



Materials de formació  
Tutoria telemàtica

# Mòdul de Tutoria telemàtica

Antoni Morante Milla  
Juny de 2002



**GOVERN DE LES ILLES BALEARS**

Conselleria d'Educació i Cultura  
Direcció General d'Ordenació i Innovació

## **La tutoria telemàtica**

Antoni Morante Milla

Servei de Formació Permanent del Professorat  
Direcció General d'Ordenació i Innovació  
Conselleria d'Educació i Cultura  
Govern de les Illes Balears

Juny de 2002

<b>1. EL PERFIL DEL TUTOR O TUTORA <i>ONLINE</i></b> .....	<b>5</b>
<b>2. FUNCIONS I TASQUES DE LA TUTORIA</b> .....	<b>7</b>
2.1. AMB L'ALUMNAT .....	7
2.1.1. <i>Coneixement de l'alumnat</i> .....	7
2.1.2. <i>Seguiment de l'alumnat</i> .....	7
2.1.3. <i>Orientació</i> .....	8
2.1.4. <i>Avaluació</i> .....	9
2.1.5. <i>Foment i regulació del treball cooperatiu</i> .....	9
2.2. AMB ELS MATERIALS DIDÀCTICS .....	10
2.3. COORDINACIÓ AMB ELS ALTRES TUTORS O TUTORES .....	10
<b>3. ESTRATÈGIES TUTORIALS</b> .....	<b>11</b>
3.1. COM DIRIGIR-SE A L'ALUMNAT .....	11
3.2. AFAVORIR LA COMUNICACIÓ DE L'ALUMNAT AMB LA TUTORIA .....	11
3.3. RESPOSTA A CONSULTES O A L'ENTREGA D'ACTIVITATS .....	11
3.4. SEGUIMENT DEL TREBALL DE L'ALUMNAT .....	12
3.5. ESTRATÈGIES DE MOTIVACIÓ .....	12
<b>4. AVALUACIÓ DE LA TUTORIA</b> .....	<b>18</b>

## Convencions

Els símbols utilitzats en aquest text són:



### Activitats d'introducció

Activitats completament guiades amb exposició gradual de continguts, que permetin assegurar els continguts mínims de la programació del mòdul de formació.



**Reforç**

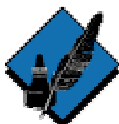
### Activitats de consolidació i reforç:

Aquestes activitats presenten una dificultat un poc superior ja que no són tan guiades i permetran un millor domini dels temes estudiats.



### Activitats d'entrega obligada

Les activitats que vénen marcades per aquesta icona s'hauran d'entregar obligatòriament per tal de superar el curs de formació.



### Activitats opcionals

Activitats d'ampliació de coneixements que permetran aprofundir en la temàtica tractada.



### Recomanacions o comentaris

Recomanacions o comentaris que permetran una millor realització de les activitats encomanades



**AJUDA**

### Ajuda

Per a algunes activitats, si la seva resolució presenta problemes, es podrà consultar l'ajuda que donarà pistes per facilitar-ne la realització.



### Anotacions

Espais als tutorials per a què pogueu fer les vostres anotacions.



### Recursos addicionals

Per poder ampliar els coneixements, es posa a la disposició dels alumnes una documentació complementària de consulta o d'ampliació.

# 1. EL PERFIL DEL TUTOR O TUTORA ONLINE

La persona encarregada de la tutoria d'un curs o seminari a distància ha de reunir els següents requisits:

- Conèixer en profunditat els materials i els continguts del curs a fi de ser capaç de gestionar, organitzar i coordinar les activitats dels participants en una activitat de formació a distància
- Dominar les eines telemàtiques (especialment l'entorn de formació WebCT) que haurà de fer servir en la relació amb el seu alumnat
- Ser docent o tenir experiència docent
- Conèixer les estratègies específiques de l'ensenyament a distància que el permetran afrontar les diverses situacions que puguin presentar-se al llarg del curs o seminari, i que en molts casos diferiran considerablement de les que es donen habitualment en la formació presencial

El tutor o tutora d'un curs a distància més que un transmissor de coneixements ha de ser considerat sobre tot com un facilitador que haurà de "crear els entorns d'aprenentatge adequats que permetin assolir els objectius pedagògics del curs a la vegada que mantenen l'alumnat amb un alt grau de motivació i actitud suficientment activa de manera que es converteixi en l'autèntic protagonista del seu procés d'aprenentatge"<sup>1</sup>.

S'ha de tenir present també que la funció social i organitzativa del tutor o tutora *online* és un element fonamental de la seva tasca formativa en les activitats de formació a distància.

És imprescindible que el tutor o tutora disposi de temps suficient de *dedicació diària* a la seva tasca tutorial per respondre als missatges de forma individualitzada i fer el seguiment del treball de l'alumnat.

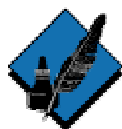
El tutor ha de tenir una actitud dialogant, proactiva (no ha d'esperar que l'alumnat prengui la iniciativa i l'ha de motivar i dinamitzar els espais d'interacció del curs) i donar una resposta ràpida a les qüestions plantejades per l'alumnat.



## Activitat d'introducció 1

Llegiu els articles següents:

- SALES, A. (2000) "[La tutorización de cursos online y la diversidad](http://www.docenzis.net/docenzis/ecos/articulos/articulo2/)" (http://www.docenzis.net/docenzis/ecos/articulos/articulo2/)
- ADELL, J., SALES, A. (1999) "[El profesor online: elementos para la definición de un nuevo rol docente](http://tecnologiaedu.us.es/edutec/paginas/105.html)" (http://tecnologiaedu.us.es/edutec/paginas/105.html)



## Activitat opcional 1

### Models de tutoria telemàtica

Analitzau els diversos models de tutoria telemàtica que trobareu a:

- IUED (2000). "[Experiencias de Tutorización Telemática](http://www.iued.uned.es/iued/tecinfo/cursos/tutort/contenidos/c10/c1006.adp)" (http://www.iued.uned.es/iued/tecinfo/cursos/tutort/contenidos/c10/c1006.adp)

<sup>1</sup> IUED. (2000) "[Tutorización telemática: Introducción a la acción tutorial](http://www.iued.uned.es/iued/tecinfo/cursos/tutort/contenidos/c10/intacctutll.adp)" (http://www.iued.uned.es/iued/tecinfo/cursos/tutort/contenidos/c10/intacctutll.adp)



**Anotacions:**

A large, empty rectangular box with a black border, intended for taking notes.

## 2. FUNCIONS I TASQUES DE LA TUTORIA

La tasca del tutor o de la tutora *online* consisteix principalment a fer un seguiment diari del treball dels participants al curs i adoptar les mesures d'organització, avaluació i orientació que permetin assolir els objectius previstos al major nombre possible de participants. Tot i que la majoria de les seves funcions són semblants a les de la tutoria presencial, algunes de les tasques quotidianes són específiques i estan condicionades per l'entorn de comunicació en què es desenvolupen les activitats de formació a distància.

Com assenyala Sales (2000), "la funció social i organitzativa del tutor és un element fonamental de la seva tasca formativa i en alguns moments del curs pot arribar a ser crucial per a l'èxit d'aquest, ja que els factors de motivació tenen un paper decisiu en el desenvolupament d'aquest tipus de cursos"<sup>1</sup>.

### 2.1. AMB L'ALUMNAT

#### 2.1.1. CONEIXEMENT DE L'ALUMNAT

En els primers contactes amb l'alumnat, el tutor o tutora ha d'intentar recollir la màxima informació possible sobre els aspectes següents:

- Coneixements previs que té l'alumne
- Expectatives en relació amb l'activitat de formació
- Motivacions per participar en l'activitat
- Coneixement i grau d'utilització dels mitjans informàtics...

L'actuació de la tutoria a l'inici del curs és fonamental per aconseguir que l'alumnat "s'hi enganxi" de seguida. En aquest sentit, és important que el tutor es presenti i que, en els primers missatges, animi els participants a presentar-se a la resta del grup i a adoptar un ritme regular de treball des del primer dia, així com reiterar la seva disposició a ajudar l'alumnat a aconseguir els objectius programats.

La presentació d'un tutor o tutora al grup d'alumnes és molt important i pot aprofitar-la per fer referència a les pautes que seguirà respecte de les comunicacions, les avaluacions de les activitats, el seguiment del treball de l'alumnat i manifestar la seva disposició d'atendre tots els dubtes o suggeriments que li formulin.

S'ha de tenir en compte, a més, que en aquest tipus de formació és freqüent que l'alumnat tingui la sensació que es troba tot sol, i que el tutor o tutora no és més que una prolongació de l'ordinador. Per això s'ha d'intentar, des del primer missatge, trencar la "fredor" inicial de la relació mediada per l'ordinador.

#### 2.1.2. SEGUIMENT DE L'ALUMNAT

##### Seguiment individualitzat

En la formació a distància el seguiment individualitzat de l'alumnat és tant important o més que en l'ensenyament presencial i, en absència d'interacció presencial, s'haurà de basar exclusivament en la utilització d'instruments (informatitzats o no) de recollida d'informació, com per exemple:

- *Base de dades de seguiment del curs.* Amb la informació d'inici del curs (que permetrà tenir un coneixement inicial de la situació dels alumnes i preveure les possibles dificultats que puguin sorgir) i de progrés en l'activitat de formació (entrega de pràctiques, registre de consultes, etc.).
- *Eines de seguiment de l'entorn de formació.*
  - Registre del primer i darrer accés a l'entorn

<sup>1</sup> SALES, A. (2000) "[La tutorización de cursos online y la diversidad](http://www.docenzis.net/docenzis/ecos/articulos/articulo2/)" (http://www.docenzis.net/docenzis/ecos/articulos/articulo2/)

- Missatge de presentació de l'alumne al tutor i als companys del curs
- Estadístiques d'accés a l'entorn, de pàgines visitades i de participació als fòrums
- Missatges de correu electrònic al tutor
- Proves d'avaluació

Caldrà anotar a la base de dades de seguiment del curs totes les observacions que s'envien a l'alumnat i els resultats de l'avaluació de les seves activitats. També és recomanable organitzar els missatges de correu electrònic en carpetes individuals per a cada alumne, a fi de facilitar la posterior localització i revisió. Convé remarcar que no s'ha d'esborrar de l'entorn de formació cap missatge de correu electrònic intercanviat amb l'alumnat, ni tan sols quan l'activitat de formació hagi finalitzat.



### Activitat d'introducció 2

- Obriu l'arxiu [seguiment.zip](#), que conté la base de dades que utilitza la tutoria per fer el seguiment de l'alumnat, i analitzau-la.
- Opcionalment, tot i que no és obligatori, podeu enviar a la tutoria la vostra opinió sobre aquest instrument (utilitat, suggeriments de millora, dubtes en la seva utilització, etc.)

### Seguiment de la participació de l'alumnat en el curs

Els instruments de seguiment de la participació i d'avaluació del curs han de permetre a la tutoria disposar d'informació rellevant de tipus quantitatiu que s'haurà de contrastar amb la recollida d'informació qualitativa per tenir una visió completa del procés d'ensenyament/aprenentatge. Alguns dels instruments que es poden utilitzar són els següents:

- Bases de dades de l'entorn de formació, amb el nombre d'accessos al curs, missatges llegits i publicats als fòrums.
- Resums de les aportacions als fòrums i reflexió amb l'alumnat sobre les dinàmiques de treball en grup
- Registres de les sessions de xat
- Llistes de control de participació en el treball cooperatiu
- Qüestionari de valoració final

A més, el tutor o tutora ha d'estar "atent" a tot allò que l'alumnat manifesta de manera informal en els canals habituals de comunicació (correu, fòrum, xat).

### 2.1.3. ORIENTACIÓ

- Proporcionar orientacions generals sobre els continguts i normes generals de l'activitat de formació
- Resoldre possibles dubtes sorgits de la consulta dels materials o en la realització d'activitats
- Animar la participació, especialment d'aquells que tenen dificultats per realitzar les activitats, per utilitzar l'entorn o per connectar-se assíduament
- Informar sobre recursos bibliogràfics, informàtics o audiovisuals que completin o ampliïn els continguts de l'activitat de formació, i animar als alumnes que al seu torn també aportin aquells que considerin convenients
- Propostes d'activitats de reforç o d'ampliació de coneixements
- Recomana a l'alumnat que dugui un ritme regular de treball des del primer dia del curs i demana que la realització i entrega d'activitats es faci de manera progressiva i seqüencial, segons el que estableix l'Agenda del curs



### 2.1.4. AVALUACIÓ

L'avaluació de l'alumnat pot examinar-se des de dues perspectives:

- Autoavaluació controlada pel propi alumnat
- Heteroavaluació controlada pel tutor o tutora (inicial, contínua i global o final).

La tutoria haurà de realitzar valoracions de les activitats realitzades, revisar-les i fer suggeriments sobre millores en el treball de l'alumnat (tant pel que fa a activitats individuals com a activitats de treball en grup). En determinats casos podrà demanar la repetició de les activitats entregades que no s'ajustin als criteris d'avaluació establerts en els materials.

La tutoria i l'avaluació, lluny de ser percebudes com a esdeveniments independents entre si, s'hauran d'integrar en un sol concepte: el suport a l'aprenentatge. Amb això es pretén superar la imatge tradicional d'aquest com a transmissió passiva d'informació.

### 2.1.5. FOMENT I REGULACIÓ DEL TREBALL COOPERATIU

El tutor o tutora ha de facilitar la construcció cooperativa del coneixement i fomentar el diàleg, el debat i la recerca de solucions en grup, que no només afavoreixin el treball cooperatiu, sinó que possibilitin també el trencament de la sensació d'aïllament de l'alumnat i representin una motivació constant, sostinguda per successius problemes que s'han de resoldre o simplement per la participació en l'intercanvi d'opinions al voltant de temes lliurement triats pels participants o suggerits per la tutoria o en relació a l'ajuda entre els participants pel que fa a la resolució de dubtes tècnics o relacionats amb els continguts del curs.

En relació amb aquesta qüestió, la tutoria ha de:

- Obrir, animar la participació, moderar i tancar els debats formals, quan s'escaigui
- Animar la participació en els espais informals del curs (especialment en els fòrums i xat)
- Organitzar el treball en grups (quan s'escaigui) i facilitar-ne la coordinació i cooperació entre els seus membres

El tutor o tutora haurà de regular les participacions pel que fa a la selecció de l'eina de comunicació/cooperació més adequada a cada situació i a la correcta utilització d'aquestes.

En aquest sentit, els problemes més freqüents amb què s'ha d'enfrontar la tutoria solen estar relacionats amb:

- Manca o excés de participació (adequació dels diferents ritmes de treball i de comunicació).
- Selecció i/o ús inadequat de l'eina de comunicació (per exemple, ús del fòrum per a l'enviament de missatges particulars, aliens a la temàtica o irrelevants per a la majoria d'assistents, adjunció d'arxius massa grans o en un format insegur, etc.)
- Moderació dels fòrums i xats

S'ha de tenir en compte que el fet que el tipus de llenguatge utilitzat en les comunicacions sigui bàsicament escrit, pot suposar limitacions per a alguns alumnes, però a la vegada permet que es prenguin el temps necessari per a preparar les intervencions, reflexionar i llegir, a diferència del que succeeix habitualment en els cursos presencials.



#### Activitat d'entrega obligada 1

##### Afavorir la interacció.

- Quines d'activitats pot organitzar la tutoria d'un curs de formació a distància per trencar la sensació d'aïllament de l'alumnat i afavorir la cooperació amb la resta d'alumnes del curs? Quines serien les eines de comunicació que faríeu servir?
- Publicau la vostra opinió al fòrum del curs "Estratègies tutorialis"

## 2.2. AMB ELS MATERIALS DIDÀCTICS

El tutor o tutora de l'activitat de formació a distància ha de:

- Conèixer en profunditat els materials de l'activitat de formació i ser capaç per tant de detectar errades i proposar-ne correccions i millores
- No ha de manifestar, en les seves comunicacions amb l'alumnat, desconeixement o desacord amb les línies generals dels materials
- No ha de proporcionar informació contradictòria amb la que apareix als materials, excepció feta de les errades que es detectin durant el desenvolupament de l'activitat de formació
- Fer arribar al coordinador o coordinadora de l'activitat de formació, les propostes de correcció d'errades o d'actualització dels materials que consideri oportunes.

## 2.3. COORDINACIÓ AMB ELS ALTRES TUTORS O TUTORES

En aquelles activitats de formació on existeixi més d'un grup, un dels tutors o tutores exercirà les funcions de coordinació, que bàsicament consistiran en el següent:

- Revisió i, si s'escau, correcció de les errades o mancances dels materials durant el desenvolupament de l'activitat de formació
- Establiment de criteris comuns per a la realització, entrega, correcció i avaluació de les activitats
- Resolució de les qüestions relatives a les modificacions en la temporització del curs o en els terminis d'entrega de les activitats
- I, en general, la resolució de dificultats situacions imprevistes que es presentin a partir de l'inici de l'activitat

A més, el coordinador del curs serà l'encarregat d'informar puntualment als responsables del Servei de Formació Permanent del Professorat de qualsevol circumstància rellevant que afecti el desenvolupament de l'activitat de formació.

El tutor o tutora haurà de mantenir un contacte continu amb la resta de tutors i tutores del curs i amb el coordinador o coordinadora (si n'hi ha) per a la coordinació d'actuacions i per intercanviar informació actualitzada sobre el desenvolupament del curs i la participació del grup d'alumnes, així com per compartir informacions i recursos d'interès general per al desenvolupament de la tutoria.

Aquest contacte amb els altres tutors (del seu curs i d'altres cursos) i amb els coordinadors, es realitzarà a través d'un lloc web específic per a tutors a dins de l'entorn de formació.



**Anotacions:**

## 3. ESTRATÈGIES TUTORIALS

### 3.1. COM DIRIGIR-SE A L'ALUMNAT

El correu electrònic és l'eina que el tutor o tutora farà servir més freqüentment (però no l'única) per comunicar-se amb el seu alumnat, amb el principi bàsic d'aconseguir una relació tan personalitzada com sigui possible.

Per això el tutor o tutora haurà de:

- Presentar-se en el primer missatge oferint el seu ajut, proporcionant recomanacions generals per a l'adequat seguiment de l'activitat de formació i afavorint que l'alumnat manifesti les seves inquietuds i interessos
- Saludar al començament del missatge i acomiadar-se al final, i dirigir-se en tot moment a la persona pel seu nom, així com signar tots els seus missatges
- Citar fragments del missatge de l'alumne en la seva resposta
- Pel que fa al llenguatge del missatge, s'ha de:
  - Tenir en compte la dificultat d'expressar emocions amb els missatges escrits i que aquests son habitualment més "freds" i més "durs" del que voldríem
  - Fer servir un llenguatge correcte ortogràficament i sintàcticament
  - Evitar missatges massa llargs o que no tinguin relació amb el tema o consulta
  - Quan doni procediments o pautes per a la realització d'alguna activitat, caldrà que els expressi de forma tan detallada i precisa com sigui possible, per tal d'evitar l'ambigüïtat i les confusions en l'alumnat

### 3.2. AFAVORIR LA COMUNICACIÓ DE L'ALUMNAT AMB LA TUTORIA

Per facilitar la comunicació de l'alumnat amb la tutoria es proposen diverses estratègies:

- Plantejar, des del primer missatge de presentació, la conveniència d'informar regularment a la tutoria sobre la marxa del curs i, com a mínim, en els moments que s'indica en l'Agenda
- Recomanar a l'alumnat la necessitat d'adoptar un ritme regular de treball des del primer dia
- Recordar en els missatges que estareu encantats d'ajudar l'alumne a resoldre els seus dubtes i dificultats
- Respondre tan ràpidament com sigui possible i, en qualsevol cas, **en un termini inferior a 48 hores**, els missatges de l'alumnat (consulta, entrega d'activitats, suggeriments o queixes). S'ha de tenir en compte que aquest és un dels aspectes més valorats per l'alumnat i que més contribueixen a mantenir la seva motivació, i per aquest motiu, quan sigui possible, es procurarà que la resposta es produeixi dins de les 24 hores següents a la recepció del missatge
- No és convenient, en general, fer notar a l'alumnat les seves errades d'ortografia o de sintaxi en els missatges de correu electrònic o en els que envien als fòrums, a fi d'afavorir l'espontaneïtat

### 3.3. RESPOSTA A CONSULTES O A L'ENTREGA D'ACTIVITATS

Després de rebre una consulta o una activitat, el tutor o tutora ha d'actuar de la següent manera:

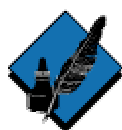
- Analitzar la consulta i redactar un missatge en el qual s'exposi clarament l'explicació al que l'alumnat demana
- Contestar ràpidament tant si és per respondre a les preguntes com per informar que tardarà a completar la seva resposta o correcció

- Si es tracta de la correcció d'una activitat, el tutor o tutora farà referència en primer lloc als aspectes positius de la feina que ha realitzat l'alumnat (qüestions que ha resolt correctament, la constatació que ha treballat molt, etc.) i **després** proposarà les correccions oportunes als aspectes que s'han de millorar o completar, procurant sempre motivar l'alumnat i oferint en qualsevol cas la seva ajuda per superar possibles dificultats, suggerir mètodes alternatius per realitzar les activitats més complexes, adjuntar captures de pantalla, etc.

### 3.4. SEGUIMENT DEL TREBALL DE L'ALUMNAT

El control de les connexions dels alumnes donarà a la tutoria una visió general de la marxa del curs.

La revisió de les bases de dades de l'entorn de formació, així com l'anàlisi dels resultats de les activitats de l'alumnat pot dur, al tutor o tutora, a reflexionar sobre el sistema de treball amb alguns alumnes, detectar períodes de temps prolongats sense contactar amb la tutoria, dificultats amb els continguts del curs, manca de participació en els espais d'interacció (fòrum i xats, principalment), etc.



#### Activitat opcional 2

Analitzau la situació següent i publicau la vostra opinió (o responeu a alguna aportació d'un company o companya en el curs) al fòrum "Estratègies tutorials":

- Heu detectat que un alumne del curs, que havia començat amb molt interès, fa algun temps que no us ha enviat cap pràctica ni tampoc ha participat en una activitat en grup que heu organitzat, tot i que es connecta regularment a l'entorn de formació. Com que us preocupa que pugui abandonar el curs, li heu enviat un missatge, però no ha contestat. Què faríeu?

### 3.5. ESTRATÈGIES DE MOTIVACIÓ.

S'ha de tenir en compte que en una situació d'ensenyament a distància basat en la web, on l'alumnat no pot veure els companys o al tutor, l'absència física pot agreujar les situacions de frustració que es poden donar en aquests tipus d'activitats de formació, que són habitualment del tipus següent<sup>1</sup>:

- Problemes tècnics per accedir al curs o per seguir amb el mateix
- Retard en les respostes del tutor o deficient suport tutorial
- Ambigüitat en els materials del curs o amb les indicacions de la tutoria sobre què s'espera de l'activitat de l'alumne

En un curs o seminari presencial el ponent o professor pot detectar més fàcilment els problemes i intervenir-hi immediatament, i a més no hem d'oblidar que molts dels participants no expressen habitualment la totalitat de les seves frustracions i és possible que al començament de l'activitat de formació es mostrin insegurs respecte de l'actitud apropiada que s'ha d'adoptar en un entorn virtual de formació (consultar freqüentment a la tutoria o no, mostrar-se molt participatius en el fòrum o més reservats, etc.)

Les estratègies de motivació s'han de basar en la consideració i valoració dels punts de vista de l'alumnat i posar l'èmfasi en qualsevol aspecte positiu del seu treball.

L'actuació de la tutoria davant l'alumnat desmotivats hauria de ser la següent:

- Revisió de totes les dades de l'alumne: activitats, connexions, contingut de les consultes...
- Consulta amb els altres tutors del curs i amb els coordinadors per acordar el procediment a seguir

<sup>1</sup> Hara, N. i Kling, R. (1999) [Student's Frustrations with a Web-Based Distance Education Course](http://www.firstmonday.dk/issues/issue4_12/hara/index.html) (http://www.firstmonday.dk/issues/issue4\_12/hara/index.html)

- Comunicació amb l'alumne i oferiment d'ajuda

Un dels objectius principals de la tutoria ha de ser evitar l'abandonament dels participants per desmotivació o sensació d'aïllament, ja que aquest és un dels problemes principals d'aquesta modalitat de formació.



## Activitat d'entrega obligada 2

### Activitat de treball en grup. Estudi de casos

L'estudi de cada cas compren tres fases. En la primera es planteja la situació i es demana a cada participant que analitzi individualment el cas, en cerqui documentació si ho troba oportú i n'elabori alguna proposta de solució.

En la segona part es tracta de participar en un debat en grup, que us ajudarà a aprofundir en el tema objecte d'anàlisi, permetrà contrastar diverses solucions i portarà a elaborar reflexivament la proposta que considereu més adequada.

En la darrera part, cada participant reflexionarà sobre la dinàmica desenvolupada al treball en grup, en base als ítems següents:

- El funcionament del seu grup (planificació, temporització, freqüència i tipus de les comunicacions, eines utilitzades, procediment de presa de decisions, etc.)
- La seva participació i la de la resta de membres
- Els aspectes que s'han de tenir en compte per a la coordinació eficaç
- Com afecta al treball en grup que el cas s'hagi treballat prèviament de manera individual o no
- La dificultat que implica fer servir l'eina de xat en una reunió virtual

#### Normes de treball:

- El tutor dividirà els alumnes del curs en quatre grups.
- Cada grup disposarà d'un fòrum de grup per a les discussions, una sala de xat i una wiki per al treball compartit.
- Els membres dels diversos grups n'elegiran un coordinador, que serà l'encarregat d'acordar les reunions amb l'eina de xat, de moderar les discussions i de resumir les conclusions del grup en l'aportació final. Cas que en el termini establert el grup no hagi triat un coordinador, aquest serà designat pel tutor del curs
- Cadascun dels alumnes del grup haurà de treballar dos casos, primer individualment i després amb els altres membres del grup, fent servir en aquest cas les eines telemàtiques de l'entorn (almanco el fòrum del grup, la wiki i el xat)
- Les conclusions que elabori cada grup en relació als casos analitzats i a la dinàmica de treball seguida en el grup es posaran a disposició de la resta d'alumnes del curs mitjançant la seva publicació en el fòrum "Estudi de casos"
- Per fer servir el xat, cada grup tindrà assignada una sala (GRUP1 ⇔ Sala 1, GRUP2 ⇔ Sala 2, GRUP3 ⇔ Sala 3, GRUP4 ⇔ Sala 4)

Aquesta activitat té una temporització fixada, que apareixerà a l'eina Calendari del curs

#### Recomanacions:

- Teniu present que és necessari assolir els objectius en forma individual i en grup
- Convé elegir el coordinador al més aviat possible
- Acordeu una planificació per a la realització de l'activitat i un procediment per a la presa de decisions

Descripció dels casos:

Les descripcions dels "casos" que corresponen a cada grup són les següents:

**GRUP 1:**

**Cas nº 1:** Després de respondre a un alumne que ha enviat una activitat i comentar-li les seves errades, et contesta criticant durament el teu missatge per no estar d'acord amb les teves apreciacions sobre l'activitat. Li tornes a contestar explicant, una per una, les errades comeses i continua sense estar d'acord amb tu. A més, es queixa per haver de repetir l'activitat, al·legant que ha tengut coneixement que altres tutors són més flexibles en les correccions i no fan repetir les activitats, sinó que simplement informen als seus alumnes de les errades comeses.

- Quina actitud adoptaries?
- Quina seria la teva resposta?

**Cas nº 2:** Al llarg de la relació amb un alumne detectes un elevat nombre de connexions. Analitzes els seus missatges i aportacions als fòrums i observes que el seu contingut, sovint, no té relació amb el contingut del curs. Arribes a la conclusió que el que li interessa és establir comunicació per passar l'estona.

- Quina actitud adoptaries?
- T'abstindries d'intervenir-hi o intentaries reconduir la situació?
- En aquest darrer cas, com ho faries?

**GRUP 2:**

**Cas nº 3:** Després d'enviar el teu missatge de presentació als alumnes que comencen el curs de "Disseny de Pàgines Web", reps la següent resposta d'un d'ells:

"Rebut el missatge, comunic que estic disposat a començar el curs. Pel que fa a la primera qüestió, "Pots incloure tanta informació com vulguis sobre tu mateix, ..." ho deixarem córrer, normalment vaig escalivat de les expectatives... alguna cosa aprendré (pens). Pel que fa a l'ús de les eines informàtiques, et diré que en faig un ús, diguem-ne normal, i no tenc problemes. Pel que fa als coneixements de pàgines Web, fa un temps, sense haver fet cap curs, vaig fer unes proves i les vaig penjar a <http://www.lycos.es/personal/pepitogrillo/> (tu mateix). CONSIDERA QUE AQUESTA MENCIO A LA PÀGINA ÉS NOMÉS A EFECTES INFORMATIUS DEL TUTOR DEL CURS. Ni més ni pus, no ho penso comunicar a ningú, i en tot cas potser la despenji. Per cert, aquestes prerrogatives que teniu els tutors de controlar i poder limitar i/o modificar certes activitats em sembla excessiva, "estalinista", però, bé, està en el contracte inicial, i supòs que això no és una decisió teva."

- Quina actitud adoptaries?
- Respondries el missatge o ho "deixaries córrer"?
- Cas de respondre el missatge, què li diries a aquest alumne?

**Cas nº 4:** Durant la primera setmana de curs, alguns alumnes no han enviat la primera activitat obligatòria, que és un requisit indispensable. El tutor els recorda la seva obligació amb el missatge següent:

"Amb aquest missatge us inform que cap de vosaltres ha enviat la primera activitat del curs dins del termini establert. Heu d'enviar-la sense més dilació, perquè en cas contrari us donarem de baixa i això podrà ser tengut en compte en futures participacions. Esper que sigueu conscients del compromís que vàreu adquirir en fer la inscripció, perquè estau ocupant un lloc que algun altre company podria aprofitar de manera més efectiva. Atentament..."

- Us sembla adequada la intervenció de la tutoria?
- Per què?
- Elaborau el missatge que enviaríeu vosaltres com a tutors d'aquest curs.

### **GRUP3:**

**Cas nº 5:** Un alumne es matricula a un curs on es requereixen coneixements elementals de disseny de pàgines web. Per justificar aquests requisits al·lega haver realitzat un curs de disseny de pàgines web al CEP d'Aguilar de Campoo. Encara que ha començat el curs molt il·lusionat, aviat es troba amb dificultats perquè en realitat desconeix completament l'elaboració de pàgines web, i culpa dels seus problemes la tutoria, al sistema de formació a distància i diu que això no hauria passat a un curs presencial

- Quin és el problema?
- Quina actuació hagués pogut evitar aquest conflicte?
- Com s'ha d'actuar a partir d'aquest moment?

**Cas nº 6:** Un tutor observa que un alumne que començà el curs amb molt d'interès, va endarrerint, cada vegada més, els seus contactes amb la tutoria i les seves connexions amb l'entorn de formació. En contactar amb ell per esbrinar el problema, et contesta que està desmotivats, perquè considera que:

"El fet que el curs sigui a distància duplica les dificultats. La tutoria no et pot aclarir al mateix moment els dubtes que sorgeixen contínuament i moltes vegades em trobo que si alguna cosa no va bé, no sé si és una errada meua, de les comunicacions, de l'entorn de formació, etc., la qual cosa implica una gran pèrdua de temps. Per això crec que seria just que aquests cursos a distància tinguessin una major valoració en crèdits de formació i a més jo no disposo de temps per dedicar-m'hi totes les hores que caldria, ja que faig moltes hores de feina a l'escola i tenc dos fills petits."

- Quina problemàtica es posa de manifest en aquest missatge?
- Què ha de fer la tutoria per augmentar la motivació de l'alumne i evitar que abandoni el curs?
- Escriu el missatge que li enviaries com a resposta.

**GRUP4:**

**Cas nº 7:** Els tutors del curs "Disseny de pàgines Web" observen que les activitats d'alguns alumnes són molt semblants i, tot i que no poden estar completament segurs que siguin "copiades", han decidit enviar un correu electrònic als assistents recordant que les pràctiques d'aquest curs són individuals i que només es poden fer treballs en grup quan així estigui indicat a l'enunciat de l'activitat. Un dels tutors rep com a resposta el següent missatge d'un dels seus alumnes:

"Benvolgut tutor:

"A l'activitat final del curs se'ns indica que hem d'elaborar la pàgina web d'un centre educatiu. Al nostre centre som dos companys que participam al curs (en diferents grups) i que ens vàrem inscriure amb l'objectiu de poder fer més endavant la web de la nostra escola. Per això voldríem poder fer la feina plegats i que ens serveixi per al curs. Disculpi que no li hagi comentat fins avui, però al centre hem tengut molta feina i a més el curs m'està resultant molt difícil, em pas hores i hores treballant amb el manual i no aconsegueix sortir-me'n."

- Quina resposta ha de donar el tutor a aquest alumne?

**Cas nº 8:** Imagina que reps el següent missatge de valoració del curs que un alumne de la teva tutoria acaba de finalitzar amb avaluació positiva per a l'obtenció del certificat d'assistència:

"El contingut del curs no s'adequa al que s'indica en els seus objectius. És impossible realitzar aquestes activitats en el nombre d'hores assenyalat. Em sembla pèssimament dissenyat i durant la realització d'aquest, cada vegada que des de la tutoria se m'indicava: "ànim, que ja queda poc" em semblava una presa de pèl". La meva valoració no pot ser de totes les activitats, perquè no les he fet totes, sinó només de les que he realitzat. M'agradaria que els responsables d'aquest curs m'expliquessin com és possible que en 30 hores es realitzin totes les activitats obligatòries (i això sense comptar amb el temps de connexió amb l'entorn). Sembla ser, a més, que en la modalitat presencial no dóna temps i no es fan totes les activitats. És cert que el material és molt interessant i s'aprèn molt, però per què no se'ns va avisar que la durada real del curs seria superior a 30 hores? M'he sentit estafat, no pel curs que em sembla interessant, sinó per l'organització del curs. En aquestes condicions, és normal que la gent abandoni."

- Quina hauria de ser la resposta de la tutoria?
- Escribeu el missatge que li enviaries com a resposta.

**Anotacions:**





### **Activitat opcional 3**

#### **El paper del tutor o tutora**

Feis un comentari al fòrum “El paper del tutor o tutora”, referit a les qüestions següents:

- “Si els materials didàctics d’un curs a distància són autosuficients i contenen tots els tipus d’activitats que l’alumnat necessita en el seu aprenentatge, quin hauria de ser el paper del tutor o tutora? Ens dirigim a un ensenyament sense professors?”
- És adequat parlar d’aprenentatge sense ensenyament en la formació a distància?

Podeu fer una aportació original o contestar-ne alguna d’un company o companya.

## 4. AVALUACIÓ DE LA TUTORIA

Es basarà en el qüestionari que haurà d'emplenar l'alumnat del curs, on es valoraran els aspectes següents:

- Rapidesa en les respostes
- Atenció personalitzada
- Seguiment del treball de l'alumnat
- Empatia, cordialitat en el tracte
- Claredat en les respostes
- Coneixements sobre el tema
- Afavoriment de la comunicació entre l'alumnat del curs
- Valoració global de la tutoria