

La prima volta da tutor on line

Una riflessione comune sulla propria esperienza di tirocinio di 15 aspiranti tutor

■ **Teodora Putilli**, SSIS del Veneto
tputil@tin.it

■ **Marisa Zanella**, SSIS del Veneto
zanella.m@libero.it

Questa nota¹ nasce nel contesto del Corso di Perfezionamento in “Metodologie della formazione in rete: Tutor on line” (in seguito TOL) della SSIS Veneto, come esperienza di “project work” dei tutor tirocinanti nell’Anno Accademico 2005-2006.

Il tirocinio finale prevedeva il tutoraggio monitorato di 15 classi online del corso “Tecnologie didattiche ed educative” della SSIS di Venezia, (in seguito TED)², descritto in questo stesso numero di TD nella rubrica *A DISTANZA*. Ogni classe virtuale era composta da una decina di studenti. Al termine, i tirocinanti hanno sentito l’esigenza di una riflessione critica sull’esperienza appena compiuta, così da riconoscere, analizzare e discutere insieme le dinamiche osservate all’interno di ciascuna classe virtuale. Il confronto oltre ai tirocinanti ha coinvolto il docente, che ha progettato il corso, ed i tutor supervisor³.

Dopo una fase iniziale di brainstorming, sono stati individuati alcuni spunti di riflessione. Su di essi ogni tirocinante ha espresso, in poche righe, le proprie considerazioni, che sono state poi lo spunto per un dibattito aperto, moderato dal docente. L’attività si è svolta in due giornate consecutive. I corsisti, che avevano già avuto modo di confrontarsi sul tirocinio nei propri forum didattici, hanno potuto così approfondire gli argomenti ritenuti più importanti, coinvolgendo anche il docente. La trattazione di alcuni punti rimanda necessariamente ad altri, poiché nel corso della discussione alcune problematiche si sono rivelate trasversali.

Le tematiche maggiormente sentite, che più hanno “riscaldato” l’atmosfera, sono quelle legate all’*esperienza* del tutor: quanto conta la competenza specifica disciplinare sull’argomento del corso? Quanto lo stile comunicativo del tutor influisce sull’andamento del clima della *classe virtuale* e quando è possibile definire una flessibilità che preveda una personalizzazione degli interventi? E ancora: come ottimizzare un processo in cui il tutor interagisce da una parte con i corsisti e dall’altra con docenti ed esperti? Come mantenere sempre vivo un confronto che permetta una stratificazione di esperienze di tutoring (raccolta di casi, dati, messaggi, ecc.) e quindi la creazione di *buone pratiche* che allo stesso tempo si mantengano dinamiche?

Le considerazioni emerse, a volte complementari a volte contraddittorie, sono state riassunte e riportate come voci consecutive agli *spunti di discussione* che le hanno generate.

SPUNTI DI DISCUSSIONE

Di seguito sono riportati i punti emersi dal brainstorming tra i tirocinanti, sui quali si è concentrata la riflessione.

- Confronto critico tra quanto espresso nel prontuario tutor (elaborato su libera iniziativa dai tirocinanti, durante il proprio corso di formazione) e quanto effettivamente riscontrato durante il tirocinio. Quali modifiche o aggiunte apportare?
- Incontro in presenza prima dell’inizio corso. È necessario o inopportuno?
- Che peso ha avuto il fattore emotivo del-

1
 Hanno contribuito alla stesura di questo elaborato Francesca Concetta, Luciana Cuppo, Lucia Macaluso, Valentina Meli, Stefania Melley, Paolo Tosato, Tiziano Trevisan, Christina Young, Lucilla Zava.

2
 Docente: Vittorio Midoro.

3
 Teodora Putilli e Marisa Zanella.

la “prima volta” come tutor? Equilibrio tra formalità ed informalità nella comunicazione.

- Esigenza di competenza sui contenuti: il tutor deve essere o meno esperto disciplinare?
- Problemi di socializzazione: come gestirli?
- Come sollecitare gli interventi?
- Come sono state gestite le richieste d'aiuto da parte dei corsisti?
- Le esperienze pregresse dei corsisti all'interno di corsi on line hanno influenzato i modi di lavoro? BSCW vs Moodle: quali le principali differenze nel lavorare con queste piattaforme?
- Utilità delle chat: potrebbero essere usate utilmente all'interno di un corso come TED?
- Valutazione in itinere e finale. Il tutor insegna, e quindi valuta, oppure forma, e quindi non formula giudizi?
- In che misura ha influito sul ruolo di tutor tirocinante l'essere al tempo stesso corsista? C'è stata differenza tra le tecniche di conduzione di tutor ex-“sissini” e di tutor non diplomati alla SISS?
- Consapevolezza e conoscenza di tecniche comunicative: con quanta parte di queste si è agito?
- Lo stile del tutor può generare fenomeni di condizionamento nel comportamento dei corsisti?
- Percezione da parte dei tutor del gradimento del corso: che tipo di feedback si è ricevuto da parte degli studenti?
- Come fare la valutazione esterna dell'operato del tutor?
- Come ha funzionato l'area tutor a livello di supporto? Come rendere ottimale il rapporto tra tutor, esperti e progettisti?
- Perché è utile inviare una domanda posta al tutor anche alla comunità?
- Bilancio sull'apprendimento dei tutor: quanto anch'essi hanno appreso dall'esperienza vissuta?

Di seguito è riportato un breve riassunto della discussione su ognuno di questi temi.

Confronto critico tra quanto espresso nel “Prontuario del tutor” e quanto effettivamente riscontrato durante il tirocinio.

Quali modifiche o aggiunte apportare?

Il miglior prontuario si costruisce strada facendo: si sceglie in itinere quello che più si confà alle esigenze del momento, e tutti gli accadimenti non previsti devono essere usati per il suo miglioramento.

Cosa inserire o migliorare:

- rivedere continuamente gli indicatori di valutazione.
- inserire indicazioni su come strutturare un'attività (questa indicazione è valida soprattutto per chi partecipa alla progettazione del corso).
- riportare un elenco più completo possibile di esempi di messaggi tipo, da arricchire e perfezionare di volta in volta: utili quelli di apertura, intermedio, e di chiusura nonché i compensativi; difficile però prevederli nel contesto sempre diverso delle attività.
- anziché prevedere tutte le possibili casistiche, suggerire di archiviare i propri messaggi, specie quelli particolarmente significativi, per gestire situazioni di tipo ricorrente.
- inserire consigli per minimizzare gli effetti emotivi.
- sottolineare l'importanza del conoscere il corso: partecipare allo stesso prima di operarvi come tutor (almeno in maniera virtuale), o comunque partecipare ad un corso con metodologia affine.
- dare risalto a delicatezza e tatto negli interventi
- dare risalto alla progettualità, alla chiarezza degli obiettivi.
- dare importanza all'empatia, all'ascolto attivo.

Un prontuario dovrebbe contenere non un elenco dettagliato di comportamenti, bensì dei criteri generali: ad esempio quando è opportuno intervenire per impedire il *globe-trottering* (cioè mantenere fisso il focus sull'attività e non lasciare che le discussioni seguano filoni non pertinenti con lo scopo) o quando invece è opportuno non intervenire per favorire l'interazione tra pari, etc. Quando si progetta un corso si dovrebbe progettare anche un buon manuale del tutor. È consigliabile aprire nella piattaforma un'area dedicata alle questioni meramente organizzative da demandare direttamente alla segreteria, nonché un'area dedicata all'apertura di nuovi filoni di discussione liberi, in modo da cogliere occasioni di approfondimento facoltative pur senza perdere di vista gli obiettivi principali del corso. Altro aspetto importante è il manuale del tutor, che dovrebbe contenere anche informazioni su come è stato concepito il corso. Il tutor, infatti, deve avere la massima coscienza di ciò che sta monitorando (conoscenze tacite o implicite, non dichiarate negli obiettivi didattici, che vanno oggettivate, tipicamente nei manuali).

Incontro in presenza prima dell'inizio corso. Necessario o inutile?

I tirocinanti hanno riflettuto molto su tale questione. Per qualcuno dipende dal tipo di formazione del tutor stesso e dalle caratteristiche legate alla personalità: alcuni sentono il bisogno di incontrare i corsisti all'inizio delle attività, perché l'impatto iniziale aiuta a capire meglio personalità e caratteri, altri invece rifiutano questa idea perché ci si ancorerebbe ad un'immagine stereotipata e non si riuscirebbe a pensare al corsista come ad una persona in continua evoluzione.

Secondo alcuni è meglio realizzare la socializzazione on line e non farsi influenzare dalla prima impressione in presenza. L'interazione comunicativa on line è strettamente vincolata alla comunicazione scritta: si deve cercare di capire con chi si lavora dal modo con cui scrive, e quindi non è strettamente necessaria la conoscenza *vis a vis*.

Secondo altri, se così fosse, allora non si potrebbe nemmeno insegnare in presenza. Una possibile differenza sta nella modalità di interazione: l'insegnamento classico prevede un contatto diretto e continuo con i discenti, cogliendo quotidianamente i cambiamenti e l'evoluzione dei rapporti e avendo la possibilità di chiarire continuamente gli elementi incerti. L'evoluzione di un corso on line è invece usualmente molto ridotta nel tempo, e non consentirebbe questo continuo aggiustamento.

Tutti concordano invece sull'utilità dell'incontro finale: il confronto a corso ultimato aiuta a tararsi per le esperienze future. Probabilmente per il corsista è diverso: lo sviluppo della socialità avviene meglio on line, la presenza può però aiutare nei momenti iniziali, per rompere il ghiaccio e dare una base di partenza alla socializzazione.

Il docente progettista nota che, secondo la letteratura del settore, sono consigliati due incontri: uno all'inizio e uno alla fine del corso. Il primo per favorire al massimo la socializzazione, la condivisione, la creazione di un ambiente amichevole e per la presentazione della piattaforma. Nell'incontro iniziale si dovrebbe definire un contratto formativo e una concertazione di regole, in un clima cordiale e sereno.

Gli incontri a metà corso, possono generare disaffezione per il lavoro dei primi moduli, perché si tende a demandarlo al successivo incontro in presenza.

Gli incontri in presenza sono a volte impossibili da organizzare, a causa delle distanze estremamente ampie, che risultano usual-

mente date le diverse provenienze dei corsisti. A ciò si può porre rimedio con strategie alternative, tipo chat o videoconferenze.

I tutor tirocinanti hanno infine espresso una loro opinione riguardo alla peculiarità di questo corso: gli incontri in presenza non sono stati specificamente funzionali alle attività on line. Rappresentavano moduli didattici a sé stanti, che pur finalizzati agli obiettivi del corso, non risultavano né propedeutici ai moduli seguenti, né "intrecciati" strettamente alle attività previste.

Che peso ha avuto il fattore emotivo dovuto al battesimo come tutor?

Meglio la formalità o l'informalità?

I tirocinanti hanno sollevato ulteriori questioni in merito a questo punto.

- Esistono tecniche per gestire l'emozioni?
- Come capire quando condividere le emozioni e quando invece mantenere un tono formale?
- È necessario nascondere le emozioni, o vanno sempre e comunque esternate?
- La formalità è sempre sinonimo di autorevolezza?
- Quanto conta stabilire un patto iniziale comprensivo di regole? Può essere comunque poi cambiato in itinere con atteggiamenti più amichevoli?
- Cambia l'atteggiamento se cambia il contesto (es. tutoraggio a scuola/università, tutoraggio in azienda)?

Il docente progettista ritiene che dipenda dal contesto, ma in generale non esistono ragioni particolari per nascondere le emozioni? Il tutor ha sempre il vantaggio di poter tacere senza doverne fornire spiegazioni; inoltre, per la sua autorevolezza, è sempre visto in maniera diversa dagli altri. Il suo ruolo è comunque quello di capire quale sia la strategia migliore per quel gruppo, in quel momento, sempre con pacatezza e tatto. I tirocinanti si trovano d'accordo sul fatto che non ci si dovrebbe comportare in modo troppo formale (ad esempio dando del *lei* ai corsisti) perché si contribuirebbe a rafforzare quella sensazione di freddezza che di per sé genera il lavorare in remoto. Le regole non devono essere subite, ma generate insieme, all'interno della comunità. Il tutor, poi, ha una propria personalità a cui non deve fare violenza, snaturandosi per essere troppo o troppo poco formale rispetto a quanto sarebbe stato in condizioni usuali; l'importante è che il corso prosegua così come i progettisti l'hanno creato, perseguendo comunque gli obiettivi proposti. Ci sono però delle barriere di intimità che non

vanno superate (ad es. *chat demenziale*); nell'*area caffè* si possono trattare argomenti completamente avulsi dal corso, con tono conviviale, ma le zone relative all'attività didattica vera e propria devono essere focalizzate sulle attività del corso e il tono della comunicazione deve essere ad esse adeguato. La qualità della comunicazione va adattata al contesto che dipende dalle caratteristiche dei corsisti e del gruppo con cui si lavora. Nell'opinione delle tutor esperte, questo aspetto ha molti elementi in comune con l'insegnamento classico, in cui confidenza e familiarità non portano a mancanza di rispetto o minore autorevolezza. Queste si costruiscono in base alla stima che si è generata nei confronti delle figure tutoriali o docenti e questa stima deve essere continuamente consolidata.

Esigenza di competenza sui contenuti (il tutor deve essere o meno esperto?)

Anche questo aspetto ha generato un acceso dibattito. Esiste infatti il rischio di una sovrapposizione di competenze tra docente e tutor qualora siano entrambi esperti; oppure, nel caso contrario, di una possibile perdita di credibilità del tutor rispetto al docente.

I tutor tirocinanti ritengono quindi che un minimo di conoscenze sugli argomenti del corso sia necessario, e che proprio questa sorta di autoformazione e aggiornamento dei tutor sia motivante e utile per la loro professionalità. Di qui la necessità di poter avere i materiali del corso in anticipo per migliorare le proprie conoscenze degli argomenti del corso e poter sperimentare prima le attività proposte.

Rimane comunque ferma anche l'opinione che il ruolo del tutor deve essere ben distinto da quello del docente, e che ciò dovrebbe essere esplicitato chiaramente anche ai corsisti. I limiti di intervento del tutor sui contenuti non devono perciò essere vissuti con frustrazione. A supporto della mancata conoscenza disciplinare specifica dovrebbe essere attivata un'*area esperto*, a cui il tutor o i corsisti possono ricorrere in caso di necessità. Si concorda comunque sul fatto che le competenze di base del tutor non poggiano sulle conoscenze contenutistiche, quanto su quelle metodologiche e formative. Considerando poi che molti corsi on line sono basati su l'apprendimento collaborativo, l'intervento specifico del tutor è raramente rivolto ai contenuti, ma cerca di favorire una co-costruzione comune di conoscenza tra corsisti.

Valutazione in itinere e finale da parte del tutor

L'argomento tocca profondamente tutti i presenti. I tutor tirocinanti esprimono subito la convinzione che i criteri vadano esplicitati da subito (assieme con gli obiettivi generali) anche con i corsisti, stipulando il cosiddetto *contratto formativo*. In ogni corso, poi, ci sono dei macro-obiettivi da raggiungere, ma bisogna individuare anche dei micro-obiettivi, personalizzati da corsista a corsista; per fare questo la figura del tutor è fondamentale.

Oltre a valutare singolarmente ogni modulo (valutazione formativa), si dovrebbe anche effettuare una valutazione generale dell'intero processo (valutazione sommativa). Alla fine del corso molti tutor hanno aggiornato la loro valutazione degli studenti in relazione all'intero processo formativo del corso, confrontando i propri voti con quelli degli altri tutor. È stato valutato anche il raggiungimento di obiettivi impliciti, come l'acquisizione di capacità comunicative in rete o quella di usare piattaforme per l'e-learning. Viste le attività previste, è opinione comune che a volte è impossibile essere pienamente oggettivi nella valutazione, soprattutto se dobbiamo valutare un saggio breve; per esserlo dovremmo utilizzare prove strutturate. Riguardo alle competenze del tutor necessarie per la valutazione, si è registrata una divergenza di posizioni:

- una parte dei tutor tirocinanti sostiene che, se si deve valutare l'apprendimento, allora bisogna essere esperti del contenuto del corso;
- l'altra parte sostiene invece che non sempre è necessario essere esperti dei contenuti per compiere una valutazione e che dipende anche da ciò che si deve valutare (processo o prodotto).

Il docente progettista interviene ricordando che bisogna sempre tener presente il fine della valutazione, la quale può essere di tre tipi diversi:

- *formativa*: serve a mettere a punto il corso (formativa perché forma il corso non la persona);
- *sommativa*: viene fatta a fine corso e richiede il confronto con gli obiettivi prefissati all'inizio;
- *normativa*: serve a selezionare, a discriminare i "buoni" dai "cattivi" e tra i "buoni" i "più buoni".

La valutazione serve per monitorare da un lato l'andamento del corso (formativa), dall'altro l'apprendimento dei corsisti.

Bisogna osservare quanto i messaggi dei corsisti abbiano contribuito alla conoscenza

comune e quanto abbiano stimolato la discussione, finalizzandola all'obiettivo del corso. Alcuni parametri, che possiamo definire "secondari", per valutare i messaggi dei corsisti sono: la prontezza, la significatività, l'uso di codici corretti.

I criteri di valutazione andrebbero presentati alla prima lezione in presenza. È importante per il corsista sapere che oltre ad una valutazione di gruppo è prevista anche una valutazione individuale. È importante che le regole di valutazione siano chiare ai corsisti e che questi rispettino le scansioni temporali previste.

In un corso come quello che si è appena concluso è meglio utilizzare elaborati aperti. Nella valutazione di questi lavori, il tutor deve porre attenzione a come scrive un corsista, a come struttura il pensiero, alla pertinenza delle risposte alle domande. Quando si valuta una prova è utile avere una lista di controllo che indichi cosa si deve rilevare.

Quando si esegue la valutazione finale del lavoro di un corsista, non bisognerebbe fare semplicemente la somma dei voti assegnati ad ogni singolo modulo, ma andrebbe rilevato anche l'andamento evolutivo del corso. Tutti i partecipanti si sono dimostrati concordi nel fornire messaggi di rinforzo in itinere ai corsisti. L'importanza di tali messaggi è stata sottolineata dal docente così come dai supervisor e dai tutor tirocinanti.

Per il docente, i messaggi di rinforzo sono utili, ma è importante avere tatto; devono rappresentare un confronto sui punti di forza e di debolezza del lavoro del corsista.

Per i supervisor, i messaggi compensativi sono molto importanti, sia in relazione alla trasparenza della valutazione, sia per la motivazione.

Per i tutor tirocinanti, i messaggi di rinforzo sono stati molto utili; possono essere utilizzati per stimolare e per spronare gli studenti (in molti casi hanno risvegliato le persone più restie alla comunicazione). La valutazione formativa e i messaggi di rinforzo sono uno strumento strategico per indicare al corsista un futuro sviluppo e l'importanza del modulo, oltre a fungere da *feedback* per far capire come stanno procedendo. È altrettanto importante motivare con chiarezza il giudizio espresso.

In che misura influisce sul ruolo di tutor tirocinante l'essere al tempo stesso corsista? C'è stata differenza tra le tecniche di conduzione di tutor ex-"sissini" e di tutor non diplomati alla SISS?

Molte nozioni apprese durante il corso TOL

hanno aiutato a risolvere casi particolari, ed è stato prezioso riferirsi anche al confronto con gli altri tirocinanti nei forum del corso di perfezionamento. Si capisce meglio lo stato d'animo dei corsisti; interagire con tutor diversi aiuta ad ampliare le prospettive. Non solo, ma alcuni riferimenti sono stati tratti anche da precedenti corsi basati su FAD, master, e persino da pubblicazioni on line, anche se sono state riscontrate notevoli differenze di impostazione. Essere corsista tirocinante ha spronato a dare il meglio, per la consapevolezza di un continuo monitoraggio e valutazione del nostro operato. Ogni esperienza aiuta: se è positiva si genera un effetto *copia e incolla*, se negativa, invece, un effetto *taglia e riduci*. Fare esperienza di più corsi on line aiuta a generare confidenza con diversi processi di *e-learning*, rendendoci più tranquilli anche dal punto di vista psicologico, oltre che operativo.

Riguardo all'esperienza pregressa, essa potrebbe essere un limite e non una risorsa, se vi si rimane strettamente ancorati. Per qualcuno dei tutor tirocinanti, che ha frequentato precedentemente la SISS, il ricordo dei corsi seguiti ha contribuito ad abbassare le aspettative iniziali, anche se poi si è dovuto ricredere. Essi dichiarano di conoscere bene le dinamiche di relazione che caratterizzano il corso e di aver instaurato subito un buon rapporto con gli studenti; ritengono tuttavia che si possa correre il rischio di immedesimarsi troppo nei corsisti. Gli *ex-sissini*, inoltre, avevano chiare le competenze pedagogiche sviluppate dai corsisti a cui si potevano riferire per eventuali richiami, discussioni o approfondimenti. Pochi corsisti avevano però esperienze on line basate sulle comunità di apprendimento essendo il corso TED l'unico all'interno della SISS che avviene con questa modalità.

Secondo il docente, gli aspiranti tutor on line avrebbero dovuto frequentare almeno un corso basato su tale modalità. Ad esempio, nel reclutamento dei tutor per la prossima edizione del corso TED, si potrebbero selezionare i corsisti di quest'anno che hanno avuto le votazioni migliori, formandoli poi come tutor e facendoli operare come tirocinanti sotto la stretta supervisione di tutor esperti. Questa modalità tuttavia non viene seguita se i tutor sono certificati da enti di formazione specifici.

Secondo i supervisor di tirocinio, però, quest'ultima modalità di reclutamento (probabilmente per la formazione ritenuta non del tutto adeguata) non è l'ideale. Si rischia di dover ricorrere all'inventiva e al *savoir fair* personale.

Ci si è perciò chiesto: “servono doti innate per fare il tutor o no?”. C’è chi ha un’innata capacità a mediare ed è perciò *naturalmente* predisposto. In tal caso le doti personali aiutano; ma non si esclude la possibilità di diventare un buon tutor per chi non possiede *naturalmente* tali doti: ciascuno può migliorare se riceve una buona formazione; inoltre l’abilità tecnica è sempre migliorabile.

Esperienze pregresse dei corsisti all’interno di corsi on line: BSCW vs Moodle

I corsisti seguiti dai tutor tirocinanti avevano utilizzato per i corsi seguiti precedentemente unicamente la piattaforma per l’*e-learning* denominata BSCW. L’esperienza pregressa relativa all’*e-learning* andava considerata limitatamente, visto che i corsisti provenivano da indirizzi diversi e quindi avrebbero potuto aver sviluppato competenze diverse nella modalità on line.

Si è rilevato, infatti, un iniziale disorientamento da parte dei corsisti di fronte alla prospettiva di frequenti collegamenti (nei corsi precedenti era richiesto di inviare solamente un messaggio a settimana) e una diffidenza nei confronti del lavorare in comunità per i tempi diversi di lavoro (non più così autonomi) e probabilmente - per qualcuno - anche per scarsa abitudine alla collaborazione. Le preoccupazioni si sono dissolte abbastanza rapidamente, ma in qualche caso la resistenza al lavoro collaborativo si è protratta sino alla fine del corso.

L’esperienza dei corsisti, demotivati dalla freddezza riscontrata in BSCW e spaventati dalle diverse modalità di gestione del corso TED (basato sulla costituzione di comunità di apprendimento), ha giocato negativamente nell’approccio iniziale. Fin da subito, però, hanno trovato la piattaforma MOODLE molto più accogliente e progressivamente hanno anche apprezzato il lavoro impostato sullo sviluppo di riflessioni collettive, piuttosto che sulla mera acquisizione di contenuti. MOODLE si è rivelato migliore di BSCW, sia per le potenzialità tecniche, sia perché è più accattivante e familiare: assomiglia molto ai siti classici che quotidianamente si navigano. È stato rilevato un aspetto critico di come è stata usata la piattaforma BSCW, in cui tutti i partecipanti risultano anonimi, scelta resasi necessaria a causa dell’alto numero di utenti. Se infatti venissero concessi “privilegi” maggiori agli utenti (elevandone il *profilo-utente* e permettendo maggiore iniziativa), non si

riuscirebbe a gestirli tutti in modo efficiente. Questo è considerato un limite, per la necessità di firmare e datare ogni messaggio.

Moodle è risultato invece più *user friendly*. Comporta sporadicamente problemi di formattazione dei messaggi. Presenta, inoltre, una buona tracciatura degli ingressi e delle operazioni dei singoli corsisti.

È opinione condivisa che il tutor debba avere un minimo di competenza riguardo la piattaforma su cui è basato il corso.

Il docente del corso sottolinea comunque che entrambe le piattaforme non sono state progettate per supportare corsi di questo tipo. Il parere del docente è che in alcuni casi l’esperienza pregressa con altre piattaforme potrebbe non essere un vantaggio, perché ci si aspetta una cosa e invece se ne riscontra un’altra. Tuttavia nel caso specifico il confronto con BSCW ha permesso di sviluppare capacità critiche nell’analisi di diverse piattaforme per l’*e-learning*. L’esperienza del corso TED ha motivato i corsisti a migliorare le proprie competenze informatiche e alcuni di loro che insegnano hanno manifestato la volontà di trasferire le competenze apprese in classe.

Utilità delle chat didattiche

Quando può essere utile la comunicazione sincrona a distanza? Ad esempio per un brainstorming iniziale. Oppure in fase di socializzazione. Quindi per rispondere deve essere chiarito il contesto di applicazione. Indirettamente può migliorare la capacità di lettura veloce e di conseguenza l’apprendimento di una lingua scritta, ma bisogna fare attenzione al linguaggio tipico delle chat, usualmente ricco di acronimi, abbreviazioni, modi di dire ecc. Ancora una volta è necessario chiarire a priori che tipo di linguaggio usare nelle chat didattiche.

I limiti derivano dalla impossibilità di utilizzare tale strumento con gruppi numerosi, dalla necessità di prevedere un moderatore, dalla parcellizzazione dei tempi di risposta (a volte dalle sovrapposizioni, che fanno perdere la sequenza comunicativa).

Il docente suggerisce che, dovendo scegliere una forma di comunicazione sincrona è preferibile optare per una soluzione multimediale con voce, immagini, testo, condivisione file etc.

Rinvio di una domanda posta al tutor alla comunità di apprendimento

Le domande poste dai corsisti dovrebbero essere gestite dalla comunità; solo in caso di

non risposta da parte dei *pari*, il tutor dovrebbe fornire l'aiuto richiesto, in base alle proprie competenze. In questo modo si stimola la costruzione collettiva della conoscenza, e piano piano diventerà prassi consolidata inviare le richieste ai compagni di corso invece che al tutor. Il tutor, così facendo, favorisce il dialogo, rimanendo in una posizione di imparzialità. All'inizio i corsisti dovrebbero essere invitati a indirizzare i propri problemi ai colleghi di corso, piuttosto che al tutor.

Le richieste di tipo tecnico non dovrebbero essere, per lo stesso motivo, gestite con mail private. Il tutor deve cercare di capire se i problemi tecnici siano in realtà una scusa per non affrontare l'attività. L'area tutor è stata di forte supporto nei casi di problematiche non risolvibili mediante la collaborazione nei forum.

Nel caso in cui il gruppo abbia avviato una interazione efficace, e lavori bene in sintonia, il tutor non dovrebbe intervenire (anche se ne sente *personalmente* la necessità); al massimo può "ricordare" che è sempre vigile e presente. Tuttavia se intervenisse troppo, rischierebbe di comprimere e soffocare la riflessione metacognitiva.

Anche il docente progettista suggerisce che il tutor dovrebbe tentare di privilegiare il rapporto tra i membri della comunità. Se la richiesta è individuale, il tutor deve rilanciare lo stimolo a tutta la comunità in modo che riparta un dialogo tra i suoi membri. Il tempo di latenza (per l'interiorizzazione delle richieste e la formulazione del pensiero) deve essere commisurato all'analisi della domanda e delle possibili soluzioni.

Le richieste di aiuto dei corsisti dovrebbero essere gestite nel modo suggerito nel seguente grafico di Figura 1.

L'attività più stimolante nel creare questo tipo di fluire comunicativo è stata sicuramente quella relativa al *blog*, che in realtà si è trasformata in continua interazione tecni-

ca, di riflessione, di metodo. Durante questa attività, che peraltro era l'ultima prevista dal corso TED, ha fatto chiaramente percepire l'esistenza della comunità di apprendimento.

I tutor tirocinanti chiedono: «È stata fatta appositamente alla fine del corso questa attività?». Il progettista risponde: «Sì, la scansione delle attività è stata studiata per aumentare gradualmente lo spirito di comunità: dall'iniziale socializzazione, passando per il gioco di ruolo, concludendosi con un vero e proprio progetto comune da portare a termine».

La discussione conferma quindi l'importanza della costruzione comune di conoscenza. Emerge però una questione relativa al numero di filoni di discussione.

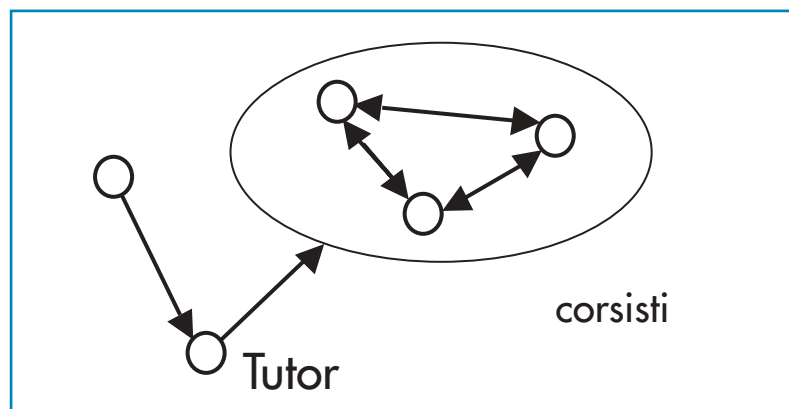
Ci si chiede:

- Apprendo troppi filoni di discussione, non si rischia di disorientare i corsisti?
- Troppe finestre da aprire, come influiscono sulla concentrazione dei corsisti?
- È dispersivo? È fuorviante? O è fortemente razionale?
- Più spazi di discussione si aprono e meno si risponde?

Il docente suggerisce di aprire al massimo un filone apposito per risolvere problematiche di tipo tecnico, in cui a volte potrebbe non rispondere il tutor, ma appunto il personale tecnico specializzato. Le domande devono però essere inerenti al corso, non a problemi personali (es. difficoltà di connessione dei singoli corsisti).

Sottolinea inoltre che il disorientamento può dipendere dalla piattaforma e dalla sua conformazione. Tutte le conversazioni devono essere finalizzate al lavoro, e quindi si deve, nei diversi filoni, parlare comunque di argomenti inerenti al corso. Non risulta perciò dispersivo a priori l'avere più filoni aperti: è importante dare chiare indicazioni e mantenere il focus discorsivo.

figura 1



L'impatto dello stile del tutor sulla modalità di comunicazione nei forum

I tutor tirocinanti sono d'accordo che le interazioni sono state maggiori quando il tutor è intervenuto con domande stimolo sia sui contenuti che sulla metariflessione; anche se il gruppo proseguiva autonomamente, grazie agli interventi dei tutor si è generata una catena comunicativa di approfondimento sul proprio operato. La nuova conoscenza, specie in una comunità, passa per un conflitto, per una rottura. La provocazione può essere costruttiva. Si pensa inoltre che

nello specifico del corso TED, il tutor dovrebbe intervenire perché la comunità di apprendimento in due mesi non è facile da creare. I ruoli non si possono delineare in così breve tempo. Si è constatato che se un tutor è comunicativo anche i corsisti sono più comunicativi. Lo stile espressivo del tutor (messaggi lunghi o corti, emoticons o meno, ecc.) tuttavia non ha condizionato quello dei corsisti.

Come ha funzionato l'area tutor a livello di supporto per l'operato dei tutor tirocinanti?

Indubbiamente *l'area tutor* è risultata efficace non solo per il supporto tecnico ed organizzativo, ma anche psicologico. In relazione a questi diversi aspetti emersi, i tutor tirocinanti esprimono la necessità di dividere lo spazio per il supporto tecnico-organizzativo da quello dedicato al libero confronto delle esperienze. Quest'ultimo è molto utile per la collaborazione tra i tutor: permette di operare riflessioni metacognitive, che rendono dinamico il processo di crescita, creando prospettive diverse. È citata la seguente frase: "I tutor affinano i tutor come due lame che si affilano a vicenda".

Qualcuno rileva che può essere vissuto come condizionamento il fatto di avere un occhio vigile che continuamente monitora le attività.

Anche i supervisori ritengono *l'area-tutor* importantissima. Il corso era diverso da altri corsi SISS, per cui è stato molto utile un confronto anche tra tutor esperti. Essi si sono dovuti anche mettere d'accordo su quali tematiche dovevano gestire. L'area tutor non è utile solo per supportare tirocinanti, ma anche per tutor esperti che per la prima volta affrontano un corso. Nel caso specifico, le riflessioni sull'operato, sull'esperienza in itinere, non debbono essere dibattute nell'*area tutor* ma all'interno dei forum specifici del corso TOL.

Il docente rileva che le sessioni del corso non debbano essere accessibili da persone esterne al corso. In caso ci siano osservatori esterni, ciò deve essere dichiarato apertamente. L'intervento di esterni non viene però condiviso pienamente, perché possono minare l'equilibrio del gruppo.

Modalità di gestione delle problematiche e delle richieste d'aiuto da parte dei corsisti Rapporto tra tutor esperti e progettisti.

Il progettista dichiara che è utile monitorare tutte le variabili, tra le quali anche i tutor. Il ruolo del progettista, come quello del tu-

tor, può essere distribuito tra più agenti. Questi ruoli possono anche essere raggruppati in un unico attore, che però deve scindere i due ambiti di azione. Il tutor non deve stravolgere il lavoro del progettista, che è il regista dell'azione del tutor. In questa prospettiva, il tutor non si deve arrogare il compito di cambiare la struttura del corso, ma al massimo può segnalarne i malfunzionamenti.

Nella formulazione progettuale degli obiettivi generali previsti per il corso, anche in seguito ad un'analisi dei bisogni, si può procedere alla declinazione in obiettivi personalizzati coinvolgendo oltre al tutor anche i progettisti; ma questo non può essere consentito per un corso che prevede una utenza di massa.

Bilancio sull'apprendimento dei tutor

Il bilancio è assolutamente positivo, sia per quanto riguarda l'acquisizione di contenuti (gli stessi offerti ai corsisti), sia per l'apprendimento delle modalità di gestione delle attività, (repertorio di accorgimenti, modalità di relazione ecc.). Questo fa sentire i tirocinanti più sicuri nell'affrontare il loro futuro di tutor.

Viene espressa anche soddisfazione sul fatto di aver potuto mettere in pratica quanto appreso teoricamente e di avere utilizzato, già in questa fase, qualche strumento offerto dal corso. È riconosciuta perciò un'alta spendibilità del corso.

Il docente ricorda che una tendenza nei corsi di formazione per adulti dovrebbe essere quella che quanto viene appreso potrebbe avere una ricaduta immediata sulla loro realtà professionale.

I tutor tirocinanti ritengono gratificante la fiducia che è stata riposta in loro dal docente e dai supervisori. È la prima volta che le attività on line vengono gestite da tirocinanti senza dichiararlo ai corsisti. Si è sentita una forte responsabilità formativa, soprattutto iniziale, ma mai soffocante. Questa esperienza di tirocinio diretto viene percepita come la più forte esperienza formativa del corso TOL. Ciò ha determinato un salto di qualità nel proprio agire formativo ed ha aiutato alcuni tirocinanti a riconoscere lati della propria personalità che finora non erano emersi. È stato un modo per imparare sperimentando.

I tirocinanti infine auspicano che in futuro il tirocinio si prolunghi maggiormente per avere più tempo per una riflessione comune che coinvolga anche l'esame dei progetti realizzati durante il corso TOL.