

L'e-learning in Università: nuovi ruoli e nuove figure professionali

Sommario

L'e-learning, che muove dall'idea che la conoscenza sia il prodotto di una costruzione attiva del soggetto realizzata attraverso forme di cooperazione che le TIC consentono, può offrire una risposta significativa ai nuovi bisogni di formazione richiesti all'Università oggi. Forme di e-university, in cui la dimensione on-line sia integrata alla formazione in presenza, sembrano essere sempre più opportune per una migliore qualità della formazione in una Università pensata come comunità di ricerca. Vengono pertanto ridisegnati i ruoli del docente e dello studente, e ridefiniti nuove professionalità, coordinate in un'équipe didattica: il tutor, il progettista di contenuti, l'esperto di valutazione.

1.1 Università e formazione (Floriana Falcinelli)

L'Università è oggi sollecitata ad offrire multiformi esperienze di insegnamento/apprendimento che favoriscano la costruzione di menti aperte all'esplorazione e alla formazione continua; si vuole soprattutto la realizzazione di *persone colte*, orientate ai valori della persona, capaci di padroneggiare i simboli della cultura in modo personale e creativo, capaci di esprimere identità mature che sanno affrontare e risolvere problemi, accogliere la complessità della realtà, porsi di fronte alla vita con passione e amore, con impegno e responsabilità. Questo significa prima di tutto mettere al centro della azione formativa l'allievo che apprende, tenendo conto della complessità dei compiti evolutivi che è chiamato da assolvere, delle difficoltà con cui si affaccia all'Università, delle identità e necessità diverse che può esprimere (giovane diplomato, adulto lavoratore, studente già laureato). Sono studenti che esprimono bisogni di formazione diversificati a cui l'Università deve rispondere con un'offerta didattica flessibile e aperta, basata su una progettazione condivisa e su un'organizzazione efficiente.

Lo spostamento dell'asse della didattica universitaria dall'insegnamento all'apprendimento comporta da un lato la costruzione di un ambiente accogliente caratterizzato da positive relazioni e dall'attivazione di nuovi servizi formativi di accompagnamento degli studenti (informazione corretta e tempestiva, orientamento, supporto alle attività trasversali, tutorato, tirocinio, gestione personalizzata dei crediti formativi, scambi internazionali, organizzazione degli spazi e dei tempi funzionale ai bisogni di apprendimento), dall'altro dall'adozione di nuovi materiali didattici e di nuove metodologie di insegnamento, di un nuovo modo di intendere la stessa comunicazione del sapere, la stessa ricerca. Infatti l'Università è il luogo dell'*elaborazione scientifica*, luogo della ricerca: e proprio il nesso tra ricerca e didattica è la specificità della dimensione accademica, la *ratio essendi* di una forma di insegnamento/apprendimento che trova nella ricerca scientifica la sua motivazione e il suo alimento. In questo senso essa dovrebbe caratterizzarsi come ambiente caratterizzato come *comunità di ricerca* in cui i docenti e gli allievi costruiscono insieme conoscenza, ovviamente con ruoli diversi ma accomunati da un comune sentire, da una comune tensione verso la scoperta e la conquista del sapere, di un

Lasciare tre righe vuote.
Lasciare tre righe vuote.
Lasciare tre righe vuote.

studenti che debbono essere messi dall'Università nella condizione di realizzare un percorso di autentica maturazione personale.

L'e-learning può essere adottato quindi per offrire risposte significative ad un rinnovamento della didattica universitaria e al miglioramento della sua qualità in termini formativi. Non possiamo dimenticare esigenze politiche o di mercato, ma riteniamo che esse debbano coniugarsi con le esigenze di natura didattica di docenti ed allievi, che intendono realizzare nelle Università ambienti di apprendimento che riescano ad ascoltare i bisogni diversificati, che sappiano organizzare spazi e tempi in modo flessibile, che sappiano offrire materiale di studio problematizzante e aperto alla ricerca, che permettano un costante monitoraggio del percorso di insegnamento/apprendimento, che sappiano offrire strumenti di supporto e di integrazione culturale.

L'adozione dell'e-learning comporta però un forte impatto sull'organizzazione e sui processi proprio perché necessita di specifiche strutture opportunamente attrezzate e di personale doverosamente formato, con competenze diversificate. Infatti se da un lato assistiamo ad un articolarsi complesso dei ruoli e delle funzioni del docente, dall'altro abbiamo sempre più la necessità di pensare ad una *team di lavoro* in cui sono presenti molte figure, con competenze e ruoli diversi nella progettazione, gestione e valutazione del processo formativo.

Ma proprio la diversità dei ruoli, per evitare la frammentazione degli interventi implica la collaborazione costante e continua nella logica della *comunità* di tutte le persone coinvolte e del lavoro cooperativo.

1.3 Il nuovo ruolo di docente e studente (Floriana Falcinelli)

Nella e-university il docente assume una molteplicità di competenze alcune delle quali dovrebbero comunque caratterizzare un buon docente anche in presenza.

Certamente anche lo studente deve cambiare mentalità e atteggiamento. Da fruitore disposto prevalentemente a ricevere deve diventare attore protagonista di un processo di crescita, deve non semplicemente attendere ma proporre, assumere in modo attivo dei compiti, cooperare con gli altri in vista di scopi comuni, rispondere in modo responsabile. Deve sapersi organizzare, sapersi autovalutare, saper decidere riuscendo a cogliere la complessità del processo formativo, operare nesi tra i diversi aspetti della formazione, saper cogliere e analizzare i problemi, elaborare strategie di pensiero riflessivo sulle procedure adottate, sperimentare forme di pensiero complesso, elaborare soluzioni divergenti e creative. Tuttavia non si possono riproporre forme di autogestione pedagogica che hanno caratterizzato una stagione importante dell'azione educativa ma che hanno mostrato i limiti che tutti ricordiamo. Il processo formativo è interattivo ma per sua natura asimmetrico e dunque molti comportamenti degli allievi sono legati ai comportamenti del docente, che non può rinunciare al suo ruolo di *regista del processo* stesso. Il docente accademico pertanto deve mantenere il suo ruolo fondamentale di ricercatore, che propone e condivide con gli allievi la sua ricerca costruendo con loro una comunità di apprendimento e di scoperta. Ciò vuol dire che compete sempre al docente la responsabilità primaria della validità scientifica dei contenuti, la proposta di percorsi di ricerca mirati, la indicazione di strumenti e di supporti necessari a condurre la ricerca, la codifica dei risultati della ricerca. In questo senso egli diviene non un trasmettitore di un sapere chiuso, ma un facilitatore dell'apprendimento, una guida che aiuta l'allievo a interrogarsi e a riflettere, un esploratore della conoscenza, un membro autorevole di una comunità di ricerca che

sapere selezionato e organizzato in relazione agli obiettivi formativi dei diversi curricula, non cristallizzato ma aperto alla problematizzazione.

Il termine comunità viene spesso utilizzato per caratterizzare una forma di aggregazione sociale che tenta di superare i limiti posti dalle moderne organizzazioni formali. Pensare ad una comunità significa impostare il lavoro stabilendo con le persone delle connessioni fondate non su contratti ma sull'impegno, su relazioni e interdipendenze sentite che le nutrono, interdipendenze fondate su valori e aspettative condivise, sulla costruzione di un'idea che si sente propria e si assume come scopo del proprio lavoro. Le comunità si fondono più su norme, fini, valori, socializzazione professionale, collegialità e interdipendenza naturale, cooperazione, obblighi reciproci che su controlli esterni [Sergiovanni, 2000 pp.2-3].

In relazione a tutto ciò allora pensare l'Università come comunità di ricerca significa dunque stabilire tra le persone che partecipano al processo formativo un legame di reciprocità basato sulla condivisione dell'idea della ricerca come prospettiva metodologica fondamentale; il che vuol dire considerare il rapporto delle persone con la cultura come elaborazione delle conoscenze e delle idee per un processo di trasformazione e di interazione delle proprie condizioni esistenziali in sistemi rappresentativo-simbolici, una cultura non statica, riproduttiva e ripetitiva, ma profondamente dinamica e prodotta dalla incessante capacità dell'uomo di produrre simboli in modo personale e creativo. Nella comunità di ricerca docenti e allievi sono coinvolti in un continuo processo di produzione culturale, comprendente una continua riscoperta delle conoscenze già fissate e una costante scoperta di nuovi nessi, di nuovi percorsi che consentano di "andare oltre l'informazione data" per procedere in modo creativo alla produzione di nuove idee, di nuovi simboli.

1.2 L'e-University (Floriana Falcinelli)

L'e-learning è un termine oggi molto utilizzato per riferirsi ad un nuovo modo di intendere la FAD, ponendo l'accento sull'apprendimento dell'allievo, visto al centro dell'azione formativa, protagonista e co-costruttore del processo di conoscenza [Rivoltella, 2003]. Questa impostazione richiama la necessità di superare logiche di progettazione formativa lineare-sequenziale per allestire piuttosto ambienti di apprendimento che favoriscano un approccio reticolare alla conoscenza e forme di collaborazione e cooperazione nella scoperta del sapere, oltre che favorire la personalizzazione dei processi conoscitivi e l'espressione delle proprie potenzialità in modo creativo [Authier e Lévy, 1992].

Assumendo la logica dell'e-learning l'Università diviene *e-University*, in cui l'attenzione è rivolta in primo luogo al soggetto che apprende e l'attività di formazione si concretizza in un insieme di contenuti, tecnologie e servizi, dove i servizi includono, da una parte, l'organizzazione di tutte le informazioni di cui lo studente ha bisogno, anche di natura amministrativa e informativa, e che lo accompagnano dalla scelta del corso di laurea fino all'orientamento professionale, dall'altra il *tutoring* e la formazione tradizionale in aula, che permettono di dare risposte personalizzate ai bisogni specifici degli studenti. Allo stesso modo è una università che sostiene fortemente l'apprendimento collaborativo e che si caratterizza per la flessibilità degli strumenti di apprendimento sia in presenza che a distanza. La prospettiva della e-University è quella di offrire una formazione che si avvale sia della esperienza consolidata della didattica in presenza, sia delle molteplici prospettive aperte dalle nuove tecnologie: può perciò definirsi come una università in cui reale e virtuale si completano, senza confondersi o ostacolarsi a vicenda. In questo senso essa può costituire una occasione importante per rispondere alle esigenze formative di

2

condivide con i suoi studenti il processo e gli strumenti della sua stessa ricerca che è costante e coerente.

Ugualmente centrale rimane per il docente la *competenza didattica* centrata sulla capacità di progettare il processo formativo anche se in modo flessibile e aperto alle esigenze che volta per volta si presentano, così da rispondere in modo adeguato ai problemi che la verifica costante segnala nel processo stesso.

Nello stesso tempo rimane fondamentale la sua competenza a costruire un ambiente formativo accogliente basato sulla fiducia e su un clima collaborativo e caratterizzato da buone relazioni interpersonali, capaci di attivare e sostenere la motivazione alla ricerca degli allievi.

Tuttavia il dover confrontarsi con contesti di e-learning in cui gli studenti non sono sempre e tutti in aula, le relazioni si estendono oltre il momento della lezione, gli strumenti a disposizione sono diversi dal testo alfabetico o dalla tradizionale lezione orale impone al docente l'adozione di nuove strategie sia nella preparazione del materiale sia nella comunicazione con gli allievi e soprattutto un modo più organico di lavorare insieme ad altri che hanno quelle competenze specifiche che le tecnologie dell'informazione e della comunicazione impongono. Diventa fondamentale saper gestire e comunicare i contenuti in formato multimediale e in modo aperto ed esplorativo, saper gestire i tempi, saper interagire attraverso le diverse forme di comunicazione che le tecnologie offrono in modo continuo con gli allievi per personalizzare il percorso, saper rispondere in modo adeguato ai problemi che la verifica costante segnala nel processo formativo, saper interagire con professionalità e competenze diverse.

Il docente deve quindi conoscere bene l'ambiente che la tecnologia mette a disposizione per sfruttarne tutte le potenzialità e valutarne i limiti, indicare tutte le risorse necessarie ad allestire un ambiente di apprendimento efficace e coerente con le scelte progettuali e il modo di integrarle, deve soprattutto condividere la sua azione con gli altri attori del processo mettendosi in una dimensione di cooperazione e gestione comunitaria. Più volte quindi si è sottolineato come il docente debba assumere un ruolo sociale, manageriale e tecnologico [Ghislandi, 2002] o debba reimpostare in modo nuovo anche i ruoli presenti nella didattica tradizionale [Ardizzone e Rivoltella, 2003].

1.4 Il tutor fra docente, studente e saperi disciplinari (Chiara Laici)

Nella riflessione sull'e-learning è molto importante sottolineare come questa vada considerata soprattutto come un processo di formazione a distanza che si avvale delle potenzialità delle nuove tecnologie, sia hardware sia software, dove però non ci si limita a trasferire in rete del materiale didattico (dispense o libri), ma dove si realizza invece un vero e proprio processo fondato sull'*interazione tra persone*.

Anche il professor Galliani sottolinea infatti come un aspetto centrale dell'e-learning è proprio costruire gruppi di lavoro collaborativo e cooperativo e quindi comunità di discorso e di pratiche [Galliani e Costa, 2003].

Parlare di l'e-learning in questi termini, comporta però la necessità di confrontarsi con un sistema decisamente complesso, in cui le variabili da considerare sono molteplici.

Fondamentale è innanzi tutto prendere atto che nell'e-learning sono coinvolte differenti figure professionali, e questa consapevolezza ha promosso la nascita di un vivace e affatto concluso dibattito intorno ai cosiddetti *professionisti dell'e-learning*.

Tra questi professionisti troviamo sicuramente il *tutor*, una delle figure su cui si è più discusso nell'ambito della formazione a distanza, e, nonostante questo, tale

ruolo non è ancora così scontato e definito, ma necessita di nuove riflessioni, e soprattutto va ripensato e ridefinito alla luce di una sua importante integrazione nell'equipe di professionisti dell'e-learning. È infatti ormai quasi da tutti condiviso che un processo di e-learning può essere gestito solo coinvolgendo una molteplicità di competenze, avendo perciò la possibilità di contare su un gruppo di professionisti composito ed eterogeneo, una ricca équipe di lavoro, una pluralità di professionisti, necessariamente *interdisciplinare*, [Innocenzi, 2004] di cui fanno parte persone con diverse competenze, da quelle tecniche, alle conoscenze specialistiche degli argomenti del corso da sviluppare, alle competenze didattiche, ed è proprio per questo che oggi sentiamo parlare di docente on-line, di tutor, ed anche di progettisti didattici, di information broker, di instructional designer, di animatori, di esperti di contenuti, di esperti di piattaforme ecc..

Un elemento importante, ma ancora non così assodato, è la necessità di un lavoro coordinato tra queste diverse figure professionali, perché per promuovere un vero e proprio processo di e-learning di qualità, queste figure professionali devono lavorare a stretto contatto le une con le altre, conoscendo i reciproci compiti e lavori, nonostante spesso non ci sia l'effettiva possibilità di condividere gli stessi ambienti di lavoro.

La prospettiva è quindi quella di una équipe interdisciplinare che possa lavorare come una vera e propria comunità di ricerca, che possa prospettare uno spazio di dialogo autentico, in cui è possibile riflettere, in cui c'è ascolto reciproco e in cui si possono auspicare livelli molteplici di riflessione, comprensione e conoscenza.

Come descritto nell'abbondante letteratura in merito, in questa équipe di professionisti il *tutor* ha certamente un ruolo di fondamentale importanza, ma ciò che vogliamo fortemente sottolineare, è la necessità che il tutor abbia uno specifico ruolo nell'on-line, che non sia confuso con il ruolo del docente. Il tutor quindi non si sostituisce al docente ma lo affianca e lo sostiene in qualità di facilitatore, animatore e moderatore del processo di apprendimento on-line. La specificità di questi due ruoli va sostenuta con forza perché, innanzi tutto, permette di evitare che al tutor vengano attribuite caratteristiche assolutamente generiche e approssimative (quasi si possa considerare come l'unica figura di riferimento per gli studenti nell'ambiente di apprendimento on-line) e allo stesso tempo restituisce al docente il suo fondamentale ruolo di guida che orienta e coordina il processo di apprendimento e di costruzione condivisa della conoscenza.

Il tutor assume quindi una *duplicata funzione* di collegamento: sostiene il docente nelle relazioni sociali con il gruppo, e contemporaneamente promuove e facilita le relazioni sociali significative nel gruppo stesso degli studenti, creando un clima relazionale sereno e di collaborazione, in cui è veramente possibile sostenere sia la personalizzazione dell'apprendimento, in una logica di ricerca soggettiva e responsabile, sia la possibilità di sperimentare l'appartenenza a una comunità di apprendimento e di ricerca, in cui si condividono interessi e in alcuni casi anche specifiche pratiche.

In questo senso il ruolo del tutor si traduce non solo nel facilitare il processo di apprendimento (*tutor facilitatore*), ma anche nel gestire le interazioni tra gli studenti e gli altri soggetti che sono coinvolti nel processo di negoziazione e costruzione condivisa della conoscenza (*animatore e moderatore*). Ecco che un tutor attento alle dinamiche di apprendimento di ciascuna persona coinvolta nel processo di e-learning, utilizzerà gli strumenti adatti alla comunicazione uno-uno, e al tempo stesso, cercando di favorire la cooperazione e la collaborazione, utilizzerà anche quegli strumenti adatti a promuovere la circolazione delle idee nella comunità di

5

forne delle ipotetiche collocazioni in ruoli professionali ed in fasi di progetto, facendo riferimento ad alcuni autori che hanno recentemente trattato questa tematica.

Tutto ciò, in quanto l'accorpamento delle competenze (e quindi il loro dettaglio in specifiche figure professionali) spesso dipende nella pratica, dalle dimensioni globali che assume il progetto (a loro volta dipendenti da ulteriori variabili) e nelle definizioni teoriche, dal modo diverso di intendere il rapporto competenze-ruolo ed il rapporto ruolo-fase.

Di seguito sono delineate quelle competenze di massima che non rientrano nella sfera specifica del "ruolo docente", del tutor o nell'ambito della valutazione e che esulano dai ruoli di puro coordinamento e supervisione.

Nel processo di sviluppo, erogazione e manutenzione dei contenuti, indicate da B.H. Khan [Khan, 2004] come principali macro aree in un processo di e-learning, emerge la necessità di un sapere specifico in relazione agli argomenti da sviluppare nel corso, di elaborare una mappa concettuale, di stendere in dettaglio i testi, di garantire la qualità e la scientificità dei materiali. È necessaria poi, la correzione dei testi, la revisione dei materiali per verificarne esattezza e attualità, ma anche chiarezza, coerenza di stile, grammatica, ortografia, note e informazioni sul copyright. È importante inoltre, curare lo stile delle immagini grafiche, l'audio, i video clip, le animazioni e le simulazioni. Progettare, rendere accessibile, navigabile ed utilizzabile il sito di interfaccia. Integrare tutte le componenti del corso all'interno del sistema per la gestione dell'apprendimento (LMS), amministrare il server, gli account e la sicurezza di rete. Programmare le basi dati e tracciare l'attività dell'utente.

La necessaria collaborazione tra progettisti didattici e progettisti e sviluppatori di contenuti che permea tutto il processo di progettazione è ben simboleggiata dalla necessità di creare una sceneggiatura (lo storyboard) per l'intero corso in e-learning. Lo storyboard specifica il contenuto della singola schermata video (audio, testo, grafica, filmati) e ciò che succede quando lo studente interagisce con il programma.

In relazione alle competenze sopraelencate P. Chigine [Chigine, 2002] individua le figure del content designer (fase di progettazione), del progettista multimediale (fase di progettazione), dell'art director (fase di progettazione), del content developer (fase di produzione), dello storyboarder (fase di produzione), dell'editor multimediale (fase di produzione), del grafico (fase di produzione), del media developer (fase di produzione), del sistemista (fase di produzione) e del software developer (fase di produzione). B.H. Khan individua un esperto di contenuti (fase di sviluppo), un progettista di interfaccia (fase di sviluppo), un referente per il copyright (fase di sviluppo), un responsabile LMS (fase di sviluppo), un redattore (fase di sviluppo), un grafico (fase di sviluppo), uno sviluppatore multimediale (fase di sviluppo), un fotografo (fase di sviluppo), un operatore video (fase di sviluppo), un amministratore di sistema (fase di erogazione), un responsabile del server e delle banche dati (fase di erogazione). L'Osservatorio ANEE [Liscia, 2004] sintetizza indicando un esperto di contenuti (fase di progettazione) e un team di sviluppo dei contenuti (fase di produzione), un software developer (fase di progettazione), un amministratore di ambiente/piattaforma (fase di erogazione).

Per quanto riguarda la tipologia di contenuto da scegliere, questa certamente dipende dagli scopi formativi del corso. Un'analisi dei contenuti aiuterà i progettisti ad individuare quali aspetti del contenuto di un certo dominio sono appropriati per l'e-learning e quali no. Può essere utile classificare il contenuto come statico (ad esempio, eventi storici, regole grammaticali) o dinamico (ad esempio, leggi, politiche) e in quest'ultimo caso prevedere un'adeguata modalità di aggiornamento.

7

apprendimento (comunicazione multi-molti) [Calvani e Rotta, 2000]. Il tutor saprà quindi cogliere i differenti segnali, espliciti e non, che le singole persone inviano in momenti di difficoltà e saprà produrre un feedback veloce ed appropriato, incoraggiando e motivando ciascuno studente ad assumere però una *logica di rete*, non individuale, ma *sociale*, affinché si possa veramente promuovere una collaborazione efficace e una costruzione sociale della conoscenza, ed agire così come una vera e propria comunità di ricerca.

Il tutor deve però anche poter promuovere e sostenere l'elaborazione di prodotti di conoscenza, perché non è sufficiente semplicemente moderare un forum o una chat per poter favorire la nascita di una vera e propria comunità di apprendimento e di ricerca on-line. Nella logica dell'e-learning si dovrebbero invece coinvolgere gli studenti anche in *attività*, sia legate alla ricerca attiva e personale di ogni singolo studente, sia attività più prettamente collaborative, che possano essere significative e possano testimoniare la messa in sinergia delle singole intelligenze e creatività delle persone. È infatti fondamentale la consapevolezza che "il successo vero dell'apprendimento sta nel trasformare gli allievi in "co-sviluppatori" di nuovi ambienti, nuovi prodotti, nuovi servizi, nuovi progetti collaborativi" [Galliani e Costa, 2003, p. 31].

Il ruolo del tutor sarà allora anche quello di gestire *piccoli gruppi* che lavorano insieme all'elaborazione di un prodotto di conoscenza che potrà poi trovare il proprio spazio e il proprio fruttuoso collegamento all'interno della più ampia comunità on-line. Il lavoro collaborativo in gruppi di piccole dimensioni, si rivela sempre più una soluzione non trascurabile nell'e-learning, e questo è ancor più vero se si pensa ai grandi numeri che oggi deve gestire l'università. Non possiamo infatti non considerare che l'e-learning deve necessariamente misurarsi con contesti e situazioni specifiche, e questo incide anche sulle funzioni e sui compiti che il tutor si troverà a svolgere. Ecco allora che il ruolo del tutor è anche in questi casi cruciale, perché può effettivamente promuovere il lavoro cooperativo, valorizzando i contributi che gli studenti hanno prodotto sia in piccoli gruppi, sia singolarmente, trovando e attivando connessioni con altri contributi che sono stati già inviati da altri. Il tutor favorisce così la partecipazione di tutti a momenti di confronto [Rossi, 2004] e può utilizzare in questo senso anche specifici forum, nella prospettiva di promuovere una costruzione sociale della conoscenza.

1.5 Nuovi ruoli professionali: tecnologia e contenuti (Simona Savelli)

Ormai si ha consapevolezza diffusa che la massima efficacia dell'e-University, considerato come risultato di un processo che porta alla realizzazione di un prodotto qualitativamente competitivo da offrire sul mercato della formazione, si realizza grazie alla felice integrazione di contenuti, tecnologia e servizi.

Premessa a quanto segue sono due considerazioni di ordine generale. La prima, emerge da indagini di rilevazione come quella dell'Osservatorio tecnologico di ANEE [Liscia, 2004] ed è relativa ai contenuti, da essa risulta infatti, che la tendenza nell'ambito dell'e-learning è quella dell'assunzione di un ruolo sempre più importante di questi ultimi rispetto alle tecnologie ed ai servizi.

La seconda fa riferimento alla tecnologia ed allo schema proposto da V. Di Bari [Di Bari, 2000], il quale sottolinea come l'interattività supportata dai dispositivi informatici si realizzi, sia attraverso la multimedialità e quindi i contenuti interattivi, sia attraverso la telematica e quindi attraverso connessioni di rete interattive.

Vorrei affrontare la tematica dei ruoli maggiormente legati ai contenuti ed alle tecnologie in un corso di e-learning a partire dalle competenze richieste, per poi

6

Elementi fondamentali per la strutturazione dei contenuti sono le caratteristiche dell'utenza a cui il corso in e-learning è rivolto e le strategie didattiche che si intendono di volta in volta utilizzare. Dall'analisi di questi elementi deriva anche la scelta della tipologia mediale del contenuto, legata al concetto precedentemente accennato di (grado di) interattività.

A questi problemi si riconduce tutta la ricerca sui learning object [Finì e Vanni, 2004] e sulle loro diverse tipologie come vengono definite da D.A. Wiley: il LO combinato chiuso, il LO combinato aperto, il LO espositivo, il LO didattico [Wiley, 2001].

1.6 L'esperto di valutazione (Elena Cozzari)

I problemi legati alla valutazione della formazione in genere sono ritenuti molto importanti e costituiscono un vero e proprio snodo rispetto alla qualità dei prodotti e dei processi di ogni percorso educativo e formativo. Le incongruenze chiaramente aumentano nel momento in cui l'oggetto della valutazione è costituito dalla formazione on line anche a causa della criticità degli aspetti valutativi legati all'utilizzo delle nuove tecnologie informatiche e telematiche.

Le variabili da prendere in considerazione quando si valuta un corso online sono molteplici e non riguardano solamente il corso in sé, ma l'intero ambiente di apprendimento, l'impatto che esso ha sulla struttura, sugli studenti, sui docenti e su ogni persona che sia coinvolta in tale processo.

La valutazione non è soltanto *assessment*, inteso come accertamento del profitto e verifica empirica del dato, ma anche *evaluation*, ovvero etero-valutazione, auto-valutazione e valutazione tra pari, come sottolinea il professor Galliani, [Galliani e Costa, 2003] è valutazione del percorso, dei materiali, dei facilitatori, del proprio livello di miglioramento percepito in un'ottica per cui sia chi valuta che quando, come, perché e cosa si valuta costituiscono variabili fondamentali.

Come sostiene la professoressa Varisco: "Il binomio quantitativo-qualitativo, che in questi due ultimi decenni si è spesso proposto come dicotomico...sono in realtà due facce di una stessa medaglia che racconta cose diverse su se stessa attraverso prospettive o punti di vista differenti" [Varisco 2004, p. 207]. Il suddetto binomio e quello tra valutazione di prodotto e di processo, "non devono essere considerati in modo dicotomico, come reciprocamente escludentesi, bensì in modo complementare, in quanto proprio nella loro reciproca complementarietà diventano preziosi, anzi indispensabili, alla realizzazione di un *assessment* veramente completo e funzionale allo sviluppo continuamente migliorativo dei processi d'apprendimento-insegnamento". [Varisco 2004, p. 210].

Una questione che rappresenta allo stesso tempo un punto di forza e di criticità, specie nella formazione on line, è rappresentata dal fatto che i soggetti interessati al processo di valutazione sono tutti gli attori implicati nel percorso formativo: "Tutti i soggetti direttamente coinvolti in un'attività formativa, pur ricoprendo vari ruoli, sono soggetti che valutano da punti di vista diversi e con modalità diverse...i responsabili delle attività valutano i progressi dell'apprendimento e i comportamenti dei partecipanti, i quali a loro volta esprimono giudizi di gradimento su vari aspetti, dalle prestazioni dei docenti all'organizzazione del corso. La presenza simultanea di una pluralità di "soggetti valutanti" rende complesso l'agire valutativo, poiché ogni soggetto valuta l'evento dal suo punto di osservazione che corrisponde agli obiettivi – impliciti ed espliciti – che attribuisce all'attività e ai suoi interessi personali." [Galliani e Costa, 2003, p. 57].

8

La complessità della valutazione, un processo all'interno di un processo, emerge chiaramente da quanto sopra detto e, pertanto, non può essere relegata a singoli momenti avulsi e separati dall'intero percorso: è necessario, infatti, che la valutazione, nei suoi tempi e nelle sue modalità, venga pianificata nel momento stesso in cui si progetta un intervento formativo, individuando innanzi tutto il campo d'indagine e gli interlocutori, al fine di definire gli obiettivi della valutazione in modo coerente con gli obiettivi didattici e le finalità formative. "La valutazione nell'e-learning dovrebbe essere coerente con l'approccio pedagogico del corso" [Khan, 2004, p. 277].

Nella formazione on line il costante monitoraggio del percorso costituisce un elemento determinante per la riuscita del percorso stesso e caratteristiche quali precisione e coerenza costituiscono due elementi indispensabili. "E' dunque fondamentale effettuare una valutazione complessiva dell'e-learning che includa le prestazioni di ogni singola unità coinvolta nell'erogazione dei vari servizi, elaborando dei criteri di valutazione su tutti gli aspetti" [Khan, 2004, p. 274].

Affinché tutto questo avvenga secondo una logica di qualità, è necessario che intervenga una figura in grado di coordinare la progettazione, la gestione e l'analisi dei risultati ottenuti nel processo di valutazione: spesso, quando si tratta di progetti di piccole e medie dimensioni sono figure quali l'instructional designer o il progettista, o il responsabile della qualità ad occuparsi di valutazione, ma in progetti più complessi vengono richieste figure specifiche.

L'esperto di valutazione è responsabile dell'intero processo di valutazione; è una figura che monitora costantemente l'intero ambiente di apprendimento, l'andamento degli allievi, dei docenti e dei livelli di interazione in tutte le fasi del percorso. Il responsabile della valutazione, infatti, segue il corso fin dalla sua progettazione didattica ed è pertanto necessario che sia in possesso di un elevato e variegato numero di competenze, poiché gli viene richiesto di considerare e coordinare molte variabili interne ad un processo di valutazione tra cui: gli attori, i tempi, gli strumenti e gli oggetti di valutazione.

Progettare la valutazione di un corso significa aver compreso che il monitoraggio e la valutazione non costituiscono singoli momenti a se stanti all'interno di un percorso strutturato, ma, piuttosto, parte integrante e costituente dell'intero percorso di apprendimento. Programmare i momenti e le modalità di valutazione al momento della progettazione di massima significa aver compreso che la qualità non è un obiettivo, ma una modalità di lavoro, una condizione essenziale perché avvenga un apprendimento significativo.

Riferimenti bibliografici

- Ardizzone P., Rivoltella P.C., *Didattiche per l'e-learning*, Carocci, Roma, 2003.
- Authier M., Lévy P., *Les Arbres de connaissances*, La Découverte, Paris, 1992.
- Calvani, M. Rotta, *Fare formazione in Internet*. Erickson, Trento, 2000.
- Chighine P., *Le nuove figure professionali*, in V. Eletti (a cura di) *Che cos'è l'e-learning*, Carocci, Roma, 2002.
- Di Bari V., *Management multimediale. Da Internet all'ampia banda, dalla B-Tv alla Web Tv, dai Cd-rom ai Dvd. Come gestire l'impresa nella new economy*, Il Sole 24 Ore, Milano, 2000.

Esposito G., Mantese G., *E-learning: una guida operativa. Come realizzare e valutare un progetto*, Franco Angeli, Milano, 2003.

Fini A., Vanni L., *Learning Object e metadati. Quando, come e perché avvalersene*, I quaderni del formare, collana diretta da Calvani A., Edizioni Erickson, Trento, 2004.

Galliani L., (a cura di) *L'Università aperta e virtuale*, Pensa Multimedia, Lecce, 2002.

Galliani L., Costa R., *Valutare l'e-learning*, Pensa Multimedia, Lecce, 2003.

Ghislandi P., *Il docente fra oralità e scrittura multimediale* in Id. (a cura di) *E-learning. Didattica e innovazione in Università*, Editrice Università degli Studi di Trento, Trento 2002.

Innocenzi S., *Essere docente on line*, in Maragliano R. (a cura di) *Pedagogie dell'e-learning*. Laterza, Bari, 2004.

Khan B. H., *E-learning: progettazione e gestione*, Centro Studi Erickson, Trento, 2004.

Liscia R. (a cura di), Osservatorio ANEE, *E-learning. Stato dell'arte e prospettive di sviluppo*, Apogeo, Milano, 2004.

Rivoltella P.C., *Costruttivismo e pragmatica della comunicazione on line*, Erickson, Trento, 2003.

Rossi P.G. (a cura di) *Didattica multimediale in rete*. Morlacchi, Perugia, 2004.

Sergiovanni T. J., *Costruire comunità nelle scuole*, LAS, Roma, 2000.

Varisco B. M., *Portfolio. Valutare gli apprendimenti e le competenze*, Carocci, Roma, 2004.

Wiley D.A., *Connecting Learning Object to instructional design theory: a definition, a metaphor and a taxonomy*, Utah State university, Digital Environments Research Group, The Edumetric Institute, 2001.