

Il ruolo dei mediatori di campo nell'insegnamento a distanza^[1]

di *M.A.Garito*

Professore di "Tecnologie dell'Istruzione e dell'Apprendimento"
Facoltà di Psicologia - Università di Roma "La Sapienza"
e Direttore del Network per l'Università Ovunque - NETTUNO

Modello misto

Il Network per l'Università Ovunque NETTUNO ha attivato un modello didattico misto che integra un processo di insegnamento-apprendimento svincolato dai limiti spazio-temporali svolto con le nuove tecnologie ad un processo di insegnamento-apprendimento che si svolge in modo ancora tradizionale, secondo il rapporto di interazione e comunicazione bidirezionale, faccia a faccia.



Le due modalità di insegnamento previste sono:

Modalità a distanza:

- lezioni magistrali (40 ore accademiche trasmesse tramite televisione)
- esercitazioni (esercitazioni su Internet, software multimediali, videoconferenza e computerconferenza)
- tutoraggio a distanza (tramite telefono, video e audio e computer conferenza, fax, e-mail, Forum e chat)

Modalità tradizionale:

- Interazione diretta con il docente e con il tutor;
- Momenti di attività pratiche e seminariali da svolgersi in presenza del tutor o del docente.
- Incontri presso i Poli Tecnologici tra tutors e gruppi di studenti.

Le tecnologie di cui si avvale il Network per l'Università Ovunque NETTUNO fondamentalmente sono la televisione via satellite e Internet.

Televisione via Satellite

Tutti i corsi magistrali vengono trasmessi da RAIDUE e 24 ore su 24 sul canale RAINETTUNO-SAT, diffuso dalla RAI per mezzo del satellite EUTELSAT HOT BIRD 2. I corsi prodotti dal Network per L'Università Ovunque NETTUNO sono 240 per un totale di 12000 ore di videolezioni universitarie. Oltre alle videolezioni i materiali didattici dei corsi a distanza sono: libri, testi di esercizi, software e prodotti multimediali, siti didattici su INTERNET.

Internet

La funzione didattica del sito permette di collegare le lezioni trasmesse in televisione alle altre attività legate all'insegnamento a distanza. In particolare attraverso il sito Internet lo studente oltre a svolgere esercitazioni in rete, può avviare approfondimenti tematici navigando tra i siti di apprendimento selezionati, dialogare e interagire con docenti, tutor e altri studenti tramite i forum di discussione e le chat.

La funzione di Internet ha lo scopo di:

- Attivare un canale diretto tra lo studente e il docente video, i tutor e gli altri studenti, utilizzabile sia durante lo svolgimento del corso che successivamente.
- Implementare alcune funzionalità atte a rendere più efficiente la gestione degli esami (messa in lista, pubblicazione dei risultati), in particolare per allievi fuori sede.
- Attivare un luogo di scambio e di confronto delle opinioni aperto a tutti gli allievi

Il mediatore di campo del Network per l'Università Ovunque - NETTUNO

Rispettando la terminologia suggerita dai coordinatori del progetto "ECHANGE" la funzione del mediatore di campo è svolta dal tutor, che rappresenta uno degli attori più importanti all'interno della didattica proposta dal Network per l'Università Ovunque NETTUNO.

Il tutor fa da *trade union* tra il professore, che svolge il suo compito di insegnamento attraverso le videolezioni, e gli studenti, offrendosi come mediatore tra gli attori del processo di insegnamento-apprendimento. Egli progetta l'intervento formativo, nel senso che disegna, organizza e coordina le diverse fasi del processo di formazione.

Il tutor è in stretto contatto con gli studenti e le sue attività sono direttamente mirate a creare un contesto di collaborazione e di assistenza diretta verso gli studenti a distanza ponendosi come mediatore tra gli attori dell'apprendimento: studenti, docenti e tecnologie perchè si realizzi una rete di Scambio di Sapere (RERS).

Modalità di tutoraggio

Il tutoraggio offerto dal Network per l'Università Ovunque NETTUNO si svolge secondo due modalità:

1. modalità a distanza;
2. modalità tradizionale.

-

-

Modalità a distanza:

In questo caso il tutor svolge i suoi compiti di tutoraggio utilizzando gli strumenti forniti dalle nuove tecnologie.

L'utilizzo delle nuove tecnologie della comunicazione, infatti, può agevolare e favorire la comunicazione dello studente con il tutor e i professori evitando disagi causati dalle

lunghe attese e permettendo una comunicazione quasi in tempo reale.

Lo studente, attraverso vari strumenti (Internet, Forum di discussione, chat, e-mail, telefono, incontri faccia a faccia, ecc.), è messo nelle condizioni di poter attuare un contatto diretto con il tutor per approfondire e chiarire i contenuti dei corsi.

Il tutoraggio a distanza può svolgersi:

- *In maniera sincronica;*
- *In maniera diacronica.*

Il tutoraggio sincronico viene svolto attraverso l'utilizzo del telefono, di sistemi di video e audio-conferenza, chat attivabili dal sito Internet del Network per l'Università Ovunque NETTUNO. Queste tecnologie consentono una maggiore interattività tra tutors e studenti e permettono di sviluppare forme di interazione come in una classe tradizionale dove l'insegnante/tutor insegna, pone domande agli studenti, gli studenti rispondono, interagiscono con i docenti/tutor e tra loro stessi. Si sviluppano così apprendimenti collaborativi che permettono di collegare automaticamente il materiale di apprendimento ai processi di apprendimento e di attivare un processo di comunicazione interpersonale che consente anche di esprimere sentimenti, di stimolare gli altri, di rendere possibili i contatti sociali.

- Il *telefono* è tradizionalmente considerato dagli studenti lo strumento più diretto e semplice per attivare la comunicazione con il tutor; anche i tutors affermano che la conversazione telefonica con gli studenti è ancora molto valida per attuare la loro funzione di guida e di sostegno all'apprendimento.

- L'*audioconferenza*, che permette l'utilizzazione del telefono in modo diverso, si sta sviluppando moltissimo ed i risultati ne dimostrano la positività per svolgere esercitazioni e lavoro di gruppo a distanza. In particolare, il collegamento simultaneo con più siti rende possibili le discussioni tra studenti e allo stesso tempo offre al tutor l'opportunità di moderare la discussione e di fornire contributi di guida e supporto allo sviluppo di apprendimenti collaborativi.

- L'incontro didattico in *video-conferenza* permette di evidenziare il valore pedagogico del dialogo e l'importanza di sviluppare un "pensiero dialogico" ossia un processo d'interrogazione attraverso il quale si rimettono in causa, in modo spontaneo, le idee. Nel rapporto "privilegiato" che si viene a creare tra i soggetti (tutors e studenti), è possibile attuare un tipo di apprendimento collaborativo attraverso il quale si costruisce e si negozia il sapere.

- Le *chat*, infine, permettono di dialogare con il tutor e gli altri studenti in tempo reale realizzando dei veri e propri incontri virtuali, utilizzando la scrittura come strumento di comunicazione sincronica. Grazie all'utilizzo delle nuove tecnologie della comunicazione lo studente, anche a distanza, può entrare in contatto con una comunità virtuale e scambiarsi informazioni, dati e riflessioni tramite e-mail, chat e forum di discussione.

La tutition diacronica, nella quale la contemporaneità del processo comunicativo non è necessaria, viene svolta attraverso fax, e-mail e forum di discussione su Internet.

- Il sistema di *posta elettronica*, dove ogni utente ha la propria casella postale e vengono scambiate lettere elettroniche tra varie caselle, ha la funzione di portare avanti un dialogo didattico tra gli attori del processo formativo. Il servizio di e-mail consente inoltre uno scambio veloce di informazioni, documenti e materiali anche a distanza.

- I *forum di discussione* relativi ad argomenti del corso consentono di estendere il dialogo e di attivare un apprendimento collaborativo.

A differenza della modalità legata all'audioconferenza e alla videoconferenza, dove il medium maggiormente utilizzato è l'oralità, in questa modalità viene preferita la scrittura che permette una maggiore riflessione sugli argomenti in discussione.

L'opportunità di conservare in archivi tutto il processo comunicativo, lo scambio di messaggi, di dati e di informazioni che rimangono disponibili per successive consultazioni consente agli studenti di poter esaminare l'intero percorso di apprendimento. Il testo scritto presenta inoltre il vantaggio di potere essere preorganizzato, privo di ripetizioni, più strutturato e consequenziale, più oggettivo e sintetico, più ricco e denso di informazioni.

Questa modalità diacronica è caratterizzata da una grande flessibilità: gli utenti possono infatti consultare e utilizzare i documenti con autonomia e libertà, in maniera individualizzata stabilendo il tempo e il ritmo di progressione del proprio apprendimento. In particolare l'uso della comunicazione scritta differita consente agli studenti di gestire spazi di riflessione autonoma sull'argomento di studio e sulle attività di ricerca che si stanno svolgendo.

La possibilità di usufruire sia dei vantaggi del linguaggio orale (prevalenza degli aspetti metalinguistici della comunicazione) che di quelli del linguaggio scritto permette di realizzare una comunicazione didattica completa ed efficace.

Modalità tradizionale.

In questo caso l'interazione tutor-studenti è diretta, tramite incontri faccia a faccia, utilizzando incontri individuali o di gruppo presso i Poli Tecnologici universitari tra cui pratiche seminariali e momenti di discussione.

L'azione diretta del tutor, oltre a dare specifici aiuti sui contenuti del corso è finalizzata ad attivare un rapporto personalizzato e individualizzato. Lo studente può così uscire dall'anonimato in cui è relegato a casa, entrando a far parte attivamente della comunità accademica. Questo sicuramente oltre ad avere benefici effetti sull'approfondimento delle conoscenze apprese ha una ricaduta fortissima sulla motivazione e sull'apprendimento.

Grazie ai tutoraggi faccia a faccia la *Disputatio*, insostituibile momento di dibattito e confronto tra studenti e docenti della tradizione universitaria medioevale, riacquista la sua importanza dando vita a processi di scambio di sapere e di apprendimento collaborativo.

Elemento caratterizzante di un tipo di comunicazione faccia a faccia è la possibilità da parte del tutor di adattare i contenuti e il suo procedere alle difficoltà e alle incomprensioni che i continui feedback da parte degli studenti suggeriscono. Nella situazione bidirezionale infatti il messaggio è in continua costruzione e "contrattazione". Le interruzioni, le pause, le chiarificazioni, diversi gradi di formalizzazione del linguaggio, tutto il repertorio della comunicazione non verbale, sono strumenti utili e indispensabili per la buona riuscita del tutoraggio.

Tutti questi elementi favoriscono una maggiore interazione negli incontri faccia a faccia e consentono di aiutare lo studente a distanza a superare le difficoltà fornendo nuove motivazioni, favorendo rapporti di socializzazione di gruppo e consentendo la gestione in tempo reale dei fallimenti.

Motivazioni e difficoltà.

L'insegnamento a distanza attraverso i media, anche se simula il dialogo, tuttavia non può da solo sostenere un processo significativo di apprendimento. Difatti nonostante le attività di supporto (tutoring, tecnologie etc) che creano le opportunità per una acquisizione ottimale dei contenuti, la dinamica dell'educazione a distanza resta nella piena responsabilità dello studente e nel processo di autoapprendimento. La difficoltà principale di relazionarsi ad una struttura lontana, remota e impersonale è senz'altro l'ostacolo più grande che uno studente a distanza incontra. L'isolamento nello studio che sperimenta lo studente rappresenta un ostacolo che spesso, se non supportato da una forte motivazione, porta all'abbandono del corso di studio. Per superare questo problema il Network per l'Università Ovunque NETTUNO ha previsto i Poli Tecnologici in cui si propongono spazi e tempi per incontri diretti, lasciando allo studente l'iniziativa di usufruirne, e dove, la presenza dei tutors è orientata soprattutto a fornire stimoli e motivazioni agli studenti.

A conferma di ciò è interessante fare riferimento ad una serie di interviste preparate dalla nostra équipe in vista del progetto ECHANGE e sottoposte ai tutors del NETTUNO. Alla domanda "*se e in che modo fornisce motivazioni e sostegno agli studenti dei corsi a distanza?*" la totalità dei tutors dimostra di avvertire il bisogno dello studente di essere sostenuto didatticamente e moralmente per questo, nel caso in cui gli incontri settimanali dedicati al ricevimento non dovessero dare buoni risultati loro stessi si impegnano a diffondere il loro indirizzo di posta elettronica ed il numero di telefono incoraggiandone l'utilizzo con il preciso obiettivo di rendere il rapporto molto più umano e di offrirsi senza limiti di spazio e di tempo, in modo completamente flessibile, a sostegno dei loro studenti.

Possibilità di "socializzazione" in gruppo.

La possibilità di incontrare presso il Polo Tecnologico o l'Università di appartenenza altri studenti, ricreando in un certo qual modo un situazione d'aula, facilita momenti di collaborazione, di scambio, di discussione e confronto. Questo momento permette agli studenti di approfondire gli argomenti trattati e di chiarire gli eventuali dubbi.

Riprendendo ancora una volta i risultati della nostra intervista sottoposta ai tutors del NETTUNO si capisce che sono loro stessi ad incoraggiare la frequentazione fisica di questi spazi proponendo incontri ed esercitazioni: Un risultato positivo è che, spesso, gli studenti che si conoscono durante queste sedute di tutorato continuano ad incontrarsi e a studiare insieme. La socializzazione viene, infatti, considerata da tutti gli intervistati importantissima per la realizzazione di una rete di relazioni attraverso la quale è possibile realizzare un apprendimento coerente ed efficace, per questo viene sempre incoraggiata, sia con l'utilizzo di metodi informatici (scambio di e-mail, forum e chat) sia con quelli tradizionali (organizzazioni di incontri periodici fra gli studenti) o, addirittura con l'assegnazione di elaborati a gruppi di due o tre persone che hanno l'esplicito intento di creare un'equipe di lavoro che supplisca agli ostacoli dell'isolamento individuale anche nello studio, a cui vanno incontro gli studenti a distanza..

Gestione dei fallimenti.

Nel tutoraggio tradizionale la gestione dei fallimenti si realizza in tempo reale attraverso il rapporto diretto che si instaura in aula tra il tutor e gli studenti durante l'incontro. E' possibile infatti per lo studente interrompere il tutor per ottenere informazioni più dettagliate riguardo ciò che ha spiegato o ciò che non si è capito. Da parte sua, il tutor durante gli incontri di tutoraggio faccia a faccia, ha la possibilità di sondare le conoscenze pregresse degli studenti, identificare i problemi di studio al fine di superare gli ostacoli e le difficoltà incontrate. Elemento importante di un tipo di contatto diretto è sicuramente la possibilità da parte del tutor di motivare ulteriormente lo studente creando un clima positivo e aperto, dando feedback sui progressi dell'apprendimento, fornendo nuovi stimoli.

Funzioni e compiti del tutor

I compiti del tutor del Network per l'Università Ovunque NETTUNO sono orientati verso l'organizzazione stessa e verso gli studenti;

I compiti verso l'organizzazione consistono in:

1. Selezionare/adattare i materiali di apprendimento
 - Selezionare ulteriori risorse di apprendimento
 - Organizzare l'accesso del discente alle risorse di apprendimento
2. Dare una valutazione/un feedback
 - Rispetto ai risultati del discente e alle esperienze del discente sul programma e sul corso
 - Rispetto alle materie e agli aspetti organizzativi
 - Rispetto ai problemi degli studenti

I compiti verso il discente sono i seguenti:

1. Supportare la motivazione dello studente
 - Mobilitare e mantenere la motivazione
 - Creare un clima aperto e positivo
 - Compensare le necessità sociali del discente
2. Dare aiuto sui contenuti del corso
 - Collegare i contenuti alle conoscenze pregresse
 - Risolvere i problemi sui contenuti
 - Stimolare l'applicazione dei contenuti nella vita professionale
3. Sviluppare le competenze di studio
 - Promuovere lo spirito critico
 - Sviluppare gli stili di apprendimento e le strategie cognitive
 - Aiutare ad autoregolamentare lo studio e la formazione
 - Promuovere la consapevolezza dei fattori contestuali di apprendimento
 - Introdurre lo studente all'utilizzo delle nuove tecnologie (e-mail, chat, videoconferenza, Internet).
4. Dare una valutazione/un feedback
 - Informare il discente sui progressi
 - Preparare il discente agli esami
 - Aiutare il discente a sviluppare una autovalutazione realistica

A questi compiti si aggiungono altre funzioni specifiche del tutoraggio. All'inizio del corso, ad esempio, il tutor:

- definisce cosa il discente può aspettarsi dal corso,
- verifica le conoscenze pregresse,
- offre suggerimenti e materiali per colmare i vuoti delle conoscenze precedenti, se è necessario offre formazione alle competenze di studio (specialmente sulla gestione del tempo).

La fase successiva, quella che comincia con l'inizio del corso stesso, rende evidente il ruolo di mediatore rivestito dal tutor. Durante il corso, infatti, egli svolge una serie di compiti con il preciso fine di guidare il rapporto didattico e definire le basi per le condizioni di scambio di sapere fra gli attori del processo di apprendimento.

Questi compiti sono:

- arricchire i materiali del corso e dare accesso alle risorse di apprendimento (creando links a siti Internet, esercitazioni in rete ecc.)
- identificare i problemi di studio e trovare le eventuali soluzioni
- formare le competenze di studio specifiche e le capacità cognitive
- appoggiare le attività pratiche
- "provare" i contenuti del corso
- dare un feedback obiettivo e costruttivo sui risultati dell'apprendimento e sul processo di apprendimento al fine di rinforzare i successi dello studente
- aiutare ad applicare il contenuto del corso nelle situazioni di vita reale
- stimolare l'aiuto reciproco dei discenti (fungendo così da mediatore)
- monitorare (valutare) la prestazione

Il ruolo di mediatore del tutor prevede poi un'ultima fase in coincidenza con la fine del corso; qui il tutor aiuta a rivedere il corso, prepara i discenti agli esami e chiede ai discenti una valutazione del corso stesso, ottenendo così gli elementi per dare un feedback all'organizzazione del Network per l'Università Ovunque NETTUNO del processo di insegnamento/formazione, dei risultati e della valutazione del corso del discente.

La fase del tutoraggio è un necessario complemento a quella della lezione magistrale e a quella successiva dell'autoapprendimento.

Il tutor si presenta come un "progettista" delle esperienze di apprendimento degli studenti, un consulente ed una guida del processo di apprendimento, diventa membro di una squadra di apprendimento riducendo il rischio di isolamento dello studente,. Nel suo nuovo ruolo il tutor fornisce la struttura iniziale del lavoro incoraggiando lo studente ad una maggiore capacità di auto-direzione, privilegia domande che prevedano una risposta aperta e che stimolino gli studenti a pensare in modo creativo mettendo in relazione idee ed informazioni apparentemente non correlate, resiste alla tentazione di fornire risposte stimolando e aiutando gli studenti a scoprire da soli la risposta, stimola discussioni riproponendo le domande provenienti dai singoli studenti verso il gruppo o verso altri studenti singoli, presenta gli argomenti tenendo conto di molteplici prospettive ed illustra i punti salienti, tutto questo dimostrando una sensibilità maggiore verso gli stili di apprendimento degli studenti umanizzando in tal senso il processo di insegnamento a distanza (Garito 1999).

A conferma di tutto questo risulta ancora una volta utile presentare una sintesi delle risposte alle nostre interviste, citando in questo caso anche le aspettative degli studenti verso il ruolo che il tutor deve occupare all'interno dei processi d'insegnamento a distanza;

quasi uniformemente i tutors ritengono che il loro ruolo sia quello di chiarire eventuali dubbi che lo studente può avere nella comprensione delle lezioni teleimpartite e di fornire anche un sostegno morale per chi ne avesse bisogno.

Nello scenario del NETTUNO il ruolo del tutor è avvertito dagli stessi attori come una sorta di interfaccia tra lo studente ed il corso; la sua attività dovrebbe mirare a realizzare quella interattività tra studente e docente che manca nelle videolezioni. Spetta al tutor il compito di organizzare e mettere a disposizione degli studenti un insieme di materiali e di strumenti che integrino il contenuto delle lezioni teleimpartite e forniscano, nel suo insieme, un quadro preciso ed attuale dei singoli corsi. La realizzazione di queste attività, secondo una sintesi delle risposte, deve tener conto di alcuni fattori come l'esigenza degli studenti a distanza di non essere sottoposti a vincoli spazio-temporali, di conseguenza il tutor è obbligato ad attrezzarsi con una serie di strumenti che permettano un'interazione basata sull'utilizzo delle nuove tecnologie di comunicazione (INTERNET, E-mail, Mailing list ecc.) permettendo anche di costruire una comunità virtuale tra gli studenti.

A conferma di ciò possono essere chiamate in causa le risposte, questa volta degli studenti del NETTUNO, sulle loro aspettative nei confronti della figura del tutor. Dall'analisi del contenuto di un questionario sottoposto a circa mille studenti iscritti ai diplomi universitari del NETTUNO, si evincono delle aspettative chiare e precise; per la maggior parte degli intervistati il tutor rappresenta una figura chiave nel processo didattico, egli deve rispondere a due requisiti apparsi fondamentali durante la lettura dei questionari: deve essere tecnologicamente preparato e reperibile anche fuori dagli orari prestabiliti. Gli studenti si aspettano che egli risolva i problemi di carattere pratico, aiutando nella scelta e nell'utilizzo del materiale didattico, e di carattere pedagogico fornendo chiarimenti su argomenti non del tutto chiariti dalle videolezioni. Una caratteristica da cui non si può prescindere risulta essere la velocità nelle risposte, sottolineando il bisogno degli studenti di avere qualcuno che dimostri una presenza costante e affidabile. Il suo contributo sarà ancora più apprezzato per la proposta e la correzione di prove scritte in vista dell'esame, realizzando così un percorso didattico "semi-guidato" che porti lo studente all'esame finale senza dubbi e con una preparazione attinente alle esigenze dei singoli programmi.

[1] La somministrazione e l'elaborazione dei questionari sono state effettuate dalla dott.ssa Ilaria Mascitti e dal dott. Nicola Paravati.