

FREE LEARNING

Codice I/05/B/F/PP-154096

Approccio Integrato *e-learning* per la formazione
iniziale e continua degli operatori del Terzo Settore

Mappatura delle competenze del formatore *e-learning* per il *non profit*

Mappatura delle competenze del formatore *e-learning* per il *non profit*

Sommario:

1. Introduzione

2. Il formatore-tutor online: ruoli e funzioni

3. Un'ipotesi di mappatura delle competenze

4. I prerequisiti: le competenze di base

Riferimenti bibliografici

1. Introduzione

Nella fase II del Progetto Leonardo *Free-Learning* sono state realizzate delle ricerche con la finalità di mettere a fuoco lo stato dell'arte dell'*e-learning* nel *non profit*. Le ricerche prevedevano otto interviste rivolte a testimoni privilegiati, due studi di caso e due *workshop* all'interno di ciascuno dei quali è stato realizzato un *focus group* con esperti di *e-learning* e di Terzo Settore.

Dalle interviste, il cui scopo era quello di identificare e descrivere le "*best practice*" nel campo della formazione dei volontari e dei lavoratori nel settore del *non profit*, è risultato come le pratiche formative nel *non profit* siano caratterizzate dall'adozione di diverse metodologie e strategie, senza che emerga un modello formativo privilegiato o progettato *ad hoc* per questo determinato campo; a supporto delle ipotesi di fondo che hanno condotto all'ideazione del Progetto *Free-Learning*, è stata rilevata l'assenza di uno specifico modello di formazione per il Terzo Settore e in particolare di un modello di *e-learning*.

Gli studi di caso realizzati presso l'ASVI (Agenzia per lo sviluppo del non profit) e l'APQ (Associazione Quadri e Professionalità) fanno emergere come, nelle pratiche formative che fanno largo uso dell'*e-learning*, si configuri la tendenza ad adottare un approccio basato sulle comunità virtuali di apprendimento e di pratica e sull'apprendimento ancorato a situazioni e contesti concreti, anche tramite percorsi di tipo *blended* (presenza e remotizzazione) in una logica reticolare.

Nei due Workshop le discussioni hanno condotto all'individuazione di alcuni punti chiave di quello che dovrebbe costituire l'approccio *e-learning* per il settore del *non profit*, quali il superamento dei modelli trasmissivi, la centralità dell'allievo, la condivisione, il ruolo del *tutor*, la costruzione delle conoscenze all'interno della comunità di apprendimento e di pratica.

In tutte le ricerche scaturisce un denominatore comune: la necessità di disporre di figure professionali appartenenti alla famiglia dei formatori che siano in possesso delle competenze pregiate specifiche per l'*e-learning*. La proposta di mappatura delle competenze che segue è il risultato di un ulteriore lavoro di analisi basato sui risultati delle ricerche suddetti, integrati da una serie di riflessioni e suggerimenti proveniente dalla letteratura esistente sul tema dell'e-

learning. La mappatura delle competenze del formatore-tutor *e-learning* costituisce il presupposto per l'ideazione e progettazione di un possibile modello di *e-learning* per il settore del *non profit*; le aree di competenza sono state individuate avendo come *focus* l'idea di fondo del progetto di costruire un modello basato sulla comunità virtuale di apprendimento e di pratica.

2. Il formatore-tutor online: ruoli e funzioni

L'*e-learning*, inteso come modalità avanzata di formazione a distanza che si avvale delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione con il supporto delle reti telematiche, può essere definito a pieno titolo un "nuovo dominio educativo"¹, che costituisce un nuovo paradigma e un diverso modo di concepire e realizzare i processi di formazione come risultato di un'interazione sociale. Come tale, l'*e-learning* costituisce un vero e proprio sistema, con una didattica, dei ruoli e dei modelli precisi.

La figura del formatore nell'*e-learning* si connota per la sua valenza di facilitatore di un processo di apprendimento centrato sull'allievo o sul gruppo di allievi, anziché di erogatore di contenuti formativi come invece è nella prassi consolidata della didattica tradizionale. Si può quindi parlare di un formatore-tutor, che oltre a muoversi nell'ambito disciplinare che gli è proprio ha il compito di promuovere una serie di interazioni e di agire come supporto e assistenza per gli allievi, sia a livello cognitivo sia a livello emotivo. Al lavoro di formatore si aggiungono altri elementi, relativi alla gestione e animazione delle interazioni tra gli allievi, in particolare rispetto alla loro partecipazione alle attività di gruppo; il suo compito è supportare e guidare l'allievo nel processo di apprendimento *online*.

Il formatore-tutor *online* presenta diversi aspetti in comune con il docente tradizionale: entrambi hanno il compito di incoraggiare gli allievi, esaminare, agire a livello maieutico,

¹ L. Harasim, *On-line education: a new domain*, in Mason R.D., Kaye A.R. (eds), *Mindweave: communication, computers and distance education*, Oxford, Pergamon Press, 1989.

stimolare la riflessione. Esistono, altresì, degli aspetti peculiari che contraddistinguono il ruolo e la figura del formatore-*tutor*. Quest'ultimo agisce da "interfaccia" tra lo studente e l'istituzione, a livello sia organizzativo sia pedagogico, là dove spesso le altre figure del corso sono "invisibili" o vengono raramente in contatto con il corsista. Le metodologie e le tecniche didattiche sono differenti: il formatore-*tutor* deve adeguare le proprie strategie al tipo di ambiente di apprendimento *online* nel quale si trova ad operare; un ambiente basato sull'interazione testuale, ad esempio, richiederà una forte percentuale di comunicazione scritta tra le attività del corso. Questo richiede, da parte del formatore-*tutor*, maggiore preparazione, tempo, impegno e collaborazione con le altre figure che compongono lo *staff* del corso.

Il formatore-*tutor online* deve quindi tenere conto di diversi fattori che differenziano i suoi ruoli e i suoi compiti da quelli del docente tradizionale:

- L'assenza di marcatori culturali nella comunicazione (aspetto fisico, tono della voce, mimica, eticità, sesso);
- La differente natura dell'interazione tra *tutor* e studenti (interazione tra pari, possibilità di comunicare molti-a-molti e non soltanto uno-a-uno e uno-a-molti);
- Il differente tipo di testualità, basata sul connubio testo + immagine, dove il testo può essere considerato una "conversazione scritta";
- La necessità di incoraggiare la riflessione e l'apprendimento profondo, in un contesto nel quale l'uso della tecnologia può indurre a un apprendimento superficiale (es. tramite la sola fruizione delle pagine *web*);
- I limiti imposti dalla tecnologia e dagli strumenti connessi;
- Il cambiamento del ruolo del *tutor* nelle diverse fasi del corso (presenza più forte all'inizio e più defilata alla fine del corso, quando l'allievo e il gruppo acquistano maggiore autonomia) e in relazione ai fabbisogni e le aspettative dell'utente;
- La differente funzione assunta dal *tutor* nella comunità di apprendimento *online*, nella quale è un *primus inter pares* e non più colui che dice agli studenti esattamente che cosa devono fare in un ruolo direttivo.

Ci sembra quindi di poter affermare che, alla luce delle considerazioni fatte, il formatore-*tutor online* deve possedere una metacompetenza chiave che gli permette di agire il suo ruolo e le

sue funzioni in maniera idonea al paradigma della formazione in rete e alle sue prerogative: questa metacompetenza può essere definita come una forma di flessibilità, di adattabilità, apertura al cambiamento, revisione continua delle proprie pratiche (sia dal punto di vista pedagogico-didattico sia dal punto di vista tecnico e operativo) in vista del miglioramento professionale.

A margine di tutto ciò va detto che non esiste una definizione univoca e universale del formatore-*tutor online*: ruoli e attività dipendono dal contesto specifico, ossia da come è strutturato l'ambiente di insegnamento-apprendimento, dai vincoli tecnologici e di sistema, dal profilo degli allievi, dal modello pedagogico e dal modello tutoriale prescelto. A proposito di quest'ultimo esistono delle tipologie di *tutoring* in rete in relazione ai possibili approcci didattici:

1. *tutor* istruttore, dove prevale l'approccio didattico fondato sull'insegnante (*instructor centered*)
2. *tutor* facilitatore, dove prevale l'approccio basato sul soggetto che apprende (*learner centered*);
3. *tutor* animatore, dove prevale l'approccio basato sul gruppo che apprende (*learning team centered*)².

Il ***tutor istruttore*** si avvicina molto alla figura del docente tradizionale, che prepara e struttura i contenuti; gli sono richieste competenze che spaziano da quelle specialistiche della propria materia a quelle tecniche di uso degli strumenti informatici (*hardware* e *software*), oltre alla capacità di orientare gli studenti fra le risorse disponibili. L'obiettivo è l'acquisizione di contenuti da parte degli allievi.

Il *tutor* principalmente:

- elabora materiali strutturati;
- assegna i compiti;
- effettua le revisioni e le verifiche.

² Per queste tre tipologie cfr. Z. Berge, M. Collins, *Facilitating interactions*, in *Computer Mediated Online Courses*, FSU/AECT Distance Education Conference, Tallahassee FL, giugno 1996.

Il **tutor facilitatore** interagisce con gli studenti a livello individuale e di gruppo; tra le sue competenze devono rientrare anche quelle trasversali di tipo comunicativo, e deve essere in grado di fornire ai corsisti lo *scaffolding*³ necessario e motivarli nel percorso di apprendimento. L'obiettivo privilegiato in questo caso è l'acquisizione di abilità operative.

Il *tutor* in prevalenza:

- individua e incoraggia le potenzialità dei corsisti;
- fornisce lo *scaffolding* necessario;
- contribuisce allo sviluppo delle abilità e competenze dell'allievo;
- coordina il lavoro didattico.

In questo caso il profilo del *tutor* è quello di *esperto di metodologie formative*.

Il **tutor animatore** ha un rapporto da pari a pari con i corsisti che costituiscono una comunità apprenditiva; il suo compito è quello di animare le interazioni e le discussioni, moderandone i toni, smorzando i conflitti che possono insorgere e stimolando le riflessioni metacognitive. Obiettivo: costruzione di nuove conoscenze tramite il lavoro collaborativo.

Il *tutor* in prevalenza:

- funge da animatore delle attività di gruppo;
- propone temi di discussione;
- stimola la partecipazione e l'interazione;
- crea un clima di gruppo;
- organizza e gestisce i gruppi.

In un percorso *e-learning* basato sul paradigma costruttivista all'interno della comunità virtuale di apprendimento le tre tipologie di *tutoring* prese in esame possono essere presenti nello stesso percorso formativo, in relazione alle diverse fasi del percorso stesso: il *tutor* avrà quindi un ruolo più orientato al supporto cognitivo e ai contenuti e ai materiali didattici nella prima

³ Lo **scaffolding**, o "impalcatura di sostegno", è il supporto offerto dal *tutor* all'allievo per facilitarne il processo apprenditivo; in senso costruttivista non si può insegnare, ma solo facilitare l'apprendimento, quindi l'insegnante diviene un "facilitatore" che guida l'allievo nel personale percorso di scoperta e costruzione di nuovi significati. Lo *scaffolding* in rete ha un'importanza fondamentale: il *tutor* dà all'allievo supporto sia dal punto di vista didattico sia dal punto di vista emozionale e affettivo, incoraggiandolo e motivandolo nel percorso.

fase del corso; un ruolo di facilitatore delle interazioni nella fase centrale del corso, quella in cui si delinea e si sviluppa la comunità di apprendimento; un ruolo di moderatore e animatore nella fase di maturità della comunità e di avvio alla conclusione del corso.

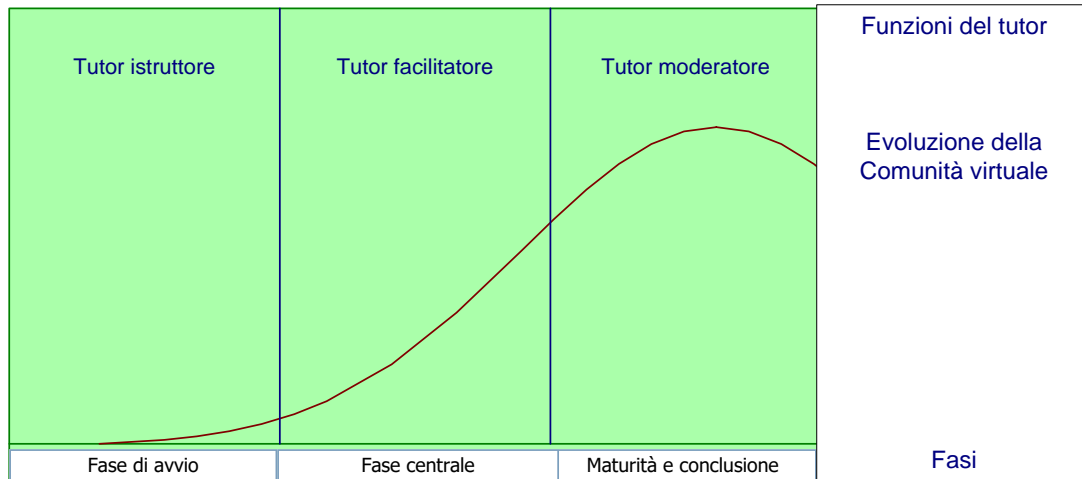


Fig. 1: Ruolo del tutor nelle diverse fasi del percorso

Se quindi il peso della presenza del *tutor* è decrescente a livello cognitivo, viceversa è crescente sotto il profilo sociale e delle interazioni.

Insegnare in un ambiente di apprendimento *online* richiede perciò uno specifico set di competenze, che si situano in una zona che comprende la pedagogia tradizionale e si estende verso nuove forme di pratica basate sulla facilitazione dell'apprendimento. Il formatore-*tutor* deve seguire uno specifico percorso di apprendimento per acquisire tali competenze e la capacità di muoversi in un nuovo paradigma di insegnamento e apprendimento.

3. Un'ipotesi di mappatura delle competenze

La competenza può essere descritta come l'insieme delle conoscenze teoriche e pratiche, delle abilità e delle capacità che consentono a un individuo un adeguato orientamento in uno

specifico campo d'azione; è una conoscenza in azione, nella quale emerge la componente operativa e fattuale, i cui risultati devono poter essere valutabili in modo flessibile ma rigoroso.

In accordo con gli autori di diversi studi⁴ possiamo individuare cinque macroaree di competenza del formatore-*tutor online*:

1. macroarea pedagogica, relativa alla conoscenza dei fondamenti teorici e metodologici, la progettazione didattica, l'individuazione e analisi dei fabbisogni formativi, l'orientamento, il monitoraggio e la valutazione;
2. macroarea tecnologica, relativa all'uso della piattaforma e degli strumenti di rete, al supporto per il loro corretto uso, alla predisposizione delle risorse;
3. macroarea metodologica e organizzativa, relativa al *marketing* formativo, alla gestione e calendarizzazione delle attività, alla tempistica;
4. macroarea relazionale e comunicativa, relativa alla capacità di comunicazione *online*, al sostegno emotivo, all'interazione in ambienti sincroni e asincroni, alla creazione e gestione di gruppi collaborativi e comunità *online*;
5. macroarea disciplinare, relativa ai contenuti disciplinari.

Nella tabella che segue proponiamo una classificazione delle competenze secondo le cinque macroaree descritte sopra; in ciascuna delle macroaree sono state ipotizzate alcune aree contenutistiche, all'interno delle quali si collocano le competenze del formatore-*tutor online*. La quinta macroarea è quella disciplinare; le aree di contenuto elencate sono esemplificative dei gruppi tematici disciplinari che il formatore-*tutor* dovrà affrontare durante il corso in quanto esperto di contenuti.

A	B	C	D	E
Macroarea	Macroarea	Macroarea	Macroarea	Macroarea

⁴ A. Calvani, M. Rotta, *Fare formazione in Internet. Manuale di didattica online*, Trento, Erickson, 2000, pp. 233 ss.; M. Rotta, M. Ranieri, *E-tutor: identità e competenze. Un profilo professionale per l'e-learning*, Trento, Erickson, 2005, pp. 89-90; *Guidelines for E-tutors in Multi-Cultural Collaborative and Synchronous (MCCS) teaching situations* del Project e-tutors, http://www.if.insa-lyon.fr/projets/etutor/guidelines/index_tab.html; G. Trentin, *Telematica e formazione a distanza. Il caso Polaris*, Milano, Franco Angeli, 1999; G. Salmon, *e-Moderating. The key to teaching & learning online*, second edition, London, RoutledgeFalmer, 2005.

pedagogica	tecnologica	metodologica e organizzativa	relazionale e comunicativa	disciplinare
<p>Teorie e metodologie e-learning</p> <p>Analisi dei fabbisogni formativi</p> <p>Monitoraggio e valutazione</p> <p>Progettazione di interventi formativi online</p> <p>Orientamento e conunselling</p> <p>Autovalutazione e bilancio delle competenze</p>	<p>Piattaforme e ambienti telematici per la formazione</p> <p>Elementi base di strumenti di authoring per la produzione di corsi</p> <p>Elementi base di Web design</p> <p>Accessibilità e usabilità</p> <p>Ricerca e valutazione di risorse web</p>	<p>Marketing formativo</p> <p>Tecniche e metodi di pianificazione</p> <p>Time management</p>	<p>Comunicazione interpersonale in rete</p> <p>Animazione di comunità virtuali</p> <p>Strategie di interazione in ambienti sincroni e asincroni</p>	<p>(Le seguenti aree disciplinari sono riportate a titolo esemplificativo)</p> <p><i>Economia e gestione delle organizzazioni non profit</i></p> <p><i>Management delle imprese sociali</i></p> <p><i>Fund raising</i></p> <p><i>Ambiente e sviluppo</i></p> <p><i>Aziende cooperative</i></p> <p><i>Commercio equo e solidale</i></p> <p><i>Cooperazione internazionale e volontariato</i></p> <p><i>Servizi sociali</i></p> <p><i>Sviluppo sostenibile</i></p> <p><i>Imprenditorialità socialmente responsabile</i></p> <p><i>Bilancio sociale</i></p> <p><i>(....altro)</i></p>

A	
Macroarea pedagogica	
Area dei contenuti	Competenze
Teorie e metodologie e-learning	<p>Conosce e definisce le principali teorie e metodologie educative alla base dell'<i>e-learning</i></p> <p>Sa riconoscere e classificare le principali tipologie di <i>e-learning</i> in relazione ai contenuti e al <i>tutoring</i></p> <p>Sa riconoscere e classificare le principali modalità di <i>blended learning</i></p> <p>Sa riconoscere e sa definire i principali modelli e strategie didattiche <i>e-learning</i></p> <p>Sa definire che cos'è un modello di <i>e-learning</i></p> <p>Sa riconoscere e applicare i modelli costruttivisti e di impiego delle reti</p> <p>Sa riconoscere e classificare le principali figure coinvolte in un corso <i>e-learning</i></p> <p>Sa riconoscere e definire il ruolo e le funzioni dei diversi modelli di supporto <i>online</i></p> <p>Sa riconoscere e definire i principali strumenti per la collaborazione e l'interazione in rete</p> <p>Sa riconoscere, definire e applicare le principali teorie e metodologie di Instructional Design</p> <p>Sa riconoscere e definire le principali teorie sulla Comunicazione Mediata dal Computer (CMC)</p> <p>Sa classificare e definire le principali teorie degli obiettivi educativi</p> <p>Sa riconoscere e classificare le principali strategie di monitoraggio, valutazione e autovalutazione in <i>e-learning</i></p>
Analisi dei fabbisogni formativi	<p>Sa definire che cosa si intende per fabbisogno formativo</p> <p>Sa condurre indagini utilizzando i principali strumenti di rilevazione qualitativa e quantitativa</p> <p>Sa organizzare e pianificare le attività di indagine</p> <p>Sa individuare i testimoni privilegiati e i referenti per le indagini</p> <p>Sa elaborare griglie di raccolta e analisi dei dati</p> <p>Sa stabilire delle priorità nei fabbisogni rilevati</p> <p>Sa leggere e interpretare i risultati delle indagini</p> <p>Sa analizzare gli elementi delle varie tipologie di offerta formativa</p> <p>Sa individuare gli elementi costitutivi dei concetti di professionalità e processo lavorativo</p> <p>Sa raccogliere informazioni per creare un profilo dell'utenza</p> <p>Sa identificare gli elementi che innescano il processo di cambiamento dell'utente</p> <p>Sa analizzare i fabbisogni formativi del territorio in relazione ai fabbisogni del mercato del lavoro</p>
Monitoraggio e valutazione	<p>Sa programmare e strutturare l'azione valutativa</p> <p>Sa definire e classificare i criteri di valutazione, i parametri e gli standard di riferimento</p> <p>Sa selezionare i metodi di valutazione appropriati agli obiettivi e alle strategie didattiche</p> <p>Sa progettare e realizzare strumenti per la valutazione qualitativa e quantitativa</p> <p>Sa riconoscere e utilizzare strategie e strumenti per l'autovalutazione e la valutazione tra pari</p> <p>Sa pianificare e condurre una raccolta sistematica di informazioni</p> <p>Sa attivare strategie di eterovalutazione attraverso attività dirette, indirette, documentarie</p> <p>Sa raccogliere, analizzare e interpretare i dati quantitativi con metodi di ricerca statistica</p> <p>Sa utilizzare strumenti di valutazione qualitativa (colloquio, osservazione diretta, analisi di gruppo, studio di caso, ecc.)</p> <p>Sa utilizzare strumenti di misurazione delle dimensioni emotive e psicologiche degli allievi (atteggiamenti, motivazioni, benessere, ecc.)</p> <p>Sa utilizzare tecniche di controllo della sessione di lavoro</p>

	<p>Sa fornire agli studenti un <i>feedback</i> specifico</p> <p>Sa rilevare e valutare le difficoltà che l'allievo incontra di fronte a determinati percorsi e discipline</p> <p>Sa condurre un'analisi dei punti di forza e delle aree di miglioramento</p>
Progettazione di interventi formativi online	<p>Sa scegliere e utilizzare i principali modelli progettuali per la formazione online</p> <p>Sa classificare e definire le componenti di un sistema di <i>e-learning</i></p> <p>Sa identificare le finalità del corso e gli obiettivi formativi</p> <p>Sa progettare modelli di apprendimento <i>e-learning</i> in relazione ai fabbisogni e agli obiettivi</p> <p>Sa progettare attività formative <i>online</i> individuali e di gruppo</p> <p>Sa elaborare l'analisi dei fabbisogni e presentare fasi, modalità e strumenti di progettazione</p> <p>Sa effettuare la valutazione <i>ex-ante</i> di un corso di formazione <i>online</i></p> <p>Sa individuare modelli didattici <i>online</i> coerenti agli obiettivi perseguiti</p> <p>Sa delineare modelli e strumenti per la valutazione dell'intervento formativo</p> <p>Sa valutare l'impegno e il costo del <i>tutor</i> online in relazione alle risorse finanziarie</p> <p>Sa analizzare i vincoli di progetto</p> <p>Sa strutturare e categorizzare gli obiettivi</p> <p>Sa definire la tipologia di utenza e il profilo dei partecipanti</p> <p>Sa riconoscere e classificare le principali tecniche di analisi dei costi/benefici di un corso <i>online</i></p>
Orientamento e counselling	<p>Sa delineare le basi concettuali dell'orientamento in funzione delle diverse caratteristiche degli utenti</p> <p>Sa definire i concetti di base, gli approcci e gli strumenti per impostare ed erogare interventi orientativi</p> <p>Sa distinguere e valorizzare le opportunità di integrazione dei sistemi formativi</p> <p>Sa valutare il potenziale dell'utente</p> <p>Sa verificare nell'utenza le differenze tra comportamenti attesi e comportamenti reali</p> <p>Sa indirizzare l'utente alle fonti informative per la realizzazione dell'autoimprenditorialità e formazione d'impresa</p> <p>Sa individuare percorsi di formazione e reinserimento lavorativo per i soggetti svantaggiati</p> <p>Sa guidare l'utente all'attivazione di processi di empowerment</p>
Autovalutazione e bilancio delle competenze	<p>Sa riconoscere e applicare le teorie e i modelli sulla competenze e le principali metodologie di bilancio delle competenze in Europa</p> <p>Sa individuare le modalità e gli strumenti necessari per svolgere un percorso di autovalutazione</p> <p>Sa proporre l'esperienza diretta di un percorso di autovalutazione, per meglio comprenderne funzionamento, implicazioni emotive e risultati raggiungibili</p> <p>Sa coinvolgere gli allievi nell'autodiagnosi dei fabbisogni di apprendimento</p> <p>Sa leggere e interpretare le variabili di sfondo (sociali, culturali, comportamentali) che incidono sulle condizioni di partenza dell'allievo</p> <p>Sa individuare e classificare le competenze in base a indicatori oggettivamente valutabili e misurabili</p> <p>Sa verificare la validità degli oggetti di valutazione in riferimento a indicatori di conformità standard</p> <p>Sa guidare l'utente alla progettazione del proprio piano di realizzazione in base agli elementi esplorati</p> <p>Sa classificare e applicare le tecniche di autovalutazione</p> <p>Sa guidare gli allievi nell'acquisizione di strategie e strumenti di autoefficacia</p> <p>Sa valutare gli apprendimenti pregressi anche non formali e informali in riferimento a standard internazionali</p>

B	
Macroarea tecnologica	
Area dei contenuti	Competenze
Piattaforme e ambienti telematici per la formazione	<p>Sa usare in maniera avanzata gli strumenti di posta elettronica: inviare, ricevere, costruire <i>mailing list</i></p> <p>Sa usare in maniera avanzata il <i>forum online</i>: postare, replicare, aprire e chiudere nuovi thread, accettare ed escludere utenti</p> <p>Sa usare in maniera avanzata gli strumenti di comunicazione <i>online</i> sincroni: chat, audioconferenza, videoconferenza</p> <p>Sa usare gli strumenti, le funzioni e il back office di una piattaforma <i>e-learning</i></p> <p>Sa usare l'<i>editor</i> di una piattaforma e tutte le sue funzionalità</p> <p>Sa registrare nuovi utenti e assegnare loro privilegi</p> <p>Sa tracciare le attività e gli accessi in piattaforma</p> <p>Sa affrontare e risolvere le richieste di supporto tecnico in maniera veloce ed efficace</p> <p>Sa applicare le nozioni tecniche di base del funzionamento di una rete</p> <p>Sa gestire le specificità della comunicazione mediata da computer (CMC)</p> <p>Sa utilizzare tecnologie di <i>knowledge management</i> e <i>knowledge sharing</i></p>
Elementi base di strumenti di authoring per la produzione di corsi	<p>Sa riconoscere e classificare i principali strumenti di authoring dei contenuti</p> <p>Sa riconoscere e classificare i template per l'impostazione del corso</p> <p>Sa riconoscere e definire le procedure per inserire testi, immagini e animazioni</p> <p>Sa riconoscere e definire le procedure per inserire contenuti audio e video nei principali formati</p> <p>Sa riconoscere e definire le procedure per predisporre le esercitazioni <i>online</i></p> <p>Sa riconoscere e definire le procedure per esportare i contenuti di un corso</p> <p>Sa riconoscere e definire le procedure per produrre contenuti per Learning Content Management System (LCMS)</p> <p>Sa definire il sistema di LCMS più adatto alla situazione</p> <p>Sa riconoscere e definire le procedure per realizzare un contenuto scegliendo il formato di rappresentazione, erogazione e fruizione</p> <p>Sa riconoscere e definire le procedure per realizzare un progetto grafico per la realizzazione dei contenuti</p> <p>Sa riconoscere e definire le procedure per predisporre <i>worksheet</i>, <i>storyboard</i> e <i>script</i> audio e video</p> <p>Sa riconoscere e definire le procedure per predisporre i contenuti in un linguaggio accessibile all'utente</p> <p>Sa riconoscere e definire le procedure per integrare tutte le componenti del corso all'interno del LMS</p>
Elementi base di web design	<p>Sa riconoscere e classificare i principali strumenti per la produzione di siti web</p> <p>Sa riconoscere e classificare i principali linguaggi per la realizzazione di siti web</p> <p>Sa classificare e utilizzare i principali elementi dell'HTML</p> <p>Sa isolare e correlare tra loro blocchi di informazioni</p> <p>Sa costruire e utilizzare una mappa concettuale</p> <p>Sa elaborare una tassonomia delle informazioni</p> <p>Sa delineare gli obiettivi e i criteri di successo di un sito web</p> <p>Sa costruire un progetto logico-funzionale per un sito web</p> <p>Sa riconoscere e applicare il concetto di struttura ipertestuale</p> <p>Sa progettare e realizzare semplici strutture ipertestuali</p> <p>Sa compiere operazioni di gestione e di archiviazione di un file</p> <p>Sa elaborare testo e immagini a livello informatico</p> <p>Sa progettare e realizzare un semplice ipertesto multimediale</p>
Accessibilità e usabilità	<p>Sa riconoscere e classificare gli standard di <i>web usability</i></p> <p>Sa riconoscere e classificare gli standard di interoperabilità dei sistemi <i>e-learning</i></p> <p>Sa valutare il livello di interoperabilità di un sistema <i>e-learning</i></p> <p>Sa valutare la compatibilità dei browser e dei sistemi operativi</p> <p>Sa definire gli elementi base per progettare e realizzare sistemi di <i>e-learning</i> per utenti</p>

	<p>con particolari difficoltà o problemi fisici</p> <p>Sa definire i criteri per progettare interfacce accessibili, semplici e immediatamente utilizzabili</p> <p>Sa definire i criteri per disporre spazialmente e organizzare gli elementi dello schermo</p> <p>Sa definire i criteri per utilizzare font e colori leggibili e chiari</p> <p>Sa classificare e definire i criteri per la qualità visiva e audio degli elementi multimediali</p> <p>Sa individuare tempestivamente i malfunzionamenti che possono rendere difficile l'utilizzo del prodotto</p> <p>Sa classificare e definire i criteri per ottimizzare la visualizzazione delle schermate in diverse condizioni</p> <p>Sa classificare e definire i criteri per verificare la conformità dell'interfaccia e dei materiali del corso alle linee guida sull'accessibilità</p> <p>Sa classificare e definire i criteri per organizzare in maniera logica e fruibile i contenuti in modo da facilitarne la lettura e la comprensione</p> <p>Sa classificare e definire i criteri per presentare i contenuti del corso in formati adeguati e pertinenti</p> <p>Sa utilizzare un test di usabilità e interpretarne i risultati</p> <p>Sa tradurre i contenuti rendendoli fruibili per il web</p>
Ricerca e valutazione di risorse web	<p>Sa valutare la qualità delle risorse web</p> <p>Sa effettuare una ricerca in rete</p> <p>Sa utilizzare una banca dati</p> <p>Sa raccogliere materiale informativo su un argomento dato</p> <p>Sa suddividere e catalogare le informazioni</p> <p>Sa individuare nessi tra gruppi di informazioni</p> <p>Sa segnalare agli studenti le risorse appropriate</p> <p>Sa fornire o suggerire materiali di studio aggiuntivi o attivare contatti con altri esperti</p> <p>Sa utilizzare pagine web per fornire punti focali per l'informazione sul corso</p> <p>Sa impiegare le risorse di rete per costruire e arricchire il percorso formativo</p> <p>Sa integrare i materiali originali del corso con le risorse di rete</p> <p>Sa scegliere e gestire le risorse multimediali</p>

C	
Macroarea metodologica e organizzativa	
Area dei contenuti	Competenze
Marketing formativo	<p>Sa definire e classificare criteri e strumenti per analizzare il mercato della formazione online</p> <p>Sa definire e classificare criteri e strumenti per sviluppare un <i>business plan</i> e un <i>marketing plan</i> del corso</p> <p>Sa individuare e classificare i concetti fondamentali del <i>marketing</i>, con riferimento alla formazione <i>online</i></p> <p>Sa rilevare l'offerta formativa di una struttura di formazione e il suo posizionamento sul mercato</p> <p>Sa definire e classificare criteri e strumenti del marketing audit</p> <p>Sa definire e classificare criteri e strumenti per predisporre un piano promozionale del corso</p> <p>Sa definire e classificare criteri e strumenti per coordinare gli accordi strategici interni ed esterni</p> <p>Sa applicare le strategie e le tecniche per rendere il corso più accattivante sul mercato</p> <p>Sa valorizzare le testimonianze degli ex corsisti per pubblicizzare il corso</p> <p>Sa dare informazioni adeguate sul corso</p> <p>Sa definire e classificare criteri e strumenti per reperire finanziamenti e cofinanziamenti per lo sviluppo e l'implementazione del corso</p>
Tecniche e metodi di pianificazione	<p>Sa predisporre un <i>project plan</i> per la realizzazione e la pianificazione del corso <i>online</i></p> <p>Sa organizzare e gestire le presenze in rete del personale tecnico e di supporto</p> <p>Sa stabilire piani di studio flessibili che integrino tutti i componenti del programma</p> <p>Sa applicare le fasi della pianificazione relativa all'infrastruttura (piano tecnologico, standard, strumenti, tecniche, ecc.)</p> <p>Sa organizzare e calendarizzare le occasioni di contatto tra gli studenti e lo <i>staff</i> del corso</p> <p>Sa organizzare e gestire i servizi in rete per gli studenti</p> <p>Sa predisporre le linee guida su come interagire efficacemente <i>online</i></p> <p>Sa predisporre le linee guida per lo studente sulle politiche del corso e le procedure istituzionali</p> <p>Sa predisporre e organizzare ruoli e compiti dello staff del corso</p> <p>Sa organizzare le risorse umane, tecnologiche e finanziarie</p> <p>Sa pianificare un programma di studio strutturato con compiti e scadenze</p>
Time management	<p>Sa sollecitare gli studenti in ritardo con l'invio del loro contributo</p> <p>Sa selezionare obiettivi raggiungibili per la sessione</p> <p>Sa riesaminare la sessione aggiornando il piano di lavoro</p> <p>Sa gestire i processi di apprendimento secondo la tempistica prevista</p> <p>Sa organizzare e gestire i carichi di lavoro in relazione alle dimensioni della classe, gli obiettivi e il profilo dell'utenza</p> <p>Sa combinare momenti di attività <i>online</i> e <i>offline</i></p> <p>Sa combinare momenti di studio, di pratica e di supporto</p> <p>Sa gestire il corso con efficacia ed efficienza</p>

D	
Macroarea relazionale e comunicativa	
Area dei contenuti	Competenze
Comunicazione interpersonale in rete	<p>Sa comunicare in modo chiaro, efficace e sintetico, utilizzando un linguaggio scritto non ambiguo</p> <p>Sa comunicare usando un tono amichevole e non impositivo</p> <p>Sa comunicare usando <i>emoticons</i> e altri mezzi sostitutivi del linguaggio paraverbale</p> <p>Sa comunicare evitando le discriminazioni di sesso, razza, età o altro</p> <p>Sa identificare le situazioni in cui gli studenti sono in difficoltà per fornire loro assistenza</p> <p>Sa riconoscere e valorizzare i risultati raggiunti dagli studenti</p> <p>Sa fornire agli studenti <i>feedback</i> in tempi brevi</p> <p>Sa seguire e far rispettare le regole di <i>netiquette</i></p> <p>Sa individuare le questioni rilevanti nelle discussioni</p> <p>Sa mantenere l'autocontrollo e l'autodisciplina e gestire le emozioni negative</p> <p>Sa evitare episodi di <i>flaming</i> e risolvere le situazioni critiche</p> <p>Sa essere flessibile e paziente nelle situazioni critiche</p> <p>Sa ascoltare in modo attivo</p> <p>Sa illustrare concetti e chiarire contenuti</p> <p>Sa riassumere evidenziando i punti chiave di un discorso</p> <p>Sa comunicare le informazioni tecniche con un linguaggio semplice e comprensibile</p>
Animazione di comunità virtuali	<p>Sa progettare comunità di apprendimento distribuito in rete</p> <p>Sa individuare dei ruoli all'interno del gruppo</p> <p>Sa seguire e far rispettare le regole della comunità</p> <p>Sa dare <i>scaffolding</i> emotivo e cognitivo agli studenti</p> <p>Sa facilitare le attività in modo efficace</p> <p>Sa gestire gli studenti e le situazioni difficili</p> <p>Sa assegnare dei compiti e far rispettare i tempi di consegna</p> <p>Sa individuare punti di convergenza e negoziare significati all'interno della comunità per la costruzione collettiva di conoscenze condivise</p> <p>Sa incoraggiare l'autonomia dei partecipanti e lo sviluppo di modalità di autogoverno del gruppo</p> <p>Sa incoraggiare gli individui ad approfondire il loro livello concettuale di partecipazione al gruppo e a padroneggiare nuove abilità di conversazione</p> <p>Sa sostenere il processo di costruzione e consolidamento della comunità</p> <p>Sa attenuare le tensioni e promuovere atteggiamenti collaborativi</p> <p>Sa promuovere la collaborazione all'interno del gruppo</p> <p>Sa contenere e gestire le situazioni di ansia dello studente</p> <p>Sa accogliere nel gruppo gli studenti e farli sentire a proprio agio</p> <p>Sa incoraggiare gli studenti allo scambio di idee e alla valutazione reciproca dei propri lavori</p> <p>Sa introdurre nel corso elementi di sorpresa e novità per stimolare la curiosità degli studenti</p> <p>Sa incoraggiare la partecipazione da parte degli allievi che non accedono al corso o che vi accedono in modo discontinuo</p> <p>Sa incoraggiare la centralità dell'allievo</p> <p>Sa promuovere la riflessione e il pensiero critico</p>
Strategie di interazione in	Sa osservare e analizzare le situazioni

ambienti sincroni e asincroni	<p>Sa aprire e moderare in modo efficace i topic dei forum per mantenere standard stabiliti</p> <p>Sa controllare la discussioni sincrone per mantenere gli standard stabiliti</p> <p>Sa incoraggiare e mantenere alta la partecipazione</p> <p>Sa raccogliere informazioni sui nuovi studenti per dare loro supporto</p> <p>Sa utilizzare gli strumenti di comunicazione sincroni e asincroni a seconda degli obiettivi e del contesto</p> <p>Sa guidare gli studenti verso il raggiungimento dei propri obiettivi formativi</p> <p>Sa interagire mantenendo un ritmo adeguato</p> <p>Sa lavorare in gruppo e gestire gruppi di lavoro collaborativo in rete</p> <p>Sa soddisfare una richiesta in modo tempestivo e appropriato</p> <p>Sa applicare le strategie necessarie per integrare correttamente codici e linguaggi differenti nell'esposizione dei contenuti</p> <p>Sa utilizzare correttamente il linguaggio più adeguato allo strumento di comunicazione sincrone o asincrono utilizzato</p> <p>Sa organizzare e coordinare le attività sincrone con quelle asincrone</p> <p>Sa guidare l'allievo all'uso degli strumenti di interazione del corso</p>
-------------------------------	--

4. I prerequisiti: le competenze di base

L'Isfol ha introdotto un modello di competenze a tre dimensioni:

- 1) competenze di base: requisiti minimi per l'occupabilità e lo sviluppo professionale, ad esempio l'informatica di base e le lingue;
- 2) competenze tecnico professionali: saperi e tecniche operative proprie delle attività relative a determinati processi lavorativi;
- 3) competenze trasversali: abilità relative al saper mettere in atto strategie efficaci per utilizzare al meglio le risorse possedute coerentemente con le esigenze del compito⁵.

Nelle tabelle riportate sopra trovano posto sia le competenze tecnico-professionali (macroaree A, B, C, E) sia le competenze trasversali (macroarea D); le competenze di base possono invece essere considerate i prerequisiti (o competenze in ingresso) necessari per affrontare il percorso formativo di formatore-*tutor online*.

Tenendo quindi presente il modello competenziale dell'Isfol e in accordo con Gilly Salmon, possiamo individuare i prerequisiti nella maniera che segue:⁶

Comprensione dei processi di rete:

- Esperienza personale come corsista *online*
- Flessibilità negli approcci di insegnamento e apprendimento
- Empatia con il cambiamento implicato nel diventare corsista *online*

Come abbiamo visto, la flessibilità e disposizione al cambiamento è stata individuata come la competenza pregiata fondamentale per poter acquisire e gestire l'insieme delle competenze necessarie per essere un formatore-*tutor*.

⁵ Isfol, *Standard formatori per un modello nazionale di competenze verso l'accreditamento professionale*, Milano, Franco Angeli, 1998.

⁶ G. Salmon, *e-Moderating. The key to teaching & learning online*, second edition, London, RoutledgeFalmer, 2005, pp. 53-55.

Capacità tecniche:

- Comprensione operativa del *software* in uso
- Abilità nella digitazione
- Abilità di lettura sullo schermo
- Accesso continuo e regolare a *Internet*

Le competenze tecnologiche di base sono indispensabili per poter gestire i sistemi di *e-learning* e i loro strumenti e poter acquisire ulteriori competenze avanzate nell'uso delle piattaforme.

Per quanto riguarda le capacità tecniche, necessarie per padroneggiare l'ambiente di apprendimento *online* e i suoi strumenti, nella tabella che segue proponiamo una loro articolazione più analitica:

Competenze di base: informatica
Sa riconoscere il pc e le principali periferiche
Sa classificare e definire l' <i>hardware</i> e il <i>software</i> di un <i>computer</i>
Sa manipolare un <i>file</i>
Sa utilizzare i principali strumenti di elaborazione testi
Sa utilizzare fogli di calcolo
Sa utilizzare Internet e i motori di ricerca
Sa utilizzare gli strumenti per la comunicazione asincrona (<i>e-mail, forum</i>)
Sa utilizzare gli strumenti per la comunicazione sincrona (<i>chat</i>)
Sa gestire, nelle modalità più semplici, dati multimediali (immagini e suoni)
Sa utilizzare le reti locali (LAN)
Sa riconoscere e gestire nella modalità più semplice le basi dati
Sa raccogliere, archiviare e trasferire dati mediante differenti supporti informatici
Sa salvare, trasferire e archiviare dati sul pc
Comprende e utilizza le nozioni fondamentali relative alle modalità di funzionamento del pc
Sa riconoscere e utilizzare il sistema operativo Windows
Sa riconoscere e classificare i principali sistemi operativi non Windows

Capacità di comunicazione online:

- Capacità di comunicare in modo cordiale e rispettoso (comunicazione scritta *online*)
- Capacità di rispettare la tempistica e usare il tempo efficacemente

La capacità di comunicare *online* è un prerequisito che si accompagna alle competenze tecnologiche di base e all'esperienza su *web*, sia come corsista *online* sia come utente di Internet e frequentatore di comunità *online*.

Competenze sui contenuti:

- Conoscenza ed esperienza nella condivisione
- Capacità di offrire contributi personali

La disposizione a condividere a partecipare attivamente ai processi sociali di apprendimento è essenziale per poter coordinare e gestire le interazioni in una comunità di apprendimento *online*.

Caratteristiche personali:

- Determinazione e motivazione a diventare un *tutor* moderatore

La motivazione, infine, ci sembra fondamentale per acquisire efficacemente competenze e capacità per essere un buon formatore-*tutor online*.

Alle competenze di base finora esaminate possiamo aggiungere l'inglese tecnico di base, indispensabile per gestire un gran numero di piattaforme e strumenti per l'*e-learning* disponibili su *web*.

È chiaro che, al di là di queste classificazioni, il formatore-*tutor online* dovrebbe possedere le competenze strategiche che costituiscono il sapere minimo del formatore; ad esse vanno aggiunte quelle relative alla capacità di lettura del contesto di riferimento e quindi quelle di lettura e interpretazione sia della biografia sia del luogo culturale di provenienza delle persone

che entrano nei contesti apprenditivi. Va ricordato, infatti, che la figura professionale che andiamo a delineare avrà anche il compito di accompagnamento della persona all'interno dei circuiti formativi.

L'analisi condotta costituisce la base per la progettazione e realizzazione di un'ipotesi di percorso formativo per il formatore-*tutor online*, il cui prototipo costituirà uno dei prodotti delle fasi successive del Progetto Leonardo *Free-Learning*.

Riferimenti bibliografici

- Banzato M., *Apprendere in rete. Modelli e strumenti per l'e-learning*, Torino, Utet, 2002.
- Berge Z., Collins M., *Facilitating interactions*, in *Computer Mediated Online Courses*, FSU/AECT Distance Education Conference, Tallahsee FL, giugno 1996.
- Bruschi B., Perissinotto A., *Come creare corsi on line*, Roma, Carocci, 2003.
- Calder J., McCollum A., *Open and flexible learning in vocational education and training*, London, Kogan Page, 1998.
- Calvani A., Rotta M., *Fare formazione in Internet. Manuale di didattica online*, Trento, Erickson, 2000, pp. 233 ss.;
- Eletti V. (a cura di), *Che cos'è l'e-learning*, Roma, Carocci, 2004.
- Gibson C.C., *Distance Learner in higher education*, Madison, Wisconsin, Atwood Publishing, 1998.
- Gividen R., Mantyla K., *Distance Learning: A Step-by-Step Guide for Trainers*, ASTD, 2000.
- Guidelines for E-tutors in Multi-Cultural Collaborative and Synchronous (MCCS) teaching situations* del Project e-tutors,
http://www.if.insa-lyon.fr/projets/etutor/guidelines/index_tab.html;
- Harasim L., *On-line education: a new domain*, in Mason R.D., Kaye A.R. (eds), *Mindweave: communication, computers and distance education*, Oxford, Pergamon Press, 1989.
- Isfol, *Apprendimento di competenze strategiche. L'innovazione nei processi di conoscenza*, Milano, Franco Angeli, 2003.
- Isfol, *Standard formatori per un modello nazionale di competenze verso l'accREDITamento professionale*, Milano, Franco Angeli, 1998.
- Lynch M., *The online educator: a guide to creating the virtual classroom*, London and New York, RoutledgeFalmer, 2002.
- Maragliano R. (a cura di), *Pedagogie dell'e-learning*, Roma-Bari, Laterza, 2004.
- Rivoltella P.C., *Costruttivismo e pragmatica della comunicazione online*, Trento, Erickson, 2003.
- Rotta M., *Il tutor online: tipologie*, in "Form@re", n. 8, febbraio 2002, in <http://formare.erickson.it>

- Rotta M., Ranieri M., *E-tutor: identità e competenze. Un profilo professionale per l'e-learning*, Trento, Erickson, 2005, pp. 89-90;
- Salmon G., *e-Moderating. The key to teaching & learning online*, second edition, London, RoutledgeFalmer, 2005.
- Salmon G., *E-tivities. The key to active online learning*, London, RoutledgeFalmer, 2002.
- Trentin G., *Telematica e formazione a distanza. Il caso Polaris*, Milano, Franco Angeli, 1999;