

RAPPRESENTAZIONI E STILI DI MODERAZIONE. IL CASO DELLA COMMUNITY DEGLI STUDENTI DI SCIENZE DELLA FORMAZIONE PRIMARIA DELL'UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI MILANO-BICOCCA

Paolo Ferri,

Professore Associato – Facoltà di Scienze della Formazione – Università degli Studi di Miano-Bicocca

paolo.ferri@unimib.it

Andrea Garavaglia,

Ricercatore – Facoltà di Scienze della Formazione – Università degli Studi di Miano-Bicocca

andrea.garavaglia@unimib.it

Livia Petti,

Dottoranda – Facoltà di Scienze della Formazione – Università degli Studi di Miano-Bicocca

livia.petti@unimib.it

Francesca Bossi,

Collaboratrice

francesca.bossi@unimib.it

Riassunto: La ricerca presenta uno studio condotto sulla community di Scienze della Formazione Primaria ospitata sulla piattaforma Docebo dell’Università degli Studi di Milano-Bicocca. Si è scelto di analizzare questa community per la particolarità delle circostanze che l’hanno fatta nascere e per la numerosità degli iscritti.

Lo studio è stato condotto con il duplice obiettivo di fare emergere le rappresentazioni che gli studenti hanno della community come strumento e luogo di relazione e per studiare la percezione che gli utenti hanno degli stili di moderazione degli e-tutor.

La metodologia utilizzata è di tipo qualitativo e sono stati analizzati i dati prodotti da interviste strutturate e focus group. I risultati fanno emergere le dimensioni che rappresentano le differenti modalità di percepire la community e i motivi per i quali essa viene ritenuta utile dagli studenti.

I dati sulla moderazione dimostrano che gli e-tutor intervengono principalmente per orientare e per regolamentare la comunicazione nei forum, rispettando le 5 fasi del modello pensato da Gilly Salmon.

Parole chiave: community, rappresentazione, moderazione, e-tutor.

Summary: The report presents a study that was conducted on the Primary Education Faculty web community, which is hosted on the Docebo platform of the University of Milan-Bicocca. This community was selected for analysis due to the special circumstances that led to its establishment and because it has large numbers of registered members.

The study was conducted with the double objective of highlighting the students' descriptions of the community as a tool and a space for relating to others as well as studying how the users perceive the styles that e-tutors use to moderate.

A qualitative methodology was used, and the information gathered from structured interviews and focus groups was analyzed. The results bring dimensions to light that represent the different ways of perceiving the community as well as the reasons why students consider the community to be useful.

The data on moderating demonstrated that e-tutors intervened mainly to provide guidance and manage communication within the forums, respecting the phases in the Salmon model.

Key words: community, representation, moderation, e-tutor

<http://isdm.univ-tln.fr>

Rappresentazioni e stili di moderazione. Il caso della community degli studenti di Scienze della Formazione Primaria dell'Università degli studi di Milano-Bicocca

1. LA RICERCA: OBIETTIVI, METODOLOGIE, STRUMENTI E ARTICOLAZIONE

La ricerca presenta uno studio condotto sulla community di Scienze della Formazione Primaria ospitata sulla piattaforma Docebo¹ dell'Università degli Studi di Milano-Bicocca.

Il target è composto da tutti gli studenti appartenenti al corso di laurea di Formazione Primaria, sia frequentanti, sia non frequentanti che iscritti all'ADA (in totale ci sono 2746 iscritti in community).

La scelta di effettuare una ricerca analizzando proprio questa community² nasce da diverse motivazioni :

- la particolarità delle circostanze che ne hanno sostenuto la nascita: durante l'anno accademico 2005-2006 attraverso l'esplicita richiesta degli studenti che partecipavano ad un forum "libero" – Arena – di un corso on line;
- la numerosità degli iscritti a Scienze della Formazione Primaria;
- la particolare struttura del corso di laurea che oltre a mantenere l'ordinamento quadriennale affianca alle ore di lezione ore dedicate alle attività laboratori e il tirocinio sul campo - entrambi, obbligatori; questa complessità è fonte di disorientamenti e necessità di chiarimenti che spesso vengono risolti efficacemente nello scambio tra pari.

È chiaro che un corso di laurea così strutturato necessita di un supporto molto attento e preciso per gli studenti. In particolare diventa importante progettare un ambiente che rispetti la complessità del sistema mantenendo la facilità di navigazione. Nel caso della Community si è cercato infatti di mantenere la macrostruttura del corso di laurea (divisione per anni e per le due attività didattiche principali) senza considerare la divisione per indirizzi e major che avrebbe potuto disorientare gli studenti o creare una struttura troppo vasta soprattutto per chi non è abituato ad orientarsi in un ambiente on line.

¹ <http://docebo.didattica.unimib.it>

² Nella Facoltà di Scienze della Formazione, oltre al caso qui trattato, sono presenti le community di diversi corsi di laurea: Community Formatori, Community Pedagogica, Community di Scienze dell'educazione.

<http://isdm.univ-tln.fr>

1.1 Obiettivi

Gli obiettivi della ricerca sono dupli:

- l'analisi della rappresentazione che gli studenti hanno della Community di Formazione Primaria come strumento e come luogo di relazione in particolare indagando nello specifico il rapporto tra studente ed e-tutor;
- la percezione che gli studenti hanno degli stili di moderazione degli e-tutor.

1.2 Metodologie e strumenti

La metodologia utilizzata è stata di tipo qualitativo, caratterizzata dall'uso di strumenti utili per l'analisi in profondità che meglio si adattano ad indagare gli oggetti d'indagine che ci proponiamo, in quanto variabili tipicamente soggettive e non quantificabili o analizzabili solo sulla base di risultati quantitativi.

Gli strumenti utilizzati, nello specifico, sono stati i seguenti:

- *interviste strutturate*. Anderson (1990) definisce l'intervista come una *"forma di comunicazione specializzata fra persone, per un obiettivo specifico associato con un oggetto (tema) determinato"*³. Le interviste condotte sono state svolte sia in presenza che telefonicamente - per motivi legati alla tempistica ristretta dei partecipanti. Sia nell'uno che nell'altro caso ci si è serviti di un canovaccio contenente una sequenza molto precisa di domande aperte. La scelta di utilizzare interviste strutturate è nata dal fatto che esse permettono di avere materiale facilmente comparabile;
- *focus group*. Con questo termine, riprendendo Zammuner⁴ (2003) si intende una discussione strutturata e focalizzata intorno ad un tema di rilievo per tutti i partecipanti. Anche in questo caso il focus condotto si è servito di un canovaccio

³ Anderson G. "Fundamentals of education research, " The Falmer Press, London, 1990

⁴ Zammuner V. L.(2003), "I focus group", Il Mulino, Bologna.

contenente una sequenza molto precisa di domande e di attività da svolgere.

1.3 Articolazione

La ricerca si è articolata nelle seguenti fasi:

- individuazione del campo d'indagine , scelta della metodologia e studio della letteratura esistente;
- individuazione della popolazione e campionamento;
- stesura delle tracce per la conduzione di focus group e interviste;
- contatto con gli studenti e realizzazione di focus group e interviste;
- stesura dei report relativi ai focus group e alle interviste;
- costruzione della griglia per l'analisi dei report.

Per la scelta del campione si è proceduto con la stratificazione della popolazione utilizzando come variabile il numero di messaggi che gli studenti hanno scritto in community. La successiva campionatura ha cercato di formare dei gruppi per i focus group misti in cui comparissero studenti che avevano scritto un numero cospicuo di messaggi, accanto a coloro che non ne avevano un gran numero. Un gruppo a parte è stato creato appositamente per i rappresentanti degli studenti, allo scopo di indagare se e come il loro ruolo più attivo all'interno della community ha differenziato la percezione che hanno avuto della comunità on line.

I focus group e le interviste sono stati condotti da due membri del team di ricerca estranei alla Community di Scienze della Formazione, questa scelta è stata giustificata dalla volontà di non voler condizionare il giudizio degli studenti⁵. Ai conduttori è stato fornita una traccia sia per la conduzione dei focus group che per le interviste in modo che potessero seguire un percorso strutturato.

I report di interviste e focus infine sono stati sistematizzati all'interno di una griglia di analisi per poter leggere i dati più analiticamente ed evincere una classificazione tra le immagini, gli eventi e le opinioni sulla moderazione proposte dagli studenti.

2. LE RAPPRESENTAZIONI DELLA COMMUNITY

Il primo obiettivo della ricerca è stato quello di indagare come gli studenti percepiscano la community di Scienze della Formazione Primaria e il motivo per cui la ritengono utile per il loro percorso accademico.

Per raggiungere questo fine durante le interviste e i focus group è stato chiesto agli studenti sia di creare una metafora che restituisse che cosa fosse per loro la community di Formazione Primaria, sia di indicare due o più momenti in cui la community si fosse rivelata particolarmente utile analizzandone anche i motivi.

2.1 Analisi delle metafore

Secondo Ferrari⁶ (2006) “le metafore restituiscono le modalità in cui i soggetti si configurano il forum, consentendo di ricostruire il modello di lettura della futura situazione comunicativa”.

Dalle analisi dei focus e delle interviste emergono quattro dimensioni che rappresentano altrettante differenti modalità di percepire la Community .

Dimensione dell'aggregazione	Metafore: <i>piazza, piazzetta, parco, foresta magazzino, grande bar, grande città, rete da pesca, open space, stazione, capostazione, cd rom</i>
Dimensione della strutturazione	Metafore: <i>scaffale con cassetti, salottino</i>
Dimensione del socio costruttivismo cooperazione, comunità di pratica e apprendimento	Metafore: <i>colonia di formiche</i>
Dimensione della dispersione	Metafore: <i>giungla, piazza disorganizzata</i>

Figura 1 – Analisi delle metafore

⁵ Chi si è occupato di questa ricerca infatti era coinvolto nella moderazione dei forum e per questo motivo avrebbe potuto facilmente influenzare il giudizio degli studenti.

<http://isdm.univ-tln.fr>

⁶Ferrari S. (2006) *Giochi di rete, metodi e strumenti per l'analisi psicopedagogica del forum* Guerini Studio p.56

1. La dimensione dell'aggregazione

La percezione più diffusa è legata alla dimensione dell'aggregazione che rimanda a immagini di luoghi in cui è possibile incontrarsi, scambiare informazioni, chiacchierare e conoscere persone nuove. Sebbene esse pendano vita in una situazione “non presenziale”, esse appaiono fortemente legate all'esperienza quotidiane della vita che si svolge in Ateneo, dove tra una lezione e l'altra gli studenti seduti al bar o sulle panchine della piazza possono sperimentare le stesse esperienze. Sempre citando Ferrari⁷ (2006) possiamo affermare che *“la piazza recupera la dimensione pubblica dello scambio, richiama il suo essere luogo d'incontro, la necessità di esprimere il proprio pensiero per alimentare la discussione e la possibilità di attivare scambi sia uno-a-molti che molti-a-molti”*.

Questa dimensione pone in evidenza il carattere di informalità, apertura, libertà e scambio della community, come si può evincere dalle parole degli studenti:

“una piazza perché effettivamente la community è un luogo fisico di incontro con gli altri studenti. Si può parlare liberamente di tutto quanto concerne il corso di laurea, dare e ricevere informazioni, scambiarsi opinioni e anche parlare a ruota libera”

Nel successivo esempio è molto interessante il ruolo che lo studente assegna all'e-tutor, investendolo di una carica istituzionale. Il moderatore rappresenta un punto di riferimento a cui rivolgersi con sicurezza per risolvere i propri dubbi e avere una risposta certa. E' da notare che nella domanda iniziale non vi era nessun accenno all'e-tutor e il fatto che lo studente autonomamente lo citi dimostra quanto questa figura sia riconosciuta dagli studenti come parte integrante della community.

“Una stazione, perché in stazione si incontrano diverse persone, amici o anche semplici persone che attaccano bottone, si parla di cose più disparate. Poi ci sono persone che chiedono informazioni, tu puoi essere in grado di aiutarle oppure no. Poi c'è il capostazione o il bigliettaio a cui chiedere informazioni per ricevere una risposta giusta.”

Accanto agli aspetti positivi della community legati all'idea del confronto, della libera espressione e dell'incontro la dimensione dell'aggregazione è rappresentata anche da alcuni aspetti negativi, ben evidenziati da questa metafora:

“Una foresta perché è formata da persone diverse con interessi e motivazioni diversi. Talvolta c'è chi aiuta, altre volte c'è chi sfrutta il mezzo per esprimere o imporre il proprio parere/pensiero. Foresta perché non sai mai cosa puoi trovare, sia in positivo che in negativo, ad esempio puoi trovare un fungo che può essere buono o meno oppure incontrare qualche animale feroce.”

Lo studente mette in luce due fattori: *il flaming*⁸ (l'animale feroce, chi impone il proprio pensiero) e la possibilità di ottenere delle informazioni sbagliate (il fungo non buono). Lo spazio on line si caratterizza dunque esattamente come un luogo fisico, una piazza dove gli incontri possono essere sia positivi che negativi.

La dimensione dell'aggregazione è connotata in alcuni casi anche da chiusura ed esclusività:

“Un club privato per i frequentanti perché l'esperienza che ho avuto da non frequentante è stata negativa, non mi sentivo considerata ma è anche vero che non avevo molto tempo per stare dietro a tutte quelle discussioni. In alcuni casi ho scritto dei post a cui non ho ricevuto risposta o le risposte non erano esaurienti, mentre tra i frequentanti c'è molto più dialogo”

La studentessa non frequentante sottolinea il senso di esclusione maturato all'interno della community che definisce come strumento utile, ma solo se si fa parte di un determinato gruppo.

2. La dimensione della strutturazione

La dimensione della strutturazione è rappresentata vivamente dall'immagine di uno scaffale con cassetti che evidenzia un'immagine più legata all'ordine, per certi versi opposta a quella della piazza. Il forum diventa un armadio composto da diversi scomparti dove è possibile aprire e prendere solo quello che serve. L'immagine è certamente utilitaristica ed è totalmente assente il concetto di scambio e collaborazione, ma denota un forte senso della struttura, della semplicità d'uso e della funzionalità:

“Scaffale con cassetti: Ognuno di questi contiene informazioni precise. La community è di facile uso, è strutturata ed organizzata, immediata e semplice, come aprire un cassetto.”

“un magazzino... di informazioni. Perché la Community contiene tante informazioni utili abbastanza facili sia da reperire che da inserire”

⁷ Ibidem

<http://isdm.univ-tln.fr>

⁸ Una **flame** è un messaggio deliberatamente ostile e provocatorio inviato da un utente alla comunità o a un altro individuo specifico; **flaming** è l'atto di inviare tali messaggi (cfr. <http://it.wikipedia.org/wiki/Flame>)

“ogni thread è come un piccolo salotto dove incontrare persone che vivono la tua stessa esperienza.”

3. La dimensione della cooperazione

La dimensione della cooperazione mette in luce le caratteristiche legate alla collaborazione che si sviluppa in community: uno degli aspetti fondamentali sui quali, come è stato descritto nei paragrafi precedenti, si fonda la definizione di Comunità di Pratica

“una colonia di formiche perché c’è cooperazione, operatività, collaborazione per raggiungere un unico scopo.”

La metafora elaborata dalla studentessa possiede una connotazione socio-costruttivista⁹ fortemente orientata al risultato, particolare che suggerisce una traslazione dalla comunità di apprendimento verso la comunità di pratica, che si caratterizza proprio nella messa in comune di esperienze e competenze da parte dei membri per il raggiungimento di uno scopo sociale.

4. La dimensione della dispersione

La dimensione della dispersione accomuna tutte le immagini che danno forma al senso di disorientamento che la community provoca in alcuni studenti.

“Una giungla perché c’è difficoltà a trovare un filo logico”

La difficoltà ad orientarsi all’interno dello spazio generalmente viene segnalata dagli studenti poco avvezzi all’uso di internet e delle nuove tecnologie. Per questi utenti può risultare molto faticoso reperire le informazioni necessarie all’interno di un ambiente così ampio e vivo se non se ne conosce la struttura e se non si ritiene soprattutto lo strumento come valido e utile. Lo studente citato ha infatti rivelato durante il proseguo dell’intervista telefonica di non utilizzare la community perché non è certo della veridicità delle informazioni che vi può trovare e di preferire l’utilizzo di canali ufficiali per reperire le informazioni.

⁹ “Per il socio-costruttivismo la natura dello sviluppo del pensiero è frutto di un processo di costruzione di significati attraverso gli scambi sociali che si realizzano durante la vita quotidiana. L’insieme delle costruzioni cognitive sono frutto delle interazioni con i partner, dei conflitti socio-cognitivi e della mediazione simbolica del linguaggio e della cultura” - Varisco B.M (2002), *Costruttivismo sociale*, Carocci, Roma.

2.2 Eventi

Per comprendere in quali determinati contesti la community si è dimostrata utile agli studenti è stato chiesto loro di segnalare in quali precisi momenti della loro vita accademica hanno ricevuto un supporto determinante dalla comunità e perché.

Sono cinque le dimensioni che rappresentano le tipologie di eventi segnalati che si possono trovare in alcune discussioni presenti nei forum della community:

Contenimento emotivo	<i>Esami, piano di studi, iscrizione laboratori, iscrizione tirocini, corsi</i>
Informazione	<i>Materiali esami, Piano di studi</i>
Lavorativa	<i>Iscrizione graduatorie</i>
Sociale	<i>Libri di testo, partite a calcetto</i>
Confronto sull’attualità	<i>Provocazione</i>

Figura 2 - Analisi degli eventi significativi

Il *contenimento emotivo* è una delle funzioni tipiche della community che viene spesso associato alla capacità dell’e-tutor di saper raccogliere le ansie degli utenti e di saperle veicolare, gestire, calmare o trasformare in tensione positiva. Spesso però, soprattutto quando la community è viva e funzionale, questo ruolo può essere esercitato anche dal gruppo stesso, perché spesso è grazie alla circolazione delle informazioni che si riescono a calmare le ansie. Molti studenti citano come eventi significativi l’avvicinarsi di un esame e la possibilità di reperire informazioni sulle domande e le modalità di svolgimento della prova:

“Per gli esami perché ho scaricato l’ansia, mi sono tranquillizzata ho chiesto informazioni e consigli sulla modalità d’esame.”

La *dimensione informativa* è invece rappresentata da tutti quegli eventi ritenuti significativi dagli studenti perché hanno avuto modo di trovare delle informazioni importanti per il loro percorso, come si evince dalle parole di questi studenti:

“Relativamente alla compilazione del piano di studi potevo essere sempre informato più che sul sito di facoltà”.

“Per il tirocinio del quarto anno, dovevo iscrivermi e su quel forum ho ricevuto indicazioni dalla tutor che mi ha indirizzato dove c'erano i moduli e le informazioni che mi servivano. Se avessi dovuto cercare io da sola avrei perso molto più tempo”.

Nelle community la funzione di *delivering*¹⁰, ovvero la gestione dei contenuti di ogni tipo legati allo spazio in rete, viene esercitata dall'e-tutor che si occupa di aggiornare i materiali nell'area documentazione o di pubblicare avvisi o messaggi nei forum per segnalare agli studenti le informazioni che ritiene più importanti, ma esiste un altro tipo di *delivering*, che potremmo definire *sociale*, che viene distribuito da di volta in volta da un membro a tutti gli altri membri della community: ciascuno infatti è portatore di informazioni e conoscenze che condivide con gli altri utenti esercitando un ruolo attivo nel gruppo, diventando gestore, non solo fruitore dei contenuti.

E' significativo che gli studenti assegnino un valore molto importante alla velocità con cui riescono ad ottenere le informazioni di cui necessitano attraverso la Community: il forum infatti è per definizione uno strumento di comunicazione asincrono, a differenza della chat che permette una comunicazione istantanea tra i partecipanti, ma il fatto di avere un elevato numero di studenti attivi¹¹ rende il tempo di risposta alle domande proposte da chiunque molto basso. La percezione di molti utenti è infatti quella di ricevere informazioni “*in tempo reale*”, una delle caratteristiche maggiormente apprezzate proprio perché differenzia la community dagli altri ambienti universitari dove risulta più complicato trovare informazioni: “*se avessi dovuto cercare io da sola avrei perso molto più tempo*.”.

La *dimensione lavorativa* dimostra che gli studenti hanno trovato vantaggioso utilizzare la Community per confrontarsi su tematiche relative alla loro futura attività di insegnante.

Gli utenti che già lavorano nella scuola e ne conoscono l'intricato mondo aiutano coloro che neofiti, cercano di avvicinarsi per la prima volta. I quesiti e le domande sul mondo della scuola vissuta dai professionisti si moltiplicano nei forum, sembra sentirsi l'esigenza di aprire uno spazio dedicato a questi argomenti, tanto da aprire

¹⁰ Garavaglia A., (2006) *Ambienti per l'apprendimento in rete: gli spazi dell'e-learning*, Junior Edizioni, Azzano San Paolo (BG), pag.34

¹¹ Circa il 65% degli utenti attualmente iscritti alla piattaforma

<http://isdm.univ-tln.fr>

un nuovo scenario dove accanto alla community degli studenti potrebbe nascere una *community per i laureati di Scienze della Formazione Primaria*.

Le parole di questi studenti sono indicative in quanto viene ricordata l'importanza che ha rivestito all'interno della community la discussione sulle “graduatorie”¹² di interesse collettivo:

“abbiamo capito insieme cosa fare, in maniera collaborativa”

“essere informati sulle graduatorie è fondamentale ai fini del nostro futuro”

La *dimensione sociale* è rappresentata da tutti gli eventi segnalati dagli studenti come significativi per la loro natura relazionale: una delle più comuni funzioni delle community è infatti di fungere da *aggregatore sociale*, una percezione diffusa anche nella comunità che stiamo esaminando così come è emerso anche nelle analisi della metafore fornite dagli studenti.

Una delle peculiarità maggiori della community è che essendo un ambiente on line riesce a raccogliere tutti i suoi utenti avvicinandoli, e annullando così le distanze tra studenti che provengono dalle diverse province della Lombardia. La diversità di esperienze dei singoli membri diventa un valore aggiunto in community perché ciascuno ha la possibilità di dare un contributo attraverso la messa in comune del proprio bagaglio costruendo ogni giorno una community sempre più ricca.

Tutte le discussioni che producono “socialità” e non sono attinenti al mondo universitario in senso stretto (es. cinema, libri, vacanze...) vengono raccolte nel forum “Arena”, non moderato. Dalle parole di questi studenti emerge:

“Il forum Arena ci permette di raccontarci esperienze divertenti e condividerle”

La community oltre ad essere luogo di scambio di conoscenze (*comunità di apprendimento*) ed esperienze (*comunità di pratica*) diventa anche luogo sociale (*comunità di relazione*).

Infine la *dimensione del confronto sull'attualità* dimostra che gli studenti hanno capito le potenzialità del mezzo comunicativo messo a loro disposizione e lo usano (negli spazi opportunamente creati) per soddisfare dei nuovi bisogni: discutere di tematiche relative all'attualità, esigenza che sentono evidentemente in maniera molto forte.

¹² Sono le graduatorie relative all'inserimento degli insegnanti nel mondo della scuola.

“Discutere di attualità serve per manifestare quella voglia di discussione che non c’è nei media televisivi e nei quotidiani”

3. LA MODERAZIONE

La moderazione, intesa come attività e funzione che l’e-tutor viene ad assumere in un ambiente on line diventa fondamentale in una community in cui si voglia condividere la conoscenza predisponendo tutti gli strumenti e le azioni di supporto per questo scopo.

I modelli teorici di riferimento studiano le azioni del tutor moderatore soprattutto nei contesti didattici, nel nostro caso però cercheremo di adeguare la teoria al contesto della Community.

All’apertura della Community di Formazione Primaria, riprendendo Berge¹³ (1998) le azioni di moderazione delle e-tutor sono state volte soprattutto a:

- stimolare la partecipazione dei coinvolti;
- creare un clima di fiducia;
- rimuovere gli ostacoli alla comunicazione;
- promuovere la collaborazione.

E’ proprio in questa fase, come sostengono Palloff e Pratt¹⁴ (1999) che è utile sottolineare l’importanza della funzione della moderazione per permettere agli studenti di raggiungere livelli più profondi nella creazione della conoscenza condividendo: obiettivi, ricerca ed elaborazione di significati.

Il tutor in questo contesto funge da esempio di partecipazione, contribuisce alla discussione ri-orientando, qualora necessario, la partecipazione dei corsisti, promuovendo un clima accogliente che rassicuri e permetta la partecipazione di tutti.

Ora invece che la Community di Formazione Primaria è ben avviata, si assiste ad un progressivo decentramento (*fading*) della figura dell’e-tutor. Possiamo quindi affermare che tanto più ampio è lo spazio concesso all’interazione tra gli studenti, tanto minore è il ruolo del tutor (Calvani, Rotta, 2000)¹⁵: il suo compito consisterà piuttosto nel mantenere la discussione

su un livello accettabile, sia in termini di “ritmo” che in termini di sostenibilità complessiva. Il ruolo del tutor quindi non è più necessariamente elemento centrale o punto di riferimento dell’azione comunicativa; egli diventa uno degli attori nell’interazione tra pari.

Salmon¹⁶ (2000) definisce l’e-moderator come un tutor specializzato e teorizza un modello di insegnamento-apprendimento a cinque fasi che sono relative alle attività di *supporto tecnico e di moderazione* che un e-moderator dovrebbe agire. Riadattando le fasi del modello della Salmon alla moderazione delle tutor della Community di Formazione Primaria possiamo dire che in community gli step della Salmon vengono rispettati e sintetizzati dagli interventi degli e-moderator nella tabella che segue:

FASI MODELLO SALMON	AZIONI DI MODERAZIONE E-TUTOR COMMUNITY FORMAZIONE PRIMARIA
Accesso e motivazione	<ul style="list-style-type: none"> - inserisce il messaggio di benvenuto; - crea le FAQ; - crea con la collaborazione degli studenti il Regolamento di Community.
Socializzazione on line	<ul style="list-style-type: none"> - incoraggia i partecipanti ad inviare il proprio contributo; - aiuta e sprona i partecipanti a relazionarsi agli altri
Scambio di informazione	<ul style="list-style-type: none"> - ordina i messaggi per fronteggiare il sovraccarico di informazioni;

¹³ Berge, Z.D (1998) *The role of the online instructor/facilitator, in Id.,Facilitating computer conferencing: recomandations from the field,* “Educational technology”, vol. 1, , pp. 22-30.

¹⁴ Palloff, R.M., Pratt K.(1999), *Building learning communities in cyberspace: effective strategies for the online classroom*, CA, Jossey-Bass, San Francisco.

¹⁵ Calvani, A., Rotta, M.(2000) *Fare formazione in Internet. Manuale di didattica online*, Erickson, Trento p.237

<http://isdm.univ-tln.fr>

¹⁶ Salmon G. (2000), *E-moderating. The key to teaching and learning online*, Kogan Page, London-Sterling (VA)

	- richiama i partecipanti ad osservare la netiquette di comunicazione
Costruzione della conoscenza	<ul style="list-style-type: none"> - cerca di collaborare nella risoluzione dei problemi che gli studenti non riescono a risolvere; - incoraggia i partecipanti; - invita i partecipanti a riflettere sul proprio corso di laurea
Sviluppo	-orienta i partecipanti e fa in modo che diventino a loro volta moderatori.

Tabella 3 - Modello Salmon applicato alla Community Formazione Primaria

3.1 La moderazione nella Community

Per comprendere la rappresentazione delle modalità di moderazione dei tutor da parte degli studenti si è fatto ricorso ad una traccia del focus group e ad alcune domande delle interviste somministrate agli stessi studenti.

Agli studenti sono stati sottoposti due script, ognuno riguardante un tema specifico e moderato spesso dalle e-tutor nei forum della Community di Formazione Primaria, ovvero:

- orientamento;
- regolamentazione della comunicazione.

Per costruire questi script sono stati presi stralci di discussioni presenti nella Community di Formazione Primaria. Ogni script riportava 4 situazioni in cui il messaggio dello studente rimane sempre invariato, a cambiare, di volta in volta è la risposta che dà il tutor.

Per ciascuno script lo studente doveva indicare:

- svantaggi e vantaggi di ciascuna situazione;
- dove l'e-tutor avesse agito meglio e per quale motivo;
- dove l'e-tutor avesse agito peggio e per quale motivo.

I rappresentanti degli studenti che hanno partecipato alla ricerca dovevano anche indicare come avrebbero moderato se fossero stati loro ad essere e-tutor, questo a motivo del fatto che i

rappresentanti nella Community di Formazione Primaria hanno un forum auto-moderato da loro. Il primo script sul tema dell'orientamento riporta una discussione tipo presente nella Community di Formazione Primaria in cui uno studente chiede aiuto al fine di riuscire a recuperare un'informazione e l'e-tutor può scegliere di rispondere secondo 4 modalità diverse, riproducendo alcuni "stili". Abbiamo quindi individuato le seguenti categorie, corrispondenti alle risposte date:

- tutor materno (situazione A);
- tutor che ti orienta (situazione B);
- tutor che risponde, ma senza centrare la questione (situazione C);
- tutor assente (situazione D).

I vantaggi riscontrati dagli studenti relativi alla situazione A – "il tutor materno" - sono i seguenti:

- il tutor si fa carico del problema e lo studente non deve preoccuparsi;
- il tutor è cortese e gentile, quindi altri studenti si rivolgeranno volentieri a lui in caso di necessità.

Di contro però:

- il tutor agenda al posto dello studente, non lo rende autonomo;
- il tutor non rispondendo al problema, ma risolvendolo fa in modo tale che l'informazione non sia presente, quindi quando altri studenti si troveranno nella medesima soluzione non sapranno come comportarsi.

Nella situazione B – "il tutor che ti orienta" – gli studenti della ricerca sottolineano che in questo caso l'e-moderator:

- fornisce un percorso chiaro e mette lo studente nelle condizioni di risolvere il problema;
- fornisce un'informazione utile nel tempo anche ad altri studenti che potrebbero avere lo stesso problema;
- rende autonomo lo studente.

Per questa situazione non vengono indicati particolari svantaggi. Solo uno studente evidenzia che al posto di fornire allo studente il percorso, meglio sarebbe stato se il tutor avesse fornito il link perché così sarebbe stato ancor meno dispendioso per lo studente recuperare l'informazione.

La situazione C – "tutor che risponde, ma senza centrare la situazione" – non fa rilevare agli studenti intervistati particolari vantaggi, viene solo riscontrato e ben evidenziato l'aiuto

reciproco che si crea tra i partecipanti al fine di risolvere il problema.

Tra gli svantaggi emerge che:

- il tutor fa un intervento inutile perché non risponde alla richiesta dello studente;
- il tutor usa un tono saccante.

Uno studente in particolare sottolinea come, avendo avuto dal tutor una risposta del genere, non vorrebbe mai più rivolgersi a lui.

Nella situazione D – “tutor assente” - non emergono particolari vantaggi, viene però positivamente sottolineata la collaborazione che si instaura tra gli studenti verso la risoluzione del problema nonostante l’assenza del tutor.

Tra gli svantaggi si rileva che:

- il tutor è completamente assente;
- mancano i riferimenti (non conoscendo lo studente che ti ha dato l’informazione, non sai se ti puoi fidare o meno);
- l’assenza totale dell’e-tutor non invoglia alla scrittura.

Tutti gli studenti coinvolti nella ricerca sono concordi nel ritenere che la situazione in cui l’e-tutor ha agito meglio sia la B - "tutor che ti orienta" - perché qui l’e-moderator ha fornito tutte le necessarie informazioni per rendere lo studente autonomo.

Questa è stata anche la risposta data allo studente dalle e-tutor della Community di Formazione Primaria. La scelta di fornire allo studente il percorso da fare e di non dare subito il link diretto è data dal fatto che le e-tutor quando moderano casi analoghi cercano di rendere lo studente il più autonomo possibile cercando di fargli apprendere come navigare all’interno del sito di Facoltà, cosa che procurandogli il link sarebbe preclusa.

La situazione in cui l’e-tutor ha agito peggio secondo gli studenti della ricerca è la situazione C in cui l’e-tutor non risolve il problema, ma interviene a sproposito utilizzando un tono sgradevole, come sottolinea uno studente “quelle maiuscole-grassette, che fastidio!”. Anche nella situazione A – “tutor materno” – l’azione di moderazione dell’e-tutor non viene vista positivamente dagli studenti. I motivi sono da ricercarsi nel fatto che il tutor non si deve sostituire allo studente, ma semmai aiutarlo facendo di tutto per renderlo autonomo. Per contro non viene vista così negativamente la situazione in cui il tutor è assente, ovvero la situazione D. Il motivo è che il problema viene ugualmente risolto grazie alla collaborazione degli studenti.

Il secondo script riguarda uno dei maggiori problemi che un e-tutor-moderatore si trova ad affrontare, ovvero la gestione delle interazioni tra

i soggetti: si ritiene che il principale fattore di rischio sia legato all’*overload* comunicativo. Non è un caso che questo script sia centrato sulla tematica della regolamentazione della comunicazione; lo scambio riporta un’altra discussione-tipo presente in Community di Formazione Primaria in cui una studentessa apre un thread senza accorgersi che è già presente nel forum una discussione analoga; anche qui l’e-tutor interviene rispondendo in modi diversi al fine di chiudere la discussione e informare la studentessa dell’errore.

Le 4 risposte dell’e-tutor equivalgono a 4 stili diversi di moderazione della comunicazione individuati nelle seguenti categorie, corrispondenti alle risposte date:

- tutor vigile e rigido (situazione A);
- tutor che motiva la sua azione (situazione B);
- tutor che segue il flusso comunicativo (situazione C);
- tutor assente (situazione D).

L’unico vantaggio riscontrato dagli studenti relativo alla situazione A – “il tutor vigile e rigido” – è che l’e-moderator facendo presente che c’è un’altra discussione aperta sull’argomento, chiude il thread. Quelli che però vengono indicati come svantaggi, a prescindere dall’obiettivo raggiunto (chiusura discussione) sono i seguenti:

- l’e-tutor ha un tono indisponibile e antipatico;
- l’e-tutor non spiega davvero quelli che sono i vantaggi di mantenere una sola discussione aperta per argomento;
- l’e-tutor è freddo e rigido.

Nella situazione B – “il tutor che motiva la sua azione” – i vantaggi che vengono posti in evidenza dagli studenti sono molteplici:

- l’e-tutor è preciso, puntuale nello spiegare allo studente l’errore e i vantaggi;
- l’e-tutor utilizza un tono cordiale;
- l’e-tutor indica il titolo esatto del thread in cui trovare l’informazione;
- l’e-tutor sposta il messaggio nel thread corretto chiudendo la discussione.

Non vengono evidenziati svantaggi da questo intervento dell’e-tutor.

Nella situazione C – “tutor che segue il flusso comunicativo” – gli studenti della ricerca riscontrano un solo vantaggio: l’e-tutor fornisce alla studentessa una risposta immediata al suo quesito.

Gli svantaggi rilevati sono:

- l'e-tutor lascia aperte due discussioni sullo stesso argomento e ciò provoca nel forum una dispersione delle informazioni;
- l'e-tutor non rispetta le regole di buona comunicazione dei forum;
- l'e-tutor crea confusione e ridondanza comunicativa.

Nella situazione D – “tutor assente” – per tutti gli studenti intervistati emerge come positività che, nonostante il tutor non intervenga, gli utenti collaborino tra loro per risolvere il problema e la circolazione delle informazioni ha ugualmente successo. Di contro però vengono posti in evidenza i seguenti svantaggi:

- l'e-tutor è assente;
- nessuno garantisce la correttezza delle informazioni fornite;
- nessuno chiude la discussione generando ridondanza e dispersione comunicativa all'interno del forum.

Tutti gli studenti della ricerca sono concordi nel ritenere che la situazione in cui l'e-tutor ha agito meglio sia la B – “tutor che motiva la sua azione” – perché in questo caso l'e-moderator aiuta lo studente indirizzandolo nel thread giusto e mantenendo ordine nel forum.

Questa è da sempre anche la risposta che le e-tutor della Community di Formazione Primaria danno agli studenti quando si trovano a moderare situazioni analoghe. Non potendo spostare automaticamente le discussioni poiché la piattaforma attualmente non è fornita della strumentazione necessaria, le e-tutor si adoperano per chiudere i thread e spostare le discussioni manualmente¹⁷.

Ogni volta che chiudono una discussione forniscono sempre allo studente una motivazione ri-orientandolo verso il thread corretto. Dopo ciò provvedono a spostare il suo messaggio - copia-incollando con la funzione del quote¹⁸ - nel thread già esistente; l'obiettivo è quello di dare rilevanza a tutti gli interventi e allo stesso tempo di mantenere ordine in modo che le informazioni non si disperdano e siano facilmente rintracciabili da tutti.

Le situazioni in cui l'e-tutor ha agito peggio secondo gli studenti della ricerca sono, a pari

merito, la A e la C. La situazione A perché il tono dell'e-tutor per usare le parole di uno studente è “così sgarbato da non invogliare più a scrivere” e la C perché il tutor non assolve ai suoi doveri, ma disorienta e crea ridondanza comunicativa e dispersione di informazioni. Non viene vista così negativamente l'assenza dell'e-tutor, come sottolinea uno studente: “se deve intervenire male, meglio che il tutor non intervenga, così gli studenti si risolvono le questioni da soli”.

Da tutto questo lavoro si evince che il tutor deve possedere competenze ben specifiche di analisi della comunicazione così come caratteristiche personali che lo aiutino a portare avanti con entusiasmo e dedizione il suo lavoro. Risulta particolarmente vincente il sapere percepire le situazioni in modo flessibile, favorendo la collaborazione dei corsisti. Tuttavia crediamo anche che in una community ben avviata - come il caso di Formazione Primaria - l'e-moderator debba essere un attento osservatore capace anche di andare in fading con l'obiettivo di favorire al massimo la collaborazione fra gli utenti. Una vera e propria azione comunitaria tra moderatori e studenti che renda questi ultimi in grado di automoderarsi, in modo da farli diventare i veri protagonisti della community.

¹⁷ la funzione è stata implementata successivamente in Docebo grazie anche ai risultati di questa ricerca

¹⁸ La funzione del quote in un forum permette di riprendere esattamente le parole dello scrittore del messaggio e di rispondere puntualmente. La comodità, in questo caso, sta nella formattazione del messaggio stesso che è distinto dal resto perché il “quotato” assume un colore grigio scuro ben visibile.

BIBLIOGRAFIA

ANDERSON G.(1990) "Fundamentals of education research," The Falmer Press, London.

BAUMAN, Z.(2001), *Voglia di comunità*, Laterza, Bari.

BERGE, Z.D (1998) *The role of the online instructor/facilitator*, in *Id., Facilitating computer conferencing: recomandations from the field*, "Educational technology", vol. 1, , pp. 22-30.

CALVANI, A., ROTTA, M.(2000) *Fare formazione in Internet. Manuale di didattica online*, Erickson, Trento.

FERRARI S., (2006) "Giochi di rete. Metodi e strumenti per l'analisi psicopedagogica del forum", Guerini Studio, Milano.

FERRI, P.(2005), *E-learning. Formazione, didattica e nuove tecnologie*, LeMonnier Università, Firenze.

GARAVAGLIA A., (2006) *Ambienti per l'apprendimento in rete: gli spazi dell'e-learning*, Junior Edizioni, Azzano San Paolo (BG).

GARAVAGLIA A., FERRARI S. (2006), *Strumenti*, in RIVOLTELLA (a cura di), *E-tutor. Profilo, metodi, strumenti*, Carocci, Roma.

MANTOVANI S. (a cura di), (1998) *La ricerca sul campo in educazione. I metodi qualitativi*, Bruno Mondadori, Milano.

MANTOVANI S. (a cura di), (1998) *La ricerca sul campo in educazione. I metodi quantitativi*, Bruno Mondadori, Milano.

PALLOFF, R.M., PRATT K.(1999), *Building learning communities in cyberspace: effective strategies for the online classroom*, CA, Jossey-Bass, San Francisco.

PREECE, J.(2000), *Online communities*, Chichester, UK, John Wiley & Sons; trad.it. (2001) *Comunità online. Progettare l'usabilità, promuovere la socialità*, Wiley-Tecniche Nuove, Milano.

RANIERI M. (2006) *Formazione e cyberspazio: divari e opportunità nel mondo della rete*, Edizioni ETS, Pisa.

RHEINGOLD, H.(1993), *The virtual community: homesteading on the electronic Frontier*, Penguin Books, New York, trad. it., *Comunità virtuali: parlare, incontrarsi, vivere nel ciberspazio*, Sperling & Kupfer, Milano, 1994

RHEINGOLD H. (2001) *Memoria in rete e interazioni sociali*, in Casalingo F. (a cura di) *Memoria quotidiana*, Le Vespe, Pescara-Milano

RIVOLTELLA P. C (a cura di), (2006) *E-tutor. Profilo, metodi, strumenti*, Carocci, Roma.

SALMON G. (2000), *E-moderating. The key to teaching and learning online*, Kogan Page, London-Sterling (VA)

VARISCO B.M (2002), *Costruttivismo sociale*, Carocci, Roma.

VIGANO' R., *Pedagogia e sperimentazione. Metodi e strumenti per la ricerca educativa*, Vita e Pensiero, 2002.

WENGER E., (1998), *Communities of practice. Learning meaning and identity*, Cambridge University Press, Cambridge.

ZAMMUNER V. L.(2003), "I focus group", Il Mulino, Bologna.