



Con questo numero iniziamo la pubblicazione della rivista «Journal of e-Learning and Knowledge Society» (Je-LKS).

Non possiamo non chiederci: perché una nuova rivista? Ne esistono già molte di argomento simile e alcune anche in un campo pur specifico e recente come quello dell'e-learning.

Non esiste una sola risposta a questo. Le ICT continuano una pervasiva penetrazione nella vita di tutti i giorni, coinvolgendo in primo luogo le nostre attività quotidiane, i nostri stessi concetti di identità, comunità, appartenenza e infine anche i modi e le pratiche della nostra attività conoscitiva.

L'e-learning si colloca attualmente come riferimento pieno di promesse sempre più spesso in agenda per istituzioni o imprese in tutto il mondo. In primo luogo si presenta come un catalizzatore di energie per l'innovazione sociale. La rivista intende allora sottolineare questo aspetto rimarcando il legame esistente tra «e-learning» e «società della conoscenza». Si riconosce nell'e-learning un possibile volano di un processo più ampio, orientato a favorire innovazione e crescita socioeconomica.

Apprendimento e lavoro vanno sempre più integrandosi; l'e-learning accentua questo processo vincolandosi con la dilagante affermazione del mondo delle «comunità» (di dialogo, di apprendimento, di pratica e così via) e dell'e-knowledge (nota 1).

Le tecnologie dal canto loro diventano più piccole, più personalizzate, più *embedded*, più *on demand*, e agiscono da fattore di innesco per nuovi ambienti di conoscenza; l'm-learning non è solo una soluzione praticamente utile per lavoratori sul campo, ma apre una via a nuove possibilità di integrazione tra personalizzazione e servizi di community («mostro alla comunità il mio problema, chi mi può aiutare a risolverlo?»): nuovi scenari «info-learn» dunque, e nuove pratiche di collaborazione possono prendere piede su questa base.

Il primo fine della rivista è pertanto strategico e rivolto al futuro: per un'Europa schiacciata tra la mano d'opera a basso costo dell'Oriente e la tecnologia avanza-

ta degli Stati Uniti, come si può concentrare risorse, fare massa critica su scelte *knowledge based* rilevanti per l'innovazione?

Ci si chiede, in sostanza, se l'e-learning nelle sue varie declinazioni tecnologiche (*m-learning, ambient learning*, vedi nota 2) e metodologiche (*informal e-learning, networked learning, collaborative learning*) possa costituire una componente strategica per una e-Europa, se potrà l'Europa, grazie anche all'e-learning, nei prossimi anni presentarsi con una economia basata sulla conoscenza più competitiva.

L'e-learning rimane però anche una chiave di lettura del nostro mondo. Esso ci permette di comprendere meglio i modi stessi della conoscenza e della formazione (quelli passati e quelli attuali); ci spinge a ripensarne in profondità la loro intrinseca natura. Qual è il processo che porta alla produzione di conoscenza? Come si va trasformando? Il passaggio dal paradigma dell'erogazione a quello della costruzione attiva, condivisa, negoziata, distribuita, della conoscenza nella società contemporanea appare sempre più riconoscibile intorno a noi e ci induce a riflettere con maggiore attenzione sulla sua stessa natura. Che rapporti si stabiliscono tra conoscenza tacita ed esplicita? In che modo la conoscenza può essere conservata, recuperata, accresciuta, disseminata, coltivata? Come possono essere modificati, integrati i sistemi di trasmissione (tecnologici e umani) a questo riguardo?

In un'ottica di *lifelong learning*, l'e-learning suggerisce un avvicinamento tra istituzioni formali e non, organizzazione e comunità, Università, impresa, formazione professionale. L'ibridazione tra comunità virtuali e reali, tra comunità di pratica e reti di conoscenza sembra una strada di grande interesse per dar vita a nuovi percorsi tra formazione accademica e professionale, spingendo anche ad affrontare in modi nuovi il tema della integrazione dei sistemi e della certificazione (ad es. il *compliance-driven learning*).

Sul piano strettamente educativo, l'e-learning spinge a «rileggere» teorie e forme dell'apprendimento e a riscoprire potenzialità che nella formazione in presenza rimangono non pienamente espresse: si pensi all'apprendimento personalizzato e collaborativo, che con il sostegno delle tecnologie viene a essere straordinariamente esaltato.

La stessa didattica F2F può essere riesaminata e riapprezzata nelle sue dimensioni effettivamente insostituibili: comprendere la fenomenologia della comunicazione in rete è infatti un modo per capire anche che esistono momenti e situazioni che solo rapporti frequenti di vicinanza fisica possono garantire (familiarità, sviluppo di fiducia, acquisizione di conoscenza tacita, decisioni comuni, ecc.).

L'e-learning agisce poi da sentinella, da sistema di allarme. Mette l'indice su alcune urgenze ineludibili. Presenta «un'agenda di richieste» che non si possono trascurare. O le istituzioni affrontano certi cambiamenti o saranno tagliate fuori.

Tra questi, i cambiamenti che investono l'Università. I profili degli studenti universitari non sono più quelli di una volta. La popolazione scolastica si è considerevolmente accresciuta e le tipologie di utenza sono diventate molto variegata

(frequentanti, semi-frequentanti, non frequentanti e così via). L'offerta educativa va necessariamente diversificata e la tecnologia può essere una valida risposta a questa esigenza.

L'e-learning diventa così un passaggio obbligato per la sopravvivenza stessa dell'Università. Ciò comporta però che si sviluppino anche nuovi atteggiamenti e competenze. Essere studenti o insegnanti sulla rete implica saper trattare con esperienze emotive, cognitive e sociali, oltre che tecniche, diverse da quella faccia a faccia, concetto che nel senso comune tende a essere incautamente sottovalutato. Per la formazione in rete sono necessari nuovi profili professionali. Non solo tutor, *infobroker*, gestori, coordinatori, animatori di rete, *cybrarians*, ma anche gli stessi utenti-studenti dovranno essere preparati ad assumere il ruolo di «e-learners».

Si afferma anche il problema di definire nuovi modelli e standard per la qualità; quali criteri possono essere indicati, come vanno integrati-modificati gli standards più generali validi per la formazione, campo in visibile fermento (nota 3) sul quale anche la stessa SLe-L, in collaborazione con la CRUI, ha avviato una commissione di studio.

Al di là delle sollecitazioni urgenti, l'e-learning induce anche a ripensamenti più profondi sulla natura stessa delle istituzioni Universitarie.

Dal momento che la distribuzione di conoscenza avviene via Internet, quale dovrà essere la funzione futura dell'Università? Ha ancora senso continuare a vedere in essa essenzialmente un luogo di trasmissione di contenuti? Non può forse l'Università stessa diventare piuttosto la sede in cui si riflette sulla nuova «ecologia della conoscenza», per così dire, sulla «meccanica» propria dei nuovi modelli di costruzione del sapere?

Oltre alle istanze e ai quesiti più teorici di questo tipo, una rivista deve anche soddisfare esigenze più specifiche. Nel nostro caso, essa nasce da un'associazione che ha obblighi verso i suoi membri: è necessario che sia anche una sede di riflessione e di crescita della comunità stessa, un mezzo per incrementare conoscenza e buone pratiche e per favorire il rapporto con altre comunità scientifiche e professionali di interesse simile. Dall'inizio del nuovo millennio, anche in Italia l'e-learning è diventato un tema di forte interesse, in particolare nell'Università da quando il Ministero ha pubblicato il decreto sull'Università Telematica (29 aprile 2003).

Il fatto che istituzioni e aziende si avvicinino all'e-learning in forma spesso tumultuosa comporta anche innegabili criticità.

Da un lato la teoria e la prassi non sempre sono collegate, dall'altro le competenze originarie che confluiscono nell'e-learning, come le stesse istituzioni (Università, P.A., imprese) e i contesti (italiano e internazionale), rimangono scarsamente comunicanti.

Molte imprese si rivolgono all'e-learning con spropositate aspettative di ritorno economico o con un'enfasi eccessiva su problematiche di natura tecnologica (produzione quantitativa di moduli «scorm compatibili», ecc.).

Sono tutti aspetti che vanno fatti oggetto di ulteriore riflessione (osservazioni in tal senso sono state anche oggetto del primo congresso SLe-L).

È incoraggiante intanto vedere che molti giovani stanno avvertendo un interesse crescente verso questo ambito. Entrare nel mondo dell'e-learning esige una disposizione ad andare «oltre» il proprio sapere così come è stato formato nelle Università tradizionali; i giovani sono più attratti da un bisogno di trasversalità, dalla necessità di intrecciare le molteplici competenze in gioco: socio-comunicative, educative e tecnologiche; a questa richiesta dei giovani corrisponde anche un'iniziale, se pur lenta apertura delle strutture accademiche: aumentano le tesi di laurea e appaiono i primi corsi di laurea che danno rilevanza all'e-learning nel curriculum, nascono i primi dottorati e si creano posti di ricercatore.

Si è a lungo discusso della struttura formale della rivista. Dobbiamo ammettere che non abbiamo trovato un punto di approdo conclusivo e che procediamo dunque senza escludere che possano essere apportate delle modifiche in seguito. La rivista si articola su due piani, una versione online, che presenta prevalentemente abstract e comunicazioni di lavori in progress in lingua inglese ([www.Je-LKS.it](http://www.Je-LKS.it)), e una versione stampata che raccoglie i lavori full text dei progetti ultimati, in lingua italiana(it) oppure in inglese (en). Entrambe le versioni si suddividono in due sezioni: «Methodologies and Scenarios» e «Applications».

Nel primo numero della rivista cartacea, la sezione «Methodologies and Scenarios» include due contributi. Nel primo di esso Colorni, presidente della SLe-L, presenta alcune convinzioni personali e previsioni in merito allo sviluppo dell'e-learning. A suo avviso nel giro di qualche anno, nel quadro di un più ampio bisogno di formazione lifelong, la distinzione tra e-learning e learning verrà a scomparire; l'accento si sposterà dalle tecnologie ai contenuti e ai servizi per la loro gestione. Colorni esamina anche i differenti modelli che stanno alla base dell'e-learning nei settori di scuola-università, azienda, pubblica amministrazione, con un «post scriptum» in cui indica un ruolo futuro per la SLe-L.

Nel secondo contributo Khan, autore di un noto testo di progettazione e-learning (tradotto in lingua italiana per le Edizioni Erickson), sintetizza il suo modello di produzione e-learning, distinguendo le diverse fasi («planning, design, development, evaluation, delivery, and maintenance») e identificando per ciascuna di esse ruoli e responsabilità, valutando come in alcuni casi questi siano specifici di alcuni stadi, in altri casi si sovrappongano a più stadi diversi.

Gli interventi presentati nella sezione «Applications» si avvalgono dei lavori che sono stati presentati al I Congresso della SLe-L. La maggior parte dei contributi nasce in un contesto universitario; alcuni mettono in evidenza la specificità dell'esperienza di e-learning intrapresa, altri, all'interno di questa, si soffermano su particolari oggetti di indagine.

Baldini (en) presenta l'esperienza del Consorzio interuniversitario ICon (Italian Culture on the Net) che fornisce un corso di laurea online in Lingua e cultura

Italiana per stranieri e che ha negli anni creato un vasto *repository* di materiali didattici in questo ambito.

Sempre in ambito universitario ma più connotate sulla dimensione «community» sono le esperienze presentate da Cartelli e Cinti.

Cartelli (it) presenta un'esperienza che concerne la formazione di comunità di apprendimento nell'ambito della paleografia latina. Le sue riflessioni sottolineano l'importanza di un approccio orientato alla costruzione di comunità, con l'integrazione di concetti attinti dal campo del K Management.

Cinti et al. (en) presentano la sperimentazione di una comunità di apprendimento collaborativo composta di studenti e formatori, basata su tre elementi principali: *usability*, comunità di pratica, sociabilità.

Rivolto al mondo della scuola è il lavoro di Ciaffaroni (en) che presenta e discute criticamente il piano FORTIC (training on ICT) attuato nel 2003/04 dal Ministero dell'Istruzione, che ha coinvolto circa un quarto dell'intera popolazione insegnante a tutti i livelli. Il lavoro discute alcuni specifici risultati emersi da questo programma, focalizzando punti di forza e di debolezza.

Altri lavori si soffermano su dimensioni metodologiche e tecnologiche specifiche. Particolare interesse metodologico solleva il lavoro di Celentin e Da Rold (en), i quali presentano un'indagine basata sul modello di analisi dei contenuti sviluppato dal gruppo canadese di Garrison, all'interno dell'approccio teorico connesso alla creazione di una Community of Inquiry. L'analisi viene condotta su dei webforum ed è rivolta a mettere in evidenza il ruolo dei tutor online e della loro preparazione.

Eletti (it) punta la sua attenzione sull'info-learn, area emergente della gestione della conoscenza che promette di crescere a ritmi notevoli nei prossimi anni, potenziata da tecnologie wireless. Si avvale di riflessioni ed esperienze personali condotte presso Sfera, learning company dell'Enel.

Filosa e Gaglini (en) presentano una metodologia basata sull'integrazione di due modalità: simulazione e tutorial, che tiene anche conto del problema dell'accessibilità e dei suoi standard.

Altri contributi volgono lo sguardo ad aspetti più strettamente tecnologici.

Quelli di Alvino e Sarti (it) e di Fini e Vanni (it) riguardano i LO ed il loro futuro, con particolare attenzione alle possibilità di definire meta-modelli riusabili a supporto della attività di pianificazione, progettazione e organizzazione di interventi didattici, in particolare ricollocando i LO in un'ottica costruttivistica.

Il lavoro di Calvani et al. (en), muovendo dalla constatazione che le piattaforme e-learning dedicano molta attenzione al tracciamento i dati e agli standard di interoperabilità rispetto al mondo CSCL, affronta questi problemi all'interno di un noto ambiente di apprendimento collaborativo (Synergeia), implementando uno specifico tool (Slm – Synergeia Log Miner) per monitorare (e conseguentemente valutare) interazioni di gruppo.

Per concludere la presentazione di questo numero è doveroso un ringraziamento a coloro che assiduamente hanno contribuito alla sua preparazione. È per la loro dedizione che la rivista è nata: in primo luogo a Paola Zamperlin che si è fatta carico dei rapporti coi referee e della raccolta-sistemazione dei lavori finali, a Elisabeth Guerin che ha curato la revisione in lingua inglese, a Sieglinde Schreiner per il lavoro organizzativo e progettuale, senza dimenticare il supporto di Jose Mangione, Giovanni Bonaiuti, Luca De Santis (Ksolutions S.p.a), Fortunato Sorrentino, Mario Rotta, Maria Ranieri, che hanno arricchito il numero con comunicazioni e commenti, e degli operatori e tecnici Erickson (in particolare Cecilia Piffer e Matteo Adami) che hanno realizzato il sito.

**Antonio Calvani**  
*Università di Firenze*

#### Nota 1

---

### Comunità di pratica e Knowledge management

M. Ranieri e J. Mangione

Anche se non tutte le conoscenze sono codificabili, esplicitabili, formalizzabili, la rete può facilitare il processo di condivisione e gestione della conoscenza dando vita a reti di conoscenza distribuita che si interfacciano e si integrano con la vita delle comunità di pratica. Basate tipicamente sulla condivisione di esperienze, pratiche e interessi e sull'impegno reciproco ad affrontare un insieme comune di problemi, le comunità di pratica rappresentano un elemento strategico per avviare processi di condivisione e capitalizzazione della conoscenza. Per questo oggi molte organizzazioni sono interessate a incentivare la nascita di comunità di pratica. Uno dei massimi esperti di Cops è Etienne Wenger, il cui sito personale è raggiungibile all'indirizzo: <http://www.ewenger.com/theory/index.htm>, dove sono disponibili articoli, pubblicazioni, risorse etc. Sempre Wenger ha promosso la nascita di CPsquare (<http://www.cpsquare.com/>), una comunità internazionale sulle comunità di pratica il cui scopo è quello promuovere lo scambio tra professionisti del settore, raccogliere risorse, esplorare e migliorare approcci all'apprendimento e alla conoscenza basati sulle comunità di pratica. Importanti iniziative di ricerca nel settore del Knowledge Management sono state promosse negli ultimi anni a livello europeo nell'ambito del Programma IST (Information Society Technologies). In particolare è da segnalare KnowledgeBoard (<http://www.knowledgeboard.com/>), un progetto che ha coinvolto 8000 professionisti e ricercatori che hanno affrontato da un punto di vista multidisciplinare le problematiche legate alla gestione della conoscenza; in IST Project Corner su KnowledgeBoard (<http://www.knowledgeboard.com/cgi-bin/item.cgi?id=69381>) è inoltre disponibile una rassegna sintetica dei vari progetti, in corso o conclusi, nell'area del KM. Più in generale, dal 2003 le tematiche del KM sono oggetto, nell'area del Programma IST, di diversi Obiettivi Strategici quali: Networked Businesses & Governments (<http://www.cordis.lu/ist/so/business-govt/home.html>), Applications & Services for the Mobile User & Worker (<http://www.cordis.lu/ist/so/mobile-services/home.html>), Semantic-based Knowledge Systems (<http://www.cordis.lu/ist/so/knowledge/home.html>), Product & Services Engineering 2010 (<http://www.cordis.lu/ist/so/engineering2010/home.html>). Sono state avviate ricerche anche nell'ambito del Programma: Citizens & Governance in a Knowledge-based Society (<http://www.cordis.lu/citizens/home.html>).

## Una nuova visione del lavoro, dell'apprendimento, della conoscenza

Fortunato Sorrentino

La ricerca e lo sviluppo nell'area delle Tecnologie dell'Educazione e dei Collaborative Workplaces (Ambienti di Lavoro Collaborativi) avanzano rapidamente verso nuove frontiere, specialmente in Europa. Il tasso di progresso in queste discipline coincide con la velocità con cui la «nuova generazione» delle telecomunicazioni sta entrando nella nostra vita pubblica, privata e professionale. Poche tecnologie, infatti, sono paragonabili al wireless (trasmissione senza fili), in quanto a innovazione, un fattore chiave che caratterizza il progresso. Oggi assistiamo a una moltitudine di progetti basati wireless, rivolti ad attività e abilità umane molto disparate. Vi sono pertanto molte possibili prospettive da cui si può osservare questo scenario.

Mettendo prima di tutto a fuoco il piano delle nuove tecnologie, è importante osservare come l'Europa si rapporti ad esse. Agli inizi del 2004 la UE decide di varare un «progetto di progetti», nell'ambito dell'IST (Information Society Technologies), nel VI Programma Quadro di Ricerca (6th Framework Program), chiamato WWI (Wireless World Initiative), <http://www.wireless-world-initiative.org/>. Su questo sito s'incontrano oggi quattro «progetti integrati» (uno, ad esempio, è MobilifeIP, <https://www.ist-mobilife.org/>) di differente natura, ma tutti miranti a portare potenza di calcolo, networking avanzato e micro-tecnologie nell'ambiente quotidiano, attraverso interfacce amichevoli.

Assumendo un secondo punto di vista, lungo le questioni della condivisione del sapere e del lifelong/lifewide learning (apprendimento continuo ed esteso), scopriremmo un'ampia gamma di iniziative, molte delle quali si concentrano attorno a ciò che si chiama m-learning (apprendimento in mobilità). Esiste un sentiero critico tra le pratiche correnti di insegnamento e l'm-learning ed un riferimento a ciò è il progetto «From e-learning to m-learning» della Ericsson ([http://learning.ericsson.net/mlearning2/project\\_one/](http://learning.ericsson.net/mlearning2/project_one/)), pilotato da un noto scienziato della formazione, Desmond Keegan. Un altro progetto molto verticale è m-learning, un programma di ricerca e sviluppo pan-europeo. Esso è rivolto a quei giovani (età 16-24) in Europa che si trovano maggiormente esposti a un rischio di esclusione sociale (<http://www.m-learning.org/background.shtml>).

Il progetto più importante in quest'area, tuttavia, è Mobilearn ([www.mobilearn.org](http://www.mobilearn.org)), appena concluso nel febbraio 2005. Si tratta di un'iniziativa di grandi dimensioni (partner in tutto il mondo, 30 mesi, 8 M) che ha affrontato tutti gli aspetti dell'apprendimento in mobilità e cooperativo, dalla didattica alla ricerca sull'utente, dagli strumenti autore alle piattaforme, dalle architetture di sistema agli scenari applicativi. La guida di questo progetto è stata tenuta da una società italiana di alto profilo nel campo dell'e-learning, la Giunti Interactive Labs.

C'è ancora una nuova prospettiva. Una nuova tendenza in questo campo sta spostando l'attenzione dal concetto di technology-based learning a quello, più generale, del trattamento del lavoro e delle conoscenze in un ambiente fisicamente distribuito. Lo spazio attorno all'utente è visto come popolato da dispositivi ed artefatti intelligenti e non invadenti, non solo dunque cellulari, tablet PC e webcams. Questo si chiama AmI, acronimo di Ambient Intelligence, un nuovo nome-ombrello che copre numerose discipline e interessi. Il riferimento chiave in Europa è ancora una volta un «progetto di progetti», MOSAIC, a <http://www.mosaic-network.org/>. MOSAIC sviluppa il tema dell'AmI valendosi di molteplici gruppi di lavoro, detti «AmI@work Family of Communities», che trattano tutti nuovi ambienti di lavoro person-centric, ossia mirati all'individuo. La sfida principale dell'Ami è certamente l'interazione e la fertilizzazione incrociata tra domini molto diversi.

## Standard e benchmark: elenco risorse valutazione qualità

M. Rotta e E. Cicognini

Si distinguono standard orientati alla certificazione della qualità e al controllo di processo, linee guida e benchmarks che suggeriscono soluzioni e principi di eccellenza e progetti di ricerca sulla qualità nell'e-learning.

## Standard

### *Ambito internazionale*

1. ECC Standard (ambito formazione, Stati Uniti).  
<http://www.astd.org/ASTD/marketplace/ecc/standards>  
Il focus è l'armonizzazione dei parametri di qualità dell'offerta di e-learning, a tutela dei consumatori. I 19 indicatori sono raggruppati in 4 «cluster» (interfaccia, compatibilità, qualità dei contenuti, design didattico), a cui rispondere con un sistema binario; alcuni indicatori sono «non sostituibili», indispensabili per ottenere la certificazione, altri «sostituibili», considerati importanti ma non essenziali. Referente: ASTD, American Society for Training & Development, 2003.
2. IITT Standard (ambito universitario e trasversale, Stati Uniti).  
[www.iitt.org.uk/public/standards/elearning.asp](http://www.iitt.org.uk/public/standards/elearning.asp)  
Gli standard IITT sono funzionali all'accreditamento dei provider della formazione online (buone pratiche e procedure per l'accreditamento), alla certificazione dei professionisti dell' e-learning (indicazioni di modelli di competenze che devono possedere specifiche figure professionali nell' e-learning, dallo sviluppatore didattico al tutor online) e della qualità dei corsi realizzati (check-list di assenza/presenza di requisiti come aderenza agli standard individuati fra i riferimenti internazionali). Referente: IITT - Institute of IT Training, 2001.
3. ISO Standard (ambito industriale – per prodotti, aziende e servizi, internazionale).  
[www.iso.org/iso/en/ISOOnline.openpage](http://www.iso.org/iso/en/ISOOnline.openpage)  
La metodologia ISO si basa sull'esplicitazione e sull'adozione di procedure standard che, se puntualmente messe in pratica garantiscono la qualità del prodotto e del processo di produzione. La norma ISO specifica per l' e-learning è in via di definizione; fra le più affini: ISO 12207 sul ciclo di vita del software; ISO 13407 per lo sviluppo dei sistemi usabili; ISO 15288 sul ciclo di vita di un «sistema informatizzato» applicabili ad una piattaforma LMS. Referente: ISO – International Standard Organization, commissione Information technology for learning, education and training, 2001.

### *Ambito italiano*

4. ASFOR Standard (ambito formazione manageriale, Italia).  
<http://www.asfor.it/sitonuovo/ACCREDITAMENTO/PresentazioneProcAccred.htm>  
I 9 criteri in fase sperimentale sono funzionali sia all'orientamento dei corsisti, sia delle Scuole associate ASFOR che si qualificano come fautori di percorsi certificati; sono presenti indicatori (caratteristiche minime da possedere) per le figure professionali, per la strutturazione e dotazione tecnico-informatica, per la durata temporale e il rapporto presenza-distanza. Referente: ASFOR – Associazione per la Formazione alla Direzione Aziendale, 2004.

## Linee guida e benchmarks

### *Ambito internazionale*

5. ADEC Linee guida (ambito universitario, Stati Uniti).  
[www.adec.edu/admin/paper/distanceLearning\\_principles.html](http://www.adec.edu/admin/paper/distanceLearning_principles.html)  
Il modello è incentrato sull'esperienza del soggetto che apprende; le linee guida sono divise in due sezioni (apprendimento e insegnamento a distanza) ed esplicitano sia gli obiettivi da raggiungere, sia le azioni da intraprendere per l'adempimento dei principi guida. Referente: ADEC - The America Distance Education Consortium, 2002.
6. AFT Linee guida (ambito universitario, AFT, Stati Uniti).  
[www.aft.org/pubs-reports/higher\\_ed/distance.pdf](http://www.aft.org/pubs-reports/higher_ed/distance.pdf)  
Il focus del modello riguarda la strutturazione di un corso universitario online, di tipo *learner centered*; le linee guida propongono 14 principi guida, corredati da un'indicazione pragmatica per il loro adempimento. Referente: AFT – American Federation of Teaching, 2000.
7. ASCILITE Linee guida (ambito universitario, Murdoch University, Australia).  
[www.tlc.murdoch.edu.au/project/cutsd01.html](http://www.tlc.murdoch.edu.au/project/cutsd01.html)  
Il modello pone il suo focus didattico sugli apprendenti (*learner centered framework*). Le linee guida prendono in considerazione il processo nel suo complesso (*formative approach*), per chiudere con

- un'analisi degli output prodotti (*summative approach*). Referente: ASCILITE - Australasian Society for Computers in Learning in Tertiary Education Murdoch university, 2001.
8. BENVIC Linee guida (ambito universitario, Programma Minerva dell'Ue). [www.benvic.odl.org](http://www.benvic.odl.org)  
Il modello indaga la valutazione del sistema Campus Virtuale (articolazione, implementazione, gestione, erogazione, mantenimento e valutazione), incentivando la collaborazione inter-universitaria. Sono proposti 8 indicatori, divisi in items strutturali, di pratica e di performance; per ogni parametro è possibile definire un punteggio in base al livello d'implementazione/realizzazione dell'item raggiunto. Referente: Consorzio interuniversitario europeo del progetto BENVIC, Programma Socrates - Minerva ODL, 2000-2001.
  9. CanREGs Linee guida (ambito trasversale, FuturE di Vancouver, Canada).  
<http://www.eqcheck.com/eq/home.html>  
Il modello — di tipo learner centered — si pone in un'ottica di servizio sia per gli apprendenti, sia per i centri formativi. Gli indicatori sono raggruppati in tre ambiti (i risultati ottenuti, i processi e le pratiche, gli input e le risorse), strutturati in forma aperta, per meglio corrispondere alla specificità del contesto applicativo. Referente: FuturE, in consorzio con diverse associazioni canadesi per l'educazione, 2002.
  10. IHEP Indicatori (ambito università, Stati Uniti). [www.ihep.com/Pubs/PDF/Quality.pdf](http://www.ihep.com/Pubs/PDF/Quality.pdf)  
Le linee guida IHEP si pongono in un'ottica di servizio verso l'utente finale (lo studente universitario), secondo un modello didattico di tipo *active e collaborative learning*. Sono presenti 7 categorie che raggruppano 24 indicatori: le categorie concernono sia gli attori coinvolti (istituzioni, docenti, studenti), sia le fasi del processo (sviluppo e struttura di corsi e contenuti, processo d'apprendimento e valutazione). Referente: IHEP - The institute for higher Education Policy, 2000.
  11. NIeL Linee guida (ambito scolastico, Irlanda).  
[www.elearningfutures.com/documents/NIeLQuality%20Assurancetool.doc](http://www.elearningfutures.com/documents/NIeLQuality%20Assurancetool.doc)  
NIeL si concentra sul processo di insegnamento e apprendimento online nel sistema scolastico: l'assunto del modello è la corrispondenza del contesto d'apprendimento al raggiungimento delle procedure di assicurazione di qualità alle attività di e-learning. Le quattro aree di intervento sono indagate attraverso domande e sottodomande guida, a cui assegnare una ponderazione o un commento specifico. Referente: NIeL - Northern Ireland eLearning, 2003.
  12. SEEQUEL Linee guida (ambito trasversale, progetto aderente all'Action Plan dell'Ue).  
[www.education-observatories.net/seequel/index](http://www.education-observatories.net/seequel/index)  
Nell'ottica della qualità come sistema interagente, SEEQUEL propone un modello dialogico per la descrizione degli attori e degli elementi caratterizzanti l'esperienza d'apprendimento: l'approccio adottato è pluridimensionale e definito come *multistakeholder*, legittimando i punti di vista di tutti i soggetti coinvolti nel tema della qualità dell'e-learning. Il modello individua tre aree (risorse e fonti d'apprendimento, processo e contesto), a cui sono associati 15 elementi chiave; ogni elemento è evidenziato in base a una serie di items a cui riportare l'analisi. Referente: SEEQUEL Consortium, nell'ambito dell'e-learning Action Plan, Educazione e Cultura, della Commissione Europea, 2004.

#### *Ambito italiano*

13. CerFad Linee guida (ambito Pubblica Amministrazione, Italia, Emilia Romagna).  
[www.regione.emilia-romagna.it/cerfad](http://www.regione.emilia-romagna.it/cerfad)  
Le linee guida del CerFad si ispirano al modello SEEQUEL: *product oriented* per le risorse e le fonti d'apprendimento (*learning sources*), *process oriented* per la progettazione, erogazione e valutazione del processo formativo nel complesso (*learning process*), ed *end-user oriented* per l'ottica di servizio d'orientamento e per il focus didattico della centralità del soggetto che apprende, secondo un approccio collaborativo (*learning context*). Referente: CerFad, Commissione Regionale per la Certificazione dei materiali didattici e dei servizi per la Formazione A Distanza dell'Emilia Romagna, 2004.
14. CNIPA Linee guida (ambito Pubblica Amministrazione, Italia).  
[www.cnipa.gov.it](http://www.cnipa.gov.it)  
[www.cnipa.gov.it/site/it-IT/Attivit%c3%a0/Formazione/e-learning/](http://www.cnipa.gov.it/site/it-IT/Attivit%c3%a0/Formazione/e-learning/)  
Il modello — di tipo process oriented ed end user centered — considera quattro elementi chiave (profilo dei destinatari, obiettivi del processo formativo, tipologia dei contenuti e degli apprendi-

menti e tipologia del contesto di apprendimento). Le linee guida seguono una strutturazione di processo per 8 fasi, a cui sono associati 11 sotto indicatori d'analisi. Referente: CNIPA – Centro Nazionale per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione, 2004.

## Progetti di ricerca sulla qualità

### *Ambito internazionale (con partecipazione italiana)*

15. EQUO model (ambito trasversale, progetto aderente all'Action Plan dell'Ue). [www.eqo.info](http://www.eqo.info)  
L'obiettivo dell'osservatorio EQUO è la diffusione dei concetti di qualità legati all' e-learning: il focus è multiprospettico e presenta, attraverso una scheda matriciale, sia i metodi d'indagine (standard e *benchmarking*), sia i punti di vista degli attori della qualità (autori, docenti, tutor, allievi, decisori politici) e gli obiettivi della qualità (pedagogici, tecnologici, economici). Referente: Consorzio del progetto europeo EQUO, nell'ambito dell'e-learning Action Plan, Educazione e Cultura, della Commissione Europea, 2004.
16. Qual-e-learning (ambito trasversale, progetto aderente all'Action Plan dell'Ue). [www.qual-elearning.net](http://www.qual-elearning.net)  
Gli obiettivi del progetto si concentrano sulla definizione di un quadro generale della qualità nell'e-learning. Il focus è pedagogico: la valutazione in Qual-e-learning è condotta in relazione all'incremento di qualità e buone pratiche rispetto agli approcci didattici. Sono proposti 36 indicatori suddivisi per 6 aree (contesto di apprendimento, contesto legislativo, aspetti pedagogici, aspetti tecnologici, valutazione, certificazione) e 14 punti di raccomandazioni finali. Referente: Qual-e-learning Consortium, nell'ambito dell'e-learning Action Plan, Educazione e Cultura, della Commissione Europea, 2004.