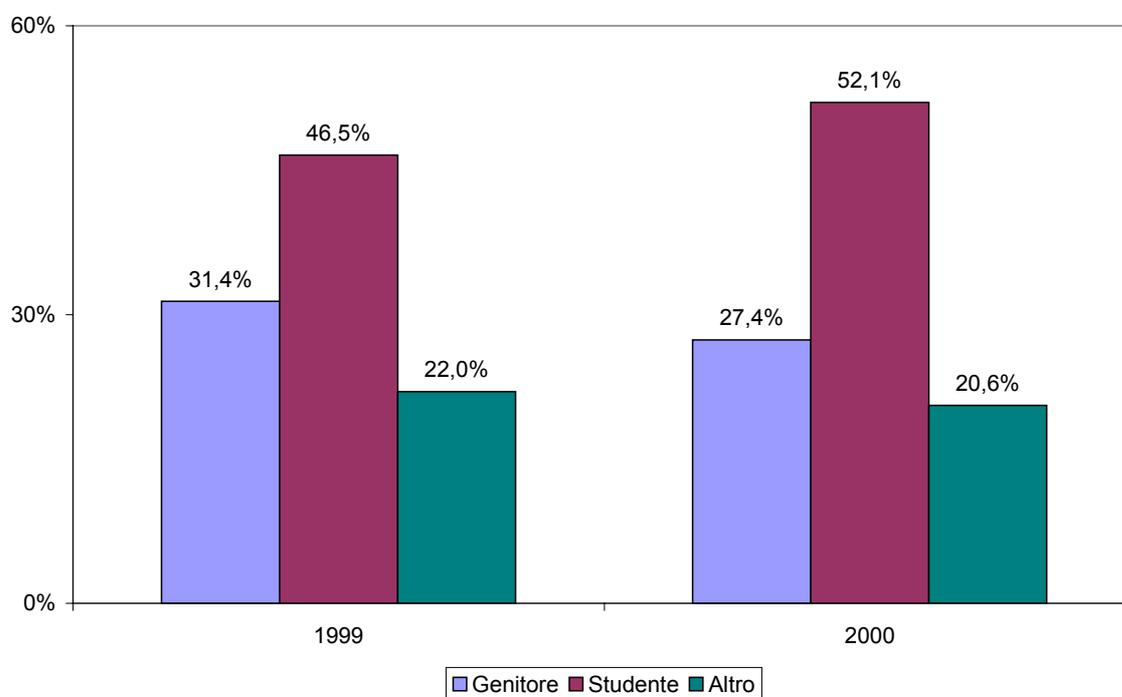


Fig. 6-29. Confronto fra le chiamate al numero verde nel 1999 e nel 2000. Composizione percentuale per Corso di laurea per il quale sono state richieste informazioni.

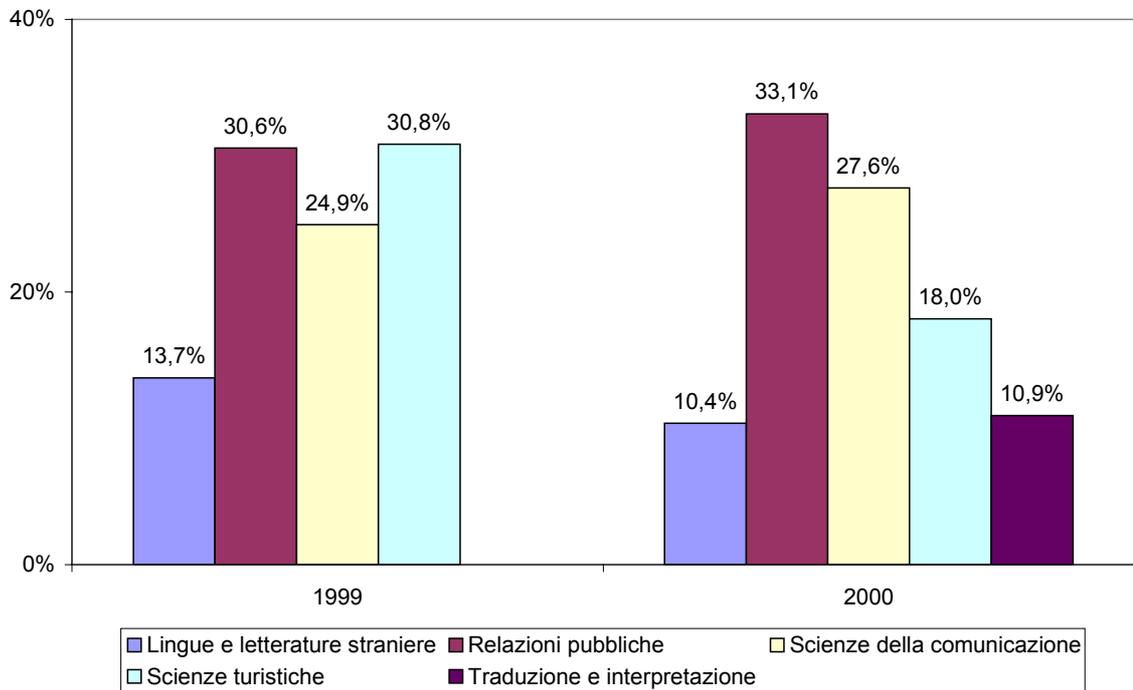
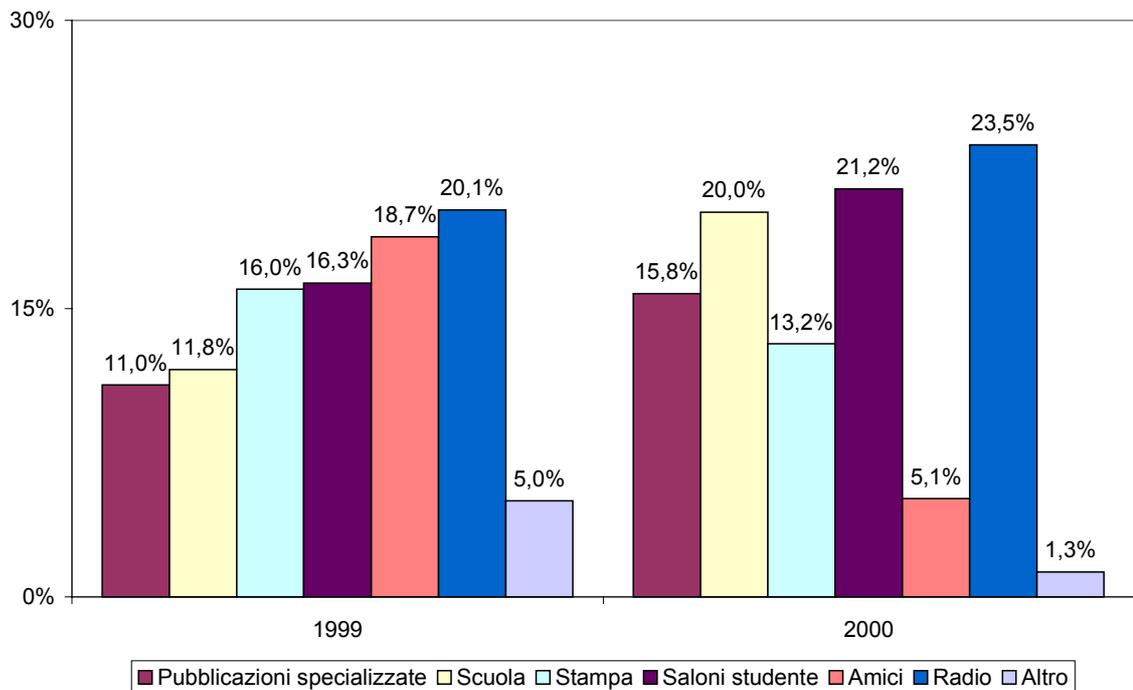


Fig. 6-30. Confronto tra le chiamate al numero verde nel 1999 e nel 2000. Composizione percentuale per tipologia del canale informativo attraverso il quale si è venuti a conoscenza del numero verde.



Di particolare utilità per stimare l'efficacia degli strumenti informativi attivati è stata la richiesta di indicare come si fosse venuti a conoscenza del numero verde. Come si può vedere nella Fig. 6-30 la diversificazione dei canali informativi ha avuto un ruolo importante nella conoscenza del servizio.

Partecipazione ai Saloni dello Studente.

Numerose sono le manifestazioni organizzate da enti locali e associazioni, in forma di esposizioni destinate agli studenti. Il calendario delle presenze è segnalato nel sito dell'Ateneo, e permette di creare degli appuntamenti con il pubblico lontano dalla sede dell'Università.

I saloni dello studente peraltro rappresentano lo sportello dell'Università sul mondo esterno e si stanno sempre più raffinando fino a diventare in alcuni casi un vero e proprio business per le società che li promuovono (vedi Campus): tali attività richiedono un sempre maggiore impegno umano ed economico, sia in termini di personale addetto, sia in termini di strutture espositive.

Tab.6-1. Manifestazioni cui ha partecipato l'Università IULM nel corso del 2000.

| Città | Manifestazione | Date |
|----------------|--|---------------|
| Milano | Campus Orienta | 20-22 gennaio |
| Modena | In formazione 2000 | 2-4 febbraio |
| Crema | Orientamento post-diploma | 22 febbraio |
| Legnano | Istituto Barbara Melzi | 24 febbraio |
| S. Donato M. | Campus di orientamento | 7 marzo |
| Milano | Fondazione RUI | 18 marzo |
| Erba | Giornata di orientamento universitario | 29 marzo |
| Napoli | Euripe 2000 | 6-8 aprile |
| Como | Orientamento post-diploma | 10-12 aprile |
| Bari | Campus web orienta | 11-13 aprile |
| Brescia | Orientando anno 2000 | 11-13 aprile |
| Sede di Milano | Giornate di orientamento | 12 aprile |
| Varese | Il futuro a 20 anni - <i>career day</i> 2000 | 13-15 aprile |
| Bergamo | Jobby: impresa, creatività, lavoro | 6-8 maggio |
| Sede di Milano | Giornate di orientamento | 12 maggio |
| Sede di Milano | Rotary - IULM | 29 maggio |
| Sede di Milano | Giornate di orientamento | 12 giugno |
| Sede di Milano | Giornate di orientamento | 12 luglio |

| Città | Manifestazione | Date |
|--------------------|---|--------------------|
| Novara | Orientamento post-diploma | 26-27 settembre |
| Sta Lucia di Piave | ED.NET EDUCATIONAL NETWORK | 5-7 ottobre |
| Taranto | Eurogiov@ni | 5-8 ottobre |
| Roma | Campus Web | 9-11 ottobre |
| Genova | Salone della formazione, dell'orientamento e del lavoro | 7-11 novembre |
| Biella | Intraprendere 2000 | 14-17 novembre |
| Cremona | Salone dello studente formazione lavoro e tempo libero | 16-18 novembre |
| Sede di Milano | Settimana di orientamento | 23-25 novembre |
| Vicenza | Incontro aziende-studenti 2000 | 16-17 novembre |
| Verona | Mostra-convegno nazionale JOB | 23-25 novembre |
| Padova | Expo scuola 2000 | 14-16 dicembre |
| Reggio Calabria | Fiera dell'orientamento | 15-16 dicembre |
| <i>Totale</i> | | <i>71 giornate</i> |

L'orientamento attitudinale

L'iniziativa è stata lanciata in via sperimentale con gli incontri del 12 aprile e del 12 maggio 2000 e ha riscosso un certo successo, tanto da essere ripetuta nel novembre 2000: test attitudinali sono stati raccolti e analizzati da un'équipe di ricercatori dell'Ateneo, e sono stati successivamente discussi con coloro che si erano sottoposti al test. Considerato l'interesse da parte degli studenti, sono stati svolti anche dei colloqui personalizzati.

Sono stati somministrati 816 questionari, a ragazzi e ragazze di età compresa tra i 17 e i 20 anni, ai quali hanno fatto seguito 77 colloqui individuali, su appuntamento.

Dell'iniziativa sarà a breve data informazione attraverso una pubblicazione che raccoglierà i risultati più interessanti dell'attività.

6.7 Servizi di tutorato

Da sei anni 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 disposi-

zione per dubbi e domande presso appositi sportelli della Segreteria studenti.

Sia nell'a.a. 1997/98 che nell'a.a. 1998/99 sono state assegnate 10 borse da L. 2.000.000, di cui 6 per il Corso di laurea in Lingue e letterature straniere (4 attivate presso la sede di Milano e 2 presso la sede di Feltre) e 4 per il Corso di laurea in Relazioni pubbliche.

Nell'a.a. 1999/00 sono state assegnate 15 borse da L. 3.000.000, riservate agli studenti dei rispettivi corsi di laurea.

Tab. 6-1 *Suddivisione delle borse di tutorato per Corsi di laurea e sede, nell'a.a. 1999/00.*

| Corso di laurea | N° borse |
|--|-----------------|
| Corso di laurea in Lingue e letterature straniere | 4 |
| Corso di laurea in Lingue e letterature straniere – Sede di Feltre | 1 |
| Corso di laurea in Relazioni pubbliche | 4 |
| Corso di laurea in Relazioni pubbliche – Sede di Feltre | 2 |
| Corso di laurea in Scienze della comunicazione | 2 |
| Laboratorio didattico di lingue straniere ⁷³ | 2 |

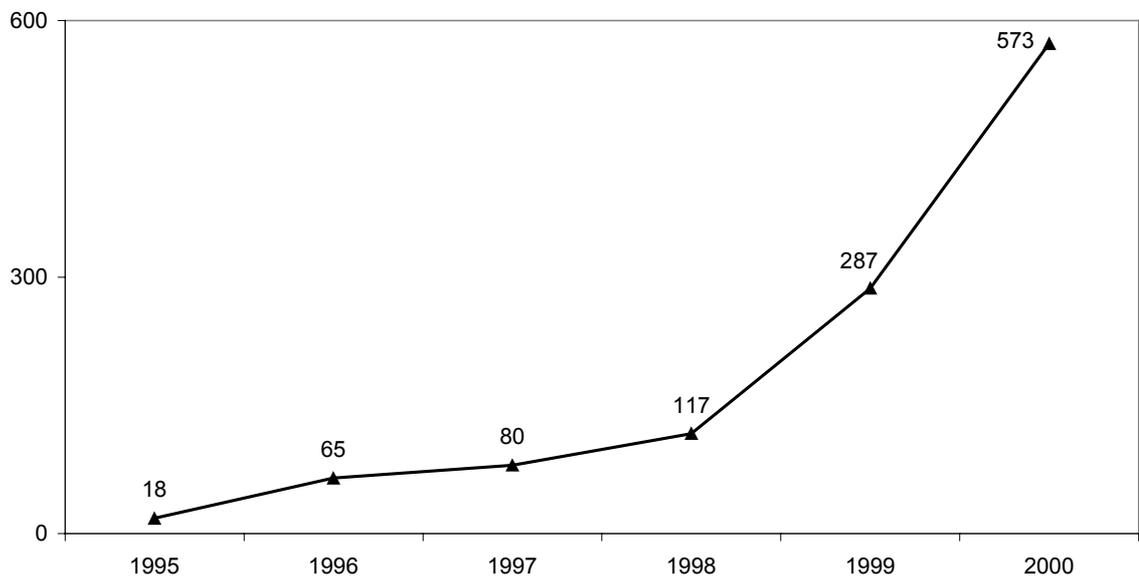
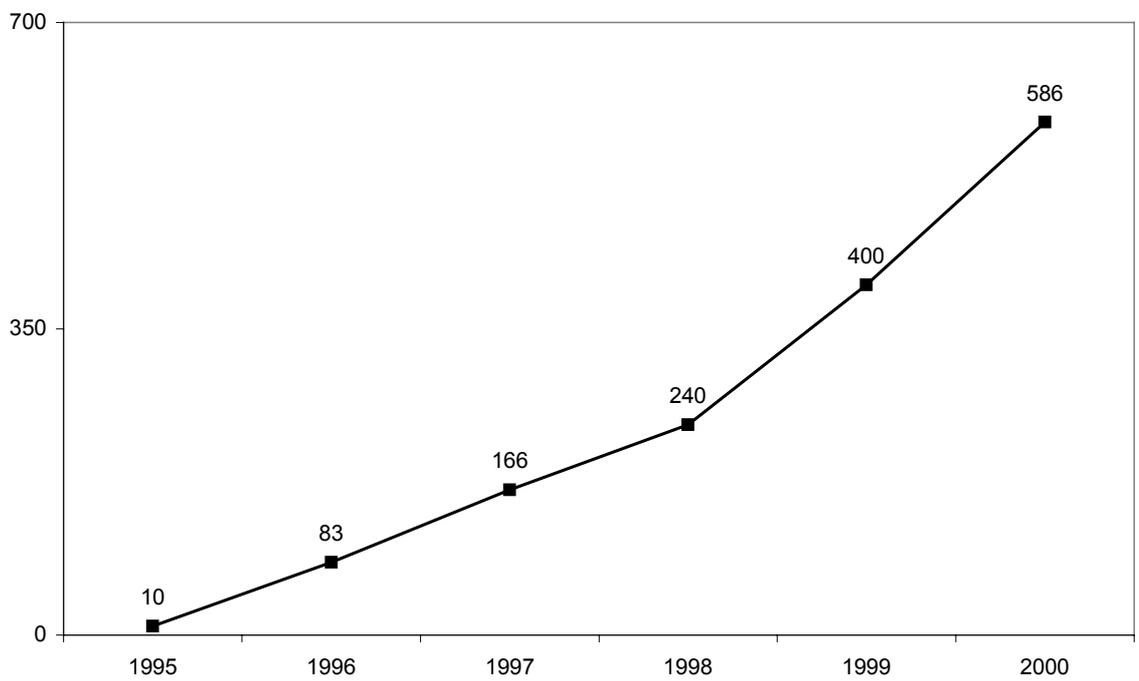
6.8 Organizzazione di stage e tirocini

Uno dei principi ispiratori fondamentali della *mission* dell'Università IULM è rappresentato dall'integrazione col sistema delle imprese. In quest'ottica grande attenzione è stata riposta nello sviluppo di *stage* e tirocini presso enti ed aziende rivolti a studenti e laureati (secondo quanto disposto dal D.M. 25/3/98 n. 142).

La struttura deputata all'organizzazione degli *stage*, e più in generale a curare la rete di relazioni con imprese ed enti allo scopo di agevolare il contatto tra gli studenti ed il mondo del lavoro, è il "Centro Servizi Stage" (CSS – di cui si è già detto al par. 6.3.1).

Per la realizzazione dell'attività di *stage* e per il *placement* dei laureati sono stati predisposti alcuni strumenti e procedure operative. In particolare, sono stati costruiti elenchi di aziende dei settori di interesse dell'Ateneo (1097 nominativi) e sono state stipulate 573 convenzioni per lo svolgimento di stage.

⁷³ Tali borse sono riservate agli studenti iscritti alla Facoltà di Scienze della Comunicazione e dello spettacolo.

Fig. 6-31. Aziende convenzionate per lo svolgimento di stage dal 1995 al 2000.*Fig. 6-32. Stage attivati.*

Si segnala a questo proposito la convenzione quadro di tirocinio, di formazione ed orientamento siglata tra l'Università IULM e ASSOLOMBARDA (Associazione Industriale Lombarda) in data 24/7/1998, in virtù della quale è possibile attivare *stage* presso una qualunque delle oltre 5000 imprese associate senza ricorrere ad una convenzione specifica tra l'azienda e l'Ateneo.

Parallelamente all'espandersi della rete di relazioni con il mondo delle imprese ed alla crescita del numero di convenzioni è cresciuto anche il numero degli *stage* attivati, come si può osservare nella Fig. 6-32.

6.9 Attività di *placement* per laureati

La Libera Università di Lingue e Comunicazione è impegnata attivamente nel facilitare l'ingresso nel mondo del lavoro dei propri laureati. A tale scopo vengono svolte una serie di iniziative facenti capo al Centro Servizi Stage (CSS).

L'attività principale finalizzata al *placement* consiste nella gestione delle richieste da parte delle aziende di elenchi e di curricula di laureati. In seguito alla richiesta dell'azienda viene inviato un modulo, nel quale si chiede di specificare le principali caratteristiche del laureato. Le caratteristiche indicate costituiscono il filtro attraverso il quale viene interrogato l'elenco dei laureati, al fine di estrarne un elenco quanto più possibile rispondente alle richieste. Detto elenco viene infine inviato all'azienda unitamente ad una selezione di (massimo 10) curricula, qualora il laureato lo abbia depositato e l'azienda ne faccia richiesta. A questo proposito è prevista la realizzazione di una banca dati consultabile *on-line*, all'interno della quale convergeranno le richieste delle aziende e i curricula di studenti e laureati che vorranno inserirli.

Le aziende possono inoltre richiedere, in alternativa o unitamente alla richiesta di invio di un elenco di laureati, l'affissione nell'apposita bacheca (curata e mantenuta dal CSS) di offerte di lavoro: il numero delle offerte di lavoro pervenute è rappresentato nella Fig. 6-34, dove se ne evidenzia la notevole crescita negli ultimi anni.

Un'iniziativa collaterale all'attività di *placement* è la *newsletter*, CSS News, che ha lo scopo di rendere visibili le offerte di *stage* e di lavoro di particolare rilievo, e che porta a conoscenza di studenti e laureati dell'Università IULM i servizi e le manifestazioni organizzate dal CSS.

Nel 2000 sono stati pubblicati 10 numeri di CSS NEWS.

Fig. 6-33. Richieste di invio elenchi laureati e richieste di invio curriculum.

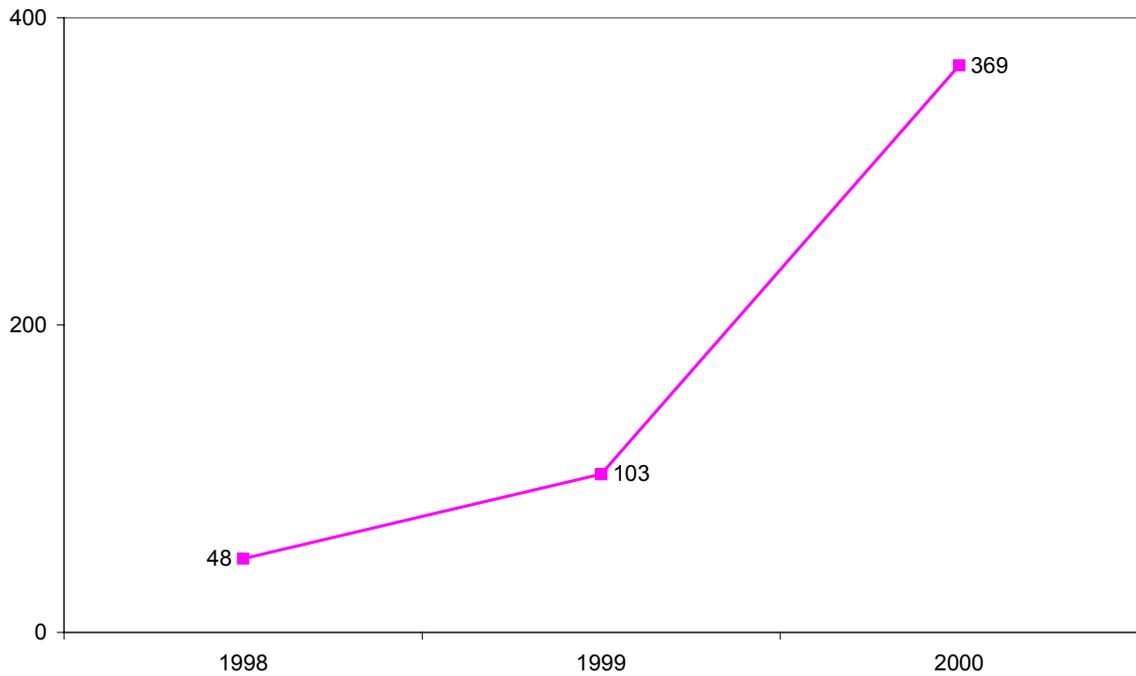
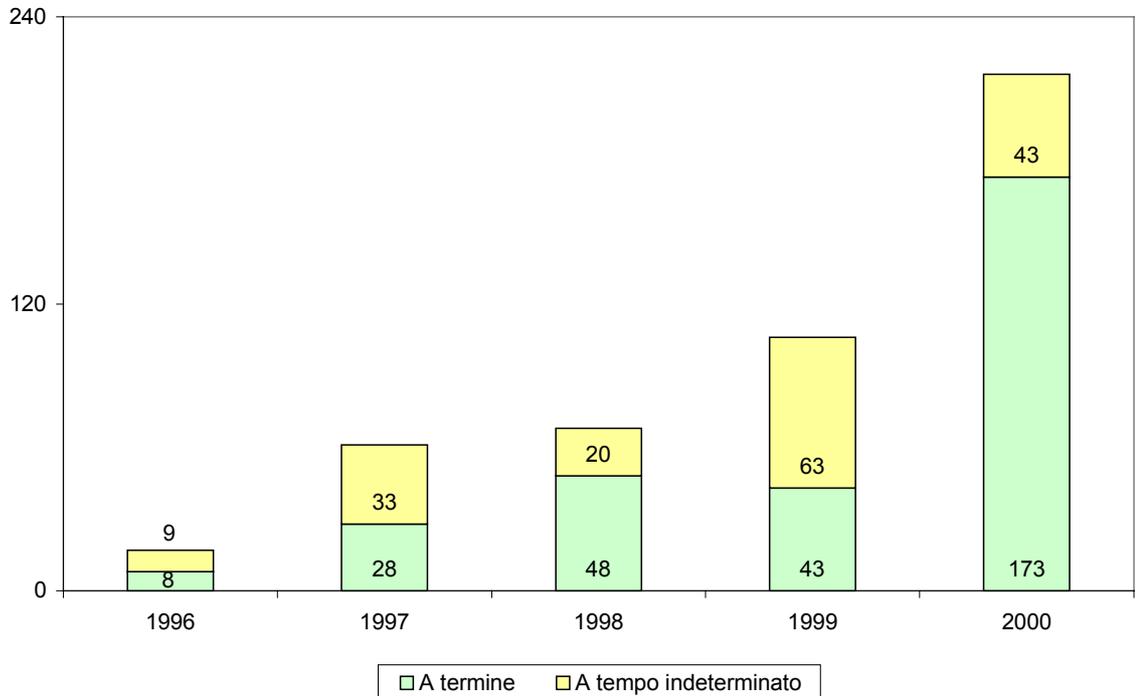


Fig. 6-34. Offerte di lavoro pervenute al CSS.



6.10 Commenti del Nucleo di valutazione

I servizi complementari di Ateneo possono essere considerati una componente importante dell'offerta complessiva dell'Università IULM, dal momento che possono incidere anche significativamente sulla *performance* didattica nonché sulla *customer satisfaction*.

Per quanto concerne la Segreteria studenti è da valutarsi positivamente l'adozione del programma di informatizzazione, che ha risolto alcune criticità di sovraccarico agli sportelli. Appare comunque opportuno monitorare costantemente la congruenza fra domanda e potenzialità di servizi dell'ufficio, anche alla luce del continuo aumento della popolazione studentesca.

Il progetto di informatizzazione dovrebbe trovare ulteriori sviluppi sia nell'attività interna della segreteria (gestione dell'orario delle lezioni e di utilizzo delle aule, avvisi ecc.), sia nei rapporti segreteria – docenti (disponibilità per sessioni di esame, orari di lezioni e ricevimenti, avvisi ecc.).

Giova infine ribadire che spesso la Segreteria studenti costituisce il terminale di decisioni prese in altre sede, 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 tensioni a livello di *front-line* con gli studenti (sportelli della segreteria).

I servizi offerti dalla biblioteca hanno subito negli ultimi anni un significativo miglioramento sia quantitativo che qualitativo. È da giudicarsi più che positivamente l'attivazione dei nuovi servizi ad alto contenuto tecnologico.

Il Nucleo esprime apprezzamento per l'istituzione e l'operato dei Centri di Servizio, che costituiscono un luogo importante per la realizzazione degli obiettivi dell'Ateneo, anche in virtù del positivo incontro sinergico tra competenze tecniche e scientifiche assai articolate, e ne incoraggia una maggiore integrazione (ad esempio per i siti web) e comunicazione con le altre strutture universitarie.

Il Nucleo inoltre evidenzia l'opportunità di migliorare l'informazione, in primo luogo all'interno dell'Ateneo, sull'operato dei Centri di servizio, nonché la necessità di predisporre piani operativi e periodiche rendi-

contazioni sull'attività dei singoli Centri, già ribadita nella scorsa relazione e solo parzialmente attuata.

Per quanto riguarda il sito web, il Nucleo apprezza vivamente i risultati raggiunti ed invita a proseguire con decisione sulla strada intrapresa, procedendo nell'ampliamento dei servizi interattivi, che 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. Allo stesso modo il Nucleo condivide i citati orientamenti progettuali di miglioramento e potenziamento del sito web nel suo complesso, ed auspica che l'Ufficio addetto sia adeguatamente rafforzato per dare corso alla sua rapida e completa implementazione.

Il Nucleo esprime apprezzamento per la sistematizzazione, entro un unico servizio, dell'ampia gamma di attività di orientamento già realizzate negli anni scorsi, specie per quanto riguarda l'area dell'orientamento pre-universitario. Ciò consentirà per il futuro un miglioramento e un consolidamento (operativo e tecnologico) delle specifiche iniziative già sperimentate in passato (anche grazie alla valorizzazione delle possibili sinergie) e l'individuazione di un luogo di ideazione, responsabilità e governo più chiara e marcata.

Il Nucleo, nel constatare la costituzione dell'Associazione Laureati IULM (A.L.I.), auspica che essa possa avere rapidamente sviluppo ed effettiva operatività.⁷⁴

Il legame fra mondo delle imprese e Università appare sempre più un fattore cruciale di successo. A questo proposito è da giudicarsi positiva l'esperienza maturata dal Centro Servizi 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 permettere un arricchimento dei curricula, agevolando l'inserimento nel mercato del lavoro.

⁷⁴ Fondata nel novembre 2000, l'A.L.I. si propone come associazione a carattere volontario, formata da laureati presso l'Università IULM. Lo scopo statutariamente dichiarato dell'A.L.I. è favorire, in collaborazione con le autorità accademiche dell'Università IULM, il continuo sviluppo dell'Ateneo, potenziando i servizi informativi per i laureati e gli studenti.

L'efficacia e l'efficienza di tali iniziative potrebbe accrescersi mediante lo sviluppo di un sistema informativo integrato per la gestione degli *stage* e del *placement*, che permetta anche l'individuazione dei fabbisogni di competenze espressi dal sistema delle imprese (all'atto di richieste di *stage* e assunzioni), al fine di incorporarli nel disegno dell'offerta formativa e dei piani di studio.

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 15/09/1998.

Il funzionamento ed i compiti del Nucleo di valutazione sono stabiliti da un apposito regolamento, emanato dal Consiglio di Amministrazione il 27 maggio 1999.

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.⁷⁵

Il regolamento di funzionamento del Nucleo di valutazione ne sancisce altresì la posizione di autonomia rispetto agli organi ed uffici dell'Università IULM, chiamandolo peraltro 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.

In particolare 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)".⁷⁶ Tale attività di valutazione è riferita in generale all'efficacia e all'efficienza della gestione dell'Ateneo, ed in modo particolare

⁷⁵ Ai sensi dell'art. 9, lettera k, dello Statuto di Autonomia dell'Università IULM.

⁷⁶ Art. 2, c. 2, del Regolamento di funzionamento del Nucleo di valutazione.

all'efficacia, all'efficienza ed alla produttività dell'offerta didattica in relazione al rapporto tra risorse impiegate e risultati raggiunti.⁷⁷

Per lo svolgimento dei suoi compiti al Nucleo di valutazione è garantito l'accesso ai documenti amministrativi e alla fonti informative dell'Ateneo.

Per il triennio 1998-2001 il Nucleo di valutazione è stato così composto:

- Prof. Giovanni Puglisi, ordinario di Letterature Comparete presso l'Università IULM, Presidente e membro fino al maggio 2001;
- Prof. Roberto Moscati, ordinario di Sociologia dell'Educazione nella Facoltà di Scienze della Formazione dell'Università di Milano-Bicocca, Presidente dal maggio 2001;
- Dott.ssa Teresa Cuomo, dirigente responsabile dell'Ufficio I del Dipartimento autonomia e studenti del MURST;
- Prof. Angelo Miglietta, associato di Economia e gestione delle imprese presso l'Università degli Studi di Pavia;
- Prof. Mario Talamona, ordinario di Politica Economica presso l'Università degli Studi di Milano;
- Dott. Rodolfo Winternitz, consulente di economia ed organizzazione aziendale.

Si segnala che il Consiglio di Amministrazione, allo scopo di giovare anche di professionalità ed esperienze esterne all'Ateneo, ha privilegiato la nomina di esperti esterni all'Università IULM quali membri del Nucleo di valutazione.

7.2 Attività del Nucleo di valutazione

Per lo svolgimento della sua attività il Nucleo si avvale del Supporto Tecnico, composto da un responsabile dell'ufficio, in forza dal 1° ottobre 1999 (con compiti di coordinamento, raccolta e analisi statistica delle informazioni, il quale si avvale a sua volta di collaboratori esterni) e della consulenza di un esperto in materie economiche e gestionali.

Al Nucleo viene inoltre assegnata annualmente una dotazione economica, per provvedere ai compensi dei membri, alle spese delle missioni, per il pagamento di consulenze e collaborazioni esterne, per lo svolgimento di progetti speciali e per l'acquisto di materiale bibliografico, software e can-

⁷⁷ Risulta evidente, dall'insieme dei compiti descritti, il richiamo alla legge 24 dicembre 1993, n. 537, istitutiva dei Nuclei di valutazione.

celleria. Per la copertura di detti costi, nell'anno 2000 il Nucleo ha speso L. 114 milioni.

L'attività del Nucleo di valutazione ha avuto inizio il 12 novembre 1998, con la seduta di insediamento. Il 1999, durante il quale il Nucleo si è riunito 7 volte, è stato dedicato all'avvio delle attività ed alla loro organizzazione. In questa prima fase il dibattito tra i membri è stato per lo più caratterizzato dalla necessità di definire operativamente il ruolo istituzionale ed i compiti specifici del Nucleo.

L'esito di questa fase preliminare è stato, da un lato la puntuale definizione del proprio ruolo di supporto all'attività decisionale degli organi di indirizzo e governo, dall'altro l'individuazione della funzione propositiva del Nucleo, quale elemento di stimolo di iniziative finalizzate sia al miglioramento delle attività di valutazione, sia alla promozione di una cultura dell'autovalutazione presso tutte le componenti dell'Università IULM ed alla crescita qualitativa dell'Ateneo.

I risultati del primo anno di lavoro sono riportati nella prima relazione annuale, pubblicata nel novembre 2000.

Dal punto di vista della promozione della conoscenza dell'attività del Nucleo una prima iniziativa è stata, nel gennaio 2000, la diffusione di tre lettere, specificatamente indirizzate al personale docente, al personale tecnico-amministrativo e agli studenti. Inoltre il Nucleo ha incontrato, in due distinte sedute, le rappresentanze sindacali e le rappresentanze studentesche dell'Università IULM, allo scopo di presentare le proprie attività.

Nel corso del 2000, oltre agli adempimenti istituzionali svolti dal Nucleo (valutazione delle proposte di istituzione e rinnovo dei corsi di dottorato di ricerca, conduzione, in tutti i suoi aspetti, dell'indagine di *customer satisfaction*, raccolta e invio dei dati richiesti annualmente dal Comitato Nazionale per la Valutazione del Sistema Universitario, predisposizione del rapporto di valutazione annuale), si segnalano i significativi contributi offerti dal Supporto tecnico in merito allo studio della normativa e dei requisiti necessari all'attivazione dei Corsi di laurea di primo livello.

Infine, giova sottolineare 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.

INDICE DELLE TABELLE

| | |
|--|----|
| TAB. 1-1. IMMATRICOLATI AL 1° ANNO. COMPOSIZIONE PERCENTUALE PER TIPO DI MATURITÀ: A.A. 1998/99 E A.A. 1999/00 A CONFRONTO. | 27 |
| TAB. 2-1. PERSONALE TECNICO-AMMINISTRATIVO DELLA SEDE DI FELTRE AL 31 DICEMBRE 2000. | 48 |
| TAB. 2-2. PERSONALE TECNICO-AMMINISTRATIVO DELLA SEDE DI MILANO AL 31 DICEMBRE 2000. | 49 |
| TAB. 2-3. RIPARTIZIONE PERCENTUALE PER LIVELLO DEL PERSONALE TECNICO-AMMINISTRATIVO, NEGLI ANNI DAL 1993 AL 2000. | 50 |
| TAB. 2-4. RIPARTIZIONE PERCENTUALE PER AREE DEL PERSONALE TECNICO-AMMINISTRATIVO, NEGLI ANNI DAL 1993 AL 2000. | 50 |
| TAB. 2-5. DINAMICA DELLE ENTRATE E DELLE USCITE (AL NETTO E AL LORDO DELLE PARTITE DI GIRO) NEL TRIENNIO 1998-2000 (ACCERTAMENTI), VALORI IN LIRE. | 53 |
| TAB. 2-6. COMPOSIZIONE PERCENTUALE DELLE ENTRATE E DELLE SPESE NEL TRIENNIO 1997-2000. | 54 |
| TAB. 2-7. ANALISI DELL'AVANZO DI AMMINISTRAZIONE NEL TRIENNIO 1998-2000. | 55 |
| TAB. 2-8. INDICATORI DI AUTOSUFFICIENZA FINANZIARIA E AUTOCOPERTURA DELLE USCITE CORRENTI NEL TRIENNIO 1997-2000. TOTALE ATENEIO. | 56 |
| TAB. 2-9. BUGDET DI CONTO ECONOMICO A COSTI PIENI PER FACOLTÀ NEL QUADRIENNIO 1997-2001. TOTALE ATENEIO. | 58 |
| TAB. 2-10. LE STRUTTURE DELL'ATENEIO PER LA DIDATTICA, A.A. 1999/00. | 64 |
| TAB. 2-11. ORE DI UTILIZZO DELLE AULE PER LEZIONI DA PARTE DELLA FACOLTÀ DI LINGUE E LETTERATURE STRANIERE, A.A. 1999/00. | 65 |
| TAB. 2-12. ORE DI UTILIZZO DELLE AULE PER LEZIONI DA PARTE DELLA FACOLTÀ DI SCIENZE DELLA COMUNICAZIONE, A.A. 1999/00. | 65 |
| TAB. 3-1. L'OFFERTA DIDATTICA NEGLI A.A. 1997/98, 1998/99 E 1999/00. SEDE DI MILANO. | 77 |
| TAB. 3-2. L'OFFERTA DIDATTICA NEGLI A.A. 1997/98, 1998/99 E 1999/00. SEDE DI FELTRE. | 78 |
| TAB. 3-3. L'OFFERTA DIDATTICA DOPO LA RIFORMA, A PARTIRE DALL'A.A. 2001/02. | 78 |
| TAB. 3-4. CORSI DI DOTTORATO DI RICERCA BANDITI NEL CORSO DEL 2000 – XVI CICLO. | 80 |
| TAB. 3-5. CORSI DI DOTTORATO DI RICERCA BANDITI NEL CORSO DEL 2000 – XVI CICLO. DATI IN RAPPORTO AL NUMERO DEI POSTI DISPONIBILI. | 81 |
| TAB. 3-6. DOTTORATO DI RICERCA IN “LE LETTERATURE, LE CULTURE E L'EUROPA: STORIA, SCRITTURA E TRADUZIONI - XV CICLO”. | 82 |
| TAB. 3-7. UNIVERSITÀ PARTNER NELL'AMBITO DEI PROGETTI ERASMUS E SOCRATES, A.A. 1999/00. | 85 |
| TAB. 3-8. STAGE CURATI DALL'UFFICIO AFFARI INTERNAZIONALI, A.A. 1999/00. | 86 |
| TAB. 3-9. DOCENTI DI RUOLO PRESSO L'UNIVERSITÀ IULM PER FACOLTÀ DI AFFERENZA AL 31 DICEMBRE 2000. | 90 |
| TAB. 3-10. DOCENTI DI RUOLO PRESSO LA SEDE DI MILANO PER FACOLTÀ DI AFFERENZA, A.A. 1997/98, 1998/99 E 1999/00. | 92 |
| TAB. 3-11. MODALITÀ DI COPERTURA DEI CORSI PER FACOLTÀ, SEDE DI MILANO. | 95 |
| TAB. 3-12. RAPPORTO TRA DOCENTI DI RUOLO E AFFIDAMENTI INTERNI. ANALISI PER FACOLTÀ, SEDE DI MILANO. | 96 |

| | |
|--|-----|
| TAB. 3-13. DISTRIBUZIONE DEI LAUREATI PER RELATORE E CORSO DI LAUREA E INDICATORI DI CONCENTRAZIONE. ANNI SOLARI 1998, 1999 E 2000, SEDE DI MILANO. | 98 |
| TAB. 3-14. ANNUALITÀ SOSTENUTE E VOTO MEDIO NELL'A.A. 1999/00. | 113 |
| TAB. 3-15. IMMATRICOLATI NELLA SEDE DI MILANO CHE NON CAMBIANO CORSO DI LAUREA. MEDIA DEI TEMPI DI LAUREA. | 125 |
| TAB. 3-16. IMMATRICOLATI NELLA SEDE DI MILANO CHE NON CAMBIANO CORSO DI LAUREA. MEDIA DEI VOTI DI LAUREA. | 125 |
| TAB. 3-17. IMMATRICOLATI NELLA SEDE DI MILANO CHE CAMBIANO CORSO DI LAUREA (INTRA-ATENE0). MEDIA DEI TEMPI DI LAUREA. | 126 |
| TAB. 3-18. IMMATRICOLATI NELLA SEDE DI MILANO CHE CAMBIANO CORSO DI LAUREA (INTRA-ATENE0). MEDIA DEI VOTI DI LAUREA. | 126 |
| TAB. 3-19. IMMATRICOLATI NELLA SEDE DI MILANO, LAUREATI IULM. MEDIA DEI TEMPI DI LAUREA. | 126 |
| TAB. 3-20. IMMATRICOLATI NELLA SEDE DI MILANO, LAUREATI IULM. MEDIA DEI VOTI DI LAUREA. | 126 |
| TAB. 3-21. IMMATRICOLATI NELLA SEDE DI MILANO, LAUREATI NON IULM. MEDIA DEI TEMPI DI LAUREA. | 127 |
| TAB. 3-22. IMMATRICOLATI NELLA SEDE DI MILANO, LAUREATI NON IULM. MEDIA DEI VOTI DI LAUREA. | 127 |
| TAB. 3-23. TRASFERIMENTI DA ALTRE UNIVERSITÀ NELLA SEDE DI MILANO. MEDIA DEI TEMPI DI LAUREA. | 127 |
| TAB. 3-24. TRASFERIMENTI DA ALTRE UNIVERSITÀ NELLA SEDE DI MILANO. MEDIA DEI VOTI DI LAUREA. | 127 |
| TAB. 3-25. QUESTIONARI INVIATI E TASSI DI RISPOSTA PER CORSO DI LAUREA. | 134 |
| TAB. 3-26. NUMERO DI CORSI PER NUMERO DI RISPOSTE OTTENUTE. | 134 |
| TAB. 3-27. PERCEZIONI DI QUALITÀ DELLE STRUTTURE, DELLE FACILITAZIONI E DEI SERVIZI GENERALI. | 136 |
| TAB. 3-28. SI RITIENE SODDISFATTO RISPETTO ALLA QUALITÀ DEI CORSI FORNITI? COMPOSIZIONE PERCENTUALE DEI GIUDIZI ATTRIBUITI PER CORSO DI LAUREA (VOTO DA 1 A 10). | 137 |
| TAB. 3-29. SI RITIENE SODDISFATTO RISPETTO ALLA QUALITÀ DEGLI INSEGNAMENTI E DELLA PROFESSIONALITÀ DEI DOCENTI? COMPOSIZIONE PERCENTUALE DEI GIUDIZI ATTRIBUITI PER CORSO DI LAUREA (VOTO DA 1 A 10). | 137 |
| TAB. 4-1. AFFERENZE AGLI ISTITUTI DEI DOCENTI DI RUOLO NEL 2000 PER FACOLTÀ. | 143 |
| TAB. 4-2. ANALISI FONTI DI FINANZIAMENTO NEGLI ANNI 1998-2000, IN MILIONI DI LIRE. | 144 |
| TAB. 4-3. RICERCHE INTERUNIVERSITARIE: PROGETTI COFINANZIATI DAL MURST (EX 40%), PER L'ANNO 2000. | 145 |
| TAB. 4-4. ASSEGNAZIONI RELATIVE AI PROGETTI DI RICERCA STRATEGICA, PER L'ANNO 2001. | 146 |
| TAB. 4-5. ASSEGNAZIONI RELATIVE AI PROGETTI DI RICERCA SPECIALI PER L'ANNO 2001. | 147 |
| TAB. 4-6. RENDICONTAZIONI PROGETTI SPECIALI RELATIVI ALL'ANNO 1998. | 148 |
| TAB. 4-7. RENDICONTAZIONI PROGETTI SPECIALI RELATIVI ALL'ANNO 1999. | 148 |
| TAB. 5-1. BORSE ASSEGNATE. | 154 |
| TAB. 5-2. FASCE DI REDDITO. | 160 |
| TAB. 5-3. ESAMI RICHIESTI PER BORSE DI STUDIO A.A. 1999/00. | 160 |
| TAB. 6-1. SUDDIVISIONE DELLE BORSE DI TUTORATO PER CORSI DI LAUREA E SEDE, NELL'A.A. 1999/00. . | 202 |

