

*L'excel·lència en
la formació
i la docència a
les organitzacions
sanitàries,
socio sanitàries
i socials*



3

La tutorització en formació en línia



Amb la col·laboració de:

Parc de Salut Mar

ENREDADOSENSALUT

Observatorio Internacional de la Profesión Docente
- Universitat de Barcelona

Autors
Òscar Dalmau
Jesús Escribano
Núria Serrat

Coordinació editorial
Òscar Dalmau

Una publicació d'Unió Consorci Formació
www.ucf.cat

Alguns drets reservats



Barcelona, gener de 2015

Índex

Objectius	4
Idees clau	4
3.1.	El disseny formatiu	5
3.2.	El pla docent i la programació	5
3.3.	La tutoria i les seves funcions	6
	3.3.1. <i>Els tutors fan una funció social, moderadora i motivadora</i>	7
	3.3.2. <i>Els tutors no han de fer una funció d'ajuda tècnica-tecnològica</i>	7
3.4.	El tutor i les tasques principals	8
	3.4.1. <i>Benvinguda al curs i presentació</i>	8
	3.4.2. <i>Propostes d'activitats</i>	8
	3.4.3. <i>Organització i moderació de debats</i>	8
	3.4.4. <i>Correcció i feedback de les activitats realitzades</i>	9
	3.4.5. <i>Resposta a dubtes i qüestions</i>	9
	3.4.6. <i>Acomiadament i finalització d'una acció formativa</i>	10
	3.4.7. <i>Realització de tutories en temps real</i>	10
3.5.	Error i problemes més freqüents en tutorització d'accions formatives en línia	11
3.6.	Síntesi de la tutorització de cursos en línia	14
	3.6.1. <i>Responsabilitats del model proactiu</i>	14
Autoria	16

Objectius

- **Comprendre** allò que s'espera de nosaltres com a tutors.
- **Conèixer** quines són les tasques que un tutor ha de desenvolupar.
- **Entendre** el disseny de la seqüència didàctica com a pas previ a la producció i al desenvolupament d'una acció formativa en línia.
- **Comprendre** què és el pla docent, i saber quins són els elements que l'integren.

Idees clau

- *El disseny formatiu d'un curs en línia serveix per definir com s'estructurarà, com es desenvoluparà (a nivell metodològic) i quines característiques bàsiques tindrà.*
- *El pla docent recull tota la informació vinculada a l'acció formativa que s'ha d'impartir. És el document que serveix com a full de ruta tant per als tutors com per als propis participants.*
- *En la formació en línia el tutor no és un transmissor de coneixements, sinó un facilitador de l'aprenentatge dels participants.*
- *Les tasques dels tutors es vinculen a l'orientació i al suport acadèmic i pedagògic en l'acció formativa, moderant i dinamitzant els espais virtuals, motivant i acompanyant els propis participants.*
- *El tutor ha de tenir un rol proactiu durant tota l'execució de l'acció formativa (excepte en aquells models més vinculats a programes autoformatius on el rol del tutor és més reactiu).*

3.1. El disseny formatiu

En general, quan es dissenya una acció formativa, es tenen en consideració els següents elements:

- L'estructura general de l'acció.
- La seqüència formativa.
- Què farà el participant al llarg del procés formatiu.
- Què haurà de fer el tutor durant el procés formatiu.
- Quins instruments o materials necessitarà per fer-ho.
- Quin serà el sistema d'avaluació.
- Quins seran els instruments i les eines d'avaluació.
- Quins i com seran els materials didàctics que serviran de suport al procés formatiu.
- Com s'estructurarà l'aula virtual.

Tota aquesta informació (alguna de la qual s'elabora prèviament a la creació dels materials didàctics), s'acaba tangibilitzant en un document clau en la formació en línia com és el **pla docent**.

3.2. El pla docent i la programació

El pla docent és un document que recull de manera detallada i completa totes les característiques bàsiques de l'acció formativa.

És el document públic que podrà visualitzar el participant del curs. Aquest document es complementarà amb la programació, que desplega amb més detall el conjunt de l'acció formativa i la seva calendarització.

En el pla docent de les accions formatives en línia hi trobarem:

- **Dades bàsiques del curs:** durada de l'acció formativa, dates en què es realitza, nom del formador-tutor, persona de coordinació de l'acció, així com el codi i l'edició.
- **Presentació:** generalment incorpora una justificació del perquè de l'acció formativa, incloen-hi també el perfil d'alumnat o de participants als quals s'adreçaria l'acció.
- **Objectius:** quins són els objectius generals o específics que es pretenen assolir amb aquesta acció formativa, vinculant generalment aquests objectius a competències que hauran d'adquirir els participants.
- **Continguts:** quins són els blocs temàtics, apartats, les unitats o matèries que es tractaran en el programa.
- **Metodologia:** quina és la metodologia general que s'utilitzarà per dur a terme l'acció formativa.
- **Pla de treball:** incorpora quines són les tasques i activitats que el participant ha de fer al llarg del procés formatiu així com la seqüenciació i la temporització de quan ho ha de fer.
- **Avaluació:** establir els criteris generals d'avaluació de l'acció formativa, que hauran estat establerts en funció dels objectius d'aprenentatge i de les competències que s'han de desenvolupar.

Per tant, el pla docent agrupa tots els aspectes relacionats amb el desenvolupament d'una acció formativa, de manera organitzada i presentant la planificació corresponent.

És molt important que el tutor faci referència al pla docent en els primers missatges de benvinguda com a document clau en l'acció formativa en línia que es desenvoluparà, i recomani expressament que els participants el revisin amb deteniment.

En tot cas, el pla docent s'ha de tenir present al llarg de tota la impartició del curs, donat que és un document guia, tant per als alumnes com per al tutor. De tota manera, si per les circumstàncies que fossin, es canviés quelcom del pla docent, és molt important, més enllà de modificar el document a l'aula virtual, informar-ne els alumnes i garantir que coneixen aquest canvi realitzat.

Els canvis realitzats no haurien de modificar substancialment el pla docent per tal de no incidir en gran mesura en el temps de dedicació de l'alumne.

3.3. La tutoria i les seves funcions

La **tutoria** és la figura clau en el procés d'ensenyament-aprenentatge en un entorn virtual.

En la modalitat de formació en línia, el tutor o la tutora passa de ser transmissor de coneixements a un facilitador de l'aprenentatge.

En la formació en línia, el tutor ha d'integrar diferents rols per dur a terme la seva tasca. És la persona de **referència** per a l'alumne, qui **garanteix** la continuïtat del curs, qui **acompanya** cada participant en el seu procés de formació per ajudar-lo a resoldre obstacles i facilitar-li així que pugui satisfer les seves expectatives.

Els tutors fan una funció acadèmica, pedagògica i orientadora.

És la persona que **guia i orienta** l'alumne. Facilita l'aprenentatge en tant que posa a disposició de l'alumnat les eines necessàries per tal de fer el procés d'aprenentatge menys feixuc.

Planteja el procés d'ensenyament-aprenentatge, determinant què és el que han d'aconseguir els alumnes, com ho han de fer, amb quins recursos educatius, com es farà l'avaluació, etc.

Fa seguiment d'aquest procés mitjançant la comunicació contínua amb els participants, en especial en tot allò que té a veure amb continguts, avaluació, activitats, etc., i no només responent als dubtes o a les qüestions que li plantegin, sinó proactivament gestionant els espais de debat, donant feedback de les activitats fetes, redactant resums de les aportacions realitzades, etc.

Facilita el contacte directe, ràpid i fàcil.

És molt important que els participants sàpiguen que el tutor hi és.

Per a això, l'agilitat a l'hora de respondre a dubtes o qüestions, o l'enviament de missatges que reforcin comunicacions fetes, per exemple, en un fòrum de debat, reforcen aquesta percepció.

3.3.1. Els tutors fan una funció social, moderadora i motivadora

Per tal que l'alumne aprengui en un entorn que li pot semblar fred i on es pot sentir sol, hem de ser capaços de mantenir viu l'interès pel contingut del curs. Cal ser doncs un bon dinamitzador, fomentar el debat i la participació aprofitant les eines de l'entorn virtual.

Mitjançant els missatges de presentació, podem recollir molta informació dels alumnes: interessos personals, expectatives del curs... Hem de saber utilitzar aquesta informació per fer que l'alumne se senti protagonista, tingui la sensació que no és tan sols una línia més en un llistat de noms, perquè pensi, d'alguna manera, que el tutor li està fent "un curs a mida".

El tutor ha de saber crear un entorn d'aprenentatge favorable a l'intercanvi de coneixement, horitzontalment i vertical, tutor-alumne i alumne-alumne, enfortint el contacte entre participants, potenciant la seva participació i col·laborant a que cadascuna de les aportacions es converteixi en una font d'aprenentatge per als altres.

És molt important que els participants sàpiguen que el tutor hi és. Per això és fonamental la presència o l'enviament constant del tutor a l'entorn virtual, ja sigui a través de respondre missatges dels alumnes, o d'enviar noves comunicacions, o de publicar nous continguts.

I, a més a més, ha de ser un bon moderador. No s'hi val només fomentar el debat i animar a la participació i al treball en grup: cal també saber dirigir l'acció.

3.3.2. Els tutors no han de fer una funció d'ajuda tècnica-tecnològica

Tot i que és bo que els tutors tinguin coneixements bàsics de tipus tècnic-tecnològic sobre la plataforma virtual, sobre la utilització de recursos en línia i l'aula virtual, grups de discussió, llistes de distribució, cercadors, etc. (per fer més eficient la seva tasca docent), no han de ser els que hagin de donar resposta a consultes o requeriments a nivell tecnològic.

Si són dubtes a nivell tecnològic, s'ha de disposar d'un servei d'atenció a nivell tècnic dels usuaris, i, si són dubtes a nivell tècnic o de funcionament de l'aula virtual, aquests dubtes s'han de vehicular a través del fòrum de consultes, i seran contestats pel dinamitzador o coordinador d'aquesta acció formativa.

*En definitiva, la funció tutorial doncs és oferir **suport, dinamització i seguiment** al procés d'aprenentatge dels participants en les accions formatives en línia, donant feedback a les seves qüestions i activitats, potenciant el treball col·laboratiu a l'aula, i afavorint la consecució dels objectius d'aprenentatge establerts per a aquella acció.*

3.4. El tutor i les tasques principals

L'acció de tutorització i dinamització incorpora un seguit de tasques principals que cal desenvolupar al llarg de l'acció formativa, com són:

3.4.1. Benvinguda al curs i presentació

El primer contacte amb els participants és el més important. És amb aquesta primera comunicació que el participant es fa una imatge de com és el tutor (més proper, més distant, més formal, més acadèmic, etc.). Tot i això, hem de ser conscients que cada missatge, cada comunicació consoliden o desfan la pròpia imatge o el propi lideratge construït a l'aula.

La primera comunicació és molt important. Per això es suggereix que es faci amb un llenguatge planer i cordial.

Aquest missatge de presentació com a tutors, a part de donar la benvinguda al curs, comentarà breument el programa formatiu incorporant referències a informació i documents clau que hi hagi a l'aula virtual: per exemple, el pla docent, la temporització del programa, els criteris d'avaluació, o altres consideracions que de manera significativa s'hagin de fer notar.

És important que amb aquesta informació es donin les instruccions i indicacions adequades d'on poden consultar cada element.

Aquesta comunicació inicial (es pot separar una comunicació de caire més personal, i una segona més relacionada amb la presentació del programa formatiu) seria bo que incorporés informació sobre com està organitzat el material didàctic desenvolupat (amb independència que aquest pugui disposar de sistemes d'ajuda o siguin molt intuïtius) i fes referència especial als continguts més importants per a aquell grup o en funció dels objectius d'aprenentatge pretesos.

3.4.2. Propostes d'activitats

Com s'ha assenyalat amb anterioritat, les activitats adquireixen molta rellevància en el nostre model formatiu per la voluntat d'afavorir una formació d'aprendre fent.

Més enllà que el pla docent ja incorpori la informació relacionada amb les diferents activitats (ja siguin activitats que cal desenvolupar a través dels fòrums de debat, ja siguin treballs individuals que cal lliurar com a tasques, etc.), és important que es pugui presentar cada activitat explicant quins són els objectius que pretén, informant de què s'espera que el participant faci, de la temporització prevista per realitzar-la, i dels criteris específics d'avaluació que tindrà.

Informar els participants sobre les activitats, amb temps i forma, facilita que es pugui organitzar i planificar millor, i reduir l'angoixa o la possible confusió que puguin tenir.

3.4.3. Organització i moderació de debats

- **Abans de començar un debat**, és bo explicar l'objectiu que es persegueix, informar de la temporització prevista, la documentació (si s'escau) que cal consultar, i la metodologia de treball que hi pugui haver (per exemple, demanant que els participants responguin tots a una mateixa pregunta o, en canvi, demanant que uns puguin respondre a altres).

- **Durant la moderació del debat**, el tutor ha d'intentar mantenir viu l'interès per l'activitat, reforçant comentaris o missatges que puguin haver fet alguns participants, fent preguntes addicionals a partir d'ells, etc. Cal intentar evitar les monopolitzacions dels espais de debat, procurant incentivar la participació de tots.
- **A la finalització**, serà imprescindible que el tutor prepari i publiqui una síntesi de les aportacions realitzades, i que presenti unes conclusions.

3.4.4. Correcció i feedback de les activitats realitzades

És molt important fer conscient al participant de com evoluciona en el seu procés d'aprenentatge. Des d'aquesta perspectiva, la correcció de certes activitats (no les que puguin ser de correcció automàtica) i el feedback que pugui proporcionar el tutor és imprescindible i adquireix un gran valor.

En la correcció i el feedback s'ha d'incidir en els aspectes positius del treball o de l'activitat realitzada, comentant després els errors o conceptes equivocats que puguin haver-hi (però amb un to constructiu) animant-lo per continuar participant, orientant-lo per tal que trobi la informació adequada per respondre-ho de manera correcta, i posant-nos a disposició del participant per si desitja més informació, més documentació, o més ajuda al respecte.

3.4.5. Resposta a dubtes i qüestions

En els fòrums i la missatgeria, el tutor veurà preguntes de tot tipus: en relació amb al contingut de l'acció formativa, de tipus teòric, referents a aspectes d'organització, etc. El fet de ser la persona de referència principal per als participants, el converteix en el vehicle per canalitzar les consultes dels participants.

En el model de formació en línia, hi ha la figura de coordinador(a)/tècnic(a) que també segueix puntualment l'activitat i s'encarrega de resoldre els dubtes d'aspectes tecnològics, però el tutor pot rebre via missatgeria consultes relacionades amb aquest tema. En aquest cas, la derivarà cap a la persona més idònia en cada cas (per exemple, cap a la coordinació/al tècnic del programa o al servei tècnic-tecnològic).

A l'hora de donar resposta a una consulta sobre els continguts del curs, el nostre missatge com a tutors ha de ser més constructiu que un únic: "consulta la plana x dels continguts on trobaràs la resposta". Hem de donar una mica més d'informació, tot i que el puguem també orientar cap al material, per tal d'ajudar-lo en el seu aprenentatge.

Sovint també és interessant que un dubte que un participant pugui haver plantejat a través d'un missatge de correu electrònic es pugui vehicular cap al fòrum de debat, ja sigui per tal de compartir amb tots els participants el dubte i la resposta corresponent (ja sigui perquè la pregunta, el tutor la considera molt adequada i important i vol compartir amb tothom la resposta experta corresponent), o ja sigui per tal de demanar als propis companys que donin resposta a la consulta del participant, per tal d'incentivar la col·laboració entre ells.

En el model de campus virtual, hi ha espais ad hoc per a cada tipus de consulta (fòrum de consultes i missatgeria), però els alumnes no sempre els utilitzen per a allò que han estat creats. En donar-los resposta convé també que els indiquen per a que serveix cada canal.

En tot cas, hem de donar una resposta al participant ràpida (com a molt, hem de donar les respostes en un màxim de 48 hores després), i donar un feedback de manera positiva i constructiva per incidir en el seu aprenentatge.

3.4.6. Acomiadament i finalització d'una acció formativa

Abans de la finalització del curs, del seu tancament formal, serà bo que el tutor faciliti informació als participants sobre diferents aspectes:

- **A nivell formal:** temporització de l'avaluació final del programa, terminis de publicació de les qualificacions, suggeriments (si s'escau) d'altres programes formatius que puguin donar continuïtat a aquesta acció, etc.
- **A nivell de continguts:** fer un resum dels aspectes clau abordats al llarg del programa, fent èmfasi en aquells aspectes debatuts amb més interès o que hagin suscitat més participació pels alumnes, recomanant algunes activitats complementàries que caldrà realitzar amb posterioritat per continuar treballant en aquell àmbit competencial (per exemple, facilitant uns links complementaris).
- **A nivell social:** agraint la participació d'algunes persones en concret (si han destacat més en la participació o en les dinàmiques realitzades), agraint a tothom el seu propi esforç, i fent referència a alguna anècdota que pugui haver succeït durant el procés.

Per afavorir una formació en línia tutoritzada de qualitat, en la nostra tasca tutorial haurem de:

- Comunicar-nos amb els participants de manera continuada, evitant que l'alumne es senti desatès.
- Fer evident la nostra presència al llarg del procés.
- Combinar una comunicació de caràcter més grupal al conjunt dels participants, amb una comunicació més personalitzada i individual per a cadascun d'ells.

3.4.7. Realització de tutories en temps real

Els tutors poden incorporar dins el pla docent i la programació de l'acció formativa la realització de tutories en temps real, en temps síncron.

Aquestes tutories (ja siguin individuals o grupals) poden desenvolupar-se a través de xats (escrits) o per videoconferència. Cal tenir present en aquests casos varies consideracions:

- És important que el tutor hagi testejat l'eina de comunicació prèviament a la realització de la tutoria real, per tal que aprengui i domini el seu ús, donat que una mala gestió de l'eina pot generar molta confusió i molta dificultat en la comunicació durant la tutoria.
- Cal tenir present les disponibilitats per dur a terme les tutoritzacions en temps real, donat que poden haver participants que en els horaris que proposem les tutories no puguin dur-les a terme (per exemple podem tenir un grup de participants de diferents torns de treball al llarg del dia).
- Igual que una reunió de treball presencial, és molt important tenir clarament definit el guió de l'activitat que s'ha de desenvolupar durant la tutoria, així com els timings previstos, donat que si no podem allargar molt la seva realització i inclús allunyar la seva realització dels objectius previstos.
- No oblidem com a tutors d'intentar fer un resum de les principals conclusions extretes de la tutoria (si és una tutoria grupal) per tal que es pugui fer arribar a les persones que no tinguin possibilitat de connectar-se en aquell moment.

També es pot desenvolupar acció de tutorització en temps "quasi" real a través de canals de Twitter, o grups de WhatsApp, per afavorir la missatgeria instantània.

- En aquest sentit és important anar amb compte amb aspectes relacionats amb protecció de dades, donat que són xarxes públiques i obertes, i alhora, que tota l'activitat desenvolupada en les mateixes no es pot controlar, programar, qualificar, o vincular a d'altres continguts que treballem a través de la plataforma virtual.

3.5. Errors i problemes més freqüents en tutorització d'accions formatives en línia

Accions que podem emprendre en els cursos en línia per minimitzar errors.

FASE DE PLANIFICACIÓ PRÈVIA DEL CURS EN LÍNIA	
Agenda del curs	<i>Com a tutors, hem de conèixer la calendarització dels programes de formació i hem de poder esmenar, corregir o replanificar l'acció en funció que detectem elements que així ho requereixin. Tota l'agenda del programa formatiu ha d'estar incorporada en el pla docent previ a l'inici del curs. L'agenda ha de tenir en compte tots els elements logístics i de coordinació propis del programa. En l'agenda, hem de tenir-hi presents els terminis i calendaris previs a l'inici del programa (per exemple, els participants han de tenir accés als materials didàctics uns dies abans de l'inici del mateix).</i>
Manca d'accés al pla docent	<i>El pla docent és un document vital per els cursos en línia. Encara ho és més quan no hi ha contacte presencial (com en un programa mixt o semipresencial). En algunes accions formatives en línia, els plans docents s'hi acompanyen de vídeos de presentació del curs per part del propi tutor.</i>
Logística del Departament de Formació	<i>L'organització i la calendarització dels programes formatius no dependrà de nosaltres com a tutors i sovint responen a criteris corporatius o organitzatius. Amb tot, si hem de comunicar a l'organització del curs d'aquells elements que convindrà tenir presents si, per temes d'agenda, poden afectar el desenvolupament del programa. Igualment, si, en la nostra tasca tutorial, hi incorporarem noves activitats que incrementaran el temps de dedicació de les persones, tinguem-ho en compte i informem a l'organització, a fi que pugui valorar allargar el programa abans que aquest s'hagi divulgat.</i>
Número de cursos	<i>El volum d'activitat en línia que en paral·lel hagi de dur a terme un tutor ha de ser relacionat amb el temps de dedicació que podrà invertir en l'acció tutorial, pensant en dur a terme sempre una acció tutorial de qualitat i proactiva. Per aquest motiu, hem d'intentar anticipar-nos a possibles dificultats derivades d'un gran volum de grups per formar alhora, o bé d'un gran nombre de professionals que hi puguin haver en un mateix grup. El que hem de tenir present és que un nombre molt superior de professionals en un curs no hauria de modificar el disseny previ a nivell metodològic (serà més òptim trobar altres tutors complementaris). No en va, si canviem, per exemple, el sistema d'avaluació i defugim tasques que cal avaluar i les canviem per qüestionaris autoavaluables, potser no estem garantint la consecució dels objectius d'aprenentatge que ens havíem marcat.</i>
Manca d'informació al curs	<i>Com a tutors, és convenient que revisem l'aula virtual que utilitzaran els nostres participants per assegurar que estiguin tots els materials i de recursos que hauran de disposar. És molt important que els materials didàctics estiguin uns dies abans de l'inici real, donat que l'accés al curs generalment es facilitarà amb anterioritat. Aquests dies previs s'orienten a que el participant es familiaritzi en el maneig dels materials i el propi entorn virtual. Per això, i més enllà que l'entorn compte amb una guia sobre el seu maneig, és important que, com a tutors, proposem algunes activitats als alumnes per tal que s'hi familiaritzin (per exemple, participar en el fòrum de presentacions ha de servir no només per tal de conèixer tots els alumnes i les seves expectatives, sino també que els alumnes utilitzin aquesta eina que després empraràn per a altres qüestions).</i>
Expectativa no coberta	<i>Com a tutors, una de les primeres activitats que hem de dur a terme en l'entorn virtual (aprofitant les presentacions dels participants) és conèixer quines expectatives tenen respecte al programa formatiu (què esperen endur-se o aconseguir amb ell). Això ens ha de permetre identificar possibles expectatives que potser no serem capaços d'assolir (entre d'altres, perquè potser no són objectiu del nostre curs sinó d'un altre), o potser identifiquem temàtiques que siguin properes als temes que tractarem en el curs però sabent que són de major interès pels participants, podríem intentar donar més informació o recursos complementaris per tal de facilitar que els estudiants puguin cobrir aquestes expectatives. En tot cas, i com a tutors, també hauríem de conèixer la informació que s'ha enviat o s'ha divulgat als participants, a fi de poder tenir com a punt de referència les dades formals enviades. Una altra raó per no cobrir expectatives és perquè els nivells del grup puguin ser molt heterogenis. Una possibilitat seria incorporar activitats d'avaluació prèvies al curs per conèixer o tenir una orientació al respecte.</i>

FASE DE SEGUIMENT/TUTORITZACIÓ DE L'ACCIÓ FORMATIVA EN LÍNIA

Instruccions	<p>Les instruccions de funcionament del programa formatiu han d'estar molt clares des del primer moment per part del participant. Quan això no succeeix, es genera desorientació.</p> <p>Més enllà que el pla docent incorpori tota la informació que formalment hem de tenir en compte a nivell de curs, hem d'utilitzar les eines que tenim (per exemple, el fòrum d'avisos del tutor) per tal de comunicar als participants sobre tots els esdeveniments i les circumstàncies que es van produint. El silenci del tutor impacta en la sensació de soledat del participant, el que pot derivar en desinterès i abandonament.</p>
Nou tutor	<p>Si, en una acció formativa, s'hi incorpora un tutor addicional a vosaltres i que us ha d'ajudar, és molt important que treballem i planifiquem abans amb aquesta persona com dur-ho a terme, delimitar la seva activitat, acordar el seu compromís, i fer-ne seguiment.</p> <p>Hem de pensar o planificar possibles plans B per si aquesta acció tutorial de suport o certs aspectes no acaben de rutllar, per tal d'intentar donar-hi resposta al més ràpidament possible.</p>
Tasques tutorials	<p>En el seguiment de les accions formatives online, el tutor ha de dur a terme proactivament un conjunt de tasques amb certa assiduitat i agilitat (màxim cada 48 hores ha d'estar present en l'entorn per respondre qüestions o enviar missatges).</p> <p>En aquest sentit, tasques relacionades a nivell individual (respondre missatges rebuts de consultes o dubtes que algú pugui tenir), i tasques vinculades als fòrums de debat (de presentació d'una activitat, de moderació o seguiment de la pròpia activitat, fins i tot el tancament del mateix) són absolutament fonamentals.</p> <p>En el material didàctic online del curs, s'hi fa referència amb deteniment a les funcions que, com a tutors, hem de realitzar al llarg d'un programa formatiu, fent èmfasi en els diferents rols que assumirem durant el mateix. Us recomanem la seva revisió amb deteniment per prendre coneixement de la importància del nostre rol tutorial en el procés d'aprenentatge dels participants.</p>
Una persona envia un missatge dient que no entén res de res	<p>És important contactar-hi al més aviat possible, i mirar d'entendre i comprendre el problema real que pugui tenir per intentar ajudar-la. En un cas així, convé valorar si és possible dur a terme una comunicació directa ni que sigui telefònica, per resoldre la incidència al més ràpidament. Si no, fer seguiment del correu constantment, i del participant, fins tenir la certesa que ja està seguint el programa correctament. Un motiu podria ser un participant que s'ha incorporat molt tard al curs. Per això, el pla docent esdevindria una eina clau per ajudar i orientar el participant al respecte.</p>

FASE D'AVALUACIÓ DE L'ACCIÓ FORMATIVA EN LÍNIA

Falta de feedback	<p>Ja hem destacat la importància de la comunicació, i encara més hem d'emfatitzar la rellevància del feedback en l'avaluació d'activitats (en especial, aquelles que impliquin correcció per part del tutor). El feedback serveix per assolir aprenentatges, reforçar conceptes, ampliar-los (si cal), corregir o reorientar idees o conceptes mal entesos, etc.</p> <p>Amb tot, cal tenir molta cura de la redacció dels missatges per no desmotivar o desorientar el participant.</p>
Feedback tardà	<p>És important poder facilitar les respostes a les consultes, activitats, qüestions amb la màxima celeritat possible. És proposa que, com a màxim, el tutor pugui entrar i respondre els dubtes en 48 hores.</p> <p>Si hi ha alguna consulta o activitat que no pugui respondre's en aquest termini, és important, com a mínim, comunicar al participant que hem rebut la consulta o activitat, i que mirarem de respondre-la al més aviat possible, com a mínim per tal que el participant sàpiga que en tenim constància. El silenci i el pas del temps sense resposta generen dubtes (no saber si la consulta o el fitxer ha arribat o no en temps i forma), desinterès i frustració (donat que la intensitat o l'esforç del participant no es correspon amb la del tutor).</p>
Feedback donat per un altre espai de l'entorn virtual	<p>Pot ser que alguns participants facin alguna consulta o ens traslladin algun dubte a través d'algun espai que no correspongui a aquesta finalitat.</p> <p>Més enllà d'intentar veure si podem traslladar-la a l'apartat corresponent, hem de vetllar per mirar de donar una resposta a la mateixa en aquest apartat, ni que sigui dir-li que aquell no és l'espai adequat per a consultes, i que li respondràs en l'apartat corresponent o que li enviarà un correu particular.</p> <p>Si no ho fem així, el problema és que, tot i que haguem enviat un correu privat al participant del dubte, els altres participants del fòrum (si és que, la consulta, l'ha enviada per error a través d'un fòrum) visualitzaran el missatge del company amb el dubte, però no veuran cap resposta del tutor al respecte. De nou, generarà preocupació o que es molestin pel possible desinterès en no respondre.</p>

COMUNICACIÓ AMB ALUMNES	
Absència de moderadors en els debats	<p>En els materials didàctics, tant en el capítol de tutoria com en el de comunicació, s'hi incideix amb força en tots aquests elements. Per això, us suggerim la seva revisió amb deteniment per tenir cura de certs errors que sovint es comenten a l'hora de donar feedback (a part del propi error de no donar-lo).</p> <p>Ja hem destacat la necessitat d'evidenciar la participació i el seguiment actiu per part del tutor de l'acció formativa. Ha de ser visible i fer-se palès. Com? Amb missatges informatius, missatges recordatoris, missatges de resum d'aportacions, etc.</p> <p>Sense caure en fer-nos pesats o excessivament intrusius, hem d'estar presents al llarg del programa formatiu per evidenciar que estem fent seguiment del programa. Un error comès que convé evitar és que, quan alumne envii un missatge de consulta via fòrum, aquest es respongui via e-mail (donat que llavors només aquell alumne sap que se li ha contestat, la resta pot pensar que el tutor "passa" de donar-li resposta).</p>
Poc contacte entre tutor i alumne	<p>Com hem destacat, no podem caure ni en l'abús de contacte, ni en el defecte que no n'hi hagi. Ha de ser el suficient com perquè el participant tingui la sensació que estàs al darrere d'ell però sense pressionar-lo.</p>
No resposta del tutor via correu electrònic	<p>Amb tot, si podem enviar missatges complementaris a través de la bústia de missatgeria al participant que hagi fet una consulta al fòrum, a fi d'ampliar-li alguna cosa que potser sigui d'un interès molt personal seu. Al revés, també podem "aprofitar-nos" d'una consulta feta via mail per un participant per tal que, més enllà de contestar-li via e-mail, transmetre al fòrum de consultes que n'hem rebut una (sense necessitat si no ho volem, de fer referència a la persona que ens l'ha enviada) i posar la resposta a disposició de tothom (entenent que és un tema d'interès global).</p>
Poca participació als fòrums de debat	<p>En la planificació del curs online, convindrà determinar si el programa comptarà amb la realització d'activitats de debat o de treball col·laboratiu entre participants, i si aquests debats i treballs són obligatoris o complementaris. Res és garantia, però, d'una alta participació en els debats, o d'una participació qualitativa (l'obligatorietat forçarà als estudiants a dir la seva, però potser les aportacions no són de gaire valor respecte a aportacions d'altres persones que ja hagin participat prèviament).</p> <p>Un altre cosa que convé revisar és l'adequat plantejament del debat, que quedi clar què s'espera dels participants, i que no hi hagi dubtes o llacunes que generin la incertesa i provoquin la no participació. Sovint engegar la participació costa (per allò de veure qui trenca el gel i la timidesa inicial d'un grup que potser no es coneix entre si). Fer alguna pregunta directa (al grup o a algun dels participants concrets) pot provocar iniciar el debat.</p>
No tothom del grup participa en els debats	<p>De nou ens hem de preguntar si les activitats de debat eren obligatòries o optatives. Amb tot, però, serà bo intentar estimular la participació qui no ho està fent, pel valor afegit que representa en termes d'aprenentatge. Per això, serà interessant enviar un missatge personalitzat, explicant què s'està debatent i què aporten aquests debats en termes d'aprenentatge i de millora professional, i intentant engrescar i animar els estudiants a participar-hi.</p>
Consultes que estan fora de l'abast del propi curs	<p>Pot succeir que algun participant faci alguna consulta o plantegi algun dubte que estigui fora del marc de la pròpia acció formativa, o que vagi més enllà d'aquesta (que gairebé sigui més una consulta privada o de consultoria que no pas d'un curs o d'una formació). Serà bo informar-lo que la consulta s'allunya dels objectius previstos en l'acció formativa, però mirant de donar-li orientacions genèriques sobre on o com podria accedir a les respostes o consultes corresponents.</p>
AULES I MATERIALS	
Dinàmica de les quatre cantonades	<p>Moltes de les dinàmiques que fem en els tallers presencials, podem portar-les en un format online.</p> <p>Amb tot, hem de tenir en compte les possibles dificultats que pugui tenir la gent en relació amb l'eina o els recursos tecnològics (recordeu que, en el taller presencial, hem hagut de dedicar varis cops a explicar com dur a terme cada tasca i amb quina eina de l'entorn virtual dur-la a terme). Per tant, online 100 %, haurem d'explicar amb molt deteniment com funcionarà la realització de la dinàmica.</p> <p>Alhora, hem de tenir en compte els temps. En formació online s'hi dona molta flexibilitat als participants. Per tant, si un grup ha de treballar junt per donar una resposta a un cas, difícilment podrà fer-ho en un temps molt breu, excepte si treballa amb eines de comunicació sincrones i en temps real (per exemple, un xat o videoconferència).</p>
Funcionament de l'aula virtual	<p>L'entorn té una estructura molt senzilla i única (tots els cursos igual).</p>
Materials no existents o desorganitzats	<p>Hem de vetllar per tal que tot estigui estructurat i en el seu lloc adequat a fi d'evitar que la gent no pugui trobar certs recursos o elements.</p> <p>Fem referència sempre a la gent en la guia de l'aula virtual i, en totes les nostres comunicacions, informem sobre on o com dur a terme cada assumpte.</p>
Pla docent dates no ajustades	<p>Tot i que idealment el programa ha d'estar estructurat abans de l'inici del curs i, per tant, que el pla docent ja reculli correctament la planificació, si hi ha canvis a nivell de calendari, aquests s'hauran d'informar via fòrum de missatges del tutor, i automàticament, recollir-los en el pla docent (per evitar que hi hagi informacions contradictòries al campus).</p>

3.6. Síntesi de la tutorització de cursos en línia

L'aprenentatge és significatiu quan connectem idees i coneixements nous amb experiències i coneixements previs dels participants.

Per això és interessant conèixer el perfil dels participants abans de l'inici del curs, les seves expectatives (per exemple, demanant que les expressin en el fòrum de presentacions inicials), i així poder copsar-les i, si cal, preparar o adaptar algun contingut o alguna activitat per apropar-nos-hi.

Tutoria reactiva versus tutoria proactiva. L'èmfasi en el contingut o en les activitats. Com a tutors, hem d'identificar la nostra col·laboració en dos grans models de tutorització.

Un model de tutoria reactiva, on s'espera de nosaltres tan sols que donem resposta a dubtes, i qüestions que els alumnes ens facin arribar (i potser resoldre alguna pregunta dels qüestionaris si incorpora preguntes obertes). Un model més proactiu, en què, més enllà de resoldre dubtes, proposarem activitats, moderarem debats i treballs col·laboratius i grupals. Aquí, assolirem un rol més dinamitzador, acompanyant el procés d'aprenentatge, moderador i guia. Per tant, aquí el tutor té un rol acadèmic, orientador, social, i organitzatiu.

3.6.1. Responsabilitats del model proactiu

- *Acollir els alumnes que s'incorporen al curs i iniciar un sentiment de grup entre ells (presentant-se, presentant el curs, i demanant que es presentin).*
- *Facilitar la creació de grups (si s'escau per les dinàmiques de treball).*
- *Informar, aclarir o explicar els continguts, el programa o els documents que es van presentant a l'aula (tot i que no ha de resoldre dubtes tecnològics, sí ha d'intentar facilitar i donar orientacions clares per tal que els participants sàpiguen trobar cada cosa al seu lloc).*
- *Donar feedback de totes aquelles activitats no autoavaluatives (com puguin ser qüestionaris automàtics).*
- *Formular preguntes prèvies per assabentar-se dels coneixements previs dels participants.*
- *Dissenyar i proposar activitats de debat, col·laboratives i grupals.*
- *Penjar i publicar notícies, enllaços o documentació complementària que puguin enriquir, complementar, o millorar els materials didàctics de base que ja existeixin en el curs en línia o que s'hagin desenvolupat.*
- *Conduir les intervencions del debat, per assegurar que s'orienten als objectius pretesos.*
- *Animar i estimular la participació dins el mateix.*
- *Planificar i mantenir informats als participants de la planificació temporal del curs (que, recordem-ho haurà d'estar incorporat igualment dins el pla docent a l'aula virtual).*
- *Mantenir contacte amb els organitzadors del curs, a fi de resoldre qualsevol incidència que es pugui detectar.*
- *Resolució de problemes reals. Igual que en formació presencial, la resolució en els processos d'aprenentatge en línia de problemes propers a la realitat dels participants promou i estimula més el seu compromís, així com facilita la correlació de conceptes teòrics i pràctics, i promou o facilita la transferibilitat de l'aprenentatge al lloc de treball.*

- *Planificació de les tasques col·laboratives. Igual que ho hem fet en el curs de tutors en línia, la planificació del debat és una tasca important: quina ha de ser la pregunta, quina, la metodologia de treball, com han de participar o interactuar els participants, com avaluarem l'activitat, quina serà la nostra estratègia durant el seu transcurs, com orientarem el debat, com el finalitzarem i donarem feedback.*

Autoria

Òscar Dalmau Ibáñez

Gerent d'Unió Consorci Formació. Direcció d'Empreses de Serveis, ESADE. MBA en Administració i Direcció d'Empreses (UPC). Postgraus en Gestió i Producció de Materials Multimèdia, i en Gestió de la Formació Contínua en les Organitzacions (Les Heures-UB). Autor i coautor de diferents publicacions relacionades amb formació contínua: Conceptes i Models d'Innovació a 22@Network (Ed. UOC), Nuevas estrategias formativas para las organizaciones (Ed. Wolters Kluwer), La formación online: una mirada integral sobre e-learning, b-learning, etc. (Ed. Graó) i nombrosos articles (en especial, a la revista Observatorio de Recursos Humanos on va col·laborar mensualment durant 2 anys).

Jesús Escribano Navarro

Responsable de la Unitat de Formació Continuada del PSMAR. Diplomant en Infermeria. Especialista en Salut Mental. Diploma de Gestió Hospitalària per ESADE. Màster en Avaluació i Millora de la Qualitat Assistencial UAB-FAD. Expert europeu en Millora de la Qualitat Assistencial (AEC). Estudiant d'Antropologia. Ha treballat en l'àmbit assistencial, en gestió d'infermeria des del 1992 fins al 2009. En formació continuada des del 2009. Professor universitari durant 12 anys a l'EUI Santa Madrona. President de la Comissió Tècnica de l'especialitat d'Infermeria en Salut Mental durant 3 anys. Ha participat en innumerables cursos de formació continuada com a formador freelance arreu de Catalunya.

Núria Serrat Antolí

Doctora en Pedagogia per la Universitat de Barcelona (UB). Professora agregada i investigadora de la Facultat de Pedagogia de la UB. Ha dissenyat, desenvolupat i tutoritzat màsters, postgraus i cursos d'especialització presencials i en línia, i ha creat materials formatius en línia (especialitat en Formació de Formadors i Tutors en línia i Metodologies Docents Participatives en línia). Des del 2008, Coordinadora adjunta del Grup FODIP - Formació Docent i Innovació Pedagògica (Grup d'Innovació Docent i Grup d'Investigació reconeguts per la Universitat de Barcelona i la Generalitat de Catalunya). Membre de l'Observatori Internacional de la Professió Docent i de RELFIDO (Red Europea y Latinoamericana de Formación e Investigación en Docencia y Gestión Docente).

Unió Consorci Formació
és una iniciativa de:



www.ucf.cat



ucf UNIÓ
CONSORCI
FORMACIÓ

La publicació s'emmarca dins la voluntat d'Unió Consorci Formació per compartir les eines, els recursos i les metodologies que utilitza en la formació dels formadors i tutors, i en el desenvolupament de la seva activitat de formació continuada (presencial, semipresencial i en línia).

Es comparteix, sota llicència Creative Commons, aquests materials i continguts per tal que les organitzacions sanitàries, sociosanitàries i socials vinculades a Unió Consorci Formació o aquelles interessades puguin utilitzar-les en l'impuls de l'excel·lència en la seva formació i docència interna.



Col·lecció per a l'excel·lència en la formació i la docència a les organitzacions sanitàries, sociosanitàries i socials

Títols disponibles:

1. La formació en línia
2. L'avaluació a la formació en línia
3. La tutorització en formació en línia

Propers títols:

- Autoria i disseny pedagògic de materials per formació en línia
- La dinamització d'espais de debat en línia
- Tendències, eines i recursos 2.0
- Disseny de l'aula virtual amb Moodle