

Lo CSIAF

Ho iniziato l'analisi dei bilanci dello CSIAF che mi sono stati ad oggi messi a disposizione (2003-2004-2005), ma ho trovato difficoltà perché sono molto sintetici e ho richiesto ulteriori informazioni.

Non sono perciò in grado di fornire, per ora, elementi sugli investimenti di questi anni, riferiti in particolare agli investimenti sull'e-learning e sui prodotti realizzati dallo CSIAF per gli studenti.

Un chiarimento sarebbe importante in riferimento a:

- a. Quanti utenti abbiano usufruito dei prodotti.
- b. Una valutazione sui risultati ottenuti in termini di servizi didattici e scientifici.
- c. Se è stato verificato preventivamente se questi prodotti sarebbero stati realizzabili utilizzando competenze scientifiche e tecniche interne all'Ateneo, ossia docenti e tecnici competenti dal punto disciplinare.

Sarà possibile in questo modo effettuare un'analisi costi-benefici degli investimenti nelle nostre strutture informatiche nel periodo 2001-2005.

Ho anche chiesto all'Amministrazione di consultare le Relazioni sulle politiche dello CSIAF approvate dal Senato e dal Consiglio di Amministrazione, ma, ad oggi, nulla mi è pervenuto.

È perciò difficile esprimersi sulla politica e le strategie dei servizi informatici del nostro Ateneo, non avendo delibere dei nostri organi di governo concernenti queste problematiche. Ma penso che presto sarà possibile disporre di questi materiali e potremo valutarli.

Ho verificato peraltro che non è mai stato chiesto al Nucleo di Valutazione dell'Università di esprimere una valutazione sullo CSIAF e sui suoi servizi.

Ritengo comunque opportuno presentare alcune osservazioni nella speranza di poterle approfondire con i documenti richiesti non appena saranno disponibili.

La critica principale allo CSIAF riguarda la sua "separatezza" rispetto all'Ateneo, una separatezza che lo fa apparire come un ente che persegue fini propri indipendentemente dai bisogni dei docenti, degli uffici e degli studenti. Alcuni esempi chiariranno il senso di questa affermazione.

1. Laboratori didattici

Lo CSIAF predispose e installa aule didattiche per le Facoltà. È giusto che sia lo CSIAF a farlo. È meno giusto che i laboratori didattici siano realizzati secondo i gusti CSIAF, indipendentemente dalle esigenze dei destinatari. È significativo il caso dell'insegnamento di varie discipline informatiche nelle Facoltà di Ingegneria e di Scienze, che richiedono che i laboratori siano orientati a soggetti che devono apprendere come è fatto il software e non solo come usarlo. Ma lo CSIAF fornisce solo macchine e software di sua scelta secondo una

logica di prendere o lasciare. Questo semplifica la vita allo CSIAF ma toglie buona parte del valore ai laboratori e addirittura impedisce la realizzazione di progetti formativi validi. Il processo dovrebbe essere un altro: ascolto delle necessità del costituendo laboratorio e predisposizione di un progetto condiviso in grado di soddisfare i requisiti individuati.

Peraltro CSIAF costruisce aule didattiche con computer da tavolo, acquisendo macchine che nel giro di pochi anni diventano obsolete. È vero che non tutti gli studenti dispongono di un portatile, e che occorre comunque prevedere delle postazioni fisse, tuttavia appare irrinunciabile puntare anche alla costruzione di infrastrutture costituite con server e connessioni wireless che permettano agli studenti di collegarsi e svolgere l'esercitazione sul proprio portatile. Ma per il momento lo CSIAF è intervenuto in questa direzione solo marginalmente.

2. Automazione verbalizzazione esami

In Ateneo è stata predisposta e sperimentata presso alcune Facoltà una procedura per l'automazione della verbalizzazione degli esami. La procedura prevede un pesante flusso cartaceo (stampa moduli, prelievo dei moduli da parte dei docenti, lettura del voto e della verbalizzazione manuale effettuata dal docente, ...) e impone vincoli sia al docente nel fissare gli esami sia agli studenti nell'isciversi.

In questa circostanza lo CSIAF avrebbe potuto e dovuto prospettare l'applicazione di tecnologie che esistono e sono praticabili nello stato dell'arte con enorme vantaggio di semplificazione e di economia. Avrebbe così scoperto che si poteva trarre vantaggio della *firma digitale* come, del resto stanno facendo altri Atenei (ad es. Bologna) e come è più in generale raccomandato alle Pubbliche Amministrazioni ai fini dell'avanzamento della amministrazione elettronica.

3. Posta Elettronica

È un altro punto dolente. Il servizio di posta fornito da CSIAF è lento oltre misura. Non comparabile con quello disponibile ai nostri colleghi in altri Atenei. Ci possono volere ore, a volte intere giornate, perché una mail venga consegnata nella stanza accanto. Avere un efficiente servizio di posta non è un lusso. In certe situazioni è una necessità. Si pensi ad esempio alla compilazione di domande PRIN e alla necessità di interagire rapidamente con colleghi di altre sedi.

Ciò nonostante CSIAF ha inteso irreggimentare il servizio di posta elettronica, scoraggiando e quasi impedendo l'impiego di server dipartimentali, di polo o di laboratorio. È stato applicato il principio di autorità anziché quello del valore del servizio che dovrebbe essere il modo naturale di portare gli utenti dell'Ateneo ad avvalersi dei servizi dello CSIAF.

4. E-learning e prodotti multimediali.

Si deve osservare che la scelta di unire i servizi informatici con l'ex Centro Didattico Televisivo ha prodotto un blocco di anni delle attività di didattica multimediale e di e-learning del nostro Ateneo. È stata una scelta culturalmente e scientificamente sbagliata, in completa controtendenza con quanto fanno tutte le altre università del mondo, e che dovremo rapidamente rivedere. Quando conosceremo gli investimenti in questo settore potremo dare una valutazione più precisa. Si sente parlare di migliaia di licenze per piattaforme e-learning che nessuno ha mai utilizzato, con investimenti complessivi di centinaia di migliaia di euro. Si sente parlare di prodotti per l'insegnamento delle lingue o dell'informatica su cui si è investito risorse ingenti e che non sono adeguatamente utilizzati. Ma l'Ateneo fornirà sicuramente presto dati che potranno chiarire queste perplessità.

I punti precedenti indicano che:

- a) lo CSIAF procede spesso per conto proprio, confrontandosi poco o punto con l'utenza;
- b) non ha sempre la capacità di proporre soluzioni tecnologiche adeguate (vedasi ad esempio il punto 2);
- c) non tiene conto delle competenze scientifiche e tecnologiche come anche della pratica di organizzazione della didattica e dei processi amministrativi, che sono presenti in Ateneo, e dalle quali lo stesso CSIAF potrebbe ricavare notevoli benefici, specialmente in fase di analisi e di impostazione dei progetti.

C'è un ruolo che invece CSIAF potrebbe svolgere con grande beneficio per tutti. Dotarsi di una architettura hardware/software che permetta la cooperazione delle applicazioni. Infatti, è naturale che nei vari centri e dipartimenti dell'Ateneo Fiorentino vengano sviluppati programmi, applicazioni e procedure di interesse generale. CSIAF dovrebbe fornire il supporto affinché, per fare un esempio, una procedura di ufficio sviluppata da una certa unità amministrativa possa essere usata da altre unità amministrative decentrate o poli che la ritengano adeguata allo svolgimento delle proprie attività. Naturalmente, ciò comporta un profondo cambiamento nel modo di rapportarsi di CSIAF con il resto dell'Ateneo.

Invece di puntare in via prioritaria alla soluzione dei veri problemi dell'Ateneo, lo CSIAF in questi anni ha investito risorse umane e finanziarie rilevanti in attività secondarie, con una logica di "grandeur" francamente sconcertante viste le nostre risorse (costosi convegni internazionali, attività di politica territoriale non prioritarie, etc). Si è impegnato in attività non di servizio, in chiara concorrenza con alcuni Dipartimenti e con scarso rispetto per le competenze scientifico disciplinari.

Giorgio Federici