

**UNITELMA: l'Università della formazione a distanza. Uso e usabilità.**  
**di Valeria Turano**  
*Facoltà di Scienze della Comunicazione,*  
*Università La Sapienza di Roma*

Lo scenario in rapida trasformazione che identifica la nostra società come Knowledge Society, vede l'affermarsi delle Università Telematiche in cui aule, momenti di condivisione e costruzione della conoscenza sono virtuali, le attività didattiche si svolgono senza rigidi orari da rispettare e l'immediatezza rappresenta il valore aggiunto offerto dalla tecnologia.

Se originariamente l'e-learning prevedeva da un lato la presenza di *esperti della tecnologia* - che esaltavano le potenzialità delle piattaforme software- dall'altro la presenza di *esperti della formazione* - che si richiamavano alle teorie della pedagogia- negli ultimi anni la conflittualità tra queste figure sta lasciando spazio ad un dialogo interdisciplinare grazie al contributo dell'*ergonomia*, che si pone l'obiettivo di trovare una sintesi dei vari linguaggi per realizzare sistemi centrati sull'utente.

La presente tesi, organizzata in 6 capitoli, si pone l'obiettivo di integrare e utilizzare i saperi della cultura umanistica e della cultura tecnologica studiando il caso dell'università telematica "TEL.M.A.", considerando due aspetti fondamentali in tema di e-learning: l'uso e l'usabilità del software utilizzato nei momenti di erogazione della didattica online.

Nel **primo capitolo** sono analizzati quelli che sono i concetti generali dell'ergonomia, le caratteristiche che portano a definirla come un "approccio dalla natura interdisciplinare e applicativa"; vengono spiegati quei processi che consentono l'interazione tra il sistema cognitivo e gli strumenti per l'elaborazione dell'informazione, che hanno portato alla creazione della interfaccia utente, quale oggetto tecnologico e luogo di conversazione mediante il quale si stabilisce la collaborazione fra l'uomo e la macchina.

Nel **secondo capitolo** è presentato il tema della progettazione centrata sull'utente, che trova nei concetti di usabilità e accessibilità un momento di verifica fondamentale.

Le prestazioni di un qualsiasi prodotto devono essere orientate verso il soddisfacimento delle mutevoli esigenze dell'uomo. Per realizzare questo obiettivo si deve promuovere un processo continuo e interattivo che coinvolga l'utente nelle diverse fasi della progettazione, e di idonee metodologie che analizzino la facilità d'uso dell'oggetto ma anche la soddisfazione dell'utente finale.

Nel **terzo capitolo** si analizzano le tre generazioni di formazione a distanza che, dal diciannovesimo secolo ai giorni nostri, hanno portato gradualmente alla nascita della "strategia didattica" nota come e-learning, considerando le sue criticità, i suoi aspetti positivi e innovativi in tema di formazione e apprendimento, grazie all'utilizzo dello strumento informatico.

Nel **quarto capitolo** si sposta gradualmente l'attenzione verso la formazione in ambito pubblico, partendo dalle Corporate Universities, comunità di apprendimento nate negli anni Cinquanta che hanno dato l'avvio al tema di formazione di lunga durata in contesti lavorativi. Il rapporto di cooperazione tra Università e Pubblica Amministrazione è ormai una realtà che si è definita, nel corso degli anni, con sempre maggiore incisività.

Nel **quinto capitolo** si delineano dunque le caratteristiche delle Università telematiche che portano con sé la nascita di figure professionali nuove, ovvero quelle dei docenti e dei tutor online, ma anche degli studenti che ora hanno la possibilità di svolgere i propri studi in modo completamente diverso, eliminando spostamenti per raggiungere l'università, decidendo come e quando seguire i corsi.

Il **sesto capitolo** è quello dedicato al caso sperimentale, ovvero all'Università Telematica TELMA. Viene analizzata l'Università dal punto di vista

dell' "uso" che ne viene fatto, dell'offerta formativa che propone, delle modalità di erogazione del servizio. Parte centrale dell'analisi è dedicata all' "usabilità", ovvero la facilità d'uso della piattaforma di erogazione della didattica attraverso la quale ha luogo il rapporto di *comunicazione* con lo studente.

Per svolgere il seguente lavoro di tesi mi sono avvalsa di una metodologia qualitativa e quantitativa. Oltre ad una analisi svolta personalmente, applicando le linee guida di una accreditata metodologia di valutazione della qualità di siti Web (prof. R.Polillo, docente della cattedra di Interazione Uomo-Macchina all'Università degli Studi di Milano Bicocca), ho condotto interviste, disponibili in appendice, ai soggetti più significativi appartenenti a Tel.M.A., volendo approfondire le dinamiche nei diversi ambiti di competenza all'interno di una Istituzione che si occupa di formazione. Mi hanno gentilmente concesso la propria disponibilità il Direttore Scientifico della Facoltà di Giurisprudenza, Donato Limone; l'ingegnere della società Clio s.r.l. che ha provveduto all'implementazione della piattaforma di erogazione della didattica, Gabriele Conte; la responsabile dell'area "servizi agli studenti", Loretta Bargerò, e la responsabile dell'area e-learning dell'Euform, una delle società che ha contribuito alla istituzione dell'Università, Mariangela Pisani.

La fase conclusiva dell'analisi ha inoltre visto la partecipazione attiva di un gruppo di studenti dell'università, cui sono stati somministrati test di usabilità e questionari misti, e il cui contributo mi ha permesso di svolgere una valutazione più completa dell'usabilità del portale unitelma.

Si tratta di un aspetto di fondamentale importanza ai fini di una corretta analisi ergonomica, che mette in evidenza come una valutazione teorica sia utile per generare modelli per il miglioramento delle prestazioni, ma diventa tuttavia fondamentale la partecipazione attiva dell'utente, per poter garantire che quanto previsto in ambito teorico si traduca operativamente in un "sistema" ad alta usabilità e con gradi elevati di soddisfazione.