

Il modello di orientamento "a stanze"

*Analisi dei bisogni e formazione
universitaria a distanza*

■ **Stefano Castelli, Luca Vanin, Marco Brambilla**

Dipartimento di Psicologia, Università degli Studi di Milano-Bicocca
[[stefano.castelli](mailto:stefano.castelli@unimib.it), [luca.vanin](mailto:luca.vanin@unimib.it)]@unimib.it
marco.brambilla@psico.unimib.it

INTRODUZIONE

Nell'ultimo decennio la proliferazione degli strumenti informatici ha favorito una progressiva crescita dell'offerta formativa a distanza, contribuendo alla trasformazione dell'assetto didattico di molti atenei italiani e stranieri.

La Facoltà di Psicologia dell'Università degli Studi di Milano-Bicocca ha risposto a questa tendenza istituendo dall'anno accademico 2003/2004 il corso di laurea a distanza (CdLD) triennale in Discipline della Ricerca Psicologico Sociale, in collaborazione con il Consorzio Nettuno e proponendo un corso in modalità mista; vale a dire, una modalità in cui l'intero setting didattico è organizzato sulla base di videolezioni dei corsi accademici, su spazi virtuali di interazione e sui tradizionali esami in sede.

Appare chiaro che, per come sono progettate, le due tipologie di corsi di laurea (tradizionale vs. distanza) delineano differenti risposte didattiche a utenze per molti versi eterogenee. Al corso tradizionale solitamente si iscrivono coloro che possono frequentare le attività didattiche (lezioni ed esercitazioni), che hanno la possibilità di partecipare ai differenti momenti di orientamento in sede ed in generale in presenza (sportelli, incontri, *open day*, ecc.). Per le sue caratteristiche, d'altra parte, il CdLD è più adatto ai lavoratori, e in generale a tutti coloro i quali non possono o non desiderano frequentare con costanza i momenti didattici tradizionali.

Del resto, come indicato altrove [Castelli et al., 2005] [Vanin et al., 2005] e come riscontrabile in letteratura [Biolghini e

Cengarle, 2000] [Calvani e Rotta, 2000] [Weller, 2000] le persone che prediligono la modalità a distanza presentano specifiche caratteristiche socio-demografiche: età relativamente matura, non di rado alla seconda esperienza universitaria, spesso a diversi anni di distanza dalla prima, quasi esclusivamente lavoratori a tempo pieno, e quindi spesso impossibilitati a garantire una presenza costante presso un ateneo.

Un'utenza con tali caratteristiche sembra essere più favorevole ad interazioni a distanza (prevalentemente via web, lasciando in secondo piano le forme tradizionali quali telefono, appuntamento in sede, ecc.).

Ma le caratteristiche demografiche non sono certo sufficienti a comprendere gli effettivi bisogni dei potenziali iscritti ad un CdLD, ai quali è necessario dedicare una serie di indagini specifiche, tenendo in considerazione anche il fatto che i "potenziali utenti" non costituiscono una massa statica ma, al contrario, una popolazione che varia in funzione delle diverse fasi di approccio all'università (p.es., la popolazione di chi sta valutando come mera ipotesi l'idea di iscriversi ad un CdLD è diversa da quella di chi ha già deciso, e sta cercando informazioni concrete riguardo allo specifico corso da frequentare).

Il presente contributo si pone, pertanto, l'obiettivo di trovare risposte al problema di fornire ai futuri studenti un orientamento puntuale e completo prima del loro ingresso nella realtà accademica, adeguando la strumentazione tecnica al differente stadio di ingresso nel sistema didattico a distanza e sfruttando le potenzialità delle risorse online.

1

Va sottolineato che il forum del Consorzio Nettuno non è distinto per Polo Tecnologico, e che pertanto è possibile distinguere la provenienza degli studenti che lo utilizzano solo in misura alquanto indaginosa.

2

Dal punto di vista descrittivo, si tratta di studenti mediamente maturi per quanto riguarda l'età ($M=35$), equamente distribuiti per genere, provenienti prevalentemente dalla Lombardia (81%) e dalle regioni del Nord Italia e lavoratori, la maggior parte dei quali (79%) impiegati a tempo pieno. Il 39%, inoltre, è alla seconda esperienza universitaria.

3

Si tratta dei partecipanti alle esercitazioni del corso di "Strumenti psicologici della formazione", tenuto presso il CdL in Scienze e Tecniche Psicologiche di Milano-Bicocca, nell'a.a. 2004-2005, che cogliamo l'occasione di ringraziare.

L'analisi dei bisogni si configura dunque come primo passo per la conoscenza della tipologia di utenza, differenziata sulla base della fase di ingresso nel sistema universitario, secondo un modello definito "a stanze". Tale modello indica l'opportunità di differenziare modalità, tempi, strumenti di divulgazione delle informazioni, a seconda del grado di coinvolgimento nella realtà accademica.

Il percorso descritto si articola in due fasi: in primo luogo vengono illustrati i risultati di un'indagine preliminare dei bisogni di coloro che richiedono informazioni alle segreterie sul CdLD. Tale indagine è stata condotta, prima ad un livello esplorativo mediante l'analisi del contenuto dei messaggi prodotti sul forum nazionale del Consorzio Nettuno e, in seguito, attraverso un software specifico (T-lab PRO 4.0) applicato ad un corpus selezionato di e-mail.

A partire dai risultati di tali ricerche, la seconda fase descrive il processo di costruzione di una rete informativa che si adegui ai diversi livelli di informazione richiesta e fornisca un valido supporto informatico e di orientamento a tutti i potenziali studenti, oltre che a coloro i quali sono già iscritti presso l'ateneo milanese.

LA RICERCA

La ricerca qualitativa si è basata sull'analisi dei messaggi prodotti online da tutte le persone che hanno manifestato l'intenzione di iscriversi al corso di laurea in Discipline della Ricerca Psicologico Sociale presso l'Università di Milano-Bicocca, negli anni accademici 2003-04 e 2004-05, e dai neo immatricolati.

Tale scelta metodologica deriva essenzialmente dalla natura del contesto in cui la ricerca è stata condotta: l'assenza di interazioni faccia a faccia e la scomparsa della tradizionale classe in presenza sono le principali caratteristiche di un corso di formazione "virtuale", nel quale la comunicazione si sviluppa entro ambienti immateriali. Forum, chat e mailing list divengono, pertanto, gli spazi privilegiati entro cui è possibile individuare le specifiche esigenze di coloro che si avvicinano ad una realtà di formazione a distanza [Benigno e Trentin, 2000].

Da questo punto di vista il presente contributo descrive due tipi di analisi dei bisogni: un primo stadio, di carattere esplorativo, basato su tutti gli scambi online prodotti dal settembre al dicembre 2003, un secondo condotto solo sulle e-mail con richieste di informazioni prodotte in un arco di tempo più ampio (settembre 2003-ottobre 2004).

Prima fase

Il primo stadio riguarda l'analisi di contenuto [Ricolfi, 1998], senza l'ausilio di programmi computerizzati, di un corpus testuale piuttosto eterogeneo costituito dall'insieme delle interazioni avvenute sul forum del Consorzio Nettuno, fra i 57 studenti immatricolati nell'anno accademico 2003-2004 presso il Polo Tecnologico di Milano-Bicocca e gli studenti iscritti al medesimo corso di laurea ma provenienti da altri Atenei¹ (per un totale di circa 2.000 messaggi).

Dal punto di vista descrittivo, se per il campione degli studenti e dei potenziali iscritti al CdLD di Milano Bicocca avevamo a disposizione dati di natura quantitativa², non è stato possibile descrivere con più precisione gli altri soggetti coinvolti nell'interazione: a livello esplorativo, ci siamo limitati a descrivere le macro-aree senza delineare distribuzioni specifiche dei messaggi all'interno delle categorie individuate.

I messaggi sono stati esaminati da 35 giudici indipendenti³ con il solo scopo di individuare eventuali raggruppamenti semantici relativi a tipologie di bisogni informativi. Tale lavoro preliminare ha permesso di individuare quattro categorie principali, entro cui si distribuiscono equamente i messaggi presi in considerazione, e che corrispondono a differenti livelli di bisogni:

- *Organizzativi*: relativi alle procedure di partecipazione al test d'ammissione, alle modalità d'immatricolazione, di trasferimento e pagamento delle rate universitarie.
- *Didattici*: caratterizzati da quesiti relativi al piano di studi, all'organizzazione degli insegnamenti e al loro programma, alle modalità d'esame.
- *Tecnici*: specifici di una realtà di FaD e caratterizzati da tutto ciò che concerne il funzionamento dei supporti informatici, quali computer, collegamento satellitare, posta elettronica.
- *Relazionali*: volti a conoscere attraverso quali modalità si sviluppa la comunicazione a distanza con i propri compagni di corso e con le diverse strutture che caratterizzano il corso di laurea (segreterie, docenti, tutor).

Seconda fase

L'analisi appena esposta è stata condotta come preliminare esplorazione della gamma di bisogni manifestati dagli studenti e ha consentito di individuare alcuni elementi, confermati e meglio definiti nella seconda

fase della ricerca. Questo secondo livello, condotto nell'autunno del 2004, si è basato sulle e-mail inviate alla Segreteria Didattica dall'ottobre del 2003 al novembre del 2004, che possono essere considerate più significative, sia per quantità di informazioni, sia per qualità del contenuto. La selezione ha riguardato i soli messaggi di richiesta di informazioni in merito al CdLD ed ha escluso tutti gli altri tipi di comunicazione (ad es., per le matricole, questioni burocratiche e amministrative, quali la consegna del numero di matricola e del libretto, iscrizione alla mailing list, ecc.), giungendo ad una selezione di 255 messaggi su un totale di circa 1.600 e-mail.

Come anticipato, l'analisi è stata condotta mediante l'ausilio di T-lab PRO 4.0, strumento di supporto per l'analisi, l'esplorazione e l'interpretazione di testi: si tratta di un software che consente di compiere specifiche operazioni (classificazione, scomposizione, stabilire relazioni) entro un corpus testuale [Lancia, 2004].

Mediante tale supporto, dopo la fase di importazione del corpus testuale costituito da 10.282 occorrenze, è stata prodotta una mappa dei nuclei tematici, la quale mostra un insieme di parole chiave disposte in modo ordinato all'interno di uno spazio bidimensionale (figura 1), dove ciascuna parola chiave rappresenta un piccolo gruppo di parole "associate", ovvero un piccolo cluster di parole co-occorrenti nei contesti elementari del corpus. La *label* (etichetta) è costituita dall'unità lessicale che all'interno del cluster ha il valore di occorrenza più elevato.

La mappa, ottenuta mediante l'analisi delle corrispondenze, è caratterizzata da uno spazio bidimensionale organizzato da due assi che rappresentano due fattori disposti lungo una retta orientata; per approfondire i significati di tali fattori abbiamo analizzato le unità lessicali presenti entro ciascun cluster, e le tabelle che riportano gli indici dei fattori

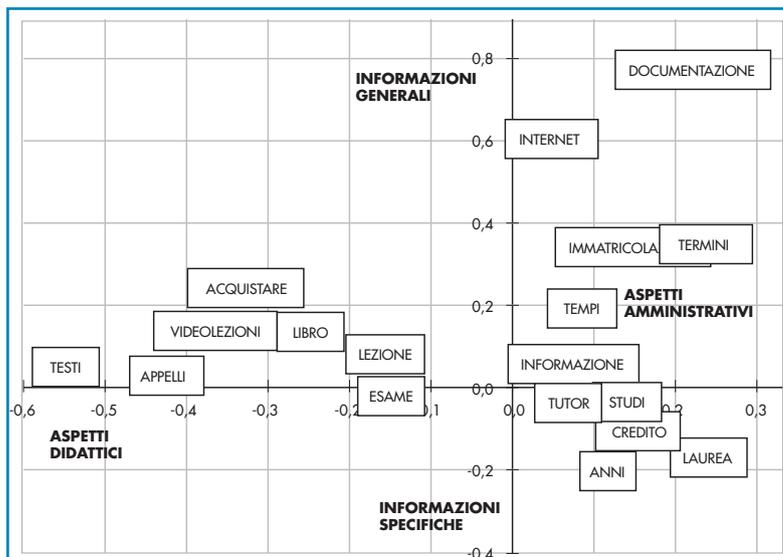


figura 1
Mappa dei nuclei tematici.

che organizzano la disposizione dei piccoli cluster all'interno dello spazio in questione. Come riscontrabile dalla figura 1 e come esplicitato nelle tabelle sottostanti (tabella 1), le parole chiave che organizzano le polarità ovest del primo fattore (asse orizzontale) sembrano riguardare più propriamente aspetti didattici, mentre quelle sulla polarità est sembrano maggiormente riguardare aspetti amministrativi.

Rinviando a lavori specifici sul software utilizzato [Lancia, 2004], è qui sufficiente ricordare che il valore "test" riportato in tabella è una misura statistica che viene utilizzata per l'interpretazione delle polarità fattoriali. Questa misura possiede due proprietà rilevanti: un valore soglia (1.96), corrispondente al livello di significatività statistica più comunemente utilizzato (p. 0.05), e un segno (-/+). Ciò significa che ordinando i valori in senso crescente o decrescente, a seconda che si considerino i valori sul polo "negativo" (-) o su quello positivo (+), è possibile apprezzare in modo immediato il peso di ciascun oggetto sull'asse fattoriale, e quindi il significato complessivo di quest'ultimo.

POLARITÀ OVEST - Aspetti Didattici		POLARITÀ EST- Aspetti Amministrativi	
	VALORI TEST		VALORI TEST
testi	-11,6542	laurea	6,5185
videolezioni	-11,3256	informazione	3,7319
appelli	-7,2363	termini (scadenze)	3,6812
acquistare	-6,8822	documentazione	3,3504
libro	-5,7960	(piano degli) studi	3,2756
esame	-4,6211	immatricolazione	3,2739
lezione	-3,3185	crediti	2,4402
		anni	2,2630

TABELLA 1. Parole chiave asse orizzontale.

POLARITÀ NORD - Informazioni Generali		POLARITÀ SUD- Informazioni Specifiche	
	VALORI TEST		VALORI TEST
documentazione	9,5071	anni	-5,3439
internet	7,7156	laurea	-5,2827
immatricolazione	5,1057	tutor	-2,7182
termini (scadenze)	4,0871	crediti	-2,7056
acquistare	3,6047	(piano degli) studi	-2,5522
tempi	2,0696	esame	-2,3567

TABELLA 2. Parole chiave asse verticale.

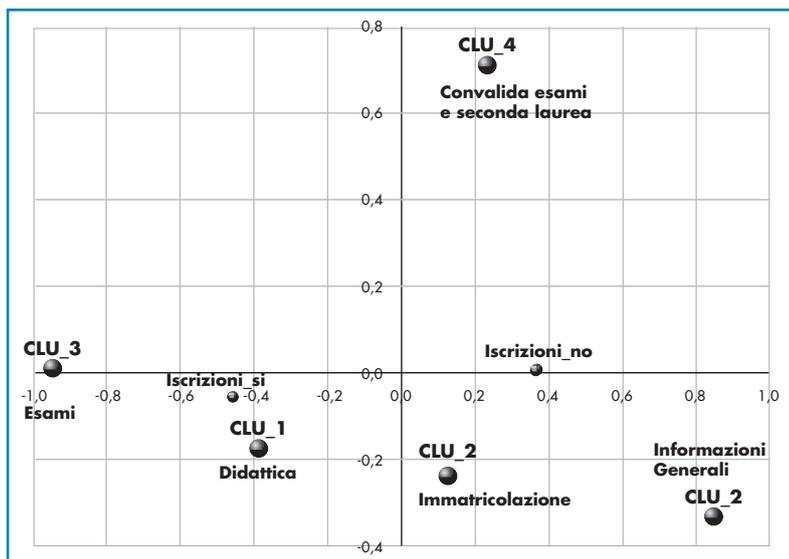


figura 2

Cluster con variabili.
Tipologie di contesti elementari: differenze tra iscritti e non iscritti.

Cluster 1	
Didattica	«È possibile noleggiare le videocassette o prenderle in prestito in biblioteca? È necessario prenotarle?» «Per i testi di studio devo attendere oppure posso già acquistare quelli segnalati? Il tutor potrebbe risolvere questi dubbi?»
Cluster 2	
Immatricolazione	«Per immatricolarmi devo presentare il modulo compilato più la fototessera e il bollettino di pagamento?» «Cosa devo fare per immatricolarmi? In quale sportello devo andare?»
Cluster 3	
Esami	«Per quanto riguarda l'iscrizione agli esami, ci dobbiamo rifare al sito del progetto Nettuno o a quello della Bicocca?» «Per quanto riguarda Informatica o Inglese, dove trovo le informazioni e le modalità per iscrivermi a questi esami?»
Cluster 4	
Convalida esami e seconda laurea	«Vorrei sapere come devo comportarmi per l'eventuale convalida di alcuni esami sostenuti presso un'altra Università». «Vorrei sapere se, avendo già conseguito la laurea in Scienze dell'Informazione è possibile evitare di sostenere qualche esame».
Cluster 5	
Informazioni generali	«Le scrivo questa e-mail perché vorrei avere alcune delucidazioni sul corso a distanza di Psicologia». «Gradirei ricevere informazioni in merito al corso di laurea a distanza».

TABELLA 3. Esempi di enunciati significativi.

Per quanto concerne il secondo fattore (asse verticale), le parole chiave che definiscono la polarità Nord possono riguardare la richiesta di informazioni generali, mentre quelle sulla polarità Sud indicano la richiesta di informazioni più specifiche riferite al polo tecnologico, come viene denominato lo specifico Ateneo che eroga il corso di laurea a distanza Nettuno (tabella 2).

Ad un ulteriore livello di analisi, esplorando le "tipologie dei contesti elementari", è possibile rappresentare i contenuti attraverso un numero ridotto di cluster significativi⁴, ciascuno dei quali risulta costituito da un insieme di frasi che si riferiscono a temi omogenei (figura 2): ogni cluster è costituito da insiemi di parole e frasi che condividono lo stesso contesto di riferimento; ciò permette di ricostruire un "filo" del discorso all'interno della trama complessiva costituita dal corpus in analisi [Lancia, 2004].

Come mostra il grafico, sono stati individuati cinque cluster, ognuno dei quali è caratterizzato da contenuti differenti, per ciascuno dei quali riportiamo alcuni fra gli enunciati più significativi (tabella 3). Ogni cluster può essere letto come raggruppamento di argomenti, come area tematica.

A questo livello di organizzazione del materiale, non si riscontrano differenze significative fra maschi e femmine, né per altre variabili. Tuttavia, come si evince dalla figura 2, differenze significative, dal punto di vista statistico, emergono a seconda che il mittente si sia immatricolato al corso di laurea a distanza oppure abbia solo richiesto informazioni senza poi iscriversi: come era facilmente prevedibile, gli studenti immatricolati pongono un maggior numero di quesiti specificamente legati ad aspetti didattici rispetto ai non immatricolati, che si concentrano maggiormente sugli aspetti generali, amministrativi e burocratici. Ciò è indice di differenze significative per quanto concerne il diverso grado di inserimento nel contesto

universitario, come sarà più chiaro nella seconda parte del contributo.

Ad un ulteriore livello di analisi e di elaborazione del corpus, che ha preso in considerazione la variabile "anno di immatricolazione", è emerso un risultato interessante, che mostra come possano essere efficaci gli interventi informativi e di orientamento basati su analisi dei bisogni di questo tipo.

Come mostrato nella figura 3, esiste una differenza significativa tra il tipo di richieste avanzate nel 2003 e quelle del 2004. Tale differenza può essere spiegata ad almeno due livelli. Il primo ordine di motivazioni è legato allo sviluppo di un sito locale più completo, chiaro e *user-friendly*, realizzato nella primavera del 2004 con lo scopo di offrire un primo orientamento specifico per le matricole. Questo intervento, centrato sugli aspetti più generali e didattici (quelli che apparivano carenti nella prima versione del sito web del 2003), ha risposto in modo rapido e completo ad un primo livello di bisogno informativo.

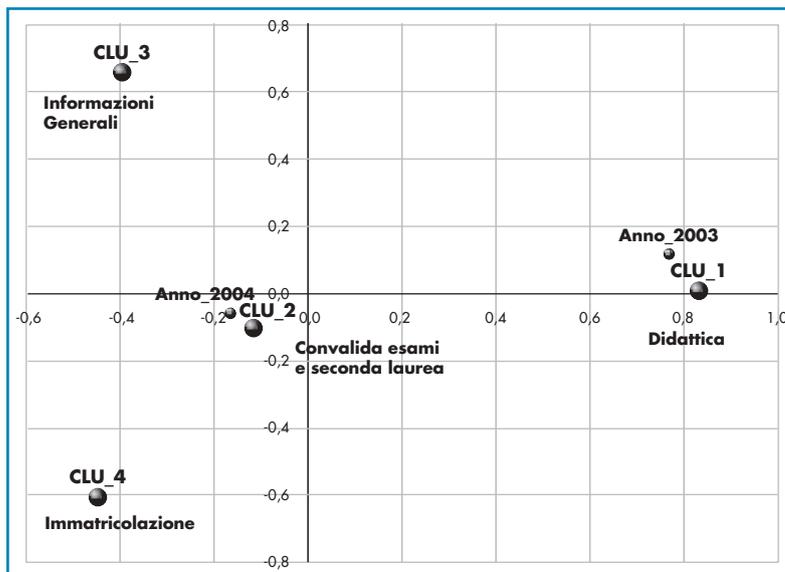
Un secondo ordine di considerazioni è associato alla vicinanza del cluster 2 (Convalida esami e seconda laurea) alla variabile Anno 2004. Ad una lettura a posteriori, tale vicinanza rileva una carenza probabilmente sfuggita a coloro che hanno riprogettato il sito web: nelle pagine internet, attualmente a disposizione degli utenti, i riferimenti alle tematiche delle seconde lauree sono scarsi. Si tratta di interpretazioni beninteso discutibili, ma che fanno emergere importanti differenze nelle richieste di informazioni e, già dopo solo un anno di modifiche al sistema informativo, "spostano" i bisogni e li concentrano nelle aree più deboli e carenti di informazioni certe.

L'INTERVENTO

Per fare fronte a tale differenziazione dei bisogni (per quanto riguarda i contenuti) e dei destinatari (per quanto riguarda il tipo di informazione e le modalità di erogazione), è stata predisposta una serie di strumenti diversificati e integrati per l'orientamento e la diffusione dell'informazione.

Per quanto riguarda i contenuti, rileggendo i risultati esposti nella prima parte della ricerca (quella basata sul forum), è possibile individuare alcune tipologie di richieste, a cui si è cercato di fare fronte organizzando l'informazione disponibile agli utenti nelle seguenti aree:

Orientamento generale e iniziale. Si tratta di fornire tutte le informazioni utili per accedere al CdLD, a partire dalle caratte-



ristiche specifiche della modalità a distanza, sino ai requisiti necessari (personali e tecnici). Per alcuni versi, queste informazioni rappresentano il corpus informativo che gli iscritti ad un corso di laurea tradizionale acquisiscono nei primi mesi di frequentazione dell'università, sia attraverso gli abituali sistemi di orientamento (sportelli, open day, presentazioni della Facoltà), sia frequentando le lezioni. Per un corso a distanza, tali indicazioni devono essere materialmente condensate in specifici spazi virtuali che ne consentano la fruizione in modo asincrono.

Aspetti didattici. Strettamente legato al primo tema, lo specifico dell'area didattica raccoglie tutte le informazioni relative agli esami, ai programmi, alla figura dei tutor, alle esercitazioni online, ecc. Quest'area risulta fondamentale per completare le indicazioni fornite nel primo punto ed è più specifica.

Aspetti amministrativi e burocratici. Tale area raccoglie le informazioni relative all'iscrizione, all'immatricolazione, alle scadenze amministrative e alle modalità per la consegna della documentazione e, più in generale, al rapporto con le segreterie studenti e di facoltà.

Aspetti tecnici. Per un CdLD uno degli aspetti fondamentali è la possibilità di accesso a tutte le informazioni disponibili. In tal senso è possibile indicare le risorse materiali personali (sistema satellitare, computer e accesso ad internet), le risorse materiali del Polo Tecnologico (videolezioni, risorse elettroniche e cartacee, dispense, testi a disposizione e sistema di prestito bibliotecario) e le risorse multimediali e in-

figura 3

Cluster con variabili. Tipologie di contesti elementari: differenze per anno di immatricolazione.

4

Per ottenere pochi e significativi cluster il software individua, a partire dalla mappatura dei nuclei tematici (rappresentata in figura 1), i contesti elementari (enunciati) in cui sono presenti almeno due nuclei tematici e in seguito viene applicata un'analisi delle corrispondenze ad una matrice (n per m), in cui " n " sono i contesti elementari e " m " sono i nuclei tematici. Infine viene applicata una *cluster analysis* che usa le coordinate di ogni contesto elementare sui primi tre fattori ottenuti tramite la precedente analisi delle corrispondenze. Per una descrizione più completa della procedura si rinvia a [Lancia, 2004].

terattive (mailing list, forum, chat, siti web, materiale scaricabile online).

Informazioni specifiche e casistiche. Le informazioni che nella prima parte sono state definite come "informazioni specifiche", fanno riferimento a tutti quei casi che per specifiche esigenze personali necessitano di risposte ad hoc. In questo caso non ci riferiamo solo ai problemi degli studenti con diverse abilità, ma anche a situazioni particolari, come seconde lauree o lauree straniere, a problemi tecnici di vario tipo, o a particolari percorsi formativi non previsti a livello generale. In tal senso, la richiesta non è riconducibile ad una categoria preconfezionata ed è necessario offrire informazioni specifiche e definite caso per caso.

L'analisi della domanda presentata nella seconda fase della ricerca (quella basata sulle e-mail) ha permesso di distinguere cinque tipologie di destinatari delle informazioni relative al CdLD che possono essere ricollegate a quattro differenti stadi di ingresso nel sistema universitario e a cinque categorie di informazioni richieste.

Le principali categorie di destinatari individuate⁵ sono le seguenti:

Potenziali iscritti o interessati al corso di laurea. Questa categoria raccoglie tutti i primi contatti tra l'utente e il CdLD: come si nota dalla tabella 4, le richieste variano alquanto rispetto al loro livello di specificità. A questo primo livello le informazioni devono essere complete ed articolate per fornire tutte le risposte necessarie per un orientamento generale rispetto ai temi organizzativi, didattici e tecnici, come indicato nella prima parte del presente contributo.

Matricole in corso di iscrizione (prima e dopo il test d'ammissione). A questo livello, i potenziali iscritti decidono di

iscriversi al CdLD e necessitano di orientamento per quanto riguarda gli aspetti burocratici, riguardo al test d'ammissione, alla preparazione per superarlo, ecc. Superato il test d'ammissione, tutte le informazioni erogate si basano sulle modalità di accesso alle risorse messe a disposizione, sul contatto con la *community* degli altri iscritti, sui tutor, ecc. L'informazione a questo stadio perde la connotazione generalistica per assumere connotati locali: non è più il Consorzio Nettuno al centro della richiesta di informazioni, ma il CdLD presso il Polo tecnologico di Milano-Bicocca.

Studenti già iscritti al CdLD. Gli immatricolati al CdLD rappresentano l'ultimo stadio di ingresso nel sistema universitario. A seconda dell'anno di iscrizione, l'orientamento assume forme differenziate relative all'anno di iscrizione e all'oggetto (aspetti didattici, organizzativi, tecnici o relazionali - comunicativi).

Studenti già iscritti al CdLD in uscita. Gli studenti iscritti, durante la fase di tirocinio, di preparazione della tesi e, infine, di uscita dalla carriera accademica, rappresentano la fase di uscita dal percorso didattico, e necessitano di particolare attenzione per quanto concerne le risorse informative a disposizione.

Tutor e personale interno. L'ultima tipologia di destinatari dell'orientamento coinvolge coloro che attivamente permettono di realizzare il CdLD, in particolare i tutor [Barker, 2002] e il personale tecnico-amministrativo. L'aspetto più importante a questo livello è la differenziazione dal corso tradizionale per quanto concerne l'utilizzo di strumenti multimediali e interattivi, l'accesso alla community virtuale, ecc.

L'integrazione di quanto appena esposto,

LIVELLO	ESEMPIO DI RICHIESTA	NOTE
Generico	«Vorrei iscrivermi ad un corso di laurea presso il vostro ateneo»	Non richiede informazioni specifiche
Generico	«Vorrei iscrivermi ad un corso della Facoltà di Psicologia»	Non richiede informazioni specifiche
Generico Specifico per la modalità	«Vorrei iscrivermi ad un corso a distanza»	Modalità a distanza, ma non specifica il corso
Generico Specifico per la modalità	«Vorrei iscrivermi ad un corso del vostro Polo Tecnologico»	Modalità a distanza, ma non specifica il corso
Specifico	«Vorrei iscrivermi al CdLD in Discipline della Ricerca Psicologico-Sociale»	Domanda specifica

TABELLA 4. Tipologie di richiesta di informazioni.

5 In realtà, questo articolo si focalizza esclusivamente sulle prime tre categorie.

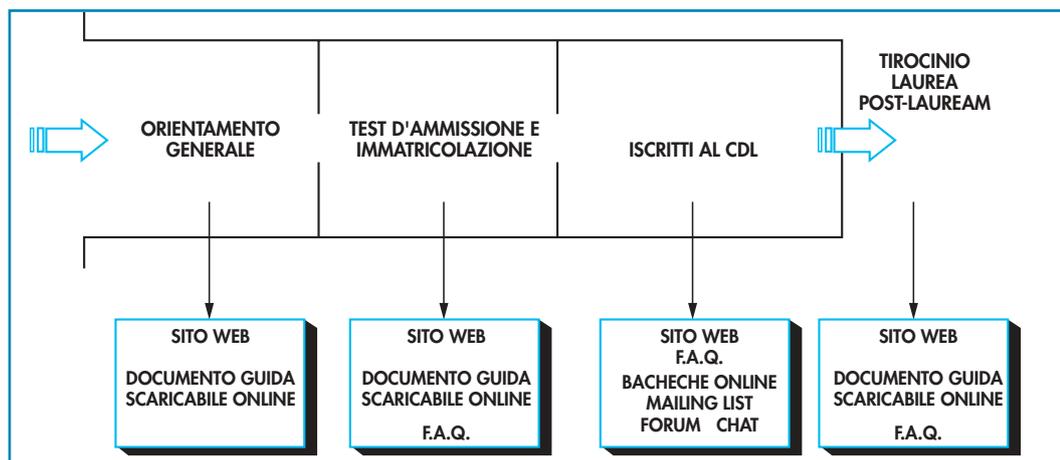


figura 4

Il sistema a stanze.

in merito alle tipologie di richiedenti con le tipologie di contenuti richiesti, ci permette di rileggere l'intero sistema informativo e di orientamento come un percorso di graduale accoglienza e inserimento degli studenti universitari a distanza, accompagnato da un progressivo bisogno di informazioni sempre più specifiche, immediate e interattive.

IL SISTEMA DI ORIENTAMENTO A STANZE

L'ingresso nel sistema universitario può essere interpretato come progressivo passaggio attraverso fasi (o metaforiche *stanze*) che, in funzione del diverso grado di informazione richiesta, necessitano di strumenti ad hoc per orientare lo studente.

Come indicato nella figura 4, a seconda della "stanza" in cui lo studente si trova, a partire dall'orientamento iniziale sino all'uscita, vengono predisposti strumenti specifici in grado di fornire informazioni e orientamento gradualmente adeguati al livello di inserimento nel mondo universitario.

Possiamo distinguere pertanto differenti gradi di orientamento a disposizione degli utenti (o potenziali iscritti) e degli studenti. In primo luogo, a seconda dei contenuti trattati, è importante distinguere fra informazioni prevalentemente statiche (struttura generale del CdLD, modalità di ammissione/iscrizione, informazioni generali sugli aspetti didattici e burocratici) e informazioni che richiedono aggiornamenti in tempo reale (date e aule degli appelli, bacheche e avvisi, risposte a domande non previste dalla FAQ, Community online). Per la prima stanza, i dati a nostra disposizione sembrano suggerire l'importanza di informazioni esaurienti e chiare, piuttosto che interattive: diventa prioritario, pertanto, costruire siti internet accessibili, con alti indici di *usabi-*

lity [Nielsen, 1999] [Fata, 2004] e progettare brochure e documentazione facilmente scaricabili dalla rete.

A questo primo livello, le F.A.Q. (*Frequently Asked Questions*, ossia la raccolta di tutte le domande più comuni con le relative risposte) è uno degli strumenti più diffusi in rete, accanto alle tradizionali pagine web. In realtà, questo non sembra essere lo strumento più adatto: nella progettazione e nella realizzazione (e di conseguenza nel futuro utilizzo) di una F.A.Q. si presuppone che l'utente abbia già una chiara idea di quali domande porre, ma al primo contatto e, presumibilmente, anche negli stadi successivi, la limitata conoscenza del sistema universitario e, in particolare del modello a distanza, richiede informazioni più discorsive, per alcuni versi tradizionali: un documento testuale (o iper-testuale) può fornire in modo completo tutte le informazioni, risultando anche più accogliente di una batteria di domande e risposte che dovrebbero risolvere i dubbi dell'utente.

La seconda stanza parte dal presupposto che l'utente abbia già compreso le caratteristiche del CdLD e sia orientato ad iscriversi. In questo caso, le informazioni possono ancora essere agevolmente racchiuse in strumenti statici, contenenti tutte le indicazioni relative al test d'ammissione e all'iscrizione e immatricolazione. Già a questo stadio è possibile utilizzare una F.A.Q., in quanto l'orientamento è ad uno stadio più avanzato e le informazioni sono relativamente contenute e semplici.

Completate le procedure relative al test d'ammissione e all'immatricolazione, lo studente si trova immerso in una realtà assai differente dai tradizionali corsi di laurea e richiede un'attenzione particolare ad alcuni aspetti. Riprendendo in parte quanto è stato definito come "spazio della formazione"

	ORIENTAMENTO GENERALE	TEST D'AMMISSIONE ISCRIZIONE	STUDENTE ISCRITTO	FASE D'USCITA
CONTENUTI INFORMATIVI	Livello generale Modalità a Distanza Struttura Corso	Test d'ammissione Procedure di iscrizione Scadenze e modalità burocratiche Aspetti amministrativi	Programmi ed esami Tutor Community Convalide	Tirocinio Tesi Prova finale Iscrizione all'Ordine
OBIETTIVO PRINCIPALE	Orientare e Informare	Informare	Mettere in relazione Orientare Informare	Orientare e Informare
GRADO DI CONOSCENZA DEL SISTEMA UNIVERSITARIO	Presumibilmente basso	Medio	Medio / Alto	Alto
LIVELLO DI AUTONOMIA	Presumibilmente basso	Medio	Medio / Alto	Alto
STRUMENTO PRIVILEGIATO	Sito Internet locale Documenti scaricabili	FAQ Sito Internet locale Documenti scaricabili	FAQ Forum Chat Sito Internet locale Documenti scaricabili	FAQ Forum Chat Sito Internet locale Documenti scaricabili
TIPOLOGIA STRUMENTI	Statico	Statico / Dinamico	Dinamico	Dinamico / Statico
SINCRONO / ASINCRONO	Asincrono	Asincrono	Asincrono / Sincrono	Asincrono
ACCESSO	Comune	Comune	Riservato agli iscritti	Riservato agli iscritti

TABELLA 5. Diversi livelli di informazione.

[Colorni, 2002], possiamo individuare almeno tre elementi:

Community. Nei corsi tradizionali, gran parte delle pratiche, delle procedure amministrative e didattiche sono condivise con gli altri iscritti durante i primi mesi di frequentazione degli spazi fisici delle Università. In un corso a distanza è necessario predisporre spazi virtuali che consentano tale scambio.

Spazi. La scelta per un CdLD fa supporre che lo studente si attenda di ricevere informazioni senza doversi spostare fisicamente. Il modello proposto dal Consorzio Nettuno prevede invece alcuni momenti di presenza fisica presso l'Ateneo; sicuramente al momento degli esami di profitto e, a seconda delle specifiche realtà universitarie, per alcune pratiche amministrative. Tuttavia, per quanto concerne l'orientamento, tutto il materiale informativo può essere predisposto online, rispettando la natura del CdLD.

Tempi. L'utilizzo di spazi virtuali e, più in generale il ricorso massiccio alla CMC

(*Computer Mediated Communication*) [Hara et al., 2000] accorcia le distanze e riduce sensibilmente i tempi dell'interazione, richiedendo soluzioni che siano in grado di operare in tempo reale, mantenendo tuttavia anche una traccia storica ripercorribile in un secondo momento.

Considerando questi aspetti, la terza stanza, ossia l'ingresso stabile nel sistema universitario, prevede l'integrazione degli strumenti precedentemente realizzati con ulteriori spazi virtuali, completi, interattivi, eventualmente sincroni, in cui lo studente non venga solo orientato, ma trovi supporto continuo sia informativo, sia relazionale.

In questa terza fase, mailing list, forum dedicati, chat, risultano fondamentali per la relazione tra tutti i soggetti coinvolti (studenti, tutor, docenti, segreterie) e devono integrarsi con una F.A.Q. costantemente aggiornata, con siti web che forniscano sia informazioni statiche, sia avvisi e bacheche aggiornate in tempo reale.

L'ultima stanza riguarda l'uscita dal sistema universitario e include tutto ciò che concerne

il tirocinio, la prova finale, la discussione della prova finale. In questa fase, l'aspetto più importante è la capacità di fornire informazioni chiare, univoche e complete, e risulta relativamente secondario il ricorso a strumenti interattivi specifici; quelli utilizzati nella terza stanza possono essere sufficienti.

DISCUSSIONE

Come emerge dalle pagine precedenti, l'orientamento online deve assumere diverse forme a seconda del grado di ingresso nel sistema universitario, e permettere di attivare risorse diversificate in relazione ai contenuti, alla forma, agli obiettivi, alle modalità di erogazione delle informazioni e al tipo di accesso.

Il primo aspetto è associato al grado di conoscenza della realtà universitaria, in particolare di quella a distanza. In tal senso, per fornire un orientamento completo, è consigliabile una taratura sui livelli più bassi, ipotizzando una limitata dotazione di competenze specifiche in materia.

Un secondo ordine di considerazioni associa obiettivi dell'orientamento informativo e contenuti: in base allo stadio in cui si trova lo studente, i contenuti informativi variano sensibilmente e l'obiettivo può passare dal semplice orientare sugli aspetti principali del CdLD, al fornire informazioni specifiche (ad esempio, sui casi non previsti dal materiale informativo a disposizione online), sino al mettere in relazione i soggetti coinvolti. Detto altrimenti - e ciò vale anche per le categorie seguenti - in alcuni casi strumenti estremamente interattivi (mailing list e forum in particolare) possono risultare ridondanti e per molti versi dispersivi se utilizzati come risorsa informativa al primo livello. Come si può osservare nella tabella 5, l'aspetto informativo e l'obiettivo relativo all'orientamento generale rimangono aspetti costanti per tutto l'arco del passaggio nella realtà accademica e necessitano di continui aggiornamenti delle informazioni.

Un ultimo aspetto investe le modalità di erogazione dell'informazione: il passaggio da utente potenziale a studente laureato viene accompagnato dall'utilizzo di strumenti sempre più dinamici e interattivi. Si passa cioè da informazioni prevalentemente statiche, raccolte su siti internet e documenti scaricabili online, che richiedono quindi un accesso pubblico e asincrono (qualsiasi utente deve poter accedere alle informazioni quando meglio preferisce) ad un punto intermedio in cui le informazioni iniziano ad essere dinamiche, specifiche e "mirate" (ad esempio, per le bacheche informative in me-

rito al test d'ammissione), sino a giungere ad un livello di massima interattività, con materiali e strumenti informativi sempre più dedicati, dinamici, interattivi, con spazi riservati (e per alcuni versi anche protetti) in cui sviluppare interazioni sia sincrone che non (ad esempio, chat e forum).

CONCLUSIONI

Il presente contributo è partito dalla constatazione che la diffusione dei corsi di laurea a distanza e, più in generale, delle iniziative di e-learning ci pone dinnanzi all'esigenza sempre più concreta di individuare forme di *orientamento* che abbiamo definito *a distanza*, ciò anche per prevenire i fenomeni di abbandono. In tal senso, fornire informazioni adeguate al grado di inserimento nel sistema universitario e che siano realizzate attraverso differenti strumenti informativi sembra essere una soluzione efficace, in linea con il modello formativo di riferimento (per l'appunto *a distanza*) e in sintonia con quelle che sembrano essere le specifiche esigenze dell'utenza.

In effetti, se le caratteristiche dello studente a distanza rispecchiano ad un livello più generale quanto abbiamo indicato all'inizio del presente lavoro (profilo socio-anagrafico, lavoratori, seconde lauree, ecc.), come emerge anche in letteratura [Biolghini e Cengarle, 2000] [Calvani e Rotta, 2000] [Weller, 2000], risulta evidente che l'orientamento iniziale debba adeguarsi al percorso successivo, utilizzando i medesimi strumenti (siti web, risorse online, mailing list, forum, chat, ecc.), una tempistica asincrona o sincrone a seconda delle differenti esigenze e dei momenti di inserimento nella realtà universitaria, e seguendo una forma coerente di messaggio.

Inoltre, considerando che la formazione a distanza richiede modalità di erogazione, strumenti tecnologici e formativi per certi versi più sofisticati della formazione universitaria tradizionale, l'analisi dei dati a nostra disposizione e i primi risultati del processo di rielaborazione del sistema informativo, attualmente in via di sviluppo presso i corsi di laurea a distanza attivi all'Università di Milano-Bicocca, sembrano aprire una nuova prospettiva: l'orientamento online assume il ruolo non del tutto secondario di *formazione all'uso degli strumenti* del CdLD. L'utente entra gradualmente a contatto con materiale informativo che richiede l'applicazione di conoscenze tecniche che si fanno progressivamente più sofisticate, sino a giungere, nel momento successivo all'iscri-

zione e nelle fasi di preparazione degli esami, a padroneggiare sia i contenuti informativi, sia le relative modalità di accesso.

Si può concludere, pertanto, che nel modello proposto, l'orientamento online da semplice strumento *informativo* diventa fondamentale strumento *formativo*: se nelle prime fasi dell'ingresso nell'Università (quelle che abbiamo chiamato le prime due "stanze") gli strumenti utilizzati sono risultati efficaci, lo studente immatricolato ritroverà le pratiche informative, organizzative e didattiche già incontrate nei mesi

precedenti e si potrà muovere più agevolmente. In mancanza di tale gradualità dell'informazione o di forme miste di orientamento (oggi prevalentemente "tradizionali", con la semplice integrazione di pagine web), lo studente si scontra con un gap tecnologico di un certo rilievo. In tal senso la modalità a distanza può effettivamente costituire un modello differente da quello tradizionale, in grado di fornire strumenti aggiuntivi alle consuete conoscenze e competenze previste dai normali percorsi universitari.

riferimenti bibliografici

- Barker P. (2002), On Being an online tutor, *Innovations in Education and Teaching International*, vol. 39, pp. 3-13.
- Benigno V., Trentin G. (2000), The evaluation of online courses, *Journal of computer assisted learning*, vol.16, pp. 259-272.
- Biolghini D., Cengarle S. (2000), *Net Learning. Imparare insieme attraverso la rete*, Etas, Milano.
- Calvani A., Rotta M. (2000), *Fare formazione in internet. Manuale di didattica online*, Erickson, Trento.
- Castelli S., Vanin L., Brambilla M. (2005), Customer satisfaction e valutazione della formazione a distanza. Il Corso di laurea in discipline della ricerca psicologico sociale in P. Boscolo, S. Roncato, F. Zambelli (a cura di) *Verso una nuova qualità dell'insegnamento e apprendimento della Psicologia, 1° Convegno di Didattica della Psicologia*, pp. 243-251.
- Colorni A. (2002), Web learning: esperienze, modelli e tecnologie, *Mondo digitale*, vol. 1, pp. 4-15.
- Fata A. (2004), *Gli aspetti psicologici della formazione a distanza*, Franco Angeli editore, Milano.
- Hara N., Bonk C., Angeli C. (2000), Content analyses of online discussion in an applied educational psychology course, *Instructional science*, vol.28, n.2, pp. 115-152.
- Lancia F. (2004), *Strumenti per l'analisi dei testi. Introduzione all'uso di t-lab*, Franco Angeli editore, Milano.
- Nielsen J. (1999), *Designing web usability*, New riders, Indianapolis, Indiana, USA.
- Ricolfi L. (1998), *La ricerca qualitativa*, Carocci editore, Roma.
- Vanin L., Castelli S., Brambilla M. (2005), Bisogni formativi lontani e vicini: un'analisi delle aspettative degli iscritti ad un corso di laurea a distanza, in P. Boscolo, S. Roncato, F. Zambelli (a cura di) *Verso una nuova qualità dell'insegnamento e apprendimento della Psicologia, 1° Convegno di Didattica della Psicologia*, pp. 57-67.
- Weller M. (2000), Implementing a CMC Tutor Group for an Existing Distance Education Course, *Journal of computer assisted learning*, vol.16, pp. 178-183.