

INDICE

<i>INTERNET: AMBIENTE PER L'APPRENDIMENTO COLLABORATIVO E LA FORMAZIONE.</i>	2
IL CONTESTO	2
DIDATTICA IN RETE: PROBLEMATICHE E PROSPETTIVE	3
WBT E COOPERATIVE LEARNING	5
IL NET MASTER	6
IL TUTOR ON-LINE: QUALE PROFILO PROFESSIONALE?	8
CONCLUSIONI	11
RIFERIMENTI BIBLIOGRAFICI	12

INTERNET: AMBIENTE PER L'APPRENDIMENTO COLLABORATIVO E LA FORMAZIONE.

IL CONTESTO

L'utilizzo delle reti telematiche a scuola va verso maggiore diffusione, ma ancora oggi la reale integrazione di questi strumenti nella didattica incontra notevoli difficoltà di ordine psicologico e tecnico-organizzativo.

Oltre a tante questioni tecnico-organizzative, non vanno sottovalutate le difficoltà di ordine psicologico: è necessario un grande investimento nel supporto per la formazione dei docenti, che oltre ad acquisire necessarie competenze tecniche devono ripensare il loro ruolo all'interno di una didattica più vicina al modello curricolare Processuale-Costruttivista, che favorisca l'apprendimento collaborativo.

Pur essendo convinto dell'importanza dell'integrazione della telematica nella didattica, vorrei focalizzare l'attenzione sui rischi di un eccessivo entusiasmo verso le nuove tecnologie informatiche come strumento per promuovere la formazione.

A questo proposito propongo la sintesi di un intervento a cura di Ferdi Serim¹:

Uno degli obiettivi del Titanic era stabilire un nuovo record per la traversata atlantica; una delle cause del disastro fu la cieca fiducia nella tecnologia.

- ▶ *Nell'educazione occorre non farsi distrarre dagli effetti "pirotecnici".*

I marconisti del Titanic ricevettero i messaggi a pagamento per i loro ricchi clienti, ma trascurarono i messaggi che li mettevano in guardia rispetto alle condizioni atmosferiche.

- ▶ *L'accesso alle tecnologie di comunicazione deve essere egualmente bilanciata fra pubblico interesse e mercato.*

Il Titanic disponeva di un solo cannocchiale di alta qualità, che non venne dato al marinaio di vedetta, ma stava al sicuro nelle mani dell'ufficiale di turno sottocoperta: ciò impedì l'avvistamento in tempo utile dell'iceberg.

- ▶ *E' necessario mettere la tecnologia nelle mani di chi deve imparare.*

Molti intrapresero il viaggio per curiosità, altri per il richiamo di una nuova vita; la nave non era stata progettata per trarre in salvo tutti nel caso di naufragio: le scialuppe non erano sufficienti, e ciò lascia pensare ad una deliberata stima del valore delle vite trasportate: chi progetta deve pensare a garantire a tutti eguali possibilità di un viaggio sicuro.

- ▶ *E' necessario garantire a tutti la possibilità di usare la rete in modo completo e non come una televisione, dando la possibilità di accedere ai servizi comodi, appropriati e sufficienti.*

¹ ferdi@tigger.jvnc.net (Ferdì Serim), Titanic Lessons for Educational Tecnology, Local forum on educational possibilities of the Net ednet@noc1.oit.umass.edu

Una scialuppa per ogni passeggero non sarebbe stata la risposta allora, e un computer per ogni studente (anche se ideale) potrebbe non essere necessario oggi. Anche un numero adeguato di scialuppe, non sarebbe stato sufficiente senza chi le sapesse portare al sicuro lontano dalla nave che colava a picco, evitando così di essere risucchiate nel gorgo.

- ▶ *Per questo è importante che i docenti abbiano le competenze necessarie per usare in modo efficiente queste tecnologie di comunicazione. Gli investimenti per la strumentazione sono essenziali, ma senza la formazione il rischio è che vengano utilizzati poco e male.*

Queste considerazioni stanno alla base della Didattica Collaborativa che si fonda essenzialmente sulla:

- utilizzazione di strumenti che consentano un'integrazione sempre più forte tra le azioni che due o più soggetti distanti tra loro possono mettere in campo nel processo formativo;
- utilizzazione della comunicazione sincrona in audio e video;
- condivisione di aree di lavoro e di discussione (es. BSCW), whiteboard in cui più persone possono disegnare e scrivere contemporaneamente, mailing list, posta elettronica, newsgroup ed infine la navigazione guidata di siti.

DIDATTICA IN RETE: PROBLEMATICHE E PROSPETTIVE

La realizzazione di un progetto, all'interno di un ambiente di apprendimento, si articola nelle seguenti fasi:

1. Contesto
2. Selezione dei partecipanti
3. Aree d'intervento
4. Definizione delle finalità e degli obiettivi
5. Materiali, contatti, tecniche
6. Sperimentazione e formazione classi/gruppi di lavoro
7. Monitoraggio, valutazione, feedback.

Si osserva che l'entusiasmo per la tecnologia è molto forte, ma al tempo stesso esiste ancora una forte resistenza a lavorare insieme con gli studenti e a collaborare con altri docenti, soprattutto se non sono almeno a qualche migliaia di chilometri di distanza.

La realizzazione delle pagine web della scuola è spesso opera di singoli docenti o addirittura di consulenti: esperienze che restano completamente isolate e slegate dalla vita quotidiana della scuola. Occorre dare agli studenti la possibilità di realizzare propri progetti, definendo un obiettivo che permetta loro di organizzarsi e confrontarsi, superando la fruizione passiva del computer-tv.

Dunque, nonostante il susseguirsi delle iniziative, allo stato attuale manca una reale percezione dei mutamenti profondi che una diffusione davvero pervasiva della rete potrebbe avere, in futuro, sui ritmi, le abitudini, l'organizzazione della scuola

(l'università è altra cosa) e dei cambiamenti che un uso sistematico potrebbe indurre negli studenti.

Internet ha mostrato promettenti capacità d'influire positivamente sull'apprendimento degli alunni, ma per la scuola è ancora una scatola piena di sorprese. I docenti che hanno vissuto la nascita dell'era informatica, sanno bene che il computer ha sempre goduto della fama di pericolo rivoluzionario capace di sconvolgere antiche abitudini e principi acquisiti col tempo.

Data la diffusione ancora scarsa della rete telematica in Italia, probabilmente, alunni e docenti saranno costretti a partire alla pari con conoscenze ed esperienze ugualmente limitate.

La cosa potrebbe creare parecchi problemi, non tanto sul piano tecnico, quanto su quello didattico ed educativo. Se, infatti, gli alunni delle nuove generazioni non mostrano alcuna difficoltà ad adattarsi ai meccanismi della navigazione virtuale, difficilmente possono essere lasciati soli nel mare elettronico. Almeno ai nostri livelli di scolarità è necessario che venga fornita loro una bussola. E questa non può essere che il docente stesso.

Non a caso, fare didattica con Internet, attraverso Internet, obbliga gli insegnanti a mutare l'impostazione generale delle proprie attività, a smettere i panni di depositario unico ed indiscusso del sapere per diventare *"...guide che aiutano gli studenti ad orientarsi tra le informazioni rese disponibili dalla tecnologia e dalle comunicazioni interattive. Aiutano gli studenti a raccogliere e a organizzare le informazioni, ne giudicano il valore e decidono come presentarle. Inoltre, spostandosi di gruppo in gruppo e da studente a studente, aiutano gli studenti a concentrarsi e a lavorare al massimo delle loro capacità"*. (National Academy of Sciences).

Davanti ad Internet, infatti, la prima domanda che la maggior parte dei docenti si pone non è *"come possa usare la rete?"*, bensì *"ma ne vale la pena?"*. Cerchiamo di rispondere al quesito.

Un'innovazione complessa e dirompente come Internet può sopraffare chiunque, per un verso o per l'altro. Davanti alla *"rete delle reti"*, entusiasmi accecanti ed angosce preconcepite sono egualmente dietro l'angolo.

Come sempre, dovremmo cercare di mantenere, nei confronti dello strumento, una certa lucidità critica. In questo caso, riusciremmo ad ammettere che la rete può rivelarsi indispensabile per alcuni, utile per altri e superflua per altri ancora.

Forse in futuro le cose saranno diverse. Ma oggi sono ancora moltissime le persone che possono rimanere lontane da Internet senza avvertire, per ciò, alcun tipo di disagio. Tuttavia, l'esame di ciò che la rete offre e, più ancora, di ciò che potrà offrire, prevedibilmente, nel futuro prossimo, ci spinge a ribadire che nessun operatore culturale, a qualsiasi livello, può permettersi d'ignorarne l'esistenza. Anche senza ipotecare il domani, in attesa che le potenzialità del mezzo si rivelino appieno, che le strutture si adeguino e che sia possibile trasformare la scuola da *"...sistema isolato di istruzione segmentata in classi (...) ad un sistema aperto di ricerca e comunicazione educativa fortemente sinergico..."* (P. Manzelli '97) già ora la rete offre ai docenti un aiuto che, se accolto, non può che arricchire la loro professionalità.

Per dirla in parole povere, Internet è prima di tutto un enorme serbatoio di informazioni dei generi più disparati. Se siamo insegnanti abituati a prendere iniziative, a produrre materiale originale, a tenerci informati sulle ultime tendenze della pedagogia, a fare ricerca per noi e per i nostri alunni, non potremmo non essere felici di sapere che

Internet mette a disposizione dei nostri sforzi una biblioteca virtualmente infinita e gli strumenti necessari per servircene restando comodamente seduti a scuola, o a casa.

Questo non significa che l'uso di Internet debba essere considerato un obbligo e che i docenti si debbano sentire dei *forzati della rete*. Significa solo che dovremmo prendere coscienza delle potenzialità del mezzo, pronti a servircene fin da ora, in caso di bisogno, magari ricorrendo all'aiuto di un collega più **esperto**". Il rapporto dei docenti con la tecnologia, osservato dall'esterno, appare contraddittorio: si avverte una certa diffidenza, una tendenza a delegare al tecnico la risoluzione dei problemi che si presentano, lamentando la carenza di **figure professionali** apposite: certo non tutti dovranno essere in grado di configurare la rete locale della scuola, ma l'unico modo per capire come il computer, e ancora di più la rete possano essere proficuamente usati nella didattica è abituarsi ad un uso "personale", sperimentando in prima persona difficoltà e opportunità o, come dice R. Maragliano, *"il rischio è di non essere alfabetizzati"*.

Altra difficoltà denunciata per l'utilizzo delle reti è la conoscenza della lingua inglese.

La scuola, pertanto, ha la responsabilità di fornire le competenze preliminari, e non si intendono qui solo quelle tecniche, per l'accesso a sistemi interattivi di apprendimento a distanza, al fine di formare soggetti in grado di autoformarsi.

WBT E COOPERATIVE LEARNING

Il prof. Jerald G. Schutte² della California State University Northridge, ha effettuato una sperimentazione su 33 classi per valutare le differenze fra l'insegnamento tradizionale e quello in *"classi virtuali"*.

Contrariamente alle previsioni, la "classe virtuale" ha ottenuto risultati migliori in termini quantitativi e qualitativi. Oltre a voti migliori, gli studenti della "classe virtuale" scelti in modo casuale prima dell'esperimento, hanno dimostrato una migliore percezione del rapporto con i compagni e una maggiore comprensione e flessibilità soprattutto verso la matematica.

L'ipotesi di fondo della sperimentazione era che il rapporto faccia-a-faccia con il docente non produca effetti particolari sui risultati ottenuti (tesi confermata dalla ricerca); inoltre la carenza di rapporto diretto con il docente porta ad una maggiore interazione fra gli studenti e questa interazione si traduce in risultati migliori.

Al tempo stesso, però, si è dimostrato come il rapporto con il docente sia fondamentale per il processo di apprendimento e che senza di esso gli studenti soffrono.

Maggiore è la partecipazione dello studente al processo di apprendimento, migliori sono i risultati: fare esperienze in collaborazione con i propri colleghi, arricchisce ulteriormente questo processo.

E' su questi presupposti che si basa il WBT (Web Based Training): la possibilità per gli studenti di aumentare l'interazione attraverso tecnologie quali la posta elettronica o il chat, che sono per loro stessa natura di carattere collaborativo. Altro aspetto fondamentale per prodotti di tipo WBT è di assistere il docente nella produzione e nella gestione dell'ambiente didattico.

Il WBT amplia, quindi, le relazioni tra compagni che sono un fattore essenziale dello sviluppo cognitivo, relazionale e sociale, applicando le tecniche del Cooperative Learning le cui caratteristiche specifiche sono³: **l'interdipendenza positiva**,

² Virtual Teaching in Higher Education: The new Intellectual Superhighway or Just Another Traffic Jam? <http://www.csun.edu/sociology/virexp.htm>.

³ Cooperative Learning di I. Padoan 2001

l'interazione promozionale faccia a faccia, l'uso di competenze sociali, la responsabilità individuale e di gruppo, la valutazione e la revisione del lavoro svolto.

- ❑ *L'interdipendenza positiva* si ha quando ogni membro del gruppo si preoccupa non solo del suo rendimento ma anche di quello dei compagni e sente che il conseguimento dell'obiettivo dipende dall'impegno a lavorare insieme.
- ❑ *L'interazione promozionale faccia a faccia* si presenta come la disponibilità ad aiutare e a farsi aiutare.
- ❑ Il possesso di *competenze sociali* che si riferiscono ad abilità comunicative, ruoli e funzioni di leadership, capacità di gestire i conflitti, prendere decisioni e risolvere i problemi.
- ❑ La *responsabilità individuale* riguarda l'impegno di ognuno per raggiungere lo scopo comune e
- ❑ La *responsabilità di gruppo* riguarda l'impegno di tutti perché ognuno svolga al meglio il proprio lavoro, aiutando chi è in difficoltà.
- ❑ Il perfezionamento continuo del lavoro di gruppo richiede una *revisione* in itinere (monitoring) per migliorare l'efficacia dei membri nel contribuire al raggiungimento degli scopi.
- ❑ La *valutazione* finale (processing) del lavoro di gruppo è una riflessione sulle azioni intraprese, sulla loro efficacia o inefficacia.

E' sempre più diffusa l'idea che il Cooperative Learning possa cambiare la scuola in quanto cambia il ruolo dell'insegnante e dello studente nel processo d'insegnamento-apprendimento. In tale contesto risulta, quindi, necessaria una professionalità docente le cui peculiarità si configurano nella mediazione dei contenuti di apprendimento (il come apprendere piuttosto che il che cosa apprendere), nelle modalità di relazione con gli alunni considerati come soggetti attivi del proprio apprendimento, nella capacità di guidare costruttivi e produttivi rapporti (sociali) relazionali all'interno del gruppo di apprendimento.

Riconoscendo i punti di forza della "struttura cooperativa" risulta interessante l'analisi di Johnson e Johnson (1987) i quali propongono un'ulteriore caratterizzazione dei principi che differenziano gruppi di Cooperative Learning e gruppi tradizionali o spontanei di apprendimento. L'interdipendenza positiva si realizza quando negli alunni si creano dei rapporti tali per cui ognuno percepisce il proprio successo strettamente collegato al successo dell'intero gruppo di appartenenza e si sente responsabile del proprio e altrui apprendimento, "*tutti per uno, uno per tutti*" è lo slogan proposto.

IL NET MASTER

Abbiamo, fino a questo punto, illustrato la centralità di Internet per una formazione WEB BASED TRAINING sfruttando i principi del COOPERATIVE LEARNING. Tutto questo pone, con una certa evidenza, una questione che, prima o poi, bisognerà affrontare: la necessità di una figura professionale, interna alla scuola, specificatamente preposta alla gestione di Internet nei suoi diversi aspetti. Cerchiamo di chiarire il concetto.

Già adesso la rete delle reti è una specie di *mare magnum* e, nel prossimo futuro, la situazione non potrà che peggiorare. Sapersi muovere lungo le rotte virtuali senza troppi affanni rappresenta un problema non da poco. Intrecciandosi fra loro attraverso i vari link, i siti creano una ragnatela mutevole di connessioni in continua evoluzione, teoricamente espandibile all'infinito. Chiunque abbia provato ad esplorare il WWW sa bene quanto tempo sia necessario dedicare a questa attività prima di diventare un discreto *lupo di mare*. Come se non bastasse, Internet è un mondo estremamente rapido. I siti nascono e muoiono, cambiano aspetto e contenuto, a volte spostano il proprio indirizzo elettronico. Mantenersi aggiornati su di un mondo tanto fluido e complesso è un impegno costante. Tenere una documentazione dei siti interessanti, utilizzabili da tutti, è un impegno ulteriore. Scaricare il materiale reperibile, quando serve, classificarlo e conservarlo è un altro impegno ancora.

Ma la rete è anche un mezzo di comunicazione particolarmente efficace e accattivante. Se il suo uso entrerà davvero nella pratica quotidiana verrà utilizzata normalmente come *posta celere* da scuole, singoli insegnanti e gruppi di studenti. La gestione delle comunicazioni elettroniche finirà così col diventare un problema non più risolvibile in modo anarchico e casuale (ciascuno faccia per sé). E ciò sarà particolarmente vero se queste comunicazioni rappresenteranno non un semplice scambio di lettere personali, bensì quel *periodico confronto di esperienze che sta alla base della didattica collaborativa a distanza* (Trentin 96).

A livelli ancora superiori la tendenza, che si va prospettando, è fare in modo che tutte le scuole abbiano un proprio sito, attraverso il quale divulgare le attività in corso, mettere a disposizione le esperienze acquisite, distribuire il materiale prodotto, chiedere aiuto e dare consigli. In alcuni casi, la creazione e la gestione del sito potrebbero essere affidate alla buona volontà e allo spirito di sacrificio del volontario di turno, ma in generale sarà certamente difficile reperire un docente "tuttofare" disposto a sobbarcarsi l'onere senza una adeguata contropartita. A parte le conoscenze tecniche necessarie (non enormi, ma comunque da acquisire), gestire e tenere aggiornato un sito WWW non è lavoro da poco. Per contro, è difficile ipotizzare che le scuole dell'istruzione obbligatoria potranno affidare questo compito a personale esterno, se non altro per ragioni economiche.

Se quanto detto fino ad ora è vero dovrebbe essere facile capire che tra le figure professionali ufficialmente riconosciute dalla scuola si dovrà includere, prima o poi, quella di un docente-tecnico-esploratore-archivista che, essendo un insegnante, ma non avendo impegni diretti con una o più classi, possa ricoprire contemporaneamente il ruolo di NET-OPERATOR e di WEB-MASTER all'interno dell'istituto, con competenze allo stesso tempo gestionali e didattiche. Come *net-operator*, il docente che stiamo ipotizzando, avrebbe il compito di esplorare periodicamente la rete, di prendere nota dei siti più interessanti, di assistere i colleghi durante le loro navigazioni virtuali, di scaricare e conservare il materiale che ritiene utile, nonché di gestire razionalmente il flusso di posta elettronica in entrata ed in uscita. Come *web-master* dovrebbe occuparsi della realizzazione del periodico aggiornamento del sito Internet della scuola. L'assenza di una figura professionale come quella che stiamo descrivendo, la pretesa di sostituirla con l'operatore tecnologico, già incaricato d'altro, o con la funzione obiettivo relativa alla seconda area, o addirittura con un insegnante qualsiasi, già alle prese con i propri quotidiani impegni didattici, potrebbe rappresentare, a medio termine, una classica buccia di banana.

L'intera impalcatura che si va costruendo intorno all'uso didattico della rete potrebbe scivolare su questo ostacolo, vanificando aspettative e desideri. In tal caso Internet diventerebbe solo l'ennesima chimera, l'ennesima italica occasione perduta. Questa semplice realtà è già ora così evidente che qualcuno si spinge a chiedere addirittura due operatori che possano dividersi le varie incombenze connesse con il mondo telematico. Numero di operatori a parte, è possibile che la figura professionale da noi descritta nasca davvero? Difficile dirlo. Vi si oppongono problemi di natura finanziaria, burocratica e psicologica. A nostro parere, la questione prima o poi si presenterà con forza. Ma, nel frattempo, non ci resta che aspettare gli eventi e fare del nostro meglio per contribuire all'evoluzione positiva del sistema. Anche supponendo che veda la luce, la figura del *net-master* (lo battezeremo così), non renderebbe affatto superflua una certa, ragionevole conoscenza di Internet da parte dei suoi colleghi.

IL TUTOR ON-LINE: QUALE PROFILO PROFESSIONALE?

È qui che entra in scena il tutor, la figura professionale più strettamente integrata nel sistema d'apprendimento proprio dell'e-learning, e nel contempo quella soggetta ai più complessi problemi di qualificazione.

Stando alla convincente definizione che ne forniscono Calvani e Rotta (Fare formazione in Internet, Erickson, Trento 2000) il tutor varia il proprio profilo di competenze in stretta correlazione con il modello didattico prescelto in fase di progettazione. Una didattica centrata sul docente-istruttore richiede una piena identificazione con tale figura, mentre una che si focalizzi sul discente (anche e soprattutto come soggetto di processi consapevoli di auto-formazione), richiederà un ruolo di facilitazione e supporto meno "invasivo". L'adozione di un modello fondato sul collaborative learning, cioè su dinamiche collettive di scambio e conflitto cognitivo, chiederà infine al tutor di realizzare una presenza mediatrice e animatrice della situazione comunicativa.

Una triplice definizione dunque, che necessariamente include anche i relativi requisiti tecnici e che deve essere integrata da ulteriori elementi. Il tutor non può infatti limitarsi a "guidare un'automobile" costruita da altri, deve conoscerne "il motore" per poterlo riparare o potenziare all'occorrenza; per questo è opportuno che la sua figura venga fattivamente integrata negli ambiti decisionali della progettazione; a questo deve sommarsi la padronanza degli strumenti e dei metodi prescelti per valutare i "progressi" effettivamente conseguiti dagli utenti grazie all'iter didattico, risultati che costituiscono la vera e propria linfa vitale del tutto. Si tratta dunque di una figura complessa, per certi versi decisiva nell'ambito del processo complessivo, che deve (ovvero dovrebbe) usufruire di percorsi di definizione professionale sempre più strutturati e riconosciuti, qualitativamente controllati e verificabili.

La figura del tutor in *praesentia* esiste nel panorama universitario, legittimata con una legge del 19 novembre del 1990 n. 341 "Riforma degli ordinamenti didattici universitari", iscrivendo il tutoraggio tra le funzioni formative, invece, nella scuola dell'obbligo e nella secondaria, il tutoring fa parte della funzione docente, compete *naturaliter* all'insegnante: va considerato come un modo per cercare di risolvere i casi degli allievi in difficoltà. Studiare, infatti, è un'attività artigianale, che può essere appresa con le tecniche tradizionali dell'artigiano, dell'apprendista: il tutoring permetterebbe di trasmettere, per contiguità, per vicinanza fisica e psichica il mestiere di studiare. Se il consiglio di classe assegna a un collega il tutoring di un allievo perché è

un problema da scaricare ad altri, è ovvio che si realizza la classica delega intesa come sgravio di responsabilità: in questo caso, certo che il tutoring non funziona, salvo che per fortuite affinità che possono instaurarsi tra allievo e docente.

E il tutor on-line? Non esiste alcuna traccia normativa della sua definizione e del suo ruolo. Eppure in alcune università italiane esiste già questa figura, nata e cresciuta a livello sperimentale da pochi anni. In alcuni casi il tutor on-line è un sistema automatico, un programma, capace di controllare l'attività dello studente, registrando le sue presenze o le sue assenze. Qualche volta lo stesso programma è in grado di gestire in automatico anche la verifica degli apprendimenti.

Amministrare un corso in rete non è cosa facile. C'è molto da fare. Ma quali sono i compiti e le funzioni di un tutor in rete? Secondo il nostro parere, essi possono essere i seguenti:

1. funzioni organizzative
2. funzioni strutturali
3. funzioni di orientamento
4. compiti concettuali
5. compiti cognitivi
6. compiti/funzioni nei lavori di gruppo.

Organizzare un corso in rete richiede più impegno che organizzare un medesimo corso in presenza.

Lasciando ora in sospenso i problemi strettamente legati alla gestione amministrativa e logistica (reperimento dei fondi, composizione dello staff, l'assegnazione dei ruoli, le autorizzazioni, le iscrizioni) in quanto non sono oggetto di quest'analisi, il tutor on-line dovrà controllare che tutti i partecipanti al corso in rete siano in possesso delle attrezzature e del software necessari ma soprattutto che "tutti" i partecipanti siano in grado di comunicare "sapientemente" con i computer del centro di erogazione del corso. Per superare quest'ultimo aspetto, può essere necessario un impiego di personale di supporto tecnico che abbia una notevole esperienza nei settori sia delle tecnologie informatiche sia delle telecomunicazioni.

Prima di iniziare un corso on-line è necessario condurre un'indagine sulle caratteristiche dell'"utenza". Quindi è fondamentale conoscere con esattezza: il numero degli studenti, la loro età, il loro curriculum, se sono lavoratori studenti (se sì, se svolgono un lavoro a tempo pieno o part-time o lavori occasionali) e la distanza che intercorre tra il domicilio e la sede scolastica.

Poiché la rete è carente del segnale visivo e uditivo, sui quali solitamente confidiamo nell'interpretare le intenzioni delle altre persone, il tutor deve cercare di essere una "guida amichevole" nelle numerose stanze della rete, in cui si svolgeranno le attività formative (dalla lezione alle attività di verifica, alle web discussioni, alle chat o alla semplice e-mail). Egli deve scrivere dei cordiali messaggi di invito alle persone e poi di incoraggiamento cercando di semplificare all'inizio i compiti degli studenti in modo da stimolare la loro curiosità e la loro partecipazione alle attività del corso.

In questo "abito", il tutor svolge una delle classiche forme di orientamento e rappresenta lo strumento più idoneo per raggiungere gli obiettivi che gli sono propri. Il concetto stesso di orientamento ha il suo riferimento nella relazione interpersonale, che consente all'adulto esperto non solo di fornire indicazioni a chi deve cimentarsi in nuove

situazioni, ma anche di valutare insieme come utilizzare queste istruzioni e quali conclusioni trarre (Binetti, 99). Il tutor se sa orientare in modo efficace, deve calarlo nella richiesta della singola persona. Quest'approccio permette di distinguere l'orientamento dall'informazione. Egli deve anche saper calibrare il suo intervento informativo, in quanto l'eccesso o la carenza d'informazione possono essere ugualmente disorientati.

Il lavoro del tutor appare difficile proprio perché, in queste prime delicate fasi di avvio di un corso online, gli è richiesta una fatica iniziale, a volte veramente improba, tesa a creare dei validi rapporti con gli studenti.

Se questi primi contatti sono deludenti lo studente può decidere di "troncare la comunicazione". Il tutor deve quindi considerare come parte integrante della sua formazione professionale la capacità di stabilire relazioni significative con le persone che gli sono state assegnate.

Il tutor, in conclusione, deve possedere delle competenze riassunte nella seguente scheda:

Competenza psicopedagogica

- comprende la persona nella sua singolarità
- conosce bene la "*cultura giovanile*" e i suoi modelli referenziali
- conosce le teorie e le tecniche dell'orientamento
- sa gestire i processi motivazionali
- riconosce gli stili cognitivi
- è in grado di trasmettere un metodo di studio

Competenza epistemologico-didattica

- analisi disciplinare
- competenza culturale
- sa dialogare (sapere maieutico)
- sa lavorare sugli errori
- sa affrontare una discussione anche se non è un esperto di tutti i problemi presi in esame

Competenze organizzative gestionali

- sa pianificare processi di comunicazione semplici e complessi
- sa osservare e guidare le dinamiche di gruppo

Competenza valutativa

- sa valutare dinamiche processuali e risultati
- è in grado di scoprire analogie e differenze, varianti e invarianti in un processo sistemico.

CONCLUSIONI

Lo sviluppo dell'e-learning nel nostro Paese è attualmente oggetto di una espansione "entusiastica" e, sotto certi aspetti, un po' indiscriminata; ma tale sviluppo sarà verosimilmente sostituito nel medio-lungo periodo da una fase di stabilizzazione e selezione del mercato. In questo frangente si renderà necessario procedere ad una più stringente definizione dei profili professionali e dei training di formazione necessari per costruirli, così come ad una più articolata e rigorosa definizione degli standard qualitativi dell'e-learning tout court.

Ad ispirare questa riflessione non è solo una considerazione di carattere meramente macroeconomico (aspetto tutt'altro che irrilevante se rapportato alle promesse occupazionali nate dalla "febbre tecnologica" degli ultimi anni), ma anche soprattutto il riconoscimento della rilevanza, ormai irreversibile, che l'informatica va assumendo in tutti gli ambiti dell'azione didattico-formativa. Un "prodotto" di e-learning può essere un veicolo di idee e di comprensione, un valore aggiunto per la professionalità dell'utente e un supporto all'acquisizione di categorie cognitive, di atteggiamenti, di saperi; il carattere pervasivo della sua proposta risulta più forte di quello di altri media e ciò ne determina la maggiore influenza. Al di là delle più o meno astratte speculazioni sui miracoli della multimedialità è bene essere consapevoli che questo modello formativo tende a conquistare spazio nelle istituzioni e nelle imprese sociali, nelle professioni e nella didattica scolastica, nell'autoformazione e nei processi di reinserimento lavorativo: è uno strumento maneggevole e potente, che deve essere amministrato responsabilmente con competenza, fantasia e abilità progettuale.

RIFERIMENTI BIBLIOGRAFICI

1. Monica Banzato, *Il tutoring in rete, SSIS Veneto, 2001*
2. Antonio Calvani, *Multimedialità nella scuola, Garamond, Roma 1996*
3. Paolo Lanzotti, *Internet per gli insegnanti, Strumenti per crescere, Irfed, fascicolo B-3.1, Maggio 1999*
4. Roberto Maragliano, *Multimedialità e dialogo tra scuola e mondo, in Quaderni Irfed, supplemento al n. 9 di Scuola Nuova.*
5. Umberto Margiotta, *Ambienti multimediali e processi di apprendimento, Progetto MUSE, MPI-CEDE, 1995*
6. I. Padoan e M. Casagrande, *Cooperative Learning, Cà Foscari, 2001*
7. E. Pantò, *Internet per la didattica, Corrado Patrucco, Ed. Apogeo – MI – 1988.*
8. Fiorino Tessaro, *modulo n. 4 on-line, SSIS Veneto 2001*
9. ferdi@tigger.jvnc.net (Ferdì Serim), *Titanic Lessons for Educational Technology, Local forum on educational possibilities of the Net ednet@noc1.oit.umass.edu - Mon, 7 Apr 1997*
10. Keith Topping, *Tutoring, Erickson, Trento, 1997*
11. Guglielmo Trentin, *Didattica in rete, Garamond, Roma, 1996*