



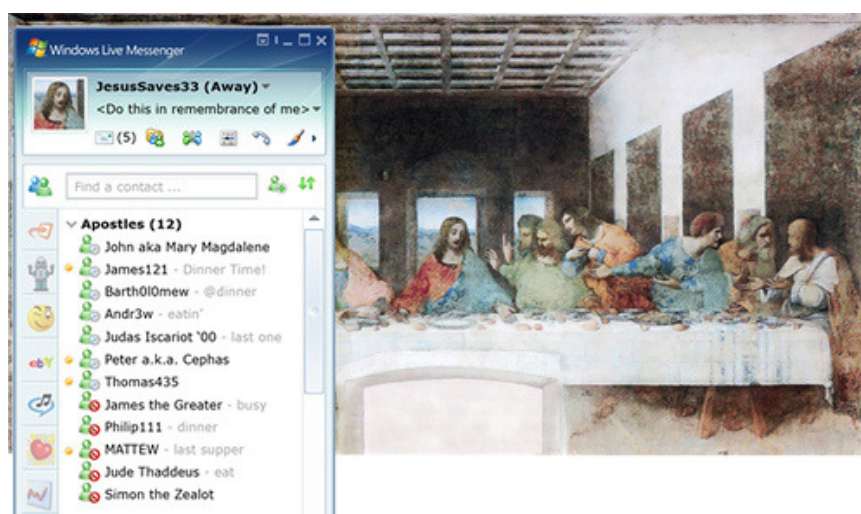
*Scuola in ospedale e istruzione domiciliare
Percorso formativo per Dirigenti Scolastici e Docenti*

La comunicazione mediata da computer (CMC) di prima generazione: uso e funzioni didattiche

A cura di Simona Ferrari

Introduzione

In questa unità analizzeremo i diversi strumenti di comunicazione mediata da computer di prima generazione (posta, mailing-list, forum, chat, videoconferenza) analizzandoli dal punto di vista delle caratteristiche comunicative, dei principali comandi e funzioni e dei più indicati utilizzi didattici.



1. La Comunicazione Mediata da Computer

Per comprendere la comunicazione mediata da computer (da ora in avanti cmc) è importante rilevare la distinzione tra il concetto di “presenza” e quello di “telepresenza”. La presenza è l’esperienza del proprio ambiente fisico e ci restituisce la sensazione di essere in un ambiente; la “telepresenza” denota l’esperienza soggettiva in un ambiente attraverso un mezzo di comunicazione. Il soggetto, in questo caso percepisce simultaneamente due ambienti: quello fisico in cui è di fatto presente, e l’ambiente che viene invece proposto attraverso il medium.

E’ proprio da questa distinzione che si generano le differenze tra la comunicazione in presenza a cui siamo naturalmente portati e la comunicazione mediata da computer; differenze che proviamo a sintetizzare nella tabella seguente:

Dimensioni	Comunicazione in presenza	CMC	Attenzioni
<i>CONTESTO</i>	Dipende dalla condivisione fisica dello spazio e del tempo	Svincolata dalla condivisione spazio-tempo, si situa in “ambienti virtuali” senza limiti fisici	Si generano nuove forme di presenza sociale
<i>ACCESSO</i>	Comunicazione naturale, legata alla	Avviene attraverso un media, uno strumento.	Necessità di essere “alfabetizzati” rispetto allo



*Scuola in ospedale e istruzione domiciliare
Percorso formativo per Dirigenti Scolastici e Docenti*

	conoscenza e condivisione di linguaggio e cultura	Tra i due comunicanti si pone un'interfaccia	strumento utilizzato
<i>TIPOLOGIA COMUNICATIVA</i>	Uno- a – Uno Uno – a - Molti	Uno- a – Uno Uno – a – Molti Molti- a - Molti	Diverse combinazioni possibili, spazio per la costruzione di comunità di lavoro
<i>CARATTERISTICHE</i>	Oralità, paralinguistica ed extralinguistica (non-verbale, postura) Orientata a mantenere il clima sociale	testuale, ipertestuale, ipermediale. Mancanza del non-verbale Orientata ad espandere/arricchire il clima sociale	Necessità di esplicitare nello scritto elementi non-verbali Alta presenza di comunicazioni legate alla socializzazione e al clima necessarie per mantenere aperti i canali comunicativi e recuperare “l’assenza della presenza” ma che sembrano lontani dalla produttività

E' possibile classificare i sistemi di CMC in diverso modo a seconda delle caratteristiche che si vogliono mettere a fuoco di questi strumenti:

1. **sincrono o asincrono**: la comunicazione sincrona avviene contemporaneamente tra i due o più interlocutori, riproducendo quello che avviene in un dialogo telefonico o in un incontro faccia a faccia (come in chat o in videoconferenza) oppure, nel caso asincrono, i due interlocutori partecipano all'evento comunicativo in momenti differenti, senza cioè che essi siano collegati contemporaneamente alla rete (come nella posta elettronica, nelle news, nei forum);
2. **testuale o iconico** : molti degli ambienti di comunicazione mediata utilizzano fondamentalmente il testo scritto (posta, forum, chat), in altri invece prevale la dimensione iconica bi-tridimensionale che permette di navigare tra oggetti virtuali;
3. **utenti anonimi o identificati** : alcuni ambienti consentono una comunicazione anonima o attraverso l'uso di soprannomi mentre altri tendono ad identificare l'utente. Questo implica gradi diversi di libertà nel sperimentare chi si potrebbe essere e di tutela dell'identità.

E' importante tenere presente queste differenze per gli usi didattici che si intendono fare di ciascuno strumento. Vediamo ora nel dettaglio i singoli strumenti che appartengono alla prima generazione (CMC 1.0) della comunicazione online mettendone in luce le caratteristiche comunicative e le funzioni didattiche.



*Scuola in ospedale e istruzione domiciliare
Percorso formativo per Dirigenti Scolastici e Docenti*

2. La Posta Elettronica

2.1 Caratteristiche comunicative

La posta elettronica (E-mail) è sicuramente lo strumento di comunicazione maggiormente utilizzato e più facile da utilizzare forse perché tra gli strumenti di cmc è quella che ricorda maggiormente forme tradizionali e rassicuranti di comunicazione interpersonale (richiama infatti la comunicazione epistolare tradizionale). Consente lo scambio di messaggi in formato elettronico tra due o più utenti.

Emittente e destinatario non devono essere contemporaneamente collegati ad Internet per poter comunicare. Il messaggio spedito viene infatti salvato su un server e viene poi scaricato nella casella e-mail del destinatario, nel momento in cui questi si collega al sistema.

Si caratterizza per:

- velocità : i messaggi arrivano subito a destinazione
- reperibilità continua
- possibilità di personalizzazione del messaggio, utilizzando un registro formale o informale a seconda del destinatario
- economicità e praticità : con un click si possono inviare decine di messaggi
- comodità : il messaggio è un documento cartaceo (stampabile) a tutti gli effetti. Consente inoltre l'invio di documenti allegati
- riutilizzabilità : il formato digitale e la possibilità di allegati garantisce un riuso di questo materiale e anche la loro circolazione attraverso l'inoltro ad altri destinatari (forward comando che permette di inviare un messaggio ricevuto a uno o più utenti contemporaneamente, senza dover prima copiare il messaggio);
- duplice tipo di comunicazione: uno-a-uno (il messaggio viene spedito ad un singolo soggetto) oppure uno-a-molti (uno stesso messaggio viene spedito a più soggetti. In questo modo il mittente può sottoporre una domanda a più persone e ricevere, di conseguenza, diverse risposte)

Occorre però ricordare che proprio queste caratteristiche generano alcuni “effetti collaterali” insiti nello strumento che dobbiamo tener presenti:

- istintività : l'estrema velocità della comunicazione e la conseguente velocità di reazione possono generare incomprensioni tra emittente e destinatario a causa sia di una non adeguata riflessione al momento della scrittura sia di una non-rilettura del testo. Può essere utile inserire nel messaggio gli emoticons (*faccine*), che possono aiutare a interpretare meglio il tono della comunicazione, sdrammatizzando la situazione e comunicando il nostro stato d'animo nel momento in cui scriviamo una determinata frase;
- spamming: principale utilizzo improprio dell'e-mail, consiste nell'invio massiccio a molti utenti di messaggi indesiderati, in genere di natura pubblicitaria-commerciale;
- catene di Sant'Antonio, messaggi che circolano a volte per mesi o anni portando informazioni allarmanti o promesse di facili guadagni. (Per verificare la veridicità visita la pagina http://attivissimo.blogspot.com/2004_06_01_archive.html);
- diffusione di virus. Gli inconvenienti provocati dai *virus* variano dal -meno dannoso-rispedire il messaggio a tutti gli indirizzi della nostra rubrica, alla -più pericolosa- cancellazione di tutti i preziosi dati archiviati nel nostro pc. I virus sono dei programmi che viaggiano “da soli” o all'interno di altri programmi. Quando riceviamo un messaggio di posta da parte di uno *sconosciuto* che abbia in allegato un file *.exe*, *.bat*,



*Scuola in ospedale e istruzione domiciliare
Percorso formativo per Dirigenti Scolastici e Docenti*

- .com, .pif, .mdb, .vbs, controlliamo con l'antivirus il messaggio, oppure cancelliamolo senza aprirlo e svuotiamo la cartella con i messaggi cancellati;
- phishing: possibilità di falsificare il nome e l'indirizzo del mittente visualizzati dal destinatario, inducendo l'utente a ritenere attendibile un messaggio del tutto falso. In questo caso è possibile adottare sistemi di protezione (sistemi di crittografia) sicuri, semplici da usare e gratuiti.

Se siamo interessati ai sistemi di protezione dal phishing possiamo fare riferimento a:

- <http://www.anti-phishing.it/>
- <http://www.microsoft.com/italy/athome/security/email/phishing.msp>

Se siamo interessati alla crittografia possiamo fare riferimento ai seguenti siti:

- <http://home.datacomm.ch/winzozz/gpgshell.htm>
- <http://www.gnupg.org/>

2.2 Funzioni didattiche

La posta elettronica, in virtù delle caratteristiche comunicative, si presta per i seguenti utilizzi a supporto delle attività didattiche:

1. attività informativa
 - a. per la gestione di avvisi
 - b. per ricordare scadenze (consegna di attività)
 - c. per inviare documenti legati all'organizzazione di un corso (presentazioni, planning, ecc.)
2. attività formativa
 - a. per l'invio dei materiali didattici (non è un caso che la mail sia uno strumento che possa supportare forme di insegnamento-apprendimento a distanza, un sistema "povero" nel senso che pur non consentendo funzionalità evolute, consente di comunicare e scambiare a costi molto contenuti);
 - b. per mail di supporto all'apprendimento personalizzato (posso pensare di mandare via mail materiali o indicazioni a corsisti con particolari difficoltà);
 - c. strumento per supportare le forme di tutoring durante tutto il percorso formativo;
 - d. consente forme di costruzione collaborativa di documenti (tramite invio e re-invio di uno stesso documento);
 - e. analizzare i livelli di partecipazione e produzione dei singoli corsisti in ottica di monitoraggio e valutazione.



*Scuola in ospedale e istruzione domiciliare
Percorso formativo per Dirigenti Scolastici e Docenti*

3. La mailing-list

3.1 Caratteristiche comunicative

Passiamo ora ad una breve descrizione della mailing-list, breve sia perché recupera diversi aspetti dalla mail ma anche perché sarà approfondita all'interno dell'esercitazione proposta.

La posta elettronica, proprio grazie alla possibilità di inviare uno stesso messaggio a più persone, consente la creazione di mailing-list, ossia liste di discussione costituite da più persone che si scambiano messaggi su uno stesso argomento. Il programma che gestisce le mailing-list è denominato listserver. Questo si occupa di inoltrare i messaggi ricevuti a tutti gli iscritti secondo una logica "a stella".

Il limite di questo sistema sta nel fatto che il singolo soggetto riceve nella propria casella e-mail tutti i messaggi della lista e, se iscritto a diverse liste, riceverà un numero troppo elevato di messaggi ogni giorno. Per una corretta gestione della posta in arrivo è buona norma utilizzare la funzione del filtro in modo che i messaggi provenienti dalle mailinglist vengano automaticamente archiviati nella rispettiva cartella.

Esistono liste aperte, in cui chiunque può inviare un messaggio, altre in cui l'invio dei messaggi è riservato agli iscritti.

Esistono liste moderate, in cui tutti i messaggi devono essere valutati da un moderatore e altre in cui solo alcuni possono inviare messaggi, e non è possibile alcuna discussione (dette più propriamente newsletter).

La mailing-list si caratterizza per:

- velocità : i messaggi arrivano subito a destinazione;
- comunicazione orizzontale e ascendente, non essendoci una distinzione tra chi eroga e chi riceve l'informazione;
- avere a disposizione un archivio dei messaggi accessibile via web;
- economicità e praticità : con un solo click si possono inviare decine di messaggi.

3.2 Funzioni didattiche

La mailing-list, in virtù delle caratteristiche comunicative, si presta per i seguenti utilizzi a supporto delle attività didattiche:

1. attività informativa:

- la gestione di avvisi a gruppi di utenti
- ricordare scadenze (consegna di attività) ai gruppi
- archiviare documenti legati all'organizzazione di un gruppo di lavoro

3. attività formativa:

- supportare attività di cooperazione e di lavoro di gruppo
- supportare attività di interazione finalizzata alla ricerca e apprendimento (un gruppo, una comunità infatti possiede un numero maggiore di informazioni, generali o specifiche, utili)
- ambiente di peer tutoring (collaborazione reciproca tra esperti che consente forme di supporto professionale)



*Scuola in ospedale e istruzione domiciliare
Percorso formativo per Dirigenti Scolastici e Docenti*

4. il Forum

4.1 Caratteristiche comunicative

Strumento di comunicazione asincrona, i Forum, chiamati anche sistemi per Computer Conferencing o e-board (bacheche elettroniche), sono dei sistemi realizzati ad hoc per consentire la comunicazione di gruppo.

Questi sistemi superano i limiti delle mailing-list e dei newsgroup. Sono dei software che mettono a disposizione degli spazi, sul sito Web, all'interno dei quali i soggetti possono comunicare ed interagire su specifiche tematiche.

Lo spazio è solitamente suddiviso per aree di discussione. Ognuno ha la possibilità di intervenire, pubblicando il proprio messaggio che viene memorizzato dal server.

Per ogni tema trattato viene aperta una "conferenza", in modo che non si crei confusione e messaggi relativi a temi diversi siano ben distinti e raggruppati tra loro

Il forum si caratterizza per:

- visualizzazione molto accurata della discussione in corso. In inglese si parla di thread, che significa filo, trama di fili intrecciati, proprio per indicare che i messaggi sono collegati l'uno all'altro. Infatti vengono ben visualizzati i modi ed i tempi di interazione per ogni conference. E' possibile distinguere il messaggio iniziale, le risposte a quel messaggio, le risposte a quale messaggio, le risposte dei reply, e così via. In questo modo il soggetto può seguire tutto il filo della discussione e decidere in che punto intervenire. I Forum e gli ambienti di comunicazione a bacheche sono considerati più vicini ad un vero e proprio "sistema di collaborazione";
- il testo scritto è visibile e consente di ricodificare un messaggio successivamente; il processo di ricodifica, in base alla lettura delle successive risposte, favorisce l'apertura a nuove interpretazioni;
- permette di comunicare in modo asincrono, di ripetere il messaggio sia per chi scrive che per chi legge, di riprendere il linguaggio della comunicazione scritta;
- mette in relazione con molte persone;
- evidenzia l'interconnessione e la reticolarità comunicativa non solo dal punto di vista dei contributi ma anche delle relazioni sociali (chi si relaziona con chi).

Proprio queste caratteristiche generano alcuni "effetti collaterali" insiti nello strumento:

- non corretto inserimento nel messaggio dovuto ad una non comprensione proprio della struttura comunicativa. Messaggi interessanti e significativi sul piano dei contenuti a volte perdono di efficacia a causa di un errato posizionamento nel forum, perché magari sono inseriti in una discussione non attinente oppure come risposta ad un messaggio fuorviante;
- difficoltà di rendere "realmente" visibile il proprio scambio in un proliferare di messaggi
- spostamento dei focus di discussione ;
- pericoli di fraintendimento e di codifica aberrante (poter rileggere un messaggio alla luce di ciò che è stato comunicato dopo consente infatti di ricodificarlo, di attribuire nuovi significati magari lontani dalle intenzionalità comunicative del primo autore);
- overload informativo;
- derive comunicative che portano su altri binari l'attenzione dei partecipanti.



*Scuola in ospedale e istruzione domiciliare
Percorso formativo per Dirigenti Scolastici e Docenti*

I forum non sono però tutti uguali. Esistono forum moderati (è prevista come funzione il ruolo di moderazione dei messaggi), automoderati (il moderatore viene eletto tra i partecipanti in un secondo momento), ad accesso libero (chiunque naviga può decidere di partecipare), ad accesso ristretto (solo chi si registra o viene iscritto può parteciparvi), di discussione tematico (il tema oggetto di discussione viene stabilito), di discussione libera (la tematica è libera e decisa dai partecipanti) e infine di progetto (tema legato ad un progetto).

Prima di entrare nel merito dei possibili utilizzi, approfondiamo comandi e funzioni. Ovviamente chi già pratica questi spazi di comunicazione non deve soffermarsi su questi aspetti.

4.2 Comandi e funzioni

Il forum è costituito da uno spazio di descrizione e dall'area di comunicazione.

Il primo prende il nome di **manifesto**. Si tratta di suo spazio di presentazione, dove fornire ai partecipanti indicazioni precise di come vuole configurarsi questo spazio, di rendere visibili, quei marcatori che consentono all'utente di orientarsi al suo interno attraverso l'indicazione di come il forum si colleghi al contesto in cui è inserito. Provando a concretizzare: cosa ci si aspetta nel forum? Quali obiettivi ha? Come intende svilupparsi nel tempo?

A volte i software consentono di visualizzare queste informazioni prima dell'ingresso nella discussione, predisponendo uno spazio dedicato al proprio manifesto. Intendiamo con il termine manifesto la descrizione che appare quale prima informazione sullo spazio comunicativo del forum.

Proviamo ad indicare gli elementi che lo compongono e che, se non è presente questo spazio specifico, dovrebbero essere ripresi nel primo messaggio che apre la discussione:

- il titolo del forum. Rappresenta una breve e sintetica introduzione (es. la pace);
- la spiegazione dell'argomento. E' utile fornire in poche righe un dettaglio dell'argomento che introduca la discussione e che illustri, a chi sta per entrare, il taglio che questa assume (es. della pace voglio discutere a partire dai movimenti pacifisti attuali, cosa i quotidiani accentuano e cosa nascondono);
- il livello di presenza/assenza del moderatore. E' necessario dichiarare se è presente una funzione regolativa di questo spazio che assume connotazioni diverse a seconda che il ruolo sia ricoperto da docente, tutor, moderatore, tecnico, ecc. oppure se si tratta di un forum libero;
- obiettivi. Si tratta di uno spazio per la discussione, la coproduzione (es. è uno spazio per archiviare i materiali o per risolvere dubbi e condividere problemi?);
- il tempo di vita del forum, ossia fin quando resterà aperto in modalità di discussione, fin quando resterà leggibile (aperto solo alla lettura), quando verrà tolto dal web;
- i livelli di visibilità (aperto a tutti, al gruppo, al sottogruppo, ecc.).

I forum sono quindi organizzati per discussioni/argomenti (Thread) e per messaggi. Indipendentemente dall'etichetta che ciascuno strumento forum da ai suoi pulsanti (alcuni in inglese, altri in italiano...) interessa capire le funzioni connesse.

Facciamo un esempio riportando schermate da un forum preso da ambiente Puntoedu (ambiente di formazione sviluppato da Ansas, ex-indire che sicuramente avete incontrato in corsi di aggiornamento professionale per i docenti della scuola italiana). Voi poi potete "esercitarvi" con lo strumento forum messo a nostra disposizione per il corso e ricorrere al vostro tutor per un supporto tecnico ☺.



Scuola in ospedale e istruzione domiciliare
Percorso formativo per Dirigenti Scolastici e Docenti

		CREA DISCUSSIONE		CREA SONDAGGIO		
Tecnologie didattiche e cmc						
	Titolo argomento	Risposte	Autore	Visite	Ultima azione	
	<input checked="" type="checkbox"/> In evidenza: Benvenuti nel forum Tecnologie didattiche e cmc presentazione e avvio	2	000903 FERRARI, SIMONA	168	giovedì 19 aprile 2007 Ultimo messaggio di: 001083 RUNFOLA, CATERINA	<input checked="" type="checkbox"/>
Argomenti dei forum						
	abilità	5	001072 MONTRESOR, MARIA TERESA	61	giovedì 26 aprile 2007 Ultimo messaggio di: 001116 PALLADINO, VALERIO	<input checked="" type="checkbox"/>
	<input checked="" type="checkbox"/> Web 2.0 la risposta	4	001057 ZAMARIAN, ADRIANA	63	giovedì 26 aprile 2007 Ultimo messaggio di: 001112 MACCHI, PAOLO	<input checked="" type="checkbox"/>
	<input checked="" type="checkbox"/> LE COMUNITA' VIRTUALI LE COMUNITA' VIRTUALI E INTERAZIONE ONLI	4	001058 IACOBONE, ROSA	36	giovedì 26 aprile 2007 Ultimo messaggio di: 001072 MONTRESOR,	<input checked="" type="checkbox"/>

CREA DISCUSSIONE

E' possibile aprire un nuovo thread

RISPONDI

E' il comando per rispondere ad un messaggio che ci sembra interessante e di cui abbiamo qualcosa da dire

EDITA

Una volta aperto un thread oppure risposto ad una discussione, è possibile effettuare delle correzioni attraverso il pulsante "edita". Grazie a questo pulsante si apre l'editor di testo che consente anche l'inserimento di emoticons

CITA

Per rispondere quotando il messaggio di un altro utente, è sufficiente premere il pulsante "cita"

Alcune attenzioni

1. Prima di aprire una nuova discussione, verificare se ne esistono già che trattano l'argomento: è possibile farlo usando il motore di ricerca interno al forum stesso;
2. le "citazioni" esagerate (overquoting) sono sempre un errore. In molti casi non è affatto necessario "citare" nella risposta ciò che un altro ha detto. Quando serve, è meglio farlo in modo "ragionato". Cioè scegliere brevi frasi inserirle come citazioni e rispondere a ciascuna, punto per punto;
3. leggere tutto il messaggio prima di cominciare a rispondere e accertarsi che si intende rispondere proprio a quello;



*Scuola in ospedale e istruzione domiciliare
Percorso formativo per Dirigenti Scolastici e Docenti*

4. è importante fornire Subject che sintetizzino e che siano identificativi del contenuto del proprio messaggio;
5. venendo a mancare tutti gli aspetti non verbali della comunicazione è importante prestare attenzione alla chiarezza del messaggio al fine di evitare possibili fraintendimenti e mal comprensioni del testo. Il ricorso alle faccine può aiutare ad esempio, nella lettura del messaggio, ad interpretare positivamente e giocosamente una frase ironica;
6. un messaggio troppo lungo e corposo può scoraggiare l'utente alla lettura. E' importante, in questo senso, invitare all'elaborazione di interventi relativamente corti, essenziali ma soprattutto articolati in paragrafi;
7. nel caso in cui lo strumento lo permetta, è possibile utilizzare grassetti, colori diversi, italico per evidenziare parti significative del testo;
8. nel caso fosse necessario ricorrere alla funzione "quote" ("cita") rispetto ad altri messaggi, è importante eliminare le parti non in relazione con la risposta fornita al fine di alleggerire, dove possibile, la comunicazione;
9. importante trattare gli altri componenti del gruppo con educazione e cortesia, comunicare per produrre scambi costruttivi evitando sterili dibattiti e polemiche.

4.3 Funzioni didattiche

I forum, in virtù delle caratteristiche comunicative, si presta per supportare la discussione e il lavoro di gruppo consentendo di attivare:

- processi di metariflessione sulla discussione, viene infatti consentita l'analisi di tutto ciò che è stato detto;
- il processo di ricodifica, in base alla lettura delle successive risposte, favorisce l'apertura a nuove interpretazioni che nel tempo permettono a livello di gruppo di creare nuova conoscenza, mentre a livello del singolo di sviluppare le sue capacità argomentative;
- focalizzandoci sull'individuo, invece, questi aspetti consentono quasi di visualizzare le forme del suo pensiero: capire quali spunti attiva per comunicare, cosa riprende, come sintetizza, come connette le informazioni...tutti dati interessantissimi dal punto di vista dell'apprendimento e che generalmente richiedono impianti di ricerca per poterli recuperare. Nel forum, in virtù del processo di digitazione della comunicazione, diventano immediatamente disponibili, aspettano solo di essere letti e analizzati da chi ne riconosce il valore;
- valorizza la dimensione narrativa sostenuta dall'attività di scrittura. Il forum consente al singolo di raccontarsi secondo i ritmi e le modalità che più ritiene opportuni.

Ci sembra utile alla luce delle attività didattiche approfondire questi aspetti rileggendoli anche alla luce del vostro ruolo di tutor.

4.3.1. Le funzioni del forum a supporto di un lavoro di "Classe virtuale"

Il forum di gruppo come quello pensato per la classe virtuale, rappresenta uno spazio comunicativo altamente formativo, in grado di sostenere il gruppo in apprendimento. Infatti, come sottolinea Trentin (1999), questo strumento ha numerosi vantaggi da questo punto di vista :

- consente la gestione dell'avvicendamento dei turni rendendo assente il problema di gestione delle sovrapposizioni;



*Scuola in ospedale e istruzione domiciliare
Percorso formativo per Dirigenti Scolastici e Docenti*

- i soggetti sono coinvolti in una sola conversazione alla volta, quella che decidono essi stessi di intraprendere e non rischiano di doversi concentrare, a scapito della qualità, su più conversazioni contemporaneamente;
- l'attenzione resta maggiormente focalizzata non verificandosi fenomeni di scissione tra scrittura e flusso comunicativo di continui messaggi. L'asincronia permette di aprire nuovi topic diversi in ogni momento che rendono, come abbiamo già detto, la modalità comunicativa complessa e frammentata;
- permette comunque forme di emulazione del non verbale attraverso segni ortografici precisi, in quanto rientra nella comunicazione basata sul testo scritto;
- consente la registrazione dei messaggi, fissandoli e sostenendo processi di rilettura. Proprio la fissazione e visibilità della messaggistica supporta le attività di metariflessione sull'andamento della discussione. E' infatti sempre possibile, e in particolare prima di attivarsi producendo e rendendo visibile il proprio contributo, l'analisi di tutto ciò che è stato detto, consentendo agli utenti di rileggere più volte il testo coprodotto.
- è sempre possibile ricodificare un messaggio successivamente; il processo di ricodifica, in base alla lettura delle successive risposte, favorisce l'apertura a nuove interpretazioni che nel tempo permettono a livello di gruppo di creare nuove conoscenze, mentre a livello del singolo di sviluppare le sue capacità argomentative.

In chiave formativa il forum è quindi uno strumento che consente sia il supporto al lavoro di gruppo, sia una valutazione sui singoli soggetti consentendo quindi l'analisi dei singoli contributi (in termini sia di livelli di apprendimento raggiunti che di posizioni e ruoli attivati nel gruppo), e fornendo al tutor preziose informazioni in relazione agli apprendimenti del proprio gruppo in formazione. Quest'ultimo aspetto costituisce, a nostro avviso, una profonda rivoluzione in chiave pedagogico-didattica.

Un altro aspetto di rilievo è dato dalla dimensione narrativa che l'attività di scrittura sostiene. Il forum consente al singolo di raccontarsi secondo i ritmi e le modalità che più ritiene opportuni. Anche questo costituisce un valido contributo nei percorsi di formazione/aggiornamento professionale.

Se dunque questi aspetti mettono in luce il valore dello strumento, occorre capire quali possibili funzioni assolva lo strumento. 5 sono i livelli di uso del forum nella classe virtuale:

1. funzione socializzante;
2. palestra tecnologica;
3. funzione di archivio delle produzioni;
4. supporto alla discussione;
5. supporto al lavoro di gruppo online.

Se i primi quattro aspetti richiamano la dimensione collaborativa dell'apprendimento, solo l'ultima attiva la dimensione cooperativa. Quest'ultima se da una parte è la più difficile da realizzare è anche il risultato della buona riuscita delle dimensioni precedenti. Possiamo dunque considerarle come step da attraversare per portare la classe virtuale a costituirsi come un effettivo gruppo di lavoro.

La funzione socializzazione

Ai fini dell'organizzazione e predisposizione dell'ambiente online, il tutor, in prima istanza, deve volgere l'attenzione alla creazione di uno **spazio sociale**: la costruzione di nuova conoscenza si avvia a partire dalla cura delle relazioni tra i soggetti prima ancora che dei contenuti.

Pensando alle attività da promuovere in forum due i livelli di riflessione del tutor: il primo consiste nell'ipotizzare le aree su cui intervenire attraverso lo strumento forum (socializzazione, l'approfondimento di tematiche specifiche), il secondo nell'ideare le modalità di implementazione e lancio dell'attività.

A quest'ultimo livello, il tutor deve prestare particolare attenzione a tre elementi che rappresentano il cuore di un buon avvio della discussione online: il titolo del forum, il manifesto ed il messaggio di



*Scuola in ospedale e istruzione domiciliare
Percorso formativo per Dirigenti Scolastici e Docenti*

benvenuto. Elementi costituiti dello strumento come abbiamo avuto modo di vedere nel terzo materiale del primo modulo formativo.

E' necessario precisare, soprattutto legata a questa fase, come il forum sia una tecnologia di tipo "pull" e non "push" come la mail in cui l'iniziativa della comunicazione è presa dall'emittente e il soggetto ricevente si limita a ricevere le informazioni. Nel forum il destinatario viene attivato fin da subito: da semplice ricevente-passivo a ricevente-attivo, in quanto è sua responsabilità entrare in questo spazio comunicativo per verificare la presenza di nuovi messaggi, aprirli per la fase di lettura e infine decidere se intervenire nella discussione scrivendo. Questa prima caratteristica va ricondotta ad alcuni fenomeni tipici che, vedremo di seguito, si verificano proprio in forum, il lurking e il fading.

Traducendo per il tutor, pull significa dover "tirare" i corsisti dentro questo spazio con almeno due diverse strategie: l'invito al forum negli incontri in presenza e l'invito al forum via mail veicolando questo invito attorno diversi eventi:

- mail con un benvenuto nell'ambiente;
- mail di avviso dell'incontro in presenza;
- mail di feedback sull'incontro in presenza.

Il momento di socializzazione potrebbe essere avviato durante la prima giornata in presenza attraverso un breve giro di presentazione dei singoli studenti che incontrate ed essere rilanciato in forum per recuperare gli assenti e per la condivisione di aree di interesse personali, hobbies.

E' importante che l'e-Tutor li accolga in un ambiente caldo, amichevole. Prima del loro ingresso nella classe virtuale, è importante avere predisposto la fase di accoglienza attraverso la creazione di un messaggio di benvenuto ai corsisti nel quale l'e-Tutor presenta brevemente le funzionalità dell'ambiente e le strategie di apprendimento sui quali intende fare leva quali ad esempio la costruzione di nuova conoscenza attraverso la cooperazione, il taglio pratico operativo dato alle discussioni in forum, ipotesi di produzione di linee di lavoro da sperimentare a scuola coi bambini, condivisione di materiali di approfondimento o materiali elaborati dagli stessi docenti. L'accoglienza del discente nell'aula virtuale si coglie anche attraverso l'ingresso in un ambiente progettato ed allestito con cura in cui sia manifesta l'azione e la presenza dell'e-Tutor.

Importante accogliere il discente all'interno del forum attraverso un messaggio introduttivo di benvenuto che ha la funzione di "delimitare il territorio" ribadendo le finalità dell'area e le ipotesi di lavoro evitando il potenziale disorientamento e spaesamento del discente. Trentin¹ suggerisce che il messaggio contenga parole calde, amichevoli ma allo stesso tempo dovrebbe avere un tono serio e solenne.

Il messaggio introduttivo ha un alto contenuto informativo e contiene elementi riguardanti:

- Le finalità dell'area/ gli obiettivi: il tutor deve ribadire quanto esplicitato nel manifesto del forum.
- I prodotti ipotizzati: nel caso in cui l'area mirasse alla produzione di materiali descriverne le caratteristiche ipotizzate.
- Le scadenze: la tempistica ipotizzata per l'organizzazione delle attività.

¹ Cfr. Trentin G., *Telematica e formazione a distanza. Il caso Polaris*, Franco Angeli, Milano, 1999, p.99-101.



*Scuola in ospedale e istruzione domiciliare
Percorso formativo per Dirigenti Scolastici e Docenti*

- La durata del forum: esplicitare il periodo di disponibilità dello spazio di discussione che può rimanere aperto lungo tutto l'arco del percorso formativo oppure avere una durata limitata nel tempo.

Particolare attenzione deve essere posta al testo del messaggio: “deve essere ben scritto”. Il consiglio che Trentin fornisce è quello di farlo “leggere ad un amico o ad un collega” affinché ci sia una verifica definitiva rispetto alla chiarezza e alla correttezza grammaticale e lessicale.

Due dunque risultano gli spazi in cui la socializzazione si concretizza:

- messaggio introduttivo al forum di classe
- forum/thread caffè

L'alfabetizzazione tecnologica

Seconda fase riguarda il presidio e sviluppo della competenza d'uso dello strumento tecnologico utilizzato durante la formazione. Anche il forum, come la piattaforma e altre tecnologie a supporto delle attività, richiede competenze particolari che come abbiamo visto non sono solo tecniche ma soprattutto comunicative.

Occorre dunque prevedere uno spazio “palestra” per la familiarizzazione dei discenti con la CMC e con la tecnologia. Se questo primo forum potrebbe avere una durata limitata nel tempo e circoscritta all'avvio delle attività, potrebbe anche rimanere aperta sia per supportare un gruppo particolarmente in difficoltà sia trasformandosi nel tempo in Faq tecnologiche per supportare processi di alfabetizzazione tecnologica nei confronti di altri strumenti di lavoro implementati durante il percorso.

Diverse sono le forme che può assumere l'attività di formazione tecnologica a distanza attivabili tramite forum. Il presupposto è che il corsista sappia almeno entrare nel forum di classe e leggere un messaggio, altrimenti occorre prevedere uno spazio durante il primo incontro in presenza.

Questa fase è aperta alla “creatività” del tutor che può usare stratagemmi diversi per fare “esercitare” al forum (“indovina chi?”, immagine-sensazione da allegare, rispondere a domanda stravagante...)

Il forum archivio

Spesso il forum di classe viene utilizzato come archivio, spazio in cui inserire i contributi prodotti durante la formazione o altra documentazione che i corsisti ritengono utile scambiarsi. Il forum utilizzato in questa accezione può risultare utile, soprattutto in assenza di uno strumento-spazio di upload del gruppo.

Occorre però che il tutor organizzi questo spazio, delimitando e concordando sia i formati che le tipologie di inserimento.

La discussione

Quarta funzione, quella più vicina alla natura del forum stesso, è rappresentata dalla possibilità di supportare la discussione del gruppo.

Accanto alle funzioni di carattere più socializzante, l'e-Tutor deve dunque prevedere spazi dedicati all'approfondimento di tematiche particolarmente care ai discenti di approfondimento rispetto ai contenuti affrontati in piattaforma (ad esempio il portfolio, i piani di studio personalizzati...) dando alla discussione un taglio pratico-operativo per comprendere come possono essere declinati in aula.

E' proprio nella dinamica comunicativa che emergono le difficoltà di gestione-moderazione del forum.



*Scuola in ospedale e istruzione domiciliare
Percorso formativo per Dirigenti Scolastici e Docenti*

Ricordiamoci innanzitutto che siamo in presenza di una tecnologia di comunicazione asincrona, dove i tempi dell'emittente e del ricevente non coincidono, dove la libertà di comunicare è vincolata alla propria disponibilità. Questo richiama da subito il problema dello "sgretolamento temporale" a cui è soggetto qualsiasi processo di rete, ossia non dovendo coincidere i tempi di autore e di lettore-coautore, i tempi della comunicazione sono lasciati ai tempi soggettivi, organizzativi, dei gruppi che rendono il processo non immediato, molto diluito, a volte in modo eccessivo se lo pensiamo inserito in un percorso formativo dove invece il tempo diventa invece rigido e vincolante.

Proprio la struttura del forum garantisce una visualizzazione molto accurata dell'andamento della discussione in corso (thread) e non è affidata alla capacità di archiviazione del singolo, come avviene invece nel caso della mailing list e al modo in cui sono evidenziati i contenuti nel "subject" del messaggio. Questa visibilità e comunicazione non privata richiama alcune difficoltà che si incontrano quotidianamente nella frequentazione di qualsiasi forum

Un primo problema è quello di un non corretto inserimento nel messaggio dovuto ad una non comprensione proprio della struttura comunicativa. Messaggi interessanti e significativi sul piano dei contenuti che perdono di efficacia a causa di un errato posizionamento nel forum, magari inseriti in una discussione non attinente oppure come risposta ad un messaggio fuorviante. Se a questo si aggiunge la difficoltà di rendere "realmente" visibile il proprio scambio in un proliferare di messaggi che minuto, dopo minuto si accumulano generando un aumento vertiginoso e uno spostamento dei focus di discussione, ci si accorge di quanto sia un passaggio non automatico comprendere la struttura dei thread e abituarsi ad essa.

Se da una parte il forum consente di visualizzare costantemente l'andamento che assume la discussione, come si sta muovendo e verso dove sta andando, ci si rende anche conto di come siano insiti nella struttura i pericoli di fraintendimento e di decodifica aberrante. Poter rileggere un messaggio alla luce di ciò che è stato comunicato dopo consente di ricodificarlo, di attribuire nuovi significati magari lontani dalle intenzionalità comunicative del primo autore. Se questo garantisce valore aggiunto al processo in quanto permette sia di mettere in luce i significati soggettivi che non sempre sono dichiarati in un confronto face-to-face, richiama però ad una costante presenza e attenzione per precisazioni e chiarimenti in un processo di significazione e quindi di negoziazione continuo.

Inoltre richiede la capacità di rendere visibile, non solo il proprio messaggio tra tutti gli altri, ma piuttosto rendere evidente quello che diventa il messaggio-pensiero su cui il gruppo ha raggiunto un accordo per poi procedere verso nuove argomentazioni. Processo non semplice, in quanto costantemente minacciato dall'overload informativo, dalle derive comunicative che portano su altri binari l'attenzione dei partecipanti, dai messaggi certificativi della propria presenza in rete ma che non contribuiscono significativamente alla discussione e da quelli di feedback o di espressione emotiva che, importantissimi in quanto sostitutivi della non verbalità, sul piano dei contenuti sembrano non pertinenti. Tutti pericoli sempre in agguato dietro ogni nuovo messaggio e frequenti proprio perché il forum sfugge ai "contenimenti" che la presenza garantisce.

Spazio di lavoro di gruppo

Ultima funzione del forum è quella legata a sostenere un gruppo di lavoro online. Entriamo nella dimensione cooperativa della comunicazione finalizzata alla produttività del gruppo dei partecipanti.

Su questo versante il tutor presiede al processo di co-costruzione a diverso titolo: può essere o moderatore del gruppo o parte egli stesso del gruppo di lavoro.

Nel primo caso potrebbe assumere un ruolo:

- organizzativo (individuando ruoli nel gruppo, distribuendo compiti, stabilendo tempi e fasi);
- di controllo dei tempi di lavoro e delle fasi.

Il forum supporto di questa attività parte dal presupposto che ci sia a monte un gruppo di lavoro già formatosi.

Vedremo di seguito alcune indicazioni operative per moderare il forum indipendentemente dalla funzione assunta.



*Scuola in ospedale e istruzione domiciliare
Percorso formativo per Dirigenti Scolastici e Docenti*

4.3.2 Il tutor-moderatore del forum

Vita del forum

Possiamo riassumere in tre fasi il ciclo di vita di un forum:

1. nascita
2. vita
3. chiusura

La prima fase, quello della nascita, si configura in due tipologie:

- l'apertura del forum, se siamo in presenza delle prime quattro funzioni e relative attività proposte, ossia degli aspetti legati al forum come discussione-collaborazione;
- il lancio dell'attività, se siamo in presenza di un gruppo di lavoro intento in attività cooperative.

La seconda fase si configura come la fase di lavoro di discussione vera e propria o fase di lavoro del gruppo.

La chiusura è invece il delicato momento di termine del forum, anch'essa da presidiare da parte del tutor.

Soprattutto in fase iniziale, sarà importante lasciare ampio spazio ai discenti rispondendo in modo solerte agli interventi in forum, messaggi sia a carattere giocoso di prima familiarizzazione con la piattaforma sia di richiesta di aiuto, sia di lancio di input o stimoli.

In fase di discussione ormai avviata, l'e-Tutor può presidiare con discrezione gli scambi comunicativi in rete, può incoraggiare l'argomentazione dei discenti e scoraggiare il semplice consenso e aggiungere un po' di pepe alle discussioni

Importante però la sua azione del tessere le fila della discussione realizzabile attraverso diverse modalità: può decidere ad esempio di fare il punto ricorrendo ad un messaggio in forum, oppure ad un documento maggiormente elaborato in word, ad uno in Power Point arricchito da immagini, link e rimandi ipertestuali interni che aiutino a creare dei percorsi individualizzati di lettura.

Nel caso di forum a "tempo determinato", l'e-Tutor deve ricordarsi di postare un messaggio di chiusura ufficiale dell'attività e rendere il forum aperto solo in lettura

Durante la vita del forum il tutor modera questo spazio. Proviamo ad addentrarci in questi aspetti.

le regole di moderazione

Per una comunicazione in forum efficace e funzionale all'apprendimento del gruppo, è necessario che il tutor condivida coi discenti una serie di regole di comportamento online, le cosiddette regole di netiquette. Nonostante esistano regole condivise e riconosciute in letteratura rispetto al "Netspeaking"², così come è chiamato da G. Salmon, è importante evidenziare come il tutor debba, volta per volta, identificare modalità e "procedure" comunicative specifiche applicabili agli strumenti tecnologici in uso, alle funzionalità offerte dagli stessi e alle attività che intende promuovere in forum.

Di seguito ci soffermiamo su alcune regole comunicative condivise dalla comunità riguardanti diversi aspetti: la quantità della comunicazione, la qualità e pertinenza, la modalità relazionale e tecnica della comunicazione.

Regole di qualità:

Per stimolare i discenti alla lettura dei messaggi, è importante fornire Subject che sintetizzino e che siano identificativi degli stessi contenuti.

² Salmon G., *E-tivities*, Kogan Page, London, 2002, p. 172.



*Scuola in ospedale e istruzione domiciliare
Percorso formativo per Dirigenti Scolastici e Docenti*

Nella comunicazione mediata da computer, venendo a mancare tutti gli aspetti non verbali della comunicazione è importante prestare attenzione alla chiarezza del messaggio al fine di evitare possibili fraintendimenti e mal comprensioni del testo. Il ricorso alle faccine può aiutare ad esempio, nella lettura del messaggio, ad interpretare positivamente e giocosamente una frase ironica.

Regole di quantità:

Un messaggio troppo lungo e corposo può scoraggiare l'utente alla lettura. E' importante, in questo senso, invitare i discenti all'elaborazione di interventi relativamente corti, essenziali ma soprattutto articolati in paragrafi.

Regole tecniche:

Nel caso in cui lo strumento lo permetta, è possibile utilizzare grassetti, colori diversi, italico per evidenziare parti significative del testo.

Nel caso fosse necessario ricorrere alla funzione "quote" ("cita") rispetto ad altri messaggi, è importante ricordare ai discenti di eliminare le parti non in relazione con la risposta fornita al fine di alleggerire, dove possibile, la comunicazione.

Regole di relazione:

Importante trattare gli altri componenti del gruppo con educazione e cortesia, comunicare per produrre scambi costruttivi evitando sterili dibattiti e polemiche.

Ricordare, inoltre, ai discenti che l'utilizzo delle lettere maiuscole in rete significa URLARE. In caso è possibile ricorrere al maiuscolo solo per distinguere un punto importante o un titolo, sottotitolo dal resto del testo.

Anche l'utilizzo improprio di acronimi quali ASAP, IMHO (che stanno rispettivamente per as soon as possibile, in my humble opinion) potrebbe irritare i lettori che non ne comprendono il senso.

Con il termine netiquette intendiamo inoltre le *regole del gioco* condivise e concordate coi discenti volta per volta in relazione alle singole attività e al mezzo in uso.

Nel caso in cui il tutor volesse aprire un forum dedicato ad una prima socializzazione tra gli appartenenti al gruppo, potrebbe adottare diverse strategie di lavoro: decidere ad esempio di chiedere a ciascuno di presentarsi aprendo un nuovo thread in cui inserire come Subject il proprio nome e cognome, oppure invitare i discenti a rispondere al messaggio di apertura da lui postato. Potrebbe lasciare libera la presentazione oppure stimolare i discenti chiedendo di introdurre se stessi attraverso 5 aggettivi che li rappresentano. Importante negoziare coi discenti le modalità comunicative adottate all'interno del forum per un funzionamento corretto della conversazione.



*Scuola in ospedale e istruzione domiciliare
Percorso formativo per Dirigenti Scolastici e Docenti*

5. La chat

5.1 Caratteristiche comunicative

La **chat** è una modalità di comunicazione in tempo reale tra due o più soggetti. Chattare letteralmente significa “chiacchierare”: i soggetti conducono una discussione, interagendo contemporaneamente, quasi come in una normale conversazione in presenza o al telefono

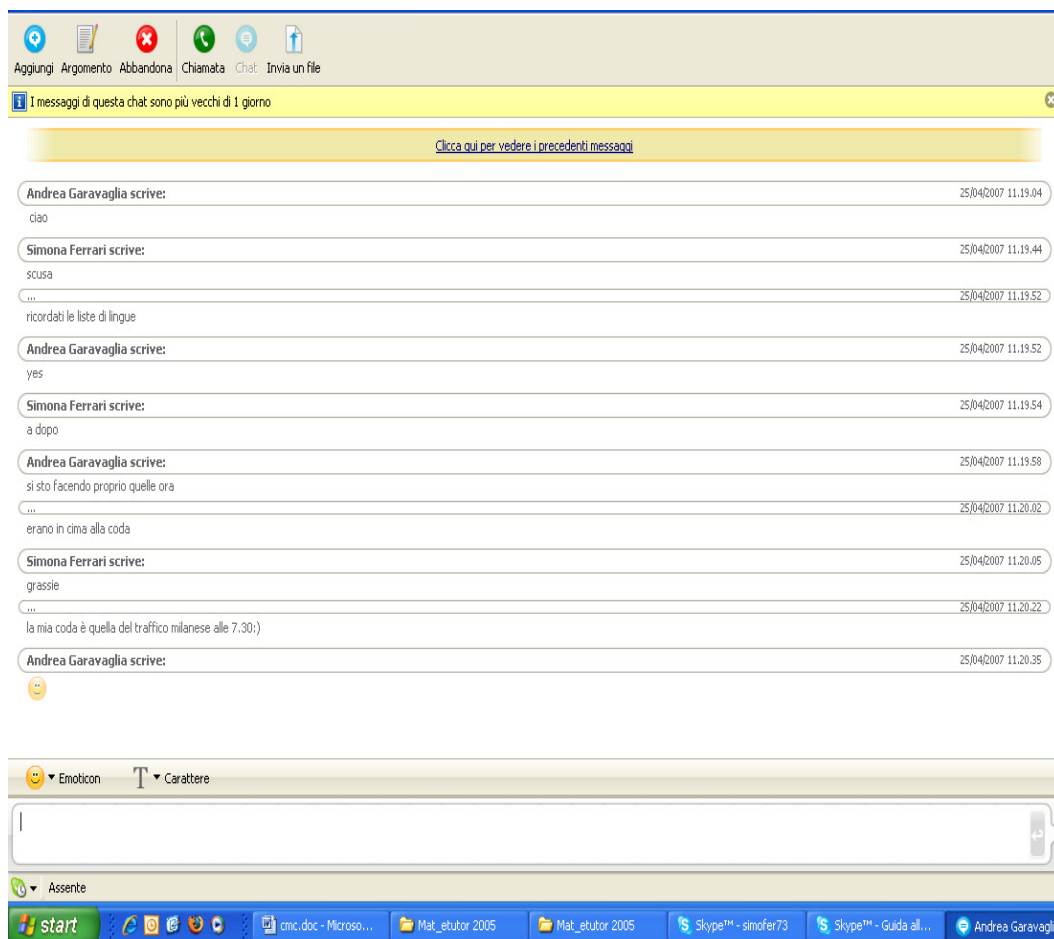
- La differenza, rispetto al telefono, sta nel fatto che la comunicazione è scritta. Una chat è una serie di frasi corte (solitamente da una a tre linee di testo), scambiate in tempo reale tra soggetti che sono iscritti e collegati allo stesso sistema. Le interazioni appaiono come singole linee di testo
- Caratteristica propria della chat è la sua velocità. Questo strumento permette uno scambio immediato e spontaneo, a differenza degli strumenti di comunicazione asincroni. Utilizzando l'e-mail, o i forum, infatti, il soggetto ha tutto il tempo per decidere che cosa scrivere e come scriverlo, prima di spedire il proprio contributo. Nella chat, invece, perché la comunicazione sia efficace, è fondamentale la velocità nello spedire e ricevere i messaggi, e la brevità degli stessi.
- La chat ci permette di comunicare utilizzando un linguaggio informale simile a quello parlato.
- Avvenendo in simultanea questo tipo di comunicazione permette l'utilizzo di abbreviazioni o trasformazioni di parole.
- Il tipo di relazione che si viene così ad instaurare può essere uno-uno, uno-molti, multi-molti.

5.2 Comandi e funzioni

Il soggetto ha davanti a sé due finestre: in una può comporre e spedire i propri messaggi (freccia blu), nell'altra sono visualizzati i messaggi di tutti gli altri partecipanti (freccia verde).



*Scuola in ospedale e istruzione domiciliare
Percorso formativo per Dirigenti Scolastici e Docenti*



Spesso le chat più evolute hanno incorporata **la lavagna condivisa** (o whiteboard) uno strumento che permette lo scambio a distanza di immagini.

Grazie a questo software, durante un collegamento sincrono a distanza i partecipanti possono condividere anche dei files grafici su una finestra apposita.

La stessa immagine grafica, inviata da un utente, viene visualizzata sugli schermi di tutti gli interlocutori (che stanno chattando o videocomunicando). Tutti possono disegnare o scrivere sull'immagine usando dei comandi simili a quelli dei programmi di disegno elettronico come Paintbrush.

Questo consente la totale condivisione di appunti di lavoro, con l'aiuto di schemi, tabelle e disegni, che possono chiarire l'argomento. E' molto utile nei casi di attività di brainstorming.

5.3 Funzioni didattiche

La chat, per le sue caratteristiche, può rappresentare una buona opportunità nelle situazioni formative in cui dovrebbero entrare in gioco aspetti emotivi, in quanto non c'è tempo per il distacco, ma è richiesta la continua attenzione al rapido susseguirsi dei messaggi.

Nel suo uso a livello didattico, il chatting ricorda le modalità di discussione della classe reale. Richiede a tutti i partecipanti un elevato grado di attenzione, superiore a quello richiesto in presenza o nei forum on line.

Risulta particolarmente indicato per:



Scuola in ospedale e istruzione domiciliare
Percorso formativo per Dirigenti Scolastici e Docenti

- attività di brainstorming;
- processi decisionali (in cui è maggiormente efficace la presenza di tutti per stabilire una data, un oggetto di lavoro ecc.);
- attività di divisione del lavoro e attribuzione dei compiti.



*Scuola in ospedale e istruzione domiciliare
Percorso formativo per Dirigenti Scolastici e Docenti*

6. La videoconferenza

6.1 Caratteristiche comunicative

Per concludere citiamo brevemente la **videoconferenza**. Questa rappresenta lo strumento di comunicazione a distanza che più si avvicina alla comunicazione reale.

La principale differenza tra videoconferenza e chat consiste nell'aggiunta delle componenti audio e video e nel fatto che la comunicazione ritorna da scritta (come era nella chat testuale) ad orale.

La videoconferenza, quando viene utilizzata nella modalità multi-a-molti, riproduce la situazione di una vera e propria riunione in presenza.

Rispetto alla chat, vengono semplificate le modalità di interazione, in quanto si tratta semplicemente di portare avanti una semplice comunicazione verbale, con un linguaggio naturale e non sottoposto a particolari codici o regole di concisione e chiarezza.

Il grosso limite della videoconferenza sta nel fatto che richiede l'installazione di un dispositivo hardware abbastanza costoso e di una connessione ISDN o comunque di una buona qualità, per poter ottenere una comunicazione pulita e una chiara immagine video.

Non ci soffermiamo su comandi e funzioni perché risultano strettamente correlati ai diversi sistemi utilizzabili.

6.2 Funzioni didattiche

Nella formazione a distanza la videoconferenza viene usata soprattutto nelle seguenti situazioni:

- quando c'è bisogno di una reale collaborazione a distanza tra i partecipanti, in un lavoro di gruppo che richieda la visibilità a distanza;
- quando i partecipanti richiedono l'intervento di un esperto che, oltre a fornire informazioni esplicative, ha la necessità di spiegare in contemporanea il contenuto del materiale in oggetto;
- quando alle modalità di formazione a distanza basate su testo, i formatori decidono di sostituire delle lezioni in tempo reale che ripropongano la situazione d'aula;
- quando un particolare argomento del corso può essere spiegato più proficuamente sfruttando tutti i vantaggi della visibilità, come ad esempio la gestualità, il tono della voce, ecc..