

1.2 Study Text

Role and function of virtual facilitators in online courses

FAVILLE partners

ASTRA - ZDRUŽENIE PRE INOVACIE A ROZVOJ
Slovakia



DIE - Deutsches Institut für Erwachsenenbildung
Leibniz - Zentrum für Lebenslanges Lernen
Germany

ENTRE, s.r.o.
Slovakia



HOU - Hellenic Open University
Greece



HT srl
Italy



IDEC - AINTEK SYMVOULOI EPICHEIRISEON EFARMOGES
YPSILIS TECHNOLOGIAS EKPAIDFSI ANONYMI ETAIREIA
Greece



UAb - Universidade Aberta
Portugal



Acknowledgement: FAVILLE is co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union under Grant Agreement n° 2019-1-SK01-KA204-060711

Disclaimer: The views and opinions expressed in this publication are the sole responsibility of the author(s) and do not necessarily reflect the views of the European Commission

Ruolo e funzione dei facilitatori virtuali nei corsi online

La tendenza a supporre che i formatori faccia a faccia possano semplicemente trasferire le competenze ai nuovi ruoli di facilitatori online (e-tutor, e-trainer, e-moderator) si è dimostrata sbagliata sia dalla ricerca che dalle buone pratiche stabilite. Pertanto, preparare i facilitatori di apprendimento virtuale è una missione importante a causa della complessità delle competenze e delle caratteristiche coinvolte.

Il ruolo del facilitatore di apprendimento virtuale richiede competenze specifiche, comprese quelle associate alla gestione dei gruppi online, dell'interazione e della comunicazione - un argomento con dinamiche e caratteristiche distinte.

La gestione dell'interazione online assume un ruolo significativo, in quanto è una variabile fondamentale per la creazione di comunità di apprendimento. Ciò richiede una diversificazione dei tipi di interazione a distanza, considerando non solo le interazioni tirocinante-contenuto e facilitatore-tirocinante, ma anche le interazioni tirocinante-tirocinante e l'interazione tirocinante-interfaccia (piattaforme).

Il facilitatore deve agire in un contesto di apprendimento sociale, il che richiede la mobilitazione di una serie di strumenti pedagogici, didattici, organizzativi e di gestione. Richiede anche la gestione di interazioni che vanno dall'uno-a-uno verso l'uno-a-molti e molti-a-molti.

È certo che il ruolo del facilitatore viene ampliato, diversificato e complessificato, in un modo che spesso porta a cambiamenti nel suo status all'interno dell'organizzazione. Così, agire come facilitatore, mediatore e guida all'apprendimento, fanno parte di questo ruolo, che si realizza sia nell'interazione con gli individui che con il gruppo.

Il ruolo del facilitatore di formazione online diventa più complesso e più prominente rispetto a quello che era nelle generazioni precedenti di formazione a distanza. E soprattutto data l'attuale diversità dei programmi e dei corsi, che richiede al facilitatore modelli di intervento diversi (cfr. Tema 1 di questo Modulo).

La facilitazione online richiede competenze e abilità specifiche, comprese le abilità tecniche e anche particolari caratteristiche personali. Anche se ci sono molti aspetti

1.2 Role and function of virtual facilitators in online courses

che sono comuni sia all'apprendimento faccia a faccia che all'apprendimento a distanza convenzionale, non si può assumere che le competenze pedagogiche e gli approcci di queste modalità siano automaticamente trasferibili all'attuale ambiente online: sono necessari degli adattamenti. Come afferma Salmon (2000: 2), "l'e-moderazione non è un insieme di abilità con cui qualcuno di noi è nato, né qualcosa che abbiamo imparato vicariamente osservando gli insegnanti mentre noi stessi stavamo imparando".

L'acquisizione di queste competenze presuppone "l'immersione del facilitatore" (Salmon, 2000: 4) in questo ambiente e, quindi, la formazione in un contesto online. Inoltre, ci sono alcune competenze specifiche di insegnamento online che devono essere acquisite o sviluppate.

A questo proposito, questo esperto propone una sintesi molto completa delle competenze di tutoraggio in un contesto virtuale, combinando due serie di variabili.

Primo, le caratteristiche:

- Comprensione del processo online,
- Competenze tecniche,
- Abilità di comunicazione online,
- Padronanza dei contenuti,
- Tratti personali.

In secondo luogo, le qualità: Fiducia; Spirito costruttivo; Capacità di promuovere lo sviluppo; Talento per la facilitazione; Capacità di condividere la conoscenza; e Creatività.

Queste abilità si acquisiscono attraverso la formazione e l'esperienza. Per Salmon, il facilitatore online non deve essere un esperto di contenuti, né conoscere o padroneggiare complesse tecniche pedagogiche e didattiche. I facilitatori non richiedono "una lunga serie di qualifiche, né molti anni di esperienza. Né hanno bisogno di essere esperti o guru della materia" (Salmon, 2000: 41).

In questo senso, il facilitatore sarebbe distante dallo status degli insegnanti di classe. Suggestisce che "hanno bisogno di una qualifica almeno allo stesso livello e nello stesso argomento" dell'argomento che stanno facilitando (ibid.). Questa prospettiva del facilitatore come un ruolo tecnico, che non richiede una conoscenza profonda e

1.2 Role and function of virtual facilitators in online courses

specializzata dei contenuti e degli strumenti pedagogici, è stata fortemente criticata da diversi accademici.

Per esempio, Anderson e i suoi colleghi (2001), commentando la prospettiva di Salmon, scrivono: "Crediamo che tale competenza minima a livello di materia fornisca meno dell'ideale che definisce un'educazione professionale di alta qualità" (id.: 9). Garrison &

Anderson (2003) si oppongono fortemente a questa comprensione del facilitatore online. Scrivono di questo come "guida a lato", poiché equivale a suggerire "una separazione artificiale di facilitatore ed esperto di contenuto e parla della potenziale distorsione di un'esperienza educativa che è diventata patologicamente focalizzata sulla centralità dello studente, escludendo l'influenza di un esperto pedagogico e di contenuto nella forma di un insegnante" (id.: 70). Secondo loro, questo approccio al ruolo e alle funzioni del facilitatore nel contesto online finisce per essere basato su un malinteso: "un tale approccio laissez-faire interpreta male l'approccio collaborativo-costruttivista all'apprendimento e l'importanza di costruire sistematicamente i risultati dell'apprendimento (cioè l'impalcatura) per raggiungere i risultati dell'apprendimento di ordine superiore" (ibid.). Entrambi ritengono che, per raggiungere obiettivi formativi che implicano lo sviluppo di abilità/competenze complesse e un apprendimento di alto livello (come è tipico in alcuni campi della conoscenza) è necessario agire, strutturando, guidando e monitorando il processo di insegnamento-apprendimento.

Tuttavia, tre aspetti sono rilevanti nell'analisi della proposta di Salmon. In primo luogo, il numero, la diversità e la complessità delle abilità e delle competenze di un facilitatore di apprendimento virtuale, come lei afferma, richiedono un alto livello di aspetti personali, intellettuali e culturali. Questo diluisce notevolmente l'idea che il facilitatore sarà "un altro" membro della comunità di apprendimento, alla pari con tutti gli altri.

In secondo luogo, anche se Salmon sostiene che quando si selezionano i facilitatori, questi devono solo avere ragionevoli competenze tecniche (in grado di utilizzare le tecnologie digitali e le reti online in modo efficiente), insieme all'empatia e alla flessibilità online, e la disponibilità a ricevere formazione, è vero che lei presuppone una formazione precedente in questo campo (facilitazione online) e circa un anno di

1.2 Role and function of virtual facilitators in online courses

esperienza lavorativa in questo ruolo (una sorta di formazione sul lavoro). Solo allora ci si aspetta che queste abilità e competenze siano state sviluppate (Salmon, 2000).

Infine, questo modello sembra adatto a contesti di formazione che non richiedono complessi requisiti di certificazione accademica. Esempi di tali requisiti complessi sono i titoli di studio dell'istruzione superiore, o alcune situazioni di formazione personale, professionale e tecnica, che mirano a conoscenze e competenze approfondite, partendo da un background già notevole da parte dei partecipanti.

Martin et al. (2019) hanno individuato il ruolo e la funzione dei facilitatori in funzione delle fasi in cui si trova un corso o un programma. Questi vengono individuati attraverso un'indagine su queste funzioni tra i corsisti che hanno frequentato i corsi/programmi, sollevando così la possibilità che queste funzioni e ruoli siano svolti dallo stesso individuo. Questa situazione dipende naturalmente dai modelli istituzionali sviluppati per la formazione online in cui sono inquadrati: facilitatore, progettista di corsi; gestore di corsi; esperto di contenuti, o mentore:

- the role of facilitator, with an emphasis on the importance of its the online “presence” manifested by evidence of its interaction and contact (messages, feedback, etc.) so that the trainee feels the presence of the facilitator, supporting one’s learning, sharing its knowledge, clarifying doubts, becoming a role model for trainees (e.g., Martin et al., 2019);
- il ruolo di facilitatore, con un'enfasi sull'importanza della sua "presenza" online manifestata da prove della sua interazione e contatto (messaggi, feedback, ecc.) in modo che il tirocinante senta la presenza del facilitatore, sostenendo il proprio apprendimento, condividendo le sue conoscenze, chiarendo i dubbi, diventando un modello di ruolo per i tirocinanti (ad esempio, Martin et al., 2019);
- il ruolo di progettista del corso, responsabile della definizione degli obiettivi e delle strategie di apprendimento, che dipende dal tipo di istituzione coinvolta, perché può essere svolto da diversi attori (progettisti didattici, redattori, specialisti di tecnologia, insegnanti, tra gli altri)
- il ruolo di responsabile del corso, associato alla fornitura del contenuto, alla valutazione e all'incoraggiamento degli studenti a superare le loro difficoltà.
- il ruolo di esperto di contenuti, dimostrando la propria competenza riguardo al

1.2 Role and function of virtual facilitators in online courses

contenuto e al design educativo, collegandoli con la pratica e la vita reale.

- il ruolo di mentore, che non si limita all'insegnamento, ma anche alla consulenza agli studenti sul loro sviluppo accademico e professionale (Martin et al., 2019).

L'importanza della formazione per i facilitatori online, in modo che possano rispondere ai vari ruoli, abilità e competenze richieste da contesti formativi online sempre più complessi, è un aspetto rilevante per affrontare la loro crescita e rapida evoluzione. Ma anche un aspetto rilevante per sviluppare una formazione online di alta qualità.

Fonti

Anderson, Terry, Dron, Jonh. (2011). Three generations of distance education pedagogy, IRRODL, vol 12, n° 3, 80-97. <https://doi.org/10.19173/irrodl.v12i3.890>

Martin, F., Budhrani, K., Kumar, S., & Ritzhaupt, A. (2019). Award-winning faculty online teaching practices: Roles and competencies. *Online Learning*, 23(1), 184- 205, <http://dx.doi.org/10.24059/olj.v23i1.1329>

Morgado, Lina (2001). O papel do professor em contextos online: problemas e virtualidades, *Revista Discursos*, III Série, n° especial, 125-138. <http://hdl.handle.net/10400.2/1743> (in portuguese)

Salmon, Gilly (2016). *Carpe Diem – 5 Stage Model*, Vídeo YouTube, <https://youtu.be/ILCnUgfeuoc>

Salmon, Gilly (2011). *E-Moderating: The Key to Online Teaching and Learning*, New York: Routledge.

Salmon, Gilly (2011). *Five Stage Model*. [online] Gilly Salmon. Available at: <https://www.gillysalmon.com/five-stage-model.html> [Accessed 14 January 2020].

Garrison, Randy, Anderson, Terry (2003). *E-Learning in the 21st Century*, London: Routledge Falmer.