

Già da parecchi anni nel mondo della produzione e dei servizi il tema della qualità sta ricevendo grande attenzione. Le ragioni sono molteplici e corrispondono ad una pluralità di esigenze differenti: attrezzarsi per la competizione, accedere a zone di mercato dove la certificazione di qualità è una condizione necessaria imposta dal cliente, migliorare la qualità dei servizi pubblici ed ottimizzare la spesa relativa, solo per citare alcuni esempi.

Nel settore dell'educazione il tema della qualità ha certamente una tradizione meno consolidata che in altri settori. Questo è particolarmente vero in Italia dove i progetti centrati su questo tema sono stati pochi e di portata limitata e dove solo recentemente è stato istituito un *Servizio Nazionale per la Qualità dell'Istruzione*, attualmente in fase di avviamento.

Vi è tuttavia una diffusa attenzione a mettere in opera dispositivi di monitoraggio e di gestione della qualità, soprattutto in relazione agli elementi di innovazione che di volta in volta vengono introdotti nei sistemi formativi e, in particolare, nella scuola: autonomia scolastica, tecnologie didattiche, processi di aggiornamento docenti di tipo innovativo (sia da un punto di vista complessivo che da quello degli specifici processi che di volta in volta vengono attivati). In molti casi il percorso è ancora nelle fasi iniziali: i modelli e gli strumenti disponibili richiedono raffinamenti e perfezionamenti ulteriori ed esiste una tendenza a limitare la valutazione e la gestione della qualità a quegli aspetti più facili da affrontare. Nonostante difficoltà e problemi l'introduzione in forma esplicita e sistematica della dimensione qualità nei processi educativi risulta oggi ineludibile. Le ragioni sono molteplici e vale la pena di menzionare le più significative:

- l'esigenza di garantire la qualità del servizio pubblico e l'efficacia dell'utilizzazione delle relative risorse;
- l'esigenza, in un momento di

profonda innovazione per il sistema educativo, di poter valutare l'innovazione, selezionare fra alternative possibili e orientare gli investimenti;

- la prossima attuazione dell'autonomia scolastica: la qualità è uno strumento indispensabile per coniugare autonomia e responsabilità e per gestire un sistema che deve rispondere alle esigenze del territorio in potenziale competizioni con altri sistemi;
- l'attuale fase di sviluppo dell'offerta del mercato dei prodotti e dei servizi multimediali per l'educazione: dal punto di vista degli editori e dei fornitori di servizi è importante mettere in essere sistemi di gestione della qualità dei processi produttivi e, dal punto di vista degli utenti è necessario disporre degli strumenti concettuali per una scelta dei prodotti basata sulla qualità.

Questo numero di TD è interamente dedicato al tema della qualità nell'educazione e si pone in modo prevalente, anche se non esclusivo, dal punto di vista dell'utilizzazione delle tecnologie didattiche nei processi di apprendimento.

L'articolo iniziale di Giorgio Olimpo costituisce un tentativo di collegare le problematiche generali della qualità allo specifico settore della formazione ed approfondisce soprattutto il tema della qualità in relazione all'utilizzazione delle tecnologie didattiche. L'articolo sottolinea l'opportunità di un approccio, per quanto possibile *totale*, alla qualità educativa e mette in evidenza ruoli e complementarità di due possibili approcci alla qualità: quello *di processo* e quello *di prodotto*.

Il successivo articolo di Guglielmo Trentin affronta il problema della qualità negli interventi di formazione a distanza. L'articolo è riferito in modo particolare alla formazione a distanza cosiddetta di terza generazione in cui l'interattività (a distanza) fra

i soggetti in formazione svolge un ruolo centrale nel processo di apprendimento. L'articolo è prevalentemente centrato sul *triangolo* interattività-qualità-risorse di cui vengono esplorati i rapporti fra le diverse *copie di vertici*. La qualità è funzione del livello di interattività nell'ambito del gruppo, ma il livello di interattività ottenibile è anche legato alle risorse investibili o investite. E quindi la qualità desiderata e quella valutata dovrebbero essere comunque riferite alle risorse impegnate.

L'articolo di Stefania Bocconi, Vittorio Midoro e Luigi Sarti è centrato sulla formazione in rete, una particolare tipologia di formazione a distanza basata sull'attività collaborativa di un gruppo per via telematica. L'aspetto interessante dell'articolo è che ci propone, in termini anche quantitativi, una metrica di qualità per i processi di formazione in rete recentemente sperimentata in un corso condotto nell'ambito di una iniziativa europea. Si tratta di un vero e proprio resoconto di ricerca interessante per i modelli concettuali e le tassonomie che vengono introdotte e direttamente utilizzabile da tutti coloro che sono impegnati o vogliono impegnarsi nella progettazione e nella conduzione di attività di formazione basata sull'interattività a distanza.

L'articolo di Franco Barattini e Roberto Pentimalli è centrato sul tema della qualità dei servizi scolastici e ci propone il resoconto di Euroscuola, una esperienza condotta a Genova nata inizialmente da una collaborazione locale pubblico/privato. Lo spirito dell'approccio adottato è quello della qualità totale interpretata in un percorso di gradualità: dalla certificazione di alcuni servizi all'allargamento del discorso dal gruppo qualità iniziale a tutte le componenti scolastiche, fino ad arrivare alla certificazione globale di tutti i servizi offerti. È un interessante esempio di un processo finalizzato alla costruzione della cultura della qualità nella scuola che richiede gradualità sia nell'identificazione degli obiettivi affrontati sia da quello del coinvolgimento del personale scolastico.

L'articolo di Michela Ott è uno scritto di tipo passionale, che esprime idee ed opinioni sul software didattico e

sulla sua valutazione con la forza e con il convincimento di chi vive ed opera da molti anni in questo settore. L'articolo propone un punto di vista sulla valutazione molto diverso dalle consuete schede di valutazione onnicomprensive, rigorose e spesso inutili di cui non sono mancati gli esempi da quando il software didattico esiste. Queste schede spesso enumerano e quantificano minuziosamente tutti gli aspetti del software tranne l'unica cosa veramente importante: l'idea centrale, quella che Michela Ott chiama l'anima del software.

L'articolo di Raimondo Bolletta è ancora focalizzato sul software didattico anche se in uno spirito diverso dal precedente articolo di Michela Ott. Come preannunciato dal titolo, l'articolo ci porta gli appunti da un dibattito internazionale, svoltosi in ambito OCSE, sull'uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione nell'apprendimento e, in particolare, sul software didattico. La ricchezza di problematicità e di spunti offerti riflette proprio l'andamento di un dibattito a molte voci. Si parte dal problema della certificazione della qualità del software educativo, vengono successivamente affrontati i problemi del mercato e si conclude con la tematica dell'impatto sull'apprendimento con uno specifico riferimento ai vari programmi attivati dai diversi governi. Per ogni tematica vengono indicati problemi e possibili soluzioni da attivare, in qualche caso, attraverso specifici progetti.

L'ultimo articolo di Franco Tronci fa anch'esso riferimento alla qualità, ma a quella del tradizionale materiale audiovisivo di tipo televisivo. L'autore è un professionista della televisione educativa e sarà interessante per il lettore riflettere sulla trasferibilità dei modelli di qualità proposti al più recente settore della multimedialità.

Una piccola novità per concludere questo editoriale. Da questo numero TD ospita sulle ultime pagine una nuova rubrica che è stata battezzata *A parer mio*. Lo scopo è quello di ospitare opinioni o brevi saggi di attualità fra lo scientifico e il giornalistico. Gli autori varieranno di volta in volta in modo da sentire molte voci diverse.

*Giorgio Olimpo*