

Il forum: strumento a supporto dell'agire dell'e-tutor

Simona Ferrari e Chiara Rizzi - CEPAD

Forum e apprendimento collaborativo

All'interno dell'ambiente PuntoEdu troviamo diversi spazi di applicazione dello strumento asincrono del forum:

1. forum moderati dagli "esperti disciplinari" la cui funzione è quella di consentire la discussione sugli argomenti che sono specifico oggetto della formazione;
2. forum a supporto delle attività previste dai laboratori sincroni;
3. forum delle Classi Virtuali;
4. forum a supporto delle community, ossia dello scambio tra gli e-tutor.

Appare subito evidente come sia uno strumento poliedrico nel livello di applicazione. Guardando tra tutti questi forum ci accorgiamo infatti di come siano utilizzati quali strumenti di supporto alla discussione e al confronto, enfatizzandone gli aspetti comunicativi, allo scambio e condivisione di materiali, sfruttandone gli aspetti di archivio e bacheca, al lavoro di gruppo e alla produzione evidenziandone le potenzialità in chiave di apprendimento collaborativi. E possiamo anche ritrovare varie forme di moderazione di questo "spazio" a seconda della presenza di un esperto disciplinare, di un e-tutor, o addirittura dell'assenza di moderazione come nelle community.

L'obiettivo di questo modulo è quello di evidenziare come il forum, all'interno di un percorso di apprendimento e di lavoro, può essere visto come *un'area di cambiamento* in grado di supportare, se ben utilizzato, processi di apprendimento sia individuali che di gruppo.

Nell'affrontare l'analisi dei processi di comunicazione asincrona che lo caratterizzano e le dinamiche comunicative che lo percorrono, vedremo come tale dispositivo, proprio in virtù delle sue caratteristiche intrinseche, si presta alla produzione di riflessività e al confronto tra le diverse prospettive di lettura sia dal punto di vista dei contenuti che dei processi che sostanziano i processi di e-learning.

Occorre però evidenziare come, all'interno di un corso, la declinazione formativa di tale spazio non sia il risultato automatico della semplice applicazione tecnologica e neppure il prodotto spontaneo di alcuni interventi che all'interno del forum promuovono lo scambio e il confronto. Dobbiamo infatti ricordare che ogni strumento comunicativo, nella sua natura di artefatto culturale (Mantovani, 1995), esprime una cultura e ne promuove la diffusione, ma solo l'intenzionalità comunicativa orientata all'apprendimento e può garantire tale declinazione d'uso. Questo significa sottolineare, all'interno degli interventi in forum, l'importanza strategica che il ruolo degli attori della formazione, in particolare del tutor, hanno al fine di connotare in modo formativo la comunicazione che lo percorre.

Specificità della comunicazione asincrona in forum

Chiunque si trovi per la prima volta di fronte ad un forum, avverte la sensazione di fatica, non naturalezza, disagio di fronte all'innovazione: insomma questo strumento non accende subito l'entusiasmo ma accentua il "peso della tecnologia". Questo succede perché, a differenza di altri strumenti di cmc, il forum non ripropone una situazione comunicativa già sperimentata dal soggetto, situazione a cui richiamarsi per capire le regole di funzionamento. Il forum nasce come lo strumento informatico per una comunicazione virtuale.

E' una tecnologia profondamente connaturata con la struttura tecnica della Rete e nasce in modo "deistituzionalizzato" proprio con l'obiettivo di «costruire una rete orizzontale di comunicazione capace di rendere disponibili i mezzi e le infrastrutture informatiche a chiunque» (Paccagnella, 2000; 23).

Si tratta di una comunicazione molti-a-molti costituita da tanti messaggi e singole risposte che tracciano nel tempo, e spesso con il contributo di diversi soggetti presenti in momenti diversi, i diversi percorsi delle numerose discussioni.

A differenza della mail che richiama il sistema della posta tradizionale o della chat che ricorda una chiacchierata telefonica, il forum risulta atipico. Forse proprio questo è la causa della numerosità riscontrata di usi impropri. Come per la mail e per la chat esiste una certa naturalezza e confidenza nella gestione, per il forum gli errori nascono nel dare per scontato, vista la relativa semplicità di accesso, la conoscenza delle regole comunicative che lo supportano.

Per riuscire a connotarlo si ricorre così a diverse metafore, come quella della piazza (non a caso forum) e della bacheca (non a caso i forum sono spesso definiti anche bacheche elettroniche) che ne accentuano alcune caratteristiche ma risultano incomplete da altri punti di vista. Se la *piazza* recupera la dimensione pubblica dello scambio, richiama il suo essere un luogo di incontro, la necessità di esprimere il proprio pensiero per alimentare la discussione e la possibilità di attivare sia scambi uno-a-molti che molti-a-molti, occorre integrare con la *bachecca* per evidenziare gli aspetti di asincronicità e di visibilità di questo scambio.

Questo strumento dunque unisce l'aspetto di estrema visibilità della propria comunicazione (i messaggi postati online sono visibili da tutti, l'autore non ha potere di renderne l'accesso limitato o di privatizzare i suoi messaggi) con quello della disponibilità costante della comunicazione. I messaggi restano fisicamente sempre presenti e a disposizione delle intenzionalità e disponibilità comunicative dei partecipanti.

Proprio la struttura del forum garantisce una visualizzazione molto accurata dell'andamento della discussione in corso (thread) e non è affidata alla capacità di archiviazione del singolo, come avviene invece nel caso della mailing list e al modo in cui sono evidenziati i contenuti nel "subject" del messaggio. Questa visibilità e comunicazione non privata richiama alcune difficoltà che si incontrano quotidianamente nella frequentazione di qualsiasi forum:

1. non corretto inserimento nel messaggio dovuto ad una non comprensione proprio della struttura comunicativa. Messaggi interessanti e significativi sul piano dei contenuti che perdono di efficacia a causa di un errato posizionamento nel forum, magari inseriti in una discussione non attinente oppure come risposta ad un messaggio fuorviante;
2. difficoltà di rendere "realmente" visibile il proprio scambio in un proliferare di messaggi
3. spostamento dei focus di discussione
4. pericoli di fraintendimento e di codifica aberrante (poter rileggere un messaggio alla luce di ciò che è stato comunicato dopo consente infatti di ricodificarlo, di attribuire nuovi significati magari lontani dalle intenzionalità comunicative del primo autor).
5. overload informativo,
6. derive comunicative che portano su altri binari l'attenzione dei partecipanti.

Si tratta di una tecnologia di comunicazione asincrona basata sul testo scritto, «un ibrido di comunicazione interpersonale e di massa così come di un linguaggio orale e scritto» (Jones 1998; 39) in cui i tempi dell'emittente e del ricevente non coincidono e la libertà di comunicare è vincolata alla propria disponibilità. Essendo testuale organizza l'informazione secondo le regole tipiche di questo registro, annullando il confronto diretto tipico della comunicazione in presenza il messaggio deve essere autosufficiente e avere autonomia comunicativa, quindi chiarezza, completezza e efficacia non potendo ricorrere, se non attraverso nuovi messaggi e quindi allungando il processo, per chiarimenti e delucidazioni.

Il forum viene iscritto tra le tecnologie di tipo "pull" e non di tipo "push", come la mail, in cui l'iniziativa

della comunicazione è presa dall'emittente e il soggetto ricevente si limita a ricevere le informazioni (Parola, 2002). E' dunque responsabilità dell'utente entrare nello spazio comunicativo e verificare la presenza di nuove informazioni.

Caratteristiche comunicative dello strumento

Chiunque si trovi per la prima volta di fronte ad un forum, avverte la sensazione di fatica, non naturalezza, disagio di fronte all'innovazione: insomma questo strumento non accende subito l'entusiasmo ma accentua il "peso della tecnologia". Questo succede perché, a differenza di altri strumenti di cmc, il forum non ripropone una situazione comunicativa già sperimentata dal soggetto, situazione a cui richiamarsi per capire le regole di funzionamento. Il forum nasce come lo strumento informatico per una comunicazione virtuale.

E' una tecnologia profondamente connaturata con la struttura tecnica della Rete e nasce in modo "deistituzionalizzato" proprio con l'obiettivo di «costruire una rete orizzontale di comunicazione capace di rendere disponibili i mezzi e le infrastrutture informatiche a chiunque» (Paccagnella, 2000; 23).

Si tratta di una comunicazione multi-a-molti costituita da tanti messaggi e singole risposte che tracciano nel tempo, e spesso con il contributo di diversi soggetti presenti in momenti diversi, i diversi percorsi delle numerose discussioni.

A differenza della mail che richiama il sistema della posta tradizionale o della chat che ricorda una chiacchierata telefonica, il forum risulta atipico. Forse proprio questo è la causa della numerosità riscontrata di usi impropri. Come per la mail e per la chat esiste una certa naturalezza e confidenza nella gestione, per il forum gli errori nascono nel dare per scontato, vista la relativa semplicità di accesso, la conoscenza delle regole comunicative che lo supportano.

Per riuscire a connotarlo si ricorre così a diverse metafore, come quella della piazza (non a caso forum) e della bacheca (non a caso i forum sono spesso definiti anche bacheche elettroniche) che ne accentuano alcune caratteristiche ma risultano incomplete da altri punti di vista. Se la *piazza* recupera la dimensione pubblica dello scambio, richiama il suo essere un luogo di incontro, la necessità di esprimere il proprio pensiero per alimentare la discussione e la possibilità di attivare sia scambi uno-a-molti che multi-a-molti, occorre integrare con la *bacheca* per evidenziare gli aspetti di asincronicità e di visibilità di questo scambio.

Questo strumento dunque unisce l'aspetto di estrema visibilità della propria comunicazione (i messaggi postati online sono visibili da tutti, l'autore non ha potere di renderne l'accesso limitato o di privatizzare i suoi messaggi) con quello della disponibilità costante della comunicazione. I messaggi restano fisicamente sempre presenti e a disposizione delle intenzionalità e disponibilità comunicative dei partecipanti.

Proprio la struttura del forum garantisce una visualizzazione molto accurata dell'andamento della discussione in corso (thread) e non è affidata alla capacità di archiviazione del singolo, come avviene invece nel caso della mailing list e al modo in cui sono evidenziati i contenuti nel "subject" del messaggio. Questa visibilità e comunicazione non privata richiama alcune difficoltà che si incontrano quotidianamente nella frequentazione di qualsiasi forum:

1. non corretto inserimento nel messaggio dovuto ad una non comprensione proprio della struttura comunicativa. Messaggi interessanti e significativi sul piano dei contenuti che perdono di efficacia a causa di un errato posizionamento nel forum, magari inseriti in una discussione non attinente oppure come risposta ad un messaggio fuorviante;
2. difficoltà di rendere "realmente" visibile il proprio scambio in un proliferare di messaggi
3. spostamento dei focus di discussione

4. pericoli di fraintendimento e di codifica aberrante (poter rileggere un messaggio alla luce di ciò che è stato comunicato dopo consente infatti di ricodificarlo, di attribuire nuovi significati magari lontani dalle intenzionalità comunicative del primo autor).
5. overload informativo,
6. derive comunicative che portano su altri binari l'attenzione dei partecipanti.

Si tratta di una tecnologia di comunicazione asincrona basata sul testo scritto, «un ibrido di comunicazione interpersonale e di massa così come di un linguaggio orale e scritto» (Jones 1998; 39) in cui i tempi dell'emittente e del ricevente non coincidono e la libertà di comunicare è vincolata alla propria disponibilità. Essendo testuale organizza l'informazione secondo le regole tipiche di questo registro, annullando il confronto diretto tipico della comunicazione in presenza il messaggio deve essere autosufficiente e avere autonomia comunicativa, quindi chiarezza, completezza e efficacia non potendo ricorrere, se non attraverso nuovi messaggi e quindi allungando il processo, per chiarimenti e delucidazioni.

Il forum viene iscritto tra le tecnologie di tipo "pull" e non di tipo "push", come la mail, in cui l'iniziativa della comunicazione è presa dall'emittente e il soggetto ricevente si limita a ricevere le informazioni (Parola, 2002). E' dunque responsabilità dell'utente entrare nello spazio comunicativo e verificare la presenza di nuove informazioni.

Ricadute formative

Proviamo a rileggere le caratteristiche sopra evidenziate mettendo in luce le ricadute che queste hanno sui processi formativi.

Proprio le caratteristiche prima evidenziate conferiscono a forum alcune ricadute positive sui processi di apprendimento. La "fissazione" e visibilità della messaggistica permettono di supportare le attività di metariflessione sull'andamento della discussione (viene consentita l'analisi di tutto ciò che è stato detto, consentendo agli utenti di rileggere più volte il testo coprodotto).

In questo modo, è sempre possibile ricodificare un messaggio successivamente; il processo di ricodifica, in base alla lettura delle successive risposte, favorisce l'apertura a nuove interpretazioni che nel tempo permettono a livello di gruppo di creare nuove conoscenze, mentre a livello del singolo di sviluppare le sue capacità argomentative.

Inoltre mette in evidenza l'interconnessione e la reticolarità non solo dal punto di vista dei contributi ma anche delle relazioni sociali. In particolare consente di analizzare gli stili di ognuno in relazione al grado di produttività e relazionalità.

Focalizzandoci sull'individuo, invece, questi aspetti consentono quasi di visualizzare le forme del suo pensiero: capire quali spunti attiva per comunicare, cosa riprende, come sintetizza, come connette le informazioni sono dati interessantissimi dal punto di vista dell'apprendimento e che generalmente richiedono impianti di ricerca per poterli recuperare. Invece ora diventano immediatamente disponibili, aspettano solo di essere letti e analizzati da chi ne riconosce il valore.

Altro aspetto di rilievo è dato dalla dimensione narrativa che l'attività di scrittura sostiene. Il forum consente al singolo di raccontarsi secondo i ritmi e le modalità che più ritiene opportuni.

L'analisi delle narrazioni «si occupa degli scambi sociali quotidiani attraverso cui le persone cercano di dare un senso alle loro esperienze» (Ochs, Capps 2001; 2). Nel forum le narrazioni vanno affrontate anche riconoscendone il valore aggiunto in quanto assumono la forma della co-produzione.

La discussione in forum ha sicuramente uno sviluppo più lento e meditato della discussione in chat.

Questo lo rende adatto per attività di confronto e riflessione. Ottimo è dunque il suo impiego in attività di analisi di caso, non adatto invece per altre tipologie di lavori, come nella soluzione di problemi rapidi o nei processi di presa di decisione. Sicuramente consente un buon livello di difesa dal fenomeno dello

spamming.

In chiave formativa il forum è dunque uno strumento che consente sia il supporto al lavoro di gruppo, sia una valutazione sui singoli soggetti; analizzandone gli specifici contributi, in termini sia di livelli di apprendimento raggiunti che di posizioni e ruoli attivati nella dimensione gruppale, è possibile al formatore ricavare preziose informazioni in relazione all'assessment (non a caso, oggi, alla base della ricerca sugli e-portfolio sta proprio l'uso del forum come repository di produzioni originali dei corsisti). Quest'ultimo aspetto costituisce, una profonda rivoluzione in chiave pedagogico-didattica.

Secondo Wallace (2000) i vantaggi sono, infatti, quelli legati alla funzione della metadiscussione, al permettere ai gruppi di raggiungere il consenso attorno alle regole, alla possibilità di analisi dei modelli comunicativi utilizzati, di far aumentare la tensione nel gruppo e alla garanzia di anonimato (libertà di opinione, maggiore apertura sull'intimo).

La possibilità di rispettare gli spazi e i tempi individuali gioca sicuramente a favore della motivazione in processi di apprendimento rivolti agli adulti. Non vincolare le attività a momenti formalizzati che obblighino le persone a orari e tempi di connessione è una delle caratteristiche e dei vantaggi da tutti riconosciuti alla metodologia dell'e-learning. Il forum a questo si presta proprio per il suo rispetto dei ritmi soggettivi. Tempi di *entrata e di uscita* sono lasciati alla decisione individuale. Anche se questo genera alcuni problemi dobbiamo precisare che le cause non sono imputabili alla flessibilità concessa dallo strumento ma risiedono altrove, nella motivazione in primo luogo.

Savery and Duffy [1995] sottolineano come la qualità dell'apprendimento, in una concezione costruttivista dell'apprendimento, si verifica quando:

1. l'apprendimento risulta un processo attivo e coinvolgente;
2. si innescano attività di costruzione della conoscenza;
3. chi apprende agisce ad un livello metacognitivo;
4. il processo attiva e implica la negoziazione sociale.

L'apprendimento significativo e collaborativo passa infatti attraverso lo scambio sociale, il confronto di punti di vista, la messa in comune del patrimonio di conoscenze e di competenze di ciascun membro del gruppo (Vygotski, 1934). Questi prerequisiti sono riscontrabili proprio in uno strumento in grado di supportare scambi comunicativi come quelli attivati in forum.

Organizzare le attività in Forum

Una volta analizzate le caratteristiche del mezzo proviamo ad entrare nel merito dell'impostazione delle attività online cercando di fare emergere le attenzioni del tutor per un'azione efficace.

Il forum rappresenta uno spazio comunicativo/formativo in grado di sostenere il gruppo in apprendimento. Ai fini dell'organizzazione e predisposizione dell'ambiente online, il tutor deve volgere l'attenzione alla creazione di uno spazio sociale: la costruzione di nuova conoscenza si avvia a partire dalla cura delle relazioni tra i soggetti prima ancora che dei contenuti.

Pensando alle attività da promuovere in forum due i livelli di riflessione del tutor: il primo consiste nell'ipotizzare le aree su cui intervenire attraverso lo strumento forum (socializzazione, l'approfondimento di tematiche specifiche), il secondo nell'ideare le modalità di implementazione e lancio dell'attività.

A quest'ultimo livello, il tutor deve prestare particolare attenzione a tre elementi che rappresentano il cuore di un buon avvio della discussione online: il titolo del forum, il manifesto ed il messaggio di benvenuto.

Riflettendo sul modello di formazione blended proposto in Puntouedu, il momento di socializzazione potrebbe essere avviato durante la prima giornata in presenza attraverso un breve giro di presentazione rispetto all'esperienza professionale dei singoli ed essere rilanciato in forum per recuperare gli assenti e per la condivisione di aree di interesse personali, hobbies. Uno spazio di questi tipo potrebbe rappresentare una buona palestra per la familiarizzazione dei discenti con la CMC e con la tecnologia. Se questo primo forum potrebbe avere una durata limitata nel tempo e circoscritta all'avvio delle attività, un forum di "chiacchiera informale" potrebbe accompagnare i corsisti lungo tutto il percorso formativo.

Accanto a questi ambienti a carattere più socializzante, l'e-Tutor potrebbe prevedere spazi dedicati all'approfondimento di tematiche particolarmente care ai discenti di approfondimento rispetto ai contenuti affrontati in piattaforma (ad esempio il portfolio, i piani di studio personalizzati...) dando alla discussione un taglio pratico-operativo per comprendere come possono essere declinati in aula.

Gli elementi costitutivi del Forum

Innanzitutto, il forum ha bisogno di un suo spazio di presentazione, di fornire ai partecipanti indicazioni precise di come vuole configurarsi, di rendere visibili, quei marcatori che consentono all'utente di orientarsi al suo interno attraverso l'indicazione di come il forum si colleghi al contesto in cui è inserito. Provando a concretizzare: cosa ci si aspetta nel forum? Quali obiettivi ha? Come intende svilupparsi nel tempo?

A volte i software consentono di visualizzare queste informazioni prima dell'ingresso nella discussione, predisponendo uno spazio dedicato al manifesto del forum.

Intendiamo con il termine manifesto la descrizione che appare quale prima informazione sullo spazio comunicativo del forum.

Proviamo ad indicare gli elementi che lo compongono e che, se non è presente questo spazio specifico, dovrebbero essere ripresi nel primo messaggio che apre la discussione:

1. il titolo del forum. Rappresenta una breve e sintetica introduzione (es. la pace);
2. la spiegazione dell'argomento. E' utile fornire in poche righe un dettaglio dell'argomento che introduca la discussione e che illustri, a chi sta per entrare, il taglio che questa assume (es. della pace voglio discutere a partire dai movimenti pacifisti di questi giorni, cosa i giornali accentuano e cosa nascondono);
3. il livello di presenza/assenza del moderatore. E' necessario dichiarare se è presente una funzione regolativa di questo spazio (che assume connotazioni diverse a seconda che il ruolo sia ricoperto da docente, tutor, moderatore, tecnico, ecc.) oppure se si tratta di un forum libero;
4. obiettivi. Si tratta di uno spazio per la discussione, la coproduzione (es. è uno spazio per archiviare i materiali o per risolvere dubbi e condividere problemi?);
5. il tempo di vita del forum;
6. i livelli di visibilità (aperto a tutti, al gruppo, al sottogruppo, ecc.).

Sarà cura del tutor scegliere un titolo del forum che sia sintetico, accattivante e identificativo rispetto alle attività ipotizzate.

Importante accogliere il discente all'interno del forum attraverso un messaggio introduttivo di benvenuto che ha la funzione di "delimitare il territorio" ribadendo le finalità dell'area e le ipotesi di lavoro evitando il potenziale disorientamento e spaesamento del discente. Trentin suggerisce che il messaggio contenga

parole calde, amichevoli ma allo stesso tempo dovrebbe avere un tono serio e solenne. Il messaggio introduttivo ha un alto contenuto informativo e contiene elementi riguardanti:

1. Le finalità dell'area/ gli obiettivi: il tutor deve ribadire quanto esplicitato nel manifesto del forum.
2. I prodotti ipotizzati: nel caso in cui l'area mirasse alla produzione di materiali descriverne le caratteristiche ipotizzate.
3. Le scadenze: la tempistica ipotizzata per l'organizzazione delle attività.
4. La durata del forum: esplicitare il periodo di disponibilità dello spazio di discussione che può rimanere aperto lungo tutto l'arco del percorso formativo oppure avere una durata limitata nel tempo.

Particolare attenzione deve essere posta al testo del messaggio: "deve essere ben scritto". Il consiglio che Trentin fornisce è quello di farlo "leggere ad un amico o ad un collega" affinché ci sia una verifica definitiva rispetto alla chiarezza e alla correttezza grammaticale e lessicale.

Le regole comunicative in Forum

Per una comunicazione in forum efficace e funzionale all'apprendimento del gruppo, è necessario che il tutor condivida coi discenti una serie di regole di comportamento online, le cosiddette regole di netiquette.

Nonostante esistano regole condivise e riconosciute in letteratura rispetto al "Netspeaking", così come è chiamato da G. Salmon, è importante evidenziare come il tutor debba, volta per volta, identificare modalità e "procedure" comunicative specifiche applicabili agli strumenti tecnologici in uso, alle funzionalità offerte dagli stessi e alle attività che intende promuovere in forum.

Di seguito ci soffermiamo su alcune regole comunicative condivise dalla comunità riguardanti diversi aspetti: la quantità della comunicazione, la qualità e pertinenza, la modalità relazionale e tecnica della comunicazione.

Regole di qualità:

Per stimolare i discenti alla lettura dei messaggi, è importante fornire Subject che sintetizzino e che siano identificativi degli stessi contenuti.

Nella comunicazione mediata da computer, venendo a mancare tutti gli aspetti non verbali della comunicazione è importante prestare attenzione alla chiarezza del messaggio al fine di evitare possibili fraintendimenti e mal comprensioni del testo. Il ricorso alle faccine può aiutare ad esempio, nella lettura del messaggio, ad interpretare positivamente e giocosamente una frase ironica.

Regole di quantità:

Un messaggio troppo lungo e corposo può scoraggiare l'utente alla lettura. È importante, in questo senso, invitare i discenti all'elaborazione di interventi relativamente corti, essenziali ma soprattutto articolati in paragrafi.

Regole tecniche:

Nel caso in cui lo strumento lo permetta, è possibile utilizzare grassetti, colori diversi, italico per evidenziare parti significative del testo.

Nel caso fosse necessario ricorrere alla funzione "quote" ("cita") rispetto ad altri messaggi, è importante ricordare ai discenti di eliminare le parti non in relazione con la risposta fornita al fine di alleggerire, dove possibile, la comunicazione.

Regole di relazione:

Importante trattare gli altri componenti del gruppo con educazione e cortesia, comunicare per produrre scambi costruttivi evitando sterili dibattiti e polemiche.

Ricordare, inoltre, ai discenti che l'utilizzo delle lettere maiuscole in rete significa URLARE. In caso è possibile ricorrere al maiuscolo solo per distinguere un punto importante o un titolo, sottotitolo dal resto del testo.

Anche l'utilizzo improprio di acronimi quali ASAP, IMHO (che stanno rispettivamente per as soon as possibile, in my humble opinion) potrebbe irritare i lettori che non ne comprendono il senso.

Con il termine netiquette intendiamo inoltre le *regole del gioco* condivise e concordate coi discenti volta per volta in relazione alle singole attività e al mezzo in uso.

Nel caso in cui il tutor volesse aprire un forum dedicato ad una prima socializzazione tra gli appartenenti al gruppo, potrebbe adottare diverse strategie di lavoro: decidere ad esempio di chiedere a ciascuno di presentarsi aprendo un nuovo thread in cui inserire come Subject il proprio nome e cognome, oppure invitare i discenti a rispondere al messaggio di apertura da lui postato. Potrebbe lasciare libera la presentazione oppure stimolare i discenti chiedendo di introdurre se stessi attraverso 5 aggettivi che li rappresentano. Importante negoziare coi discenti le modalità comunicative adottate all'interno del forum per un funzionamento corretto della conversazione.

- [Bibliografia](#)
- [Sitografia](#)

Le fasi della moderazione

Gli step della moderazione

Riflettendo sull'azione dell'e-Tutor è possibile evidenziare alcuni step relativi al processo di moderazione della comunicazione asincrona in rete.

Ad un primo livello emerge l'importanza della cura ed il presidio della fase di *accoglienza* del discente. Momento che rimanda alla funzione sociale del tutor preoccupato del rendere amichevole, caldo l'ambiente online. Importante, inoltre, è la predisposizione di momenti di *socializzazione* dei discenti finalizzati alla creazione e condivisione di un sistema valoriale comune: lavorare sui legami tra gli appartenenti al gruppo potrebbe stimolare ad una partecipazione attiva dei discenti alle attività proposte in forum. L'azione del tutor deve svilupparsi attorno alla dimensione del "*care and challenge*" creando un giusto equilibrio tra quello che è il prendersi cura del partecipante ed il lanciare input di stimolo per fare emergere la vitalità dei singoli protagonisti e delle discussioni.

Legato a questa dimensione è il fenomeno del *fading*: l'abilità dell'e-Tutor sta, con il passare del tempo, nel porsi sullo sfondo delle dinamiche comunicative di rete promuovendo l'autonomia dei singoli, la fiducia nelle proprie capacità e in quelle degli altri. Winograd, a questo proposito, sottolinea l'importanza della presenza e della risposta tempestiva del tutor in fase di lancio delle attività. Durante la prima settimana, sostiene l'autore, si assiste all'ansia di chi si chiede: "Ho fatto bene? Ho fatto male?" ed i discenti attendono con impazienza il feed-back del tutor e dei colleghi. Ad attività o discussione ormai avviate l'apprensione cala e il tutor si pone maggiormente in ombra: è riuscito a sviluppare un senso critico che lo aiuta a comprendere quando è il caso di intervenire, quando il caso di restare a "vigilare" e osservare quanto accade. Come si evidenzia nella *Tabella 1*

Manca tabella

Il tutor si opacizza ma non scompare dall'ambiente online ponendo particolare attenzione all'andamento delle discussioni. Di seguito alcune raccomandazioni al tutor per una efficace moderazione:

- Assicurarsi della chiarezza dei messaggi. Winograd sostiene che quando il tutor non è sicuro di avere interpretato correttamente il messaggio, anche gli altri discenti potrebbero non esserlo. Nel caso di messaggi ambigui è possibile intervenire esplicitando l'interpretazione del testo e chiedendone conferma/disconferma all'autore.
- Fare l'avvocato del diavolo: il troppo concordare uccide la discussione con il rischio che il tema sia stato solo sfiorato. Diventa importante stimolare nei discenti pareri discordanti, provare a porsi nella posizione contraria e chiedersi perché tale visione non possa essere altrettanto valida. E' ciò che G. Salmon indica come fenomeno del "me too": molta comunicazione in rete si sviluppa attraverso il semplice assenso senza aggiungere contributi significativi alla discussione.
- Non lasciare che il gruppo perda di vista l'obiettivo ricordando di tanto in tanto ai discenti gli obiettivi e le finalità della discussione.
- Fare il punto. Importante l'azione di recupero delle fila del discorso attraverso l'azione di "weaving", non del semplice riassunto ma del tessere le fila delle discussioni avviate online al fine di ricucire le diverse parti del discorso, ricreare una storia lineare, individuare punti salienti, i threads comuni, i disaccordi per rilanciare la discussione attraverso stimoli da "amico critico". Riassumere significa ripetere affermazioni, tessere significa organizzare le affermazioni apparentemente discordanti in un tutto coerente.

Elaborare un messaggio di chiusura e disattivare, laddove il sistema lo permette, la funzione di post dei messaggi.

La comunicazione mediata da CMC

Provando a riflettere sull'esperienza dei corsisti di Puntoedu, è importante che l'e-Tutor li accolga in un ambiente caldo, amichevole. Prima del loro ingresso nella classe virtuale, è importante avere predisposto la fase di accoglienza attraverso la creazione di un messaggio di benvenuto ai corsisti nel quale l'e-Tutor presenta brevemente le funzionalità dell'ambiente e le strategie di apprendimento sui quali intende fare leva quali ad esempio la costruzione di nuova conoscenza attraverso la cooperazione, il taglio pratico operativo dato alle discussioni in forum, ipotesi di produzione di linee di lavoro da sperimentare a scuola coi bambini, condivisione di materiali di approfondimento o materiali elaborati dagli stessi docenti. L'accoglienza del discente nell'aula virtuale si coglie anche attraverso l'ingresso in un ambiente progettato ed allestito con cura in cui sia manifesta l'azione e la presenza dell'e-Tutor. Soprattutto in fase iniziale, sarà importante lasciare ampio spazio ai discenti rispondendo in modo solerte agli interventi in forum, messaggi sia a carattere giocoso di prima familiarizzazione con la piattaforma sia di richiesta di aiuto, sia di lancio di input o stimoli. In fase di discussione ormai avviata, l'e-Tutor può presidiare con discrezione gli scambi comunicativi in rete, può incoraggiare l'argomentazione dei discenti e scoraggiare il semplice consenso e aggiungere un po' di pepe alle discussioni.

Importante però la sua azione del tessere le fila della discussione realizzabile attraverso diverse modalità: può decidere ad esempio di fare il punto ricorrendo ad un messaggio in forum, oppure ad un documento maggiormente elaborato in word, ad uno in Power Point arricchito da immagini, link e rimandi ipertestuali interni che aiutino a creare dei percorsi individualizzati di lettura.

Nel caso di forum a "tempo determinato", l'e-Tutor deve ricordarsi di postare un messaggio di chiusura ufficiale dell'attività e rendere il forum aperto solo in lettura.

Gli atteggiamenti in risposta alla CMC

I principali comportamenti in rete

Parallelamente alle diverse azioni evidenziate, il tutor deve prestare particolare attenzione agli atteggiamenti sviluppati all'interno dell'ambiente online. Proviamo ad entrare nel merito di alcuni di essi analizzando dapprima le possibili reazioni dei discenti ad un primo approccio con l'ambiente online, in un secondo momento i momenti tipici di un forum.

La Salmon distingue tre diverse risposte alla CMC:

- i nuotatori (swimmers) che si destreggiano bene all'interno dell'ambiente online;
- i wavers, vacillano e necessitano di aiuto e incoraggiamento in fase iniziale, arrivano dopo la maggior parte del gruppo, credono ci sia poco tempo per fare tutto, successivamente riescono bene e sono entusiasti.
- i drowners, chi sta per annegare. Si tratta di discenti in difficoltà nell'accesso, riluttanti nel chiedere o ricevere aiuto e dotati di scarsa motivazione. Il tutor si scontra contro le promesse non mantenute di collegarsi, con i lamenti per cui la CMC richiede tempo e fatica. Sono discenti che difficilmente socializzano e probabilmente riescono meglio se un "nuotatore" viene loro affiancato in qualità di mentore.

Fenomeni tipici della rete

In forum, l'e-Tutor dovrà inoltre fare i conti con fenomeni e atteggiamenti tipici legati non solo alle caratteristiche dei singoli ma anche alle dinamiche gruppali e comunicative che si sviluppano nel corso delle attività quali il silenzio, il presenzialismo, il lurking, l'off-topic ed il flame.

Il silenzio può riguardare l'intero gruppo in apprendimento oppure il singolo. Nel primo caso il tutor si trova di fronte ad una discussione morta o in fase di stallo, nel secondo caso la scomparsa dall'ambiente online riguarda alcuni singoli discenti. Diverse possono essere le cause che portano al silenzio, starà al tutor comprendere se si tratta di problemi tecnici di accesso dei discenti (i drowners di cui parlavamo), ristrettezze di tempo per cui diventa difficile conciliare i tempi di formazione/aggiornamento con quelli personali/privati oppure di calo di motivazione.

Fenomeno inverso al silenzio è quello del presenzialismo che si concretizza in quei discenti che cercano di affermare costantemente la propria esistenza/presenza in rete, talvolta debordando dal proprio ruolo e assumendo spesso caratteri da moderatore. Importante l'intervento del tutor che deve mirare al presidio dei confini tra i diversi ruoli.

Apparentemente legato al silenzio risulta il fenomeno del lurking, cioè di quei discenti che leggono ma non intervengono in forum. La loro presenza online, in questo caso, può essere restituita al tutor dai sistemi di tracciamento di cui le specifiche tecnologie sono dotate. Berge propone una rivalutazione di tale comportamento affermando che persino la semplice lettura dei messaggi porta ad un ampliamento della conoscenza del soggetto in apprendimento. G. Salmon utilizza la metafora della spugna (sponge) per descrivere questo processo di assorbimento delle informazioni e conoscenze. Chi partecipa attivamente alle discussioni può leggere il lurker nei termini di "scroccone" (freeloader) che utilizza i contributi degli altri senza dare nulla in cambio e di conseguenza prova forti resistenze nei confronti di atteggiamenti di questo tipo. Da ultimo, il fenomeno del lurking può essere rilevato in quei discenti che possiedono scarse competenze informatiche o di contenuto e che faticano a seguire le discussioni perdendosi tra i messaggi postati dagli altri colleghi.

Altro atteggiamento tipico che si sviluppa in forum è quello dell'off-topic, situazione in cui la discussione si allontana dal focus principale. Diverse sono le manifestazioni del fenomeno. La prima potrebbe essere quella del discente che posta un messaggio nell'area comunicativa errata per distrazione o per scarsa consapevolezza e riflessione rispetto ai confini dei diversi forum. La seconda è quella dell'inserimento di un contributo che si discosta dalla consegna perché non percepita nel modo corretto da parte del discente. La terza potrebbe manifestare l'esigenza dei discenti dell'apertura di nuovi spazi di comunicazione.

Il fenomeno del flaming si può sviluppare in due diversi modi: uno in cui i toni di discussione si accendono coinvolgendo pochi soggetti, l'altro in cui la comunicazione si sviluppa come una palla di neve che si ingrossa sempre più.

La classe virtuale dell'e-Tutor Puntoedu, composta da insegnanti carichi di diversi impegni professionali e familiari potrebbe essere soggetta al fenomeno del silenzio in rete. Sta all'e-Tutor fare leva sugli interessi e sulle esigenze pratiche dei discenti affinché l'ambiente online venga vissuto come risorsa preziosa e non come peso o lavoro aggiuntivo per il corsista. La lettura della funzionalità e del valore aggiunto della classe virtuale dipende molto dalle percezioni trasmesse ai discenti dall'e-Tutor: per avere buone probabilità di successo delle attività promosse, è importante che l'e-Tutor per primo vi creda e sia in grado di trasmettere una comprensione positiva dello strumento. La promozione in presenza delle attività in forum, ad esempio, può aiutare l'e-Tutor ad arginare il fenomeno e a stimolare una partecipazione attiva da parte dei corsisti.

Strategie risolutive dell'e-Tutor

Le strategie di coping del tutor

Per stimolare la scarsa partecipazione alla discussione in gruppo, Winograd suggerisce di invitare un discente (Mr. X), sulla base delle sue competenze e abilità, attraverso e-mail ad intervenire nella conference. Una seconda strategia è quella di invitare l'autore del messaggio in forum a contattare Mr. X ricorrendo al canale privato "pregandolo" e stimolandolo ad intervenire nella discussione.

Al fine di fronteggiare i messaggi off-topic che si allontanano dal focus della discussione, Winograd suggerisce di fare un copia/incolla del messaggio, rimuoverlo dal forum e spedirne una copia all'autore pregandolo di ri-postarlo nell'area adatta.

Per quanto riguarda i toni molto accesi all'interno del gruppo, è importante che il tutor non rimproveri pubblicamente l'autore del messaggio "infiammato". Spesso il quarrel viene gestito direttamente dai

membri del gruppo. In caso contrario il tutor deve essere pronto a rimuovere con prontezza il messaggio spiegando all'autore il motivo della cancellazione.

Le strategie risolutive delineate da Winograd in relazione alle discussioni in fase di stallo sembrano partire da alcuni obiettivi e presupposti centrati sulla valorizzazione del singolo e delle specifiche competenze.

I messaggi personali, contrariamente ai messaggi collettivi, attirano maggiormente l'attenzione del destinatario chiamato direttamente in causa. L'obiettivo che ne deriva è quello di stimolare la discussione in forum attraverso il contatto diretto privato/personale tra e con i singoli. La probabilità di successo dell'azione del tutor diventa elevata se mirata ad un soggetto specifico di cui si conoscono i punti di forza: l'obiettivo, in questo caso, è agire sulla valorizzazione dell'intervento del singolo utente per rianimare la discussione.

Per fronteggiare il fenomeno del lurking facciamo riferimento ad alcune strategie fornite dalla Salmon:

- verificare che tutti i discenti sappiano postare e rispondere ad un messaggio;
- predisporre una palestra per gli esercizi e un'area sociale di scambio informale;
- lasciare tempo ai partecipanti per avvicinarsi e familiarizzare con l'ambiente online e la CMC;
- verificare l'assenza dei discenti in tutti i forum: qualcuno potrebbe essere attivo in un forum piuttosto che in un altro;
- verificare che non ci siano presenzialisti a "dominare" la messaggistica;
- rinominare i lurkers con "browsers" e preoccuparsi meno per loro.

Nello specifico di Puntoedu, l'e-Tutor, per contrastare la scarsa partecipazione dell'intero gruppo alle discussioni in forum, può stimolare i discenti in modo diretto ricorrendo ai momenti di formazione d'aula. Nel caso si tratti di casi isolati, può intervenire in forma privata via posta elettronica come suggerito da Winograd.

Nel caso di off-topic, invece, l'e-Tutor ha la possibilità di spostare il messaggio "fuori contesto" nel forum di riferimento spiegando all'autore, attraverso il canale privato, il motivo della propria azione. Nel caso di interventi che si discostano dalle finalità della classe virtuale (ad esempio questioni di servizio, ...), l'e-Tutor può invitare l'autore del messaggio a rivolgere il proprio contributo alle discussioni che si stanno sviluppando a livello nazionale.

BIBLIOGRAFIA

Trentin G. (a cura di), *Telematica e formazione a distanza. Il caso Polaris*, Franco Angeli, Milano 1999.

Il volume, focalizzandosi sul caso Polaris, analizza gli elementi base di un corso di formazione in rete e fornisce suggerimenti pratici di gestione, moderazione delle attività online al tutor.

Fata A., *Gli aspetti psicologici della formazione a distanza*, Franco Angeli, Milano 2004.

All'interno di un quadro generale della formazione e della formazione a distanza l'attenzione si concentra sull'individuo nel contesto online. In particolare, vengono descritte le diverse tipologie di interazione online, in riferimento alla CMC, alla costruzione di comunità di pratica e di apprendimento.

Calvani A, Rotta M., *Fare formazione in Internet. Manuale di didattica online*, Edizioni Centro Studi Erickson, Trento 2000.

Il volume rappresenta un manuale sulla formazione in Internet ed è strutturato in tre sezioni: tipologie della comunicazione in presenza, a distanza, in rete e componenti dell'online learning; progettazione e allestimento dei corsi online: problematiche fondamentali; Apparati (schede di approfondimento, bibliografia ragionata, ...). E' possibile approfondire la tematica della tutorship online (tipologie di tutor, competenze...).

Rivoltella P.C., *Costruttivismo e pragmatica della comunicazione on line. Socialità e didattica in Internet*, Erickson, Trento 2003.

Il volume avanza la teoria per cui la Rete non deve più essere concepita come un «luogo altro», ma come uno scenario di azione, una delle tante situazioni sociali e comunicative in cui siamo quotidianamente impegnati. In particolare, una sezione del testo è dedicata all'approfondimento del passaggio dalla comunicazione in presenza (CiP) alla comunicazione mediata da computer (CMC).

Salmon G., *E-Moderating: the key of teaching and learning online*, Kogan Page, London 2000.

Manuale di approfondimento sulla figura dell'e-moderator, sul suo ruolo, competenze, sui 5 step della moderazione.

SITOGRAFIA

Titolo: eModerators

URL: <http://www.emoderators.com/>

Descrizione: Sito di Zane Berge e Mauri Collins in cui è possibile trovare un vasto repertorio di articoli riguardanti l'insegnamento in rete e l'uso di Internet in ambito scolastico e universitario. Il sito è ricco di risorse bibliografiche, articoli, saggi sul tema della tutorship, delle tecniche di moderazione e facilitazione dell'apprendimento all'interno di comunità virtuali, delle regole comunicative in rete.

Titolo: Newsletter Form@re

URL: <http://www.formare.erickson.it/>

Descrizione: Newsletter mensile per la formazione in rete. Il sito, a cura di Antonio Calvani, vede la collaborazione di diversi atenei italiani (Università degli Studi di Firenze, Università degli Studi di Macerata, Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano...) e offre, oltre all'archivio delle newsletter, segnalazioni di eventi, link, un glossario utile per orientarsi all'interno dei nuovi scenari comunicativi, risorse bibliografiche...

Titolo: TACTIX (Training and Communications technology in context)

URL: <http://www.fastrak-consulting.co.uk/tactix/index.html>

Descrizione: il sito contiene una serie di articoli di Clive Shepherd riguardanti l'e-learning. In particolare, è possibile trovare documenti di approfondimento sull'e-tutor quali: "[The real-time online tutor](#)", "[The asynchronous online tutor](#)" (reperibili alla pagina: <http://www.fastrak-consulting.co.uk/tactix/features.htm>).

Titolo: Learning Community

URL: <http://learningcommunity.info.it/>

Descrizione: si tratta di un ambiente online di discussione e di repository di articoli, paper, narrazioni di casi relativi all'utilizzo della rete nei processi educativi e formativi.

Titolo: elearningtouch

URL: <http://www.elearningtouch.it/>

Descrizione: Community di progettisti e-learning il cui intento è quello di creare una comunità di pratica dei professionisti dell'e-learning. E' possibile trovare segnalazioni di articoli, convegni, ...