

Integrazione dell’Aula in Presenza e della Classe Virtuale

di Andrea Garavaglia

1 Introduzione

Il modello Puntoedu introduce nella formazione degli insegnanti un nuovo rapporto dinamico tra gli ambienti utilizzati, quello in presenza e quello on line. Questo particolare rapporto, identificabile soprattutto nel concetto di *integrazione* degli spazi, implica la presa di coscienza da parte dei diversi attori, di una nuova reinterpretazione del processo didattico legata alla necessità di mantenere coerenza formativa nel passaggio da uno spazio all’altro. A livello teorico una buona reinterpretazione dovrebbe basarsi sulle specifiche caratteristiche degli spazi utilizzati e sul mantenimento di un filo conduttore che permetta al corsista di comprendere il senso del percorso formativo nonostante i continui “spostamenti” tra l’aula fisica e la classe virtuale on line.

Il tutor, nell’ambito di questa difficile operazione (creare coerenza tra le parti) è chiamato a un doppio compito:

- a) Creare coerenza e legame semantico nella conduzione degli spazi fisici e in rete che è chiamato a coordinare, cioè l’aula fisica e la Classe Virtuale;
- b) Creare legame tra le parti del percorso coordinate dall’e-tutor e quelle fruite singolarmente dai partecipanti in processi di autoapprendimento, cioè tra quelle del punto precedente e le attività che i corsisti devono svolgere quali lo studio dei materiali, l’invio degli elaborati, la partecipazione ai forum, la compilazione dei questionari...

Questi compiti evidenziano quanto sia importante il ruolo dell’e-tutor nell’intero complesso: un fondamentale fornitore di senso dell’intero percorso, che permetta ai partecipanti di districarsi tra le diverse attività e i diversi spazi senza difficoltà grazie alla comprensione della “logica” sottostante a Puntoedu, cioè il suo particolare *modello integrato*.

Come fare per riuscire nell’intento? Approfondiremo questa tematica nelle prossime pagine, ora è importante capire che il passaggio fondamentale consiste nell’infondere ai corsisti il processo di *erosione del mito dell’e-learning*, cioè nel fare comprendere la realtà di un modello blended¹ rispetto ad un “classico” percorso di formazione a distanza² basato sul mero *trasferimento* di quanto facciamo nell’aula in rete.

¹ I modelli blended si distinguono dai classici “solo a distanza” per la compresenza di momenti in presenza e in rete. E’ evidente che in modelli formativi siffatti la distinzione tra ciò che si fa in aula e e ciò che si fa in rete è marcata ulteriormente dalla contrapposizione dei momenti nei diversi spazi, e quindi è facile osservare in essi diverse metodologie e scopi.

² Il riferimento è alle prime teorie e sperimentazioni della FAD, basate sull’Istruzione Programmata, ovvero sul concetto di sostituzione del docente con una macchina e di trasferimento dell’attività didattica dall’aula al nuovo spazio tecnologicamente delimitato.

2 Le “5 aule” di Puntoedu

Un corso blended è caratterizzato dalla molteplicità degli spazi e dei tempi, ovvero dalla possibilità di interagire in “aule” diverse. Quante “aule” ci sono in Puntoedu? La risposta è duplice a seconda del punto di vista. Secondo la logica del “modello completo” ce ne sono parecchie e anche piuttosto articolate, mentre se adottiamo una logica “strumentale” basate sulle attività che forniscono credito ci accorgiamo che, in modo particolare, una di queste viene meno: si tratta della Classe Virtuale, l’unico spazio in cui gli e-tutor possono far sperimentare ai partecipanti una situazione di piccolo gruppo che lavora e collabora in rete: questo spazio è privo di “reddito”, perciò il corsista si trova nelle condizioni di dovere prendere in considerazione altri incentivi per trovare uno stimolo all’uso. A causa della mancanza di un diretto incentivo e di un scopo istituzionalizzato, molti corsisti, presi dagli impegni e spaventati dal poco tempo a disposizione, non danno peso allo spazio concentrando la propria attività sulle altre aree.

Oltre a questo un altro spazio viene meno, quello dei forum, vissuto spesso in modo strumentale nella semplice operazione di *posting* del numero di messaggi sufficienti per accumulare credito, lo spazio perde la sua autenticità progettuale sconfinando nel mucchio dei contesti meno vissuti del percorso.

Come fare in modo che ogni corsista possa fare un’esperienza “completa”? Come riorganizzare e riconcettualizzare il proprio tutoring nella speranza che i discenti trovino una unicità del corso dotata di senso?

Si tratta di operare un superamento dell’aula, o meglio secondo Ardizzone e Rivoltella³, di moltiplicare le aule che docenti e studenti possono popolare mantenendo un fine unico.

Vediamo di seguito i diversi scenari presenti in Puntoedu rispetto alle 5 aule dell’e-learning proposte dai due autori. Per ogni scenario è possibile identificare una precisa situazione (aula) che corrisponde ad una azione e ad un modello di didattica prevalente.

Scenario	Situazione	Azioni	Didattica	Puntoedu
<i>Presenza</i>	Aula fisica	Esposizione	Per contenuti	<i>Incontri di gruppo</i>
<i>Teledidattica</i>	Aula integrata	Mediazione	Per problemi	<i>Laboratori sincroni</i>
<i>Corso on line</i>	Terza aula	Gestione	Autoapprendimento	<i>Fruizione materiali e attività</i>
<i>Gruppo virtuale</i>	Quarta aula	Comunicazione	Collaborativi	<i>Classe Virtuale</i>
<i>Community</i>	Quinta aula	Partecipazione	Comunità di pratiche	<i>Forum tematici e della Community</i>

Le 5 aule di Puntoedu

³ Cr. Ardizzone P., Rivoltella P.C., *Didattiche per l’e-learning*, Carocci, Roma, 2003

2.1.1 Presenza (gli incontri in presenza)

Nell'aula tradizionale generalmente la principale azione didattica è l'esposizione di contenuti. Sebbene l'aula sia legata alle didattiche trasmissive e alla dinamica della lezione frontale, in Puntoedu l'aula è prevalentemente presente in formato "laboratorio pc" dove l'e-tutor svolge una parte fondamentale di sensibilizzazione al percorso e di mantenimento della tensione verso di esso.

2.1.2 Teledidattica (i laboratori sincroni)

A causa degli alti costi e della difficoltà a concentrare gli eventi on line sincroni nei momenti in cui tutti possano accedere, questa "aula" è generalmente proposta col contagocce. E' altresì difficile riscontrare eventi sincroni di elevata qualità dato che è necessario pianificarli e gestirli come eventi "radiofonici" con una precisa scaletta. Nell'aula della teledidattica l'azione prevalente è la mediazione e la didattica si basa sulla proposta, discussione e soluzione di problemi. In Puntoedu esiste la possibilità di partecipare a sessioni denominate "Laboratori Sincroni", che però non sono presenti in ogni percorso. Anche se tutor, valutate la possibilità di sperimentarne uno, dato che si tratta di una esperienza comunque molto interessante e formativa quando ben condotta.

2.1.3 Corso on line (I materiali e le attività)

L'aula del "Il corso on line" viene a costituire forse lo spazio principale di Puntoedu: in essa ritroviamo la fruizione dei materiali e il completamento delle attività, ovvero gli spazi dove l'azione principale del corsista consiste nella gestione del personale del proprio autoapprendimento. L'e-tutor dovrebbe tenere presente che si tratta di uno spazio da vivere indirettamente, su cui deve però necessariamente porre attenzione dato che è qui che si gioca il sistema di accreditamento.

2.1.4 Gruppo Virtuale (la Classe virtuale)

Nel gruppo virtuale la relazione è definita dall'*interazione* e dall'*influenza reciproca*⁴. Lo spazio dedicato ad essa è il forum, dove si vengono a formare immancabilmente fenomeni di leadership e di minorship. Nei gruppi virtuali infatti le posizioni degli individui è molto più marcata che in un gruppo in presenza. In Puntoedu il Gruppo virtuale trova nella Classe Virtuale il suo piccolo spazio dedicato in rete, all'e-tutor spetta il difficile compito di vivacizzarlo e renderlo efficace.

2.1.5 Community (I forum tematici e di servizio)

Le community si distinguono dal gruppo virtuale per la mancanza di un preciso scopo circoscritto da un conduttore (tutor), e per una maggiore destrutturazione e partecipazione elettiva da parte dei singoli componenti. E' elettiva perché ognuno partecipa secondo un proprio piacere, mentre è destrutturata perché l'evoluzione delle dinamiche dipende soprattutto dalle iniziative individuali dei singoli e non dei conduttori (tutor e moderatori). In Puntoedu è facile identificare nei forum tematici e in quelli di servizio gli spazi della Community degli insegnanti. La recente nascita di FOR è la naturale estensione in ottica permanente di questo spazio.

⁴ Si veda Wallace P., *La psicologia di internet*, Cortina, Milano, 2000, pag.57

3 Le funzioni dell'e-tutor per l'integrazione delle aule

Il complesso lavoro di integrazione delle suddette aule si formalizza attraverso l'attuazione delle funzioni dell'e-tutor: ogni modello formativo sottende diverse aule e quindi diversi processi e didattiche correlate ad essi, per questo l'e-tutor deve enfatizzare una funzione piuttosto che un'altra nell'intento di creare coerenza tra le parti e rendere un senso di omogeneità al discente.

Vediamo di seguito quali sono le funzioni della tutorship secondo Rizzi-Tassalini⁵:

- Tecnologia;
- Sociale;
- Concettuale/pedagogica;
- Organizzativo/strutturale;
- Valutativa.

Il corpo principale del discorso si espande intorno ad una panoramica funzionale al contesto di Puntoedu, per un approfondimento teorico si consiglia vivamente la lettura dei cap.1 e 2 del testo adottato nel corso Rivoltella P.C. (a cura di), *E-tutor. Profilo, metodi, strumenti*, Carocci, Roma, 2006. In modo particolare si consiglia il capitolo "2. Funzioni" a cura di Chiara Rizzi e Elena Tassalini, utilizzato come base per una reinterpretazione delle funzioni dell'e-tutor all'interno di Puntoedu.

3.1 La funzione tecnologica

Nello svolgere questa funzione l'e-tutor assume metaforicamente le vesti del "tecneducatore", le sue mansioni si centrano soprattutto sui seguenti aspetti:

3.1.1 L'e-tutor come Course designer

L'e-tutor **Course designer** è direttamente implicato nell'allestimento e gestione dell'ambiente on line con lo scopo di creare, gestire e monitorare il *contenitore* dell'attività formativa. Nel modello Puntoedu l'e-tutor può trovare negli *incontri in presenza* la sua massima espressione se è in grado di ripensare il setting dell'aula/laboratorio utilizzato.

Ad esempio, il tutor in presenza potrebbe agire solitamente in questi termini:

- Decidere quando usare solo il computer centrale col videoproiettore e quando lasciare che l'interazione si svolga con i diversi pc distribuiti nel laboratorio;
- decidere come disporre i corsisti nelle varie postazioni, se in coppia, singolarmente o a piccoli gruppi;
- scelta di alcuni software da utilizzare (installare) sulle macchine;

Naturalmente il grado di profondità è legato ai vincoli definiti dalla struttura disponibile, che in alcuni casi potrebbe addirittura configurare una situazione completamente rigida o troppo "chiusa" rispetto alle metodologie che si vogliono adottare.

Diversamente, all'interno della *classe virtuale* ogni e-tutor gode dei medesimi gradi di libertà, la cui profondità potremmo definire *intermedia*: gli strumenti presenti in esse sono infatti preconfigurati, ma è comunque possibile agire su di essi in diversi modi, ad esempio:

- decidere (negoziare) come e se utilizzare il calendario condiviso (diario di classe);
- personalizzare l'utilizzo di alcune funzioni del forum, in modo da ottenere lo stile di moderazione ritenuto più appropriato (es. nascondere/cancellare alcuni messaggi, quotarne alcuni rilevanti, etc...)

⁵ Cfr. Rizzi C., Tassalini E., *Funzioni* in Rivoltella P.C. (a cura di), *E-tutor. Profilo, metodi, strumenti*, Carocci, Roma, 2006

- definire l'uso della chat, attivandola quando ritenuto appropriato

3.1.2 L'e-tutor come Helpdesk

L'e-tutor veste i panni dell'helpdesk ogni qualvolta si trovi ad introdurre una tecnologia o a supportarne l'uso in termini di assistenza tecnica, in modo da risolvere i problemi degli utenti nell'uso della macchina.

Anche in questo caso gli spazi disponibili sono l'aula in **presenza** e la Classe Virtuale. Nella prima l'e-tutor si preoccuperà principalmente di:

- Sensibilizzare i partecipanti all'uso della tecnologia, in modo da sostenere una visione positiva della macchina come medium per l'apprendimento;
- omogeneizzare la competenza d'uso dei corsisti ad un livello ritenuto sufficiente per la partecipazione al percorso;
- assistere personalmente i corsisti meno competenti fornendo loro le nozioni base dell'uso del pc e della navigazione nel corso, affinché riescano a navigare autonomamente in Puntoedu

Nella **Classe virtuale** l'e-tutor svolgerà invece un supporto a distanza:

- Aiutare i partecipanti a gestire l'ansia provocata da un problema tecnologico, rassicurandoli sulla possibilità di riuscita anche facendo ricorso alle semplici istruzioni fornite nel forum;
- sostenere il peer tutoring tra i corsisti, in modo che i più competenti possano aiutare chi è in difficoltà (strategia che aiuta a sostenere l'acquisizione delle pratiche collaborative on line);

L'e-tutor svolge in parte questa mansione anche per quanto riguarda l'aula "corso on line", ovvero la parte in autoapprendimento dove i corsisti leggono i **materiali** e svolgono le **attività** spedendo i propri elaborati. Seppur l'e-tutor non possa agire direttamente su questi spazi, di fatto diventa un valido assistente nel portare a termine i compiti previsti, gestendo la raccolta degli elaborati che per qualche motivo tecnico i corsisti non riescono a spedire direttamente nell'area preposta.

3.1.3 L'e-tutor come facilitatore

Quando promuove un utilizzo consapevole e critico della tecnologia, l'e-tutor diviene un facilitatore. Si tratta di lavorare sulle tecnologie più dal punto di vista concettuale e riflessivo che operativo, ovvero fornirle un senso e sollecitare la comprensione rispetto alle possibilità ma anche alle disfunzioni che potrebbe creare un uso inadeguato.

Anche in questo caso l'e-tutor ha due spazi in cui esercitare questa funzione: in **presenza** cercherà di sollecitare discussioni riguardo i vantaggi dell'uso del computer nell'organizzazione del proprio lavoro o nell'archiviazione digitale dei materiali, soprattutto attraverso attività di brainstorming o discussioni aperte al gruppo.

Nella **Classe Virtuale** questa funzione può avvenire sfruttando soprattutto le potenzialità presenti in essa, ad esempio:

- Negoziando (meglio se in presenza) una modalità d'uso del diario di classe, ad esempio inserendo le date degli incontri in presenza, del termine della formazione, delle sessioni di chat o di qualsiasi altra scadenza o appuntamento, in modo da fare percepire l'utilità di uno strumento "calendario digitale condiviso";
- Sfruttando le potenzialità del forum, usando le citazioni ad hoc, proponendo l'apertura di discussioni tematiche e far riflettere sull'importanza di rimanere "in topic", cioè sul mantenere le discussioni coerenti rispetto ad uno stesso oggetto (sapere dove scrivere un nuovo messaggio, sapere dove e come rispondere), in modo da far comprendere l'enorme efficacia della comunicazione asincrona quando si seguono le sue regole base.

Come conseguenza del buon operato nella Classe Virtuale, l'e-tutor si pone anche come facilitatore indiretto dei **Forum tematici** e della **Community**, soprattutto se riesce ad introdurre le dinamiche della comunicazione asincrona prima che i corsisti le popolino. Secondo quest'ottica la Classe Virtuale viene metaforicamente trasformata in una "palestra" dove l'e-tutor svolge il proprio allenamento quotidiano nel piccolo gruppo, preparandolo ad affrontare gli spazi aperti e condivisi dei forum tematici e della community, la cui comunicazione è resa difficoltosa dall'elevatissimo numero di partecipanti.

3.2 La funzione Sociale

Quando il tutor si fa promotore della creazione e del consolidamento del gruppo mette in atto le sue funzioni sociali. Lo scopo della sua azione è diretta a creare un clima caldo e stimolante che favorisca la reciproca conoscenza tra i corsisti e nel tempo la costruzione di un senso di comunità e di mutuo aiuto.

Tre sono in particolare le anime che praticabili:

3.2.1 Facilitatore di relazioni

Si tratta di una funzione da esercitare soprattutto nella parte iniziale del percorso: così facendo l'e-tutor cerca di far scattare delle scintille che sostengano l'incontro e la conoscenza tra i partecipanti.

In **presenza**, questo si attua attraverso piccole attività che permettano ai partecipanti di parlare di sé agli altri e di ascoltarsi reciprocamente, quali ad esempio:

- Proporre un giro di tavolo basato sulla presentazione di sé, delle proprie esperienze con le tecnologie nella didattica e anche di qualche aspetto della propria professione che potrebbe interessare gli altri (questa attività potrebbe essere svolta in aula utilizzando il forum della classe virtuale e poi riprendendo i diversi messaggi in plenaria);
- predisporre brevi lavori in piccoli gruppi durante ogni incontro, in modo da aumentare il tempo di interazione diretta tra i partecipanti e quindi le possibilità di riconoscimento reciproco dei propri interessi in quelli degli altri.

Nella **Classe Virtuale** vi sono altri modi di essere facilitatore delle relazioni, ad esempio:

- chiedendo ad ogni corsista di aprire un thread personale dove presentarsi e parlare di sé (meglio se viene fornita una traccia da seguire) a cui gli altri possono rispondere facendo altre domande, chiedendo chiarimenti o ancora meglio raccontando un'esperienza propria che si lega presentazione;
- predisponendo spazi di discussione legati alla condivisione dei "primi passi in Puntoedu", in modo che anche durante le sessioni in rete i membri del gruppo possano trovare un luogo amichevole dove ritrovarsi e discutere della propria esperienza.

3.2.2 Animatore

Il tutor si fa animatore quando sostiene la costituzione della comunità e mantiene vivo l'ambiente consolidandolo.

In **presenza** questo comporta soprattutto:

- il tempo iniziale di ogni incontro dedicato all'accoglienza dei corsisti ("come va? Dall'ultima volta...?");
- una parte dedicata al confronto sulla navigazione in Puntoedu effettuata tra i due incontri;
- il lancio di lavori in sottogruppo legati a discussioni avviate già in Classe Virtuale;

Per contro nella **Classe Virtuale**, l'e-tutor dovrebbe sempre:

- presenziare costantemente nelle prime fasi della comunicazione nel forum, senza sovrapporsi però ai corsisti;

- rilanciare quando una discussione sembra “morire” e sostenere positivamente chi scrive portando qualcosa agli altri, in modo da mantenere viva la comunicazione nel tempo.

3.2.3 Osservatore

Col passare del tempo l’e-tutor va in fading, cioè adotta una strategia di passare in secondo piano, mettendosi maggiormente in ombra per lasciare che il gruppo prosegua con livelli di autonomia sempre superiori.

Viene così privilegiata la funzione di osservatore mirata alla gestione dei conflitti e della leadership per agevolare un clima disteso e rilassato.

In **presenza** questo comporta:

- la prevalenza di momenti di lavoro autonomo da parte del gruppo, quindi meno momenti di “lezione frontale” e più lavoro di gruppo e confronti su tematiche e attività concordate;
- l’osservazione dei ruoli assunti dai corsisti e l’individuazione delle diverse leadership, in modo da monitorare accuratamente le dinamiche ed eventualmente intervenire ristabilendo una maggiore orizzontalità tra i partecipanti.

Nella **Classe Virtuale** la strategia è simile ma si attua in base allo strumento:

- fare sempre più “fading”, cioè lasciare che la Classe Virtuale sia sempre più popolata dai corsisti, intervenendo solo quando chiamato in causa;
- sostenere la libera iniziativa dei corsisti, moderando quando necessario;
- monitorare la comunicazione in Classe Virtuale, facendo attenzione alle tipologie di interventi dei singoli corsisti: un buon metodo consiste nell’annotare i messaggi significativi in modo da avere un quadro sempre aggiornato di come evolve la comunicazione e di come comunicano i singoli.

3.3 La funzione Concettuale/pedagogica

La funzione concettuale dell’e-tutor diviene fondamentale nei momenti in cui il gruppo opera effettivamente una costruzione corale della conoscenza, in sostanza quando i singoli si rendono coscienti dell’importanza di potere collaborare con gli altri e dell’importanza di cercare di apprendere e costruire insieme qualcosa di nuovo.

Anche in questo caso è possibile distinguere due anime: quella del Maestro del cuore e quella del Moderatore.

3.3.1 Maestro del cuore

Quando l’e-tutor riesce ad entrare in una dimensione empatica e positiva con l’alunno si creano le condizioni affinché la comunicazione avvenga in modo molto naturale. Entrano in gioco dimensioni affettive che permettono, in base al feeling creato, di sostenere dinamiche di reciproca riconoscenza, stima, impegno e collaborazione. Il segreto è parlare col linguaggio del cuore...

Sia in **presenza** che nella **Classe Virtuale** l’e-tutor deve mettere in atto continui processi empatici, basati sull’osservazione e sull’ascolto. Nell’aula fisica il vantaggio consiste nel potere agire sulla prossemica, mentre on line il ricorso alle e-moticons o a frasi personalizzate aiuta a recuperare quello che la presenza non ci dà. Questo agire dell’e-tutor deve ricalcarsi positivamente anche negli altri contesti di Puntuedu, e lasciare traccia nell’agire dei corsisti che affrontano lo studio dei **contenuti** e svolgono le **attività** con maggiore predisposizione, consci di potere contare su qualcuno disposto ad accogliere il proprio pensiero una volta tornato nel gruppo. Si può mettere in atto la pedagogia della carezza in tanti modi, ma ognuno in fondo ha il proprio, e conoscendo l’altro si è in grado di capire come entrare con esso in empatia.

Per questo motivo non presento alcun consiglio, se non quello di non irrigidirsi sulle regole per evitare che gli altri associno a voi l'immagine del "gendarme", per il resto... lascio a voi e al vostro cuore la lettura del "momento"...

3.3.2 Moderatore

Quando l'e-tutor mira a stimolare il dialogo si fa moderatore della comunicazione del gruppo.

Negli *incontri in presenza* svolgere questo ruolo comporta soprattutto:

- Scegliere il momento giusto per introdurre un argomento sentito in modo da far discutere i partecipanti in modo naturale;
- l'ascolto di ognuno e la conduzione della comunicazione assicurando che tutti possano esporre il proprio pensiero;
- cercare di non influenzare troppo la comunicazione, rimanendo asettico;
- fare una sintesi finale riprendendo quanto detto da ciascuno.

Nella *Classe Virtuale* è possibile riproporre le stesse indicazioni, alle quali è possibile aggiungere le seguenti:

- Sapere aprire nuove discussioni nel momento in cui si capisce che un certo argomento potrebbe interessare;
- seguire le discussioni aperte dai corsisti che si ritengono possano interessare tutti, intervenendo quando necessario per mantenere vivo l'interesse;
- esercitare l'arte del "rilancio", cioè del messaggio nel forum che include un'ultima frase di stimolo per aiutare gli altri a continuare la discussione (".. gli altri cosa ne pensano?... ho sentito che alcuni fanno diversamente, ci spiegate come?")
- inserire messaggi di "breve sintesi" che aiutino a comprendere il ragionamento fatto fino ad ora (evitando che siano troppo prolissi o che vengano intesi come "fine del discorso" altrimenti si ottiene l'effetto inverso);
- provare a confutare qualche ragionamento espresso, in modo da stimolare la visione delle cose da punti di vista diversi;
- cercare di riaggregare i pensieri, produrre post conclusivi e riaprire nuove discussioni dalle conclusioni già emerse.

3.4 La funzione Organizzativo/Strutturale

Questa è, dal punto di vista pragmatico, forse la funzione più importante dell'e-tutor in Puntoedu: sapere gestire il proprio agire in relazione alle consegne e alle necessità del gruppo. Due sono gli aspetti principali di cui ci si deve occupare, cioè l'organizzazione dello spazio e del tempo.

3.4.1 Architetto

Il vestito di architetto viene indossato dall'e-tutor quando agisce sullo spazio e cerca di creare un ambiente funzionale al modello formativo e agli obiettivi del corso.

Negli *incontri in presenza* questo significa cercare di pensare al setting del laboratorio/aula in modo da assicurare sia i momenti di lavoro individuale, che quelli di gruppo, nonché le discussioni in plenaria (posizione dei tavoli, pc, possibilità di avere sedie mobili...)

Nella *Classe Virtuale* il lavoro è legato principalmente alla predisposizione di discussioni funzionali all'organizzazione e al lavoro del gruppo (es. discussioni dedicate alla scelta di moduli, alle tematiche da affrontare negli incontri in presenza, alle problematiche tecniche, etc...). Ogni discussione aiuta il gruppo a "tenere la stanza in ordine" dato che i forum con oggetti chiari che

riescono ad anticipare i contenuti dei messaggi generalmente risultano più coerenti, funzionali ed usabili per gli utenti.

3.4.2 Gestore del tempo

Questa funzione è fondamentale per tamponare il poco tempo a disposizione degli insegnanti causati da impegni sovrapposti alle scadenze lavorative: ciò significa sapere organizzare la pianificazione delle giornate in modo da assicurare il corretto accompagnamento dei partecipanti, incontro per incontro, rispetto alle consegne e alle possibilità reali del gruppo e dell'e-tutor stesso che non deve pretendere da sé più di quello che è in grado di dare. La pianificazione si deve distendere in senso orizzontale in relazione all'intero percorso e in senso verticale sulla singola giornata.

Molto importante risulta la pianificazione orizzontale dato che il tempo personale è forse la risorsa che Puntoedu mette maggiormente in crisi. Diventa quindi importante tracciare degli step intermedi, meglio se coincidenti con gli incontri in presenza, in modo da aiutare i corsisti a seguire il percorso. Una buona pianificazione orizzontale la si crea osservando le dinamiche nei primi giorni, rilevando la competenza nell'uso delle tecnologie (magari con un breve giro di tavolo o usando il forum) ed esercitando soprattutto la propria empatia in modo da capire di cosa ha realmente bisogno il gruppo. La pianificazione del tempo è altresì scandita da due tipologie di momenti legati ai suoi contesti: negli *incontri in presenza* la compresenza implica una progettazione verticale pensata sulla giornata, come “evento tematico” iniziale, intermedio o finale all'interno dell'intero percorso, mentre la *Classe Virtuale* è lo specchio della lenta evoluzione orizzontale e quindi deve essere gestita con la consapevolezza che i singoli tempi dei corsisti vadano rispettati e razionalizzati. Pretendere un messaggio da ciascun partecipante non risulta un'azione di gran senso se questi devono essere guidati alla gestione del tempo, mentre costruire discussioni funzionali e rispondenti ai bisogni aiuta a razionalizzare il poco tempo che c'è (e a sostenere una comunicazione sensata).

3.5 La funzione Valutativa

In Puntoedu l'e-tutor è soggetto attivo del processo di valutazione. Paradossalmente, nonostante la natura digitale del registro dei crediti delle attività da monitorare, pare che sia l'aula lo spazio dove si è in grado di comprendere le diverse sfumature per una corretta consapevolezza del reale profitto dei partecipanti. Vediamo di seguito quattro approcci basati sui metafore:

- *Il bigliettaio del treno*: è il tutor che si limita a certificare la “presenza/assenza” delle esercitazioni. E' necessario porre attenzione al fatto che così non si svolge neanche un processo di validazione, dato che non vi è alcuna attenzione alla correttezza del contenuto. Da un certo punto di vista anche la macchina potrebbe svolgere questo lavoro.
- *Il maestro dalla penna rossa*: compie un'azione maggiore rispetto al precedente, fornendo continui feedback correttivi ai partecipanti senza porre attenzione al voto finale. E' necessario evitare però di farlo in modo eccessivo altrimenti si potrebbe instaurare un clima di eccessivo controllo che potrebbe essere letto negativamente dagli studenti.
- *Il custode*: si prende totalmente cura del gruppo e dei singoli, verificando che i processi e le dinamiche evolvano nel modo auspicato.
- *L'investigatore*: è l'e-tutor che raccoglie tutti gli indizi che possano aiutarlo a comprendere la realtà dei partecipanti, sia in presenza che on line. In realtà per le possibilità di osservazione e di contatto diretto coi singoli, l'*incontro in presenza* diventa particolarmente importante per “l'investigatore”, anche se la *Classe Virtuale*, e in particolare il portfolio divengono lo strumento principale per comprendere lo stato di avanzamento dei discenti nel corso.

\Funzioni

\Funzioni Aule \	Tecnologica	Sociale	Concettuale/ pedagogica	Organizzativo/s strutturale	Valutativa
Presenza	Course Designer (variabile: da elevato a basso) Helpdesk (elevato) Facilitatore (elevato)	Facilitatore di relazioni (elevato) Animatore (elevato) Osservatore (elevato)	Maestro del cuore (elevata) Moderatore (elevata)	Architetto (variabile) Gestore del tempo verticale (elevato)	Investigatore (elevato) Il maestro dalla penna rossa (intermedio) Il custode (elevato)
Teledidattica	-	-	-	-	-
Corso on line	Helpdesk (basso)		Maestro del cuore (indiretto)	Gestore del tempo orizzontale (basso)	Il custode (basso) Bigliettaio del treno (basso)
Gruppo Virtuale	Course Designer (intermedio) Helpdesk (intermedio) Facilitatore (elevato)	Facilitatore di relazioni (intermedio) Animatore (elevato) Osservatore (elevato)	Maestro del cuore (elevata) Moderatore (elevata)	Architetto (intermedia) Gestore del tempo orizzontale (elevato)	Investigatore (intermedio) Il maestro dalla penna rossa (elevato) Il custode (elevato) Bigliettaio del treno (elevato)
Community	Facilitatore (basso)	Osservatore (basso)			Il custode (basso)

Le funzioni del tutoring all'interno delle "aule" di Punteodu, tra parentesi i livelli di profondità con cui l'e-tutor può attuare la funzione.