

CALL FOR IDEAS
SCHEMA DI PROGETTO

Titolo del progetto

RESTITUZIONI[©]

alla rete dei collaboratori dell'università
per migliorare il capitale sociale del corso di studio
e per creare una casa comune della professione e dei suoi saperi

Corso di Laurea

L-39 - Servizio Sociale

Corso di Laurea Magistrale LM-87

Servizio Sociale e Politiche Sociali

DESCRIZIONE METODOLOGIA

Innestandosi sul sistema attuale di comunicazione tra università e parti sociali, la metodologia del progetto RESTITUZIONI ha due componenti:

A- un sistema di tecniche di supporto alla comunicazione (*Consensus Method; Online Survey*)

B- un sistema di *Reward* (che è alla base del concetto di RESTITUZIONI) per incentivare la partecipazione degli stakeholder

1- Tecniche di supporto alla comunicazione (*Consensus & Online Research*)

Il presente progetto mira a migliorare le connessioni fra la rete interna dei docenti e degli operatori dell'università con quella esterna dei tutor e degli enti di territorio (ivi compreso l'Ordine degli Assistenti Sociali del Veneto) legandole al sistema di *Quality Assurance* attraverso un metodo *consensus* tipo Delphi. Il metodo è supportato da strumenti di interrogazione tipo *online survey* asincrono e da un *forum* interattivo, focalizzato su contenuti specifici.

Il metodo Delphi ha lo scopo di catturare risposte e allo stesso tempo valutare il livello di condivisione e consenso fra i rispondenti.

La tecnica di interrogazione *online survey* permette di condurre questa operazione in tempo reale, lanciando delle *queries* tramite una lista di distribuzione che include tutti i componenti della rete e veicolando risposte sia di tipo qualitativo che quantitativo. Tali risposte vengono raccolte in un database creato automaticamente sulla base del modulo stesso di interrogazione.

Il *forum* ha invece un respiro temporale più ampio, rispecchiando meglio il requisito interattivo della rete e si presterà a generare idee condivise che possono essere sottoposte a verifica tramite la *online survey*.

Il sistema permette così di focalizzare i tipi di azioni (**RESTITUZIONI**) da implementare e, allo stesso tempo, di valutarne sia i processi che gli esiti.

Una peculiarità di questa metodologia è la possibilità di rispondere a bisogni inattesi e pressanti, anche al di fuori dal presente progetto, che richiedano l'interrogazione degli *stakeholders* in tempi brevi.

Cont/d

DESCRIZIONE METODOLOGIA

(Cont)

2- Il sistema **RESTITUZIONI**

Gli oggetti di restituzione, sulla cui scelta indagheranno le reti di comunicazione, soddisfano innanzitutto motivazioni e richieste di carattere professionale (sia in termini di conoscenza che di innovazione metodologica). A ciò si connette, da parte dell'università, la possibilità di veicolare contenuti simbolici che sono importanti per creare una maggiore identificazione dei tutor con l'università.

Gli oggetti dell'azione di **RESTITUZIONI** sono di due tipi:

A) Interventi formativi focalizzati: si tratta di interventi formativi su temi specifici progettati per essere contenuti nell'arco di una mattinata (quindi con impatto minimo sugli orari lavorativi dei professionisti) ed effettuati in loco. Questi interventi rispondono ad interrogativi ben identificati di gruppi di operatori o di enti. Si tratta di prodotti che oltre alla loro utilità intrinseca aiutano la rete ad occuparsi meglio dei nostri studenti.

B) Benefit che l'università può fornire alla rete dei tutor esterni. Si tratta di prerogative di cui fruiscono normalmente i docenti e gli studenti dell'università, quali l'accesso alle riviste online, la presenza nelle liste di distribuzione circa gli eventi culturali e scientifici dei vari dipartimenti etc.

Oltre agli aspetti squisitamente utilitaristici, i *Benefit* hanno un elevato valore simbolico in quanto sanciscono il senso di appartenenza e di collaborazione con l'università del soggetto esterno.

Lo scopo generale del progetto consiste nel creare possibilità continue e sistematiche di erogare *reward* simbolici e utilità professionali, che vengono "restituiti" ad enti e tutor (cioè ai nostri *stakeholder*) in cambio degli sforzi da essi profusi nel partecipare alla formazione dei nostri studenti. Le **RESTITUZIONI** ad enti e tutors permettono pertanto di:

- supportare la loro azione professionale tramite conoscenze mirate.
- migliorare la loro identificazione nell'università;
- aumentare la loro disponibilità alla collaborazione.

Esempi di interventi formativi focalizzati già richiesti dagli *stakeholders* sono i seguenti:

- *Reti sociali e reti di supporto nella città di Verona* (Di Nicola, Tronca);
- *Problemi della riorganizzazione negli enti territoriali* (Gosetti);
- *La malattia di Alzheimer: scienza, cultura e senso comune* (Niero, Romano, Gambin)

Le esperienze pregresse maturate, il miglioramento atteso e le potenzialità di sviluppo del sistema di coinvolgimento dell'Ateneo

a - Background: Gli stakeholder come componente imprescindibile dell'azione formativa

I nostri corsi di laurea sono intrinsecamente collegati alla professione e all'agire professionale dell'assistente sociale:

- attraverso i suoi percorsi formali (esame di stato per l'iscrizione all'albo B degli assistenti sociali);
- attraverso i propri docenti di servizio sociale (che sono contemporaneamente professionisti in attività);
- attraverso i tirocini, per i quali disponiamo di una rete di tutor interni (laboratorio di tirocinio) ed esterni;
- attraverso convenzioni con enti territoriali per l'accoglimento di 142 studenti (2013);
- attraverso rapporti simpatetici con l'Ordine degli assistenti sociali del Veneto.

La rete dei nostri stakeholders esterni comprende pertanto: i tutors di tirocinio, gli enti che accolgono i tirocini e l'Ordine degli Assistenti sociali del Veneto. Questi costituiscono i nostri interlocutori diretti, rappresentando però, più in generale, la professione nel suo complesso.

Essere stakeholder dei nostri CDS, tuttavia, non è cosa che avvenga senza oneri materiali e immateriali da parte loro. Infatti, ai professionisti, per poter diventare nostri tutor richiediamo di rispondere a specifici requisiti curriculari; gli enti a cui appartengono si accollano lo sforzo organizzativo di accogliere i nostri studenti; i professionisti dedicano parte del proprio tempo di lavoro al seguire e assistere lo studente; a loro chiediamo anche di essere disponibili per riunioni in università; la loro spinta motivazionale ad occuparsi dei nostri studenti proviene dalle regole etiche che governano la trasmissione del sapere nelle professioni.

Tutto questo mostra che gli stakeholders costituiscono una parte molto consistente del capitale sociale di cui si avvale l'università nella preparazione dei professionisti.

Si tratta di un capitale utilizzato a titolo gratuito, e che, come tutti i tipi di capitale, può logorarsi nel tempo.

Azioni adatte possono aiutare a preservarlo, a potenziarlo e a migliorarlo.

(Cont/d)

Le esperienze pregresse maturate, il miglioramento atteso e le potenzialità di sviluppo del sistema di coinvolgimento dell'Ateneo

(Cont)

b – Il miglioramento atteso

RESTITUZIONI si colloca come azione specifica atta a potenziare e a coordinare una serie di iniziative e di *benefit* a favore degli stakeholders (Ordine, enti e professionisti) in risposta agli sforzi che essi compiono a sostegno della didattica dei nostri corsi di laurea e della qualificazione professionale degli studenti. Fornisce altresì mezzi e strumenti di fruibilità professionale e prestazioni a valenza simbolica per supportare e consolidare la motivazione a collaborare con l'università.

Il programma RESTITUZIONI si innesta a pieno titolo sulle azioni volte alla *Quality Assurance* promosse dal Presidio della Qualità dell'Università di Verona, in continuità con una tradizione di rapporto fra l'università, gli enti esterni e i professionisti del territorio densa di iniziative e di buone pratiche.

Già si possono vantare esperienze di restituzione pregresse, in risposta a richieste e interrogativi provenienti dai tutors. Il programma RESTITUZIONI li rende più sistematici.

c - Le potenzialità di sviluppo del sistema di coinvolgimento per l'Ateneo

Il sistema consente di rendere efficiente ed efficace la consultazione delle parti sociali, intensificando e sistematizzando la relazione tra università e territorio che è tradizionale per l'ateneo veronese.

Nello specifico il sistema consente, con tempistiche idonee, di raccogliere le domande/le problematiche degli *stakeholders* e di organizzare risposte nelle diverse concretizzazioni che richiedono. Ciò significa creare un circolo virtuoso in termini di qualificazione continua sia dell'offerta formativa e della sua ricaduta sul territorio, sia della relazione stessa con le parti sociali, che dovrebbero vedere sempre più, nell'università, un punto di riferimento sistematico, agile e privilegiato per il miglioramento della propria professionalità.

Costi previsti

Il software da utilizzare è totalmente *open source*, ampiamente sperimentato e di layout di ottimo livello. Sia il software *online survey* che per il *forum* fanno parte dei supporti forniti da Google Drive.

Il Delphi non necessita di software ma di ore/lavoro.

Per le iniziative di RESTITUZIONI (punto 2 sez. metodologia) è invece necessario prevedere un budget che consideri materiali, emolumenti per i docenti relatori/partecipanti, sussidi e altro.

Si stima che per ogni iniziativa la spesa possa essere di Euro 2.500.

Tempi previsti

I tempi prevedono un periodo di *assessment* del sistema delle tecniche di supporto che può durare circa 1 mese. Può essere sperimentato per la raccolta di pareri degli *stakeholders* in vista della compilazione della scheda SUA in scadenza il 5 maggio 2014.

L'implementazione delle varie attività dipende poi dall'agenda degli enti e della rete dei tutors.

Referenti del Progetto

Commissioni per le attività formative di orientamento e di tutorato congiunte (CDS L-39 e LM-89)

Prof.ssa Emanuela Gamberoni

Prof. Mauro Niero

Prof.ssa Daniela Raccanello

Prof. Luca Mori

Referente Amministrativo del Progetto

Sig.ra Anna Maria Caloini (Direzione didattica)

D. ssa Giuliana Magalini (Segreteria Amministrativa Dipartimento TeSIS)

CALL FOR IDEAS: SCHEDE DI PROGETTO

CdS: Informatica, Bioinformatica e Ingegneria e Scienze Informatiche

Dipartimento di afferenza: Informatica

Metodologie innovative per coinvolgere le parti sociali

DESCRIZIONE METODOLOGIA

Si propone un progetto congiunto per tutti i corsi di laurea del collegio didattico di informatica (Laurea in Informatica, Laurea in Bioinformatica e Laurea Magistrale in Ingegneria e Scienze Informatiche).

Il progetto prevede la realizzazione di un'applicazione per dispositivi mobili (smartphone, tablet) che permetta la consultazione rapida e diretta delle principali informazioni relative all'attività didattica e di ricerca correlata ai suddetti corsi di studi.

L'applicazione, collegata ai contenuti pubblicati sul database dberw a cui fa riferimento il sito di dipartimento (www.di.univr.it), sarà principalmente suddivisa in due parti:

- Una sezione per la consultazione di news che saranno popolate inserendo informazioni relative alle principali iniziative legate ai corsi di studi e alle correlate attività di ricerca (seminari, joint project, progetti FSE, progetti EU, eventi, conferenze, ecc.);
- Un motore di ricerca per la consultazione rapida dei contenuti pubblicati sul sito di dipartimento e sulle news di cui sopra. Inserendo la chiave di ricerca desiderata (ad esempio, il nome di una tecnologia) l'utente avrà la possibilità di effettuare una ricerca per progetti, pubblicazioni, sillabi dei corsi di studi, seminari, eventi, ecc. indicizzati su dberw, che si riferiscano alla chiave inserita. Come risultato della ricerca verranno forniti l'elenco dei documenti e/o dei link web presenti nel sito del dipartimento che si riferiscono alla chiave cercata e l'elenco dei relativi docenti.

Una volta installata sul dispositivo mobile, l'applicazione avrà la capacità di notificare automaticamente le ultime news senza la necessità che sia l'utente a collegarsi per verificare la presenza di aggiornamenti/novità (cosa che, al contrario, è necessario fare quando si ha a disposizione solo il sito web). Sarà anche possibile configurare l'applicazione per permettere all'utente di essere avvisato solo in merito ad argomenti di suo esplicito interesse. Infine, l'interfacciamento dell'applicazione con eventuali altre applicazioni di messaggistica, gestione della posta elettronica, consultazione dei social network presenti sul dispositivo mobile permetterà all'utente di condividere rapidamente le news o i documenti selezionati verso i propri contatti.

Le motivazioni a supporto della presente proposta sono riassunte nella sessione successiva.

Le esperienze pregresse maturate, il miglioramento atteso e le potenzialità di sviluppo del sistema di coinvolgimento per l'Ateneo.

Il 24 Ottobre 2013, il presidente del collegio didattico di Informatica, i referenti AQ dei corsi di Laurea in Informatica e Laurea Magistrale in Ingegneria e Scienze Informatiche e una rappresentanza dei docenti che insegnano in questi ultimi hanno incontrato le parti sociali (rappresentanti del mondo della produzione, dei servizi e delle professioni) per confrontarsi in merito alla congruità degli obiettivi formativi e del quadro generale delle attività formative erogate nei corsi di studi precedentemente citati.

Dall'incontro è emerso che il mondo industriale ha una visione limitata dell'attività di ricerca del Dipartimento di Informatica e dell'offerta formativa a esso collegata. Salvo rari casi, i presenti hanno riferito, in particolare, di non essere a conoscenza:

- delle attività di ricerca svolte dal personale del dipartimento;
- di quali docenti e gruppi di ricerca lavorino nell'ambito del loro core business;
- della possibilità di instaurare rapporti di collaborazione con i gruppi di ricerca del dipartimento al fine di apportare innovazione nei propri processi produttivi;
- di iniziative quali i joint project;
- della possibilità di offrire stage agli studenti dei corsi di studi;
- della possibilità di fruire dei seminari di dipartimento;
- della possibilità di proporre loro stessi seminari a carattere industriale per descrivere i progetti in cui sono coinvolti e le relative problematiche che potrebbero essere risolte in collaborazione con i gruppi di ricerca;
- delle specifiche tematiche affrontate negli insegnamenti dei vari corsi di studi.

I presenti hanno quindi richiesto di poter essere maggiormente informati in merito alle attività del Dipartimento tramite l'uso di strumenti di comunicazione più diretti (ad esempio, mailing list) rispetto alla possibilità di consultare spontaneamente il sito web di dipartimento.

A seguito di quanto riportato sopra, e in virtù della sempre maggior diffusione di smartphone e tablet ,è nata quindi l'idea di realizzare un'applicazione per dispositivi mobili con le caratteristiche riportate nella sezione precedente.

Si prevede che l'affiancamento di tale applicazione al sito di dipartimento possa semplificare sia la disseminazione delle informazioni verso le imprese che la ricerca degli argomenti di interesse da parte di queste ultime, agevolandone così il coinvolgimento nelle attività del dipartimento.

A titolo di esempio, si immagina un dirigente d'azienda che durante un viaggio in treno, o in attesa alla fermata del bus, riceve la notifica automatica di una news da parte dell'applicazione. Sarà più probabile che si informi sulle ultime novità legate alla vita del dipartimento cliccando su tale notifica che non decidendo spontaneamente di aprire il browser su un portatile per consultare il sito del dipartimento una volta arrivato in ufficio.

E ancora, si immagina la stessa persona che, uscita da una riunione riflettendo su come e chi possa risolvere i problemi critici appena discussi, consulta immediatamente il motore di ricerca dell'applicazione proposta inserendo come parole chiave le tecnologie di interesse per vedere se le competenze richieste per risolvere i problemi siano presenti all'interno di un gruppo di ricerca del nostro dipartimento.

La semplicità d'uso e l'immediata possibilità di consultazione appaiono essere quindi vantaggi strategici per motivare la realizzazione dell'applicazione proposta.

Dopo un'iniziale fase di sperimentazione, l'applicazione potrebbe essere estesa a tutti i dipartimenti dell'ateneo.

Spesa previste (indicazioni di massima)

€3000 per pagare 3 mesi di lavoro di due studenti part time (€ 500 * 2 persone * 3 mesi)

Tempi previsti

3 mesi/persona

Referente CdS e Referente del Progetto

Referenti dei CdS: Andrea Giachetti (Laurea Magistrale in Ingegneria e Scienze Informatiche), Gloria Menegaz (Laurea in Bioinformatica), Graziano Pravadelli (Laurea in Informatica)
Referenti del progetto: Andrea Giachetti, Graziano Pravadelli

Referente Amministrativo del Progetto

Chiara Ghini

CALL FOR IDEAS: SCHEDA DI PROGETTO

CdL: **Economia aziendale e Economia e Commercio** (*Sedi di Verona e di Vicenza*)

Dipartimenti di afferenza: **DEA e DSE**

DESCRIZIONE METODOLOGIA
<p>I CdL in Economia aziendale ed in Economia e commercio si rivolgono al medesimo territorio di riferimento, offrendo prodotti che, pur caratterizzati in ordine a specifici obiettivi formativi, presentano un'innequivocabile matrice unitaria tale da avere in comune la gran parte degli stakeholder.</p> <p>Ciò spiega la scelta di presentare un unico progetto cui partecipano e collaborano in modo paritetico i due Dipartimenti.</p> <p>La metodologia proposta si articola in un ciclo che si compone di 5 step.</p> <p>1° step: mappatura degli stakeholder finalizzata a definire diversi clusters riferiti a categorie di attori omogenee per affinità professionale, per appartenenza territoriale e per domanda di formazione</p> <p>2° step: selezione di alcuni attori per ogni categoria di stakeholder individuata, idonei per numero e per competenze a ben rappresentare le istanze, in termini di domanda di formazione, della propria categoria</p> <p>3° step: organizzazione di focus group per ogni cluster identificato di presentazione di entrambi i CdL, con riferimento alle due sedi di attivazione, e di ascolto delle esigenze formative espresse dalle parti sociali intervenute</p> <p>4° step: recepimento delle osservazioni e dei commenti sollevati durante gli incontri di focus group, al fine di rafforzare la qualità del progetto formativo dei CdL in analisi</p> <p>5° step: incontro plenario di sintesi per la condivisione dei progetti formativi, tenuto conto delle osservazioni e delle critiche migliorative suggerite dagli stakeholder</p>
<p>Le esperienze pregresse maturate, il miglioramento atteso e le potenzialità di sviluppo del sistema di coinvolgimento per l'Ateneo.</p>
<p>Il progetto è congiunto tra i due Dipartimenti che partecipano all'iniziativa e collaborano in modo paritetico alla costruzione del progetto ed alla sua realizzazione nei diversi step, a testimonianza della comune matrice scientifico-culturale radicata nell'originaria appartenenza dei CdL in analisi all'ex Facoltà di Economia. In effetti, in occasione della trasformazione dei CdL ex DM 509/1999 ai sensi del DM 270/2004, la prima consultazione delle parti interessate fu promossa direttamente dall'allora Preside della Facoltà di Economia (Prof. F. Rossi), mediante la convocazione di tavoli di consultazione istituiti ad hoc.</p> <p>Ora, secondo le linee del presente progetto si vuole affinare l'esperienza pregressa sotto diversi profili: il coinvolgimento di un più vasto ventaglio di attori, l'istituzionalizzazione di canali di ascolto-partecipazione caratterizzati da maggior stabilità, la realizzazione di incontri focalizzati tra attori omogenei e la periodicità del ciclo di consultazione.</p> <p>Il progetto, pensato in stretta collaborazione tra più CdL, sedi e Dipartimenti, dimostra la potenzialità di implementazione della prassi anche in altri ambiti dell'Ateneo. In effetti, l'elemento di unicità del progetto sta nell'esito della mappatura degli stakeholder, ma la metodologia è applicabile senza limitazioni particolari.</p>
<p>Spesa previste (indicazioni di massima)</p>
<p>Spese telefoniche e/o postali, spese per l'organizzazione e la gestione degli incontri</p>
<p>Tempi previsti</p>
<p>Il ciclo previsto dal progetto si compie in un triennio; il primo anno dedicato ad un primo ciclo completo (5 step), mentre i due anni successivi – in attesa di avviare un nuovo ciclo – sono dedicati ad apportare eventuali interventi migliorativi.</p>

Referente CdS e Referente del Progetto

Vista la specificità del progetto che riunisce due CdS, due sedi e due Dipartimenti, si individua il seguente gruppo di Referenti:

- Prof. Francesco Rossi (Presidente del collegio didattico di Economia e commercio nonché Coordinatore del progetto)
- Prof. Angela Broglia (Presidente del collegio didattico di Economia aziendale nonché Referente del CdL in EA – sede di Verona)
- Prof. Giam Pietro Cipriani (Referente del CdL in EC – sede di Verona)
- Prof. Corrado Corsi (Referente del CdL in EA – sede di Vicenza)
- Prof. Bruno Giacomello (Referente del CdL in EC – sede di Vicenza)

Dipartimento capofila: DEA

Referente Amministrativo del Progetto

Dott. Luca Cavallaro (Unità Operativa Didattica Studenti Economia)