

IL RUOLO DEL MODERATORE NELLA FORMAZIONE DELLA COMUNITÀ DI APPRENDIMENTO ON LINE: UN MODELLO DI ANALISI

Fabiana Gatti,

Licent (Laboratorio di analisi dell'Interazione Comunicativa e Nuove Tecnologie)

fabiana.gatti@unicatt.it , + 39 2 72342660

Paola De Luca,

Licent (Laboratorio di analisi dell'Interazione Comunicativa e Nuove Tecnologie)

paola.deluca@unicatt.it + 39 2 72342660

Caterina De Micheli,

Licent (Laboratorio di analisi dell'Interazione Comunicativa e Nuove Tecnologie)

caterina.demicheli@gmail.com + 39 2 72342660

Maddalena Grassi,

Licent (Laboratorio di analisi dell'Interazione Comunicativa e Nuove Tecnologie)

maddalena.grassi@unicatt.it + 39 2 72342660

Adresse professionnelle

Università Cattolica del Sacro Cuore Milano ★ Largo Gemelli 1 ★ 20126 Milano

Résumé : À partir des analyse de 6 thread (173 messages) provenant d'autant de forum de discussion déposés sur la plate-forme PUNTOEDU (formation d'enseignants) et concernant thématiques liés à des méthodologie d'enseignement, à des contenus didactiques, à la figure du tutor, la recherche à l'intention de mettre en évidence les caractéristiques de gestion du modérateur plus apte à la création d'une communauté d'apprentissage. Le méthodologie se base sur les analyses de l'interaction par le software d'analyse textuelle qualitative et quantitative ATLAS.ti, à travers la détermination de 110 catégories d'analyse.

Mots clés : tutorat en ligne, genre de tutorat, type de tutorat, fonctions de modérateur, communication virtuelle, communauté virtuelle

Sommario : A partire dall'analisi di 6 thread (173 messaggi) provenienti da altrettanti forum di discussione depositati sulla piattaforma PUNTOEDU (formazione di insegnanti) e riguardanti tematiche legate a strumenti di insegnamento –portfolio-, a contenuti didattici, alla figura del tutor, la ricerca mira ad evidenziare le caratteristiche di gestione del moderatore più idonee alla creazione di una comunità di apprendimento. La metodologia si basa sull'analisi dell'interazione tramite il software di analisi testuale quali-quantitativa ATLAS.ti attraverso l'individuazione di 110 categorie di analisi.

Parole chiave : Tutorship online, modalità di tutorship, tipologie di tutorship, funzioni di tutorship, comunicazione mediata, comunità virtuali

IL RUOLO DEL MODERATORE NELLA FORMAZIONE DELLA COMUNITÀ DI APPRENDIMENTO ON LINE: UN MODELLO DI ANALISI

Il presente contributo intende analizzare gli stili di moderazione messi in atto da 6 tutor differenti nella gestione di altrettanti forum all'interno della stessa piattaforma (<http://puntoedu.indire.it/>) dedicata alla formazione e all'aggiornamento degli insegnanti di ogni ordine e grado scolastico nell'anno 2005/06. In particolare sono stati selezionati 6 forum che fossero centrati su "oggetti logici ed epistemologici" diversi, per verificare se lo stile di moderazione/interazione dipendesse dal contenuto stesso; tali forum sono dedicati alla discussione relativa a tematiche quali:

- contenuti didattici (livello didattico) strumenti di insegnamento –portfolio- (livello dei processi)
- la figura del tutor (livello delle relazioni).

La scelta di queste tre tematiche è legata alla necessità di diversificare il livello logico degli oggetti intorno ai quali i partecipanti si trovavano a discutere:

- i contenuti didattici (in questo caso l'insegnamento della storia e della statistica) infatti sono molto specifici e fortemente connessi alla professionalità dell'insegnante e alla sua formazione, tanto che su queste tematiche dovremmo trovare corsisti che condividono un forte background cognitivo e pratico utile a facilitare l'interazione e lo scambio, ancorato ad un oggetto molto concreto;
- il portfolio invece rappresenta un oggetto "trasversale" e relativamente nuovo: in questi ultimi anni, tutti gli insegnanti hanno dovuto misurarsi con questa nuova pratica, definita a grandi linee dalla Riforma scolastica e che lascia ampio margine di interpretazione ai Collegi docenti in virtù dell'autonomia scolastica;
- La figura del tutor, stabilito dalla Legge Moratti, è un oggetto ancora più "evanescente": anticipato dalla riforma ma non reso né obbligatorio né definito circa obiettivi, tempi, modi; esso rappresenta un oggetto di riflessione teorica e di confronto di esperienze spesso "pilota" realizzate

nelle scuole. E' qualcosa che suscita interesse ma anche ansia, proprio per la sua indefinitezza e particolarità rispetto al sapere tecnico e settoriale della disciplina insegnata.

In seguito a queste considerazioni, abbiamo scelto per ciascun "oggetto di discussione" due forum, l'uno di livello più generale (ad es.: "La figura del tutor nella scuola") ed uno di ordine più specifico (ad es. "Il tutor nella relazione con le famiglie"); all'interno di ciascun forum, abbiamo selezionato a caso un thread che comparisse nella parte "In evidenza" (ossia un tema considerato di interesse fondamentale dal moderatore) e che avesse un numero minimo di messaggi (N°20); in questo modo abbiamo selezionato 6 thread per un totale di N°173 messaggi. La lettura di questo corpus da parte di 4 giudici indipendenti, ha portato all'individuazione di 15 categorie di analisi (attori, profilo enunciatario, tono, azioni linguistiche, contenuto, ora, sincronia, messaggi ripetuti, vissuti, costruzione del messaggio, sua struttura, pertinenza, grafica, tutorship), per un totale di 110 codici; l'analisi dell'interazione è stata condotta tramite il software di analisi testuale quali-quantitativa ATLAS.ti.

1- ANALISI DEI DATI

1.1 - Attori

All'interno dei 6 forum analizzati, sono stati postati in totale 167 messaggi (più 5 messaggi "nulli" che non sono stati presi in considerazione nell'analisi, in quanto semplici ripetizioni di uno stesso messaggio). Di questi 167 messaggi, 146 sono stati inviati dai corsisti (87%) e 21 dai moderatori (13%); ciascun messaggio riporta nome e cognome dei partecipanti, data e orario di invio.

Nel grafico 1 viene riportata la distribuzione dei messaggi di corsisti e moderatori all'interno dei 6 diversi forum; come si può vedere, la presenza del moderatore è sempre inferiore, in ciascun forum, a quella dei corsisti; in un caso è addirittura nulla e in un altro il moderatore interviene con un solo messaggio.

Pertanto la media dei messaggi postati dai moderatori è di 3,5 messaggi per forum, mentre quella dei corsisti è di 24,33 messaggi per forum.

Indipendentemente dall'argomento/contenuto dei forum, quindi, la modalità di tutorship sembra omogenea dal punto di vista della "presenza" dei moderatori; lo stesso può dirsi per i corsisti, che mostrano un livello medio di partecipazione alle discussioni.

1. 2 – Profilo Enunciatario

Dall'analisi di questa categoria si evince che nella maggior parte dei casi gli attori parlando si sono rivolti all'insieme dei partecipanti (141 frequenze), mostrando quindi di conoscere una fondamentale "regola" di utilizzo di uno spazio virtuale come il forum, vera e propria "bacheca" in cui i messaggi depositati sono letti da tutti.

Considerata la differente quantità di messaggi inviati dai corsisti rispetto ai moderatori e fatte le dovute proporzioni, si ottiene che i corsisti hanno utilizzato la modalità comunicativa uno-a-uno nell'8,9% dei casi, mentre i moderatori nel 42,8% dei casi.

Da questi dati risulta quindi che i moderatori si sono rivolti, in quasi metà dei messaggi da loro inviati, a un corsista singolo; ciò sembrerebbe in contraddizione con una delle regole fondamentali per un buon tutor, che è quella di coinvolgere tutti i corsisti attraverso una comunicazione il più possibile "allargata"...

In realtà se si prendono in esame i casi in cui i moderatori si sono rivolti ai corsisti secondo una modalità uno-a-uno e uno-a-molti, risulta che la modalità comunicativa uno-a-uno precede sempre quella uno-a-molti: all'inizio dei messaggi il moderatore si rivolge ad un corsista singolo, di cui riprende uno spunto/idea, per poi allargare la comunicazione a tutti gli altri partecipanti della Community.

Nel caso in cui i moderatori utilizzano il profilo enunciatario uno-a-uno questa modalità risulta funzionale al successivo allargamento e coinvolgimento dell'intero gruppo di corsisti.

Questo significa dunque che effettivamente solo nel 28,6 % dei casi i moderatori si sono rivolti ai corsisti secondo una modalità uno-a-uno, mostrando di conoscere e aver acquisito uno stile comunicativo funzionale al coinvolgimento dell'intera comunità dei corsisti, senza privilegiare scambi individuali con alcuni di loro.

Allo stesso modo i corsisti sembrano aver acquisito una buona capacità di utilizzo dello spazio virtuale e di una Community in particolare, in cui i contributi di ciascuno servono per l'intero gruppo. Questo è dimostrato anche dal secondo aspetto preso in considerazione, ovvero verificare se, nei 13 casi in cui i corsisti hanno adottato il profilo uno-a-uno, si siano rivolti al moderatore oppure ai compagni.

Dall'analisi risulta infatti che solo in 4 casi i corsisti hanno usato il profilo enunciatario uno-a-uno per rivolgersi al moderatore, mostrando di aver colto il senso di una community online, in cui talvolta il rischio può essere quello di appoggiarsi solo al moderatore e interagire esclusivamente con lui. Questo aspetto, come si vedrà in seguito, sembra essere in linea con il ruolo che i tutor hanno avuto nel corso delle discussioni esaminate, ovvero più di moderatori/facilitatori che non di istruttori, che trova in parte ragione nel fatto che i partecipanti sono tutti insegnanti e quindi "colleghi"....

La minore invasività, dei moderatori, pur coi suoi difetti, ha avuto il vantaggio di favorire lo scambio tra compagni di corso.

1. 3 – Tono

Come si vede dal grafico 2, i messaggi sono prevalentemente informali.

E' da notare che i 5 casi in cui il tono usato è stato formale appartengono tutti ad uno stesso moderatore, il che induce a ritenere che tale formalità faccia parte del personale stile comunicativo del soggetto in questione e che sia verosimilmente accentuata dalla consapevolezza di rivestire il ruolo di "moderatore" della discussione

1. 4 – Azioni Linguistiche

Le azioni linguistiche acquistano significato in base ai contenuti ai quali si riferiscono, dunque i dati più interessanti si rilevano grazie agli incroci delle sottocategorie 04a e 04b con più alte frequenze, rappresentati nel grafico 3.

Analizzando le azioni linguistiche in funzione dei soggetti che le hanno compiute si osserva che, come da grafico 4, in generale il forum sia stato utilizzato dai corsisti non tanto come strumento attraverso cui richiedere chiarimenti sui temi trattati (es. il portfolio, la figura del tutor ecc..), quanto piuttosto come uno spazio in cui poter esporre il proprio punto di vista anche attraverso la spiegazione spontanea ai

colleghi degli argomenti trattati, la narrazione della propria esperienza o l'espressione del proprio accordo/disaccordo con il punto di vista altrui.

Il grafico 5 mostra come l'azione linguistica più frequente, anche per i moderatori, è l'esposizione del proprio parere, così come avviene per i corsisti, seguita da "dare una spiegazione" e "sollecitare un'esperienza": sembra che i moderatori avvertano sì la necessità di esporre la propria opinione, ma senza perdere di vista l'obiettivo di coinvolgere i corsisti, soprattutto attraverso la sollecitazione (a esporre la propria esperienza e, di seguito, il proprio parere).

Analizzando da vicino i 21 messaggi dei moderatori emerge che l'esposizione del proprio parere in realtà è funzionale all'aggancio dei corsisti, dal momento che compare quasi sempre all'inizio del messaggio, come occasione per rilanciare la discussione ai partecipanti.

Delle 7 volte in cui i moderatori danno il proprio parere, in 6 casi lo fanno a inizio messaggio, prima di una richiesta o rilancio che consentono di allargare la discussione al gruppo. A differenza dei corsisti, dunque, l'utilizzo di quest'azione sembra essere per i moderatori quasi un "espediente" o un modo per iniziare il discorso, per poi rilanciarlo ai partecipanti.

Il grafico 6 permette di verificare l'esistenza di una corrispondenza e una caratterizzazione delle azioni linguistiche rispetto al ruolo assunto dai tutor.

Come già sottolineato nell'analisi sulle azioni linguistiche e la loro presenza nei messaggi dei corsisti *versus* moderatori appare leggermente differente: infatti, nel caso dei moderatori sono presenti sia azioni "pull" sia azioni "push".

Guardando il grafico 1 e la tabella emergono alcuni elementi interessanti:

- L'assunzione di ruolo di moderatore porta i tutor a mettere in atto azioni linguistiche maggiormente orientate al "dare". In questo caso è come se i tutor considerassero favorevoli alla sollecitazione della partecipazione dei corsisti, messaggi in cui non vi sia una richiesta esplicita di partecipazione ma vi sia il suggerimento ad approfondire la riflessione sull'argomento trattato e che questo approfondimento avvenga da parte dei corsisti.

- L'assunzione del ruolo di facilitatore porta i tutor ad introdurre nelle loro azioni linguistiche elementi di tipo direttivo (richieste implicite e esplicite, rilanci, ordini, proposte) che potremmo definire "di spinta" ("push") al confronto e alla discussione. In questo caso, si potrebbe avanzare l'ipotesi che le azioni di richiesta e sollecitazione siano usate per stimolare in modo diretto la partecipazione e l'esposizione di pareri. Il dato è in sintonia con alcune funzioni tipiche del tutor "facilitatore" (vedi sotto).

Un elemento interessante è legato alla mancanza di azioni linguistiche volte a riassumere i diversi interventi presenti su un dato argomento, come se non fosse sentita come indispensabile la possibilità di tirare le file del discorso o di racchiudere nel proprio intervento il tentativo di sintesi delle discussioni avvenute.

La spiegazione potrebbe essere data, in parte, da una caratteristica peculiare del medium utilizzato: il fatto di avere sempre co-presenti sullo schermo del computer tutti gli interventi, permetterebbe a ciascuno, in qualsiasi momento, di dare la propria conclusione alla discussione. Lo scambio di messaggi nei forum sembrerebbe creare la possibilità di costruire "testi aperti" in cui la conclusione non è fissata una volta per tutte, ma può essere continuamente costruita e ri-costruita da un intervento successivo. Ogni contributo può essere letto e riletto più volte, ogni discorso e la sua storia può essere "ricostruita" (costruita ricorsivamente con la memoria) e "ri-costruita" (costruita di nuovo riportando modificazioni ai testi).

Fabbri (1998) guarda alla formazione come "a un insieme di saperi in divenire (quelli del formatore, quelli di colui che viene formato e quelli del contesto di formazione) che assume forme diverse a seconda delle ricombinazioni possibili e a seconda del nostro e dell'altrui modo di viaggiare nell'oceano della conoscenza"

Il fatto che il tentativo di tirare le fila del discorso o di costruire sintesi di discussione sia poco presente nei messaggi dei tutor può indurre ad ipotizzare un cambiamento nella distribuzione del "potere". Il primato detenuto dal docente tende a diminuire. Studente e professore hanno uguale peso, uguale partecipazione nel processo di apprendimento

e questo comporta uguale responsabilità di fronte alla riuscita o al fallimento del progetto educativo.

Il fatto che il ruolo del tutor quale persona incaricata di ricucire insieme tutti gli interventi sia poco visibile potrebbe essere spiegato con il tentativo di una maggiore democratizzazione: in questo senso non sarebbe il tutor a dire l'ultima parola ma la discussione rimarrebbe costantemente aperta.

Si è ipotizzato, inoltre, che il tipo di azione linguistica prevalente potesse essere associata all'oggetto di discussione dei singoli forum: a tal fine sono state incrociate le azioni linguistiche con gli argomenti dei forum.

Come si vede dal grafico 7, l'azione linguistica "dare un parere" compare con frequenze più alte nei due forum il cui oggetto di discussione sembra appartenere più da vicino alle competenze dei docenti, in quanto rientra nel loro "bagaglio" di esperienza, ovvero l'uso delle mappe concettuali e l'introduzione dell'informatica nel curriculum scolastico: è probabile che i corsisti esprimano più facilmente il proprio punto di vista relativamente a temi che conoscono bene.

Anche l'azione "narrare un'esperienza" ha infatti la frequenza più alta nel forum 5, il cui oggetto è l'uso delle mappe concettuali, strumento largamente utilizzato dai docenti nell'insegnamento: in questi casi sembra che i corsisti parlino più della propria esperienza in termini particolareggiati, per cui la comunicazione è costituita essenzialmente da racconti individuali, che rendono difficile la costruzione di un sapere condiviso dal "gruppo".

Questa azione ha in realtà delle frequenze abbastanza alte anche nei forum 2 e 3, il cui oggetto è invece relativamente nuovo, in quanto legato alla riforma scolastica e alle innovazioni da essa portate, in particolare l'introduzione del portfolio e la figura del tutor-insegnante all'interno del sistema scuola-famiglia. Questo induce a ritenere che le frequenze delle due azioni linguistiche citate non hanno differenze significative a seconda dell'argomento di discussione: è come cioè se l'esposizione del proprio punto di vista e della propria esperienza sia prioritario per i corsisti, sia quando discutono di argomenti conosciuti che nuovi.

Le cose cambiano invece se si considerano tutte le azioni linguistiche associate all'area del "chiedere" (richiesta, sollecitazione/invito),

che compaiono solo all'interno dei forum di argomento "nuovo" (forum 1,2, 3 e 6): in questi casi l'oggetto di discussione fa la differenza, in quanto i partecipanti sono maggiormente portati a chiedere agli altri informazioni, pareri, spiegazioni e soprattutto procedure relative all'utilizzo dei nuovi strumenti didattici, mentre non lo fanno mai all'interno dei forum 4 e 5. In questo caso i corsisti mostrano quindi di lavorare maggiormente sullo scambio di idee relative all'oggetto in esame, che non sulla narrazione delle proprie esperienze, spingendosi a chiedere e a sollecitare il punto di vista degli altri corsisti.

In generale, dall'analisi delle principali azioni linguistiche, emerge che l'area del "chiedere", in cui si possono idealmente raggruppare tutte le azioni di tipo direttivo (richieste implicite e esplicite, rilanci, ordini, proposte) che potremmo definire "di spinta" ("push") al confronto e alla discussione sono quantitativamente inferiori rispetto alle azioni linguistiche di tipo "pull", che comprendono il dare/espone un parere o punto di vista, il narrare un'esperienza, l'esprimere accordo/disaccordo con quanto detto, secondo una modalità non direttiva (ma che non può nemmeno definirsi "spontanea", in quanto i corsisti hanno "l'obbligo" di postare un certo numero di messaggi).

Se da una parte quindi non si può parlare di "spontaneità" degli interventi, dall'altra è anche vero che la partecipazione non deve essere continuamente richiesta o sollecitata da parte dei moderatori, in quanto i corsisti mostrano di proporsi in modo autonomo.

L'alta percentuale di azioni linguistiche di tipo "pull" permette di fare una prima considerazione generale sull'uso dei forum che è stato fatto rispettivamente dai corsisti e dai moderatori.

I primi mostrano di sfruttare lo spazio di discussione non tanto per costruire uno scambio profondo con gli altri partecipanti, quanto piuttosto per esprimere il proprio punto di vista, che nella maggior parte dei casi non è relativo a quello altrui (tant'è che le categorie "esprimere accordo e disaccordo" hanno frequenze molto basse), quanto piuttosto al tema portante della discussione.

Non c'è dunque una reale ripresa e rielaborazione dei contributi, come mostra del resto la bassissima presenza dei "quote" parziali (1 sola frequenza), contro la semplice

ripresa *in toto* del messaggio (“quote” totale), meno faticosa e dispendiosa in termini cognitivi.

Questo induce a ritenere che lo spazio sia utilizzato dai corsisti soprattutto per esporre, abbandonandolo lì, il proprio punto di vista, senza avere la percezione degli altri, cosicché il ragionamento fatica a procedere sulla base della rielaborazione dei contributi di tutti (oltretutto nei forum presi in esame nessun corsista interviene più di una volta).

1.5 – Ora

L’orario in cui vengono postati i messaggi nei forum è, per la maggior parte dei messaggi (91 occorrenze, circa 2/3 del totale), il pomeriggio, tra le 12 e le 18. Come si vede dal grafico 8 in particolare i moderatori –a differenza dei corsisti- scrivono messaggi anche durante la notte: vi si dedicano in tutto l’arco delle 24 ore in quanto il forum rappresenta un lavoro per loro, non solo un’occasione.

1.6 – Sincronia

Il tempo di attesa tra un messaggio e l’altro (vedi grafico 9) è, per la maggior parte degli interventi, nell’arco delle 24-48 ore, dunque possiamo dire che la consultazione del forum è quotidiana.

In particolare i moderatori, dove intervengono, lo fanno principalmente entro 2 giorni, mentre spesso i corsisti rispondono anche entro una settimana.

1.7 – Messaggi Successivi

In questa categoria le frequenze hanno tutte valore zero.

Avendo selezionato soltanto alcuni thread dei diversi forum possiamo supporre che in altri thread ci sia una differente modalità di partecipazione, tuttavia tali thread sono stati selezionati tra i messaggi ‘in evidenza’, quindi con uno status privilegiato in quanto selezionati dal moderatore. Possiamo dunque ipotizzare che la modalità di partecipazione ai forum sia vista come ‘portare il proprio parere/contributo sull’argomento’ ma senza ‘utilizzare’ quelli dei colleghi, semplicemente come una bacheca.

1.8 – Vissuti

Gli stati d’animo dei soggetti relativi alle interazioni nei forum -come si vede dal grafico 10- non sono, in generale molto espressi.

Le uniche eccezioni sono rappresentate dalla categoria ‘emoticons’ e dalla categoria

‘difficoltà’. Attraverso gli emoticons, gli stati d’animo non sono solo narrati, ma anche “mostrati”: tuttavia l’uso che ne viene fatto nei 6 forum rimane totalmente confinato ai vissuti generici, e quindi senza tonalità rispetto all’interazione nella piattaforma e al tono del messaggio. Possiamo ipotizzare che essi vengano utilizzati (in gran quantità, anche tre volte di fila) semplicemente per “abbellire graficamente” il testo scritto.

L’espressione di vissuti di difficoltà rispetto alla piattaforma invece non risulta legata all’intervento o meno del moderatore all’interno del forum né alla tematica oggetto di discussione: possiamo ipotizzare sia semplicemente espressione di frustrazione da parte di alcuni corsisti non avvezzi all’uso di una tale tecnologia.

1.9 – Rimandi Interni/Costruzione Del Messaggio

I rimandi interni e alla costruzione del messaggio presenti nei singoli interventi sono presentati nel grafico 11. I corsisti utilizzano molto frequentemente citazioni di un’idea e della fonte (ad es: “Sono d’accordo con Anna”), ma mai citazioni di “tu” generico (ad es: “Sono d’accordo con te”); utilizzano quote totali ma mai parziali; 5 loro messaggi sono nulli (vuoti, si riporta solo un quote senza aggiungere altro).

In recenti ricerche è stato dimostrato come l’utilizzo di quote parziali sia un modo di mettere in sequenza gli atti linguistici per ricostruire l’interazione conversazionale tipica del f2f. Inoltre, spesso i messaggi vengono scritti ad una certa distanza temporale: questo può riportare al discorso di come cambi la percezione temporale e al cybertime come tempo interamente scandito dalle parole in cui la ritmicità e la ciclicità è interamente costruita dalla successione degli interventi dei partecipanti.

Infine, la modalità strategica di strutturare il messaggio attraverso il “framing”, proprio perché il testo viene costruito attraverso citazioni di interventi altrui e lo “spezzettamento” dei messaggi dell’altro per rispondere in modo puntuale ad alcune parti, costituisce una strategia comunicativa tipica della comunicazione asincrona.

L’uso del framing come espediente linguistico ha la funzione di evitare equivoci nell’interpretazione dei messaggi.

Per valutare il livello di comprensione degli interventi è necessario tenere presente il testo che precede il messaggio in questione, considerandone la lunghezza e l'immediatezza. Il "framing" viene perciò utilizzato per attribuire maggiore specificità linguistica al messaggio. Quando si ha a che fare con un messaggio lungo la possibilità di rispondere punto per punto permette di limitare il rischio di equivoci, anche perché i passi degli interventi precedenti, cui ci si riferisce nella propria risposta, vengono nuovamente rimessi in scena senza che gli altri partecipanti abbiano la necessità di rileggere i testi originali completi per comprendere il senso di una discussione o di un intervento.

La comunicazione acquista in chiarezza, sebbene certe volte venga operata una selezione nella scelta delle parti di testo citate; ciò potrebbe portare danni ad una corretta interpretazione del senso complessivo. Estrapolare delle frasi da un contesto complessivo può servire a un partecipante per rafforzare il proprio intervento, ma il senso del testo originario può alla fine risultare stravolto. Entra qui in gioco quel lavoro di cooperazione testuale citato nel primo capitolo. Il fatto però che il primo mittente del messaggio possa rivederlo nel messaggio di un altro inframmezzato dagli interventi di quest'ultimo, permette una nuova interazione in cui è possibile precisare il proprio intervento, ed inoltre permette anche agli altri di intervenire e di esprimere accordi o dissensi sull'interpretazione messa in atto.

Capita spesso di vedere come la successione di interventi ripresa nella mail e il "framing" portino alla costruzione di una sorta di messaggio comune, in cui il testo viene costruito attraverso le precisazioni, le aggiunte, gli interventi di tutti i partecipanti.

Il fatto che il framing sia poco usato, nel nostro caso, porta ad ipotizzare che i corsisti si riferiscano esclusivamente nei loro messaggi, non a quelli precedenti, quanto piuttosto all'argomento di discussione del forum, partendo ogni volta "da zero", senza che il ragionamento/discorso proceda portando a nuove idee o sviluppi originali.

Per quanto riguarda invece i moderatori, distinguendone la tipologia di tutorship, possiamo osservare (grafico 12) come gli Istruttori non usino alcun rimando interno, i Facilitatori utilizzino citazioni (ma solo alla fonte, in particolare utilizzando il 'tu', mai

riferendosi alle idee) e siano gli unici a usare i quote (in un caso anche 'quote parziale'), i Moderatori infine utilizzino citazioni (sia della fonte sia di idee) ma nessun quote.

1.10 - Struttura dei messaggi

Dal grafico 13, relativo alla struttura dei messaggi, emerge come la modalità maggiormente usata nella strutturazione dei messaggi sia "la firma" seguita dai saluti e dalla presentazione personale.

Il dato interessante riguarda la bassa presenza di formule di apertura e chiusura tipiche di comunicazioni scritte. Il dato potrebbe essere spiegato facendo ricorso all'idea che nella comunicazione virtuale vengano "rarefatti" alcuni elementi tipici di comunicazioni non virtuali e che la forma orale nella costruzione del proprio intervento diventa la forma prevalente rispetto all'uso di "formule di apertura" tipiche della lettera scritta. Gli interventi di apertura a poco a poco vengono completamente abbandonati per lasciare spazio a quelli che sono i caratteri tipici della conversazione (come, per esempio, il rivolgersi direttamente alla persona chiamandola per nome).

Inoltre, il fatto che la presenza dei codici sia pressoché omogenea, tranne che per due, può far avanzare l'ipotesi che nella comunicazione asincrona sia possibile ricostruire la struttura tipica della conversazione in presenza ossia: l'espressività, la spontaneità, l'intreccio fra verbale e non verbale, lo stile per formule e stereotipato, di una scrittura-lettura intesa come evocazione, intuizione.

1.11 - Pertinenza dei messaggi

Il grafico 14 mostra come la totalità dei messaggi risulti pertinente all'argomento discusso nel forum.

Questo dato è interessante perché evidenzia come i soggetti che partecipano a forum di questo tipo siano molto centrati sul compito e non si lascino andare alla proposta di argomenti alternativi.

E' interessante, inoltre, la mancanza messaggi personali che possono essere intesi quale buon indicatore della costituzione di un gruppo e della "percezione" di farne parte. Per l'apprendimento collaborativo, è importante per la buona riuscita di un corso on-line che tutti i partecipanti si sentano parte di una comunità: a tale scopo vengono inviati messaggi che contengono informazioni

personali, sugli hobbies e le preferenze dei membri della comunità di apprendimento.

1.13 - Tipologie di tutor

Il grafico 15 mostra come la modalità di tutorship maggiormente adottata nei forum sia quella di “tutor facilitatore” e “tutor moderatore”, mentre appare poco utilizzato il ruolo di tutor istruttore.

Il ruolo del Tutor sembra, quindi, assumere connotazioni particolari: accanto a una certa rarefazione dell’impegno formativo, si assiste alla crescita di importanza delle funzioni di supporto e assistenza.

In tal senso potrebbero essere interpretati alcuni risultati dell’analisi per quanto si riferisce all’utilizzo del profilo enunciatario uno-a-uno da parte dei corsisti per rivolgersi al moderatore mostrando di aver colto il senso di una community online, in cui talvolta il rischio può essere quello di appoggiarsi solo al moderatore e interagire esclusivamente con lui (cfr categoria 2).

Su un totale di 21 messaggi inviati dai tutor solo 1 mostra modalità di tutorship legate ad un ruolo di “istruttore”: questo dimostra come abbastanza trascurabile sia il numero degli “interventi iniziativa” volti a trasmettere contenuti formativi o ad ampliare la portata della formazione.

Sarebbe in definitiva ancora una volta verificata la funzione fondamentale del gruppo nel gestire il proprio percorso formativo mediante processi collaborativi stimolati e coordinati dal Tutor.

1.14 - Azioni del tutor online

Per descrivere meglio le azioni intraprese dai tutor è sembrato utile, in prima analisi, raggruppare i codici della categoria in sovra-categorie che potessero spiegare il senso di tali azioni.

Le sovracategorie create sono:

- Azioni con funzione manageriale (Definire degli obiettivi e delle scadenze, suggerire come formare il gruppo di lavoro e come procedere nel lavoro, individuare dei ruoli all’interno del gruppo)
- Azioni con funzione Pedagogica (Illustrare e chiarire un concetto, inviare aggiornamenti e proporre materiali di studio integrativi, osservare e analizzare la situazione, facilitare l’apprendimento da parte di singoli soggetti, assistere chi mostra di trovarsi difficoltà)

- Azioni con funzione Sociale (partecipare alla discussione, provocare, stimolare la partecipazione di uno o più componenti del gruppo, risolvere un conflitto all’interno del gruppo, creare dei diversivi per attenuare eventuali momenti di tensione o di sovraccarico di lavoro)
- Azioni con funzione Tecnica (prendersi carico del corretto funzionamento del sistema utilizzato, aiutare i partecipanti a risolvere eventuali problemi di natura tecnica.)

Il grafico 16 mostra come le azioni maggiormente intraprese dai tutor siano nell’area sociale. Questo dato dimostrerebbe come, nel caso dei forum analizzati, i tutor si siano messi a livello dei corsisti e non si siano considerati i detentori unici del sapere interpretando la loro funzione come una funzione di sostegno alla discussione e collaborazione all’interno del gruppo. Il dato, inoltre, è in linea con i dati della categoria precedente.

In particolare, analizzando nel dettaglio la presenza dei codici che compongono la funzione sociale, grafico 17, appare evidente come questa sia espletata quasi interamente tramite azioni di sollecitazione e stimolazione della discussione e di azione di partecipazione alla discussione.

Infine, se analizziamo il trend dei codici che si riferiscono alla funzione sociale nei diversi forum, grafico 18, ci accorgiamo come questi siano presenti in massima parte in un forum specifico. Il dato potrebbe essere interpretato sia in relazione all’argomento discusso nel forum sia all’interpretazione soggettiva del tutor di quel forum della modalità di tutorship.

Per capire meglio come i tutor hanno interpretato il loro ruolo all’interno dei forum in esame, è sembrato interessante approfondire l’analisi sul tipo di tutorship messa in atto e le funzioni utilizzate dai tutor per svolgere il loro ruolo. Il grafico 19 mostra, appunto, le tipologie di tutorship e gli elementi considerati nelle diverse funzioni.

I dati dimostrano come le funzioni (categoria 14) differiscano per tipologia e presenza a seconda del ruolo assunto dal tutor.

Come prevedibile nell’unico caso in cui il tutor si dimostri un tutor istruttore la funzione assunta è quella di aggiornare e inviare materiali ai corsisti.

Il dato è in linea con la descrizione che la letteratura fa del “tutor istruttore”. Per Rotta

(2002) il tutor/istruttore comunica con la comunità degli studenti elaborando materiali strutturati, sotto forma di pagine Web. Gli studenti hanno accesso ai materiali, li consultano, eseguono i compiti assegnati o le verifiche stabilite. Il ruolo del tutor/istruttore, in sostanza, non è molto diverso da quello del docente tradizionale: il tutor/istruttore "fa lezione" a distanza sfruttando l'infrastruttura della rete come mezzo di erogazione e distribuzione di contenuti.

I contenuti elaborati dal tutor possono essere di varia natura:

- Informazioni generali sugli obiettivi del corso e le metodologie didattiche che saranno adottate.
- Contenuti in senso stretto, sotto forma di lucidi, schemi, documenti.
- Suggerimenti per sviluppare percorsi di ricerca in Internet.
- Schede o strumenti per l'autovalutazione da parte degli studenti.

Rotta (2002) suggerisce di non dimenticare mai che al tutor spetta soprattutto il compito di facilitare gli studenti nell'autoapprendimento. Il tutor dovrebbe quindi cercare di agire in modo "metastrategico", ovvero proporre contenuti ma contemporaneamente anche modelli interpretativi e suggerimenti critici perché i contenuti proposti possano essere ripensati e rielaborati.

Si può osservare come le dinamiche di interazione tra il tutor e gli studenti, in questa fase, siano molto simili anche alle dinamiche della formazione a distanza di tipo tradizionale (seconda generazione).

Nel caso del "tutor facilitatore" appare interessante il fatto che la funzione maggiormente messa in atto è quella di incentivo alla partecipazione da parte dei corsisti, seguita dalla partecipazione alle discussioni e da suggerimenti su come procedere.

Il tutor facilitatore (Rotta 2002) è più simile a una guida operativa capace di esaltare le potenzialità e le caratteristiche specifiche di ciascun corsista, una figura per definire la quale termini come *mentoring* o *coaching* potrebbero essere intercambiabili, in ambienti di formazione in rete il cui scopo sia l'acquisizione di abilità operative da parte dei discenti (modello *learner-centered*).

Seguendo Rotta (2002), in un corso in cui il tutor assume prevalentemente un ruolo di facilitatore o in una fase di un corso orientata

all'approfondimento dei contenuti e alla condivisione di opinioni ed esperienze tra i corsisti sulla documentazione analizzata:

- Garantisce il rispetto della *netiquette* se la comunicazione tra i corsisti avviene via e-mail. Se si definiscono delle sessioni di *chatting* garantisce il rispetto dell'ordine del giorno. Svolge di fatto un ruolo di moderatore.
- Verifica con cadenza settimanale se sulla bacheca utilizzata sono presenti osservazioni e interventi o se nella ML sono circolati messaggi e decide, sulla base di quanto avviene, di intervenire con messaggi di sollecito o per animare la discussione.
- Verifica se è il caso, anche sulla base di come si sta sviluppando la discussione, di integrare la documentazione con altri suggerimenti. In questo caso produce pagine Web che saranno aggiunte al nucleo iniziale e invia agli iscritti un messaggio in cui li invita ad analizzare la documentazione integrativa. Il tutor ha facoltà di produrre come documentazione integrativa, se lo ritiene opportuno, anche eventuali interventi audio o audio-video, per puntualizzare problematiche eventualmente emerse, ad esempio per chiarire meglio una griglia di valutazione che risultasse poco accessibile ai corsisti. Se produce ulteriori materiali lo comunicherà subito ai corsisti.
- Analizza la situazione in prossimità della scadenza della fase in corso e valuta se è il caso di procedere con una fase più orientata alla cooperazione (attività del primo tipo). I parametri per valutare la situazione sono indicati nella scheda di automonitoraggio del tutor. In alternativa, se decide di non procedere con una fase cooperativa, produce delle linee/guida da inviare ai corsisti per l'elaborazione di una riflessione personale da allegare al dossier.

Se utilizziamo questi elementi per valutare come i tutor hanno fatto i facilitatori nel corso analizzato appare evidente come le funzioni attribuite a questa tipologia di tutor non siano quasi mai state messe in atto.

In questo caso, il ruolo di facilitatore è stato interpretato come un supporto alla partecipazione alle discussioni; appare normale in questo caso che le funzioni messe in atto in modo prevalente siano legate a funzioni di tipo sociale (cfr categoria 14c)

Nel momento in cui il ruolo assunto è quello di “tutor moderatore” assistiamo ad una varietà maggiore di funzioni messe in atto con una prevalenza anche in questo caso di funzioni legate allo stimolare e al partecipare alla discussione. Sono presenti, anche se in valori minimi (1), funzioni che hanno a che fare da un lato con il supporto (assistere chi è in difficoltà e risolvere conflitti), dall’altro con la riflessione su quello che sta capitando fra i corsisti (osservare la situazione e suggerire come procedere). Appare evidente come in questo caso siano maggiormente usate funzioni che hanno a che fare con la sfera sociale (categoria 14c) e in modo limitato funzioni che hanno a che fare con la sfera pedagogica (funzioni 14b)

Le letterature in proposito afferma che sotto certi aspetti, l'azione del facilitatore e quella del moderatore/animatore hanno elementi in comune (Rotta 2002). Accanto alle consuete forme di interazione dell'insieme degli studenti con le risorse elaborate dal tutor e dei singoli con il tutor stesso (in questo caso nella sua veste di facilitatore), si evidenzia la presenza del tutor nel contesto del dialogo che si sviluppa tra gli studenti, che si configurano ormai come una vera e propria comunità, talora con una certa autonomia organizzativa e operativa. L'interazione, sia all'interno del gruppo che apprende che considerando la presenza attiva del tutor, è tipicamente multi-molti: ne consegue che il tutor non è più necessariamente elemento centrale o punto di riferimento dell'azione formativa, ma tende a diventare uno tra i molti attori.

“Tanto più ampio sarà lo spazio concesso all'interazione tra gli studenti in funzione dell'elaborazione di un prodotto comune, tanto minore sarà di conseguenza il ruolo del tutor: è ad esempio consigliabile che il tutor intervenga in misura molto limitata sui contenuti del documento, della ricerca o del progetto che gli studenti vanno elaborando. Il suo compito consisterà piuttosto nel mantenere la discussione su un livello accettabile, sia in termini di "ritmo" che in termini di sostenibilità complessiva. Al tutor, in quanto moderatore, spettano sia il compito di smorzare i toni della discussione, se questa dovesse risultare eccessivamente animata, sia il compito di stimolare il dibattito se questo dovesse dare segni di stanchezza o se si verificasse un evidente calo di interesse da parte degli studenti” (Rotta 2002).

Appare evidente anche in questo caso come la funzione di tutor sia stata interpretata maggiormente vicina ad una funzione sociale *tout court*, in cui le azioni prevalenti sono quelle di stimolo e partecipazione alla discussione.

Infine, nei casi in cui si applica un modello *learning-team-centered*, basato cioè sul "gruppo che apprende" e sulla collaborazione tra pari, tenderà ad assumere un caratteristico ruolo di mediazione. In questa tipologia di attività si cerca soprattutto di favorire forme di *tutoring* reciproco, in modo che ciascuno contribuisca ad arricchire il "patrimonio" degli altri e quello comune, modificando durante il processo il proprio atteggiamento iniziale fino a elaborare nuovi modelli, nuove idee per l'approccio a un problema e la sua soluzione: si rendono quindi necessarie figure di coordinamento del gruppo alla pari provenienti dal gruppo stesso, così come, talora, il supporto di esperti, che a loro volta sarebbe improprio attribuire al tutor.

1.15 - Riferimento alla propria identità

Appare evidente, grafico 20, come nei messaggi sia maggiore il riferimento alla identità di professionisti. Il dato può essere spiegato in relazione ad altre categorie presenti nell'analisi ed in particolare:

- Alle categorie relative alle azioni linguistiche e ai contenuti: in questo caso la massiccia presenza di azioni rivolte ad esporre pareri e raccontare esperienze potrebbe portare i corsisti a suffragare gli elementi portati con il ricorso al loro ruolo di professionisti
- Al tipo di argomenti discussi nei forum: è probabile che certi argomenti portino i corsisti a certificare i loro messaggi con il ricorso alla loro esperienza di professionisti.
- Alla modalità in cui i tutor svolgono il loro ruolo

Inoltre, la mancanza al riferimento all'identità di corsisti mostra come sia sentita la necessità di ribadire il proprio valore di professionista e la difficoltà di sentirsi “corsisti” che partecipano ad una formazione (in questo caso le modalità di tutorship messe in atto sono sicuramente funzionali)

Questa ipotesi potrebbe spiegare anche il trend della presenza dei codici nei diversi forum.

Il grafico 21, infatti, mostra come il riferimento alla propria identità di

professionisti sia maggiore nei due forum in cui la presenza del tutor è minore e in cui vengono discussi i seguenti argomenti "Sostegno ai processi di innovazione _ Tutor e relazione di aiuto nei rapporti scuola-famiglia _ Scuola-famiglia: l'importanza del dialogo" e "Sostegno ai processi di innovazione" _ La struttura del sapere storico _ MAPPE CONCETTUALI" in cui il riferimento alla propria professionalità appare amplificato rispetto ad altri temi come "Sostegno ai processi di innovazione" _ Costruire il portfolio _ utilità del portfolio", "Sostegno ai processi di innovazione" _ La statistica nella scuola del primo ciclo _ informatica si o no?", "Sostegno ai processi di innovazione" _ Gestire il portfolio _ QUEST'ANNO ABBIAMO IN MENTE DI", "Sostegno ai processi di innovazione" _ Il tutor e le relazioni col 'sistema' famiglia _ Funzione tutoriale" in potrebbe essere meno sentito necessario il ricorso alla propria identità di professionista in grado di impostare un dialogo proficuo e di aiuto nel rapporto scuola famiglia e in grado di saper progettare della mappe concettuali efficaci per un sapere specifico.

2 - CONCLUSIONI

Dall'analisi fatta risulta evidente come le diverse categorie e i dati quantitativi siano difficilmente separabili fra loro ma costituiscano un tutt'uno unitario che permette di fare luce sulle caratteristiche del Progetto PuntoEdu.

Gli elementi fondamentali sono:

- le interazioni prevedono l'uso del linguaggio nella riorganizzazione e modifica di comprensioni individuali e strutture di conoscenza;
- apprendere in un gruppo che comunica attraverso forum significa essere capaci di affidarsi ad altre persone per avere un supporto al proprio apprendimento e per dare e ricevere un feedback; nel nostro caso lo spazio è utilizzato dai corsisti soprattutto per esporre, abbandonando lì il proprio messaggio e il proprio punto di vista, senza avere la percezione degli altri. In questo modo, il ragionamento fatica a procedere sulla base della rielaborazione dei contributi di tutti.
- E' interessante, inoltre, la mancanza messaggi personali che possono essere intesi quale buon indicatore della

costituzione di un gruppo e della "percezione" di farne parte.

- Il ruolo del Tutor/Docente sembra assumere connotazioni particolari nel Progetto. Accanto a una certa rarefazione dell'impegno formativo, si assiste alla crescita di importanza delle funzioni di supporto e assistenza. In tal senso potrebbero essere interpretati alcuni risultati dell'analisi per quanto si riferisce allo scambio di messaggi da parte dei tutor: abbastanza trascurabile è il numero degli "interventi iniziativa" volti a trasmettere contenuti formativi o ad ampliare la portata della formazione.
- Il fatto che il tentativo di tirare le fila del discorso o di costruire sintesi di discussione sia poco presente nei messaggi dei tutor può indurre ad ipotizzare un cambiamento nella distribuzione del "potere". Il primato detenuto dal docente tende a diminuire. Studente e professore hanno uguale peso, uguale partecipazione nel processo di apprendimento e questo comporta uguale responsabilità di fronte alla riuscita o al fallimento del progetto educativo.
- L'assunzione di ruolo di moderatore porta i tutor a mettere in atto azioni linguistiche maggiormente orientate al "dare". In questo caso è come se i tutor considerassero favorevoli alla sollecitazione della partecipazione dei corsisti, messaggi in cui non vi sia una richiesta esplicita di partecipazione ma vi sia il suggerimento ad approfondire la riflessione sull'argomento trattato e che questo approfondimento avvenga da parte dei corsisti.
- L'assunzione del ruolo di facilitatore porta i tutor ad introdurre nelle loro azioni linguistiche elementi di tipo direttivo (richieste implicite e esplicite, rilanci, ordini, proposte) che potremmo definire "di spinta" ("push") al confronto e alla discussione. In questo caso, si potrebbe avanzare l'ipotesi che le azioni di richiesta e sollecitazione siano usate per stimolare in modo diretto la partecipazione e l'esposizione di pareri. Il dato è in sintonia con alcune funzioni tipiche del tutor "facilitatore"

Sarebbe in definitiva ancora una volta verificata la funzione fondamentale del gruppo

nel gestire il proprio percorso formativo mediante processi collaborativi stimolati e coordinati dal Tutor.

Appare, infine evidente, come la tutorship in rete, in quanto complesso di funzioni, si esplica in una molteplicità concreta di ruoli di supporto

Il tutor di rete dovrà evidentemente avere competenze specifiche: tradizionalmente, anche quando si parla di esperienze in rete si attribuisce al tutor un ruolo prevalentemente orientato al supporto all'attività individuale degli studenti o alla consulenza sulle strategie di apprendimento dei singoli, analogamente a quanto accade nella didattica in presenza o nella formazione a distanza di prima e seconda generazione. In realtà, l'azione di un tutor che opera online è molto più articolata e tende a diversificarsi sia in base alla struttura del percorso formativo sia in base al taglio didattico, assumendo ad esempio diverso significato in corsi prevalentemente orientati all'erogazione di contenuti piuttosto che in corsi in cui il focus principale è sull'acquisizione di abilità o sulla riflessione metodologica (Rotta 2002).

Le osservazioni emerse nel corso del lavoro rendono evidente quanto sia importante adottare una prospettiva multidisciplinare per analizzare singoli fenomeni. I gruppi online, come ogni gruppo sia reale che virtuale, ha precise caratteristiche che lo differenziano da altri e per comprenderne a fondo il suo funzionamento è fondamentale risalire alle dinamiche che lo governano, oltre che al tipo di contesto culturale in cui è inserito.

Lo studio della comunicazione in rete ha mille sfaccettature che meritano di essere approfondite. Prima di avventurarci nel futuro, occorre fare un salto nel passato e capire meglio il presente, senza sottovalutare i meccanismi che sottostanno a linguaggi che, per quanto familiari, tanto comuni non sono.

Non esiste forse avventura più affascinante, coinvolgente e stimolante che poter analizzare un nuovo modo di comunicare e fare formazione proprio mentre sta nascendo.

3 – BIBLIOGRAFIA

Gropo M., Locatelli M.C. (1996), *Mente e Cultura. Tecnologie della Comunicazione e processi educativi*, Raffaello Cortina, Milano.

Fabrizio D. (1998) "Narrare il conoscere", in Kaneklin C., Scaratti G., *Formazione e Narrazione*, Raffaello Cortina Editore, Milano

Rotta M. (2002), "Il tutor online: tipologie" online <http://formare.erickson.it/archivio/febbraio/tipologie.html>

Rotta M. (2002), "Il tutor online: modalità" online <http://formare.erickson.it/archivio/febbraio/modalita.html>

Rotta M. (2002), "Il tutor online: piani d'azione" online <http://formare.erickson.it/archivio/febbraio/piani.html>

Salmon Giles, "Moderating Online" online <http://www.emoderators.com/moderators/gilly/MOD.html>

Allegato I - Grafici

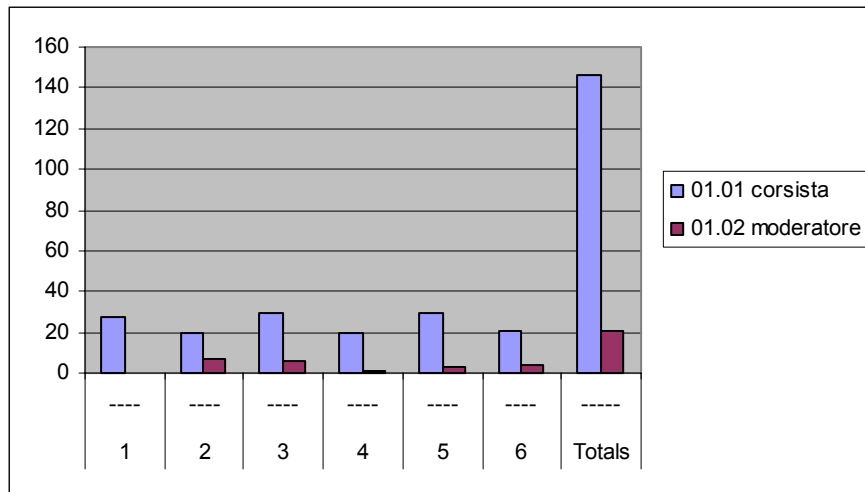


Grafico 1- Distribuzione dei messaggi all'interno dei forum

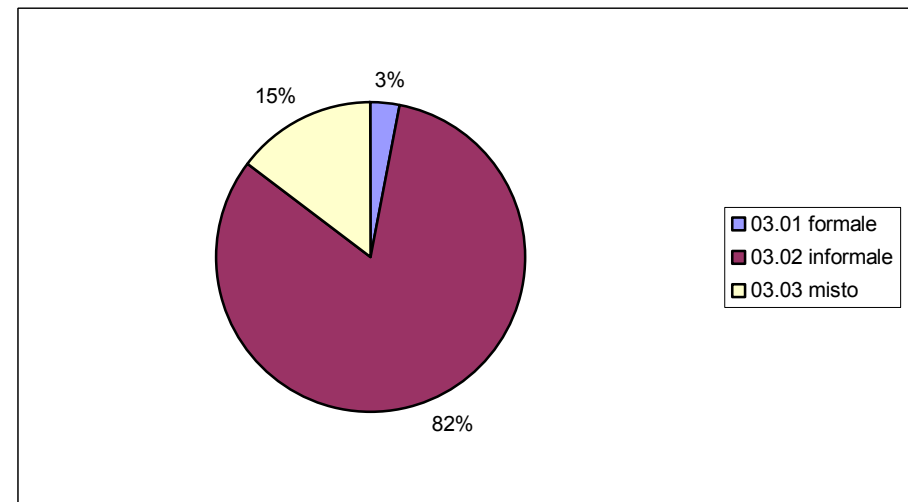


Grafico 2- Tono delle discussioni

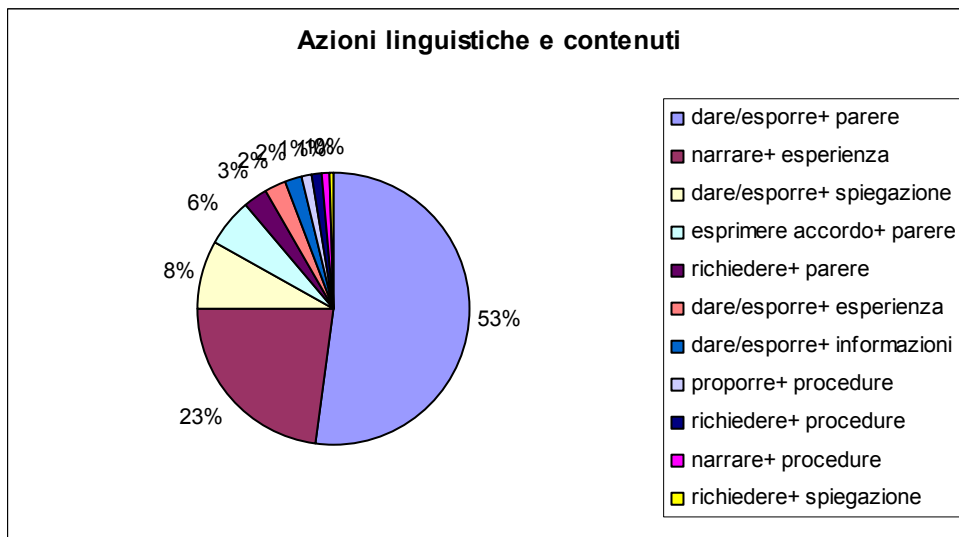


Grafico3: azioni linguistiche e contenuti

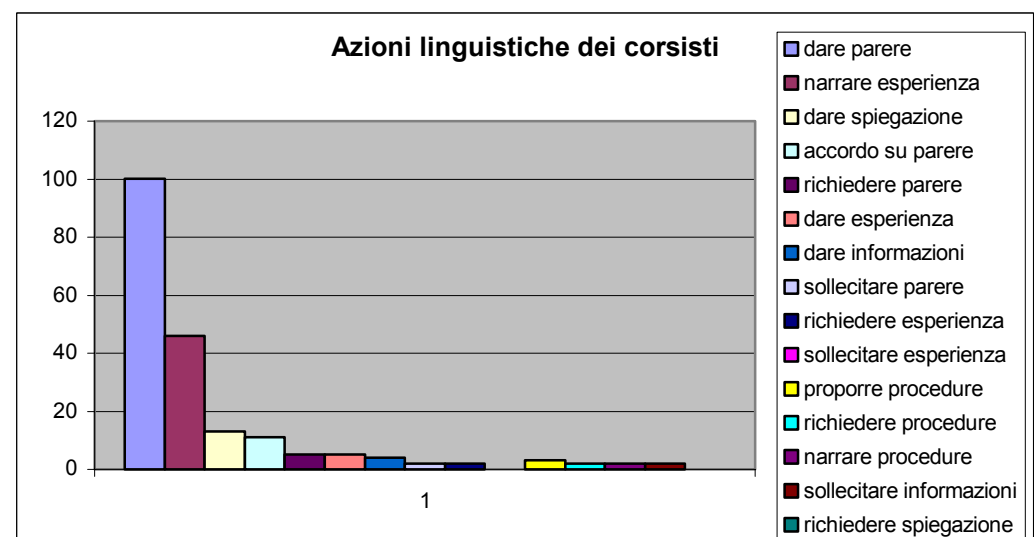


Grafico4: azioni linguistiche dei corsisti

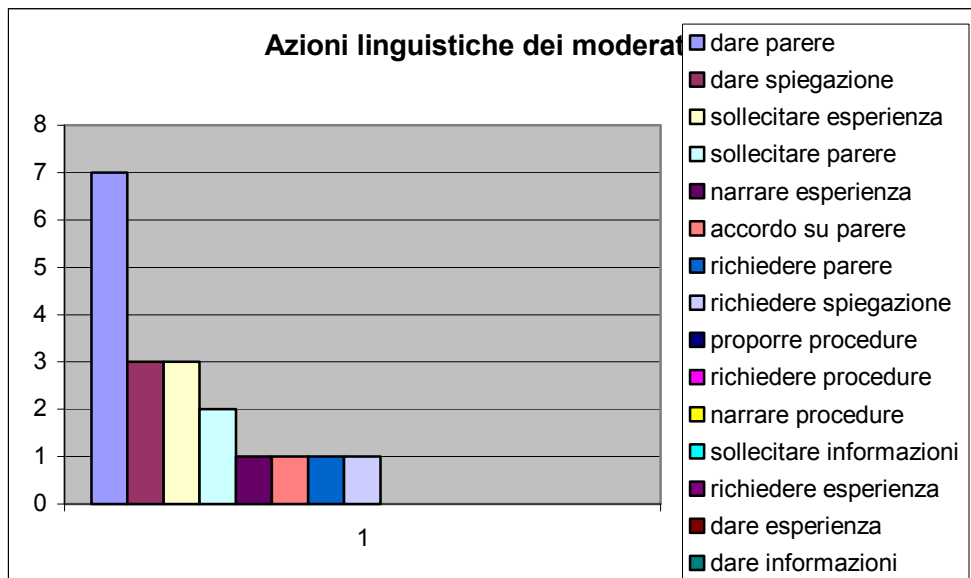


Grafico5: azioni linguistiche dei moderatori

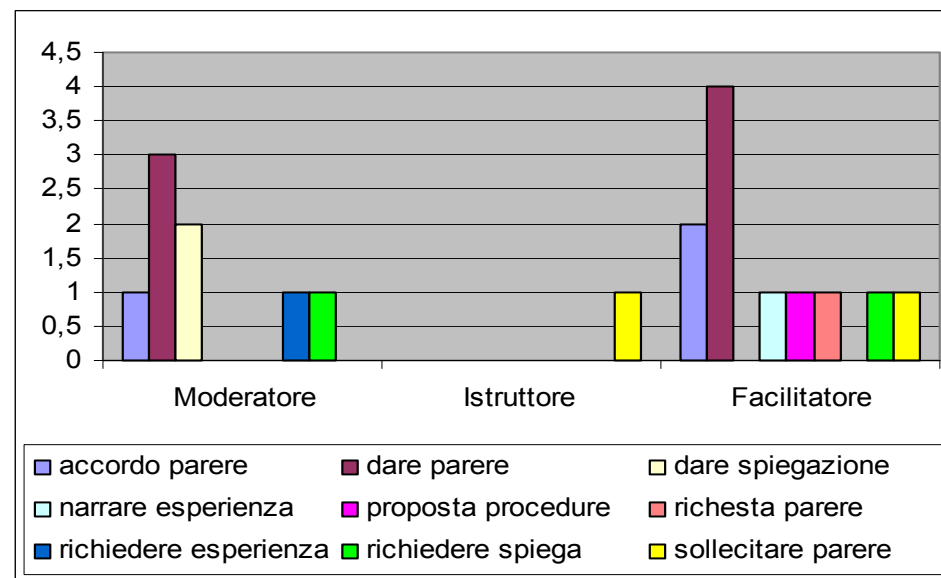


Grafico6: azioni linguistiche e modalità di tutorship

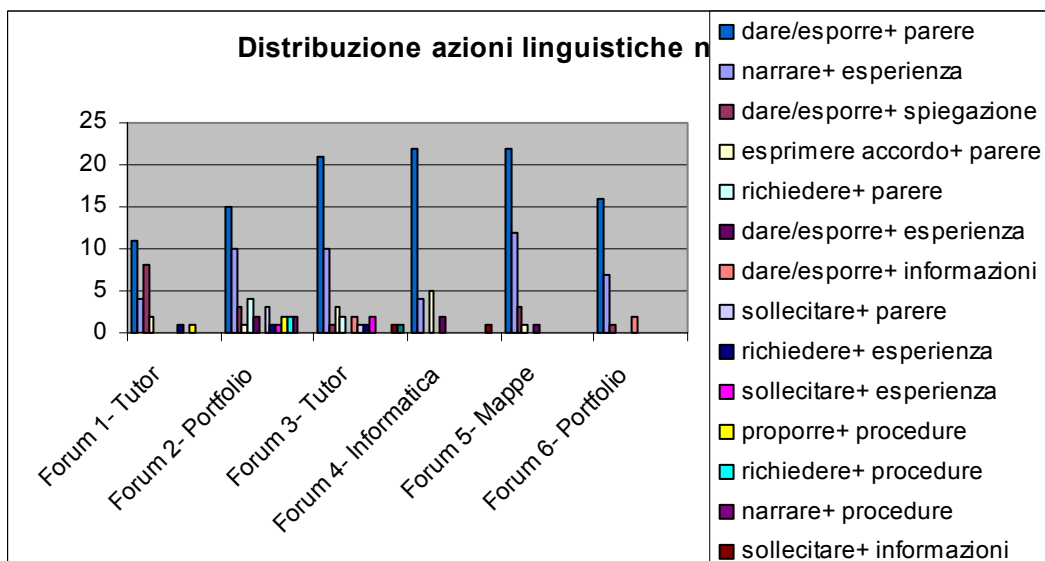


Grafico7: distribuzione azioni linguistiche nei forum

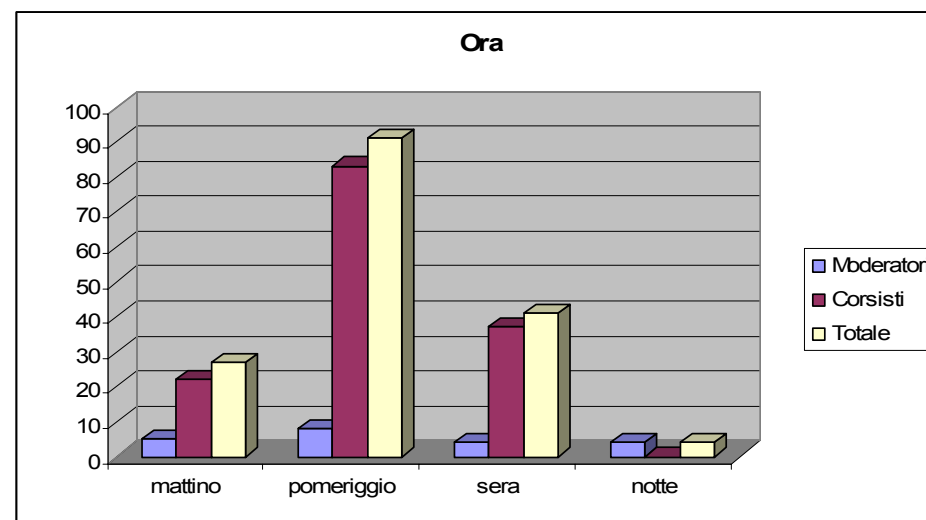


Grafico8: ora

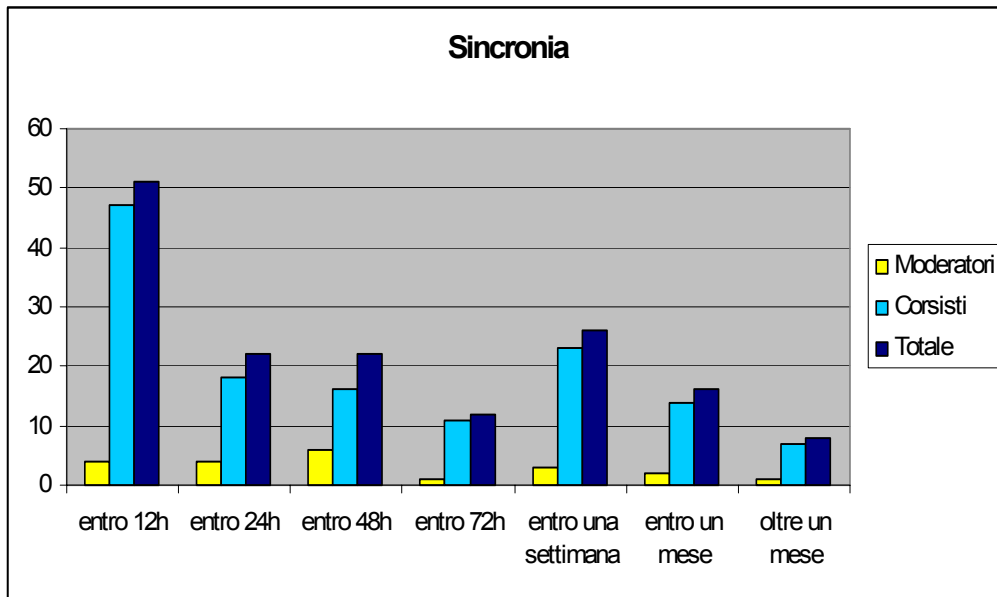


Grafico9: sincronia (moderatori e corsisti)

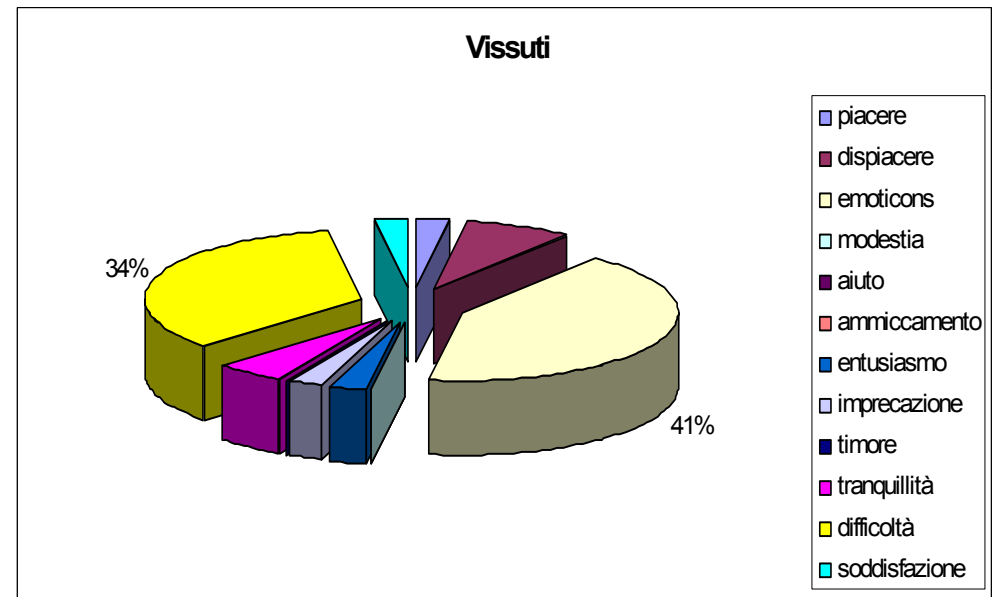


Grafico10: vissuti

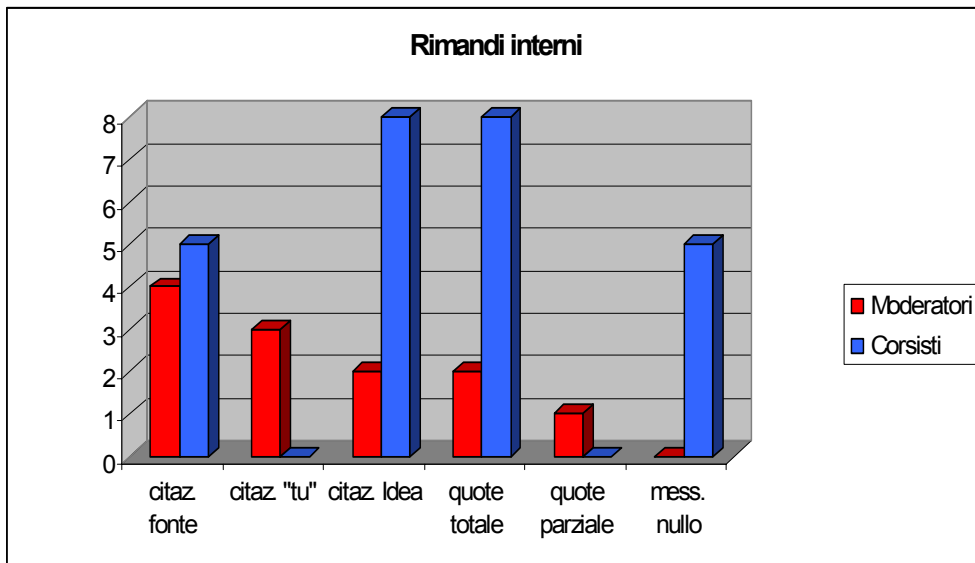


Grafico11: rimandi interni

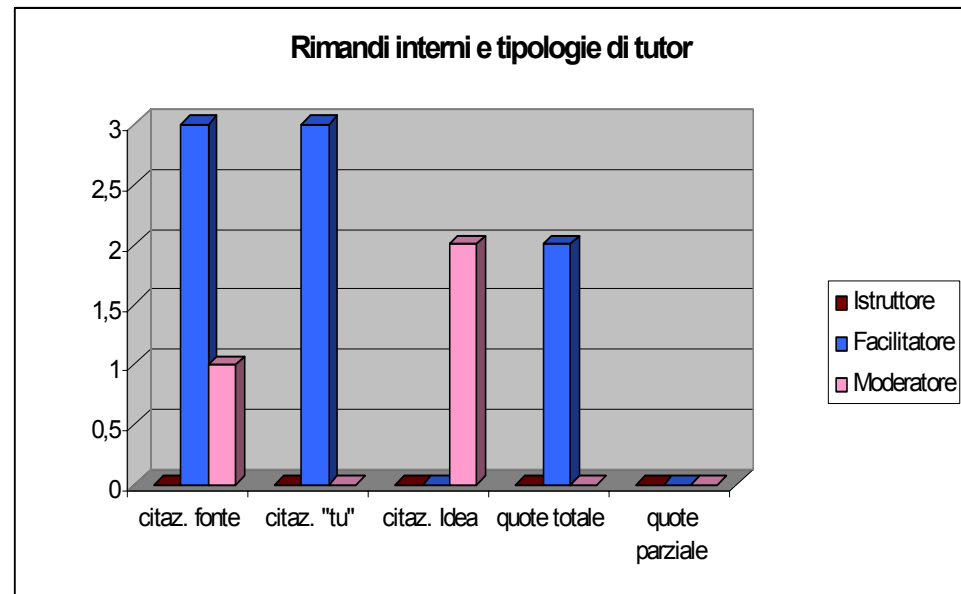


Grafico12: rimandi interni e tipologie di tutor

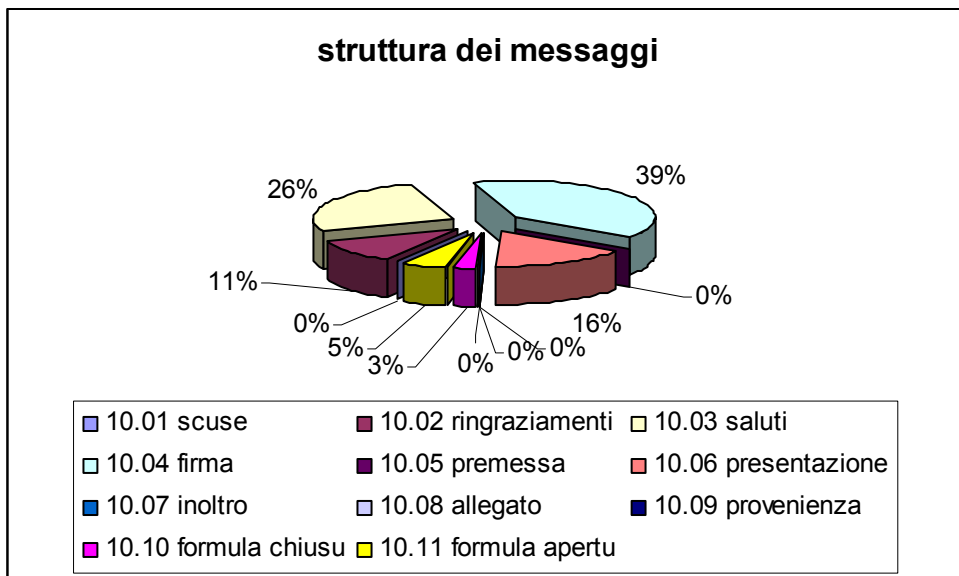


Grafico13: struttura dei messaggi

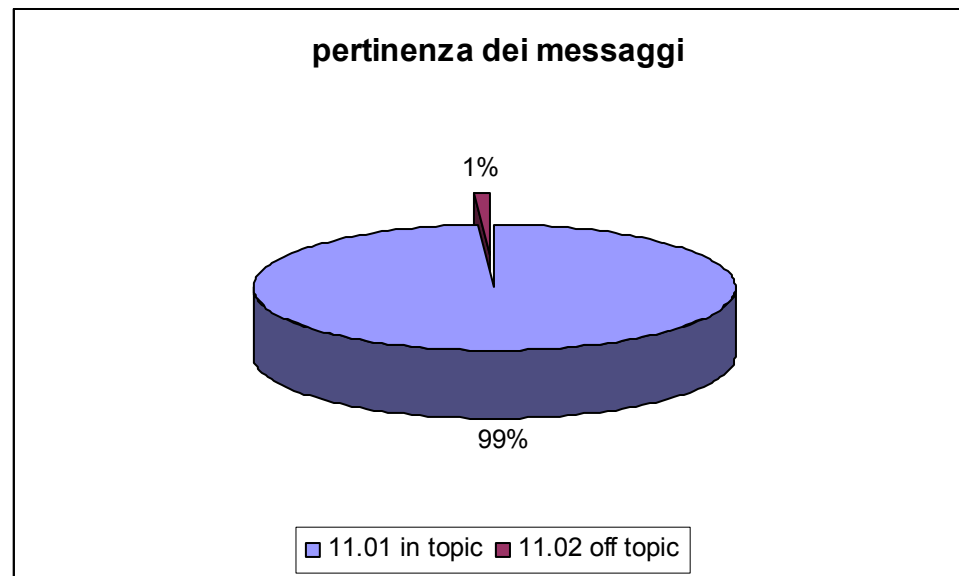


Grafico14: pertinenza dei messaggi

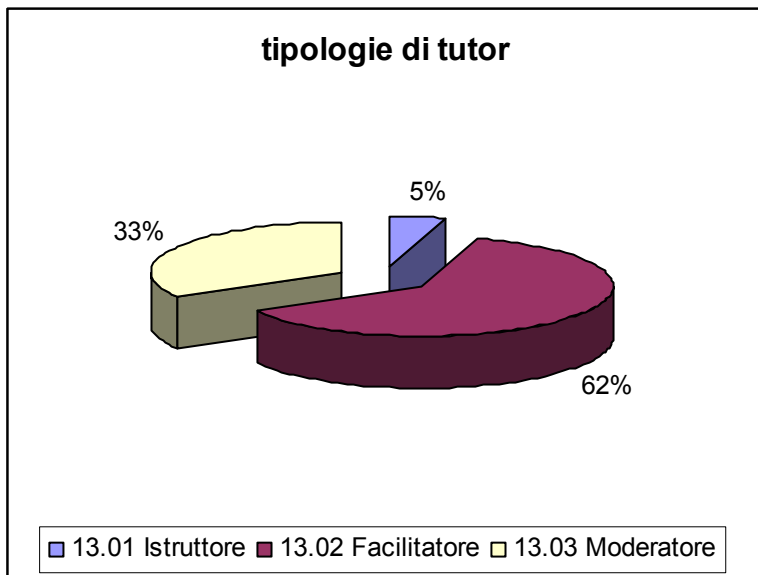


Grafico15: tipologie di tutor

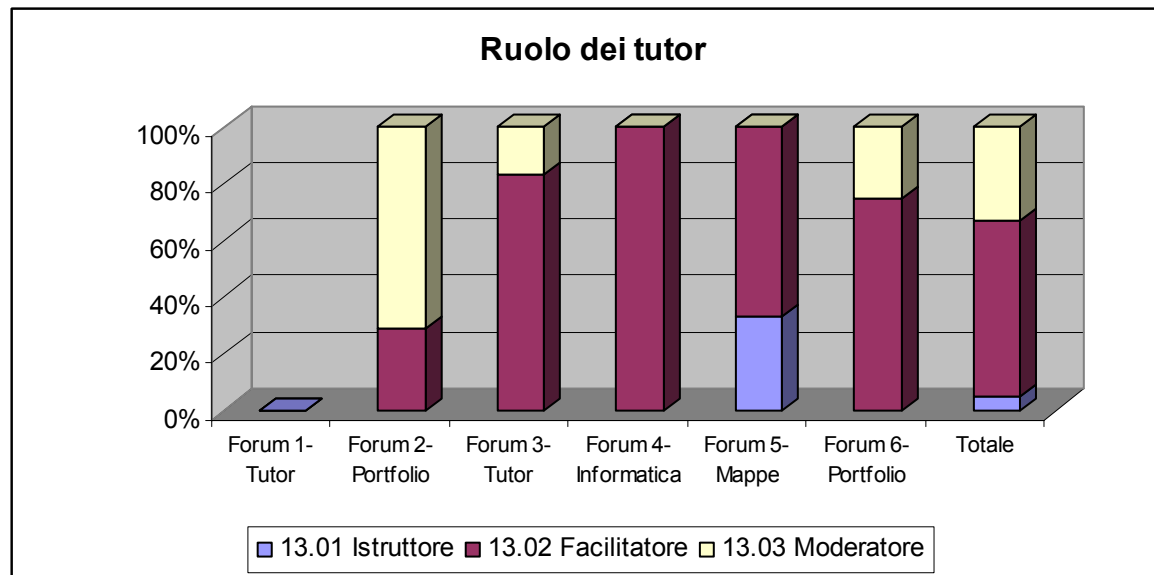


Grafico16: ruolo dei tutor

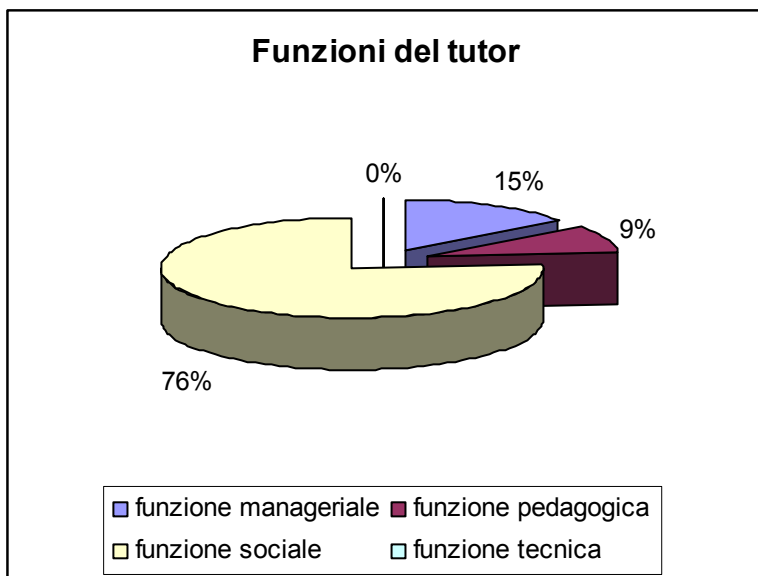


Grafico16: funzioni del tutor

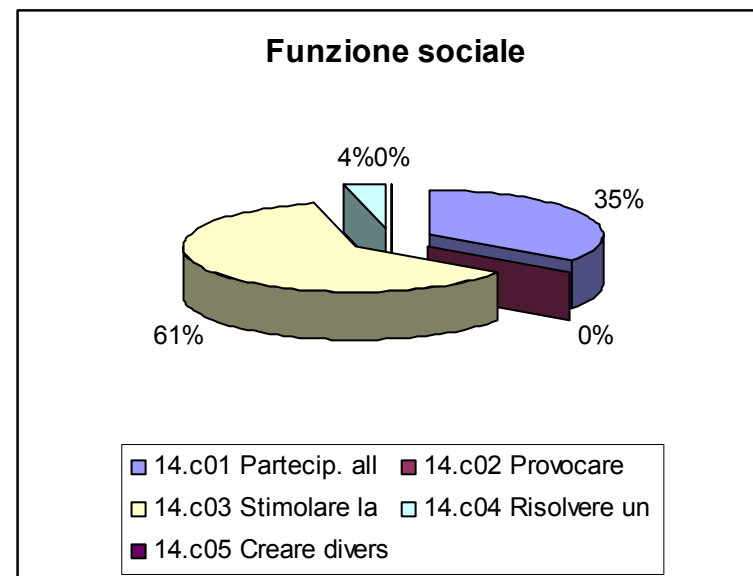


Grafico17: funzione sociale

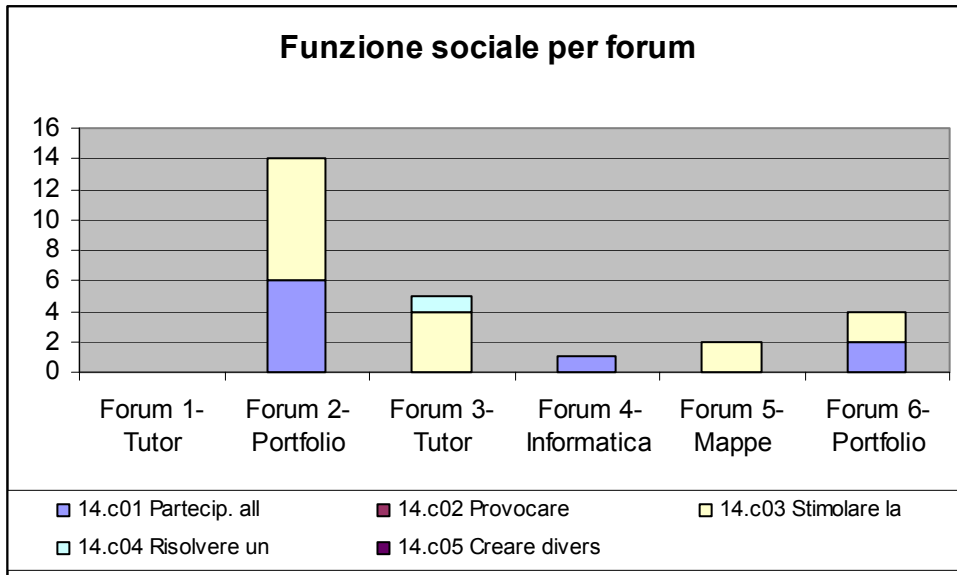


Grafico18: funzione sociale per forum

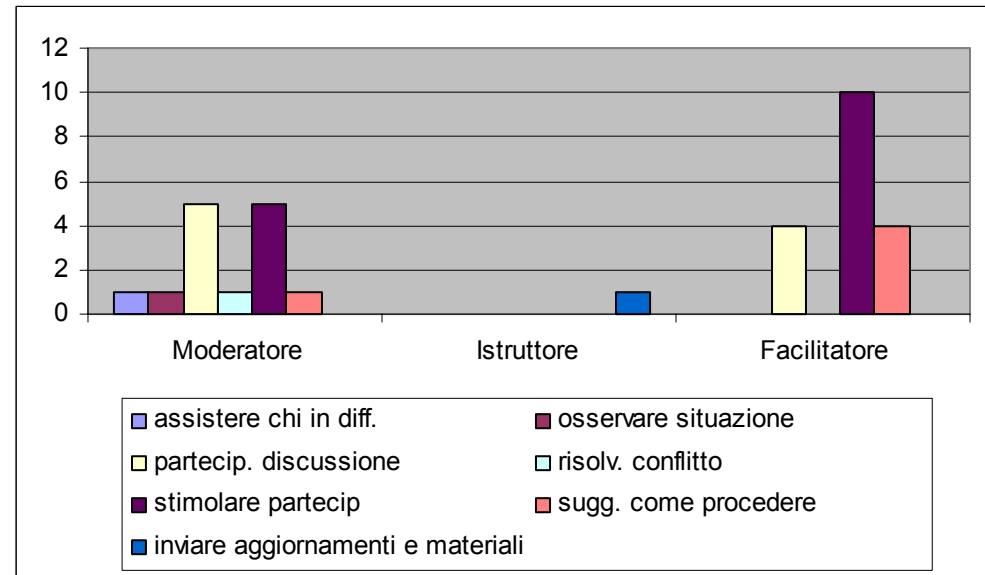


Grafico19: ruolo tutor e funzioni

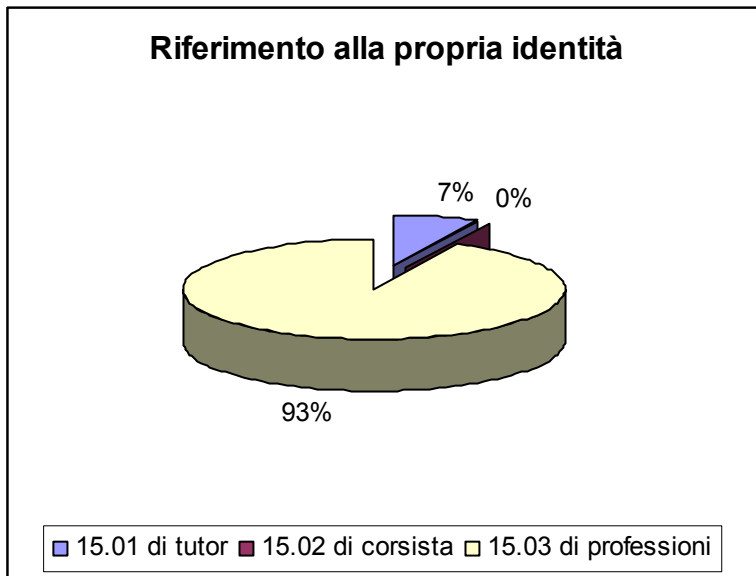


Grafico20: riferimento alla propria identità

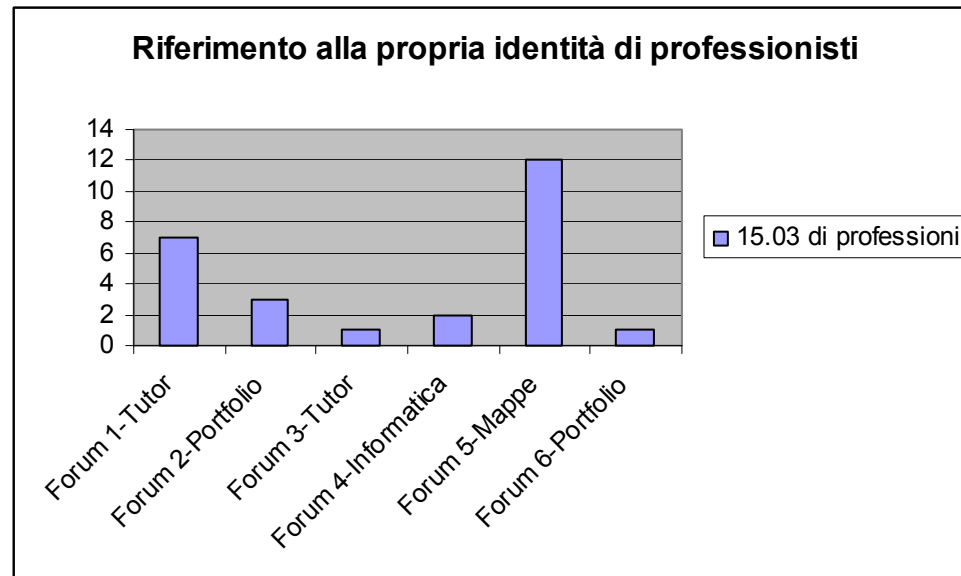


Grafico21: riferimento alla propria identità e forum