



Scuola Dottorale Internazionale di Studi Umanistici
Facoltà di Lettere e Filosofia

Ciclo XXIV
Settore Scientifico Disciplinare: M-PED/04

LA FIGURA DEL TUTOR ONLINE NEL *SUPPORTED ONLINE*
LEARNING: FUNZIONI, *SKILLS* E IDENTITÀ

Direttore della SDISU

prof. Roberto De Gaetano

Candidato

Francesca Molinaro

Supervisore

prof. Carmelo Più

Coordinatore dell'Indirizzo

prof. Giuseppe Spadafora

SOMMARIO

INTRODUZIONE	5
CAPITOLO 1	
IL TUTOR ONLINE: FONDAMENTI TEORICI E STATO DELL'ARTE	13
1. Premessa	13
2. Le origini storiche del tutor.....	14
3. Diversi paradigmi di apprendimento	17
3.1 Modellizzazione a posteriori	21
4. E-tutor, e-teaching, docente	23
4.1 Il Tutor come esperto/disciplinare.....	24
4.2 Il Tutor come Coach.....	26
4.3 Il tutor come controllore.....	28
5. Costruire rapporti socio-relazionali	29
5.1 Lavorare con gli strumenti online.....	30
CAPITOLO 2	
IL CONTESTO TEORICO E SCIENTIFICO DELL'APPRENDIMENTO.....	34
1. Premessa	34
2. Una definizione di apprendimento.....	36
2.1 Il problem solving e il pensiero	37
2.2 L'evoluzione delle teorie sull'apprendimento	40
2.3 Il Comportamentismo	42
2.4 Skinner e la Educational Technology.....	45
2.5 La rivoluzione cognitivista	47
2.6 Il costruttivismo.....	49
2.7 Papert e il LOGO.....	51
3. Le tecnologie didattiche e le FAD	53
CAPITOLO 3	
GLI AMBIENTI DI APPRENDIMENTO ONLINE	58
1. Premessa	58
2. Le componenti di un ambiente di apprendimento.....	60
3. Gli stili cognitivi	62
4. Knowledge Management ed E- Knowledge	66

5. Comunità e apprendimento.....	69
5.1 Le comunità virtuali	70
5.2 Diversificazione delle comunità	71
6. I membri delle comunità online: non tutti uguali.....	73
7. Comunicare e collaborare in rete	78
7.1 Internet e comunicazione sinergica	80
7.1.1 E-mail e liste di distribuzione	81
7.1.2 I Forum e la bacheca elettronica (e-board)	83
7.1.3 Chat e Video conferenza.....	84
7.2 Comunicare emozioni online.....	86
7.2.1 La netiquette	86
7.2.2 Dieci comandamenti dell'E-mail.....	88
7.2.3 Gli emoticon e gli animoticon	89
8. Le piattaforme di apprendimento online	90
8.1 Le VLE presenti ad oggi in rete.	92

CAPITOLO 4

IL CONTESTO OPERATIVO DELLA RICERCA	104
1. Premessa	104
2. Strutturazione e organizzazione dei Master	105
2.1 Motivazioni	106
2.2 Finalità dei Master	107
2.3 Obiettivi Formativi	107
2.4 Durata e articolazione dei Master	109
2.5 Il tirocinio.....	112
3. Gli elaborati finali	113
3.1 Il Project Work	114
3.2 Il Portfolio	117
4. La piattaforma GRIADLearn: struttura e organizzazione.....	120
4.1 Accesso alla piattaforma	120
4.2 I blocchi.....	121
4.2.1 Utenti collegati	122
4.2.2 Messaggi.....	123
4.2.3 Partecipanti	124
4.2.4 Amministrazione	125
4.2.5 Gestione Registro	126
4.2.6 Argomento Corrente	128
4.2.7 Struttura didattica del Master.....	129
4.2.8 La Chat	130
4.2.9 Attività recente	132
5. Le video lezioni indicizzate.....	132
5.1. Elaborazione del materiale per la video lezione	134
5.1.2 Scelta dell'argomento	134
5.1.3 Preparazione dei contenuti.....	134
5.1.4 Preparazione slide.....	135
5.1.5 Indicizzazione.....	135

CAPITOLO 5

ANALISI DELL'ATTIVITÀ DI TUTORING ONLINE	136
1. Il modello teorico di riferimento	136
2. Gli obiettivi	137
3. Inquadramento della ricerca (I riferimenti più generali).....	138
4. L'attuazione del percorso in qualità di tutor online.....	141
4.1 Applicazione del modello nel contesto operativo.....	143
4.1.1 Sintetizzare e weaving	148
4.1.2 Tecniche per effettuare un corretto weaving	152
4.2 L'e-tutor come mediatore di discussioni "calde"	154
4.2.1 I lurkers.....	155
4.3 L'e-tutor per il supporto nei problemi tecnici	158
4.4 L'e-tutor come coordinatore delle attività e animatore socio-relazionale	160
4.5 L'e-tutor forse troppo presente? L'importanza di equilibrare la presenza online.....	161
5. Gestire un forum	164
6. La valutazione	174
6. La valutazione	174
6.1 La fase di autovalutazione.....	178
7. Applicazione del <i>Five step model</i>.....	182
7.1 Descrizione e applicazione delle fasi	186

CAPITOLO 6

ANALISI DEI RISULTATI.....	201
1. Premessa	201
2. Il questionario.....	202
3. I risultati	208
3.1 Confronto fra i Master e il corso di perfezionamento sul Clil	215
CONCLUSIONI	222
BIBLIOGRAFIA.....	227
SITOGRAFIA	234

INTRODUZIONE

Il seguente lavoro nasce non solo per la necessità di redigere un lavoro di tesi per il conseguimento del Dottorato di Ricerca in *Modelli di formazione*, ma anche per una personale passione verso l'e-learning e in particolare verso la figura dell'e-tutor. La stesura di questo lavoro rappresenta la sintesi di un percorso iniziato alcuni anni fa con il lavoro di tesi per la Laurea Specialistica in Media Education e sviluppatosi successivamente con la ricerca nel campo e-learning e le tecnologie educative all'interno del gruppo GRIAD (Gruppo di Ricerca Informatica applicata alla Didattica) presso la cattedra di Pedagogia Sperimentale coordinata dal Prof. Carmelo Piu.

Il termine tutor non è di nuova concezione nel campo della formazione in presenza (formale, non formale e informale), ma all'interno di un contesto e-learning questa figura acquista connotazioni nuove e più complesse. Comprendere l'importanza della complessità di tale ruolo e identificare le *skills* necessarie a un tutor online è fondamentale per il successo di un percorso formativo a distanza. Il tutor online, infatti, gioca un ruolo molto importante nel contesto e-learning, in quanto è uno dei principali responsabili dello sviluppo e della gestione del percorso di formazione, spesso è anche l'unico tramite fra il discente e i contenuti erogati, e deve quindi essere dotato di una serie di competenze (*skills*) da cui non si può prescindere. La complessità di tale figura è legata ai vari ruoli che il tutor online è chiamato ad interpretare: pedagogico, sociale, manageriale e tecnico. La padronanza di tali ruoli all'interno di un OLS (Online Learning System) si esprime attraverso l'attuazione di approcci computer-mediated, facilitazione dei processi di apprendimento, competenze IT, metodi comunicativi efficaci ed

efficienti, capacità di gestire gruppi a distanza e di mediarne le attività sia formative che sociali. In sintesi, il ruolo del tutor è fondamentale all'interno di un VLE (Virtual Learning Environment), in cui la mancanza di contatto fisico rende l'ambiente potenzialmente freddo e asettico, rischiando di ridurre il tutto ad un semplice download di informazioni e contenuti. Il tutor, invece, crea una "classe" online, mettendo in atto una serie di strategie comunicative che permettono ai corsisti di diventare parte integrante di un gruppo che collabora e apprende insieme.

“Proporre e gestire e-learning significa avere ben chiari gli elementi di un sistema complesso, fatto sì di contenuti da erogare, ma anche di modelli teorici a cui riferirsi, di scelte tecnologiche da operare, di risorse umane da mettere in gioco e coordinare, di processi di integrazione con l'organizzazione che intende adottare tali approcci come ulteriore modo per l'acquisizione di nuove conoscenze e competenze”¹. Ogni modello di e-learning predilige figure professionali ben diverse, a seconda dei contenuti erogati, degli obiettivi che si vogliono raggiungere e degli approcci metodologici. Proprio per questo se il modello si basa sull'uso di materiali didattici per autoistruzione si punta di più su figure disciplinari chiave, quali quella del docente o dello specialista, mentre in un modello di e-learning che predilige la collaborazione e la cooperazione, allora è necessario che siano presenti figure come quella dell'e-tutor. Lo stesso discorso vale per quanto riguarda l'utilizzo delle tecnologie: nel primo caso, infatti, si prediligeranno strumenti di *authoring* e di distribuzione dei contenuti, nel secondo invece strumenti che permettano la collaborazione: forum, chat, wiki, glossario ecc.

¹ Trentin G., *E-Learning come sistema complesso*, in TD N. 30, marzo 2003.

Internet, dunque, deve essere considerato dalle nuove generazioni anche come uno spazio d'interazione sociale e di collaborazione², dove poter apprendere con gli altri, seguendo la prospettiva teorica del costruttivismo sociale. Ciò comporta fondamentalmente quattro principali dimensioni³:

- L'apprendimento come costruzione della conoscenza
- Predisposizione di compiti significativi per i partecipanti
- Progettazione di ambienti tecnologicamente predisposti all'interazione collaborativa a distanza
- La centralità della comunità di apprendimento

Fondamentale in questo approccio è la centralità del discente e la sua piena attività, affinché sia il soggetto principale nel processo che porta alla costruzione della conoscenza in sinergia con il gruppo. “L'apprendimento è in questo senso un atto di appartenenza alla comunità stessa, in quanto si realizza attraverso il coinvolgimento nelle sue “pratiche”. Non c'è apprendimento se si è esclusi dalla comunità, per cui l'apprendimento “avviene continuamente e per tutta la vita e comporta il contribuire allo sviluppo della comunità stessa”⁴.

Questo processo di collaborazione ha bisogno però di essere seguito, controllato, sostenuto, e questo può farlo solo l'e-tutor, ponendosi al gruppo non come “tuttologo” ma come mediatore e animatore socio-culturale delle attività e dei processi di apprendimento. Non si tratta quindi di sostituirsi al docente, ma di “far

² Cacciamani S., Giannandrea L., Rossi P., *Laboratorio di cooperazione e apprendimento in rete*, in TD 30, 2003, 3.

³ Ibidem, pag. 61

⁴ Ibidem, pag. 62.

circolare i segni della presenza”⁵, senza dimenticare l’importanza del contatto fisico, della partecipazione. Anche se è bene ricordare, proprio come afferma Levy, che la virtualità non è assenza di realtà, ma è un’aggiunta ad essa⁶.

L’e-learning, inoltre, è fondamentale in una società sempre più frenetica, in cui tutti hanno sempre molto da fare e poco tempo per dedicarsi con calma ai propri bisogni educativi e formativi. Per questo i corsi di apprendimento online sono sempre più richiesti, in quanto garantiscono una maggiore fruibilità vista la mancanza di vincoli spazio temporali. Basta dare un’occhiata ai dati statistici della Nielsen//NetRatings per capire in che direzione si muove la società odierna. Secondo la statistica dell’aprile 2007, infatti, sono 20,5 milioni gli utenti che si sono connessi al web almeno una volta nel mese di aprile da casa e/o da ufficio; 21,7 milioni se si includono anche gli utilizzatori di applicazioni. Rispetto, pertanto, al dato rilevato con la precedente metodologia, si registra un numero più alto di navigatori attivi. Questo incremento è da ricondursi all’aumentata copertura del mercato Internet, ottenuta in particolare con la migliore rappresentatività degli accessi dal lavoro. Per la prima volta nella rilevazione dell’utenza Internet, Nielsen//NetRatings fornisce i dati relativi agli accessi dall’ufficio: sono 8,1 milioni i navigatori attivi su un totale di 8,9 milioni di dipendenti che dispongono di un collegamento ad Internet sul posto di lavoro. Ciò vuol dire che i soggetti che vogliono partecipare ad un corso online hanno la possibilità anche di collegarsi dal posto di lavoro, magari durante le

⁵ Jaquinot G., *Absence et presence dans la meditation pedagogique ou comment faire circuler les signes de la presence*. In *Pratiquer les TICE, former les enseignants et les formateurs a de nouveaux usages*, De Boeck, Bruxelles, 2002, pp. 103.

⁶ Lèvy P., *Il Virtuale*, Milano, Raffaello Cortina Editore, 1997., pag. 2

pause o in tempi morti. Ciò permette di sicuro una maggiore ottimizzazione dei tempi.⁷

La tesi si compone di due sezioni: la prima prettamente teorica, mentre la seconda si incentra sullo svolgimento della ricerca.

Il lavoro, dunque, tenta di definire quelli che sono gli apparati teorici (*I II e III capitolo*) che sostengono l'attività dell'e-tutor in un ambiente di apprendimento online. Successivamente viene descritta la ricerca effettuata tramite l'esperienza da e-tutor maturata all'interno dei Master di I e II Livello, erogati in modalità blended learning, dalla cattedra di Pedagogia Sperimentale, dall'anno accademico 2006/2007 ad oggi (*IV, V e VI capitolo*).

Il *primo capitolo*, pertanto, si incentra sulla figura dell'e-tutor, partendo da un excursus storico del termine tutor, che vuol dire proteggere, prendersi cura di, tracciando le diverse accezioni e i diversi ambiti in cui è stato utilizzato. Se, infatti, la figura dell'e-tutor è relativamente nuova, non lo è quella del tutor, che risale agli albori dei modelli pedagogici. Nel XIX secolo, in Inghilterra, il *tutoring* veniva denominato *pastoral care*, e si riferiva prettamente all'educazione affettiva. Ancora oggi la *pastoral care* è una pratica adottata in alcune scuole inglesi, arricchendosi però di nuovi significati come ad esempio il sostegno dato sia allo sviluppo cognitivo del discente che alla sua formazione personale. In Italia, invece, dovremo attendere il 1990, con la legge n. 341 di *Riforma degli ordinamenti didattici universitari* con cui viene formalmente introdotta la figura tutoriale. Al tutor viene assegnata una funzione prettamente di orientamento e di assistenza lungo il percorso di studi. Dal tutor universitario si passa poi al tutor aziendale, ovvero colui che assiste e guida il neo assunto nell'ambiente lavorativo.

⁷<http://www.nielsen-online.com/intl.jsp?country=it>

In campo formativo, l'approfondimento dei paradigmi didattici di apprendimento, che consente l'elaborazione di adeguate strategie educative, chiarisce ed individua le competenze necessarie di un tutor online. I contributi di Rivoltella, Calvani e Salmon, sono stati molto utili per cercare di delineare la complessa figura emergente dell'e-tutor, individuandone qualità, competenze e potenzialità.

Nel *secondo capitolo*, invece, partendo dal concetto di apprendimento e dal *problem solving*, si sono analizzati i vari modelli teorici di riferimento, dal comportamentismo di Skinner e Watson, al cognitivismo al costruttivismo a Papert e il LOGO. All'interno di un ambiente di apprendimento, sia esso online o in presenza, non si può non tener conto dei vari *stili cognitivi* dei discenti in modo da rapportarvi adeguate strategie di apprendimento.

Un paragrafo a parte, poi, merita l'analisi del *Knolweldge Management*, ossia la gestione della conoscenza, molto nota ed utilizzata in ambito aziendale. Secondo questa disciplina, la conoscenza dei lavoratori deve essere ottimizzata ai fini delle prestazioni lavorative, valorizzando le loro conoscenze e competenze affinché lavorino in maniera efficace ed efficiente.

Il *terzo capitolo*, risulta molto più ricco e complesso in quanto tenta di analizzare gli ambienti di apprendimento in tutte le loro forme e le loro funzioni didattiche.

Da qui l'esigenza di individuare gli elementi che caratterizzano un ambiente di apprendimenti online: i vari gruppi che si aggregano per finalità diverse (comunità di pratica, gruppi di lavoro, ecc.) ai diversi soggetti che si muovono all'interno delle comunità. Sulla base di tali conoscenze, l'e-tutor potrà capire i vari soggetti con cui si trova a lavorare: se sono attivi o passivi; se hanno bisogno di essere stimolati o se al contrario devono essere moderati per non prevaricare

il lavoro del gruppo. Importante diventa assegnare il giusto valore alla collaborazione e a costruire un ambiente di apprendimento sul modello del costruttivismo sociale, qual è stato quello che si è creato nei vari Master. Proprio quest'ultimi sono al centro del *quarto capitolo*. Nella prima parte ci si è soffermati sulla struttura didattica dei Master, sugli obiettivi, le finalità e le motivazioni che li hanno caratterizzati. Nella seconda, invece, abbiamo illustrato le caratteristiche e le funzioni tecnologiche della piattaforma. Quali strumenti sono stati utilizzati per sviluppare le attività, per l'erogazione dei contenuti, per favorire la collaborazione e l'interazione fra pari.

Proprio l'attività e l'esperienza maturata nell'attività di ricerca e l'elaborazione dei risultati sono stati oggetto di approfondimento e di centralità all'interno del *quinto* e del *sesto* capitolo.

L'attività di studio e ricerca, pertanto, in qualità di e-tutor, ci ha condotto ad esaminare gli strumenti utilizzati per l'erogazione dei contenuti e per sviluppare diverse modalità atte a favorire la collaborazione e l'interazione fra pari; come ci si è relazionati con tutto lo staff del Master e come si è cercato di creare un clima collaborativo all'interno dei gruppi di lavoro dei corsisti. In tal modo si sono analizzate le funzioni esplicitate dai tutor, quali i punti di forza e le strategie migliori riscontrate ma anche le debolezze e gli errori. Il lavoro di preparazione di un tutor efficace ed efficiente si è basato fondamentalmente sul modello a cinque fasi di Gilly Salmon, dal quale si è partiti per analizzare e concretizzare le varie skills del tutor online.

Parte Prima
Approfondimenti Teorici

CAPITOLO 1

IL TUTOR ONLINE: FONDAMENTI TEORICI E STATO DELL'ARTE

1. Premessa

“L’ultimo decennio è stato caratterizzato da processi che hanno portato la rete Internet a imporsi come ambiente, risorsa e strumentazione tecnologica di cui non si può più fare a meno e che riguarda molte attività umane. Tra queste anche l’attività di formazione, sia essa formale, informale o non formale è ormai pervasa e condizionata dalla rete e dai suoi mezzi.

L’uso sistemico di tecnologie informatiche comporta necessariamente la richiesta di nuovi profili professionali, ossia figure con competenze adeguate ai settori specifici in cui si troveranno ad agire ed operare”⁸. Si richiede, cioè, un esperto: l’e-tutor, al quale verranno affidati compiti di coordinamento e sviluppo di apprendimento on-line e in presenza, di guida nella scelta della personalizzazione dei percorsi.

“Ciò porta a riflettere sul profilo professionalizzante attraverso l’attribuzione di competenze indicate in maniera analitica e la distinzione delle funzioni che possono essere attribuite nello svolgimento del suo compito”⁹. Gli elementi costitutivi della formazione *web based* (contenuti, servizi e strumenti) offrono, nella loro combinazione,

⁸ S. Ciogli, *E-tutor*, in “Educazione & Scuola”,
<http://www.edscuola.it/archivio/software/etutor.htm>

⁹ C. Pampaloni, *e-Tutor e nuovi modelli di tutorship*, in “E-Magazine”,
<http://www.giornalelearning.it/httpdocs/index.php?risorsa=tutorship>

molteplici tipologie formative, tante quante ne possono richiedere le necessità e le possibilità che ogni progetto formativo reca in sé. “Il concetto chiave intorno al quale ruotano tutti gli aspetti del processo è quello dell'interazione, che si può definire come possibilità che ha il discente, corsista o partecipante, di influire in un percorso didattico ed essere a sua volta influenzato in modo più o meno efficace”¹⁰.

“È un concetto condiviso che la qualità dell'interazione, sia con i contenuti sia con le persone, siano essi pari e/o docenti, è direttamente proporzionale alla qualità del progetto formativo che ne definisce anche il modello e le modalità dell'interattività”¹¹. Data l'importanza dell'interazione tra le persone; interazione che in un progetto WBT (web based training) viene quasi interamente affidata al tutor; si tratterà per noi di definire quale sia il profilo ideale del tutor online o e-moderator (secondo l'accezione di Salmon), visto che è determinante per la buona riuscita di un progetto di e-learning.

L'intento è quello di analizzarne competenze e responsabilità allo scopo di ricavare dei modelli e dei criteri validi in modo da avere poi l'opportunità di effettuare dei confronti e delle comparazioni con coloro che si occupano di formazione in rete.

2. Le origini storiche del tutor

Anche il termine tutor, per quanto può suonare anglosassone, ha una derivazione latina, in quanto si tratta del

¹⁰ ibidem

¹¹ ibidem

verbo *tutori*, che nella lingua antica significava proteggere, difendere, custodire¹².

L'accezione odierna è molto simile, anche se in quel periodo il verbo *tuteri* era utilizzato in ambito giuridico per indicare una persona che potesse prendersi cura in senso lato di un essere umano che non era in grado di badare a se stesso in maniera autonoma. I destinatari del tutoraggio erano quindi bambini, donne o infermi. Anche l'odierno linguaggio giuridico riprende il termine tutore con la medesima accezione e funzione. Il ruolo di tale figura si è sempre imperniato sul "prendersi cura" di un'altra persona, ma pian piano l'accezione si è estesa anche all'ambito formativo assumendo sempre più una centralità nei processi di apprendimento. Le molteplici definizioni della figura che si ritrovano nella letteratura più recente riflettono proprio questa tendenza a fare del tutor sostanzialmente un mediatore e animatore culturale del processo di insegnamento-apprendimento¹³.

Negli anni Ottanta, in Inghilterra, si inizia a parlare di *Pastoral Care*¹⁴, per indicare una funzione che da guida e supporto a sostegno dell'educazione personale e sociale dello studente. Nelle università americane invece, nei Campus, il tutor è un docente che viene affiancato alle matricole affinché seguano passo passo tutto il loro percorso formativo.

V'è, inoltre, da precisare che lo stesso termine di tutor è stato inserito all'interno dei vocabolari. Nel Thesaurus Europeo dell'Educazione, nell'edizione del 2001, il termine viene

¹² Torre E M., *Il tutor: teorie e pratiche educative*, Carocci editore, Roma, 2006

¹³ Ibidem, pagina 12

¹⁴ Gemma C, *Il coordinatore tutor. Un ruolo da interpretare*, Editrice La Scuola, Milano, 2004, pag. 25

utilizzato in maniera indifferente per ogni livello di formazione ed è utilizzato sia per gli insegnanti di classe che per gli assistenti degli insegnanti.

Resta, comunque, molto difficile dare una definizione univoca da tutti condivisa, perché la figura del tutor risulta variegata e multifunzionale: è centrale all'interno di un'azienda, soprattutto se quest'ultima presenta un elevato numero di dipendenti e i neo assunti non hanno la possibilità di inserirsi facilmente e in maniera immediata nel nuovo ambito lavorativo. In questo caso si affianca a loro un tutor d'azienda, il quale "lo guida in tutte le fasi del processo lavorativo".¹⁵ In tale ambiente la funzione tutoriale viene svolta da un collega più anziano, il quale si preoccupa di far conoscere al nuovo impiegato l'ambiente di lavoro e le regole che in esso vigono oltre a mostrargli le varie mansioni che andrà a svolgere. Nelle aziende più importanti addirittura i tutor "anziani" tengono dei veri e propri corsi di formazione professionale. Questi ultimi, però, sono erogati anche in favore di impiegati che lavorano già da tempo nell'azienda, e che quindi devono essere aggiornati sulle novità sia strutturali sia tecnologiche. Le nuove aziende, per potersi garantire una buona competitività, hanno bisogno che le loro risorse umane siano costantemente aggiornate, che ci sia un rinnovo di conoscenze.

Da un po' di tempo questa figura viene utilizzata anche in ambito scolastico e affianca i nuovi docenti per lo svolgimento dell'anno di prova¹⁶, ossia durante tutto il primo

¹⁵ Pellico F, *Le diverse funzioni del tutor nelle istituzioni scolastiche*, in *Riforma & Didattica*, 2003.3

¹⁶ Ibidem

anno di insegnamento, in modo che il “rodaggio” non sia tutto a spese degli alunni.

3. Diversi paradigmi di apprendimento

Per quanto riguarda la formazione a distanza, si possono individuare tre paradigmi pedagogici-didattici che fungono da punti di partenza per l’elaborazione delle strategie educative, e quindi anche per la definizione delle competenze necessarie di un tutor online. Afferma Pier Cesare Rivoltella che l’asse dell’identità del tutor si gioca all’interno della dialettica tra il ruolo e l’attività e, quindi, tra i diversi modelli individuati per le FAD sono i seguenti:

1. Istruzionista
2. Costruttivista
3. Teaching Machine

Con il primo modello, quello istruzionista, non si fa altro che cambiare il mezzo di quella che è la tradizionale trasmissione di contenuti in presenza. Invece di avere un docente seduto alla cattedra che elargisce i suoi saperi a una classe, abbiamo un docente seduto al suo Pc che elargisce i suoi saperi tramite una macchina. “La tecnologia, cioè, si limita soltanto a operare uno sganciamento di spazio e tempo, senza produrre innovazione sulle pratiche didattiche”¹⁷. All’interno di questo modello, infatti, il processo di insegnamento e di apprendimento è sempre coadiuvato dal

¹⁷ Rivoltella P.C., *Modelli FAD e modalità di valutazione della qualità e dei risultati*, in Sintesi del primo incontro del II ciclo di seminari sulle FAD – IRRE Lombardia – “modelli, prototipi e pacchetti per la FAD” a cura del prof. Alberto Barbieri, Febbraio, 2002.

docente, il quale decide il cosa e il come insegnare. Ci sono, infatti, una serie di standard che vengono fissati a priori e che fanno da base a tutto il modello istruzionista, mentre la valutazione è regolata meramente dall'uso di test. Addirittura, per avvicinarsi sempre più all'insegnamento in presenza, in questo modello si prediligono le teleconferenze con l'unica differenza che i discenti non sono presenti fisicamente in aula, ma dislocati in diversi luoghi avanti ad uno schermo o ad un computer. Per i docenti più tradizionalisti questo è il metodo più facile, efficace e "abituale" di svolgere lezioni online.

Passando al secondo modello della nostra "scala", quello *costruzionista*, possiamo notare come risulti speculare rispetto al precedente. Concetto fondamentale del costruttivismo è che la conoscenza umana, l'esperienza, l'adattamento, sono caratterizzati da una partecipazione attiva dell'individuo. La realtà non viene considerata come qualcosa di oggettivo, indipendente dal soggetto che ne fa esperienza, perché è il soggetto stesso che la crea, partecipando in maniera attiva alla sua costruzione.¹⁸ Il soggetto è al tempo stesso costruttore e ordinatore della realtà; è colui che stabilisce un ordine tra i tanti possibili, non un ordine qualsiasi, bensì quello a lui più utile e funzionale alle proprie attività. "L'ambiente, così come noi lo percepiamo, è una nostra invenzione."¹⁹ I modelli costruttivisti attualmente sono molto utilizzati proprio nella FAD. La ricerca del costruttivismo prescinde dallo sviluppo delle reti telematiche: certamente né Vigotskji né Bruner teorizzavano la possibilità di far leva sul trasferimento in rete

¹⁸ <http://www.psyco.com/memoriali/costruttivismo.html>

¹⁹ Heinz Von Foerster, *Attraverso gli occhi dell'altro*, Guerini e Associati, Milano, 1996.

delle dinamiche dell'apprendimento sociale. Ma quest'ultime, tipiche del costruttivismo, trovano nelle strumentazioni telematiche uno straordinario ambiente per essere implementate. Se apprendere significa costruire insieme, attraverso una mediazione condivisa, il significato e il significato delle conoscenze; se l'apprendimento passa attraverso la negoziazione della conoscenza che avviene a livello delle interazioni nel gruppo, l'ambiente telematico offre a questa modalità di realizzare l'apprendimento e di produrre conoscenza uno spazio straordinario di applicazione. È sicuramente molto più facile, beninteso dopo un adeguato rodaggio metodologico, costruire apprendimento insieme in rete che non in presenza; disciplinarsi nel cucire insieme i propri contributi in rete che non in aula. Se nel modello legato all' istruzione - videoconferenza il docente è comunque il perno, il focus attorno a cui ruota tutto l'allestimento dell'impianto didattico, in un modello costruttivista il docente passa ai margini, diventa un osservatore partecipante, un esperto *on demand*, ossia un mediatore culturale e un orientatore più che una guida.

Nelle diverse fasi del processo/percorso, il gruppo che apprende invia al docente il materiale, aspetta un feedback, richiede osservazioni critiche problematizzanti. A differenza del modello istruzionista, il paradigma costruttivista non si riconosce nella videoconferenza, perché si tenta di implementare soprattutto gli strumenti collaborativi della rete telematica: forum, chat, bacheche elettroniche e ancor meglio i doc sharing (condivisione di documenti). In questo contesto la soluzione migliore sarebbe arrivare a predisporre un ambiente

di scrittura collaborativa (Wiki), “attraverso l’interazione dei partecipanti, in una vera e propria comunità di apprendimento che favorisce sia il superamento dell’isolamento del singolo sia la valorizzazione dei suoi rapporti con il gruppo”²⁰.

Il problema formativo, a volte, risponde a logiche ed esigenze di mercato, che preme per una formazione veloce e su larga scala e possibilmente con un buon ammortizzamento dei costi. In questi casi si ricorre al terzo modello della *Teaching Machine* ossia della macchina d’insegnamento. In questo caso ci si muove in una direzione totalmente opposta a quella del costruttivismo, il quale risulta molto più efficace su piccoli gruppi di lavoro. E’ abbastanza evidente che oltre le 10/15 persone sarebbe impossibile gestire un buon gruppo collaborativo che apprende. Ogni unità di lavoro va monitorata, richiede un tutor, una squadra di esperti disponibili a interagire, un team di gestori del sistema di formazione a distanza che facciano da raccordo e coordinamento. Lavorare con un gruppo numeroso richiede necessariamente uno staff maggiore, che comporta spese più alte, che vanno in controtendenza con le esigenze di mercato che invece mirano ad abbattere i costi. Per questo motivo né il modello costruttivista e né quello istruzionalista (che prevede molte videoconferenze) sono adeguati allo scopo, in quanto il modello più adatto è quello dell’auto-apprendimento. Questi modelli sono fortemente standardizzati e fortemente automatizzati, gestiti da sistemi esperti, che automaticamente sono in grado di tracciare il bilancio delle competenze in

²⁰ Trentin G., *Dalla formazione a distanza all’apprendimento in rete*, Franco Angeli, Milano, 2001.

entrata. Attraverso l'analisi di un testo scritto prodotto dall'utente, il sistema esperto è in grado di riconoscere i diversi livelli di "dotazione culturale", per cui colloca l'utente secondo determinate tipologie e offre poi un pacchetto formativo corrispondente alle competenze presunte. In questo tipo di sistema il costo più alto è rappresentato dall'implementazione. Si investe, cioè, inizialmente in tecnologia, ma in seguito il sistema dovrebbe generare da sé ricavi e utili soddisfacenti. In questo modello, pertanto, il sistema esperto si sostituisce sia al docente che al gruppo.

In tutti i tre casi, comunque, si deve parlare di modelli per la FAD in termini paradigmatici. Questo modo di pensare la modellistica è rigido, per cui non è detto che tutte le situazioni formative siano adatte ad implementare uno di questi modelli. Inoltre l'esperienza insegna che la "purezza" epistemologica nella pratica non è una virtù.²¹

3.1 Modellizzazione a posteriori

Un secondo modo di pensare il modello è quello di vederlo e considerarlo come un criterio interpretativo di modellizzazione a posteriori.

Trentin parla di sistemi di FAD di prima, seconda e terza generazione: questa è una tipica modellizzazione a posteriori, in cui ripercorrendo la storia dei sistemi di formazione a distanza li si riconduce ad alcune categorizzazioni²².

La prima generazione è quella che vede il sistema postale

²¹ Rivoltella P. C., Modelli FAD e modalità di valutazione della qualità e dei risultati, op. cit.

²² ibidem

come strumento di formazione a distanza (scuola RadioElettra di Torino). Un ulteriore correttivo evoluto è successivamente l'introduzione del telefono come sistema di feedback immediato. In sistema FAD di seconda generazione implementa le possibilità degli audiovisivi (corso di inglese in videocassette). L'intuizione è di potersi servire dell'audiovisivo come strumento di erogazione su larga scala a grande impatto formativo perché integra, spesso in modo sinergico, audio, video con altre modalità di comunicazione.²³ I sistemi di terza generazione sono quelli di formazione online. La comparsa della rete Internet costituisce una vera e propria rivoluzione copernicana, perché si annullano i problemi di raggiungibilità spaziale e della dilazione temporale, diminuiscono i problemi di costo dei materiali e la comunicazione è facilitata. Questa modellizzazione fa riferimento, in effetti, al tipo di strumentazione adottata. Un ulteriore esempio di modellizzazione a posteriori riguarda i modelli misti, che postulano un sistema didattico integrato. Oggi probabilmente la modalità di formazione più vincente e più rispondente ai bisogni formativi dell'attuale società è quella che privilegia un modello integrato, ossia un insieme di modalità, che vede interagire incontri in presenza, didattica online, istruzionismo e costruttivismo, dosando tutti questi ingredienti a seconda delle esigenze del gruppo e degli obiettivi formativi che si vogliono perseguire.²⁴

²³ ibidem

²⁴ ibidem

4. E-tutor, e-teaching, docente

In genere si tende, in modo riduttivo, a ritenere l'e-tutor una figura alternativa al docente tradizionale ed in tal modo negarne le sue specificità.

Calvani e Rotta²⁵ ripropongono l'articolazione del triplice ruolo del tutor (istruttore, facilitatore, moderatore), introdotta da Berge e Collins²⁶ (1996), individuando le competenze che dovrebbe possedere in base al modello didattico di riferimento:

Tav. 1 Il ruolo del tutor²⁷

RUOLO DEL TUTOR MODELLO DIDATTICO	ISTRUTTORE CENTRATO SULL'ISTRUTTORE	FACILITATORE CENTRATO SUL DISCENTE	MODERATORE ANIMATORE CENTRATO SUL GRUPPO D'APPRENDIMENTO
Cosa dovrebbe saper fare il tutor in generale	Saper sviluppare contenuti, saper analizzare risorse e informazioni	Saper sviluppare abilità interpretative e competenze critiche	Saper sviluppare atteggiamenti orientati ad affrontare problemi condividendo con altri esperienze e opinioni, saper gestire gruppi di lavoro
Tecnologie che il tutor dovrebbe saper prevalentemente utilizzare	Tecniche di editing E-mail audio- videoconferenza	Pagine Web E-mail mailing list o forum lavagne condivise	Pagine Web E-mail mailing list o forum chatting ambienti groupware piattaforme integrate
Peso dell'azione asincrona	90%	70%	50%
Peso dell'azione sincrona	10%	30%	50%

²⁵ Calvani A. e Rotta M., *Fare formazione in Internet. Manuale di didattica online*, Erickson, Trento, 2000.

²⁶ Berge, Z., e Collins M., *Facilitating interaction in computer mediated online courses*, in FSU/HECT Distance Education Conference, Tallahassee, FL, 1996, 6.

²⁷ Tratto integralmente da Calvani A., e Rotta M., *Fare formazione in Internet. Manuale di didattica online*, op. Cit.

In un articolo del 1999, *Online Tutoring Skills*, Clive Shepherd²⁸ afferma che il tutor è il primo (e a volte l'unico) punto di contatto fra il Pc e i discenti del corso online. E' colui il quale "regala" quel senso di calore umano che altrimenti mancherebbe in una fredda rappresentazione di contenuti digitali. Ma quali sono in effetti le sue responsabilità? E' corretto usare il termine tutor? Lo stesso Shepherd²⁹ si pone questi interrogativi nel momento in cui profila tre ruoli per l'e-tutor: esperto di contenuti, insegnante (coach), controllore.

Il tutor come esperto di contenuti, si preoccupa di fornire una serie di materiali in tutti i diversi formati, dal digitale al cartaceo, che siano fruibili in maniera autonoma tramite uno studio individuale, fornendo eventuali chiarimenti ed informazioni sui contenuti erogati. Il tutor, come coach o mentore o consulente, si preoccupa di sostenere il discente durante il suo percorso verso il raggiungimento degli obiettivi prefissati, stimolando continuamente il discente a sfidare se stesso, ad incoraggiarlo, a fornire una serie di feedback costruttivi.

Il tutor controllore, invece, si preoccupa appunto di "controllare" che il discente abbia raggiunto i suoi obiettivi.

4.1 Il Tutor come esperto/disciplinare

In molti casi viene richiesto un tutor, esperto della materia. Un docente, quindi, in grado di erogare contenuti inerenti il corso. Questo ruolo non è differente da quello del tradizionale insegnante e, per dirlo con le parole di

²⁸ Shepherd, C., *Online tutoring skills*, in "Banking & Financial Training", September 1999

²⁹ Ibidem.

Rivoltella³⁰, è un e-teacher, ovvero un “tutor disciplinare, una persona esperta nei contenuti sui quali va sviluppata la expertise del soggetto che apprende e che si fa carico del suo training”. Ma cosa ci si aspetta davvero da questa figura? Ecco i comportamenti previsti da un e-teacher:

Presentazione - Nella maggior parte dei corsi online quasi tutti i contenuti sono presentati in formati che prevedono uno studio ed un impegno individuale. Per lo più si tratta di dispense, caricate sul web, in formato doc³¹ o pdf³² o a volte anche ppt³³. L’e-teacher ha il compito di preparare questo materiale, scritto da lui ho raccolto da vari autori appositamente per il corso, li presenta anche in video, giusto per rendere la lezione un po’ più “multimediale”.

Dimostrazione – Alcune conoscenze, siano esse cognitive o psicomotorie, potrebbero aver bisogno di una dimostrazione per essere spiegate e apprese. È molto probabile, cioè, che sarà necessaria una dimostrazione dal vivo di ciò che si sta trasmettendo, soprattutto se si tratta di conoscenze psicomotorie.

Far riferimento – C’è il serio pericolo che i discenti, ad un certo punto del percorso, dipendano troppo dall’e-teacher, soprattutto se si risponde troppo in dettaglio ad ogni domanda posta. Per evitare tutto ciò, è il caso a volte di indirizzare i discenti verso risorse alternative: libri, riviste o link. Imboccando e aiutando troppo i discenti si rischia solo di

³⁰ Rivoltella P. (a cura di), *E-tutor : profilo, metodi, strumenti*, Roma, Carocci, 2006.

³¹ Estensione informatica utilizzata per i documenti di Microsoft Word

³² Estensione informatica utilizzata per i documenti di Adobe Reader

³³ Estensione informatica utilizzata per i documenti di Microsoft Power Point

creare un'imprescindibile punto di riferimento soprattutto per i membri più svogliati.

Contribuire – L'e-teacher avrà un ruolo fondamentale nel contribuire a predisporre le basi della conoscenza dei discenti. Possono essere anche di supporto all'interno dei forum o delle chat, ma in quel caso non devono mai assumere un ruolo predominante.

4.2 Il Tutor come Coach

Ci sono molteplici occasioni in cui il tutor deve comportarsi come un coach, ossia un allenatore, aiutando, guidando o meglio ancora orientando i discenti piuttosto che erogando semplicemente contenuti. Ma allo stesso tempo deve porsi a metà strada fra il suo ruolo di tutor e le relazioni che si instaurano all'interno del gruppo di riferimento. In questo caso Rivoltella³⁴ lo definisce e-moderator, ossia “il tutor nel senso proprio del termine, ovvero il tutor di sistema responsabile della facilitazione, della gestione delle dinamiche internazionali, del monitoraggio delle attività in funzione della valutazione”. Da un e-moderator ci si attende di:

- **Fare domande** – Questa è una competenza fondamentale. Sapendo fare le giuste domande, l'e-moderator stimola i discenti a pensare, portandoli ad una visione sempre più introspettiva rispetto a quella che si potrebbe ottenere con i metodi di insegnamento tradizionali;
- **Ascoltare** – Questa competenza va di pari passo con il saper fare domande. Senza, infatti, la

³⁴ Ibidem

capacità di ascoltare, e nel web naturalmente si sottintende la capacità di leggere attentamente ciò che i discenti scrivono, l'e-moderator non potrà mai veramente capire i bisogni del discente che potrebbe sentirsi incompreso e quindi frustrato;

- **Dare dei feedback** – Uno dei principali compiti affidati all'e-moderator è quello di leggere e osservare i lavori svolti dal discente per poi restituire, in maniera onesta e costruttiva, una serie di feedback molto specifici e tendenzialmente positivi;
- **Incoraggiare** – Per molti discenti online è difficile riuscire a trovare il giusto equilibrio per poter affrontare lo studio individuale, visto che non esiste una persona che sprona fisicamente, come potrebbe essere in una normale classe. Compito dell'e-moderator è proprio quello di incoraggiare supportare il discente durante il percorso.
- **Motivare** – La motivazione è necessaria nel momento in cui il discente deve raggiungere degli obiettivi impegnativi ma possibili. E' compito del tutor capire quali tipi di sfide il discente può affrontare e in che modo bisogna incentivarlo. Per molti il riconoscimento è il miglior incentivo e per fortuna tutto ciò non costa assolutamente nulla. Altri discenti invece possono sentirsi motivati nel superare piccoli ostacoli; altri, invece, avendo superato le precedenti debolezze,

stimolano il loro intelletto o sviluppano adeguatamente le loro abilità.

- **Controllare** – Sembra una parola un po' strana per un moderatore, ma tutti i gruppi online, sia che lavorino in maniera sincrona che asincrona, hanno spesso bisogno di esser tenuti sotto controllo. Anche se i discenti sono in grado di gestire da soli le loro esperienze di apprendimento, il tutor a volte potrebbe esser costretto a richiamarli su alcuni comportamenti!

4.3 Il tutor come controllore

In alcuni corsi online, la valutazione è integrata allo studio individuale e non sono necessari interventi “umani”. In altri casi, invece, c'è bisogno che il tutor controlli il livello di acquisizione delle abilità e delle conoscenze, attraverso compiti quali:

- Correggere su copie cartacee alcuni compiti inviati tramite mail;
- Valutare alcune domande effettuate nelle chat;
- Valutare i compiti assegnati;
- Valutare tramite l'utilizzo di strumenti audio, come ad esempio nel caso di un corso di lingue, in cui è necessario ascoltare la corretta acquisizione della pronuncia;

In tutte queste situazioni il tutor dovrebbe avere le seguenti competenze per essere in grado di:

- *Monitorare* il comportamento del corsista;

- *Fare domande* al discente nelle chat o tramite mail;
- *Controllare* che la valutazione sia svolta in maniera corretta e imparziale.

5. Costruire rapporti socio-relazionali

Uno dei primi e fondamentali compiti di un tutor online è quello di conoscere i propri corsisti, per cui si rende necessario instaurare da subito un buon rapporto affinché si crei un clima di collaborazione.

Per questo motivo il tutor online ha necessità inizialmente richiedere ai propri corsisti una serie di informazioni che possono servirgli per comprendere con quali persone si sta lavorando: informazioni generiche come il nome, il sesso ecc, il loro background scolastico e lavorativo, quali sono le aspettative di ognuno di loro alla fine del corso, eventuali problemi che potrebbero ostacolare la corretta fruizione delle attività (orari di lavoro, problemi tecnici, familiari ecc.), le motivazioni per cui stanno svolgendo quello specifico corso, le loro competenze informatiche.

Naturalmente il tutor fornirà una sua presentazione, con i medesimi dettagli, a tutti i corsisti. Questo primo approccio di conoscenza è molto importante per entrambe le parti, in quanto serve a creare una sorta di empatia che altrimenti verrebbe totalmente a mancare davanti a un monitor.

Per far sì che il lavoro si svolga in maniera collaborativa e senza incomprensioni, è auspicabile instaurare da subito una

sorta di “contratto di apprendimento” (Sheperd)³⁵. Ovvero definire insieme i parametri per un corretta metodologia di lavoro di gruppo quali:

- Un piano di studio del corsista che dovrà seguire per tutta la durata del corso;
- stabilire il ruolo del tutor – cosa deve aspettarsi il discente da lui?
- gli strumenti che verranno utilizzati per le comunicazioni di servizio: E-mail, forum, messaggi personali in piattaforma, telefono ecc. E come questi strumenti verranno usati.
- stabilire i tempi della comunicazione: ogni giorno, in quale periodo della giornata, quali devono essere i tempi di risposta ecc.

Una volta che tutti i partecipanti hanno sottoscritto idealmente il “contratto di apprendimento”, si tratta solo di verificare se le scelte fatte vengono seguite e siano vantaggiose per il lavoro del gruppo. Se, ad esempio, si decide che il tempo di risposta massimo ad un e-mail è di 24 ore, bisogna rispettare tale tempistica o giustificarne la mancanza ottemperanza.

5.1 Lavorare con gli strumenti online

Aldilà del ruolo svolto dal tutor all’interno del corso (e-tutor, e-teaching o docente), il tutor va sempre ad agire in un ambiente che ha presenta vantaggi e svantaggi, legati alla rete e tutte le sfaccettature dei diversi strumenti fruibili online.

³⁵ Sheperd C., *Online tutoring skills*, op. cit.

Le e-mail – Questo è di sicuro uno degli strumenti fondamentali per una corretta comunicazione fra tutor e corsisti e fra pari. Le potenzialità che offrono sono quelle di:

- creare una lista di distribuzione con tutti gli indirizzi dei corsisti. In questo modo sarà più facile reperirli e, nel momento in cui si invia una comunicazione di servizio a tutto il gruppo, non si rischia di omettere qualcuno;

- Creare delle cartelle apposite, all'interno del provider di posta, per le comunicazioni inerenti il corso online, optando fra una suddivisione per corsisti (ad ogni corsista viene abbinata una cartella) o in base agli oggetti delle mail: comunicazioni di servizio, informazioni personali, tirocinio ecc.

- dare delle risposte relativamente brevi e, quando è possibile, rimandare sempre al supporto dei materiali già presenti online e degli altri corsisti in modo da favorire la cooperazione fra pari;

- creare delle mail con dei testi predefiniti per le domande più frequenti, magari aggiungendo anche un'area FAQ sulla piattaforma.

- rispettare sempre e far rispettare le regole della netiquette (si spiegherà più avanti il significato di tale termine).

I forum - La maggior parte dei corsi online si avvale dell'uso dei forum per svolgere le attività predisposte dal programma del corso, ma anche per discutere su tutto ciò che riguarda gli argomenti del corso, i corsisti e l'utilizzo ottimale della piattaforma. Si avranno, pertanto, forum di discussione, legate alle attività didattiche, forum di presentazione e

familiarizzazione, per la risoluzione dei problemi tecnici, la bacheca ecc. Come le e-mail, anche questo è uno strumento asincrono e il tutor dovrebbe essere pronto a:

- far partire i forum e quindi le discussioni al momento giusto.

- controllare che le discussioni procedano bene e non si devi dall'argomento principale

- controllare che non si faccia un uso scorretto del forum

- eliminare eventuali discussioni morte

La chat – Questo invece, al contrario dei forum e della e-mail è uno strumento sincrono di comunicazione, cioè si lavora in tempo reale. La chat richiede una maggiore accortezza ed esperienza di mediazione da parte del tutor rispetto agli altri due strumenti. Si tratta di:

- riuscire a concordare tutti insieme un appuntamento per ritrovarsi in chat. Chi ha avuto esperienze di tutoring online sa che già questa è un'ardua impresa;

- stabilire a priori le regole che regoleranno la comunicazione, quindi riuscire anche a riprendere la conversazione in chat se questa inizia a prendere una piega sbagliata o poco pertinente all'argomento di conversazione;

- tentare di ridimensionare con delicatezza i membri che tentano di prevalere sugli altri;

- agire in maniera decisa contro chi non rispetta le regole precedentemente stabilite, soprattutto se ciò crea dei conflitti all'interno del gruppo;

- proporre una sintesi delle cose già dette quando la conversazione inizia a diventare molto complessa.

Questo è solo un elenco base delle norme che vanno rispettate per un corretto funzionamento di una chat, ma molte altre possono essere integrate.

CAPITOLO 2

IL CONTESTO TEORICO E SCIENTIFICO DELL'APPRENDIMENTO

1. Premessa

Il concetto di formazione assume oggi sfaccettature nuove rispetto al passato, “dovendosi protrarre per tutto l’arco della vita e dovendosi tradurre in costruzione sociale e culturale di competenze valide per la vita”³⁶. L’avanzare delle tecnologie non consente la fossilizzazione del percorso formativo, ma richiede sempre nuove competenze, necessarie in qualsiasi lavoro ma anche nella vita quotidiana. Ed è per questo che si parla sempre più di formazione per tutta la vita, di *lifelong learning*.

Lo scopo della formazione oggi, non è solo un mero accumulo di conoscenze, da conservare con un bel voto sui diplomi e sulle lauree, ma si tratta di acquisire abilità e competenze fruibili nella complessità della società odierna. Ciò su cui bisogna porre l’attenzione, quindi, è “il rapporto che necessita instaurare tra tecnologie, insegnamento, apprendimento e formazione complessiva, dal momento che importante diventa sviluppare l’interattività dei soggetti in apprendimento, in modo da realizzare sia delle “comunità di

³⁶ Piu A., *Progettare e Valutare*, Monolite, Roma, 2005, p. 6

apprendimento”³⁷, sia delle “comunità di pratiche” (Wenger³⁸, 1998; Galliani³⁹, 2004), in direzione della realizzazione di effettive e reali “comunità educanti ed educative”, anche se sviluppate in ambito virtuale”⁴⁰.

Questa nuova era della formazione deve necessariamente costituire delle “comunità educative di apprendimento”⁴¹, che abbiano come caratteristiche principali l’essere sociali e soprattutto collaborativi, per essere in grado di (co)costruire le necessarie conoscenze e competenze.

Il processo di apprendimento del discente deve essere cosciente e quindi attivo, deve entrare a far parte della comunità di apprendimento in maniera consapevole ed essere pronto ad immergersi⁴² a livello fisico e intellettuale in mondi reali o virtuali⁴³. Il tutto deve risultare un unico percorso continuo, che si caratterizzi per il suo essere costantemente mirato all’ampliamento delle proprie conoscenze.

Da qui l’importanza del concetto di comunità, in cui i discenti si relazionano⁴⁴, collaborano e interagiscono. Sono questi gli elementi fondamentali di un ambiente di apprendimento.

³⁷ Brown, A., Campione, J., *Communities of learning and thinking or a context by any other name*. In D.Kuhn (a cura di) *Contributions to human development*, 21, 1990, pp.108-126.

³⁸ Wenger E., *Communities of practice : learning, meaning, and identity*, Cambridge, Cambridge University Press, 1998.

³⁹ Galliani L., *La scuola in rete*, Roma, GLF editori Laterza, 2004.

⁴⁰ ibidem

⁴¹ ibidem

⁴² Maragliano R., *Manuale di didattica multimediale*, Roma-Bari, Laterza, 1997

⁴³ Levy P., *Il virtuale*, Milano, Raffaele Cortina, 1997.

⁴⁴ Bertin G.M., *Educazione alla socialità e processo di formazione*, Roma, Armando, 1984

2. Una definizione di apprendimento

Piangere, respirare, apprendere. Questa è la sequenza con cui iniziamo la nostra vita. Infatti, la prima esigenza di qualsiasi essere umano e non, subito dopo quelle fisiche del nostro corpo, è proprio quella di iniziare ad acquisire conoscenze per realizzare e modificare il nostro comportamento. Erroneamente, o sarebbe meglio dire ingenuamente, tendiamo a far coincidere l'apprendimento con l'istruzione e quindi con l'inizio della nostra carriera scolastica, intendendo dunque per apprendimento solo quel processo di accumulazione e assimilazione delle cosiddette nozioni scolastiche.

L'apprendimento è invece tutt'altro. Ogni atto della nostra esistenza è, consapevolmente o meno, un momento di apprendimento. Imparare, cioè, è un processo continuo, senza fine, che si svolge lungo tutta la vita. “Ogni apprendimento è un tentativo di adeguamento di un individuo a un ambiente e nello stesso tempo di modifica di quell'ambiente stesso. In ogni caso è sempre il risultato dell'interazione di un individuo con un ambiente esterno, con un contesto sociale o con se stesso”⁴⁵. Questa concezione continua dell'apprendimento è un percorso per gradi, un lento processo di accumulo di conoscenze⁴⁶, ma non è l'unico. Si parla anche di apprendimento discontinuo, ovvero quello subitaneo e creativo

⁴⁵ Midoro, V., *Per una definizione di apprendimento cooperativo*, in TD magazine, n. 4, Autunno 1994.

⁴⁶ Due sono i modelli storicamente prevalsi per quanto riguarda la conoscenza: il *modello iconico*, per cui una conoscenza è un'immagine adeguata (di natura mentale) dell'oggetto di conoscenza, e il *modello preposizionale*, per cui una conoscenza è una proposizione vera.

che consiste nell' *insight* (intuire), nel cogliere immediatamente i nessi chiave delle cose, come a seguito di un'illuminazione⁴⁷, un po' come la famosa lampadina che si accende.

Il conflitto fra i due percorsi è stato prontamente risolto diversificando gli ambiti di applicazione: la gradualità è tipica dell'apprendimento, l'insight del problem solving. Una netta separazione, tuttavia, non è mai possibile quando si tratta di processi mentali, per questo motivo i due processi possono facilmente integrarsi. L'apprendimento continuo e progressivo, infatti, non esclude affatto atti creativi, allo stesso modo il problem solving (=PS) prevede una scansione in fasi, e l'atto risolutorio non nasce all'improvviso, ma rappresenta la conclusione di un lungo percorso mentale: di osservazione e di incubazione.

2.1 Il problem solving e il pensiero

Il problem solving, la risoluzione dei problemi, è un'attività quotidiana del pensiero notoriamente collegato all'intuito, all'illuminazione. Questa lampadina per accendersi, però, ha bisogno ugualmente di un po' di riscaldamento, di fattori situazionali e personali, che intervengono nella risoluzione dei problemi. Innanzitutto è fondamentale una corretta presentazione dei dati. Ponendo il problema in maniera diversa si può giungere più rapidamente alla soluzione; formulando, invece, il quadro complessivo in

⁴⁷ <http://medtriennialiasl4.campusnet.unito.it/didattica/att/4ec9.9870.file.pdf>

maniera errata, rischiamo di occultare gli elementi chiave per la risoluzione.

L'elasticità mentale è un'altra componente fondamentale del processo per trovare la soluzione, per cui occorre uscire dai consueti schemi ed esplorare percorsi nuovi, senza abbandonarsi all'inerzia e alla tendenza ad applicare sempre gli stessi schemi risolutivi. Bisogna saper discriminare le varie situazioni per elaborare nuove probabilità risolutive. I fattori personali quali la motivazione e il nervosismo sono sicuramente incidenti. La persona, cioè, tende a risolvere più prontamente il problema se quest'ultimo gli sta a cuore; al contrario una situazione di forte stress potrebbe impedire l'obiettività necessaria, spingendo automaticamente a una soluzione compulsiva e frettolosa.

Altri metodi di risoluzione potrebbero essere quella “per prove ed errori”, o quella progressiva con la quale si frammenta il problema in sotto problemi facilmente analizzabili. Si constata, dunque, che anche quelle che, dall'esterno sembrano intuizioni immediate, sono pur sempre frutto di un processo articolato del nostro pensiero. Dovendo affrontare una discussione sul rapporto con i media non possiamo ignorare gli elementi base del nostro pensiero, ovvero la logica, la riflessività e la creatività, i quali a loro volta costituiscono gli strumenti di acquisizione sia nell'apprendimento tradizionale che in quello mediato dalle tecnologie.

Pensare implica una produzione autonoma di contenuti, di idee e un accumulo dei dati provenienti dall'esterno che si

collegano alle componenti emotive sui processi mentali. Queste intervengono in due importanti momenti:

- Quando bisogna compiere una scelta. Grazie alle componenti emotive, possiamo restringere il campo delle possibilità nel momento in cui vogliamo prendere una decisione, in quanto queste inducono ad escludere alcune alternative e ad optare per altre ripresentandosi successivamente per giustificare e argomentare la decisione presa;
- nella formazione delle idee. L'idea scaturisce da un atto intuitivo e creativo, piuttosto che da una sequenza deduttiva e logica. Tuttavia è sempre un prodotto razionale, che nasce dall'attività del pensiero. Così lo spiega Kittay⁴⁸ “il pensiero metaforico è il sostrato germinativo del pensiero razionale: fornisce spiegazioni, forma categorie, genera previsioni e guida il comportamento”.

In questo binomio fra logica e creatività, si sviluppano, secondo Guilford⁴⁹, due modelli di pensiero: uno *convergente* e l'altro *divergente*. Il ragionamento logico e razionale scaturisce dal pensiero *convergente*; questo si adatta a problemi chiusi che prevedono un'unica soluzione, in quanto si basa su un procedimento sequenziale e deduttivo e nell'applicazione meccanica di regole apprese. Il pensiero

⁴⁸ Kittay E. F., *Metaphor: its cognitive force and linguistic structure*, Oxford, Clarendon, 1989.

⁴⁹ Guilford J. P., *Fundamental statistics in psychology and education*, Auckland, Mc Graw Hill Book, 1978.

legato alla creatività, all'originalità e all'alternatività è invece quello divergente. In questo caso la sollecitazione è data da situazioni aperte, quali possono essere quelle sociali, e che ammettono più soluzioni alternative. Paradossalmente Guilford ritiene di poter misurare il pensiero divergente mediante tre indici: il primo indice si basa sulla *fluidità*, ovvero sull'abbondanza di idee prodotte; il secondo tiene conto della *flessibilità*, cioè la capacità di cambiare strategia ed elasticità nel passare da un compito ad un altro che richiede un diverso approccio; infine l'*originalità*, dunque la capacità di formulare soluzioni uniche e personali che si discostano dalla maggioranza convergente.

Il pensiero convergente è stato maggiormente sfruttato all'interno della scuola, soprattutto per quanto riguarda le discipline matematiche. Oggi, all'interno di un panorama mediatico possiamo tranquillamente e necessariamente sviluppare simultaneamente entrambi i processi mentali.

2.2 L'evoluzione delle teorie sull'apprendimento

Comparsa sullo scenario psicologico internazionale all'inizio del secolo scorso, grazie alle minuziose ricerche sperimentali sul condizionamento svolti da Pavlov⁵⁰ e da Bechterev, la nozione di apprendimento ha rivestito nella psicologia moderna un ruolo superiore a quello di qualsiasi altra nozione psicologica. In essa i comportamentisti hanno voluto trovare la chiave esplicativa di tutto il comportamento animale e umano: dalle sue espressioni più semplici, come le

⁵⁰ Pavlov I. P., *I riflessi condizionati*, Torino, Edizioni scientifiche Einaudi, 1957.

emozioni, fino a quelle più complesse, come le condotte simboliche e linguistiche. Oggi, per quanto allontanata dal suo ruolo egemone, la nozione di apprendimento continua a mantenere una precisa rilevanza in ambito psicologico, soprattutto in rapporto alle sue implicazioni didattico-applicative e in rapporto alla messa in luce dei meccanismi neurofisiologici e biochimici che sottendono le varie forme di apprendimento.

Per quanto concerne il primo punto, bisogna ricordare la rivoluzione, rispetto all'insegnamento tradizionale, determinata dalla comparsa negli anni '50 delle macchine per insegnare, introdotte da B.F. Skinner⁵¹ come applicazione dei principi del condizionamento operante e oggi divenute assai sofisticate, come vedremo successivamente, grazie all'ausilio dell'elettronica. Si tratta dunque di un'istruzione programmata. D'altro verso va ricordato l'apporto sistematico e inedito allo studio dei processi dell'apprendimento reale nell'ambito scolastico, in quanto contrapposto allo studio tradizionale nelle condizioni asettiche e artificiose del laboratorio.

Presentiamo dunque una carrellata di quelle che sono state le teorie predominanti sull'argomento, scopriremo come già 50 anni fa i media e le tecnologie in genere, iniziarono a prendere il loro posto all'interno del panorama educativo. Dalle prime *macchine per insegnare*, ai moderni programmi di e-learning, vedremo come i diversi approcci sull'apprendimento hanno condizionato l'uso odierno della

⁵¹ Skinner B. F., *The science of learning and the art of teaching*. Harvard Educational Review, 1954, 24, 86-97.

comunicazione di massa, trasformandola in un vero e proprio strumento didattico.

2.3 Il Comportamentismo

“Il pensiero dell’uomo è il comportamento dell’uomo, (...) quando studiamo il pensiero studiamo il comportamento”. E ancora, per esemplificare, “il pensiero di Giulio Cesare era semplicemente la somma totale delle sue risposte al complesso mondo in cui viveva”⁵². Queste poche affermazioni sintetizzano efficacemente il nocciolo del comportamentismo, la prima teoria di riferimento della storia delle tecnologie didattiche. Il comportamentismo nasce dalle ricerche sul condizionamento del comportamento animale, fatte anche da Skinner nella prima fase della sua vita scientifica. Il comportamentismo nasce ufficialmente nel 1913 con un articolo, manifesto di J.B. Watson, *La psicologia secondo i comportamentisti*. Negli anni successivi assume via via importanza fino a dominare quasi incontrastato la scena della psicologia sperimentale nordamericana sino al 1960. L’avvento del cognitivismo ha in seguito messo in crisi il suo predominio.

“Anche l’apprendimento umano, inteso come induzione di comportamenti desiderati, può essere favorito attraverso il rinforzo positivo, per cui la molla principale dell’apprendimento è rappresentata dalle conseguenze positive delle nostre azioni. A prima vista, può sembrare piuttosto primitivo applicare all’uomo le conclusioni tratte

⁵² Hilgard E.R., Bower G.H., *Theories of learning*, Appleton Century Crofts, New York, 1966

dall'osservazione di piccioni e topi bianchi. Ma in realtà la psicologia comportamentista non è proprio così superficiale come potrebbe apparire. Essa non sottovaluta affatto la differenza esistente tra processi di apprendimento elementari e attività intellettuali astratte e complesse, anche se considera tuttavia il condizionamento come una componente della condotta umana che può interagire con l'attività intellettuale e che, quando vi sia la conoscenza delle condizioni che la determinano, può essere liberamente utilizzata dall'uomo per le proprie finalità"⁵³.

Presto dilagarono le prime critiche al comportamentismo, come ad esempio le polemiche fra Skinner e Crowder. Quest'ultimo inizia a porre l'attenzione, oltre che ai comportamenti, anche ai processi interni che portano a quei comportamenti e a ciò che li determinano. "Abbiamo l'impressione che l'apprendimento umano abbia luogo in diversi modi e che questi cambino secondo le capacità e le conoscenze dei diversi studenti, la natura dell'argomento, il numero di interazioni fra queste cause di mutamento e altre cause di variabilità che neppure conosciamo"⁵⁴. Ugualmente noto è lo studio di Gagnè sulle tassonomie e sulle gerarchie di apprendimento⁵⁵ il quale proponendo una rappresentazione strutturale del sapere situava anche le basi per determinare stadi progressivi nel processo di apprendimento.

⁵³ Fontana Tommasucci L., *Istruzione programmata e Macchine per insegnare*, Armando Editore, 1971

⁵⁴ Crowder N., *Automatic Tutoring by Intrinsic Programming*, in *Teaching Machines and Programmed Learning*, Lumsdane A.A. and Glaser R. eds, N.E.A., Washington, 1960

⁵⁵ Gagnè R. M., *The Conditions of Learning*, Holt, Rinehart & Winston, London, 1970

Il comportamentismo, comunque, non nasce dal nulla, ma sviluppa il suo periodo di incubazione in altre due teorie psicologiche che ne costituiscono il fondamento teorico, il funzionalismo e la riflessologia russa.

Il *funzionalismo* rappresenta una caratteristica della cultura americana della fine del XIX secolo. L'ispiratore fu William James, che nei *Principi di psicologia* del 1890 fa esplicito riferimento all'applicabilità in psicologia delle teorie evoluzionistiche di Darwin. I funzionalisti vedono nell'organismo umano l'ultimo stadio del processo evolutivo, tanto dal punto di vista fisico quanto da quello psichico. In questa prospettiva, i processi mentali, elementari o complessi che siano, vengono intesi come strategie di cui l'organismo si serve per sopravvivere, ossia come strumenti più o meno raffinati che gli consentono di non soccombere nei confronti di un ambiente fisico e biologico il più delle volte ostile.

La *riflessologia* riprende questi fondamenti biologici, riducendo le attività psichiche in processi fisiologici elementari, riconducibili a riflessi innescati da uno stimolo. Proprio su queste basi si sviluppa la teoria del condizionamento di Ivan Pavlov. Questi, sulla base di alcuni suoi esperimenti sugli animali, arrivò alla conclusione che si potessero ottenere dei riflessi condizionati, a seguito di una serie di rinforzi, ovvero azioni mirate per rinsaldare l'associazione mentale tra lo stimolo e il riflesso condizionato.

2.4 Skinner e la Educational Technology

Un tipo fondamentale di condizionamento non pavloviano è stato messo in luce da Skinner con il suo condizionamento operante.

Mentre nella situazione classica, sopra citata, la risposta condizionata, viene provocata da uno stimolo specifico e osservabile, il condizionamento operante avviene in assenza di quest'ultimo, e la risposta dell'organismo risulta apparentemente spontanea. Sono sufficienti pochi rinforzi a fissare stabilmente il condizionamento. In termini generali, Skinner definisce il rinforzo come qualunque evento della vita animale che aumenta la probabilità di comparsa della risposta che lo ha inizialmente provocato. Gli esperimenti di Skinner effettuati in laboratorio per arrivare alle conclusioni sul condizionamento operante, vennero effettuati sugli animali. Nonostante ciò egli applicò specificatamente questo paradigma all'apprendimento umano dando vita alle macchine per insegnare. Le prime macchine per insegnare di cui si ha notizia sono nate alla Ohio University negli anni '20 ad opera dello psicologo Sidney Pressey⁵⁶. Nondimeno se dovessimo istituire qual è la data di nascita delle *tecnologie didattiche*, potremmo scegliere il 1954, quando Skinner pubblicò il suo famoso articolo *The science of learning and the art of teaching*, "La scienza dell'apprendimento e l'arte di insegnare"⁵⁷. L'articolo segna l'inizio di una abbondanza di studi che dapprima si concentrano sull'istruzione programmata e sull'impiego di

⁵⁶ Pressey S., *A Simple Apparatus wich gives tests and scores and teaches*, in *Teaching Machines and Programmed Learning*, Lumsdane A.A. and Glaser R. eds, N.E.A., Washington, 1960

⁵⁷ Op. cit

macchine nei processi d'apprendimento. Il nuovo settore disciplinare viene identificato con il termine anglosassone *educational technology* e si sviluppa rapidamente. In Italia, l'interesse per questo settore si sviluppò solo molto più tardi, all'inizio degli anni '70 con il nome: tecnologie didattiche.

Si inizia dunque a riflettere sulla possibilità di utilizzare le tecnologie, e in particolare i computer, per scopi didattici, legati all'apprendimento. La cosa più rilevante è che questo sbocco arrivi proprio dalla psicologia, dove si iniziano ad indagare gli effetti cognitivi di questo tipo di apprendimento. Skinner sviluppa questo metodo in un altro suo importante lavoro, *The technology of teaching*, pubblicato nel 1965⁵⁸. Egli mostra come utilizzando dei rinforzi positivi, si possano trasmettere ai discenti nozioni abbastanza complesse, frazionandole in maniera graduale e in piccoli frames. Questi ultimi possono essere trasmessi mediante un supporto cartaceo o telematico, in modo tale che il passaggio al successivo frame comporta la corretta soluzione del precedente. A questo punto è importante che l'alunno risponda correttamente ai quesiti proposti. Per Skinner, infatti, non è valida l'espressione "sbagliando s'impara", l'errore è da lui considerato negativamente, non produce nessun tipo di apprendimento ma anzi demoralizza lo studente. Questa teoria comportamentista, verrà successivamente sorpassata da quelle cognitive, dove diventa fondamentale il concetto di mappa cognitiva, ovvero

⁵⁸ Skinner B. F., *The technology of teaching*, in Proceedings of the Royal Society, Series B, 1965, 162, 427-43.

una rappresentazione mentale dell'ambiente che gli individui costruiscono entrando in relazione con l'esterno⁵⁹.

Viene abbandonato il concetto di rinforzo per lasciare spazio a quello di scopo, con cui l'apprendimento si libera della sua passività comportamentista.

2.5 La rivoluzione cognitivista

Gradualmente si va delineando un diverso approccio alla psicologia dell'apprendimento.

L'approccio *cognitivista* è fondamentalmente opposto a quello skinneriano, poiché mette con forza l'accento sui processi interni, sugli atteggiamenti e sugli stati mentali, suggerendo al progettista di non puntare soltanto al raggiungimento degli obiettivi didattici, ma di tener anche conto dei fattori cognitivi che ne garantiscono il raggiungimento. L'attenzione viene data, pertanto, sia alla quantità che alla qualità dell'apprendimento, per cui assumono valenza termini quali significatività, connessione, trasferibilità, tipo di ricadute generate, etc. La rivoluzione, pertanto, si riscontra nello specifico interesse per lo studio dei processi cognitivi, e non più meramente fisiologici. In genere, inoltre, va sottolineata anche la marcata tendenza a studiare la mente in base all'analogia con il calcolatore.

La prima formulazione teorica del cognitivismo si ebbe nel 1967, con l'uscita del libro di Neisser: *Psicologia Cognitivista*, con il quale vengono riuniti, in unico studio, memoria, pensiero, linguaggio e percezione, fino ad allora

⁵⁹ Eletti V, *Che cos'è l'e-learning*, Roma, Carocci, 2002

nettamente distinti, e viene presentato quello che sarebbe diventato il paradigma dominante del nuovo movimento, lo *Human Information Processing*, ovvero HIP, l' "elaborazione umana delle informazioni". Secondo tale concezione la mente va considerata come un flusso di informazioni, che, a partire dagli organi di senso giungono, attraverso varie tappe, subendo diverse elaborazioni, ai meccanismi decisionali centrali, da cui poi, attraverso altre tappe di elaborazione, tornano all'esterno dell'organismo, con l'emissione della risposta. Questo procedimento venne individuato con il semplice acronimo di TOTE (test-operate-test-exit); processo che viene identificato come un vero e proprio piano di apprendimento, che si sostituisce alla nozione di stimolo del modello *associazionista*.

Ci si allontana dunque dalla passività dello schema stimolo-risposta comportamentista, in quanto, all'interno del cognitivismo, risulta nettamente insoddisfacente, e ci si avvicina al concetto di attività piena della mente per soddisfare determinati scopi. L'apprendimento non è più la fase finale di un processo di immagazzinamento dati, ma diventa, o meglio, si scopre essere un mezzo per svolgere l'elaborazione delle informazioni che ci permettono di interagire con l'ambiente.

L'ambiente allora diventa un altro importante elemento. Elaborando il concetto di ambiente, si giunge a quello di cultura, che risulta assumere un'importanza notevole nella strutturazione dell'individuo. L'importanza della cultura, all'interno di queste teorie psico-pedagogiche viene informalmente definito *culturalismo*, il cui maggiore sostenitore è Jerome Bruner, psicologo statunitense, il quale considera la mente in continua evoluzione ed in continuo

rapporto con la cultura, dalla quale è influenzata e che a sua volta influenza⁶⁰. In questo modo gli uomini scelgono, al contrario degli animali, i contenuti di insegnamento in base alla loro cultura.

Un ulteriore elemento di svolta, che caratterizza l'apprendimento e l'insegnamento, lo apporta Bruner convinto che il discente debba prendere parte attiva al processo di apprendimento⁶¹. Egli suddivide in quattro fasi il processo di apprendimento dei bambini: la capacità d'*azione*, la *riflessione*, la *condivisione*, la *cultura*. In questa sequenza si può notare quanto sia importante l'interazione con gli altri individui per la costruzione sociale della conoscenza. La mente non è isolata nell'individuo ma, per Bruner, è un organo intersoggettivo che si sviluppa nella socialità.

2.6 Il costruttivismo

Un particolare aspetto del cognitivismo, quasi un corollario, è il *costruttivismo*. L'apprendimento è considerato come un impegno attivo da parte dei discenti, volto a costruire la propria conoscenza e non più una trasmissione della conoscenza dalla mente del docente, o della macchina, alla mente dello studente.

Piaget, con il suo lavoro sugli stadi dello sviluppo cognitivo e sull'importanza dei conflitti cognitivi per la costruzione/ristrutturazione della conoscenza, può certamente essere considerato uno dei padri del costruttivismo.

⁶⁰ Bruner J., *La cultura dell'educazione*, Feltrinelli, Milano, 1998

⁶¹ Elettì V, *Che cos'è l'e-learning*, op. cit.

Non esiste, è la tesi, un unico stile di apprendimento, dal momento che ogni soggetto diversifica automaticamente il suo approccio in base alla propria esperienza.

David Kolb, ad esempio, distingue quattro fasi nel processo di apprendimento: l'esperienza *concreta*, le *riflessioni*, la *formulazione di concetti astratti* e la *verifica*. Ogni individuo, secondo Kolb⁶², passa necessariamente per tutte le fasi, ma propende solo per alcune. In questo modo egli definisce alcuni gruppi principali, raggruppati per stili di apprendimento: Teorici, Pragmatici, Attivi e Riflessivi. Il docente è chiamato a valorizzare lo stile preponderante nel discente, ma utilizzare ugualmente tutti gli stili, per sviluppare eventuali altre capacità.

Un altro teorico quale David Merrill invece, postula una concezione più moderata, riconsiderando il problema di costruzione della realtà. Merrill⁶³ conferma la validità di soggettività diverse, con diverse propensioni e riscontra anche strutture cognitive comuni che danno vita a una conoscenza condivisa socialmente. Naturalmente alcune di queste posizioni teoriche del costruttivismo, soprattutto se portate alle estreme conseguenze, non sono ugualmente condivise da tutti gli autori. Nel settore della progettazione didattica, *instructional design*, è molto difficile implementare integralmente i principi del costruttivismo ed assumere che non c'è una realtà condivisa e che l'apprendimento è un'interpretazione personale del mondo, o che non ci possono

⁶² Kolb, D., *Organizational psychology: an experiential approach*, Englewood Cliffs (N.J.), Prentice-Hall, 1971

⁶³ Merrill, M. D., *Toward a theoretical tool for instructional design*, in *Instructional Science*, 29(4-5), 2001 291-310.

essere categorie di obiettivi didattici indipendentemente dal dominio dei contenuti, o infine che non ci possa essere apprendimento se non in termini cooperativi.

Oggi la ricerca è rivolta a implementare, o meglio, a interpretare il costruttivismo in una molteplicità di situazioni, contesti e domini di contenuti.

2.7 Papert e il LOGO

Un paragrafo a parte merita l'approfondimento di Seymour Papert.

Papert è molto influenzato dagli studi e dalle teorie di Piaget sull'apprendimento, egli non è uno psicologo, ma un matematico ed è comunemente noto per essere uno dei pionieri *dell'intelligenza artificiale*. E' conosciuto come grande studioso sui modi di cambiare l'apprendimento grazie al computer.

Nato e formatosi in Sudafrica, dove ha partecipato attivamente al movimento anti-apartheid, Papert ha svolto ricerca matematica all'Università di Cambridge dal 1954 al 1958. Ha collaborato in seguito con Jean Piaget all'Università di Ginevra dal 1958 al '63⁶⁴. Questa esperienza lo ha portato a considerare l'utilizzo della matematica al servizio della comprensione di come i bambini possano apprendere e pensare. Agli inizi degli anni '60 Papert è entrato al MIT (Massachusetts Institute of Technology), dove fonda con Marvin Minsky il Laboratorio di Intelligenza Artificiale. Insieme a quest'ultimo ha scritto l'opera fondamentale

⁶⁴ <http://www.mediamente.rai.it/biblioteca/biblio.asp?id=259&tab=bio>

*Perceptrons*⁶⁵. Papert, è tutt'oggi fortemente impegnato nel campo delle tecnologie didattiche.

Il primo importante linguaggio informatico per la didattica, che sarà l'antenato per eccellenza di tutti i futuri programmi di e-learning, stiamo parlando del LOGO.

Sviluppato, nei primi anni '70, da Papert e Minsky presso il MIT. L'idea era quella di sviluppare un linguaggio di programmazione da usare per fini didattici nella formazione primaria e per il recupero dei bambini diversamente abili o con particolari problemi di apprendimento. Doveva dunque essere di facile comprensibilità e semplice da imparare. A tale scopo i due programmatori crearono un linguaggio molto accessibile, espresso nella lingua nazionale, e di immediata esecuzione, usando delle procedure. Se devo disegnare un albero, posso prima scrivere un programma che disegni il tronco, poi un altro che disegna i rami, quindi un altro che disegna le foglie. Alla fine, scrivo un programma in cui sono contenuti i nomi dei programmi già memorizzati, per cui ho il risultato totale.

Questo modo di procedere contiene i principi della programmazione: si arriva ad un risultato componendo il problema nelle varie fasi, le si risolve e si consegue il risultato finale. Se il risultato mostra dei difetti, bisogna rivedere i vari passaggi, trovare l'errore ed eliminarlo. E' in questo modo di procedere che risalta la valenza educativa del LOGO: poiché i comandi sono semplici e facili, tutta l'attenzione del bambino va all'ideazione del programma. L'obiettivo principale del LOGO non è di insegnare a programmare ma di insegnare ai

⁶⁵ Minsky, M., Papert, S., *Perceptrons: an introduction to computational geometry*, Cambridge, Massachusetts, The MIT press, 1988.

bambini ad imparare. Il procedere per errori spinge i bambini a chiedere le spiegazioni e a non subire gli insegnamenti.

Si può dunque notare la netta differenza con i metodi di Skinner. Per lui l'errore all'interno di un frame, non ha nessuna valenza ai fini educativi, in quanto scoraggia il discente. I bambini invece, devono prendere il LOGO come un gioco e, se insegnato in modo corretto, aiuta il bambino a riflettere su ciò che fa, sugli errori che inevitabilmente commette, sulla possibilità di usare tali errori come alleati e non come nemici e sulle tante possibilità che ci sono per risolvere un unico problema. Con questo programma, Papert, ha messo il bambino in condizioni di controllare il computer, e non viceversa.

Con il passare degli anni LOGO è cresciuto, è diventato più potente, ma continua a rimanere un sistema non finito, che si avvicina alla filosofia, ad un modo di pensare al sistema in cui delegare il controllo nelle mani degli allievi.

3. Le tecnologie didattiche e le FAD

I new media hanno aperto la strada a un novo modo di apprendere ed educarsi, la formazione a distanza: la FAD. Questa modalità in realtà non è del tutto nuova, risale infatti alla metà dell'800: La FAD di prima generazione, la quale faceva uso della corrispondenza e dunque del servizio postale. Questo tipo di insegnamento è ascrivibile al paradigma comportamentista, in quanto la prova di valutazione è l'unica modalità d'interazione fra il docente e l'allievo. Naturalmente, per quanto innovativa, questo tipo di formazione aveva molti

limiti, che vanno dalle possibilità economiche e sociali, ai problemi postali legati alla difficoltà per alcuni luoghi geograficamente scomodi da raggiungere.

Per avere una seconda generazione dobbiamo aspettare gli anni sessanta, quando la formazione è supportata dagli audiovisivi. Soprattutto in Italia, in questo periodo, il livello di alfabetizzazione è molto basso, e l'etere si dimostra un buon conduttore di istruzione. L'uso delle immagini, inoltre, facilita il processo di apprendimento. Le cose migliorano con l'invenzione del VHS e dei videoregistratori.

Negli anni '90 nasce in Italia il Consorzio Nettuno, che offre corsi universitari a distanza, attraverso le trasmissioni televisive. Questa metodologia si pone a metà fra la seconda e la terza generazione di FAD. Nonostante il miglior supporto tecnologico, anche gli audiovisivi come la corrispondenza sono unidirezionali, di derivazione comportamentista. Il discente non svolge un ruolo attivo nel processo di formazione, ma si limita ad immagazzinare informazioni. E' la digitalizzazione a dare vita alla FAD di terza generazione: arrivano il computer e l'interattività. Nasce così l'e-learning, che si compone di due fasi, una off-line e un'altra on-line con l'utilizzo di Internet. I primi tentativi sono ancora abbastanza self-learning, ma con lo sviluppo della telematica e del digitale ci si muove verso un paradigma costruttivista, orientato in un primo momento al *learning by doing* e successivamente al suo superamento. Ci si orienta cioè verso un nuovo tipo d'apprendimento cooperativo. In altre parole sia gli apprendimenti individuali, derivanti dall'attività di un gruppo impegnato nella realizzazione di un compito comune, sia

l'apprendimento complessivo del gruppo di lavoro. Il compito comune in generale riguarda la realizzazione di un prodotto o di un servizio. In casi particolari può consistere nella comprensione di un concetto, nella soluzione di un problema o nell'esecuzione di un processo.

Si è già osservato, la formazione a distanza si è sviluppata in base all'evoluzione delle tecnologie. Inizialmente secondo due linee diversificate e parallele, non sempre comunicanti fra loro, che fanno riferimento alla scienza dei mezzi, in altre parole gli audiovisivi, utilizzabili dalla didattica seguendo il paradigma prevalentemente comportamentista. Per quanto riguarda gli audiovisivi, l'attenzione fu inizialmente focalizzata sull'hardware, e poi sul software, ovvero il materiale didattico⁶⁶. Successivamente si comincia a pensare al processo di comunicazione uomo - macchina, fino a giungere a dei modelli di comunicazione, considerati come componenti di un vero e proprio sistema didattico. L'approccio comportamentista alla formazione mediante i media si sviluppa in contemporanea con due metodologie. Una prima si preoccupava di corsi d'istruzione programmata; obiettivi comportamentali, *task analysis*, *criterion referenced testing*, sistemi didattici adattivi. Sull'altro fronte invece, ci si occupa dello sviluppo di mezzi adatti a gestire contemporaneamente la materia e il rinforzo.

Alla fine degli anni sessanta, con la progettazione d'interi corsi non orientati solo all'istruzione programmata, si ha la fusione delle due linee precedenti. Si passa così dall'istruzione programmata alla programmazione in una

⁶⁶ Dale E., *Audiovisual Methods in Teaching*, Dryden Press, Hionsdale, 1969

visione sistemica, cioè un tutto organizzato, e sistematica perchè prevede procedure logiche organizzate in fasi.

Un ruolo fondamentale in questa nuova metodologia, lo svolge sicuramente Gagnè⁶⁷, il quale ritiene l'istruzione un insieme d'eventi esterni che interagiscono con i processi d'apprendimento interni dell'allievo assistendolo nell'acquisizione di varie capacità: *learning outcomes*. La metodologia di Gagnè prevede una tassonomia per i tipi d'apprendimento, un formato per comunicare ciò che si vuole insegnare: *performance objective*; propone criteri d'insegnamento per ogni tipo d'apprendimento: *external conditions of learning*; da istruzioni procedurali: *events of instruction* e specifica per ogni tipo d'apprendimento il livello di prestazione richiesta: *performance conditions*. Questo modello è plasmabile a tutte le necessità formative: dalla singola lezione all'intero sistema didattico.

All'inizio degli anni '80, la *Association for Educational Communication and Technology* definisce così le tecnologie didattiche:

“Le tecnologie didattiche (...) hanno come oggetto processi complessi ed integrati che coinvolgono persone, procedure, idee, mezzi ed organizzazione per l'analisi di problemi relativi all'apprendimento e per l'elaborazione, l'implementazione, la valutazione e il controllo di soluzioni a quei problemi in situazioni in cui l'apprendimento è finalizzato e controllato”.

⁶⁷ Gagnè R. M., *The Conditions of Learning*, Holt, Rinehart & Winston, London, 1970

Non si tenta dunque, di ricondurre la formazione ad un puro fatto tecnologico, ma di sottolineare l'importanza per l'autore-progettista di una struttura concettuale di riferimento all'interno della quale organizzare il proprio lavoro e la propria creatività.

Le Tecnologie Didattiche, a livello internazionale, sono oggi intese come un approccio sistemico e multidisciplinare ai problemi della formazione; sono inoltre ritenute fondamentali per lo sviluppo complessivo dei popoli. Moltissimi paesi in tutto il mondo, infatti, hanno attivato già da diversi anni progetti specifici sulle applicazioni delle tecnologie informatiche all'educazione. Progetti per altro coordinati da organismi nazionali come ad esempio il *Council for Educational Technology* inglese nato negli anni '70. A supporto delle Tecnologie Didattiche troviamo anche 50 riviste internazionali d'alto livello scientifico. Anche la Comunità Europea si è mossa a favore della ricerca pluriennale nel settore, con programmi quali COMETT e DELTA. Naturalmente non poteva mancare l'impegno delle università, le quali offrono corsi e post graduate curricula in *Educational Technology*. Inoltre, per promuovere l'eccellenza dei programmi e indirizzare la ricerca nel settore, dal 1982 si riuniscono alla Indiana University, un convegno di professori di *Instructional Design and Technology*.

CAPITOLO 3

GLI AMBIENTI DI APPRENDIMENTO

ONLINE

1. Premessa

Prima di poter dare una definizione di ambiente di apprendimento, forse è preferibile puntualizzare cosa si intende per ambiente, termine polivalente e dalle varie accezioni. Secondo Gallino, "Ambiente vuol significare qualcosa che avvolge, qualcosa in cui si entra, entro cui ci si può muovere, qualcosa che è formato da una pluralità di componenti che stanno tra loro in un rapporto dinamico che non è opaco ma è visibile ed è comprensibile per l'utente che si inoltra in un ambiente di apprendimento. Riferirsi a questa nozione di ambiente significa che un progettista non può limitarsi ad offrire all'utente degli effetti speciali più o meno riusciti e delle videate più o meno composite e variopinte; il progettista deve offrire all'utente la possibilità di entrare nell'ambiente, per offrire il modo di guardarsi intorno, di percepire che ai lati, sopra, sotto, al di là dell'orizzonte visivo e sonoro dell'utente ci sono altri spazi, altri luoghi, perfino altri mondi in cui è possibile rapidamente trasferirsi".⁶⁸

Le parole chiave, pertanto, per la costituzione di un ambiente di apprendimento, sono essenzialmente due: la

⁶⁸ Gallino L., *Gli ambienti di apprendimento nella scuola e nel lavoro*, in *Technology review* 1998, 5.

multimedialità, ovvero l'integrazione di media diversi; e l'*interattività*⁶⁹, ossia l'interazione fra sistemi differenti.

La società di oggi prevede rapporti spazio temporali sempre più frammentati e illimitati; non esiste quasi più il concetto di linearità, ma ci si dirama in una serie di reti che legano nodi diversi della conoscenza. Se un tempo c'era bisogno di leggere un libro dalla prima all'ultima pagina per coglierne il senso, oggi, fruendolo sul Pc, si può passare da una pagina all'altra, da un capitolo all'altro, da un punto caldo all'altro, percependo in maniera reticolare ciò che prima si percepiva in maniera lineare. Le strutture cognitive si stanno adattando a questo nuovo modo di apprendere e mentre gli adulti tentano di adeguarsi al cambiamento, le nuove generazioni vi sono già immerse. L'intuitività dei computer permette una fruizione immediata dello strumento tecnologico, così anche i bambini ora utilizzano le varie funzioni del computer come e meglio di un adulto.

E' per questo che non solo la scuola ma anche le agenzie formative in genere devono offrire ai discenti l'opportunità di sfruttare le possibilità delle tecnologie in maniera costruttiva. Mediante l'uso delle tecnologie è possibile sfruttare al massimo il canale dell'interattività e creare delle comunità che apprendono collaborando. I discenti devono e vogliono essere attivi nel processo di apprendimento e ciò si può ottenere mediante il *cooperative learning*. Per dirla con le parole di Wilson "L'ambiente di apprendimento costruttivista è un posto

⁶⁹ Galliani L., *Ambienti di apprendimento:artificio tecnologico e discorso educativo*, In Baldassarre V.A.,*Multimedialità interattività e formazione*,Ed. dal Sud, Modugno, 1994

in cui gli studenti possono lavorare insieme ed aiutarsi a vicenda per imparare ad usare una molteplicità di strumenti e risorse informative nel comune perseguimento di obiettivi d'apprendimento e di attività di problem solving⁷⁰.

2. Le componenti di un ambiente di apprendimento

Secondo l'approccio costruttivista, la nozione di ambiente di apprendimento prevede che la conoscenza si costruisce componendo e mediando insieme diversi significati. Questa costruzione avviene interagendo con il proprio ambiente, per cui deve presentarsi ricco di strumenti e di risorse. Ma questa attività non si svolge in maniera autonoma e solitaria, ma è parte integrante dell'attività di un gruppo, con il quale interagisce e collabora.

In base a queste fondamentali basi, Salomon⁷¹ individua, per un ambiente di apprendimento, le seguenti componenti:

- Uno spazio fisico
- Un insieme di attori che vi agiscono
- Comportamenti concordati
- Una serie di regole
- Attività o compiti assegnati o concordati

⁷⁰ Wilson, P. S. (Ed.). *Research Ideas for the Classroom: High School Mathematics*. New York: MacMillan, 1993

⁷¹ Salomon, G., *Distributed Cognitions: Psychological and Educational Considerations*. Cambridge: Cambridge University Press, 1996.

- Tempi di operatività
- Un insieme di strumenti oggetto di osservazione
- Manipolazione
- Lettura
- Argomentazione
- Un insieme di relazioni fra gli attori
- Un clima determinato dalle relazioni instaurate e dallo svolgimento di attività e compiti
- Un insieme di aspettative
- Un modo di vedere se stessi
- Lo sforzo mentale impegnato nei processi di apprendimento

Esistono, nella letteratura scientifica, pertanto, due macro divisioni degli ambienti di apprendimento: *minimalisti*, *costruttivisti*.

Vengono definiti *minimalisti*, quando sono sostanzialmente poveri di strumenti per cui prevale il metodo trasmissivo, in quanto si utilizzano in prevalenza bacche d'informazione dalle quali gli studenti attingono in maniera passiva, senza poter gestire il loro apprendimento.

Ci sono invece gli ambienti di apprendimento *costruttivisti*, che si presentano ricchi di strumenti per la simulazione, per la costruzione di modelli e strumenti di *authoring ipermediale*. L'insegnante non è più il dispensatore di saperi, ma è una figura di sostegno, di guida, di orientamento

e di consulente in modo da rendere protagonista attivo il soggetto.

La Tavola 3 mette bene in evidenza la differenza esistente fra un ambiente di apprendimento di impronta classica, quale può essere ad esempio una classe reale in una qualsiasi scuola, e gli ambienti di apprendimento che si sviluppano online mediante le TD:

Ambiente di apprendimento tradizionale	Ambiente di apprendimento online
<i>Insegnamento</i> <i>Lezioni in presenza (face to face)</i> <i>Lavoro individuale</i> <i>Monomedia</i> <i>Centralità dell'insegnante</i>	<i>Apprendimento</i> <i>Lezioni a distanza</i> <i>Collaborazione</i> <i>Sociomedia</i> <i>Attività ed autonomia del discente</i>

Tav. 3. Gli ambienti di apprendimento

3. Gli stili cognitivi

All'interno di un ambiente di apprendimento pluralista, ricco di stimoli e basato sull'interazione e la collaborazione, non si possono ignorare i vari stili cognitivi e di apprendimento di ciascun discente. Il funzionamento cognitivo, come esso è organizzato e messo in atto, varia di persona in persona, ed è per questo che si parla di stili cognitivi. Questi ultimi si differenziano per due principi:

- *Generale*: gli aspetti della semplificazione e della coerenza, che sono propri di tutti i sistemi cognitivi
- *Soggettivi*: l'intolleranza e l'ambiguità, la memoria che sono specifici di ogni individuo

Nonostante questa bipartizione, alcune carenze metodologiche nella ricerca e negli studi condotti non hanno permesso di identificare con esattezza ed oggettività una netta distinzione fra le funzioni generative e quelle soggettive. Ad ogni modo si parla di diversi stili cognitivi non solo per differenziare i diversi modi di ragionare, ma anche per individuare in genere diversi modi di agire, di rapportarsi agli altri o di reagire. Diversi stili cognitivi implicano anche diversi modi di apprendere, e, quindi, variegate predisposizioni nell'adottare determinate strategie di apprendimento. All'interno dei diversi stili di apprendimento si possono individuare due strategie ben distinte:

Per *comprensione*: si tende a costruire uno schema generale del compito;

Per *operazioni*: Il compito viene svolto in maniera graduale, analizzando e, se necessari, frammentandolo in sotto-compiti più facili da svolgere.

Concludendo potremmo dire che con stile cognitivo si intendono le modalità preferenziali con cui gli individui elaborano l'informazione nel corso di compiti diversi, mentre lo stile di apprendimento è inglobato in quello cognitivo come aspetto particolare.

Vediamo, di seguito, quali sono i vari stili cognitivi da prendere in considerazione in un ambiente di apprendimento che non dia solo conoscenza, ma anche competenze:

a) Stile Globale/Analitico

- a. *Analitico*: Il corso si ripartisce in atomi di conoscenza che possono essere esplorati liberamente.
 - b. *Globale*: La struttura che lega gli atomi deve essere strutturata attraverso una mappa ragionata del corso.
- b) Stile Dipendente/indipendente
 - a. *Indipendente*: la caratteristica degli atomi di conoscenza è quella di essere semanticamente autonomi.
 - b. *Dipendente*: Gli atomi di conoscenza hanno un legame di interdipendenza l'uno all'altro.
- c) Stile Verbale/visuale
 - a. *Verbale*: si predilige un'esposizione verbale dei contenuti
 - b. *Visuale*: in questo caso è il codice visuale il mezzo principale per l'esposizione dei contenuti.
- d) Stile Convergente/divergente
 - a. *Convergente*: l'abilità nel riuscire a fornire più soluzioni nel momento in cui si pongono dei problemi.
 - b. *Divergente*: Fornire soluzioni alternative a un problema dato.
- e) Stile Risolutore/assimilatore

- a. *Risolutore*: prevalenza ad eseguire i compiti in maniera manualistica
- b. *Assilatore*: la prevalenza è sempre manualistica, ma c'è anche una propensione ai rimandi e agli approfondimenti.

f) Stile Sistemático/intuitivo

- a. *Sistemático*: Si mette a disposizione tutto l'apparato concettuale che serve per comprendere un dato argomento.
- b. *Intuitivo*: Non si illustra tutto in maniera esplicita, ma si tmettono a disposizione programmi di simulazione illustranti concetti chiave della disciplina.

g) Stile Impulsivo/riflessivo

- a. *Impulsivo*: per far sì che che vi siano continuamente stimoli nuovi, gli atomi di conoscenza devono presentarsi in maniera sintetica.
- b. *Riflessivo*: Oltre all'estrema sinteticità dei singoli atomi di conoscenza, c'è la necessita di fornirli di link di approfondimento.

4. Knowledge Management ed E- Knowledge

Knowledge Management, per brevità KM, vuol dire letteralmente gestione della conoscenza. Tale branca di indagine e di ricerca si è sviluppata negli ultimi venti anni grazie ad autori quali Peter F. Drucker, il quale ha anche coniato il termine *lavoratore della conoscenza*, ovvero *knowledge worker*, che, nella società dell'informazione, sta gradualmente sostituendo i lavoratori manuali come forza lavoro dominante delle economie sviluppate. Questo ne mette in evidenza la centralità ma genera anche nuovi fenomeni produttivi.

Se facciamo per un attimo mente locale alle attività di tutti i giorni ci si rende conto che gran parte dell'attività lavorativa consiste oggi nel trattare "informazioni". Si compilano moduli, si scrivono rapporti, si predispongono istruzioni, anche quando l'informazione non è l'oggetto primario del lavoro che si svolge. Siamo cioè nella "Società dell'Informazione", un contesto economico-sociale in cui non solo le persone impegnate nel terziario sono la gran parte della popolazione attiva, ma in cui la principale attività sta diventando appunto la gestione delle informazioni.

Il KM prova a dare delle risposte alle domande della società odierna: “come si possono favorire la produzione, gestione, trattamento, disseminazione della conoscenza all’interno di un’organizzazione o tra organizzazioni?”⁷².

⁷² Calvani A., *Rete, comunità e conoscenze. Costruire e gestire dinamiche collaborative*, Erickson, Trento, 2005, pag. 23.

I filoni orientativi del KM sono due⁷³:

- * Ingegneristici: la conoscenza viene vista e trattata come un vero e proprio oggetto da trattare digitalmente; quindi la si può archiviare, trasferire, accumulare ecc.
- * Umanistici: in questo caso, invece, la conoscenza non è più un oggetto ma un processo, per cui fondamentali diventano le dinamiche creative che portano la conoscenza a ristrutturarsi.

Per svariati anni il KM è stato visto più dal punto di vista ingegneristico, fino a confondere ICT con KM. Le ricerche, invece, hanno messo in risalto l'importanza non solo dell'informazione oggettivamente trattabile, ma anche quella non formalizzabile e direttamente controllabile: *la tacita*. Quest'ultima si riferisce a quella particolare conoscenza che è peculiare di ogni persona e viene diversamente utilizzata per lavorare.

E' proprio da questo andare oltre l'oggettività che nasce l'*E-knowledge* (eK), in cui la "e" tiene sempre conto della variabile "elettronica", tecnologica. Allo stesso tempo si è consapevoli che la conoscenza è frutto di una continua reinvenzione e reinterpretazione⁷⁴. Secondo l'eK le conoscenze devono essere condivise utilizzando sistemi integrati, tecnologici e non, proprio perché non tutta la conoscenza è oggettivamente trattabile. Questo compito viene assegnato per la maggior parte alle università, le quali sono in un nodo privilegiato della rete globale di condivisione della

⁷³ ibidem

⁷⁴ Norris, Mason, Robson, Lefrere, Collier, *A Revolution in Knowledge Sharing in Internet*: <http://www.educase.edu/ir/library/pdf/erm0350.pdf>.

conoscenza, anche se sono necessari dei cambiamenti in termini tecnologici e culturali. Muovendosi in quest'ottica, alcune istituzioni hanno ideato delle infrastrutture che favoriscono la condivisione. Alcuni importanti esempi si possono trovare al MIT (Massachusetts Institute of Technology) il quale propone due importanti corsi che favoriscono l'open source delle conoscenze. Ad esempio Il team di O.K.I. (Open Knowledge Initiative) del MIT si pone come guida, organizzativa e tecnica, nelle iniziative in ambito software nell'area formazione delle aziende affiliate e di organizzazioni nazionali ed internazionali. Questa attività conferma O.K.I. come leader mondiale nelle specifiche comportamentali per l'interoperabilità delle tecnologie educative.

Le varie esperienze del KM presentano alcuni tratti comuni. Denning⁷⁵, al riguardo, ha ipotizzato “sei leggi che lo regolano”:

1. La conoscenza è la chiave per la sopravvivenza dell'organizzazione;
2. Le comunità di pratica sono il cuore e l'anima dei programmi di condivisione della conoscenza;
3. Le comunità virtuali hanno bisogno di interazioni in presenza;
4. La passione professionale traina le comunità di pratica;
5. il KM implica dinamiche bidirezionali da e verso l'esterno dell'organizzazione;

⁷⁵ Denning S., *The springboard: how storytelling ignites action in knowledge-era organizations*, Butterworth-Heinemann, Boston, 2000.

6. Il racconto delle esperienze ravviva e rinforza la condivisione della conoscenza.

5. Comunità e apprendimento

Con riferimento agli esseri umani una comunità indica nel linguaggio comune una struttura organizzativa sociale: tipo un quartiere, un paese o una regione, ossia una estensione geografica limitata, in cui gli abitanti abbiano delle caratteristiche comuni.

Il primo, pertanto, ad occuparsi del concetto di comunità dal punto di vista sociologico è stato Tönnies. Nell'opera *Comunità e società*⁷⁶ individua due forme diverse di organizzazione sociale: la comunità (*gemeinschaft*) e la società (*gesellschaft*). Mentre la forma comunitaria, fondata sul sentimento di appartenenza e sulla partecipazione spontanea, predomina in epoca pre-industriale, la forma societaria, basata sulla razionalità e sullo scambio, domina nella moderna società industriale. A queste due distinzioni, oggi potremmo aggiungere le comunità di apprendimento online, le quali non necessitano di un contatto fisico o della vicinanza geografica per creare un'identità comunitaria, importante è che ci siano comunicazioni efficienti e obiettivi comuni condivisi.

E' per questo che gran parte delle nuove comunità si formano in rete, grazie al pervasivo diffondersi dei moderni strumenti di comunicazione: telefoni, internet (chat, forum,

⁷⁶ Tönnies, F. *Comunità e Società*, Comunità, Milano, 1979

newsletters, news groups, E-mail ecc.), ciò che viene definita la comunicazione mediata dal computer: *CMC*.

5.1 Le comunità virtuali

Le comunità virtuali, quelle che si sviluppano in rete grazie alla CMC, possono esser fatte risalire ai primi anni Novanta, quando appunto si sviluppa Internet e tutte le tecnologie ad essa annesse. Nonostante siano passati quasi venti anni dalla loro comparsa e siano oggi sempre più diffuse, c'è chi ancora guarda alla comunicazione mediata dalle nuove tecnologie con sospetto.

Come si può chiamare un monotono ticchettio su una tastiera, soli davanti a uno schermo, fare comunità? Questo l'enigma maggiore per chi denigra le comunità virtuali e tutto ciò che comportano. Si parla di alienazione, frammentazione dei legami sociali i quali si basano su relazioni anonime, identità nascoste dietro uno schermo⁷⁷.

Mentre autori come Rheingold⁷⁸ considerano le comunità virtuali come nuove forme di socializzazione che permettono un'alternativa all'isolamento sociale dei nostri tempi. Secondo Reinghold queste comunità sono caratterizzate da:

- Predisposizione di un pensiero creativo, rapido e immaginativo;
- Personalizzazione della comunicazione;
- Coinvolgimento affettivo.

⁷⁷ Reid E.M., *Electropolis: Communication and community on Internet Relay Chat*. Honor Thesis, University of Melbourne, Australia, 1991.

⁷⁸ Rheingold M., Memoria in rete e interazioni sociali, in F. Casalingo (a cura di), *Memoria Quotidiana*, Le Vespe, Pescara-Milano, pp.209-217, 2001

5.2 Diversificazione delle comunità

In rete interagiscono anche delle comunità professionali, ognuno con degli scopi e delle modalità di fruizione ben precise. Ciò indica che non tutte le comunità online sono le stesse.

Secondo Trentin⁷⁹, tre sono gli indicatori, che differenziano la comunità: “la *portata della comunità* (globale o a livello di un’organizzazione), il *livello di coesione* fra i suoi membri, la principale *tipologia di conoscenza* (tacita o esplicita) che transita al suo interno. In base a questi criteri, le varie comunità professionali, che si possono trovare online, sono:

- *Gruppi di lavoro*: questo tipo di aggregazione è formale, e molto spesso limitata nei compiti e nelle tempistiche. L’obiettivo comune è la realizzazione di un progetto o la risoluzione di un problema. La coesione del gruppo è molto alta, in quanto i partecipanti di solito appartengono ad un’organizzazione già formata. E’ per questo che sono geograficamente vicini, anche per potersi incontrare di persona.
- *Comunità di pratica*: in questo caso i membri si aggregano in maniera del tutto spontanea. I processi di apprendimento sono favoriti dalla condivisione delle conoscenze. Per un certo verso le CdP sono superiori ai gruppi di lavoro in quanto non ci si limita ad una sola organizzazione ma ci si

⁷⁹ Trentin G., *Apprendimento in rete e condivisione delle conoscenze: i ruoli, dinamiche e tecnologie delle comunità professionali online*, Franco Angeli, Milano, 2004.

può muovere in maniera trasversale su più organizzazioni. Nonostante ciò anche le CdP hanno bisogno di una relativa vicinanza geografica per rinvigorire la propria rete sociale e mantenere alto il livello di coesione⁸⁰.

- *Comunità delle migliori pratiche*: l'obiettivo comune di queste particolari comunità non è propriamente professionale, in quanto si tende a socializzare pratiche già sperimentate e valutate come migliori. Rispetto alle prime due, non c'è quindi un obiettivo specifico da raggiungere, quindi il livello di coesione scende notevolmente e aumentano i gap geografici.
- *Gruppi di interesse*: Si tratta di gruppi informali che si creano in base alla condivisione di interessi comune, per questo motivo non c'è molta coesione e non ci sono limiti di spazio.
- *Condivisione via Web*: in questo particolare caso manca sostanzialmente il concetto di aggregazione, perché in realtà si tratta più che altro della volontà di mettere in circolazione del materiale mediante il canale tecnologico. Qui, come nei gruppi di interesse, non c'è molta coesione e non ci sono limiti geografici, perché l'obiettivo è solo di far pervenire il messaggio-materiale al maggior numero di persone nel mondo.

⁸⁰ Ibidem p. 157

6. I membri delle comunità online: non tutti uguali

In un ambiente di apprendimento in presenza, il profilo dei partecipanti è variegato, anche se è più facile capire quale tipo di persone che si ha di fronte, in quanto le si guarda negli occhi, si parla con loro, li si vede muovere insieme al gruppo.

In un contesto virtuale, invece, si hanno di fronte solo tanti nomi, alcune volte una foto e un breve profilo scritto dallo stesso partecipante, per cui è più difficile capire con chi si lavora e soprattutto se la persona con cui si interagisce e collabora è realmente come si presenta in rete. E' noto che il livello di inibizione, nelle comunicazioni online, è basso, perché non c'è la tensione del sostenere lo sguardo, dell'essere giudicati, del fare brutta figura. Anche se si dice una stupidaggine o si fa brutta figura, non ci si sente a disagio come può accadere in presenza. Questo permette di essere più liberi nel dire ciò che si pensa, anche se a volte non ci si controlla e si oltrepassano i limiti di un corretto operare ed interagire.

Ad ogni modo ognuno ha un suo stile di partecipazione al lavoro del gruppo e un buon e-tutor dovrebbe essere in grado di individuarli e di comportarsi in modo adeguato per non rompere l'equilibrio del gruppo. White⁸¹, a tal riguardo, ha individuato una serie di stili e modalità riscontrati comunemente negli ambienti di apprendimento online:

- *Il nucleo centrale della comunità*: In un gruppo di lavoro, soprattutto online, dove si è meno controllati, non tutti

⁸¹ White N., *Full Circles Associates*, 2002, <http://www.fullcirc.com>

lavorano con la stessa assiduità, anche se spesso vi è sempre un gruppetto di più volenterosi e produttivi sia nella produzione del materiale che nell'interazione. Trentin⁸² ha provato a fare una stima del lavoro di questo sottogruppo e afferma che soltanto il 10% dell'intero gruppo di lavoro produce il 90% dell'intera attività. Quando, pertanto, un tutor individua questo gruppo ha necessità di riuscire a stimolarlo adeguatamente affinché non perda l'entusiasmo e la voglia di lavorare, dando loro spazio quando si prendono decisioni sull'attività che si sta svolgendo, o si andrà a svolgere, anche per capire come vorrebbero muoversi. Alcuni di loro possono avere delle idee stimolanti per il gruppo e quindi diventare dei *community leader*, evitando però che alcuni non siano troppo invasivi o dominanti. Chi è più timido e insicuro potrebbe definitivamente abbandonare il gruppo.

- *I lettori nascosti*: Questi ultimi ti pi di partecipanti, ossia i meno attivi e interattivi, lavorano nell'ombra. In inglese esistono due termini per individuarli, *lurker* e *wall-flower*. Il primo termine indica appunto chi resta appiattito nell'ombra, mentre il secondo vuol dire letteralmente tappezzeria di contorno. Proprio come quando si va ad una festa alcune persone non partecipano e non vogliono ballare, ma si appoggiano ai muri a fare da "tappezzeria". I motivi di tale comportamento sono svariati: *carenze tecnologiche*, poiché possono essere entrati dopo nel

⁸² Trentin, G., *Apprendimento in rete e condivisione delle conoscenze: i ruoli, dinamiche e tecnologie delle comunità professionali online*, Franco Angeli, Milano, 2004.

gruppo e quindi non avere ancora familiarità con la piattaforma e gli altri membri, o semplicemente che preferiscono ascoltare in maniera passiva gli interventi altrui;

- *i dominatori della scena*: Alcuni membri, più produttivi e attivi degli altri, e possono spesso condizionare il lavoro di gruppo. Possono mantenere vivo il lavoro del gruppo, ma al tempo stesso possono scoraggiare chi non riesce a mantenere il ritmo imposto da loro. In questo caso l' e-tutor dovrebbe contattare queste persone, tramite mail, telefono o messaggi personali, per “coordinare e rallentare” per dare il tempo a tutto il gruppo di raggiungere lo stesso livello e ritmo di lavoro. Bisogna fare però molta attenzione a come si invitano i membri più frettolosi a rallentare il passo, altrimenti potrebbero offendersi e sparire del tutto. Magari si potrebbe chiedere loro di impegnarsi in altre attività che possono servire alla comunità e che magari gli altri, per mancanza di tempo, non riescono a svolgere;
- *I connettori, i tessitori e gli “impollinatori”*: Questo tipo di membri è più instabile, nel senso positivo del termine, ovvero non resta fermo in un posto ma si muove da un gruppo o da una comunità all'altra. Per questo motivo possono essere molto utili, in quanto la loro trasversalità d'interessi apporta nuova conoscenza e freschezza al gruppo;
- *I Provocatori*: altra attenzione va rivolta a questi tipi, i quali tendono a inviare al gruppo messaggi ostili e provocatori, solo per il gusto di sfidare gli altri partecipanti e vedere come reagiscono. Tendono, cioè, a “sparare a

- zero” su tutto e su tutti, con il solo scopo di destabilizzare il gruppo. Spesso non forniscono motivazioni per il loro disapprovare continuamente le scelte del gruppo. In alcuni casi, però, i provocatori possono anche fornire degli stimoli interessanti, ma devono sempre esser tenuti sotto controllo;
- *gli attori e gli umoristi*: il calo di inibizione, davanti al monitor del Pc, può provocare delle alterazioni comportamentali nelle persone. Per cui un po’ per propensione e un po’ per attirare l’attenzione, alcuni membri tendono a fornire un’immagine di sé diversa rispetto a quella reale, volendo risultare dei “simpaticoni” usando come principale forma di comunicazione quella umoristica. Se usato con moderazione, questo atteggiamento può essere molto positivo per il gruppo, in quanto alleggerisce il lavoro e serve per “rompere il ghiaccio”. Importante è di non far eccedere onde evitare di mettere a repentaglio la serietà del lavoro per dedicarsi semplicemente agli scherzi e al divertimento;
 - *i difensori a oltranza*: alcune persone o per eccessiva sensibilità, o per precedenti esperienze che li spingono a stare sempre in guardia, tendono a prendere sempre le difese degli altri. La loro pronta intuizione può esser un buon termometro per capire l’andamento del lavoro e del gruppo.
 - *gli “spammer”*: Molte volte capita che per problemi tecnici, per una mancata risposta o per il timore di non essere considerati, alcuni membri inviino uno stesso messaggio più volte, creando quello che nel gergo informatico viene chiamato *spam*. Questi messaggi ripetuti

sono molto fastidiosi per il resto della comunità, quindi è bene che l'e-tutor contatti direttamente lo spammer per fermare l'invio ripetuto dei messaggi. Magari rassicurandolo sul fatto che i suoi messaggi sono sempre letti da tutta la comunità;

- *i martellanti*: Molto simili agli spammer, ma con finalità diverse sono i martellanti. Questi ultimi martellano sempre sullo stesso punto, fino a quando non hanno l'occasione di dire il fatidico "te lo avevo detto". Il loro scopo è di ribadire più volte uno stesso concetto, ma invece di far sì che questo concetto resti impresso, ottengono l'effetto contrario, perché gli altri partecipanti sono più impegnati ad evitare il martellamento che a tentare di capire cosa vuol comunicare.
- *il neofita*: E' il *new entry* del gruppo, colui che ha appena avuto accesso alla comunità e ha bisogno di familiarizzare con l'ambiente e con le persone. In questa prima fase è fondamentale il sostegno dell'e-tutor sia da un punto di vista tecnologico che morale. Bisogna farlo ambientare, introdurlo al gruppo e metterlo a conoscenza del lavoro già svolto e delle attività in programma,
- *il politicamente corretto*: Questa persona si comporta sempre in maniera onesta e leale, per cui è molto amato e apprezzato dalla comunità. Ma come accade nella realtà, non sempre il buonismo è visto di buon occhio, in quanto alcuni membri potrebbero infastidirsi per questo suo atteggiamento mitigatore e ignorarlo.
- *gli irremovibili*: Queste persone sono molto determinate e testarde: prendono una posizione e difficilmente si

smuovono; si rifiutano di ascoltare il parere altrui o di prenderlo in considerazione. Anche quando capiscono di aver torto continuano ad insistere sul loro punto di vista.

- *gli intoccabili*: si tratta dei saggi, di coloro che, per esperienza o per età, ritengono di saperne più degli altri membri. Spesso si tratta di docenti. I loro interventi sono molto apprezzati e se ne fa tesoro, ma è meglio limitarne gli interventi in quanto gli altri membri possono inibirsi e rifiutarsi di rispondere per non fare cattiva figura.

7. Comunicare e collaborare in rete

In un ambiente di apprendimento online, i processi che portano alla conoscenza: la *collaborazione* e la *cooperazione*, e il tutto avviene grazie a un'efficiente comunicazione.

Hooper⁸³ sostiene che *l'attività cooperativa* è processo in cui ciascun componente del gruppo esegue un compito specifico, interessandosi di un segmento dell'intero lavoro; mentre *l'attività collaborativa* si riferisce ad un processo in cui ciascun componente del gruppo lavora su ognuna delle parti del compito successivo.

Secondo Diaper e Sanger⁸⁴, invece, la collaborazione è un processo aperto, in quanto non esistono delle regole pre-ordinate per raggiungere gli obiettivi prefissati, poiché è il

⁸³ Hooper S, *Cooperative learning and computer-based instruction*, in *Educational Technology Research and Development*, vol.40, n. 3, 1992, pp. 11-18.

⁸⁴ Diaper D., Sanger C., (eds), *CSCW in Practice: an Introduction and Case Studies*, Springer-Verlag, London, 1993.

gruppo che decide contestualmente come muoversi di volta in volta.

Esistono, pertanto, diversi gradi di collaborazione, in quanto non tutti i gruppi collaborano allo stesso modo. Scharage⁸⁵ ne individua due modalità estreme: lo *shared mind*, ossia la condivisione delle menti e quindi del lavoro; e il *division of labour*, la divisione e ripartizione del lavoro. Nella prima modalità, il livello di collaborazione è molto alto, e tutti i partecipanti danno il loro contributo in ogni parte dell'attività; nella seconda, si tende più alla cooperazione. Secondo, però, la definizione di Hooper, il lavoro viene ripartito fra tutti i partecipanti. Naturalmente non si lavora alle due estremità per cui durante un processo di apprendimento i gruppi possono passare tranquillamente da una gradazione all'altra. Addirittura, Diaper e Sanger individuano delle vere e proprie strategie di collaborazione:

- *Strategie parallele.* Prevala la componente cooperativa. Ognuno svolge un ruolo in autonomia e poi presenta l'elaborazione prodotta al gruppo. In questo modo man mano che si procede ciascun membro condivide lo stato di avanzamento dei lavori che procedono così in maniera parallela. Di solito poi c'è una persona incaricata, *editor/e-tutor*, che coordina le attività ed assembla le varie parti elaborate dai singoli. Questa strategia risulta ottimale per compiti che possono essere facilmente scomposti e lavorati in

⁸⁵ Scharage M., *Shared Minds: the new technologies of collaboration*, Random House, New York, 1990.

maniera separata per poi esser riassemblati. La figura dell'e-tutor è fondamentale durante lo svolgimento del lavoro, affinché si proceda sì in maniera parallela, ma seguendo criteri comuni affinché il lavoro finale risulti omogeneo. Per questo motivo i membri devono interagire costantemente per accertarsi che nessuno si allontani dagli obiettivi prefissati a monte.

- *Strategie sequenziali.* In questo approccio c'è una rotazione nella suddivisione del lavoro, il quale viene ripartito in *stage*. Ogni stage è come un piccolo nucleo di lavoro che viene man mano assunto come base di partenza per lo *stage* successivo. Man mano che il lavoro procede, ogni membro del gruppo ha avuto modo di contribuire in maniera personale al lavoro.
- *Strategie di reciprocità.* I nuclei di lavoro sono elaborati in concomitanza con tutti i membri del gruppo, quindi in questo caso il livello d'interazione non solo è fondamentale ma è anche decisivo.

7.1 Internet e comunicazione sinergica

Dopo aver esaminato le strategie più idonee per una collaborazione efficace in un ambiente di apprendimento, si tratta di analizzare le piattaforme per l'e-learning, ossia le risorse che le nuove tecnologie offrono affinché la comunicazione online porti alla giusta condivisione di conoscenze.

Le piattaforme sono tante e ognuna utilizza diverse tecnologie, anche se tutte hanno una base comune dalla quale non possono prescindere ed ognuna di esse offre, nella comunicazione online, vantaggi e svantaggi.

7.1.1 E-mail e liste di distribuzione

La posta elettronica (E-mail) è un sistema di comunicazione asincrono, nel senso che esiste un gap temporale fra l'invio del messaggio e la ricezione da parte del destinatario. Per questo motivo, all'interno di un gruppo di lavoro, dove c'è bisogno di una sola ed unica comunicazione diretta a più persone, si ha la necessità di creare delle liste di distribuzione: le *mailing list*. Ogni provider di posta permette di creare una cartella che contenga gli indirizzi di posta elettronica di ogni membro. In questo modo quando si vuole inviare un'informazione a tutto il gruppo, si inserisce nella barra degli indirizzi questa cartellina, e si è sicuri che tutti hanno ricevuto la stessa E-mail. Allo stesso modo, quando si riceve l'e-mail "di massa", ogni destinatario può decidere se rispondere solo al mittente, o cliccare sull'opzione "rispondi a tutti" e inviare la risposta a tutto il gruppo della mailing list⁸⁶.

I vantaggi:

- tutti i messaggi arrivano in automatico nella propria mail box (casella di posta)
- al contrario delle lettere tradizionali e anche del telefono, è molto più veloce e soprattutto economica. In realtà si paga il

⁸⁶ Trentin G., *Apprendimento in rete e condivisione delle conoscenze: ruoli, dinamiche e tecnologie delle comunità professionali online*, op. cit., p. 164.

costo del collegamento ad Internet, ma una volta scaricata la mail box, è possibile leggere con calma le mail anche offline.

- le possibilità di comunicazione sono potenzialmente illimitate; basta che tutti abbiano un account di posta elettronica su cui ricevere le e-mail.

Gli svantaggi:

- molteplici messaggi. Se si ricevono molti messaggi, si rischia di perdere di vista le comunicazioni più importanti o urgenti che potrebbero confondersi con messaggi di pubblicità o spam. Alcuni account di posta (Microsoft Outlook e Outlook Express) permettono di creare delle regole, ovvero di reimpostare l'archiviazione di messaggi inviati da determinati indirizzi in cartelle personalizzate. Ad esempio: se si ricevo spesso le e-mail dal mio e-tutor che si chiama Paolo Rossi, posso creare prima una cartella Paolo Rossi e poi una regola in cui predispongo che tutte le e-mail che mi arrivano dall'indirizzo di Paolo Rossi devono essere archiviate automaticamente nella cartella. In questo modo ogni cartella personalizzata segna il numero di nuove mail ricevute da quella persona. Si può anche impostare un colore per ogni indirizzo, ma poi bisognerebbe ricordarsi tutti i colori a chi sono stati assegnati;

- lo spam. Tutte le caselle di posta elettronica sono ormai prese di mira dallo spam, ovvero “la diffusione indiscriminata e ripetitiva di messaggi, quasi sempre a carattere pubblicitario”⁸⁷ o anche da virus.

- risparmio economico. A volte, per limitare i costi telefonici, si preferisce inviare informazioni importanti tramite mail,

⁸⁷ Ibidem.

anche se non sempre si ha la possibilità di controllare il proprio account di posta, per cui alcune informazioni che necessitano di una risposta immediata o di fissare importanti appuntamenti, potrebbero essere ignorati;

- riservatezza. Nelle mailing list si corre il rischio di fornire dati sensibili o informazioni riservate, senza conoscere dove queste e-mail arrivano e a chi.

7.1.2 I Forum e la bacheca elettronica (e-board)

Un altro metodo di comunicazione asincrona, utilizzato per comunicare in rete, sono i forum che vengono pubblicati su una bacheca elettronica. Anche qui c'è un mittente che lascia un messaggio ad un destinatario, e non lo si fa tramite casella di posta, ma tramite bacheca elettronica dove tutti possono entrare e leggere ciò che è stato scritto o, nel gergo, postato. Di solito ogni forum raccoglie messaggi di uno stesso argomento, che viene identificato con il primo messaggio da chi apre il forum, inserendo un titolo nell'oggetto. In base all'oggetto ogni partecipante sa di cosa si discute in quel determinato forum. I messaggi dei forum sono concatenati l'uno all'altro in due diversi modi: in base all'oggetto, *threading*, o in maniera cronologica lineare.

Vantaggi del threading

- facilità di recuperare i messaggi inseriti nel forum in base all'argomento trattato;
- ordine nella strutturazione dei sotto argomenti.

Svantaggi

- disorientamento; la discussione spesso tende a dilatarsi troppo con il rischio di non poter recuperare il filo logico del discorso.
- disinteresse, nel senso che i processi di socializzazione vengono rallentati per cui alcuni membri potrebbero interagire solo nei forum di loro interesse, ignorando completamente gli altri.

Vantaggi dell'organizzazione cronologico-lineare:

- al contrario del threading, vengono favoriti i processi di socializzazione;
- seguendo l'ordine cronologico, ci si avvicina di più alle discussioni face to face;

Svantaggi

- la linearità della conversazione non favorisce l'approdo ad una conclusione e si rischia di continuare a postare messaggi senza mai raggiungere un punto di arrivo.
- E' più facile recuperare alcune informazioni a posteriori.

7.1.3 Chat e Video conferenza

Le chat sono uno strumento di comunicazione sincrono, nel senso che gli interlocutori comunicano in simultanea. La chat può avvenire fra due persone o in gruppo e può essere organizzata in stanze (rooms). Proprio come accade con i forum, ogni stanza può avere un suo tema su cui discutere. Grazie alla web cam, una piccola telecamera montata sul Pc, è possibile anche video-chattare, ovvero non solo comunicare per iscritto, ma anche guardandosi nei rispettivi monitor, in video conferenza.

Vantaggi

- permette la socializzazione in rete
- risulta particolarmente utile quando bisogna prendere delle decisioni tutti insieme e in breve tempo.
- può essere gestita da un esperto dell'argomento della discussione.
- è possibile salvare tutta la conversazione grazie all'opzione cronologia. In questo modo è possibile, a posteriori, rileggere il tutto in caso ci si sia perso un passaggio o il filo del discorso.

Svantaggi

- vista la simultaneità della conversazione, è difficile organizzare chat in Paesi con fusi orari molto distanti.
- difficoltà di riuscire a mantenere l'ordine della conversazione, a meno che prima non si siano stabilite delle regole per gli interventi. Coloro che ne risentono di più sono le persone più riflessive e timide, le quali non riescono a mantenere il ritmo e ad inserirsi nel discorso. E' per questo che i gruppi di chat devono essere molto ristretti, 5/6 persone al massimo.
- difficoltà di collegamento. Se il collegamento ad internet non è efficace, quindi non si dispone dell'adsl o di fibre ottiche, si rischia di "scollegarsi" spesso dalla chat e dover effettuare di volta in volta un nuovo login. Oltre ad essere estremamente snervante, si rischia di perdere il filo della discussione.
- Altri problemi tecnici potrebbero essere legati al tipo di Sistema Operativo (Windows, Linux ecc.) o Browser (Internet Explorer, Mozilla ecc.) utilizzato, infatti, alcune chat

richiedono il *download* di alcuni script java che non sempre sono compatibili con tutti i browser.

7.2 Comunicare emozioni online

La comunicazione online, nonostante la diffusione delle *web cam* e dei sistemi di video conferenza, è prevalentemente scritta, proprio per questo risulta automaticamente più “fredda” rispetto alle comunicazioni *vis a vis* che sono più “calde”. Nella comunicazione scritta mancano la prossemica, la mimica, l’intonazione della voce, gli sguardi, quindi è molto facile fraintendere ciò che si vuol dire. Se facciamo una battuta o utilizziamo un tono più o meno ironico, è molto difficile che traspaia da una semplice comunicazione scritta. Inoltre, spesso si utilizza il monitor come scudo dietro cui nascondersi e dire tutto ciò che passa per la testa. In realtà la comunicazione online segue le stesse “buone maniere” di quella in presenza, o meglio segue una certa netiquette.

7.2.1 La netiquette

Il termine nasce a metà degli anni novanta, poiché l’accesso ad Internet non era semplice ed intuitivo come lo è oggi. I neofiti (*newbies*) dovevano chiedere spiegazioni ai veterani della rete e per farlo dovevano seguire alla lettera alcune regole di comportamento. Etimologicamente il nome vuol dire net (rete) ed etiquette (galateo), quindi galateo della rete.

Di seguito troviamo alcune regole d’oro della comunicazione online, approvate dalla Registration Authority Italiana⁸⁸, per la corretta fruizione dei servizi di comunicazione online⁸⁹:

⁸⁸ L’organismo preposto alla gestione e all’assegnazione dei nomi a dominio nel country code Top Level Domain (ccTLD) "it".

1. quando si arriva in un nuovo newsgroup o in una nuova lista di distribuzione via posta elettronica, è bene leggere i messaggi che vi circolano per almeno due settimane prima di inviare propri messaggi in giro per il mondo: in tale modo ci si rende conto dell'argomento e del metodo con cui lo si tratta in tale comunità.
2. se si manda un messaggio, è bene che esso sia sintetico e descriva in modo chiaro e diretto il problema.
3. non usare i caratteri tutti in maiuscolo nel titolo o nel testo dei tuoi messaggi, nella rete questo comportamento equivale ad "urlare" ed è altamente disdicevole.
4. non divagare rispetto all'argomento del *newsgroup* o della lista di distribuzione; anche se talvolta questo comportamento è accettato o almeno tollerato aggiungendo il *tag* [OT] (cioè *Off Topic* che significa "fuori argomento") nell'oggetto del proprio messaggio.
5. se si risponde ad un messaggio, evidenziare i passaggi, allo scopo di facilitare la comprensione da parte di coloro che non lo hanno letto, ma non riportare mai sistematicamente l'intero messaggio originale.
6. non condurre "guerre di opinione" sulla rete a colpi di messaggi e contromessaggi: se ci sono diatribe personali, è meglio risolverle via posta elettronica in corrispondenza privata tra gli interessati.
7. non pubblicare mai, senza l'esplicito permesso dell'autore, il contenuto di messaggi di posta elettronica.
8. non pubblicare messaggi inutili o che prendano le parti dell'uno o dell'altro fra i contendenti in una discussione. Leggere sempre le FAQ (Frequently Asked Questions) relative all'argomento trattato prima di inviare nuove domande.
9. non inviare tramite posta elettronica messaggi pubblicitari o comunicazioni che non siano stati sollecitati in modo esplicito.
10. non essere intolleranti con chi commette errori di natura sintattica o grammaticale. Chi scrive, è comunque tenuto a migliorare il proprio linguaggio in modo da risultare comprensibile alla collettività.

Alle regole precedenti, vanno aggiunti altri criteri che derivano direttamente dal buon senso:

- La rete è utilizzata come strumento di lavoro da molti degli utenti. Nessuno di costoro ha tempo per leggere messaggi inutili o frivoli o di carattere personale, e dunque non di interesse generale.
- Qualunque attività che appesantisca il traffico sulla rete, quale per esempio il trasferimento di archivi voluminosi, deteriora il rendimento complessivo della rete. Si raccomanda pertanto di effettuare queste operazioni in orari diversi da quelli di massima operatività (per esempio di notte), tenendo presenti le eventuali differenze di fuso orario.

⁸⁹ <http://it.wikipedia.org/wiki/Netiquette>

- Vi sono sulla rete una serie di siti server (file server) che contengono in copia aggiornata documentazione, software ed altri oggetti disponibili sulla rete. Informatevi preventivamente su quale sia il nodo server più accessibile per voi. Se un file è disponibile su di esso o localmente, non vi è alcuna ragione per prenderlo dalla rete, impegnando inutilmente la linea e impiegando un tempo sicuramente maggiore per il trasferimento.
- D Il software reperibile sulla rete può essere coperto da brevetti e/o vincoli di utilizzo di varia natura. Leggere sempre attentamente la documentazione di accompagnamento prima di utilizzarlo, modificarlo o ridistribuirlo in qualunque modo e sotto qualunque forma.

E comportamenti palesemente scorretti da parte di un utente, quali:

- Violare la sicurezza di archivi e computer della rete;
- Violare la privacy di altri utenti della rete, leggendo o intercettando la posta elettronica loro destinata;
- Compromettere il funzionamento della rete e degli apparecchi che la costituiscono con programmi (virus, trojan horses, ecc.) costruiti appositamente; costituiscono dei veri e propri crimini elettronici e come tali sono punibili dalla legge.

7.2.2 Dieci comandamenti dell'E-mail⁹⁰

- Includere sempre l'argomento del messaggio in modo chiaro e specifico.
- Citare il testo a cui rispondi il più brevemente possibile.
- Se si chiede la ricevuta di ritorno dal mittente, non bloccarne l'invio.
- Leggere il tuo messaggio almeno tre volte prima di inviarlo.
- Riflettere bene su come il destinatario possa reagire al tuo messaggio.
- Controllare l'ortografia e la grammatica del tuo messaggio.
- Non maledire, insultare, inviare spam o scrivere a lettere maiuscole.
- Non diffondere alcun messaggio a catena.
- Non usare l'E-mail per alcun proposito illegale o non etico.
- Non invierai messaggi privati dal luogo di lavoro (possono essere letti da altri).
- Se si è in dubbio se mandare o non mandare un certo messaggio, riflettere attentamente e rileggerlo il mattino dopo.

⁹⁰ http://it.wikipedia.org/wiki/Netiquette#I_comandamenti_dell.27e-mail

- E per ultimo ricordare sempre una regola d'oro, che vale anche per l'E-mail: "Ciò che troveresti tu stesso sgradevole ricevere, non inviarlo ad altri".

7.2.3 Gli emoticon e gli animoticon

Come abbiamo accennato nei paragrafi precedenti, è difficile riuscire ad esprimere le proprie emozioni all'interno di un messaggio scritto. A volte si può risultare più perentori o offensivi di quanto in realtà si voleva essere e si rischia in questo modo di alterare l'equilibrio della conversazione. E' per questo motivo che sono nati gli emoticon, ossia il come poter esprimere in rete le proprie emozioni appunto. Per esprimere cioè graficamente ciò che in realtà non può essere espresso semplicemente con le parole scritte. La primissima emoticon fu utilizzata nel 1979 da Kevin Mac Kenzie, il quale aveva provato ad introdurre in una E-mail l'utilizzo delle faccine per alleggerire la conversazione troppo seria. Quella prima volta, infatti, la faccina era una linguaccia. La proposta fu immediatamente bocciata e trattata con disgusto. Per rivederne di nuovo una dobbiamo aspettare il 19 settembre 1982. Inizialmente gli emoticons erano formati con i segni di punteggiatura della tastiera: punti, virgole, doppi punti ecc.

Ecco alcuni esempi:

:-) = Sorriso

;-) = Strizzata d'occhio

;-P = Linguaccia

:-D = Stupore

:-(= Triste





















	sorridente	: -)		triste	: - (
	grande sorriso	: - D		timido	8 - .
	ammiccante	; -)		arrossito	: - I
	Eh?!	: - /		bacio	: - X
	pensieroso	V - .		pagliaccio	: o)
	linguetta	: - P		occhio nero	P -
	cool	B -)		arrabbiato	8 - [
	approvo	^ -)		morto	xx - P
	strabuzzante	8 -)		assonnato	- .
	sorpreso	8 - o		malvagio	} -]

Tavola 4 Alcuni esempi di emoticon

Con l'evoluzione della tecnologia, nelle chat e nei forum più avanzati si possono usare vere e proprie immagini rappresentanti delle facce di piccole dimensioni, spesso animate (*animoticon*), garantendo quindi una vera e propria espressione dell'emozione che si ha scrivendo il messaggio.

8. Le piattaforme di apprendimento online

Oramai il mondo dell'informatica è dominato da nomi inglesi e acronimi, che per lo più servono per aiutare la memoria a ricordare lunghissimi termini stranieri, a volte anche impronunciabili. Questo discorso vale anche per le piattaforme e-learning ovvero le *Virtual learning environment* (VLE). Si tratta fondamentalmente di software sviluppati, inizialmente, per supportare le insegnanti durante le regolari lezioni in presenza. Questi software vengono eseguiti su dei server e sono quindi raggiungibili tramite internet. E' per questo che sono diventati lo strumento principali dei corsi a distanza. Il

termine piattaforme di apprendimento è stato coniato dal Becta (*British Educational Communications and Technology Agency*) ovvero l'agenzia inglese per l'educazione. Il termine in realtà non include solo il VLE ma anche il LMS (*Library Management System*), il sistema bibliotecario online. Ecco la definizione del Becta: “Il termine piattaforme di apprendimento indica un ampio utilizzo delle tecnologie per supportare e favorire l' apprendimento. Mediante una piattaforma di apprendimento, un hardware, un software e vari servizi di supporto, si possono fornire dei validi sostegni all'apprendimento dentro e fuori la classe scolastica. Alla base di ogni piattaforma di apprendimento c'è uno spazio personalizzato per ogni studente. Questo spazio deve fornire ai docenti e ai discenti un luogo in cui riporre i loro lavori, accedere a risorse e-learning, collaborare e comunicare fra pari”⁹¹.

Ecco gli elementi comuni a tutte le piattaforme di apprendimento online:

- Una guida dettagliata all'utilizzo della piattaforma
- Una zona amministrativa
- Una zona per l'aggiornamento delle risorse che vengono man mano caricate in piattaforma
- Login con username e password
- Materiali di studio: dispense, power point e video lezioni
- Altre risorse per gli approfondimenti come ad esempio i link

⁹¹ DfES *Making IT Personal leaflet*, March 2006

- Test per l'autovalutazione a risposta multipla.
- Tutti gli strumenti per la comunicazione online: e-mail, forum di discussione, chat room, eventualmente anche blog e wiki.
- Accessi differenziati per studenti e insegnanti
- La figura di un moderatore, di un'e-tutor. Non tutte le piattaforme ne prevedono uno, ma a nostro avviso si tratta di una figura essenziale (vedi Capitolo 1).

8.1 Le VLE presenti ad oggi in rete.

Le piattaforme di apprendimento sono ormai adottate in tutte le università americane e sempre più ricercatori si stanno impegnando nello sviluppo di nuove e più efficaci soluzioni. Alcune piattaforme sono a pagamento, altre sono open source ed ognuna ha la sua peculiarità. Ecco le principali:

.LRN

Si legge “punto learn” ed è una piattaforma open source sviluppata al MIT, quindi fruibile soprattutto in ambito accademico e tecnologico, ma è utilizzata anche dalle agenzie governative. E' di sicuro la più adottata in tutto il mondo (mezzo milione di utenti), grazie anche alla sua interoperabilità e compatibilità con diversi sistemi operativi.

.LRN is the world's most widely adopted enterprise-class open source software for supporting e-learning and digital communities.

Tavola 6 Home page della piattaforma .LRN

ANGEL Learning

La ANGEL Learning Incorporations è una delle leader mondiali per lo sviluppo di software per l' e-learning. Fra I suoi prodotti migliori vi sono il ANGEL Learning Management Suite e l' ANGEL ePortfolio. I software della ANGEL possono essere sfruttati per piattaforme virtuali dalle scuole elementari all'università. Anche questi software sono frutto di ricerche universitarie, e quindi open source, l'Università è la Indiana University-Purdue University Indianapolis.



Get Perspective
Distill Meaningful Data
Identify Patterns
Monitor Performance

ANGEL assembles perspective into student performance and provides automated options to take action, so you can see results.


[Tour ANGEL](#)


[Request a Sandbox](#)

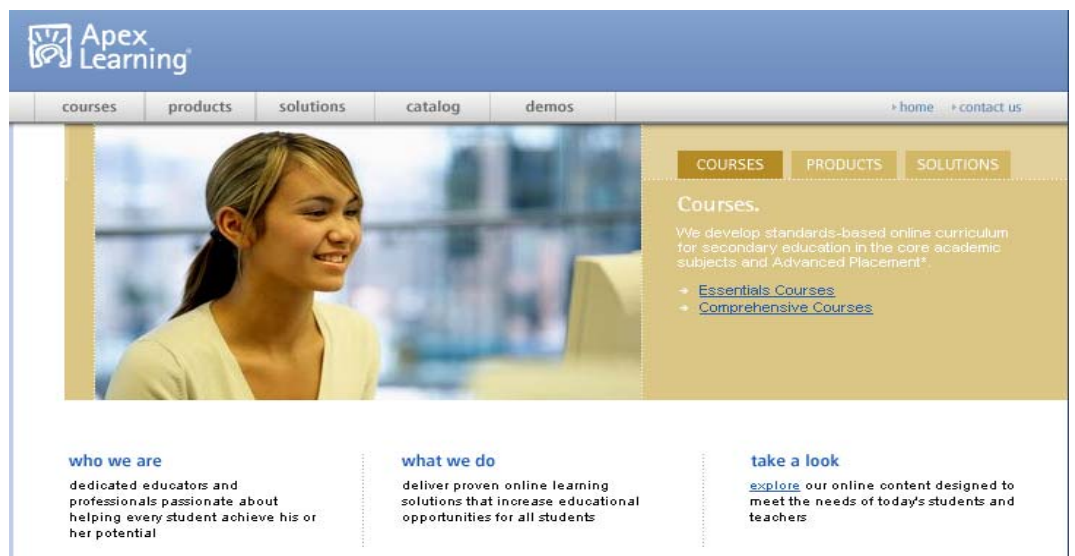

[K-12](#)


[Higher Education](#)

Tavola 7 Home page della piattaforma Angel Learning


Apex Learning K-12

La Apex Learning Inc. è un provider privato di piattaforme e-learning. Offre corsi online di matematica, scienze, inglese, studi sociali, lingue romanze. E' stata sviluppata dal co-fondatore della Microsoft, Paul Allen, nel 1997.



Apex Learning

[courses](#) [products](#) [solutions](#) [catalog](#) [demos](#) [home](#) [contact us](#)



COURSES **PRODUCTS** **SOLUTIONS**

Courses.
We develop standards-based online curriculum for secondary education in the core academic subjects and Advanced Placement.

- [Essentials Courses](#)
- [Comprehensive Courses](#)

who we are
dedicated educators and professionals passionate about helping every student achieve his or her potential

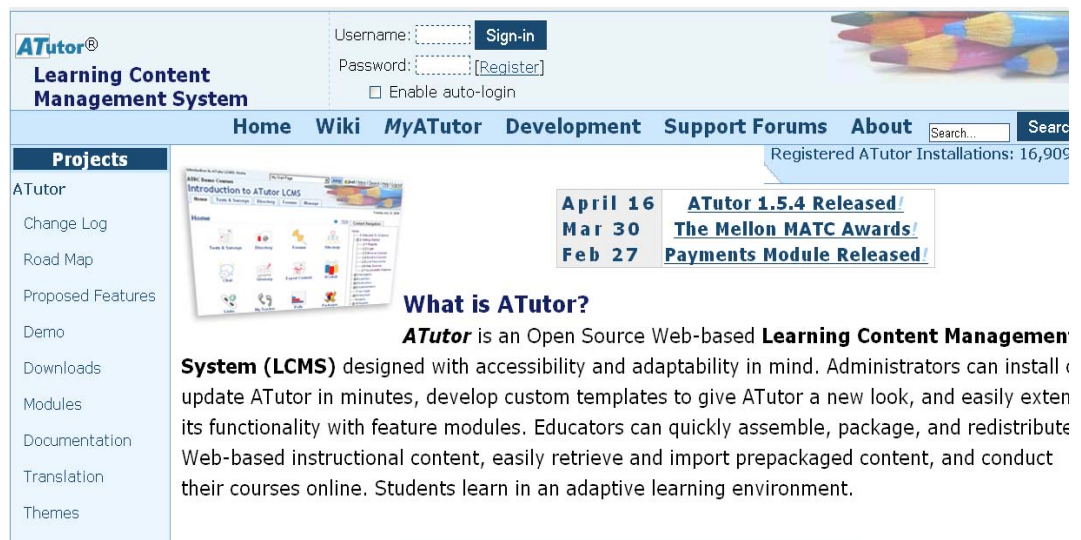
what we do
deliver proven online learning solutions that increase educational opportunities for all students

take a look
[explore](#) our online content designed to meet the needs of today's students and teachers

Tavola 8 Home page della piattaforma Apex Learning

A Tutor

Anche questa piattaforma è open source. La caratteristica primaria di questo ambiente è la fruibilità, l'intuitività degli oggetti di lavoro e la semplicità di utilizzo di tutti gli strumenti presenti. A tutor si presenta così accessibile in quanto inizialmente era nata per essere utilizzata da persone diversamente abili, soprattutto con problemi di cecità. Tutte le operazioni, infatti, possono essere svolte tramite tastiera, senza l'utilizzo del mouse e vi sono molti comandi audio. A tutor è stata sviluppata presso Adaptive Technology Resource Centre University of Toronto.



The screenshot shows the ATutor Learning Content Management System (LCMS) home page. At the top left is the ATutor logo and the text 'Learning Content Management System'. To the right of the logo are login fields for 'Username' and 'Password', with 'Sign-in' and 'Register' buttons. Below the login fields is a checkbox for 'Enable auto-login'. A navigation menu includes 'Home', 'Wiki', 'MyATutor', 'Development', 'Support Forums', and 'About'. A search bar is located on the right side of the navigation menu. Below the navigation menu, there is a 'Projects' sidebar on the left with links for 'ATutor', 'Change Log', 'Road Map', 'Proposed Features', 'Demo', 'Downloads', 'Modules', 'Documentation', 'Translation', and 'Themes'. The main content area features a central image of the ATutor interface, a 'What is ATutor?' section with a brief description, and a 'Registered ATutor Installations: 16,905' badge. A news section on the right lists recent updates: 'April 16 ATutor 1.5.4 Released!', 'Mar 30 The Mellon MATC Awards!', and 'Feb 27 Payments Module Released!'.

Tavola 9 Home page della piattaforma A Tutor

Blackboard

La Blackboard Inc. che letteralmente vuol dire lavagna, è una compagnia americana che sviluppa software. I software e le applicazioni della Blackboard Inc. sono utilizzati da oltre 2200 agenzie educative in oltre 60 paesi nel mondo. Inoltre, oltre ad

essere utilizzati per l'e-learning, questi ambienti virtuali sono fruiti anche per l'e-commerce.

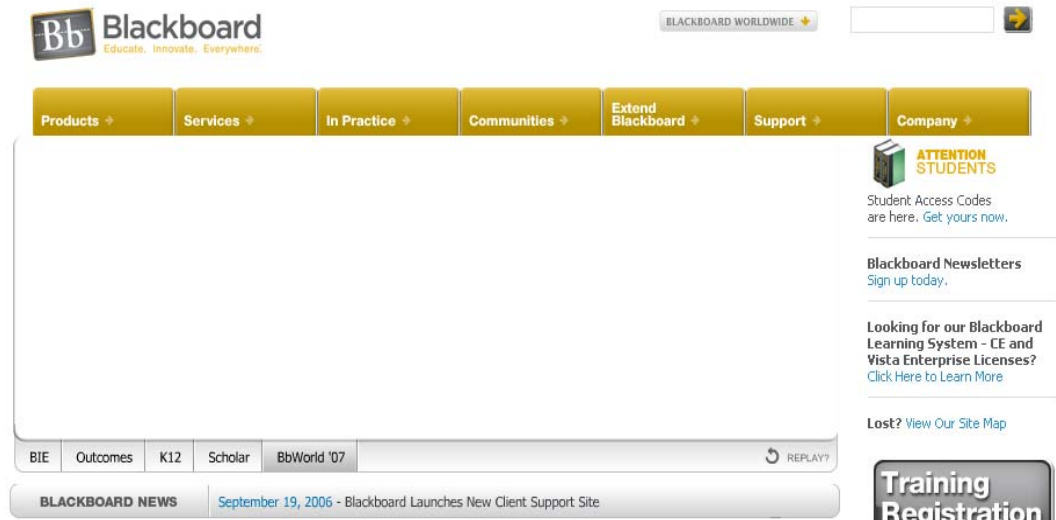


Tavola 10 Home page della piattaforma Blackboard

Bodington

Anche Bodington è un ambiente di apprendimento virtuale open source. Sviluppato presso la University of Leeds è attualmente in uso alla Oxford University. E' scritto completamente in Java.

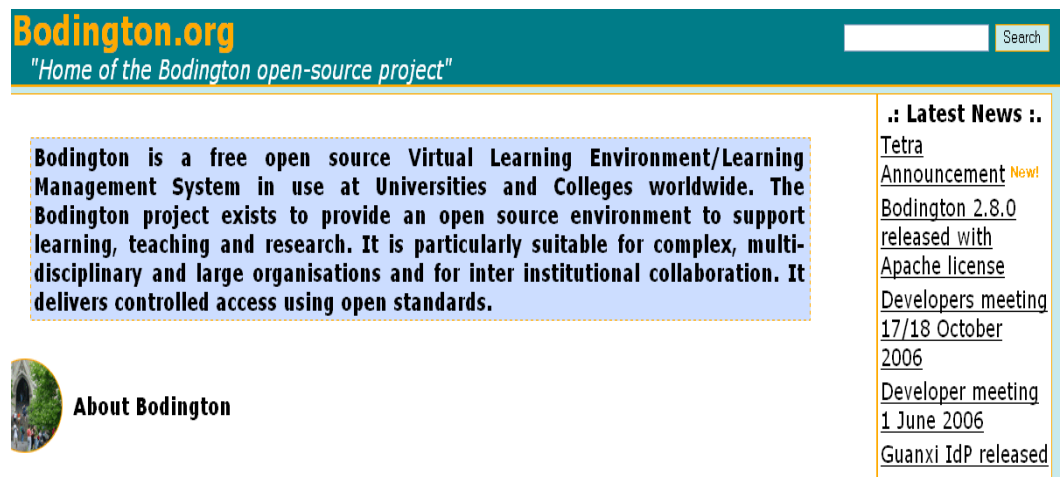


Tavola 11 Home page della piattaforma Bodington

Claroline

E' una piattaforma completamente open source e scaricabile gratuitamente. E' utilizzata in diversi ambienti formativi, non solo scolastici, in oltre 80 paesi ed è disponibile in ben 30 lingue. Inoltre è compatibile con qualsiasi web browser: GNU/Linux, Mac OS e Microsoft Windows.

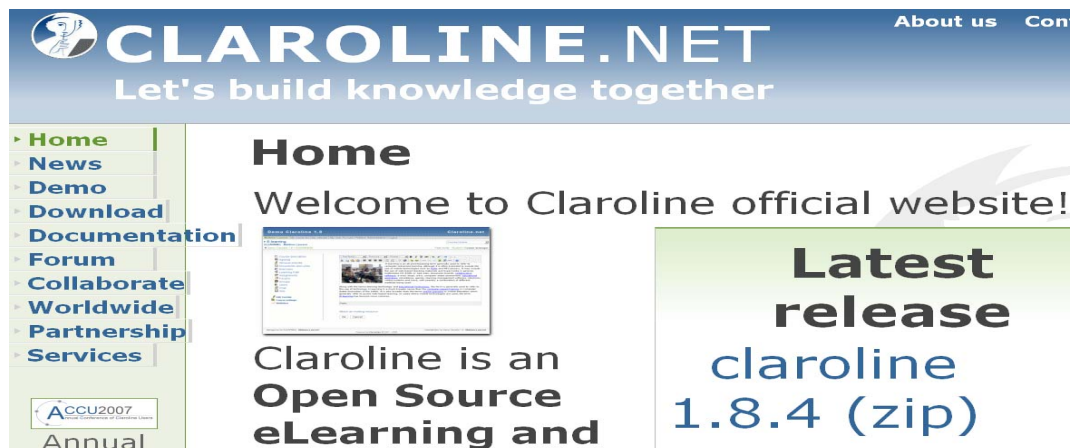


Tavola 12 Home page della piattaforma Claroline

Moodle

E' uno dei più grandi sistemi di E-Learning open source. Bastano alcuni numeri per capirne la capillare diffusione in tutto il mondo: 70.293 siti registrati, 56,053,755 utenti, 5,743,343 corsi attivi⁹².

⁹² Dati aggiornati al novembre 2011, <http://moodle.org/stats/>

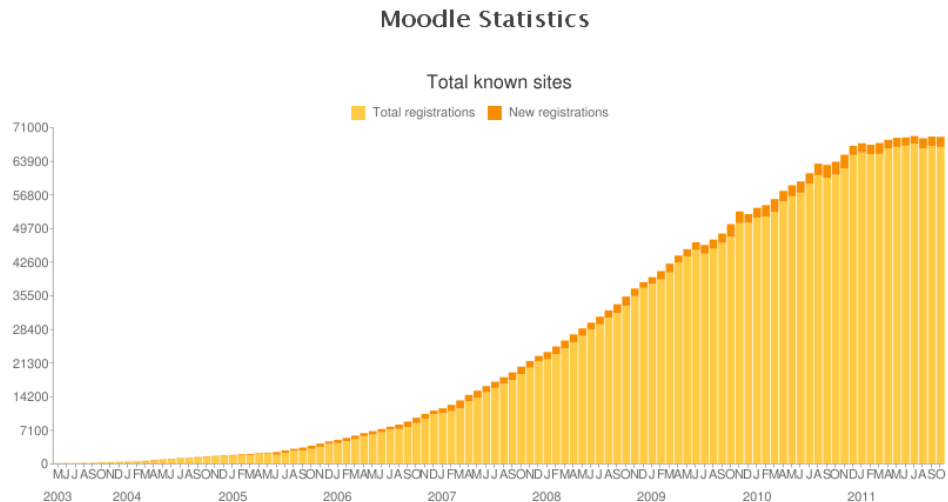


Tavola 13 Ultima statistica dei fruitori della piattaforma Moodle

Moodle è stato ideato per creare corsi online ricchi d'interazione. La sua licenza open source e la sua struttura modulare, permettono ad ogni sviluppatore di aggiungere sempre nuove funzionalità.

Le funzioni garantite da Moodle sono tante e tutte improntate allo sviluppo del *cooperative learning*:

- Forum
- Risorse condivise
- Test a risposta multipla
- Blog
- Wiki (scrittura condivisa)
- Database activities
- Chat
- Glossario
- Collaborazione fra pari
- Supporto multilingue (l'interfaccia è disponibile in 60 lingue)

Moodle ha una struttura modulare che può essere di volta in volta arricchita creando dei nuovi plugin per l'implementazione di funzioni particolari:

- Attività online
- Risorse
- Quiz
- Database
- Temi grafici
- Metodi di autenticazione
- Filtri di contenuti

Moodle è tranquillamente su tutti i sistemi operativi: Unix, Linux, FreeBSD, Windows, Mac OS X, NetWare e qualsiasi altro strumento che supporti PHP, inclusi molti web host provider.

L'origine di Moodle dovuta ad uno degli amministratori di WebCT⁹³, Martin Dougiamas, specializzato in informatica ed educazione. Proprio per questo suo background formativo misto (scientifico-umanistico), Dougiamas ha voluto creare un ambiente di apprendimento virtuale basato sui principi del costruttivismo e del cooperative learning. Il ruolo del discente è fondamentale in questo tipo di piattaforma, in quanto è considerato un attore attivo nel processo di apprendimento. Tutto ciò è percepibile dall'intera struttura di Moodle, volta a favorire la collaborazione fra pari, l'autovalutazione, la condivisione delle risorse, scrittura collaborativa con wiki, creazione di blog personalizzati.

⁹³ WebCT era una piattaforma e-learning proprietaria utilizzata in molti college americani. Ora è stata assorbita dalla Blackboard Inv. (ved. Par.8.1).

Il termine Moodle è l'acronimo di *Modular Object-Oriented Dynamic Learning Environment*, anche se la famosa “m” con il cappellino che compone il logo di Moodle si dice che stia per Martin, ovvero il nome del suo sviluppatore.

Nonostante gli enormi vantaggi di Moodle, sia dal punto di vista formativo che economico, vista la sua gratuita accessibilità, vi sono una serie di critiche che sono state rivolte al sistema. Una grave accusa è stata rivolta da Josep M. Fontana⁹⁴, uno dei milioni di utenti di Moodle. Josep si è accorto che dal thread “Social Forum” di Moodle.org, è stato eliminato un articolo. Quest'ultimo parlava di un'insegnante licenziata dopo una visita guidata ad un museo. Secondo Josep sono state fatte delle “pressioni” affinché l'articolo fosse eliminato, così uno dei tanto moderatori di Moodle ha pensato bene di toglierlo. Ciò che ha sconvolto Josep e un po' tutta la comunità di Moodle è la mancanza di democrazia di questo gesto. In un ambiente open source e incentrato sul cooperative learning non si possono “nascondere” delle informazioni solamente perché fastidiose per la comunità. La fruibilità aperta di Moodle non deve necessariamente includere la libertà di decidere cosa è pubblicabile e cosa non lo è. Inoltre, essendo open sorge chi stabilisce questa gerarchia di decisioni? Se Martin Dougiamas può sentirsi in dovere di replicare sulle modifiche tecniche effettuate alla piattaforma può avere la stessa libertà sui contenuti? In pratica Josep Fontana ha messo in discussione la “moralità” di Moodle, paragonando l'ambiente virtuale quasi ad un regime totalitario.

⁹⁴ <http://moodle.org/mod/forum/discuss.php?d=56555>

Crediamo che, nonostante questi spiacevoli eventi, la piattaforma, con tutte le persone che ogni giorno vi lavorano per sviluppare sempre nuove funzioni, sia preziosa per il futuro dell'e-learning.



The screenshot shows the Moodle website homepage. At the top, the Moodle logo is displayed in orange, with the text "Stai utilizzando un accesso da ospite" (You are using a guest access) and "Italiano (it)" (Italian) to its right. Below the logo is a navigation menu titled "Menu Principale" (Main Menu) with links for "Free Support", "Documentation", "Issue Tracker", "Donations", "Download Moodle", "Modules and plugins", "Themes", "Moodle Buzz", "Moodle Sites", "Moodle Statistics", and "Moodle News". Below the menu is a section titled "Ultime notizie" (Latest News) with two news items: "16 mag, 13:23 Martin Dougiamas New full-time developer needed at Moodle HQ altro..." and "29 apr. 11:19". The main content area features three sections: "Welcome to Moodle!" with a graduation cap icon and text describing Moodle as a free, open-source course management system; "Moodle Community" with a group of people icon and text stating over 200,000 registered users; and "Moodle Development" with a tree icon and text about developers. On the right side, there is a "Search" box, a "Login" form with fields for "Username" and "Password", and a "Harvest" logo with text about "Learning Object Repository", "Rapid Publishing & Discovery", "Collaboration Tools", and "Digital Rights Capital".

Ricerca nei forum

Vai

[Ricerca avanzata](#)

Attività

-  [Forum](#)
-  [Glossari](#)
-  [Risorse](#)
-  [Scelte](#)

Official Moodle Partner:



moodle partner Italia:

- installazione
- supporto
- hosting
- sviluppo
- consulenza
- realizzazione corsi

Amministrazione

-  [Iscrivimi in questo corso](#)

Argomento corrente

Welcome to the main Moodle community forums.

Come in and Moodle around with us!

 [WELCOME! Are you new? Confused? Please start here!](#) [General news and announcements](#) [Conferences and Gatherings](#) [Moodle Lounge \(Open Social Forum\)](#)

Help us with our demographics!

 [Where are you using Moodle?](#) [What type of Moodle user are you?](#) [How big is your Moodle site?](#) [Interactive map of Moodle users](#)

1 Getting started with Moodle

 [Moodle Documentation](#) [Glossary of common terms](#) [Installation problems](#) [General problems](#) [Windows-based servers](#)

Utenti collegati

(Ultimi 5 minuti)

-  Utente ospite
-  Noriko Nakazato
-  robert maran
-  Tran Toan
-  venkatesan iyengar
-  islam abdulla
-  Ruben Espino Lopez
-  Marcello Sette
-  James Phillips
-  marawan marawan
-  Martin Vögeli
-  Art Lader

Ultime notizie

16 apr, 11:44

Martin Dougiamas

Welcome to our new
developers from Google
Summer of Code 2006
[altro...](#)

19 mar, 16:39

Martin Dougiamas

Parte Seconda
La ricerca

CAPITOLO 4

IL CONTESTO OPERATIVO DELLA RICERCA

1. Premessa

La figura dell'e-tutor, nonostante la prolifica letteratura, risulta ancora incerta e tutta da sperimentare, per cui si tratterà di rilevare e tracciare un profilo professionale della figura in oggetto: l'e-tutor, presentando l'esperienza diretta maturata nello svolgere il ruolo di tutor online presso i Master universitari di I e II livello erogati dalla cattedra di Pedagogia Sperimentale dell'Università degli studi della Calabria (Unical). Dopo tale analisi si cercherà di verificare se sia possibile offrire un valido contributo nel definire il profilo deontologico di tale figura controversa e di difficile e univoca definizione. Il Dipartimento di riferimento è quello di Scienze dell'Educazione e il direttore Responsabile di tutti i Master è stato il Prof. Carmelo Piu, ordinario di Didattica generale presso il medesimo dipartimento. L'attività di ricerca azione è stata svolta a partire dal primo master erogato nell'anno accademico 2006/2007 ed è terminata nell'ultimo Master svoltosi nel 2010/2011.

La natura dei Master è stata la seguente:

A.A. 2006/2007 "Master Universitario di I Livello in Progettare e Valutare nella formazione".

A.A. 2007/2008 "Master Universitario di II Livello in Progettare e Valutare nella formazione".

A.A. 2008/2009 “Master Universitario di I Livello in Modelli di didattica: Analisi teorica e dimensione operativa”.

A.A. 2009/2010 “Master Universitario di I Livello in Paradigmi e modelli della didattica e della valutazione: dalla formazione all’e-learning.”

A.A. 2010/2011 “Master Universitario di I Livello in Personalizzazione e Individualizzazione dei processi formativi: fondamenti teorici ed impostazioni operative”.

I Master si sono svolto in modalità *Blended Learning*, ossia “un particolare modello organizzativo in cui attività a distanza ed attività in presenza sono variamente alternati”⁹⁵. Per quanto riguarda i Master l’attività online è stata predominante rispetto a quella in presenza, infatti, gli incontri in presenza si sono limitati a circa due al mese, mentre tutte le altre attività sono state svolte completamente online, compresi i laboratori didattici.

2. Strutturazione e organizzazione dei Master

Ai Master hanno potuto partecipare ed iscriversi tutti coloro che, in possesso di una Laurea (V.O. e N.O.), volessero approfondire i temi della progettazione e della valutazione in ambito formativo. Proprio per questo molti degli iscritti sono risultati essere insegnanti, di qualsiasi grado scolastico, ma

⁹⁵ Cacciamani S., Logorio B., Spadaio P., Cesarei D., Varisco B. M., *Blended learning per un modello di associazione e di ricerca*, in *Formare*, novembre, 2005, http://www.formare.erickson.it/archivio/novembre_05/editoriale.html

anche persone impegnate nella formazione sul territorio e in azienda.

2.1 Motivazioni

Il concetto di formazione si evolve di continuo. Si è nel tempo passato da un concetto di una formazione, che si acquisiva meramente in ambito scolastico, per passare ad una concezione più ampia, legata al principio che la formazione è un *continuum*, ossia che si realizza sia longitudinalmente, per tutta la vita: il *lifelong learning* sia orizzontalmente, in ogni momento della quotidianità della vita. In tale quadro, diventa necessario tener conto dell'avvento delle tecnologie e il ruolo che esse svolgono nel panorama metodologico-didattico. Le tecnologie pongono e richiedono un approccio diverso alla formazione ed ai suoi percorsi, poiché si richiede che il discente diventi attivo e protagonista del suo percorso di formazione, in quanto l'intento è di fargli acquisire consapevolezza del proprio percorso e del proprio processo. In questo contesto gli strumenti scientifici della progettazione e della valutazione assumono anch'essi una nuova ragion d'essere e una loro valenza metodologica ben precisa, poiché hanno necessità di porsi "in una prospettiva nuova, che siano cioè funzionali e garanti sia di una nuova qualità dell'istruzione sia di una sempre più accentuata qualità dei processi interni ed organizzativi degli ambienti di apprendimento, dei medium culturali e dei sistemi complessivi

di formazione⁹⁶. Inoltre, attraverso l'approccio *blended*, si ha la possibilità di avvicinare gli insegnanti ad un orientamento collaborativo e cooperativo dell'apprendimento, in modo che possano sperimentare la validità metodologica dei nuovi sistemi di insegnamento supportati dalle tecnologie.

2.2 Finalità dei Master

Come si è già accennato, i Master hanno mirato a migliorare la professionalità del corpo docente, offrendo gli strumenti necessari per affrontare e rapportarsi adeguatamente al mondo della formazione. Tutto ciò non solo nelle scuole (enti intenzionalmente formativi) ma anche nell'extra-scuola, nel territorio, dove è possibile attuare percorsi non intenzionalmente formativi, anche se impostati diversamente da quelli scolastici formalizzati, ma non per questo meno efficaci. I partecipanti ai Master, che non lavorano nella scuola, sono, infatti, professionisti impegnati nella formazione sia nel settore pubblico che in quello privato e spesso sono animatori socio-culturali.

2.3 Obiettivi Formativi⁹⁷

I Master si sono posti l'obiettivo di formare figure di professionisti della progettazione e della valutazione in ambito formativo nell'area delle agenzie pubbliche e del territorio, nel settore della scuola e dell'amministrazione pubblica, nel privato sociale e nei sistemi di formazione e di aggiornamento

⁹⁶ Piu A., *Progettare e valutare. Dalla comunità di apprendimento al portfolio*, op. cit., p. 7.

⁹⁷ Tratto dal *Vademecum* del © Master I livello *Progettare e valutare nella formazione* - 2006/2007, Monolite Editrice, 2007.

del personale, negli enti di ricerca, di associazioni e nel terziario avanzato. Gli obiettivi formativi, pertanto, si sono focalizzati su un'ampia gamma di competenze/conoscenze relativi ai processi formativi, all'analisi dei fabbisogni e delle competenze psico-pedagogiche, didattiche, relazionali e valutative tenendo conto delle diverse modalità attraverso cui si sviluppa il processo di formazione, con particolare attenzione alla costruzione di comunità di apprendimento e alla realizzazione del portfolio personale di natura formativa e professionale.

Le conoscenze, le abilità e le competenze acquisibili durante i corsi hanno riguardato essenzialmente quattro aree funzionali:

a) pedagogica - fornire una lettura critico-riflessiva delle istanze progettuali e trasformative secondo un'ottica critico-emancipativa in grado di delineare la problematizzazione dei bisogni, dei tempi e degli spazi educativi e nella progettazione dei modelli di formazione;

b) didattica - relativa alla dimensione specifica di un professionista della formazione, sia in contesti reali che virtuali, che si caratterizza per la sua capacità di progettare, gestire, organizzare e strutturare i diversi processi che vengono attivati in direzione della formazione della persona, in modo da renderla soggetto autonomo e capace di orientarsi nella molteplicità dei medium e delle sedi in cui si maturano esperienze formative per vincere l'attuale sfida di una società sempre più definita "delle competenze";

c) gestionale-sociale - con particolare riferimento alle scienze dell'organizzazione in campo educativo e sociale in

grado di stimolare ed assicurare la qualità delle relazioni e della comunicazione che caratterizzano una comunità, reale o virtuale, di apprendimento. Si tratta di sviluppare competenze gestionali e di coordinamento, di leadership educativa e di creazione di ambienti collaborativi e cooperativi;

d) docimologica - relativamente alle teorie e tecniche della valutazione, fornendo competenze/conoscenze di gestione della qualità del servizio erogato ed in grado di rendere il processo valutativo come momento specifico di dialogicità, riflessività e di crescita complessiva del soggetto, attraverso lo sviluppo di una dimensione metacognitiva sia degli operatori educativi sia dei soggetti in situazione di apprendimento e di crescita e formazione.

e) tecnologica: far acquisire competenze e abilità relative alle tecnologie educative e alla FAD;

f) disabilità: progettazione di laboratori per i diversamente abili.

2.4 Durata e articolazione dei Master

I Master hanno avuto la durata di otto mesi all'interno di un anno accademico, con 1500 di attività di studio e formazione per un totale di 60 CFU (crediti formativi universitari), svolte in modalità blended.

Il monte ore è stato così ripartito:

420 ore di:

- lezioni frontali (seminari di approfondimento, seminari disciplinari, tavole rotonde, lavori di gruppo, lavori in piccoli gruppi, laboratori disciplinari e di didattica generale);

- lezioni a distanza (seminari di approfondimento, seminari disciplinari, lavori di gruppo, laboratori disciplinari e laboratori di didattica generale);
- laboratori (disciplinari e di didattica generale);
- tirocinio diretto e indiretto (per esercitare la propria professionalità in situazione e in termini pratici).
- monitoraggio in itinere, valutazione tra pari, autovalutazione e valutazione personalizzata.

Le restanti ore sono state dedicate allo studio individuale.

Alla fine del percorso di studio e di percorso, ogni corsista ha sostenuto le prove di valutazione relativa a ciascuna area (pedagogica, didattica, docimologica, tecnologica, delle disabilità) e poi quella finale per il conseguimento del titolo di Master e del riconoscimento dei 60 CFU.

Gli incontri in presenza, svolti tutti di sabato pomeriggio hanno avuto la durata di 5 ore e hanno previsto il conseguimento di 24 CFU. Gli incontri sono stati interamente ripresi e caricati in piattaforma sotto forma di video-lezione indicizzata, in modo da poter essere fruiti in qualsiasi momento e da qualsiasi luogo.

Le lezioni online, invece, sono state realizzate mediante video lezioni indicizzate⁹⁸, che sono state registrate mentre i docenti esperti del modulo didattico sviluppavano la loro lezione in aula, accompagnate dalle slide in power point, da dispense in formato doc. e pdf, e, per alcuni capitoli ed argomenti, dalla mappa concettuale. Successivamente, è stato necessario aggiungere alle risorse anche delle audio-lezioni, in quanto

⁹⁸ Vedremo in seguito cosa si intende per video lezione indicizzata.

molti corsisti, non avendo un adeguato collegamento ad Internet, hanno trovato difficoltà nello scaricare e nell'utilizzare le video lezioni.

Ogni attività è stata così strutturata:

Fase 1 – Caricamento in piattaforma del materiale sopraccitato;

Fase 2 – Apertura, da parte dell'e-tutor, del relativo forum per discutere il materiale presentato;

Fase 3 – Discussione all'interno del gruppo, per giorni 3, degli argomenti oggetto della lezione;

Fase 4 – Apertura, da parte dell'e-tutor, di un nuovo forum per la presentazione ed elaborazione delle domande fornite dai docenti, inerenti gli argomenti trattati. Ogni prova ha previsto circa 10 domande;

Fase 5 – Articolazione delle risposte, per giorni 2, da parte del gruppo. Inizialmente ogni corsista ha elaborato le proprie risposte condividendole con il gruppo, dopo di ciò l'editor finale (o gli editor) hanno sintetizzato in un unico documento le risposte finali del gruppo.

Fase 6 – Apertura di un ulteriore forum, da parte dell'e-tutor, con le risposte fornite dai docenti alle domande precedentemente somministrate.

Fase 7 – Presa visione da parte del gruppo delle risposte per poi avviare la fase di autovalutazione, sia a livello individuale che di gruppo. Quest'ultima fase ha richiesto due giorni.

Durante gli ultimi due master si è deciso di accorpare le fasi 2, 3, 4 e 5 in un unico forum per snellire le procedure e le attività. In questo modo i corsisti hanno condiviso opinioni e risposte in un unico forum. In questo periodo è stato

fondamentale il supporto degli e-tutor, affinché i corsisti non perdessero l'orientamento nell'avvicinarsi delle prove con così breve distanza.

2.5 Il tirocinio

Anche se il Master si è svolto per l' 80% online, è stato comunque previsto un periodo di tirocinio di tipo tradizionale (solo il primo anno). Infatti, i corsisti hanno avuto modo di relazionarsi in un'esperienza concreta per poter mettere a frutto il lavoro svolto all'interno del percorso didattico del Master. “Il tirocinio si fonda su una costante e dialettica interconnessione tra teoria e prassi e costituisce un insieme di occasioni e di opportunità “in situazione”, verso le quali convergono le conoscenze e le abilità acquisite sia nell'ambito degli approfondimenti teorici sia nell'ambito delle attività di laboratorio. È parte integrante del percorso di formazione del master in quanto si configura come spazio e luogo, all'interno del quale l'agire professionale acquisisce senso e significato grazie a un quadro teorico di riferimento e diventa ricorso consapevole e continuo alla metodologia della ricerca e della sperimentazione.

Le attività di tirocinio mirano a favorire un' adeguata conoscenza delle realtà nelle quali ciascun professionista opererà e una graduale acquisizione e messa in atto di competenze legate all'esercizio specifico di ciascuna professione, sviluppando consapevolezza della necessità di sottoporre a una costante analisi critica l'operare che si sviluppa negli ambiti specifici e di porsi in un'ottica di ricerca

e formazione continua. Sotto questo particolare aspetto, il tirocinio ha necessità di assumere caratteristiche formative e operative diverse a seconda delle diverse professioni e attività specifiche”⁹⁹. Il modulo del tirocinio si è scisso in due momenti, uno di tirocinio indiretto e l’altro di tirocinio diretto.

Il tirocinio indiretto è stato svolto completamente con un’attività online, mediante il medesimo sistema di discussione utilizzato per le altre prove, mentre il tirocinio diretto è stato svolto nelle scuole o negli enti/aziende scelti liberamente dai corsisti. Non vi sono state limitazioni di sorta per lo svolgimento dei tirocini, ogni corsista ha scelto in base al proprio indirizzo formativo.

3. Gli elaborati finali

Oltre al percorso delle attività articolatesi mediante i forum, i Master hanno previsto un esame finale. A tal proposito ai corsisti sono stati richiesti una serie di elaborati, i quali sono stati poi discussi in sede di esame. Gli elaborati sono stati comunque il prodotto di tutto il percorso svolto, sia online, sia in presenza, e soprattutto durante il tirocinio.

Gli elaborati sono stati formalmente due: il Project Work e il Portfolio, quest’ultimo, a sua volta, ha previsto il diario di bordo (ovvero la raccolta degli interventi più significativi del corsista), la relazione di tirocinio e la relazione

⁹⁹ Tratto dal Vademecum del © Master I livello *Progettare e valutare nella formazione* - 2006/2007 – Università della Calabria, pag. 18.

di laboratorio. Vediamo nello specifico l'articolazione di questi elaborati.

3.1 Il Project Work

Il Project Work (PW), ossia progetto di lavoro, è stato redatto dai singoli corsisti su un argomento scelto dagli stessi e in linea di massima attuato durante l'attività di tirocinio. Alcuni PW sono stati effettivamente realizzati all'interno delle strutture che hanno ospitato i tirocinanti, altri invece, per problemi di tempo e attività svolte, sono stati redatti solo in base ad un'idea di progetto, potenzialmente realizzabile. Ad ogni modo, il PW è stato sviluppato tenendo conto dei vari contenuti delle aree del Master. In altre parole, la funzione del pw è stata quella di fungere da ponte fra la teoria (i contenuti del Master) e la prassi (il tirocinio).

Anche se si è lasciata piena libertà ai corsisti nella scelta dell'argomento, il gruppo docenti del Master ha comunque fornito delle linee guida per la stesura del PW, in modo da avere una relazione finale strutturalmente uguale per tutti. Vediamo di seguito quali sono state queste linee guida¹⁰⁰.

Il Project Work (PW) consiste nella realizzazione, da parte del corsista, di un progetto teorico-pratico in cui si evidenzia l'applicazione delle conoscenze-competenze acquisite nel master in un contesto operativo. La scelta del contesto (scuola, ente, università, associazione, ecc.) dovrà essere formalizzata attraverso la compilazione di una scheda nella quale sarà

¹⁰⁰ Ibidem, p. 9

chiesto di indicare l'ipotesi e le linee progettuali che si intendono seguire, le fasi di realizzazione del progetto e i risultati attesi.

Di seguito vengono indicate le linee guida generali (obbligatorie) e quelle dettagliate per la realizzazione del PW.

L'elaborato non dovrà superare le 20 cartelle.

Gli elementi di cui si dovrà necessariamente tenere conto sono:

- 1) la descrizione e la valutazione del proprio lavoro;
- 2) la descrizione e la valutazione del contesto in cui si è realizzato il PW;
- 3) il confronto fra i risultati attesi e quelli effettivamente raggiunti;
- 4) il rapporto tra competenze acquisite nel master e quelle messe in atto nella fase operativa del progetto;
- 5) il rapporto tra competenze acquisite nel master e quelle specifiche maturate nella realizzazione del PW.

A) La struttura del Project Work dovrà prevedere:

Intestazione_(1 cartella):

- a) Titolo
 - i. Obiettivi (3-5 righe)
 - ii. Durata
 - iii. Luogo di svolgimento (scuola, azienda o associazione)

iv. Tempi di svolgimento

B) Descrizione delle attività:

- v. Criteri di scelta seguiti nell'identificazione dell'attività (5-10 righe)
- vi. Criteri seguiti nella pianificazione del lavoro (5-20 righe)
- vii. Operazioni seguite fase dopo fase (2-5 cartelle)
- viii. Difficoltà incontrate e soluzioni adottate (1-2 cartelle)
- ix. Aspetti tecnico-operativi rilevanti del lavoro (aspetti tecnologici, organizzativi, metodologici...) (1-2 cartelle)
- x. Aspetti relazionali (1-2 cartelle):
 - 1. con il tutor aziendale o scolastico
 - 2. con il tutor del master
 - 3. con i compagni di lavoro
 - 4. altro
- xi. Responsabilità assegnate e assunte (1-2 cartelle)
- xii. Rispondenza o meno tra teoria e pratica (1-2 cartelle)
- xiii. Utilità riscontrata tra studio e lavoro (1-2 cartelle)
- xiv. Abilità tecnico - operative conseguite (1-2 cartelle)

C) una riflessione sulla soddisfazione dell'esperienza svolta (attese soddisfatte e attese inevase), e infine sulla

soddisfazione in relazione alla partecipazione al master nel suo complesso.

3.2 Il Portfolio

Il termine portfolio è ormai utilizzato in maniera diffusa a livello internazionale, è trova la sua origine proprio nella parola italiana portafoglio, per cui il suo significato, in senso lato, è quello di essere un raccoglitore di carte, denaro o altro. La disamina storica di questo potente strumento è molto vasta, è nato come contenitore delle opere degli artisti ed è proprio nei licei artistici e nelle accademie che ha ritrovato il suo primo utilizzo didattico. E' negli anni '80 poi, che il portfolio diventa un particolare dispositivo valutativo costruito sulla raccolta sistematica, organizzata in base ad obiettivi e criteri specifici, dei lavori realizzati da uno studente¹⁰¹.

Esistono essenzialmente tre tipologie di portfolio:

- *Portfolio di lavoro*: noto a livello internazionale come *working portfolio*. E' in sostanza la raccolta dei lavori dello studente, in tutte le fasi del processo. Con questo tipo di portfolio sia il docente che il discente possono tenere sotto controllo gli sviluppi formativi dello studente, agendo quando è necessario sui punti deboli ma anche su quelli forti.
- *Portfolio di presentazione*: noto a livello internazionale come *professional portfolio*. Non è una mera raccolta di lavori, ma solo

¹⁰¹ Piu A., *Progettare e Valutare*, op. cit.

dei migliori. Quelli che meglio rappresentano le abilità e le competenze dello studente. In questo modo il portfolio serve anche per aumentare l'autostima del discente e per mostrare i suoi punti di forza.

- *Portfolio di valutazione*: con questo tipo di portfolio, lo studente non presenta i suoi lavori migliori, ma i lavori che dimostrano ciò che egli ha imparato. E' lui stesso a discriminare e a inserire i lavori che meglio documentano il suo effettivo apprendimento e quindi raggiungimento di determinate conoscenze e competenze.

Il portfolio è stato, quindi, uno strumento che ha documentato il percorso formativo dei corsisti, portandoli a riflettere sulle competenze e sulle conoscenze acquisite. Oltre agli interventi migliori effettuati dal corsista, sono state inserite anche le relazioni di laboratorio e quella di tirocinio. Entrambe le relazioni sono state realizzate in base ad alcune griglie proposte dal Prof. Carlo Rango e dalla Prof.ssa Angela Piu.

Per quanto riguarda l'e-learning, si parla di e-portfolio, ovvero un portfolio ideato non (solo) in cartaceo, ma anche in digitale. Il valore e la potenzialità sono i medesimi, ma con tutti i vantaggi della elaborazione digitale dei contenuti. I vantaggi dell'e-portfolio rispetto al portfolio tradizionale sono:

- Storicizzazione dei dati;
- Facilità di consultazione della documentazione

- Condivisione del materiale con gli altri utenti;
- Immagazzinare diversi tipi di formati digitali (audio, testo ecc.)
- Portabilità dei materiali su periferiche rimovibili o in rete (floppy, pen drive, invio tramite mail ecc.)
- Aumento delle capacità tecnologiche e problemi connessi al *digital divided*;
- Apprendimento centrato sullo studente.

I corsisti hanno caricato in piattaforma i loro elaborati mediante un apposita area predisposta alla consegna degli elaborati (vedi figura), ma allo stesso tempo hanno prodotto i loro materiali in forma cartacea che hanno consegnato in sede d'esame.

parte de Staff de Master!

Università di 1° livello
 Creare e valutare
 Formazione

GRIAD Gruppo di Ricerca per l'Informatica Applicata alla Didattica
 Dipartimento di Scienze dell'Educazione UNICAL

GriadLearn - piattaforma per la formazione on line

Home » Master_1 » Compiti » Consegna GRUPPO
 FRANCESCA » Consegne

Aggiorna Compito

Francesca Molinaro. Entra/Torna nella piattaforma. Esci. Visualizza Bacheca Home

Nome : Tutto A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S T U V W X Y Z
 Cognome : Tutto A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S T U V W X Y Z

Pagina: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 ...22 (Prossimo)

me / Cognome	Valutazione	Commento	Ultime modifiche (Corsista)	Ultime modifiche (Staff d
-	-	-	-	-
-	-	-	-	-
-	-	-	MARIATERESA_senza_immagini.zip Thursday, 31 May 2007, 12:40	-
-	-	-	-	-
-	-	-	-	-
-	-	-	-	-
-	-	-	-	-

Tavola 1 Area per la consegna degli elaborati finali

4. La piattaforma GRIADLearn: struttura e organizzazione

Il Master è stato erogato grazie all'utilizzo della piattaforma e-learning GRIADLearn, la quale è stata ideata ed utilizzata dal GRIAD (Gruppo di Ricerca per l'Informatica Applicata alla Didattica – Unical); “la cui struttura tecnologica si basa sull'architettura funzionale del CMS (*Course Management System*) *open source* Moodle”¹⁰². La piattaforma è raggiungibile al seguente link www.griadlearn.unical.it

4.1 Accesso alla piattaforma

Ad ogni corsista è stato assegnato un login per l'accesso in piattaforma, inizialmente si sono utilizzati come username e password i rispettivi codici fiscali, una volta entrati però, ogni corsista ha avuto la possibilità di modificare i propri dati di accesso. Dalla Home Page pubblica è possibile visualizzare, sulla colonna a sinistra della schermata, alcuni blocchi che racchiudono le principali informazioni sui Master: *Finalità, Programma, Requisiti, Contatti, Bando e Iscrizione*. Sempre nella stessa area, i corsisti possono visualizzare un *tutorial* per l'accesso alla piattaforma e compilare un questionario con alcuni dati importanti per l'organizzazione delle attività del Master: classi di concorso, titoli di studio, ambiti di lavoro, ecc.

¹⁰² Ibidem, p. 20.

In quest'area pubblica è presente anche la bacheca elettronica, in cui sono stati postati tutti gli avvisi di carattere informativo per i corsisti.

Tavola 2 La bacheca elettronica del Master

4.2 I blocchi

La piattaforma è stata strutturata con una serie di blocchi, ognuno con una funzione ben precisa. Ecco come appare la piattaforma appena si entra:

Tavola 3 Home page della piattaforma GRIADLearn

Sul blocco di sinistra, si ha l'area prettamente amministrativa, dove si visualizzano gli utenti collegati, la lista dei partecipanti al Master, i servizi per l'amministrazione e la gestione del registro. Al centro, invece, si ha l'area per la comunicazione (forum, chat e tutta la struttura didattica), mentre nel blocco di destra si ha l'aggiornamento in tempo reale delle risorse che man mano si aggiungono sulla piattaforma.

Vediamo nello specifico ogni blocco quali funzionalità possiede.

4.2.1 Utenti collegati



Questo blocco permette di visualizzare tutti gli utenti collegati in tempo reale, ovvero nel medesimo istante in cui si è collegati. Come si legge nel blocco, l'aggiornamento è degli ultimi 5 minuti, quindi potrebbe essere che un utente si è appena scollegato ma risulta ancora online. I nomi appaiono in blu, ciò vuol dire che c'è un link, il quale porta al profilo del partecipante selezionato:

GridLearn » Master_1 » Partecipanti » Francesca Molinaro

Vai a...

Benvenuto Francesca Molinaro. [Entra/Torna nella piattaforma.](#) [Esci.](#) [Visualizza Bacheca](#) [Home](#)

Francesca Molinaro

[Profilo](#) [Modifica profilo](#) [Messaggi del Forum](#) [Rapporti delle attività](#)

 Salve a tutti!! Io sono Francesca Molinaro e sono una tesista della Laurea Specialistica in Media Education... E' già da un pò di tempo che mi sto interessando di piattaforme di apprendimento e corsi on line e sono felice di poter seguire questa esperienza da vicino! Ufficiosamente farò parte del team dei tutor... spero di poter affrontare con tutti voi questa nuova avventura on line! Buon lavoro a tutti!! 😊

Località: Cosenza, Italia
 Indirizzo: via Degli stadi 87
 Telefono: 3297910015
 Telefono: 3494569635
 Indirizzo email: francescamolinaro82@yahoo.it ✉
 Corsi: [Progettare e Valutare nella Formazione](#)
 Ultimo accesso: Saturday, 2 June 2007, 14:20 (1 secondo)

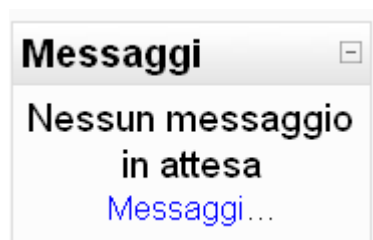
[Modifica password](#) [Messaggi](#)

Tavola 4 Area del profilo personale dell'utente

Di ogni corsista si può visualizzare non solo il profilo, ma anche la lista dei messaggi postati nei forum e i rapporti delle attività, ovvero un report completo di tutti i movimenti effettuati da quel partecipante in piattaforma. Ciò è molto utile nella fase di valutazione del lavoro del corsista, ma anche per verificare in itinere il lavoro che il corsista sta svolgendo.

Accanto ad ogni nome, nel blocco degli utenti collegati, è presente una bustina, cliccandoci sopra è possibile inviare un messaggio personale a quel partecipante. Come si può notare alcuni nomi sono in grassetto ed indicano i membri dello staff (tutor, docenti, tecnici ecc.).

4.2.2 Messaggi



Con questo blocco è possibile ricevere messaggi personali da altri utenti. Cliccando su *messaggi* si accede alla schermata in

cui è possibile ricercare i messaggi ricevuti e inviati, grazie alle funzioni *cerca* e *storico dei messaggi*.



Tavola 5 Area dei messaggi personali

Volendo, se ci sono dei particolari problemi con un altro utente, che magari può infastidire con una serie di messaggi non pertinenti alle attività da svolgere, si può anche bloccare la ricezione dei messaggi da parte di uno o più utenti.

4.2.3 Partecipanti

Cliccando sul blocco dei partecipanti, invece, si ottiene la lista completa degli utenti della piattaforma. Per evitare confusione lo staff è strutturalmente diviso dai corsisti, i quali appaiono in ordine cronologico di collegamento (è possibile anche visualizzare il tempo trascorso dall'ultimo collegamento), ma è possibile anche cercarli tramite l'iniziale del nome o del cognome:

202 Corsisti			
Nome : Tutto A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S T U V W X Y Z			
Cognome : Tutto A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S T U V W X Y Z			
Pagina: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 (Prossimo)			
Cognome	Città/Località	Stato	Ultimo accesso
ina veneziani	Cosenza	Italia	15 secondi
Rita Rudi	Soverato	Italia	1 min.
la Di Franco	.	Italia	2 min. 36 secondi
ZZO	Cosenza	Italia	5 min. 49 secondi
andra Vornetti	Soverato	Italia	6 min. 10 secondi
elisa Gianturco	lamezia	Italia	9 min. 39 secondi
ia Granata	Lamezia Terme	Italia	21 min. 41 secondi
Franco	TORTORA	Italia	34 min. 19 secondi
Concetta Saponaro	Badolato	Italia	36 min. 40 secondi
RANDA ANANIA	LAMEZIA TERME	Italia	52 min. 23 secondi

Tavola 6 Elenco dei corsisti in ordine cronologico di connessione

4.2.4 Amministrazione

Il blocco amministrazione è un ottimo strumento per la gestione delle risorse personali del corsista. La funzione sicuramente più utilizzata dai corsisti del Master è stata quella per modificare il profilo.

Francesca Molinaro

Profilo
Modifica profilo
Messaggi del Forum
Rapporti delle attività

Nome:	<input type="text" value="Francesca"/>
Cognome:	<input type="text" value="Molinaro"/>
Indirizzo email:	<input type="text" value="francescamolinaro82@yahoo.it"/>
Mostra Email:	<input type="text" value="Mostra il mio indirizzo email agli altri"/>
Email attivata:	<input type="text" value="Questo indirizzo email è abilitato."/>
Formato Email:	<input type="text" value="Formato HTML"/>
Tipo di raccolta email:	<input type="text" value="Completa (giornalmente invia i messaggi completi)"/>
Autoiscrizione al forum:	<input type="text" value="Sì: quando invio post, iscrivimi a quel forum"/>
Tracciamento forum:	<input type="text" value="Sì, evidenzia i post che non ho letto"/>
Scrivere in formato testo:	<input type="text" value="Usa editor HTML (solo alcuni browser)"/>
Città/Località:	<input type="text" value="Cosenza"/>
Stato:	<input type="text" value="Italia"/>
Fuso orario:	<input type="text" value="Ora del server locale"/>
Lingua preferita:	<input type="text" value="Italiano (it)"/>

Tavola 7 Area Modifica profilo utente

Da qui è possibile non solo gestire i propri dati personali, ma anche impostare alcuni elementi fondamentali per la corretta fruizione dei contenuti, ad esempio l'autoiscrizione al forum quando si posta il primo messaggio, la possibilità di avere un tracciamento dei propri messaggi nei forum, la formattazione grafica dei messaggi nei forum (testo o html), la segnalazione automatica dei messaggi non ancora letti all'interno dei forum. Quest'ultima opzione è molto importante, in quanto permette immediatamente di capire quali sono i forum con delle nuove risorse o con dei nuovi messaggi, altrimenti bisognerebbe aprire tutti i forum uno per uno per vedere cosa c'è di nuovo.

Inoltre, per personalizzare maggiormente il proprio profilo, si può aggiungere una foto, un *avatar* o qualsiasi tipo di immagine si voglia avere accanto al proprio nome. Nel caso in cui il corsista non abbia inserito una foto, il sistema darà di *default* la seguente immagine:



4.2.5 Gestione Registro

Il blocco *Registro* è molto utile ai fini valutativi e didattici. Esso consente di visualizzare tutta l'attività online svolta dal corsista. Infatti ogni accesso (login) effettuato da un corsista e tutte le attività da questo svolte (tracciatura) fino all'uscita (logout) dalla piattaforma, vengono registrate in un

apposito database; lo staff tecnico-scientifico potrà in qualsiasi momento controllare per ogni corsista tutte le operazioni e le attività da questo svolte sulla piattaforma del Master.

Inoltre, attraverso questo blocco, il corsista può dichiarare, sotto la sua completa responsabilità (autocertificazione), il tempo dedicato alle attività di studio non in rete (offline) e quindi indicare, per ognuno di queste attività, la data e l'ora di inizio e fine.

Dati generali di Corsista_Griad Corsista_Griad

Autocertificazione

Il sottoscritto dichiara, sotto la sua completa responsabilità, di aver studiato:
esprimere la data in formato ISO
AAAA - MM - GG (es. 2005 - 01 - 27)
data: 2007 - 1 - 11
dalle []:00 alle []:00

Spedisci l'autocertificazione

Tavola 8 Area per l'autocertificazione delle ore off line

Ogni corsista può visualizzare solo il proprio registro, mentre i tutor e gli altri membri dello staff hanno accesso ai registri di tutti i corsisti:

ne	Tempo impiegato online	Tempo impiegato offline	Tempo totale
1021	76:16:42	15:00:00	91:16:42
1058	00:00:00	00:00:00	00:00:00
1098	00:00:00	00:00:00	00:00:00
2003	11:06:29	00:00:00	11:06:29
2011	00:00:00	00:00:00	00:00:00
2012	00:00:00	00:00:00	00:00:00
2016	03:57:38	00:00:00	03:57:38
2017	00:00:00	00:00:00	00:00:00
2020	00:00:00	00:00:00	00:00:00
2033	00:00:00	00:00:00	00:00:00
TONELLA ABBADESSA	83:26:41	262:00:00	345:26:41
LENTINA AMATO	00:30:15	00:00:00	00:30:15
AUDIO AMILCARE	73:50:34	44:30:00	118:20:34
NERANDA ANANIA	178:13:36	583:30:00	761:43:36
BORA ARIETA	46:46:04	00:00:00	46:46:04
GELA ARMENTANO	285:45:18	62:00:00	347:45:18
RA ARTESI	81:50:17	894:30:00	976:20:17
OLO ASTERITI	49:25:53	257:30:00	306:55:53
ENIA CARMELINA ATTANASIO	00:31:55	00:00:00	00:31:55
ANCA ATTANASIO	389:43:53	119:25:00	509:08:53

Tavola 9 Area del registro generale visualizzabile dallo staff.

4.2.6 Argomento Corrente

Questo blocco è il “cuore pulsante” di tutto il corso. Di sicuro molto articolato, ma allo stesso tempo ben strutturato.

Nella prima parte abbiamo un’area di familiarizzazione con l’ambiente a livello tecnologico. Sono presenti una presentazione video e una in power point per l’utilizzo della piattaforma. Questa parte è fondamentale, perché se i corsisti non capiscono bene le funzionalità della piattaforma rischiano di muoversi alla cieca nel mare di informazioni che circolano sulla piattaforma. Subito dopo l’area di familiarizzazione, abbiamo i tre forum portanti di tutto il master:

- * *Forum bacheca*: in cui si è discusso delle informazioni di carattere formale che interessano il Master.
- * *Forum Segreteria*: in cui si è discusso di tutte le informazioni di carattere amministrativo.
- * *Forum problemi tecnici*: in cui si è discusso naturalmente dei problemi tecnici che i corsisti

hanno man mano riscontrato durante il percorso formativo.

A questi se ne è aggiunto inizialmente un quarto, anch'esso fondamentale per un corretto avvio delle attività: il forum *Benvenuti presentiamoci*, in cui tutti i corsisti, appena entrati in piattaforma, hanno avuto modo di presentarsi al gruppo e allo stesso tempo conoscere gli altri. Questo forum è risultato fondamentale per lo svolgimento della prima fase del Modello Salmon, quello di accesso e motivazione. Attraverso questo forum, infatti, il tutor ha avuto modo di approcciarsi ai singoli studenti ma allo stesso tempo iniziare a creare un clima più favorevole alla comunicazione fra corsisti.

4.2.7 Struttura didattica del Master

Questa è la sezione dei contenuti didattici del Master. Sono presenti tutti i moduli e ogni modulo è composto da:

- Documento di presentazione degli obiettivi del modulo;
- Materiali di Studio (video lezioni, dispense, presentazioni in power point, ecc.);
- Forum di discussione;
- Chat del modulo;
- Documenti word con le domande e le risposte dei moduli.

1  **Modulo di Didattica (Prof. Carmelo Piu)**

-  [Scopo ed Obiettivi del MODULO](#)
-  [Forum del Modulo](#)
-  [Forum Attività Didattiche specifiche del Modulo](#)
-  [Discussione seconda batteria di domande modulo prof. Piu](#)
-  [Chat del Modulo](#)
- Contenuti didattici**
-  [Presentazione del MASTER \(VideoLezione 1° incontro in presenza - prof. PIU\)](#)
Slides video lezione:[Tasto Destro del mouse --> Salva oggetto con nome..., per SALVARE]
-  [Progettazione e Valutazione \(VideoLezione 1° incontro in presenza - prof. PIU\)](#)
Slides video lezione:[Tasto Destro del mouse --> Salva oggetto con nome..., per SALVARE]
-  [Dispensa n.1 / 1° Argomento: "Progettare e valutare"](#)
-  [Dispensa n.1 / 2° Argomento: "La formazione nella società complessa"](#)
-  [Paradigmi didattici dell'Apprendimento \(VideoLezione prof. PIU\)](#)
-  [Paradigmi didattici dell'Apprendimento \(Slides VideoLezione Prof. Piu\)](#)
-  [Dispensa n.2 "Paradigmi didattici dell'Apprendimento" \(Prof. Piu\)](#)
-  [Definizioni, campi e statuto epist. della didattica -VideoLezione- Prof. Piu](#)
-  [Definizioni, campi e statuto epist. della didattica - Audio Lezione - Prof. Piu](#)

Tavola 10 Struttura di un modulo didattico del Master

L'attività all'interno dei moduli è stata gestita interamente dai tutor, ne vedremo le modalità nel prossimo capitolo.

4.2.8 La Chat

Sempre nello stesso blocco è presente anche l'area della chat, la quale è stata utilizzata a livello didattico per i laboratori dei diversamente abili.

Allo stesso tempo i corsisti hanno avuto modo di utilizzare la chat a loro piacimento, sia per discussioni personali che didattiche.

Per quanto riguarda l'utilizzo propriamente formativo della chat, lo si è sfruttato per lo sviluppo di un progetto formativo per i diversamente abili. I corsisti sono stati suddivisi in gruppi, in base al loro grado di insegnamento scolastico o in base alla loro attività territoriale, e hanno svolto due sessioni di chat seguiti da una docente specializzata nel sostegno. Insieme il gruppo ha discusso il caso fornito dai docenti stessi qualche giorno prima dell'avvio dell'attività e sempre insieme sono arrivati alla stesura del progetto

formativo. Questo momento è stato fondamentale per lo sviluppo del lavoro collaborativo, questa volta in maniera sincrona. In questo caso i tutor non hanno gestito direttamente l'attività ma hanno supportato i corsisti a livello di organizzazione e a livello tecnico.

La struttura tecnica iniziale della chat ha creato non poche difficoltà, quindi lo staff tecnico ha successivamente implementato una nuova chat, molto più funzionale e fruibile. Al contrario della precedente, questa seconda versione ha previsto un login per l'ingresso in chat e sono state create delle stanze differenziate per i diversi gruppi di lavoro.



Tavola 11 Area di accesso alla chat

Una volta entrati in chat è possibile non solo modificare i propri dati di accesso, ma anche sfruttare diverse opzioni, come ad esempio il colore di scrittura o il carattere, in questo modo è più facile differenziare i vari interventi, soprattutto se si è in tanti. Nel caso di più persone in chat, è bene attenersi alle regole della netiquette, rispettando il proprio turno, non deviando il discorso e mantenendo l'ordine imposto dal mediatore.

4.2.9 Attività recente

Quest'ultimo blocco, posto sulla destra della schermata, è un utile strumento per carpire a primo colpo le ultime novità presenti in piattaforma. Se è stata aggiunta una nuova risorsa: un messaggio in un forum, un forum nuovo, dei nuovi materiali, appaiono subito sul blocco di destra. Si può cliccare direttamente sull'aggiornamento che compare per essere dirottati sull'argomento in questione. Tutto ciò evita la dispersione di informazioni.

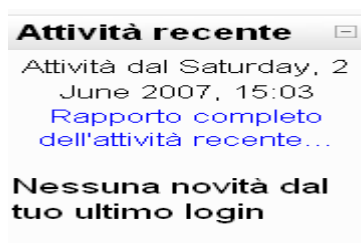


Tavola 12 Aggiornamento risorse

5. Le video lezioni indicizzate

Uno degli strumenti innovativi, utilizzati all'interno dei Master, sono state le video lezioni indicizzate. Oltre al notevole vantaggio di poter fruire di una lezione direttamente sul proprio Pc, senza spostarsi da casa, nel caso della video lezione indicizzata, si ha la possibilità di avere un indice, proprio come in un libro, della lezione.

La lezione infatti, oltre al video, presenta sia le slide che compaiono accanto alla schermata della registrazione, quindi mentre il docente parla, accanto al video compaiono le slide con gli argomenti da lui trattati, proprio come in una lezione in

presenza. Inoltre, al di sotto della schermata video, appare l'indice della lezione, in questo modo, proprio come in un ipertesto testuale, è possibile passare da un argomento all'altro della video lezione.

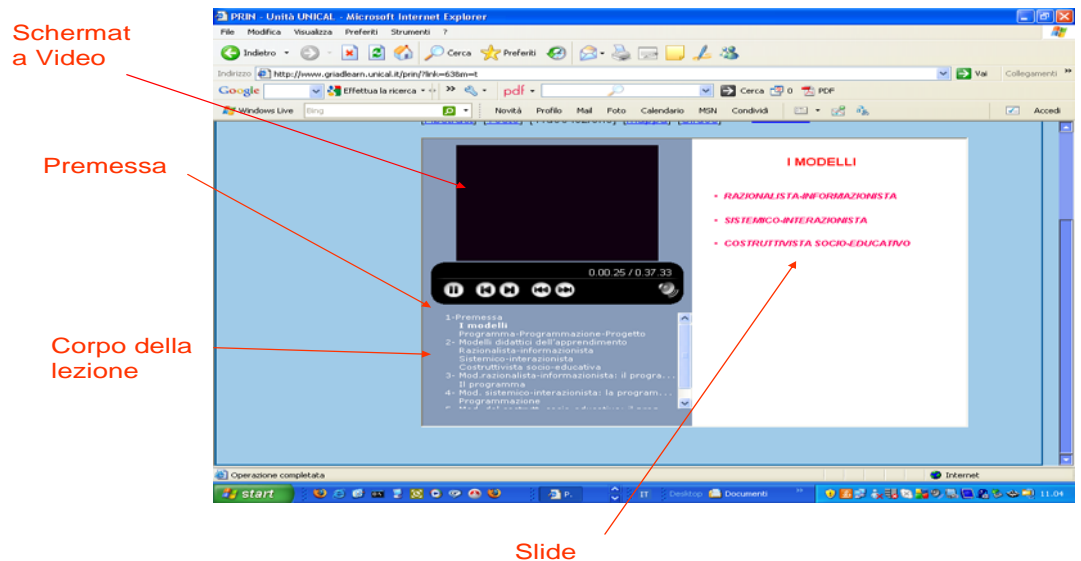


Tavola 13 Video lezione indicizzata

Una video lezione indicizzata è una risorsa multimediale complessa alla cui realizzazione partecipano diversi attori che sviluppano le diverse fasi: progettazione, realizzazione e messa a punto della struttura. I principali soggetti che collaborano per la realizzazione di una video lezione indicizzata sono: il docente il quale produce i materiali e svolge la lezione; il tecnico che effettua le riprese; un tecnico esperto del montaggio; il tecnico informatico che si occupa dell'inserimento della video lezione all'interno della piattaforma.

5.1. Elaborazione del materiale per la video lezione

5.1.2 Scelta dell'argomento

- Stabilire su quale argomento verterà la video lezione;
- Una volta scelto l'argomento, approfondirne la conoscenza (ricerca bibliografica) affinché la video lezione risulti chiara e scorrevole.

5.1.3 Preparazione dei contenuti

1. Preparare una sorta di dispensa/discorso che servirà come linea guida per chi effettua la lezione e come materiale di studio per chi la fruisce;
2. In caso di argomento molto complesso, spezzare il discorso in più video lezioni;
3. Fare delle prove ad alta voce prima della registrazione vera e propria;
4. Il discorso deve risultare fluido e coerente.
5. Affinché il punto 4 sia pienamente efficace è necessario che la lezione abbia una struttura predefinita: introduzione/premessa, punti di sviluppo dell'argomento, conclusioni. La premessa/introduzione ha la funzione di "introdurre" l'argomento della lezione e dare una prospettiva generale dei contenuti che verranno trattati. Il corpo della Video lezione non è altro che lo sviluppo delle tematiche presentate nell'introduzione/premessa.

Quest'ultima sarà divisa in più indici, tanti quanti sono i sotto-argomenti trattati. Infine, le conclusioni per legare insieme le fila del discorso.

5.1.4 Preparazione slide

1. Sintetizzare la dispensa/discorso precedentemente impostato in una presentazione in power point (slide)
2. Il discorso deve essere necessariamente sincronizzato con le slide;
3. E' bene decidere a priori il peso (in minuti) da dare ad ogni slide;
4. I contenuti delle slide devono essere chiari e concisi;

5.1.5 Indicizzazione

1. Per quanto detto sopra, la video lezione deve necessariamente avere un indice;
2. L'indice deve essere creato a priori;
3. L'indice della video lezione deve racchiudere i punti nodali dell'argomento;
4. Durante la video lezione è bene illustrare chiaramente il passaggio da un indice ad un altro.

CAPITOLO 5

ANALISI DELL'ATTIVITÀ DI TUTORING ONLINE

1. Il modello teorico di riferimento

L'educazione a distanza è un continuo *work in progress*, nel senso che si evolve di giorno in giorno grazie alla ricerca/sperimentazione effettuata sul campo, ossia mentre si lavora ed opera concretamente. Proprio per questo, le figure coinvolte si trovano spesso a commettere gravi errori metodologici, che hanno bisogno di essere corretti e contestualizzati. Gli e-tutor devono essere attivamente impegnati nella ricerca, ma hanno bisogno anche di toccare con mano le attività che si svolgono online e di affrontare di volta in volta le reali problematiche che si presentano nello svolgimento delle attività. Prima di avviare qualsiasi attività online bisogna capire in che ambiente ci si andrà a muovere e quali sono i risvolti metodologici e pedagogici di questo ruolo. Proprio per questo Gilly Salmon, docente all'interno della Swinburne University of Technology in Melbourne, da anni è impegnata nella ricerca sulla figura dell'e-moderator e delle e-tivities (le attività online). Queste ricerche hanno prodotto due

importanti testi¹⁰³, scritti da Salmon, e che offrono un'ottima base teorica e pratica per approcciarsi alle attività online.

Il fulcro degli studi della Salmon è sicuramente il modello a 5 step (fasi), il quale risulta essere un'ottima linea guida per il lavoro dell'e-moderator. Tale modello si basa su un progressivo aumento dell'interazione fra gli studenti e degli studenti con i docenti e con i tutor. Il ruolo dell'e-moderator è multidimensionale, ha diverse sfaccettature e varia nelle diverse fasi adeguandosi ai bisogni degli studenti e alle circostanze, ossia contestualizzandosi. Anche le strategie d'insegnamento devono essere man mano regolate in base allo sviluppo dell'attività.

2. Gli obiettivi

Scopo della ricerca è stato quello di sposare e applicare il modello a cinque fasi di Salmon all'interno di Master universitari a distanza per verificare o falsificare quale importanza riveste la figura del tutor online come facilitatore, moderatore e animatore socio-relazione e verificare altresì quale atteggiamento debba assumere l'e-tutor per svolgere nel migliore dei modi la sua attività.

Un corso di formazione online, infatti, non implica solo basilari capacità informatiche per accedere in piattaforma e scaricare i materiali, ma sottende ad una ampia concezione di apprendimento collaborativi e di tutoring; cioè una

¹⁰³ Salmon, G. *E-tivities: the key to active online learning*, London: Kogan Page. E Salmon, G. *E-moderating: The key to teaching and learning online*, London: Kogan Page, 2000.

condivisione e rielaborazione delle conoscenze affinché si produca nuova conoscenza ed essere di aiuto e supporto nei confronti dei corsisti per garantire loro di poter fruire, ottenendo il massimo dei risultati, del percorso erogato online. Questi due processi,, però, non possono essere automatici o intuitivi, ma necessitano di un supporto consapevole, da parte di una figura professionale, che abbia competenze pedagogiche, sociali e comunicative.

Tale figura così intesa, infatti, non può che essere un tutor moderatore e facilitatore, capace di far sviluppare online i naturali processi di socializzazione che si attuano *face to face* ma che diventano innaturali in un contesto virtuale in cui i soggetti si ritrovano sperduti e senza punti di riferimento. Il tutor online deve fungere da bussola e da polo catalizzatore delle attività online, aiutando a sviluppare un senso di appartenenza al gruppo, necessario ad un'impostazione formativa basata sul *cooperative learning*, che è un paradigma fondamentale all'interno del *Supported Online Learning*.

3. Inquadramento della ricerca (I riferimenti più generali)

Il lavoro di analisi e ricerca, pertanto, svolto sulla figura del tutor online, rientra in un più ampio progetto di ricerca portato avanti dalla cattedra di pedagogia sperimentale sulla valenza delle tecnologie educative, in particolar modo ai percorsi di formazione universitari in modalità *blended learning*.

“Il gruppo di ricerca, infatti, da più anni, affronta la problematica relativa al migliore utilizzo e all’efficacia dell’impiego delle tecnologie dell’informazione e della comunicazione in ambito formativo nell’intento di fare emergere ed esplicitare le metodologie e i criteri pedagogico-didattici di individualizzazione e personalizzazione del management didattico nella formazione onsite e online in direzione di un nuovo rapporto da instaurare tra costruzione della conoscenza, processo formativo e contesti di apprendimento. Il punto di partenza che legittima (...) la ricerca, tiene conto del nuovo quadro dei cambiamenti introdotti dagli scenari proposti dalle nuove tecnologie dell’informazione e della comunicazione (...).”¹⁰⁴

Come si è già detto, il paradigma di riferimento della ricerca è quello del cooperative learning, in cui centrale diventa l’elaborazione delle conoscenze e non la loro mera acquisizione. Ciò richiede una nuova professionalità degli operatori della formazione, i quali devono necessariamente attuare diverse ed innovative strategie didattiche, mirate ad ottimizzare la comunicazione, l’interattività, la partecipazione e il protagonismo¹⁰⁵ dei corsisti. All’interno di corsi universitari online, siano essi di perfezionamento, master o interi corsi di laurea, è necessario indagare sulle varie modalità utilizzate per tracciare dei validi criteri pedagogico-didattici di

¹⁰⁴ Piu C., *Il progetto di ricerca: simulazione e metacognizione*, in Piu C. (a cura di) *Individualizzazione, personalizzazione e management didattico nella formazione online*, Monolite, 2009, Roma.

¹⁰⁵ *Ibidem*, pag. 25

impostazione e di progettazione insieme alle linee guida di modelli di attività formative da progettare in Rete.¹⁰⁶

Queste indagini diventano fondamentali soprattutto se si realizza che non sono le tecnologie in sé a dare qualità alla formazione ma è l'uso che se ne fa. La progettazione del percorso, il livello di collaborazione e scaffolding, il tipo di valutazione, la qualità dei contenuti e la modalità di erogazione, sono questi gli elementi decisivi per un corso di qualità.

Ciò che si vuole dimostrare è che la figura chiave, che può rendere tutto ciò possibile, è proprio il tutor online, il quale deve creare ed allestire ambienti ottimali, ossia un clima relazione che sviluppi al massimo le potenzialità del soggetto. Suo compito è quello di valorizzare gli aspetti cognitivi e sociali ma anche affettivi, relazionali ed emotivi, in modo da rendere possibile la condivisione delle conoscenze e delle competenze attraverso la dialogicità, la riflessività e la criticità.

Inoltre, durante la ricerca, si è indagato come sia possibile personalizzare ed individualizzare i percorsi formativi online tramite una corretta profilazione dell'utente. Si tratta di riuscire ad individuare lo stile cognitivo del discente e su tale conoscenza poi predisporre i materiali opportuni idonei per quel determinato profilo cognitivo. L'intento è stato quello di erogare una miglior qualità del servizio formativo e di migliorare la capacità di studio degli utenti, sviluppando la loro dimensione metacognitiva,

¹⁰⁶ Ibidem, pag. 26

attraverso l'individuazione dello stile cognitivo dei discenti e producendo una pluralità di materiali didattici e di strumenti di rappresentazione della conoscenza¹⁰⁷. Ogni studente, dunque, può in tal modo seguire liberamente il proprio percorso formativo scegliendo le modalità di fruizione a lui più consone (ad esempio: il testo, le slide, le video lezioni indicizzate, le mappe concettuali).

La metodologia adottata è stata quella della ricerca-azione a cui ha partecipato tutto il gruppo GRIAD, composto da docenti universitari (i quali hanno progettato i Master in cui si è effettuata l'indagine), uno staff tecnico-informatico che ha strutturato e implementato la piattaforma, lo staff dei tutor online composto da dottorandi e tesisti.

4. L'attuazione del percorso in qualità di tutor online

L'attività di ricerca, svolta presso i già citati Master universitari, è stata incentrata sull'analisi del lavoro svolto dallo staff di tutor online composto dalla candidata e dai suoi colleghi, applicando il modello a cinque fasi di Gilly Salmon (tale modello sarà spiegato in dettagli più avanti nel capitolo). Le attività di tutoring hanno avuto inizio con la fase di iscrizione al Master tramite la quale è stato possibile compilare i primi database di dati dei corsisti. Il tutor, infatti, non lavora solo direttamente con i corsisti, ma organizza anche gli aspetti prettamente organizzativi della gestione del gruppo.

¹⁰⁷ Ibidem, pag.42

Nel primo step, quello di accesso e motivazione, non si è partiti immediatamente con le attività, ma si è lasciato il tempo ai corsisti di familiarizzare con la piattaforma e con gli altri utenti. Allo stesso tempo anche noi e-tutor abbiamo fatto i nostri primi passi in GRIAD¹⁰⁸:

[Forum Bacheca](#) -> [Articolazione del Percorso Formativo](#) -> [Re: Articolazione del Percorso Formativo](#)

di [Francesca Molinaro](#) - Thursday, 4 January 2007, 22:44

Salve a tutti e auguri di buon Anno! finalmente sono riuscita ad avere il mio accesso! Io non sono una vera e propria corsista... ma sto svolgendo una tesi sulle piattaforme di apprendimento e sul tutoring on line... quindi mi unirò ad Andrea (per i più formali il Dott. De Luca) e alla mia cara collega Annamria Burdino. 😊 nel gruppo dei Tutor On line. Spero di potervi essere d'aiuto per tutti gli eventuali problemi che possono insorgere, chiarimenti e quant'altro! allo stesso modo mi/ci piacerebbe ricevere i vostri feedback - ovvero le vostre opinioni - sull'andamento del Master. speriamo insieme di riuscire a creare una comunità che apprende e di poter creare tutti insieme conoscenza.

A proposito di tutti insieme... ma tutti gli altri iscritti dove si sono nascosti???

😊 su su non fate i timidi... iniziamo tutti a maneggiare la piattaforma... in fondo non è complicata... basta fare amicizia! 😊 Poi tutto verrà naturale...

allora a presto un caro saluto a tutti... ci conosceremo presto negli incontri in presenza!

Tavola 14 Primo messaggio di presentazione del tutor

E' importante sottolineare i vari background culturali del team dei tutor, in quanto hanno permesso un proficuo scambio di opinioni, punti di vista, approcci alle varie problematiche che si sono man mano presentate ma anche le diverse skills messe in campo. Infatti, se è vero che il tutor online, in base al nostro modello, debba avere delle competenze di base imprescindibili, è anche vero che ogni tutor ha delle proprie peculiarità che lo rendono unico nel suo ruolo.

¹⁰⁸ il riferimento ai primi passi risale all'esperienza del primo master in cui si è svolto il ruolo di tutor online.

4.1 Applicazione del modello nel contesto operativo

Di seguito presenteremo la scaletta generale delle fasi di lavoro del gruppo dei tutor online:

Fase1: Divisione in gruppi

Una volta ottenuto l'elenco ufficiale degli iscritti al Master questi ultimi vengono suddivisi in gruppi e assegnati ad un tutor.

La suddivisione avviene in base a diverse variabili, molto spesso è legata agli obiettivi formativi del Master. Nel caso di questi specifici percorsi formativi, i cui partecipanti erano docenti scolastici ma anche operatori della formazione del territorio e delle aziende, si è deciso di suddividerli in base a queste categorie. A loro volta, i docenti, qualora fossero troppo numerosi, sono stati divisi per settori scientifici (umanisti, scientifici, giuristi, ecc). Una volta assegnato il gruppo, il primo passo dei tutor è quello di inviare una e-mail in cui ci si presenta e si specifica il programma di lavoro che si andrà a svolgere. Anche per l'invio di una semplice mail è necessario che il tutor si organizzi in maniera adeguata e razionale. È stato creato un file excel in cui sono stati raccolti nomi, cognomi, titoli di studio, numeri di telefono e indirizzi e-mail. Successivamente, è risultato molto utile creare una lista di distribuzione sul proprio account di posta elettronica, in modo da avere un accesso più semplificato a tutto il gruppo. Nel momento in cui c'era bisogno di fare una comunicazione ai corsisti, come ad esempio l'avvio di una nuova attività, si è usata la lista di distribuzione per far sì che l'informazione non venisse persa, magari dimenticando di inserire un indirizzo.

Inoltre, sempre sull'account di posta, si è creata una cartella per ogni corsista, in modo da raccogliere in maniera ordinata i messaggi in arrivo di ognuno e anche per poterli reperire al momento giusto:

Questo primo contatto è fondamentale in quanto il tutor online chiarisce il suo ruolo e si impone come presenza fondamentale e punto di riferimento per l'intero corso. Già da questo momento i partecipanti capiscono che devono aspettarsi molto dal tutor online ma quest'ultimo deve essere in grado di garantire una presenza costante (ma non creare dipendenza) ma allo stesso tempo far sì che il corsista diventi auto-sufficiente. Di seguito vediamo alcune strategie applicate dai nostri tutor online per “simulare” una costante presenza online senza, però, che l'e-tutor fosse realmente presente 24 ore su 24:

- Come abbiamo già visto il primo passo è quello di inviare una mail a tutto i corsisti prima dell'inizio effettivo del corso (cioè prima che accedano alla piattaforma) e dare delle linee guida su come devono comportarsi (modalità di accesso in piattaforma, gruppo di appartenenza, time schedule delle attività e consigli su quante volte collegarsi in piattaforma per svolgere al meglio il corso, ecc) e su quante volte riceveranno comunicazione dal tutor (in genere una volta al giorno ma tale dato è solo indicativo perché dipende dalla gestione del corso e dalle attività svolte);
- Mentre questa prima mail può essere “di gruppo” è bene, successivamente, rispondere singolarmente ai

corsisti, per dare un senso di personalizzazione e non rendere la comunicazione asettica. Evitare dunque messaggi standard o risposte univoche a più richieste. Stessa tecnica deve essere usata per i primi messaggi postati dai corsisti all'interno del forum.

- Per svolgere a pieno il punto precedente è bene chiedere ai corsisti di inviare una mail personale al tutor e di inviare un messaggio in piattaforma. In questo modo si sviluppa una comunicazione one-to-one tramite mail e many-to-many in piattaforma. Inoltre, i corsisti iniziano a prendere familiarità con lo strumento tecnologico senza avere l'ansia da prestazione che richiede un'attività didattica. In fondo si tratta solo di presentarsi.
- In seguito, quando le comunicazioni via mail e via forum prendono piede, citare sempre per nome i singoli partecipanti, in questo modo non si sentiranno dei corsisti qualsiasi in un gruppo qualsiasi ma inizieranno a sviluppare il loro senso di identità all'interno di un gruppo. Oltre ad essere molto motivante aiuta anche a stimolare la produzione di messaggi.
- Man mano che i partecipanti postano i loro messaggi, cercare di scrivere sempre un commento sul lavoro svolto al fine di stimolarli e motivarli. Quando si arriva alla fase quattro del modello Salmon ciò si può evitare perché ormai i corsisti

hanno piena consapevolezza dell'ambiente in cui si muovono.

Fase 2: Apertura dei forum e inizio delle attività

I primi forum sono sempre i più confusi, sia perché i corsisti hanno ancora molti dubbi e quindi tante domande da porre e sia perché non hanno ancora dimestichezza con l'ambiente. Infatti, si è deciso di predisporre degli appositi forum per i problemi relativi alla parte tecnologica e a quella amministrativa/organizzativa per mantenere l'attenzione sulle attività didattiche del forum in cui si sta discutendo. Una delle skills fondamentali per un tutor online è quella di saper gestire in maniera efficiente una discussione all'interno di un forum. Di seguito alcune linee guida elaborate a conclusione della ricerca:

- Accertarsi di intervenire nel forum con un messaggio di benvenuto per rompere il ghiaccio

Gruppo e-Tutor Francesca Molinaro (Avvio attività didattiche specifiche)

di Francesca Molinaro - Saturday, 3 February 2007, 18:54

3... 2... 1... Via! siamo partiti ragazzi! dopo un pò di riscaldamento (dei pc), stretching (delle dita per picchiare sulla tastiera senza rischiare un crampo) e qualche salto in aula per guardarci negli occhi e farli riposare un pò dal monitor, possiamo dire di essere finalmente nel vivo del Master. Con questa discussione tutti i membri di questo gruppo:

GURZÌ CATERINA, MALVITO RAFFAELLA GIUSEPPINA, MARUCCIO MARIALISA, MENDICINO WILLIAM, PALERMO ADRIANA, RIZZO AMALIA, RUDI ROSA RITA, RUGIANO CARMELA, SALERNO MARIANGELA, SCHIRRIPA VINCENZO, SCHIRRIPA FRANCESCO, SPAGNA SIMONA, TARANTINO SAMANTHA, TARSIA TIZIANA, VARANO MARIATERESA, VENTRICE FRANCESCO, VIOLA MARIA TERESA

possono iniziare a discutere sui primi materiali postati in questi giorni, ovvero la video lezione sul primo incontro in presenza e le dispense del Prof. Piu.

Non abbiate timore nel dimostrare tutti i vostri dubbi e qualsiasi quesito dobbiamo discuterlo insieme. Ricordate, prima inizieremo a interagire e prima diventeremo un gruppo!!



Tavola 15 Presentazione del tutor al gruppo

- Fornire ai partecipanti un time Schedule dell'attività ed esporre in maniera chiara gli obiettivi dell'attività in corso e i compiti da svolgere;
- Garantire la giusta dose di interventi, in media un intervento del tutor ogni quattro dei partecipanti;
- Monitorare costantemente che tutti partecipino attivamente e cercare di coinvolgere e valorizzare tutti;
- Se è il caso contattare personalmente gli assenti "lurkers" per capire qual è il motivo della loro non partecipazione;
- Essere paziente con i partecipanti che non hanno molta dimestichezza tecnologica, cercare di fornir loro il maggior supporto possibile affinché imparino a padroneggiare gli strumenti a loro disposizione in maniera autonoma;
- Comunicare eventuali momenti di assenza del tutor. E' importante che i partecipanti non si sentano abbandonati;
- Spostare eventuali messaggi postati nel forum sbagliato motivando tale decisione;
- Cercare di mantenere il filo della discussione proponendo delle sintesi di quanto discusso fino a quel momento.

4.1.1 Sintetizzare e weaving

Quest'ultimo punto è molto importante per rendere una discussione efficace. Infatti, due competenze fondamentali di un efficiente moderatore online sono la capacità di sintetizzare e di “weaving” (dall'inglese: tessitura). Spesso le due cose vengono confuse ma in realtà si tratta di due strategie abbastanza differenti.

Attraverso la sintesi, infatti, il tutor raccoglie tutti i concetti prodotti e li riassume in un unico e breve testo. Spesso capita che lo stesso concetto sia ripetuto da diversi partecipanti in forme diverse ma il nocciolo è lo stesso, quindi gli altri partecipanti potrebbero perdersi o annoiarsi nel mare di post. Il tutor online, invece, raccoglie tutti i post ed effettua una sintesi chiara e possibilmente sintetica senza aggiungere o togliere nulla di ciò che è stato detto.

Ecco un esempio concreto:

Carissime,

alla luce della bellissima lezione del prof. XXXX, grazie al quale abbiamo chiarito tutti i dubbi e i punti di criticità che abbiamo incontrato in questo nostro percorso, possiamo fare un breve riepilogo (di ciò che è stato postato in questo Forum) sulla FaD, sulle Tecnologie della Comunicazione Educativa (alla definizione delle quali siamo pervenuti basandoci sui vostri commenti) e sulle tecnologie in genere.

Punti principali sulle tecnologie e sulla FAD

- Le tecnologie agevolano e permettono la formazione anche a distanza
- Favoriscono la creazione e la diffusione della conoscenza

- La comunicazione ha un ruolo centrale: non importa la qualità delle tecnologie adoperata ma come esse vengono adoperate
- Imprescindibile è il ruolo dell'insegnante
- Questa è un'epoca in cui esiste un rapporto sinergico tra insegnamento e tecnologia
- Uso del computer e della LIM quali strumenti tecnologici a scuola
- Insegnante assume il ruolo di tutor
- LIM utile supporto educativo per i bambini con disabilità
- Adeguamento alle tecnologie multimediali a discapito dei rapporti umani
- Necessità di un'adeguata formazione dei docenti stessi
- Rischio di sostituzione della figura del docente
- Le Tecnologie della Comunicazione Educativa si sono evolute ed hanno influenzato favorendo il processo insegnamento/apprendimento

In estrema sintesi

- Gli strumenti tecnologici sono molto utili: agevolano, stimolano, supportano, favoriscono il processo apprendimento/insegnamento, in qualsiasi ordine e grado scolastico e qualunque siano le caratteristiche del soggetto in apprendimento. Il compito del docente è quello di guidare tale processo, ma deve avere una formazione adeguata che lo supporti in questo compito. Il rischio è di venire completamente sostituito da questa nuova tipologia di “erogazione della conoscenza” qualora esso adoperi solo una didattica di tipo trasmissivo.

- La formazione a distanza è caratterizzata da una grande flessibilità di tempi con la possibilità di offrire a ciascuno di poter seguire il proprio stile cognitivo, risolvendo problemi soprattutto di tipo logistico.

Definizione di Tecnologie Della Comunicazione Educativa

□ “Le Tecnologie della Comunicazione Educativa interessano tutti quei processi di apprendimento che avvengono attraverso l’utilizzo di strumenti tecnologici, per mezzo dei quali è possibile aiutare i soggetti nel loro percorso formativo che viene arricchito di nuovi linguaggi. L’obiettivo è quello di fornire ai soggetti metodologie e strategie in modo da metterli nelle condizioni di apprendere autonomamente, tenendo conto dei diversi modi attraverso cui vengono erogati i contenuti e vengono gestite le conoscenze ed i saperi, e rispondendo anche a un’esigenza di globalizzazione”.

Affettuosissimi Saluti

La vostra tutor XXXX

Nel weaving, invece, il tutor deve cercare di creare dei collegamenti fra quanto è stato detto (da qui il concetto di tessere) e qui entra in gioco la sua creatività. Lo scopo del weaving, infatti, è quello di scegliere alcune tematiche trattate del forum (o in vari forum) e rilanciare l’argomento creando nuovi spunti di riflessione. In conclusione la sintesi “accorcia” ma non varia nulla, mentre il weaving seleziona e aggiunge qualcosa. Spiegandolo con una metafora di Salmon potremmo dire che se abbiamo una serie di gomitoli colorati, tramite la sintesi affermiamo che “abbiamo 5 rotoli rossi, 5 bianchi e 5 blue, più un paio di altri colori. Mentre attraverso il weaving

diremmo: “ho creato una bandiera con questi tre colori e ne ho lasciato un paio di fuori per un'altra bandiera”.

Ecco un messaggio che mostra un esempio di weaving:

Grazie a Cristina e a Maria Francesca per le ultime considerazioni.

In particolare, mi riallaccio all' ultima riflessione di Maria Francesca, che valorizza i due concetti sia a livello *teorico* sia a livello *pratico* e che si accosta benissimo alla definizione che Baldacci da dei due termini, in particolare lo studioso definisce l'individualizzazione a livello didattico (cfr. Baldacci, M. (1999). *L'individualizzazione. Basi psicopedagogiche e didattiche*. Bologna: Pitagora) come l'adattamento dell'insegnamento alle caratteristiche individuali dei discenti, tramite specifiche e la personalizzazione dell'insegnamento, come quell'insieme di attività volte alla stimolazione e al raggiungimento del massimo delle capacità intellettive dell'individuo specifico.

In relazione a ciò e a quanto affermato dalla nostra Maria Francesca possiamo riflettere se i due concetti, oltre al *contesto scolastico*, possono collegarsi anche al *contesto universitario* e quindi il quesito sul quale riflettere sarebbe il seguente:

Possono i due concetti, tanto l'individualizzazione quanto la personalizzazione, essere praticabili a livello di classi universitarie con la sola modalità tradizionale della lezione in aula, dato l'elevato numero di studenti? Quale valida alternativa porterebbe un contributo notevole alla valorizzazione dei due termini nel caso i due concetti siano secondo voi impraticabili in tale contesto? Che ruolo rivestono le tecnologie educative in tale ambito?

Forza in attesa di leggere i vostri contributi,

vi auguriamo una buona serata,

A più tardi,

Paola e Sabrina

4.1.2 Tecniche per effettuare un corretto weaving

Un buon tutor online, in genere, necessita di tanta esperienza nella moderazione di un forum per effettuare un buon weaving e per far sì che quest'ultimo risulti efficace ed efficiente. Vediamo alcune strategie messe a punto per una corretta azione di weaving:

- Raccogliere tutti i contributi in un unico file word (o equivalente);
- Leggerli, rintracciare e colorare/sottolineare i temi chiave;
- Creare, in un file a parte, una lista di questi temi e dare loro un titolo;
- Identificare i punti di accordo;
- Identificare i punti di disaccordo;
- Aggiungere un proprio commento di rinforzo;
- Aggiungere punti di criticità o eventuali omissioni;
- Quando il nuovo messaggio è pronto con le opportune modifiche e integrazioni postarlo nel forum e rilanciare la discussione con una domanda aperta al termine dell'intervento fatto.

Fase 3 : Sviluppo delle attività nei forum

Come si è già detto, durante le prime attività, è stato necessario guidare passo passo i corsisti nell'organizzazione del lavoro. In linea di massima ogni attività didattica si suddivideva in tre fasi, discussione degli argomenti, risposta alle domande consegnate dai docenti, fase di autovalutazione con le risposte fornite dai docenti. Bisogna precisare che nelle varie edizioni dei Master oggetto di ricerca le fasi delle attività

didattiche si sono alternate e hanno subito alcune variazioni, ciò non toglie nulla al lavoro svolto dal tutor online.

L'attività più importante da coordinare è stata di sicuro quella dell'elaborazione delle risposte, infatti, mentre nella discussione e nell'autovalutazione i corsisti sono stati lasciati liberi di interagire a loro piacere, durante l'elaborazione delle risposte era fondamentale che i corsisti lavorassero in maniera sinergica e in modo organizzato, soprattutto perché ogni prova aveva una scadenza, anche piuttosto breve (max. 3 giorni). Per questo il tutor doveva non solo controllare che tutti lavorassero all'elaborazione delle risposte, ma anche che collaborassero fra di loro per la fase di editing finale. Soprattutto all'inizio, è stato necessario spingere i corsisti ad editare la fase finale delle risposte, la quale consisteva nel riassumere in un unico elaborato le varie risposte date dagli altri membri del gruppo. Naturalmente il lavoro risultava molto oneroso e quindi molti (*i lurkers*) hanno nettamente rifiutato di svolgerlo, mentre altri corsisti hanno svolto il ruolo in maniera spontanea. Per questo, dopo le prime prove, si è deciso di dividere personalmente la sintesi delle risposte un po' a tutti i membri del gruppo per non lasciare che lavorasse una sola persona:

Buon giorno a tutti e buona domenica... sarà una mia impressione ma mi sento un pò sola soletta... sigh...☹

Visto che i tempi sono quelli che sono, vorrei proporvi di passare direttamente, dopo che avrete visionato e studiato il materiale, alla stesura collaborativa delle domande.

Sono 10 questa volta. Per far sì che lavoriate su tutte le domande vorrei fare così:

- si creano due gruppi, ogni gruppo dovrà elaborare insieme 5 risposte.

- Quando avete finito e dovrete creare il documento finale, i due gruppi si scambiano le risposte e "danno un'occhiata" alle risposte dell'altro gruppo, apportando le dovute modifiche, sempre discutendone con il proprio gruppo.

- Terminato ciò ogni gruppo nominerà un editor per consegnarmi la versione finale delle 5 risposte (Naturalmente ogni gruppo dovrà consegnarmi la versione finale dell'altro, ciò vuol dire che se il gruppo 1 lavora sulle domande dalla 1 alla 5, poi dovrà consegnarmi quelle dalla 6 alla 10 ricevute dall'altro gruppo e modificate dal proprio e viceversa)

Cosa ne pensate?

Ecco i gruppi:

Gruppo N. 1 domande 1-5

Katia, Raffaella, Marialisa, William, Adriana, Lia, Rosa Rita, Carmela.

Gruppo N.2 domande 6-10

Mariangela, Vincenzo, Gianfranco, Simona, Samantha, Tiziana, Maria Teresa.

Ogni gruppo sarà responsabile di sollecitare i membri del proprio team di lavoro. Ogni gruppo potrà organizzarsi come meglio crede, discutere nel forum, tramite mail, in chat o anche incontrarvi se abitate vicini!!

Per qualsiasi cosa la vostra tutor è sempre qui!!

Tavola 16 Suddivisione dei compiti all'interno di un'attività didattica

Naturalmente nessuna decisione è stata mai presa in maniera autoritaria, ma si è sempre discusso insieme al gruppo se la soluzione adottata fosse la migliore. Spesso, infatti, i corsisti hanno preferito modificare l'ordine dei gruppi creato per una sistemazione a loro più consona.

La divisione in sottogruppi di lavoro è risultata molto più efficace e i corsisti hanno presto imparato ad auto organizzarsi in maniera efficace ed efficiente.

4.2 L'e-tutor come mediatore di discussioni "calde"

Come spesso accade anche in presenza, spesso lo stress o comunque la propensione caratteriale, portano gli animi a surriscaldarsi e nascono delle discussioni fra compagni di gruppo. Non sono state rare, infatti, le occasioni di scontro, sia fra corsisti ma anche con i tutor stessi, che in alcuni momenti hanno dovuto placare gli animi per riportare il giusto equilibrio nell'ambiente di lavoro.

4.2.1 I lurkers

Per lurker si intende un partecipante passivo all'interno di una discussione online, dunque una persona che non partecipa attivamente all'attività ma si limita a leggere i commenti degli altri o a scaricare il materiale senza mai intervenire. In base alle analisi svolte si è riscontrato che i lurker nascono per due motivi: il primo è legato alla componente introversa del partecipante e alla paura di essere giudicati nell'esprimere la propria opinione; mentre il secondo motivo è legato all'ingresso poco tempestivo del partecipante nell'ambiente di apprendimento virtuale. Chi inizia dopo, infatti, per problemi tecnici, personali o per una cattiva comunicazione del tutor, tende ad inserirsi più difficilmente nella discussione, in quanto il gruppo è già aggregato e lui/lei non si sente a proprio agio. Ciò dimostra l'importanza delle prime due fasi del modello Salmon (l'accesso e la motivazione e la socializzazione). Ovviamente un tutor esperto, in questo secondo caso, deve riuscire ad integrare il corsista nel gruppo, abbattendo ogni inibizione. Il termine *lurking* vuol dire letteralmente agguato e spesso è utilizzato per appellare in maniera negativa un partecipante online. Per questo motivo, Salmon ha preferito sostituire questo termine con quello di "browsing" che vuol dire navigare. Attraverso un attento monitoraggio dei lurkers, il tutor online riesce ad ottenere dei feedback sul suo operato. Infatti, un numero eccessivo di lurkers, in un unico gruppo, deve portare il tutor a rivedere il suo metodo e il suo approccio al gruppo.

Vediamo alcuni esempi reali. Nel caso che stiamo per presentare abbiamo due corsiste del medesimo gruppo. La prima corsista K.G. ha partecipato in maniera passiva a tutte le attività, contribuendo molto poco al lavoro complessivo del gruppo, una vera e propria *lurker*, mentre la seconda, A.P. è sempre stata spinta da uno spirito collaborativo e socievole. Ecco cosa è avvenuto a pochi giorni dall'esame della sessione speciale, che doveva essere sostenuto solo da K.G.:

scusami adriana...se sono così diretta..e poco garbata...

ma già non si capiscono le domande dei prof. poi ti metti anche tu...con questi giri di parole..assurdi..risposte più semplici no????per forza si deve scopiazzare....

scusami eh!!!!

Tavola 17 Messaggio della corsista K.G.

si effettivamente non sei stata garbata se comprendi o non comprendi non è un problema mio, ti consiglio di leggere le dispense del Prof come ho fatto io per ben 3 ore e riprova a riportare i contenuti scritti dal prof in maniera più semplice, se ci riesci, ognuno fa quel che può, scusami ma non ti scuso

ciao Adriana e BUON LAVORO

Tavola 18 Messaggio della corsista A.P in risposta a K.G.

A questo punto è stato necessario intervenire in maniera equilibrata, anche perché la figura dell'e-tutor deve risultare neutra senza far trasparire simpatie o antipatie personali verso i corsisti. Il suo compito è quello di ristabilire la giusta armonia all'interno del gruppo, intervenendo in maniera delicata ma decisa. Ecco la risposta con la quale si è provato a moderare la situazione:



Re: Gruppo e-tutor Francesca: Avvio AUTOVALUTAZIONE PROVA - Prof. Rango e Prof.ssa PIU

di Francesca Molinaro - Tuesday, 10 April 2007, 20:51

Katia, non dovrete disprezzare il lavoro delle tue colleghe... ma trarne vantaggio. Non credo che Adriana abbia usato un linguaggio così complicato, tutt'altro... sicuramente gli argomenti trattati hanno bisogno anche di un minimo di linguaggio specifico... che si può ad ogni modo assimilare leggendo bene le dispense.

Capisco benissimo che il tempo a tua disposizione è veramente poco, organizzare tutte queste attività insieme non è semplice... ma come ho già visto sei a buon punto con gli elaborati finali... quindi stai un po' più calma e cerca di sfruttare questo tempo in maniera costruttiva...😊 e poi io e i tuoi compagni del gruppo (ma anche fuori da questo gruppo) siamo qui per aiutarti direttamente (se lo chiedi) ma anche indirettamente, cioè prendendo spunto da ciò che loro scrivono. Ad ogni modo bisogna sempre fare critiche costruttive e mai disprezzare il lavoro degli altri... perchè buono o cattivo che sia il risultato... dietro c'è sempre un grande impegno!😊

Io, come ho già detto più volte, sono orgogliosa di tutti voi... e tu mi hai già dimostrato di lavorare molto bene... quindi pensa che tra una settimana è tutto finito... vedrai che ti torna il sorriso!!😊

Baci

Francesca

Tavola 19 Risposta dell'e-tutor

In una discussione in presenza il facilitatore riesce a distinguere immediatamente chi ascolta da chi partecipa attivamente, e cercare di attirare l'attenzione dei "dormienti", ma in un contesto virtuale questo non è possibile e le uniche strategie a disposizione del tutor sono l'intuizione e la comunicazione.

Spesso si è avuta la tendenza a considerare i tutor come degli intralci piuttosto che come dei mediatori-facilitatori, ricorrendo anche ad offese e alla mancanza totale di rispetto:

Buona sera,

😊 risposta furba e/o intelligente....non ci pensavo proprio...ottimo consiglio.. 🤖 ...c'è solo un piccolo problema....avete messo la stessa classe di concorso...anzi avete corretto la classe di concorso...mi consola sapere che neanche voi sapete leggere.....se riesci (oppure fatti aiutare) guarda l'avviso che avete

inserito....**GRADIREI CHE LA PROSSIMA VOLTA SI EVITASSE DI OFFENDERMI....GRAZIE**

Tavola 20 Messaggio di una corsista contro gli e-tutor

Dalla natura di questi messaggi si evince come spesso l'attività di moderazione diventa molto complessa e, soprattutto il tutor,

deve ricorrere a tutte le sue abilità comunicative (ma anche educative) per intervenire senza animare in maniera negativa la discussione. Un tutor non ben formato, infatti, avrebbe potuto reagire molto male a tale messaggio, creando una serie di azioni a catena che poi non sono più gestibili in un contesto virtuale. L'apporto negativo di tale messaggio è palese persino nella forma, le emoticon, i punti sospensivi e l'urlato dell'ultima parte, quindi nessun rispetto della netiquette.

4.3 L'e-tutor per il supporto nei problemi tecnici

Uno degli scogli maggiori, per gran parte dei corsisti, è di sicuro il gap tecnologico. Infatti, molte persone iscritte ad un corso online hanno ben poche competenze tecnologiche e/o collegamenti funzionali ad internet. Tutto ciò ha creato non pochi problemi, sia per il corretto svolgimento del loro lavoro e sia per l'enorme sostegno che gli e-tutor si sono ritrovati a dare. Non a caso è stato predisposto un forum per i problemi tecnici, il quale è stato di sicuro uno dei più fruiti dai corsisti. I problemi riscontrati sono stati molteplici, dal semplice login in piattaforma, alla corretta visualizzazione del materiale di studio (video lezioni, dispense ecc.). Ecco alcuni thread aperti nel forum problemi tecnici:

Difficoltà trasmissione elaborati sulla piattaforma
Chat
ERRORE NEL REGISTRO
CURIOSITA'
richiesta
CHAT LABORATORIO
registro ore di studio off-line
Messaggio Annamaria Burdino
IL MIO REGISTRO PERDERE ORE HELP!!!!
Utenti collegati
ho problemi di audio con la video lezione del prof
posta e-mail intasata da tutti i forum
carmela rugiano
Registro impazzito
Istruzioni ulteriori per le ORE da AUTOCERTIFICARE.....
problemi audio
registro
LEZIONE DI OGGI

Tavola 21 Esempi di *thread* aperti per i problemi tecnici

Spesso i tutor sono stati visti come tecnici tutto fare, pronti a risolvere con un colpo di bacchetta magica i problemi riscontrati, alcune volte è stato così, ma altre, quando il problema non poteva essere risolto esternamente da un tutor ci si è dovuti armare di molta pazienza e cercare di spiegare passo passo come poter risolvere in maniera autonoma il problema. Per fortuna lo spirito di collaborazione molte volte ha prevalso e sono stati gli stessi corsisti ad aiutarsi vicendevolmente.

ciao a tutti,

non riesco a visualizzare la prima video lezione, che, leggo nel banner, dovrebbe essere stata inserita in questi giorni...dove la trovo?

Grazie

Simona

Ciao Simona,

Sono Luisa una corsista come te. Dovresti trovare alla destra della schermata il link Argomento del giorno dove sotto troverai obiettivi del modulo e modulo li dovresti trovarla, oppure dovresti andare nella sezione moduli nella home al numero 6.

Spero che le mie indicazioni ti siano state utili soprattutto esatte e chiare.

A presto Luisa

Tavola 22 Esempi di collaborazione fra corsisti

Ad ogni modo, compito fondamentale dell'e-tutor è stato quello di seguire i corsisti anche nelle fasi della risoluzione dei problemi legati alla tecnologia o per lo meno aiutarli a risolvere il problema nei casi in cui non erano forniti di una postazione collegata ad internet.

4.4 L'e-tutor come coordinatore delle attività e animatore socio-relazionale

L'e-tutor avendo la diretta responsabilità del proprio gruppo, ha avuto il compito anche di controllare che le attività venissero svolte in maniera costante ed efficace da tutti i corsisti. Per fare ciò è stato necessario collegarsi almeno una volta al giorno, ma nel primo step (accesso e motivazione) è stato necessario collegarsi più volte al giorno. Nel momento in cui ci si accorgeva che qualche corsista non partecipava, ci si è premurati di contattarlo utilizzando le varie forme di comunicazione a disposizione: messaggi nel forum, messaggi personali in piattaforma, e-mail o nel caso di assenze frequenti anche telefonate.

Nel caso in cui i corsisti si sono dimostrati scoraggiati e poco stimolati a partecipare, si è intervenuti valorizzando i punti forti di questi corsisti e cercando di coinvolgerli maggiormente nelle attività, magari dando loro anche delle mansioni importanti da svolgere, come ad esempio la fase di editing finale delle risposte o comunque apprezzando i loro lavori:

Ad ogni modo ho letto il tuo laboratorio e va bene, brava!! Ti butti sempre giù e invece hai delle enormi potenzialità!!

Dai tranquilla che farai un'ottimo esame!
Non c'è bisogno di inviarmi la relazione di chat, la puoi allegare direttamente nel portfolio e portarla all'esame.
ricorda che il giorno dell'esame dovrai portare tutto il lavoro in cartaceo!
ciao
Francesca

Tavola 23 Messaggio di incoraggiamento da parte dell'e-tutor

Il compito dell'e-tutor è stato anche quello di facilitare il lavoro ma anche di moderare le discussioni, intervenendo nei momenti più opportuni. L'e-tutor, non essendo uno specialista disciplinare delle aree, non è mai intervenuto a livello di contenuti, e non ha mai dato una valutazione esplicita o implicita sul lavoro disciplinare svolto dai corsisti, ma si è sempre attenuto al mantenimento dell'effettiva partecipazione attiva di tutto il gruppo. L'e-tutor aveva a disposizione tutto il materiale consegnato ai corsisti, quindi ha studiato gli argomenti trattati, il suo compito, però, si è limitato allo stimolo della discussione, a escogitare sempre metodi nuovi affinché i corsisti collaborassero fra loro per discutere insieme sui lavori assegnati, cercando di evitare individualismi poco utili alla comunità di apprendimento.

4.5 L'e-tutor forse troppo presente? L'importanza di equilibrare la presenza online

Come si è detto in precedenza, una delle skills fondamentali di un tutor è la corretta gestione delle tempistiche, ciò implica anche una presenza bilanciata all'interno della piattaforma per non creare ai corsisti una eccessiva dipendenza dal tutor ma, al contrario creare una

situazione di fading progressivo. Durante le attività di tutoraggio online, infatti, si sono verificati casi di tutor eccessivamente presenti in piattaforma e quindi facili “bersagli” sia in positivo che in negativo di tutti i corsisti, come testimoniano questi messaggi:

[15:49]: CIAO FRANCESCA sono sempre io che ti disturbo, ma visto che la mia tutor ora non è on line chiedo a te; per quanto riguarda l'awisk messo per il Tirocinio, io che ho chiesto l'esonero devo ugualmente comunicare l'ente? A che scopo? grazie

la tutor francesca Animatrice dei gruppi!!!

di [redacted] - Wednesday, 11 April 2007, 17:50

Cesca 6 Ufficialmente l'Animatrice dei Gruppi !!!Noi ci stiamo sbellicando da martedì007 e mo l'onnipotente mauri ...ihhhh sei troppo Simpatica.....!!!!

Per favore metti qui tutte le tue massime sul tutor così nn si perdono in giro..... !!!!grazie!!!Sei troppo simpatica!!!

L'eccessivo zelo di alcuni tutor, infatti, ha creato situazioni da “info point” in cui si usava il tutor per qualsiasi richiesta e motivazione, iniziando poi a pretendere risposte veloci e concrete su qualsiasi problematica. Addirittura alcuni sono andati “in crisi” nei momenti in cui alcuni tutor non sono stati più presenti costantemente:

The screenshot shows two forum posts. The first post, dated Thursday, 29 March 2007, 10:57, has a yellow smiley face icon and asks "Perchè non ci aiuta nessuno?". Below the text are links for "Mostra superiore", "Interrotto", "Cancella", and "Rispondi", and a "Vota..." dropdown menu. The second post, dated Thursday, 29 March 2007, 11:03, also has a yellow smiley face icon and expresses frustration about the platform and tutors, mentioning "confusione regna sovrana" and "tutors sono un pò latitanti!!".

Tavola 24 Lamentele dei corsisti per l'assenza dei tutor

Molte volte ci si è accorti di come i corsisti ricorressero direttamente al tutor per avere delle informazioni, senza

nemmeno controllare se l'informazione stessa era già presente in piattaforma, come spesso è accaduto. Per alcuni versi la figura dell'e-tutor è stata scambiata per un “ufficio informazioni” o “ufficio lamentele”. Tutto ciò ha notevolmente deviato il lavoro dei tutor, i quali si sono ritrovati a svolgere funzioni non di loro competenza o per cui il corsista poteva benissimo risolvere in autonomia visionando il bando o le FAQ.

Il tutor, invece, deve essere sì un valido supporto e un punto di riferimento, ma in maniera didatticamente efficace. Infatti, scopo principale del tutor è rendere autonomo lo studente e non dipendente dal tutor, dal docente o da altri studenti. Il tutor deve fornire supporto e non sostituirsi al docente o al tecnico.

Durante il periodo in prossimità degli esami, infatti, in genere le richieste di aiuto diventano più frequenti. Essendo il master in modalità blended, alcuni tutor hanno deciso di organizzare delle riunioni in presenza con il gruppo per poter discutere insieme gli elaborati per l'esame finale. Questi incontri sono stati fondamentali anche per instaurare un rapporto più approfondito con il proprio gruppo e per aumentare la sinergia dell'intero gruppo, il quale ha sempre lavorato in sintonia. Ciò dimostra anche che, nonostante i vantaggi mostrati dell'apprendimento online, l'esperienza in presenza assume sempre un valore più completo ai fini dei rapporti socio-relazionali.

I frutti di tanto lavoro insieme è stato visibile, sia nella qualità del lavoro presentato agli esami, sia a livello di rapporti personali che si sono instaurati con tutto il gruppo.

Nel caso in cui non fosse possibile organizzare incontri in presenza, per motivi di tempo o di dislocazione geografica, è possibile utilizzare alcuni strumenti sincroni come la chat o la video conferenza per approfondire alcune argomenti o prepararsi per gli esami.

5. Gestire un forum

Le attività didattiche e operative del tutor online sono gestite principalmente attraverso un particolare strumento: il forum. Attraverso il forum il tutor online gestisce le discussioni, il gruppo e, dunque, buona parte del percorso formativo.

La prima fase nella gestione di un forum è quella di aprire la discussione e di dare al *thread* (la discussione) il giusto nome per essere identificato facilmente dai membri del gruppo e per rendere intuitivo l'obiettivo di tale forum (ad esempio se si tratta di un'attività didattica di una determinata area):

Gruppo e-Tutor Francesca Molinaro (Avvio attività didattiche specifiche)

di [Francesca Molinaro](#) - Saturday, 3 February 2007, 18:54

Tavola 40 Denominazione di un forum

L'avvio di una discussione è una delle parti principali di un'attività didattica online, in quanto la corretta impostazione del forum da parte del tutor, che implica chiarezza nell'esporre gli obiettivi dell'attività e motivazione a partecipare, garantisce un buon inizio per l'attività formativa. E' bene esplicitare, dunque, da quali presupposti si parte e quali

obiettivi si vogliono raggiungere alla fine dell'attività. Se i corsisti non hanno ben chiaro il lavoro da svolgere sarà difficile creare un gruppo ed attivare una collaborazione proficua:

Carissime e Carissimi,

da oggi diamo avvio all'Area della Comunicazione.

L'Area, come ho già avuto modo di illustrarvi nel breve video-messaggio all'inizio del Master – che vi invito a rivedere andando nella sezione “Area comune” della piattaforma -, si propone di far emergere il rapporto sinergico esistente tra comunicazione, tecnologie, insegnamento, formazione ed apprendimento, e, soprattutto, di fare risaltare come le “tecnologie” possono essere di supporto ai processi edu-formativi, ma ovviamente non devono prevalere sui valori pedagogici dell'educazione.

A partire da queste considerazioni, vi invito a discutere nel forum facendo emergere, sulla base delle vostre esperienze di docenti e anche di discenti, e delle vostre conoscenze informalmente acquisite, il vostro pensiero sulle potenzialità offerte e criticità delle tecnologie. Lo scopo è quello di individuare una serie di punti o “parole chiave” da trattare nei nostri incontri online e in presenza.

Nella speranza che, da parte di noi tutti e sotto lo stimolo animatore delle nostre efficientissime e-tutor, questa discussione, che precederà le prossime video-lezioni e l'incontro che faremo in presenza, sia partecipata attivamente ponendo quesiti e, perché no, anche risposte,

auguro a tutti un buon e proficuo lavoro.

Secondo Salmon, infatti, la chiarezza nell'esplicitare il compito deve essere SMART¹⁰⁹, quest'ultimo è un acronimo che sta per:

Specifico: il tutor deve essere molto chiaro nella spiegazione. Se molto corsisti iniziano a far domande sulla natura dell'attività, dopo il messaggio di apertura di un forum, allora vuol dire che il tutor online non è stato abbastanza specifico;

Misurabile: in modo da sapere quando si è raggiunto l'obiettivo;

¹⁰⁹ Smart è un termine inglese che sta per “intelligente”.

Affrontabile: relativamente facile da realizzare, per non demotivare i corsisti;

Rilevante: l'attività deve essere coerente con il resto del percorso formativo;

Time bounded: o meglio, limitata nel tempo o comunque ben distribuita nelle tempistiche.

Tale acronimo può essere utilizzato anche dai corsisti per sviluppare le loro attività e per autovalutarsi.

Quando l'attività è stata avviata è bene che il tutor online mantenga un giusto equilibrio nella quantità di informazioni che circolano nel forum. Ciò implica una condivisione aperta delle risorse inerenti il topic che si sta discutendo, inserendo una check list o aggiungendo dei link a risorse esterne. In questo modo tutto il gruppo parte con la stessa base di conoscenza che dovrà poi incrementare con la collaborazione:

Un caloroso benvenuto anche da parte mia.

Bene Sabrina. I quesiti da te proposti sono validi per riflettere sia sui vari significati che vengono attribuiti al concetto di tecnologie educative sia sul fatto se possa esistere una valida impostazione che vada a salvaguardare quel corretto processo di formazione, così come definito dal docente nel quaderno su *Tecnologie della Comunicazione Educativa*. Il suo pensiero è interessante perché intendente chiarire le tecnologie, non solo come semplice strumentazione di supporto alla didattica, "*ma come un di piu*", per cui solo se correttamente utilizzati possono favorire e agevolare il processo d'insegnamento- apprendimento. Sono tanti, quindi, e fin dall'inizio i quesiti sui quali riflettere. Vero ragazze???

Leggendo gli interventi di Cinzia e Anna in riferimento all'utilizzo della LIM nelle classi non ho ben intuito se l'utilizzo di *questa pratica didattica* è stata un'esperienza vissuta in prima persona? Inoltre, il suo utilizzo può rappresentare solo un "*nuovo modo di fare lezione nelle classi*"? Esiste, secondo voi, un reale distacco con la vecchia e tradizionale lavagna, oppure l'insegnante dovrà mettersi in gioco e trovare nuove soluzioni didattiche per "interagire" al meglio e sfruttare tutte le potenzialità di questo valido strumento?

Forza ragazze, con i nostri quesiti vi invitiamo ancora una volta a raccontare la vostra esperienza, le vostre motivazioni, anche le vostre difficoltà: insomma a raccontare il vostro quotidiano confronto con le nuove tecnologie e l'impatto che queste hanno sui ragazzi.

Vi ricordiamo, inoltre, la bibliografia di riferimento per lo studio di questa area:

1. O. De Pietro, *Tecnologie della comunicazione educativa*, Monolite Editrice, Roma, 2008 (I Quaderni di Progettare e valutare nei contetsi formativi);

2. le 2 video lezioni fin'ora caricate in piattaforma nell'apposita sezione definita AREA COMUNE:

2.1. *Presentazione area della comunicazione*

2.2 *Presentazione piattaforma e-learning*

A domani e buon lavoro dalle vostre e-tutors,

E ancora:

Carissime Corsiste,

Vi comunichiamo che sono state inserite delle slide relative alle Video Lezioni del prof. De Pietro e una dispensa che fa riferimento alla FAD, mentre i contenuti relativi alla Video Lezione “Tecnologie della Comunicazione Educativa” li troverete sul Quaderno del prof. De Pietro che vi è stato fornito insieme agli altri Quaderni.

Affettuosi Saluti

Quando in un forum collaborano più persone, è facile perdersi nel mare di post che si susseguono ogni volta che si entra in piattaforma. Il tutor online, dunque, potrebbe trovarsi a rispondere a vari messaggi, che non necessariamente si susseguono in maniera logica o cronologica nel forum. E’ bene, dunque, citare (o in gergo informatico “quotare”) sempre il testo o il messaggio a cui si sta rispondendo, per non generare confusione nei partecipanti. Ancora più efficace risulta l’uso dei colori e del grassetto per evidenziare messaggi o informazioni particolarmente importanti che rischierebbero di andar persi:

Cosa intendevi,Francesca, quando hai parlato di “analisi delle correlazioni tra condizioni di lavoro dei docenti e livelli di apprendimento degli studenti”.

E ancora:

Fabiola sostiene che “In un contesto internazionale esistono variabili collegate ai contenuti, ai metodi di insegnamento ed a contesti ambientali diversi”. Mentre Manuela afferma che “Nelle valutazioni a livello internazionale, non essendo a disposizione un curriculum di base come riferimento comune all'universo considerato, più il campo d'indagine è ampio, più si deve ricorrere ad un minimo denominatore comune ai diversi contesti scolastici esplorati, rendendo il meno possibile influenti le variabili collegate a contenuti e metodi d'insegnamento ed a situazioni ambientali diverse.” Quindi, quale peso devono avere queste variabili?

Il terzo punto, di sicuro quello cruciale, è favorire la costruzione di conoscenza. Si può ottenere ciò stimolando adeguatamente tutto il gruppo: facendo domande, creando collegamenti fra gli argomenti, sviluppando nuovi concetti e andando alla ricerca di nuove risorse nella rete.

In questa fase il ruolo del tutor è fondamentale. I corsisti hanno bisogno di sentirsi al centro dell'attenzione dell'e-tutor per avere la sensazione di essere sempre ascoltati e che il loro lavoro non cada nel nulla. Per far ciò è bene che ogni corsista presenti almeno un'esperienza personale sul topic trattato in modo da poter dare un valore aggiunto e personale alla discussione e per dar modo agli altri di conoscersi e confrontarsi. Il topic, dunque, deve essere solo un punto di partenza per costruire qualcosa di nuovo e più complesso:

Carissima Nunzia,

ti ringrazio molto per le esperienze lavorative che hai voluto condividere con noi e ti assicuro che, forse inconsapevolmente, hai adottato sia la didattica individualizzata che quella personalizzata. E' giusto anche ribadire che la lezione frontale non va demonizzata, anche essa fa parte delle strategie didattiche che si possono utilizzare.

Ma quali sono le altre strategie che possiamo adoperare?

La motivazione.

Detto in modo molto semplicistico, esiste una motivazione intrinseca e una motivazione estrinseca. Quella intrinseca ci spinge a fare le cose che ci fa piacere fare (come ad esempio imparare le parole di una canzone perché ci piace tantissimo cantarla), quella estrinseca, invece, ci spinge a fare una cosa per ottenere un'altra cosa (studio perché così vengo promosso) e spesso non presuppone nulla di piacevole (solo dovere).

Attivare la motivazione intrinseca è molto difficile ma non impossibile e garantisce il sicuro successo. E' possibile, secondo voi, arrivare ad amare così tanto una

materia che la si studia, la si approfondisce solo per il piacere di una propria conoscenza personale?

Attivare la motivazione estrinseca è più semplice ma molto meno duratura. Studio perché se sono promosso i miei mi regalano lo scooter. E una volta ottenuto lo scooter? Oppure, faccio questo Master per ottenere i tre punti per la graduatoria. Ma come lo faccio questo Master? Mi impegno, interagisco, studio, leggo gli interventi degli altri e poi posso dire di aver acquisito conoscenze in merito e vederle trasformate, maturate in competenze quando andrò ad insegnare? Oppure aspetto che arrivi la fine del master per poter studiare una serie di nozioni che mi consentiranno di ottenere lo stesso i miei agognati tre punti?

Credete davvero che fatto così si abbia lo stesso risultato?

La prima fondamentale differenza sarà il fatto che da una motivazione estrinseca (i tre punti) si è passati ad una intrinseca (avere il piacere di sapere, capire e interiorizzare tutte quelle cose che andranno a formare noi stessi ed a qualificarci quali professionisti capaci e competenti). Credete ancora che la motivazione non possa fare la differenza?

E' la stessa cosa anche per i nostri piccoli alunni, e loro avvertono se il loro insegnante ama il proprio lavoro.

Ora dirò una cosa impopolare ma me ne prendo la responsabilità, come in tutto ciò che faccio.

Ognuno è responsabile delle proprie azioni. E' vero che la famiglia costituisce un elemento determinante per la formazione del bambino, ma facciamo uno sforzo a partire da noi perché non è in nostro potere far fare agli altri ciò che noi vorremmo. E' il bambino che dobbiamo tutelare, in ogni caso. Se ha una famiglia assente, sarà noi che avrò come suo principale punto di riferimento. Ed è per questo che non dobbiamo, non possiamo permetterci di deluderlo.

Affettuosissimi saluti

Infine, quando il tutor online crede che il gruppo ha raggiunto il suo obiettivo o i suoi obiettivi non deve chiudere perentoriamente la discussione o lasciarla sospesa senza una conclusione, ma deve sintetizzare tutti i punti principali emersi dalla situazione e cercare di chiuderla con una o più frasi che siano la sintesi di quanto detto:

Carissime

Francesca, Luisa, Cristina, Nunzia, Laura e Fabiola,

volevo ringraziarvi per aver partecipato all'interazione in questo Forum. Grazie al vostro contributo è stato possibile fare una "sintesi" sull'argomento oggetto della lezione di oggi. A tal proposito vorrei ringraziare di cuore la Prof.ssa Grange per averci reso partecipi dei suoi saperi e per aver contribuito ad un ulteriore

arricchimento per la nostra formazione non solo professionale ma anche umana. Personalmente sento di aver cambiato realmente la prospettiva, il modo di vedere determinate situazioni.

Dall'interazione sul Forum del Master "Personalizzazione e Individualizzazione dei Processi Formativi", nel cercare di individuare quali sono i **bisogni formativi ed educativi** dei soggetti in apprendimento e quali potrebbero essere **gli interventi** più efficaci per soddisfarli, sono emersi i seguenti Punti:

1. Individuazione dei bisogni educativi e formativi

ogni scuola dovrebbe prima di tutto cercare di trovare una risposta ad una serie di quesiti del tipo:

- In quale realtà economica, culturale, sociale, professionale, operiamo?

tutto questo deve essere considerato rispetto al profilo complessivo di ogni allievo, ovvero :

ambiente socio-familiare e socio-culturale di provenienza,

vissuto relazionale,

precedenti esperienze scolastiche,

pre-requisiti generali ,

profilo dello stile cognitivo,

competenze linguistiche

competenze motivazionali.

- Quali risorse extrascolastiche hanno a disposizione gli alunni ?
- Quali richieste di abilità, di atteggiamenti, di saperi provengono dal contesto socio-culturale locale?
- Quale profilo di bambino/ragazzo si individua da questa lettura della realtà indicandone le potenzialità, i condizionamenti, i bisogni educativi?
- Quale strategia di fondo la scuola può mettere in atto per rispondere alla "sfida" dei bisogni individuati, tenendo conto dei compiti e delle opportunità che la stessa può offrire?

Inoltre, attraverso l'osservazione sistematica è possibile reperire informazioni sui soggetti, quindi individuarne i bisogni formativi, ma anche le competenze e abilità, per predisporre gli opportuni interventi formativi atti a valorizzare le loro potenzialità e favorire la capacità di relazionarsi con gli altri.

2. BISOGNI EDUCATIVI E FORMATIVI

§ bisogni formativi di natura soggettiva : istanze, aspettative,

§ bisogni formativi di natura oggettiva: differenziali tra pre-requisiti e obiettivi

Da ciò si evince che i bisogni formativi possono essere :

- Motivazionali
- Dinamico - relazionali
- Cognitivo - attitudinali
- Disciplinari

Particolare rilievo assumono:

- v Bisogno di autonomia (saper fare da solo);
- v Bisogno di autostima (saper acquisire consapevolezza dei propri punti di forza e debolezza);
- v Bisogno di socializzazione e di appartenenza (saper fare con gli altri).

Bisogni educativi Speciali dovuti a:

- una situazione di difficoltà a livello organico- biologico,
- una situazione di difficoltà familiare, sociale, ambientale, contestuale.

Le situazioni di difficoltà possono essere globali, specifiche, settoriali, gravi, leggere, permanenti o transitorie.

3. INTERVENTI FORMATIVI E STRATEGIE DIDATTICHE

La scuola si deve offrire come agenzia educativa in grado di

- v Raccordarsi con la famiglia attraverso un supporto pedagogico adeguato,
- v Elaborare soluzioni operative e flessibili,
- v Raccordare gli interventi educativi promuovendo la continuità didattica verticale e orizzontale,
- v Porsi come struttura aperta ad un rapporto di reciprocità con il territorio.

Tutto ciò potrebbe essere fattibile attraverso:

- innanzitutto con la Programmazione, che in quanto dinamica, può cambiare in base alle esigenze dei bambini.
- classi e gruppi di apprendimenti eterogenei;
- far riconoscere e accettare la diversità e farne scoprire il valore arricchente
- favorire rapporti e relazioni interpersonali adeguati
- modalità cooperative di apprendimento e di lavoro;
- curricoli rivolti allo sviluppo di intelligenze multiple;
- istruzione collocata su diversi livelli di competenza;

- istruzione orientata all'acquisizione di competenze;
- integrazione di tecnologie nel curricolo;
- uso sistematico di modelli per la soluzione di problemi;
- valutazione autentica;
- coinvolgimento attivo degli studenti nelle decisioni;
- aumento della collaborazione tra insegnanti e altre figure professionali.

In ultima analisi è necessario elaborare progetti e individuare strategie e adeguate azioni didattiche, in direzione sia individualizzata che personalizzata, attraverso l'utilizzo delle tecniche di cooperative learning o problem solving, in modo tale da assicurare l'acquisizione delle competenze basilari e attraverso progetti laboratoriali, contribuire allo sviluppo dei talenti personali attraverso il perseguimento di obiettivi diversi di ognuno.

Ecco uno schema guida elaborato durante la ricerca per esemplificare un'attività online (o e-ctivity come la definisce Salmon):

Nome	Dell'attività (o delle varie attività)
Obiettivo	Dell'attività/delle attività
Livello	A quale step del modello Salmon ci si riferisce?
Numero	Di partecipanti: tutto il gruppo? Solo una parte? Devono essere divisi in sotto gruppi?
Struttura del forum	Se un topic prevede più attività è meglio aprire più forum con titoli chiari e che riassumano l'argomento.
Scadenze	Dare delle deadline precise per il termine dell'attività o delle attività. Se è più di una distanziare le consegne.
Tempistiche dell'e-tutor	Saper gestire l'impegno richiesto dall'attività che si è proposta.
Tempistiche dei partecipanti	Specificare bene quanto tempo è richiesto ad ogni corsista per lavorare efficacemente su quell'attività (ad esempio: un'ora al giorno? Due?)
Azioni dei partecipanti/corsisti	Cosa ci si aspetta che facciano
Interazione	Cosa farà il tutor per incentivare la partecipazione e l'interazione fra i partecipanti?
Valutazione	Il gruppo ha raggiunto gli obiettivi? Quale tipo di valutazione mettere in atto?

6. La valutazione

Una delle tematiche più discusse, quando si parla di apprendimento a distanza è la valutazione. Tale dibattito nasce dalla necessità di proporre un modello di valutazione che sia applicabile in un contesto virtuale, dove è impossibile (ma anche inutile) ricorrere ai tradizionali metodi valutativi.

Alla base di ogni percorso formativo, sia esso a distanza che a presenza, possono riscontrarsi due diversi tipi di valutazione: una formativa e l'altra di processo. La funzione di quest'ultima è di verificare che vi sia un riscontro efficace e positivo fra gli obiettivi che ci si era posti all'inizio del percorso formativo; mentre la valutazione formativa si accerta dell'incremento delle conoscenze iniziali dei corsisti durante la formazione. Le due valutazioni non sono contrapposte ma si sviluppano in maniera sincronica e diacronica, durante tutto il percorso, per valutare processi e competenze. Compito del tutor online, dunque, è di valutare in itinere i processi e l'apprendimento. Per quanto i processi il tutor deve monitorare l'efficacia dell'organizzazione del corso, dei materiali proposti, e della gestione delle varie attività proposte dai docenti e dai tutor. Per la valutazione dell'apprendimento, invece, bisogna tener conto della maturazione delle competenze dei corsisti.

Durante l'attività di ricerca il modello didattico proposto durante la formazione a distanza è stato quello costruttivista socio-educativo, il quale predilige le attività laboratoriali dove centrale diventa il lavoro di gruppo e, dunque, il tutor deve puntare molto sull'interazione fra i corsisti, affinché si crei una comunità di apprendimento. In base a queste premesse,

compito del tutor online che si muove in ambito costruttivista socio-educativo, sarà quello di concentrarsi sulla valutazione dei processi di interazione e socializzazione del gruppo e, dunque, dell'effettiva creazione di una comunità che apprende. Dunque, il tutor online dovrà monitorare non solo la costante presenza dei corsisti ma anche la qualità dei messaggi proposti nei forum per valutare se questi abbiano un reale valore formativo.

I tutor impegnati nei Master della cattedra di Didattica Generale, dunque, hanno sempre monitorato l'attività dei corsisti, sia giornalmente che *periodicamente*, mediante uno schema, denominato *report*, deliberato insieme dallo staff dei tutor con le seguenti voci:

- Cognome
- Nome
- Codice fiscale
- E-mail
- Telefono
- Numero di messaggi postati nel forum
- Numero domande a cui si è risposto
- Interazione in chat e nei forum (sufficiente, buono, ottimo)
- Ore collegamento online
- Ore collegamento off line

All'interno della piattaforma Moodle è possibile reperire tutti questi dati tramite la voce "rapporto delle attività" e "interventi nel forum" e "logs".

Tramite la voce "rapporto delle attività" è possibile visionare tutte le aree aperte e per ogni area le rispettive

risorse. A fianco di ogni risorsa appare la data e l'ora in cui l'utente ha visionato il materiale o è entrato in un forum.

Master Personalizzazione e individualizzazione dei processi formativi Sei collegato come [Francesca Molinaro](#). [Esci](#)

[GriadLearn](#) > [master 1](#) > [Partecipanti](#) > [Francesca Molinaro](#) > [Report delle attività](#) > [Profilo](#)

Francesca Molinaro

[Profilo](#) [Modifica](#) [Interventi nei Forum](#) [Blog](#) [Annotazioni](#) [Report delle attività](#)
[Report riassuntivo](#) [Report completo](#) [Log di oggi](#) [Tutti i log](#) [Valutazione](#)

Argomento 0

 [Forum News](#)

 [Calendari esame finale Master maggio/giugno 2011](#) 1 lettura giovedì, 12 maggio 2011, 12:35 (188 giorni 5 ore)

 [QUESTIONARIO DI FINE MASTER!](#) 3 letture giovedì, 3 novembre 2011, 14:23 (13 giorni 2 ore)

Argomento 1

Attualmente sono state accumulate le seguenti ore:

 [FORUM - Lezione in presenza del 2 Aprile 2011 - Prof.ssa Grange](#) 1 interventi lunedì, 28 marzo 2011, 11:35 (233 giorni 6 ore)

 [Aviso Riconoscimento Crediti](#) 2 letture martedì, 3 maggio 2011, 10:57 (197 giorni 6 ore)

 [Criteri generali redazione PW e Portfolio](#)

 [Vademecum del corsista: Portfolio e Project Work](#)

Tavola 37. Schermata del Rapporto delle attività

Il rapporto delle attività è molto utile per “leggere” in una sola schermata il livello di partecipazione del corsista, senza dover necessariamente aprire i forum o navigare nella piattaforma. Soprattutto in corsi molto articolati o molto numerosi tale strumento razionalizza e rende molto più efficiente il monitoraggio da parte del tutor online.

Un altro strumento utile ai fini del monitoraggio è il “Log”, con cui è possibile visualizzare, tramite un grafico, gli accessi dell'utente:

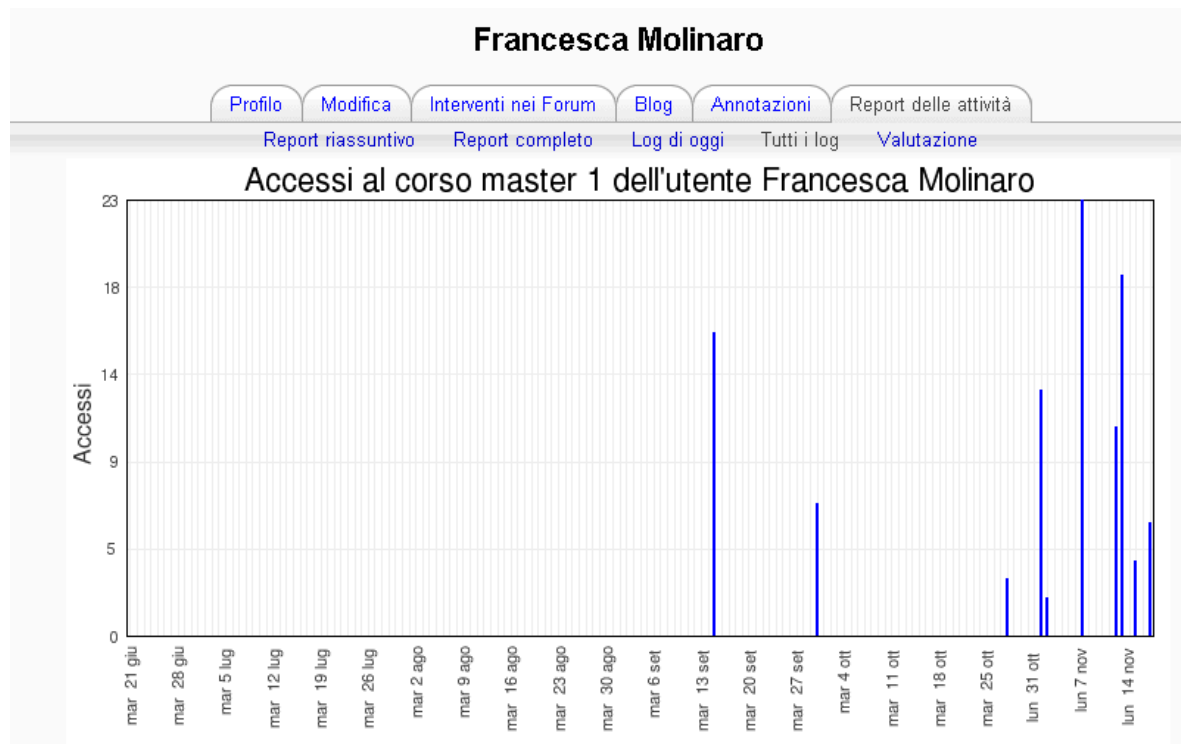


Tavola 38. Schermata logs

Come si è visto, però, gli strumenti che fornisce Moodle sono solo di natura quantitativa (numero di messaggi postati, ore di presenza online e offline, ecc) ma poi è necessaria un'attenta analisi qualitativa dei messaggi e dei processi innescati per effettuare una valutazione attinente ai criteri sopra menzionati. Per analizzare i contenuti dei messaggi un tutor può anche ricorrere a dei software di analisi testuale per monitorare la ricorrenza di alcuni termini chiave del percorso di formazione.

Nel corso dei vari Master, ci si è confrontati per cercare di mettere a punto una griglia con degli indicatori da tenere in considerazione durante la valutazione qualitativa dei messaggi.

Ecco un esempio di griglia di valutazione utilizzato dai tutor all'interno dei Master:

Griglie di osservazione e di valutazione del lavoro

Scheda per il Tutor

Questa scheda permette al tutor di prendere velocemente nota:

- Del lavoro svolto dal corsista rispetto alle conoscenze acquisite
- Delle capacità espositive
- Della partecipazione e dell'attenzione prestata al lavoro dell'intero gruppo e quindi dell'interesse per il percorso svolto e dalla capacità di comprendere, approfondire e confrontare con il proprio lavoro quanto detto da altri

La valutazione potrebbe essere compilata con un sintetico giudizio o, ancora più velocemente con una scala di valori da 1 a 5 (1= molto scarso; 5= ottimo)

	CONTENUTO DEL LAVORO			ESPOSIZIONE			ASCOLTO		
NOME	ESAUSTIVO	CORRETTO	APPROFONDITO	FRAMMENTARIA	SCORERVOLE	USO DI TERMINI SPECIFICI	Interazione nei forum	CHIEDE CHIARIMENTI	Giudizio Finale

6.1 La fase di autovalutazione

Un momento fondamentale all'interno di ogni attività, è stato quello di autovalutazione, ovvero il momento in cui i corsisti si confrontano con il loro lavoro e con quello dei propri compagni.

Prendendo visione delle risposte date dai docenti, si è avuto modo di confrontarle con gli elaborati dei singoli corsisti

e con quelli del gruppo per capire in maniera autonoma le eventuali lacune da colmare. “Il processo di autovalutazione comporta una serie di azioni e di attività che hanno l’obiettivo di aiutare il soggetto a sviluppare un diverso modo di pensare e di riflettere, di impostare un ragionamento corretto sulla base di informazioni valide ed attendibili, di saper interpretare dati e informazioni e sulla base di queste conoscenze attivare riflessioni in modo da progettare ed ipotizzare dei percorsi migliorativi, verso se stesso e verso gli altri”¹¹⁰. E’ per questo che si è ritenuto necessario, all’interno di un Master sulla progettazione e la valutazione, inserire un momento di autovalutazione dei corsisti. Quindi, al termine di ogni prova discussa all’interno dei forum, ai corsisti sono state fornite le risposte alle domande somministrate durante l’attività. Il tutto è avvenuto mediante l’apertura di un terzo forum (ricordiamo che il primo era per la discussione e il secondo per la formulazione delle risposte alle domande date). I momenti di autovalutazione hanno avuto durata variabile dai due ai tre giorni, durante i quali i corsisti hanno avuto il tempo di leggere le risposte e confrontarsi con gli altri membri del gruppo sul lavoro individuale e su quello di gruppo.

Di seguito una tabella sui criteri di autovalutazione elaborata dai corsisti di un altro Master, ossia quello in “Tutoring per la formazione a Distanza A.A. 2005/2006”, dell’Università di Padova, che è stata fornita agli studenti e ai tutor come linea guida per un corretto processo di autovalutazione:

¹¹⁰ Piu A., Progettare e Valutare nella formazione. Dalla comunità di apprendimento al portfolio, op. cit., p. 141

Guida alla pianificazione dell'autovalutazione

Il presente questionario costituisce, come lo indica il titolo, una *guida* di autovalutazione. Contiene quindi delle ridondanze o degli elementi che talvolta non si adattano all'esperienza di tutti. Deve quindi essere interpretato come un *aiuto* che permette al *tutor* di analizzare la propria esperienza e lo spinge a riflettere su come ha operato in una parte del suo lavoro, per far tesoro dei contributi che ha fornito in una fase della sua attività per migliorare il seguito dei suoi interventi. In tal senso, non è importante rispondere a **tutte** le domande, ma utilizzarle come guida per l'analisi dello stile di lavoro e, soprattutto, delle proprie reazioni di fronte agli avvenimenti che costellano lo svolgimento dei corsi che è chiamato a guidare. Alcune domande sono, per questo motivo, molto articolate e potrebbero essere scomposte in più "sottodomande", altre sono molto dirette e possono venir soddisfatte con un semplice monosillabo. L'importante è che chi le segue, le utilizzi sempre come traccia per una riflessione globale, ma dettagliata, quindi per l'autovalutazione che obbligatoriamente passa per una sorta di *autoanalisi* dell'atteggiamento globale e del dettaglio delle azioni che l'hanno estrinsecato, quindi delle reazioni che è stato in grado di suscitare e del modo in cui queste hanno influenzato il processo di apprendimento e le relazioni all'interno del gruppo. Le diverse macroaree percorrono pertanto tanto gli aspetti tecnici quanto quelli emotivi.

Scheda semistrutturata delle competenze trasversali

Macroarea 1: Comprensione e mediazione di contenuti	Domande- guida
Condividere le proprie conoscenze ed esperienze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nei miei contributi, ho strutturato le mie idee per facilitarne la lettura e la comprensione degli altri? 2. Con quanta attenzione ho letto i contributi degli altri? 3. Ho analizzato in modo critico le mie conoscenze ed esperienze alla luce di quelle altrui? 4. Ho contribuito attivamente alla produzione di contenuti nel forum? (SI-NO PERCHE'?) 5. Sono stato stimolato alla partecipazione/non partecipazione da: (mancanza o presenza di) entusiasmo da parte dei colleghi (sfera emotiva), richiami o suggerimenti da parte del tutor (paura della sanzione), contenuti poco pertinenti /interessanti (sfera razionale). 6. Ho privilegiato uno strumento al posto di un altro? Perché? Quali ritengo siano i vantaggi e gli svantaggi dello strumento che ho scelto? 7. Il mio contributo è stato più un saper, saper essere o saper fare: una conoscenza, solidarietà o operatività? 8. Prima di intervenire ho sempre tenuto conto della pertinenza

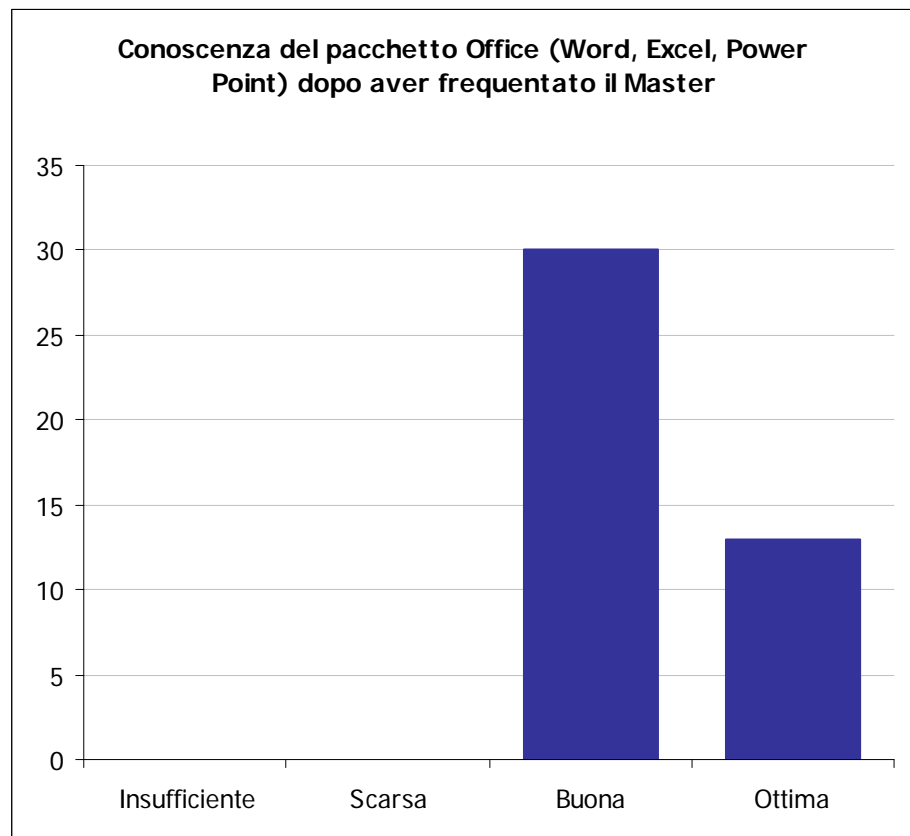
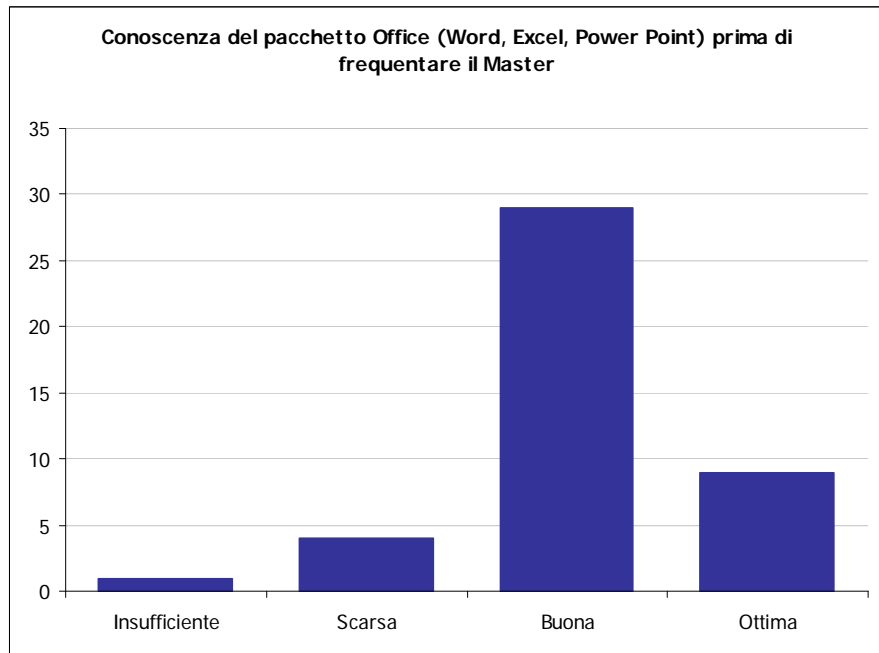
	rispetto alle consegne ricevute?
Mettere in relazione i contributi dei partecipanti	<p>1. Costruendo il mio lavoro ho tenuto conto anche dell'intervento degli altri corsisti?</p> <p>2. Ho mai fatto riassunti degli interventi nei forum quando si dilungavano troppo?</p> <p>3. In che modo ho favorito la fluidità comunicativa nei forum?</p> <p>4. Quanto ho letto e ascoltato gli altri? Quanto ho appreso / preso dagli altri? Se hanno messo risorse nel forum quanto effettivamente sono andato a vederle?</p> <p>5. Prima di intervenire ho sempre letto quanto scritto dagli altri (continuità), badando ad evitare ripetizioni e a dare un contributo di sintesi , chiarezza, originalità al discorso?</p>
Negoziare il superamento di dubbi, concezioni errate e ingenuè	<p>1. Sono intervenuto per far valere-prevalere un mio o altrui punto di vista rispetto ad una situazione conflittuale-problematica?</p> <p>2. Quali sono le mie modalità nella negoziazione di significati (remissivo, prudente, assertivo, aggressivo)</p> <p>3. Ho mai individuato concezioni che secondo me erano errate e ingenuè? Se sì, come ho cercato di negoziare il mio punto di vista?</p> <p>4. Come vivo i miei insuccessi e i miei errori? So chiedere aiuto? Se no: perché? Se sì: mi fido dell'aiuto dei pari o preferisco il supporto del tutor e/o del docente?</p> <p>5. Sono disponibile ad offrire aiuto ai miei pari? Se no: perché non credo di esserne in grado oppure perché non ritengo sia il mio compito ma piuttosto quello del tutor? Se sì: come ho intervenuto, come tutor? Come docente? Come un pari?</p> <p>6. Quanto mi sono avvalso dei pari per superare i miei dubbi, cioè chiesto direttamente a loro?</p>
Indicare risorse pertinenti e rilevanti	<p>1. Prima di indicare risorse e link ho verificato l'affidabilità dei materiali?</p> <p>2. Come percepisco le indicazioni di risorse supplementari? Le considero un prezioso contributo di arricchimento o sono "ansio-gene"?</p> <p>3. Quali sono i criteri che utilizzo nel reperire risorse?</p> <p>4. Ho tenuto in considerazione il problema dell'overloading di input segnalando solo risorse rilevanti? Quali criteri ho utilizzato per stabilirne la rilevanza?</p> <p>5. Che tipo di risorse ho indicato? 6. Nell'indicare risorse ho segnalato le fonti? Ho motivato la mia scelta di condividerle con il resto del gruppo spiegando perché le ritenevo interessanti?</p>

7. Applicazione del *Five step model*

Come si è già detto, il modello che si è applicato durante la ricerca è quello a cinque fasi elaborato da Gilly Salmon. La filosofia alla base di tale modello poggia sull'assunto che l'apprendimento online vada oltre la mera capacità di saper utilizzare le tecnologie. Tutt'altro, apprendere vuol dire mettere in moto un'intricata e complessa interazione fra processi neuronali, cognitivi, motivazionali, affettivi e sociali¹¹¹. Inoltre, durante la ricerca, si è riscontrato che gli studenti imparano ad utilizzare le tecnologie mentre elaborano il loro percorso di formazione disciplinare, sia lavorando in autonomia che collaborando.

Ciò è evidente dalle risposte ottenute nel questionario somministrato a tutti i partecipanti ai Master alle domande “conoscenza del pacchetto office prima e dopo aver frequentato il Master”:

¹¹¹ Azevedo, R., *Beyond intelligent tutoring systems: using computers as METAcognitive tools to enhance e-learning?* In *Instructional Science*, 30, pp. 41.45, 2002.



Come si evince dai grafici, il 2% di insufficienti e il 9% di scarsi che hanno dichiarato di non saper utilizzare office prima di frequentare il master si è ridotto allo 0% dopo il

master, portando un incremento di competenza “buona” dal 67% al 70% e gli ottimi dal 21% al 30%.

Si ricorda che il Master non ha erogato lezioni dirette di informatica, ma solo nozioni legate alle information technologies e al loro utilizzo in campo didattico.

In base allo step del modello in cui ci si trova, dunque, variano le competenze tecnologiche (in rosso nello schema) richieste al discente ma varia anche il livello di interattività (barra laterale nel grafico). In blu, invece, possiamo notare le skills richieste al tutor online.

Nel seguente grafico¹¹² è possibile vedere come la Salmon abbia inteso il suo modello a 5 fasi come una vera e propria scala di apprendimento, dove ogni gradino è un’importante tappa verso l’acquisizione delle conoscenze.

¹¹² d G.Salmon, *E-moderating - The Key to Teaching and Learning Online* – Kogan Page London Sterling (USA), 2000, pag. 26.

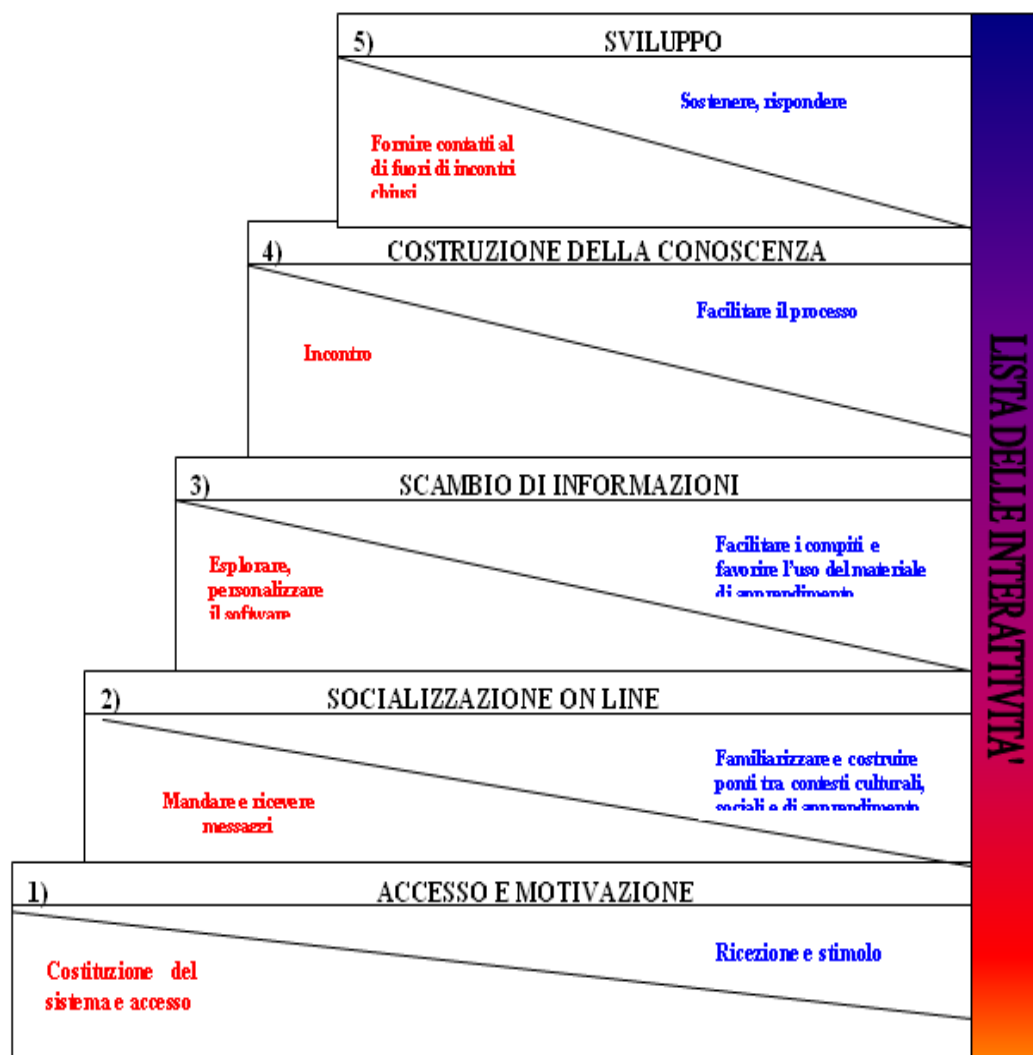


Tavola 40 Le fasi di Salmon

Nei sistemi di apprendimento a distanza, quindi, intervengono vari aspetti che coinvolgono diverse figure. Gli autori che sono gli specialisti dei contenuti e dei materiali, non seguono direttamente il gruppo, che è invece guidato da un moderatore (il tutor online). Gli autori sono esperti di materiale audio, video e dei contenuti, i tutor conoscono il contenuto ma trattano principalmente con gli studenti. Quindi accompagnano gli studenti nei vari step indicati dalla Salmon.

Un e-moderator (tutor online) può essere descritto come un tutor specializzato nella modalità di mediare online. Egli

esercita un ruolo fondamentale per l'apprendimento è colui che facilita, assiste e conduce un incontro in rete.

7.1 Descrizione e applicazione delle fasi

Fase 1: Accesso e motivazione. In questa prima fase del processo di apprendimento, il discente ha bisogno di familiarizzare con il sistema, per cui il ruolo del moderatore è quello di assicurargli una buona accoglienza e delle buone motivazioni e di assisterlo nelle fasi di assestamento, sia tecnologiche che formative. In questa fase il moderatore risponde singolarmente ad ogni discente, magari tramite mail, invece che nei forum. Infatti, se il discente non è ancora pratico della piattaforma potrebbe perdere molte informazioni per lui essenziali e scoraggiarsi facilmente. Per questi motivi il tutor online, in questa fase, deve motivare costantemente il corsista nell'uso della piattaforma, cercando di illustrarne le potenzialità e i vantaggi che il corsista ne può trarre con un corretto utilizzo. In questa fase il tutor deve accertarsi che il corsista:

- conosca le potenzialità del sistema in cui si muoverà
- installi correttamente sia le componenti hardware che software
- ottenga un account personale formato da username e password
- sappia raggiungere le diverse aree di lavoro all'interno dell'ambiente di apprendimento (ad esempio raggiungere il forum del proprio gruppo o del topic che si sta discutendo).

Nei Master della cattedra di Didattica Generale si sono utilizzati tutor informatici che si occupassero della risoluzione

di problemi di accesso dovuti esclusivamente a problematiche tecniche (problemi di collegamento, configurazioni del sistema operativo, ecc), mentre i tutor online hanno seguito le regolari fase di accesso guidando i corsisti ad un corretto utilizzo delle varie funzioni della piattaforma. Ogni tutor online, infatti, ha le necessarie competenze per utilizzare la piattaforma senza obbligatoriamente essere un esperto informatico.

In particolare, si è predisposto un forum specifico affinché il tutor informatico potesse raccogliere le varie richieste di aiuto.

Una volta che il corsista ha superato la barriera dell'accesso, ha necessità di iniziare a muoversi in questo nuovo ambiente, di prendere familiarità con la piattaforma, con i tutor e con gli altri corsisti. E' importante, dunque, che il tutor sia molto presente per motivare il corsista, accogliendoli con messaggi di benvenuto e di incoraggiamento ad esplorare e a presentarsi. Tale supporto può e deve essere fatto utilizzando diversi sistemi comunicativi: messaggi in piattaforma, mail, telefonate ed eventualmente sms.

Di seguito un messaggio di esempio tratto dall'apertura di uno dei Master in blended learning analizzati durante la ricerca:

Cari Corsisti, con questo messaggio si apre il presente Forum che porta il titolo "*Benvenuti presentiamoci...*", uno spazio all'interno del quale ognuno di noi potrà scrivere il primo messaggio di presentazione in modo da iniziare a prendere "*familiarità*" con l'ambiente di apprendimento in rete che stiamo utilizzando. All'interno dei Forum in effetti, sarà possibile condividere e negoziare nuova conoscenza, quindi interagire per attivare forme di relazioni tra oggetti di conoscenza, soggetti e saperi più in generale! Pertanto, vi invito a postare il vostro primo messaggio ed iniziare questo percorso

formativo sfruttando le potenzialità delle nuove *tecnologie della comunicazione educativa* con l'obiettivo di creare una *Comunità di Apprendimento*.

Benvenuti a tutti e Buon Inizio!

Con questo forum iniziale si invitano gli studenti a presentarsi allo staff e al resto del gruppo. Tale attività ha una doppia valenza: la prima di socializzazione e la seconda di approccio tecnologico alla piattaforma. Rispondendo al messaggio posto dal tutor, infatti, il corsista inizia a padroneggiare uno degli strumenti fondamentali di un corso SOL (Supported online learning), cioè il forum. Molti, corsisti, infatti, non hanno mai utilizzato forum e possono riscontrare alcune difficoltà, come mostra il seguente post di una corsista:

Ciao a tutti, mi chiamo Anna.

Rispondo forse con un po' di ritardo, ma ho dovuto capire prima il meccanismo.... questa è la mia prima esperienza di comunicazione online.

Buon lavoro a tutti.

Questa prima fase può dichiararsi conclusa quando ogni partecipante ha postato il suo primo messaggio in piattaforma.

Fase 2: Socializzazione online. Il discente inizia pian piano ad acquisire dimestichezza con il gruppo, con l'ambiente di apprendimento e con la piattaforma. In questa fase, il moderatore deve essere in grado di “costruire un ponte”, ossia un valido collegamento che vada dall'ambiente più familiare

delle lezioni in presenza, a quello virtuale dei corsi online. A questo punto il moderatore può alternare le comunicazioni con i singoli discenti, iniziando a mandare messaggi anche nei forum, in modo che i discenti si abituino alla nuova metodologia e si inseriscano pin piano nel gruppo. Non bisogna però abbandonare la comunicazione uno a uno, in questa fase è ancora fondamentale.

Ecco l'esempio di un messaggio postato da una tutor in questa seconda fase:

Ciao a tutti!!!

per gli iscritti al Gruppo n.3 e-tutor MariaAntonella:

mi permetto di ricordarvi da questa finestra comune, che vi aspettiamo all'interno del Forum AREA DIDATTICA gruppo e-tutor Maria-Antonella per interagire -per Gruppo!!- sull'argomento che troverete indicato... Vi aspettiamo "lì"...

Saluti al gruppo3 e a tutti i gruppi Ufficialmente formatisi...

Ciao!!

Si nota immediatamente come il tono della comunicazione sia passato ad un livello più formale ad uno più informale, in cui i corsisti e i tutor iniziano a muoversi nell'ambiente di apprendimento con più familiarità. Inoltre, ogni tutor è dotato di una propria personalità e quindi le modalità di comunicazione possono variare da tutor in tutor. In questo messaggio, ad esempio, la tutor decide di avvicinarsi al gruppo tramite la musica:

http://youtu.be/GQ6S5BPI_1A ...

La musica insegna che la bellezza nasce proprio dall'armonia delle diversità. Da una sola nota non nasce niente di buono. E come in un'orchestra ogni musicista porta il valore della propria tecnica, della propria sensibilità, della propria espressività, così nella vita ogni uomo deve portare in dote agli altri il valore della propria storia, della propria cultura, della propria identità. L'integrazione è esattamente questo: creare

l'orchestra degli uomini. Non solo una necessità ma un passaggio obbligato se si vuole costruire un futuro di crescita, sviluppo e pace per tutti.

- Elena Sodano –

Per tutti voi

Sabrina

La tutor Sabrina inserisce un link musicale e poi una citazione. Anche in questo messaggio abbiamo una doppia funzione formativa: una prima legata sempre alla sfera sociologica e una seconda più tecnica. Infatti, i corsisti devono cliccare sul link per ascoltare la canzone e poi ritornare al messaggio in piattaforma. Ciò è anche un chiaro esempio di reticolarità del percorso formativo.

Le conferenze online (i forum), da sole, non producono socializzazione ma è il costante supporto dei tutor, attraverso l'applicazione di una serie di strategie finalizzate alla socializzazione, che crea la comunità di apprendimento.

Fase 3: Dare e ricevere informazioni. A questo punto il discente, presa familiarità con l'ambiente e con il gruppo, inizia ad apprezzare non solo l'utilità del reperire informazioni online, ma anche di contribuire attivamente alla elaborazione delle stesse. In questa fase il moderatore funge da leader delle informazioni, nel senso che guida e aiuta il discente a reperire le informazioni che sta cercando, indicando le soluzioni più efficaci ed efficienti per non disperderle. Il moderatore, infatti, inizia a rispondere alle richieste dei singoli discenti direttamente nei forum, cercando di coinvolgere il maggior

numero di persone, dando così avvio al processo di condivisione delle conoscenze.

Quando il gruppo inizia a collaborare, infatti, i corsisti tendono a muoversi autonomamente creando dei loro personali percorsi all'interno del più ampio schema generale in cui si stanno muovendo, così come mostra il seguente messaggio:

(...)piano piano sto riflettendo ed apprendo tutti gli argomenti sia dai quaderni che dalle lezioni chiare ed esaustive del Prof. Più che mi sono tante servite didatticamente. Attualmente vi allego una programmazione per competenze specifica della materia Matematica che ho presentato all'inizio dell'anno scolastico alla mia scuola e vorrei sapere quale è la vostra opinione in merito; vorrei elaborarla come project work. Vorrei rispondere anche al Prof. Malizia in relazione alle prove Invalsi. Siccome nel passato sono stata referente per cui ho studiato bene le prove, mi risultano molto efficienti per verificare in primis i programmi nel territorio nazionale e secondariamente con le classi aperte risultano programmi diversi tra classi parallele. Vi ringrazio e a presto.

Il tutor, inoltre, in questa fase stimola il discente verso un'elaborazione delle informazioni reperite dai materiali di studio affinché si apra la strada al dibattito e alla condivisione:

Salve carissima Nunzia,

è un piacere constatare la passione con la quale affronti anche questo argomento. Il tuo intervento pone luce su numerosi spunti di riflessione meravigliosi: cosa intendiamo per “codice linguistico”? cos'è uno “stile cognitivo”? e quali sono gli stili cognitivi? Se ognuno ha un proprio ritmo di apprendimento, significa che vi saranno dei tempi diversi per ciascun soggetto di acquisire uno stesso segmento di conoscenza, quindi se un soggetto già lo ha acquisito, cosa farà nel tempo che è ulteriormente necessario ad un altro soggetto per apprenderlo? E, infine, sarà poi vero che tutto dipende dai docenti?

Affettuosissimi saluti

Paola e Sabrina

E ancora:

Grazie a **Nunzia**, **Manuela**, **Cristina** e **Cinzia** per la loro partecipazione.

Sono sicura che nella lezione del prof. Piu scopriranno, insieme a tutti gli altri, degli aspetti molto interessanti relativi soprattutto a delle **false credenze** legate alla didattica **INDIVIDUALIZZATA** e alla didattica **PERSONALIZZATA**.

Ciò a cui si tende è adoperarle entrambe, e allora vi chiedo: con classi numerose è impossibile utilizzarle? Se invece è possibile, come lo si può fare? Esistono diversi tipi di didattiche individualizzate?

Vorrei porre poi l'accento su un aspetto rilevato da Cinzia: "non dare spazio ai meritevoli per essere tutti uguali sotto un aspetto sociale e didattico". Siete d'accordo?

Capisco che non sia facile interagire in questa modalità perché spesso si riesce meglio quando si ha la persona con cui interloquire davanti ... ma questo modo vi permette di farlo in qualsiasi momento lo riteniate opportuno e ovunque vi troviate. Anche chi ha già espresso la propria opinione può continuare ad esprimersi anche sulle considerazioni fatte da altri perché l'intento è quello di pervenire a un sapere condiviso ... e pensate che bellissima soddisfazione arrivare alla lezione del 4 e scoprire di aver avuto ragione!!!

Dolce notte a tutti!

Sabrina

Fase 4: Costruzione delle conoscenze. Inizia la vera e propria fase dell'interazione e della condivisione. Il moderatore lavora insieme ai corsisti per creare nuovi significati mediante la collaborazione e la mediazione formativa. Inizia ad allentare la sua presenza nel gruppo, anche se, in maniera impercettibile, continua a stimolare i discenti affinché collaborino e interagiscano fra loro. In pratica diventa

un facilitatore, e in questa fase valgono molto le skills dell'apprendimento in presenza:

Bene ragazze, davvero interessanti le riflessioni di voi tutte.

Qualcuno di voi, se non sbaglio la nostra Cinzia ha collegato il concetto di individualizzazione ad un'impostazione pedagogica. A tal proposito ci terrei a precisare che si tratta di un tema ricorrente nella pedagogia del Novecento e il mio pensiero si sofferma su alcuni dei più grandi pedagogisti che hanno ampiamente trattato questa tematica: basti ricordare la scuola su misura di Claparède, i piani di Washburne e della Parkhurst, i materiali della Montessori, le tecniche di Dottrens e di Freinet.

Un'altro studioso che propone una via originale all'individualizzazione è Andra Canevaro (cfr. Canevaro A., Berlini M.G., Potenziali individuali di apprendimento, La Nuova Italia, Firenze, 1996) intesa, questa, *come Identità Competente, come strumento d'indagine finalizzato a individuare gli hobby, le piccole specialità, le competenze scolastiche ed extrascolastiche, le passioni collezionistiche di ciascun alunno*. Interessante a tal proposito la scoperta dei “*so fare*” *che può da una parte rafforzare la fiducia in sé e la motivazione degli allievi, e dall'altra fornire spunti originali ai docenti per la ristrutturazione dei percorsi didattici*.

Il mio invito è quello di riflettere sia sulla *motivazione all'apprendimento scolastico*, come suggerito dalla nostra Sabrina, sia sulla qualità delle *relazioni interpersonali*, poichè la realizzazione di un clima sociale positivo è una delle condizioni essenziali affinché la scuola possa efficacemente conseguire gli scopi che le sono assegnati. Tale clima dovrebbe favorire oltre la *motivazione all'apprendimento scolastico* anche la *sicurezza*, ossia il senso di potercela fare, di essere adeguati alle situazioni; *l'autostima*, ossia la capacità di valutare realisticamente le proprie risorse; nonchè *l'autonomia*: si è autonomi nella misura in cui si possiedono spirito di iniziativa e le competenza per poter agire efficacemente, si dispone di una certa libertà di movimento, si è incoraggiati nell'affrontare compiti e situazioni nuove ma al contempo si sa di poter disporre di aiuto e protezione in caso di difficoltà.

Buona riflessione a tutti,
Paola e Sabrina

Molto spesso, i tutor con poca esperienza sono tentati di saltare direttamente a questo step, in quanto è ritenuto di sicuro il *core* del processo formativo. Ad ogni modo si è già dimostrato come i precedenti step siano ugualmente importanti, soprattutto ai fini della costruzione di una comunità di apprendimento. Infatti, nonostante la relativa autonomia acquisita dal discente in questa fase, alcuni corsisti potrebbero ancora avere delle remore nell'esprimere la propria opinione, soprattutto se è in disaccordo con quella del resto del gruppo. A questo punto il tutor deve intervenire stimolando il corsista "refrattario", magari ponendo delle domande, ravvivando la discussione con nuovi spunti, stimolare un po' di competizione lanciando delle sfide ma anche complimentandosi con i partecipanti e incoraggiandoli. In questo modo il tutor cerca anche di allentare la dipendenza dei corsisti dal tutor stesso, dando sempre il supporto necessario ma stimolandoli ad agire autonomamente.

Ecco alcuni interventi dei tutor in questa fase di condivisione e costruzione della conoscenza :

Carissime Corsiste,

benvenute in questa nuova Area, quella della Comunicazione.

Con l'aiuto del prof. De Pietro intraprenderemo questo nuovo percorso che si preannuncia interessante e altamente formativo.

Fabiola e Anna Maria hanno espresso il loro pensiero e possiamo già pervenire ad alcuni punti, così come richiestoci dal prof. De Pietro

Sembrerebbe che l'uso delle tecnologie sia molto utile e semplificativo del percorso formativo. Ma è sempre così?

Quali potrebbero essere le criticità in cui si potrebbe incorrere con un uso scorretto delle tecnologie?

Quali sono le vostre esperienze (positive o negative) a proposito dell'uso delle tecnologie ai fini della formazione a distanza?

Affettuosissimi saluti

Paola e Sabrina

In questa fase del percorso sono già state svolte diverse aree didattiche. Ora i corsisti di trovano a lavorare in una nuova area ma stanno seguendo il corso insieme già da diversi mesi, quindi il gruppo è già abituato a lavorare insieme. In questo forum solo due corsisti sono intervenuti e le tutor cercano di stimolare la conversazione dando loro qualche spunto di riflessione.

Tale messaggio, infatti, raccoglie immediatamente i suoi frutti, in quanto il resto del gruppo interviene nella discussione, commentando gli interventi dei colleghi e fornendo il loro punto di vista:

Ciao Annunziata hai perfettamente ragione quando affermi che bisogna integrare la didattica tradizionale con la tecnologia e che i ragazzi seguono in maniera più attiva e partecipativa , ma il punto rimane che computer e LIM non vengono utilizzati , perché ti posso assicurare che ho incontrato colleghe che non lo sanno nemmeno accendere, quando gli proponi di integrare le loro lezioni non sono molto entusiaste e declinano mal volentieri. Quindi, la tecnologia come supporto, non viene utilizzata purtroppo a scapito dei bambini che ormai sono in grado di padroneggiare a modo loro il computer, lo usano per andare su facebook Ecc.. e non hanno spesso una figura a casa di riferimento che li guidi sul loro utilizzo (parlo sempre di bambini di scuola primaria, che ancora hanno bisogno di trovare una strategia per riuscire a filtrare le varie informazioni) .

A proposito, in televisione durante un dibattito, un sociologo del lavoro DR Masi, parlava della riorganizzazione della società , del

bisogno di creare professionalità diverse e che le figure professionali richieste cambiano in base al grado di avanzamento delle tecnologie; quindi è opportuno una formazione che offra la capacità di imparare a imparare per tutta la vita. Un'altra capacità richiesta è la competenza nell'usare la creatività intesa come abilità capace di dare un input nel trovare nuove categorie di lavoro facendo ricorso alla rivoluzione tecnologica sempre in continuo evolversi, poiché la sola competenza, a volte non basta specialmente quando l'organizzazione politica economica non ti offre il lavoro su un piatto d'argento (come accade di recente). Inoltre chi detiene il denaro può liberamente decidere di investire in altri paesi, sta venendo a mancare quel rapporto di interdipendenza tra datore di lavoro e lavoratore che esisteva nella società precedente quella tecnologica.

Se da un lato la rivoluzione tecnologica viene considerata "l'autostrada" del 21° secolo, dall'altro ci sono ancora molti buchi: Uno può essere un problema culturale in quanto internet viene vista come una tecnologia e non si riconosce che in effetti è fatta di persone.

Un altro, genitori che non comprano il computer (ma il cellulare all'avanguardia sì), non per problemi economici ma culturali.

Inoltre, un'indagine ISTAT ha fornito i seguenti dati: solo il 10% delle scuole primarie italiane sono fornite di computer, il 25% ha il collegamento illimitato a internet: Non si pensa che offrono gratuitamente la possibilità di accedere a contenuti diversi.

Una volta ottenuto il risultato il tutor, dunque, può complimentarsi con i corsisti per il lavoro svolto:

"Il vero viaggio di scoperta non consiste nel cercare nuove terre, ma nell'avere nuovi occhi" M. Proust

Brave ragazze, sono orgogliosa di voi!

Sabrina

Un'altra funzione importante del tutor moderatore, è di sicuro quella di tenere insieme non solo il gruppo, ma anche la

discussione. Il rischio è che ognuno faccia dei soliloqui sterili e senza condivisione.

Nel caso in cui la conversazione diventa molto fitta il tutor moderatore deve cercare di raccogliere le fila e mostrare il disegno: da dove si è partiti? Dove si vuole arrivare:

Ecco un messaggio di esempio:

Carissime Corsiste,

facendo il punto della situazione relativamente al quesito, sottopostoci dal prof. Rango, inerente alle Funzioni della Valutazione, con particolare riferimento all'ambito internazionale, puntando la nostra attenzione sulla definizione degli indicatori e sulle analisi comparative, ho rilevato ciò che sinteticamente riporto di seguito.

Manuela afferma che un indicatore sia una misurazione quali/quantitativa. Siete d'accordo? A tal proposito vi chiedo allora: **“Qual è la differenza tra indicatore e descrittore?”**

Fabiola sostiene che “In un contesto internazionale esistono variabili collegate ai contenuti, ai metodi di insegnamento ed a contesti ambientali diversi”. Mentre **Manuela** afferma che “Nelle valutazioni a livello internazionale, non essendo a disposizione un curriculum di base come riferimento comune all'universo considerato, più il campo d'indagine è ampio, più si deve ricorrere ad un minimo denominatore comune ai diversi contesti scolastici esplorati, **rendendo il meno possibile influenti le variabili collegate a contenuti e metodi d'insegnamento ed a situazioni ambientali diverse.**” Quindi, quale peso devono avere queste variabili?

Pertanto, considerate tutte le variabili che il caso offre, le indagini internazionali sono accettabili? Come devono essere interpretate e quali sono gli indicatori più significativi? Ci chiede **Fabiola**.

Nunzia affronta il discorso sulle **Funzioni della Valutazione secondo De Landsheere e Vertecchi**.

Mi sembrano tutte (Nunzia, Manuela, Fabiola, Francesca, Cristina, Maria Francesca) concordi, poiché utilizzano quasi le stesse parole, nell'affermare che: “Attraverso *la valutazione comparativa*, vengono messi a confronto *più sistemi scolastici* di un determinato *territorio*, o di un determinato *sistema scolastico* (un esempio potrebbero essere le prove INVALSI che da alcuni anni si stanno somministrando nelle scuole italiane). Per quando concerne poi le prove comparative nazionali e quelle internazionali queste evidenziano delle diversità.. Le prime fanno riferimento al “curricolo nazionale” che è valido per tutte le scuole di un determinato territorio. Nelle seconde, invece, non si può fare riferimento ad un “curricolo nazionale” e quindi più è vasto il “campo di indagine” e più si deve far ricorso, per i vari sistemi scolastici individuati, ad un denominatore comune per evidenziarne i risultati.....”

Cosa intendevi, Francesca, quando hai parlato di “analisi delle correlazioni tra condizioni di lavoro dei docenti e livelli di apprendimento degli studenti”.

Cristina ha anche illustrato le Fasi della Valutazione, mentre Maria Francesca si è soffermata sul concetto di Autovalutazione.

E', inoltre, apprezzabile la vena polemica di Maria Francesca dalla quale mi piacerebbe sapere perché le istituzioni scolastiche non dovrebbero dimostrare “la propria produttività culturale per avvalorare la qualità del proprio insegnamento e apprendimento”? E perché “la valutazione dovrebbe essere esclusivamente e squisitamente una questione pedagogica”? Cosa ne pensate?

Luisa, invece, mette in luce le motivazioni che spingono gli organismi internazionali e i vari governi a commissionare queste indagini comparative.

Infine abbiamo Cinzia, della quale apprezziamo molto il suo intervento sulla Valutazione Autentica (ma che non era la consegna richiestaci dal nostro prof.), e dalla quale mi piacerebbe sapere cosa pensa delle analisi comparative internazionali.

Spero, poi, che le tre rondinelle disperse o in “coma speriamo reversibile” (chi era presente alla lezione del prof. Rango capirà a cosa mi riferisco) ci onorino dei loro interventi. Anna Maria, Laura e Virna Paola vi aspettiamo.

Affettuosamente

Paola e Sabrina

Nel riportare questo messaggio si è volutamente lasciato il testo originale così come scritto dalla tutor: a colori. Come si può notare la tutor ha usato i colori per indicare i vari corsisti e ha riportato il medesimo colore ogni qualvolta ha citato lo stesso corsista. In questo modo il discente/corsista riesce a colpo d'occhio a differenziare i vari interventi che si trovano in un unico messaggio. Ciò è utile anche perché il messaggio è molto lungo, quindi rischiava di essere molto più confusionario del resto della discussione.

Come è già stato detto un tutor moderatore deve riuscire a riproporre online le strategie comunicative utilizzate in presenza. Tramite l'uso dei colori il tutor dona maggiore enfasi ad alcune parti del discorso che, in un messaggio scritto, rischierebbero di passare inosservate in quanto “nascoste” nel resto del messaggio. Infatti, mentre in presenza la voce e la cinesica supportano tale enfasi, nella scrittura è impossibile replicare tali strategie se non con degli input visivi forti quali i colori ma anche i corsivi, i grassetti o gli emoticon.

Fase 5: Sviluppo. In quest'ultima fase il discente è ormai autonomo, conosce bene le regole dell'ambiente in cui sta lavorando e sa quali sono i suoi obiettivi. In questo caso il ruolo del moderatore è quello di continuare ad incoraggiare il

discente affinché continui a portare avanti il lavoro senza soccombere alle eventuali difficoltà e senza perdere di vista gli obiettivi prefissati. Se il discente procede in maniera tranquilla nel processo di apprendimento allora il ruolo del moderatore diventa quello di controllarne lo sviluppo senza far notare troppo la sua presenza.

CAPITOLO 6

ANALISI DEI RISULTATI

1. Premessa

Al termine dei vari Master si è somministrato un questionario per indagare gli effetti della ricerca azione sui partecipanti, quindi, se la figura del tutor online, intesa ed esercitata secondo il modello Salmon, fosse veramente efficace nel processo di costruzione della conoscenza richiesto al termine dei vari percorsi di formazione. Il numero dei totale dei corsisti analizzati è stato 150. Età compresa fra i 21 e i 55 anni. Il 60% del campione è stato composto da docenti di ogni ordine e grado scolastico e il restante campione da operatori della formazione in ambito territoriale e aziendale.

Inoltre, si è deciso di somministrare il medesimo questionario ai partecipanti di un corso di perfezionamento, erogato in modalità online e sempre rivolto ai docenti di ogni ordine e grado scolastico. Tema di tale corso di perfezionamento è stato il Clil (*Content and Language Integrated Learning*) Il numero di utenti e l'età è stata la medesima del campione dei Master. Anche in questo corso si è utilizzata la piattaforma Moodle e all'interno di quest'ultima le varie aree (o moduli) sono state moderate attraverso forum, similmente a come si è fatto nei Master dell'Unical. La decisione di tale confronto nasce dalla differente concezione

ed utilizzo del tutor online. Nel corso di perfezionamento sul CLIL, infatti, si è inteso il tutor online come esperto disciplinare, dunque, un tutor che ha dato prevalenza ai contenuti piuttosto che alla moderazione e alla collaborazione. Infatti, ogni gruppo ha lavorato con tutor online diversi ogni volta che ci si spostava da un'area all'altra. Si precisa che il lavoro svolto dai tutor del corso di perfezionamento è stato buono; scopo del nostro confronto è stato solo paragonare i due diversi approcci: disciplinarista vs moderatore/facilitatore/animatore.

2. Il questionario

Di seguito presentiamo il questionario che è stato somministrato, in maniera informatica, ai partecipanti ai Master dell'Università della Calabria e a Corso di Perfezionamento sul CLIL di un'altra università italiana:

Parte 1. INFORMAZIONI PERSONALI - ESPERIENZE DI FORMAZIONE E PROFESSIONALI

1. Sesso:

- maschio
- femmina

2. Anno di nascita

3. Titolo di studio

4. Lavoro/attività professionale attualmente svolta

5. Ha frequentato altri corsi online prima di questo Master

- sì
- no

Parte 2. COMPETENZE TECNOLOGICHE

6. Conoscenza del pacchetto Office (Word, Excel, Power Point) prima di frequentare il Master:

- Insufficiente
- Scarsa
- Buona
- Ottima

7. Conoscenze e competenze nell'uso di Internet e della posta elettronica prima di frequentare il master:

- Insufficiente
- Scarsa
- Buona
- Ottima

8. Conoscenze e competenze nell'uso di Internet e della posta elettronica dopo aver frequentato il master:

- Insufficiente
- Scarsa
- Buona
- Ottima

9. Conoscenza del pacchetto Office (Word, Excel, Power Point) dopo aver frequentato il Master:

- Insufficiente
- Scarsa
- Buona
- Ottima

10. Conoscenza delle piattaforme e-learning prima di frequentare il Master:

- Nulla
- Scarsa
- Buona
- Ottima

11. Quali piattaforme e-learning conosceva e/o aveva utilizzato prima di frequentare il master:

- Nessuna:

- Moodle
- Pegasus
- Janison
- Altre (specificare)

12. Prima di frequentare questo Master sapeva che cos'era un Forum?

- Sì
- No

13. Prima di frequentare questo Master aveva mai utilizzato un forum:

- Sì, per altri corsi di formazione
- Sì, per interessi personali (ricerche sul web o hobby)
- Entrambi i precedenti casi
- No, mai usato prima
- Altro (specificare, per favore)

14. Prima di frequentare questo Master aveva mai utilizzato una chat?

- Sì
- No

15. Se la risposta alla domanda precedente è stata Sì, per quali scopi l'ha usata:

- Comunicazioni personali
- colloqui di lavoro
- Attività formative
- Altro (specificare)

16. Prima di frequentare questo Master, aveva mai fruito di una Video Lezione Indicizzata a scopi formativi?

- Sì
- No

Parte 3. IL RUOLO DEL TUTOR ONLINE NELLA FASE DI ACCESSO ALLA PIATTAFORMA E MOTIVAZIONE

17. Ritiene che il supporto del tutor nella fase di Accesso alla piattaforma sia stato:

- Insufficiente
- Scarso
- Buono
- Ottimo

18. Ritiene che le modalità di comunicazione del tutor online (mail, messaggi personali, messaggi in piattaforma, telefonate) nella fase di Accesso alla piattaforma siano state:

- Insufficienti
- Scarse
- Buone
- Ottime

19. Quale modalità di comunicazione del tutor online ha trovato più efficiente ai fini del corretto svolgimento del corso:

- Mail
- Messaggistica personale tramite piattaforma
- Messaggi nel forum
- Telefonate
- Sms
- Comunicazione vis a vis
- Altro (specificare)

20. Come valuta le tempistiche di risposta/risoluzione dei problemi da parte del tutor online :

- Insufficienti
- Scarse
- Buone
- Ottime

21. Come ritiene il supporto del tutor online nella presentazione reciproca tra i partecipanti:

- Insufficienti
- Scarso
- Buono
- Ottimo

22. Come ritiene il supporto del tutor per favorire un clima positivo e incoraggiante all'interno del gruppo:

- Insufficiente
- Scarso
- Buono
- Ottimo

23. Come ritiene il supporto del tutor nella fase di descrizione degli obiettivi di ciascun argomento/attività:

- Insufficiente
- Scarso
- Buono
- **Ottimo**

24. Come ritiene il lavoro svolto dal tutor online nella raccolta di informazioni sulle difficoltà dei partecipanti durante il corso e il relativo supporto:

- Insufficiente
- Scarso
- Buono
- Ottimo

25. E' riuscito a personalizzare il suo percorso formativo attraverso i consigli e gli strumenti proposti dal tutor online:

- Per niente
- Poco
- Abbastanza
- Molto

26. In tale Master è stato utilizzato il Supported Online Learning che è basato su strategie didattiche che fanno largo uso dell'interazione dello studente con dei tutor e con i propri pari e sul lavoro collaborativo online. Lo scopo è quello di guidare lo studente alla costruzione attiva delle conoscenze. Pensa di essere riuscito ad interagire efficacemente:

- Per niente
- Poco
- Abbastanza

- Molto

27. Basandosi sulla domanda precedente, in che misura la collaborazione con il gruppo e la mediazione del tutor online hanno collaborato alla creazione di nuova conoscenza:

- Per niente

- Poco

- Abbastanza

- Molto

28. La moderazione del tutor online nei forum ha favorito un miglior clima collaborativo all'interno del gruppo:

- Per niente

- Poco

- Abbastanza

- Molto

29. A fronte dell'esperienza fatta, pensa che vi sia stato un effettivo cambiamento dei propri modelli di pensiero e di azione, in relazione all'argomento trattato, ed un incremento della sua efficacia ed efficienza nel problem solving in situazione:

- Per niente

- Poco

- Abbastanza

- Molto

30. Alla fine del suo percorso di formazione ritiene che la figura del tutor all'interno di un percorso di formazione online sia necessaria:

- Per niente

- Poco

- Abbastanza

- Molto

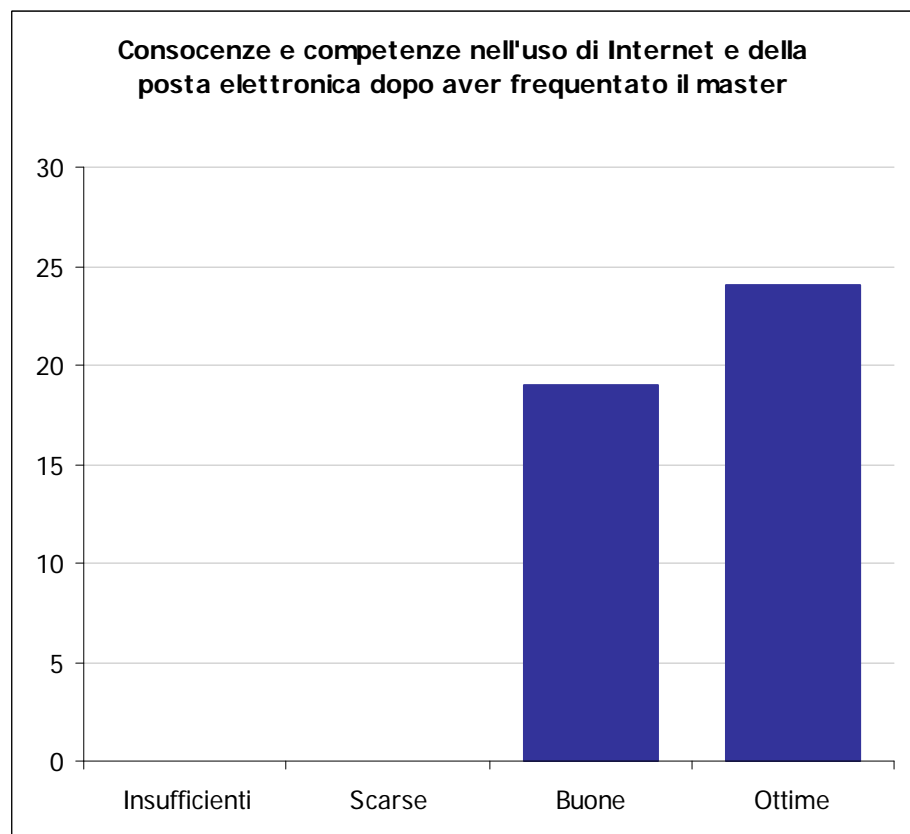
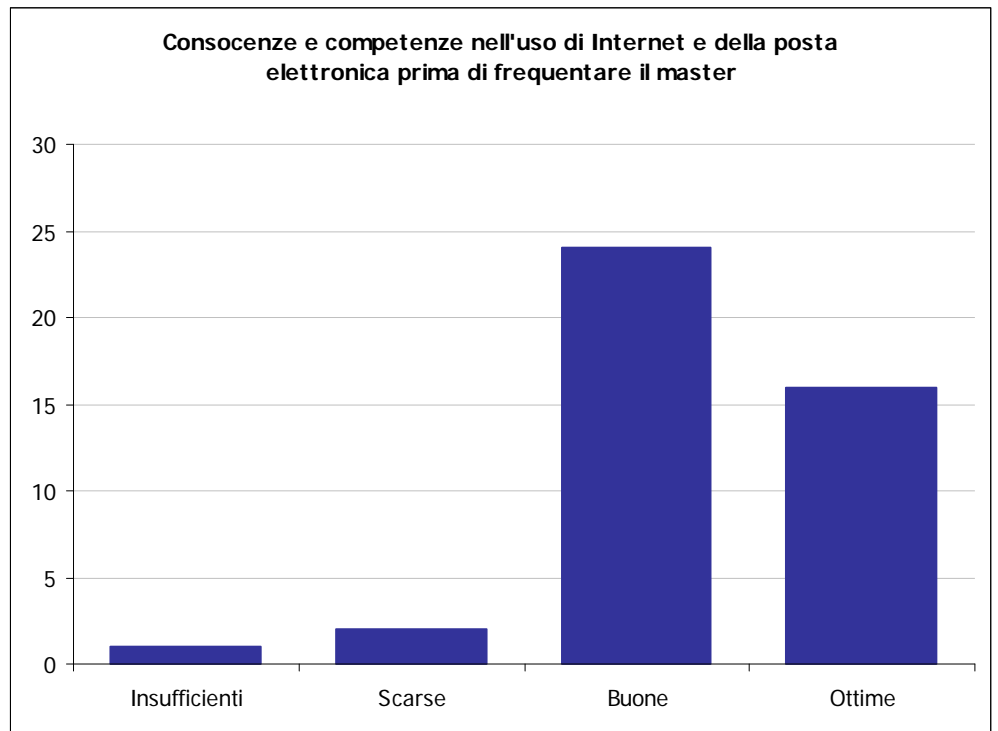
31. Scriva dei commenti sulla sua esperienza con la figura del tutor online. Pregi e difetti. quali ritiene dovrebbero essere le funzioni del tutor all'interno di un percorso di formazione online?

3. I risultati

Come si è già affermato nel precedente capitolo, il primo dato ricavato dall'analisi delle risposte al questionario somministrato agli utenti dei Master dell'Unical è un loro significativo miglioramento delle competenze tecnologiche. L'erogazione online, infatti, permette al discente di praticare ed esercitare diverse funzioni tecnologiche, facilitando l'acquisizione di skills tecnologiche utili anche al di fuori del contesto e-learning (uso del pacchetto office, della posta elettronica e di internet).

Non è insolito, inoltre, che alcuni utenti si iscrivano a dei Master universitari o a corsi di perfezionamento online senza avere mai usato internet in precedenza.

Dal questionario, infatti, risulta che il 2% degli utenti analizzati (150 in tutto) non aveva nessuna competenza in Internet, mentre il 5% ha dichiarato una scarsa conoscenza del mezzo. Al termine dei Master, però, il questionario mostra un incremento dal 37% al 56% degli utenti che dichiarano di aver acquisito ottime competenze nell'uso di Internet e della posta elettronica. Si precisa che durante i percorsi dei vari Master non sono mai state effettuate lezioni di natura prettamente informatica, quindi i discenti hanno acquisito tali competenze in maniera indiretta, tramite l'utilizzo dei vari mezzi tecnologici e tramite il supporto dei tutor online.



Dall'analisi delle risposte, inoltre, risulta anche una scarsa conoscenza delle piattaforme e-learning ma un uso e

una conoscenza maggiore di alcuni strumenti quali il forum e la chat. Ben il 72%, infatti, ha dichiarato di non conoscere nessun tipo di piattaforma e-learning prima di aver frequentato i Master ma il 93% sapeva che cos'era un forum. E' rilevante precisare, ad ogni modo, che nonostante la maggior parte sapesse cosa fosse un forum, ben il 42% ha dichiarato di non averne mai usato una prima del Master. Solo il 19 % aveva utilizzato forum per motivazioni formative, mentre il restante campione lo utilizzava solo per svago. Per quanto riguarda l'uso della chat, invece, il 21% ha dichiarato di non averne mai utilizzata una. Questi dati mostrano la scarsa competenza tecnologica che contraddistingue buona parte degli utenti di un corso di formazione online e, dunque, l'importanza di un tutor con skills tecnologiche molto forti e con competenze relazionali funzionali alla risoluzione di problemi comunicativi che possono insorgere all'inizio di un percorso online. Il tutor online, infatti, deve mettere in pratica diverse strategie per raggiungere in maniera efficace i propri corsisti, perché i background tecnologici sono diversi e necessitano approcci diversi. Ad esempio, nel presentarsi al gruppo non è sufficiente un messaggio in piattaforma o una mail, in quanto il corsista potrebbe non essere in grado di padroneggiare nessuno dei due strumenti. Per questi motivi è fondamentale non sottovalutare l'importanza del primo step del modello Salmon, *Accesso e Motivazione*, per ridurre al minimo i gap tecnologici che possono contrastare il corretto svolgimento del percorso formativo a distanza. Nei Master da noi erogati, inoltre, si è sempre fornita una guida, sotto forma di video lezione indicizzata, su l'utilizzo della piattaforma Moodle. Ogni tutor,

successivamente, ha avuto il compito di accertarsi che ogni corsista avesse raggiunto un sufficiente livello di competenza nell'utilizzo della piattaforma.

Proprio questo primo step del modello Salmon è stato il fulcro della seconda parte del questionario.

Il 67% degli utenti ha considerato il supporto del tutor, in questa prima fase in piattaforma, buono, mentre il 31% addirittura ottimo. Solo un 2% ha ritenuto che il proprio tutor non fosse stato sufficientemente disponibile. Nonostante le scarse competenze tecnologiche dimostrate inizialmente, gli strumenti preferiti per ricevere le comunicazioni del tutor sono stati il forum (64%), la mail (55%) e la messaggistica personale tramite la piattaforma (52%). Persino la comunicazione in presenza è stata messa da parte (10%) per favorire la comunicazione asincrona degli strumenti sopra citati. Telefonate ed sms, invece, hanno ricevuto bassissimi consensi. Un risultato importante è stato raggiunto dallo staff dei tutor anche per quanto riguarda le tempistiche di risoluzione dei problemi. Il 62% e il 37% hanno ritenuto, rispettivamente, buoni e ottimi i feedback ricevuti dal tutor in tempi brevi, mentre nessuno ha ritenuto insufficiente il proprio tutor. Favorevole è stato anche il parere sulle capacità del tutor di mettere in relazione il gruppo (55% buono e 24% ottimo) e favorire un clima collaborativo (57% buono e 33% ottimo). Il risultato più significativo lo si è ottenuto dalle risposte alla domanda N. 26 (In tale Master è stato utilizzato il Supported Online Learning che è basato su strategie didattiche che fanno largo uso dell'interazione dello studente con dei tutor e con i propri pari e sul lavoro collaborativo online. Lo scopo è quello di guidare lo studente alla costruzione attiva delle conoscenze. Pensa di essere riuscito ad interagire

efficacemente), in cui il 97% degli utenti ha risposto in maniera positiva (55% abbastanza e 42% molto). Inoltre, il 95% degli intervistati ha dichiarato di aver acquisito e costruito nuova conoscenza grazie al supporto del tutor e alla collaborazione con il gruppo. Infine, l'82% ha ritenuto il tutor online una figura fondamentale e necessaria all'interno di un percorso di formazione online.

Inseriamo, di seguito, alcune risposte significative date dai corsisti alla domanda finale semi-strutturata:

Scriva dei commenti sulla sua esperienza con la figura del tutor online. Pregi e difetti. quali ritiene dovrebbero essere le funzioni del tutor all'interno di un percorso di formazione online?

Utente 1: Il tutor online deve essere il collante che possa permettere all'utente di interfacciarsi in modo positivo con la struttura formativa. In breve deve rappresentare la figura che supporti lo studente nel percorso curriculare.

Utente 2: Il tutor è stata una guida importante sia per organizzare i gruppi di lavoro che per incoraggiarli e stimolarli nello studio, inoltre è stata importante anche la funzione di informazione sulle varie fasi del percorso.

Utente 3: il supporto del tutor è indispensabile.

Utente 4: Non ricordo difetti sicuramente è stato fondamentale per il mio percorso formativo.

Utente 5: Sono molto soddisfatto dell' esperienza svolta e del rapporto instaurato con i tutor che sono stati di grande supporto allo svolgimento dell' attività didattica .

Utente 6: Il tutor dovrebbe essere presente durante la fase di suddivisione dei compiti e dovrebbe essere emotivamente coinvolto/partecipe, far capire che ci tiene che il lavoro sia svolto bene. Il tutor del primo master non mi ha

soddisfatta perché era freddo e assente, le tutor dei successivi master invece erano presenti e mi hanno soddisfatta.

Utente 7: la mia esperienza con il tutor online è stata complessivamente positiva, costruttiva e confortante. il tutor è una guida, un punto di riferimento necessario per la soluzione delle diverse problematiche che possono presentarsi in un percorso di formazione di questo tipo.

Utente 8: Ritengo che la figura del tutor online sia importante soprattutto per chi ha poca familiarità con gli strumenti informatici. In ogni caso risulta, per tutti, un punto di riferimento dal punto di vista didattico e amministrativo.

Utente 9: la presenza costante di un riferimento che è sempre pronto a chiarire modalità su eventuali difficoltà sia didattiche che di uso della piattaforma rende il discente più sicuro e più agile.

Utente 10: sono molto soddisfatto del tutor ha incarnato pienamente la figura di mediatrice e di guida, favorendo l'integrazione tra un gruppo vario e eterogeneo, che, prima di quella esperienza, erano dei perfetti sconosciuti.

Utente 10: In base all'esperienza che ho potuto maturare all'interno del master che ho frequentato posso affermare di aver avuto un'esperienza positiva e costruttiva con il tutor on-line. Le sue funzioni dovrebbero essere soprattutto quelle consone ad un moderatore introdotto in un ambiente formativo di tale fatta e poi, non meno importanti, dovrebbe possedere quelle indispensabili doti comunicazionali necessarie per coordinare la socializzazione e lo scambio di informazioni/apprendimento.

Utente 11: L'esperienza è stata positiva, la figura del tutor ritengo sia necessaria per un supporto valido allo studente. Le sue funzioni dovrebbero appunto essere di sostegno supporto allo svolgimento del corso, disponibile e tempestivo al fine di chiarire dubbi, per meglio procedere al percorso di formazione.

Utente 12: Ho frequentato il Master di I e di II livello "progettare e valutare". In entrambi i casi le figure dei tutor, non solo quelle affidate al mio gruppo, sono state fondamentali nella costruzione di una nuova conoscenza. Hanno favorito, incitato e stimolato la partecipazione attiva di ognuno come attore protagonista della propria cultura. Inoltre hanno proposto spunti di riflessione, di collaborazione e di sostegno reciproco importanti per una vera community.

Utente 13: La figura del tutor è fondamentale nel corso del master online, anche perché rappresenta un punto di riferimento e di unione tra i corsisti. Il tutor ha il ruolo di vigilare, mantenere i contatti, indirizzare e tenere viva sempre di più l'interazione tra i partecipanti. Le mie esperienze personali nel corso di più master con lo stesso staff sono state tutte positive, e i tutor sono stati aiuti preziosi e necessari per il corretto svolgimento del corso sia a livello didattico che personale.

Utente 14: Ritengo che un tutor debba facilitare la socializzazione, la conoscenza dell'ambiente online, stimolare di continuo la discussione e schedare le varie attività in modo appropriato.

Tali feedback, insieme con i risultati positivi ottenuti dagli esami alla fine dei Master universitari della cattedra di didattica generale, hanno provato l'efficacia del modello di tutoring di Salmon.

3.1 Confronto fra i Master e il corso di perfezionamento sul Clil.

Come anticipato, si è deciso nell'ultimo anno, di confrontare il modello Salmon applicato nei Master del gruppo GRIAD, con un corso di perfezionamento universitario, sviluppato nelle medesime condizioni e con il medesimo target (insegnanti e operatori della formazione), ma con una concezione di tutor online diversa. In tale corso, infatti, il tutor online è stato considerato un e-teacher, cioè un esperto della disciplina che ha seguito e curato le attività del corso più nei contenuti che negli aspetti comunicativi e relazionali.

Analizzando le risposte chiuse si sono riscontrate lievi differenze nel modo di recepire la figura del tutor da parte dei corsisti. Ad esempio, nei Master del GRIAD non si è riscontrata nessuna valutazione negativa (scarsa nella scala proposta nel questionario) nelle domande inerenti il supporto del tutor nella relazione fra i partecipanti o nel favorire un clima positivo nel gruppo. Mentre, nel corso di perfezionamento del CLIL si sono riscontrate alcune percentuali (basse in verità) di scarsa attitudine del tutor allo scaffolding relazionale e alla comunicazione.

La discrepanza più evidente la si è ottenuta alla domanda N. 22 (Come ritiene il lavoro svolto dal tutor online nella raccolta di informazioni sulle difficoltà dei partecipanti

durante il corso e il relativo supporto), infatti, i corsisti dei Master hanno risposto per il 95% in maniera positiva (71% buono e 24% ottimo), mentre nel corso CLIL il 64% ha risposto in maniera positiva ma il restante ha dato valutazioni nettamente negative. Molto probabilmente tale dato è legato alla concezione del tutor disciplinarista come estraneo alle problematiche logistiche/amministrative o tecniche ma solo a quelle disciplinari. Nella modello Salmon, invece, il tutor opera a 360° nella risoluzione dei problemi riscontrati dai corsisti, di qualsiasi natura essi siano. Infine, alla domanda “Alla fine del suo percorso di formazione ritiene che la figura del tutor all'interno di un percorso di formazione online sia necessaria”, i corsisti dei Master hanno risposto per l'82% “molto”, mentre per il corso di perfezionamento CLIL i molto sono stati solo il 60%. Ad ogni modo, spesso le percentuali ricavate dal questionario sono state poco significative ma è stata l'analisi delle risposte aperte all'ultima domanda che hanno evidenziato le maggiori differenze fra i due approcci (Salmon vs disciplinarista). Infatti, alla domanda “Scriva dei commenti sulla sua esperienza con la figura del tutor online. Pregi e difetti. quali ritiene dovrebbero essere le funzioni del tutor all'interno di un percorso di formazione online?” i corsisti del corso Clil hanno risposto:

Utente 1: pregi: dà suggerimenti, consigli, stimola la discussione dando spunti, ecc difetti: non sempre le risposte ad eventuali chiarimenti o dubbi sono giunte in tempi rapidi

Utente 2: Le attività di tutoraggio clil sono state adeguate ma migliorabili. Ci deve essere una più elevata attenzione nella fase di start-up delle iniziative.

Utente 3: L'esperienza con la figura del tutor online è stata positiva in quanto tutti i tutor che si sono alternati durante il percorso formativo hanno sempre creato il clima migliore per garantire una efficace esperienza di gruppo stimolando lo sviluppo delle potenzialità individuali. Il lato negativo da evidenziare è che non sempre è stato fornito un feedback sui lavori prodotti se non la semplice valutazione espressa con un giudizio.

Utente 4: è mancato il commento ai lavori presentati. Sarebbe stato utile per capire dove migliorare.

Utente 5: Avrei avuto bisogno di un tutor più presente, soprattutto in alcuni momenti critici sia dal punto di vista tecnico sia sotto il profilo relazionale.

Utente 6: All'interno del corso si sono avvicinati più tutor, con approcci differenti, anche se con iter di base comune: alcuni sempre attivi e presenti, hanno stimolato e guidato il forum in una discussione consapevole ed approfondita, la maggior parte di loro si è limitata a lanciare i quesiti senza interagire più di tanto con i corsisti. La funzione del tutor all'interno del percorso di formazione è importantissima se la presenza è costante e costruttiva. Anche la valutazione finale, se ben strutturata ed articolata nelle motivazioni, ha un ruolo fondamentale nella crescita culturale del corsista.

Utente 7: il tutor dovrebbe essere la guida e soprattutto essere presente

Utente 8: Spesso il ruolo del tutor è stato solo quello di presentazione dell'argomento e lancio della discussione, avrebbe dovuto interagire maggiormente con i singoli partecipanti.

Utente 9: Penso che la funzione del tutor all'interno di un percorso online dovrebbe essere quella di favorire lo scambio di opinioni ed esperienze dei singoli partecipanti mantenendo la discussione focalizzata sull'obiettivo. Questo è stato il mio corso online e devo dire che ho faticato un po' a stare al passo con gli innumerevoli interventi nel forum e con l'esecuzione dei task settimanali; in ogni caso, totalmente negativa è stata l'esperienza con il tutor della tesina a cui, praticamente,

ho solamente inviato il lavoro finale e che non mi ha neppure scritto una riga di commento in merito.

Utente 10: Ha interrotto bruscamente i rapporti non dando feedback del lavoro finale. Grande delusione.

Utente 11: dovendo fare una media delle diverse relazioni con i diversi tutor: pregi riscontrati: efficienza, tempestività nel rispondere alle nostre richieste, difetti: in alcuni casi mi sono sentita lasciata a me stessa durante le settimane dei forum; poca chiarezza nella stesura delle consegne.

Utente 12: Ritengo sia molto importante che la figura del tutor sia costante, stimolante e motivante per chi apprende (e in questa esperienza lo è stata), forse, però, dovrebbe essere di maggiore supporto per quanto riguarda la selezione e la spiegazione di tutta la gamma di esperienze e conoscenze che ogni corsista mette a disposizione. Mi spiego meglio: a volte dopo aver letto tutti gli interventi non ci veniva chiarito (dal tutor) quale di essi avesse "centrato" maggiormente l'argomento di discussione.

Utente 13: dovrebbe essere più presente e facilitare lo scambio di info.

Come si evince da una prima lettura ai commenti dei corsisti del Corso di perfezionamento, è mancata totalmente una figura di supporto e di guida. I corsisti non si sono sentiti adeguatamente seguiti e l'interazione nel gruppo ne ha risentito così come i risultati finali. Molto spesso i tutor proponevano attività di gruppo ma nella maggior parte dei casi i corsisti preferivano lavorare in autonomia. Nei Master del GRIAD, invece, le attività sono state svolte sempre in gruppo, con un supporto costante dei tutor di riferimento. Inoltre, le capacità di weaving e di sintesi di cui si è ampiamente parlato nel capitolo cinque hanno dato un valore aggiunto alle discussioni attivate nei Master, mentre nel corso di

perfezionamento, la quasi totale assenza del moderatore ha ingenerato una serie di soliloqui vuoti e senza riscontri da parte del resto del gruppo.

Nonostante la natura disciplinarista dei tutor del CLIL, spesso le consegne dei task (compiti) risultavano poco chiare:

Cari Corsisti

siamo giunti all'ultima attività di questo modulo.

Come task finale vi chiedo di progettare un percorso CLIL (progettare non svolgere, quindi non siete in classe!) in cui specificate:

- contesto e destinatari
- obiettivi di contenuto, obiettivi linguistici, obiettivi cognitivi (molto importante)
- modello operativo scelto
- durata
- metodologia
- materiali
- valutazione

Vi chiedo cortesemente di inviare entro la scadenza, il 13 marzo, il vostro task al mio indirizzo di posta interna indicando COGNOME-NOME-TASK6.

Buon lavoro

Le risposte dei corsisti a tale messaggio sono stati i seguenti:

“grazie D..., ma ho già alcune domande: più o meno, di che durata dovrebbe essere? o meglio, un'intera UD, modulo? Per la valutazione, dobbiamo produrre un compito, test ecc? ultima domanda: già in un altro task si richiedeva di esplicitare gli obiettivi cognitivi richiesti, ma ho difficoltà a capire la differenza con gli obiettivi di contenuto e/o linguistici, anche perché non ho trovato alcun

chiarimento nei moduli (almeno, se non mi è sfuggito). Probabilmente è una domanda banale per molti, ma non per me perchè non mi sono chiari. Mi puoi per favore indirizzare? Grazie mille, ciao”

“riprendo anch'io il dubbio di Silvia..nemmeno io ho trovato chiarimento nei moduli per gli obiettivi cognitivi ed ho difficoltà nel capire bene la differenza”

“Ciao D..., scusa ma per "percorso" si può intendere anche una sola lezione Clil? O ti riferisci almeno ad una Unità Didattica? Grazie e a presto.”

“Cara D...., anche io ho un dubbio: per quanto riguarda la valutazione, visto che non l'abbiamo ancora affrontata ed e' uno dei punti chiave del CLIL, oggetto di uno degli ultimi moduli, come dobbiamo regolarci? In che modo dobbiamo considerarla?”

Alla risposta di chiarimento della tutor online, però i corsisti hanno risposto nel modo seguente:

“la destabilizzazione a questo punto è completa e totale!!! pensavo di aver capito e avevo già iniziato a lavorare (per non dire che avevo quasi finito!!!) io insegno italiano e latino!!!! che ci sto a fare allora in un corso CLIL 🤔”

“Povera Claudia! Non sei la sola a non averci capito molto. Se non arriva un chiarimento ulteriore, io non so da dove iniziare. Non capisco se la Tutor intende riferirsi a una progettualità CLIL in senso ampio oppure a quella di una lezione (il che non è molto diverso da quello che abbiamo fatto nei tasks precedenti !). Stavolta sono davvero confusa.”

“booooooooo!! io infatti ho lavorato rispettando la consegna che veramente non mi sembra molto diversa da quella facciamo a livello di programmazione a scuola... dopo l'ultimo chiarimento... non ho certezze”

Questa la risposta della tutor:

“Lavorate con serenità. Si tratta di un modulo sulla progettazione, quindi su questo verte il task. CLIL prevede l'insegnamento di una disciplina NON LINGUISTICA attraverso la lingua straniera. il fatto che la richiesta non si discosti da quello che fate a livello di programmazione non è un problema. Ora avete acquisito maggiori consapevolezza attraverso questo corso, quindi valuteremo la qualità. Coloro che insegnano lettere possono pensare a storia o geografia o italiano L2.

Buon lavoro, oggi è già giovedì!!”

Come spiegato in precedenza, la chiarezza nella spiegazione degli obiettivi e il supporto durante lo svolgimento dell'attività sono fondamentali. Il tutor in questione ha dato per scontate alcune conoscenze e competenze dei corsisti, senza impegnarsi realmente nel facilitare il lavoro del gruppo. Infatti, dopo il messaggio riportato sopra non sono stati inseriti ulteriori commenti da parte del tutor online. I corsisti, dunque, hanno lavorato in autonomia e hanno ricevuto i singoli feedback valutativi solo diversi giorni dopo la chiusura dell'attività.

Con tale fugace confronto, infine, non si è inteso esaurire tutto il complesso discorso fra il tutor moderatore e il tutor disciplinarista ma si è, almeno, messo in evidenza come la mancanza di alcune competenze fondamentali, in un tutor online, siano altamente significative in termini di efficienza ed efficacia della gestione del corso online.

CONCLUSIONI

Apprendere a distanza non è solo un modo passivo di sfruttare le nuove tecnologie ma è un modo nuovo di intendere l'apprendimento. Proprio come l'ambiente di apprendimento dei Master universitari in cui si è effettuata la ricerca, basato interamente sul *cooperative learning*, ossia sul lavorare insieme per raggiungere degli obiettivi comuni, generali e specifici, che non sono un punto di arrivo, ma un punto di partenza per lo sviluppo di nuove conoscenze. I forum, le chat, i messaggi personali, le e-mail e anche gli incontri in presenza, sono stati fondamentali per creare una sinergia all'interno del gruppo che ha lavorato sempre alla pari, confrontandosi direttamente con i propri colleghi e non solo con i *detentori della conoscenza*, quali possono essere i docenti o gli specialisti.

Non a caso la collaborazione e l'interattività sono stati criteri principali di valutazione ai fini del conseguimento dei titoli del Master.

Tutti i corsisti, in sede d'esame, hanno riconosciuto la validità e l'importanza della figura del tutor come facilitatore, moderatore controllore e animatore socio-culturale. L'errore da non commettere è quello di non scambiare il tutor per un esperto disciplinare o per un semplice addetto all'organizzazione delle attività, in quanto il suo ruolo prescinde da tutto ciò. L'e-tutor deve essere un punto di riferimento per il gruppo, un punto di mediazione fra il gruppo e i docenti, un facilitatore nell'acquisizione delle conoscenze e

in alcuni casi anche una persona di fiducia al quale rimettersi per tutto il sostegno necessario durante il processo di formazione.

In sintesi ecco quali sono le abilità e le competenze che un buon e-tutor deve possedere per svolgere al meglio tale funzione:

- **Pedagogiche:** per la facilitazione didattica, la focalizzazione sulla discussione, stimolare con domande che rendano viva la discussione e non la lascino morire, flessibilizzazione dei percorsi, uno stile assertivo¹¹³ (il possesso delle abilità cognitive e comportamentali che consentono a un soggetto di affermare la propria personalità senza emettere comportamenti passivi o aggressivi);
- **Sociali:** Creazione di un ambiente *friendly*, stimolo continuo delle relazioni fra i membri del gruppo, promozione della coesione del gruppo, sviluppo di un ambiente fondamentalmente collaborativo;
- **Gestionali:** preparazione, insieme ai docenti, della pianificazione delle attività, monitoraggio e valutazione della partecipazione;
- **Tecniche:** supporto tecnico, gestione delle attrezzature e dei software, facilitazione all'utilizzo dell'ambiente tecnologico.

¹¹³ Il possesso delle abilità cognitive e comportamentali che consentono a un soggetto di affermare la propria personalità senza emettere comportamenti passivi o aggressivi

In base al modello proposto e a quanto osservato durante l'esperienza da tutor online, riassumiamo le competenze dell'e-moderator nella tabella¹¹⁴ di seguito riportata:

<i>Qualità/ Caratteristiche</i>	<i>1. Essere sicuro</i>	<i>2. Essere costruttivo</i>	<i>3. Capace di sviluppare</i>	<i>4. Capace di promuovere</i>	<i>5. Capace di condividere la conoscenza</i>	<i>6. Creativo</i>
Comprensione dei processi online	E' sicuro nel fornire un focus per gli incontri, nell'intervenire, e, nel giudicare l'interesse dei partecipanti, nello sperimentare differenti approcci, e nell'essere un modello di comportamento.	E' capace di creare compiti e obiettivi online; di sapere con esattezza chi dovrebbe essere <i>online</i> e cosa dovrebbe fare	E' in grado di sviluppare e rendere capaci gli altri, di agire come catalizzatore, di promuovere la discussione, di ricapitolare, di esporre in modo diverso, di contestare, di monitorare le comprensione e la non comprensione, di valutare il feedback	Sa quando tenere sotto controllo i gruppi, quando lasciarli andare, come comportarsi nel caso di persone che non partecipano, sa come riappacificare le discussioni ed utilizzare i tempi online	E' in grado di esaminare le idee, di sviluppare gli argomenti, di promuovere argomenti interessanti, di eliminare quelli non produttivi, di scegliere quando archiviare, di creare un gruppo di apprendimento	' in grado di utilizzare una serie di approcci di incontro CMC, da attività già strutturate a discussioni a ruota libera, e di valutare e giudicare il successo degli incontri
Abilità tecniche	E' sicuro nella conoscenza a livello operativo del software in uso; possiede buone capacità di utilizzo della tastiera e per accedere alla rete	E' in grado di comprendere e apprezzare le strutture di base della CMC, e il potenziale di apprendimento offerto da Internet	Sa come usare gli speciali comandi del software per e-moderators, eg-controlling, archiviazione	E' in grado di usare le speciali funzioni del software per valutare l'uso da parte di coloro che apprendono per esempio la cronologia dei messaggi	E' in grado di creare contatti tra la CMC e altre funzioni dei programmi di apprendimento	E' in grado di utilizzare il software per creare e manipolare incontri e per generare un contesto di apprendimento online.
Abilità nella comunicazione online	E' sicuro nell'essere cortese, gentile e	E' in grado di scrivere messaggi online concisi, efficaci	E' in grado di impegnarsi con le persone online (non la	E' in grado di interagire attraverso e-mail e incontri e	E' in grado di valutare le diversità con sensibilità culturale	E' in grado di comunicare tranquillamente senza bisogno

¹¹⁴ Elaborazione personale da Ibidem, pag. 40

Competenza di contenuti	rispettoso nelle comunicazioni online (scritte) E' sicuro di possedere conoscenza ed esperienza da condividere, e volenteroso e in grado di apportare il proprio contributo	e ben fatti Sa incoraggiare i buoni contributi da parte degli altri	macchina o il software) Sa sviluppare dibattiti ponendo interessanti domande	di creare interazione tra gli altri Detiene l'autorità di segnalare positivamente gli studenti per la loro partecipazione e i loro contributi	Conosce preziose risorse (come nel caso del WWW) e vi indirizza i partecipanti	di supporti visivi E' in grado di animare gli incontri attraverso l'uso di risorse multimediali ed elettroniche
Caratteristiche personali	E' sicuro di essere determinato e motivato nel ruolo di e-moderato	E' in grado di stabilire un'identità online come e-moderator	E' in grado di adeguarsi ai nuovi contesti di insegnamento, ai metodi, all'audience e ai ruoli	Mostra sensibilità nelle relazioni e nelle comunicazioni online	Mostra un atteggiamento positivo, impegno ed entusiasmo nei confronti dell'apprendimento online	Sa come creare un utile e valido gruppo di apprendimento online

Tavola 41 Competenze dell'e-tutor

Tali competenze sono imprescindibili in quanto il tutor online svolge un ruolo critico all'interno di un percorso di formazione a distanza.

Per questo motivo, la progettazione di un corso di formazione online deve prevedere un'attenta scelta dello staff dei tutor online, i quali non devono possedere semplicemente competenze disciplinari ma anche e soprattutto relazionali e comunicative. Ciò implica un'accurata formazione del personale dei tutor online. Si rileva, a tale proposito, una insufficiente proposta formativa per la preparazione di tutor online efficienti ed efficaci. In Italia, infatti, sono molto pochi i corsi di formazione accreditati che garantiscano l'acquisizione delle competenze sopra citate. Nella speranza di poter

proseguire l'attività di ricerca anche dopo il dottorato, si vorrebbero realizzare una serie di corsi universitari che mirino alla formazione specialistica di tutor online intesi secondo il modello Salmon.

BIBLIOGRAFIA

- Appari, P., *Il laboratorio come luogo di co-costruzione della conoscenza*, in www.funziobiettivo.it, marzo 1999.
- Appari, P., *Il tutor di rete: funzioni e profili*, in *L'educatore*, n. 23, 2003-6.
- Battaglia, A., *Ambienti di apprendimento*, in www.funziobiettivo.it
- Berge, Z., e Collins, M., *Facilitating interaction in computer mediated online courses*, in FSU/HECT Distance Education Conference, Tallahasee, FL, 1996, 6.
- Bertin, G.M., *Educazione alla socialità e processo di formazione*, Roma, Armando, 1984
- Bettiol, M., De Pietro L., *Comunità di pratica e organizzazione: un rapporto da scoprire*, in TD 30, numero 3-2003.
- Boati, M., Asfor, *Le comunità virtuali di apprendimento*, in E-Learning Summit, Ilsole24ore, 21 marzo, 2003.
- Bocconi, S., Midoro V., *Valutazione della qualità nella formazione in rete*, in TD n.16, volume 1-1999
- Brown, A., Campione, J., *Communities of learning and thinking or a context by any other name*. In D.Kuhn (a cura di) *Contributions to human development*, 21, 1990.
- Bruner, J., *La cultura dell'educazione*, Feltrinelli, Milano, 1998
- Cacciamani, S., Giannandrea, L., Rossi P., *Laboratorio di cooperazione e apprendimento in rete*, in TD 30, 2003-3.
- Cacciamani, S., Logorio, B., Spadaio, P., Cesarei, D., Varisco, B. M., *Blended learning per un modello di associazione*

e di ricerca, in *Formare*, novembre, 2005,
http://www.formare.erickson.it/archivio/novembre_05/editoriale.html

Calvani, A. e Rotta M. *Fare formazione in Internet. Manuale di didattica online*, Erickson, Trento, 2000.

Calvani, A., *Comunità di pratica, comunità di apprendimento, reti di conoscenza o cos'altro?*, in *Formare*, sett/ott 2003.

Calvani, A., *Rete, comunità e conoscenze. Costruire e gestire dinamiche collaborative*, Erickson, Trento, 2005.

Comoglio, M., *Perché il portfolio*, in *L'educatore*, n. 12/13, Febbraio 2003.

Crowder, N., *Automatic Tutoring by Intrinsic Programming*, in *Teaching Machines and Programmed Learning*, Lumsdane A.A. and Glaser R. eds, N.E.A., Washington, 1960.

Dale, E., *Audiovisual Methods in Teaching*, Dryden Press, Hionsdale, 1969.

De Waal, P., *Ambienti di apprendimento in rete e piattaforme a supporto dell'e-learning*, tratto dagli atti della Expo e-learning 2004, Ferrara.

De Waal, P., *Ambienti tecnologico-comunicativi sincroni: buone pratiche e tecniche di gestione degli eventi*, tratto dagli atti della Expo e-learning 2006, Ferrara.

Dall'O', Virginia, *Formarsi a rete, riformarsi nella rete Knowledge Management e comunità di apprendimento nella formazione degli insegnanti (SILSISMI-INDIRE)*, in *WBT.IT: E-Magazine*, 2006-2. www.wbt.it

Denning, S., *The springboard: how storytelling ignites action in knowledge-era organizations*, Butterworth-Heinemann, Boston, 2000.

- Diaper, D., Sanger C., (eds), *CSCW in Practice: an Introduction and Case Studies*, Springer-Verlag, London, 1993.
- Eletti, V., *Che cos'è l'e-learning*, Roma, Carocci, 2002
- Faggioli, M., *La formazione a supporto dell'innovazione*, In *L'educatore*, n. 19, Aprile 2004.
- Fierli, M., *La cultura della tecnologia*, TD 34, 1-2005
- Fontana, Tommasucci, L., *Istruzione programmata e Macchine per insegnare*, Armando Editore, 1971
- Gagnè, R. M., *The Conditions of Learning*, Holt, Rinehart & Winston, London, 1970
- Gallinai, L., *Ambienti di apprendimento:artificio tecnologico e discorso educativo*, In Baldassarre V.A.,*Multimedialità interattività e formazione*,Ed. dal Sud, Modugno, 1994
- Galliani, L., *La scuola in rete*, Roma, GLF editori Laterza, 2004.
- Galliani, L., *E-Learning nella didattica universitaria*, ESI, Napoli, 2005.
- Gallino, L., *Gli ambienti di apprendimento nella scuola e nel lavoro*, in *Technology review* N. 5, 1998.
- Gemma, C, *Il coordinatore tutor. Un ruolo da interpretare*, Editrice La Scuola, Milano, 2004.
- Guilford, J. P., *Fundamental statistics in psychology and education*, Auckland, Mc Graw Hill Book, 1978.
- Heinz Von Foerster, *Attraverso gli occhi dell'altro*, Guerini e Associati, Milano, 1996.
- Hilgard, E.R., Bower G.H., *Theories of learning*, Appleton Century Crofts, New York, 1966.
- Hooper, S, *Cooperative learning and computer-based instruction*”, in *Educational Technology Research and Development*, vol.40, no. 3, 1992.

- James, W., *The Principles of Psychology*, vol. I, Holt, New York trad. It. *Principi di psicologia*, Società Editrice Libraia, Milano, 1901.
- Jaquinot, G., *Absence et presence dans la meditation pedagogique ou comment faire circuler les signes de la presence*. In *Pratiquer les TICE, former les enseignants et les formateurs a de nouveaux usages*, De Boeck, Bruxelles, 2002.
- Kittay, E. F., *Metaphor: its cognitive force and linguistic structure*, Oxford, Clarendon, 1989.
- Kolb, D., *Organizational psychology: an experiential approach*, Englewood Cliffs (N.J.), Prentice-Hall, 1971
- Lèvy, P., *Il Virtuale*, Milano, Raffaello Cortina Editore, 1997.
- Ligorio, M. B., *Le "Community of learners": dalla bottega alla comunità scientifica*. In A. Calvani, B. M. Varisco (a cura di), *Costruire e decostruire significati*, Padova, CLEUP, 1995.
- Maragliano, R., *Manuale di didattica multimediale*, Roma-Bari, Laterza, 1997.
- Merrill, M. D., *Toward a theoretical tool for instructional design*, in *Instructional Science*, 29(4-5), 2001 291-310.
- Midoro, V., *AIR: Apprendere insieme in rete*, TD 32, Febbraio 2004.
- Minsky, M., Papert, S., *Perceptrons: an introduction to computational geometry*, Cambridge, Massachusetts, The MIT press, 1988.
- Neisser, U., *Psicologia cognitivista*, Milano, Martello-Giunti, 1976.
- Norris, Mason, Robson, Lefrere, Collier, *A Revolution in Knowledge Sharing in Internet*: <http://www.educase.edu/ir/library/pdf/erm0350.pdf>.

- Pavlov, I. P., *I riflessi condizionati*, Torino, Edizioni scientifiche Einaudi, 1957.
- Pellico, F., *Le diverse funzioni del tutor nelle istituzioni scolastiche*, in *Riforma & Didattica*, febbraio-marzo 2003
- Piu, A., *Progettare e valutare. Dalla comunità di apprendimento al portfolio*, Molite Editrice, Roma, 2005.
- Pressey, S., *A Simple Apparatus wich gives tests and scores and teaches*, in *Teaching Machines and Programmed Learning*, Lumsdane A.A. and Glaser R. eds, N.E.A., Washington, 1960.
- Reid, E.M., *Electropolis: Communication and community on Internet Relay Chat*. Honor Thesis, University of Melbourne, Australia, 1991.
- Rheingold, M., *Memoria in rete e interazioni sociali*, in F. Casalingo (a cura di), *Memoria Quotidiana*, Le Vespe, Pescara-Milano, 2001.
- Rivoltella, P., *La società dell'informazione: un'economia del simbolico*, in Scott W.G., Murtula M., Stecco M., *Manuale di Management*, Il sole24ore, Milano 2002.
- Rivoltella, P. (a cura di), *E-tutor: profilo, metodi, strumenti*, Roma, Carocci, 2006.
- Rondanini, L., *La funzione tutoriale nei sistemi scolastici europei*, in *L'educatore*, n.1, Settembre 2004.
- Rossi, P., Magnoler P., Blam M., Alessandri G., *E-portfolio e supporto alla didattica frontale*, in *Formare*, giugno 2004, www.formae.erickson.it
- Salmon, G., *E-moderating - The Key to Teaching and Learning Online* – Kogan Page London Sterling (USA), 2000.
- Salmon, G. *E-tivities: the key to active online learning*, London: Kogan Page, 2002.

- Scharage, M., *Shared Minds: the new technologies of collaboration*, Random House, New York, 1990.
- Shepherd, C., *Online tutoring skills*, in "Banking & Financial Training", September 1999.
- Skinner, B. F., *The science of learning and the art of teaching*. Harvard Educational Review, 1954, 24.
- Skinner, B. F., *Verbal Behaviour*, Appleton, New York, 1957.
- Skinner, B. F., *The technology of teaching*, in Proceedings of the Royal Society, Series B, 1965, 162, 427-43.
- Tonnies, F. *Comunità e Società*, Comunità, Milano, 1979
- Torre, E M., *Il tutor: teorie e pratiche educative*, Carocci editore, Roma, 2006.
- Trentin, G., *Dalla formazione a distanza all'apprendimento in rete*, Franco Angeli, Milano, 2001.
- Trentin, G., Comunità di pratica professionali fra insegnanti: finalità e tipologie di aggregazione, in Formare, sett/ott 2003, www.formare.ericson.it
- Trentin, G., E-Learning come sistema complesso, in TD N. 30, marzo 2003.
- Trentin, G., *Apprendimento in rete e condivisione delle conoscenze: i ruoli, dinamiche e tecnologie delle comunità professionali online*, Franco Angeli, Milano, 2004.
- Watson, J. B., *Psychology as the behaviourist views it*, in Psychological Review, 20, pp.158-177 [trad. It. *La psicologia così come la vede il comportamentista*, in Id., *Antologia degli scritti*, a cura di Meazzini P., Il Mulino, Bologna, 1976].
- Wenger, E., *Communities of practice : learning, meaning, and identity*, Cambridge, Cambridge University Press, 1998.

White, N., *Full Circles Associates*, 2002,
<http://www.fullcirc.com>

Wilson,, P. S. (Ed.). *Research Ideas for the Classroom: High School Mathematics*. New York: MacMillan, 1993.

SITOGRAFIA

<http://160.97.31.230/griadlearning/master.php?link=ilmaster>

www.angellearning.com

www.apexlearning.com

www.atimod.com

<http://www.blackboard.com/>

<http://bodington.org/>

www.claroline.net

<http://dotlrn.org/>

www.expoelearning.it

www.formare.erickson.it

www.funzioneobiettivi.it

www.indire.it

www.internetculturale.it

www.mediamente.rai.it

www.miur.it

www.moodle.org

www.muova.fi/e-cit

www.unical.it

www.unipd.it

www.unito.it

www.wbt.it

www.wikipedia.org

