

L'e-tutor: profilo, ruoli, funzioni, percorsi formativi e qualifica professionale

Estratto da Mario Rotta e Maria Ranieri (in press), "e-Tutor: una figura professionale per l'e-Learning" (titolo provvisorio)

1. L'e-tutor: un profilo professionale emergente

Il profilo professionale del tutor, in generale, in Italia è inserito in modo relativamente formalizzato tra quelli censiti da Unioncamere e Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, identificati in base alla banca dati Excelsior e a fonti Isfol¹. [...]

Queste definizioni, di fatto, sono relativamente generiche e descrivono una figura di tutor abbastanza tradizionale, solo leggermente più orientata alla gestione di alcune dinamiche comunicative e relazionali in rete. In realtà l'e-tutor è una figura molto più complessa e articolata, più multidimensionale, per definire più correttamente il profilo professionale della quale è necessario identificarne almeno le caratteristiche essenziali rispetto al ruolo che potrà assumere negli scenari in cui potrà essere chiamato a operare. Si dovrà inoltre identificare l'insieme delle competenze che si ritiene che un e-tutor debba possedere. [...]

2. Modelli per rappresentare ruolo e funzioni dell'e-tutor

Nelle possibili articolazioni del suo ruolo e delle sue funzioni l'e-tutor riflette prima di tutto l'evolversi dei paradigmi educativi verso nuove dimensioni. Per descrivere il ruolo e le funzioni dell'e-tutor, in uno scenario la cui complessità è amplificata dalle reti e dal diffondersi dell'e-learning, si possono seguire vari approcci, puntando su una classificazione di massima, o tenendo conto di dimensioni più specifiche.

Un primo approccio, relativamente semplice, consiste nel mettere in evidenza come l'e-tutoring allarghi l'ambito dell'educazione. L'e-tutor è chiamato a svolgere compiti che vanno ben oltre le dimensioni dell'insegnamento. Berge (1995; 1996), Rowntree (1995) e gran parte della letteratura sull'argomento (Salmon, 2000) tendono concordemente a identificarli sulla base di quattro distinti piani di intervento. L'e-tutor, in sostanza, garantisce:

- **Supporto tecnico** [...].
- **Supporto pedagogico e intellettuale** [...]
- **Supporto metodologico e organizzativo** [...]
- **Supporto sociale** [...]

[...]

Spostando l'accento sulle dimensioni più propriamente legate alla gestione dei processi di insegnamento e apprendimento in rete da parte dell'e-tutor, ovvero pensando a un e-tutor impegnato in un ruolo a stretto contatto con gli studenti, il punto di partenza per una prima semplice classificazione può essere

¹ Il riferimento iniziale per l'accesso a questo tipo di informazioni è il portale: <http://www.jobtel.it>.

rappresentato da uno schema, ormai largamente accettato, proposto da Collins e Berge (1996) e ripreso da Calvani e Rotta (2000). Secondo questa ipotesi il profilo dell'e-tutor, in generale, può essere articolato in tre "ruoli" essenziali:

- *Instructor* (e-tutor istruttore nella rielaborazione proposta da Calvani e Rotta, 2000)
- *Facilitator* (e-tutor facilitatore o e-tutor in senso stretto)
- *Moderator* (e-tutor moderatore/animatore)

[...]

3. Le funzioni dell'e-tutor: un approccio più analitico

Al di là delle classificazioni precedentemente riportate, è opportuno cercare di elaborare un modello di rappresentazione del ruolo e delle funzioni dell'e-tutor più analitico, più utile per definire in modo accurato la figura professionale dell'e-tutor. Una prima analisi più approfondita è quella prodotta dal gruppo di studio inglese OTIS (Online Tutoring Skills Project) coordinato da Carol Higgison (2000), che tra le altre cose sintetizza il dibattito che, da Berge a Salmon, ha portato all'attuale definizione delle aree di azione pertinenti al profilo dell'e-tutor. [...]

Un'analisi ancora più approfondita, che tiene conto sia degli input di Berge che dalle rielaborazioni del gruppo OTIS, è quella di Denis, Watland, Pirotte e Verday (2004), risultato di un gruppo di studio transnazionale delle Università di Lancaster e Liegi e presentato alla Networked Learning Conference 2004. Secondo questo schema il profilo professionale dell'e-tutor è molto esteso e si articola in 11 funzioni "centrali", legate alle diverse necessità di supporto da parte dei discenti e alle caratteristiche e tipologie di interazione possibili tra lo stesso tutor e i discenti.

L'e-tutor, secondo lo schema di Denis², può assumere le seguenti funzioni:

1. **Content Facilitator:** è il ruolo che l'e-tutor assume quando interviene come esperto sui contenuti disciplinari del corso o guida i discenti alla comprensione dei concetti che sono chiamati a studiare interpretandoli, chiarendoli.
2. **Metacognition Facilitator:** è il ruolo che l'e-tutor assume in relazione al bisogno dei discenti di essere sollecitati a riflettere sul percorso di studi intrapreso, sul modo in cui si stanno evolvendo e/o modificando le loro conoscenze e sulla crescita delle loro competenze rispetto agli obiettivi previsti.
3. **Process Facilitator:** ci si riferisce in questo caso alle funzioni di supporto metodologico e organizzativo che l'e-tutor svolge nel contesto di un percorso formativo in rete, dalla capacità di dare indicazioni e suggerimenti utili ai discenti per gestire meglio il tempo a eventuali consigli su "come studiare" o sulle strategie utilizzabili per raggiungere gli obiettivi previsti.
4. **Advisor / Counselor:** Denis si riferisce in questo caso al ruolo dell'e-tutor come interfaccia rispetto alla struttura organizzativa, in pratica come

² Nello schema si indicano in questo caso i nomi originariamente attribuiti da Denis e coautori del contributo ai vari ruoli e la nostra traduzione italiana, che useremo in seguito come riferimento.

interprete dei bisogni dei corsisti rispetto all'istituzione che gestisce il percorso formativo.

5. **Assessor:** in questo caso ci si riferisce sia alla valutazione formativa che alla valutazione sommativa, pensando quindi a un ruolo dell'e-tutor che presuppone da un lato la capacità di monitorare il processo di apprendimento ed elaborare i dati ricavati per indirizzare meglio i corsisti verso gli obiettivi del percorso, dall'altro la capacità di impostare, gestire e analizzare prove di valutazione periodiche o finali in senso stretto.
6. **Technologist:** l'e-tutor dovrebbe essere anche adeguatamente competente sulle tecnologie e sulle piattaforme attraverso cui il corso è erogato e gestito e saper dare consigli e suggerimenti utili ai corsisti in merito al loro utilizzo.
7. **Resource Provider:** ci si riferisce in questo caso al bisogno dei discenti di risorse integrative e contenuti utili che l'e-tutor dovrebbe essere in grado di individuare ed erogare "just in case" o "just in time".
8. **Manager / Administrator:** il riferimento non è tanto all'amministrazione della piattaforma (che è in ogni caso di competenza di un tecnico) ma al management del corso online sul piano organizzativo, pensando a un ruolo dell'e-tutor, ad esempio, come raccoglitore della documentazione, supporto nelle procedure di iscrizione alle classi virtuali...
9. **Designer:** è il ruolo che l'e-tutor assume quando collabora, spendendo la sua esperienza, alla messa a punto di alcuni contenuti, suggerendone caratteristiche, ipotesi di modularizzazione, compiti ed esercizi associabili...
10. **Co-learner:** si immagina anche che l'e-tutor non sia solo una guida associata a un'immagine di autorevolezza e di ruolo ma sia anche una sorta di "compagno di studi", capace di affiancare i discenti, man mano che il percorso di apprendimento procede verso i suoi obiettivi.
11. **Researcher:** è il ruolo dell'e-tutor nel momento in cui riflette sulla sua esperienza e ne ricava indicazioni, buone pratiche da condividere, linee guida...

Questo schema appare sufficientemente completo per esprimere le funzioni e i compiti di e-tutor istruttori, facilitatori o moderatori. Tuttavia, sulla base di alcune esperienze consolidate³ e pensando soprattutto all'evoluzione del concetto di e-learning, si ritiene che possa essere meglio articolato ed eventualmente integrato. [...]

Non si può prescindere da una riflessione su come cambia il ruolo dell'e-tutor all'interno di esperienze di formazione in rete orientate al cooperative learning (community network oriented) o in generale dove si applicano modelli didattici "active". In questi scenari, come si è visto più dettagliatamente nel terzo capitolo, una parte consistente delle funzioni descritte potrebbe essere o di fatto è assunta e interpretata dagli stessi componenti dei gruppi collaborativi, pensiamo in particolare le funzioni orientate al coordinamento organizzativo, al reperimento di risorse integrative e al supporto reciproco (*co-learning*), nonché quelle orientate alla valutazione e alla facilitazione metacognitiva.

³ Ci si riferisce in particolare alle riflessioni condotte all'Università di Firenze sul ruolo e l'azione dell'e-Tutor in ambiti come il supporto disciplinare agli studenti del corso di laurea Formatore Multimediale, il supporto complessivo ai corsisti del Perfezionamento Metodi e tecniche della Comunicazione e dell'Apprendimento in rete e ai corsisti del master Progettista e gestore di e-Learning, esperienze attivate a partire dal 1997-98 (simulazione pilota del Perfezionamento).

Questo non significa che l'e-tutor perderà il suo ruolo fondamentale di guida, ma solo che le funzioni attraverso cui eserciterà il suo ruolo dovranno riconfigurarsi, evolvendosi in *meta-funzioni* (azioni più indirette di supporto ai compiti assunti dai discenti stessi nei gruppi collaborativi) e sviluppandone di nuove, con una valenza più strategica, essenzialmente basate su uno scaffolding più "leggero" o su azioni di stimolo e/o rinforzo alle dinamiche di interazione gestite autonomamente dal gruppo collaborativo. Si potrebbe parlare quindi di animazione in senso stretto, *coaching* e *mentoring*. [...]

In sintesi, rispetto allo schema di Denis (Denis e altri, 2004), si può ritenere che l'e-tutor possa assumere anche alcune ulteriori funzioni, che proponiamo a integrazione del modello elaborato dal gruppo di studio anglo-belga:

12. Animatore: pensando in particolare al compito di stimolo e di sostegno alla motivazione che l'e-tutor assume nel supporto indiretto ai gruppi collaborativi, nelle esperienze di formazione in rete orientate verso queste particolari metodologie di lavoro e di studio.
13. Allenatore (coach): è il compito dell'e-tutor quando interviene con azioni specifiche per finalizzare la preparazione dei discenti, ad esempio quando li supporta e allo stesso tempo li stimola per metterli in grado di superare una prova di valutazione o nel momento in cui i corsisti sono chiamati a svolgere compiti che implicano una verifica delle ricadute prodotte dal processo di apprendimento nel contesto di lavoro o in contesti applicativi in genere. Ha a che fare anche con il sostegno alla motivazione e con i suggerimenti organizzativi finalizzati a migliorare la performance di un gruppo.
14. Mentore: è il compito che l'e-tutor assume nel momento in cui "accompagna" i discenti verso la definitiva conquista della loro autonomia, spingendoli ad esempio a mantenersi in contatto anche dopo la conclusione formale del percorso formativo, avviare e mantenere aperti gruppi di discussione online o costituirsi in comunità professionali. Ci si può riferire anche all'atteggiamento dell'e-tutor che porta a compimento la formazione di uno studente modellandone il percorso in modo personalizzato (ad esempio segnalando temi per approfondimenti e ricerche, o guidandolo nell'applicazione delle ricadute prodotte dal percorso di apprendimento).

[...]

4. Fattori di diversificazione

Va detto che è piuttosto difficile, se non impossibile, che un e-tutor sappia interpretare tutte le funzioni appena descritte con uguale capacità e competenza. Non tutte, del resto, hanno lo stesso peso a seconda di almeno due fattori, l'uno trasversale rispetto all'altro:

- A. gli scenari operativi in cui l'e-tutor, in quanto figura professionale, è chiamato a intervenire con azioni di supporto.
- B. I modelli metodologico-didattici applicati, indipendentemente o trasversalmente rispetto allo scenario operativo, nel corso che l'e-tutor sarà chiamato a supportare.

[...]

Anche se l'e-tutor si può ormai considerare una figura professionale con una sua precisa connotazione, in realtà i suoi compiti tendono a modificarsi, talora radicalmente, in relazione al ruolo che sarà chiamato a ricoprire in differenti scenari e contesti. L'e-tutor che opera nella **scuola** o nella formazione dei docenti, quello che opera nell'**università** a supporto degli studenti, quello che svolge il suo lavoro nella **pubblica amministrazione**, o in **azienda** e nelle **piccole e medie imprese**, o in **ambito editoriale** supportando offerta formativa "a catalogo", sono di fatto figure con connotazioni diverse, con molte competenze in comune ma tipicamente impegnate in compiti differenziati, legati al contesto, esercitando funzioni diverse in base al ruolo assunto caso per caso, ruolo che a volte non è solo legato alle prassi consolidate ma a precisi riferimenti normativi. [...]

Si può provare a riassumere sinteticamente il quadro appena tracciato evidenziando per ciascuna delle 14 funzioni identificate come essenziali l'importanza o la marginalità relative a seconda dello scenario, fermo restando che in progetti specifici l'e-tutor potrebbe svolgere o una quantità e varietà di funzioni molto ampia indipendentemente dal contesto o, al contrario, concentrarsi, in base all'incarico assegnato, su funzioni molto circoscritte.

Importanza delle funzioni dell'e-tutor nei diversi contesti e ambiti	Scenari e ambiti operativi				
	Ambito scolastico	Ambito universitario	Ambito PA	Ambito aziendale e piccole e medie imprese ⁴	Ambito editoriale e LO repository ⁵
1. Supporto alla comprensione dei contenuti	fondamentale	fondamentale	fondamentale	marginale ⁶	importante
2. Facilitatore metacognitivo	fondamentale	fondamentale	marginale	marginale	importante
3. Facilitatore di processo	fondamentale	fondamentale	importante	importante	importante
4. Orientatore	fondamentale	importante	fondamentale	importante	fondamentale
5. Valutatore	importante	marginale	importante	importante	marginale
6. Supporto tecnico	fondamentale	marginale	importante	marginale	marginale
7. Fornitore di risorse integrative	marginale	importante	fondamentale	fondamentale	fondamentale
8. Manager didattico	marginale	marginale	fondamentale	importante	marginale
9. Designer	marginale	importante	marginale	marginale	marginale
10. Compagno di studi	importante	marginale	marginale	marginale	fondamentale
11. Ricercatore	marginale	fondamentale	marginale	marginale	importante
12. Animatore	importante	importante	fondamentale	fondamentale	fondamentale
13. Allenatore	fondamentale	fondamentale	importante	importante	importante
14. Mentore	marginale	fondamentale	importante	fondamentale	marginale

Funzioni dell'e-tutor in relazione ai diversi ambiti operativi in cui può essere richiesta la sua azione⁷: tabella riassuntiva

4 Nell'ambito delle piccole e media imprese rientrano tra le altre cose la maggior parte delle agenzie formative delle associazioni di categoria.

5 Per ambito editoriale si intende la cosiddetta "formazione a catalogo" offerta in Internet da editori tradizionali o agenzie formative che operano sul Web con logiche imprenditoriali. Un esempio di repository di Learning Objects si può invece considerare il già citato progetto Trio della Regione Toscana.

6 Come abbiamo visto nel sistema delle imprese si tende a separare il tutor di contenuto dal tutor di processo, identificando nella sostanza una figura che si occupa quasi esclusivamente dei contenuti e una più concentrata sugli aspetti metodologici e motivazionali.

7 Gli ambiti e i contesti operativi considerati sono ovviamente quelli che caratterizzano la realtà italiana.

5. Competenze e bisogni formativi

Una corretta identificazione del ruolo e delle possibili funzioni che un e-tutor può assumere rispetto agli scenari rappresenta il punto di partenza essenziale per una descrizione dettagliata delle sue competenze in quanto figura professionale.

Kemshal-Bell (2001) ha analizzato la letteratura sulla figura dell'e-tutor fino al 2001 e ha cercato di tracciare un quadro sintetico comparativo delle competenze che i vari autori che si sono occupati del problema hanno evidenziato come significative o sostanziali. Il contributo identifica l'e-tutor rifacendosi soprattutto a Berge (1995) e Salmon (2000). Le competenze (skills) sono distinte in tre aree, ciascuna con una sua articolazione.

Competenze tecniche, articolate in capacità di usare a livello intermedio o avanzato i principali strumenti di interazione disponibili in Internet:

- Posta elettronica (inviare, ricevere, costruire una mailing-list...)
- Forum (postare, replicare, aprire nuovi threads...)
- Chat (conoscere e saper usare i tools necessari)
- Audio o videoconferenza (conoscere e saper usare i tools necessari)
- Siti Web (sviluppare o editare pagine in HTML...)

Competenze pedagogiche, metodologiche, comunicative e relazionali (raggruppate in un'unica area e definite sinteticamente "facilitation skills"):

- Saper coinvolgere i discenti (engagement).
- Saper porre domande, ascoltare e garantire ai discenti un feedback adeguato.
- Saper orientare e supportare i discenti.
- Essere in grado di gestire e moderare discussioni online.
- Essere capaci di avviare e gestire gruppi online applicando specifiche abilità di "team building".
- Saper costruire relazioni positive ed efficaci con i discenti.
- Saper motivare i discenti.

Competenze manageriali:

- Time management.
- Capacità di definire delle linee guida.
- Capacità di pianificazione, monitoraggio e revisione.
- Capacità di modificare atteggiamento pedagogico e strategie di insegnamento in relazione ai bisogni individuali dei discenti.

A questo quadro di competenze Kemshal-Bell si limita ad aggiungere due "caratteristiche" ritenute essenziali per essere un buon e-tutor, concordemente con parte della letteratura analizzata e con l'esperienza condotta nell'ambito dello studio di cui il contributo dell'autore è l'atto conclusivo:

- una attitudine positiva nei confronti dell'insegnamento online;
- la capacità di assumere dei rischi, di essere pronti all'innovazione e alla sperimentazione.

[...]

Su altre basi, il gruppo OTIS definisce le competenze dell'e-tutor in base a tre differenti "prospettive": learner-related, activity-related e role-related. In pratica, le competenze sono allineate rispetto alle azioni concrete che l'e-tutor è chiamato a svolgere, e in tal senso si ritiene che possano essere individuate

a seconda che le azioni riguardino le interazioni e gli atteggiamenti nei confronti dei discenti, la gestione delle attività previste e i compiti funzionali al ruolo che l'e-tutor ricopre. Seguendo l'ipotesi i curatori delle linee guida OTIS identificano tre macro-aree potenzialmente utili per definire un percorso formativo per e-tutor: expertise sull'area disciplinare, expertise sulle istanze pedagogiche e competenze tecniche. Più propriamente, Denis (2004) suggerisce di definire le competenze dell'e-tutor, riprendendo Berge (1995 e 1997), suddividendole in aree corrispondenti alle competenze di tipo tecnico, a quelle pedagogiche, a quelle necessarie in ambito disciplinare e a quelle comunicative e relazionali, tracciando uno schema che evidenzia come, per ciascuna articolazione del suo ruolo complessivo, l'e-tutor abbia bisogno soprattutto di alcune di esse. [...]

Lo schema potrebbe essere opportunamente integrato con le ulteriori funzioni già identificate più sopra ed essere riproposto in una forma più completa. Rispetto allo schema proposto da Denis, infine, riteniamo che sia opportuno distinguere le aree di competenza tra quelle più orientate a definire il profilo dell'e-tutor di contenuto e quelle più orientate al ruolo dell'e-tutor di processo, oltre che definire meglio la relazione tra articolazione del ruolo e insiemi di competenze, che Denis immagina come esclusiva mentre qui preferiamo sottolineare in modo più sfumato, distinguendo le competenze essenziali per ogni ruolo (che potrebbero costituire il "core" di un percorso formativo o di addestramento per quel determinato ruolo), quelle funzionali, trasversali rispetto alle essenziali e in ogni caso importanti, e quelle non funzionali, ancorché utili per essere un buon e-tutor.

	Competenze collegabili a ruoli di e-tutor orientati ai contenuti			Competenze collegabili a ruoli di e-tutor orientati ai processi	
	Competenze tecniche	Competenze ed expertise in ambito disciplinare	Competenze pedagogiche	Competenze metodologico-organizzative	Competenze comunicative e relazionali
<i>Principali insiemi di competenze dell'e-tutor a seconda della funzione svolta</i>					
1. Supporto alla comprensione dei contenuti		essenziali	funzionali		utili
2. Facilitatore metacognitivo		funzionali	essenziali	utili	funzionali
3. Facilitatore di processo	funzionali	utili	essenziali	essenziali	funzionali
4. Orientatore	utili	funzionali	funzionali	essenziali	funzionali
5. Valutatore		essenziali	utili	utili	
6. Supporto tecnico	essenziali			utili	
7. Fornitore di risorse integrative	funzionali	essenziali		utili	funzionali
8. Manager didattico	funzionali			essenziali	
9. Designer	funzionali	essenziali	funzionali		
10. Compagno di studi		utili	essenziali	utili	essenziali
11. Ricercatore		utili	essenziali		
12. Animatore			funzionali	essenziali	essenziali
13. Allenatore		funzionali	funzionali	essenziali	funzionali
14. Mentore		funzionali	essenziali	funzionali	funzionali

Una ulteriore rappresentazione delle relazioni tra funzioni e ruolo dell'e-tutor, più sintetica, può essere parallelamente ricavata partendo dal lavoro effettuato dal gruppo di studio "etutor consortium"⁸. Se ne può ricavare un modello di

⁸ Project e-TUTOR. Guidelines for eTutors in Multi-Cultural Collaborative and Synchronous (MCCS) teaching situations. July 2004. Il consorzio fa capo all'Università di Lione.

rappresentazione "a matrice" della relazione tra funzioni e "azioni", che potrebbe anche essere utilizzata come base per un'ipotetica "mappa" delle funzioni dell'e-tutor rispetto alle competenze richieste dall'articolazione del profilo nei ruoli di istruttore, facilitatore e moderatore/animatore.

Nella matrice si evidenziano in sostanza le relazioni privilegiate tra alcune delle funzioni identificate e azioni di supporto specifiche, così come le funzioni trasversali rispetto all'assunzione di ruoli che presuppongono più tipologie di azioni di supporto, per svolgere le quali sono evidentemente necessarie competenze più ampie. La funzione di "mentore" appare particolarmente trasversale, e richiede competenze tali da toccare tutti i ruoli potenziali e attuare tutte le azioni possibili. [...]

6. Percorsi formativi e qualifica professionale

Solo attraverso una corretta definizione dei ruoli e delle funzioni dell'e-tutor e la successiva identificazione dei relativi insiemi di competenze richieste per interpretare correttamente una qualsiasi funzione si può ricavare uno schema più approfondito e dettagliato di conoscenze, abilità o atteggiamenti che l'e-tutor dovrebbe possedere o acquisire, su cui impostare un percorso formativo efficace. [...]

Tra i modelli utilizzabili, di primaria importanza resta lo schema elaborato da Gillian Salmon (2000) per il reclutamento e la selezione dei "moderators" in ambito Open University. Lo schema di Salmon, di fatto, può essere considerato una traccia per impostare un percorso formativo "ideale", basato su alcuni set di competenze ciascuna delle quali declinabile in livelli, o piuttosto in gradi di capacità. Salmon propone una tabella di riferimento, dove all'incrocio di righe e colonne possono essere riportate le abilità e le competenze specifiche che un e-tutor può acquisire, declinandole rispetto al livello corrispondente.

	Livello 1	Livello 2	Livello 3	Livello 4	Livello 5	Livello 6
Competenze tecniche						
Competenze comunicative						
Expertise sui contenuti						
Comprensione dei processi						
Caratteristiche personali						
Livello 1 = Confidenza Livello 2 = Atteggiamento costruttivo Livello 3 = Capacità di sviluppo Livello 4 = Capacità di facilitare gli altri Livello 5 = Capacità di condividere con gli altri Livello 6 = Capacità di essere creativi e innovativi						

[...]

Un modello parzialmente alternativo è quello di Denis (2003), che propone un percorso che si articola in sette "tappe" così schematizzabili:

- A. vissuto di uno scenario di formazione in rete come studente
- B. emergenza di rappresentazioni della funzione
- C. definizione del profilo dell'intervento

- D. consenso sulla funzione in vista dell'adozione di un profilo di intervento e della messa a punto di un'agenda operativa
- E. preparazione pratica all'animazione
- F. animazione e moderazione
- G. follow up e condivisione delle pratiche

[...]

Il modello può essere ulteriormente arricchito immaginando da un lato che la formazione iniziale di un gruppo di e-tutor sia fondata anche sull'osservazione guidata dello scenario operativo da parte di alcuni e-tutor con maggiore esperienza o su simulazioni iniziali⁹, e attivando, a partire dal momento in cui gli e-tutor diventano attivi, forme permanenti di confronto sulle criticità e le buone pratiche condivisibili, sul modello delle comunità di pratica professionali online.

[...]

Di questa articolazione tengono generalmente conto i programmi di formazione per e-tutor, ormai largamente diffusi sia in ambito internazionale che in Italia. Sussistono tuttavia differenze di impostazione che un'analisi comparata su alcuni esempi di corsi per e-tutor può facilmente evidenziare (vedi scheda più avanti). Su queste basi, fermo restando che la preparazione degli e-tutor è legata agli scenari e ai contesti operativi e dipende anche dai prerequisiti richiesti dal ruolo che l'e-tutor andrà ad assumere, si può provare a elaborare e proporre un "ideale" percorso organico e completo per formare e-tutor qualificati, che tenga conto delle competenze essenziali, dei modelli formativi più efficaci e delle istanze legate al bisogno di sperimentazione nella pratica, accompagnamento nell'attività e condivisione dell'esperienza maturata. Si propone un percorso che, per quanto potenzialmente ricorsivo, può essere suddiviso in 7 fasi:

1. Attivazione
2. Fase di osservazione e riflessione critica
3. Fase di consolidamento delle conoscenze e delle competenze
4. Elaborazione di modelli e strategie
5. Simulazioni
6. Apprendistato
7. Opzioni per la formazione continua.

Il percorso proposto, riportato in appendice I (scheda A), non ha certo la pretesa di essere paradigmatico: a seconda delle circostanze andrà semplificato, così come in altri casi dovrà essere integrato con azioni formative funzionali alle competenze richieste dal contesto e alle ragioni per cui si decide di impostare una politica di formazione di e-tutor. Può in ogni caso rappresentare una traccia utile per impostare un corretto percorso formativo orientato a formare un e-tutor "completo" e adeguatamente preparato.

⁹ Nell'ambito di una sperimentazione condotta sulla formazione degli e-tutor impegnati nel progetto di e-learning dell'editore Giunti (Giannini e altri, 2004), si è ad esempio ragionato su quanto l'azione degli e-tutor non possa essere lasciata solo alla loro professionalità o alle istanze del momento. Gli e-tutor impegnati in quella esperienza di formazione in rete dovevano operare applicando precise strategie di pianificazione. Prima dell'avvio dei primi corsi, quindi, due e-tutor con più esperienza consolidata hanno guidato due classi virtuali pilota monitorando costantemente il processo e producendo report che sono stati utili per la successiva messa a punto delle strategie iniziali di supporto agli studenti.