

# IL PORTALE

## A SUPPORTO DELLA DIDATTICA E DELLA GESTIONE

Di Antonella Della Rovere

(luglio 2003)

o o o

L'ambiente accademico sta attraversando un momento di profonda trasformazione: la riforma dei corsi di studio universitari, l'affermarsi di percorsi formativi sempre più differenziati, la crescente importanza della specializzazione e dell'aggiornamento, l'avvio delle partnership tra Università e mondo del lavoro. Tutti questi elementi rendono sempre più difficoltosa la gestione della formazione universitaria: per essere competitivi, il servizio erogato deve essere efficiente ed integrato, rispondente alle reali esigenze del mercato e teso ad instaurare accordi di partnership e relazioni con il mondo esterno (imprese, organizzazioni, scuole ed Università, sia italiane sia estere).

### IL SISTEMA UNIVERSITARIO ITALIANO AD UN PUNTO DI SVOLTA

Il sistema universitario italiano per anni è stato caratterizzato da:

- ❑ inadeguatezza rispetto agli standard europei;
- ❑ percorsi formativi non abbastanza flessibili e soprattutto non modulati sulla base delle esigenze del mercato del lavoro;
- ❑ elevate percentuali di abbandono degli studi prima del conseguimento dei titoli accademici.

Per far fronte a questi aspetti critici, con la riforma (di cui al Decreto Ministeriale 509/99 ed adottata a pieno regime da tutte le Università a partire dall'anno accademico 2001-2002) è stato introdotto un nuovo sistema, il cd. "3+2", basato non sulle annualità, bensì sui crediti formativi (CFU, Crediti di Formazione Universitaria).

Il nuovo sistema prevede l'articolazione dei corsi di studi in due "blocchi" (il cd. "3+2"), finalizzati al conseguimento della laurea (con 180 crediti, circa 3 anni) e della laurea

specialistica (300 crediti, 180 della laurea a cui si sommano 120 crediti di un ulteriore biennio specialistico). Al termine di ciascun percorso (cioè dopo aver raggiunto il traguardo della laurea o della laurea specialistica) è possibile seguire un master (di primo o di secondo livello); inoltre dopo aver conseguito la laurea specialistica è possibile proseguire gli studi universitari con i dottorati di ricerca e/o le scuole di specializzazione (la nuova offerta formativa, “post-riforma”, delle Università italiane è sintetizzata alla Tavola 1).

Con la riforma, inoltre, è stata attribuita piena autonomia istituzionale e didattica

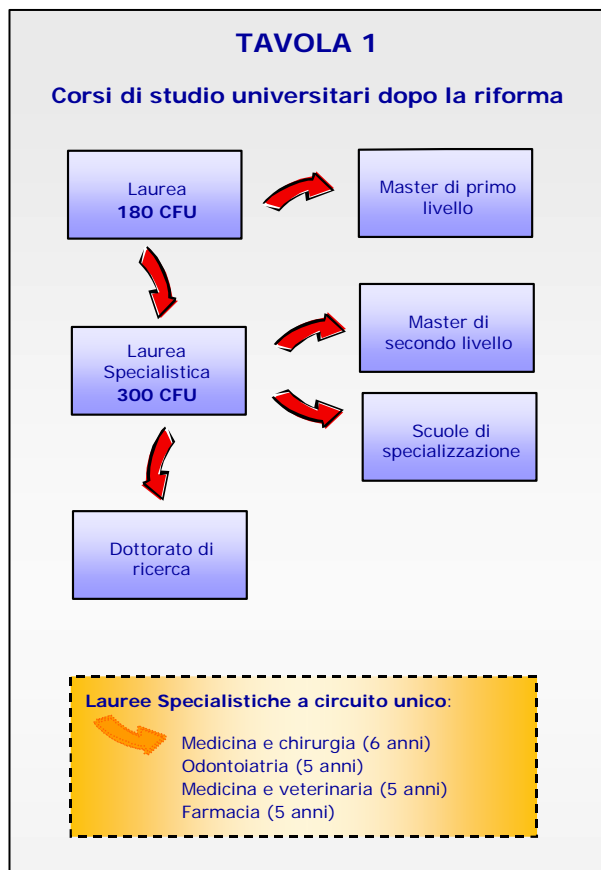
agli Atenei, che hanno risposto ampliando l’offerta formativa e predisponendo maggiori servizi per gli studenti.

Per meglio rispondere alle esigenze del mercato, in particolare per venire incontro:

- da un lato, ai bisogni delle imprese, che necessitano di personale giovane, qualificato e specializzato,
- dall’altro, alle esigenze degli studenti, al fine di offrire un servizio efficiente, capace, tra l’altro, di ridurre il fenomeno dell’abbandono degli studi,

le Università hanno individuato due fattori critici di successo, quali la gamma dell’offerta formativa (che deve essere sufficientemente ampia e specializzata) e l’organizzazione interna (in termini di ottimizzazione dei processi amministrativi e dei servizi agli studenti).

In quest’ottica, le Università hanno ampliato notevolmente l’offerta formativa, istituendo, in seno a ciascuna Facoltà, molteplici percorsi di studio, altamente specializzati e tesi alla formazione delle diverse figure professionali richieste sul mercato.



## LE NUOVE ESIGENZE DEL MONDO ACCADEMICO E LE TECNOLOGIE DI SUPPORTO

Il contesto attuale, caratterizzato dalle novità della riforma e dalle nuove esigenze del mercato, le Università sono chiamate a:

- ❑ interagire con l'ambiente esterno: curare rapporti di partnership e promuovere *workshop* con le aziende, favorire l'inserimento degli studenti nel mondo del lavoro organizzando stage e uffici di *job placement*;
- ❑ presentare un'offerta formativa sufficientemente articolata, differenziata nei contenuti e nei modelli formativi e coerente con le esigenze del mercato del lavoro;
- ❑ offrire servizi effettivamente efficienti e funzionali.

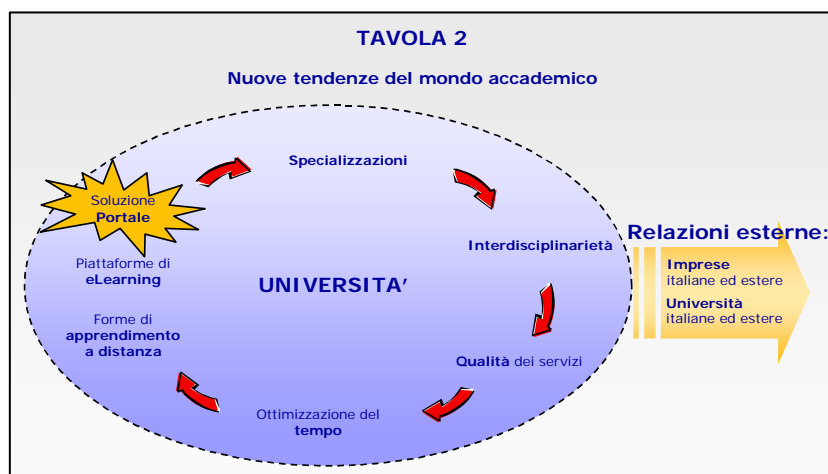
Per ottimizzare il livello di servizio, è fondamentale che nella pianificazione e nell'organizzazione dei corsi di studio si tenga conto delle esigenze di apprendimento specialistico, aggiornamento continuo e formazione su base multidisciplinare che sempre più si stanno affermando nel mercato. Si deve inoltre investire nella qualità, nell'ottimizzazione di risorse e tempi (sia per i docenti che per i discenti), puntando sulla flessibilità di accesso alle risorse dell'Università e sull'automatizzazione delle procedure amministrative (ad es. attività di segreteria).

Maggiore flessibilità significa diversificazione delle modalità di erogazione della conoscenza (in termini di nuovi mezzi per impartire le lezioni) e di interazione con l'Università (con la segreteria studenti, con docenti, esercitatori, ecc.).

Per far fronte a queste esigenze (si veda la Tavola 2), le nuove tecnologie rappresentano un valido strumento capace di:

- ❑ favorire l'approccio al mondo universitario,

garantendo forme di apprendimento alternative, che prescindono dalle componenti spazio-temporali. Ne sono un esempio: l'attivazione di corsi di apprendimento a



distanza (come Nettuno), l'organizzazione di video-conferenze, oppure il lancio di iniziative di *e-learning*. Si tratta di soluzioni che permetterebbero di ampliare notevolmente il bacino d'utenza, interessando (potenzialmente) un numero infinito di discenti, superando le barriere spazio-temporali;

- migliorare il servizio di docenza, fornendo in anticipo il materiale ai discenti, come dispense, presentazioni, esercitazioni;
- velocizzare l'adempimento di pratiche burocratiche e amministrative, come l'iscrizione agli appelli, il rilascio di certificati ed attestazioni, ecc.;
- migliorare il servizio di segreteria, veicolando avvisi e comunicazioni direttamente via Internet;
- favorire l'integrazione e la comunicazione a più livelli: discenti-discenti, docenti-docenti, discenti-docenti, discenti-imprese.

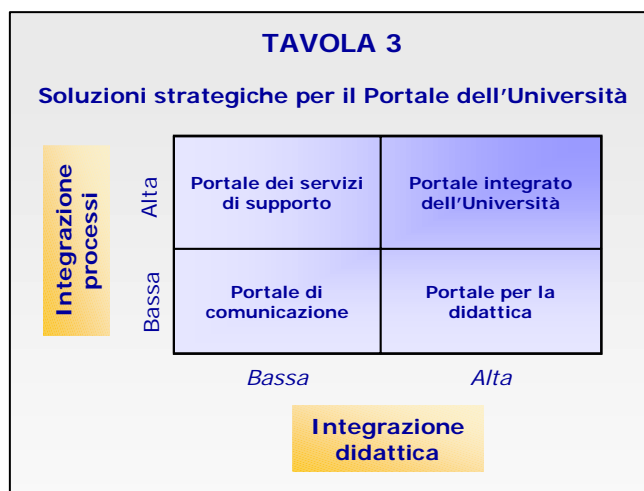
La soluzione "Portale" rappresenta un utile *tool* a disposizione dell'Università per ridefinire la propria didattica, affiancando al modello tradizionale, basato sull'apprendimento in aula e sul contatto diretto con i discenti, nuovi ambienti di apprendimento, più articolati, collaborativi e ricchi di risorse per la comprensione e l'acquisizione di conoscenza. Si tratta di un "utensile multiuso" per "aprire" l'Università ai molteplici interlocutori (docenti, collaboratori, studenti, famiglie, ecc.), per consentire loro di operare meglio, sia direttamente nei processi didattici sia nei rapporti di collaborazione individuale e, ancora più importante, nell'ambito di gruppi e "comunità di interessi".

I benefici che l'Università può ottenere dall'implementazione di un Portale integrato sono principalmente la valorizzazione del "patrimonio didattico" e l'ottimizzazione del servizio offerto, che portano all'integrazione sia della didattica (ottimizzazione della quantità e della qualità dei servizi didattici erogati via Portale) sia dei processi (capacità dell'Università di fare accedere i docenti e i discenti ai propri processi, didattici, commerciali e di segreteria, direttamente *on-line*). Da un lato, infatti, il Portale consente di incrementare il "patrimonio didattico" di cui l'Università dispone e di favorirne la circolazione; mentre, dall'altro, permette di ottimizzare i processi interni e di erogare un servizio migliore.

## DIVERSI PORTALI PER DIVERSE ESIGENZE

A seconda del livello di integrazione della didattica e dei processi, si possono individuare diverse opzioni strategiche (si veda la Tavola 3) tra cui l'Università può scegliere, cioè:

- il Portale di comunicazione;
- il Portale per la didattica;
- il Portale dei servizi di supporto;
- il Portale integrato dell'Università.



Il Portale di comunicazione è ormai stato ampiamente recepito da tutte le Università, che si presentano in rete per comunicare la propria esistenza e diffondere le informazioni istituzionali relative all'attività svolta. Le opportunità ed i benefici associati a questo modello di Portale sono modesti, dal momento che si limita ad assolvere ad una mera funzione di pubblicità informativa.

Il Portale per la didattica (cd. “*e-learning*”) ricorre ad Internet per “veicolare” la formazione: gli utenti fruiscono i contenuti didattici in modalità virtuali, operando in un ambiente di collaborazione e condivisione che facilita e migliora l'apprendimento. Le caratteristiche peculiari di questo modello, che lo caratterizzano rispetto ad altri modelli di “didattica digitale”, come *Distance learning* e *Computer Based Training*, sono l'integrazione, la condivisione, l'interazione e il “*real time*”, elementi distintivi del mondo Internet.

Con l'implementazione del Portale dei servizi di supporto, l'Università ha la possibilità di “aprire” i propri processi operativi agli utenti esterni, i quali possono partecipare attivamente allo scambio di informazioni e di conoscenza semplicemente collegandosi ad Internet. Le possibili applicazioni coinvolgono prevalentemente le funzioni amministrative e di segreteria, nonché i processi di comunicazione ed informazione. I benefici associati a questo modello di Portale risiedono soprattutto nel potenziamento della capacità dell'Università di entrare in relazione con il mercato e con i molteplici portatori di interessi (docenti, discenti ed ex-discenti).

La soluzione più completa è rappresentata dal Portale integrato dell'Università, in cui l'erogazione dei servizi didattici *on-line* si affianca alla gestione degli altri processi operativi direttamente in rete. Si tratta di un progetto strutturato ed articolato, in cui l'attenzione si focalizza non solo sull'ottimizzazione delle procedure amministrative, ma anche (e soprattutto) sui servizi di didattica.

Come vedremo più nel dettaglio di seguito, la gestione integrata e in via digitale dei processi didattici e di supporto porta al miglioramento complessivo dei servizi offerti dall'Università e all'aumento dell'efficienza operativa. In questo modo, l'Università ha la possibilità e la capacità di sviluppare e mantenere nel tempo una leadership culturale.

## IL PORTALE INTEGRATO DELL'UNIVERSITÀ: MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO DI DIDATTICA

Il servizio offerto dall'Università non si limita ad un flusso di conoscenze che vengono trasferite dai docenti ai discenti; bensì si articola in un "esperienza complessiva di servizio", che include (ad esempio) la rispondenza dell'offerta didattica ai fabbisogni individuali e alle esigenze del mercato del lavoro, la flessibilità dei modelli di erogazione della didattica, l'interazione con i processi di segreteria, il mantenimento nel tempo di un legame con l'Università (anche nell'ottica della cd. "formazione continua").

Per rispondere alle effettive esigenze del mercato ed essere realmente competitivo, il servizio globale offerto dall'Università deve essere oggetto di un continuo processo di monitoraggio, volto a verificare e controllare, da un lato, la rispondenza alle esigenze degli interlocutori e alle richieste del mercato e, dall'altro, l'adeguatezza delle risorse impiegate, in modo da poter individuare eventuali scostamenti dalle attese e prevedere tempestivi correttivi. In un ambiente universitario integrato ed efficiente, pertanto, il flusso di servizi è oggetto di un continuo processo di valutazione e ridefinizione.

I principali benefici derivanti dall'implementazione del Portale integrato dell'Università sono:

- miglioramento dei servizi agli utenti;
- differenziazione dell'offerta didattica;
- sviluppo ed integrazione dei contenuti didattici;
- miglioramento dell'apprendimento dei discenti;

- ❑ aggiornamento continuo dei docenti;
- ❑ collaborazione con docenti e business partners;
- ❑ rafforzamento della relazione con il mercato.

Il Portale integrato dell'Università offre gli strumenti necessari per massimizzare la produttività individuale, ottimizzare i tempi impiegati nelle attività didattiche e di supporto, migliorare i processi operativi ed aumentare il livello di automazione.

In conclusione, l'ottimizzazione del "ciclo di vita" della didattica porta ad una serie di vantaggi, importanti sia per gli studenti che per l'Università nel complesso, tra cui:

- ❑ l'aumento della qualità e della quantità di conoscenze trasferite ai discenti;
- ❑ l'arricchimento della didattica;
- ❑ l'incremento della collaborazione fra discenti e docenti;
- ❑ il miglioramento della collaborazione e dell'approccio al lavoro in team.

Il Portale dell'Università offre l'opportunità di rafforzare i rapporti non solo tra docenti e discenti, ma anche con ex-discenti e mondo imprenditoriale. Ad esempio, per intensificare il contatto con il mondo del lavoro, il Portale potrebbe prevedere un'area dedicata alle aziende con cui sono in corso programmi di partnership per il *training* degli studenti, in modo da favorire il contatto tra studenti ed imprese, facilitando l'ingresso nel mondo del lavoro.