

## Elearning

di Mario Rotta



### Ma che cos'è la qualità?

Quando dell'e-learning si smette di parlare e si comincia concretamente a "fare", si capisce subito che non conta più il significato che si attribuisce allo scenario che il termine può evocare, conta piuttosto la cosiddetta qualità. Tuttavia anche il concetto di qualità va definito. Non è banale, ad esempio, capire se la qualità consiste soprattutto nell'efficacia di un'azione formativa oppure nell'eccellenza in sé dei contenuti o dell'ambiente di apprendimento online. Partendo da contenuti essenziali (che so, una paio di letture ben scelte...) e animando una bella discussione su un semplice forum si possono magari ottenere risultati efficaci sul piano formativo. Al contrario, un bel prodotto multimediale o una piattaforma complessa, per quanto tecnicamente ineccepibile e compatibile con gli standard internazionali, non garantiscono che un corso online si concluda con successo, dal punto di vista degli "studenti", intendo dire. La qualità nell'e-learning, quindi, va vista in modo flessibile. Non è facile: in questo momento, ad esempio, se ne parla molto ma senza arrivare a conclusioni univoche, tanto che i principali osservatori europei arrivano a dire che il prossimo obiettivo non consisterà tanto nel cercare di ridurre e combinare tra loro i diversi approcci al problema, ma nel districarsi in tanta molteplicità. Quello che emerge è in ogni caso il bisogno di pensare alla qualità in relazione ai contesti e non astrattamente. La qualità "totale" non esiste, o meglio, è un concetto che esprime la coerenza di un processo rispetto a un obiettivo, all'interno di un sistema complesso, non ha caratteristiche precise. Se la parola va declinata in criteri e indicatori allora è meglio parlare di qualità dell'e-learning nella scuola, nella pubblica amministrazione, nell'università, nella media e grande impresa, nella formazione professionale. Ed è quello che a poco a poco si sta facendo, pubblicando ad esempio linee guida specifiche, riflettendo sulla diversità dei contesti. Dai quali comincia a prendere forma un quadro di riferimento fatto di pochi semplici elementi: l'e-learning funziona quando, risolti ovviamente i problemi tecnici e organizzativi, si curano i contenuti in modo che siano semplici ed efficaci e soprattutto quando si garantisce un adeguato supporto a chi apprende: tutor, moderatori, esperti a disposizione, possibilità per gli "studenti" di interagire, dialogare, costruire il loro percorso verso nuove conoscenze. Ma su questi argomenti tornerò a riflettere prossimamente.

Alcuni riferimenti (tra i tanti...) per cominciare a riflettere sul problema:  
Quality in Education. European Quality Observatory: <http://www.eqo.info/index.cfm>  
Quality and eLearning in Europe Survey report 2002:  
<http://www.elearningage.co.uk/docs/qualitysummary.pdf>