

Dentro *Puntoedu*

Raffaele MAZZELLA*

Puntoedu è un ambiente di apprendimento blended in cui l'e-tutor acquisisce un'importanza cruciale

Il contesto

Puntoedu non è una "piattaforma".

Puntoedu è un'idea, una metodologia, un manufatto tecnologico.

Puntoedu nasce dalla convinzione che sia possibile assicurare gli elementi di qualità degli interventi per piccoli gruppi anche in interventi per grandi gruppi.

Puntoedu dà gambe a questo obiettivo, contribuendo alla costruzione di un sistema nazionale di formazione in cui INDIRE è solo uno dei sotto sistemi, gli altri sono - ne cito solo alcuni - il MIUR, gli Uffici Scolastici Regionali, gli IRRE, gli istituti scolastici (non solo come fruitori ma anche come fornitori di materiali di studio).

Puntoedu si propone come "ambiente di apprendimento" che adotta una "blended solution", una soluzione mista non certamente "inventata" in INDIRE, ma che costituisce una necessità stringente: il tipo di utenza e gli obiettivi assegnati a INDIRE impediscono l'utilizzo di qualunque altro modello FAD.

Puntoedu non è dunque una "piattaforma", se con questo termine si intende un manufatto tecnologico che predetermina i modi di organizzare la "somministrazione" delle informazioni. È sviluppato all'interno di INDIRE e consente l'integrazione di prodotti proprietari. Questo fatto permette di considerarlo "ad assetto variabile". Non siamo costretti - entro una certa misura - a chiederci "cosa ci permette di fare il nostro manufatto", ma l'attenzione va al "cosa ci serve per rispondere a una certa richiesta". E poi... interveniamo sull'"assetto".

Fa parte del "contesto" il modo in cui i tutor vengono "arruolati".

Puntoedu non ha alcun potere "amministrativo" sui tutor. I tutor sono designati (e pagati) o dagli Uffici Scolastici Regionali (soluzione che probabilmente sarà sempre meno adottata) o dalle singole scuole. Comunque gli USR hanno compiti di coordinamento, formazione e informazione.

La funzione dell'e-tutor in *Puntoedu*

L'"ambiente di apprendimento" è costituito dalle "Aule calce e mattoni"; "Classi virtuali" (aule immateriali, in *Puntoedu*); Materiali e servizi presenti in *Puntoedu*. In questo ambiente fortemente "blended" l'e-tutor si deve muovere. In origine era stato chiamato "tutor facilitatore" per rimarcare la caratteristica principale del suo operare: mettere in condizioni l'utente di utilizzare al meglio tutte le risorse disponibili.

È evidente che se l'offerta di *Puntoedu* fosse caratterizzata da "courseware" il ruolo del tutor sarebbe molto ridimensionato.

Un utente troverebbe uno o più percorsi predefiniti con momenti di verifica. Ma così non è.

Sta accadendo che centinaia di utenti accedono a *Puntoedu* senza l'assistenza di tutor: costoro stanno vivendo l'esperienza di quando si va a fare la spesa in un supermercato che non si conosce.

Proviamo a percorrere le quattro aree funzionali descritte da Zane Berge (Berge Z.L., 1995):

- **funzione pedagogica** - gestire la fase di "contratto", fungere da "vestale" del compito, animare l'attività suggerendo percorsi tra i materiali e i servizi a disposizione su *Puntoedu* (ma anche fuori); il rapporto con i contenuti è di varia intensità secondo le situazioni (nella esperienza corrente: basso nel caso dei neo assunti, alto nel caso di ForTIC). In generale: gestire le attività in presenza e quelle a distanza garantendo l'integrazione tra i due momenti;
- **funzione sociale** - sostenere la nascita della "comunità" agendo opportunamente sia in presenza, sia a distanza;
- **funzione organizzativa-gestionale** - rapporti con il direttore del corso, gestione delle "presenze", apertura e gestione della "classe virtuale", tenuta dei tempi, gestione del "registro", eventuale "validazione" delle attività, stampa del report finale su cui il direttore potrà "appoggiare" l'attestazione finale;
- **funzione tecnologica** - il tutor dovrà verificare che i corsisti abbiano la possibilità di utilizzare le tecnologie e, in caso di necessità, concordare con il direttore del corso interventi di sostegno. Il tutor interagisce con INDIRE perché gli aspetti tecnologici siano veramente "trasparenti all'utente".

Puntoedu
è concepito
per rispondere
senza rigidità
ai bisogni
formativi
della scuola

L'e-tutor svolge
funzioni
pedagogiche,
sociali,
organizzative,
tecnologiche

* INDIRE-PUNTOEDU, coordinatore delle attività di supporto ai tutor, raffaele.mazzella@istruzione.it



I tutor costituiscono il perno di collegamento fra il corsista e l'organizzazione

I tutor sono anche le nostre "sonde" sul territorio; assieme agli staff regionali, ci permettono di eseguire un continuo "monitoraggio". Sono il "perno di collegamento fra formando e organizzazione" (R.C.D. Nacamulli, 2003).

I nostri e-tutor non partecipano alle fasi preparatorie dell'intervento. Queste vengono definite e condotte da INDIRE e dagli staff regionali degli USR, seguendo gli indirizzi dati dal MIUR e con la collaborazione di IRRE, Istituti scolastici, Università, Associazioni professionali e disciplinari. Quindi al tutor "viene consegnato" un ambiente organizzato e delle procedure.

E viene supportato nella sua attività con strumenti e servizi gestiti dagli USR, responsabili dell'organizzazione della parte in presenza, e direttamente da INDIRE per sostenere la nascita e lo sviluppo della comunità dei tutor.

Come vanno le cose?

Molto lavoro c'è da fare ancora per:

- dare la possibilità al tutor di conoscere con un certo anticipo l'ambiente in cui deve lavorare e le procedure da eseguire;
- aumentare il "sostegno al ruolo" offerto dai servizi della community.

Ma anche per:

- migliorare le "procedure di reclutamento";
- assicurare una formazione iniziale;
- garantire un sostegno sul territorio.

Mentre i primi due punti costituiscono un compito di INDIRE come gestore del servizio on line, gli altri possono essere solo il risultato del rafforzamento dell'intero sistema di formazione nazionale e dei singoli sistemi regionali.

Anche per questi ultimi obiettivi INDIRE - ente nazionale - deve giocare un ruolo fondamentale con un'azione di proposta e coordinamento: a tale fine, gli USR, INDIRE e il MIUR si incontrano in seminari nazionali più volte l'anno.

I monitoraggi e la formazione dei tutor

A leggere i risultati dei monitoraggi finali che INDIRE affida a gruppi di ricerca universitari sembrerebbe non necessaria una ulteriore formazione dei tutor: gli utenti danno risposte molto lusinghiere sull'operato dei loro tutor.

Qualche osservazione, tratta dal monitoraggio del CEPaD (Università Cattolica di Milano), sulla percezione che i tutor di "Puntoedu per i neoassunti" hanno del criterio con cui sono stati selezionati: "Ad un primo sguardo pesano, tra i motivi di scelta del proprio direttore, le competenze comunicativo relazionali che raggiungono il 92,37%. [...] Queste sono seguite dalle competenze pedagogico-didattiche (82,17%) e tecnologiche (74,15%). Più basse risultano le precedenti esperienze on line. [...] Le ore di formazione in presenza e la gestione dei gruppi di

docenti incidono maggiormente rispetto al versante on line di questo ruolo. È interessante notare, infatti, che il 35% dei tutor non ha mai usato un forum, strumento principe della loro comunicazione nelle classi virtuali".

Ma quanti erano i tutor "alle prime armi"? Sempre dallo stesso report:

"Le precedenti esperienze on line sono state vissute con ruoli diversi: come corsista il 38%, come tutor solo il 5,5% e nell'11,4% dei casi con altre mansioni. Resta significativo però il 45,1% di tutor "alle prime armi".

Eppure, alla richiesta di attribuire un punteggio all'operato del proprio tutor, la quasi totalità dei corsisti che si sono espressi hanno dato risposte positive (l'84% le due fasce più alte).

Da allora, 2001, altri piani nazionali di formazione sono stati sviluppati e altre migliaia di tutor sono stati "messi in campo", molti di loro hanno avuto la possibilità di fare una seconda esperienza. Ma anche una terza, se l'ultimo monitoraggio del CEPaD ("Report di monitoraggio sul DM 61", CEPaD, documento interno) evidenzia come "gli USR o i Direttori dei corsi hanno preferito tutor con esperienza pregressa nella formazione blended e che, nel panorama dell'offerta formativa rivolta alla scuola, necessariamente questi provenivano da corsi legati alle Nuove tecnologie (ForTIC, Neoassunti, Sperimentazione della Rifoma)". La stessa ricerca mette in luce l'esistenza di una "sorta di dissonanza tra l'immagine di e-learning offerta e l'immagine di e-learning dichiarata". Cioè, *Puntoedu* si dichiara (ed è organizzato) come ambiente per l'apprendimento collaborativo ma molti utenti l'usano solo per scaricare i materiali.

"Lo spazio dell'interazione - si legge ancora nel rapporto - e del lavoro collaborativo è sottorappresentato, sottostimato, sottoutilizzato". Il ruolo del tutor nel superare questa "dissonanza" è fondamentale.

Ma, solo il 19% dei tutor valuta positivamente la formazione ricevuta dagli USR.

Esperienza ne è stata accumulata molta.

Ora si tratta di fare - con gli e-tutor - un "passo indietro" rispetto agli affanni della gestione e iniziare un'attività di riflessione su quanto sta avvenendo. INDIRE intende offrire a breve - con la collaborazione di una decina di università italiane - un'azione di supporto all'e-tutor in azione nell'ambiente di formazione previsto dal DL 59.

Si tratta di un intervento d'emergenza, ben sappiamo che c'è bisogno di un'azione che sappia utilizzare:

- l'esperienza maturata;
- una "blended solution", se si vuole formare un tutor per tale "solution" (Trentin, 1999);
- il fatto che i formandi sono insegnanti senior (professionisti "riflessivi");

Questo potrà essere solo frutto di un maturo sistema di formazione nazionale; con il coinvolgimento di sottosistemi su un obiettivo condiviso e nel rispetto delle reciproche autonomie.

L'interazione e la collaborazione tra i corsisti è ancora insufficiente. Il tutor ha un ruolo fondamentale nel superare questa dissonanza

Bibliografia

- Berge Z.L., *Facilitating computer conferencing: recommendations from field*, in *Educational Technology*, 35,1, 1995
- Nacamulli R.C.D., *La formazione, il cemento e la rete*, Etas, Milano, 2002
- Trentin G., *Telematica e formazione a distanza: il caso Polaris*, Franco Angeli, Milano, 1999