SCHEDA INSEGNAMENTO DI ORGANIZZAZIONE E MODELLI DEI SERVIZI SOCIALI (SYLLABUS)

Corso di Laurea triennale di Scienze del servizio sociale e Sociologia (SSSS) L-39 e L-40 –

Percorso: Scienze del servizio sociale – L-39

Principali informazioni sull'insegnamento A.A. 2025-26	
Anno di corso	III ANNO
Periodo di erogazione	Secondo semestre (9 febbraio 2026 – 16 maggio 2026)
Crediti formativi universitari (CFU/ETCS):	9
SSD	SPS/07 - GSPS-05/A - Organizzazione e Modelli dei Servizi Sociali
Lingua di erogazione	ITALIANO
Modalità di frequenza	La frequenza, pur non essendo obbligatoria, è vivamente consigliata

Docente	
Nome e cognome	Elena Carletti
Indirizzo mail	elena.carletti@uniba.it
Telefono	
Sede	Dipartimento di Scienze Politiche – Corso Italia n. 23, piano terra
Sede virtuale	Piattaforma Microsoft Teams
Ricevimento	In presenza, **tutti i mercoledì dalle ore 12:00 alle ore 14:00**. Per altre eventuali comunicazioni, gli studenti/le studentesse interessati possono contattare la docente via mail. *Si invita a consultare la pagina docente per ulteriori aggiornamenti:* https://www.uniba.it/it/docenti/carletti-elena

Organizzazione della didattica			
Ore			
Totali	Didattica frontale	Pratica (laboratorio, campo, esercitazione, altro)	Studio individuale
225	72		153
CFU/ETCS			
9	9		

Obiettivi formativi	
	• L'insegnamento si propone di fornire agli studenti/alle studentesse le nozioni di base relative allo studio delle organizzazioni, in termini di prospettive teoriche, modelli interpretativi e dimensioni analitiche, necessari per comprendere il funzionamento di qualsiasi apparato organizzativo ed osservarlo criticamente • Il corso si propone di fornire agli studenti studenti/alle studentesse gli strumenti e criteri di analisi utili alla conoscenza dei modelli organizzativi del servizio sociale, dei relativi ambiti operativi e di applicazione con riferimento ai mutamenti culturali e normativi avvenuti, al fine di comprendere la complessità dei contesti organizzativi e saper valutare l'impatto che essi hanno sulle pratiche professionali e le metodologie di intervento • Il corso mira a promuovere lo sviluppo di competenze necessarie ad operare consapevolmente nelle organizzazioni che erogano servizi alle persone, attraverso lo studio della normativa del settore socio-assistenziale e socio sanitario, l'acquisizione delle conoscenze teoriche

	di base e quelle relative alle dinamiche organizzative che influenzano l'efficacia del lavoro sociale nei servizi alle persone. Inoltre, mira a favorire l'acquisizione di flessibilità e capacità analitica utili ad interpretare e/o immaginare situazioni organizzative nuove, per esempio derivanti da emergenze e urgenze dettate da fattori esogeni ed endogeni all'organizzazione.
Prerequisiti	Come indicato nella Guida dello Studente del Dipartimento di Scienze Politiche a.a. 2023/2024, si potrà sostenere l'esame solo se sono stati sostenuti e verbalizzati i seguenti insegnamenti: ✓ Sociologia Generale ✓ Principi e metodi del Servizio Sociale ✓ Metodi e Tecniche del Servizio Sociale di Comunità

Metodi didattici	Didattica in aula e pratiche guidate Seminari di approfondimento

Risultati di apprendimento previsti ***DD1* Conoscenza e capacità di comprensione**	Lo studente/la studentessa acquisirà le conoscenze e capacità di comprensione, da un punto di vista teorico e pratico, necessarie per saper leggere un contesto organizzativo in tutte le sue dimensioni, con particolare attenzione a contesti organizzativi di Servizio Sociale.
***DD2* Conoscenza e capacità di comprensione applicate**	Lo studente/la studentessa acquisirà: ✓ conoscenza di base su teorie, modelli e dimensioni di analisi organizzativa, dal punto di vista della sociologia dell'organizzazione; ✓ conoscenza dell'organizzazione del Sistema integrato di servizi sociali e sociosanitari (nazionale e locale) e dell'organizzazione del lavoro professionale di Servizio Sociale nei vari contesti istituzionali; ✓ competenze necessarie a sapersi muovere consapevolmente nel Sistema dei servizi e condurre un'analisi critica delle organizzazioni incontrate, sulla base delle variabili studiate e della specificità dei servizi coinvolti.
***DD3-5* Competenze trasversali**	Il corso si propone di fornire strumenti e criteri di analisi utili alla conoscenza dei modelli organizzativi del servizio sociale, dei relativi ambiti operativi e di applicazione con riferimento ai mutamenti culturali e normativi avvenuti. I risultati di apprendimento attesi sono la conoscenza e l'analisi critica dei modelli dei servizi sociali e della rete dei servizi alla persona nell' assetto organizzativo vigente. Lo studente/la studentessa sarà in grado di leggere il contesto organizzativo, comprenderne le variabili e apprendere le metodologie d'intervento. ✓ *Autonomia di giudizio* Lo studente/la studentessa sarà supportato dalle conoscenze teoriche e metodologiche e dalla consapevolezza delle dinamiche relazionali e professionali endemiche ai contesti di lavoro per comprendere la complessità dei contesti organizzativi e valutare l'impatto che essi hanno sulle pratiche professionali e le metodologie di intervento. ✓ *Abilità comunicative* Lo studente/la studentessa saprà comunicare informazioni, idee, problemi e soluzioni - inerenti a questioni sociali organizzative - a interlocutori specialisti e non specialisti, in forma scritta, orale e mediante l'uso di PPT e altra tecnologia utile alla comunicazione professionale. ✓ *Capacità di apprendere in modo autonomo* Lo studente/la studentessa svilupperà una capacità di apprendimento utile ad

	affrontare questioni ulteriori e nuove rispetto agli argomenti affrontati durante le lezioni inerenti, ad esempio, alle possibilità di ri-organizzare i servizi in caso di emergenze e urgenze dettate da fattori esogeni ed endogeni all'organizzazione.
Contenuti di insegnamento (Programma)	ELEMENTI DI SOCIOLOGIA DELL'ORGANIZZAZIONE: Definizioni di organizzazione. Burocrazia come organizzazione razionale. Le organizzazioni come sistemi cooperativi. L'approccio istituzionalista. Soggetto, potere, cultura, ambiente nelle organizzazioni. ANALISI DELLE ORGANIZZAZIONI: Istituzioni e organizzazioni. Modelli organizzativi. Variabili organizzative. Organizzazione a rete. Relazione fra organizzazione e ambiente. IL CONTESTO ORGANIZZATIVO DEI SERVIZI ALLE PERSONE: Assetto normativo ed istituzionale dei servizi socio assistenziali. L'integrazione socio-sanitaria. Ambiti di intervento del servizio sociale: riferimenti normativi e assetti organizzativi. Ruolo e funzioni dell'assistente sociale nelle diverse realtà organizzative individuate per ciascun ambito di intervento. Analisi organizzativa e cambiamento organizzativo. Modelli di intervento.
Testi di riferimento	• Bonazzi G., *Come studiare le organizzazioni*, il Mulino, 2006 • Gosetti G., La Rosa M., *Sociologia dei Servizi, Elementi di organizzazione e programmazione*, Franco Angeli, 2022 (ristampa) limitatamente a PARTE I "Organizzazione e programmazione. La prospettiva sociologica" • Campanini, A. (a cura di), *Gli ambiti di intervento del servizio sociale*, Carocci editore, Nuova edizione, 2024 (ristampa). • Lobalsamo, M., Marrone, A., Petrosino, D., Ratti, F., Ravallese, U., Spartano V., *Ricerca-Azione. Riorganizzazione del Servizio Sociale Professionale ed Educativo all'interno di un Municipio*, edizioni La Meridiana, 2023
Note ai testi di riferimento	I seguenti materiali, parte integrante del programma d'esame, verranno messi a disposizione dalla docente: • Campanini A. (a cura di), *Nuovo dizionario di servizio sociale, edizione rivista e aggiornata*, Carocci Faber, 2022, limitatamente alle seguenti voci: Accesso, Accompagnamento, Case management, Integrazione socio sanitaria, Intervento di rete, Livelli essenziali, Modelli di servizio sociale, Modello di intervento sulla crisi, Modello problem solving, Modello sistemico relazionale, Modello unitario centrato sul compito, Servizio sociale e organizzazione. • Legge 328/2000 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali" • Legge regionale 19/2006 "Disciplina del sistema integrato dei servizi sociali per la dignità e il benessere delle donne e degli uomini in Puglia" • Regolamento regionale 18 gennaio 2007, n. 4 "Regolamento Regionale attuativo della legge regionale 10 luglio 2006, n. 19"
Materiali didattici	I testi di Bonazzi e Gosetti, La Rosa sono disponibili presso la Biblioteca del dipartimento. Per informazioni si consulti il seguente link: https://opac.uniba.it/easyweb/w8018/index.php?biblio=&opac=w8018 Il materiale didattico aggiuntivo è reso disponibile sulla pagina docente.

Valutazione	
Modalità di verifica dell'apprendimento	Le modalità di verifica dei risultati di apprendimento attesi sono rappresentate da un colloquio orale, che consta di un numero congruo di domande relative al programma dell'insegnamento.

Criteri di valutazione	**Conoscenza e capacità di comprensione** Conoscenza di teorie e modelli organizzativi, delle dimensioni organizzative e degli strumenti di analisi delle stesse; conoscenza e analisi critica dei modelli dei servizi sociali e della rete dei servizi alla persona nell' assetto organizzativo vigente. Lo/a studente dovrà essere in grado di leggere il contesto organizzativo, comprenderne le variabili ed interpretarne le dinamiche interne. **Conoscenza e capacità di comprensione applicate** Lo/a studente dovrà dimostrare di saper applicare quanto appreso alle realtà organizzative che erogano servizi alle persone, per esempio attraverso una rilettura consapevole dell'esperienza di tirocinio, con particolare attenzione alle dinamiche organizzative che influenzano l'efficacia del lavoro sociale. **Autonomia di giudizio** Lo/a studente dovrà riuscire a comprendere la complessità dei contesti organizzativi e valutare l'impatto che essi hanno sulle pratiche professionali e le metodologie di intervento. **Abilità comunicative** Lo/a studente saprà comunicare informazioni, idee, problemi e soluzioni - inerenti a questioni sociali organizzative - a interlocutori specialisti e non specialisti, in forma scritta, orale e mediante l'uso di PPT e altra tecnologia utile alla comunicazione professionale. **Capacità di apprendere** Lo/a studente svilupperà una capacità di apprendimento utile ad affrontare questioni ulteriori e nuove rispetto agli argomenti affrontati durante le lezioni inerenti, ad esempio, alle possibilità di ri-organizzare i servizi in caso di emergenze e urgenze dettate da fattori esogeni ed endogeni all'organizzazione.
Criteri di misurazione dell'apprendimento e di attribuzione del voto finale	La valutazione avviene attraverso una prova finale che comprende una parte orale con voto espresso in trentesimi (da 18/30 a 30/30). Per accedere ad una valutazione elevata della prova d'esame, sarà necessario aver maturato una autonomia critica di giudizio e una adeguata capacità di argomentazione ed esposizione. L'esame si intende superato quando il voto è maggiore o uguale a 18. I criteri seguiti per la valutazione dei risultati di apprendimento espressi in trentesimi sono i seguenti: • Insufficiente: 0-17 Mancata, lacunosa e inadeguata conoscenza degli argomenti contenuti nel programma, capacità di esposizione ed argomentazione non adeguata, anche con riferimento al lessico tecnico e concettuale della disciplina da parte dei candidati, insufficienti capacità di elaborazione e autonomia di giudizio. • Sufficiente: 18-20 Conoscenza sufficiente degli argomenti contenuti nel programma, adeguatezza complessiva delle modalità di espressione e argomentazione, anche con riferimento al lessico tecnico e concettuale della disciplina, elementari capacità di elaborazione e autonomia di giudizio. • Discreto: 21-23 Discreta conoscenza degli argomenti contenuti nel programma, apprezzabili capacità di utilizzo di modalità di espressione adeguate al lessico tecnico e concettuale della disciplina, discreta capacità di argomentazione, elaborazione e collegamento tra i vari argomenti. • Buono: 24-26 Buona conoscenza degli argomenti contenuti nel programma, buona capacità di approfondimento e di autonomia di giudizio, verificabile anche attraverso l'utilizzo di modalità di espressione decisamente adeguate al lessico tecnico e

	concettuale della disciplina. • Distinto: 27-28 Conoscenza più che buona di tutti gli argomenti contenuti nel programma, capacità di approfondimento, di collegamento tra i diversi argomenti, di autonomia critica e di giudizio molto buona e padronanza delle modalità di espressione del lessico tecnico e concettuale della disciplina. • Ottimo: 29-30 Conoscenza ottima di tutti gli argomenti contenuti nel programma, ottima capacità di approfondimento, di collegamento tra i diversi argomenti, nonché di autonomia critica e approfondita padronanza delle modalità di espressione del lessico tecnico e concettuale della disciplina. • Eccellente: 30L Conoscenza eccellente di tutti gli argomenti contenuti nel programma, eccellente capacità di approfondimento, di collegamento tra i diversi argomenti, nonché di autonomia critica e completa padronanza delle modalità di espressione del lessico tecnico e concettuale della disciplina.
Altro	