

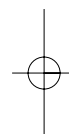
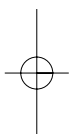


A cura di Pier Cesare Rivoltella

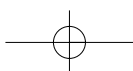
# **E-tutor**

Profilo, metodi e strumenti

Con la collaborazione di Simona Ferrari e Chiara Rizzi



**Carocci Faber**



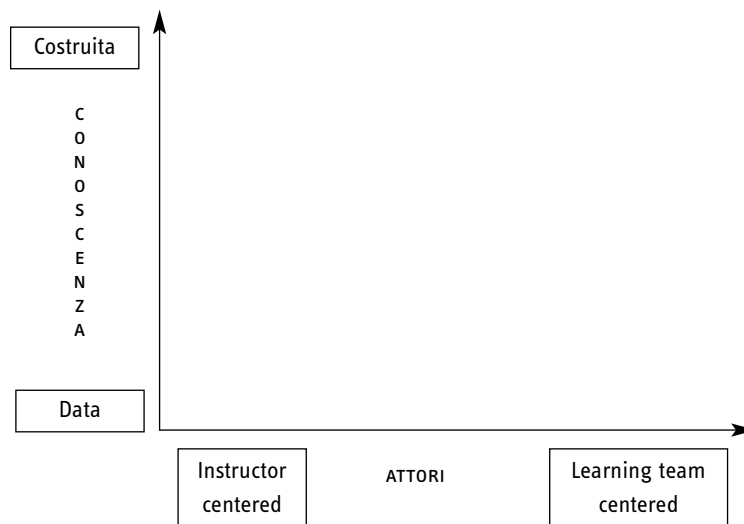
## 2. Funzioni

di Chiara Rizzi ed Elena Tassalini

In questo capitolo approfondiamo il tema relativo alle funzioni della tutorship a partire da alcuni elementi che caratterizzano il ruolo e l'azione del tutor: il modello di apprendimento e il contesto.

Il modello di apprendimento (cfr. FIG. 2.1<sup>2</sup>) può essere pensato come la risultante dell'intreccio di due assi: un primo asse trova ai suoi vertici una conoscenza fortemente strutturata e una conoscenza data *in progress*; il secondo asse fa invece riferimento agli attori del processo formativo e può essere costituito, da un lato, da un apprendimento centrato sul docente e, dall'altro, centrato sul gruppo.

**Figura 2.1.** Modello di apprendimento



## PARTE PRIMA. PROFILO E FUNZIONI

Per un approfondimento delle diverse funzioni della tutorship la prospettiva di analisi potrebbe essere quella intermedia tra un approccio improntato alla conoscenza data e alla conoscenza costruita dall'utenza e un apprendimento centrato sul docente e sul gruppo. È necessario, infatti, essere cauti nel prevedere percorsi centrati completamente sull'autonomia e sulla completa responsabilità del discente. Gli studenti potranno possedere le abilità necessarie per padroneggiare la tecnologia, ma per acquisire competenze probabilmente avranno bisogno di aiuto dall'esterno.

A partire dalla riflessione svolta nel capitolo 1, identifichiamo le seguenti cinque funzioni di tutorship:

- tecnologica;
- sociale;
- concettuale/pedagogica;
- organizzativo/strutturale;
- valutativa.

Proveremo ora a entrare nel merito di ciascuna funzione proponendo tre livelli di analisi. Dapprima cercheremo di mettere in luce alcuni concetti chiave legati alle singole dimensioni per tratteggiarne le caratteristiche e i diversi ruoli che ne derivano; in un secondo tempo leggeremo le singole funzioni in relazione agli obiettivi che l'e-tutor si prefigge o si deve proporre; infine, proveremo a descrivere la funzione dell'e-tutor attraverso alcune metafore che semplifichino il processo di comprensione.

### 2.1. Funzione tecnologica

La funzione tecnologica dell'e-tutor è un mosaico composto da diversi tasselli. Possiamo pensare la tecnologia in chiave strumentale, come medium formativo oppure come ambiente in cui si realizza l'apprendimento. Ci concentreremo sulla prima accezione del termine attraverso alcune immagini che ci aiutino ad avvicinarci alla funzione tecnologica.

L'e-tutor può svolgere un ruolo di course designer nei termini dell'allestimento e della gestione dell'ambiente on line: attivare o disattivare funzioni, aprire spazi di discussione, occuparsi dell'architettura generale del corso.

## 2. FUNZIONI

Assume poi le caratteristiche di un help desk disponibile a introdurre l'utente all'utilizzo degli strumenti tecnologici messi a sua disposizione e a risolvere eventuali problemi d'uso. Rilevante, inoltre, il ruolo di *facilitatore* assunto dall'e-tutor non solo sul versante pratico, operativo, ma anche su quello concettuale. A questo proposito ci riferiamo all'importanza del far comprendere ai discenti il quadro d'uso<sup>3</sup> degli strumenti offerti: il motivo delle diverse scelte e delle diverse attività proposte. Nel caso specifico ci viene in aiuto la teoria della rimediazione di Bolter e Grusin (2002): secondo questi autori, ogni nuovo medium cura, riporta in salute un suo precedente, «trova una sua legittimazione perché riempie un vuoto o corregge un errore compiuto da un suo predecessore, perché realizza una promessa non mantenuta dal medium che lo ha preceduto» (ivi, p. 89). È importante che un e-tutor rifletta sulle peculiarità e sulle ricadute didattiche provocate dalle diverse tecnologie al fine di socializzare con i propri corsisti queste riflessioni.

Gli obiettivi che un e-tutor si pone a questo livello sono:

- sul versante del course design, la creazione, la gestione e il monitoraggio continuo del contenitore dell'attività formativa;
- sul piano di help desk, la riduzione delle difficoltà tecnologiche dei corsisti con una conseguente diminuzione dei livelli di ansia verso lo strumento;
- a livello di facilitatore, la promozione di un utilizzo consapevole e critico della tecnologia.

La metafora che proponiamo è quella del tecneducatore: questa figura riunisce in sé le anime di un tecnico che volge lo sguardo agli aspetti strumentali della tecnologia e dell'educatore il quale promuove la crescita del soggetto attraverso di essa.

**Tabella 2.1.** Funzione tecnologica

Anima	Metafora
Course designer Help desk Facilitatore	Tecneducatore

## PARTE PRIMA. PROFILO E FUNZIONI

**2.2. Funzione sociale**

Pensando alla tecnologia in chiave di ambiente di apprendimento emerge bene la funzione sociale svolta dal tutor.



M13.5

È importante accogliere i corsisti in un luogo formativo caldo, stimolante, in cui ci si possa sentire a proprio agio e sia semplice e naturale interesse nuove relazioni per la creazione del gruppo. L'e-tutor, a questo livello, deve preoccuparsi di *facilitare* la conoscenza tra corsisti, lo scambio di informazioni reciproche, prevedere spazi e attività di socializzazione e di discussione libere o maggiormente informali. L'e-tutor rappresenta, soprattutto nella fase iniziale del percorso formativo, l'*animatore* del gruppo al fine di facilitare la costituzione di un senso di comunità e di mutuo aiuto all'interno della classe.

La funzione sociale dell'e-tutor si attua anche nel presidio del setting formativo e delle dinamiche relazionali che vi si manifestano: il tutor *osserva*, si occupa della gestione dei conflitti, della leadership accentrata a favore di un clima disteso e rilassato e di leadership diffusa e distribuita (cfr. *Laboratorio 3: tecniche di osservazione e valutazione delle dinamiche valutative*, in M13.5, in questa pagina).

Diversi gli obiettivi prefissati in relazione ai diversi ruoli evidenziati:

- il facilitatore di relazioni rappresenta la scintilla dei legami tra gli appartenenti al gruppo e ha cura dell'ambiente sociale;
- l'animatore mantiene vivo con le proprie proposte e la propria passione l'ambiente di apprendimento;
- l'osservatore mira a contenere potenziali *flame\**, conflitti che si instaurano tra i corsisti al fine di non inficiare l'efficacia del setting formativo.

Le metafore che proponiamo sono tre: soprattutto in fase iniziale il tutor assume le caratteristiche del *padrone di casa* che invita e accoglie i propri ospiti nella propria dimora, diventa poi il *collante* del gruppo e dell'atmosfera che si è creata, per porsi infine leggermente in secondo piano vegliando, come un *angelo custode*, le discussioni e le dinamiche che si sono attivate con il tempo all'interno della dimora che ora è diventata anche dimora del gruppo.



M13.5 Sul sito è disponibile il fascicolo con gli elaborati finali del gruppo; si veda, in particolare, *Laboratorio 1: sceneggiature*.

**Tabella 2.2.** Funzione sociale

Anima	Metafora
Osservatore	Angelo custode
Animatore	Collante
Facilitatore di relazioni	Padrone di casa

### 2.3. Funzione concettuale-pedagogica

In un contesto che si avvicina a un approccio *learning team centered* e in cui si tende alla costruzione corale di conoscenza, la funzione concettuale dell'e-tutor rappresenta un momento delicato del processo di apprendimento.

Numerose sono le caratteristiche del rapporto discente-tutor che ci interessa siano messe in evidenza in questa sede. Innanzitutto, recuperiamo le «prerogative della relazione magistrale» evidenziate da Rivoltella (2002, pp. 260-1) e che si manifestano nella

importanza della dimensione prossemica, cioè della capacità di entrare in relazione con l'allievo in modo naturale. [...] Si tratta di ciò che, spesso, si indica parlando di feeling e che qualcuno ha definito "osmosi affettiva"; nella complicità del maestro con l'allievo, fatta di osservazione e attenzione [...]. Il risultato è una pedagogia della carezza che si oppone al "graffio concettuale", che immagina l'educazione come [...] pensiero che pensa accanto e non come pensiero che impone e controlla.

Rivoltella (ivi, p. 261) evidenzia come il fulcro della

educazione nell'età delle tecnologie [...] è il cuore. [...] Un maestro che conosce il linguaggio del cuore e che sa guadagnare il cuore dell'allievo. [...] Guadagnare il cuore non significa aver raggiunto soltanto il loro mondo emotivo; e la loro risposta non è solo "affezione", ma anche riconoscenza, stima, rispetto, desiderio di corrispondenza, impegno e collaborazione.

In questo senso possiamo notare una stretta corrispondenza tra la funzione sociale e la funzione pedagogica assunta dal tutor. L'empatia del tutor

## PARTE PRIMA. PROFILO E FUNZIONI

diventa condizione necessaria per entrare in “osmosi” con il discente e per aiutarlo a scoprire conoscenza nuova: un buon e-tutor «non vi inviterà ad entrare nell’edificio del suo sapere, ma piuttosto vi condurrà alla soglia della vostra stessa mente» (Gibran, 1993).

L’e-tutor non parla solo il linguaggio del cuore, ma stimola le discussioni focalizzando l’attenzione dei discenti sugli argomenti chiave, invitando e stimolando alla riflessione. Un buon e-tutor pratica periodicamente l’arte del tessere le fila dei discorsi: invia messaggi che aiutino i partecipanti a comprendere come procedono i ragionamenti, a fare il punto su ciò che sta succedendo, su ciò che è successo, per cercare di riaggregare in un unico e arricchito discorso i diversi pensieri.

L’e-tutor maestro del cuore affronta l’obiettivo di crescita intellettuale del discente e del gruppo, di relativizzazione del concetto di conoscenza che muta e cresce in relazione allo svilupparsi dei discorsi. L’e-tutor moderatore mira a stimolare il dialogo tra i discenti al fine di arrivare all’enunciazione e alla puntualizzazione dei nodi chiave delle tematiche affrontate.

Le metafore che proponiamo sono tre: l’e-tutor può essere pensato nei termini di un *vecchio saggio* che stimola la riflessione e la maturazione personale della conoscenza, che non offre risposte ma promuove la ricerca della verità. La seconda immagine è quella del *tessitore*, che, a partire da una matassa di parole collegate e scollegate, nuove e ripetute, è in grado di creare un discorso, un’opera di senso compiuto, preziosa per la ricchezza della trama e per il tempo di fattura. La terza metafora è quella dell’*avvocato del diavolo* alla ricerca di dettagli, indizi per mettere in difficoltà l’avversario. Allo stesso modo, l’e-tutor nelle discussioni va alla ricerca di contraddizioni, prova a confutare le osservazioni fatte, al fine di stimolare la visione delle cose da punti di vista diversi.

**Tabella 2.3.** Funzione concettuale-pedagogica

Anima	Metafora
Maestro del cuore	Vecchio saggio
Moderatore	Tessitore
	Avvocato del diavolo

## 2. FUNZIONI

La funzione concettuale-pedagogica dell'e-tutor è mediata dalla tecnologia: la relazione, infatti, non avviene in un contesto presenziale caratterizzato dalla compresenza dei partecipanti all'interazione, dalla decodifica di messaggi corporei e vocali, dalla gestione e dal movimento nello spazio; al contrario, si caratterizza in base al ricorso alla psico-tecnologia. Con questo termine intendiamo «le tecnologie che estendono la mente così come altre tecnologie “fisiche”, come la macchina o la bicicletta, estendono il corpo» (De Kerckhove, 1996).

La psico-tecnologia che caratterizza il rapporto tra e-tutor e discente è rappresentata dal computer, da Internet e dagli strumenti di comunicazione a sua disposizione. L'azione del tutor si svolge attraverso dispositivi che a partire dall'intelligenza e dalla memoria privata diventano patrimonio della collettività. È una grossa responsabilità quella di saper stimolare nel discente l'interconnettività tra la memoria personale e quella altrui.

### 2.4. Funzione organizzativo-strutturale

La funzione organizzativa dell'e-tutor si concretizza nel gestire il proprio compito in relazione al gruppo di corsisti a lui affidato. L'e-tutor, a questo livello, definisce l'architettura del corso ideando la pianta progettuale dell'ambiente on line, organizza gli eventi che andranno a collocarsi nel calendario formativo, definisce i tempi e le scadenze a cui sono sottoposti i diversi attori del sistema.

Gli obiettivi ai diversi livelli sono i seguenti:

- in qualità di organizzatore dello spazio l'e-tutor mira all'ideazione di un ambiente funzionale al modello formativo e agli obiettivi del corso: nel caso di corsi centrati sul *collaborative learning* sarà importante progettare aree dedicate alla discussione, al lavoro in team, alla condivisione e socializzazione di materiali. Al contrario, in percorsi centrati sul solo *self learning* sarà più appropriato facilitare un canale di comunicazione diretto e privato con l'esperto;
- in qualità di gestore del tempo, l'e-tutor si propone l'obiettivo di massimizzare la risorsa temporale, sia rispetto al proprio operato, sia rispetto all'attività dei discenti. Un'attenta e accurata pianificazione temporale, che tenga conto, da un lato, degli strumenti e delle abilità di cui il tutor è in possesso, dall'altro dei risultati dell'analisi dei bisogni della classe virtuale, avrà una maggiore probabilità di efficacia e successo rispetto a una pianifi-



## PARTE PRIMA. PROFILO E FUNZIONI

cazione affrettata e superficiale. L'e-tutor programmerà la propria azione sia in modo verticale, rispetto alla giornata decidendo in linea di massima i momenti da dedicare ai propri corsisti, sia in modo orizzontale in relazione all'intero percorso (definendo scadenze di reportistica). Ipotizzerà inoltre le *deadlines* dei compiti affidati ai discenti.

Diverse le metafore possibili. Se ci collochiamo in una dimensione spaziale, a livello macro, come un *architetto* progetta su carta o su computer la struttura di una casa, allo stesso modo l'e-tutor progetta l'ambiente di apprendimento da realizzare. A livello micro, l'e-tutor diventa un *arredatore di interni*, che pensa alle soluzioni migliori in ottica di funzionalità ma anche di estetica. Si prende cura dei dettagli e dei particolari affinché nel complesso generino un tutto armonico.

Pensando a un'immagine in chiave strumentale, l'e-tutor può essere paragonato a un *imprenditore* o a un *piccolo artigiano* che è in grado di gestire il proprio lavoro e quello degli altri, che costruisce, implementa o personalizza attrezzi di lavoro per l'efficacia dell'operato.

Se ci collochiamo sulla dimensione temporale esplorata potremmo proporre l'immagine dell'*organizer*, dello *scadenziario* che segnala al proprietario gli impegni presi. Allo stesso modo, il tutor indica e ricorda ai propri corsisti consegne e tempistica, appuntamenti on line, novità.

---

**Tabella 2.4.** Funzione organizzativo-strutturale

---

Anima	Metafora
Organizzatore	Architetto Arredatore d'interni Organizer Artigiano/imprenditore Scadenziario

---

## 2.5. Funzione valutativa

La funzione valutativa propria della figura dell'e-tutor precede e accompagna il percorso formativo e risulta stratificata al suo interno.

## 2. FUNZIONI

Prima dell'inizio delle attività, l'attenzione viene rivolta alle specificità dell'utenza: anagrafica, motivazioni, background culturale rappresentano elementi importanti per la costituzione di una base di conoscenze pregresse relative all'utenza e funzionale agli step organizzativi del tutor (pianificazione delle scadenze, consegne, organizzazione di gruppi di lavoro).

Una volta avviato il corso, l'azione valutativa dell'e-tutor può collocarsi a livello di semplice controllo delle attività svolte o non svolte dai corsisti senza entrare nel merito della qualità dei prodotti, oppure a livello di monitoraggio del processo attivato per l'apprendimento anche attraverso il ricorso a competenze valutative quali l'analisi delle discussioni avviate in rete, le risposte dei singoli discenti e le reazioni generate dallo scambio con il gruppo (cfr. *Laboratorio 3: tecniche di osservazione e valutazione delle dinamiche valutative*, in M13.5, p. 36).

Di seguito intrecciamo gli obiettivi dell'anima valutativa dell'e-tutor ai diversi livelli con le metafore che intendiamo proporre.

- In qualità di *bigliettaio del treno*, lo scopo del valutatore è quello di certificare nei termini di "presenza-assenza" le esercitazioni previste all'interno del piano formativo e richieste al corsista. A questo livello base non si tratta di entrare nel merito del contenuto, della qualità e dell'impegno investito dallo studente, ma si resta sulla superficie della verifica ("Il compito è stato consegnato nei termini prestabiliti", "Il compito non è stato consegnato nei termini prestabiliti", "Il compito non è stato consegnato"). L'e-tutor raccoglie elementi quantitativi per distinguere chi è "in regola" e chi non lo è nel contesto dato. Così come una penale viene attribuita a coloro che salgono sul treno senza biglietto, provvedimenti (ad esempio perdita di punti sul punteggio finale) vengono presi nel caso di chi non adempie ai compiti richiesti.
- Il *maestro dalla penna rossa* viene visto in un'accezione maggiormente positiva rispetto al bigliettaio del treno. Questi si prende cura del percorso di studio dei singoli correggendone gli errori per favorirne la crescita e la maturazione. In un'ottica di valutazione formativa fornisce feedback ai discenti che mirano allo sviluppo delle capacità personali e non si focalizza sul voto finale per un giudizio sulle conoscenze trasferite.
- Il *custode* si prende cura del gruppo in apprendimento e dei singoli. Verifica che nelle discussioni on line vengano rispettate le norme comunicative di Grice (1993)<sup>4</sup>.
- L'*investigatore* raccoglie tutti gli elementi legati alla situazione su cui sta lavorando, anche quelli apparentemente inutili al fine di risolvere i propri

## PARTE PRIMA. PROFILO E FUNZIONI

casi e di scoprire il vero nelle cose. Allo stesso modo, l'e-tutor mette in gioco tutta la propria sensibilità valutativa per collezionare i segnali necessari a fornire una spiegazione ai propri interrogativi in ottica di un aiuto più mirato e calibrato verso i propri tutorati.

---

**Tabella 2.5.** Funzione valutativa

Anima	Metafora
Valutatore	Investigatore Bigliettaio del treno Maestro dalla penna rossa Custode

---

Come abbiamo già anticipato, le funzioni dell'e-tutor possono essere considerate in rapporto a due variabili: il modello di apprendimento adottato all'interno del percorso formativo e il contesto di riferimento in cui è inserito il percorso stesso. Proviamo a esaminare in dettaglio tali variabili.

## 2.6. I modelli di apprendimento

La progettazione di un percorso formativo prevede l'adozione, implicita o esplicita, di un modello di apprendimento che determina, a sua volta, la struttura del percorso nonché il ruolo e le azioni dell'e-tutor. Come abbiamo visto in apertura di capitolo, si può immaginare il modello di apprendimento come la risultante dell'incrocio di due assi: da un lato un asse che potrebbe essere definito della conoscenza, dall'altro l'asse delle dinamiche relazionali che intercorrono tra gli attori coinvolti nel modello formativo.

Un percorso formativo mira sostanzialmente alla creazione, al passaggio e alla circolazione di conoscenza. Tale processo può assumere sfumature differenti. L'asse della conoscenza del modello di apprendimento potrebbe essere in questo senso costituito da due estremi: conoscenza data *vs* conoscenza costruita. Nel primo caso il modello di apprendimento si pone l'obiettivo di passare conoscenza, riversare nozioni e informazioni sul discente, facendosi carico di verificarne l'apprendimento e la ricezione. Se il modello di appren-

## 2. FUNZIONI

dimento adottato, al contrario, intende mettere in atto un processo di costruzione della conoscenza, il successo del processo formativo stesso dipenderà in buona misura dal coinvolgimento e partecipazione dei soggetti in formazione. Driscoll (2000) individua in particolare tre principali orientamenti epistemologici, caratterizzati da una peculiare idea della natura della conoscenza e delle modalità di acquisizione della stessa: *objectivism*, *pragmatism* e *interpretivism* (ivi, p. 15). In estrema sintesi, l'orientamento definito oggettivista tende a interpretare la realtà come qualcosa di indipendente ed esterno al discente. Il processo di apprendimento si configura dunque come trasferimento di ciò che esiste nella realtà nella mente del soggetto in formazione. Secondo l'approccio ermeneutico, al contrario, la conoscenza è qualcosa di interno al soggetto, dipende in buona misura dalla cornice di riferimento del discente – «frame of reference» (Discroll, 2000) –, mentre il processo di apprendimento risulta essere costruito. L'orientamento pragmatico, infine, è caratterizzato da una concezione della realtà costantemente interpretata attraverso segni, interni ed esterni, e dall'idea di conoscenza come processo di negoziazione di esperienza e ragione. Tali orientamenti differenti trovano dunque collocazione all'interno dell'asse della conoscenza.

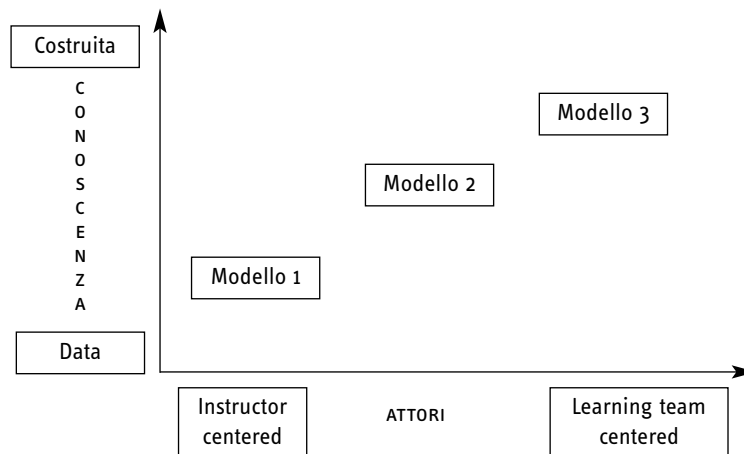
Il secondo asse, che potrebbe sinteticamente essere definito come asse degli attori, prevede due polarità: da un lato un tipo di percorso formativo *instructor centered*, dall'altro una prospettiva di tipo *learning team centered*.

Come sottolinea Ardizzone (2005), se il percorso formativo tende a essere incentrato sulla figura perno del docente, il processo di apprendimento si presenta come maggiormente strutturato e il percorso formativo viene progettato in maniera piuttosto rigida e chiusa, configurandosi come fortemente organizzato e lineare. Se, al contrario, il focus è posto su tutte le figure coinvolte nel processo formativo, il percorso di apprendimento tende a essere maggiormente aperto e dinamico, in progress e meno prestabilito a priori.

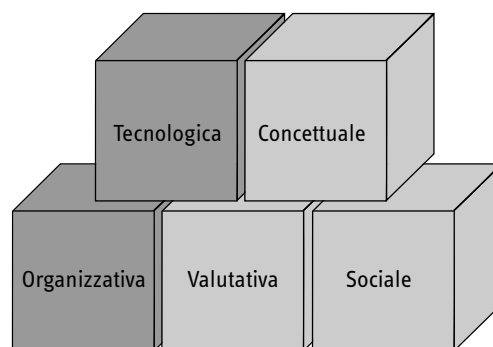
All'interno del modello di apprendimento possiamo individuare tre posizioni in particolare: una situazione intermedia, adottata per l'analisi delle funzioni, e due estremi, collocati rispettivamente in prossimità dell'origine degli assi e nella parte in alto a destra del grafico (cfr. FIG. 2.2). Concentriamoci in particolare sui modelli di apprendimento 1 e 3, posizionati agli estremi del grafico e proviamo ad analizzarli in rapporto alle funzioni dell'e-tutor attivate.

Il Modello 1 (conoscenza data, apprendimento *instructor centered*) è caratterizzato da una concezione di conoscenza come prevalentemente preco-

## PARTE PRIMA. PROFILO E FUNZIONI

**Figura 2.2.** I tre modelli di apprendimento

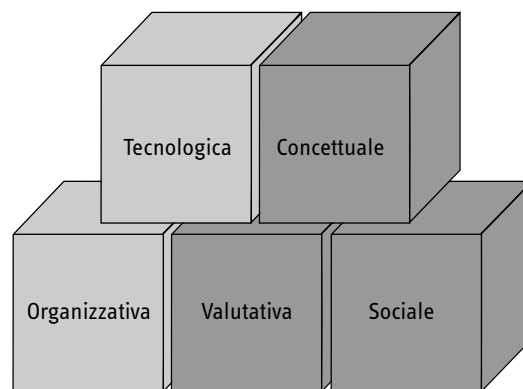
stituita e data, con informazioni e nozioni trasmesse dal docente – nodo centrale del processo formativo – al singolo discente, che è chiamato a farle proprie. La figura di e-tutor risultante da tale modello di apprendimento tenderà ad attivare alcune delle funzioni evidenziate, in particolare a nostro avviso la funzione tecnologica e la funzione organizzativa. A fronte di un percorso formativo fortemente strutturato e progettato in maniera piuttosto rigida, il tutor con ogni probabilità verrà concepito come incarnazione della logica organizzativa di fondo, per cui dovrà farsi carico di ricordare scadenze,

**Figura 2.3.** Modello 1 (conoscenza data, apprendimento instructor centered)

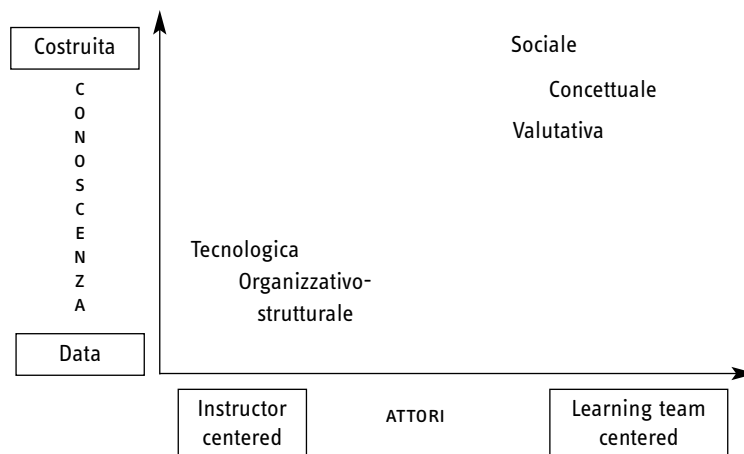
## 2. FUNZIONI

sottolineare costantemente la scansione formativa temporale progettata e pensata per il processo di apprendimento, dare indicazioni per l'autoformazione e l'autovalutazione, supportare i discenti dal punto di vista tecnico.

**Figura 2.4.** Modello 3 (conoscenza costruita, apprendimento learning team centered)



**Figura 2.5.** Modelli di apprendimento e funzioni di tutorship



## PARTE PRIMA. PROFILO E FUNZIONI

Un modello di apprendimento fondato al contrario sull'intero gruppo in formazione e su una concezione di conoscenza come risultato di un processo di costruzione condivisa (Modello 3) tende invece, a nostro avviso, a richiedere l'attivazione predominante di funzioni differenti da parte dell'e-tutor, al quale sarà richiesto di presidiare le dinamiche sociali e comunicative all'interno del gruppo on line, stimolare la riflessione e l'apprendimento, apportare il proprio contributo in ottica di valutazione.

Le principali funzioni dell'e-tutor descritte potrebbero essere così collocate all'interno della figura 2.5.

### 2.7. Contesti

Un'altra variabile che a nostro avviso merita attenzione e influisce sulla definizione del ruolo e delle relative funzioni svolte dall'e-tutor risulta essere il contesto formativo, in una duplice accezione: organizzazione-istituzione e ambiente on line.

La struttura organizzativo-istituzionale che promuove il percorso formativo è caratterizzata da precisi obiettivi e logiche interne che possono influire sulla configurazione del percorso stesso e determinarne vincoli e aperture. La necessità di attribuire al discente una certificazione, in termini di crediti e ore di formazione effettivamente svolte dal singolo, può ad esempio avere ripercussioni sul processo di valutazione, sulla progettazione delle attività formative, sulla scansione temporale del percorso, sulle funzioni del tutor, obbligandolo a una maggiore rigidità progettuale e a centrare il percorso in maniera calibrata sul singolo discente.

Anche l'ambiente di formazione on line può essere a ragione considerato parte integrante del contesto formativo. In questo caso la scelta di appoggiarsi, ad esempio, a una piattaforma ampiamente strutturata o a un ambiente semplice e minimale creato *ad hoc* per il corso può incidere sulla progettazione del percorso formativo e delle attività proposte.

La variabile contestuale, dunque, potrebbe essere rappresentata ancora una volta attraverso un grafico a due assi, ciascuno caratterizzato da due polarità: molto formalizzato *vs* poco formalizzato (cfr. FIG. 2.6).

Un maggior grado di formalizzazione dei contesti formativi può in genere significare minore grado di libertà d'azione per l'e-tutor, le cui funzioni risultano maggiormente predeterminate. D'altro canto una scarsa formaliz-

zazione può determinare una penuria di strumenti a supporto dell'attività del tutor, il quale deve provvedere a organizzarsi autonomamente e individualmente.

**Figura 2.6.** Contesti



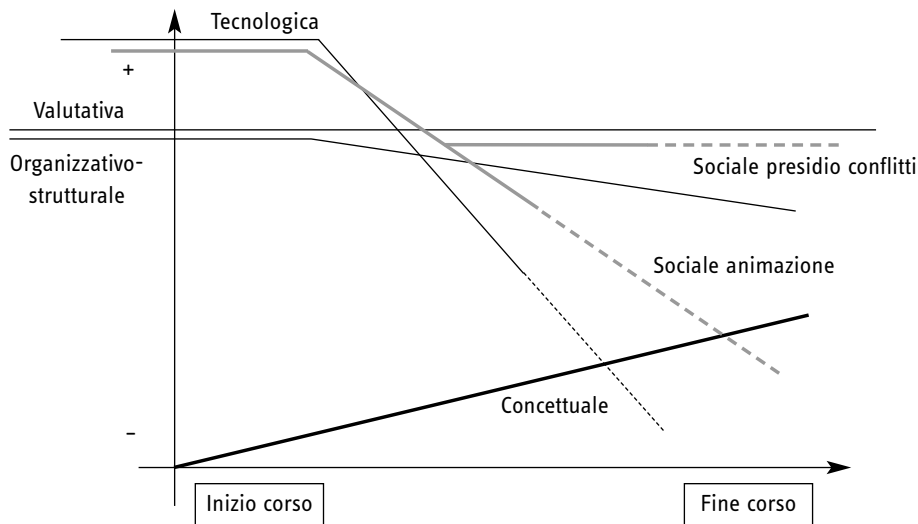
### 2.8. Il ciclo delle funzioni

Per concludere, possiamo provare a collocare all'interno di un'ipotetica linea temporale le differenti funzioni dell'e-tutor individuate, cercando di evidenziare il loro andamento all'interno del percorso formativo. La rappresentazione si riferisce alla prospettiva di analisi intermedia fino a ora adottata. Il grafico è costituito da due assi: sulle ascisse si trova la collocazione temporale delle funzioni all'interno del percorso formativo, dall'inizio del corso (o prima del suo inizio) al termine del percorso; l'asse delle ordinate indica l'intensità, il grado di preponderanza delle singole funzioni, secondo una scala crescente dall'origine verso l'estremità dell'asse. Linee di spessore differente disegnano l'andamento di ciascuna funzione di tutoring. Il tratteggio indica una ipotetica situazione di fading della funzione stessa.



## PARTE PRIMA. PROFILO E FUNZIONI

Figura 2.7. Ciclo delle funzioni



La *funzione tecnologica* viene svolta dall'e-tutor ancora prima dell'inizio del corso (allestimento dell'ambiente on line, eventuale pre-corso di formazione e familiarizzazione con gli strumenti tecnologici a disposizione rivolto ai discenti ecc.). Si tratta di una funzione inizialmente preponderante, destinata a decrescere nel corso del tempo. Nell'ultima fase del percorso formativo si ipotizza una situazione di fading del tutor rispetto a tale funzione: nel caso di difficoltà dal punto di vista di utilizzo degli strumenti sarebbe infatti auspicabile l'intervento dei colleghi a supporto del discente che abbia portato all'attenzione il problema.

La *funzione sociale* risulta, all'inizio del percorso di formazione, elevata e costante: l'e-tutor è chiamato ad "accogliere" i corsisti nell'ambiente on line, a favorire lo scambio e la creazione di un clima favorevole e sereno. Tale funzione, in lieve decrescita nel periodo centrale del percorso, può essere successivamente sdoppiata, perseguendo due linee di sviluppo differenti: da un lato, l'aspetto sociale di gestione e presidio della comunicazione e di eventuali conflitti rimane piuttosto elevato e costante, potenzialmente in fading nella fase finale del corso; dall'altro, l'aspetto di animazio-

## 2. FUNZIONI

ne dello spazio di comunicazione on line tende a decrescere e a collocarsi in fading, dal momento che i corsisti dovrebbero aver ormai sviluppato una fitta e consolidata rete di rapporti di scambio.

La *funzione concettuale-pedagogica* si differenzia dalle precedenti funzioni: inizialmente assente, dovrebbe essere destinata a crescere costantemente man mano che il percorso formativo procede e prende forma, diventando sempre più preponderante.

La *funzione organizzativo-strutturale* coinvolge il tutor ancora prima dell'inizio del percorso di apprendimento e rimane piuttosto elevata per tutta la durata del corso, decrescendo leggermente in maniera costante dopo la fase iniziale di avvio delle attività. La veste di organizer indossata dall'e-tutor risulta infatti particolarmente determinante nelle prime fasi del processo formativo. Durante tutto il percorso, egli continua a rimanere figura di riferimento per le questioni organizzative, collante e *trait d'union* con la struttura istituzionale che ha promosso il corso.

La *funzione valutativa*, infine, si attesta a un livello di intensità piuttosto elevato, si colloca anche prima dell'inizio della formazione e prosegue dopo il termine del corso stesso, mantenendosi a un livello costante nel tempo.

Riprendendo i modelli collocati agli estremi del grafico proposto nei paragrafi precedenti, possiamo provare a sottolinearne alcune peculiarità rispetto alla collocazione temporale e all'intensità delle funzioni di tutoring.

Il Modello 1 si caratterizza per la preponderanza delle funzioni tecnologica e organizzativo-strutturale, come abbiamo già avuto modo di sottolineare. La funzione valutativa tende a configurarsi in termini di "controllo di biglietti": spesso il tutor si trova a dover raccogliere elaborati ed esercitazioni dei singoli discenti al fine di attestarne la partecipazione al corso in termini di tempo speso e "compiti" svolti. Viene meno, in questo senso, l'aspetto di tale funzione maggiormente legato a una valutazione del processo formativo da parte dell'e-tutor e a una valutazione della partecipazione qualitativa del singolo discente alle attività di discussione e lavoro partecipativo on line. Le funzioni sociale e concettuale, infine, tendono a essere principalmente rivolte al singolo discente: nel primo caso anche per via del livello generalmente scarso di interazione on line, nel secondo in quanto il corsista tende a rivolgersi al tutor per ottenere risposte dall'esperto a domande ed esigenze precise e personali.

**PARTE PRIMA. PROFILO E FUNZIONI**

Nel Modello 3, al contrario, la funzione concettuale dovrebbe essere tendenzialmente preponderante e caratterizzata da crescita di intensità elevata. Rispetto alle funzioni sociale e tecnologica, l'aspetto di fading dovrebbe risultare più evidente e consolidato, essendo auspicabile un intervento e una partecipazione attiva da parte dei corsisti stessi. La funzione valutativa dovrebbe essere particolarmente centrata sulle dinamiche comunicative di gruppo, mentre la funzione organizzativo-strutturale tende a essere piuttosto forte in quanto l'e-tutor, a fronte di una struttura e progettazione piuttosto elastica e in progress, dovrebbe essere in grado di riorganizzare costantemente scadenze e attività didattiche sulla base della risposta del gruppo dei discenti.