



## RUOLI E PROFESSIONALITA' PER LA GESTIONE DI INIZIATIVE DI E-LEARNING: IL RUOLO DEL TUTOR

Luciana Castellini

Il tutor esercita un ruolo chiave in contesti di formazione in rete e il suo operato contribuisce in grande misura alla buona riuscita dei corsi.

La sua funzione è estremamente importante, ma spesso si tende, riduttivamente, a considerarlo una figura alternativa al docente tradizionale negando le sue peculiarità.

Il tutor è infatti responsabile su più fronti:

- *Relazionale* in quanto direttamente a contatto con i corsisti;
- *Didattico* poiché si occupa di verificare l'attività on-line dei discenti, facilitare il processo di apprendimento e supportare i contenuti del corso;
- *Gestionale* dal momento che si trova spesso e volentieri a dover affrontare eventi inaspettati e situazioni problematiche;
- *Comunicativo* con il duplice compito di presidiare il corretto utilizzo dei canali comunicativi a disposizione quali forum, chat, e-mail, ecc. e saper smistare eventuali richieste ai corretti destinatari;
- *Amministrativo e organizzativo* in quanto trait d'union tra gli altri membri dello staff di progetto (coordinatore, segreteria, ecc.) e partecipanti.

É il tutor quindi che deve saper gestire le comunità d'apprendimento, schedarne le attività, mantenere la tracciabilità della partecipazione degli allievi, creare un ambiente amichevole e supportare l'utilizzo dell'ambiente tecnologico.

Tutte queste attività si traducono nei vari ruoli che i tutor possono assumere :

*Consigliere*: in genere si attua attraverso due canali, uno pubblico (le aree di discussione) e uno privato (la posta personale). Il tutor consigliere deve soprattutto affrontare i dubbi e le perplessità che frequentemente nascono fra i corsisti; in questi casi, la comunicazione asincrona con registro informale facilita la creazione di un dialogo aperto e spontaneo. Nella fase di avvio del corso è fondamentale il suo intervento per elargire rassicurazioni e consigli.

*Coordinatore*: Il tutor coordinatore deve farsi carico delle indicazioni da dare per mantenere sempre viva e produttiva la discussione, in quanto la distanza spazio-temporale degli attori potrebbe provocare un calo di tensione dialogica. Inoltre, deve illustrare con chiarezza le fasi del lavoro da svolgere: l'efficacia della coordinazione determina infatti la puntualità nelle consegne.

*Esercitatore*: il tutor esercitatore deve sottoporre i partecipanti del corso alle esercitazioni, opportunamente predisposte in fase di progettazione; durante le esercitazioni, l'atteggiamento di disponibilità e di incoraggiamento verso chi necessita di ulteriori chiarimenti porterà ad un avanzamento nelle conoscenze diffuso a tutto il gruppo di lavoro.

*Facilitatore*: il tutor facilitatore fornisce le indicazioni precise sullo svolgimento di tutte le attività del corso di e-learning, per dare chiarezza e incisività ai diversi contributi.

*Moderatore*: il compito del tutor moderatore consiste nel mediare le discussioni soprattutto

se bloccate mettendo in evidenza i nodi concettuali del discorso, suggerendo una modalità d'approccio al problema, prendendo posizioni o formulando un'ipotesi, magari provocatoria, per rilanciare una discussione ormai arenata.

*Organizzatore*: la buona organizzazione di un corso, specie per gruppi numerosi, può trovare una soluzione nella divisione in sottogruppi di lavoro, organizzati in base ai contenuti e alle attività previste. In particolare le attività collaborative necessitano di un forte intervento organizzativo per garantire la loro efficacia.

Vari autori tra cui Harasim, Andrusyszyn, Berge, Collins e Turoff sostengono che la figura del tutor assume un particolare significato nei percorsi formativi in rete basati sull'apprendimento collaborativo ma non possiamo dimenticare che nella formazione on-line possono verificarsi situazioni molteplici, che richiedono atteggiamenti diversificati.

In particolare a seconda delle metodologie, dell'approccio e delle problematiche didattiche è possibile delineare vari modelli di corsi on-line, classificabili in base a:

- il diverso peso dei contenuti rispetto alla tutorship,
- la tipologia degli obiettivi didattici,
- il livello di collaborazione che si instaura tra i discenti.

A seconda delle caratteristiche del corso e delle sue singole fasi, il ruolo del tutor può quindi cambiare così come competenze e abilità richieste.

Collins e Berge distinguono nel profilo del tutor tre sfaccettature:

- *Instructor*,
- *Moderator*,
- *Facilitator*,

Il tutor instructor coincide solitamente con l'esperto/trainer e opera in corsi di formazioni basati su modelli *instructor-centered* il cui obiettivo principale è l'acquisizione di contenuti da parte dei corsisti. In particolare, si avvale della rete per veicolare i materiali e utilizza strumenti di comunicazione sincroni e asincroni in proporzioni pressoché simili impostando un tipo di relazione verticale uno-a-molti.

Questa modalità prevede il riutilizzo su vasta scala dei materiali elaborati e non richiede particolari abilità da parte dei discenti nella loro consultazione.

Tipicamente, "il tutor istruttore" comunica con la comunità degli studenti elaborando materiali strutturati. Gli studenti hanno accesso ai materiali, li consultano, eseguono i compiti assegnati o le verifiche stabilite. I contenuti elaborati dal tutor possono essere di varia natura:

- informazioni generali sugli obiettivi del corso e le metodologie didattiche che saranno adottate;
- contenuti in senso stretto, sotto forma di lucidi, schemi, documenti;
- suggerimenti per sviluppare percorsi di ricerca in Internet;
- schede o strumenti per l'autovalutazione da parte degli studenti.

Durante il corso o durante la fase di studio dei materiali da parte dei discenti il tutor:

- avvia le attività,
- orienta i partecipanti rispetto all'accesso delle risorse predisposte,
- fornisce indicazioni circa la documentazione da analizzare o i percorsi Internet da seguire,
- risponde alle richieste di chiarimento inviate dai partecipanti,
- richiama gli eventuali ritardatari o coloro che mostrano zelo eccessivo.

Il tutor può scegliere di interagire con la comunità di discenti utilizzando tecniche di comunicazione

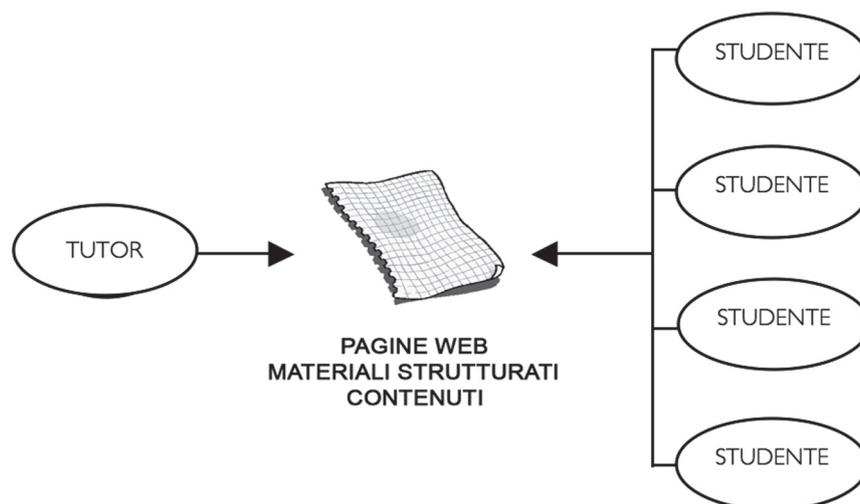
audio e video, oppure elaborando risorse utilizzabili in modo asincrono e garantendo una maggiore elasticità nella fruizione da parte degli allievi.

Le conoscenze della disciplina insegnata dovranno essere molto approfondite. Inoltre il tutor dovrà possedere i seguenti requisiti: capacità di affrontare e di presentare i contenuti del corso, abilità di design del materiale formativo ipertestuale o multimediale, capacità di gestire e risolvere i problemi tecnici, capacità di reperire tempestivamente risorse on-line e offline di approfondimento agli studenti che ne fanno richiesta e capacità di mantenere aggiornate le risorse.

Per poter offrire una gamma così articolata di competenze si è soliti ricorrere ad una équipe di tutor composta da più esperti.

L'azione del tutor on-line nella veste di istruttore può essere illustrata attraverso il seguente schema.

**Fig. 1: Schema che illustra l'azione del tutor nella sua veste di istruttore**



In sintesi il tutor formatore eroga contenuti con l'obiettivo di condividere conoscenze e modalità di utilizzo degli strumenti per omogeneizzare l'intero patrimonio cognitivo.

Il *tutor-facilitatore* privilegia invece un tipo di relazione uno-a-uno con i partecipanti, in genere via e-mail, pertanto il numero di discenti da gestire dovrà ridursi di molto. Le abilità comunicative e relazionali del tutor diventano fondamentali, in quanto egli deve essere in grado di:

- porre le domande giuste al momento giusto, osservare;
- ascoltare e intervenire solo quando strettamente opportuno;
- fornire feedback adeguati;
- sostenere e incoraggiare le attività dei discenti.

In questo caso, il modello didattico adottato si definisce "learner centered", in quanto il focus si sposta dal tutor, come nel modello precedente, al discente; il peso dell'azione asincrona aumenta di molto.

Il tutor svolgerà, quindi, il ruolo di guida operativa capace di esaltare le potenzialità e le caratteristiche specifiche di ciascun corsista.

L'azione del facilitatore è volta a sostenere i partecipanti non ancora autonomi utilizzando molteplici forme di scaffolding ("armatura"): tecnica che modella la strategia di apprendimento per spostare gradualmente la responsabilità da sé ai membri della Comunità.

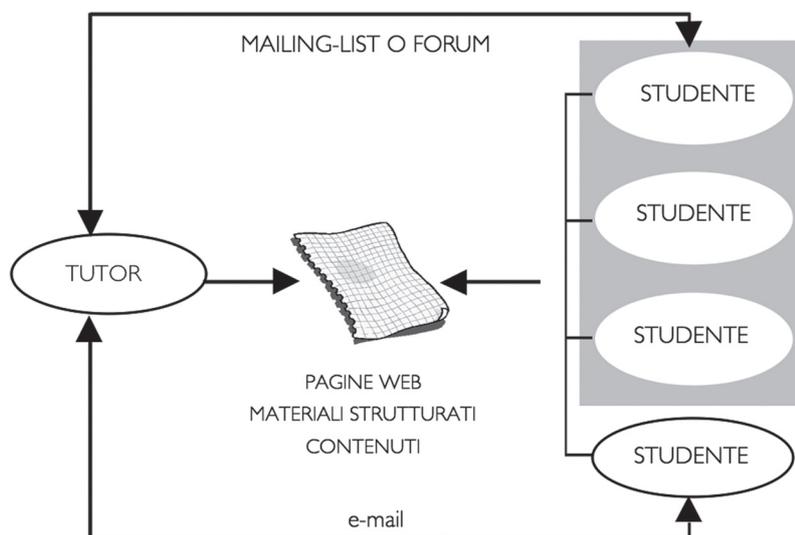
L'espressione "facilitatore dell'apprendimento" è riconducibile a Carl Rogers (1973) il quale afferma che l'individuo tende a compiere esperienza attraverso l'apprendimento con un impegno personale che coinvolge la dimensione affettiva e cognitiva. Il tutor, quindi, non può essere solo "insegnante" ma, in quanto "facilitatore", predispone l'atmosfera ed il clima iniziale dell'esperienza di gruppo, contribuendo a chiarire gli scopi dei partecipanti e a selezionare le risorse necessarie per conseguirli.

Durante le fasi orientate all'approfondimento dei contenuti e alla condivisione di opinioni ed esperienze tra i corsisti il tutor:

- si assicura che la comunicazione tra i partecipanti rispetti le regole vigenti;
- verifica con cadenza settimanale se sono presenti osservazioni e interventi;
- valuta se intervenire con messaggi di sollecito o per animare la discussione;
- produce documentazione integrativa, se lo ritiene opportuno;
- programma eventuali interventi audio o audio-video, per puntualizzare problematiche emerse e chiarire dubbi;
- valuta quale tipologia di attività adottare per rimanere in linea con gli obiettivi del corso (es. se optare per attività collaborative o individuali);
- produce delle linee/guida da inviare ai corsisti per l'elaborazione di una riflessione personale da allegare al dossier;
- risponde a richieste specifiche di chiarimento.

La relazione tra il tutor/facilitatore e la comunità degli studenti può essere rappresentata come nello schema che segue.

Fig. 2: Schema che illustra l'azione del tutor nella sua veste di facilitatore



Il *tutor-moderatore/animatore* viene impiegato laddove si applica un modello *learning-team-centered*, basato cioè sul "gruppo che apprende" e sulla collaborazione tra pari. Il tutor ricoprirà pertanto il ruolo di mediatore all'interno di una comunità di discenti che presenta una certa autonomia organizzativa e operativa. L'interazione al suo interno è di tipo molti-a-molti e lo spazio offerto al dialogo tra gli studenti è inversamente proporzionale a quello concesso agli interventi del tutor: tanto più aumenta il primo, tanto più diminuisce il secondo.

In questa tipologia di attività si cerca soprattutto di favorire forme di tutoring reciproco, in modo che ciascuno contribuisca ad arricchire il "patrimonio" degli altri e quello comune, modificando, durante il

processo, il proprio atteggiamento iniziale fino ad elaborare nuovi modelli e nuove idee per l'approccio ad un problema e alla sua soluzione: si rendono quindi necessarie anche figure di coordinamento provenienti dal gruppo stesso.

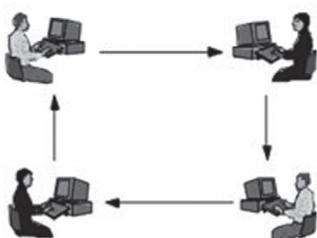
Il compito del tutor sarà quello di moderare e sollecitare la discussione del gruppo, creare un clima di familiarità per favorire la collaborazione reciproca, stabilire argomenti di discussione, discriminare gli interventi on e off topic, stimolare la partecipazione di tutti gli allievi, favorire una comunicazione fluida, fornire nuovi spunti di dibattito, quando necessario, mantenere alta la motivazione e contribuire ad instaurare un clima di fiducia reciproca e di serenità.

Potrà gestire un numero molto più elevato di discenti rispetto al tutor-facilitatore in quanto sono fondamentali le interazioni tra i membri della classe virtuale mentre il tutor agisce come osservatore, che decide di intervenire se e solo quando lo ritiene opportuno.

Le attività on-line avvengono grazie ad un alto livello di cooperazione: la tutorship, quindi, è distribuita all'interno della comunità stessa dei discenti spesso suddivisa in piccoli sottogruppi, al fine di facilitare le interazioni e lo svolgimento del programma.

Un solo tutor potrà seguire facilmente più gruppi così costituiti.

Le attività proposte ai discenti potranno essere articolate secondo una delle seguenti modalità (Guglielmo Trentin):



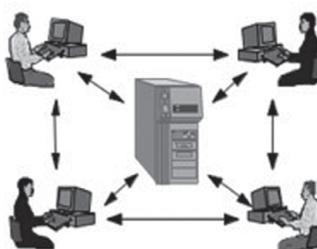
## Sequenziale

Ogni componente del gruppo, a turno, agisce sul semilavoro apportandovi il proprio contributo



## Parallela

Ogni componente del gruppo lavora in autonomia su una parte specifica del prodotto complessivo



## Di Reciprocità

I componenti del gruppo lavorano in regime di forte interdipendenza su ognuna delle parti del prodotto complessivo

La frequenza nell'interazione cresce esponenzialmente quando si strutturano attività che prevedono una forte interdipendenza tra i membri dei gruppi di lavoro (Figura 3).

Fig. 3 - Lo schema seguente illustra l'azione del tutor nella sua veste di moderatore/animatore

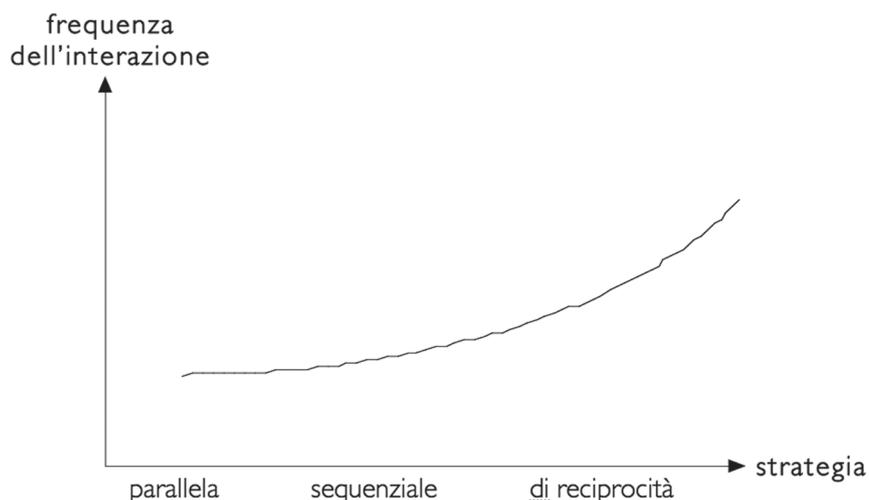
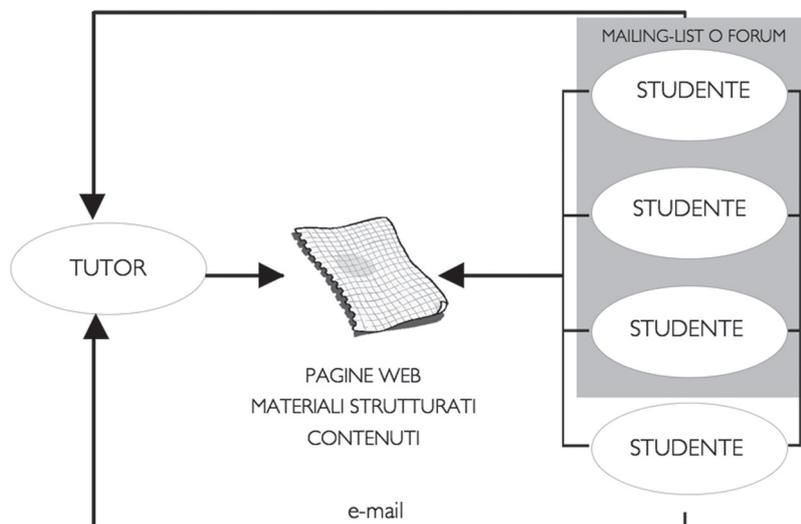
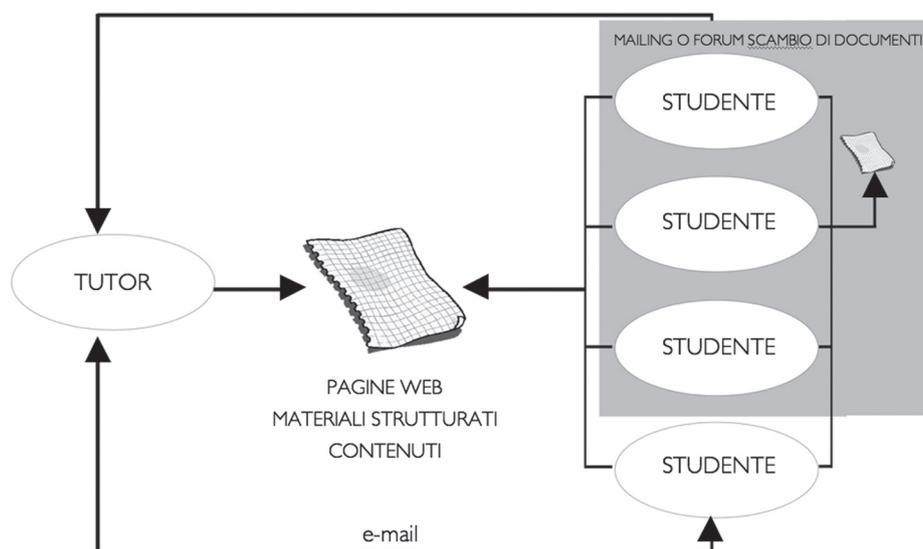


Fig. 4 - Schema che illustra l'azione del tutor nella sua veste di moderatore/animatore: in questo caso è evidenziato soprattutto il ruolo del tutor come moderatore della comunità virtuale degli studenti



L'interazione è tipicamente multi-molti: ne consegue che il tutor non è più necessariamente elemento centrale o punto di riferimento dell'azione formativa, ma tende a diventare uno tra i molti attori. Il suo ruolo potrà a questo punto assumere caratteristiche diverse a seconda di come è impostata l'attività e di quanta importanza è assegnata ai processi collaborativi e all'interazione tra gli studenti, ai contenuti piuttosto che alle riflessioni metodologico/didattiche. Lo schema precedentemente illustrato può essere, ad esempio, leggermente modificato, immaginando una situazione in cui il gruppo che apprende, oltre che comunicare e discutere, collabora attivamente alla realizzazione di un elaborato o di un prodotto, sia esso una simulazione o un vero e proprio oggetto di senso compiuto.

Fig. 5 - Schema che illustra l'azione del tutor nella sua veste di moderatore/animatore: in questo caso è evidenziato soprattutto il ruolo del tutor come animatore di gruppi collaborativi di studenti



Il tutor, nella sua veste di moderatore, si occupa soprattutto dell'organizzazione e della gestione dei gruppi di discussione. In tal senso, una parte della letteratura sulla figura del moderatore on-line si rifà a modelli mutuati dagli studi sulla comunicazione e sulle dinamiche di gestione dei gruppi. Berge (1995), recuperando Brochet (1989), individua sei compiti fondamentali nella figura del moderatore.

- Definire gli obiettivi dell'interazione e gli argomenti in discussione (moderatore = goal setter)
- Discriminare tra contributi interessanti e contributi poco utili alla discussione e poco costruttivi (moderatore = discriminator)
- Stimolare la partecipazione dei coinvolti e creare un clima di fiducia (moderatore = host)
- Affrontare e rimuovere gli ostacoli alla comunicazione e promuovere la cooperazione (moderatore = pace setter)
- Arricchire il dibattito fornendo se necessario adeguati chiarimenti (moderatore = explainer)
- Mantenere alta la motivazione dei partecipanti e il clima complessivo il più possibile sereno (moderatore = entertainer)

Laddove il gruppo è sufficientemente motivato ed è in grado di interagire con una certa regolarità, il tutor:

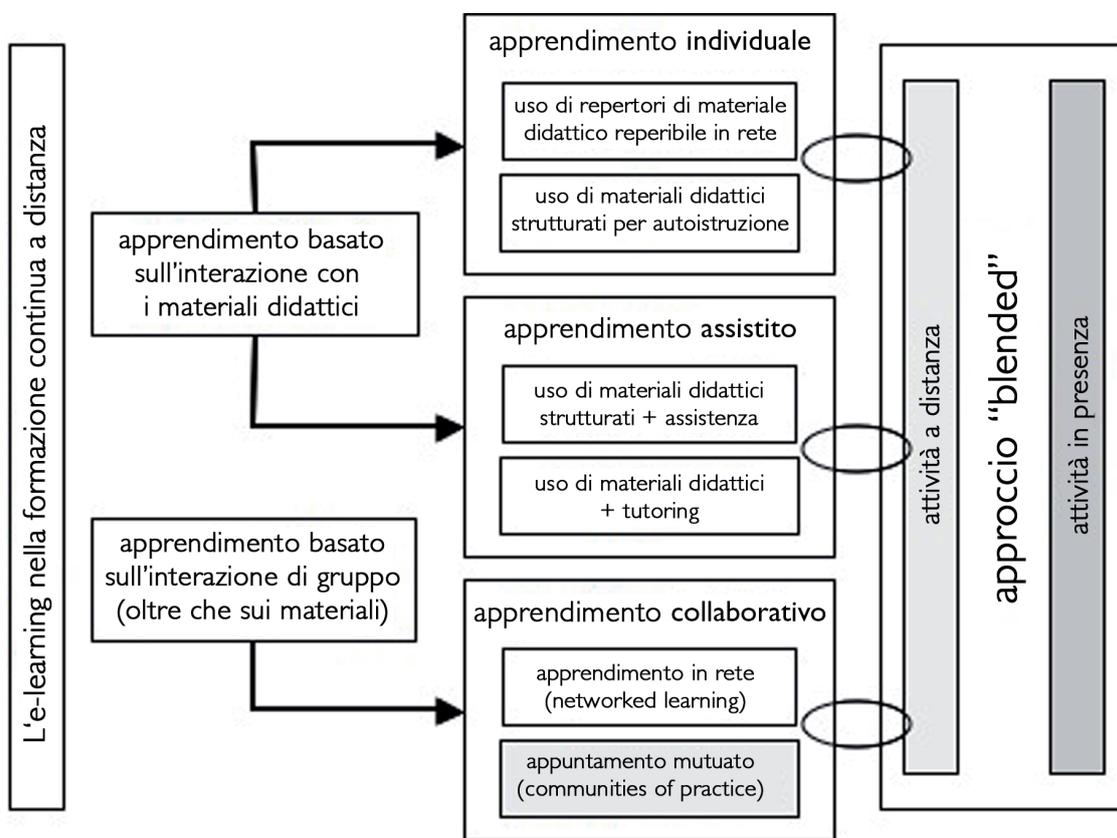
- svolge un ruolo attivo, per quanto gli compete, a seconda del tipo di attività collaborativa che i corsisti praticano in rete (administrator nella simulazione di un corso on-line, master nel gioco, osservatore/critico nell'attività di scrittura collaborativa, ecc);
- reagisce alle sollecitazioni dei gruppi di attività valutando se e come apportare variazioni agli obiettivi stabiliti;
- produce un "report" periodico sullo stato dell'attività in corso, da inviare a tutti i corsisti, sollecita i corsisti a "chiudere" le attività collaborative producendo un risultato, in base agli obiettivi stabiliti o a quelli che si sono andati delineando;
- si occupa del monitoraggio e della documentazione per poter avere un quadro più chiaro

della situazione generale;

- elabora dei report di autovalutazione dell'esperienza in corso, con alcune informazioni essenziali.

Complessivamente, il moderatore/animatore ha una notevole responsabilità: dovrà sempre cercare di rendere il più possibile viva l'atmosfera, in particolare quando si utilizzano tecniche di comunicazione asincrone (Woodall, 1999).

Lo schema proposto di seguito, realizzato da Guglielmo Trentin, riassume quanto appena affermato rispetto a ruoli e funzioni dei tutor:



Questo schema evidenzia lo stretto legame tra l'azione svolta dal tutor nel contesto, secondo le articolazioni proposte, e i diversi modelli strutturali applicabili in corsi on-line.

La relazione tra modelli strutturali e ruolo del tutor merita quindi di essere approfondita. Il punto di partenza è Mason (1998), che ha definito tre possibili modelli di corso on-line le cui differenze influiscono in modo significativo sia sul modo di elaborare i contenuti che sul modo di organizzarli e distribuirli, oltre che, ovviamente, sull'azione svolta dal formatore.

Le tre modalità d'azione del tutor riassunte nello schema possono essere messe in relazione con le tre tipologie di corsi online codificate e accettate dalla letteratura in materia (Mason, 1998):

- content + support,
- wrap around,
- modello integrato.

Nella tabella che segue il ruolo del tutor è messo in relazione con gli obiettivi generali del corso e

delle sue fasi e con le tecnologie che meglio supportano le diverse attività.

OBIETTIVI GENERALI	SAPERE	SAPER FARE	SAPER ESSERE
Cosa deve acquisire lo studente	Contenuti, informazioni	Abilità, competenze in ambiti specifici	Capacità di sviluppare atteggiamenti e affrontare problemi condividendo con altri esperienze e opinioni
Modello didattico	Instructor Centered	Learner Centered	Learning Team Centered
Focus	Content oriented	Process oriented	Project oriented
Ruolo prevalente del tutor	Istruttore	Facilitatore	Moderatore/animatore
Tecnologie prevalentemente utilizzate	Pagine Web pdf E-Mail Audio/ videoconferenza	Pagine Web pdf E-Mail Mailing-List o Forum Lavagne condivise	PagineWeb pdf E-Mail Mailing-List o Forum Chatting Ambienti Groupware
Peso dell'azione asincrona	50%	70-80%	90-100%
Peso dell'azione real-time	50%	20-30%	0-10%

È chiaro che uno stesso tutor può assumere diversi ruoli durante le varie fasi del corso in rete, così come è altrettanto chiaro che ciascuno dei ruoli può essere interpretato da un diverso soggetto e delineare un diverso profilo.

Secondo Paulsen, l'attività del tutor si può inquadrare a tre livelli: organizzativo, sociale ed intellettuale. Il buon tutor dovrà essere in grado di calibrare i suoi interventi sui tre piani, a seconda del tipo di corso e del suo momento di svolgimento.

Per ogni fase che contraddistingue lo svilupparsi temporale di un corso, il tutor ha un suo compito preciso. Vediamo schematicamente le principali fasi:

*Progettazione del corso* - In questa fase occorre definire, oltre agli strumenti, i contesti in cui prevedere il ruolo attivo del tutor; quali ad esempio momenti intermedi di verifica, discussione di casi, lavori di gruppo, prove intermedie, ecc.

*Avvio del corso* - Il tutor dovrà presentarsi in termini di competenze e ruolo ai partecipanti.

*Svolgimento del corso* - Il tutor deve presidiare le attività svolte attraverso il controllo delle statistiche di accesso alla piattaforma tecnologica e monitorare l'intero andamento del corso.

*Momenti di verifica delle competenze acquisite* - A seconda della complessità delle prove proposte, queste potranno essere gestite direttamente dal tutor in autonomia o in collaborazione con gli esperti di contenuto.

*Conclusione del corso* - Il tutor può esprimere un giudizio su come i partecipanti hanno affrontato

l'attività formativa ad integrazione dei dati forniti dalla piattaforma tecnologica.

Dal momento che in un corso on-line manca la possibilità del docente di intuire lo smarrimento dei discenti di fronte ad un nuovo concetto o argomento, scrutando i loro volti, occorre l'utilizzo di strumenti diversi per la verifica continua dell'apprendimento e l'impostazione multiprospettica della formazione (F. La Noce, 2001).

I più usati sono:

*Casi di studio*: lo studente è impegnato nella spiegazione di come affrontare una soluzione reale o fittizia; nell'esposizione realizza di aver appreso o meno i concetti e le informazioni richieste per l'analisi, verifica se quanto appreso è realmente applicabile al caso e giunge ad una soluzione.

*Allenamento (coach)*: un esempio tipico è dato dall'assistenza on-line, mediante l'invio di messaggi in risposta a specifiche domande; un coach prevede un'assistenza totale o parziale ad una presa di decisioni.

*Dimostrazione*: versione ridotta di un prodotto che include solo in parte le funzionalità sviluppate; il demo di solito consente all'utente di provare alcuni aspetti del prodotto e per il corsista risulta utile come costruzione dell'impressione d'impatto.

*Referenze on-line*: si intende così un elenco strutturato alfabeticamente di contenuti pratico-teorici (enciclopedia, elenco delle funzioni di un programma, esercizi risolti di riferimento); questo strumento stimola l'autoapprendimento, proponendo all'utente la sintesi degli aspetti principali (topics), le liste alfabetiche di riferimento, gli esempi e le illustrazioni di approfondimento.

*Simulazioni*: sono esperienze che replicano le caratteristiche principali di una situazione complessa e che lasciano all'utente la possibilità di sperimentare il risultato delle decisioni di prova; utilissime per ipotizzare le relazioni interpersonali, (vendita e gestione delle risorse umane), o per sperimentare tutte le funzionalità dei programmi software.

*Consigli (tips)*: rapidi avvisi elettronici in grado di suggerire al corsista come accrescere la propria produttività, velocizzando alcune fasi; vengono visualizzati di solito all'inizio di un programma o di un modulo nuovo, per rinforzare le conoscenze di base e le abilità.

*Tutoriali*: sono spezzoni di lezioni tradizionali contenenti sequenze di lettura da parte del tutor, con l'integrazione di consigli sulle modalità di applicazione pratica, per fornire all'utente una competenza immediatamente usabile negli esercizi; questa tecnica costituisce una valida alternativa alla guida on-line o al manuale utente, da preferire per immediatezza per contenuti pragmatici e procedurali.

*Wizards (magie)*: parti del software che svolgono automaticamente, al posto dell'utente, certe attività, lasciando l'interattività ridotta solo al momento del risultato finale.

In genere, il ruolo del tutor tende a mutare con il procedere del corso: all'inizio sarà più frequente e direttivo, poi tenderà a diradarsi. In parallelo, tenderà ad aumentare il grado di collaborazione tra i partecipanti.

Infine, avrà un ruolo attivo nel momento in cui stimola e motiva la fruizione del corso e passivo quando diventa il punto di riferimento del corso. Il tutor on-line viene spesso identificato come il soggetto a cui rivolgersi per risolvere problemi o per condividere l'esperienza formativa che si sta vivendo.

## CONCLUSIONI

Carl Rogers ritiene che non si può insegnare, ma solo facilitare l'apprendimento, si può apprendere solo ciò che si sente utile per il mantenimento e la crescita del Sè, che nell'ambiente di apprendimento si deve evitare qualsiasi forma di minaccia che possa rischiare di irrigidire le difese e, infine, che l'apprendimento si accompagna alla conquista dell'autonomia ed alla realizzazione della personalità.

Il tutor, in quanto facilitatore dell'apprendimento, predispone quindi il clima migliore per l'esperienza di gruppo e contribuisce a chiarire e a facilitare il conseguimento degli obiettivi educativi. Egli fornisce il cosiddetto "scaffolding", il sostegno tecnico e relazionale che favorisce l'apprendimento e stimola lo sviluppo delle potenzialità individuali, dopo avere indotto il singolo a scoprirle. Egli dovrebbe indurre lo sviluppo di apprendimento autonomo dei singoli discenti, facendo leva sulla loro curiosità, individuando i loro bisogni formativi, formulando obiettivi compatibili con le loro possibilità, identificando le risorse per raggiungerli, progettando un percorso individualizzato, in base alle esigenze individuali e fornendo un feedback sulle loro performance.

Secondo Rowntree, il rischio principale per il tutor è l'overload, cioè l'impossibilità di gestire adeguatamente la comunità virtuale con un conseguente tasso elevato di abbandono da parte degli studenti e/o disinteresse da parte loro.

Le difficoltà principali di un tutor on-line sono relative alla formazione delle competenze relative alla materia insegnata, il coordinamento delle dinamiche di interazione, la gestione della comunicazione scritta, che richiede tempo e riflessione, le abilità socio-personali, la capacità di mediazione tra le richieste degli allievi e quelle dei docenti, il saper fare rispettare le regole comunicative, così come le scadenze dei tempi di consegna dei compiti assegnati, l'abilità di mettere tutti nelle condizioni di fornire il proprio contributo, evitando uno squilibrio tra coloro che partecipano in abbondanza e coloro che non lo fanno per niente.

Ad esse si aggiungono: una capacità di comunicazione chiara e concisa, l'abilità di favorire l'apprendimento e l'automonitoraggio sia dei singoli, sia dei gruppi, il possesso di un'ottima familiarità con le piattaforme che vengono, eventualmente, utilizzate, sia nell'interfaccia del docente, sia del discente, la possibilità di fornire, nei limiti del possibile, dei percorsi di formazione e di studio personalizzati ad hoc, essere in grado di supplire eventuali cali di attenzione o di interesse, di stimolare stasi di attività, la pazienza, in particolare di fronte a possibili errori tecnici dovuti ad imperizia e l'effettuazione periodica di un bilancio della situazione, insieme alla tempestività negli interventi.

Quanto detto fino ad ora conferma e avvalorava la tesi secondo la quale la presenza del tutor e in particolare la sua capacità di gestire e organizzare le risorse disponibili realizza appieno il processo formativo.

