

Bestr: progetto pilota per la validazione delle competenze dei RIF

*Manuela Caramagna, Cristina Giraud, Simona Perino, Angelo Saccà
Università degli Studi di Torino*

Introduzione

L'Università degli Studi di Torino, uno dei mega Atenei italiani, esprime la sua complessità anche solo attraverso i numeri: 151 corsi di studio tra I e II livello, 66.580 iscritti, 27 Dipartimenti, circa 4.000 dipendenti tra docenti e personale tecnico amministrativo.

In questa realtà e in una situazione in cui il personale tecnico amministrativo si è ridotto, dal 2008, di circa 300 unità, diventano di fondamentale importanza le logiche di formazione del personale. L'Ateneo ha inoltre ravvisato la necessità di formalizzare alcune nuove figure professionali, che rispondano a un contesto in continuo mutamento organizzativo e culturale. E' in questo scenario che si innesta il progetto di validazione di alcune competenze tramite l'attribuzione di Open Badges tramite la piattaforma Bestr. L'Università degli Studi di Torino, in collaborazione con Cineca, sperimenta così l'utilizzo degli Open Badge per la validazione delle competenze dei Referenti per le Informazioni nel Portale Federale (RIF).

La Direzione Sistemi Informativi e Portale di Ateneo: macrocompetenze e modello organizzativo per la gestione dei servizi

Il progetto pilota viene svolto dalla Direzione Sistemi Informativi e Portale di Ateneo (di seguito Direzione).

Alcune macrocompetenze della Direzione riguardano:

- progettazione, coordinamento, realizzazione e gestione ordinaria ed evolutiva dei sistemi informativi e delle infrastrutture tecnologiche e telematiche, della rete fonia/dati (Lan) e delle connessioni geografiche (Wan) tra le sedi dell'Ateneo e verso le reti esterne ed internet
- progettazione di sistemi informativi per la sicurezza periferica e delle applicazioni e basi dati di Ateneo e prevenzione degli attacchi informatici
- gestione reti, hw, sw e telefonia (mobile/fissa)
- Portale Federale, intranet e servizi web (infrastruttura e contenuti)
- supporto a servizi E-learning, multimediali e di collaboration on line

Le attività svolte dalla Direzione non sono solamente il frutto delle risorse ad essa afferenti, ma vedono uno stretto legame con una figura introdotta in Ateneo per la gestione dei servizi informatici e dei flussi informativi sin dal 2007: il RIF – Referente per le Informazioni nel portale Federale.

Il RIF è il riferimento per la gestione e il coordinamento dei flussi informativi e dei servizi delle unità organizzative (Scuole, Dipartimenti, Direzioni dell'Amministrazione, ecc.) che compongono l'Ateneo. Nel 2015 le tipologie sono:

- RIF Pianificazione e Comunicazione - favorisce la conoscenza di soluzioni e servizi già disponibili nella propria unità organizzativa
- RIF Sito federato - presidia e amministra il sistema per la gestione dei contenuti del sito dell'unità organizzativa di riferimento
- RIF Campusnet - presidia e amministra il sistema per la gestione dei contenuti del sito dell'unità organizzativa di riferimento, in particolare ambienti rivolti a strutture che si occupano di didattica e di ricerca
- RIF E-learning - si occupa della configurazione generale dell'istanza, dell'attribuzione dei ruoli e, in base agli accordi con i docenti, dell'inserimento o del supporto all'inserimento del materiale didattico
- RIF Piattaforma documentale - presidia e amministra la cartella riservata all'unità organizzativa di riferimento

- RIF Identità digitale - provvede alla gestione di accreditamenti e disabilità per il personale della propria unità organizzativa
- RIF Area tematica - è il responsabile per l'Amministrazione Centrale della gestione dei flussi informativi e dei contenuti pubblicati nelle sezioni del Portale di pertinenza della struttura a cui afferisce
- RIF Unito Media - propone eventi da trasmettere in streaming o approfondimenti radiofonici di particolare rilievo
- RIF Social Network - è portavoce presso la propria struttura delle iniziative riferite ai social network nei quali l'Università è presente
- RIF Sito tematico - presidia e amministra il sistema per la gestione dei contenuti del sito tematico (per specifici progetti, eventi o servizi)
- RIF Billing telefonico - è il raccordo tra la Direzione e la propria unità organizzativa per le informazioni inerenti al traffico e ai costi telefonici
- RIF Rete, Wifi e VoIP - svolge l'analisi tecnica delle esigenze circa la copertura WiFi e si occupa di mantenere traccia degli IP assegnati
- RIF Thinclient e cloud (virtualizzazione) - si occupa della gestione degli eventuali server rilasciati in Cloud UniTO per la didattica
- RIF Postazioni di Lavoro e Licenze - dispone delle informazioni relative alla dotazione tecnologica della propria unità organizzativa
- RIF "Spazi Informatizzati" Comuni (Aule Informatiche, aule multimediali) - conosce la dislocazione, le funzionalità e le possibilità di configurazione degli impianti di propria competenza
- RIF iScreen - Conosce il funzionamento del back office della piattaforma di gestione, favorisce la diffusione di eventi/video/informazioni di servizio della propria struttura.

La nomina a RIF viene effettuata dal responsabile delle singole strutture, valutate competenze e disponibilità, e consente la creazione di una rete di RIF che rappresenta una rete di contatti per attività e comunicazioni tra la Direzione e le strutture. Stando alla logica di definizione del ruolo, il RIF rappresenta la propria struttura per un determinato ambito per il quale è stato nominato.

Il portale è un sistema tecnologico, di comunicazione e organizzativo: per questo gli attori che interagiscono con il sistema devono avere delle specifiche competenze e devono essere formalizzati e formati per il loro ambito di intervento e sulla base di un obiettivo e caratteristiche comuni. L'Ateneo ritiene fondamentale, per lo sviluppo di un portale di classe enterprise, un sistema che riassume queste tre caratteristiche (tecnologia, comunicazione, organizzazione) e un insieme di soggetti formalizzati in grado di interagire con questo sistema.

Da queste considerazioni ne deriva che i RIF:

- devono essere idonei a ricoprire il ruolo
- devono essere a conoscenza delle soluzioni offerte dalla Direzione per la gestione dei servizi informatici e web
- devono essere a conoscenza delle procedure da utilizzare nello svolgimento delle attività a cui sono deputati
- devono essere a conoscenza delle linee guida per i RIF
- devono possedere capacità di problem solving per rispondere alle esigenze e alle richieste che quotidianamente emergono nella gestione dei servizi presso le strutture in cui operano.

Il corso di formazione per i RIF e la validazione con Bestr

In riferimento allo scenario sopra descritto la Direzione, in collaborazione con Cineca, ha avviato un progetto pilota che prevede la pianificazione e lo svolgimento di corsi di formazione per RIF e l'utilizzo di Bestr per la validazione delle competenze acquisite.

Gli obiettivi del progetto sono legati in particolare alla verifica dell'idoneità dei soggetti a ricoprire il ruolo di RIF. La verifica non si limita all'accertamento relativo alla conoscenza tecnica e della documentazione di riferimento, ma fa riferimento anche alla capacità pratica di svolgere al meglio il ruolo.

Bestr è la soluzione offerta da Cineca che sarà utilizzata per attestare:

- la conoscenza delle soluzioni disponibili
- la conoscenza dell'organizzazione della Direzione, propedeutica a una corretta gestione delle comunicazioni e delle richieste di supporto
- la conoscenza delle procedure da utilizzare nello svolgimento delle attività a cui i RIF sono deputati
- il livello di problem solving nello svolgimento del ruolo.

La piattaforma Bestr per la validazione delle competenze può rappresentare pertanto uno strumento di supporto che si affianca ad un processo formativo già attuato in anni precedenti, con l'obiettivo di introdurre dei meccanismi più rigidi di selezione: il badge deve pertanto rappresentare il superamento di prove (quiz e colloquio) ed essere uno strumento tangibile e facilmente riconoscibile in un'organizzazione complessa come l'Ateneo. Per il RIF che partecipa all'attività di formazione è inoltre uno stimolo, un obiettivo da raggiungere e conquistare; per la Direzione rappresenta un punto fermo, un insieme di skill e competenze che si considerano già acquisite.

Nella predisposizione del corso di formazione e del percorso valutativo sono stati ipotizzati degli scenari che prevedono:

- l'individuazione delle categorie di RIF che saranno coinvolti in prima battuta nel progetto
- la predisposizione di un programma del corso e una sua calendarizzazione
- i test finali per l'acquisizione del badge, che saranno un momento di verifica delle conoscenze acquisite (tramite un test, ipoteticamente da erogare tramite la piattaforma di e-learning) e del corretto svolgimento del ruolo (da verificare tramite un colloquio in cui interpretare le capacità di problem solving e di conoscenza del contesto).

A settembre 2016 sono state definite le categorie di RIF che saranno coinvolti (Pianificazione, E-learning, Sito federato e Campusnet) e sono stati organizzati incontri di formazione specifici per la tipologia di destinatari, mentre la fase conclusiva – la verifica per l'eventuale assegnazione del badge – è in fase di definizione e sarà attuata entro fine anno.

Conclusioni

Il progetto sperimentale di utilizzo della piattaforma Bestr per la validazione delle competenze dei RIF "REFERENTI IN FORMAZIONE A UNITO - UN PERCORSO DI CRESCITA PER I REFERENTI DEL PORTALE" è ad oggi in fase di compimento in quanto non è stata ancora avviata la fase conclusiva di valutazione dei RIF per l'attribuzione dei Badge. Le attività condotte sinora sono tuttavia di particolare rilievo in quanto possono rappresentare per l'Ateneo un modello di gestione di attività realizzate in collaborazione con Cineca, con il quale è stato possibile procedere alla definizione delle competenze previste per il ruolo RIF in generale, secondo standard internazionali, per poi scendere a livelli più specifici legati all'ambito di attività. Questo lavoro di analisi potrà sicuramente portare ad una più profonda riflessione, anche da parte dei RIF stessi, su quali sono le competenze che ci si attende da chi riveste un ruolo così decisivo nel contesto di Ateneo.

A pochi mesi da una massiccia riorganizzazione interna all'Ateneo, gli esiti di questo progetto potranno anche essere presi in considerazione da altre Direzioni e strutture dell'Ateneo, in un periodo in cui data la scarsità di risorse diventa sempre più determinante per una realtà che vuole essere competitiva e innovativa posizionare le persone giuste nel posto giusto.

In riferimento al progetto pilota, l'obiettivo sarà quello di valorizzare i RIF che dimostrano il possesso di particolari competenze e creare così una rete di referenti che possa risultare più efficace di quella attuale, in quanto tutti i nodi della rete saranno occupati da RIF realmente idonei a rivestire l'incarico per il quale sono stati nominati. Si ritiene inoltre che questa esperienza possa essere d'interesse anche per gli attuali RIF, in quanto il badge potrà mettere in evidenza nel contesto organizzativo particolari

soggetti che operano in modo ottimale rispetto ad attività di sempre maggior rilievo; in modo analogo, il mancato conseguimento di un badge potrà essere il punto di partenza per una riflessione sulle dinamiche interne alle singole strutture e per la pianificazione di attività di formazione volte a colmare le lacune emerse nella fase di valutazione.

Sitografia

1. <http://www.unito.it/ateneo/organizzazione/amministrazione/direzioni-dellamministrazione/direzione-sistemi-informativi-e>
2. <http://www.cineca.it/it>
3. <https://bestr.it/>
4. <https://bestr.it/project/show/16>
5. <https://blog.bestr.it/>
6. <http://www.openbadgenetwork.com/>
7. Bertazzo M., Furlati A. in 2015 *Bestr: la piattaforma per dare valore alle competenze, basata sugli Open Badges*, Atti Convegno Nazionale Didamatica 2015, pp. 751-752, <http://www.didamatica2015.unige.it/wp-content/uploads/2016/01/Atti-Didamatica.pdf>

Autori

Dott.ssa Manuela Caramagna
Università degli Studi di Torino
Direzione Sistemi Informativi e Portale di Ateneo
Via Po 31, 10124, Torino
manuela.caramagna@unito.it

Dott.ssa Cristina Giraudo
Università degli Studi di Torino
Direzione Sistemi Informativi e Portale di Ateneo
Via Po 31, 10124, Torino
cristina.giraudo@unito.it

Simona Perino
Università degli Studi di Torino
Direzione Sistemi Informativi e Portale di Ateneo
Via Po 31, 10124, Torino
simona.perino@unito.it

Ing. Angelo Saccà
Università degli Studi di Torino
Direzione Sistemi Informativi e Portale di Ateneo
Via Verdi 8, 10124, Torino
spo@unito.it