

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI FIRENZE



Università degli Studi di Firenze - Facoltà di Scienza della
Formazione

Laboratorio Tecnologie dell' Educazione

Corso di Perfezionamento **Metodi e tecniche della formazione in rete**

Progetto di lavoro del gruppo A4G4

Percorso formativo per

**“Corso di Specializzazione per esperti di tutoraggio on-line e
moderatori/animatori della comunicazione”**

A cura di

Ivana Marenzi
Daniela Peraldo
Vania Turelli
Raffella Turri
Alessandra Ziletti

Maggio 2004

SOMMARIO

1 - Definizione del contesto	3
<i>Formazione a distanza</i>	3
<i>Brevissima storia della FAD in Italia</i>	3
<i>Il contesto generale</i>	4
2 - I diversi tipi di tutor	6
3 - Introduzione della nuova figura professionale e spendibilità sul mercato	10
<i>La nuova figura professionale</i>	10
<i>Spendibilità sul mercato</i>	11
4 - Definizione del corso	13
<i>Obiettivi formativi</i>	13
<i>Attività formative</i>	13
5 - Valutazione	16
Allegati	20
BIBLIOGRAFIA	25
SITOGRAFIA	26

1 - Definizione del contesto

Formazione a distanza

Cos'è la Formazione a Distanza? Per FAD, intendiamo una serie di strumenti che tendono a integrare ed allargare la formazione tradizionale con i nuovi media elettronici. La formazione a distanza si avvale delle reti telematiche, non solo per la trasmissione dei materiali, ma anche come ambiente per dare vita a processi di apprendimento collaborativo. La formazione avviene prevalentemente in rete, le conoscenze vengono costruite attivamente dai partecipanti stessi e le interazioni, sia con il docente, sia tra i corsisti, assumono un ruolo fondamentale.

La formazione a distanza risulta ai più una didattica di second'ordine in quanto viene vista in sostituzione della formazione tradizionale, da sempre radicata nella nostra cultura, e basata sull'interazione faccia a faccia. In realtà la formazione in rete non preclude la formazione d'aula; entrambe si possono integrare in un modello didattico che privilegi la formazione della conoscenza come processo permanente, mai concluso, in continua evoluzione oltre che come processo collaborativo, in cui si dà importanza al singolo, ai suoi contributi, al grado di cooperatività verso un obiettivo comune e che risponda sia dal punto di vista qualitativo (contenuti) sia organizzativo (tempi) ai bisogni dei partecipanti.

Brevissima storia della FAD in Italia

La formazione a distanza ha subito, dai suoi inizi ad oggi, una costante e importante trasformazione che l'ha portata ad essere una significativa, e in prospettiva sempre più interessante, alternativa o compresenza dell'insegnamento tradizionale in aula.

Abitualmente si riconoscono tre fasi che si caratterizzano per l'uso delle tecnologie utilizzate

Prima generazione: la corrispondenza

Lo sviluppo delle ferrovie a partire dal XIX secolo ha permesso a persone isolate per i più diversi motivi di ottenere istruzione e /o aggiornamento professionale altrimenti impensabile. In Italia è stato clamoroso il successo della scuola Radioelettra di Torino.

Seconda generazione: mezzi di comunicazione di massa

Siamo negli anni 60-70 del XX secolo. Nascono le soluzioni multimediali, le trasmissioni televisive, le audiocassette (si pensi al proliferare dei corsi di lingue), i dischi a 45 giri, fino ai cd-rom.

Terza generazione: Internet

Il cambiamento è fondamentale. La relazione uno a uno e uno a molti, che aveva caratterizzato fino ad allora la formazione a distanza, cede il passo alla relazione molti a molti e offre finalmente ai discenti la possibilità di interagire tra loro stessi e tra i docenti smussando lo spigolo acuto della solitudine e del senso di abbandono che frequentemente colpiva con effetti deleteri provocando insuccesso e abbandoni.

Le conseguenze sono evidenti e constatabili nelle moderne teorie costruttivistiche che pongono l'enfasi sull'ambiente di apprendimento, sullo studio di casi, sulla crescita collaborativa, sulla condivisione delle informazioni, su un percorso non più lineare docente/discente ma "in progress", costruito e continuamente migliorato dal contributo di tutti.

Proprio in questo si riconosce il salto di qualità che offre oggi la telematica. Non si tratta soltanto di un nuovo medium, veloce, efficiente, ovunque raggiungibile, ma proprio della possibilità di interagire in modalità asincrona per il raggiungimento di uno scopo comune.

La figura del docente viene modificata: non è più al centro del processo conoscitivo, ma inserito in vari modi e a vari livelli all'interno del gruppo, animatore, facilitatore, mentor, moderatore e animatore.

Il contesto generale

Uno degli eventi più rilevanti del secolo scorso è stata la grande evoluzione delle tecnologie che ha influenzato diversi ambiti della vita dell'uomo (lavorativo, sociale, personale...)

Con la diffusione di Internet e della multimedialità, la tecnologia informatica è diventata un fatto sociale e il computer è ormai uno strumento collaborativo utile a facilitare le interazioni interpersonali ma anche la produttività in campo lavorativo.

Lo scambio di informazioni e la "costruzione collaborativa della conoscenza", sia in presenza che a distanza, sono le chiavi per la definizione della cultura del nuovo secolo.

In uno scenario di questo tipo, le interazioni tra le persone assumono una importanza sempre maggiore. Nascono nuovi tipi di comunicazione e di interazione. E' necessario imparare ad utilizzare i nuovi strumenti a disposizione non solo dal punto di vista tecnico, ma anche metodologico. E' essenziale saper essere incisivi ed efficaci per raggiungere i propri obiettivi, ma bisogna anche saper mediare i conflitti e rispettare le regole della buona educazione (*netiquette*) per una convivenza cordiale in rete.

Gli strumenti che permettono e facilitano l'interazione a distanza sono ormai molteplici (e-mail, mailing list, forum, chat...ambienti di formazione interattivi e collaborativi, "mondi virtuali", ecc.) e sono sempre meglio noti agli utenti.

Ciò a cui si fa meno attenzione sono le *tipologie* e le *modalità* di interazione che si sviluppano spontaneamente tra le persone.

E' noto che la condivisione di esperienze e conoscenze è molto più proficua del lavoro individuale. E' noto anche però, che è molto difficile trovare pieno accordo se il numero di persone che collaborano è consistente ed è ancora più difficoltoso se le interazioni non avvengono in presenza ma a distanza come sempre più spesso accade.

Per questi motivi nasce l'esigenza di nuove figure che sappiano facilitare gli scambi comunicativi per mettere a frutto nel migliore dei modi le nuove potenzialità di condivisione e di produzione collaborativa offerte dalla rete.

Attualmente esistono corsi che insegnano come utilizzare al meglio le nuove tecnologie e formano esperti nella comunicazione e nei linguaggi specifici di diversi settori (giornalistico, multimediale, interculturale, aziendale, ecc.).

Si sente la mancanza però, di percorsi formativi che mirino a fornire le capacità tecniche e la sensibilità personale necessarie per calarsi nei diversi contesti sociali e lavorativi allo scopo di far funzionare meglio i rapporti tra gli attori della comunicazione.

Questa situazione costituisce una sfida a tutte le istituzioni formative.

Il presente progetto mira a fare chiarezza sui molteplici aspetti della mediazione negli scambi comunicativi per definire un percorso formativo per "tutor di rete" della durata di un anno accademico.

Il titolo proposto per il corso è "Corso di specializzazione per esperti di tutoraggio on-line e moderatori/animatori della comunicazione" e il campo di interesse è quello della formazione a distanza rivolta agli adulti.

Dopo una breve introduzione sulle tipologie di tutor che possono intervenire in un progetto di Formazione a Distanza, si passerà alla scelta ed alla definizione di una particolare professionalità (identificata come "moderatore/animatore della comunicazione in rete").

Lo studio di fattibilità e spendibilità sul mercato della nuova figura professionale servirà a motivare la strategia e gli strumenti suggeriti successivamente per la progettazione dei contenuti e delle modalità di erogazione del corso.

2 - I diversi tipi di tutor

Come abbiamo visto, nell'ambito della formazione a distanza si delinea una tendenza secondo cui la figura tradizionale dell'insegnante viene sostituita e/o affiancata dalla figura del "tutor on line". Il tutor viene visto come promotore di una serie di interazioni più complesse, che portano in primo piano la collaborazione e il dialogo tra gli studenti.

Ma quali sono esattamente le responsabilità e i compiti di un tutor? La parola "tutor" è il termine più esatto per rappresentare e descrivere questa figura?

Esistono molti potenziali ruoli per la figura del tutor e molti modi per descriverlo, ma la letteratura individua sostanzialmente tre "figure" fondamentali:

- il tutor come **istruttore**
- il tutor come **facilitatore**
- il tutor come **moderatore/animatore**

*Il tutor come **istruttore***

Questo è il modo di intendere la tutorship nella maggior parte delle esperienze di formazione a distanza in cui si applica un modello *instruction-centered*, e il cui obiettivo è l'acquisizione di contenuti da parte dei corsisti.

In questo caso il tutor comunica con gli studenti elaborando materiali strutturati come pagine Web.

Il tutor risulta, quindi, direttamente coinvolto nella preparazione e nell'erogazione del materiale didattico.

In questo caso il tutor dovrà essere in grado di:

- affrontare a fondo i contenuti oggetto del corso e presentarli utilizzando sia ambienti sincroni che asincroni
- procedere ad eventuali dimostrazioni a supporto di aspetti specifici del corso
- affrontare e risolvere problemi tecnici legati all'erogazione dei materiali
- individuare risorse da fornire agli studenti in aggiunta ai materiali didattici forniti (fornire suggerimenti per sviluppare percorsi di ricerca in Internet)
- creare e gestire FAQ e ambienti di discussione (forum o chat) da fornire agli studenti come strumento di risoluzione problematiche e socializzazione

- preparare schede o strumenti per l'autovalutazione da parte degli studenti

Il ruolo del tutor "istruttore" non è quindi molto diverso da quello del docente tradizionale: "fa lezione" a distanza sfruttando l'infrastruttura e le potenzialità della rete come mezzo di erogazione dei contenuti.

Per quanto riguarda le tecnologie che il tutor "istruttore" dovrebbe saper prevalentemente utilizzare, collegandoci ai compiti previsti dalla figura stessa, e cioè saper sviluppare contenuti e saper analizzare risorse e informazioni, si può ipotizzare che esse siano:

- ✓ tecniche di editing di pagine web e contenuti
- ✓ e-mail
- ✓ sistemi di audio/videoconferenza

Il tutor come facilitatore

Sempre più spesso il tutor viene chiamato ad agire come "facilitatore dell'apprendimento" piuttosto che come figura in grado di presentare i contenuti didattici.

Il facilitatore dovrebbe possedere una gamma di competenze più ampia ed articolata, compresa la necessità di saper operare in rete sia sul piano tecnico che dal punto di vista dell'etichetta di comunicazione.

In particolare il tutor dovrà:

- saper porre le domande giuste per stimolare lo studente nell'autoapprendimento e portarlo a percepire le proprie capacità
- saper ascoltare: senza la capacità di ascoltare il facilitatore non sarà in grado di capire la posizione e i bisogni dello studente, con il rischio di frustrare le sue aspettative
- saper fornire un feedback onesto e costruttivo in base al lavoro svolto dallo studente
- incoraggiare l'attività dello studente sia sul piano operativo che motivazionale
- monitorare l'attività della "classe virtuale". Può sembrare strano, ma i gruppi di lavoro in rete, siano essi sincroni o asincroni, richiedono a volte un certo grado di controllo.

Le conoscenze tecnologiche previste per il tutor "facilitatore" riguardano in questo caso non solo l'area di produzione dei contenuti didattici, ma anche l'area più direttamente collegata alla comunicazione tra studenti, poiché in questo caso il tutor dovrà anche saper sviluppare abilità interpretative e competenze critiche:

- ✓ tecniche di editing di pagine web
- ✓ e-mail
- ✓ mailing-list
- ✓ forum
- ✓ lavagne condivise

Il tutor come moderatore / animatore

In questo caso accanto alle consuete forme di interazione degli studenti con le risorse elaborate dal tutor e dei singoli con il tutor stesso, si evidenzia la presenza del tutor nel contesto del dialogo che si sviluppa tra gli studenti, che secondo questo modello si configurano ormai come una vera e propria comunità.

L'interazione è tipicamente multi-molti: il tutor non è più necessariamente elemento centrale o punto di riferimento dell'azione formativa, ma tende a diventare uno tra i molti attori.

Il tutor, nella sua veste di moderatore/animatore, si occupa soprattutto dell'organizzazione e della gestione dei gruppi di discussione.

In particolare il tutor dovrà saper :

- definire gli obiettivi e gli argomenti della discussione
- discriminare tra contributi interessanti o poco utili alla discussione
- stimolare la partecipazione e creare un clima di fiducia
- promuovere la cooperazione
- arricchire il dibattito fornendo adeguati chiarimenti
- mantenere alta la motivazione dei partecipanti e il clima sereno

Le competenze del tutor moderatore/animatore, oltre a comprendere tutte quelle viste per i ruoli precedenti, dovranno riguardare specifiche abilità nella gestione delle dinamiche comunicative e relazionali in rete.

Dovrebbe inoltre conoscere a fondo la *netiquette* e avere maturato esperienza come partecipante a gruppi di discussione.

Le tecnologie e gli strumenti che il tutor “moderatore/animatore” dovrebbe saper utilizzare, tenendo presente il fatto che il tutor, in questo caso, dovrà saper sviluppare atteggiamenti orientati ad affrontare problemi condividendo con altri esperienze e opinioni e gestire lavori di gruppo, si possono riassumere in:

- ✓ tecniche di editing di pagine web
- ✓ e-mail
- ✓ mailing-list
- ✓ forum
- ✓ strumenti di chatting
- ✓ ambienti *groupware*
- ✓ piattaforme integrate

E' possibile allora prevedere diversi percorsi formativi in base alle diverse figure analizzate?

E' chiaro che uno stesso tutor può assumere i diversi ruoli durante le varie fasi di un corso on-line.

Si è deciso, in questo progetto, di analizzare e creare in dettaglio il percorso formativo per la figura del moderatore/animatore della comunicazione, poiché nell'ambito della formazione tale figura risulta essere trattata in modo meno specifico. Nell'ambito della formazione a distanza e delle nuove professioni lavorative però, tale figura sembra assumere sempre maggior rilievo; per questo motivo si sente l'esigenza di percorsi formativi specifici che ne mettano in risalto le caratteristiche e le competenze.

3 - Introduzione della nuova figura professionale e spendibilità sul mercato

La nuova figura professionale

La figura del tutor come moderatore/animatore della comunicazione in formazione a distanza nasce in corrispondenza ai cambiamenti che tutt'oggi vediamo nel mondo della scuola (vedi legge Moratti) e del lavoro e che vedono nella formazione continua e soprattutto nella formazione a distanza un canale privilegiato per la crescita personale e professionale.

Per questo la figura proposta deve avere conoscenze e professionalità che siano in grado di sfruttare al meglio le Nuove Tecnologie Informatiche (NTI).

Il corso mira quindi a creare una figura professionale con un ruolo chiave all'interno di qualsiasi modello formativo.

In particolare il tutor come moderatore/animatore della comunicazione in formazione a distanza deve saper svolgere, oltre alle competenze citate nel precedente capitolo, le seguenti funzioni:

- Accompagnare e gestire i percorsi di formazione, diventando un punto di riferimento costante per tutti i partecipanti al percorso di formazione.
- Regolare lo scambio di informazioni tra la struttura del corso e gli iscritti.
- Motivare l'apprendimento, supportando i partecipanti sia dal punto di vista didattico che comunicativo
- Sviluppare nel corsista la propositività al lavoro in gruppo e alla comunicazione collettiva
- Monitorare e coordinare costantemente i processi informativi e formativi, partecipando anche alle attività di valutazione con i docenti
- Accedere alle informazioni amministrative e burocratiche: dati personali, lezioni, accreditamento delle ore utilizzate per la FAD, risultati dei vari test di analisi e verifica effettuati, data entry, ecc.

Il collocamento di tale figura professionale può essere individuato presso pubbliche amministrazioni e aziende private nell'area della formazione dove si occuperà principalmente della formazione continua dei dipendenti tramite l'erogazione e il monitoraggio dei corsi.

Ad oggi questa figura professionale trova spendibilità anche nel mondo universitario dove i corsi di Laurea on-line sono in continua crescita; un esempio ne sono il Politecnico di Milano L'Università di Pavia, l'Università di Firenze, l'Università Cattolica di Brescia.

Inoltre, visto l'aumento della formazione continua, questa figura risponde pienamente alle richieste del mercato attuale, come viene anche indicato nei libri "Fare Formazione in Internet" A. Calvani, M.Rotta, 2000; "Dalla formazione a distanza all'apprendimento in rete" Guglielmo Trentin, 2001; sul sito www.isfol.it all'indicazione "orientaon-line".

Spendibilità sul mercato

La figura che si intende formare costituisce un apporto professionale particolarmente qualificato nel settore della formazione che risulta in fase di particolare sviluppo nel nostro territorio. Essa è in linea con i nuovi bacini d'impiego definiti nel P.O.R., in particolare riferiti allo sviluppo della formazione in presenza e a distanza con il documento politico programmatico - settima legislatura della Regione Lombardia che negli obiettivi 5.1.1 "Riordino e qualificazione del sistema della Formazione Professionale" e 5.1.2 "Iniziativa formative volte a creare nuove competenze nei settori innovativi". Il progetto si pone come obiettivo di qualificare professionalmente figure che collaboreranno nel settore pubblico e privato per il tutoraggio dei corsi.

Inoltre il progetto migliora l'occupabilità dei giovani e in particolare delle donne giovani che intendono specializzarsi dopo il conseguimento della laurea.

In accordo con le linee di azione relative alla nuova programmazione FSE 2000 – 2006 (capitolo 3.1.1..3 p.30 – p. 39 PO) il corso:

- contribuisce a favorire l'occupabilità di tutti i destinatari formando una figura professionale richiesta dal mercato del lavoro (vedi riferimenti nel fabbisogno e obiettivi);
- sostiene le politiche di flessibilizzazione del mercato del lavoro in linea con lo sviluppo del territorio locale e dei settori in progressiva espansione;
- migliora l'accesso la partecipazione e la posizione delle donne nel mercato del lavoro;
- prevede la preparazione alla certificazione di crediti basata su standard formativi omogenei a livello nazionale e comunitario come previsto nell'ob. Globale 3 (p 35 PO) (ecdl, KET).
- in linea a quanto previsto nel capitolo 3.3.3 riferito alle azioni trasversali, il corso prevede unità formative che sviluppano la società dell'informazione attraverso azioni inerenti all'utilizzo delle tecnologie informatiche che prevedono non solo l'alfabetizzazione di base, ma anche la diffusione di nuove professionalità.

Il corso risponde alle aspettative espresse da Libro bianco sul mercato del lavoro parte seconda 2.1.5 in tema di formazione in quanto rappresenta uno strumento flessibile e adeguato alle esigenze del mercato del lavoro come strumento mirato all'inserimento lavorativo.

4 - Definizione del corso

Obiettivi formativi

Il progetto si articola in:

- *COMPETENZE DI BASE*
- *COMPETENZE TRASVERSALI*
- *COMPETENZE TECNICO-SPECIFICHE*

Tali competenze sono state dettagliate in moduli formativi nel progetto presentato in sede d'esame

Attività formative

Il nostro tutor/animatore deve sviluppare abilità che lo porteranno a ben comprendere il processo di lavoro on-line, dovrà avere conoscenze e capacità tecniche, capacità di comunicazione on-line, expertise sui contenuti e molte altre abilità personali.

Gilly Salmon, ha pubblicato nel 2000 un volume dedicato proprio alla figura dell'*e-moderator* e ha evidenziato le attività che questa figura professionale dovrà essere in grado di svolgere strutturando il percorso formativo supportato dall'*e-moderator* in cinque fasi.

La studiosa americana ha steso questo progetto ponendo al centro della sua riflessione la *Computer mediated conferencing* che è uno degli aspetti della *Computer mediated communication*.

Le 5 fasi sono:

- accesso supporto psicologico
 - verifica degli account e delle abilità informatiche
 - messaggi di benvenuto e sollecitazione a presentarsi
 - incoraggiamento a superare senso di incertezza e di inadeguatezza
- socializzazione on-line
 - - insistere nella pratica di cooperazione e collaborazione tra i corsisti
 - - incoraggiare l'invio di messaggi tra i corsisti e con l'e-moderator
 - - creazione di un clima amichevole

- - attenzione agli stili di apprendimento
- curare lo scambio di informazioni
 - favorire e incoraggiare la ricerca autonoma e l'uso di informazioni e di software
 - facilitare le attività d'apprendimento
 - focalizzare gli obiettivi e i compiti da svolgere
 - fare attenzione che non si verifichi un overload di informazioni
 - monitorare la modalità di collaborazione degli studenti
- costruzione della conoscenza
 - - incoraggiare la discussione critica (conferencing) fra pari
 - - facilitare il processo monitorando il gruppo, gestendo i thread
 - - valutare la correttezza/efficacia della comunicazione
- metavalutazione
 - favorire l'accesso ad altri materiali
 - stimolare interesse e abilità nello sviluppare il pensiero critico
 - indagare sentimenti ed emozioni relativi al procedimento d'apprendimento

Quindi si ipotizza che il curriculum del Corso di Specializzazione dovrebbe comprendere, in aggiunta alle conoscenze disciplinari di base, attività di *laboratorio* e di *tirocinio* miranti all'acquisizione delle tecniche fondamentali della comunicazione e dell'informazione e delle dinamiche di fruizione degli strumenti multimediali. L'integrazione tra didattica tradizionale frontale e attività di pratica in rete, è tesa a stimolare una maggiore interazione individuale e di gruppo.

Come attività da svolgere per acquisire le competenze necessarie si propongono:

- *attività preliminari:*

- periodo di familiarizzazione tecnologica per conoscere gli strumenti

- *attività di laboratorio:*

- periodo di monitoraggio di una classe virtuale on line (non solo ML e Forum ma una vera classe in azione). Si potrebbe prevedere l'utilizzo di una piattaforma di e-learning per documentare meglio le attività di ogni partecipante. Un tutor "senior" potrebbe accompagnare con consigli ed indicazioni le analisi dei nuovi iscritti al corso;
- esercitazioni con i compagni di corso e analisi delle interazioni:

simulazione di gruppi di discussione e gruppi di apprendimento collaborativi per acquisire familiarità con le tecniche comunicative e di interazione interpersonale in presenza e a distanza (workshop, simulazioni e “giochi di ruolo”)¹;

- analisi valutativa finale sulle esperienze fatte.

- attività di tirocinio

- esperienza reale di moderazione attiva di gruppi collaborativi;
- valutazione e appoggio ai nuovi corsisti;
- attività esterne quali tirocini formativi presso aziende in qualità di “Moderatori/animatori della comunicazione”: stages e soggiorni anche presso Università, Enti, Organizzazioni o aziende italiane e straniere, nel quadro di accordi nazionali e internazionali;
- analisi valutativa finale sulle esperienze fatte.

¹ Vedi allegati.

5 - Valutazione

La valutazione, in ambito didattico e cognitivo, non può essere considerata solo nel suo aspetto di “misurazione finale”, ma è importante anche un’attività di osservazione e monitoraggio costante durante il processo di apprendimento.

Valutare significa attribuire e/o dichiarare il valore di qualcosa.

La valutazione di qualsiasi attività dell’uomo, non solo nei processi d’apprendimento, è imprescindibile perché tutti valutano tutto e sempre, più o meno consciamente.

E’ perciò un’attività mentale soggettiva per cui è importante che in un percorso d’apprendimento o di relazione professionale o comunque interpersonale si abbia consapevolezza della necessità di una corretta regolazione. Infatti il pericolo più grande che si corre quando si intraprende un’attività di valutazione, in qualsiasi contesto, è proprio la soggettività. Questa consapevolezza deve portare il tutor alla ricerca del massimo grado possibile di obiettività che è realizzabile seguendo i principi della trasparenza nella comunicazione delle valutazioni e nella condivisione a priori dei criteri valutativi.

La valutazione, proprio perché pensiero soggettivo, può essere:

- *implicita* o inconsapevole, influenzata da mode e/o stereotipi;
- *spontanea*, consapevole ma informale;
- istituita, consapevole, esplicitata su un progetto.

Una valutazione per essere efficace deve essere:

- *produttiva*, cioè funzionale alla crescita, allo sviluppo, eventualmente al cambiamento;
- *comparativa* tra realtà e aspettative;
- *critica*, deve mettere a confronto tesi, ipotesi, idee, proposte e realizzazioni.

Si apprende o ci si ben relaziona quando da oggetti di valutazione si diventa soggetti, quando cioè si arriva all’autovalutazione, in pratica quando si valuta per migliorare/migliorarsi (l’apprendimento, le relazioni interpersonali ...) e non per controllare o per giudicare.

Le operazioni che compongono il valutare sono distinte in letteratura in sei tipologie diverse che però nella prassi si mescolano e confondono.

Accertamento: si osservano le situazioni e si notano gli elementi significativi per comprenderle e valutarle

Controllo: si verifica l'esecuzione corretta delle procedure

Verifica: si confrontano i dati quantitativi e qualitativi emersi con le aspettative (le ipotesi iniziali)

Valutazione: i dati vanno interpretati rispetto allo sviluppo delle competenze/abilità raggiunte

Metavalutazione: consente il controllo delle strategie e delle tecniche usate, la presa di coscienza del processo e delle abilità acquisite e di conseguenza l'abilità nello svilupparne ulteriormente altre in modo autonomo

Monitoraggio: valutazione periodica, interna al processo per confrontare la situazione con gli obiettivi.

Naturalmente il processo valutativo non è sequenziale ma comprende contemporaneamente tutte queste attività in una visione più ampia in cui i risultati di ogni singola fase diventano input per le attività successive. Questo perché la valutazione non è separata dalla formazione ma ne costituisce parte integrante. Il processo valutativo non è altro che uno dei processi formativi.

Per questo nell'ambito di un corso di formazione, acquisire consapevolezza dell'importanza della valutazione e dell'autovalutazione come momento positivo di costruzione della conoscenza, intesa come arricchimento delle proprie abilità e non come minaccia o giudizio (che può essere temuto negativo), è fondamentale.

Questo porta il docente, il discente, il gruppo collaborativo a verificare, nel corso del proprio processo di apprendimento, se gli obiettivi prefissati e gli strumenti pensati e predisposti per raggiungerli sono congruenti con i risultati evidenziati dall'accertamento.

Il nostro tutor dovrà quindi essere consapevole che i momenti della valutazione all'interno del corso che, come abbiamo visto, sono di grande rilevanza per la costruzione della sua validità e qualità in termini di efficacia ed efficienza, dovranno tenere conto di:

- verifica a priori di fattibilità del progetto: analisi delle condizioni, delle necessità, dei mezzi umani, economici e tecnologici a disposizione;
- verifica della coerenza del progetto durante il suo svolgimento
 - validità delle ipotesi su cui si basa
 - corrispondenza tra le fasi della procedura e le fasi del progetto

- possibilità di continuare nel processo formativo o viceversa la necessità di modificarlo o di aggiustarlo adattandolo secondo la situazione;
- verifica del divario tra gli obiettivi raggiunti e quelli preventivati senza mai dimenticare che la valutazione riguarda progetti, azioni, comportamenti e non persone.

A questo punto è importante ribadire che qualsiasi progetto di formazione, in presenza o a distanza e a qualsiasi scopo finalizzato, non si conclude con l'accertamento del risultato né con la verifica del lavoro svolto né con la valutazione, ma con la riflessione critica (quella che oggi chiamiamo *metavalutazione*) dei percorsi svolti, delle attività intraprese, degli strumenti utilizzati al fine di realizzare una autentica costruzione della conoscenza.

Per concludere, sembra particolarmente interessante segnalare un'osservazione relativa alla valutazione all'interno di un processo di apprendimento on-line (Calvani – Rotta, 2000, p. 264).

Gli autori evidenziano che nella formazione mediata da computer alcuni aspetti acquisiscono una valenza diversa e maggiore rispetto a quella che hanno nell'insegnamento tradizionale:

- *qualità del materiale istruttivo*. L'assenza "fisica" del docente impone che la chiarezza, l'essenzialità, la modularità, la pertinenza del materiale didattico siano garantite perché diventano momento qualificante del processo

- *monitoraggio*. E' essenziale all'interno di ogni fase del progetto per avere la percezione del suo buon funzionamento, evidenzia la fluidità delle interazioni, i momenti di difficoltà, la sollecitudine del tutor nel rispondere alle richieste di sostegno

- *valutazione formativa*. Si basa sulla verifica costante che il corso sta procedendo correttamente, aiuta il discente con gli opportuni feedback del tutor che permettono e/o facilitano il raggiungimento degli obiettivi; è strumento che consente autoconsapevolezza e autorientamento per il discente.

Il tutor della formazione on-line deve acquisire la capacità di valutare sia l'efficacia degli strumenti forniti durante il corso, sia il proprio percorso formativo personale.

- efficacia degli strumenti forniti e dei contenuti erogati durante il corso di specializzazione
- valutazione del proprio apprendimento personale e stima delle capacità acquisite
- valutazione della propria efficacia come tutor "in azione" (verificata durante le attività formative)
- capacità di valutare le dinamiche comunicative del gruppo a lui assegnato e verificare l'apprendimento dei corsisti.

A seconda degli strumenti comunicativi a disposizione (mailing-list, forum, piattaforma di e-learning) il tutor potrà avvalersi di diversi metodi di raccolta ed elaborazione dei dati relativi alle attività svolte. Le attività di monitoraggio e valutazione dovranno servire in particolare al tutor per individuare eventuali problematiche e capire il momento opportuno ed il modo più adeguato per adottare un'azione correttiva.

Rimangono ancora irrisolte molte problematiche relative alla valutazione in campo di e-learning , per esempio:

- impossibilità di un controllo diretto sulle attività del discente
- impossibilità di stabilire quanto il contesto esterno influisca sul processo di apprendimento

Proprio perché l'ambito dell'e-learning e il ruolo del tutor sono ancora in piena espansione, l'argomento ci ha affascinato e lo abbiamo scelto come punto del lavoro finale per il Corso di Perfezionamento in "Metodologie e Tecniche della Formazione in rete".

In allegato vengono riportate le seguenti griglie come esempi rispetto a quanto esposto in precedenza, ossia:

- griglia di auto-valutazione rispetto al proprio operato durante il tirocinio (Griglia 1)
- griglia di valutazione che i corsisti svolgeranno nei confronti del tirocinante (Griglia 2)
- griglia di valutazione del tirocinio (Griglia 3)
- Griglia di valutazione finale riferita a tutto il corso (Griglia 4)

Allegati

ESEMPIO PRATICO DI SIMULAZIONE

Prendendo spunto dall'esperienza vissuta durante il Corso di Specializzazione in “Metodi e Tecniche della Formazione in Rete” potremmo suggerire la suddivisione del percorso in due fasi principali.

Una prima fase di studio individuale in cui il tutor:

- imparerà: teorie dell'elearning, didattica costruttivistica, comunicazione;
- approfondirà la netiquette, regole di buona comunicazione in rete;
- studierà le tecniche di monitoraggio di mailing list, web forum ...;
- imparerà ad allestire un'agenda con cui organizzare le attività da svolgere;
- imparerà l'importanza della gestione dei tempi;
- imparerà a valutare le risorse (cartacee e on-line);
- valuterà l'opportunità di mantenere una sorta di Journal writing (diario di bordo) in cui segnare problemi emersi e la loro risoluzione, il superamento di ostacoli (una sorta di vademecum);
- valuterà l'opportunità di organizzare incontri in presenza. (si potrebbero prevedere due incontri in presenze di 4 ore ciascuno).

Una seconda fase in cui i corsisti verranno avviati ad assumere il ruolo specifico di moderatori/animatori.

- l'attività sarà più pratica: ogni corsista sarà chiamato a moderare un gruppo collaborativo reale. In un primo momento i “neo moderatori” lavoreranno al fianco di veri professionisti nella moderazione di gruppi all'interno di corsi di formazione/aggiornamento presso scuole, Università, Enti pubblici o privati, società e aziende;
- si prevedono contemporaneamente workshop e momenti di riflessione dei corsisti sulle metodologie di comunicazione osservate per stimolare da parte loro ipotesi di intervento migliorativo;
- analisi valutativa finale sulle esperienze fatte.

Una volta acquisita padronanza delle tecniche da utilizzare, i nuovi moderatori potranno passare all'attività di tirocinio vera e propria.

AUTOVALUTAZIONE DEL PROPRIO OPERATO

Ore FaD _____

Partecipanti iscritti _____ Partecipanti presenti in FaD _____

	SI	NO	QV
Stimolo e invito all'attenzione			
Sollecito, ponendo un problema gli interventi e invito gli allievi a porre domande			
Presento ciò che va appreso			
Chiarisco i termini usati			
Espongo fatti e racconti			
Pongo domande			
Aiuto ogni volta il partecipante a ricordarsi le conoscenze relative all'argomento			
Aiuto il partecipante a dimostrare di aver capito			
Aiuto il partecipante a scoprire degli aspetti nuovi			
Aiuto il partecipante ad utilizzare le conoscenze che ha per risolvere un problema			
Riformulo insieme al partecipante la domanda che pone			
Riformulo la risposta del partecipante			
Aggiungo un'informazione alla risposta			
Quando un partecipante risponde esattamente a una domanda lo gratifico			
Metto in relazione risposte diverse			
Sollecito le reazioni			
Sollecito l'interazione tra i partecipanti			
Durante il corso uso diversi accorgimenti per evitare il calo di attenzione			

VALUTAZIONE DEL TUTOR DEL CORSO

Tipi di comunicazioni	Membri									
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	L
Ha sbloccato la situazione										
Ha chiesto informazioni										
Ha fornito informazioni										
Ha coordinato il lavoro										
Ha fornito una sintesi del lavoro										
Ha incoraggiato il gruppo										
Ha bloccato il lavoro										
Ha seguito l'opinione della maggioranza										
Ha cercato il riconoscimento personale										
Ha cercato di imporsi come leader										
Ha dato un impulso, mantenendo ordine nel gruppo										
Non ha partecipato attivamente										
Ha ricomposto i conflitti										

VALUTAZIONE TIROCINIO

Ho trovato questa esperienza di tirocinio:

confusa	1	2	3	4	5	6	7	chiara
noiosa	1	2	3	4	5	6	7	interessante
inutile	1	2	3	4	5	6	7	utile
astratta	1	2	3	4	5	6	7	concreta
facile	1	2	3	4	5	6	7	difficile
Non ho imparato nulla	1	2	3	4	5	6	7	ho imparato molto

.....

Altri commenti

.....
.....
.....
.....

BIBLIOGRAFIA

GILLY SALMON, *E-Moderating: the key to teaching and learning online*, London, Kogan Page, 2000

GILLY SALMON, *E-tivities: the key to active online learning*, London, Kogan Page, 2002²

ROBERT J. STENBERG, *Stili di pensiero*, Trento, Erickson, 2000³

DANIEL GOLEMAN, *Intelligenza emotiva*, Milano, BUR, 2002 (9. ed.)

DANIEL GOLEMAN, *Lavorare con intelligenza emotiva*, Milano, BUR, 2001 (4. ed.)

ALESSANDRO LUCCHINI, *Business writing*, Milano, Sperling&Kupfer, 2001

LUISA CARRADA, *Scrivere per Internet*, Milano, Lupetti, 2000⁴

ALESSANDRO LUCCHINI, *Scrivere. Una fatica nera*, Milano, Deus editore, 1996.

ALESSANDRO LUCCHINI (a cura di), *Content management, progettare, produrre e gestire i contenuti per il web*, Milano, Apogeo, 2002

CLAUDIO MAFFEI, *Comunicare: un passaporto per il terzo millennio*, Milano, Lasergrafica Polver srl., 1999⁵

² Questi due lavori della Salmon focalizzano esattamente attività e ruoli del formatore on line.

³ Ogni individuo affronta studi e lavoro secondo un proprio personalissimo approccio, uno stile cognitivo che indica il modo più congeniale e proficuo di utilizzare le proprie abilità.

Compito degli insegnanti e quindi anche dei tutor (a maggior ragione on line) individuare gli stili di pensiero degli studenti/colleghi ed organizzare in base a questi le attività all'interno delle comunità di apprendimento.

⁴ Segnaliamo questi due volumi perché il tutor dovrà essere chiamato a predisporre testi, report, scritture varie da depositare in Internet e deve sapere in che modo la scrittura per il Web differisce da quella cui siamo abituati.

⁵ Il tutor, oltre che professionista, docente, facilitatore, supporter, psicologo ... dovrà essere anche un grande comunicatore.

SITOGRAFIA

www.aif.it

(associazione italiana formatori). Sito di riferimento per i formatori italiani.

<http://www.formatori.it/bibliografia.html>

Ottima bibliografia/sitografia curata da Brunella Longo.

All'interno troviamo pagine molto utili. Ad es.

http://www.formatori.it/ecc_standard.pdf. Traduzione, in sintesi, dei requisiti per la certificazione di centri di formazione on line

<http://www.formatori.it/gilly.htm>

Gilly Salmon e' un nome di grande prestigio nel mondo dell'elearning. In questa pagina tratta dal convegno 2002, organizzato dall'AIF (c'e' anche una foto di M.Rotta) elenca la sua teoria dei 5 punti tratta dal volume *E-moderator*

Collegandomi alla bibliografia segnalo

<http://www.mestierediscrivere.com> (versione on line di *Scrivere per internet* di L. Carrada) e

<http://www.webcontentmanagement.it/> il sito del master. E' davvero piacevolissimo.

<http://www.formatori.it/mappa.html>

Passando con il cursore sulle diverse aree si aprono testi, stampabili, che riassumono e chiarificano i rapporti tra i diversi tasselli del puzzle

Riguardo la valutazione:

http://workflow.ecc-astdinstitute.org/index.cfm?sc=help&screen_name=cert_view

Elearning Courseware Certification per corsi asincroni web-based e multimediali. Questi standard sono stati messi a punto dall'ASTD Certification Standard Committee.

Presso il sito http://www.formatori.it/ecc_standard.pdf, ad uso degli iscritti alla lista e-l@formatori.it, si trova la traduzione italiana della bozza ECC (traduzione di Barbara Bigini [e altri], coordinamento di Brunella Longo).

Un e-book sulla formazione on line.

All'URL <http://otis.scotcit.ac.uk/onlinebook/otisT501.htm> troviamo il capitolo dedicato alla valutazione.