

IL TUTOR ONLINE

Nell'ambito della formazione a distanza il ruolo del tutor è estremamente importante, oltre che peculiare. Spesso si tende, riduttivamente, a considerarlo una figura alternativa al docente tradizionale e a negare le sue peculiarità.

Carl Rogers lo definisce un facilitatore dell'apprendimento. Egli ritiene, a tale proposito, che non si può insegnare, ma solo facilitare l'apprendimento, si può apprendere solo ciò che si sente utile per il mantenimento e la crescita del Sé, che nell'ambiente di apprendimento si deve evitare qualsiasi forma di minaccia che possa rischiare di irrigidire le difese e, infine, che l'apprendimento si accompagna alla conquista dell'autonomia ed alla realizzazione della personalità.

Il tutor come facilitatore, quindi, predispone il clima migliore per l'esperienza di gruppo e contribuisce a chiarire e a facilitare il conseguimento degli obiettivi educativi. Egli fornisce il cosiddetto 'scaffolding', il sostegno tecnico e relazionale che favorisce l'apprendimento e stimola lo sviluppo delle potenzialità individuali, dopo avere indotto il singolo a scoprirle. Egli dovrebbe indurre lo sviluppo di apprendimento autonomo dei singoli discenti, facendo leva sulla loro curiosità, individuando il loro bisogni formativi, formulando obiettivi compatibili con le loro possibilità, identificando le risorse per raggiungerli, progettando un percorso individualizzato, in base alle esigenze individuali e fornendo un feedback sulle loro performance.

Modalità di azione

A seconda delle caratteristiche del corso e a seconda delle sue singole fasi, il ruolo del tutor può essere differente, così come, di conseguenza, le competenze e le abilità che gli vengono richieste per svolgere le sue mansioni.

Ogni ruolo, a sua volta, può essere assunto anche da una equipé di collaboratori, in quanto è piuttosto difficile trovare persone che abbiano delle competenze assai specifiche, sia nell'ambito della materia insegnata, sia negli aspetti più strettamente tecnici, che possano consentire loro di assistere i discenti, in caso di problemi connessi alle tecnologie utilizzate.

Nello specifico, si possono individuare tre diversi ruoli del tutor:

a) Il tutor-istruttore: fa lezione a distanza, avvalendosi della rete per veicolare i materiali. Utilizza comunicazioni sincrone e asincrone in proporzioni pressoché simili. Questa modalità prevede il riutilizzo su vasta scala dei materiali elaborati, l'impiego prevalente di una comunicazione uno-a-molti, economicamente vantaggiosa, non richiede particolari abilità da parte dei discenti nella consultazione dei materiali didattici, costituiti, per lo più, da pagine Web. Il tutor dovrà essere in grado di allestire le pagine web e conoscere, quindi, l'HTML, le procedure FTP, effettuare i link e via dicendo. Inoltre, le conoscenze della disciplina insegnata dovranno essere molto approfondite. I requisiti fondamentali per un tutor a distanza dovrebbero essere: la capacità di affrontare e di presentare i contenuti del corso in questione, le abilità di design del materiale formativo ipertestuale o multimediale, la capacità di gestire e risolvere i problemi tecnici, la capacità di reperire risorse online e offline di approfondimento, in breve tempo, agli studenti che ne fanno richiesta; la capacità di mantenere aggiornate le risorse. A volte, si può ricorrere ad una equipé di tutor con diverse competenze, tecniche e relative al contenuto del corso, perché non sempre è facile trovare un unico tutor che abbia in sé entrambe le conoscenze in modo approfondito.

b) Il tutor-facilitatore: In questo caso, oltre all'interazione tra il tutor ed i discenti, nella forma uno-a-molti, vi è anche quella tra il tutor ed i singoli studenti, nella forma uno-a-uno, in genere via e-mail. Per una corretta interazione, è necessario che i discenti conoscano e rispettino la netiquette. Il tutor può gestire fino a 50-100 allievi, tramite forum e mailing list; se prevale la

comunicazione uno-a-uno, invece, il numero si riduce circa a 20 studenti. Le abilità comunicative e relazionali del tutor sono fondamentali, in quanto egli deve essere in grado di porre le domande giuste al momento giusto, osservare, ascoltare e intervenire solo quando strettamente opportuno, fornire un feedback adeguato, quando necessario, sostenere e incoraggiare le attività dei discenti. In questo caso, il modello didattico adottato si definisce 'learner centered', in quanto il focus si sposta dal tutor, come nel modello precedente, al discente; il peso dell'azione asincrona aumenta fino al 70-80%.

- c) *Il tutor-moderatore/animatore*: questo ruolo del tutor ha molti aspetti in comune con quello appena descritto. In questo caso, un elemento ulteriore e caratterizzante questo contesto è rappresentato dalla presenza di una vera e propria comunità di discenti, in cui le interazioni al suo interno sono di tipo multi-a-multi. Lo spazio offerto all'interazione tra gli studenti è inversamente proporzionale a quello concesso agli interventi del tutor: tanto più aumenta il primo, tanto più diminuisce il secondo. Il compito del tutor, pertanto, sarà quello di mantenere la discussione del gruppo a livelli accettabili, evitando flames, ed, eventualmente sollecitandola o re-indirizzandola verso l'argomento in questione. Inoltre, dovrà essere in grado di creare un clima di familiarità, per mettere a loro agio i partecipanti e favorire, così, la collaborazione reciproca. Inoltre, dovrà essere capace di stabilire gli argomenti di una discussione, discriminare gli interventi on e off topic, stimolare la partecipazione di tutti gli allievi, favorire una comunicazione fluida, fornire nuovi spunti di dibattito, quando necessario, mantenere alta la motivazione e contribuire ad instaurare un clima di fiducia reciproca e di serenità. Secondo Paulsen, l'attività del tutor si può inquadrare a tre livelli: organizzativo, sociale ed intellettuale. Il buon tutor dovrà essere in grado di calibrare i suoi interventi sui tre piani, a seconda del tipo di corso e del suo momento di svolgimento. Il numero di studenti che sarà in grado di gestire sarà molto più elevato rispetto al tutor-facilitatore, fino a 100-200 soggetti. In questo caso, infatti, le interazioni tra i membri della classe virtuale sono fondamentali ed il tutor agisce come osservatore, che decide di intervenire se e solo quando lo ritiene opportuno. Inoltre, le attività online stesse avvengono grazie ad un alto livello di cooperazione, tramite il cosiddetto 'peer tutoring', una forma di tutoraggio tra pari che completa e, per certi versi, sostituisce quello del tutor moderatore. La tutorship, quindi, è distribuita all'interno della comunità stessa dei discenti. In tali circostanze, inoltre, per facilitare le interazioni e le attività di gruppo, può essere utile la suddivisione dei discenti in ulteriori piccoli sottogruppi di 7-10 persone che, sotto la guida di una di esse, che fungerà da coordinatore, potrà raggiungere più agevolmente l'obiettivo condiviso. Un solo tutor potrà seguire facilmente fino a 12-15 classi così costituite.

Limiti e rischi dell'azione del tutor online

Secondo Rowntree, il rischio principale per il tutor è l'overload, cioè l'impossibilità di gestire adeguatamente la classe virtuale, con un conseguente tasso elevato di abbandono da parte degli studenti e/o disinteresse da parte loro.

In genere, il ruolo del tutor tende a mutare con il procedere del corso: all'inizio sarà più frequente e direttivo, poi tenderà a diradarsi. In parallelo, tenderà ad aumentare il grado di collaborazione tra i membri della classe virtuale.

Inoltre, il ruolo del tutor tende ad essere differente in base al modello didattico adottato: se è centrato sull'insegnante, il tutor sarà un istruttore, se, invece, è centrato sugli allievi, il tutor sarà un moderatore, se è centrato sul gruppo che apprende, il tutor sarà un facilitatore.

Numerosi Autori hanno formulato dei precisi criteri di azione per un buon tutor. Vale la pena ricordare, ad esempio, quanto suggerito da Harasim (1994). Un buon tutor dovrebbe evitare l'atteggiamento di colui che "fa lezione", essere chiaro nei compiti assegnati, essere flessibile e paziente, pronto a rispondere alle richieste, non contribuire al sovraccarico informatico, verificare la situazione ed intervenire prontamente, in caso di necessità, incoraggiare il lavoro di gruppo, presentare e fare rispettare la netiquette, favorire le discussioni, facendo il punto delle situazioni in atto, stabilire norme precise di partecipazione, rimuovere i messaggi off topics e chiudere le discussioni non produttive.

Le difficoltà sul campo

Le difficoltà principali di un tutor online sono relative alla formazione delle competenze relative alla materia insegnata, il coordinamento delle dinamiche di interazione, la gestione della comunicazione scritta, che richiede tempo e riflessione, le abilità socio-personali, come il sapere considerare, ad esempio, le critiche non rivolte a se stessi come persone, ma ad alcune azioni proprie ben precise e situate, la capacità di mediazione tra le richieste degli allievi e quelle dei docenti, il saper fare rispettare le regole comunicative, così come le scadenze dei tempi di consegna dei compiti assegnati, l'abilità di mettere tutti nelle condizioni di fornire il proprio contributo, evitando uno squilibrio tra coloro che partecipano in abbondanza e coloro che non lo fanno per niente.

Ad esse si aggiungono: una capacità di comunicazione chiara e concisa, l'abilità di favorire l'apprendimento e l'automonitoraggio sia dei singoli, sia dei gruppi, il possesso di un'ottima familiarità con le piattaforme che vengono, eventualmente, utilizzate, sia nell'interfaccia del docente, sia del discente, la possibilità di fornire, nei limiti del possibile, dei percorsi di formazione e di studio personalizzati ad hoc, essere in grado di supplire eventuali cali di attenzione o di interesse, di stimolare stasi di attività, la pazienza, in particolare di fronte a possibili errori tecnici dovuti ad imperizia e l'effettuazione periodica di un bilancio della situazione, insieme alla tempestività negli interventi.

I requisiti del tutor online

Il requisito fondamentale per poter essere un buon tutor è avere seguito in prima persona uno o più corsi a distanza in qualità di allievo.

Inoltre, sono importanti: l'esperienza pregressa di tutorship nella formazione a distanza tradizionale, l'esperienza di docente d'aula, la conoscenza approfondita di un dato campo, così come delle tecnologie.

A seconda dei tre ruoli delineati in precedenza, saranno necessari percorsi di formazione in parte differenti.

Il tutor istruttore dovrà soprattutto essere in grado di costruire pagine Web, conoscere e sapere utilizzare le tecniche di editing, l'e-mail, l'audio e la videoconferenza ed avere una ottima familiarità con la comunicazione sincrona.

Il tutor facilitatore dovrà avere familiarità con mailing list, Web forum, lavagne condivise e pagine Web ed avere maggiore dimestichezza con la comunicazione asincrona.

Il tutor moderatore dovrà conoscere bene e sapere utilizzare le pagine Web, le e-mail, le mailing list, i Web forum, le chat, gli ambienti groupware e le piattaforme integrate. In quest'ultimo caso, sarà necessario essere a proprio agio sia con la comunicazione sincrona, sia asincrona.

Come si diventa tutor online?

Per concludere, a titolo esemplificativo, vengono presentati alcuni percorsi di formazione a carattere post universitario. Si è deciso di segnalare alcuni esempi di percorsi di formazione offerti dalle università, a titolo esemplificativo, senza nulla togliere ad altre eventuali iniziative a carattere privato. Per maggiori informazioni si invita a contattare direttamente gli enti referenti. Si declina ogni responsabilità da ogni imprecisione o modifica delle informazioni dal momento in cui sono stati visitati i sotto citati siti.

Presso il CARID (Centro di Ateneo per la Ricerca l'Innovazione Didattica e l'Istruzione a Distanza) dell'Università di Ferrara
<http://carid.unife.it>

Master Operatore FaD Formazione a Distanza (annuale, a distanza)

Presso il Laboratorio Tecnologie dell'Educazione – Facoltà di Scienze della Formazione dell'Università di Firenze
<http://www.scform.unifi.it/te/>

Corso di laurea triennale per 'Formatore multimediale' (a distanza)
Master universitario 'Progettista e gestore di formazione in rete' (in parte a distanza, in parte in presenza)
Corso di perfezionamento 'Formatori in rete' (a distanza)

Presso FAR Formazione Aperta in Rete – Università degli Studi di Torino – dipartimento di Scienze dell'Educazione e della Formazione
<http://www.far.unito.it/home.htm>

Laurea per Formatori a distanza

Bibliografia

Calvani A. e M. Rotta
Fare formazione in Internet
Erickson 2000

Harasim L.
Tips for creating virtual learning spaces
<http://css.sfu.ca/update/vol6/6.3-tips-Virtual-Learning.html> Sept. 1994

Rotta M.
La voce dei tutor
Form@re Numero 8, Febbraio 2002
<http://formare.erickson.it/archivio/febbraio/domanda1.html>

Paulsen M. F,
An overview of CMC and the online classroom in distance education
In Berge Z. L. e M. P. Collins
Computer mediated communication and the online classroom
Cresskill NJ Hampton Press 1995

Rowntree D.
The tutor's role in teaching via computer conferencing
British Journal Technology 1995, 26, 3