

TELEMOUSE

LINEE GUIDA PER DOCENTI

TELEMOUSE



Fondazione Mondo Digitale



Telemouse - Linee Guida per Docenti

- edizione seconda -

Questo manuale è a cura della dott.ssa **Annamaria Cacchione**,
con la collaborazione della dott.ssa **Cecilia Stajano**,
sotto la supervisione del prof. **Alfonso Molina**.

Un ringraziamento speciale a tutti coloro che hanno contribuito alla realizzazione
di questo manuale, particolarmente alla prof.ssa **Emanuela Piemontese**, al
dott. **Romano Santoro**, a tutti i Docenti e Studenti delle scuole romane
che hanno preso parte con entusiasmo alla ricerca.

Progetto grafico a cura di **Alessandro Romani**.

Il presente lavoro è stato possibile grazie al contributo di
Intel Corporation Italia S.p.A.

Ristampato dal **Comune di Roma**, Novembre 2009

Copyright © 2009 **Fondazione Mondo Digitale**
www.mondodigitale.org

Questo volume è parte integrante del kit formativo ideato dalla
Fondazione Mondo Digitale.

L'intero kit è composto da 5 tomi:

“Linee guida per Docenti”, “Linee guida per Tutor”, “Linee guida per Nonni”,
“Guida pratica all’uso del PC” e il “Manuale di e-Government”.

TELEMOUSE



Indice degli argomenti

Prefazione a cura di Sveva Belviso,

Assessore alle Politiche Sociali e della Promozione della Salute,
Comune di Roma

Pag. 8

Introduzione a cura di Alfonso H. Molina

Professore di Strategia delle Tecnologie all'Università di Edimburgo
Direttore Scientifico della Fondazione Mondo Digitale

Pag.10

Introduzione

Cos'è Telemouse

Pag. 13

Gli effetti speciali di Telemouse

Pag. 15

Telemouse come: Istruzioni per l'uso

Parte I

Decidere quale impostazione dare al corso

Pag. 17

I fattori da considerare per decidere come fare Telemouse

Pag. 19

Caratteristiche dei nonni e dei tutor

Pag. 20

Parte II

Suggerimenti pratici per organizzare un corso

Pag. 23

L'organizzazione delle lezioni

Pag. 24

| | |
|---|---------|
| Le fasi della lezione | |
| La lezione frontale | Pag. 25 |
| Il Question Time | Pag. 28 |
| Gli esercizi | Pag. 29 |
| Il Congedo | Pag. 32 |
| Incidenza dell'aula, dei computer e delle attrezzature sulla qualità della lezione | Pag. 34 |
| Le attrezzature | Pag. 36 |
| Apprendere, consolidare e verificare | |
| Il consolidamento | Pag. 37 |
| Verifica dell'apprendimento e monitoraggio del corso | Pag. 39 |
| Monitoraggio | Pag. 41 |

Parte III

| | |
|-------------------------------------|---------|
| Come ti istruisco i tutor | Pag. 43 |
| Tipi di tutor | Pag. 44 |
| Il Seminario Preliminare | Pag. 45 |
| Il (quasi) decalogo del bravo tutor | Pag. 48 |
| Il Briefing preliminare | Pag. 49 |

Parte IV

| | |
|--|---------|
| Come gestire i nonni | |
| Quali nonni | Pag. 53 |
| Cosa fare per prevenire gli insuccessi con i nonni | Pag. 54 |
| Principali problemi tra nonni e tutor | Pag. 59 |

Parte V

| | |
|---------------------|---------|
| Le FAQ di Telemouse | Pag. 63 |
|---------------------|---------|

APPENDICE I

| | |
|-----------------------|---------|
| Scheda di valutazione | Pag. 66 |
|-----------------------|---------|

APPENDICE II

Questionario per i Nonni (da somministrare a inizio corso) Pag. 68

APPENDICE III

Questionario per i Nonni (da somministrare alla fine del corso) Pag. 73

APPENDICE IV

Questionario per i Professori Pag. 78

APPENDICE V

Questionario per Tutor Pag. 80

Prefazione

Il progetto Telemouse, sulla base dell'esperienza e del successo di Nonni su Internet, si pone obiettivi ancora più ambiziosi.

Studiato con crescente interesse dalle altre Amministrazioni, Nonni su Internet è diventato, in sette edizioni, un modello di intervento che crea una rete di solidarietà sul territorio, promuove comportamenti sostenibili e coinvolge soggetti diversi nella gestione responsabile della città.

In effetti non è facile trovare in un unico progetto risposte ad esigenze così diverse e ampie che quasi sempre interrogano settori distinti che necessitano di politiche dedicate. Dalla valorizzazione delle risorse della terza età all'uso consapevole delle nuove tecnologie tra i giovani, dal ruolo dei centri anziani sul territorio al problema della spazzatura elettronica, dal dialogo tra generazioni alla semplificazione amministrativa, dalla società dell'e-government alla formazione di uno spirito civico nelle scuole.

Il progetto, nato nel 2002 su iniziativa del Comune di Roma e della Fondazione Mondo Digitale, ha consolidato la sua formula con numeri importanti. In sette edizioni si sono diplomati oltre 7.500 internauti senior, guidati da 4.000 studenti tutor e da 500 insegnanti coordinatori. Sono state coinvolte oltre 110 scuole di diverso ordine e grado, raggiungendo altrettanti centri anziani, in tutti i municipi della capitale.

Nelle scuole romane sono nate le prime “officine del recupero”, squadre di studenti che rigenerano i computer dismessi dalle aziende per donarli ai centri anziani della città.

Pensato come corso di alfabetizzazione informatica, tenuto da studenti e rivolto a quella fascia di persone che per età e per condizione sociale rischia l’esclusione dalla società della conoscenza, lungo le varie edizioni ha saputo arricchire l’intuizione iniziale con nuove iniziative, come la campagna del riciclo “Non mi buttare... Al centro anziani c’è post@ per me!”, le Settimane dell’alfabetizzazione digitale “Tutti su Internet” e la prima “Guida pratica all’uso del pc” destinata agli adulti e agli anziani.

Ma il progetto ha creato anche un codice, un linguaggio comune, che aiuta gli anziani a capire il mondo che cambia velocemente e i giovani a decodificare i tempi della storia e delle storie delle persone.

Sveva Belviso

**Assessore alle Politiche Sociali e della Promozione della Salute
Comune di Roma**

Introduzione

L'alfabetizzazione digitale di quei settori della popolazione a rischio di esclusione dai benefici della società della conoscenza è essenziale per il sogno di una società della conoscenza inclusiva. Questo sogno è il cuore pulsante, la *raison d'être*, della Fondazione Mondo Digitale e richiede l'implementazione di innovazioni sociali e didattiche basate su conoscenze e processi di apprendimento consolidati, oltre ad un profondo impegno a lavorare con e per gli altri.

Il libro “La Fondazione Mondo Digitale: per una società democratica della conoscenza” spiega, tra le altre cose, l'approccio della Fondazione alla sfida dell'alfabetizzazione digitale per i settori della popolazione a maggiore rischio di esclusione, tra cui gli anziani. Descrive anche il lavoro della Fondazione per lo sviluppo di ambienti di apprendimento per l'innovazione didattica e l'inclusione digitale (*e-inclusion*) sia fisici che virtuali.

Abbiamo definito “firtuale” l'ambiente che integra sia il livello fisico che il livello virtuale delle nostre iniziative, e siamo fortemente convinti che elemento chiave per la diffusione e l'ampliamento delle innovazioni socio-didattiche che proponiamo è senza dubbio rappresentato dalla codifica delle conoscenze tacite accumulate con l'esperienza nel corso di diversi anni di pratica, come nel caso di Telemouse, progetto promosso da Telecom e dalla Fondazione Mondo Digitale sulla base dell'esperienza di Nonni su Internet.

L'insieme di documenti che costituiscono il manuale di Telemouse sono il risultato di attività di ricerca e sviluppo condotte sul processo

che da sei anni la Fondazione Mondo Digitale implementa, assieme a diversi istituti scolastici, nei centri anziani di Roma. Migliaia di anziani, insegnanti e studenti hanno partecipato all'iniziativa accumulando un vasto bagaglio di esperienza che - ad oggi - è rimasto confinato ai diretti partecipanti. Il manuale di Telemouse codifica queste esperienze e le rende disponibili ad un pubblico ben più vasto, aumentando le opportunità di diffusione del modello socio-economico scelto e proiettandolo oltre i confini di Roma, verso tutti quelli che desiderino adottare ed adattare questa esperienza. Il manuale comprende anche due nuovi moduli didattici: i servizi di e-government e le nuove tecnologie per la comunicazione.

Il manuale di Telemouse costituirà altresì una parte importante degli "oggetti di conoscenza" che saranno integrati nell'ambiente di innovazione "virtuale" (www.phyrtual.mondodigitale.org) a cui sta lavorando la Fondazione Mondo Digitale. In questo ambiente il manuale servirà anche da stimolo alle comunità di anziani, insegnanti e studenti che lavorano per l'inclusione digitale degli anziani. Le conoscenze contenute ad oggi nel manuale continueranno ad evolversi ed arricchirsi con la condivisione di nuove intuizioni e buone pratiche. L'intero processo servirà a migliorare i servizi rivolti alle persone che il progetto Telemouse intende raggiungere. Insomma, si tratta di un manuale vivo ed in continua evoluzione per la inclusione digitale degli anziani!

Alfonso H. Molina

Professore di Strategia Tecnologica, Università di Edimburgo

Direttore Scientifico, Fondazione Mondo Digitale

TELEMOUSE

Introduzione: Cosa è Telemouse

Telemouse è un corso di alfabetizzazione informatica per nonni (che è un termine affettuoso per indicare semplicemente persone con più di 50-60 anni). Il suo obiettivo è ridurre quello che si chiama *digital divide*, e cioè la disparità di conoscenza tra le generazioni in fatto di nuove tecnologie.

Cos'è Telemouse

Telemouse mira infatti a fornire ai nonni innanzitutto le competenze di base per:

- usare un programma di videoscrittura (ad es. WORD);
- usare la posta elettronica;
- usare Internet;

e poi anche altre nozioni e abilità che permettono di:

- fare calcoli (ad es. con EXCEL);
- disegnare con il computer (ad esempio con PAINT);
- scaricare ed elaborare foto digitali (ad esempio con PHOTOSHOP);
- scrivere presentazioni (ad esempio con POWER POINT);
- e di fare altre attività interessanti e divertenti.

Saper usare un computer e alcuni programmi fondamentali è infatti oggi indispensabile per partecipare realmente alla vita sociale della comunità, comunicare di più e meglio, usufruire di servizi importanti *on line* risparmiando tempo e risorse.

Saper usare il computer è, quindi, un mezzo per migliorare la qualità della propria vita.

Ma *Telemouse* è molto più di questo.

- **E' un corso con insegnanti speciali.**

La caratteristica principale di *Telemouse* è che le nonne e i nonni hanno come *insegnanti personali* – come **tutor** - delle bambine e dei bambini delle scuole elementari oppure delle ragazze e dei ragazzi delle scuole medie o superiori (d'ora in poi per rapidità, useremo i termini “bambini”, “ragazzi” e “nonni”).

Ogni nonno ha quindi uno o, in alcuni casi, due tutor di riferimento, che sono i suoi assistenti-insegnanti.

Ovviamente, *Telemouse* prevede anche la presenza di insegnanti adulti, i quali però svolgono, per lo più, un ruolo di coordinamento.

- **E' un luogo di incontro tra generazioni diverse.**

I nonni si trovano così a dovere *necessariamente* interagire con dei giovanissimi, spesso bambini, che li guidano, fianco a fianco, nell'apprendimento di tutte le nozioni: dall'accendere il computer all'invio delle mail.

Ci sono poi gli insegnanti adulti, che supervisionano le attività d'aula.

In una situazione didattica fortemente atipica si incontrano così tre generazioni diverse – nonni-anziani, tutor-giovanissimi e insegnanti-adulti – creando un ambiente originale e stimolante all'interno del quale *dialogare e comprendersi è una costante necessità*.

- **E' rapporto con il territorio**, con l'esterno della scuola.

I nonni vengono solitamente invitati al corso attraverso i centri per anziani, che fungono così da intermediari tra i singoli e la scuola.

La scuola conquista così un momento in cui il suo ruolo di attore sociale si rafforza e diviene molto evidente, poiché si apre al quartiere e alla città, raccogliendo in una stessa aula vissuti, aspettative e richieste estremamente diverse, alle quali dà una risposta nuova, originale e difficilmente dimenticabile.

E non è finita qui... gli effetti speciali di *Telemouse*.

Il capovolgimento di prospettiva che *Telemouse* propone – nonni vanno a scuola, bambini che fanno i professori, professori che guardano i bambini che insegnano ai nonni – permette di sperimentare modi nuovi di pensare, agire e mettersi in relazione con gli altri.

Gli effetti speciali di
Telemouse

Proprio come nella famosa scena dell' *Attimo Fuggente*, in cui il professor Keating fa salire sui banchi i ragazzi per guardare l'aula dall'alto, *Telemouse* è un'occasione per guardare il mondo da un punto di vista diverso.

Assumere un ruolo completamente differente da quello solito ha infatti delle conseguenze importanti e profonde.

In *Telemouse*, ad esempio, i nonni non sono “solo” i destinatari dell'insegnamento – situazione già di per sé insolita – ma, nel rapporto con i tutor e l'insegnante-coordinatore, diventano essi stessi strumenti didattici per insegnare ai tutor cos'è l'insegnamento, quanto sia, insieme, difficile e affascinante.

I ragazzi, sperimentando direttamente la difficoltà di trasmettere ai nonni le nozioni in programma, imparano a riflettere su sé stessi, sui propri atteggiamenti e sulle proprie resistenze, spesso tanto simili a quelle dei nonni.

Questa nuova consapevolezza, trasferita nel contesto abituale di apprendimento (nella propria classe), li aiuta ad assumere comportamenti più collaborativi e a prevenire situazioni di insuccesso.

I nonni, attraverso questo complesso reticolo di ruoli e funzioni nuove, si scoprono ancora capaci di fare tante cose: non solo di imparare nozioni ed abilità tecniche, ma anche – e soprattutto – di essere ancora in grado di inserirsi con successo in ambienti nuovi e di sapersi mettere in relazione con gli altri anche quando sono così diversi – in una parola, scoprono di essere ancora capaci di “crescere” - .

Così, non di rado accadono cose straordinarie: nonni timidi e impacciati che si trasformano in ingegneri elettronici o in maghi della foto digitale, bambini e ragazzi incapaci di attenzione che si trasformano nel più attento degli insegnanti, concentrato per due ore di fila, ragazzi che con i nonni sembrano “guarire” improvvisamente da problemi comunicativi e di apprendimento, manifestando

doti che nessuno fino ad allora ha saputo conoscere, apprezzare e valorizzare. Le particolari caratteristiche organizzative di *Telemouse* permettono quindi di raggiungere obiettivi importanti anche al di là di quelli immediati e diretti ai nonni. Il docente-coordinatore può infatti utilizzare il corso anche per realizzare percorsi didattici diretti ai tutor, ad esempio per svolgere parte di programmi curriculari o per potenziare in modo mirato le loro abilità di studio e riflessione.

Riassumendo...

Telemouse è un corso caratterizzato da molteplici potenzialità:

- insegna ai nonni ad usare il computer, mettendoli in grado di condividere linguaggi e risorse con il resto del mondo;
- fa toccare con mano ai tutor l'importanza e la difficoltà del ruolo di insegnante, rendendoli consapevoli dei delicati processi che si attivano nella relazione didattica;
- fa incontrare piccoli, grandi e anziani, favorendo il dialogo e la comprensione reciproca;
- fa incontrare la scuola che organizza *Telemouse* con il territorio, creando e rafforzando reti di relazioni importanti;
- è un'occasione preziosa e unica di apprendimento per tutti, perché attraverso *Telemouse* si possono costruire percorsi didattici specifici anche per i tutor.

Telemouse come: istruzioni per l'uso Parte I - Decidere quale impostazione dare al corso

Ci sono molti modi per fare Telemouse, perché molte e diverse sono le condizioni di partenza di ogni corso.

Sono infatti diversi, di volta in volta, i nonni, i tutor, gli insegnanti-coordinatori, ma anche le scuole che ospitano il corso, le aule, i computer e le attrezzature: ognuno di questi fattori è una variabile importante che influisce più o meno direttamente su come il corso verrà realizzato.

Tuttavia, anche se le modalità di realizzazione sono molteplici, è possibile raggruppare tutti i possibili tipi di corsi in due grandi insiemi, **in base al grado di strutturazione del corso**, cioè in base a quanto un corso è organizzato rispetto alla suddivisione dei ruoli tra docente e tutor oppure è più libero ed affidato all'iniziativa dei singoli tutor.

Ci sono dunque:

- **corsi più strutturati**
- **corsi meno strutturati.**

In particolare, nei **corsi più strutturati**:

- **gli obiettivi didattici e pedagogici sono più ampi di quelli base** (e comprendono quelli che nell'Introduzione sono stati definiti “effetti speciali” di Telemouse);
- **l'insegnante-coordinatore ha un ruolo attivo nella didattica** e organizza ogni lezione in modo che comprenda anche una parte di lezione frontale;
- **i tutor seguono le linee direttive date dagli insegnanti-coordinatori.**

Decidere quale
impostazione dare al
corso

Mentre nei **corsi meno strutturati**:

- **gli obiettivi sono quelli di base per l'alfabetizzazione informatica dei nonni;**
- **l'insegnante-coordinatore fa (solo) il coordinatore**, cioè coordina i lavori dei tutor e li supervisiona;
- **i tutor sono liberi di organizzarsi da soli il lavoro.**

Sul piano pratico, dunque, la differenza tra i due tipi di corsi si gioca tutta nella dinamica tra ruolo dell'insegnante e ruolo dei tutor: più direttivo il primo, più guidato il secondo e viceversa, in un rapporto direttamente proporzionale.

Un corso di Telemouse non è tuttavia più o meno strutturato per caso: tutto (o quasi) dipende dalle intenzioni dell'insegnante-coordinatore, che determina il tipo e l'ampiezza degli obiettivi e, di conseguenza, l'intera configurazione del corso.

Ma in base a cosa l'insegnante-coordinatore decide come fare Telemouse ?

L'insegnante-coordinatore decide **in base ad una serie di fattori** (alcuni dei quali sono stati già citati all'inizio di questo paragrafo come cause della diversità di forme che Telemouse assume) che corrispondono alle:

- a.** condizioni soggettive di realizzazione del corso
(che riguardano direttamente il docente, i suoi interessi e le sue aspettative rispetto al corso);
- b.** condizioni oggettive di realizzazione del corso stesso
(che riguardano la situazione della scuola, dei nonni e dei tutor, fattori esterni di tipo materiale e organizzativo).

I fattori da considerare per decidere come fare (al meglio) Telemouse



Nel decidere la struttura del Corso, quali fattori considerare?

Fattori di tipo **a**: **le condizioni soggettive relative al docente.**

Oltre che per raggiungere gli obiettivi di alfabetizzazione informatica per i nonni, il docente-coordinatore può voler utilizzare Telemouse per **scopi didattici che hanno come destinatari non solo i nonni ma i tutor**, ad esempio per:

I fattori da considerare per decidere come fare al meglio Telemouse

- realizzare parte della propria progettazione formativa e didattica disciplinare (ad es. se si insegna informatica, parte del programma può essere insegnato ai tutor attraverso Telemouse);
- integrare e allineare Telemouse con altri curricula in un contesto inter-multi-disciplinare (ad es. con quello per l'acquisizione della Patente Europea del Computer, con il programma di matematica o anche, per gli aspetti espressivi e di elaborazione di dati, con quello di lingua italiana);
- per sperimentare percorsi di potenziamento delle abilità di studio dei tutor (*empowerment* cognitivo).

Fattori di tipo **b: le condizioni oggettive di realizzazione del corso.**

Come ogni docente sa, le migliori intenzioni di un singolo raramente raggiungono gli obiettivi se non sono sostenute dalla scuola, sia in termini di condivisione degli obiettivi sia in termini di puro sostegno organizzativo.

Occorre dunque verificare anche:

- **gli aspetti logistici:** la disponibilità delle aule multimediali e delle attrezzature in orari adeguati;
- **gli aspetti di politica scolastica:** è importante che Telemouse sia un progetto condiviso e sostenuto dalla scuola (dirigente, colleghi, tecnici, bidelli, genitori, consiglio di classe ecc.), soprattutto se non si limita agli obiettivi di base. E' inoltre importante verificare se è possibile ottenere incentivi per i docenti e/o per i tutor (incentivi di tempo libero o economici per i docenti, crediti formativi per i tutor).

Anche le **caratteristiche dei nonni e dei tutor** sono pre-determinate rispetto al corso.

Per i tutor:

- l'aspetto più rilevante è quello dell'**età**. I più piccoli hanno bisogno di direttive precise e quindi di un corso più strutturato. Modalità più libere di corso sono, invece, possibili con i tutor più grandi e autonomi;
- è opportuno valutare anche la presenza di tutor con problemi specifici (handicap psichici e/o fisici), perchè anch'essa orienta verso un corso più strutturato.

Per i nonni:

- **le competenze in entrata:** la compresenza di nonni un po' esperti di computer e di altri senza alcuna esperienza rende necessario scegliere modalità didattiche più strutturate; la presenza di nonni con problemi specifici, sia fisici che psichici.

Riassumendo...

I punti chiave della decisione

Se l'insegnante-coordinatore

- intende raggiungere obiettivi didattici e pedagogici più ampi rispetto a quelli base
- dispone delle risorse necessarie (tempo, risorse messa a disposizione dalla scuola)

e inoltre se (fattori importanti ma non come i precedenti due)

- i tutor sono molto giovani
- i nonni sono molto diversi tra loro per competenze in entrata

L'esito della decisione è quello di una **MAGGIORE STRUTTURAZIONE del corso** (e, conseguentemente, di un **maggiore allineamento tra docente e tutor**).

Se la verifica dei fattori citati dà, invece, esito opposto, sarà opportuno orientare il corso nel senso di una **minore strutturazione** (e, conseguentemente, di una **MAGGIORE AUTONOMIA dei tutor**).

Non si tratta di una scelta tra modello rigido bipolare ma unicamente di uno schema a cui fare riferimento.

L'esperienza insegna infatti che difficilmente un corso sarà totalmente strutturato o, all'opposto, totalmente non-strutturato: **nella pratica l'insegnante-coordinatore può scegliere tra un'ampia serie di possibilità intermedie, dando vita a corsi con livelli di strutturazione diversi e sfumati.**

nonna e tutor presso la Scuola I.T.I.S. "G. Armellini" di Roma



Parte II Suggerimenti pratici per organizzare un corso (strutturato oppure no)

Suggerimenti
Pratici per
organizzare un
corso

Una volta verificate le condizioni di realizzazione del corso e deciso che la soluzione migliore è quella di un corso molto strutturato, **bisogna programmare nel dettaglio l'articolazione del corso e quindi la sua struttura interna.**

Questa sezione sarà pertanto dedicata alla preparazione del corso (prendendo come riferimento un corso molto strutturato), fornendo ai docenti-coordinatori spunti e suggerimenti pratici su:

- come organizzare le lezioni;
- come preparare i tutor al corso;
- come “intervenire” sui nonni (sulla loro motivazione, sulle loro capacità di apprendimento ecc.);
- come risolvere, in generale, i problemi che possono presentarsi.

E per i corsi meno strutturati ?

Niente paura, basta una semplice operazione, per così dire, “matematica”: per quanto riguarda i corsi meno strutturati, si può lavorare *per sottrazione*, considerando valide soltanto alcune delle indicazioni fornite in questa sezione e tralasciando le altre.

Si arriva così a **un nucleo di indicazioni di massima, molto ridotto, che rappresenta una sorta di modello base del corso e può essere implementato a piacere** aggiungendovi altri pezzi fino a farlo diventare strutturato al massimo grado e finalizzato a una molteplicità di obiettivi.

Realizzare Telemouse in maniera più libera significa comunque molto più che mettere insieme, nella stessa aula e nello stesso orario, un certo numero di nonni e

un certo numero di tutor per poi lasciarli navigare sul web senza controllo.
In particolare, *bisogna dedicare attenzione* (maggiore rispetto a un corso strutturato) *alla formazione dei tutor*, in modo che possano guidare i nonni con successo.

L'organizzazione delle lezioni

I contenuti del corso

L'organizzazione
delle lezioni

I contenuti del corso sono già articolati e organizzati in unità didattiche nel **Manuale di Telemouse**.



Copertina della Guida realizzata dalla Fondazione Mondo Digitale

Questo manuale è stato pensato come testo di riferimento per i nonni (per seguire la lezione, per “studiare” a casa ecc.) ma anche, insieme a queste linee-guida, come strumento operativo per i docenti e i tutor.

Le fasi della lezione

In questa sezione verranno descritte le fasi principali di una lezione-tipo, articolandole secondo uno schema logico e temporale.

E' però importante sottolineare che si tratta di un modello ideale, utile come riferimento generale, e non di uno schema fisso e imm modificabile.

Al contrario, ogni singola fase costituisce un modulo a sé, che può essere modificato a piacere. **Si tratta dunque di un modello modulare e flessibile che può e, anzi, deve essere concretamente adattato alle esigenze specifiche di ogni corso.**

Ogni insegnante deve quindi sentirsi libero di eliminare le fasi che ritiene inutili, di aggiungere altre che, invece, ritiene importanti e di modificare quelle che rispondono solo parzialmente ai suoi scopi didattici.

La lezione frontale

Un corso strutturato prevede che il docente-coordinatore si riservi una parte dell'incontro, per lo più quella iniziale, per una lezione frontale, in cui proporre e spiegare nel dettaglio le nozioni nuove.

La lezione frontale

Anche se di natura più teorica, il momento della lezione frontale deve rispettare comunque ***il principio dell'operatività che fa da filo conduttore di tutto il corso***: ogni spiegazione deve essere messa costantemente in relazione con gli obiettivi e i risultati concreti che si vogliono ottenere (scrivere un testo, fare una ricerca, spedire una mail ecc.), evitando di disperdere l'attenzione dei nonni su nozioni e concetti non immediatamente applicabili.

In questo senso, è opportuno che sia composta da una breve introduzione dell'argomento e dalla spiegazione dei principali termini chiave, con riferimenti immediati all'applicazione diretta di quanto illustrato.



Lezione presso L.S.S "I.Newton" di Roma

La prima lezione di ogni corso può però avere una configurazione diversa e peculiare, poiché corrisponde al momento dell'accoglienza dei nonni. Per la descrizione di questa fase si veda più oltre la Parte IV.

In un corso meno strutturato la lezione frontale “si comprime” fino a diventare una semplice enunciazione introduttiva

del tipo:

“oggi impariamo a usare la posta elettronica”.

Laddove sia prevista la compresenza di un altro docente, uno dei due può affiancare l'altro nella spiegazione, mostrando alla classe gli oggetti e i processi dei quali si sta parlando.

Se l'aula-laboratorio ne è provvista, la situazione migliore prevede che il co-docente

curi la proiezione delle schermate di riferimento su uno schermo grande visibile a tutti man mano che esse vengono illustrate dal primo docente.

Se non si dispone di un proiettore, nonni e tutor possono, in alternativa, seguire le schermate sui propri computer gestiti da quello del docente o del co-docente.

Ausili per la
didattica

Durante questa fase di lezione frontale, che non dovrebbe mai durare più di 10 minuti per non appesantire la “memoria di lavoro” dei nonni, i tutor rimangono accanto ai nonni e, tendenzialmente, non intervengono (a meno che le postazioni siano scollegate tra loro e ogni tutor debba esemplificare al proprio nonno quello che l’insegnante spiega).

| tempo | fase | descrizione fase |
|-------|---|--|
| 10' | <p>Lezione frontale:</p> <ul style="list-style-type: none"> - enunciazione dell'argomento; - definizione della/e nozione/i chiave. | <p>L'insegnante-coordinatore illustra le nozioni nuove oggetto della lezione:</p> <p>“Oggi inizieremo a scrivere con il computer, e cioè a usare il programma di videoscrittura...”</p> <p>“Il termine-chiave che dovete imparare è: <i>formattazione</i>, e cioè...”</p> <p>“Oggi imparerete quindi a scrivere e modificare un testo secondo il carattere (dimensioni e stile) e la disposizione grafica (giustificare, allineare a dx e sx...)...”</p> |

Il “question time”

Il Question Time

Al termine della lezione frontale, ai nonni possono sorgere dubbi su quanto appena spiegato. Le loro richieste di chiarimento, per quanto banali o ripetitive, non vanno mai trascurate o ignorate, anzi andrebbero sollecitate perché sono la garanzia dell'esistenza di un rapporto di fiducia con l'insegnante e di un clima rilassato e informale in cui i nonni non hanno timore di esporsi.



Nonno e tutor L.S.S “I.Newton” di Roma

Un buon modo per organizzare questa fase della lezione, rendendola più coinvolgente ed efficace, è quello di elaborare, per ogni lezione, un **“cartellone delle domande”**, sul quale l'insegnante scrive (o fa scrivere a un tutor o a un nonno) tutte le domande che gli vengono rivolte, senza però rispondere subito man mano che vengono poste.

Nel caso vi siano domande non direttamente pertinenti con gli argomenti trattati, l'insegnante le evidenzia rimandando la risposta alla lezione in cui l'oggetto della domanda sarà effettivamente trattato (questo accorgimento permette di rimandare le risposte alle domande che in quel momento sembrano fuori tema senza però frustrare i nonni e le loro esigenze di comprensione).

Tutte le altre domande vengono, invece, affrontate secondo l'ordine di scrittura inserendo nel cartellone, per ognuna di esse, la sintesi della risposta in modo da elaborare una sorta di maxi appunto collettivo che aiuterà a fissare le nozioni e gli argomenti trattati.

| tempo | fase | descrizione fase |
|---------|---|--|
| 10'-15' | Question time (le domande dei nonni) | I nonni hanno la possibilità di chiedere chiarimenti e/o approfondimenti su quanto appena illustrato |

Gli esercizi

Dopo la lezione frontale e le eventuali risposte ai dubbi dei nonni, il docente riprende i concetti nuovi appena illustrati e li mette in relazione con gli esercizi che i nonni dovranno affrontare.

Gli esercizi



Nonna e Docente I.T.I.S "G. Armellini" di Roma

Dal punto di vista didattico, i protagonisti di questa seconda parte della lezione sono i tutor, ai quali è affidato il compito di assistere i nonni nell'esecuzione degli esercizi assegnati e di fornire loro spiegazioni teoriche e/o pratiche ogni volta che esse vengano richieste (anche in maniera non esplicita, ovviamente).

Tutta la seconda parte della lezione può essere dunque dedicata all'esercizio, secondo le modalità decise dall'insegnante e/o gli spunti suggeriti dal *Manuale*.

Anche nel caso, molto frequente, in cui ogni lezione duri 2 ore, tutta la parte successiva alla lezione frontale e ai chiarimenti può essere dedicata all'esercizio.

Tuttavia in questo, caso può essere più utile inserire una seconda lezione frontale all'inizio della seconda ora, subito dopo la pausa (se viene fatta) replicando in sostanza lo schema seguito nella prima ora.

Poiché infatti i nonni spesso stentano a entrare nell'argomento e tendono a dimenticare molto velocemente quanto apprendono (vedi oltre il paragrafo sul consolidamento), è utile sfruttare il *mood* (cioè il clima) giusto una volta che si è instaurato, *battendo il più possibile il ferro finché è caldo...*

| tempo | fase | descrizione fase |
|---------|----------|--|
| 30'-35' | Esercizi | I tutor assistono i nonni nelle esercitazioni pratiche proposte dell'insegnante. |

In un corso meno strutturato l'intera lezione è un'unica sessione di esercizi.

Per la sua intera durata, infatti, i nonni, più o meno assistiti dai tutor, fanno qualcosa – scrivono, disegnano, scaricano foto, cercano cose su Internet - secondo i propri gusti, le proprie attitudini e le necessità del momento (o anche secondo quelle dei tutor).

Ogni coppia nonno - tutor si interessa a cose diverse e a livelli di complessità diversi: ad esempio, nello stesso momento un tutor cerca di insegnare al nonno a muovere bene il mouse e un altro scarica la propria posta mentre il tutor guarda.

La libertà tipica di un corso meno o non strutturato può però far perdere all'insegnante

il necessario controllo costante della situazione.

Per evitare questo rischio, l'insegnante deve sforzarsi di bilanciare l'autonomia gestionale dell'interazione nonno-tutor con la fissazione di obiettivi comuni a tutti.

Nonno e tutor possono cioè decidere insieme *come* farlo, ma devono comunque arrivare a raggiungere non soltanto l'**obiettivo generale del corso**, ma anche quello locale della singola lezione, che deve essere sempre **enunciato chiaramente all'inizio** e, possibilmente, definito man mano in maniera più specifica prendendo spunto dagli stimoli forniti dalla classe.

In questo modo, sotto la costante supervisione dell'insegnante, il lavoro di nonni e tutor continuerà a essere **una vera esercitazione con il suo specifico valore didattico e non un semplice fare qualcosa con il pc.**

Il congedo

Alla fine della lezione è opportuno richiamare l'attenzione di tutti su quanto fatto, riassumendo i principali punti trattati e anticipando brevemente gli argomenti della lezione successiva.

Alla fine della lezione, può essere molto utile far fare ai nonni **una breve verifica**.

Il test sarà incentrato sull'oggetto principale della lezione e consisterà nell'esecuzione di un compito semplice come, ad esempio:

- accendere il computer, entrare in WORD, scrivere il proprio nome, salvare il file, uscire da WORD e spegnere il computer;
- a computer acceso, utilizzare correttamente il mouse per aprire e chiudere 3 file e/o cartelle presenti sul desktop;
- a computer acceso, creare o raggruppare 2 o più file e creare una cartella sovraordinata;
- a computer acceso e con un documento WORD aperto, modificare la formattazione secondo le indicazioni dell'insegnante;
- a computer acceso, utilizzare il tasto destro del mouse per rinominare, copiare o stampare file.

L'esito del testo potrà essere "certificato" dal tutor su una semplice **scheda di valutazione** (vedi APPENDICE I).

Le schede dei test saranno raccolte dall'insegnante, che li utilizzerà come elementi di valutazione *in itinere*.

Infine, laddove possibile – ad esempio se tutti i nonni hanno la possibilità di usare un computer a casa o al centro anziani – l'insegnante può assegnare dei "compiti

a casa”, come ad esempio quelli usati per il test finale o per il consolidamento (vedi oltre). I primi minuti della lezione successiva, che di solito cade a distanza di una settimana, saranno dedicati al richiamo di quanto fatto durante la lezione precedente, lasciando spazio ad eventuali richieste di chiarimento (che potranno essere anche “girate” ai tutor).

Riassumendo...

Schema di una lezione-tipo di 2 ore (corso strutturato)

| | tempo | fase | descrizione fase |
|---|--------------|--|--|
| 0 | 5' | Richiamo lezione precedente | L'insegnante richiama brevemente le principali nozioni spiegate e applicate nella lezione precedente. |
| 1 | 10' | Lezione Frontale | L'insegnante illustra le nozioni nuove oggetto della lezione |
| 2 | 10'-15' | Domande dei nonni | I nonni hanno la possibilità di chiedere chiarimenti e/o approfondimenti su quanto appena illustrato. |
| 3 | 30'-35' | Esercizi | I tutor assistono i nonni nelle esercitazioni pratiche proposte dall'insegnante. |
| 4 | 5'-10' | Pausa | |
| 5 | 10' | Lezione Frontale | L'insegnante illustra le nozioni nuove oggetto della lezione. |
| 6 | 30'-35' | Esercizi | I tutor assistono i nonni nelle esercitazioni pratiche proposte dall'insegnante. |
| 7 | 5'-15' | Congedo: riepilogo, anticipazioni e test finale | L'insegnante riepiloga le principali nozioni trattate e anticipa quelle della lezione successiva. Viene somministrato ai nonni il test finale della lezione. Vengono eventualmente assegnati i compiti per casa. |

Schema di una lezione tipo

Incidenza dell'aula, del computer e delle attrezzature sulla qualità della lezione

L'aula

L'aula

Un'aula è piccola o grande a seconda del numero di nonni e tutor presenti in un corso.

Troppi nonni in un'aula piccola creano difficoltà di movimento reciproco, pochi nonni in un'aula grande rendono dispersiva e poco coinvolgente la lezione.

Ci sono poi i tutor, che possono anche essere due per ogni nonno: in un aula piccola tanti nonni con due tutor ciascuno, possono costituire un vero problema e richiedono strategie ulteriori di organizzazione.

Quando lo spazio è davvero ridotto e non si vuole fare distinzioni tra i tutor di una stessa classe scegliendo soltanto alcuni di loro (soprattutto se si tratta di bambini), una possibile soluzione è quella di alternare 2 tutor per uno stesso nonno secondo la loro esperienza.

Durante la prima parte del corso, ad esempio, quando si affrontano argomenti più semplici, potrà essere coinvolto il tutor meno esperto, mentre quello esperto potrà curare tutta la seconda parte del corso.

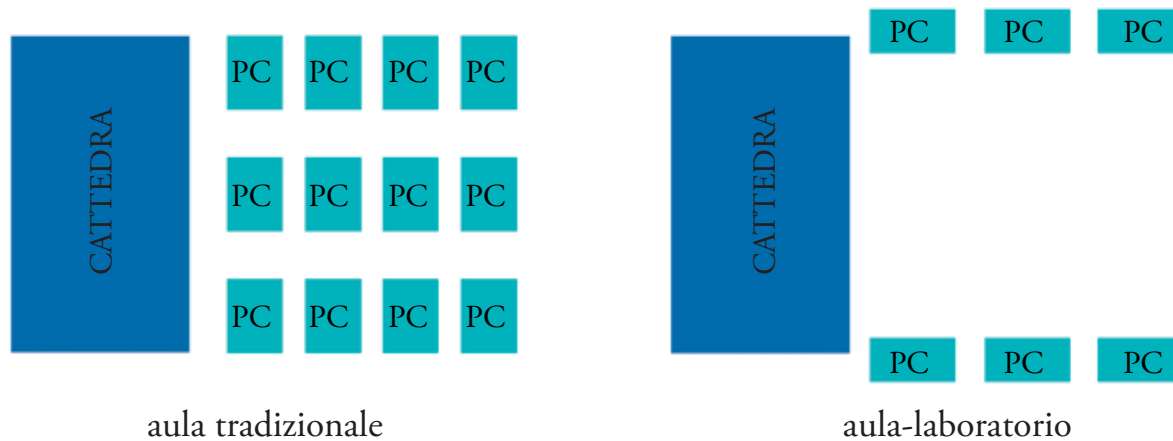
Le postazioni con i computer

Le postazioni con i computer

La disposizione dei computer e la presenza di altre attrezzature e arredi (cattedra, computer centrale, proiettore, stampanti ecc.) sono altri fattori di cui tenere conto.

Cercando di semplificare il più possibile, sono sostanzialmente due le tipologie di aule multimediali che è possibile trovare:

- **P'aula tradizionale**, con una cattedra per l'insegnante e file di banchi con i computer;
- **P'aula-laboratorio**, in cui le postazioni con i computer sono addossate alle pareti.



Entrambi questi tipi di aula presentano vantaggi e svantaggi.

L'aula tradizionale facilita la lezione frontale, perché l'insegnante ha la possibilità di rivolgersi direttamente a nonni e tutor dalla sua postazione-cattedra. Durante le esercitazioni, la vicinanza di ciascuna coppia nonno-tutor con le coppie della stessa fila e con quelle delle file avanti e dietro può creare problemi poiché ognuno, disturbato dal parlare del vicino, tende ad alzare la voce fino a creare un clima di gran confusione - cosa che crea un grande disagio ai nonni - .

L'aula laboratorio facilita la concentrazione e quindi la fase dell'esercizio, ma rende complicato seguire una lezione frontale e/o un proiettore. Occorre dunque prestare attenzione alle modalità con cui l'aula è organizzata e effettuare degli aggiustamenti per minimizzare le difficoltà.

In un'aula con le postazioni rivolte al muro, ad esempio, si dovrà instaurare la prassi di rivolgersi verso il centro o, comunque, verso il luogo dov'è l'insegnante, per la fase di lezione frontale e per quelle di richiamo, approfondimento e congedo.

Inoltre, poiché le fasi di esercitazione durano mediamente molto più delle altre, sarà bene **intervallare momenti di comunicazione centrale** anche durante gli esercizi, per mantenere un minimo di scambio e partecipazione tra i nonni anche durante questa fase. In generale, comunque, *questo tipo di disposizione sembra essere*

quello più flessibile rispetto alle diverse esigenze, poiché, con modifiche minime dell'assetto – ad esempio, girarsi verso il centro dell'aula – si cambia radicalmente il flusso comunicativo generale.

Evitare i momenti di chiasso e confusione **in un'aula di tipo tradizionale**, soprattutto con i tutor più piccoli, non è semplice.

Se l'aula lo consente, si possono distribuire i nonni e i tutor in modo da non riempire necessariamente tutte le file, evitando però di allontanare troppo i nonni tra loro.

In un'aula del genere, inoltre, un'altra difficoltà può derivare dal fatto che i nonni e i tutor, pur fisicamente molto vicini gli uni agli altri, hanno difficoltà a comunicare con quelli più lontani perché posti diverse file più avanti o indietro e inoltre nascosti dai monitor: in queste condizioni lo scambio libero tra i nonni e i tutor diventa difficile.

Sarà dunque opportuno che l'insegnante trovi un modo per rendere tutti visibili a tutti, almeno durante i momenti della lezione in cui è bene che ciò avvenga (ad esempio per una discussione comune).

Questo può avvenire invitando per qualche minuto nonni e tutor a cambiare posto (per sedersi, ad esempio, intorno alla cattedra) o facendo sistemare diversamente le coppie più periferiche (facendoli avvicinare o semplicemente alzare in piedi).

Le attrezzature

Come si è già detto, utilizzare un proiettore è molto utile, soprattutto per le fasi di lezione frontale.

Le immagini grandi sul telone favoriscono l'attenzione dei nonni, che possono, invece, avere problemi di vista per i monitor dei desktop. Inoltre, seguire i movimenti del cursore ingrandito è per loro più semplice.

Tuttavia non sono molte le scuole che mettono a disposizione il proiettore, così come è frequente la mancanza di stampanti, scanner o altro.

A questi problemi non si può ovviare direttamente, perché sarebbe necessario che la scuola facesse acquisti specifici per Telemouse (se potesse farlo, meglio!). Si tratta dunque di fare un inventario preventivo di quanto è (o non è) disponibile, e di adattare conseguentemente la conduzione delle lezioni alla dotazione effettiva.

Infine, un problema non trascurabile è quello della **manutenzione** delle attrezzature.

Se infatti, una volta arrivati in classe, ci si accorge che i computer non funzionano bene, si rischia di passare tutta la prima parte della lezione a cercare di ripristinare i programmi o le periferiche, compromettendo l'intera lezione.

I computer e le periferiche possono essere in cattivo stato, perché obsoleti o perché sovraccarichi di dati. In questo caso, per i motivi già citati, il margine di intervento non è molto ampio.

Se però il problema è creato da **un uso non corretto dei computer** (ad esempio, gli alunni che hanno utilizzato i computer durante l'ora precedente non hanno l'abitudine di ripristinare le condizioni iniziali) si tratta di *una mancata comunicazione organizzativa che può essere risolta*.

Per evitare questi problemi, è dunque opportuno attivare per tempo un'azione di comunicazione con gli altri insegnanti e con il dirigente, in modo che tutti coloro che utilizzano gli stessi spazi e le stesse attrezzature collaborino perché questo tipo di disfunzioni non si verifichino.

Apprendere: consolidare e verificare

Il consolidamento

Per Telemouse il problema del consolidamento è una delle sfide più impegnative e più difficili da affrontare.

I nonni possono avere infatti **problemi di memoria** legati all'invecchiamento e/o alla non-abitudine allo studio e alla concentrazione.

C'è poi il problema che **molti nonni non hanno il computer** a casa, e chi ce l'ha

Apprendere,
Consolidare e
Verificare

spesso non ha il collegamento a Internet.

Questo rende impossibile ai nonni fare esercizio a casa, con la conseguenza che essi tendono a dimenticare molto facilmente quello che hanno pur compreso e imparato a lezione.

Infine, **i nonni tendono ad assentarsi spesso** per motivi personali, allungando i tempi tra una lezione e l'altra e aggravando la perdita di memoria. Tornare infatti in aula dopo 15 o 20 giorni equivale spesso a ricominciare da zero.

Come si può intervenire per contrastare queste tendenze?

Alcuni insegnanti preferiscono **concentrare le lezioni in un lasso di tempo ridotto**, minimizzando in tal modo il rischio che passi troppo tempo tra una lezione e l'altra.

Ad esempio, con una frequenza bisettimanale e lezioni di 2 ore ciascuna, si può concludere il corso in meno di due mesi.

Può essere utile invitare i nonni a **recarsi da amici e parenti che hanno un computer**, oltre che, quando possibile, a comprarne uno.

Un altro aiuto può venire dai **centri anziani**, molti dei quali, proprio grazie a Telemouse, sono stati dotati di postazioni informatiche alle quali i nonni possono liberamente accedere¹.

Dal punto di vista didattico, si può agire attraverso **esercizi mirati** da svolgere in classe, finalizzati esclusivamente al consolidamento e fatti in modo da riuscire, almeno in parte, a sostituire il lavoro che dovrebbe essere svolto a casa.

Si tratta in particolare di **esercizi di “ripetizione forzata” di semplici sequenze** che mirano a rendere automatiche alcune operazioni.

¹ La Fondazione Mondo Digitale dal 2005 ha attivato uno specifico programma di riciclaggio di PC per i centri anziani, la campagna “Non mi buttare...al centro anziani c'è post@ per me”.

Esercizio tipo:

Ripetere 5 volte di seguito la seguente sequenza:

- 1. accendere il PC,
- 2. aprire un file Word,
- 3. scrivere il proprio nome nel file aperto,
- 4. salvare il file con il proprio nome e il numero d'ordine (ad es. Antonio1.doc),
- 5. spegnere il PC.

Quando il nonno finisce di svolgere correttamente tutte le sequenze annuncia alla classe il suo successo e incoraggia gli altri a finire bene il compito.

Verifica dell'apprendimento e monitoraggio del corso

In Telemouse la valutazione è parte integrante del processo di apprendimento e consente, da un lato, all'insegnante di aggiustare il tiro, e, dall'altro, al nonno di rendersi conto del percorso fatto e dei punti deboli sui quali insistere.

Verifica
dell'apprendimento
e monitoraggio
del corso

In questo senso, **lo strumento valutativo principale di Telemouse è il tutor**, che ha costantemente la possibilità di verificare in modo informale quanto e come il nonno ha compreso e appreso.

A lui è affidato inoltre il compito di modellare il percorso secondo queste informazioni, che il nonno gli comunica continuamente con il semplice stargli accanto, e di segnalare all'insegnante i problemi che non possono essere risolti esclusivamente nell'ambito della relazione nonno-tutor.

Attraverso il **test di fine lezione**, il tutor diventa inoltre il certificatore ufficiale delle competenze via via acquisite dal nonno, e quindi il diretto responsabile della realizzazione delle verifiche *in itinere*.

L'insegnante-coordinatore ha così a disposizione un'ampia serie di informazioni,

sia di tipo formale che informale.

C'è poi la **verifica finale**, che serve a raccogliere dati importanti per l'organizzazione successiva dei corsi oltre che a conferire un aspetto di rigore e serietà agli occhi dei nonni, i quali possono avere in tal modo un riscontro immediato e oggettivo del loro impegno.

Questa prova finale, da fare durante l'ultima lezione (di solito proprio l'ultima mezz'ora), deve tenere conto (almeno) dei 3 obiettivi minimi del corso, che qualificano l'avvenuta alfabetizzazione informatica del nonno:

- scrivere un testo;
- usare Internet;
- usare la posta elettronica.

Una buona soluzione è quella di unire questi obiettivi in una prova unica, come quella descritta qui di seguito.

| Prova finale | |
|---|--|
| RICHIESTA | COMPETENZA DA VERIFICARE |
| a. Il docente chiede ai nonni di scrivere una e mail al suo indirizzo di posta elettronica. | <i>Usare le funzioni base della posta elettronica.</i> |
| b. L'oggetto della mail è: "Telemouse: considerazioni finali e suggerimenti". | <i>Scrivere un testo elettronico.</i> |
| c. La mail deve avere una immagine presa da Internet come allegato. | <i>Fare semplici ricerche su Internet.</i> |

La formalità del momento e la relativa standardizzazione delle prove non devono però comportare l'abbandono del clima di serenità e allegria che rappresenta una delle caratteristiche specifiche di Telemouse.

Ovviamente, anche **chi non avrà superato la prova, ma sarà stato presente a tutte le lezioni con atteggiamento collaborativo, riceverà l'attestato finale di frequenza della Fondazione organizzatrice.**

Monitoraggio

Le informazioni sull'andamento delle lezioni fornite spontaneamente dai docenti o raccolte direttamente dall'organizzazione sono in generale sufficienti a definire le caratteristiche principali di ogni corso.

Per avere tuttavia delle informazioni complete su alcune particolari caratteristiche dei corsisti (titolo di studio, interessi, motivazioni che hanno portato alla frequenza del corso ecc.), utili per una conoscenza migliore dei diversi profili di destinatari, la Fondazione Mondo Digitale propone **dei questionari** di rilevazione specifici da compilare prima di iniziare il corso. (Appendice II)

A conclusione del corso la Fondazione Mondo Digitale propone un'altro questionario che indaga il valore aggiunto del corso, gradimento dei singoli aspetti del corso, difficoltà trovate e suggerimenti per migliorare.

Attraverso la valutazione, la Fondazione Mondo Digitale cerca di apprendere e migliorare l'offerta del corso, per questo l'esercizio di monitoraggio si estende anche ai docenti e ai tutor (vedi Appendice IV e V).

I dati raccolti in tal modo permettono di avere a disposizione informazioni sempre aggiornate sull'età, sulla formazione pregressa e sugli interessi dei nonni.

nonno al computer presso la Scuola L.S.S. "I. Newton" di Roma



Parte III Come ti istruisco i tutor

Come è stato già detto più volte, in Telemouse i **tutor** sono fondamentali. Infatti, in un corso meno strutturato, i tutor sono il cardine del corso; in un corso più strutturato, essi condividono con l'insegnante il ruolo di guida.

Bisogna però ricordare che i tutor sono pur sempre dei ragazzi (a volte bambini), e che, se mandati a fare Telemouse come veri e propri dilettanti allo sbaraglio, possono creare molti problemi:



Esempio in cui i docenti spiegano ai tutor come comportarsi

in Telemouse i tutor sono assolutamente importanti, ma vanno gestiti opportunamente.

Questo significa essenzialmente che è necessario fornire loro una preparazione che li metta in grado di “incontrare i nonni” nel miglior modo possibile (perché *anche gestire i nonni è una sfida*).

Tipi di tutor

Esistono **tanti tipi di tutor**.

Innanzitutto, i tutor si distinguono in base al ciclo scolastico:

- tutor **bambini delle scuole elementari**;
- tutor **ragazzi delle scuole medie**;
- tutor **ragazzi delle scuole superiori**.

L'età del tutor e la fase di sviluppo corrispondente determinano una serie di caratteristiche - in particolare rispetto al tipo di atteggiamento assunto verso Telemouse- tendenzialmente uniformi, che si possono così riassumere:

Tipi di Tutor

- **il bravo tutor, interessato e affidabile, motivato e disciplinato quanto basta:** il bravo tutor presenta il giusto mix di entusiasmo, allegria e senso di responsabilità. Sa quindi gestire il proprio ruolo senza essere invadente né nei confronti del nonno né degli altri tutor.
- **il tutor più piccolo, motivato, ma meno disciplinato:** i bambini sono solitamente i più entusiasti della nuova avventura, orgogliosi del loro nuovo ruolo di insegnanti. Il loro entusiasmo può però facilmente trasformarsi in confusione, disorientando e scoraggiare i nonni. I più piccoli, inoltre, perdono spesso la pazienza di fronte agli scarsi progressi dei nonni e tendono a fare gli esercizi al posto loro invece che limitarsi ad assisterli.
- **il tutor più grande, meno interessato, ma più affidabile:** i tutor più grandi sono più responsabili e si possono lasciar fare senza troppi problemi. La loro motivazione, tuttavia, può essere scarsa o legata solo ai crediti formativi promessi. Come adolescenti, possono inoltre avvertire un senso di fastidio nei confronti dei nonni e non dare all'interazione il calore necessario perché sia realmente produttiva.

Ci sono poi:

- tutor che sono alunni dell'insegnante-coordinatore e quelli che, invece, vengono da altre classi;
- tutor "veri nipoti" dei nonni e tutor nipoti fittizi;
- tutor timidi e tutor sfacciati;
- tutor educati e tutor che, a volte, dicono anche parolacce;
- tutor simpatici e tutor antipatici...

Come far diventare bravi i tutor in tre semplici mosse (più una)

Mossa preliminare (più organizzativa che formativa):

- **evitare (se possibile) di scegliere tutor di certe classi**, perché creano problemi *di per sé*.

Le classi in questione sono:

- le prime classi elementari, perché i bambini sono davvero troppo piccoli;
- le ultime classi delle scuole medie e superiori, perché, in vista di interrogazioni ed esami, i ragazzi tendono a saltare le lezioni e i nonni, se cambiano tutor, si straniscono.

E poi:

1. **Organizzare un seminario formativo preliminare per illustrare il corso e consegnare "Il (quasi) decalogo del bravo tutor".**

Il seminario
preliminare

Prima dell'avvio del corso, è opportuno organizzare un breve incontro (da una a due ore) con i tutor, allo scopo di:

- a.** illustrare loro nel dettaglio il corso nel quale saranno impegnati (il programma, l'organizzazione delle lezioni ecc.), il loro ruolo e le loro responsabilità;

- b.** fare gli abbinamenti con i nonni (se si è già avuto modo di conoscere i nonni);
- c.** illustrare i possibili problemi che potranno verificarsi e le modalità con le quali dovranno essere affrontati;
- d.** consegnare a ciascun tutor il “Il (quasi) decalogo del bravo tutor” (una lista di 7 regole di comportamento per i tutor).



Esempio di incontro preliminare tra docenti e tutor

Questo incontro preliminare è inoltre l'occasione giusta per ascoltare le aspettative dei tutor nei confronti di Telemouse.

Dare ai tutor la possibilità di esplicitare i loro pensieri, i loro timori e i loro dubbi su quello che li aspetta consente infatti sia di eliminare paure immotivate (ad esempio: sarò in grado di farlo?) sia di definire con esattezza il loro ruolo e la loro responsabilità.

Per favorire l'espressione libera dei tutor può essere utile anche in questo caso la “tecnica del cartellone” (vd. parte II a proposito dell'organizzazione del question time).

I tutor vengono dunque invitati ad esprimere liberamente “cosa si aspettano da Telemouse”, in termini di impegno, competenze da mettere in campo, difficoltà, timori nei confronti dei nonni, dell’insegnante e degli altri tutor, possibilità di imparare cose nuove e di divertirsi.

Le aspettative di ognuno vengono scritte, eventualmente sintetizzandole per parole chiave e per categorie (ad es.: desideri, timori ecc.), su di un grande cartellone, dando alla fine la possibilità a tutti di commentare il risultato dell’indagine (cercando ad esempio desideri e paure comuni e cercando di motivarli e contestualizzarli).

Il cartellone verrà conservato dall’insegnante-coordinatore, che potrà usarlo (anche soltanto richiamandone i principali contenuti) sia nel caso di ulteriori riunioni sia in occasione di ***un incontro finale di verifica (opportuno soprattutto se si tratta di un corso molto strutturato), in cui le aspettative di ogni tutor potranno essere messe a confronto con le loro impressioni a posteriori.***

Se la scuola ha già organizzato negli anni precedenti altri corsi di alfabetizzazione per over sessanta, può essere molto utile chiedere ai vecchi tutor di intervenire all’incontro preliminare portando la loro testimonianza e sostenendo l’insegnante-coordinatore nel lavoro di motivazione e definizione del ruolo.

“Il (quasi) decalogo del bravo tutor” è un promemoria delle principali regole di comportamento da seguire per facilitare l’interazione con i nonni e gestire eventuali conflitti.

In forma amichevole e scherzosa, si sofferma soprattutto sulla responsabilità del tutor e sulla necessità di tenere un comportamento adeguato alla asimmetria della relazione - cosa che deve tradursi, sul piano pratico, essenzialmente nella disponibilità all’ascolto e nell’esercizio della pazienza.

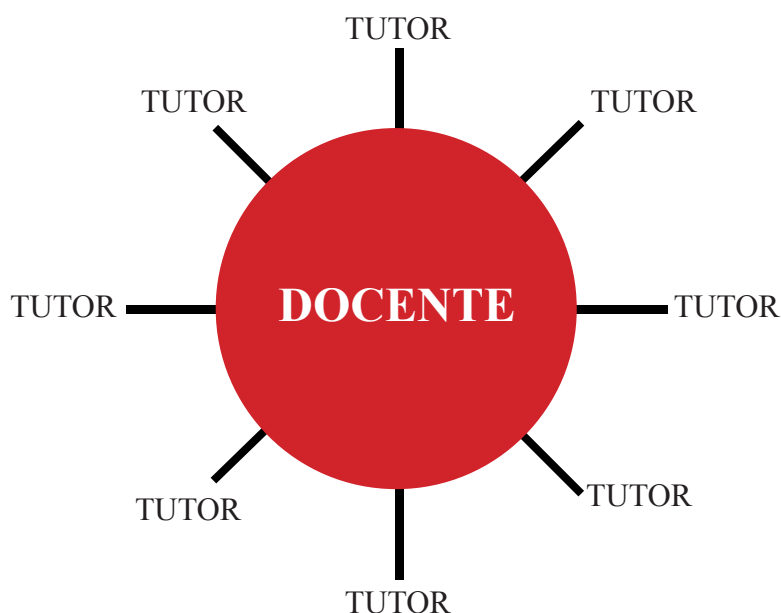
Alcune regole (5-6) sono di tipo preventivo, e cioè mirano a prevenire possibili situazioni problematiche tra tutor e nonno suggerendo l’attuazione di semplici strategie volte a disinnescare il conflitto ricorrendo a un soggetto terzo, neutrale e autorevole: l’insegnante-coordinatore.

Il (quasi) decalogo del bravo tutor

- 1) *Ricorda che hai un ruolo importante e affrontalo con responsabilità;*
- 2) *Abbi (molta) pazienza: i Nonni non sono più abituati a stare a scuola e non hanno familiarità con il computer;*
- 3) *Sii gentile ed educato, anche e soprattutto quando il Nonno ti fa arrabbiare (e, se il Nonno non ti chiede di fare diversamente, dagli del Lei);*
- 4) *Non ti sostituire al Nonno: deve imparare (e sbagliare) da solo;*
- 5) *Se hai un dubbio, chiama l'insegnante (e non avere paura di far vedere che non sai qualcosa);*
- 6) *Se nasce una discussione con il Nonno, chiama l'insegnante ed esponi il problema senza accusare nessuno;*
- 7) *Ricordati che le regole fondamentali sono la 2, la 3, e la 4.*

Se si tratta di un corso più strutturato che mira anche al raggiungimento di obiettivi didattici particolari per i tutor stessi, il seminario introduttivo è anche l'occasione - se l'insegnante lo ritiene opportuno – di esplicitare questi obiettivi ulteriori, rendendo in tal modo i tutor stessi maggiormente consapevoli del valore del corso anche per la loro stessa formazione.

2. Organizzare un briefing prima di ogni lezione (opzionale)



Incontro Docente - Tutor come Briefing preliminare

Oltre al seminario introduttivo, può essere utile organizzare brevissime riunioni (anche solo di 5-10') con i tutor prima di ogni lezione, prima cioè che i nonni arrivino in classe.

Il Briefing
preliminare

Questo briefing serve a rinfrescare il (quasi) decalogo e a puntualizzare, volta per volta, gli obiettivi della lezione e le eventuali modalità specifiche di realizzazione degli esercizi. Può inoltre servire come verifica interna dello svolgimento della/e lezione/i precedenti.

Il briefing prima di ogni lezione può essere molto utile come **strategia organizzativa minima nel caso di corsi poco strutturati**.

Senza richiedere particolare impegno all'insegnante né ai tutor, consente infatti all'insegnante-coordinatore di mantenere un buon controllo della situazione e di correggere tempestivamente eventuali disfunzioni.

3. Organizzare briefing in caso di problemi particolari

Nel caso si verificano problemi particolari (il caso tipico è quello di un conflitto più o meno acceso tra tutor e nonno), è consigliabile organizzare una breve riunione con il/i tutor coinvolti (ed, eventualmente, anche il nonno).

Questo incontro ha lo scopo di analizzare il problema e individuare le strategie migliori per risolverlo.

Nel caso di conflitti tra tutor e nonno, l'insegnante deve evitare che il tutor e/o il nonno perdano interesse e motivazione, si sentano frustrati, incompresi o incapaci rispetto al compito.

E' inoltre opportuno che l'insegnante ricordi a ognuno (tutor e nonni):

- qual è lo scopo del corso (insegnare/imparare l'abc del computer, ma anche stare insieme agli altri divertendosi);
- quello che ognuno deve/può aspettarsi (insegnare/imparare l'abc del computer in compagnia e in allegria)
- quello che, invece, esula dagli obiettivi del corso (apprendere nozioni informatiche di tipo avanzato, ricevere lezioni individuali dall'insegnante-coordinatore, risolvere problemi personali ecc.) in modo che ognuno possa ridefinire il proprio ruolo e la situazione, ridimensionare il conflitto e inquadrare nuovamente la situazione in modo positivo.

E' bene, tuttavia, mettere in evidenza che, data la complessità delle relazioni personali che un corso di Telemouse attiva, non sempre è semplice rendersi conto con tempestività della presenza di situazioni di conflitto o comunque problematiche, e che non sempre, inoltre, è semplice "diagnosticare" di che problema si tratta.

Nonostante le rassicurazione dell'insegnante, infatti, ed i suoi sforzi per creare un clima sereno ed aperto al dialogo, tutor e nonni possono comunque avere resistenze ad esprimere situazioni di disagio, e finire per affrontarle o esprimerle in modo non coerente o disfunzionale.

Ad esempio, episodi di litigio o aggressività possono essere una richiesta di aiuto indiretta, così come atteggiamenti "strani" e apparentemente immotivati quali un'eccessiva distrazione, l'allontanamento dalla propria postazione per tempi prolungati ecc., alla cui radice possono esserci semplici incompatibilità caratteriali o comportamenti non adatti al contesto se non addirittura disfunzionali.

Per questi motivi, è necessario che l'insegnante, da un lato, sia sempre attento a cogliere ogni possibile segnale in tal senso, e, dall'altro, non perda occasione, anche al di là delle riunioni stabilite, per ricordare a tutti, ma soprattutto ai tutor, di non avere paura ad esprimere qualsiasi tipo di dubbio o disagio e che l'insegnante è la persona giusta alla quale chiedere consiglio e aiuto (regole 5 e 6 del quasi-decalogo).

nonne al computer presso la Scuola I.T.I.S. "E. Fermi" di Roma



Parte IV Come gestire i nonni

Quali nonni

Come (e più dei tutor), anche **i nonni sono estremamente diversi tra loro.**

Le differenze tra i nonni sono riconducibili a diversi fattori, compreso il loro stato di salute fisica e la loro personale attitudine allo studio e alla riflessione, ma i principali elementi di eterogeneità vanno ricondotti a:

- **età:** se infatti i tutor di una determinata classe sono tutti della stessa età, e questo assicura un minimo di omogeneità tra di loro, per i nonni manca anche questa garanzia, dato che in una classe di nonni possono trovarsi accanto casalinghe cinquantenni e pensionati novantenni;
- **formazione culturale:** la maggior parte dei nonni ha compiuto solo gli studi obbligatori (alcuni nemmeno quelli) e, per di più, in un tempo ormai molto lontano. Questo vuol dire che è difficile fare appello a nozioni condivise o metodologie di studio consolidate;
- **competenze informatiche:** anche a prescindere dalla loro formazione culturale, ci sono alcuni nonni che sanno già usare il computer (o singoli programmi, ad esempio per scaricare e modificare le foto) mentre altri non ne hanno mai acceso uno;
- **motivazione alla frequenza del corso:** così come ci sono nonni realmente interessati ad apprendere i rudimenti del computer, ci sono nonni che vanno al corso solo perché ci va anche il loro amico, “solo” per conoscere altre persone oppure ancora perché... *Telemouse va di moda tra i nonni.* All'opposto, ci sono anche nonni, che già sanno un po' usare il computer, che sperano che Telemouse li faccia diventare dei super-esperti informatici.

Ognuno di questi fattori incide sul grado di coesione della classe e sull'andamento generale del corso. Per questo è necessario tenerne conto fin dall'inizio ed elaborare delle strategie per prevenire eventuali problemi.

Cosa fare per prevenire gli insuccessi con i nonni:
la fase di accoglienza

B E N V E N U T I !

Minimizzare o anche solo rendere esplicite le differenze tra i nonni è utile per prevenire incomprensioni, conflitti e scoraggiamenti.

Prima della prima lezione, tutto quello che l'insegnante-coordinatore sa dei nonni che seguiranno il corso è costituito dai dati anagrafici che la Fondazione Mondo Digitale gli trasmette, più qualche eventuale informazione aggiuntiva sulla loro provenienza (centro anziani, iscrizione spontanea o altro).

Per questo, è consigliabile organizzare una riunione con i nonni prima dell'avvio effettivo delle lezioni per:

- **far socializzare i nonni tra di loro:** la novità della situazione e il contesto scolastico possono facilmente intimidire i nonni e non farli sentire a proprio agio, con la conseguenza che difficilmente, durante il corso, troveranno il coraggio per protestare per qualcosa oppure anche solo per chiedere spiegazioni.

La riunione iniziale può prevenire questo atteggiamento di chiusura attraverso semplici tecniche quali l'auto-presentazione (ogni nonno si presenta agli altri, descrivendo brevemente i principali aspetti del proprio carattere e i propri interessi) e la "tecnica del cartellone".

La "tecnica del cartellone", già illustrata a proposito del *question time* e dell'ascolto delle aspettative dei tutor (vd. parte II e III), può essere molto utile anche con i nonni, per fare esplicitare a ognuno le proprie aspettative, i propri timori e i propri desideri rispetto a Telemouse.

Prevenire gli
insuccessi con i
nonni

Questo momento di auto-racconto, fissato e sintetizzato nel cartellone generale, serve a definire gli obiettivi del corso (si vedano a questo proposito i punti successivi), e soprattutto a farsi conoscere meglio e più rapidamente, favorendo il dialogo con gli altri;

- **esplicitare chiaramente gli obiettivi:** gli equivoci nascono spesso dal fatto che ogni nonno ha un'idea diversa di "a che cosa serve il corso", di cosa cioè può e di cosa, invece, non può aspettarsi da Telemouse.

Intervenire in tal senso sgombra il campo da questi fraintendimenti, chiarisce i dubbi e può fare eventualmente cambiare idea a qualche nonno, facendogli decidere con serenità se è il caso o meno di proseguire (e lasciare così il posto per altri nonni);

- **descrivere chiaramente le modalità di realizzazione del corso, le funzioni e i ruoli di ciascuno:** è bene che i nonni sappiano nel dettaglio come il corso si svolgerà, il programma che verrà affrontato, i diversi ruoli e compiti svolti dall'insegnante e dai tutor.

In particolare, deve essere prestata la massima cura nello *spiegare loro con chiarezza la presenza e la funzione del tutor*, e nel valorizzarla al massimo ai loro occhi, perché altrimenti possono viverla come fattore di destabilizzazione.

- **rassicurare i nonni che rimettersi a studiare è una cosa bella** e a volte difficile, perchè probabilmente è passato molto tempo dall'ultima volta in cui hanno avuto l'occasione di studiare, ma è una esperienza possibile per tutti.

Alcuni nonni, infatti, non sono in grado, almeno inizialmente, di cogliere e apprezzare *il “valore aggiunto” che la presenza del tutor dà a Telemouse* rispetto a corsi di tipo tradizionale, e preferirebbero avere un rapporto più diretto ed esclusivo con l’insegnante, che istintivamente ritengono più serio e affidabile.

Se però gli si spiega quanto l’interazione con il tutor può essere interessante e proficua, rassicurandoli nel contempo sulla possibilità di ricorrere comunque, per ogni problema, all’insegnante, solitamente questa iniziale diffidenza scompare ed al suo posto subentra un atteggiamento positivo di apertura e sana curiosità, che non di rado si trasforma ben presto in vero e proprio affetto per il proprio tutor.

E’ tuttavia importante non soltanto evidenziare l’importanza che il tutor ha per il nonno, ma anche, di converso, *l’importanza del nonno per il tutor*, poiché è proprio la presenza e l’interazione con il nonno che permette al tutor di imparare molte cose nuove.

Questa consapevolezza non soltanto è positiva per l’autostima e la motivazione del nonno, ma anche perchè fa in modo che il nonno avverta con maggiore chiarezza la responsabilità del proprio ruolo e la ricchezza della relazione che andrà a instaurare;

- **somministrare ai nonni il questionario di entrata (Appendice II):** avere informazioni più dettagliate sulle esperienze formative (in particolare informatiche) dei nonni è molto utile per l’insegnante-coordinatore, poiché gli fornisce indicazioni preziose sul livello di competenze iniziali dei corsisti e sugli aspetti da approfondire durante le lezioni. Questa fase di valutazione *ex ante* potrà essere integrata successivamente dai test di fine lezione, dalla verifica finale e da un questionario di uscita (da somministrare a fine corso), completando così il dossier valutativo di ciascun nonno;
- **consegnare il materiale del corso:** la riunione preliminare è certamente il momento migliore anche per consegnare ai nonni il *Manuale* del corso, le *Linee guida per nonni*, le *Linee guida per tutor* e il *manuale di E-Government*.

Riassumendo...

Cosa dire (e non dire) ai nonni per stare tranquilli dopo

Cosa è Telemouse:

- è un corso per imparare a usare il computer principalmente nelle sue funzioni più semplici, attraverso l'interazione diretta con un bambino o un ragazzo che fanno da *assistenti personali* di ogni nonno in affiancamento all'insegnante;
- è un modo per stare insieme a giovani e giovanissimi in una situazione particolare e divertente;
- è un modo per ricordarsi di essere ancora capaci di fare tante cose e, soprattutto, di imparare cose nuove e apparentemente difficili;
- è un modo per uscire di casa, conoscere persone nuove e crearsi nuovi interessi.

Cosa non è Telemouse:

- un corso avanzato di informatica per nonni che vogliono diventare super esperti;
- un corso a più livelli (almeno per il momento) di complessità;
- un corso normale per adulti dove regna il silenzio e la noia;
- una serie di lezioni private dell'insegnante (senza il tutor).

Come funziona Telemouse:

Funziona se il tutor:

- spiega e ri-spiega come si fanno le cose, anche tante volte;
- richiama - educatamente - il nonno quando esegue gli esercizi o i comandi

in modo non corretto;

ma *non* se il tutor:

- fa le cose al posto del nonno;
- è maleducato e/o si arrabbia;
- tenta di risolvere problemi più grandi di lui;

Funziona bene se il nonno:

- segue le indicazioni del tutor;
- esegue gli esercizi che il tutor propone;
- chiede spiegazioni se qualcosa non è chiaro;

ma *non* se il nonno:

- cerca di fare cose che non sono oggetto della lezione seguendo solo i propri interessi;
- si arrabbia e perde la pazienza perché nell'aula c'è chiasso oppure il tutor non è calmo come lo desidererebbe;
- cerca soltanto l'aiuto e l'attenzione dell'insegnante.

Cosa fare in caso di problemi:

- chiedere l'aiuto dell'insegnante e cercare di risolvere insieme al tutor e all'insegnante stesso il problema, qualsiasi esso sia.

Infine... meglio non dire, anche se è importante,:

- che è molto probabile che i nonni imparino solo parzialmente il programma, ma che, in ogni caso, **fare un corso di Telemouse è già di per sé un buon risultato** perché favorisce la socializzazione e, in generale, l'inclusione sociale di persone a rischio di essere emarginate.

Ma la prevenzione non è tutto: principali problemi e modi per risolverli

I problemi più frequenti in Telemouse riguardano il rapporto tra nonni e tutor.

Da quanto detto finora dovrebbe essere ormai chiaro che si tratta di un rapporto essenziale, ma anche delicato perché coinvolge soggetti molto diversi tra loro.

Principalip roblemi
tra tutor e nonni

Per questo, è *un rapporto talmente speciale che difficilmente lascia indifferenti*: nonno e tutor o si amano o, più raramente, si odiano reciprocamente, e la prova tangibile dell'intensità di questo rapporto è solitamente data da...i regalini (pupazzetti, dolcetti, portafortuna, disegni e poesie con dedica) che nonni e tutor si scambiano sottobanco non solo in occasione delle feste natalizie o pasquali, ma anche senza nessun motivo apparente.



NONNO AMA TUTOR

Succede però anche che nonno e tutor non vadano d'accordo.



NONNO ODIA TUTOR

Spesso si tratta di conflitti episodici, che si risolvono nell'arco di una lezione, ma a volte si tratta di vera e propria incompatibilità, e come tale non passeggera. In ogni caso è bene intervenire subito.

Quella che segue è dunque una casistica delle situazioni problematiche più frequenti,

corredata da alcuni semplici suggerimenti per affrontarle:

a. il tutor non lascia spazio al nonno e “smanetta” al posto suo:

i tutor, soprattutto quelli più piccoli, non sanno adeguarsi ai tempi dei nonni e non comprendono la loro necessità di ripetere lentamente e tante volte passaggi e comandi che ritengono semplicissimi.

Di conseguenza, ai primi cenni di indecisione da parte del nonno, cercano di impossessarsi del mouse e della tastiera per sbrigarsi a fare gli esercizi al posto del nonno oppure per fare cose per fatti propri, abbandonando in sostanza il nonno al proprio destino.

Il nonno spesso non protesta, consapevole della propria inferiorità, si lascia mettere da parte perdendo così fiducia in se stesso e nelle proprie capacità. A volte, invece, il nonno si arrabbia, e protesta con il tutor e con l'insegnante.

Suggerimento: ogni qual volta l'insegnante si accorge di questo problema deve intervenire sia sul singolo tutor (invitandolo a tenere un comportamento diverso) sia sulla classe, ricordando a tutti che si tratta di un atteggiamento sbagliato e improduttivo.

E' inoltre opportuno verificare se il nonno in questione ha difficoltà particolari riferite a specifiche nozioni o procedure che non sono state ben comprese, provvedendo a spiegarle nuovamente, eventualmente anche agli altri.

b. il tutor non si comporta bene:

Questo caso riassume tutte le situazioni che possono dare fastidio al nonno: il tutor è poco educato, chiassoso o semplicemente troppo vivace per i gusti dei nonni, con il rischio di innescare conflitti e polemiche che possono estendersi anche ad altre coppie nonno-tutor o all'intera classe.

Suggerimento: riportare all'ordine il tutor in questione e calmare il nonno agitato.Cogliere comunque l'occasione per ricordare a tutti i nonni che Telemouse prevede un livello fisiologico di confusione

generata dalla peculiarità delle interazioni.

Se si tratta di conflitti ricorrenti, prendere infine in considerazione (ma solo come soluzione estrema, perché la finalità educativa deve rimanere quella di permettere a tutti di stare bene con tutti) la possibilità di fare un diverso abbinamento con un altro nonno.

c. il tutor cambia sempre:

I nonni si affezionano subito al loro tutor e a suo modo specifico di spiegare e assisterli; di conseguenza, non sopportano che il “loro” tutor cambi.

Suggerimento: Si tratta di un problema che deve essere evitato a monte, evitando di reclutare tutor a rischio, come quelli che frequentano le ultime classi.

Se tuttavia situazioni di questo tipo si dovessero verificare, bisogna fare leva sul senso di responsabilità del tutor, invitandolo a programmare meglio i suoi impegni ed eventualmente prendendo accordi con gli altri insegnanti. Il tutor “sostituito” va poi invitato a non imporre i propri modi di operare, ma a cercare di trovare, insieme al nonno, un modo alternativo ma ugualmente gradito a entrambi di lavorare.

Sul fronte del nonno, si deve infine cercare di valorizzare ai suoi occhi anche l’esperienza dell’incontro con tutor nuovi.

Ad esempio, episodi di litigio o aggressività possono essere una richiesta di aiuto indiretta, così come atteggiamenti “strani” e apparentemente immotivati quali un’eccessiva distrazione, l’allontanamento dalla propria postazione per tempi prolungati ecc., alla cui radice possono esserci semplici incompatibilità caratteriali o comportamenti non adatti al contesto se non addirittura pericolosi.

Per questi motivi, è necessario che l’insegnante, da un lato, sia sempre attento a cogliere ogni possibile segnale in tal senso, e, dall’altro, non perda occasione, anche al di là delle riunioni stabilite, per *ricordare a tutti, ma soprattutto ai tutor, di non avere paura ad esprimere qualsiasi tipo di dubbio o disagio* e che l’insegnante è la persona giusta alla quale chiedere consiglio ed aiuto (regole 5 e 6 del quasi-decalogo).



nonni al computer presso la Scuola L.S.S. "I. Newton" di Roma

Parte V - le F.A.Q. di Telemouse, ovvero le risposte a (quasi) tutti i vostri dubbi

1. *E' meglio un corso più o meno strutturato?*

Non esiste un corso migliore, perché Telemouse può funzionare comunque purché raggiunga gli obiettivi di alfabetizzazione informatica dei nonni.

Bisogna, inoltre, tenere presente che un altro obiettivo importante, anche se meno dichiarato, di Telemouse è quello di favorire la socializzazione tra ragazzi e nonni, come occasione di incontro e dialogo tra generazioni diverse.

In questi due sensi, pertanto, è difficile che Telemouse possa mancare i suoi obiettivi. Tuttavia, poiché Telemouse si presta anche a tutta una serie di attività aggiuntive, sarebbe un peccato non sfruttarlo anche per fare altre cose...solo in questo senso si può dire che un corso più strutturato è migliore.

2. *Vorrei fare un corso strutturato ma non ho tempo di prepararlo*

E allora è meglio farne uno più libero. Con un minimo di impegno, funzionerà bene lo stesso (vedi risposta n.1).

3. *C'è un Nonno "difficile" (o anche più di uno)*

Ebbene sì, certi nonni sono difficili: fanno pochi progressi, rallentano la lezione con continue richieste di attenzione e di spiegazioni, criticano ogni mossa del loro tutor.

Il consiglio in questi casi è: non abbiate paura di parlare al/i nonno/i in questione, al quale, con delicatezza ma anche con fermezza, vanno nuovamente ricordati i propri diritti ma anche i propri doveri (vedi la sezione centrale e finale della parte IV).

4. *C'è un tutor un po' troppo indisciplinato (o anche più di uno)*

E' possibile che i ragazzi facciano chiasso, non eseguano gli ordini dell'insegnante, si alzino in continuazione per parlare tra di loro e i nonni vanno in tilt.

In questo caso le possibili soluzioni sono:

utilizzare i vecchi sistemi educativi di recupero dell'attenzione della classe, passare

poi al riepilogo dei doveri e dei diritti (rigorosamente in quest'ordine) dei tutor, appellarsi inoltre al senso di responsabilità del tutor e concludere con un appello anche al senso di moderazione e sopportazione dei nonni.

Se, dopo ripetuti tentativi, non funziona comunque, proporre un briefing collettivo.

5. *I Nonni imparano poco*

Ai nonni, completamente estranei alla logica del computer, tutto appare strano e incomprensibile, e stentano a imparare la flessibilità delle procedure informatiche di tipo operativo: è una problema, spesso insormontabile, di diversa mentalità.

Ciò premesso, bisogna essere disposti ad accettare questo “insuccesso” come fisiologico, anche perché un corso di 30 ore non può essere sufficiente a determinare un cambio così radicale di mentalità quando i processi mentali sono ormai cristallizzati da tempo.

E' però necessario anche ridimensionare questo insuccesso alla luce degli obiettivi di socializzazione, inclusione e divertimento che il corso si pone e che generalmente vengono raggiunti pienamente.

6. *Anche i tutor imparano poco*

Questo è un tipo di problema diverso da quello che riguarda i nonni (vedi risposta 6) e riguarda i casi in cui Telemouse è l'occasione per porsi obiettivi ambiziosi di tipo inter-multidisciplinare e realizzarli con un corso fortemente strutturato.

Nonostante le migliori intenzioni, le cose possono non andare nel verso sperato. A volte può non dipendere dagli insegnanti, ma dal tipo di nonni e/o dal tipo di tutor.

Qualche tentativo di recuperare la situazione va tuttavia sempre fatto, soprattutto sforzandosi di rimotivare i tutor (illustrando chiaramente le finalità e le modalità di questi percorsi didattici aggiuntivi) e/o cercando di rendere più attraente il loro compito (ad es. attribuendo a ognuno precise responsabilità e l'incarico di svolgere parti ben definite del percorso stesso e delle verifiche previste).

7. *Ci sono problemi di organizzazione scolastica (i colleghi e la scuola non collaborano)*

In questo caso la faccenda è più complessa.

Probabilmente è mancata la fase di condivisione degli obiettivi, per cui alcuni insegnanti si sono sentiti poco considerati.

Se il corso non è iniziato da troppo tempo, si può tentare di recuperare la situazione organizzando una riunione in cui si dirà che ci sono state delle urgenze che hanno costretto a saltare la fase di concertazione e ad avviare il corso il più presto possibile. La riunione servirà poi a coinvolgere gli altri nella realizzazione della parte restante del corso, almeno per quanto riguarda la conoscenza dettagliata degli obiettivi e dei risultati raggiunti.



... e dunque i nonni e le nonne si muovono ora senza troppe nostalgie della penna!

APPENDICE I - FAC SIMILE

Scheda di valutazione

Verifica N° : 1

Data: **20 ottobre**

Nome del Nonno/Nonna: **Alessandro** **Età: 77**

Nome del Tutor (Valutatore): **Flaminia**

Scuola: **Scuola Media P.L. Nervi**

Abilità da verificare: **Uso del mouse**

Abilità acquisite in questa lezione (esempio)

Impugnare il mouse

Benissimo Bene Abbastanza Poco Per Niente

Cliccare tasto sinistro

Benissimo Bene Abbastanza Poco Per Niente

Cliccare tasto destro

Benissimo Bene Abbastanza Poco Per Niente

Trascinare cartelle sul desktop

Benissimo Bene Abbastanza Poco Per Niente
Indicazioni per migliorare queste abilità:

Poggiare l'intero palmo della mano sopra al mouse - poggiare pollice ed anulare lateralmente

(testo vuoto da fotocopiare nella pagina seguente)

APPENDICE I

Scheda di valutazione (FAC SIMILE)

Verifica N° : _____

Data: _____

Nome del Nonno/Nonna: _____

Nome del Tutor (Valutatore): _____

Scuola: _____

Abilità da verificare: _____

Abilità acquisite in questa lezione (inserire le abilità che si vogliono valutare)

.....
Benissimo Bene Abbastanza Poco Per Niente

.....
Benissimo Bene Abbastanza Poco Per Niente

.....
Benissimo Bene Abbastanza Poco Per Niente

.....
Benissimo Bene Abbastanza Poco Per Niente

Indicazioni per migliorare queste abilità:

Questionario

Ti chiediamo cortesemente di compilare il seguente questionario al fine di permetterci di migliorare il progetto in futuro.

Le tue risposte a questa breve indagine saranno molto utili al fine di rilevare la tua percezione del corso, quello che è stato in grado di offrirti in termini di valore aggiunto.

Ti informiamo che le informazioni da te fornite verranno trattate per uso interno e confidenzialmente da parte della Fondazione Mondo Digitale.

Ti ringraziamo sin d'ora dell'attenzione e della disponibilità e siamo lieti che tu abbia preso parte al progetto Telemouse.

Cordialmente

Lo Staff della Fondazione Mondo Digitale.

Questionario per i “Nonni”

Appendice II (da somministrare ad inizio corso)

Nome e cognome: _____

Sesso M F

Età: _____

Hai un Diploma?: SI NO

Se si, di che tipo?:

Elementare

Media

Superiore

Laurea.

Numero di Telefono/cellulare _____

Indirizzo EM@IL _____

Partecipa al corso di Telemouse presso la scuola:

Partecipa al corso in qualità di :

iscritto al Centro Sociale Anziani: _____

iscritto ai Volontari: _____

nessuna delle precedenti, altro: _____

data di compilazione del questionario: _____

Prima di fare il corso

quale era la tua conoscenza del Computer rispetto a:

(barrare la risposta per te corretta)

Internet

Niente Poco Abbastanza Molto Moltissimo

Em@il

Niente Poco Abbastanza Molto Moltissimo

Giochi

Niente Poco Abbastanza Molto Moltissimo

Excell (foglio di calcolo)

Niente Poco Abbastanza Molto Moltissimo

Paint (per disegnare)

Niente Poco Abbastanza Molto Moltissimo

Word (programma di scrittura)

Niente Poco Abbastanza Molto Moltissimo

PowerPoint (per le presentazioni)

Niente Poco Abbastanza Molto Moltissimo

Altro (specificare) _____

Niente Poco Abbastanza Molto Moltissimo

Prima di iniziare il corso (rispondi solo se già usavi il computer) per quali motivi e quanto usavi il computer:

(barrare la risposta per te corretta)

Divertimento (giochi, disegni, etc..)

Niente Poco Abbastanza Molto Moltissimo

Scrivere lettere, prendere appunti, etc..

Niente Poco Abbastanza Molto Moltissimo

Mandare Em@il per restare in contatto con parenti ed amici

Niente Poco Abbastanza Molto Moltissimo

Cercare informazioni per il tempo libero

Niente Poco Abbastanza Molto Moltissimo

Creare album fotografici e modificare fotografie

Niente Poco Abbastanza Molto Moltissimo

Realizzare video e tagliare video

Niente Poco Abbastanza Molto Moltissimo

Accedere a servizi informativi della Pubblica Istruzione

Niente Poco Abbastanza Molto Moltissimo

Acquistare su Internet

Niente Poco Abbastanza Molto Moltissimo

Servizi di tele assistenza

Niente Poco Abbastanza Molto Moltissimo

Altro (specificare) _____

Niente Poco Abbastanza Molto Moltissimo

Quanto tempo in media passavi ogni giorno al computer?

(barrare la risposta per te corretta)

Niente Poco Abbastanza Molto Moltissimo

In che contesto ti capitava di usare il Computer?

(barrare la risposta per te corretta)

Casa

Niente meno di 1 ora 1 o 2 ore Tra le 2 e le 3 ore Altro ore

Centro Sociale

Niente meno di 1 ora 1 o 2 ore Tra le 2 e le 3 ore Altro ore

Internet Caffè

Niente meno di 1 ora 1 o 2 ore Tra le 2 e le 3 ore Altro ore

Scuola

Niente meno di 1 ora 1 o 2 ore Tra le 2 e le 3 ore Altro ore

Biblioteca

Niente meno di 1 ora 1 o 2 ore Tra le 2 e le 3 ore Altro ore

Da amici

Niente meno di 1 ora 1 o 2 ore Tra le 2 e le 3 ore Altro ore

Altro (specificare)

Niente meno di 1 ora 1 o 2 ore Tra le 2 e le 3 ore Altro ore

Come mai già sapevi un poco usare il computer?

(barrare la risposta per te corretta)

- Usavo quello dei miei figli e nipoti in casa
- Ho avuto modo di usarlo al lavoro prima di andare in pensione
- Continuo ad usarlo per lavoro
- Ho frequentato altri corsi
- Altro _____

Appendice III (da somministrare a conclusione del corso)

DURANTE IL CORSO quali argomenti hai appreso?

(barrare la risposta per te corretta)

Internet

Niente Poco Abbastanza Molto Moltissimo

Em@il

Niente Poco Abbastanza Molto Moltissimo

Word (programma di scrittura)

Niente Poco Abbastanza Molto Moltissimo

Excell (foglio di calcolo)

Niente Poco Abbastanza Molto Moltissimo

PowerPoint(per le presentazioni)

Niente Poco Abbastanza Molto Moltissimo

Paint (o programma per disegnare)

Niente Poco Abbastanza Molto Moltissimo

Realizzare video e tagliare video

Niente Poco Abbastanza Molto Moltissimo

Creare album fotografici e modificare fotografie

Niente Poco Abbastanza Molto Moltissimo

Altro (specificare)_____

Niente Poco Abbastanza Molto Moltissimo

In futuro per cosa ti interessa saper usare il computer

Divertimento (giochi, disegni, etc..)

Niente Poco Abbastanza Molto Moltissimo

Scrivere lettere, prendere appunti, etc..

Niente Poco Abbastanza Molto Moltissimo

Mandare Em@il per restare in contatto con parenti ed amici

Niente Poco Abbastanza Molto Moltissimo

Cercare informazioni per il tempo libero

Niente Poco Abbastanza Molto Moltissimo

Creare album fotografici e modificare fotografie

Niente Poco Abbastanza Molto Moltissimo

Realizzare video e tagliare video

Niente Poco Abbastanza Molto Moltissimo

Accedere a servizi informativi della Pubblica Istruzione

Niente Poco Abbastanza Molto Moltissimo

Acquistare su Internet

Niente Poco Abbastanza Molto Moltissimo

Servizi di tele assistenza

Niente Poco Abbastanza Molto Moltissimo

Altro (specificare) _____

Niente Poco Abbastanza Molto Moltissimo

Il corso ti ha permesso di migliorare le tue capacità con il computer?

Niente Poco Abbastanza Molto Moltissimo

Al di fuori dal corso quanto tempo dedichi a settimana al computer?

Niente meno di 1 ora 1 o 2 ore Tra le 2 e le 3 ore

Più di 3 ore (specificare quanto)

Al di fuori dal corso dove altro hai occasione di usare il computer?

(barrare tutte le risposte per te corrette)

Casa Centro Sociale Internet Caffè Scuola

Biblioteca Amici Altro

Il corso mi ha fatto conoscere persone interessanti

Niente Poco Abbastanza Molto Moltissimo

Lo scambio tra la mia generazione e quella dei ragazzi tutor mi ha permesso di:

(segna tutte le risposte che per te sono vere)

- Stringere nuove amicizie
- Sentirmi importante
- Sentirmi considerato/a
- Trasmettere la mia esperienza di vita/saggezza a dei giovani
- Cambiare un poco idea in positivo sui giovani
- Cambiare un poco idea in negativo sui giovani
- Sentirmi rispettato/a
- Sentirmi ringiovanire
- Sentirmi in difficoltà
- Altro (specificare) _____

Gli studenti tutor erano preparati

Niente Poco Abbastanza Molto Moltissimo

Come valuti nel complesso questa esperienza?

Nulla Scarsa Sufficiente Buona Ottima

Quali sono state le maggiori difficoltà incontrate durante il corso?

(segna tutte le risposte che per te sono vere)

- Capire le spiegazioni dei tutor e del docente d'aula
- Usare il mouse
- Capire come funziona il computer
- Recuperare le informazioni da una lezione all'altra
- Non avere a casa un computer dove fare pratica

Cosa vorresti fosse aggiunto al corso?

(anche più di una risposta)

- Un maggior numero di lezioni
- Lezioni su word
- Lezioni su excel
- Lezioni per creare un album fotografico e modificare le foto
- Lezioni per realizzare dei video
- Lezioni sui solitari
- Lezioni su power point
- Lezioni su internet
- Lezioni sulla posta elettronica
- Un programma più vasto, specificare cosa manca

Una volta finito il corso cosa pensi di fare?

(anche più di una risposta)

- accordarmi con un amico/a che ha il Computer per allenarci insieme
- iscrivermi ad un altro corso anche a pagamento
- sperare che riparta un prossimo corso di "Telemouse"
- frequentare Biblioteche e Internet caffè per fare pratica anche da solo/a
- comprarmi un computer
- lasciar perdere tutto, ho capito che il computer non mi interessa

Ti piacerebbe in futuro diventare a tua volta un Tutor per insegnare ad altri quello che tu hai appreso?

Per Nulla Certamente Mi piacerebbe provare Sarebbe interessante

Vorresti essere ricontattato per esperienze simili?

(barrare la risposta che risponde al tuo desiderio)

- Si No

Valutazione Complessiva del Corso

Esprimi una valutazione sintetica secondo questi indicatori

(da 1=basso a 5=alto)

| | | | | |
|----------|----------|----------|----------|----------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----------|----------|----------|----------|----------|

Appendice IV

Questionario per i professori

Nome e cognome: _____

Docente della scuola: _____

Materia insegnata: _____

Età: _____

Data di compilazione del Questionario: _____

Il corso di “Telemouse” mi ha dato la opportunità di offrire ai miei studenti un percorso didattico multi-dimensionale che aiuta a sviluppare:

(segna tutte le risposte che per te sono vere)

- responsabilità personale
- responsabilità sociale (inclusione)
- capacità di comunicazione
- capacità di lavoro cooperativo
- competenze pedagogiche usando le nuove tecnologie
- motivazione
- apprendere divertendosi
- partecipazione allo sviluppo della comunità
- scambio e comprensione inter-generazionale
- la importanza del recupero e valorizzazione della memoria (giochi di un tempo, etc)
- altro (specificare) _____

Se ce ne fosse l'occasione ricordineresti il corso per la tua scuola?

- No
- Se capitasse l'occasione non mi tirerei indietro
- Mi piacerebbe rifarlo
- Ho già dato la mia disponibilità per il futuro
- Altro _____

Consigliaresti ad un collega di fare la tua stessa esperienza?

- Sì
- No

con quale frase lo invoglieresti?

Valutazione Complessiva del Corso

Esprimi una valutazione sintetica secondo questi indicatori
(da 1=basso a 5=alto)

| | | | | |
|----------|----------|----------|----------|----------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----------|----------|----------|----------|----------|

Appendice V

Questionario per i Tutor

Nome e cognome: _____

Età: _____

Scuola: _____

Classe: _____

Data di compilazione del Questionario:

Sto insegnando ad un nonno/nonna di età:

Sai usare il computer perchè

- Sei autodidatta
- Hai seguito corsi specifici di informatica fuori scuola
- Hai imparato grazie alle ore di informatica a scuola

Come giudichi il tuo livello di conoscenza rispetto a:

Internet

Niente Poco Abbastanza Molto Moltissimo

Em@il

Niente Poco Abbastanza Molto Moltissimo

Word (programma di scrittura)

Niente Poco Abbastanza Molto Moltissimo

Excell (foglio elettronico)

Niente Poco Abbastanza Molto Moltissimo

PowerPoint (programma per le presentazioni)

Niente Poco Abbastanza Molto Moltissimo

Paint (o programmi per disegnare)

Niente Poco Abbastanza Molto Moltissimo

Giochi

Niente Poco Abbastanza Molto Moltissimo

Programmi Opensource

Niente Poco Abbastanza Molto Moltissimo

Programmazione

Niente Poco Abbastanza Molto Moltissimo

Creazione di siti internet

Niente Poco Abbastanza Molto Moltissimo

Fotoritocco

Niente Poco Abbastanza Molto Moltissimo

Montaggio Video

Niente Poco Abbastanza Molto Moltissimo

Altro (specificare) _____

Niente Poco Abbastanza Molto Moltissimo

Per quali fini usi maggiormente il computer?

Per la scuola, trascrivere appunti, fare tesine, etc..

Niente Poco Abbastanza Molto Moltissimo

Divertimento (es. Giochi, disegni, etc..)

Niente Poco Abbastanza Molto Moltissimo

Scrivere in word lettere ed appunti personali

Niente Poco Abbastanza Molto Moltissimo

Mandare Em@il (es. per restare in contatto con amici e parenti)

Niente Poco Abbastanza Molto Moltissimo

Chattare

Niente Poco Abbastanza Molto Moltissimo

Scrivere un blog

Niente Poco Abbastanza Molto Moltissimo

Scambiare e/o scaricare mp3, video musicali

Niente Poco Abbastanza Molto Moltissimo

Cercare informazioni per il tempo libero (es.cinema, eventi culturali)

Niente Poco Abbastanza Molto Moltissimo

Accedere a servizi offerti dalla pubblica amministrazione

Niente Poco Abbastanza Molto Moltissimo

Acquisti su Internet (specificare l'ambito)

Niente Poco Abbastanza Molto Moltissimo

Servizi di teleassistenza (es. telemedicina, assistenza a distanza)

Niente Poco Abbastanza Molto Moltissimo

Conto Online

Niente Poco Abbastanza Molto Moltissimo

Altro(specificare) _____

Niente Poco Abbastanza Molto Moltissimo

Quanto tempo in media passi ogni giorno al computer?

Niente meno di 1 ora 1 o 2 ore Tra le 2 e le 3 ore Altro ore

In che contesto ti capita di usare di più il Computer?

Casa

Niente meno di 1 ora 1 o 2 ore Tra le 2 e le 3 ore Altro ore

Scuola

Niente meno di 1 ora 1 o 2 ore Tra le 2 e le 3 ore Altro ore

Internet Caffè

Niente meno di 1 ora 1 o 2 ore Tra le 2 e le 3 ore Altro ore

Biblioteca

Niente meno di 1 ora 1 o 2 ore Tra le 2 e le 3 ore Altro ore

Da Amici

Niente meno di 1 ora 1 o 2 ore Tra le 2 e le 3 ore Altro ore

Cosa conti di fare in futuro con il computer?

(indicare una risposta per ognuna delle voci)

Usarlo tutti i giorni come parte del mio lavoro

Niente Poco Abbastanza Molto Moltissimo

Divertimento, giochi, disegni

Niente Poco Abbastanza Molto Moltissimo

Scrivere lettere, prendere appunti, etc..

Niente Poco Abbastanza Molto Moltissimo

Mandare Em@il (es. per restare in contatto con amici e parenti)

Niente Poco Abbastanza Molto Moltissimo

Cercare informazioni per il tempo libero (es.cinema, eventi culturali)

Niente Poco Abbastanza Molto Moltissimo

Accedere a servizi offerti dalla pubblica amministrazione

Niente Poco Abbastanza Molto Moltissimo

Banca Online

Niente Poco Abbastanza Molto Moltissimo

Acquisti su internet

Niente Poco Abbastanza Molto Moltissimo

Servizi di teleassistenza (es. telemedicina, assistenza a distanza)

Niente Poco Abbastanza Molto Moltissimo

Altro (specificare) _____

Niente Poco Abbastanza Molto Moltissimo

“Telemouse” mi ha permesso di:

(segna tutte le risposte che per te sono vere)

- stringere nuove amicizie
- sentirmi importante
- sentirmi considerato/a
- sperimentarmi in un nuovo ruolo: quello del docente
- scoprire di essere portato per insegnare
- imparare cose molte interessanti dalla generazione di nonni
- apprezzare la importanza del recupero e valorizzazione della memoria (giochi di un tempo, etc)
- migliorare la mia capacità di comunicazione
- rafforzare il mio senso di responsabilità personale
- rafforzare il mio senso di responsabilità sociale
- partecipare allo sviluppo della comunità
- rafforzare la mia capacità di lavoro cooperativo
- rafforzare la mia motivazione
- apprendere divertendomi
- scoprimi capace di pazienza

- scoprirmi intollerante
- vedermi considerato diversamente e meglio dal mio professore
- vedermi considerato diversamente e peggio dal mio professore
- cambiare un poco idea in positivo sugli oversessanta
- cambiare un poco idea in negativo sugli oversessanta
- vedere sotto una nuova luce i miei compagni
- sentirmi rispettato/a
- sentirmi in difficoltà
- altro specificare _____

Come valuti nel complesso questa esperienza?

Nulla Scarsa Sufficiente Buona Ottima

Quali sono state le maggiori difficoltà incontrate durante il corso?

(segna tutte le risposte che per te sono vere)

- non andar d'accordo con il/la nonno/a alunno che mi è capitato/a
- dover spiegare cose per me ovvie ed che faccio ormai in automatico
- avere pazienza

Quali modifiche suggerisci di apportare per rendere il corso migliore?

(segna tutte le risposte che per te sono vere)

- un maggior numero di lezioni
- lezioni su word
- lezioni su excel
- lezioni per creare un album fotografico e modificare le foto
- lezioni per realizzare dei video
- lezioni sui solitari
- lezioni su power point
- lezioni su Internet

- lezioni sulla posta elettronica
- un programma più vasto, specificare cosa manca _____

- una organizzazione diversa delle lezioni
(specificare) _____

- altro _____

Una volta finito il corso pensi di rimanere in contatto con il gruppo dei nonni che sono venuti nella tua scuola?

- sì, andando a trovarli al centro anziani
- sì, invitandoli in occasioni di feste della nostra scuola
- sì, se mi chiamano direttamente
- no, non penso ci saranno occasioni
- altro, specificare _____

Se ce ne fosse l'occasione rifaresti il tutor?

- no
- se capitasse l'occasione non mi tirerei indietro
- mi piacerebbe rifarlo
- ho già dato la mia disponibilità per il futuro

Consigliaresti ad un amico di fare la tua stessa esperienza

- sì
- no

Valutazione Complessiva del Corso

Esprimi una valutazione sintetica secondo questi indicatori

(da 1=basso a 5=alto)

| | | | | |
|----------|----------|----------|----------|----------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----------|----------|----------|----------|----------|

