

LA QUALITÀ NELLA FORMAZIONE A DISTANZA

Il concetto di qualità è stato introdotto per la prima volta in ambito aziendale e, solo di recente, anche nel settore dei servizi.

L'esperienza giapponese, influenzata dalle idee dello statistico americano Deming, ha contribuito ad affermare la convinzione che l'aumento della qualità non coincide con l'innalzamento dei costi, bensì si basa su: il focus sul cliente, sui processi, sui risultati, sulla prevenzione del fallimento, la mobilitazione dell'expertise ed il feedback costante sul processo di miglioramento. Da tali punti chiave deriva il concetto di 'Total Quality Management' (TQM).

Quando si utilizza il termine qualità si devono distinguere tre aspetti: la filosofia della qualità complessiva (TQM) sopra descritta, le modalità di misurazione della qualità ed i riferimenti normativi per la certificazione di qualità.

A quest'ultimo proposito, esistono degli organismi internazionali (International Standard Organization ISO) che hanno stabilito degli standards per l'assicurazione della qualità i cui concetti più generali sono: la fiducia nel potenziale umano, che si riesce ad esprimere solo in alcuni contesti, l'enfasi sulla dimensione interpersonale e cooperativa, in cui si fa leva sullo spirito collaborativo, l'appartenenza ad un gruppo, gli obiettivi condivisi e l'attenzione al monitoraggio continuo della disfunzione.

La misurazione della qualità è un processo estremamente complesso, che implica la valutazione di numerose variabili, soprattutto nel caso della formazione a distanza, per via della sua multidimensionalità. Nello specifico, le misurazioni riguardano: la soddisfazione del cliente, che non coincide completamente con la valutazione del grado di apprendimento (non è infrequente, infatti, che un buon clima relazionale contribuisca a sopravvalutare i risultati formativi raggiunti dal discente stesso); la possibile diversità tra i richiedenti l'intervento formativo ed i discenti che necessitano, quindi, di altri criteri di valutazione; la non definizione totale o la non definibilità, in alcuni casi, degli obiettivi stessi.

Rapporto costi-qualità

L'elemento che contraddistingue la Formazione a Distanza (FaD) è rappresentato dalla sua possibilità di fornire un percorso personalizzato di apprendimento, a seconda del target di riferimento. Alla FaD di ultima generazione, quindi, non può essere applicata l'economia di scala che, invece, era l'elemento caratterizzante delle generazioni precedenti, che consentiva di veicolare materiali, senza vincoli di spazio e di tempo, ad ampie varietà di utenti.

La FaD di terza generazione, invece, si basa sulla interattività con i materiali, con i compagni di corso, con i docenti e con il tutor. Il discente si trova inserito in una classe virtuale con un numero ridotto di partecipanti, in cui sono fondamentali le interazioni orizzontali e verticali ed in cui il ruolo del tutor assume un grande rilievo. In tale frangente si verifica una redistribuzione dei costi che passano dai materiali, allo staff di tutor e di esperti.

Dal momento che la valutazione dei benefici di un intervento a distanza è molto soggettivo, soprattutto se non ci si riferisce ad un riscontro economico immediato, è necessario analizzare separatamente costi e benefici, partendo dalla stima di quanto si è disposti ad investire, a fronte di un beneficio atteso.

Gli aspetti della qualità

Se per qualità intendiamo un processo teso ad avvicinare il più possibile l'effetto reale a quello desiderato e se consideriamo un processo formativo come strettamente basato sulla partecipazione attiva dei discenti, per misurare la qualità nei processi di formazione e apprendimento in rete si dovrebbero analizzare le seguenti relazioni:

- A) La qualità come gestione di processo: La FaD utilizza un sistema di gestione detto 'ad anello chiuso': esso si focalizza sul monitoraggio e la regolazione in itinere del processo. Si pensi, ad esempio ai corsi multimediali a forte connotazione interattiva, in cui il fruitore ottiene continui feedback sulla sua attività. Il grado di retroazione, quindi, è un elemento che contribuisce a determinare la qualità del processo formativo.
- B) La qualità e le interazioni interne al processo: per la valutazione della qualità è importante analizzare tre tipi di interazione a distanza:
- *tra i partecipanti ed il materiale didattico*: i materiali devono essere di buona qualità, gradevoli, facilmente fruibili e corredati da una bibliografia di approfondimento accurata e ricca;
 - *tra i partecipanti, il tutor e gli esperti*: il ruolo del tutor cambia a seconda del momento specifico di svolgimento del corso. All'inizio, sarà suo compito favorire la familiarizzazione tra i corsisti, ridurre il senso di isolamento e stabilire il cosiddetto 'contratto formativo', in cui vengono esposti i contenuti del corso, gli obiettivi ed i metodi. Durante lo svolgimento del corso, deve essere in grado di fare percepire la propria presenza in modo costante, come punto di riferimento, in caso di necessità. Verso la conclusione del corso deve essere in grado di stimolare la riflessione metacognitiva sul corso stesso;
 - *tra i partecipanti stessi*: la comunicazione orizzontale, tra pari, dovrebbe comprendere non solo spazi per le discussioni nell'ambito delle attività di gruppo, ma anche aree per la comunicazione libera, tesa a creare una maggiore familiarità tra i partecipanti.
- C) Il rapporto tra tecnologia, interattività e qualità: le tecnologie, di per sé, non sono in grado di migliorare il livello qualitativo, se non sono accompagnate da altri elementi, come la definizione puntuale degli obiettivi formativi e dei processi per il loro raggiungimento. Per analizzare il rapporto tra tecnologia, interattività e qualità, è necessario prendere in considerazione separatamente alcuni aspetti:
- *rapporto tecnologia interattività*: l'interattività non è un caratteristica intrinseca di una tecnologia, ma dipende dal modo in cui si decide di utilizzarla. Ad esempio, se si utilizza la Rete per consultare del materiale didattico, il livello di interattività è pari a quello che si avrebbe con i volumi di una biblioteca, se, invece, viene utilizzata per interagire con altre persone, le sue potenzialità vengono sfruttate al meglio. Il termine interattività, quindi, dovrebbe essere inteso come interazione uomo-macchina mediata da software o interazione tra persone tramite le tecnologie di rete.
 - *rapporto interattività-qualità*: anche se non sempre l'interattività, come appena definita, conduce alla qualità, dal punto di vista psicologico e relazionale, le interazioni, che possono essere favorite dalle moderne tecnologie, costituiscono un elemento fondamentale per l'apprendimento. Dal momento che un prodotto formativo da fruire individualmente a distanza, per quanto accuratamente allestito, non potrà mai raggiungere il livello di quelli che si potrebbero ottenere tramite l'interazione diretta tra i partecipanti e con il tutor, vale la pena spostare una parte delle risorse da investire dalla produzione dei materiali all'assistenza dei corsisti.

Esempio: un modello

Il modello qui presentato (Calvani, Rotta, 2000) prende in esame i criteri di qualità per la formazione su tre livelli: la formazione in generale, l'open and distance learning e l'online learning. I criteri del livello successivo comprendono quelli del precedente, aggiungendone altri.

I criteri generali di qualità per la formazione, in relazione alla struttura, sono:

- *Le leadership*: è bene che tutto lo staff sia coinvolto nel processo di gestione della qualità totale e che tale percorso per conseguirla possa essere, eventualmente, modificato e riadattato in itinere.
- *La risorsa umana*: dovrebbe essere adeguatamente formata, in particolare i tutor, i quali, prima di tutto, dovrebbero avere seguito, in prima persona, dei corsi a distanza in veste di corsisti.

- *L'adeguatezza tecnica*: l'infrastruttura tecnologica dovrebbe essere adeguata al contenuto del corso ed alla preparazione degli allievi. Compatibilmente con tali aspetti, dovrebbe essere il più 'user friendly' possibile.
- *La chiarezza della struttura organizzativa*: ognuno dovrebbe sapere con precisione quali sono la propria posizione ed il proprio ruolo all'interno del processo formativo.
- *L'efficacia del modello didattico*: la scelta dovrebbe essere effettuata con estrema cura, in relazione agli obiettivi che ci si prefigge di raggiungere.
- *La professionalizzazione*: tutti gli attori dovranno essere in possesso dei requisiti relativi al profilo professionale stabilito, la preparazione dei discenti si dovrà basare su prove teoriche e pratiche più o meno strutturate, inoltre, dovranno essere allestiti momenti di contatto tra gli esperti ed i discenti.
- *L'attenzione al cliente*: si attuerà tramite modalità semplici di espletare tutte quelle procedure burocratiche e amministrative che sono necessarie allo svolgimento del corso.

In relazione al processo:

- *L'integrazione*: per il buon funzionamento dell'intera organizzazione é auspicabile una interazione-integrazione tra tutorship e segreteria, al fine di evitare sprechi e ridondanze.
- *L'autoregolazione*: monitorando in tempo reale le interazioni dovrebbe essere possibile mettere in atto, di conseguenza, gli aggiustamenti che si rendono necessari in itinere.
- *La valutazione ed il supporto in itinere*: il corsista dovrebbe essere costantemente sostenuto nel suo percorso di apprendimento, dovrebbe essere favorita l'autovalutazione, la meta-riflessione sull'esperienza in fieri.

In relazione alla valutazione:

- *La valutazione dei partecipanti*: si dovrebbero valutare il loro grado di soddisfazione, in relazione al corso ed al tutor.
- *La valutazione delle conoscenze apprese*
- *La valutazione del trasferimento delle conoscenze in altri contesti*: ad esempio, sul lavoro, la ricerca, ecc.
- *La valutazione della ricaduta sulla comunità ed eventuali risultati successivi*: in termini, ad esempio, di successi lavorativi, pubblicazioni, e così via.
- *Il confronto tra costi e ricavi*.

Ad essi, si devono aggiungere, in relazione specifica all'open and distance learning:

- *La qualità dei contenuti di istruzione*: la valutazione verterà sulla qualità e la loro fruibilità.
- *La qualità del monitoraggio*: consisterà nella raccolta dati e documentazione, rapidità delle interazioni, efficienza del sistema di elaborazione dati.
- *La valutazione formativa*: si analizzeranno la frequenza dei compiti, delle interazioni con il tutor e la qualità del feedback.

In relazione all'online learning seguono anche:

- *L'accessibilità dell'interfaccia*: che comprende l'accessibilità tecnica, l'amichevolezza d'uso, l'ergonomia, il tempo necessario per la familiarizzazione, l'adattamento della piattaforma alle esigenze dei singoli.
- *La personalizzazione*: si definisce come interazione con il percorso formativo (partecipazione dei singoli alla scelta del percorso e delle finalità dell'apprendimento, frequenza del feedback e della valutazione formativa, valutazione dello stato di apprendimento) e come interazione con il contenuto (materiali aperti, integrabili, produzione degli stessi da parte dei discenti, possibilità di approfondimenti ad hoc).
- *Lo scaffolding relazionale*: da intendersi come interazione verticale (tra il discente ed il tutor, con l'istituzione erogante, con altri esperti del settore) ed orizzontale (tra i pari).

In conclusione: Cosa evitare?

Secondo Moore, i fattori che condizionano in modo più negativo la qualità e, come tali, da evitare sono:

- *I programmi qualitativamente poveri*: in genere, sono il risultato di una scarsa attenzione al momento progettuale, anche perché un aumento indiscriminato dei costi, come può avvenire nella scelta di una piattaforma estremamente complessa, può non rappresentare sempre e necessariamente la scelta migliore. La scelta di dispositivi tecnologici eccessivamente complessi per le finalità del corso in esame richiedono al discente un surplus di attenzione e di studio, che viene necessariamente sottratto agli obiettivi del corso. Esiste, invece, una relazione diretta tra la qualità del programma del corso e la qualità di elaborazione del progetto, a cui si deve aggiungere la qualità di uno staff di tutor adeguatamente preparati.
- *L'identificazione della presentazione dell'informazione con l'educazione*: tale assunto è estremamente riduttivo, nella misura in cui la conoscenza non coincide con l'informazione, ma con l'interazione e la trasformazione della stessa da parte dell'allievo. In questo senso, l'interazione diventa parte integrante del processo di apprendimento e, come tale, va attentamente progettata e facilitata.
- *La presunta coincidenza di tecniche di educazione in presenza e a distanza*: un buon docente in aula non è sempre e necessariamente un buon docente a distanza. Le tecniche dell'insegnamento a distanza hanno le loro peculiarità che devono essere apprese.
- *Controllo dell'insegnamento da parte dell'autorità centrale*: tutto lo staff di tutor e docenti deve essere coinvolto nel processo di progettazione e di attuazione dell'intervento formativo, evitando un eccesso di burocratizzazione e valorizzando gli apporti dei singoli.

Bibliografia

Branson R. K. and T. Buckner
Quality applications to the classroom of tomorrow
Educational Technology 1995, 35, 3, 19-22

Calvani A. e M. Rotta
Fare formazione in Internet
Erickson 2000

Moore G.M.
Quality in distance education: Four cases
The American Journal of Distance Education 1998, 11, 3.
http://www.ajde.com/Contents/vol11_3.htm#editorial

Trentin G.
Il rapporto fra qualità e interattività nella formazione in rete
Form@re Numero 5, Novembre 2001
<http://formare.erickson.it/archivio/novembre/1trentin.html>

Trentin G.
Il rapporto costo/qualità nella formazione in rete
Form@re Numero 5, Novembre 2001
<http://formare.erickson.it/archivio/novembre/2trentin.html>