

El paper del tutor en línia: el cas del NetCat

ANNA SERRA I ANDREU AYATS
NetCat. Gabinet de Llengua Catalana.
Universitat Autònoma de Barcelona

Nou concepte de formació a distància: la formació virtual

L'aparició de les TIC (tecnologies de la informació i la comunicació) ha originat un nou concepte de formació a distància: la formació virtual (*e-learning*). Aquest tipus de formació permet accelerar la interacció entre el professor i l'estudiant mitjançant el correu electrònic i, a més, permet dur a terme la col·laboració entre els alumnes que segueixen un curs virtual, a través d'un espai de fòrum o de debat i el xat, la qual cosa fa possible la construcció d'una comunitat d'aprenents que treballen i se socialitzen junts, com en un curs presencial. La formació virtual, d'aquesta manera, aconsegueix *eliminar la distància a la formació a distància tradicional*. A més, l'existència permanent dels continguts teòrics, com també d'activitats de resolució interactiva, possibilita un autoaprenentatge flexible i altament particularitzat.

Celeritat en l'assimilació de les TIC

Aquesta irrupció de les TIC en la societat (des de l'ús del mòbil com a eina de comunicació personal fins a l'*e-learning*) s'està produint d'una forma molt veloç. En aquest sentit, la curta experiència d'aquests pocs anys de l'existència de la formació virtual a través de la xarxa ens demostra que l'actitud de l'autoaprenent també està evolucionant molt ràpidament cap a l'assimilació d'aquesta nova eina docent. Un exemple rellevant d'aquest fet el representa el canvi d'actitud dels alumnes en les sessions presencials inicials dels cursos virtuals. Tan sols fa un parell d'anys, els recels i les manifestacions de falta de coneixement d'ús d'aquestes noves tecnologies originava que aquestes sessions esdevinguessin més un encoratjament cap a la pràctica d'ús del correu, del xat, del fòrum, la consulta de materials, la temporalització, etc. Avui, tan sols dos anys més tard, aquestes sessions presencials ja representen un primer pas cap als continguts específics de l'assignatura, pel fet que l'alumne ja té hàbitud en el funcionament de les noves eines o, si més no, ha superat els recels de la novetat.

Significació del terme «tutor»

Hem escollit el terme «tutor», d'entre un ventall ampli de significacions properes però no idèntiques (assessor, consultor, professor, docent) tant per la seva tradició històrica provinent dels *college* anglesos com, sobretot, pel caràcter de *seguiment còmplice i interessat* de l'aprenentatge de l'alumne. No és només transmetre uns continguts determinats, sinó sobretot guiar aquest aprenentatge. És per això que la tutorització és, segurament, la tasca que més s'ajusta a la intervenció del docent en l'autoaprenentatge virtual.

Actuació del tutor en línia

A partir de l'experiència del NetCat, espai de formació lingüística a la xarxa del Gabinet de Llengua Catalana de la UAB, volem reflexionar sobre una sèrie de qüestions que es plantegen pel que fa a l'actuació del tutor en línia, en relació amb l'autoaprenent en aquesta nova possibilitat formativa.

El paper del tutor en la formació virtual és bàsic, ja que depèn d'ell que els objectius marcats durant l'acció formativa es compleixin de manera satisfactòria. D'una banda, ha de marcar un ritme àgil de comunicació entre ell i l'autoaprenent, que impliqui un aclariment de dubtes de manera quasi immediata, a fi de donar-li la seguretat que té una persona que el guia en tot moment, que no està sol; també ha de poder trametre una resposta ràpida als treballs que l'aprenent li envia, per tal que aquest sàpiga si està aconseguint el nivell que se li requereix i així poder anar avançant en la seva formació. D'altra banda, el tutor ha de facilitar la interacció entre els aprenents que segueixen aquest tipus de formació, mitjançant la incorporació en l'aprenentatge d'exercicis i activitats que involucrin la col·laboració, com per exemple debats, treballs en parelles o activitats col·lectives. D'aquesta manera s'aconsegueix una interacció social entre els aprenents i un suport supervisat pel tutor. A més, mitjançant el xat es pot treballar en temps real (*sincronia*).

- Les persones que opten pel tipus de formació que ofereix el NetCat ho fan, sobretot, per la *flexibilitat* amb què poden seguir l'acció formativa; són persones que no es poden ajustar a uns horaris determinats, a un espai físic concret, i també són persones que volen aprendre al seu ritme. El tutor ha d'aconseguir que aquesta flexibilitat no interfereixi en el desenvolupament de la formació, per tal d'evitar una *desmotivació* i *desorientació* de l'autoaprenent per una manca de terminis limitats. Per tant, dins una certa flexibilitat cal que hi hagi una programació prèvia dels objectius i els terminis de presentació de les activitats de l'acció formativa.
- Dins un mateix grup hi pot haver persones amb ritmes de treball diferents, i en aquest cas és el tutor qui ha de *planificar* i *organitzar* els tre-

balls en parella i en grup sense que cap aprenent en surti perjudicat. Ha de proporcionar les eines necessàries per aprendre a aprendre.

- El tutor ha de crear un clima de *cooperació* amb l'aprenent, i entre els aprenents d'una mateixa acció formativa, per tal que no se sentin sols.
- Hi ha d'haver una comunicació *constant*, que ha de marcar el tutor des d'un bon començament; cal evitar una actitud de relaxament de l'aprenent, que sovint reflecteix un desànim, provocat per una manca de plantejament i resolució de dubtes; per això és recomanable respondre els dubtes i les consultes dels alumnes en un termini màxim de 48 hores i retornar les activitats corregides abans d'una setmana.

L'experiència del NetCat informa que l'actuació del tutor en línia depèn de la modalitat d'aprenentatge a què s'enfronta; basant-nos en l'experiència del Net-Cat, podem afirmar que no és igual una acció formativa de modalitat totalment virtual, en què es produeix una única sessió presencial inicial, que una bimodal o una tutoritzada, en què hi ha un cert grau de presencialitat.

Perfil del tutor en línia

La coresponsabilitat en l'autoaprenentatge de l'alumne implica un elevat grau de disciplina per part del tutor en línia. Es tracta d'actuar de mirall en la construcció del coneixement que fa l'autoaprenent més que no pas de focus de llum. D'altra banda, tant per l'ús de les TIC com per les actituds que s'enumeren a continuació, el reciclatge dels docents en l'exercici de la tutorització en línia de les accions formatives esdevé necessari i urgent, ja que el tutor en línia ha de respondre al perfil següent:

- Ha de tenir capacitat d'*empatia* amb l'aprenent; és a dir, intentar entendre al màxim les inquietuds de l'autoaprenent a mesura que avança en l'aprenentatge; cal saber llegir entre línies els missatges que rep dels autoaprenents per poder respondre satisfactòriament a les seves expectatives; també cal saber expressar amb claredat les expectatives de l'acció formativa i del tutor, per tal de no caure en un seguit de males interpretacions.
- Ha de ser capaç de fer un *diagnòstic* clar i constant de les necessitats individuals de cada aprenent i així poder-ne conduir o reconduir la formació.
- Cal que sigui competent en la *planificació* prèvia de la formació i ajustar-s'hi al màxim, ja que no hi pot haver manca de previsió.
- El tutor ha de fer un *seguiment* de l'autoaprenent per tal de facilitar-li les eines que necessiti per aprendre a aprendre.

El NetCat, espai de formació lingüística a la xarxa del Gabinet de Llengua Catalana de la Universitat Autònoma de Barcelona (UAB)

El NetCat ofereix diverses modalitats de formació lingüística (bimodal, tutoritzada i virtual) perquè l'aprenent pugui escollir la que s'adeqüi més a les seves necessitats.

- La **formació bimodal** és una modalitat d'aprenentatge en què es combina la presencialitat amb el treball a través de l'entorn virtual. Les accions formatives que s'acullen a aquesta modalitat tenen una durada de 12 setmanes, en cadascuna de les quals es fa un seguiment de l'expressió oral i de l'expressió escrita. L'expressió oral es treballa en les sessions presencials, una hora cada setmana, i l'expressió escrita és supervisada a través d'una sèrie de documents (un per setmana) que l'aprenent ha de produir i enviar al tutor a través del correu electrònic.
- La **formació tutoritzada** és una modalitat d'aprenentatge en què l'aprenent treballa de manera autònoma uns materials autocorrectius, i alhora compta amb el suport d'un tutor, que l'assessora en els aspectes puntuals en què necessiti aclarir dubtes, i li supervisa l'expressió escrita a través del correu electrònic. A més, aquest tipus de formació compta amb un nombre mínim d'hores presencials, que es pacten prèviament amb el tutor, i en les quals s'aclareixen els dubtes que no s'hagin pogut resoldre a través del correu electrònic.
- La **formació virtual** és una modalitat d'aprenentatge en què l'aprenent treballa de manera autònoma uns materials autocorrectius a través del campus virtual de la UAB, gestionat per l'Oficina Autònoma Interactiva Docent. Aquest treball és supervisat per un tutor, que fa el seguiment de l'aprenentatge.

Tasques pròpies del tutor en línia al NetCat

Tot i que segons les diverses modalitats formatives el tutor en línia al NetCat executa tasques diferents, a continuació es relacionen aquelles tasques comunes que invariablement ha de dur a terme.

Assessorament i guia en l'ús de l'entorn virtual d'aprenentatge

Aquesta és una tasca reservada a la sessió presencial de les accions formatives virtuals i a les primeres sessions de les bimodals o tutoritzades. Segons el tipus de modalitat, s'hi expliquen els diversos espais de treball de l'entorn virtual: notícies, agenda, tutories, bibliografia, enllaços, i fòrum, o el sistema d'accés als continguts. Demana, òbviament, un coneixement profund de l'eina per

part del tutor i, sobretot, competència en el seu aprofitament didàctic. Cal destacar, també, la necessitat d'atendre les possibles pors o reticències de l'autoaprenent en l'ús de l'entorn virtual.

Temporalització de la formació

És una tasca prèvia al desenvolupament de l'acció formativa, de la qual se n'ha d'exigir el compliment dins d'una certa flexibilitat. La temporalització de les diverses activitats (lectura de materials, realització d'exercicis, etc.) és de gran utilitat per a la planificació i gestió de l'esforç de l'autoaprenent. En l'autoaprenentatge en línia, el ritme d'adquisició de coneixements el marca el mateix aprenent, per la qual cosa el guiatge a través de la temporalització esdevé absolutament necessari.

Resolució de dubtes i problemes de l'aprenent amb el material docent

L'èxit de l'autoaprenentatge es basa, sobretot, en la resposta immediata i precisa del tutor a qualsevol consulta de l'autoaprenent. Cal, doncs, produir missatges clars, adequats i suggerents amb l'objectiu de conduir-lo a aprendre a aprendre. El coneixement de cada destinatari a través del seguiment de la seva trajectòria en l'acció formativa és imprescindible per a la correcta adequació de les respostes.

Correcció comentada i avaluació de les activitats proposades

Resposta a mitjà termini, segons l'acció i modalitat formativa concretes, que representi una continuació de la formació. És a dir, més enllà de la qualificació i de la correcció de cada activitat, cal que el tutor les comenti (amb matisos, contrastos, comparacions, paral·lelismes, etc.), amb l'objectiu de continuació de coneixement per part de l'autoaprenent.

Conclusions

La formació virtual emergeix acceleradament, i flexibilitza i individualitza l'autoaprenentatge. Això fa que el tutor esdevingui, més que mai, coresponsable d'aquest autoaprenentatge. Aquesta coresponsabilitat demana tant un reciclatge en el coneixement dels entorns virtuals d'aprenentatge, com en les actituds de complicitat i proximitat amb l'aprenent.

netcat@uab.es

ansero@telefonica.net