



Gestione della Qualità della Produzione tra Pari

Manuale di Gestione della Qualità

Il Progetto 'Gestione della Qualità della Produzione tra pari di apprendimento on-line (eLearning) (QMPP) è stato finanziato col supporto del Programma di Apprendimento Permanente della Commissione Europea. Questa pubblicazione riflette le visioni solo degli autori e la Commissione non può essere ritenuta responsabile per qualsiasi uso possa essere fatto delle informazioni qui presenti.

Versione da manuale 0.99

Con il sostegno di



Indice

I	PREFAZIONE- IL PROGETTO QMPP	4	6 FAVORIRE LA PRODUZIONE TRA PARI	60
II	SCOPO E PUBBLICO DI DESTINAZIONE DEL MANUALE QMPP	7	6.1 Politiche e procedure di supporto	60
III	DEFINIZIONI NELLA GARANZIA DI QUALITÀ	9	6.2 Processi di supporto	62
1	INTRODUZIONE	11	6.3 Strumenti di supporto	63
2	PARI, GRUPPI DI PARI, PRODUZIONE TRA PARI E QUALITÀ DELLA PRODUZIONE TRA PARI	13	7 L'APPROCCIO DI QUALITÀ QMPP	65
2.1	Cosa è un pari?	13	7.1 Basi per l'approccio qualitativo del QMPP	65
2.2	Cosa è un gruppo di pari o una comunità di pari?	14	7.2 Qualityscape QMPP	66
2.3	Cosa è una produzione tra pari?	15	7.3 Esperienze QMPP e studi analitici	70
3	CONFORNTO TRA LE ESISTENTI MISURE DI QUALITÀ DELLA PRODUZIONE TRA PARI	19	8 COSTRUIRE IL PROPRIO APPROCCIO ALLO SVILUPPO DELLA QUALITÀ	75
4	APPROCCI E METODOLOGIE PER LA PRODUZIONE TRA PARI	30	8.1 Valutare le prassi concomitanti	75
4.1	Sviluppo della qualità nella produzione tra pari	31	8.2 Sviluppo e definizione dell'approccio di qualità'	78
4.2	Condizioni per la qualità della produzione tra pari	34	8.3 Documentare il vostro progetto di qualità' per la produzione tra pari	80
4.3	Concetti e metodi di sviluppo della qualità' per l'elearning 2.0	41	9 LETTURE CONSIGLIATE	83
4.3.1	Auto-valutazione	41	9.1 Letteratura consigliata	83
4.3.2	Valutazione della qualità tramite il portfolio elettronico	44	9.2 Bibliografia sul Web	84
4.3.3	Raccomandazione sociale e partecipazione della comunità	47		
4.3.4	Processi di valutazione mirati al gruppo destinatario	52		
5	STRUMENTI TECNICI E TECNOLOGIE PER LA PRODUZIONE TRA PARI	53		
5.1	Strumenti tecnici e tecnologie nell'era Web 2.0	53		
5.2	Strumenti tecnici per la produzione tra pari	53		
5.3	I servizi innovativi del Web 2.0	57		

I Prefazione – Il progetto QMPP

QMPP (Gestione della Qualità della Produzione tra pari di apprendimento on-line) è un progetto europeo congiunto finanziato dalla Commissione Europea all'interno del Programma Leonardo da Vinci. Lo scopo generale del progetto è stato quello di accelerare la creazione del contenuto eLearning prodotto tra pari fornendo una metodologia e un processo per gestirne la qualità. Questo scopo generale sostiene altresì la responsabilizzazione degli eLearner nella formazione professionale e nello sviluppo da decodificatori passivi del contenuto eLearning a produttori attivi del contenuto delle proprie aree specifiche di conoscenza.

La produzione tra pari del contenuto eLearning è una tendenza in crescita che giocherà un ruolo fondamentale nella creazione, convalidazione, arricchimento, redazione ed aggiornamento del contenuto di apprendimento digitale. Perciò, è importante prestare particolare attenzione alla gestione e al sostegno della produzione tra pari nell'eLearning che, inoltre, consentirà la produzione di nuovo materiale di apprendimento e l'aggiornamento di metodi di lavoro.

Lo scopo specifico del progetto è stato quello di sviluppare un approccio ed una metodologia stabili sul come organizzare e sostenere il processo di gestione della qualità del contenuto eLearning prodotto tra pari – questo Manuale è una guida agli utenti per progettare, creare ed implementare i propri processi di gestione della qualità, allo scopo di sostenere la produzione tra pari nelle proprie organizzazioni.¹

Il progetto QMPP in sé non ha mai assunto la forma degli strumenti eLearning utilizzati (come le piattaforme eLearning o le piattaforme tecnologiche dette Learning Management Systems), ma ha sempre avuto come scopo quello di sviluppare ed implementare il processo sistematico per la gestione della qualità del contenuto eLearning prodotto tra pari.

Una parte fondamentale del progetto è stata rappresentata dai "piloti reali" in inglese i life pilots, le cui esperienze gestionali hanno costituito un elemento importante nella scrittura del Manuale. Inoltre, altri metodi di lavoro partecipativi sono stati impiegati all'interno del progetto QMPP – come i gruppi di esperti in diverse nazioni europee per la progettazione e la convalida del lavoro.

Essendo un progetto europeo, QMPP ha avuto una partnership europea attiva e versatile. Questa partnership è stata costituita dai seguenti membri:

HCI Productions Oy (Finlandia)	contractor del progetto
Scienter (Italia)	coordinatore del progetto
European Foundation of Quality in eLearning (EFQUEL) (Belgio)	
Finnish eLearning Centre (Finlandia)	
Fondazione IAVANTE (Spagna)	
Institute for Innovation in Learning (FIM NewLearning)	
Friedrich-Alexander-University Erlangen-Nuremberg (Germania)	
Scienter España (Spagna)	
Università di Macerata (Italia).	

La produzione tra pari – come potremo vedere dal Manuale – è considerata un vasto fenomeno. La dimensione del progetto è stata limitata al fine di seguire in maniera dettagliata l'area selezionata della produzione tra pari.

Abbiamo voluto concentrarci sul livello organizzativo/livello istituzionale e fornire in primis degli strumenti pratici per la gestione della qualità dei processi eLearning di produzione tra pari nelle istituzioni ad orientamento professionale educativo e formativo. Tuttavia, crediamo che la maggior parte – se non tutto – del nostro lavoro possa anche essere messo in pratica da altre istituzioni educative, perfino nell'ambito della formazione aziendale.

¹Nel corso del Manuale utilizzeremo il termine "organizzazione" come termine generale per designare le istituzioni educative, società e molte altre entità

Nella produzione tra pari abbiamo anche scelto di mettere in luce l'importanza del gruppo di persone con interessi comuni nelle diverse fasi di apprendimento. Secondo la nostra lettura della letteratura, il prodotto tra pari (o se si preferisce: il contenuto generato dagli utenti) descrive soprattutto i manufatti digitali prodotti dai vari individui, poiché nel nostro approccio l'elemento comunicativo è essenziale – e spesso è generato dal forte coinvolgimento del gruppo di persone che condivide gli stessi interessi. Perciò, secondo i diversi termini ed il loro uso possiamo sintetizzare quanto detto secondo la seguente immagine (vedi figura 1).

	Contesto di utilizzazione	
Individui		
FATTORI CHIAVE	Uso proprio + uso potenziale esterno	Solo uso proprio
	Contenuto creato dall'utente	(individuale) Portfolio di apprendimento
	Produzione tra pari	Produzione Peer-to-Peer
Individui + Gruppi Peer	scopo QMPP	

Immagine 1 Focus sul lavoro QMPP

Questo Manuale è il risultato di un lavoro congiunto con il progetto QMPP. Tuttavia, il Manuale è stato scritto e curato principalmente da due autori, ovvero, dal Signor Ari-Matti Auvinen (Senior Partner, HCI Productions Oy) e dal Dr. Ulf-Daniel Ehlers (Vice Presidente, EFQUEL).

Oltre ai coautori, molti membri attivi della società di progetto QMPP hanno contribuito allo sviluppo del Manuale in diverse parti. Gli autori vorrebbero ringraziare tutti i membri del progetto, ed in particolare le seguenti persone:

- Sig.ra Kaisa Honkonen-Ratinen e Sig.ra Kristiina Jokelainen (HCI Productions Oy)
- Sig. Tim McQuaid, Sig. Jose Pinzon e Sig. David Riley (IAVANTE)
- Sig. Thomas Fischer, Sig. Thomas Kretschmer e Dott. Walter Kugemann (FIM Neues Lernen)
- Sig.ra Michela Moretti (Scienter Italia)
- Sig.ra Laura Fedeli (Università di Macerata).

II Scopo e pubblico di destinazione del Manuale QMPP

L'obiettivo di questo Manuale QMPP è quello di fornire una guida pratica alla creazione ed implementazione delle misure di qualità per la produzione tra pari nell'eLearning. Il Manuale QMPP è scritto impiegando un approccio particolarmente pragmatico, e perciò la sua intenzione chiave è quella di fornire consigli ed assistenza per il lavoro pratico giornaliero.

Il Manuale QMPP è concepito come una guida pratica della gestione della qualità della produzione tra pari nell'eLearning, ed unisce i concetti teorici ed i recenti risultati della ricerca alle decisioni ed azioni pratiche da intraprendere. Sebbene esso sia fermamente basato sulla ricerca e sulla letteratura contemporanea, il Manuale QMPP risulta utile anche agli utenti che non sono pratici dei concetti di gestione della qualità. Nel Manuale è stata inclusa anche un'ampia selezione di letture raccomandate che spiegano in maniera esaustiva la produzione tra pari nell'eLearning.

La struttura del Manuale è basata sulla combinazione di: conoscenza teorica e sperimentale della produzione tra pari nell'eLearning ed applicazione pratica di tale conoscenza alle singole organizzazioni. Lo scopo è quello di creare, attraverso un approccio graduale, il proprio approccio allo sviluppo della qualità per gli utenti. La struttura del Manuale è qui di seguito visualizzata.

Capire i peer, i peer group e la produzione tra pari	Punti di azione
Comparare misure di qualità di produzione esistente tra pari	Punti di azione
Approcci e metodologie per la produzione tra pari	Punti di azione
Strumenti tecnici e tecnologie per la produzione tra pari	Punti di azione
Favorire la produzione tra pari	Punti di azione
L'approccio di qualità QMPP	Punti di azione



Costruire il proprio approccio di sviluppo della qualità

I “punti di azione” nel Manuale non sono solo destinati alla riflessione degli utenti, ma gettano anche le basi necessarie alla costruzione del proprio approccio allo sviluppo della qualità per gli utenti.

Il pubblico di destinazione del Manuale QMPP include tutti i formatori ed educatori che lavorano con il contenuto eLearning prodotto tra pari. Molti fra i casi analitici (case study) sono legati alla formazione professionale, perciò il Manuale QMPP può risultare di particolare interesse agli educatori e formatori che lavorano nell’ambito della formazione professionale e aziendale. Tuttavia, riteniamo che anche gli educatori a partire dall’educazione elementare fino all’educazione superiore trovino questo Manuale utile al proprio lavoro.

Oltre al Manuale, il progetto QMPP fornirà ulteriore contenuto attraverso il proprio sito. Sul nostro sito potrete trovare anche ulteriori risorse elettroniche – troverete il sito del progetto QMPP al seguente indirizzo www.qmpp.net.

III Definizioni nella Garanzia di Qualità

Le seguenti definizioni sono comunemente accettate e rappresentano un punto di riferimento utile per l’intero Manuale.

GARANZIA DELLA QUALITÀ

I mezzi mediante i quali un’istituzione può garantire con fiducia e certezza che gli standard e la qualità del servizio didattico vengano mantenuti e migliorati.

CONTROLLO DELLA QUALITÀ

Il controllo della qualità si riferisce alle procedure di verifica (sia formali che informali) utilizzate dalle istituzioni al fine di osservare la qualità e gli standard che raggiungano uno standard soddisfacente e quanto è stato previsto.

MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ

Il miglioramento della qualità è il processo che consiste nel cambiamento positivo di attività al fine di fornire un miglioramento continuo della qualità del servizio istituzionale.

VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ

La valutazione della qualità è il processo di valutazione esterna intrapresa da un individuo esterno alla qualità dei servizi didattici nelle istituzioni, in particolare la qualità dell’esperienza dello studente.

VERIFICA DELLA QUALITÀ

La verifica della qualità è un processo che consiste nell’esaminare le procedure istituzionali il cui fine è sia quello di assicurare la qualità e gli standard, sia quello di verificare se gli accordi sono effettivamente messi in atto e raggiungono gli obiettivi prefissati. Lo scopo fondamentale della Verifica Continuativa è quello di “stabilire fino a che punto le istituzioni adempiono effettivamente alle proprie responsabilità per gli standard dei riconoscimenti loro assegnati e per la qualità dell’educazione fornita al fine di consentire agli studenti di soddisfare gli standard.”

STANDARD

Gli standard descrivono il livello di raggiungimento rispetto a cui si può misurare la prestazione. Il raggiungimento di uno standard implica di solito una certa capacità per uno scopo ben preciso.

CULTURA DELLA QUALITÀ

La cultura della qualità è la creazione di un alto livello di meccanismi interni di valutazione della qualità istituzionale e l’implementazione continua dei risultati. La Cultura della qualità può essere considerata come l’abilità dell’istituzione, del programma ecc. di sviluppare implicitamente la garanzia della qualità nel lavoro giornaliero dell’istituzione e segna un allontanamento dalla valutazione periodica verso una radicata garanzia della qualità.

ACCREDITAMENTO

L’accreditamento è il risultato della revisione di un programma o istituzione educativa derivante da certi standard di qualità precedentemente accordati. Si tratta di una sorta di riconoscimento per cui un programma o un’istituzione adempie a certi standard.

1 Introduzione

La produzione tra pari può essere concepita come una produzione che include il contenuto digitale creato, curato, arricchito dai pari, in altre parole da persone sullo “stesso livello gerarchico”. Gli esempi contemporanei su Internet di contenuto digitale prodotto collettivamente include, ad esempio, YouTube², Facebook³, blog, flickr⁴, slashdot.org⁵ ecc.

Vari dizionari definiscono il termine “pari” (peer) come segue:

“una persona della stessa posizione sociale, rango, età, ecc.”⁶

“un pari, una persona che è uguale all'altra per abilità, qualifiche, ecc.”⁷

Spesso con il termine “pari” è legato anche il termine “gruppo di pari” o peer group in inglese che è definito come segue:

“un gruppo sociale composto da persone di età e status simili”⁸

“un gruppo di pari” è un gruppo che ha approssimativamente la stessa età, lo stesso status sociale e gli stessi interessi; in genere, le persone sono relativamente uguali in termini di potere quando queste interagiscono con i pari”⁹.

Nel contesto di coinvolgimento dei pari nel processo educativo, alcuni utilizzano anche il termine “educazione peer-to-peer (da pari a pari)”. Il peer-to-peer è spesso legato, in senso tecnico, alle “reti peer-to-peer” che descrivono principalmente il legame tecnico fra molteplici computer con un altro alla pari. Alcuni scrittori affermano anche che il concetto di reti peer-to-peer stia sempre più evolvendo verso un uso esteso dell'azione dinamica relazionale nelle reti distribuite – non solo da computer a computer, ma da umano a umano. Ad esempio, Yochai Benker afferma che associata alla produzione tra pari ci siano i concetti di amministrazione paritetica e proprietà paritetica nel mondo digitale.¹⁰

Lo sviluppo della qualità per l'istruzione e l'eLearning, che significa valutare i contenuti di apprendimento ed i processi, certificando ed accreditando programmi ed istituzioni, sta diventando sempre più importante. La gestione della qualità significa definire vasti processi organizzativi all'interno di un'istituzione educativa e accordarsi sugli indicatori per la loro qualità. La garanzia di qualità esamina se un livello di qualità promesso può realmente essere mantenuto. Il controllo di qualità è pensato per individuare gli errori e prevenirli. Cosa, tuttavia, accade negli scenari di apprendimento in cui è coinvolto l'eLearning 2.0? Nei casi in cui il materiale di apprendimento non venga stabilito prima, i processi di apprendimento sono altamente eterogenei e non unificati e i discenti elaborano il proprio metodo di apprendimento? E che dire di quei processi educativi che hanno luogo al di fuori dei programmi e delle istituzioni educative formali? Chi determina la qualità di tali scenari di apprendimento, cosa non può allora essere affatto valutato e quali metodi possono essere usati per migliorare la qualità?

In questo Manuale descriveremo le risorse, i metodi, gli attori ed i processi per fornire lo sviluppo della qualità e la valutazione negli scenari della produzione tra pari.

Questa pagina è stata intenzionalmente lasciata vuota

2 vedi <http://www.youtube.com>

3 vedi <http://www.facebook.com>

4 vedi <http://www.flickr.com>

5 vedi <http://slashdot.org>

6 vedi <http://www.thefreedictionary.com/peer> (data ultimo accesso 16 luglio 2008)

7 vedi Webster's Encyclopedic Unabridged Dictionary of the English Language, Random House 1989

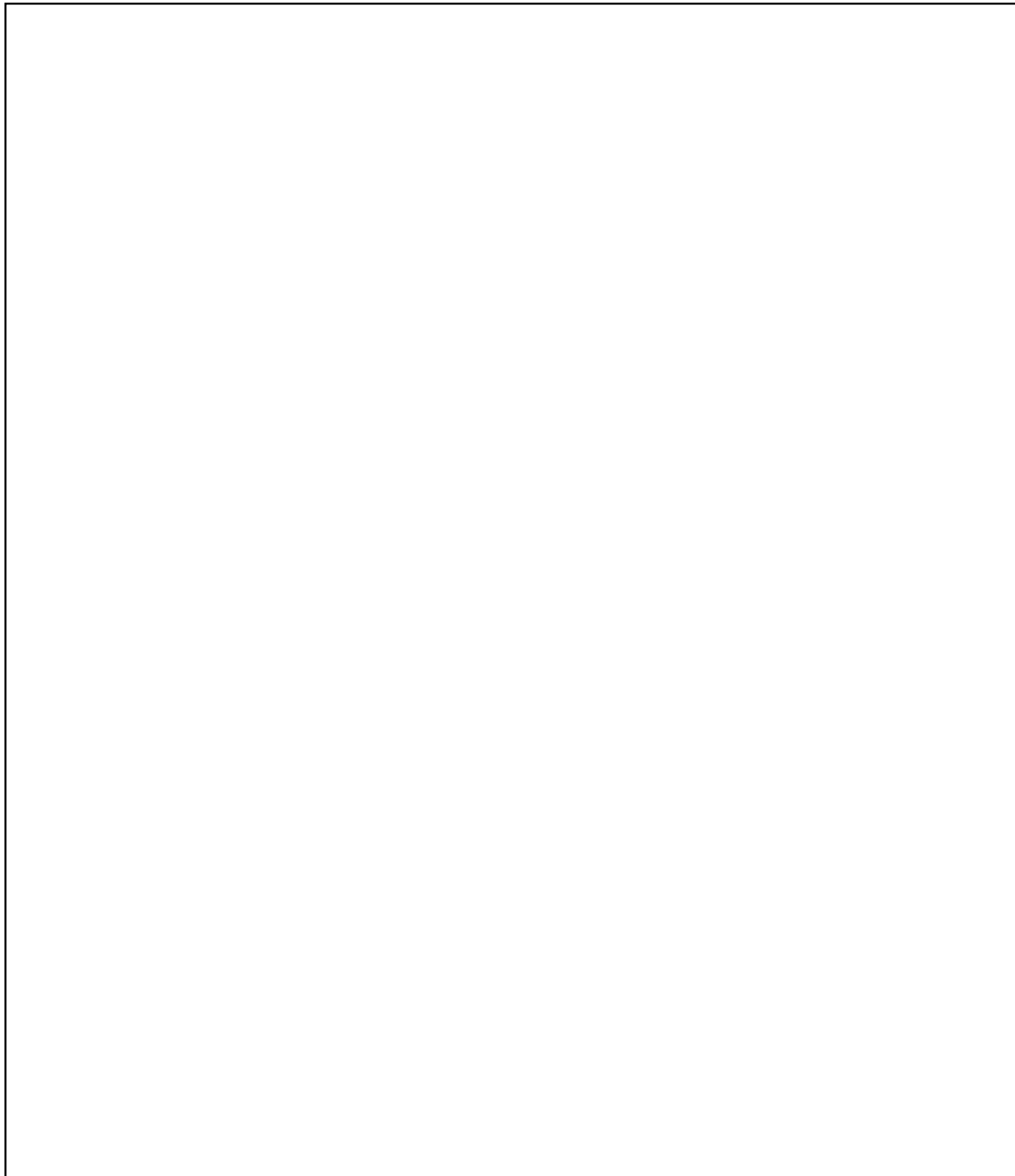
8 vedi <http://www.thefreedictionary.com/peer+group> (data ultimo accesso 16 Luglio 2008)

9 vedi http://en.wikipedia.org/wiki/Peer_group (data ultimo accesso 16 luglio 2008)

10 confronta Benkler 2006

Punto di Azione

Probabilmente avete fatto uso del contenuto digitale fornito dalle applicazioni Web 2.0 – come YouTube, Wikipedia o Flickr. Riflettete sulla vostra comprensione di Come la garanzia di qualità funzioni in queste applicazioni di “software sociali” (discutete, in base alla vostra esperienza pratica, su come la loro garanzia di qualità funziona) e Che tipo di approccio della gestione della qualità essi promuovono (discutete, sulla base della vostra esperienza pratica, su che tipo di approccio della gestione della qualità essi promuovono)?



2 Pari, gruppi di pari, produzione tra pari e qualità della produzione tra pari.

Questo capitolo del manuale assiste gli utenti con le definizioni chiave di pari, gruppi di pari, produzione tra pari e qualità della produzione tra pari. Le basi per questo capitolo sono state sviluppate dal gruppo di esperti del progetto QMPP presenti in diversi paesi europei.¹¹

2.1 Che cosa è un pari?

Quali sono le caratteristiche chiave di un pari? Abbiamo precedentemente affermato che il pari è “una persona di uguale posizione sociale, rango, età, ecc.” Tuttavia, per i nostri scopi ciò potrebbe essere una definizione troppo generica. Dovremmo approfondire questa comprensione del pari nel nostro contesto di produzione tra pari e definire alcune caratteristiche del pari e dei suoi atteggiamenti. Perciò il nostro gruppo di esperti ha definito le caratteristiche del pari in modo particolare riguardo all’atteggiamento del pari come segue:

Come facente parte di una comunità il pari è o dovrebbe essere aperto, perspicace e cosciente delle proprie competenze e responsabilità per quanto riguarda lo sforzo, l’attenzione e la velocità di reazione. In questo contesto i pari devono possedere delle forti capacità relazionali ed autocritiche, mostrare una buona gestione delle relazioni ed una profonda competenza della materia in uno specifico settore della conoscenza.

Le caratteristiche di un pari possono essere visualizzate come segue (vedi figura 2):

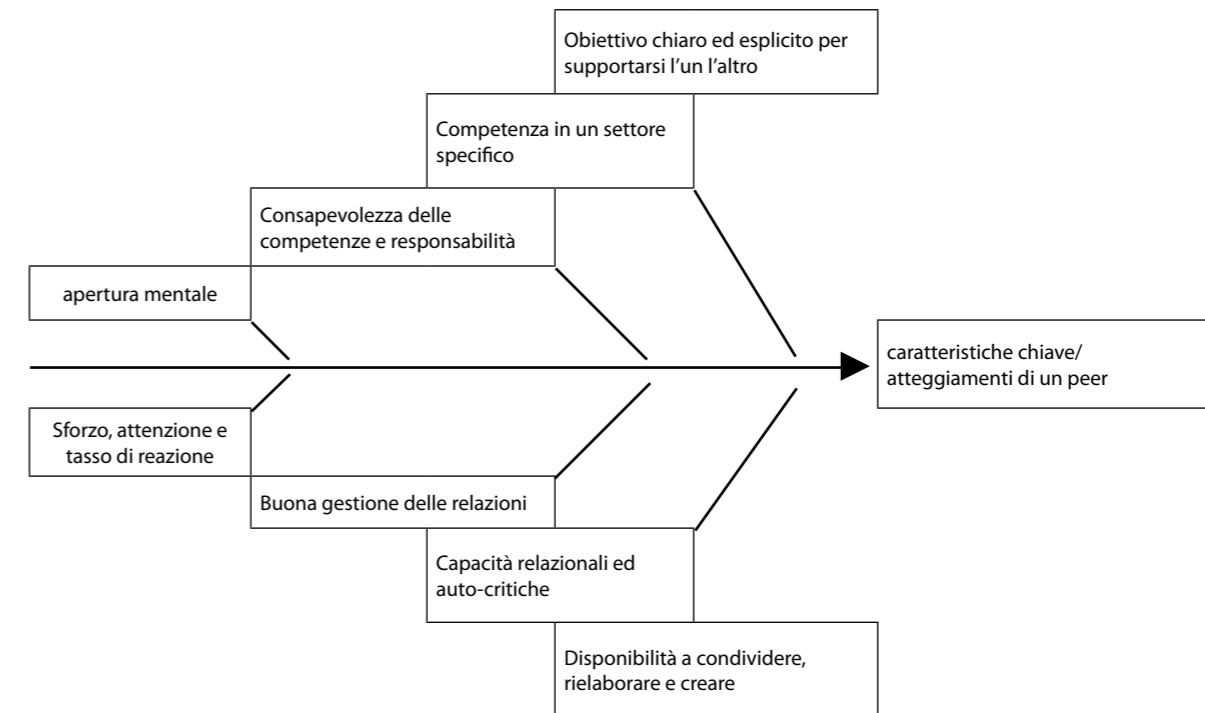


Immagine 2 Caratteristiche chiave/ atteggiamenti di un pari

¹¹ Vedere più dettagliatamente: Fischer, T. and Kretschmer, T: Benchmarking Peer Production Mechanisms, Processes & Practices. Documento ufficiale del WP3 del progetto QMPP (Gestione della Qualità della Produzione di Peer di apprendimento on-line), 2008.

2.2 Che cos'è un gruppo di pari o una comunità di pari?

Un gruppo di pari (o peer group) è il gruppo di pari collegati ad una singola persona o ad un gruppo. Innanzitutto si è d'accordo sul fatto che a causa della moltitudine e della diversità dei gruppi di pari e delle comunità (o peer community) sia impossibile determinare caratteristiche concrete che si mantengano valide per ciascun tipo di gruppo di pari. Secondo questa circostanza le seguenti caratteristiche generali di un gruppo di pari sono state specificate allo scopo di determinare una definizione astratta.

I membri del gruppo di pari desiderano condividere i materiali, curarne nuovamente altri già esistenti e generare il sapere. Essi possiedono un obiettivo chiaro ed esplicito per sostenersi l'un l'altro allo scopo di crescere di pari passo. Il potere all'interno del gruppo è molto raramente basato su una gerarchia dei ruoli. Inoltre, nella maggior parte delle comunità, i membri migliorano - in modo naturale e in accordo con il grado di partecipazione - la qualità delle collaborazioni e la sicurezza acquisita dall'esperienza e dalle competenze.

Inoltre, l'apertura e i modi di riconoscimento ed uso della comunicazione condivisa e le modalità operative sono considerati essenziali per il successo di un gruppo di pari. Ciò diventa sempre più evidente se si comprende che la condivisione non deve essere limitata allo scambio di prodotti di apprendimento ma anche essere esplicitamente rivolta alla condivisione di esperienze riguardanti i processi di apprendimento, i percorsi e i progetti.

Le caratteristiche di un gruppo di pari o di una comunità di pari possono essere visualizzati come segue (vedi figura 3):

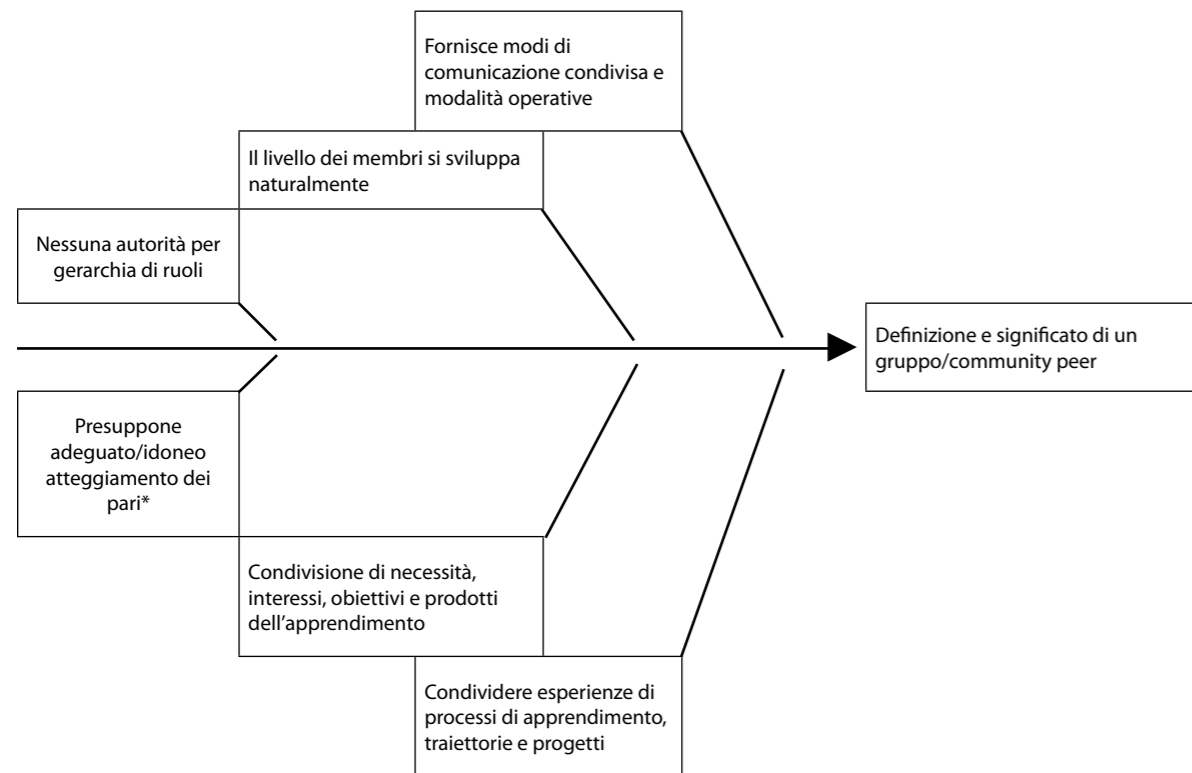


Immagine 3 Definizione e significato di un peer group o di una peer community

2.3 Che cos'è una produzione tra pari?

Iniziamo con il valutare attraverso la definizione data di produzione tra pari *"Il contenuto digitale per l'apprendimento creato, curato, arricchito dai pari, in altre parole da persone sullo stesso livello gerarchico"*. La definizione può essere considerata adeguata per la "produzione tra pari dei discenti". Per la "produzione tra pari dei docenti", tuttavia, la limitazione al contenuto digitale è considerata inappropriata e troppo restrittiva. Perciò si consiglia vivamente di estendere il concetto alla "struttura (progetto) dei modelli educativi e/o interi corsi, o almeno al percorso proposto al discente". L'espressione "livello gerarchico", tuttavia, è destinata a causare l'idea fuorviante che essa si riferisca soltanto agli individui della stessa organizzazione. E così per concludere: si ritiene importante sottolineare esplicitamente il fatto che la collaborazione possa avvenire in maniera interorganizzativa e, in senso aziendale, estendersi persino a diverse società o fornitori.

Inoltre, un altro settore a cui è stata data importanza nel giudizio degli esperti è l'apprendimento attraverso l'interazione tra pari. Questi approcci di apprendimento possono essere sintetizzati per mezzo del termine approccio di "Learning 2.0". Esso descrive un certo numero di sviluppi, tendenze e punti di vista che necessitano di cambiamento dall'insegnamento all'apprendimento. Secondo le discussioni dei gruppi di esperti, il nuovo punto di vista collega essenzialmente l'eLearning a cinque caratteristiche:

L'apprendimento ha luogo sempre e dovunque (onnipresente) e perciò in molti contesti diversi, non solo in classe. I discenti assumono il ruolo di organizzatori.

L'apprendimento è un processo permanente, presenta molti episodi e non è (soltanto) legato alle istituzioni educative.

L'apprendimento ha luogo in comunità di apprendimento (cosiddette comunità di pratica, vedi ad esempio Wenger 1999): I Discenti partecipano in comunità sia formali che informali.

L'apprendimento è informale e non-formale ed ha luogo in casa, sul posto di lavoro e durante il tempo libero e non è più incentrato sui docenti o sulle istituzioni.

"ELearning 2.0" vuol dire utilizzare servizi di software sociali o di apprendimento che possono essere combinati secondo i bisogni di ciascuno. La parola "può" è particolarmente significativa in questo contesto poiché la tecnologia da sola non determina mai il suo uso.

Secondo il gruppo di esperti le caratteristiche più significative della produzione tra pari sono il riconoscimento del valore e della necessità di processi complessi nella produzione tra pari, come la creazione, la condivisione e la correzione e la prontezza nell'essere aperti e ricettivi verso gli input provenienti dai diversi individui, settori e direzioni. Oltre a ciò, si è d'accordo sul fatto che la condivisione degli stessi campi di interesse e degli obiettivi sia un prerequisito.

Le caratteristiche della produzione tra pari possono essere visualizzate come segue (vedi figura 4):

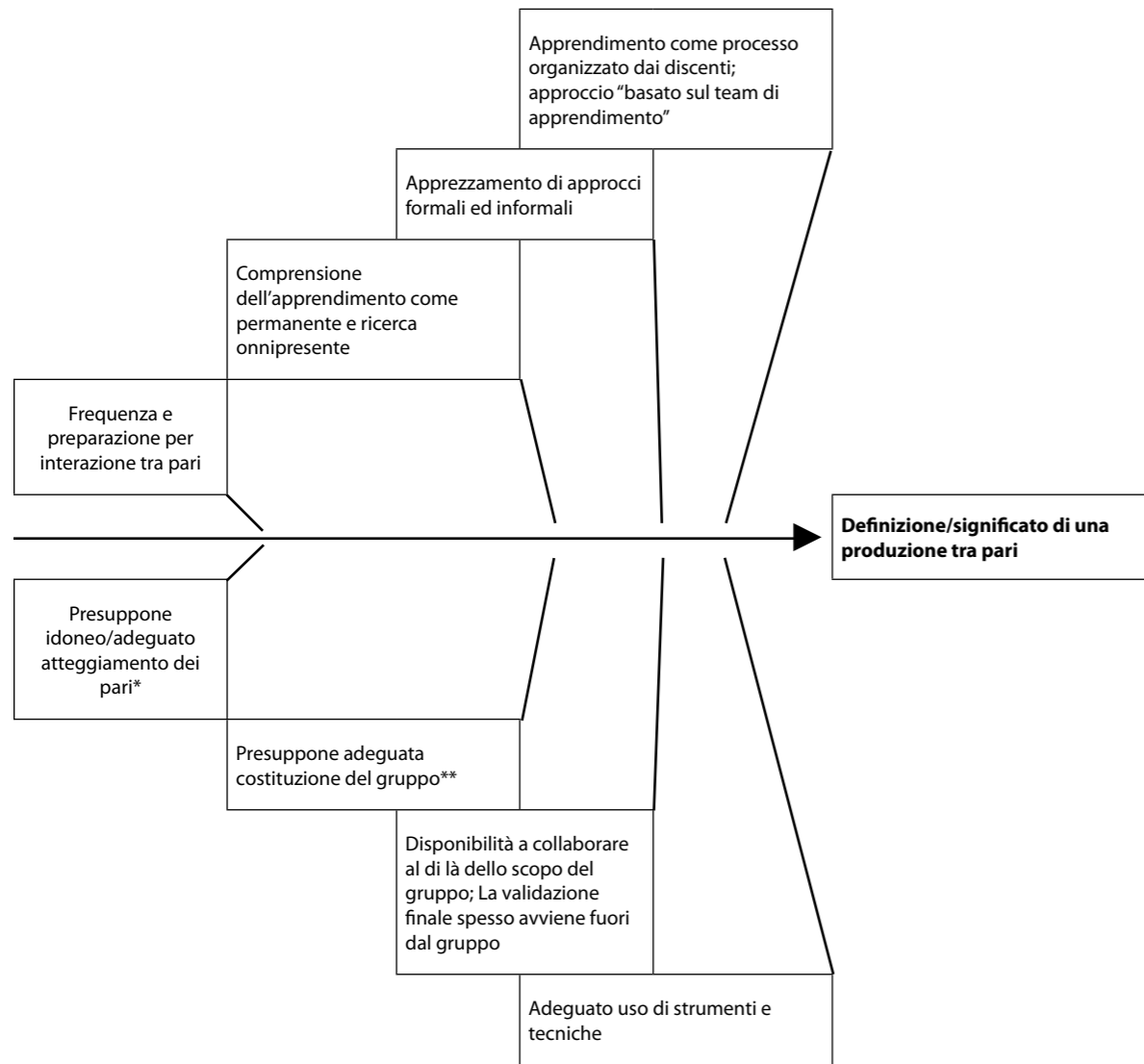


Immagine 4 Definizione e significato di produzione tra pari

In conclusione la comprensione della produzione tra pari si fonda sulle caratteristiche/atteggiamenti chiave di un pari e sulla definizione ed i presupposti dei gruppi di pari e delle comunità.

Punto di Azione

Ora siete venuti a conoscenza del giudizio degli esperti europei riguardo ai pari, ai gruppi di pari e alla produzione tra pari. Riflettete sulle seguenti – in base alla vostra esperienza – definizioni. Come completereste queste definizioni? Ci sono delle caratteristiche nella vostra organizzazione che queste definizioni non hanno incluso? Chi è il vostro pari diretto? Da chi è formato il vostro gruppo di pari o peer group?

3 Confronto tra le Esistenti Misure di Qualità della Produzione tra Pari

Questo capitolo del manuale guida gli utenti attraverso i diversi contesti in cui la produzione tra pari può aver luogo, che va dagli scenari di apprendimento didattico agli scenari di produzione per contenuto.

“Scaricare al mattino una lezione dalla pagina web delle conferenze come fosse un podcast, partecipare ad una sessione online di un gruppo di studi internazionale allo scopo di preparare un esame nel pomeriggio e accedere al mondo virtuale di Second Life per prender parte ad una discussione riguardante la lezione del mattino – la routine quotidiana dello studio appare sempre più spesso così o quasi. Nelle aziende, la formazione online non rappresenta più l’immagine di un futuro distante, ma una realtà per un numero sempre maggiore di lavoratori” (Ehlers 2008).¹²

L’insegnamento e l’apprendimento stanno cambiando. Se la produzione tra pari risulta essere un metodo entusiasmante nella creazione del sapere collettivo e nel miglioramento della conoscenza stessa, essa possiede anche molto potenziale nell’ambito dell’istruzione e dell’insegnamento. Si tratta dell’uso di strumenti online come i blog, wiki o podcast per l’apprendimento e l’insegnamento, e per la creazione del sapere collettivo. I discenti possono creare i loro propri contenuti e scambiare informazioni in rete come per la video piattaforma YouTube (<http://youtube.com>) Stephen Downes, che ha coniato il termine “eLearning 2.0”, lo descrive con parole come “centrato sul discente”, “apprendimento coinvolgente”, “apprendimento a contatto”, “apprendimento ludico”, “apprendimento (informale) a sequenza e a tappe”, “apprendimento mobile”. Oltre a questo, egli percepisce uno sviluppo da ambienti di apprendimento standardizzati ad “ambienti di apprendimento personale”.¹³

Ma cosa si intende davvero con questo? Cosa costituisce l’elemento innovativo che è descritto dal Web 2.0 e dall’eLearning 2.0? Produzione tra pari? E soprattutto: Questo sviluppo avrà conseguenze sulla garanzia della qualità, la gestione e lo sviluppo nell’eLearning? E se così: Abbiamo bisogno di nuovi metodi e concetti per migliorare ed assicurare la qualità dell’eLearning 2.0?

¹² L’introduzione a questo capitolo è basata su Ehlers 2008

¹³ Vedere più dettagliatamente Downes 2007

In the following section we present several case studies of various practices where knowledge is peer-produced and learning shifts from a reception “1.0” mode to a participative “2.0” mode.

Caso I: L’Agenzia delle Entrate Finlandese (Finnish Tax Academy)¹⁴

L’Agenzia delle Entrate Finlandese è responsabile delle attività di apprendimento all’interno dell’Amministrazione delle Entrate Finlandese. Le sfide nel lavoro dei dipendenti all’interno dell’Amministrazione delle Entrate include, tra le altre cose, le seguenti: i) cambiare velocemente l’ambiente normativo (e perciò un costante bisogno di aggiornamenti e manutenzione), ii) la competenza in questioni di tassazione spetta realmente allo staff operativo dell’Amministrazione delle Entrate (e perciò, potenziale limitato per utilizzare la competenza esterna).

L’Agenzia delle Entrate Finlandese è stata un utente attivo dell’eLearning dall’anno 2000 – nel 2007 circa 1300 lavoratori studiavano almeno in un corso eLearning (oltre il 20% della forza lavoro). La chiave dell’approccio eLearning risiede nel fatto che tutti i corsi eLearning sono prodotti dallo staff dall’Agenzia delle Entrate e dagli esperti; all’interno dello staff, che conta approssimativamente 6000 persone, ci sono più di 100 fornitori di contenuti specializzati nell’eLearning e 110 tutor dell’eLearning.

Scrivere corsi eLearning fornisce un importante potenziale per il miglioramento del lavoro di molti esperti aggiungendo il compito di fornitura dell’apprendimento al proprio lavoro. Ciò è consentito da una chiara attribuzione del carico di lavoro e quindi, la creazione del contenuto eLearning è una parte fondamentale del lavoro dell’esperto; ad esempio, un esperto può utilizzare 32 persone al giorno per unità di corso (20 ore di discesa) di carico di lavoro assegnato. Inoltre, è importante che invece di ricompensare separatamente la fornitura del materiale di apprendimento, questa sia vista (nello spirito di un’organizzazione dell’apprendimento) come parte integrante del lavoro quotidiano.

I produttori pari del contenuto eLearning sono stati formati in maniera specifica attraverso un programma formativo intensivo che è stato organizzato da un ente accademico esterno. Esso consiste in otto giorni di formazione frontale oltre ai corsi individuali e piattaforme per la comunicazione basati sul web, sulla discussione e sulla riflessione.

Il processo di scrittura del contenuto del corso eLearning è stato definito congiuntamente allo scopo di includere le seguenti fasi:

- prima edizione
- revisione dei pari – “verifica incrociata”
- edizione rivista e corretta
- test con un pubblico limitato (includendo la raccolta di feedback strutturati)
- versione finale

Il sostegno operativo e pedagogico è fornito sia dal team stesso dell’Agenzia delle Entrate sia dagli attori esterni (università, politecnici, consulenti).

Come risultato di questo lavoro, l’Agenzia delle Entrate considera l’eLearning come una parte fondamentale del proprio apprendimento. L’Agenzia delle Entrate produce o revisiona più di 20 corsi eLearning all’anno (in tutto essi hanno un’offerta di oltre 60 corsi) e forniscono anche i propri corsi eLearning a tutti i dipendenti dell’Agenzia delle Entrate con accesso libero anche all’autoapprendimento.

¹⁴ Questo studio analitico è stato scritto da Ari-Matti Auvinen (HCI Productions Oy) basato sulle esperienze dirette lavorando con L’Accademia Finlandese delle Imposte (Finnish Tax Academy), confronta inoltre la Relazione Annuale dell’Amministrazione Finlandese delle Imposte su <http://www.vero.fi/nc/doc/download.asp?id=6169;1863506> (leggere il 18 luglio 2008)

Studio analitico(case study) II: Eureka a Xerox¹⁵

Il progetto Eureka è stato avviato all’interno della società Xerox nel 1994. La sfida per Xerox è stata quella di creare un meccanismo lavorativo per raccogliere e distribuire l’informazione tecnica e di manutenzione al personale front-line. Questo si basava sulla nozione secondo la quale all’interno della società Xerox la maggior parte della conoscenza tecnica si trovasse “nelle teste delle persone esperte del settore” – in altre parole non in banche dati ben strutturate o documenti. L’idea principale contenuta nel progetto Eureka era quella di sostenere gli ingegneri e i tecnici al fine di condividere nella loro comunità Xerox i consigli sulla manutenzione, i suggerimenti e la “buona prassi”. Inoltre, Xerox ha affrontato due sfide importanti:

- i manuali di manutenzione invecchiavano velocemente e le versioni stampate divenivano subito obsolete e difficili da mantenere aggiornate.
- i manuali di manutenzione non includevano molti metodi o pratiche di lavoro innovativi e all’avanguardia, ma documentavano in maniera piuttosto distaccata una pratica di lavoro “clinica”.

Le esperienze che Xerox ha raccolto dai suoi collaboratori front-line ha dimostrato che, oltre alla documentazione tecnica ufficiale – e in molti casi al posto della stessa documentazione tecnica ufficiale – il personale front-line utilizzava i propri taccuini, selezionava soltanto alcune pagine importanti dei manuali e scriveva le proprie annotazioni procedurali. Una parte delle prassi non ufficiali corrispondeva alla “copiatrice tra pari” (o se si preferisce: fotocopia) e alla “distribuzione tra pari” dei documenti tecnici fatti e sintetizzati da sé.

All’interno del progetto Eureka fu costruita una banca dati semplice da usare in cui ciascun collaboratore front-line poteva contribuire memorizzando anche la propria esperienza. La struttura di base per l’input era:

- prodotto/componente/parte
- problema sperimentato
- soluzione proposta
- catena di messaggi (struttura ad albero dei messaggi – ad esempio un nuovo messaggio, risposta, commento ecc.)
- autore
- convalida.

Si poteva accedere alla banca dati anche attraverso un motore di ricerca che poteva essere o un menù a tendina o una ricerca automatica in forma libera. Gli strumenti sviluppati all’interno del progetto Eureka includevano anche uno strumento di controllo tra pari (simile, ad esempio, a quello che Amazon usa oggi per la valutazione tra pari dei propri libri), mediante il quale gli utenti potevano valutare la fruibilità e la validità di ciascun input. Per la società è stato anche importante che i documenti Eureka venissero inoltrati agli enti R&D, che così potevano ricevere feedback diretti, reali e tempestivi dal personale front-line.

Eureka forniva ai suoi utenti anche delle piccole guide (libri con suggerimenti) che trattavano i seguenti argomenti:

- scrittura – cosa trattare, come descrivere il problema e le soluzioni ecc.
- convalida – come convalidare, quali aspetti considerare, quali riferimenti usare ecc.
- condivisione – come condividere la mia conoscenza, quali sono i benefici chiave della condivisione ecc.
- uso – come utilizzare, quali sono i limiti nell’usare Eureka ecc.

Sebbene il sistema di gratifica riguardo alla produzione di contenuto sia stato per Eureka un aspetto cruciale da considerare, in alcuni paesi i collaboratori front-line si sono dimostrati contrari alle ricompense economiche dell’informazione da salvare all’interno di Eureka, poiché a loro avviso, questo poteva corrompere la qualità del contenuto, semplicemente fornito perché innesco da compensi economici.

Per riassumere si può affermare che usando Eureka, Xerox ha aumentato la propria fiducia verso la propria organizzazione front-line, le proprie capacità di risolvere un problema, la continua innovazione. Inoltre, Xerox afferma che secondo i propri calcoli ha risparmiato 100 milioni di dollari (entro l’anno 2000) in diverse fasi delle sue operazioni utilizzando l’approccio Eureka.

¹⁵ Fonti per questo case study includono, tra altri, Ahmed, P.K. – Kok, L.K. – Loh, A.Y.E.: Learning through knowledge management. Butterworth Heinemann 2002 e Brown J.S. - Duguid P.: Balancing act: How to capture knowledge without killing it. Harvard Business Review 78 (3) (2000), 73-80

Studio analitico(case study) III: Banca delle prassi innovative presso la fondazione IAVANTE ¹⁶

La BPI (Banca di Prassi Innovative) è stata sviluppata dalla fondazione IAVANTE per il Ministero della Salute del Governo Regionale Andaluso. Si tratta di una piattaforma che ha lo scopo di promuovere e migliorare l'innovazione e la diffusione in campo sanitario andaluso per mezzo dell'identificazione di azioni innovative che vengono di per sé eseguite e diffuse al resto del sistema, in modo tale da fungere da test o esperienza esemplificativa. Ogni prassi innovativa o idea innovativa è sviluppata da un gruppo di pari del sistema.

La BPI consente la registrazione come partecipante. Ciò offre le seguenti alternative che possono facilitare la produzione tra pari:

- informare ed essere informato sulle prassi innovative che sono state sviluppate nel Sistema della Salute Pubblica Andalusia
- creare spazi di lavoro collaborativi per lo sviluppo di prassi innovative tra i professionisti delle diverse organizzazioni (appartenenti al Ministero della Salute per il Governo Regionale Andaluso)
- comunicare con altri professionisti o gruppi di lavoro con simili problemi
- valutare o fornire la propria opinione riguardo alle prassi innovative che sono state sviluppate, così come contribuire con idee e suggerimenti.

La BPI fornisce ai suoi partecipanti una serie di strumenti collaborativi che consentono la produzione tra pari del contenuto. I gruppi di progetto hanno a loro disposizione uno spazio comune dove poter condividere documenti, inserire link, commenti ed eventi. Oltre a questo, ci sono altri strumenti di sistema per l'intero sito disponibili come il sistema di tagging ed il sistema di classificazione. I commenti degli utenti sono autorizzati per ciascun contenuto nel sito. Gli utenti possono scegliere la configurazione del loro profilo pubblico.

La registrazione a prassi innovative che hanno riconoscimento dopo la valutazione da parte di BPI, autorizza i membri del gruppo responsabili ad ottenere un certificato. Inoltre, vengono messi in palio premi BPI, alla ricerca del riconoscimento dell'operato dei professionisti e della ripetizione di quelle iniziative che sono più innovative.

Per ogni prassi innovativa (un progetto) o idea innovativa (una proposta) esiste una serie di parametri analizzati dal Comitato Direttivo di Banca. I progetti sono valutati in base a criteri quali l'efficienza, l'efficacia, il livello di innovazione, l'uguaglianza di genere e l'adeguatezza con più ampie politiche sulla salute. Per le idee o proposte, si valuta il potenziale innovativo, la fattibilità e l'impatto potenziale.

Studio analitico(case study) IV: Ascensori KONE e formazione tecnica prodotta tra pari¹⁷

Il modello di "produzione di materiale di apprendimento sul posto di lavoro" è stato messo in pratica in diverse organizzazioni – tra le altre, la fabbrica di alluminio Alcan a Kurra Kurra (Australia) ha documentato il proprio approccio in maniera sintetica e vigorosa. In un progetto pilota all'interno della Ascensori KONE Australia (la grande azienda finlandese di ascensori), sono stati messi alla prova nuovi modelli per creare un'informazione sulla manutenzione ad opera del personale front-line.

L'importante idea di fondo risiedeva nel fatto che nello sviluppo delle istruzioni e manuali per la manutenzione rivolti al personale, la qualità del contenuto poteva essere migliorato usando come autore un supervisore con esperienza invece di un esperto in documentazione o di un formatore. Questo era semplicemente dovuto al fatto che il supervisore con esperienza conosceva e poteva controllare la molteplice documentazione esistente, e così evitare una doppia o tripla quantità di lavoro nella creazione dei documenti (ad esempio, nella documentazione per la manutenzione il processo generale di un'operazione di manutenzione veniva descritto soltanto una volta qualora fosse stato diverso da un'operazione ordinaria di manutenzione; nel caso in cui fosse stata simile all'operazione di manutenzione ordinaria, veniva fatto solo un collegamento alla procedura convenzionale). Un altro elemento chiave consisteva nel fatto che questo metodo sintetizzava la documentazione del personale, poiché si concentrava sui fattori essenziali. Di conseguenza, esso risultava più breve della "documentazione in caso di necessità".

La componente chiave di questo modello era, così, l'uso dei supervisori sia nella creazione del contenuto che nella convalida di quest'ultimo. Essi venivano supportati da un certo numero di strumenti critici (come la guida alle risorse). L'esperienza nel progetto ha dimostrato, tuttavia, che i supervisori potevano identificare molto più accuratamente le linee guida essenziali e le scorciatoie rispetto all'unità di documentazione dell'HQ – potendo, così, evitare persino fasi di lavoro superfluo e la scrittura di documenti superflui (o sovrapponibili).

¹⁶ Questo case study è stato scritto da Jose Pinzon (IAVANTE)

¹⁷ Questo case study è stato scritto da Ari-Matti Auvinen (HCI Productions Oy) basato sulle esperienze dirette lavorando con Ascensori KONE

I risultati hanno anche dimostrato che la documentazione tecnica front-line era di gran lunga più economica nei suoi costi globali (scrittura, traduzione, stampa, distribuzione) rispetto alla documentazione creata in modo centralizzato. Tuttavia, la base del significativo carico di lavoro nel front-line e di conseguenza i risparmi di costo risulta essere la giusta divisione del lavoro: la varia documentazione di pianificazione (ad esempio le immagini CAD ecc) deve essere eseguita in modo centralizzato, ma gli esperti front-line sono molto più efficienti nel sintetizzare il sapere apportato alla documentazione a campi guidati e possono effettivamente collegare i nuovi documenti alla massa di documenti già esistente.

Tuttavia, il risultato più importante nel sintetizzare il contenuto avendo persone dell'organizzazione front-line che sviluppano questi materiali, è l'economia del lavoro nelle situazioni lavorative giornaliere. Come spesso notato, gli ingegneri cercano di imparare ciò che è richiesto dal loro lavoro; non c'è tempo per apprendere in maniera totale le cose. Perciò, la reale questione nei posti di lavoro è affrontare effettivamente situazioni di vita reale.

Studio analitico(case study) V: Wikipedia¹⁸

*Secondo la loro presentazione sul sito web (per maggiori dettagli vedi www.wikipedia.org) "Wikipedia è un progetto enciclopedico multilingue, basato sul Web e dal contenuto libero. Il nome Wikipedia è una "parola-macedonia" (combinazione di parole e del loro significato). Si tratta dell'unione delle parole wiki (un tipo di sito Web collaborativo) ed enciclopedia. Gli articoli di Wikipedia forniscono dei link che rimandano gli utenti a pagine correlate che contengono informazioni aggiuntive.

Wikipedia è scritto in maniera collaborativa da volontari provenienti da tutto il mondo. A partire dalla sua creazione nel 2001, Wikipedia è divenuto rapidamente uno dei siti Web di maggior riferimento, richiamando annualmente l'attenzione di almeno 684 milioni di visitatori (dati risalenti al 2008). Esistono oltre 75,000 contribuenti attivi che lavorano su più di 10,000,000 articoli in più di 250 lingue. Nel mese di luglio 2008, sono stati redatti 2,460,544 articoli in inglese; ogni giorno centinaia di migliaia di visitatori da tutto il mondo scrivono e pubblicano migliaia di nuovi articoli per migliorare il sapere contenuto nell'enciclopedia Wikipedia.

I visitatori non necessitano di qualifiche specifiche per contribuire, poiché il loro ruolo primario è quello di scrivere articoli che trattino del sapere in toto; ciò significa che le persone di tutte le età e formazione sociale e culturale possono scrivere articoli su Wikipedia. La maggior parte degli articoli possono essere pubblicati da qualsiasi persona con accesso ad Internet semplicemente cliccando sul link "pubblica". Tutti sono invitati ad aggiungere informazioni, rimandi o citazioni, purché ciò venga fatto rispettando le norme di pubblicazione di Wikipedia e la giusta qualità. Le informazioni di qualità inferiore o contestate sono soggette a rimozione. Gli utenti non devono preoccuparsi di danneggiare accidentalmente Wikipedia aggiungendo o migliorando l'informazione, poiché altri curatori sono sempre pronti a consigliare o correggere errori ovvi. Inoltre, il software Wikipedia è attentamente progettato per apportare facili modifiche agli errori redazionali.

Wikipedia rappresenta un'innovazione sociale, ed utilizzando la produzione tra pari sono state create nuove forme di enciclopedia da usare sul Web. Tuttavia, poiché il numero degli articoli e dei contribuenti è aumentato, anche Wikipedia ha dovuto modificare i propri meccanismi operativi, includendo e creando norme sulla redazione e pubblicazione degli articoli, sviluppando criteri di qualità interna, processi di qualità e modifiche nell'amministrazione degli utenti. Nei diversi articoli, Wikipedia contiene anche avvertimenti riguardo alla potenziale incompletezza di alcuni articoli, informazioni mancanti ecc.

La questione chiave in Wikipedia è rappresentata dal desiderio di molte persone di condividere il sapere e l'informazione con altri utenti. La "disciplina sociale" all'interno di Wikipedia è molto forte e la stragrande maggioranza degli autori di Wikipedia sono esperti dell'area. La forza di Wikipedia è stata anche l'opportunità di commentare, pubblicare il contenuto ed aggiungere commenti visti da un'altra prospettiva.

Ammirando il successo di Wikipedia, dovremmo sottolineare che le soluzioni, come Wikipedia, richiedono forti risorse centralizzate – ad esempio la struttura dei dati, la struttura del contenuto, la struttura delle citazioni, gli strumenti di ricerca e le strutture di ricerca, i vari strumenti per la scrittura e la pubblicazione del contenuto ecc. La creazione di contenuto richiede una forte struttura accentrata che può favorire diverse operazioni disseminate.

¹⁸ Questo case study è stato scritto da Ari-Matti Auvinen (HCI Productions Oy) ed è basato sul sito di Wikipedia (<http://www.wikipedia.org> – leggere il 17 luglio 2008), su Tapscott, D. – Williams, A.: Wikinomics. Portfolio, USA 2006, e su esperienze personali

Studio analitico(case study) VI: Sourceforge¹⁹

SourceForge.net è il sito Web di sviluppo di software gratuiti più vasto al mondo ospitante oltre 100,000 progetti e con più di 1,000,000 di utenti registrati con una risorsa centralizzata per la gestione dei progetti, delle tematiche, delle comunicazioni e codici.

SourceForge.net possiede il più vasto archivio di applicazioni e codici ad accesso pubblico disponibile al mondo. Esso ospita più prodotti di sviluppo gratuiti di qualsiasi altro sito o rete al mondo. L'essenza di un modello di sviluppo gratuito si trova nella rapida creazione di soluzioni in un ambiente aperto e collaborativo.

I membri della comunità Sourceforge sono responsabili per lo sviluppo del software che gestisce il Web, come Apache, il server Web più popolare al mondo, che nel proprio lavoro fa uso degli strumenti forniti da Sourceforge.

Un progetto all'interno di Sourceweb può essere attivato da un operatore o da un gruppo con un progetto di software in fase di sviluppo

- un'idea per un progetto di Software
- una proposta con un piano esplicativo e di sviluppo
- un'applicazione software funzionante o parzialmente funzionante
- un titolo di software funzionante appieno

Nella maggior parte dei casi l'operatore che dà avvio al progetto cerca di attrarre altri operatori per ricevere aiuto e sceglie dunque Sourceforge poiché è il miglior luogo per questo. Da un lato, la stragrande maggioranza dei progetti vengono avviati da operatori inesperti, attraggono poco o quasi per nulla l'interesse di altri e dopo un breve turbinio di attività, giacciono abbandonati negli archivi finché l'iniziatore perde definitivamente tutto il suo interesse. Dall'altro, sono molto pochi i progetti che raccolgono grande successo, con molti partecipanti e migliaia di download di progetti da parte del pubblico.

Sourceforge fornisce statistiche riguardo a progetti che ospita con un "indice di attività" complessivo che è calcolato sulla popolarità totale del progetto tra partecipanti e pubblico.

Sourceforge è composto da un vasto numero di progetti. Chiunque può avviare un progetto ed iniziare ad utilizzare gli strumenti forniti. Il servizio è gratuito; è finanziato dalla pubblicità, dagli sponsor e dalle donazioni degli utenti. Quando si avvia un progetto, esso viene subito fornito di un insieme completo di strumenti per iniziare il lavoro. Ciascun progetto su Sourceforge presenta lo stesso gruppo di strumenti.

Durante lo sviluppo di un progetto di software si utilizza gran parte del sapere già esistente, ma si genera anche una nuova forma di sapere. L'intero software è costruito sulle fondamenta di un software già esistente, così, la comprensione globale dei moduli e sistemi connessi con cui esso opera risulta vitale per il successo del progetto.

Tipi di conoscenza utilizzati o creati in un progetto di software:

- documentazione tecnica di software connessi o collegati
- libri ed articoli che descrivono tecniche o procedimenti
- discussioni archiviate provenienti da precedenti progetti connessi
- codice sorgente
- file di guida & FAQ (domande frequenti)

Tutti comprendono il valore dell'archiviazione dell'informazione. È necessario che venga posta la stessa domanda due volte prima di stabilire che sia una buona idea mettere per iscritto la risposta rendendola facilmente reperibile alla persona che successivamente si pone lo stesso quesito. Di conseguenza le discussioni archiviate in Sourceforge sono semplici (quasi tutte le decisioni importanti prese dagli operatori che collaborano sui progetti di software verranno prese in una specie di discussione archiviata, che sia questa una email archiviata, un forum o una news group) e la documentazione (poiché il progetto mantiene il consenso di opinione e di sapere accumulato che è rappresentato negli archivi ed è redatto in una struttura più formale nella documentazione del progetto). Tuttavia, anche i riferimenti e i collegamenti sono elementi essenziali per il successo di un progetto.

Il successo di Sourceforge dimostra chiaramente la richiesta, nell'area di libero accesso, di uno spazio lavorativo congiunto che favorisca la comunicazione tra i pari riguardo a questioni molto spesso complesse. Tuttavia, anche la fornitura di strumenti effettivi per tutti i tipi di attori all'interno di Sourceforge è un elemento cruciale per il successo.

¹⁹ Questo case study è stato scritto da Michela Moretti (Scienze Italia) basato sui materiali di Marcus Clements (Brighton Art, Regno Unito) entro la struttura del progetto Praxis

Studio analitico(case study) VII: Wiki per Professionisti dell'Assistenza Sanitaria (~ 'Pflege-Wiki')²⁰

Wiki per l'Assistenza Sanitaria (ad esempio 'Pflege-Wiki') è un progetto Wiki multilingue (tedesco ed inglese) per i Professionisti dell'Assistenza Sanitaria e specialmente per gli infermieri. Wiki (in versione tedesca²¹ è nata nell'agosto del 2004 sotto forma di iniziativa privata e, a partire dal mese di luglio 2005, è gestita dall'"Associazione per la Promozione della Libera Informazione sull'Assistenza Infermieristica" ("Verein zur Förderung freier Informationen in der Pflege e.V."). Quest'associazione finanzia i servizi attraverso donazioni e quote da parte dei membri. La versione inglese²² è stata aggiunta nel 2006; nel mese di marzo 2008, è stata istituita una collaborazione con l'italiana NursePedia²³.

Attualmente la versione tedesca contiene più di 4.400 articoli gratis per l'uso e la distribuzione nel settore: Assistenza sanitaria in pratica (con sottocapitoli come l'assistenza geriatrica, assistenza ai malati, assistenza pediatrica ecc.) terminologia – patologia formazione professionale e *training* gestione & pedagogia per il settore dell'assistenza sanitaria studi accademici associazioni professionali; comunicati stampa link, forum, chat attrezzature per l'assistenza, servizi per l'assistenza ambulatoria recensioni di libri, eventi, *podcast*.

The 'Pflege-Wiki' – come il tipico Wiki – offre la possibilità di leggere, scrivere e modificare articoli su argomenti di rilievo per il settore dell'assistenza sanitaria. Ciascun contributo è riesaminato da altri utenti del servizio, così da produrre ogni articolo in maniera congiunta, in modo collaborativo.

Come altri wiki, 'Pflege-Wiki' registra versioni di articoli precedenti al fine di fare la storia di un articolo / un concetto visibile. In rari casi esso è utilizzato per ripristinare un articolo in seguito a un "vandalismo" volontario o involontario.

'Pflege-Wiki' non solo incita i visitatori a leggere, scrivere e a modificare gli articoli, ma anche ad aggiungere foto, a collegare Wiki ad altri siti web personali e ufficiali e a distribuire gli articoli su altri mezzi di comunicazione (ad es. la stampa). Tutto il materiale contenuto in 'Pflege-Wiki' è pubblicato sotto la GNU Licenza Pubblica Generale e può essere utilizzata e copiata senza alcun tipo di restrizione²⁴.

Ciascun articolo così come ciascun utente registrato possiede un forum di discussione dove scrittori e utenti possono tenersi in contatto o chiarire aspetti di un articolo. La registrazione non è necessaria, ma offre alcuni vantaggi (ad es. ciascun articolo è firmato con il soprannome dell'autore; gli utenti registrati possiedono una pagina personale per l'autopresentazione; l'utente registrato può 'osservare' alcuni articoli e ricevere una notifica nel caso in cui venissero apportate delle modifiche su queste pagine osservate).

'Pflege-Wiki' mette a disposizione un servizio di chat per tutti i visitatori di wiki così come podcast (di solito, le interviste con gli esperti riguardano problemi attuali e discussioni).

²⁰ Questo case study è stato scritto da Thomas Fischer e Thomas Kretschmer (ILI)

²¹ confronta <http://www.pflegewiki.de>

²² confronta <http://en.nursingwiki.org>

²³ confronta <http://www.nursepedia.net>

²⁴ Per ulteriori dettagli si veda http://en.wikipedia.org/wiki/GNU_General_Public_License

Punto di Azione

*Ora siete venuti a conoscenza di sette diversi casi analitici (case study) di contenuto prodotti tra pari. Nella discussione sulla qualità, due diversi aspetti sono stati spesso affrontati. Il primo riguarda la **qualità funzionale**, che nel contesto educativo si rivolge alle questioni di soddisfazione degli obiettivi e del giusto contenuto. Il secondo aspetto riguarda la **qualità tecnica**, che nei contesti educativi si rivolge alle questioni di fluidità tecnica (ad esempio la presentazione appropriata, il giusto spelling, il collegamento adeguato ecc.). Sulla base dei casi analitici (case study) presentati, ora dovrete definire i meccanismi che i vari casi presentati hanno utilizzato nel loro bisogno di qualità funzionale e tecnica.*

Misure di qualità funzionale

Misure di qualità tecnica

Sulla base della discussione e dei casi presentati in questa sezione, possiamo presentare una semplice classifica delle varie dimensioni della produzione tra pari nell'eLearning e nei settori correlati.

Le due dimensioni cruciali sono

- fissare gli obiettivi – chi sta fissando gli obiettivi per il contenuto prodotto tra pari: è controllato ed uniforme con tutti i potenziali produttori pari (ad es. la struttura di un 'corso')? o è relativamente libero (ad es. scrivere all'interno di Wikipedia un articolo di mio interesse personale)?
- struttura – quale struttura è data: la struttura è solida (ad es. composta da certi elementi, strumenti e requisiti) o la struttura è libera e non definita (ad es. i pari possono usare strumenti e strutture a loro scelta)?

Questo è sintetizzato nella *figura 5*.



Immagine 5 Contesti di Produzione tra pari

Punto di azione

Tratterete qui di seguito due questioni in primo luogo dovrete definire a quale quadrante della figura 5 appartengono i vari casi. In secondo luogo, sulla base della vostra conoscenza ed esperienza, discutete su quali sono le sfide della qualità dell'eLearning prodotta tra pari nelle diverse modalità (descritto dai diversi quadranti).

4 Approcci e metodologie per la produzione tra pari

In questa sezione offriremo una visione d'insieme degli approcci e strumenti di sviluppo della qualità esistente nell'ambito della produzione tra pari. Dopo una breve introduzione forniremo informazioni di base sulla qualità per la produzione tra pari, ed elaboreremo i cambiamenti che accadono per via dello spostamento da modelli competenti di sviluppo della qualità allo sviluppo di modelli di qualità più orientati verso il pari ed il discente.

La qualità dell'eLearning è stata discussa e ricercata in molti progetti europei così come in molti contesti internazionali. Ehlers e Pawlowski sostengono, nella discussione sulla qualità dell'eLearning, che si possa distinguere fra tre diversi aspetti, ovvero

- diverse interpretazioni della qualità
- diversi *stakeholder* con diverse prospettive sulla qualità
- diverse forme di qualità (*input*-qualità, processo di qualità, *output*-qualità).

L'analisi ha condotto a diverse interpretazioni della qualità – e numerose definizioni provenienti da diversi campi sono disponibili²⁵. In particolare, l'ampia discussione riguardo alla qualità nell'eLearning in generale è affrontata in maniera esaustiva nel libro curato da Ehlers e Pawlowski²⁶. In questo contesto non è necessario ripetere l'analisi, ma è più opportuno concentrarsi sulle questioni chiave che stanno cambiando all'interno della produzione tra pari dell'eLearning.

Nella produzione tra pari dell'eLearning la caratteristica principale risiede nel fatto che i discenti si comportano anche come creatori del contenuto – nei nuovi scenari di apprendimento la separazione tra "autore" e "consumatore" è poco chiara. In pratica, i discenti non sono più puramente dei consumatori ma partecipano attivamente al processo di apprendimento influenzandolo. Come i confini tra utente e autore si stanno sovrapponendo, così anche i ruoli tra insegnante e discente si stanno confondendo.

Questa caratteristica fondamentale impone anche una diversa visione della qualità, poiché la qualità deve essere spesso definita e valutata dallo stesso gruppo di attori come l'effettiva creazione del contenuto di apprendimento. Tuttavia, l'approccio qualitativo alla produzione tra pari può essere più di una semplice enfasi sull'autovalutazione e sulle sue procedure.

Molti approcci qualitativi, anche nell'eLearning, si basano sul ciclo qualitativo tradizionale. Questo ciclo qualitativo ha incluso – a partire dagli scritti di W. Edwards Deming del 1950 – le fasi di PDCA (in italiano Atto del Programmare, Fare, Controllare, Agire). Questo approccio è stato modificato negli ultimi decenni in diversi modi, e anche applicato all'area della formazione professionale. Wirth ha dimostrato che nell'eLearning le fasi essenziali potrebbero essere:

- programmare
- fare
- controllare
- confrontare.²⁷

Un'ipotesi da poter affermare è che nello sviluppo di un approccio qualitativo nei riguardi della produzione tra pari, l'approccio qualitativo si rivolgerebbe principalmente alle questioni della "qualità del processo" – in altre parole: quali processi messi in pratica stanno favorendo la qualità del contenuto eLearning prodotto dai pari. Inoltre, per quanto riguarda i processi di qualità, la produzione tra pari dei materiali di apprendimento nella loro valutazione della qualità possono anche essere collegati al *benchmarking* – o più precisamente, al "*benchlearning*".

²⁵ Ehlers, U-D. – Pawlowski, J.: Quality in European eLearning: An introduction. In Ehlers, U-D. – Pawlowski, J. (eds.): Handbook on Quality and Standardisation in eLearning. Springer 2006.

²⁶ confronta Ehlers, U-D. – Pawlowski, J. (eds.): Handbook on Quality and Standardisation in eLearning. Springer 2006.

²⁷ confronta Wirth 2006

4.1 Sviluppo della qualità nella produzione tra pari ²⁸

Ehlers tratta dello sviluppo della qualità all'interno dell'"eLearning 2.0". Nel descrivere il fenomeno "eLearning 2.0", egli fa notare che esso descrive una serie di sviluppi, tendenze e punti di vista che esigono un cambiamento dall'insegnamento all'apprendimento. Il nuovo punto di vista collega essenzialmente l'eLearning a cinque caratteristiche:

- L'apprendimento ha luogo sempre e dovunque (onnipresente) e perciò in molti contesti diversi, non solo in classe.
- I discenti assumono il ruolo di organizzatori.
- L'apprendimento è un processo permanente, ha molti episodi e non è (soltanto) legato alle istituzioni educative.
- L'apprendimento ha luogo in comunità di apprendimento (cosiddette comunità di pratica). I discenti partecipano a comunità formali ed informali.
- L'apprendimento è informale e non-formale, ha luogo a casa, sul posto di lavoro e durante il tempo libero e non è più incentrato sui docenti o sulle istituzioni.

Nel nuovo ambiente, i discenti si autogestiscono, poiché l'apprendimento non ha soltanto luogo nelle istituzioni, ma ovunque, nel corso della vita dell'individuo e in diversi momenti, nelle comunità di apprendimento e nei *network* sociali, nell'uso dei software sociali e contenuti redatti individualmente. Per sviluppare e garantire la qualità in questi scenari di apprendimento è necessario concentrare l'attenzione principalmente sui processi di apprendimento individuale e sui risultati raggiunti (rendimento). La prospettiva del discente è più importante dei processi organizzativi e/o dei cosiddetti fattori input. La valutazione della qualità non ha luogo usando i metodi classici della gestione della qualità basata sugli esperti e sugli standard, la garanzia della qualità o il controllo, ma facendo uso di metodi ed idee più dinamiche. Lo scopo del procedimento è quello di ottenere una valutazione personalizzata che si metta in relazione con il processo di apprendimento.

Inizialmente sembra paradossale parlare della qualità dell'eLearning 2.0, poiché la qualità è spesso legata al controllo imposto dagli standard esterni. Tuttavia, la qualità può anche essere intesa dal punto di vista dello sviluppo, che significa permettere ai discenti di sviluppare se stessi nei loro processi di apprendimento e conseguentemente di ottenere migliori risultati per quanto riguarda la qualità. Da questa prospettiva, i metodi di autovalutazione, riflessione e valutazione dei pari sono considerati più importanti. Questo tipo di metodologia della qualità non ha nulla a che vedere con la normativa, valida universalmente, ma ha lo scopo di migliorare la qualità del processo di apprendimento.

Nell'approccio all'apprendimento eLearning 2.0, il discente veste l'importante ruolo di costruttore attivo dei materiali di apprendimento (coautore), di ambienti di apprendimento personale e diviene l'iniziatore dei suoi processi di apprendimento. Questa è una caratteristica che spesso viene percepita come una barriera per l'integrazione dell'eLearning 2.0 nei processi educativi formali. Questo perché la competizione tra docenti e discenti e/o altri attori istituzionali durante la valutazione della qualità sembra essere insormontabile e risolvibile solo attraverso una perdita del potere dell'istituzione.

²⁸ Questo capitolo è ampiamente basato su Ehlers 2009 (Web 2.0 – E-Learning 2.0 – Quality 2.0? Quality for new Learning Cultures)

Punto di azione

Uno dei requisiti chiave per una produzione tra pari appropriata risiede nel discente motivato e che si gestisce autonomamente. Il discente, inoltre, gioca un ruolo importante nell'approccio qualitativo della produzione tra pari. Discutete, qui di seguito, su come potete rafforzare e migliorare, nella vostra organizzazione, l'autogestione dei discenti e discutete anche sul ruolo dei discenti nell'approccio qualitativo.

Punto di azione

Un altro requisito chiave per la produzione tra pari risiede nei docenti motivati e che si autogestiscono, unitamente ai promotori di materiale di apprendimento che possono unire i propri sforzi. Inoltre, in molte organizzazioni anche gli SME (esperti della materia) possono condividere il loro sapere attraverso i metodi della produzione tra pari. Discutete, qui di seguito, su come potete rafforzare e migliorare, nella vostra organizzazione, la motivazione dei docenti, dei materiali di apprendimento dei promotori ed esperti della materia e discutete anche su quale sia il loro ruolo nell'approccio qualitativo.

4.2 Condizioni per la qualità della produzione tra pari²⁹

Come punto di partenza, l'eLearning 2.0 non necessita di una nuova modalità di pensiero o metodo di sviluppo qualitativo, come fosse una nuova filosofia della qualità completamente modificata – non è richiesta nessuna “qualità educativa 2.0”. Tuttavia, le condizioni ed i contesti di base modificati necessitano di essere presi in considerazione. Bisogna difendere questi diversi contesti e questioni quando si ha a che fare con lo sviluppo della qualità, la valutazione dei diversi obiettivi, i diversi criteri di qualità applicati ed i metodi specifici della garanzia di qualità, il miglioramento e lo sviluppo impiegati. In breve: il ruolo dello sviluppo della qualità sta cambiando.

Mentre negli scenari di apprendimento tradizionale ciò significa essenzialmente verificare e controllare la qualità, nell'eLearning 2.0 esso sta diventando più il ruolo di un agevolatore dello sviluppo dell'apprendimento. I metodi di apprendimento e lo sviluppo della qualità si muovono di pari passo. Metodi come i feedback, la riflessione ed i meccanismi di consiglio stanno divenendo sempre più importanti. Le tipiche condizioni di base, che necessitano di essere prese in considerazione nello sviluppo della qualità negli scenari dell'eLearning 2.0, sono spiegati qui di seguito:

❶ **Dalla ricezione alla partecipazione:** la metafora utilizzata per l'apprendimento è il cambiamento. Nell'eLearning 2.0, la qualità non può essere legata alla valutazione di un luogo di apprendimento predeterminato o di contenuto di apprendimento prodotto da un esperto. Non la ricezione ma la partecipazione attiva risulta essere più importante, ciò significa che la domanda è fino a che punto lo scenario di apprendimento stimola la creazione di ambienti di apprendimento personali ed individuali, la raccolta di contenuti di apprendimento individuale e la loro condivisione con gli altri.

Punto di azione

Poiché la metafora per l'apprendimento sta cambiando dalla ricezione alla partecipazione, discutete qui di seguito cosa comporta tutto questo nell'approccio qualitativo nella produzione tra pari dell'eLearning e quali misure devono essere escogitate e messe in pratica per beneficiare di questo cambio di metafora.

❷ **Dal controllo alla riflessione:** lo sviluppo della qualità dell'eLearning 2.0 sposta l'attenzione dalla conformità alla riflessione del processo di apprendimento. I discenti sono aiutati nella riflessione, nel riconoscimento e nella realizzazione del processo di apprendimento, delle strategie educative, dei bisogni ecc. e nel corso delle loro azioni riflettono criticamente sul contributo dei mezzi di comunicazione educativi. Lo scopo è quello di raggiungere una personale configurazione ideale dei mezzi di comunicazione educativi e delle strategie. Questa configurazione è costantemente sviluppata attraverso la riflessione autonoma.

Punto di azione

Un altro importante cambiamento è l'alterazione dello sviluppo della qualità nei confronti dell'apprendimento a partire dalla riflessione del processo di apprendimento. Discutete qui di seguito su quali misure devono essere progettate e messe in pratica per beneficiare di questo cambiamento.

²⁹ Questo capitolo è basato su Ehlers 2009 (Web 2.0 – E-Learning 2.0 – Quality 2.0? Quality for new Learning Cultures)

③ **Dall'orientamento del prodotto attraverso l'orientamento del processo all'orientamento della competenza e della rappresentazione:** il materiale usato per l'apprendimento ed i metodi di colui che li fornisce non costituiscono il punto focale dello sviluppo della qualità. Lo sviluppo della qualità si concentra sulla performance dei discenti, sui prodotti di apprendimento da loro sviluppati individualmente, sulle fasi di sviluppo ed aspetti simili (ad esempio i portfolio elettronici), che ne modellano il potere decisionale e la responsabilità.

Punto di azione

Il punto focale dello sviluppo della qualità si sta spostando dall'orientamento del prodotto all'orientamento della competenza e della rappresentazione. Discutete qui di seguito su quali sono le conseguenze che questo cambiamento apporta all'approccio qualitativo della vostra organizzazione così come all'approccio della produzione tra pari nell'eLearning.

④ **Dalla pianificazione dell'istruzione per il discente alla pianificazione dell'istruzione per opera del discente:** spesso si cerca di raggiungere la qualità degli scenari di apprendimento attraverso un'accurata analisi dei bisogni dell'educazione, una fase di concepimento ben dettagliata, feedback riguardanti la progettazione del materiale di apprendimento e processi di sviluppo, e la valutazione dei processi di apprendimento. Nell'eLearning 2.0, molti di questi processi si spostano dal fornitore di un programma al discente. I concetti di qualità devono perciò aiutare i discenti nella loro capacità di sviluppare la qualità attraverso la riflessione; devono promuovere forme di valutazione orientate a favore del discente e devono offrire gli strumenti necessari per lo sviluppo della qualità a quei discenti che gravitano negli ambienti di apprendimento personale.

Punto di azione

Come precedentemente affermato, nell'eLearning 2.0 molti processi chiave si spostano dal fornitore di un programma al discente. Anche l'approccio qualitativo deve perciò aiutare i discenti nella loro capacità di sviluppare la qualità attraverso la riflessione. Discutete qui di seguito su quali sono le conseguenze che questo cambiamento apporta all'approccio qualitativo della vostra organizzazione così come all'approccio della produzione tra pari nell'eLearning.

5 Dal ricevente al promotore dei materiali di apprendimento: la valutazione della qualità negli scenari eLearning 2.0 non segue la logica di una ricerca sull'efficacia del mercato per scoprire come i materiali e le caratteristiche dei media influenzano in modo ottimale il processo di apprendimento. Non riguarda il processo di apprendimento facente parte di uno scenario di apprendimento unificato. Anzi, il punto focale risiede nei processi di sviluppo, nell'uso flessibile e nella convalidazione dei processi di comunicazione sociale con altri discenti.

Punto di azione

Nell'eLearning 2.0 l'enfasi è posta sui discenti come promotori chiave dei materiali di apprendimento. Questo determina anche nuove esigenze per l'approccio qualitativo delle organizzazioni. Discutete qui di seguito su quali sono le conseguenze che questo cambiamento apporta all'approccio qualitativo della vostra organizzazione così come all'approccio qualitativo della produzione tra pari nell'eLearning.

6 Dalla "terra dell'apprendimento" LMS ad Internet inteso come ambiente di apprendimento: l'approccio eLearning 2.0 considera il learning management system (LMS) come un semplice punto di partenza, un indicatore per la ricerca e l'uso di materiale preso da Internet, per lo sviluppo ed il collegamento ad altri strumenti che possono essere sistemati in maniera flessibile in modo tale che diventino portali di apprendimento individuale. La valutazione della qualità, dunque, non si concentra più sui materiali provenienti dal LMS, ma piuttosto sui prodotti dell'apprendimento e forse sui processi di apprendimento documentati in un e-portfolio.

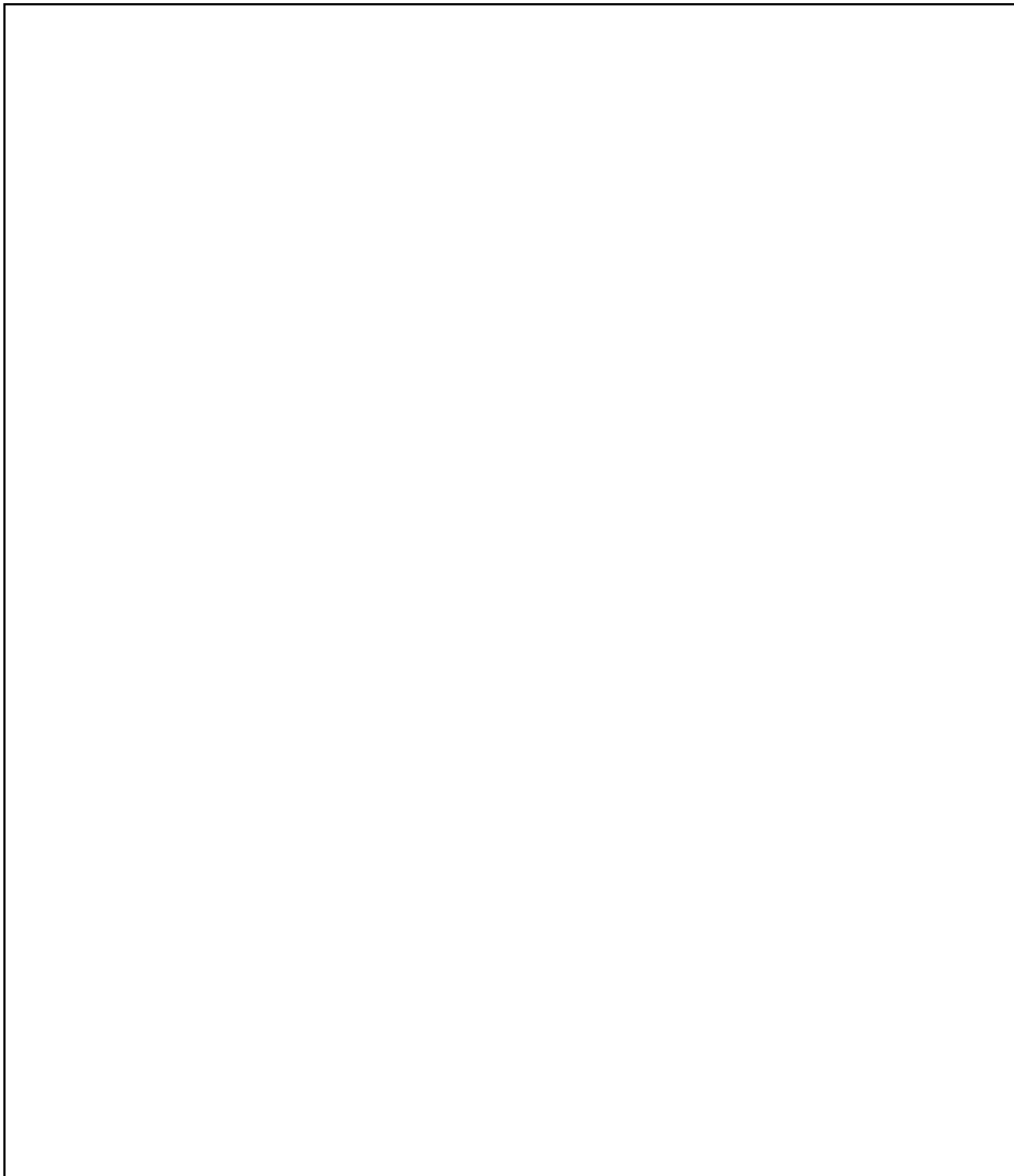
Punto di azione

Nell'eLearning 2.0 l'enfasi si sta spostando dai sistemi di gestione interna brevettati e dai "serbatoi di materiale di apprendimento" ad Internet inteso come ambiente di apprendimento. Discutete qui di seguito su quali sono le conseguenze che questo cambiamento apporta nell'approccio qualitativo della vostra organizzazione così come nell'approccio qualitativo della produzione tra pari nell'eLearning.

7 **Dai test alla rappresentazione:** lo sviluppo dell'apprendimento ed i risultati diventano visibili non solo nei test ma anche nel processo di apprendimento documentato nei portfolio (ad esempio in wiki o nei blog), nei prodotti di apprendimento e nelle interazioni sociali.

Punto di azione

Nell'eLearning 2.0, lo sviluppo dell'apprendimento ed i risultati diventano più visibili e la valutazione dell'apprendimento passa dai test alla valutazione più ampia della sua esecuzione. Discutete qui di seguito su quali sono le conseguenze che questo cambiamento apporta all'approccio qualitativo della vostra organizzazione così come all'approccio qualitativo della produzione tra pari nell'eLearning.



4.3 Concetti e metodi di sviluppo della qualità per l'eLearning 2.0³⁰

La valutazione della qualità dell'eLearning 2.0 si concentra sul processo di apprendimento. Non c'è bisogno di standard esterni e confronti inter-individuali (come test o valutazioni). Anzi, i metodi dell'autovalutazione, i processi di sviluppo inter-individuali sono utilizzati per questo scopo. Essi non sono somministrati tramite test ma attraverso la riflessione e la valutazione dei prodotti dell'apprendimento e dei portfolio elettronici. Anche se l'eLearning 2.0 rappresenta un nuovo sviluppo di tendenza, è stata fatta anche molta pratica con quei modelli di apprendimento detti di *apprendimento autonomo* e *apprendimento in comunità*, che ne sono alla base, così come con i metodi per la valutazione della qualità dei processi di apprendimento.

I docenti possono utilizzare questi metodi al fine di valutare l'evoluzione dell'apprendimento insieme ai discenti e allo scopo di migliorare l'organizzazione personale. I docenti ricoprono il ruolo di mentori che forniscono *feedback* ed aiutano a riflettere sulle esperienze di apprendimento o a valutare i commenti del portfolio elettronico.

Tabella 1: Metodi di sviluppo della qualità per l'eLearning 2.0 (Ehlers 2009)

Metodi di sviluppo della qualità	Valutazione della qualità da parte di
Autovalutazione	Discenti con l'aiuto di/feedback da parte dei docenti
Valutazione del portfolio elettronico	Docenti
Consiglio sociale	Pari, comunità di apprendimento
Valutazioni mirate ad una categoria	Docenti

Nella sezione successiva, vengono presentati alcuni aspetti importanti dei metodi (elencati nella tabella 1) per la valutazione della qualità.

4.3.1 Autovalutazione

Un approccio importante, contenente un enorme potenziale per la valutazione della qualità dei processi di apprendimento nell'eLearning 2.0, è il concetto di autovalutazione. Il suo scopo non è quello di una completa (sommativa) valutazione della riuscita dell'apprendimento, ma piuttosto un miglioramento delle capacità di apprendimento.

“L'autovalutazione è definita come il giudizio che gli studenti apportano alla qualità del loro lavoro, basato sull'evidenza e su criteri espliciti, con lo scopo di far meglio in futuro. Quando insegniamo agli studenti come valutare il proprio andamento, e quando lo fanno in rapporto a standard di qualità noti ed impegnativi, allora riteniamo che da questo si ottenga un grosso profitto. L'autovalutazione è una tecnica potenzialmente potente per via del suo impatto sul rendimento dello studente mediante una motivazione autoefficace ed intrinseca. Prove sull'effetto benefico dell'autovalutazione sul rendimento dello studente è indiscutibile per i compiti difficili^{31 32}, specialmente nelle scuole

³⁰ Questo capitolo è basato ampiamente su Ehlers 2009 (Web 2.0 – E-Learning 2.0 – Quality 2.0? Quality for new Learning Cultures)

³¹ confronta Maehr e Stallings 1972

³² confronta Arter et al. 1994

Nella letteratura scientifica, si possono riscontrare gli effetti benevoli dei processi di autovalutazione sulla buona riuscita dell'apprendimento (Maehr/Stallings 1972, Arter et al. 1994, Hughes et al. 1985). Quando vengono intrapresi questi processi, gli studenti possono riuscire ad intuire quali siano le loro debolezze ed i loro punti di forza. Rolheiser & Ross affermano che, se gli studenti valutano i propri risultati positivamente, essi mirano ad obiettivi più impegnativi e stimolanti, partecipano di più al loro processo di apprendimento e mobilitano maggiori risorse personali³⁵. Un processo di autovalutazione segue le seguenti quattro fasi:

- ❶ **Fase 1** I discenti sono coinvolti nella definizione dei criteri impiegati per la valutazione. Ciò accade in forma di negoziazione. È stato dimostrato che né i criteri predeterminati né i criteri totalmente sviluppati dagli studenti sono tanto efficaci quanto i criteri che sono sviluppati insieme. I sondaggi dimostrano che i criteri sviluppati con l'aiuto dei discenti favoriscono l'impegno e la motivazione degli stessi. I discenti vengono anche simultaneamente preparati a raggiungere i propri obiettivi e a fare esperienze quando scelgono il livello di difficoltà. Inoltre, si sviluppa un atteggiamento di consiglio tra il docente ed il discente, che può essere molto significativo nei processi di apprendimento nell'eLearning 2.0.
- ❷ **Fase 2:** In questa fase, i discenti applicano i criteri che hanno scelto ai loro processi di apprendimento. A questo punto è importante fornire loro degli esempi su come queste valutazioni possano essere.
- ❸ **Fase 3:** Durante la terza fase, i discenti ricevono dei feedback sulla loro autovalutazione. Lo scopo di questa fase è quello di misurare le valutazioni degli studenti con quelle dei docenti usando questo processo di *feedback*. Viene presa in considerazione una triangolazione della valutazione: quella dei discenti, dei docenti e dei pari.
- ❹ **Fase 4:** Durante la quarta fase, agli studenti viene chiesto di elaborare dei progetti per lo sviluppo delle loro competenze sulla base della loro autovalutazione. Essi discutono delle strategie con i docenti allo scopo di raggiungere questi obiettivi.

33 confronta Hughes et al. 1985
34 confronta Henry 1994
35 confronta Rollheiser e Ross 2001

Punto di azione

L'autovalutazione può essere un potente strumento nella gestione della qualità della produzione tra pari. Per quanto riguarda la vostra organizzazione, valutate qui di seguito i vantaggi e gli svantaggi dell'autovalutazione e discutete su quali potrebbero essere le misure di sostegno che la vostra organizzazione dovrebbe prendere in considerazione per migliorare l'autovalutazione da parte dei discenti.

4.3.2 Valutazione della qualità tramite il portfolio elettronico

I portfolio elettronici – portfolio basati sul web – integrano diversi *media* e servizi. Gli studenti raccolgono quei prodotti di apprendimento, che sono elaborati nel corso della lezione o persino durante l'intero corso di studi, nel loro portfolio elettronico. Gli studenti possono usare il portfolio elettronico per mostrare le competenze e attestare i propri processi di apprendimento. Vengono raccolti i risultati dell'apprendimento - legati alle osservazioni dei tutor, dei docenti e dei pari -, i *feedback* e le riflessioni personali.

El portfolio elettronici si prestano alla valutazione della qualità ("i portfolio elettronici sono una valutazione *per o dell'* apprendimento?" vedi Barrett & Carney 2005/ Ainsworth & Viegut 2006). I portfolio elettronici possono essere utilizzati quando si effettua la valutazione finale (sommativa) o per continui miglioramenti (formativa). Come si può vedere nella tabella 6, lo scopo, il disegno ed i contenuti dei portfolio sono chiaramente diversi se utilizzati per la valutazione sommativa del successo dell'apprendimento o per la valutazione formativa al fine di sostenere i discenti.

Tabella 2 Scopi di un portfolio elettronico per la valutazione (basato su Hornung-Prähäuser et al. 2007)

Portfolio per la valutazione sommativa	Portfolio per la valutazione formativa
Lo scopo del portfolio elettronico è prestabilito	Gli scopi del portfolio sono negoziati con il discente
È già stabilito quali siano i prodotti dell'apprendimento che debbano far parte del portfolio elettronico secondo cui la valutazione è possibile	Gli artefatti sono stati scelti dal discente per raccontare la storia del suo processo di apprendimento
I portfolio sono in genere elaborati al termine della sessione accademica, del semestre o del programma ed esiste una scadenza per consegnarli	I portfolio vengono costantemente aggiornati nel corso della sessione accademica, del semestre o del programma con tempi flessibili
I portfolio e/o artefatti sono in genere classificati sulla base di dati matrici e quantitativi per il pubblico esterno	I portfolio ed artefatti sono valutati insieme al discente e sono usati per fornire feedback, in modo che il discente possa migliorare il suo processo di apprendimento
Il portfolio è strutturato normalmente secondo risultati specifici, scopi o standard	L'organizzazione del portfolio è stata determinata dal discente o è stata negoziata insieme al mentore/consulente/docente.
I portfolio sono a volte utilizzati per prendere decisioni importanti	I portfolio non sono quasi mai usati per prendere decisioni importanti
Sommativo: ciò che è stato appreso (finora) (passato – presente)	Formativo: Quali bisogni per l'apprendimento esisteranno in futuro? (Presente – futuro)
La motivazione estrinseca è necessaria	La motivazione intrinseca mobilita il discente
Pubblico: esterno, poca possibilità di scelta	Pubblico: discenti, famiglia, amici

Lavorare con il portfolio ha una doppia funzione. Da un alto, esso è uno strumento innovativo per l'insegnamento e l'apprendimento; dall'altro serve come strumento alternativo per la valutazione. Gli scenari dell'apprendimento supportati dai portfolio elettronici enfatizzano il processo di apprendimento e favoriscono una maggiore comprensione dei processi di apprendimento per tutti i partecipanti.

Per quanto riguarda la qualità della valutazione, il portfolio è visto come qualcosa di lontano dalla diagnosi del rendimento che è esclusivamente definita all'esterno e orientata al test. Esso è concepito più come una presentazione del rendimento autogestita dai discenti. I portfolio elettronici mirano alle competenze. L'idea non è quella di enfatizzare gli errori compiuti dal discente, ma ciò che sono in grado di fare. I sostenitori dei portfolio sottolineano spesso la funzione naturale di un portfolio, che è quella di fungere da ponte tra gli scopi, ed esempio, il legame che esso instaura tra l'insegnamento, l'apprendimento e la valutazione³⁶. Perciò, un portfolio elettronico è un metodo di valutazione dei risultati che offre una combinazione tra valutazione esterna ed autovalutazione. La tabella 2 presenta una visione d'insieme delle qualità per la valutazione rivolta ai portfolio elettronici rispetto alle verifiche online. Allo stesso tempo, i portfolio elettronici sono utilizzati come uno strumento per la valutazione dei discenti. I seguenti aspetti devono essere presi in considerazione:

- Il nuovo modo di apprendere, presentare e riflettere richiede tutoraggio e una "fase di socializzazione".
- I portfolio elettronici sono uno strumento di sviluppo più che uno strumento per la verifica dei risultati dei discenti.

³⁶ confronta Häcker 2005

- Una valutazione qualitativa sostiene l'approccio orientato al discente e personalizzato per provare i risultati.
- L'alto tasso di soggettività al momento della valutazione diminuisce quando ci sono molti valutatori (vedi anche la *peer-review*).
- È necessario chiarire in anticipo in quale modo i dati verranno scambiati e pubblicati.

Punto di azione

I portfolio elettronici permettono ai diversi media e servizi di accedere, fornendo così una visione d'insieme delle competenze dei discenti. Tuttavia, oltre all'autovalutazione, i portfolio elettronici forniscono una visione specifica della capacità dei discenti. Riguardo alla vostra organizzazione, valutate qui di seguito i vantaggi e gli svantaggi dei portfolio elettronici e discutete su quali misure di sostegno dovrebbero essere prese da parte della vostra organizzazione per accrescere e migliorare l'uso dei portfolio elettronici.

4.3.3 Raccomandazione Sociale e Partecipazione della Comunità

Nell'eLearning 2.0 gli scenari di apprendimento, la comunicazione, i feedback e lo scambio con le comunità di apprendimento è essenziale. Con l'aiuto di strumenti di software sociali possono aver luogo collaborazioni e scambi di informazione, così come la valutazione reciproca. Tre sono i metodi particolarmente significativi e sono state già registrate le prime esperienze:

- Meccanismi di raccomandazione sociale
- Metodo *peer review*
- Metodo *peer-assist*

I meccanismi di raccomandazione sociale sono definiti come quei metodi che servono allo scopo di valutare la "vera qualità" del materiale di apprendimento contrariamente ai metodi incentrati sugli esperti³⁷. Secondo questo metodo, i membri di una comunità di apprendimento valutano i materiali disponibili online. Ciò accade ad esempio nei database per il materiale di apprendimento che contengono una valutazione di materiali di apprendimento salvati sulla base della loro utilità e qualità, o – in forma meno strutturata – attraverso discenti che creano delle liste concatenate di materiali, categorie e risorse disponibili online che considerano particolarmente validi e di qualità.

Da un lato questo metodo può essere inteso come una sorta di "valutazione della qualità" in cui ogni materiale di apprendimento è valutato dai discenti. Dall'altro, è anche possibile fornire loro dei consigli – alla Amazon – su quale materiale di apprendimento possa essere considerato particolarmente utile, le cosiddette raccomandazioni sociali. Eric Duval, un professore belga, suggerisce il concetto che egli chiama di "LearnRank" (grado di apprendimento). Si tratta di stilare una classifica del materiale di apprendimento basato sulle valutazioni dei discenti e di utilizzarla insieme ai "contesti" e alle intenzioni come base per le raccomandazioni sociali. Questo, naturalmente, non garantisce che si trovi il giusto contesto, ma aumenta la probabilità di scoprire contenuti utili.

³⁷ confronta Duval 2006

Punto di azione

Considerate la vostra organizzazione ed il suo eLearning. In quale aree potreste utilizzare i meccanismi di raccomandazione sociale? Quali sono i vantaggi e gli svantaggi dei meccanismi di raccomandazione sociale?

La **Peer review** è un concetto su cui si è discusso molte volte, specialmente in ambito accademico. Si tratta della valutazione della qualità da parte dei pari – ovvero colleghi o altri discenti – che si scambiano feedback. In ambito scientifico, i testi discussi sono spesso progetti o pubblicazioni scientifiche. Nel campo dell'apprendimento, specialmente negli scenari dell'eLearning 2.0, la *peer review*, fornita da altri discenti o membri della comunità di apprendimento, può essere usata per ottenere *feedback* e garanzie sulla qualità dei risultati, sull'andamento dell'apprendimento e sugli scopi. La semplice applicazione del metodo di peer review per migliorare la qualità negli scenari dell'eLearning 2.0 ha lo scopo di invitare le diverse comunità di apprendimento o i diversi membri delle comunità di apprendimento a discutere sulle loro intenzioni, sui progressi ed i problemi legati all'apprendimento, così come a proporre soluzioni e a richiedere che venga effettuata una valutazione.

La **Peer reflection** è un processo che ha lo scopo di creare situazioni di riflessione, dove i pari sono chiamati a promuovere la riflessione sui processi di apprendimento per mezzo delle loro esperienze. Una comunità può, ad esempio, condividere con un'altra il modo in cui ha strutturato i propri progetti, il perché ha impiegato il materiale in un certo modo e così via.

Un modo di verificare la qualità dei processi di apprendimento sta nell'"apprendere" dalle soluzioni adottate da altri, rispettivamente mettendo in relazione il processo di apprendimento dei pari con quello di altri. Un modello che di recente ha acquisito molta importanza è il modello *peer assist*³⁸. Si tratta di una riflessione strutturata nel contesto del network sociale ed eseguita tramite un software sociale. Questo metodo è chiaramente diverso dalla peer review – vedi tabella 3. Il suo scopo principale è quello di simulare i processi di apprendimento. Utilizzando questo metodo per gli scenari dell'eLearning 2.0, le risorse sociali vengono impiegate per un ulteriore sviluppo delle proprie soluzioni o per risolvere difficoltà di apprendimento che emergono nel processo di apprendimento. La riflessione strutturata di un processo di apprendimento tocca il problema dei processi di apprendimento, dei risultati e degli esiti documentati nel processo *peer assist*.

Tabella 3 Differenze tra i processi di peer review e peer assist (basato su Commonknowledge 2007)

Peer review	Peer assist
scopo: valutazione.	scopo: apprendimento, miglioramento del sapere.
Valutativo.	Collaborativo.
Il compito è quello di analizzare un testo.	Il compito è quello di apprendere con e attraverso un team.
I critici sono scelti da altri.	I membri stessi scelgono gli assistenti.
Spesso, ci si sforza di ottenere risultati costruttivi ed in ogni caso valutazioni "certamente" positive.	Processi per la risoluzione dei problemi.
Alcuni attori sono sempre valutatori.	Chi assiste oggi può richiedere un processo peer assist domani – si può cambiare di ruolo.
Il resoconto è quasi sempre disponibile per la direzione.	Il procedimento è rivolto solo a coloro che lo richiedono.

Il procedimento di *peer assist* è un processo che può essere impiegato negli scenari dell'eLearning 2.0 utilizzando il *network* sociale. Si tratta di collegare e rafforzare una comunità di apprendimento con l'esplicito scopo di discutere le proprie strategie per la risoluzione dei problemi e degli approcci di apprendimento, di riflettere e migliorare. La tabella 4 mostra come il *peer assist* possa essere utilizzato negli scenari di eLearning 2.0.

³⁸ I modelli di *peer assist*, *peer learning* e *bench learning* sono se così si può dire la continuazione logica di processi di peer review.

Tabella 4 Processi online di peer assist (Ehlers 2009)

Fase	Strumenti WEB (2.0)
Preparazione	
Il „Peer assistee“ invia delle proposte a (sei) assistenti pari	E-mail
È necessario trovare ed invitare un assistente esaminatore pari	E-mail
Bisogna eleggere un peer assistee per wiki o blog.	WIKI, blog, protopage, ecc.
Esecuzione	
Fase 1 presentazione del problema (10 min.)	Annotazioni sul peer assist di wiki/blog/condivisione delle applicazioni, piattaforma di collaborazione Esempi: Un concetto sviluppato dai discenti con lo scopo di risolvere problematiche viene presentato sotto forma di annotazioni, un concetto per un saggio (finale) ecc. viene brevemente presentato, viene presentato un problema
Fase 2 il peer assistee può fare domande d'attualità (30 min.)	Chat online, piattaforma di collaborazione
Fase 3: gli assistenti propongono soluzioni e valutano (45 min.)	Le proposte sono inserite in un forum per la discussione, tutti leggono i suggerimenti degli altri partecipanti.
Fase 4 l'esaminatore invita tutti i partecipanti a fornire una soluzione (30 min.)	Fase finale come commento in un forum per la discussione.
Fase5 il peer assistee decide come continuare ed informa il gruppo (10 Min.)	Il peer assistee informa i partecipanti tramite chat online su quale proposta è stata scelta.

Punto di azione

Considerate la vostra organizzazione ed il suo eLearning. In quali aree potreste usare le peer reviews ed i metodi di peer assist? Quali sono i vantaggi e gli svantaggi della peer review ed i metodi di peer assist?

4.3.4 Processi di valutazione mirati al gruppo destinatario

Oggi, la valutazione è spesso usata per valutare i processi ed i risultati dell'apprendimento. Si può attingere da molti contributi presenti nella letteratura scientifica e legata alla prassi, contenente processi che si sono rivelati di successo. In campo educativo, l'attuale pratica di valutazione prevede un gruppo che valuta una situazione di apprendimento/insegnamento che si avvale dell'aiuto di strumenti di valutazione (ad es. il questionario). Questo però risulta essere un problema negli scenari dell'eLearning 2.0 poiché le evoluzioni dell'apprendimento e degli ambienti di apprendimento individuale (PLE) sono potenzialmente diversi – persino in una e nella stessa classe. Ecco perché, per quanto riguarda la valutazione, ha più senso ricorrere ad una pratica della valutazione fortemente rivolta al gruppo di riferimento.

Ciò può accadere inserendo il profilo specifico del gruppo destinatario degli strumenti di valutazione. Un modo per fare ciò consiste, ad esempio, nel chiedere ai discenti di non rispondere soltanto alle domande provenienti da un questionario di valutazione, ma allo stesso tempo di chiedersi *quanto importante e rilevante* essi giudichino l'informazione sulla valutazione ai fini del processo di apprendimento. È necessario che si chiedano se questa informazione sia rilevante ai fini del processo di apprendimento, se sia considerata poco importante e per questo non presa in considerazione tanto quanto altre informazioni riguardanti la valutazione complessiva. Il giudizio "artificioso" degli aspetti ritenuti di poco valore ai fini dell'evoluzione dell'apprendimento viene di conseguenza escluso. Un altro vantaggio risulta dai discenti che non solo stanno effettuando una valutazione, ma stanno contemporaneamente riflettendo su ciò che è stato particolarmente significativo per il miglioramento del loro apprendimento individuale. Il questionario, che dovrebbe essere utilizzato per questo genere di valutazione, dovrebbe toccare in modo adeguato tutte le aree di maggior rilievo.

Un metodo come questo, che mira ad un certo gruppo di riferimento, è concettualmente simile alle esperienze maturate nell'area della valutazione *responsive*. Secondo questo metodo, i partecipanti non solo valutano gli obiettivi dati, ma sono inclusi nella definizione di obiettivi da valutare. Negli scenari dell'eLearning 2.0, questo può potenzialmente portare tutti i partecipanti coinvolti nel processo di valutazione a "costruire" un questionario diverso valutando i risultati in maniera diversa. Gli esiti di una procedura di valutazione di questo tipo non possono essere elaborati e trattati allo stesso modo come fossero risultati di una valutazione "normale". Un gruppo di apprendimento non è visto come un'entità omogenea. Per contrasto, i suggerimenti e le soluzioni del gruppo destinatario per i risultati prodotti dalla valutazione dovranno essere trovati.

5 Strumenti tecnici e tecnologie per la produzione tra pari

In questo capitolo vengono sintetizzati gli strumenti tecnici e la tecnologia usati nella produzione tra pari. È anche necessario definire alcuni termini chiave legati al concetto di produzione tra pari. Sebbene negli ultimi anni l'apprendimento e l'informazione forniti da Internet e i suoi diversi servizi siano diventati uno dei temi più diffusi nello sviluppo educativo, è bene ricordare sia la relativamente breve storia dell' "era Internet", sia l'uso di alcuni dei concetti chiave già menzionati in diversi contesti.

5.1 Strumenti tecnici e tecnologie nell'era Web 2.0

La chiave della capacità di usare Internet ed i suoi servizi nella formazione professionale origina dal fatto che la metafora per l'utilizzo di Internet è cambiata: dalla distribuzione dell'informazione e diffusione (che molti chiamano "Web 1.0") alla partecipazione attiva e creazione dell'informazione da parte degli utenti (che molti chiamano "Web 2.0"). In particolare, con l'introduzione dei cosiddetti "mezzi di comunicazione sociali"³⁹ e "social networks"⁴⁰ la produzione tra pari è stata riconosciuta, non solo come una sfida all'istruzione tradizionale, ma anche come la creazione di un nuovo valido approccio all'interno dell'educazione – ed in modo particolare per lo sviluppo dell'eLearning.

In realtà, il termine "Web 2.0" fu introdotto per la prima volta nel 2005 da Tim O'Reilly⁴¹. Spiegare il "Web 2.0" non è semplice – bisognerebbe far notare che il "Web 2.0" non è un'invenzione che ha funto da punto di partenza per altre innovazioni nello sviluppo di strumenti a base web. Il "Web 2.0" è piuttosto un denominatore comune per lo sviluppo intensivo della comunicazione a base web. Dunque, esso è piuttosto un segno del raggiungimento di una fase successiva della rete e della comunicazione su Internet. Il "Web 2.0" può essere visto come un concetto che sintetizza diverse tendenze di sviluppo di servizi a base web, standard di applicazioni, tecnologie e più di tutto come questi vengono impiegati nella comunicazione sociale e nel *network*.

Nello sviluppo dell'istruzione e della formazione e nell'attuazione dell'eLearning, possiamo anche vedere lo spostamento verso l'"eLearning 2.0" ove diversi strumenti *flow* per la comunicazione e l'informazione sul web sono utilizzati per l'insegnamento e l'apprendimento. Tuttavia, il *social network* (aperto) ed i mezzi di comunicazione sociali sono cruciali per la produzione tra pari e la sua integrazione all'interno di approcci d'apprendimento tradizionali. Comprendiamo che con "mezzi di comunicazione sociali" si intende l'ambiente mediatico che favorisce la partecipazione reciproca, la produzione e la ricezione dell'informazione, gestendolo e mettendolo a disposizione di altri. Come discusso nei capitoli precedenti, i mezzi di comunicazione sociali sono stati determinanti per il successo del contenuto creato dall'utente. Consideriamo il "social network" (aperto) come un prerequisito per il successo della produzione tra pari.

Una caratteristica importante dell'ultimo sviluppo è che il potere creativo degli utenti è stato "nutrito" da ciò che i diversi *media* hanno fornito alla produzione tra pari. Dunque gli utenti non sono limitati ai messaggi di testo soltanto – essi possono anche produrre facilmente e a basso prezzo il proprio contenuto attraverso altri mezzi di comunicazione, come le foto, le immagini, i video clip ecc. Un'altra caratteristica importante è che oltre alle reti telematiche convenzionali, nuove reti – come quella mobile – possono essere ampiamente utilizzate.

5.2 Strumenti tecnici per la produzione tra pari

Qui di seguito vengono trattati alcuni approcci attuali per la produzione tra pari – questi potrebbero essere spesso chiamati strumenti "Web 2.0". Tuttavia, nel rapido ciclo di sviluppo del "Web 2.0", emergono quasi quotidianamente nuovi strumenti, approcci e servizi. Sebbene molti strumenti usati anche nell'ambiente "Web 2.0" abbiano anche la

³⁹ Bisogna tuttavia notare che la discussione sui mezzi di comunicazione sociali o "sociomedia" nei suoi primi anni deriva già dall'inizio del 1900 – cfr. ad es. Barrett

⁴⁰ Sulle prime tappe dei social network – cfr. ad es. Harasim 1995

⁴¹ Confronta in ulteriore dettaglio O'Reilly, T.: *What is Web 2.0? - Design Patterns and Business Models for the Next Generation of Software* <http://www.oreilly.de/artikel/web20.html> (leggere 24 luglio 2008)

loro dimensione sociale, la caratteristica importante nello sviluppo di molti nuovi strumenti “Web 2.0” risiede nel fatto di essere una fonte di pubblico accesso. Questi strumenti possono essere visti come servizi, applicazioni o piattaforme di distribuzione che forniscono piattaforme per la produzione tra pari. Attraverso l’approccio di pubblico accesso anche i modelli commerciali e di guadagno variano – tuttavia, per fonte di pubblico accesso non s’intende una fonte gratuita o interamente non commerciale.⁴²

I Blog esistono dalla metà degli anni Ottanta quando furono introdotti principalmente come diari personali sulle varie *home page* di Internet (il termine ha origine dalla combinazione di web + diario di bordo). Oggi i blog sono diventati – tra tutte le altre cose – strumenti efficaci per esprimere opinioni, disseminare informazioni e anche, per essere usati come una sorta di diari personali da leggere. I blog moderni possono anche mescolare facilmente diversi mezzi di comunicazione – messaggi di testo, immagini, foto, video clip, audio clip ecc.

Ciò che rende i blog così efficaci è il collegamento con diversi “*blogger*” nelle piattaforme di blog attraverso la creazione delle cosiddette *blogsfere* dove l’informazione viene diffusa molto rapidamente. Il collegamento tra i diversi blog è diventato uno strumento di grande importanza per la produzione tra pari specialmente nei casi in cui gli studenti stessi sono incoraggiati a diventare produttori pari e, allo stesso tempo, a rendersi partecipi commentando i blog dei propri compagni di classe^{43 44}. I blog sono spesso segnalati con parole chiavi evidenziate o elencati secondo titoli ben visibili nelle diverse *blogsfere* o blog account che ospitano siti – l’aggiornamento regolare è tipico del blog. Questo “*spinge*” le vecchie informazioni a diventare invisibili e la storia del blog diviene, così, difficile da seguire..

Tipico per gli strumenti di blog è che la maggior parte di essi sono gratis per gli utenti e per questo la soglia per intraprendere un’attività di blog è molto bassa.⁴⁵

Wiki e altri formati di collaborazione testuale descrivono una pagina web o un insieme di pagine web che possono essere facilmente scritte da chiunque possa accedere – il più noto dei wiki è Wikipedia 46. L’idea fondamentale dei wiki è quella di disseminare informazione volontariamente, decentralizzata ed apertamente. L’informazione può essere aggiunta, corretta o argomenti totalmente nuovi possono essere creati senza variare l’intera struttura del sito. I fornitori di informazioni sono anche valutatori e critici dell’informazione. I Wiki forniscono anche un modo per la creazione del sapere comune strutturato e per la sua distribuzione e possono, dunque, essere utilizzati come uno strumento effettivo per l’apprendimento.⁴⁷

La qualità dell’informazione nei diversi wiki è piuttosto solida – malgrado i piccoli vandalismi segnalati di tanto in tanto sui siti web wiki. Oggi è facile creare il proprio ambiente wiki per diversi argomenti. Esistono le cosiddette “*wiki farm*” (fattorie wiki) che ospitano i siti che hanno promosso lo sviluppo dei wiki anche nelle università ed in altre istituzioni educative. Nei wiki la storia dell’informazione o la pagina individuale è sempre visibile e ciò aiuta a mantenere valida l’informazione fornita.⁴⁸

Il tagging e il social bookmarking consentono agli utenti di salvare i loro segnalibri (*bookmarks*) online, taggandoli e condividendoli con gli altri. In pratica è possibile installarli dai programmi web (gratuitamente) che aiutano a memorizzare i segnalibri online, a taggarli e dividerli con i colleghi e gli studenti. L’uso del *tagging* è diventato un modo comune per cercare un’informazione usando parole chiave. Usando il *tagging* l’utente può selezionare l’informazione voluta. La chiave per le applicazioni di social bookmarking è il metadato (dato su un altro dato) che consente la condivisione di questa informazione. L’applicazione di social *bookmarking* probabilmente più nota è del.icio.us, in cui gli utenti possono taggare ciascuno dei propri segnalibri con un numero di parole chiave scelte liberamente.⁴⁹

I diversi strumenti usati per il *tagging* ed il *social bookmarking* aiutano gli utenti a cercare e ad identificare le informazioni con parole chiave ed argomenti e a salvarle nella propria *directory* con preferiti/segnalibri online. In pratica si tratta di siti web personali dove l’utente può memorizzare in archivio le proprie pagine web preferite.

42 cfr. ad es. Goldman – Gabriel 2005
 43 Sugli usi istruttivi dei blog – cfr. ad es. Williams 2004
 44 Confronta anche Richardson 2006
 45 cfr. ad es. <http://c4lpt.co.uk/Directory/Tools/blogging.html> (leggere 24 luglio 2008) dei vari strumenti di blog disponibili
 46 confronta <http://www.wikipedia.org>
 47 cfr. ad es. Parker – Chao 2007
 48 cfr. ad es. <http://c4lpt.co.uk/Directory/Tools/wiki.html> (leggere 24 luglio 2008) dei vari strumenti wiki disponibili
 49 confronta <http://del.icio.us>

L’importanza del *tagging* e del *social bookmarking* sta nel condividere i link importanti e le fonti dell’informazione con altri utenti. Ciò consente – invece di riprodurre il contenuto dell’informazione di certi siti web- la condivisione dei *link* assicurando la validità dell’informazione.⁵⁰

Per **condivisione dei media** s’intende quei servizi che permettono a tutti gli interessati di condividere i mezzi multimediali pubblicamente. Il più comune fra questi servizi è YouTube per i video⁵¹. Esistono molti servizi di condivisione per i video, le foto ed il podcasting.

Il **Podcasting** come termine è stato introdotto con l’avvento dell’iPod – il lettore audio digitale portatile della Apple. Allo stesso tempo, il termine si riferisce a qualsiasi combinazione di software e hardware che permette di scaricare automaticamente i *file* audio per l’ascolto secondo le necessità dell’utente. La chiave di svolta del podcasting è stata la tecnologia di compressione del segnale audio – in particolare, lo standard MP3.

Nell’ambito dell’istruzione, il *podcasting* risulta essere un approccio efficace poiché gli studenti conoscono bene l’applicazione tecnologica di fondo. Combinando l’*audioblogging* con il *podcasting* delle lezioni, delle interviste degli esperti ecc., è possibile fornire facili metodi per la trasmissione del contenuto educativo. Anche gli studenti possono aggiungere facilmente il proprio contenuto utilizzando l’*audioblogging* e distribuire gli *audioblog* tramite il *podcasting*.

Il *podcasting* sta divenendo sempre più diffuso nell’educazione. I *podcast* consentono agli studenti e ai docenti di condividere l’informazione con tutti ed in qualsiasi momento. Il discente assente può scaricare il *podcast* della lezione registrata. Questo può essere uno strumento per i docenti o gli amministratori per comunicare programmi di studio, compiti ed altre informazioni ai genitori e alla comunità. Diverse università americane e *college* di spicco forniscono in maniera eccellente le lezioni selezionate attraverso il sito iTunes dell’università ospitato da Apple.⁵²

50 cfr. ad es. <http://c4lpt.co.uk/Directory/Tools/bookmarking.html> (leggere 24 luglio 2008) dei vari strumenti di *social bookmarking* e di tag disponibili
 51 confronta <http://www.youtube.com>
 52 Confronta http://www.apple.com/education/itunesu_mobilelearning/itunesu.html (leggere 24 luglio 2008)

Punto di azione

Oggi sono disponibili molti strumenti efficaci basati sul web per la produzione tra pari. Le caratteristiche tecniche importanti secondo la qualità della produzione tra pari sono, ad esempio, il facile accesso agli strumenti, la loro affidabilità tecnica ed i loro costi economici fattibili. In molti casi sviluppati di produzione tra pari dell'eLearning sono stati impiegati strumenti e molte tecnologie compatibili. Valutate qui di seguito i punti di forza e deboli dei diversi strumenti per la produzione tra pari e valutate anche questi strumenti secondo la qualità della produzione tra pari.

Blogs

Wikis

Social tagging e bookmarking

Condivisione dei media

Podcasting

5.3 I servizi innovativi del Web 2.0

C'è stato un rapido sviluppo nel numero dei nuovi servizi che cambieranno anche l'ambiente della produzione tra pari nell'eLearning. La tabella riassuntiva sottostante si basa sulla pubblicazione del *JISC Technology and Standards Watch* del febbraio 2007 scritta da Paul Anderson.⁵³ Le ultime tre caselle sono state aggiunte alla tabella di Anderson attingendo da altre fonti. (vedi tabella 5).

La rete sociale	Siti di collegamento in reti sociali e professionali che facilitano l'incontro fra individui, individui simili, la condivisione del contenuto. La rete sociale sfrutta le idee che provengono dalle masse, il loro effetto e la produzione individuale/il contenuto prodotto dall'utente.
Servizi di aggregazione	Raccogliere informazioni provenienti da diverse fonti presenti sul Web e pubblicarle in un luogo. Sono incluse le notizie, gli aggregatori di feed RSS e gli strumenti che creano una singola pagina web con tutti i suoi feed e le sue email in un luogo. Sfrutta l'idea che proviene dalla produzione individuale/ dal contenuto creato dall'utente. Raccolgono e aggregano i dati dell'utente, l'"attenzione" dell'utente (ciò che si guarda) e le intenzioni. Sfrutta le idee che provengono dall'architettura della partecipazione, i dati su scala aperta ed il potere di massa.
Dati "mash-up"	Servizi web che agiscono in armonia con i dati provenienti da diverse fonti per creare un nuovo servizio (ad es. l'aggregazione e la raccomandazione). Utilizza, per esempio, le idee provenienti dai dati su vasta scala e l'apertura dei dati.
Sistema di localizzazione e di filtraggio	Servizi che localizzano, filtrano, analizzano e permettono la ricerca di contenuto nei blog, nei servizi multimediali di condivisione ecc. Usa idee come ad es. i dati su vasta scala.
Collaborazione	Lavori di consultazione in collaborazione (come Wikipedia) costruiti usando gli strumenti di software wiki. Sfrutta il potere di massa. Progetto collaborativo basato sul Web e strumenti per la produttività del lavoro di gruppo. Usa l'architettura della partecipazione.

⁵³ Anderson, P.: What is Web 2.0? - Ideas, technologies and implications for education. JISC Technology and Standards Watch, Feb. 2007 – su <http://www.jisc.ac.uk/media/documents/techwatch/tsw0701b.pdf> (leggere 24 luglio 2008)

Software Office-style riproducibile nel browser	Strumenti di applicazione/documento di desktop a base Web. Riproduce l'applicazione desktop. Basato sullo sviluppo tecnologico.
Idee di partenza o lavoro o lavoro di massa	Ricerca delle idee, delle soluzioni a problemi attraverso l'esternalizzazione agli utenti del Web. Sfrutta l'idea di potere di massa.
Mondi virtuali (1)	Ambiente virtuale online dove il contenuto è creato nel contesto del gioco online – come l'ambiente digitale 3D a cui aderiscono gli utenti.
Tagging sociale o folksonomia (2)	Schema di classificazione ad hoc che gli utenti web inventano poiché navigano per classificare i dati che trovano online.
Informazioni sulla produzione tra pari	Siti Web che uniscono i bookmarking sociali, i blog e la riproduzione e (ri)pubblicazione di notizie su Internet sotto forma di controllo editoriale democratico e non gerarchico. Notizie di cronaca e siti web sono inviati dagli utenti e pubblicizzati in prima pagina mediante un sistema di classificazione basato sull'utente.

(1) Confronta ad es. Guest 2007

(2) Cfr. Ad es. Pettenenati – Cigognini 2007

Tabella 5 Descrizione delle tecnologie del nuovo Web 2.0 (Anderson)

La ricchezza di nuovi servizi sul Web fornisce nuove opportunità per il loro uso al fine di promuovere la qualità nella produzione tra pari nell'eLearning. Le reti sociali possono lavorare come uno strumento importante per identificare le persone interessate al di fuori della stessa organizzazione per i pari allo scopo di condurre una *peer review* così come di lavorare nel dare/ricevere "la seconda opinione" sui contenuti ed i materiali eLearning prodotti.

I servizi di aggregazione forniscono servizi facili all'uso nella raccolta di contenuto fondamentale nei vari siti web. Ciò allenta il *benchmarking* di materiali di apprendimento esistenti, ma fornisce anche assistenza nell'"apprendimento istituzionale tra pari" – ad esempio scoprendo cosa altre entità hanno pubblicato su Internet. I dati *mash-up* hanno questa stessa funzione, sebbene sfruttino una realizzazione tecnica diversa.

I nuovi strumenti e servizi di collaborazione forniscono nuove opportunità per lavorare nelle organizzazioni. I diversi wiki stanno aumentando, ma anche altri strumenti di collaborazione e lavoro cooperativo a distanza stanno guadagnando terreno rapidamente. Così, il lavoro pratico giornaliero sia nelle organizzazioni che attraverso le organizzazioni è facile da organizzare. Per la gestione della qualità della produzione tra pari ciò significa in pratica che l'invio avanti e indietro di file e la difficile localizzazione del cambiamento possono essere sostituiti usando comuni strumenti di collaborazione e manutenzione in tempo reale dei vari documenti.

La tendenza fondamentale nei servizi del nuovo Web 2.0 è nota come "informatica sulle nuvole". Essa si riferisce alle applicazioni online di affari comuni accessibili tramite un *browser* di Internet mentre il software ed i dati vengono memorizzati nei server. Gli utenti dei clienti dell'"informatica tra le nuvole" non possiedono in genere un'infrastruttura

fisica – piuttosto ne affittano l'uso da un terzo *provider* (come Google, Microsoft o Yahoo). Gli utenti impiegano le risorse come un servizio e pagano solo per le risorse che utilizzano; tuttavia, gli utenti individuali spesso non pagano direttamente per i servizi, ma accettano ad esempio pubblicità nei servizi utilizzati. Così, anche il software Office-style riproducibile verrà utilizzato con un browser di Internet, sebbene i file vengano salvati su di un server amministrato dal fornitore di servizi Internet. Fondamentale per la produzione tra pari è che la condivisione dei file e del contenuto diviene più semplice e scorrevole se gli utenti vogliono condividere il proprio contenuto con i colleghi.

Anche i mondi virtuali (come SecondLife) stanno creando nuove opportunità per la produzione tra pari dell'eLearning e la sicurezza della qualità. Mentre il contenuto è mostrato in mondi virtuali facilmente accessibili per gli utenti, anche i feedback da parte degli utenti possono essere organizzati correntemente.

Il tagging sociale consiste fondamentalmente nel condividere i propri tag con quelli degli altri utenti. Il *tagging* sociale può essere collegato ai meccanismi di raccomandazione sociale, ma in esso, gli utenti possono anche condividere le loro fonti di sapere e le informazioni con altri utenti. Le informazioni sulla produzione tra pari sono informazioni create dai pari, e perciò, anche loro possono fornire un elemento importante nel tenere aggiornati i diversi utenti sugli ultimi sviluppi.

Per riassumere, molti dei servizi più innovativi del Web 2.0 sono ancora giovani (ed alcuni ancora in fase embrionale alla fine del 2009), ma molti di loro forniscono strumenti facili da usare per un lavoro di qualità, specie nelle aree di condivisione ed inoltre dei documenti, così come nella collaborazione sia nell'organizzazione che attraverso le organizzazioni.

Punto di azione

Il numero di nuovi strumenti per la produzione tra pari sta aumentando molto rapidamente. Sopra sono state elencate alcune tecnologie emergenti, esplorate le vostre esperienze (se ne avete acquisite alcune) di questi nuovi strumenti e discutete come essi potrebbero favorire il compito di gestione della qualità della produzione tra pari dell'eLearning nella vostra organizzazione.

6 Favorire la produzione tra pari

In questo capitolo tratteremo degli agevolatori della produzione tra pari dell'eLearning. Come discuteremo più avanti in questo capitolo, l'uso della produzione tra pari può e dovrebbe essere vista come una scelta strategica nell'organizzazione dell'apprendimento. Di conseguenza, ciò deve anche essere sostenuto dall'organizzazione.

La produzione tra pari dell'eLearning necessita di varie strutture di facilitazione e di supporto. La produzione tra pari non accade semplicemente, ma può e deve essere pianificata e sostenuta. Dovremmo ricordarci che l'approccio di qualità dei contenuti prodotti tra pari nei diversi ambienti è sostenuta da molte caratteristiche conciliabili.

Consideriamo Wikipedia (vedi anche il *case study* fornito nella sezione dedicata allo studio dei casi) – Wikipedia favorisce la facile creazione di nuove voci e la facile pubblicazione del contenuto esistente. Tuttavia, ci dovremmo ricordare del fatto che Wikipedia si fonda su una banca dati ben definita (o meglio su molte banche dati) dotata di caratteristiche proprie come la gestione dell'account dell'utente, inoltro del contenuto (navigazione inclusa), indicizzazione del contenuto, motori di ricerca ecc. Wikipedia fornisce anche un programma per editare testi a base web che fornisce anche il controllo dello spelling ed altre caratteristiche di trattamento dei testi. È tecnicamente possibile includere allegati, creare dei *link* (la maggior parte di essi sono creati automaticamente), creare tag per contenuti ecc. ed infine: c'è una struttura ben definita su come presentare un articolo e un chiaro percorso dalla creazione di un articolo alla pubblicazione e all'aggiornamento di esso.⁵⁴

Consideriamo l'Agenzia delle Entrate Finlandese, la "Finnish Tax Academy" (vedi il caso nella sezione dedicata ai *case study*). La sua gestione garantisce che i pari che producono contenuto eLearning possano utilizzare il proprio orario di lavoro 20 persone alla volta per un'ora di materiali d'apprendimento. Anche nelle loro definizioni di posto di lavoro annuale è incluso il compito di produrre contenuto per l'apprendimento da condividere – ciò giustifica questi produttori pari ad usare il proprio orario di lavoro per la creazione di contenuti. L'Agenzia delle Entrate Finlandese non offre separatamente dei compensi alla produzione tra pari per i materiali d'apprendimento, ma vuole interpretare questo come una parte importante del lavoro quotidiano degli esperti della materia.

Consideriamo Xerox e la loro applicazione Eureka (vedi il caso nella sezione dedicata ai *case study*). Essi hanno fornito un chiaro insieme di strumenti con una chiara procedura per autorizzare i tecnici della manutenzione nell'organizzazione del settore a produrre il proprio contenuto pratico. Essi hanno sistematizzato il processo della creazione di contenuto fornendo una chiara struttura e un'interfaccia tecnica – in modo più importante, è stato fornito un chiaro percorso del contenuto prodotto tra pari, dalla creazione all'aggiornamento ed è stato concesso ai tecnici della manutenzione del settore di partecipare a questo processo di valutazione ecc. Tuttavia, Xerox ha fornito un'applicazione di banca dati adeguata assicurando, così, l'accesso all'applicazione (sia la creazione di contenuto che l'uso di esso) per la sua organizzazione di campo.

Questi casi dimostrano che la qualità della produzione tra pari può e deve essere pianificata. Gli approcci possono variare secondo il livello di libertà all'interno della struttura e nel fissare gli obiettivi. Qui di seguito è stato elaborato un elenco di alcune delle attività che gli agevolatori della qualità nella produzione tra pari dell'eLearning dovrebbero svolgere:

- facilitare le politiche e le procedure
- facilitare i processi
- facilitare gli strumenti.

6.1 Politiche e procedure di supporto

Sebbene l'uso della produzione tra pari nell'eLearning possa risultare un modo pragmatico ed appropriato per sviluppare l'eLearning in un'organizzazione, esso dovrebbe anche essere sostenuto in maniera strategica dalla gestione dell'organizzazione. Naturalmente, possiamo vedere nelle organizzazioni diversi livelli di supporto gestionale: le misure della gestione possono favorire un tipo di lavoro o possono attivamente sostenerlo e promuoverlo.

Il sostegno organizzativo rivolto alla produzione tra pari nell'eLearning può aver luogo avvalendosi di diversi metodi.

Ad esempio, questi possono includere i seguenti:

- sostegno gestionale attivo per la promozione della produzione tra pari come approccio Web 2.0
- uso dell'orario di lavoro e di altre risorse dell'organizzazione per la produzione tra pari (questo aspetto include principalmente i docenti ed i sostenitori), includendo linee guida ben definite per la remunerazione di politiche e pratiche
- sostegno pedagogico per la produzione tra pari che includono procedure ben definite per la peer review ed altri metodi di lavoro congiunti
- ricompensa per la produzione tra pari – i risultati prodotti tra pari sono ricompensati in modo simile rispetto a quelli prodotti convenzionalmente? (ad esempio: i discenti sono accreditati per la produzione tra pari dell'eLearning? I docenti sono premiati per la produzione tra pari dell'eLearning?)
- accedere a varie risorse (digitali), includendo anche l'aiuto nelle questioni legate ai Diritti di Proprietà Intellettuale (IPR).

⁵⁴ di Wikipedia – confronta più dettagliatamente Lih 2009

Punto di azione

Qui di seguito, valutate le politiche e le procedure della vostra organizzazione per la produzione tra pari ed elaborate anche una lista di consigli per promuovere le politiche e le procedure per promuovere la produzione tra pari dell'eLearning.

Politiche e procedure esistenti per la produzione tra pari	Consigli per le politiche e le procedure

6.2 Processi di supporto

Abbiamo pocanzi trattato la facilitazione delle politiche e delle procedure che costituiscono la base organizzativa per migliorare l'uso della produzione tra pari nell'eLearning. Tuttavia, queste politiche e procedure devono essere anche sostenute da vari processi lavorativi quotidiani.

I processi di sostegno pratico da parte dell'organizzazione può essere vario. Esempi di diversi processi che favoriscono il sostegno possono includere, fra tutte le altre cose, le seguenti:

- "comunità di pratica" attive all'interno dell'organizzazione per lo scambio di esperienze di apprendimento e buone prassi
- formazione degli attori chiave nell'approccio alla produzione tra pari all'interno di un'organizzazione
- facilitazione della comunicazione attiva e condivisione dell'esperienza tra attori chiave
- sostegno per il lavoro intraorganizzativo ed interorganizzativo nell'ambito della produzione tra pari
- sostegno pratico alla produzione tra pari fornendo strumenti appropriato.

Punto di azione

Valutate qui di seguito i processi della vostra organizzazione per la produzione tra pari ed elaborate anche una lista di consigli per promuovere le politiche e le procedure per la produzione tra pari dell'eLearning.

Processi esistenti che facilitano la produzione tra pari	Consigli per facilitare il miglioramento dei processi

6.3 Strumenti di supporto

Il numero dei vari strumenti per la produzione tra pari sta crescendo rapidamente – molti di noi usano strumenti come i wiki, i blog, gli spazi di lavoro collaborativi, la condivisione di file ecc. Tuttavia, per un'organizzazione è importante assicurare che ciò sostenga gli strumenti verso cui tutti hanno accesso e che possono essere facilmente utilizzati da un pubblico il più vasto possibile. Anche nella produzione tra pari l'"accesso è tutto". Così, la sfida organizzativa non è incentrata sul se si stiano utilizzando gli strumenti più innovativi ed avanzati, ma piuttosto se gli strumenti impiegati possano servire, nel modo migliore possibile, a raggiungere gli scopi reali.

Sfortunatamente, spesso anche i problemi di compatibilità fra gli strumenti creano soglie inutili nei confronti di quanti vorrebbero prender parte alla produzione tra pari. Questo potrebbe significare anche che il personale di supporto tecnico e della tecnologia dell'informazione è restio a sostenere la modalità di produzione tra pari, poiché teme che il proprio lavoro possa accrescere con il personale di supporto tecnico. In particolare, nelle grandi società ed agenzie governative potrebbero esserci anche chiare restrizioni sull'uso di molte applicazioni di "software sociali". Volenti o no, questo deve essere preso in considerazione nel progettare le vostre attività.

Nel discutere gli strumenti di supporto, i seguenti aspetti dovrebbero essere presi in considerazione più di ogni altra cosa:

- accesso agli strumenti utilizzati: tutti gli utenti potenziali accedono facilmente?
- caratteristiche tecniche degli strumenti: gli strumenti sono facili da usare?
- l'impatto economico degli strumenti: gli strumenti sono forniti gratuitamente o ci sono restrizioni economiche per l'uso?
- la sicurezza dei dati e i Diritti di Proprietà Intellettuale: gli strumenti forniti assicurano la sicurezza dei dati e i criteri sul Diritto di Proprietà Intellettuale sono chiari ed accettabili?
- supporto degli utenti richiesti: è richiesto l'uso dell'utente e come è organizzato?
- longevità degli strumenti: pensiamo che gli strumenti siano disponibili in un futuro prevedibile?

Punto di azione

Valutate qui di seguito gli strumenti della vostra organizzazione per la produzione tra pari ed elaborate anche una lista di consigli sugli strumenti supplementari da usare o sostituire per promuovere la produzione tra pari dell'eLearning.

Strumenti esistenti per la produzione tra pari	Consigli per strumenti migliorati o supplementari

7 L'approccio di qualità QMPP

In questo capitolo analizzeremo il modello di qualità QMPP che si sta evolvendo e sviluppando basato su una ricerca sul campo sia con i diversi quattro progetti pilota sia tramite le nostre discussioni con gli esperti nei diversi gruppi di esperti. Inoltre, verranno presentati quattro casi analitici (case study) intrapresi durante il progetto QMPP e discussi i propri fattori di qualità.

7.1 Basi per l'approccio qualitativo del QMPP

La sfida della gestione della qualità nel contenuto eLearning prodotto dai pari può, tuttavia, mettere a repentaglio i meriti di questo approccio e metodo. La metodologia della qualità del lavoro nella produzione tra pari è nella migliore delle ipotesi disseminata e frammentata. Spesso si è affermato che l'esatta natura della produzione tra pari risieda nel suo libero flusso, dunque, qualsiasi meccanismo informale (incluso l'approccio qualitativo) sarebbe drasticamente contrario al fattore creatività. Al momento esistono già diversi strumenti ed approcci utili impiegati (come gli strumenti per la *peer review*, gli strumenti per creare i propri wiki, dizionari ecc.) per assicurare e migliorare la qualità del contenuto eLearning prodotto dai pari.

L'importanza della produzione tra pari del contenuto eLearning crescerà soprattutto nel settore della formazione professionale così come nell'ambito dell'istruzione professionale. Molte organizzazioni fanno fronte alle sfide per la riduzione del ciclo vitale del contenuto di apprendimento così come ne abbracciano delle altre volte a fornire il contenuto di apprendimento richiesto a breve termine e a basso costo. Tuttavia, si comprende anche che il contenuto di apprendimento prodotto tra pari (basato sull'esperienza professionale) può essere più esatto e attraente rispetto al contenuto di apprendimento "prodotto in maniera distaccata" dagli esperti di contenuto esterni.

La produzione tra pari ha molto potere all'interno della formazione professionale. La futura forza lavoro in Europa in molte professioni non dovrà soltanto avere accesso e gestire una grande quantità di sapere e di informazioni, ma ancor più importante, dovrà produrre individualmente molti elementi dell'informazione come parte integrante del proprio lavoro. La produzione tra pari non rappresenta soltanto un nuovo metodo per produrre contenuto eLearning, ma è anche un approccio per autorizzare una vasta gamma di professionisti a produrre contenuto eLearning. Inoltre, ciò prevede anche un importante elemento democratico nel portare la produzione di contenuto di apprendimento legata al lavoro al reale livello degli utenti, tutor e sostenitori dell'apprendimento.

7.2 Qualityscape QMPP

La scoperta fondamentale del nostro lavoro sulla produzione tra pari sta nel fatto che la qualità è creata come un'interazione tra la produzione tra pari del contenuto digitale ed i processi di convalida tra pari. Naturalmente i pari ricoprono diversi ruoli in diversi momenti – possono partecipare al processo di qualità in veste di creatori, ma il loro ruolo è essenzialmente anche quello di convalidare (vedi disegno 6).

Politiche di supporto (per favorire l'apprendimento)

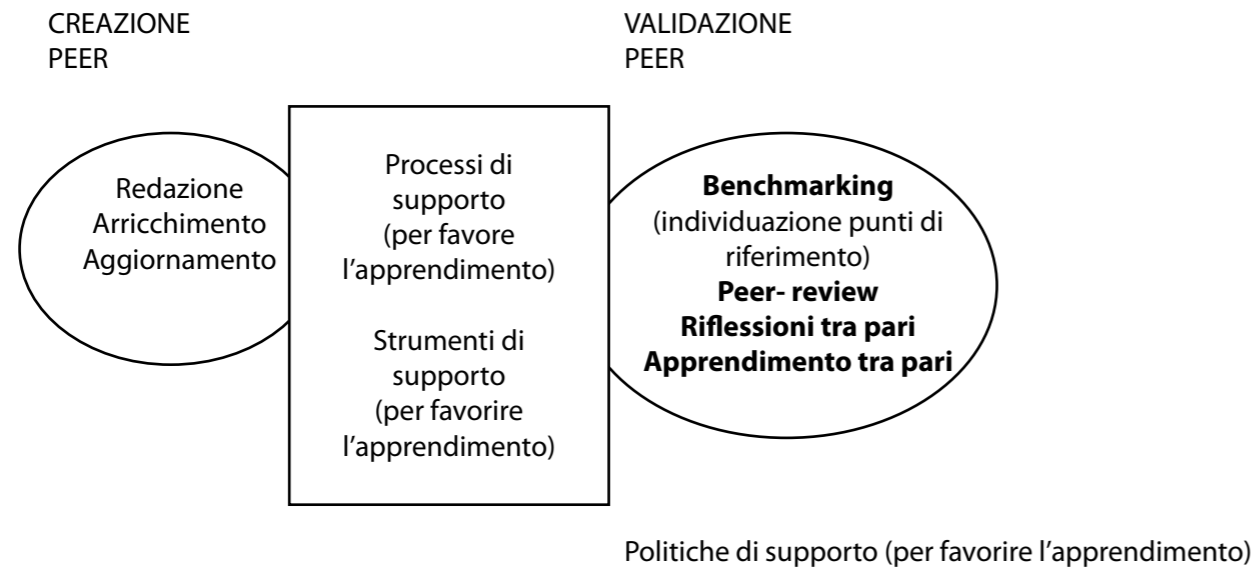


Immagine 6 Il Qualityscape QMPP

Nella creazione tra pari esistono diverse fasi di lavoro che si possono realizzare in tempi diversi. Il lavoro di creazione può includere la scrittura del contenuto (come la redazione di un nuovo articolo o la realizzazione di un nuovo video), la revisione del contenuto digitale (come la correzione di bozze), l'arricchimento del contenuto digitale (come l'aggiunta di nuove informazioni o nuovi mezzi di comunicazione) e l'aggiornamento del contenuto (come l'aggiornamento del contenuto esistente inserendo dati recenti).

Tuttavia, l'aspetto chiave nella gestione della qualità della produzione tra pari è il lavoro attivo ed approfondito di convalidazione tra pari. Il lavoro di convalidazione tra pari può includere il *benchmarking* (analisi comparativa delle prestazioni), la *peer review* (convalidare sistematicamente il proprio contenuto con altri pari), la riflessione tra pari (riflettere sul contenuto con altri pari) e l'apprendimento tra pari (apprendimento congiunto e sviluppo reciproco attraverso la costante valutazione).

Nella tabella che segue (vedi tabella 6) sono state riassunte alcune attività tipiche durante la creazione tra pari – lavoro di convalidazione tra pari.

Creazione tra pari (inclusa la scrittura tra pari)	Creazione del contenuto di apprendimento digitale attraverso la scrittura, la revisione, l'arricchimento e l'aggiornamento usando i diversi mezzi di comunicazione
Scrittura	Scrittura (condivisa) di testi ed altre risorse digitali; creazione di immagini, materiali audio, materiali video; creazione del contenuto per i wiki ecc.

Revisione	Revisione (condivisa) del contenuto digitale (dalla correzione di bozze alla traduzione), creazione di percorsi di navigazione alternativi, creazione di collage ecc.
Arricchimento	Creazione di contenuto digitale alternativo, pubblicazione di lavori individuali e lavori di squadra, condivisione di (b)log di apprendimento, aggiunta di collegamenti a librerie, social bookmarking ecc.
Aggiornamento	Controllo del contenuto esistente, aggiornamento del contenuto esistente, aggiunta di contenuto specifico ecc.
Convalidazione tra pari	Convalidazione del contenuto digitale con esperti della materia, convalidazione del contenuto con i pari, stima della validità e fruibilità del contenuto ecc.
<i>Benchmarking</i>	Identificazione di casi validi e buone prassi a scopo comparativo, identificazione di risorse digitali supplementari, identificazione aree dove il contenuto è mancante ecc.
<i>Peer Review</i>	I pari forniscono <i>feedback</i> sugli obiettivi dell'apprendimento, l'evoluzione e gli scopi di una comunità di apprendimento
Riflessione tra pari	Incitazione alla riflessione sui processi di apprendimento attraverso le proprie esperienze e la condivisione delle riflessioni con la comunità di apprendimento o tra più comunità di apprendimento
Apprendimento tra pari	Apprendimento congiunto anche attraverso lo scambio di esperienze di apprendimento e risultati dell'apprendimento, come i portfolio elettronici

Tabella 6 Creazione tra pari e convalidazione tra pari

La gestione della qualità della produzione tra pari dell'eLearning deve anche mirare a fornire processi e strumenti di miglioramento per quelle situazioni in cui il contenuto creato dai pari verrà convalidato tra pari. Le politiche di miglioramento per la creazione tra pari, la convalidazione tra pari e la gestione della qualità deve, perciò, sostenere l'intero processo di Creazione tra Pari e Convalidazione tra Pari fornendo strumenti di miglioramento e proponendo processi di miglioramento.

Punto di azione

Ora siete venuti a conoscenza di molti aspetti della gestione della qualità della produzione tra pari dell'eLearning e vi è stato presentato il modello Qualityscape QMPP. Secondo la vostra organizzazione, valutate la Qualityscape QMPP – corrisponde alla vostra situazione? Cosa dovrebbe essere aggiunto all'approccio Qualityscape QMPP per soddisfare i vostri bisogni?

7.3 Esperienze QMPP e studi analitici (*case study*)

Durante il progetto QMPP sono stati diretti quattro diversi progetti pilota. Questi progetti pilota avevano tutti la loro natura specifica così come una loro metodologia da far funzionare insieme a quella legata alla qualità. Qui di seguito troverete i diversi casi analitici (*case study*) analizzati.

Studio analitico (*case study*) A: Viaggi d’Affari Manolo - IAVANTE ⁵⁵

I viaggi d’Affari Manolo è parte di un corso di lingua inglese online su più livelli prodotto tra pari. È un progetto del Programma di Formazione per l’Inglese IAVANTE che è al servizio di 200 studenti di tutto il Sistema di Sanità Pubblica andaluso in Spagna (APHS). Questo progetto basato sul blog è stato concepito come una strategia trasversale per adattare il contenuto dell’apprendimento ai bisogni linguistici specifici degli operatori che lavorano nella sanità pubblica, così come per affrontare due fattori aggiuntivi. Il primo corrisponde alla crescente dipendenza dalle strutture “Web 2.0” sul posto di lavoro degli operatori sanitari e quindi l’interesse nell’uso che essi fanno della formazione. Il secondo consiste nel fornire un ambiente costantemente stimolante in cicli di classi che non presentano scopi prefissati.

Manolo è il protagonista virtuale di una serie di episodi pubblicati su un blog Wordpress ad accesso libero utilizzando le presentazioni interattive Flash. Questo personaggio, rappresentato da un avatar, è un miscuglio flessibile tra il professionale ed il personale (dottore, formatore, ricercatore, buongustaio, musicista ecc.) per favorire l’adattamento e l’inserimento di tutti i necessari scenari linguistici comunemente richiesti da una serie di occupazioni in campo sanitario: medici ospedalieri, dirigenti sanitari, ricercatori medici, personale amministrativo, personale informatico ecc. Una squadra composta da otto consulenti e docenti di formazione linguistica ha creato congiuntamente i primi episodi. Questi sono stati testati in aula per vagliarne l’efficacia didattica ed anche come modo per introdurre il concetto nel proprio contesto agli studenti.

I capitoli si basano su personaggi avatar creati mediante un processo tra studenti pari che formano una comunità di amici, collaboratori, una famiglia, ed altri che interagiscono con Manolo.

Ogni gruppo di studenti del Sistema di Sanità Pubblica (APHS) – in media otto studenti per gruppo – crea un singolo avatar che li rappresenta nella storia. Essi decidono il profilo del loro avatar ed il tipo di relazione da intessere con Manolo e forniscono testi che vengono recitati dall’avatar attraverso una voce registrata. Ciascun gruppo crea un dialogo tra il loro personaggio e Manolo.

I profili degli avatar e i dialoghi vengono pubblicati in una categoria separata sul blog dedicato al contenuto degli studenti. Il contenuto degli studenti è corretto dal gruppo di studenti controllati dal docente e poi inviato così com’è, senza un’ulteriore revisione o traduzione. Il contenuto dell’episodio viene corretto e curato da un processo di docente pari e accompagnato da una traduzione.

I gruppi votano per il loro avatar preferito tra tutti i gruppi, escludendo il loro. L’interazione vincente viene poi preparata da una squadra di docenti e diviene l’episodio successivo nella storia dei Viaggi di Lavoro di Manolo. Ulteriori sondaggi d’opinione da parte degli studenti gestiti in classe o sul blog decidono quello che Manolo farà successivamente.

Gli studenti definiscono l’orientamento del contenuto della lezione attraverso il consenso del gruppo due volte all’anno. Essi sono responsabili del contributo del materiale didattico fornito a lezione, il quale, viene successivamente inserito nella piattaforma Moodle. Periodicamente, gli studenti sono chiamati a valutare nuovamente l’orientamento del contenuto e a modificarlo affinché si adatti ai sempre nuovi bisogni. Gli episodi sui Viaggi di Affari di Manolo vengono pensati per riflettere questi cambiamenti. Oltre alla lezione determinante e al contenuto del blog, ciascuno studente crea un personale obiettivo linguistico adatto alle proprie necessità di apprendimento linguistico. I compagni di classe ricevono e danno supporto al gruppo sforzandosi di raggiungere questi obiettivi.

⁵⁵ Questo *case study* è stato scritto da Tim McQuaid e David Riley (IAVANTE)

Il materiale sui Viaggi di Affari di Manolo è prodotto su tre livelli – Elementare, Intermedio e Avanzato – e consiste in una storia basata sulla narrazione seguita da una sezione di domande e risposte, di suggerimenti linguistici e grammaticali, di un’area per la pratica della traduzione, questionari e glossario. Le lezioni per l’apprendimento linguistico forniscono delle possibilità per l’ascolto, fermo immagine, testi e opzioni video. Il materiale di ogni episodio è utilizzato in concomitanza con lezioni frontali e partecipazione alla piattaforma Moodle. Tutti i testi e i materiali audio sono scaricabili.

Una seconda caratteristica dei Viaggi di Affari di Manolo è l’inclusione della produzione tra pari tra i docenti che amministrano il corso. I docenti comunicano attraverso le email in un sistema di gruppo “rispondi a tutti”. Il contenuto linguistico e grammaticale introdotto nelle storie e negli esercizi successivi è creato mediante il consenso di gruppo basato sulla sollecitudine da parte di tutti i docenti. La convalidazione finale del materiale è prodotta attraverso una peer review seguita dall’approvazione dell’amministratore. Anche i docenti possiedono il loro avatar disponibile ad interagire con quelli degli studenti negli scenari creativi delle aule.

Un gruppo pilota formato da otto studenti di livello avanzato e tre docenti ha fornito il loro feedback sul Viaggio d’Affari di Manolo. Gli studenti del gruppo pilota e i docenti hanno riempito i questionari riguardanti i principi per la qualità. Ulteriori processi per la convalidazione tra pari necessitano di una definizione.

Studio analitico (*case study*) B: Passaporto dell’igiene – come usare la propria competenza in maniera produttiva ⁵⁶

La formazione professionale gioca un ruolo importante nel sistema scolastico finlandese. Esso fornisce sia una formazione pratica sia competenze teoriche di base, per cui dopo la scuola professionale il discente può proseguire gli studi, ad esempio, negli istituti di istruzione superiore. La formazione professionale è anche interessante: più della metà dei giovani di sedici anni scelgono la formazione professionale come alternativa. Oltre all’istruzione dei giovani, le scuole professionali in Finlandia contano su una forte istruzione professionale. Quasi ogni scuola professionale in Finlandia possiede anche un centro o istituto per la formazione professionale degli adulti.

Il progetto pilota QMPP ha avuto luogo nell’Istituto di Educazione per Adulti di Jyväskylä. La sua principale funzione è quella di fornire la formazione professionale iniziale e continuare l’educazione degli adulti. Promuove l’istruzione a 6000 studenti giovani e a 12000 studenti adulti ogni anno. Il suo uso finora è stato molto incentrato sul programma di studi ed orientato sul docente/formatore, quindi la variazione dei materiali e dei corsi è stata molto grande. Con questo progetto pilota QMPP è stato introdotto all’interno dell’organizzazione un nuovo metodo di creazione del contenuto, una produzione tra pari basata sulla collaborazione tra esperti/docenti.

Il metodo più diffuso è quello della creazione del contenuto da parte del docente/esperto. Si tratta di un modello in cui un gruppo di docenti che appartengono alla stessa area di argomento si accordano innanzitutto sulla realizzazione del programma di studi. Questa realizzazione del piano viene poi suddivisa tra il gruppo che si occupa della creazione del contenuto, e ciascun membro del gruppo crea una parte del contenuto stabilito. Non appena il docente/esperto crea una parte concreta del programma di studi, questi riceve in cambio le altre parti da altri creatori di contenuto. Tuttavia, questo modello richiede molte codifiche e negoziazioni tra i diversi docenti ed esperti.

Il metodo alternativo consisterebbe nel riunire gli esperti in gruppo e farli poi concentrare su un argomento specifico. L’accordo chiave all’interno del gruppo che si occupa della creazione riguarda il processo di apprendimento, il contenuto e la valutazione degli scopi dell’apprendimento. Il gruppo deve raggiungere la reciproca comprensione di questi aspetti. Il reale processo di creazione del contenuto consiste proprio nell’amalgamare i materiali dei vari creatori di contenuto e sistamarli nel giusto ordine. Ciò che è più difficile in questo processo è il mettere in luce l’essenziale: ciò di cui gli studenti hanno bisogno per raggiungere gli obiettivi dell’apprendimento. Nel progetto pilota QMPP è stato utilizzato il secondo metodo.

L’argomento del corso del progetto pilota QMPP è stato il “Libretto Sanitario”. La richiesta del Libretto Sanitario sta aumentando vertiginosamente e questo richiede, ai docenti esperti, un carico di lavoro sempre maggiore. Il bisogno del Libretto Sanitario è incluso nella legislazione sia a livello nazionale che europeo. In pratica, ciò significa che ogni

⁵⁶ Questo *case study* è stato scritto da Petri Lounaskorpi (Finnish eLearning Centre)

persona il cui lavoro è legato in un modo o nell'altro al cibo o alle bevande necessita di questa "licenza" – Libretto Sanitario. Lo si esige dagli agricoltori, camionisti, commessi, chef, infermieri ecc. che già esercitano questo mestiere.

Finora i corsi sono stati tenuti in maniera tradizionale, con un insegnamento frontale, e dopo il corso i discenti hanno sostenuto una prova. La prova è coordinata a livello nazionale con una banca dati di domande curata dal Ministero della Sanità e degli Affari Sociali. Solo i docenti/formatori autorizzati possono correggere la prova e rilasciare il Libretto Sanitario. A Jyväskylä vi erano solo quattro docenti autorizzati – ed erano sommersi di lavoro.

Il processo di creazione del contenuto è stato diviso in cinque fasi:

FASE1	FASE 2	FASE 3	FASE 4	FASE 5
Orientamento	C r e a z i o n e contenuto	Piloting	Aggiornamento	Mantenimento
- argomento	- proprietà del corso	- reperimento	- sviluppo	- supporto
- creazione squadra	- proprietà dei moduli	- sostegno	- elementi apprendimento - blended	- proprietà
- risultato atteso	- contenuto corso	- ricezione feedback	- nuova giustificazione	- aggiornamento
- gruppo target	- processo di studio		- divulgazione	
	- giustificazione			

La qualità funzionale della formazione è legata al reale argomento della formazione. Il contenuto del corso deve adempiere alle richieste legislative e regolamentari del Libretto Sanitario. Questi obiettivi dovevano essere raggiunti e vi era anche una precisa simulazione di prova messa a disposizione dagli esami nazionali. Dall'altro lato, il gruppo di esperti per la creazione di contenuto dirige anche automaticamente la qualità con il proprio lavoro. Se il contenuto, il processo di apprendimento o altre parti del corso non soddisfano tutto il gruppo, quest'ultimo deve trovare un compromesso ed essere unanimemente d'accordo su come mantenere l'alta qualità dell'apprendimento.

Il **feedback** e la fase di aggiornamento dopo la fase di pilotaggio costituiscono una tappa importante nella qualità del lavoro. Il processo di sviluppo deve esser visto come un processo continuo che favorisce l'apprendimento ed il rinnovamento del corso.

La produzione del corso in un istituto di formazione professionale è stimolante. La creazione di un corso eLearning è raramente vista come un investimento. Nuovi modi di lavorare sono spesso percepiti come costi aggiuntivi. Le esperienze del progetto pilota QMPP rispetto alle risorse vedevano la capacità richiesta al soggetto per una buona produzione tra pari duramente sottovalutata dalla gestione dell'istituzione. Nella fase di pilotaggio, gli esperti hanno accumulato 104 ore di lavoro effettivo ed il personale di supporto (nell'assistere mediante LMS ecc.) altre 12 ore di lavoro per il corso sul Libretto Sanitario. Questo ha dimostrato che la buona produzione tra pari deve possedere delle buone risorse e la sua natura come metodo per la creazione di contenuto richiede un lavoro congiunto da parte di molti attori diversi. Tuttavia, l'istituto possiede ora una risorsa eLearning permanente per ampliare la propria erogazione di apprendimento. Di conseguenza, il punto chiave dell'apprendimento del progetto pilota QMPP in Finlandia sta nel fatto che una buona e dettagliata produzione tra pari esperti debba essere dotata di risorse di tempo.

Le esperienze maturate in questa formazione sono state eccellenti. Tutti gli studenti hanno avuto accesso al corso o dal posto di lavoro o da casa. La struttura del corso era logica e gli studenti della prima coorte hanno studiato il corso in maniera approfondita – e tutti hanno superato la prova richiesta.

Studio analitico (case study) C: Corso di formazione avanzato di rianimazione per infermieri – produzione tra pari del contenuto eLearning associato alla simulazione avanzata del paziente all'interno della fondazione IAVANTE⁵⁷

⁵⁷ Questo case study è stato scritto da Jose Pinzon (IAVANTE)

Nella gestione o *piloting* dell'approccio QMPP, il Centro per la Simulazione Medica di Granada della Fondazione IAVANTE ha incluso un corso di Rianimazione utilizzando tecniche di simulazione avanzate associate alla produzione tra pari del contenuto eLearning nella formazione di esperti professionisti.

Durante il corso di Rianimazione gli studenti – infermieri esperti – condividono il loro sapere e le proprie esperienze, ma sviluppano anche competenze pratiche. Il gruppo pilota è composto da sette infermieri. Si tratta di professionisti esperti in Rianimazione, nonostante lavorino in diversi settori (donazione degli organi, pronto soccorso ecc.). Inoltre, il sostegno per l'esperimento consisteva in un coordinatore della formazione e tre mediatori per gli aspetti metodologici, le competenze tecniche e non tecniche. L'obiettivo principale del corso era quello di migliorare il sapere e le competenze sulla Rianimazione, e gli obiettivi specifici sono stati stabiliti dal gruppo di pari stesso.

Due sono state le fasi del corso:

- fase eLearning: gli studenti (pari) producevano tutto il contenuto teorico ed il contenuto delle esercitazioni attraverso la produzione tra pari utilizzando una piattaforma eLearning (Moodle). Il contenuto veniva diviso in quattro moduli principali all'interno di Moodle, e i pari caricavano e discutevano i risultati tangibili (sotto forma di fogli di lavoro) divisi per competenze conoscitive, competenze tecniche e non tecniche e scenari clinici.

- fase di apprendimento frontale: una fase di apprendimento frontale della durata di due giorni. In queste simulazioni è stato utilizzato un simulatore di paziente umano (robot avanzato HPS METI™). Il gruppo di pari ha adottato il sapere acquisito nella pratica di simulazione avanzata (simulazione basata sul robot e sull'attore). Alla fine del corso, il gruppo di pari accede alla piattaforma eLearning per condividere le riflessioni riguardo le proprie esperienze.

Il corso è stato orientato ai risultati e al rendimento: in tutto 24 documenti sono stati caricati sulla piattaforma eLearning dai pari. I documenti comprendenti le competenze conoscitive e le competenze tecniche sono stati prodotti dai pari come anche sette casi clinici sono stati creati dai pari – questi sono stati applicati alle simulazioni dello scenario clinico alla fine del processo di formazione. Inoltre, i discenti hanno condiviso un alto tasso di soddisfazione documentato dai questionari dopo la formazione.

Vari principi dell'eLearning 2.0 sono stati applicati lungo il corso. L'autovalutazione dei propri bisogni è stata molto importante nella fase iniziale della formazione. La riflessione sull'apprendimento, così come sulle pratiche del lavoro, è stata fondamentale ed alcuni aspetti della metodologia della formazione sono stati definiti tramite il consenso tra pari.

A conclusione di questo progetto QMPP si può affermare che:

- i partecipanti sono stati liberi nel creare il contenuto. Hanno concordato la metodologia e gli obiettivi specifici all'inizio.
- il processo di apprendimento ha promosso la riflessione e i discenti come produttori proattivi.
- il mediatore ha un ruolo chiave per via delle novità e delle caratteristiche dei processi di produzione tra pari.
- tutti i pari hanno prodotto contenuto e hanno scambiato il sapere legato ai diversi settori.
- il contenuto creato è riutilizzabile per corsi futuri in qualità di contenuto modulare.
- la produzione tra pari ha favorito la condivisione di sapere tacito mettendolo in pratica in un contesto di simulazione.

Studio analitico (case study) D: Master in Progettazione Didattica all'Università di Macerata⁵⁸

Il Dipartimento di Scienze dell'Educazione e della Formazione dell'Università di Macerata ha attivato un progetto pilota QMPP all'interno del Master in "Progettazione didattica". Il corso è stato organizzato in collaborazione con le seguenti istituzioni italiane: l'Università del Molise e l'Ifor (Istituto di Formazione, Orientamento e Ricerca) di Matera. Questo master, di durata annuale, con attribuzione di 60 CFU, si è svolto nel periodo compreso tra Ottobre 2008 e Aprile 2009.

L'obiettivo del corso era quello di fornire ai docenti in servizio ed a quelli futuri, le giuste competenze per essere in

⁵⁸ Questo case study è stato scritto da Laura Fedeli (Università di Macerata)

grado di

- progettare percorsi di apprendimento che mirassero a lavori originali, alla valutazione equilibrata e all'uso di nuove tecnologie
- collegare la fase di progettazione al processo di ricerca didattica
- costruire programmi di studio per le diverse discipline.

Il Master offriva tre diversi percorsi di apprendimento:

- Ricerca educativa
- Progettazione didattica (italiano, matematica, inglese, storia, scienze)
- Tecnologie dell'istruzione.

I partecipanti dovevano essere insegnanti di scuola di qualsiasi livello (dall'elementare alla scuola superiore) e laureati la cui laurea potesse permettere loro intraprendere una carriera scolastica.

I partecipanti erano tenuti a prender parte a 1500 ore distribuite fra corso ed attività – questo consisteva in:

- 12 ore di istruzione frontale (presso la Facoltà di Scienze della Formazione - Università di Macerata connessa tramite videoconferenza o all'FOR o alla Facoltà di Scienze Sociali – Università del Molise)
- 375 ore di attività didattica a distanza (usando un LMS e varie applicazioni "Web 2.0)
- 300 ore *project work* o *stage* (da concordare con il Consiglio di Direzione; gli insegnanti in servizio avrebbero potuto chiedere di svolgere lo stage nella scuola presso cui prestavano servizio)
- 813 ore di studio individuale.

Durante il corso diverse risorse dovevano essere disponibili e derogate attraverso LMS, come

- risorse di web (*link* di siti, weblog, wikis, articoli ecc.)
- materiali preparati sia da docenti universitari che da esperti in didattica provenienti dal contesto scolastico (articoli, casi analitici (case study), presentazioni)
- materiali creati dai partecipanti durante le loro attività; questi materiali vengono impiegati come una risorsa a cui tutti gli insegnanti iscritti al corso devono accedere come fosse un input volto alla promozione della riflessione sugli atteggiamenti personali legati alla progettazione didattica. Questi materiali costituiscono, inoltre, una risorsa da utilizzare in futuri Master

Il metodo utilizzato nel Master è il cosiddetto approccio pratico-teorico-pratico che segue gli input teorizzati da Marguerite Altet, Philippe Perrenoud, François Tochon, Léopold Paquay e Shulman. Le attività chiave – svolte parzialmente in collaborazione con il gruppo di pari – potrebbero essere così suddivise:

- processo di riflessione individuale (attraverso un portfolio elettronico)
- riflessione condivisa e lavori di collaborazione da svolgere in piccole attività di gruppo (chat, discussioni nei forum, produzione collaborativa di relazioni)
- progetto finale (presentazione personale usando determinati strumenti).

Punto di azione

Ora siete venuti a conoscenza dei Quattro casi analitici (case study) in cui la produzione tra pari è stata messa in pratica. Facendo riferimento alla vostra organizzazione, riflettete qui di seguito su quali sono stati i meccanismi chiave della qualità nei casi. Dovreste anche discutere quali sono state le scoperte chiave nei casi presentati, quali hanno avuto impatto sulla vostra organizzazione quando è stata messa in pratica la produzione tra pari nell'eLearning.

8 Costruire il proprio approccio allo sviluppo della qualità

In questo capitolo vi guideremo alla costruzione di un approccio qualitativo adeguato alla vostra organizzazione per sostenere la gestione della qualità della produzione tra pari dell'eLearning. Poiché avete lavorato nei precedenti capitoli avete già elaborato molte definizioni ed istituito un certo numero di linee guida.

8.1 Valutare le prassi concomitanti

Il primo passo raccomandabile è valutare le vostre prassi concomitanti. La mappatura della situazione esistente vi consente di comprendere in maniera adeguata le vostre prassi, ma ciò può anche fornirvi delle idee per migliorare il vostro lavoro nell'ambito della qualità.

Punto di azione

Utilizzate la seguente lista per valutare le vostre prassi concomitanti. Ciò è stato formulato allo scopo di fornire indicazioni su come la prassi della produzione tra pari può diventare una produzione tra pari di alta qualità. Per favore analizzate la lista e valutate la vostra prassi. Siete incoraggiati a scrivere sulle colonne di destra se e come avete messo in atto il principio specifico nella vostra prassi.

Principi per la progettazione

Principi	In che modo questo principio viene messo in atto nella vostra prassi?
1. L'ambiente della produzione tra pari dovrebbe essere progettato in modo non limitato e dovrebbe stimolare la creatività dei partecipanti fornendo loro suggerimenti piuttosto che regole restrittive.	
2. La progettazione democratica include la proprietà condivisa dei processi; si focalizza sull'interazione dei pari, la qualità è dunque definita come il consenso dei gruppi sulla qualità.	
3. La Progettazione Pedagogica degli ambienti di apprendimento dovrebbe incentrarsi sull'apertura e non limitare il gruppo di pari, dovrebbe essere partecipativa ed ambire al consenso tra pari sugli obiettivi, sulle metodologie (al principio).	

4. Il processo di progettazione dovrebbe incentrarsi sulla costanza di applicazione del livello degli input di ciascun membro e sull'interdipendenza positiva tra pari, così come sulla complementarietà del ruolo dei pari.	
5. È importante che esista un codice di buona prassi per la progettazione democratica che stia alla base degli obiettivi modificati della valutazione della qualità nell'apprendimento tra pari.	
6. La progettazione didattica dovrebbe essere importante per il contesto professionale; i contenuti dovrebbero essere innovativi ed aggiornati, dovrebbero incentrarsi su un contesto di sostegno ed essere in relazione con un bisogno realmente identificato.	
7. Necessità di un preciso Scopo e di sostegno ideologico per quanto riguarda la cultura per lavorare insieme, la cultura dell'apprendimento costante, la cultura dell'accettazione degli errori e del continuo miglioramento.	

Principi per il processo/ processo educativo

Principi	In che modo questo principio viene messo in atto nella vostra prassi?
1. Il processo educativo necessita di concentrarsi sia sulla qualità che sulla motivazione (interna/esterna)	
2. Dovrebbe consentire una bassa determinazione esterna ed un'alta riflessione interna	
3. La riflessione è di fondamentale importanza per i processi di apprendimento 2.0.	

4. Il processo di apprendimento dovrebbe essere aperto, tuttavia gli Utenti dovrebbero essere responsabili e registrati per poter avvalorare i partecipanti	
5. Il processo di apprendimento dovrebbe sostenere i discenti come produttori attivi piuttosto che come consumatori passivi, dovrebbe seguire il percorso dalla ricezione alla partecipazione e concentrarsi sull'interazione	

Principi per la tecnologia

Principi	In che modo questo principio viene messo in atto nella vostra prassi?
1. La qualità funzionale è importante: coerenza nell'uso degli strumenti, supporto tecnico, facilità d'uso, prova e convalidazione, accessibilità, sono disponibili esercizi guidati, tracciabilità della produzione	
2. Alte possibilità di contributo dovrebbero essere affiancate all'alta accessibilità dei mezzi di comunicazione	

Principi per l'organizzazione

Principi	In che modo questo principio viene messo in atto nella vostra prassi?
L'apprendimento tra pari deve essere economico, i concetti riutilizzabili ed una documentazione appropriata dovrebbe essere disponibile a qualsiasi livello	

Principi per i risultati

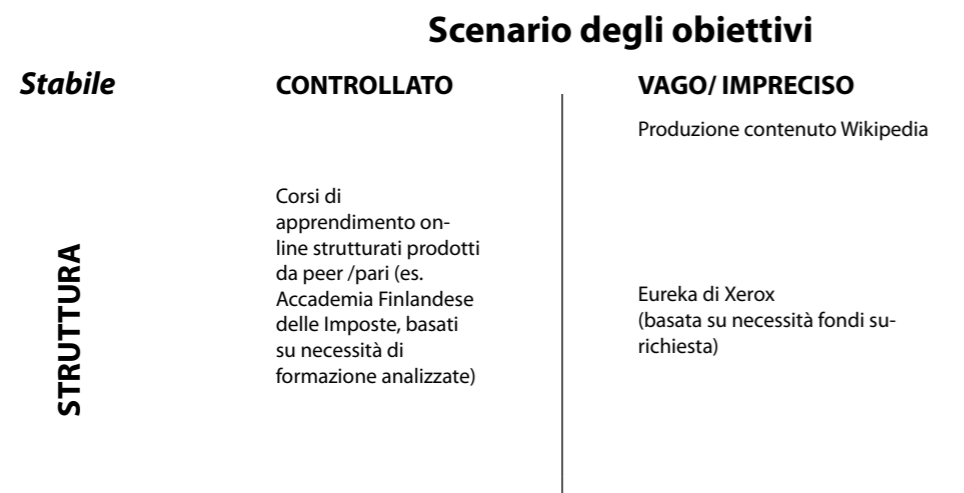
Principi	In che modo questo principio viene messo in atto nella vostra prassi?
1. L'apprendimento tra pari dovrebbe essere orientato ai risultati.	
2. L'apprendimento dovrebbe essere basato su processi stabiliti di convalidazione mediante la valutazione dei pari, comitati di valutazione del contenuto e la peer review deve essere introdotta.	

8.2 Sviluppo e definizione dell'approccio di qualità

Anche se vorremmo vedere la gestione della qualità della produzione tra pari applicata alla nostra organizzazione in maniera rapida e massiccia, è necessario capire che le diverse modalità potrebbero richiedere molteplici aspetti da evidenziare. Prendete in considerazione i casi analitici (*case study*) presenti nel Manuale – essi descrivono sistematicamente situazioni molto diverse tra loro con diversi attori ed ambizioni. Sulla base dei casi presentati, è possibile stilare una semplice classifica delle varie dimensioni cruciali della produzione tra pari nell'eLearning e nei campi affini.

Le due dimensioni cruciali sono (*vedi figura 7*):

- stabilire gli obiettivi – chi stabilisce gli obiettivi per il contenuto prodotto tra pari: esso è controllato ed unificato per tutti i potenziali produttori pari (ad esempio una struttura di un "corso") o è relativamente libero (ad esempio viene scritto su Wikipedia un articolo di mio interesse personale)
- struttura – quale struttura viene data: la struttura è solida (ad esempio composta da certi elementi, strumenti e richieste) o la struttura è libera e non predefinita (ad esempio i pari possono usare strumenti e strutture a loro piacimento).



Vago/ impreciso

Lavori prodotti da peer/pari all'interno di un corso e risorse di apprendimento (es. lavori di gruppo, blog, ecc.)

Comunità di pratica (es. banca di pratiche innovative di IAVANTE)

Vari gruppi di auto-aiuto es. nella sanità (basati su discussioni in bacheche elettroniche)

Immagine 7 Posizione di obiettivi contro struttura

Punto di azione

Nello sviluppare il vostro approccio della qualità, valutate almeno i seguenti aspetti:

Elementi dell'approccio della qualità	Le vostre decisioni
Definite il vostro pubblico e discenti (valutate anche la loro capacità e prontezza per la produzione tra pari)	
Definite il vostro campo di studio (valutate anche se si presta facilmente alla produzione tra pari)	
Definite gli obiettivi (è controllato o libero?) nel vostro lavoro di apprendimento	
Definite la struttura (la struttura è solida o libera?) nel vostro lavoro di apprendimento	
Definite gli strumenti e le tecnologie da usare e disponibili (state voi fornendo gli strumenti o i discenti sono liberi verso l'uso di qualsiasi strumento?)	
Definite le risorse richieste (quali risorse sono necessarie – questo dovrebbe includere manodopera ed altre risorse)	
Definite il supporto necessario (tecnico, pedagogico ecc.)	

Controllare	
Agire (migliorare)	

9 Letture consigliate

Abbiamo raccolto la seguente lista di letture consigliate come letteratura che abbiamo usato nel testo, ma anche i libri, gli articoli e le risorse sul Web che potrebbero interessarvi per avere una conoscenza più approfondita delle questioni di produzione di peer e gestione della qualità.

9.1 Letteratura consigliata

- Ahmed, P.K. – Kok, L.K. – Loh, A.Y.E. (2002), Learning through knowledge management. Butterworth Heinemann.
- Anderson, C. (2006), The Long Tail: Why the Future of Business Is Selling Less of More. Hyperion.
- Anderson, P. (2007), What is Web 2.0? - Ideas, technologies and implications for education. JISC Technology and Standards Watch, Feb. 2007 – at <http://www.jisc.ac.uk/media/documents/techwatch/tsw0701b.pdf>
- Barrett, E. (ed.) (1994), Sociomedia – Multimedia, Hypermedia and the Social Construction of Knowledge. The MIT Press.
- Benkler, Y. (2006), The Wealth of Networks. Yale University Press.
- Brown J.S. - Duguid P. (2000), Balancing act: How to capture knowledge without killing it. Harvard Business Review 78,73-80.
- Cross, J: Informal Learning (2006), Rediscovering the Natural Pathways That Inspire Innovation and Performance. Pfeiffer.
- Duval, E.: LearnRank (2006), Towards a real quality measure for Learning. In Ehlers, U.-D. – Pawlowski, J.M.: Handbook of Quality and Standardisation in E-Learning. Springer.
- Ehlers, U.-D. – Pawlowski, J. (eds.) (2006), Handbook on Quality and Standardisation in E-Learning. Springer.
- Ehlers, U.-D. – Pawlowski, J. (2006), Quality in European e-learning: An introduction. In Ehlers, U.-D. – Pawlowski, J. (eds.): Handbook on Quality and Standardisation in E-Learning. Springer.
- Ehlers, U.-D. (2008), Web 2.0 – eLearning 2.0 – Quality 2.0 – Perspectives on a change in learning culture and quality concepts. In Hohenstain, A. – Wilbers, K. (eds.): Handbuch E-Learning. Köln 2008.
- Ehlers, U.-D. (2009), Web 2.0 – E-Learning 2.0 – Quality 2.0? Quality for new learning cultures. Quality Assurance in Education 17, 296-314.
- Ghosh, R.A. (2005), CODE – Collaborative Ownership and the Digital Economy. The MIT Press.
- Goldman, R. – Gabriel, R.P. (2008), Innovation Happens Elsewhere – Open Source as Business Strategy. Elsevier.
- Guest, T. (2007), Second Lives – A journey through virtual worlds. Arrow Books.
- Harasim. L. et al. (1995), Learning Networks. The MIT Press..
- Hietanen, H. – Oksanen, V. – Välimäki, M. (2007), Community Created Content. Turre Legal.
- Keen, A. (2007), The Cult of the Amateur: How Today's Internet Is Killing Our Culture and Assaulting Our Economy. Nicholas Brealey Publishing.
- Kotzinos, D. et al. (2005), Online Curriculum on the Semantic Web: The CSD-UoC Portal for Peer-to-Peer E-learning. Proceeding of WWW 2005, Maggio 10-14, 2005, Chiba, Giappone.
- Leadbeater, C (2008), We-think: The Power of Mass Creativity. Profile Books.
- Lih, A. (2009), The Wikipedia Revolution: How a Bunch of Nobodies Created the World's Greatest Encyclopedia. Hyperion.
- Maehr, M. – Stallings, R. (1972), Freedom from external evaluation. Child Development 43, 177-185.
- McGuinness, D.L. et al. (2006), Investigations into Trust for Collaborative Information Repositories: A Wikipedia Case Study. WWW2006 Workshop on the Models of Trust for the Web (MTW'06), Edinburgh, Scozia.
- Moore, M.G. (2003), Network Systems: The Emerging Organizational Paradigm. The American Journal of Distance Education 17, 1-5.
- Nonaka, I. – Takeuchi, H. (1995), The Knowledge-Creating Company. Oxford University Press.
- OECD - Working Party on Information Technology (2007) Participative Web: User-created content. DSTI/ICCP/IE(2006)7/FINAL. OECD.
- O'Reilly, T. (2007), What is Web 2.0? - Design Patterns and Business Models for the Next Generation of Software - <http://www.oreilly.de/artikel/web20.html>
- Parker, K.R. – Chao, J.T. (2007), Wiki as a Teaching Tool. Interdisciplinary Journal of Knowledge and Learning Objects 3, 57 – 72.
- Pettenenati, M.C. – Cigognini, M.E. (2007), Social Networking Theories and Tools to Support Connectivist Learning Activities. International Journal of Web-based Learning and Teaching Technologies 2, 42 – 60.

- Prahalad, C.K. – Krishnan, M.S. (2008), *The New Age of Innovation – Driving Co-created Value through Global Networks*. McGraw-Hill.
- Prahalad, C.K. – Ramaswamy, V. (2004), *The Future of Competition – Co-Creating Unique Value with Customers*. Harvard Business School Press.
- Rask, M. (2007), *The Richness and Reach of Wikinomics: Is the Free Web-Based Encyclopedia Wikipedia Only for the Rich Countries?*. Proceedings of the Joint Conference of The International Society of Marketing Development and the Macromarketing Society, 2-5 Giugno, 2007 (disponibile in SSRN: <http://ssrn.com/abstract=996158>).
- Reardon, R.F. (2004), *Informal learning after organizational change*. *The Journal of Workplace Learning* 17, 385 – 395.
- Richardson, W. (2006), *Blogs, Wikis, Podcasts, and Other Powerful Web Tools for Classrooms*. Corwin Press.
- Rolheiser, C. – Ross, J.A. (2001), *Student self-evaluation: What research says and what practice shows*. In Small, R.D. – Thomas, A. (eds.): *Plain Talk About Kids*. Covington.
- Senge, P.M. (1990), *The Fifth Discipline – The Art & Practice of The Learning Organization*. Century Business.
- Surowiecki J. (2005), *The Wisdom of Crowds: Why the Many Are Smarter Than the Few*. Abacus.
- Tapscott, D. – Ticoll, D. – Lowy, A. (2000), *Digital Capital – Harnessing the Power of Business Webs*. Nicholas Bearley Publishing.
- Tapscott, D. – Williams, A.D. (2006), *Wikinomics*. Portfolio, USA.
- Wenger, E. (1999), *Communities of practice: learning, meaning, and identity*. Cambridge University Press.
- Williams, J.B. (2004), *Exploring the use of blogs as learning spaces in the higher education sector*. *Australasian Journal of Educational Technology* 20, 232-247.
- Wirth, M.A. (2006), *An analysis of international quality management approaches in e-learning: Different paths, similar pursuits*. In Ehlers, U.-D. – Pawlowski, J. (eds.): *Handbook on Quality and Standardisation in E-Learning*. Springer.

9.2 Bibliografia Web

<http://www.youtube.com>

<http://www.facebook.com>

<http://www.flickr.com>

<http://slashdot.org>

<http://www.thefreedictionary.com>

<http://en.wikipedia.org/wiki>

(Footnotes)

1 Confronta ad es. Guest 2007

2 Cfr. Ad es. Pettinenati – Cigognini 2007