

E-LEARNING DESIGN ALL'UNIVERSITA' DI MACERATA: I TUTOR ON LINE

Serenella Silenzi,

Docente e Supervisore S.S.I.S. Università di Macerata
Tutor on line Facoltà Scienze della Formazione e Scienze Politiche Università di Macerata
Docente Lingua e Civiltà Straniera Inglese I.I.S. Macerata
s.silenzi@unimc.it +39 3479703131

Abstract : Questo articolo analizza l'esperienza di successo realizzata dall'Università di Macerata nel campo dell'*e-learning* per migliorare la propria offerta educativa, promuovere la ricerca sulla formazione e sostenere la *digital literacy*. L'aspetto più innovativo di questo percorso è stata la perfetta combinazione di tecnologia e didattica, che ha reso il modello particolarmente flessibile e trasferibile. L'intera architettura pedagogica si è potuta avvalere di una progettazione integrata, di una costante *action research*, di un continuo processo di monitoraggio e valutazione e della presenza fondamentale dei *tutor on line*. Questo studio si propone quindi una riflessione sui ruoli principali (tecnico, pedagogico e sociale) svolti dal *tutor on line*. Soprattutto si interroga sulle competenze necessarie per svolgere questa attività e si chiede se la preparazione tecnica debba di fatto prevalere sulle *soft skill*. In particolare definisce alcuni elementi qualificanti di questa figura professionale, notando come questi possano contribuire in modo determinante al successo della proposta di apprendimento, superando i possibili limiti del digitale e della standardizzazione. In conclusione l'Ateneo maceratese ha accettato la sfida delle nuove tecnologie, ma ha investito sul design di un nuovo umanesimo, che promuove il progresso ergonomico e sostenibile dello studente, centro autentico dell'intero processo di apprendimento.

Summary : This article analyses the success experience realized by the University of Macerata in the field of e-learning in order to improve its own educational offer, promote the search on formation and support digital literacy. The most innovative aspect of this pathway has been the perfect combination of technology and didactics, that has made the educational model particularly flexible and transferable. The entire pedagogical architecture has relied on an integrated planning, a constant action research, a continuous process of monitoring and evaluation and the fundamental presence of tutors on line. Therefore this study proposes a reflection on the main (technical, pedagogical and social) roles carried out by tutors. Above all it considers the competences which are necessary to perform this activity and it wonders whether their technical preparation must prevail on their soft skill. In particular this article defines some characterizing elements of this professional figure, noticing as these can highly contribute to the success of the learning proposal, overcoming all the possible limits of the digital world and its standardization. In conclusion the Athenaeum of Macerata has accepted the challenge of new technologies, but it has invested on the design of a new humanism, promoting the ergonomic and sustainable progress of the student, who is the only authentic center of the entire process of learning.

Parole chiave : Università di Macerata, e-learning, design, tutor on line.

Key words : University of Macerata, e-learning, design, tutor on line.

E-learning design all'Università di Macerata: i tutor on line

Già alla fine degli anni '90 l'Università di Macerata aveva iniziato la sua riflessione sul potenziamento della propria didattica con strumenti on line. La comunità scientifica dell'Ateneo comprendeva come l'offerta formativa dovesse necessariamente prevedere l'integrazione delle nuove tecnologie dell'informazione e della comunicazione (TIC) per garantire corsi curricolari e post-laurea che fossero sempre più aggiornati ed efficaci, ma anche per costituire un'area di supporto e di ricerca per la comunità dei docenti che risultasse aperta e flessibile. Il Prof. Rossi, in particolare, che aveva già affrontato percorsi cognitivi multimediali con le scuole, aveva lavorato sulla formazione on line per gli insegnanti e sulla teorizzazione della comunicazione multimediale con il Prof. Petöfi, avviò un processo di studio e progettazione integrati sul campo che approdò ben presto alle sue prime realizzazioni.

1 – WORKS & PROCESS

1.1 –La narrazione del futuro

La Facoltà di Scienze della Formazione dell'Università di Macerata (Unimc) fra le prime decise di iniziare un esperimento di didattica a distanza, cercando di superare i dubbi e le resistenze nei confronti di un cambiamento importante come quello circa l'erogazione e la fruizione dei corsi. La risposta degli studenti fu decisamente positiva e venne testimoniata in maniera inequivocabile da un aumento considerevole delle iscrizioni: circa l'80% annuo. A sostegno di questa scelta il fatto che nel maggio del 2000, con la sua *eLearning Initiative*, la Commissione Europea (CE) avesse deciso di sancire la valenza fondante dell'*elearning* nella politica dell'Unione circa la cultura, l'istruzione e la società dell'informazione. Uno dei documenti principali pubblicati dalla Commissione in quel periodo fu l'*eLearning Action Plan, Designing Tomorrow's Education* [Commissione Europea (2001)], che pose le fondamenta concettuali, legali e finanziarie per tutta una vasta gamma di azioni concrete e sostenibili nel settore della formazione. In

seguito, nel periodo 2004-2006, la Commissione lanciò l'*eLearning Programme*, ponendo un'attenzione particolare allo sviluppo della *digital literacy*, dei gemellaggi scolastici on line e alla diffusione dei campus virtuali. L'adozione delle TIC venne considerata essenziale per la costituzione di quella società della conoscenza auspicata dal Consiglio di Lisbona [Parlamento Europeo (2000)], ma anche per poter colmare la distanza digitale esistente fra la vecchia Europa e gli Stati Uniti e salvaguardare al tempo stesso l'identità culturale ed economica dei paesi europei.



Figura 1. Europa & eLearning

La CE non favoriva un inserimento marginale dell'apprendimento on line, parlava invece dell'*elearning* come del futuro dell'istruzione. La proposta era quindi di ristrutturare completamente le architetture del sapere, favorendo la formazione del cittadino europeo come *digital literate*, sempre meglio integrato nella società moderna grazie ad una più ampia connettività di intelligenze e di intenti, come già teorizzato da Derrick de Kerckhove nel suo *Connected Intelligence* (1997). L'Università di Macerata fu sostenuta nelle sue scelte anche da alcune leggi e decreti dello Stato Italiano, come la legge finanziaria del 2002 circa la costituzione di fondi per il finanziamento di progetti per l'innovazione della pubblica amministrazione e il decreto congiunto Moratti-Stanca del 17 aprile del 2003, che definiva i criteri e le procedure per l'accREDITAMENTO dei corsi universitari che utilizzavano le nuove tecnologie, rilevando la positività dell'apporto dell'*elearning* per estendere e migliorare i benefici dell'esperienza formativa universitaria.

1.2 –Il design dell’innovazione

La parola design viene spesso associata all’arte, alla filosofia, all’ingegneria, alla produzione, al processo e a molto altro ancora. Nella lingua inglese questo termine può essere sia un verbo che un nome. Nel primo caso definisce il processo di ideazione e sviluppo di un progetto, di una struttura, oppure di un sistema, in base a dei principi ben precisi, come possiamo notare anche nel già citato *eLearning Action Plan, Designing Tomorrow's Education*, pubblicato dalla CE nel 2001. Nel caso del nome, invece, il termine design può indicare sia la stesura definitiva di un progetto che il risultato dell’implementazione di un percorso progettuale. Steve Jobs, cofondatore di Apple Inc. ha detto: “*In most people's vocabularies, design means veneer. It's interior decorating. It's the fabric of the curtains of the sofa. But to me, nothing could be further from the meaning of design. Design is the fundamental soul of a human-made creation that ends up expressing itself in successive outer layers of the product or service*” [Jobs (2000)]. Egli ha dunque identificato il termine design non con fattori esteriori e superficiali, ma con l’essenza della creazione umana, da cui poi scaturiscono gli stadi successivi dello sviluppo del prodotto o del servizio ideato. Anche nell’ideazione ed elaborazione dei percorsi elearning dell’Università di Macerata, in cui il termine design può sicuramente essere associato alla creazione di un servizio, si è trattato di un vero e proprio *design process*, articolato nelle seguenti fasi:

Step 1: Pre-production design

- Analisi attenta delle necessità formative degli studenti,
- *Design brief*, in cui sono stati selezionati gli obiettivi formativi da raggiungere,
- Osservazione analitica delle altre esperienze già maturate nel settore

Step 2: Production Design

- Sviluppo tecnico e pedagogico dei percorsi, delle piattaforme e degli strumenti
- Monitoraggio in itinere e *testing*

Step 3: Post-production design feedback

- Valutazione critica costruttiva

Step 4: Redesign

- Apporto di variazioni necessarie in base al monitoraggio effettuato *in itinere*, in ogni fase del processo.

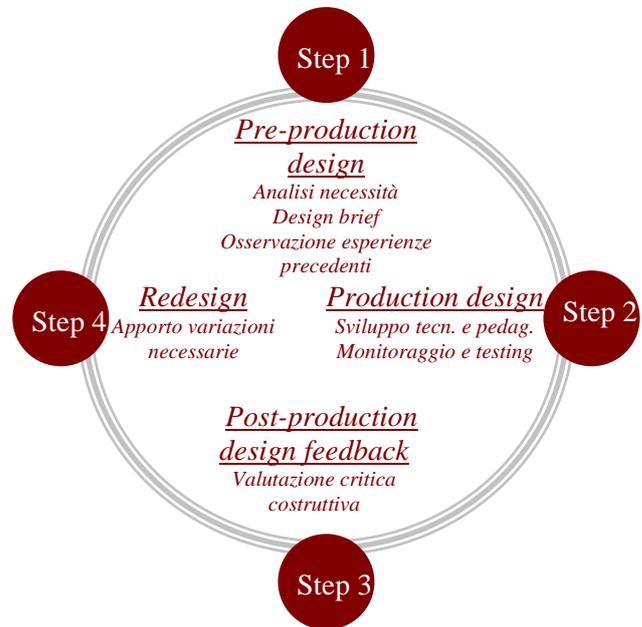


Figura 2. Design Process

L’elemento caratterizzante di tutto il percorso rimane, senza alcun dubbio, il rapporto costante e diretto tra il modello didattico e quello tecnologico. Questa relazione integrata, efficace e flessibile ha promosso il consumo e la costruzione di conoscenza, aprendo l’Ateneo ad una relazione sempre più aperta e costruttiva con la società, proprio come indicato da Harry R. Lewis, Decano di Harvard, nella *mission statement* di questa Università: “*Scholarship and collegiality it fosters in its students will lead them in their later lives to advance knowledge, to promote understanding, and to serve society*” [Harry R. Lewis (1997)]. Il “*good design*” dell’elearning all’Università di Macerata, nasce ancora dalla formula proposta da Vitruvio per l’architettura perfetta, vale a dire “*firmitas-utilitas-venustas*” (epoca imperiale I sec. a.C.). Anche Palladio ne “I quattro libri dell’architettura” (1570) ci ricorda come questi elementi siano quegli “*aspetti senza i quali nessun edificio merita di essere lodato*”. L’Ateneo maceratese, infatti, da sempre ha posto un’attenzione particolare al contenuto, alla funzione e alla forma della sua offerta on line. Questo perché se nel digitale, come in ogni forma di apprendimento, ciò che si impara è fondamentale, non si possono

dimenticare l'utilità e l'usabilità della conoscenza. I contenuti proposti devono, infatti, essere facilmente accessibili o costruibili, come pure condivisibili e spendibili. Devono rispondere a delle necessità formative e, in previsione, anche professionali; che siano ben chiare, aggiornate e flessibili. Nel contempo l'offerta di apprendimento deve essere accogliente e "desiderabile", nel senso che deve dar forma alle aspettative personalissime dell'utenza e relazionarsi con ognuno di loro in maniera "friendly" ed efficace. Dunque, La proposta elearning dell'Università maceratese nasce da un design strategico in cui le tecnologie vengono declinate proprio per creare una comunicazione inglobante, "su misura" per lo studente, che sarà poi riversata nella società.

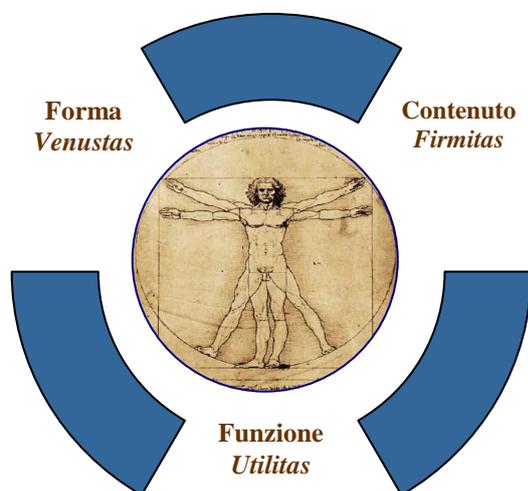


Figura 3. Good Design per l'elearning dell'Università di Macerata: Contenuto - Funzione-Forma

1.3 –Le strutture

Nell'anno accademico 2003-2004 l'Ateneo maceratese decise di passare da una gestione esterna dei corsi supportati dalle nuove tecnologie ad un sistema di management interno, condiviso da Dipartimenti, Istituti, esperti, docenti e tutor specializzati. L'Università già disponeva del CAIM, ovvero del "Centro di Ateneo per l'Informatica e la Multimedialità", proprio al fine di rispondere alla richiesta di strutture didattiche, di ricerca ed amministrative, dotate di strumenti tecnologici avanzati, ma anche per migliorare la qualità dei servizi e la gestione efficiente dei processi. Il CAIM, che ha la sua sede nel bellissimo Palazzo Ciccolini, nel cuore di Macerata, consente di studiare, lavorare e

collaborare con il resto del mondo, immersi nell'atmosfera antica ed elegante di stanze finemente affrescate. Gli studenti possono apprendere ed anche qualificarsi da un punto di vista informatico, avendo a disposizione apparecchiature e personale all'avanguardia. Nel 2004 venne quindi istituito il Celfi, vale a dire il "Centro per l'e-learning e la formazione integrata", che si è sempre occupato di promuovere e coordinare il potenziamento metodologico e tecnologico dei processi di apprendimento e insegnamento contraddistinti dalla telematica e dalla multimedialità. Il Centro, caratterizzato da personale particolarmente qualificato, ha inoltre avviato un'intensa attività di ricerca nel settore, anche in collaborazione con Enti a livello nazionale e internazionale. Nel 2007 venne fondato il CIEM, vale a dire il "Centro di servizio per l'Informatica, l'elearning e la Multimedialità", che è costituito dal CELFI e dal CAIM, ed è preposto alla razionalizzazione e alla gestione di tutti i servizi informatici, multimediali e di elearning dell'Università di Macerata. Il CIEM ha avviato una riorganizzazione di tutti i servizi del settore, avvalendosi del CELFI per l'elearning, la multimedialità, il sito dell'Ateneo e il settore amministrativo, e del CAIM per la rete dati e il supporto informatico. Fin dall'inizio le strutture già esistenti si sono confrontate su finalità, obiettivi, risorse e sviluppo, quindi il CIEM ha definito le aree di servizio, dando nuovo slancio al settore della ricerca in campo multimediale, anche con altre Università, enti, istituzioni ed aziende, ma dedicando sempre una particolare attenzione alla progettazione delle attività di formazione a distanza.



Figura 4. I centri informatici dell'Università di Macerata: CIEM, CAIM e CELFI

1.4 –L'evoluzione degli ambienti per l'elearning

Nel tempo la piattaforma on line dell'Ateneo maceratese ha subito varie modifiche in quanto si è cercato di passare da una filosofia del web

1.0, di tipo statico e di mera consultazione, a quella del web 1.5, semicentralizzato, ma già basato su di una maggiore condivisione, per poi approdare alla dinamicità del web 2.0 o *social web* del presente, come possiamo notare nella sintesi grafica a seguire.

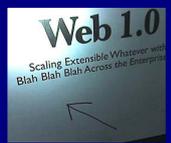
web 1.0	web 1.5	web 2.0
 Pubblicazione Staticità Consultazione Centralizzato Webmaster	 Condivisione Dinamicità Consultazione & Interazione Semicentraliz. Webmaster, esperti, docenti dipartimenti, istituti, tutor & utenti	 Social web, dall'asincrono al sincrono: Consultazione & Interazione Partec.& Collab. Semicentraliz. Webmaster, esperti, docenti dipartimenti, istituti, tutor & utenti
HTML	ASP - Java - Database -CSS - CMS	Oltre al pre-esistente : PHP, DotNET
	Forum	Forum, Blog
	Scrittura collab.	Scrittura collab., mappe, MM, Archivio
	Mappe	Chat audiovideo
	MM (narrazioni multimediali)	Test on line
	Blog	Bachecca, Messaggi
	Archivio	Wiki

Figura 5. Evoluzione della piattaforma web dell'Università di Macerata

Al presente notiamo in tutti gli ambienti dedicati all'apprendimento e alla ricerca (sia quelli riservati ai percorsi interamente on line, che a quelli di tipo *blended*), un maggiore *imprinting* interattivo, con un uso più diffuso di strumenti sincroni, in base a modelli didattici più articolati che ampliano le possibilità di comunicazione a disposizione degli studenti. Sono, comunque, allo studio ulteriori evoluzioni della piattaforma, in risposta alle diverse esigenze dell'utenza ed in sintonia con le suggestioni del web 3.0, vale a dire una sempre maggiore decentralizzazione

ed un incremento degli spazi 3D (OLAT ed altro ancora). Non dimentichiamo che il *design process* dell'Ateneo è contraddistinto da una continua ed importante capacità di reinvenzione e rinnovamento, che rende alquanto difficile narrare il processo, ma che sicuramente lo rende molto più interessante da vivere. Come ha detto Peter Arno, il noto *cartoonist* americano: “Well, back to the old drawing board” [Arno P. (1941)], infatti se opportunamente monitorato nel suo sviluppo, il design mostra i suoi errori e il “*redesign*” diviene parte necessaria ed improrogabile del suo sviluppo.

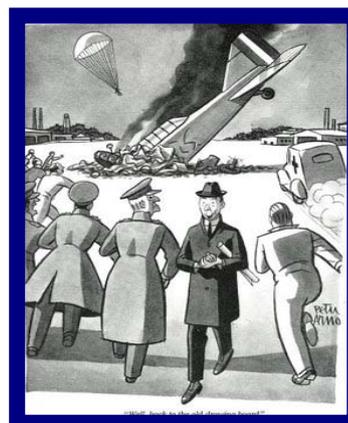


Figura 6. “Well, back to the old drawing board”, Vignetta di Arno P., pubblicata da The New Yorker , 1 marzo, 1941

Per questo risultano determinanti i continui monitoraggi effettuati per mettere a punto, correggere, ampliare e sostituire quegli strumenti o elementi di “disturbo” per la funzionalità e l'efficacia degli ambienti elearning, o anche per ristrutturare completamente quelle aule “virtuali” di studio e di ricerca che hanno chiaramente fallito i loro obiettivi. Anche in questo caso la presenza vigile, collaborativa e responsabile dell'utenza si è dimostrata un fattore decisivo nel migliorare il servizio, attraverso strumenti come i forum i blog, le bacheche, i questionari on line, i messaggi, le mail e persino i “caffè”.

1.5 –La democraticità delle architetture didattiche on line di Unimc

Esaminiamo alcuni esempi di ambiente on line per la formazione universitaria e post-universitaria predisposti dall'Ateneo marchigiano:

Scegliamo l'offerta didattica della Facoltà di Scienze della Formazione. Come possiamo notare, l'ambiente dei corsi a distanza, a cui si

accede con un codice personale, si presenta omogeneo (stessa grafica e struttura per tutti i corsi) e facilmente navigabile. Nella pagina iniziale lo studente può inserire una presentazione personale e i propri contatti per la messaggistica, inoltre ha la possibilità di prender nota dei gruppi di studio e di ricerca di cui fa parte o partecipare alle chat audio-video dei suoi corsi. Sempre nella stessa pagina trova i comandi per accedere alle sezioni dei Corsi, delle Informazioni, delle Valutazioni e del Dossier. Oppure può optare per la Mappa del suo ambiente on line, che ha anche la possibilità di personalizzare tramite il comando Preferenze; altrimenti può lasciare la sua “aula” (Esci).

Nelle pagine dei corsi, organizzati per annualità, predisposti in ordine alfabetico e suddivisi in Insegnamenti, Laboratori e Tirocini, trova anche il collegamento con lo spazio caffè a disposizione per ciascun anno di corso.

Entrando notiamo come ogni ambiente allestito per un percorso a distanza sia strutturato secondo uno schema ben preciso, che prevede le seguenti sezioni:

- Home page (Titolo corso, Docente, Tutor e relativi riferimenti circa il loro orario di ricevimento, News, Moduli)
 - Pagina Modulo
 - Contenuto (sintesi degli argomenti)
 - Materiale (documenti, link, testi)
 - Attività (Forum, scrittura collaborativa, cartelle per la consegna dei progetti, link, testi, test on line)

In ogni pagina lo studente ha sempre la possibilità di accedere alle altre sezioni della piattaforma elearning, oppure di interrompere il collegamento. Ecco alcuni esempi:



Figura 7. Esempio di pagina di accesso alla piattaforma elearning a.a. 2008-09

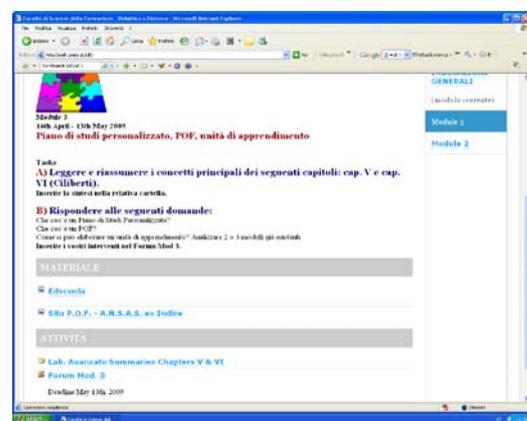


Figura 8. Esempio pagina Corso universitario a.a. 2008-09

Esaminiamo ora un corso post-universitario di tipo “blended”, in particolare un Master di I livello in “Innovazione e Progettazione nei Servizi Demografici”, tenutosi nell’a.a. 2006-2007. La prima schermata del percorso consente di visionare delle informazioni generali, cioè il bando, il calendario, la domanda, le finalità, le modalità, i tempi, le news, lo *streaming*, la registrazione e i contatti. Una volta entrati nell’ambiente gli studenti accedono ad una pagina che definisce i contenuti del Master e le sue sezioni di elearning. Quindi, dopo aver selezionato l’area di interesse, si ha la possibilità di accedere all’aula virtuale e di iniziare il percorso di apprendimento condiviso con gli altri iscritti, come possiamo vedere dalle immagini di seguito riportate.

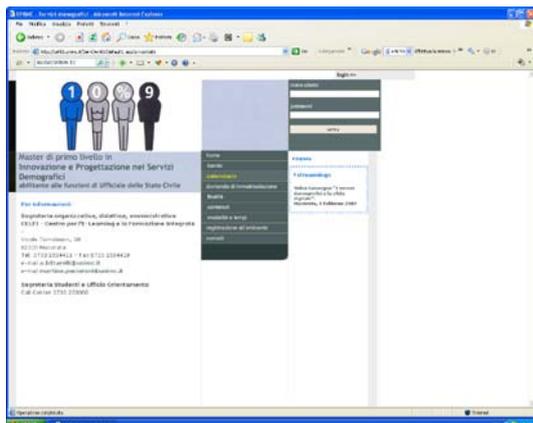


Figura 9. Pagina di accesso al Master di I livello livello in “Innovazione e Progettazione nei Servizi Demografici” a.a. 2006-07



Figura 10. Pagina home per gli iscritti al Master



Figura 11. Prima pagina di una delle aree di apprendimento presenti nel Master – area Linguistica

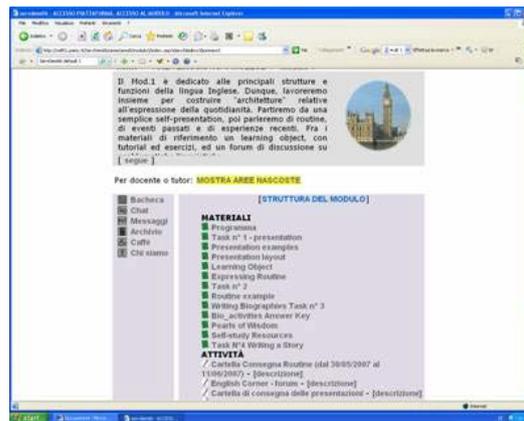


Figura 12. Pagina relativa ad uno dei moduli dell’area di apprendimento selezionata – area Linguistica – Modulo 1

Fra i maggiori punti di forza dell’elearning nell’Ateneo marchigiano è stata riscontrata la maggiore accessibilità e fruibilità di tutti i percorsi di formazione, il che ha consentito anche a chi lavora, ha famiglia e vive molto lontano dalla sede universitaria di poter accedere ai corsi e frequentarli, rispettando i propri impegni personali e superando tutte le difficoltà imposte dalla distanza e dai vincoli temporali.

Quali sono state, invece, le maggiori problematiche incontrate nell’erogazione dell’offerta formativa a distanza? Sicuramente le resistenze da parte di quegli studenti che, non avendo la minima conoscenza dell’elearning, comprendevano con difficoltà quali fossero le possibilità e le modalità formative del *medium*. Inoltre, si relazionavano con grande fatica sia con i contenuti che con gli insegnanti, proprio perché il contatto avveniva tramite la piattaforma. Ma anche per i docenti il passaggio dal “*chalk & talk*” al “*switch & teach*”, non è stato poi così immediato, hanno infatti affrontato ostacoli relativi alla tecnologia, alla preparazione dei materiali, alla comunicazione con i corsisti e alla loro valutazione. Comunque, l’Ateneo ha saputo predisporre delle interessanti opportunità formative che hanno sicuramente aiutato studenti, insegnanti e ricercatori a familiarizzare con la rete di formazione a disposizione, consentendo loro di accedere alla multimedialità e di sfruttarne le potenzialità nel miglior modo possibile. In tutte queste situazioni di difficoltà e disagio la presenza del tutor on line ha rappresentato la svolta decisiva, una presenza risolutoria.

2 – IL TUTOR ON LINE: LA QUALITÀ E LA DIFFERENZA NEL PERCORSO

2.1 –Una risorsa “antica” per un’università avanzata

Nell’Università di Macerata il tutor on line ha sempre costituito un costo importante in relazione ai corsi erogati a distanza, ma sicuramente ha rappresentato anche uno dei loro maggiori punti di forza. Grazie ai continui riscontri, è ormai accertato che la sua assenza porterebbe ad una forma di educazione programmata, ben diversa dalle infinite risorse ed opportunità dell’attuale filosofia della costruzione condivisa dell’apprendimento, in cui lo studente costituisce il centro del processo formativo.

Il termine tutor etimologicamente ci riporta al sostantivo di origine latina “*tutor tutoris*”, dal verbo “*tueri*”, che indicava colui che cura, che sostiene, che protegge e che dà sicurezza. Questa figura appare ben radicata nel panorama pedagogico fin dall’antichità e si è sicuramente rafforzata dal Medioevo in poi, in particolare presso gli ordini religiosi, detentori del sapere e da sempre particolarmente abili nella lettura e nella scrittura. In seguito, dal 1500 in poi, l’invenzione della stampa e la diffusione dei testi stampati hanno più agevolmente consentito di leggere e, quindi, di istruirsi, anche in modo autonomo e a costi relativamente bassi. Inoltre, i tanti cambiamenti storico-sociali hanno ben presto dato il necessario impulso alla fondazione di scuole ed università e tutto ciò ha ben presto cancellato la figura del tutor-precettore. In epoca contemporanea abbiamo invece assistito ad una riscoperta del ruolo che il tutor può assumere in ambiti alquanto diversi fra loro, come quello aziendale, familiare, legale, scolastico, universitario, anche se c’è stata sicuramente una ridefinizione delle sue competenze, delle sue funzioni e dei suoi comportamenti.

La nostra società dell’informazione e della comunicazione, infatti, richiede in maniera sempre crescente professionalità flessibili con spiccate abilità legate alla comunicazione, all’analisi e alla soluzione di problematiche, alla gestione di *networking* e, soprattutto, consapevoli dell’importanza del *long-life learning*.

La professione del tutor on line, in particolare, sebbene non ancora pienamente definita e

caratterizzata da un profilo formale suo proprio, rappresenta un “fattore...*cruciale per garantire il funzionamento di base e una buona qualità delle interazioni (senza la quale non c’è qualità della formazione stessa)*” [Calvani (1999)]. Dunque, la presenza dell’etutor assicura l’accettazione e la riuscita di un percorso di elearning. Si è notato, però, come questa figura non possa semplicemente limitarsi alla pubblicazione dei materiali che il docente gli ha affidato, ma assuma in realtà un ruolo complesso, che varia in base all’utenza e al tipo di percorso di apprendimento da tracciare.

Per questo motivo anche nell’Ateneo maceratese la selezione dei tutor on line ha richiesto fin dall’inizio un *good design*, che non valutasse solo le caratteristiche tecniche dei candidati.

2.2 –Un ruolo caleidoscopico

Questa figura professionale è stata motivo di ampio dibattito e spesso definita in tanti modi diversi in base alle funzioni svolte: *coach* [Murphy et al. (1998)], *motivator*, *mentor* e *mediator* [English e Yazdani (1999)], istruttore, facilitatore, moderatore-animatore [Calvani e Rotta (2000)], valutatore [Losito (2004)], ed ancora consigliere, coordinatore, manager, esercitatore e ricercatore. Mason (1991), in particolare, insiste su alcuni modelli di ruolo per il tutor on line, vale a dire quello organizzativo, quello sociale e quello intellettuale, sottolineando la valenza educativa di questa figura. Berge (1995) riprende la riflessione di Mason e distingue quattro funzioni principali: quella pedagogica, quella sociale, quella manageriale-organizzativa e quella tecnica. L’Università di Macerata ha sviluppato l’idea di Berge e ha favorito una professionalità di etutor articolata in tre macro-aree: quella pedagogica, quella sociale e quella tecnica, inglobando l’aspetto manageriale in parte nell’area sociale ed in parte in quella pedagogica.

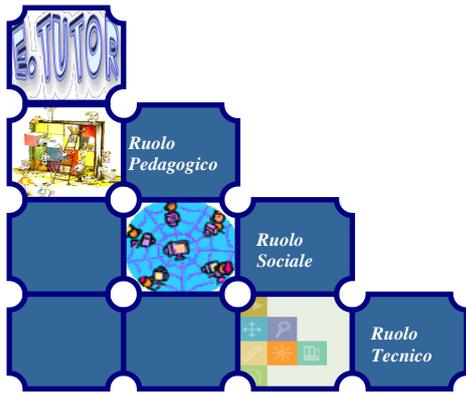


Figura 13. I ruoli del tutor on line a Unime

Analizziamo ora questi ruoli in dettaglio. Abbiamo già notato come tutto il design dell'offerta elearning dell'Università di Macerata scaturisca da un modello che integra didattica e tecnologia, pertanto anche la professionalità del tutor non poteva allontanarsi da questa filosofia e a questa combinazione ha aggiunto un intento di consumo e produzione di contenuti in modalità democratica e socialmente costruttiva. Per funzione pedagogica s'intende il voler promuovere un processo di conoscenza *student-centred*, in cui l'utente è sollecitato ad una riflessione metacognitiva attraverso attività progettuali volte a promuovere la motivazione e la responsabilità. Il tutor on line si occupa, infatti, di sollecitare adeguatamente i corsisti affinché sviluppino abilità di riflessione, analisi e negoziazione dei contenuti, quelle che Nunes et al. (2000 b) definiscono come "*networked information and communication literacy skills*" e risulteranno sicuramente molto utili in tanti aspetti della vita professionale e sociale. In questo ambito il tutor deve essere un esperto dei contenuti, ma deve avere anche una buona conoscenza delle metodologie e degli approcci didattici così da poter curare la "*personalizzazione del percorso in base allo stile cognitivo, alle modalità di studio e alla preparazione dello studente e/o della classe*" [Rossi P., a cura di (2004)]. Deve quindi organizzare, gestire e monitorare il processo formativo (obiettivi, tempi e modi), curando nel contempo la trasmissione di notizie ed informazioni significative sulle attività in programma (news, messaggi, email, forum, faq). Deve poi verificare la fruizione e la costruzione di apprendimento (utilizzando le funzioni di controllo e tracciamento presenti nella piattaforma), seguire l'esecuzione delle attività, delle esercitazioni e di tutto ciò che risulta compreso nel processo formativo, ed

acquisire i dati da trasmettere al docente per la valutazione dei risultati. Deve farsi anche da tramite efficace tra l'insegnante, i contenuti e gli utenti. Per quanto riguarda la funzione sociale, il tutor deve creare un ambiente virtuale "*friendly*" ed accogliente in cui ciascun corsista possa pensare: "*I can learn*". Questa è sicuramente un'area di grande rilievo per il successo dell'elearning. La motivazione deve essere mantenuta sempre molto alta e il tutor deve costantemente predisporre gli studenti alla collaborazione e, se funzionale per il raggiungimento degli obiettivi formativi, anche al *peer tutoring*. Deve proporre una *netiquette* comune e renderla familiare al gruppo, deve garantire a tutti i corsisti delle adeguate possibilità di partecipazione alle varie attività, spronando i timidi e i riluttanti ed arginando, invece, chi non rispetta le regole. Deve, inoltre, rimuovere tutti gli ostacoli della comunicazione, arricchire il dibattito (se necessario), risolvere i conflitti e le tensioni, anche quelle dovute a sovraccarichi di lavoro. Deve essere sempre veramente paziente, incoraggiare gli studenti in ogni momento del loro percorso e promuovere la loro autonomia. Infine, quando necessario, deve aprire, modificare e chiudere sessioni di lavoro comune, monitorando ogni attività con grande attenzione e discrezione. Il tutor diviene, quindi, guida per la comunicazione e l'interazione tra docenti e partecipanti, mediatore, organizzatore, *counsellor*, *monitor* e *facilitator* dei processi di apprendimento in quanto fornisce il necessario "*scaffolding*" affettivo e motivazionale. La funzione tecnica qualifica l'etutor come facilitatore delle tecnologie. Pertanto, deve fornire istruzioni e consulenza chiare sull'uso del computer, dei programmi applicativi e dei *tool* previsti dalla piattaforma, facendo in modo tale che tutti possano diventare familiari con l'ambiente on line, riuscendo ad esprimersi ed operare con immediatezza e sicurezza. Deve risolvere i problemi tecnici, fornendo il *feedback* necessario sia nello svolgimento delle attività sincrone che asincrone. Dunque, il tutor on line rappresenta anche un tramite importante tra lo staff tecnico, i docenti e gli studenti, operando in stretto contatto con tutti i soggetti partecipanti al percorso.

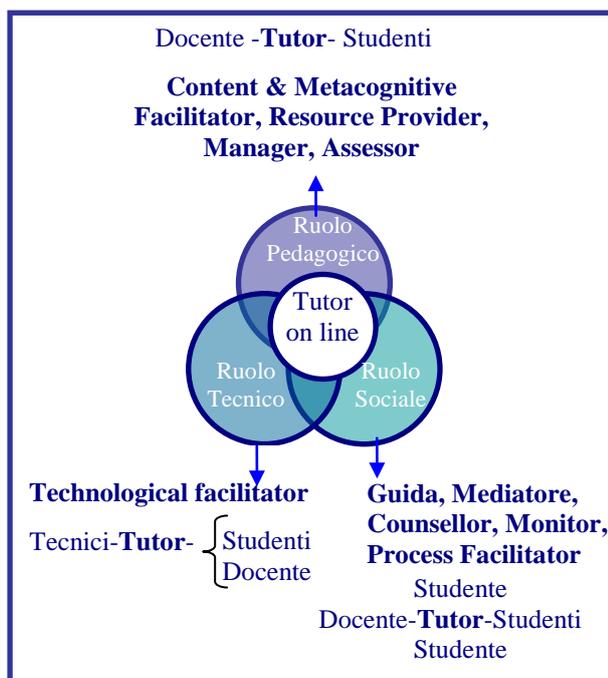


Figura 14. Le funzioni del tutor on line a Unimc in relazione alle aree di azione

Questa figura professionale deve necessariamente mantenere un certo equilibrio fra i vari ruoli, anche in base alle varie situazioni e necessità del percorso. Infine, non dimentichiamo che in ogni fase della sua attività, l'etutor all'Università di Macerata contribuisce a quel necessario *redesign* dell'offerta formativa elearning, in base alla sua personale esperienza sul campo e grazie anche al continuo feedback ricevuto sia dagli studenti che dai docenti.

2.3 –eTutor Skills per l'Università di Macerata

Nel design del progetto formativo per la didattica a distanza dell'Ateneo marchigiano si dedicano molto tempo e risorse alla selezione dei tutor on line, in quanto si è compresa l'insostituibilità di questa professionalità. Ma quali caratteristiche definiscono un etutor di qualità? Questa figura deve sicuramente possedere una buona cultura generale come pure delle aggiornate conoscenze tecnologiche, didattiche e specialistiche (relative alla materia del corso on line), ma questi elementi non sono difficili da accertare esaminando un curriculum. Ottimi requisiti sono anche l'aver seguito corsi a distanza come utente, l'aver avuto precedenti esperienze come tutor, coordinatore o designer di settori e percorsi formativi (pure nella didattica tradizionale in presenza) e come docente (meglio se consapevole

dell'importanza delle nuove tecnologie). Ma anche queste caratteristiche sono facilmente verificabili.

Inoltre, si può dire che la professionalità dell'etutor viene costruita anche "on the job", sul campo, e sicuramente necessita di un (auto)aggiornamento continuo, soprattutto in campo tecnologico. Ci sono però delle qualità che difficilmente potremo trovare in un curriculum, ma che sono fondamentali nella pratica dei vari ruoli di questa figura, vale a dire [Harasim L. (1994)]:

- Saper evitare lunghe dissertazioni e sentenze
- Saper definire con chiarezza e precisione obiettivi, consegne e scadenze
- Saper essere flessibile e paziente
- Saper essere sempre disponibili per chiarimenti e risposte in caso di necessità
- Saper evitare agli studenti il sovraccarico di lavoro
- Saper monitorare le attività con cura ed attenzione, sostenendo i corsisti in difficoltà e discutendo con loro le possibili problematiche
- Saper incoraggiare il lavoro di gruppo e il *peer tutoring*
- Saper familiarizzare gli studenti con le regole della *netiquette*
- Saper costruire delle discussioni produttive
- Saper riconoscere ed eliminare messaggi inutili
- Saper stabilire delle regole comuni di partecipazione alle varie attività
- Saper interrompere discussioni improduttive.

A questi elementi, si dovrebbe aggiungere una buona capacità relazionale, soprattutto nella mediazione dei conflitti, una chiara dinamicità mentale per la rielaborazione delle risorse, la gestione dell'ambiente e delle attività, ed infine una buona dose di umiltà, che renda il tutor costantemente disponibile ad un ascolto tollerante e discreto.

2.4 –I rischi della professione

Come abbiamo visto la professione dell'etutor è alquanto complessa e non priva di rischi e

fallimenti. Fra le difficoltà maggiori possiamo evidenziare le seguenti:

- Saper esercitare equamente le varie sfaccettature del proprio ruolo
- Saper svolgere una funzione di raccordo equilibrato e corretto fra tutti gli altri partecipanti al percorso
- Saper “riconoscere” i propri studenti, le loro differenze individuali, le loro necessità, aspettative e i loro personali stili di apprendimento, pur non avendoli mai incontrati
- Saper coordinare le dinamiche di interazione con la necessaria lucidità e il dovuto rispetto, anche nelle situazioni più critiche
- Saper collaborare e condividere
- Saper riflettere sul proprio ruolo di tutor.
- Saper essere al tempo stesso “capitano” (che segue la rotta e dà continue indicazioni per mantenerla), “timoniere” (che segue attentamente il percorso della nave, cerca di evitare che si infranga sugli scogli, ma interviene solo in caso di pericolo o deviazioni pericolose) e “rematore” (che si affianca agli altri e condivide la fatica e il successo del percorso).

Dunque, si tratta di un mestiere sicuramente non facile e l'unicità di ogni studente costituisce la sua “fatale qualità”.

3 - CONCLUSIONI: IL LABORATORIO DEL SAPERE

Questo articolo ha esaminato il design dell'offerta formativa a distanza dell'Università di Macerata nelle sue maggiori caratteristiche: dalle finalità alle fasi del processo di realizzazione, dalle strutture all'evoluzione. Quindi, ha analizzato una figura determinante e qualificante nel settore, vale a dire quella dell'etutor, definendone il ruolo, le caratteristiche e i possibili limiti. Da questo studio emerge chiaramente come il primo interesse di tutta l'architettura formativa dell'Ateneo sia lo studente, centro vero ed insostituibile di tutto il processo di apprendimento. Come nelle migliori botteghe artigiane ed artistiche del nostro Rinascimento, l'attenzione è tutta rivolta al suo sviluppo

ergonomico e sostenibile, al suo apprendere responsabile, motivato e costruttivo, grazie anche alle nuove e più democratiche possibilità offerte dagli ambienti e dalle nuove figure professionali per l'elearning.



Figura 15. Centralità dello sviluppo ergonomico dello studente nell'offerta formativa dell'Università di Macerata

BIBLIOGRAFIA

- Calvani A., (1999), *I Nuovi Media nella Scuola*”, Carocci Editore
- Calvani A., Rotta M. (2000), *Fare Formazione in Internet*”, Erickson
- De Kerckhove, D. (1997) «Connected Intelligence, the Arrival of the Web Society», Toronto, Somerville House
- Rossi P., a cura di, (2004), “Didattica Multimediale in rete” Morlacchi Editore.

Siti Internet

- Berge, Z.L. (1995), “Facilitating Computer Conferencing: Recommendations From the Field”, *Educational Technology*, vol 35, no 1, pps. 22-30, <http://www.isetl.org/conference/presentation.cfm?pid=770>, last accessed 02.05.2009
- Commissione Europea (2001), “The eLearning Action Plan, Designing Tomorrow's Education”, disponibile su http://ec.europa.eu/education/archive/elearning/annex_en.pdf, last accessed 02.05.2009
- English, S. and Yazdani, M. (1999) “Computer Supported Cooperative Learning in a Virtual University”, *Journal of Computer Assisted Learning*, vol 15, no 1, pps.2-13, <http://www3.interscience.wiley.com/cgi->

- [bin/fulltext/119072973/PDFSTART](#), last accessed 02.05.2009
- Harasim L., (1994) "Tips for creating virtual learning spaces"
<http://css.sfu.ca/update/vol6/6.3-tips-Virtual-Learning.html>, last accessed 02.05.2009
- Jobs S, (2000), "Interview with Fortune magazine", http://money.cnn.com/magazines/fortune/fortune_archive/2000/01/24/272277/index.htm, last accessed 02.05.2009
- Lewis H. R., (1997), "The Mission of Harvard College",
<http://www.harvard.edu/siteguide/faqs/faq110.php>, last accessed 02.05.2009
- Losito B., "Ruolo del tutor e qualità della comunicazione", TD 32 n°2 2004,
<http://www.itd.cnr.it/tmagazine/PDF32/losito.pdf>, last accessed 02.05.2009
- Mason, R. (1991) "Moderating Educational Computer Conferencing", DEOSNEWS, Vol.1, No.19. Also available online at <http://www.emoderators.com/papers/mason.html>. Last accessed on 02.05.2009
- Murphy K.L., Drabier R., Epps M.L., (1998), "A constructivist look at interaction and collaboration via computer conference", International Journal of Educational Telecommunications, 4(2/3), 237-261,
<http://www.coe.tamu.edu/~kmurphy/writings/constructivistlook.pdf>, last accessed 02.05.2009
- Nunes, J.M.; McPherson, M. & Rico, M. (2000) "Design and Development of a Networked Learning Skills Module for Web-based Collaborative Distance Learning", In *Proceedings of 1st ODL International Workshop*, 2000,
<http://www.ics.heacademy.ac.uk/italics/vol5iss2/MM-MN-OLS-Constructivism.doc> Universidad Politécnica de Valencia, Centro de Formación de Postgrado, Valencia, Spain, 19-21 July 2000, 117-131, last accessed 02.05.2009
- Palladio A., (1570) "I quattro libri dell'architettura",
<http://www.sentieridelbarocco.it/BA ROCCO/palladio/homePALLADIO.htm>, last accessed 02.05.2009
- Parlamento Europeo (2000), "Lisbon European Council (23-24 March 2000), Presidency Conclusions", http://www.europarl.europa.eu/summits/lis1_en.htm, last accessed 02.05.2009
- Vitruvio M. P., epoca imperiale. I sec. a.C, "De Architectura",
http://books.google.it/books?id=IBYPAAAAYAAJ&pg=PA74&lpg=PA74&dq=vitruvio+solidit%C3%A0+comodit%C3%A0&source=bl&ots=a1c8UthEaA&sig=uh0N4IL00mjPA99xc3S3KXIE9AU&hl=it&ei=WFz5SbS2Mc-KsAbz2eThBA&sa=X&oi=book_result&ct=result&resnum=1#PPA73,M1 last accessed 02.05.2009