

Tutor online per un MOOC : ascolto, interazione, multifunzionalità

Elena Giusti

The lack of published research on MOOC facilitators' experience and practices leaves a significant gap in the literature.

(T. R. Liyanagunawardena et al., 2013)

II MOOC

Il 15 Maggio 2016 si è concluso il MOOC "Biblioteca digitale in teoria e pratica"¹ creato e tenuto dalla professoressa Anna Maria Tamaro, in collaborazione con alcuni bibliotecari digitali provenienti dal Master internazionale DILL Digital Library Learning. Il MOOC fa parte dell'offerta dei numerosi corsi online ospitati da Emma European Multiple MOOC Aggregator², progetto pilota finanziato dalla Comunità Europea che offre una piattaforma per raccogliere ed erogare corsi multidisciplinari online gratuiti aperti a chiunque tramite una semplice iscrizione.

Per la descrizione completa del corso con riflessioni sulla pedagogia e sulle modalità didattiche, rimando all'intervento elaborato dalla sua stessa autrice e insegnante "Putting the users into digital libraries: reflections on a MOOC teaching experience"³ pubblicato sul blog DLIS di Open Edition.

Qui vorrei rielaborare a posteriori l'esperienza del MOOC dal punto di vista del

1

https://platform.europeanmoocs.eu/course_biblioteca_digitale_in_teoria_

² <https://platform.europeanmoocs.eu>

³ <https://dlis.hypotheses.org/642#more-642>

tutor, allo scopo di fissare buone pratiche e linee guida utili per un tutor online. In questa sede occorre ribadire che uno dei principi alla base della pianificazione del MOOC è il medesimo che sta alla base dell'idea di biblioteca digitale partecipativa: considerare i partecipanti come co-creatori attivi di contenuti digitali che arricchissero quelli del MOOC stesso.

L'approccio scelto per il MOOC partiva dal fornire un percorso ricco di contenuti di cui fruire ma anche spunti per una discussione virtuale. Nella comunità di apprendimento che si è voluta costruire i membri contribuiscono, consapevolmente o meno, a creare l'enciclopedia della comunità, l'insieme delle conoscenze della comunità stessa sull'argomento specifico. Il risultato ha visto un corso online con più di 800 iscritti, per la maggior parte insegnanti ed educatori, ma anche bibliotecari, studenti e curiosi digitali. È stato accolto da grande entusiasmo, e in questo senso si può forse dire che il MOOC abbia intercettato la voglia di portare innovazione nell'insegnamento e nella didattica.

Le lezioni venivano aperte ogni settimana, per una durata complessiva di 4 settimane intense di corso, conversazioni e attività. Il MOOC rimane ancora oggi disponibile sulla piattaforma, come tutti i suoi materiali e videolezioni, in modalità *'self-paced'*, senza una scadenza e secondo il ritmo personale di ciascuno.

Il ruolo di tutor

L'argomento al centro del MOOC è di per sé invitante, e l'hanno dimostrato l'alto numero di iscrizioni e le manifestazioni di entusiasmo specialmente nella fase poco precedente l'inizio delle lezioni. Garantire però che l'entusiasmo porti ad una vera esperienza di apprendimento è tutt'altro che scontato, e una vera prova per i curatori del MOOC.

I ruoli che hanno costituito l'équipe di figure di riferimento per i partecipanti sono stati:

- il **docente** ha progettato la struttura complessiva del MOOC, organizzando contenuti, unità e attività; ha formulato ed erogato la gran parte dei contenuti, è stato il punto di riferimento per chiarimenti sulla metodologia di fruizione e di svolgimento del compito finale;
- i **co-autori** ricercatori ed esperti che hanno curato contenuti, struttura e attività di lezioni specifiche dedicate agli argomenti di cui ognuno è esperto;
- l'assistenza tecnica di EMMA;
- il **tutor**

È di quest'ultimo ruolo che vorrei raccogliere alcune riflessioni.

Ho partecipato ufficialmente con il ruolo di tutor del MOOC, ma anche come studente e co-autrice dei contenuti didattici al pari di tutti gli altri partecipanti. Il tutor non si limita a occuparsi dell'organizzazione del percorso di apprendimento, ma è coinvolto attivamente nel percorso stesso.

Chi è il tutor e cosa deve fare

Il ruolo di tutor da me svolto per questo MOOC è una figura estremamente multifunzionale che, in sintesi, **sostiene e migliora la qualità complessiva del percorso di apprendimento collaborativo tramite strategie di facilitazione per la fruizione delle unità didattiche, la comunicazione e l'interazione**. Nell'ambito di questo percorso educativo in particolare, la funzione di tutor si è identificata principalmente con l'obiettivo del MOOC stesso di favorire e sostenere nel percorso una comunità di apprendimento virtuale, costruendo un ambiente di *networked learning* duraturo.

Una prima implicazione di questo principio: garantire una presenza continua, attiva, efficace; preoccuparsi di essere un riferimento 'visibile', empatico e decisivo nelle situazioni di confusione (specialmente sulla comprensione dei compiti e delle attività), fraintendimento o sconforto.

Elenco in seguito gli aspetti e le funzioni più

specifiche, insieme alle attività quotidiane che tali funzioni hanno previsto.

A. Gestione della comunicazione virtuale

Un tutor online è in grado di avviare, moderare e gestire le dinamiche della comunicazione online.

Nell'attività giornaliera dedicata a questo, gran parte del mio tempo è stato dedicato a leggere e rispondere, con pazienza e il più possibile, agli interventi che necessitano di una risposta o che meritano un commento perché particolarmente interessanti, soprattutto quando aggiungono qualcosa alla conversazione. Non è banale ripetere quanto sia importante dare un feedback ai partecipanti. L'interazione favorisce l'apprendimento: costruire conversazioni partecipate implica partecipare a propria volta, seguire il filo del discorso in ogni intervento e aggiungere contributi utili (non limitarsi a commentare senza aggiungere contenuto). Commentare le riflessioni dei partecipanti è utile a dar loro un primo feedback, dimostra loro che il tutor è attento e in grado di comprendere e di replicare in modo chiaro e diretto.

Come tutor mi sono occupata di tenere sotto controllo tutti gli spazi virtuali dedicati al MOOC, su cui dare prontamente tutte le comunicazioni veloci, le informazioni e novità su tempistiche e scadenze.

Gestire la comunicazione all'interno di ogni ambiente virtuale significa rispondere alle domande dirette tramite messaggistica privata, partecipare all'interno di discussioni

o nelle conversazioni centrate su un tema.

B. Facilitare l'uso della tecnologia predisposta all'apprendimento

Lo staff di EMMA è stato un grande sostenitore in questo, agevolando enormemente il compito fornendoci tutorial elaborati ad uso di insegnanti e tutor, oltre a un sostegno tecnico sempre presente e pronto a rispondere. EMMA era un ambiente nuovo per i partecipanti e anche per gli autori del corso, ma presto si è scoperto essere progettato con un'interfaccia intuitiva e un corredo di strumenti immediati.

Nell'ambito di questa funzione mi sono occupata di:

- Realizzare tutorial e grafiche esplicative, gradevoli e facilmente navigabili (una forma molto apprezzata dai partecipanti), che illustrassero gli strumenti di EMMA per arricchire l'apprendimento personale, l'uso della piattaforma per interagire con la comunità e le istruzioni sul compito finale
- Controllare l'ordine, la disposizione, i materiali caricati e gli strumenti di supporto alle lezioni.
- Garantire i materiali disponibili in entrambe le lingue, fornire prontamente la traduzione di contenuti quando richiesta.

C. Coltivare la comunità di apprendimento, stimolare conversazioni sulla piattaforma e sui social network come ambienti paralleli di discussione

Lo considero uno degli aspetti più complessi.

Le caratteristiche dei MOOC prevedono oltre all'alta partecipazione, la sostanziale libertà dei partecipanti di sentirsi coinvolti, di svolgere le attività previste, nonché di completare il corso. Tutto questo ha messo alla prova l'obiettivo di questo specifico MOOC di costruire una comunità di apprendimento attiva e duratura. Il tutor doveva puntare sul coinvolgimento.

La progettazione del corso da parte della docente ha da subito predisposto un'organizzazione di strumenti e attività per il coinvolgimento dei partecipanti come co-autori del corso.

Incoraggiare la nascita di una comunità di apprendimento virtuale funzionale agli obiettivi di apprendimento del MOOC implica per il tutor un'attenzione e una partecipazione solerte a tutte le dinamiche che si sviluppano su tutti gli spazi virtuali predisposti, e monitorare la partecipazione delle persone.

Strategie attuate per stimolare il coinvolgimento sono state:

- **Messaggio di benvenuto e periodici post riassuntivi delle attività**

Come tutor mi sono preoccupata che i luoghi di Conversazione e interazione venissero prima tutto 'popolati' e animati da una partecipazione controllata. Il messaggio di iniziale benvenuto insieme all'invito a presentarsi alla comunità sono stati fondamentali come primi passaggi per

conoscere le persone e avviare l'interazione.

- **Monitoraggio della conversazione**

Nel monitorare il tutor doveva essere pronto a intervenire nel momento in cui la conversazione risultasse stagnante, orientarla verso ragionamenti più interessanti quando prendeva una direzione poco stimolante al dibattito, o ricordando l'argomento principale quando tendeva ad uscire dal tema.

- **Stimolare interventi mirati**

Perché i partecipanti si sentano co-autori, il tutor doveva stimolare il dialogo, ma soprattutto individuare le persone che avessero qualcosa di interessante da aggiungere, e invitarli a farlo. A questo scopo mi sono servita dei profili forniti dai partecipanti stessi nel momento in cui si sono presentati. Dopodiché ho provveduto a invitare le persone di maggiore esperienza o conoscenza da condividere ad arricchire le discussioni, contribuire all'approfondimento degli argomenti affrontati. È necessario partire sin dall'inizio con questo genere di input: in seguito in molti hanno spontaneamente segnalato risorse che conoscevano all'interno delle conversazioni. In seguito, animare l'attività online ha visto coinvolgere anche comunità diverse non solo quella di insegnanti e bibliotecari.

- **Pianificare attività collaborative parallele al corso**

Assieme alla docente, ho coordinato e

comunicato attività che stimolassero i partecipanti a costruire in modo collaborativo nuove risorse consultabili e usabili nel tempo: costruzione collettiva di un WEB APP Registry e di un Wiki Digital Libraries Registry, l'invito a contribuire alla redazione di una newsletter settimanale.

- **Lanciare periodicamente sondaggi o domande che invitassero i partecipanti a condividere proprie esperienze significative.**

A questo scopo sono state curate altre strategie, come la gestione di canali social network, la realizzazione di newsletter settimanali, pubblicazione regolare di post sul blog del MOOC, tutti sempre mirati e con una precisa funzione.

Sintetizzo in seguito alcune considerazioni su questo punto elaborate dopo l'esperienza:

- La **Conversazione** è stato lo strumento principale per il coinvolgimento in una comunità di apprendimento attiva. La piattaforma di EMMA agevola questa possibilità, fornendo due 'tool' specifici per realizzarla: un **forum** (uno spazio denominato appunto 'conversation') presente in ogni singola pagina del corso; un **blog personale** per ogni partecipante, dove ogni post aggiunto va a formare la raccolta dei post del **blog del MOOC** tramite un semplice 'tagging'.

- Anche se durante il corso è prevedibile un cambio di scelte e di policy, è stato utile pianificare l'uso dei social network in fase di preparazione del MOOC, elaborando un 'communication plan' (quali account, per quali funzioni, quali tipologie di post pubblicare e con quale frequenza); ma anche lanciando sondaggi tra i partecipanti sui social network più familiari per l'uso quotidiano e per scopi di apprendimento: il communication plan elaborato è stato confrontato con le preferenze risultanti.
- I contenuti social network hanno sempre seguito il filo del corso, riferendosi all'attività svolta su EMMA, ad ogni modo abbiamo fatto attenzione a non usarli per ripetere gli stessi post, ma per condurre discussioni parallele e condividere altre risorse, lanciare periodicamente sondaggi o domande che invitassero i partecipanti a condividere proprie esperienze significative.
- Dopo l'ambiente EMMA, il gruppo Facebook è risultato il luogo più usato per l'interazione e la condivisione di risorse. Twitter non ha generato traffico al pari di Facebook, ma è stato utile per condividere materiale prodotto dal MOOC (immagini ma anche 'citazioni' dalle conversazioni): merita di essere curato meglio in una prossima edizione

- Il blog del MOOC è stato utile per lanciare argomenti di discussione legati alla discussione principale della settimana (sintesi della valutazione tra pari, dei risultati di sondaggi e questionari, riflessioni su eventi di interesse), e questo ha generato una partecipazione notevole; non solo, i "blogger" del MOOC hanno reso questo spazio un 'Reflective blog': usato dalla maggior parte per condividere riflessioni personali sui temi la settimana, impressioni e sensazioni sul percorso, sugli stimoli ricevuti, sull'impegno richiesto dal corso online, o difficoltà a svolgere un compito assegnato. Una tendenza spontanea, che ritengo un tutor debba favorire, perché favorisce la comunicazione e l'interazione della comunità.
- La **newsletter** settimanale è stato uno strumento innovativo strategico per mantenere alto e vivo l'interesse, riassumere e approfondire tematiche discusse durante la settimana, sintetizzare le conversazioni di maggiore interesse, stimolare a seguire lo sviluppo delle lezioni e della discussione, aprire i partecipanti alle realtà esistenti a livello internazionale coinvolgendo bibliotecari digitali esterni, portando casi di studio utili per i partecipanti al MOOC per avere un'idea concreta da un'esperienza, infine seguire il percorso di studio

della comunità.

D. Monitorare lo stato di avanzamento del percorso e il progresso dei partecipanti

Si tratta di un aspetto importante della funzione tradizionale di un tutor.

Considerando di nuovo le caratteristiche del MOOC come corso di apprendimento libero e massivo, e dato che il MOOC in questione ha previsto attività del tutto facoltative, come tutor mi sono preoccupata di verificare l'effettiva comprensione di contenuti e consegne per le attività da svolgere, nonché di osservare attentamente lo stato d'animo espresso dai partecipanti. In questo sono stata agevolata molto dall'espressività diretta dei partecipanti stessi, che puntualmente comunicavano l'avvenuta consegna del compito, e che si sono serviti di tutti gli strumenti a loro disposizione per commentare ed esprimere eventuali dubbi o difficoltà.

Inoltre gli strumenti informatici della piattaforma permettono di osservare l'attività giornaliera complessiva sulla piattaforma, ma non di osservare quella del singolo studente. Il docente/tutor riceve i compiti svolti degli studenti (consultabili da una scheda specifica della propria bacheca personale) ma non ha la possibilità di avere una panoramica dei compiti svolti da un partecipante in particolare (mentre ogni partecipante può verificare il proprio livello di completamento del corso, calcolato su base automatica dalla piattaforma stessa in

forma di percentuale). La verifica da parte dei tutor o dei docenti del livello di presenza e di completamento del corso da parte dei partecipanti è stata possibile solo tramite la lettura giornaliera e continua dei forum o dei blog.

La gestione del tempo in tutto ciò è di fondamentale importanza, e forse l'aspetto di coordinamento più difficile da padroneggiare. La cadenza settimanale del corso è un importante punto di riferimento per organizzare le attività; ciò nonostante, il tutor deve essere in grado di riprogrammare il tempo e le priorità secondo le nuove esigenze o richieste che si presentano.

Funzioni, capacità e competenze

L'esperienza mi ha portato ad applicare o a sviluppare capacità e competenze, di nuovo, interdisciplinari:

- **Competenze di didattica:** nella rielaborazione di contenuti in attività di sintesi, e allo stesso tempo nel guidare il partecipante a rielaborare i contenuti; nell'applicare strategie di approccio connettivista, nella gestione di risorse multimediali ai fini dell'apprendimento; nel valutare le difficoltà di apprendimento in base al contesto;
- **Competenze tecniche:** conoscenza della piattaforma e degli strumenti di apprendimento disponibili (CMS per la gestione di lezioni e materiali,

piattaforma per la gestione dei file video, 'toolkit' strumenti di apprendimento personalizzato, dashboard per il monitoraggio dell'attività, interfaccia del partecipante);

- **Competenze bibliotecarie:** come un bibliotecario digitale, è stato necessario approfondire la conoscenza relativa al Copyright in rete e ai rischi di plagio (e come evitarli), all'accesso delle risorse e al corretto uso di materiale digitale circolante in rete.

Capacità e conoscenze trasversali:

- Capacità comunicative, fondamentali, che devono applicarsi in tutte le occasioni di interazione con i partecipanti, in sinergia con la conoscenza degli strumenti informatici;
- Gestione di social network;
- Conoscenze informatiche: mi sono servita quotidianamente di vari strumenti Office: Power Point e Draw per realizzare tutorial e grafiche, Word processor per elaborare testi, fogli di calcolo come elementi a supporto del monitoraggio, nonché di uno specifico programma per creare infografiche (come supporto agli studenti per visualizzare i contenuti); quest'area di conoscenze comprende la capacità di produrre file digitali definendone le proprietà descrittive e

di accesso adeguate;

- Capacità di scrittura e di traduzione;
- Controllo e ‘diplomazia’, nel gestire la comunicazione;
- Pazienza;
- Esplorare la rete a scovare le risorse di interesse;

Ritengo che le capacità relazionali e comunicative siano le più importanti, che l’abilità più importante di un tutor debba essere **la capacità di ascolto**, comprensione delle necessità e quindi comunicazione con le persone soprattutto attraverso strumenti e ambienti virtuali.

Il tutor online dovrebbe avere o sviluppare competenze specifiche di comunicazione digitale per scopi educativi; creare tramite questi un ambiente usabile e gradevole, che favorisca la partecipazione e la navigabilità e la creatività; che renda più facile e comprensibile ai partecipanti l’uso della tecnologia a disposizione.

Difficoltà dei partecipanti e strategie di ascolto

Raccogliere e rielaborare i dati sulla ‘Learner experience’ è operazione fondamentale da compiersi alla fine del percorso. Attendiamo con ansia i risultati dello studio condotto in questo senso da una studentessa del master DILL: saranno l’aspetto più importante per fare il bilancio del MOOC.

Qui vorrei sottolineare successi e difficoltà che ho potuto riscontrare durante il corso stesso, in qualità di figura di riferimento e di

supporto per gli studenti.

I livelli di partecipazione attiva sono stati molto diversi, ma è stata individuato un gruppo di partecipanti diventati attivi co-autori del corso. Sono soprattutto questi ad aver vivificato anche la comunità sui social network: ritengo che al tutor spetti di mantenere vivo e continuo questo entusiasmo.

Difficoltà sono state percepite in relazione a:

- Piena e agevole fruizione dei contenuti in lingua inglese (i sottotitoli o le traduzioni scritte per molti non sono sufficienti e non risultano pienamente usabili);
- Il rispetto di scadenze, senso di mancanza del tempo per fruire di tutti i contenuti messi a disposizione e svolgere tutte le attività: a questo proposito ho cercato di indagare meglio su questo sentimento largamente espresso, e ho potuto scoprirne l’origine con piacere perché dovuto a un sentimento positivo: Il malcontento dovuto a questa difficoltà in questo caso si lega al sincero interesse e alla volontà da parte dei partecipanti di partecipare attivamente a tutte le attività e completare il corso;
- Tipici rischi della Computer Mediated Communication dovuti in primo luogo ad alcuni problemi con la piattaforma, sempre prontamente risolte grazie

- all'intervento dei tecnici;
- Problemi di gestione degli interventi sui social network, nel momento in cui in molti usavano lo spazio per domande più adatte alla messaggistica privata, come la possibilità o meno di ottenere l'attestato di frequenza, lo stato di avanzamento personale sulla piattaforma, ecc. Questo problema può essere ovviato chiarendo con maggior forza, sin dall'inizio, la funzione specifica degli spazi social e dei messaggi privati, la quale forse non è stata marcata con chiarezza. Un documento di regole di netiquette condivise, composte non come imposizioni ma come suggerimenti di buona condotta, può risolvere questa difficoltà.

Un esercizio che ho trovato utile è stato quello di operare una sorta di **sentiment analysis** del MOOC, ma senza alcun algoritmo o strumento di calcolo se non la lettura e la sensibilità del tutor. Ho provato a cogliere le sensazioni trapelanti dai commenti, a considerarli in base alle esperienze e professionalità dei partecipanti, e poi a rivellarli nel tono più delicato possibile, in un post condiviso sul blog del corso. Le Conversazioni avviate o nate spontaneamente al di fuori dei compiti del corso sono state la fonte principale per cogliere gli stati d'animo all'interno del

dialogo. L'esperimento ha avuto una funzione positiva anche come forma di incoraggiamento per i partecipanti: condividere un post sulla 'sentiment analysis' è servito a far sentire i partecipanti ascoltati, e tenuti in considerazione dal punto di vista della loro "intelligenza emotiva", oltre a ribadire la presenza del tutor come punto di riferimento per loro.

Alcune considerazioni per il futuro

La presenza di un tutor facilitatore strutturato, "usabile" come riferimento da parte dei partecipanti è senza dubbio un fattore di successo degli obiettivi di apprendimento di un MOOC. Lo strumento predisposto da EMMA per la social network analysis ci ha fornito una panoramica dell'interazione: è ben visualizzato il grado di relazione che c'è stata tra tutor e partecipanti (quella più fruttuosa), ma anche tra partecipanti e co-autori del MOOC e dei partecipanti tra di loro (le conversazioni): l'interazione con il tutor, per diversi motivi e con diverse modalità, è sempre stata molto ricercata.

Da parte del tutor stesso sarebbe interessante da sperimentare l'assegnazione di ruoli-guida a singoli partecipanti, mano a mano che si definiscono le personalità nell'ambiente di interazione online (l'esploratore di risorse da condividere, l'animatore, la commentatrice, chi riassume i contenuti discussi e i punti sottolineati, ecc.): in un MOOC di oltre 800 partecipanti potrebbe agevolare le funzioni del tutor di

monitorare la comunicazione.

La gestione della comunicazione virtuale potrebbe essere agevolata dalla condivisione di regole di 'netiquette' per il comportamento su piattaforma da parte di tutor e partecipanti, da rendere pubbliche sin dalle fasi preliminari di preparazione al

MOOC.

La newsletter è stata un'occasione per noi di sperimentare quanto la scrittura digitale destinata alla lettura in rete sia peculiare: sicuramente questa consapevolezza è da migliorare in vista di prodotti ancora più apprezzabili.