



ISSN: 2038-3282

Publicato il: 8 Gennaio 2010

©Tutti i diritti riservati. Tutti gli articoli possono essere riprodotti con l'unica condizione di mettere in evidenza che il testo riprodotto è tratto da www.qtimes.it

Registrazione Tribunale di Frosinone N. 564/09 VG

Evaluation of e-learning: quality and learning
La valutazione dell'e-learning: qualità e apprendimento
di Laura Piroli

Abstract

I problemi della formazione e della valutazione in un corso di insegnamento/apprendimento in rete, sono al centro del dibattito internazionale in quanto coinvolgono le nuove opportunità formative strettamente legate e offerte dalla nuova strumentazione tecnologica. Tra la didattica in presenza e quella in rete ci sono molti tratti in comune (definizione di obiettivi, strategie di insegnamento/apprendimento, materiali didattici, ecc.), anche se nella didattica in rete ci sono diverse variabili da tenere sotto controllo.

Parole chiave: valutazione, e-learning, qualità, apprendimento

I problemi della formazione e della valutazione in un corso di insegnamento/apprendimento in rete, sono al centro del dibattito internazionale in quanto coinvolgono le nuove opportunità formative strettamente legate e offerte dalla nuova strumentazione tecnologica. Tra la didattica in presenza e quella in rete ci sono molti tratti in comune (definizione di obiettivi, strategie di insegnamento/apprendimento, materiali didattici, ecc.), anche se nella didattica in rete ci sono diverse variabili da tenere sotto controllo. Per questa nuova modalità di formazione ci si deve avvalere di due tipologie di valutazione: una interna e una esterna al sistema di formazione erogata. La valutazione interna individua i punti di forza e di debolezza del sistema in modo da apportare correzioni volte al miglioramento dell'offerta formativa. Tale valutazione ha lo scopo di verificare l'attendibilità del sistema rispetto ai risultati preposti valutando in questo modo l'efficacia e l'efficienza della formazione, in una parola,

della qualità della proposta formativa. Questa modalità di valutazione, attenta ai processi che stanno alla base dell'attività di formazione, è dinamica e continua. La valutazione esterna, condotta da un gruppo di valutatori esterni all'ente erogatore del servizio di formazione, si pone come obiettivo la verifica della qualità del sistema formativo rispetto a degli standard di qualità predefiniti dal contesto sociale di riferimento. È un ascolto attento delle richieste esterne (di carattere formativo, culturale, professionale, lavorativo, economico, politico, ecc.) e una valutazione circa la rispondenza del sistema verso tali richieste¹.

1. La qualità: una misura e uno strumento

In un processo di insegnamento/apprendimento in rete la valutazione della relativa qualità, è una questione delicata quanto estremamente difficile da verificare. Prima di entrare nello specifico, cerchiamo di capire cos'è la qualità attraverso alcune definizioni e, cogliendone il significato, applichiamo al nostro contesto. Per i seguenti autori la qualità è:

- Kuehn & Day 1962 "Nell'analisi finale del mercato, la qualità di un prodotto dipende da quanto bene corrisponde ai modelli delle preferenze del consumatore".
- Gilmore 1974 "La qualità è il grado in cui un prodotto specifico soddisfa i bisogni di uno specifico consumatore".
- Crosby 1979 "Qualità significa conformità a requisiti".
- Broh 1982 "La qualità è il grado di eccellenza ad un prezzo accettabile ed il controllo della variabilità ad un costo accettabile".
- Price 1985 "Fare le cose giuste la prima volta".
- Oakland 1989 "L'essenza dell'approccio alla qualità totale è identificare e soddisfare i requisiti dei clienti, sia interni che esterni".
- Newell & Dale 1991 "La qualità deve essere raggiunta in cinque aree fondamentali: persone, mezzi, metodi, materiali e ambiente per assicurare la soddisfazione dei bisogni del cliente".(da Wikipedia, l'enciclopedia libera, del 23.09.2006)

In sintesi potremmo asserire che la qualità indica la misura delle caratteristiche o delle proprietà di una entità, una persona, un prodotto, un processo, ecc., rispetto a quanto ci si attende da tale entità e rispetto ad un determinato utilizzo. È proprio per questo che il concetto di misurazione della qualità è applicabile in quasi tutti i campi del sapere e della conoscenza, ogni volta che un oggetto, una persona, un processo o altro, viene confrontato con il risultato atteso dallo stesso. Nella formazione in generale e, nella formazione a distanza in particolare, il concetto di qualità è applicabile in tutti i livelli a tutti i processi e ai prodotti. Questo perché i processi formativi non sono una semplice risultante di rapporti causa-effetto, ma intervengono fattori "altri" e conseguenti azioni che implicano un approccio integrato in grado di fornire uno sguardo

¹ Consultare il sito www.cuoa.it/fondazione/metodo/netle/report capitolo 6. Per approfondimenti circa esempi di valutazione esterna e accreditamento si veda il Decreto ministeriale 17 aprile 2003 "Criteri e procedure di accreditamento dei corsi di studio a distanza delle università statali e non statali e delle istituzioni universitarie abilitate a rilasciare titoli accademici di cui all'art. 3 decreto 3 novembre 1999, n. 509". Diverse istituzioni e organizzazioni di ricerca internazionali e internazionali operano sul versante della valutazione e la qualità dei processi e prodotti della formazione a distanza. In Italia citiamo la Commissione CERFAD dell'Emilia Romagna (CERTificazione dei materiali didattici e dei servizi per la Formazione A Distanza), consultare il sito <http://www.regione.emilia-romagna.it/cerfad/>

d'insieme riuscendo, comunque, ad individuare i vari segmenti costitutivi del processo d'istruzione/apprendimento. Importante è, dunque, monitorare obiettivi formativi, metodologie, risultati e trasferibilità di quest'ultimi in altri contesti. Se prendiamo in considerazione altre definizioni di qualità, ma sempre strettamente connesse all'ambito formativo, possiamo notare come alcuni termini, importanti per gli autori sopra citati, come soddisfazione, corrispondenza, raggiungimento di risultati, ecc, siano anche in questo settore sempre presenti:

- Pinelli S. "La qualità totale è la ricerca dei modi e delle procedure per migliorare il processo/prodotto dell'insegnamento/apprendimento in un'ottica di soddisfacimento delle esigenze conoscitive dello studente e del settore lavorativo presso cui egli opererà".
- Clark P. M. 2003 "La qualità è un attributo di un processo (ad es. una lezione) o di un prodotto (ad es. un testo) che assicura la rispondenza tra questo e uno scopo. Il livello di qualità (es. high quality) è relativo allo scopo per il quale il prodotto o il processo è stato realizzato o è utilizzato".
- Notti A. 1999 "La qualità di un prodotto, di qualsiasi natura esso sia, può essere descritta come il raggiungimento di un risultato adeguato attraverso l'impiego ottimale di tutte le risorse a disposizione".

In sintesi si può asserire che alla qualità va affiancato il concetto di valore e la ricerca della qualità altro non è che la pratica della valorizzazione del soggetto, in questo caso, in apprendimento. I servizi che qualitativamente sono in grado di produrre apprendimento sia per una crescita personale che per una formazione professionale devono essere progettati tenendo conto di azioni, ambiti e circostanze. Nell'apprendimento in rete le circostanze sono legate alle modalità di erogazione del servizio offerto, gli ambiti si riferiscono ai singoli campi d'intervento (finalità di un corso), le azioni sono le procedure messe in atto per giungere ad un apprendimento reale (programmare obiettivi, implementare una metodologia d'insegnamento, organizzare risorse, fisiche e tecniche di supporto, attivare modalità di verifica e valutazione, attivare procedure per il recupero).

2. Misurare la qualità

La valutazione della qualità², come abbiamo precedentemente detto, è un processo difficile, in quanto dipende strettamente dalla conoscenza di caratteristiche importanti e dipendenti tra loro: richiesta dell'utente e offerta del servizio. La misura della qualità, quindi, consiste nel valutare quanto un prodotto è lontano da quello ideale: per farlo occorre, quindi, considerare le caratteristiche richieste dal cliente e costruire un metodo che permetta di misurarle. La scelta o la definizione di determinati metodi è anche questo un elemento che contribuisce a definire la qualità. Frequentemente si confonde l'uso della statistica con il "fare qualità"; la statistica è, però, solamente un mezzo per assicurare la qualità in alcune fasi del processo: procedimenti statistici differenti sono indispensabili, per esempio, per misurare la soddisfazione del cliente. Questi mezzi rischiano di restare fini a sé stessi se non vengono inseriti in un ambiente di gestione della qualità completo. In altre parole, la statistica è un mezzo sofisticato per mantenere e migliorare la qualità, mette a disposizione procedure di importanza strategica per la qualità finale, è difficile che una gestione corretta della qualità possa esistere senza l'aiuto della statistica, soprattutto in

² Consultare il sito www.cuoa.it/fondazione/metodo/netle/report capitolo 6: Valutazione della qualità dell'e-learning, pag 121-122.

alcune fasi, ma è solo uno tra gli altri mezzi altrettanto sofisticati. Negli ultimi anni alcuni organismi hanno cercato di sviluppare degli standard per garantire la qualità, offrendo dei punti di riferimento per chi vuole assicurarsi che il prodotto che gli viene offerto sia di qualità. Relativamente a questo ambito è interessante lo studio, condotto dall'Institute for Higher Education Policy, sulla qualità on line³. Sono stati identificati 24 parametri volti a garantire la qualità nelle attività di e-learning e quindi assicurare il successo della formazione a distanza in internet.

Parametri riferiti al sistema operativo:

- Si tratta della presenza di un programma dettagliato per la definizione degli aspetti tecnologici e deve essere in grado di garantire l'applicazione degli standard di qualità, l'integrità e la validità delle informazioni.
- Deve essere un sistema operativo capace di assicurare più affidabilità possibile.
- Un sistema centralizzato deve prevedere la creazione e il mantenimento d'infrastrutture per l'attività di e-learning.

Sulla produzione del corso:

- Vengono usati dei parametri per valutare la produzione, la progettazione e l'erogazione dei corsi. La scelta delle tecnologie per l'erogazione dei contenuti del corso è determinata da criteri didattici piuttosto che dalla disponibilità di tecnologie.
- Il materiale didattico è controllato periodicamente affinché siano rispettati gli standard stabiliti nel programma.
- I corsi prevedono una parte di lavoro in cui gli studenti si impegnano in attività d'analisi, sintesi e valutazione.

Riferiti al processo d'insegnamento/apprendimento:

- I diversi canali comunicativi facilitano le interazioni degli studenti con i docenti e con gli altri studenti, e rappresentano un elemento fondamentale per l'apprendimento.
- I commenti alle domande e ai compiti degli studenti sono costruttivi e sono effettuati in tempi ragionevoli.
- Agli studenti viene spiegato come deve avvenire una ricerca efficiente, e viene anche spiegato come giudicare la validità di una fonte di informazione.

Sulla struttura del corso:

- Prima di iniziare un programma on line, gli allievi sono invitati a esprimere le loro motivazioni e il loro impegno di fronte al percorso di studi. Si verifica che siano in possesso dei requisiti tecnologici necessari per accedere al corso.
- Agli allievi vengono distribuite informazioni supplementari sul corso, in cui sono specificati gli obiettivi e i nuclei concettuali principali; inoltre i risultati ottenuti per ciascun corso sono presentati agli allievi in modo chiaro e diretto.
- Gli allievi devono avere accesso ad una buona biblioteca che comprende anche una

³ Phipps R.& Merisotis J., (2000) Quality On The Line. Benchmarks For Success In Internet-Based Distance Education, prepared by The Institute For Higher Education Policy (www.ihep.com/Pubs/PDF/Quality.pdf).

biblioteca virtuale accessibile dal web.

- Docenti e allievi devono raggiungere un accordo sui tempi di consegna e di correzione dei compiti. Per il supporto degli allievi:
- Gli allievi devono essere informati sul programma didattico, sui requisiti di ammissione, sui costi, sul materiale che devono comprare, sui requisiti tecnici e sui servizi di cui possono usufruire.
- Agli allievi viene insegnato come reperire materiale attraverso database elettronici, prestiti interbibliotecari, archivi statali e attraverso i nuovi servizi che sono a loro disposizione.
- Gli allievi devono avere una continua assistenza tecnica, che comprende istruzioni dettagliate per l'utilizzo dei nuovi media, sessioni di pratica prima dell'inizio delle lezioni e facili canali di comunicazione con il personale di riferimento.
- Il personale di servizio risponde alle domande in modo accurato e veloce, grazie ad un sistema predisposto per risolvere i problemi degli allievi.

Per il supporto dei docenti:

- Viene offerta assistenza tecnica ai docenti durante lo svolgimento del corso e allo stesso tempo devono essere incoraggiati ad usufruirne.
- I docenti sono assistiti e valutati durante il processo di cambiamento che li vede passare dall'insegnamento in aula all'insegnamento on line.
- L'assistenza e la formazione dei docenti devono continuare durante lo sviluppo e l'erogazione del corso on line.
- Ai docenti vengono forniti dei test per rispondere ai problemi degli allievi che nascono dall'utilizzo del materiale reperibile on line.

Riferiti alla valutazione e alla verifica:

- L'efficacia del programma formativo e del processo d'insegnamento è valutata attraverso un processo che si avvale di numerosi metodi e che applica degli standard specifici.
- L'efficacia del programma viene misurata basandosi sui tassi d'iscrizione, sui costi del corso, sul grado d'innovazione e di successo nell'utilizzo delle nuove tecnologie.
- I risultati attesi di un corso sono controllati periodicamente per garantirne la chiarezza, l'utilità e l'adeguatezza.

Nella letteratura scientifica anche altri studiosi hanno affrontato il problema della qualità. Ehlers considera tre aspetti, quali il punto di vista del prodotto, il punto di vista dell'allievo e il punto di vista della produzione, sostenendo che una attività di e-learning deve raggiungere un livello alto di qualità in ognuno di questi aspetti. La qualità di un'attività formativa non si misura solo dopo la sua conclusione, ma anche in fase di progettazione e durante tutto l'arco del suo svolgimento (valutazione formativa del progetto). La qualità è sempre il risultato di una cooperazione tra l'allievo e il contesto di apprendimento. Uno degli errori più frequenti consiste nel valutare separatamente gli ambienti educativi dei processi formativi, senza prendere in considerazione i gruppi di attori che intervengono in tale contesto. Visto che la qualità non è una caratteristica insita in un dato ambiente, ma si evolve in funzione della relazione tra l'allievo e la situazione di apprendimento, essa può essere percepita e valutata soltanto nel contesto reale. Inoltre, l'autore, sostiene che non esiste una metodologia per fissare dei criteri di qualità, perché questi non

possono essere definiti al di fuori del contesto educativo specifico. Di conseguenza, lo sviluppo della qualità deve essere inteso come un processo di trattativa nel quale tutte le parti coinvolte sinergicamente e contemporaneamente sono chiamate a partecipare. Il fine di questo modello partecipativo di sviluppo della qualità è che tutti i protagonisti dell'azione formativa possano definire insieme i valori e gli obiettivi del processo di apprendimento. Gli allievi svolgono un ruolo attivo e devono essere consapevoli di questa loro funzione e delle loro personali proposte. Questi processi di partecipazione esigono un maggiore livello di informazione, di trasparenza e di consulenza da parte dei fornitori di e-learning in quanto gli allievi devono essere consapevoli del loro maggiore coinvolgimento e grado di responsabilità nello sviluppo della qualità nel processo di apprendimento.

3. La valutazione della qualità

Valutare la qualità di un processo formativo è un'attività molto complessa. Vanno prese in considerazione molti aspetti che caratterizzano tale processo. Al riguardo due studiosi R. Trinchero e I. Benedetto hanno sviluppato un sistema di indicatori di qualità, che prende in esame tutte le dimensioni che compongono la qualità della didattica di un corso on line.

Le dimensioni prese in considerazione sono le seguenti ⁴:

- la qualità dell'apprendimento;
- la qualità dell'insegnamento;
- la qualità dell'ambiente di apprendimento;
- la qualità delle interazioni.

Per ciascuna dimensione vengono determinati gli indicatori che indicano il livello della qualità degli elementi che li costituiscono. Nella qualità dell'apprendimento rientrano tutti gli elementi legati all'apprendimento degli allievi, come la situazione di partenza di ciascun allievo in base alle competenze possedute e alle loro motivazioni. Infatti, gli indicatori di qualità stabiliti sono: le rilevazioni delle competenze di base (riferite ai prerequisiti e alle competenze di base necessarie per affrontare il corso), la rilevazione delle competenze trasversali (riguardano le capacità degli allievi di comunicare mediante i mezzi tecnologici, di interagire con i loro compagni e di lavorare in gruppo) e la rilevazione delle motivazioni (bisogna rilevare le motivazioni che spingono l'allievo a seguire il corso, in modo da strutturare il suo percorso didattico in base alle motivazioni personali). Per quanto riguarda la qualità dei contenuti delle lezioni, vengono presi come indicatori: la qualità dei materiali didattici (devono essere facilmente comprensibili, aggiornati e pertinenti agli obiettivi prefissati), la pertinenza dei contenuti delle lezioni (devono corrispondere a quelli descritti nel programma, rispecchiare le aspettative degli allievi ed essere coerenti con i prerequisiti definiti per l'accesso al corso) e la possibilità di adeguamento del programma del corso in base alle esigenze degli allievi (cioè i programmi devono essere flessibili, rigorosi, ma non rigidi, in modo da potersi adeguare in base alle situazioni impreviste anche che si possono creare durante il corso). È molto importante

⁴ Phipps R.& Merisotis J., (2000) Quality On The Line. Benchmarks For Success In Internet-Based Distance Education, prepared by The Institute For Higher Education Policy (www.ihep.com/Pubs/PDF/Quality.pdf).

anche la partecipazione dell'allievo alle attività della comunità di appartenenza e per valutarne la qualità vengono fissati degli indicatori:

- il numero e la pertinenza degli interventi in rete per ogni singolo allievo;
- il numero degli accessi in rete per scaricare il materiale utile per l'approfondimento dei contenuti del corso;
- il numero dei messaggi inviati da ogni allievo ad altri allievi su temi inerenti al corso;
- il numero dei messaggi inviati da ogni allievo al tutor su argomenti del corso.

Quando si parla di qualità dei risultati degli allievi bisogna considerare il raggiungimento di determinati obiettivi formativi. Gli indicatori di questa sottodimensione possono essere:

- indicatori di raggiungimento degli obiettivi prefissati ad inizio corso;
- indicatori basati sui tassi di riuscita (proseguimento del corso fino al termine) o abbandono.

La seconda dimensione presa in considerazione dai due studiosi è quella relativa all'insegnamento. Il successo del

processo formativo è strettamente legato all'attività svolta dal docente e dai tutor e per questo che gli indicatori di qualità si riferiscono ai loro interventi nel corso. Bisogna considerare la qualità delle competenze da loro possedute, in quanto legate indissolubilmente all'efficacia del corso. Vengono distinti gli indicatori che rilevano le competenze conoscitive di base (la conoscenza della materia, le capacità di padroneggiare il materiale e le tecnologie che supportano il corso) e le competenze trasversali (si riferiscono alle capacità del tutor di instaurare un'efficace e continua comunicazione con gli allievi). È importante valutare anche la preparazione del corso, dove gli indicatori si riferiscono alla fase di progettazione, alla scelta dei materiali e alla pianificazione. Il modo in cui viene organizzato un corso e le scelte riguardanti il contenuto delle lezioni e dei singoli moduli hanno un valore molto importante e quindi è necessario che venga fatto con attenzione da parte del docente o del tutor per garantirne la qualità. La qualità del processo didattico viene valutata attraverso l'uso di indicatori che si riferiscono sia al supporto didattico offerto dal tutor sia alla percezione che gli allievi hanno dell'evoluzione delle loro competenze nel corso. Mentre per la qualità dei momenti applicativi vengono individuati degli indicatori di qualità che si riferiscono alla possibilità di effettuare esercitazioni, simulazioni e autovalutazioni. La terza dimensione riguarda la qualità dell'ambiente di apprendimento. Per valutare la qualità della dotazione tecnologica vengono individuati come indicatori di qualità:

- la presenza e la ricchezza di strumenti di comunicazione;
- la presenza di spazi di condivisione di informazioni e risorse;
- la disponibilità di un software didattico.

Vengono fissati anche altri indicatori⁵ atti a rilevare la qualità dell'interfaccia, la qualità delle infrastrutture, la qualità dei servizi logistici e la qualità di feedback. Nella quarta dimensione rientrano tutti gli aspetti legati all'interazione e agli scambi comunicativi tra gli allievi e i tutor. L'apprendimento collaborativo in rete si basa proprio sulla qualità delle interazioni che si instaurano tra gli allievi e tra loro e i tutor. Si tratta di valutare la qualità delle interazioni tra allievo e tutor con l'uso dei seguenti indicatori:

- il numero degli interventi del tutor in riferimento agli argomenti del corso;
- la frequenza con cui avvengono gli scambi comunicativi;
- la capacità del tutor di stabilire un buon rapporto con gli allievi;
- la presenza e la disponibilità del tutor;
- la capacità dei tutor di fornire risposte puntuali ai problemi degli allievi;
- l'efficacia degli interventi dei tutor;
- la capacità degli allievi di dare indicazioni precise sui problemi che incontrano.

Mentre, per quanto riguarda la qualità delle interazioni tra gli allievi gli indicatori sono i seguenti:

- il numero di volte che ogni allievo ha fatto degli interventi confrontato con il numero totale

⁵ I. Benedetto, Dalla valutazione dell'apprendimento alla valutazione dell'ambiente di apprendimento, (ved. La qualità dell'ambiente di apprendimento), «Form@re», n.3, <http://formare.erickson.it>

- degli interventi fatti da tutti gli allievi durante il corso;
- la disponibilità che gli allievi dimostrano tra di loro;
 - la produttività degli scambi tra gli allievi;
 - la creazione di un clima favorevole come frutto di un'alternanza tra momenti di studio e momenti distensivi.

Accertare la qualità di un corso di formazione in rete ha un valore molto importante sia per chi organizza e gestisce il corso, sia per il potenziale allievo. Gli organizzatori, gli esperti, i docenti, i tutor lavoreranno con la consapevolezza di offrire un buon prodotto e che tutto il loro lavoro non è vano. Mentre i probabili allievi di tale corso avranno la certezza che le proprie aspettative potranno avere dei riscontri positivi.