

## Riflessioni sul ruolo dell'e-tutor

Immacolata Murano

A Firenze lo scorso 27 settembre si è svolta la giornata in presenza della seconda edizione del Corso nazionale “La figura di e-tutor nei corsi a distanza sulla piattaforma aibformazione.it”, organizzato e promosso dalla Sezione Toscana dell’Associazione Italiana Biblioteche, con l’obiettivo principale di fornire ai corsisti competenze tecniche, didattiche, umane-relazionali che devono appartenere al ruolo dell’e-tutor.

### Descrizione del corso

Oltre agli associati provenienti da diverse sezioni AIB d’Italia e ad alcuni non soci, il corso ha visto anche la partecipazione di alcuni e-tutor junior, formati nella prima edizione tenutasi a Roma lo scorso 30 maggio, che hanno svolto le attività di tutoraggio in affiancamento alla web master della piattaforma Aibformazione, Maria Accarino.

Il progetto formativo, articolato in un modulo di 25 ore, pari a 1 credito formativo, valevole per l’aggiornamento professionale, è stato erogato in modalità *blended learning*, ossia con una lezione frontale in presenza di 8 ore e un ciclo di studio a distanza diviso in due momenti: 1) *learning community* comprendente le attività a distanza per il lavoro di gruppo e 2) *action learning* per le attività a distanza riferite al lavoro individuale, per un impegno complessivo a distanza pari a 17 ore.

Il compito individuale ha riguardato la realizzazione dell’agenda personale dell’e-tutor e la consegna facoltativa del portfolio delle competenze, a titolo di bonus aggiuntivo.

Per le attività in e-learning, siamo stati organizzati in piccoli gruppi composti da 3 o 4 persone, le cui diverse capacità e le differenziate esperienze lavorative sono state individuate dopo la somministrazione di un test iniziale, prima dell’apertura del corso.



Fig. 1 Il gruppo Arancione e le docenti

### L’esperienza del gruppo

Il clima molto positivo, che si è creato sia in piattaforma che nei singoli gruppi, mi ha spinto a scrivere alcune riflessioni personali, proprio sull’importanza del gruppo come aggregatore sociale in rete, che riproduce le caratteristiche della comunità reale come il ritrovarsi, perseguire interessi comuni,

costruire rapporti sociali, con un forte grado di motivazione e coinvolgimento, studiare e ricercare collettivamente.

Lavorare in un gruppo<sup>1</sup> e prendere decisioni insieme agli altri, mi ha aiutato a comprendere meglio la complessità di un progetto di comunicazione e condivisione di saperi professionali, costituito da questo percorso formativo, all'interno del quale mi è sempre stata data l'opportunità di intervenire ed esprimere il mio parere, dimostrando come le differenze, ritenute in modo errato un limite, possono invece comportare un arricchimento, per raggiungere obiettivi e risultati condivisi.

Il lavoro di gruppo si è rivelato un momento di crescita professionale, perché ha contemporaneamente aumentato la responsabilità individuale, dal momento che ciascun membro ha condiviso il peso del risultato complessivo, migliorando le proprie e le altrui competenze e conoscenze.

Ognuno di noi non si è mai sentito solo davanti al computer e ha sempre saputo di avere dall'altra parte degli interlocutori concreti, pronti a realizzare dei percorsi comuni, resi possibili proprio dall'appartenenza a un gruppo.

La mia compagna di gruppo, Paola, ha spesso messo in evidenza l'importanza del confronto quotidiano in piattaforma, non solo tra noi del gruppo definito "Arancione", ma anche con gli altri corsisti facenti parte di altri raggruppamenti, estendendo le nostre riflessioni a tutta la comunità in piattaforma.

Quindi pur non esistendo il contatto fisico e la possibilità di scambiare quattro chiacchiere informali, siamo ugualmente in presenza di una comunità, che comunica e si attiva in modo da ricreare le stesse dinamiche della formazione in aula.

Inoltre tutto ciò che si produce nel gruppo, diventa patrimonio comune e viene messo a disposizione di tutti i corsisti. In un corso in presenza non sempre questo succede e se succede non viene quasi mai manifestato, diversamente in un corso on-line, l'elaborazione di un sapere condiviso è estremamente facilitata e semplice da esprimere in uno spazio virtuale comune.

### Passaggio dall'educazione tradizionale a quella Web 2.0

La nascita del Web 2.0 ha permesso lo sviluppo effettivo della comunità on-line, cambiando completamente il modo di vedere la formazione a distanza: fino a che non è stato possibile interagire tra corsisti iscritti ad un corso on-line, la formazione ha continuato ad avere le caratteristiche della FAD, ossia un rapporto individuale tra il corsista e il materiale studiato, senza alcuna interazione con gli altri utilizzatori dello stesso materiale e del medesimo spazio. In questa fase il computer era solo un mezzo per la fruizione degli strumenti didattici e tutti gli scambi avvenivano in un circuito chiuso.

---

<sup>1</sup> Il mio gruppo era costituito oltre che dalla sottoscritta, anche da Mario Casali di Lucca e da Paola Maddaluno di Roma e abbiamo lavorato molto per creare un clima relazionale positivo, favorito dal conseguimento di comuni obiettivi condivisi.

Il nuovo modello di formazione a distanza usa la rete non solo per lo scambio di elaborati ma soprattutto come spazio virtuale dove nascono processi di apprendimento collaborativo e le conoscenze sono frutto della partecipazione attiva dei partecipanti stessi, dove il confronto sia con il docente, sia tra studenti, assume un ruolo determinante ed imprescindibile.

In questo contesto il gruppo riveste un ruolo chiave nella trasformazione del processo di apprendimento, ciascun membro del gruppo è costruttore attivo della conoscenza, contribuisce alla crescita di un sistema aperto di ricerca, comunicazione, sviluppo e cooperazione delle nuove conoscenze apprese.

Nonostante gli indiscussi vantaggi offerti dalla formazione a distanza, in Italia non è diffusa una vera cultura dell'e-learning, mentre se diamo un'occhiata a quanto succede all'estero, in particolare nei paesi anglosassoni che hanno una lunga tradizione della *distance education*, vediamo che tutto questo non solo esiste ma è offerto in modo mirato nei diversi settori dello studio e dell'apprendimento.

### I perché della figura dell'e-tutor

Il fattore umano è presente anche nella formazione a distanza ed è molto importante. Non è corretto pensare che le forme di apprendimento veicolate attraverso la rete siano contrassegnate da un atteggiamento freddo, distaccato, scarsamente interattivo e poco umano, anzi è plausibile sostenere l'esatto contrario.

Nell'ambito del processo formativo in e-learning, la figura dell'e-tutor diventa indispensabile, in quanto rappresenta il primo interlocutore per i discenti, guidandoli, sostenendoli, fornendo loro non solo le risorse didattiche ma soprattutto un sostegno motivazionale costante.

Non a caso gli studenti considerano come caratteristiche principali e indispensabili dell'e-tutor le capacità relazionali e valutative ed i comportamenti propositivi e collaborativi, idonee alla costruzione di un rapporto personale che riesca ad annullare la distanza.

Per poter al meglio valorizzare e sfruttare le opportunità offerte dalla formazione a distanza, è indispensabile aprire le porte a queste nuove figure professionali, formando tutor per le attività online che abbiano non solo conoscenze e abilità nell'uso delle nuove tecnologie ma siano anche ottimi conoscitori degli elementi emozionali, sociali e cognitivi che sono alla base della comunicazione online, favorendo le attività di gruppo in un clima di condivisione e cooperazione.

Si prevede dunque che le aziende oppure altre associazioni professionali, che vogliano promuovere ed investire nella formazione a distanza, si preoccupino di avere un team di e-tutor, formati e specializzati, la cui professionalità venga garantita da un aggiornamento continuo.

### Conclusioni

Ho capito che far parte di una comunità virtuale non è una alternativa alla vita di tutti i giorni, anzi credo che l'ambiente virtuale possa costituire una grande opportunità educativa, presente e futura, ma ritengo che sia possibile solamente se il progetto formativo e relazionale è sentito come un valore

di per sé, come un momento di crescita e di arricchimento, di approfondimento, di opportunità e di condivisione della conoscenza, a prescindere dallo strumento che lo veicola.

Il progetto deve presupporre condivisione e collaborazione. “*Conditio sine qua non*” è un clima di fiducia e di rispetto reciproci, fondamentali per lo sviluppo e la crescita del gruppo.

In merito alla mia personale esperienza da *corsista*, posso affermare che le aspettative sono state molto alte e il corso ottimamente condotto dalle docenti Patrizia Lùperi, Matilde Fontanin e dalla webmaster e senior e-tutor, Maria Accarino, le ha mantenute tali, mettendo in evidenza le numerose opportunità e innovazioni che le nuove tecnologie possono offrire.

Il confronto costante con il gruppo è stato costruttivo, produttivo e di arricchimento culturale, ha ampliato le mie conoscenze e fornito scoperte e sorprese.

Leggendo i feedback degli altri corsisti nei forum della piattaforma, tra l’altro, tutti molto positivi e soddisfacenti, sembra che ci siano buone prospettive per promuovere una prossima edizione del corso per e-tutor di livello avanzato, finalizzato alla formazione di figure professionali indispensabili in quello che rappresenta il nuovo paradigma dell’apprendimento, cioè il *lifelong learning* ma anche all’acquisizione di nuove competenze.

Nel tentativo di documentare e descrivere questo percorso, mi accorgo che mi sfugge la possibilità di restituire la densità dell’esperienza che mi ha coinvolto direttamente sia come corsista che membro di un gruppo di lavoro. Ho avuto il privilegio di entrare a far parte di un contesto, che passo dopo passo, ha reso possibile condividere apprendimenti e crescita, e non solo in termini professionali.