

Tutor, E-Tutor, Coach...Quale ruolo per quale scuola?

Le nuove figure per la formazione in servizio degli insegnanti. Il valore di una preparazione specifica, un confronto con Giovanni Biondi e Luca Toschi.

di Rudi Bartolini

29 Ottobre 2009

Le nuove tecnologie digitali sono entrate nella nostra quotidianità, provocando veloci e importanti cambiamenti nel nostro modo di lavorare, studiare, divertirci, apprendere, comunicare, pensare, vivere. Tutti i settori sociali sono coinvolti, nessuno escluso.

Per quanto riguarda la formazione assistiamo a spinte contrastanti. Da una parte il dibattito teorico ha ampiamente sottolineato come il settore sia coinvolto in questi processi in maniera davvero profonda in quanto si vanno a toccare le modalità di trasmissione e costruzione della conoscenza, dall'altra assistiamo a forti resistenze dovute sia a fattori istituzionali/organizzativi che generazionali, si pensi rispettivamente, ad esempio, all'atteggiamento tradizionalmente e fortemente *re-mediante* della scuola verso ogni testualità altra dal libro e al dibattito sul cosiddetto *digital disconnect*. Queste trasformazioni tuttavia sono già nella realtà.

Se la scuola nel suo insieme infatti sembra faticare a stare al passo, si moltiplicano le esperienze di formazione *online* e assistiamo alla creazione di nuovi spazi di apprendimento e metodologie didattiche innovative.

Il tema dell'evoluzione degli ambienti di apprendimento è da anni al centro della ricerca e delle esperienze formative condotte dall'Agenzia Nazionale per lo Sviluppo dell'Autonomia Scolastica (ex Indire), che hanno evidenziato come questo si accompagni alla **riconfigurazione dei paradigmi di insegnamento/apprendimento**, alla conseguente **ridefinizione dei ruoli di docente e discente** e all'**emergere di nuove figure come quelle dell'e-tutor e del coach**.

Proprio le questioni legate al ruolo, alle funzioni e, soprattutto, alla formazione di questi ultimi profili sta assumendo una rilevanza sempre più importante quando si parla - passate il gioco di parole - di formazione con le nuove tecnologie, sia che coinvolga i ragazzi, che gli adulti, che, in particolar modo, gli stessi insegnanti della scuola.

Ne discutiamo in questa breve intervista a **Giovanni Biondi**, ex Direttore dell'ANSAS (ex Indire) e oggi Capo Dipartimento per la programmazione del Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca.

Con la crescita della formazione online e di quella blended si parla sempre più frequentemente della figura dell'e-tutor e della sua importanza, di chi si tratta? Quali sono le sue caratteristiche distintive?

L'e-tutor è una figura centrale nella formazione online sia per animare le classi virtuali, gli ambienti di comunicazione, siano essi sincroni o asincroni, e gli spazi di condivisione in Rete, sia per seguire complessivamente i percorsi di formazione degli studenti e rispondere ai loro bisogni e alle loro richieste.



I monitoraggi che sono stati fatti in questi anni, come quelli svolti dall'Università Cattolica di Milano per l'Agenzia, hanno dimostrato che soprattutto nei percorsi *blended*, che uniscono formazione *online* e in presenza, c'è un rapporto diretto tra la qualità del tutor, le sue capacità, le sue competenze, e i risultati raggiunti dal corso in termini di gradimento espresso dai corsisti.

Quindi l'e-tutor è una figura fondamentale che deve unire una competenza specifica nella materia, nel settore d'intervento, ad altre competenze non meno importanti circa le metodologie di lavoro *online*.

Oggi si parla anche di altre figure come il coach, non si rischia di fare confusione?

Il **coach** è una nuova figura legata ad un tipo di intervento che coniuga in modo più diretto la distanza con la presenza e che appare oggi sempre più fondamentale.

Dobbiamo infatti uscire da una formazione in servizio dei docenti costruita su degli argomenti, che interviene esclusivamente sugli aspetti culturali della formazione, e iniziare a sviluppare **interventi in grado di incidere sui comportamenti professionali degli insegnanti**. Interventi quindi che affianchino il docente nella pratica educativa, lo sostengano nel fare scuola di tutti i giorni, offrendogli soluzioni innovative sia dal punto di vista metodologico ma anche da quello dei contenuti, dei materiali didattici e delle tecnologie. Ed è qui che agisce il coach, affiancando l'insegnante e sostenendolo nel miglioramento della sua attività.

Naturalmente tutto questo deve andare di pari passo a un sistema di valutazione che sia in grado di orientare gli interventi del *coach* in base alle difficoltà e ai problemi reali riscontrati.

Ma come si formano gli e-tutor e come vengono reclutati?

Questa domanda ci mette di fronte ad una problematica, quella della formazione di figure specifiche e nuove in ambito formativo. La questione era stata riconosciuta ed affrontata da Indire con la costituzione, quasi tre anni fa, dell'**Italian University Line (IUL)** [La IUL si configura come un'università telematica, pubblica, non statale, che si avvale della collaborazione di 5 università italiane (Università degli Studi di Milano-Bicocca, Università degli Studi di Firenze, Università degli Studi di Macerata, Università degli Studi di Lumsa Roma, Università degli Studi di Palermo) e dell'ANSAS (ex Indire) - n.d.r.].

La IUL doveva infatti servire come una sorta di "scuola aziendale" in grado, con la collaborazione di università distribuite su tutto il territorio nazionale, di formare figure che non escono dagli usuali percorsi di studi delle università e che anzi quest'ultime stentano a costruire.

Nell'attuale situazione della formazione *online* e *blended*, con migliaia di e-tutor selezionati con criteri spesso obbligati, che tengono conto di una realtà di non-formazione di queste figure, i rischi che gli interventi dell'Indire corrono sono enormi; pensiamo alla formazione con le lavagne interattive multimediali (LIM), pensiamo alle attività sul PON, dove sono in pista quasi un migliaio di e-tutor. Si tratta certamente di insegnanti che come tali hanno competenze e qualità, ma come *e-tutor* sono spesso improvvisati.

Indire dovrebbe, a questo punto, utilizzare al meglio la propria "scuola aziendale" e attribuire "punteggi" determinati a chi ha fatto percorsi specifici per formarsi come e-tutor. Naturalmente senza esercitare alcun monopolio, valorizzando cioè Master e corsi di specializzazione promossi e gestiti anche da altre università. Comunque sia dagli aspiranti tutor occorre pretendere una formazione mirata. **La competenza acquisita sul campo è importante, ma non può certamente essere l'unica: momenti di riflessione, di sistematizzazione dell'esperienza, sono altrettanto importanti se non di più.**



Per rispondere ai bisogni e alle problematiche toccate dalle parole di Giovanni Biondi, la IUL propone **due diverse offerte formative: il Corso di laurea triennale in "Metodi e tecniche delle interazioni educative" e il Master di I livello "L'e-tutor negli ambienti di apprendimento online".**

Il Corso di laurea si rivolge in via preferenziale agli insegnanti in servizio che ancora non possiedono un titolo accademico e vuole formare le conoscenze teoriche e le competenze operative fondamentali per chi è impegnato nell'innovazione della scuola.

Tra le tematiche affrontate particolare rilevanza è data al ruolo del docente in rapporto alle ICT, all'impatto che queste hanno nei confronti dell'ambiente "fisico", alla comunicazione *online*, ai contenuti digitali, alla collaborazione virtuale e allo spessore sociale dell'apprendimento in contesti *blended*, alla gestione della conoscenza e ai ruoli e alle funzioni che sono in grado di innescare questi processi.

Le figure formate saranno dunque in grado di gestire nella loro complessità, sia livello pedagogico/didattico che comunicativo, le interazioni negli ambienti di apprendimento, digitali e/o fisici che siano.

È importante sottolineare come il percorso formativo sia stato ideato e sviluppato per rispondere efficacemente alle esigenze degli insegnanti, sia per ciò che concerne "i saperi" da valorizzare derivanti dalla loro professionalità, sia per quanto riguarda le modalità e i tempi dell'apprendimento, studiati appositamente per questa particolare tipologia di "studenti".

La IUL ha perciò cercato di sfruttare al massimo le opportunità e le caratteristiche delle nuove tecnologie, creando un ambiente di apprendimento online calato sui bisogni formativi e professionali degli utenti. Sarà dunque possibile "imparare facendo", in quanto immersi proprio in un contesto formativo che è anche un oggetto di studio.

Il Master, invece, è un corso *post-laurea* che mira specificamente alla formazione di E-Tutor che operino all'interno dei nuovi ambienti di apprendimento e siano in grado di favorire la costruzione della conoscenza all'interno di comunità di apprendimento.

Un ruolo estremamente delicato e oggi sempre più vitale e concreto, che cerchiamo adesso di approfondire col Direttore del corso, il Prof. Luca Toschi:

Professore, ci parla di questo Master e di come è stato pensato?

IL Master IUL offre inoltre la possibilità a varie realtà (enti pubblici, scuole, i centri di ricerca e aziende private) di certificare i tutor che già operano al loro interno e l'architettura utilizzata per le attività formative.