

Mario Rotta

Universitat Autònoma de Barcelona  
Jornada Interuniversitària Argumenta  
L'e-tutor a l'era del web 2.0

## Planificació de la conferència

1. La tutoria online: breu història
2. L'e-tutor: criteris i evolució
3. Cap a la “següent generació”
4. Polítiques de formació i capacitació professional

Mario Rotta  
L'e-tutor a l'era del web 2.0

# 1. La tutoria online: breu història

**El perfil professional de l'e-tutor ha canviat totalment des dels inicis del debat sobre e-aprenentatge.**

En el període 1993-1997, segons les contribucions fonamentals d'autors com Mason (1992), Berge & Collins (1995) o Rowntree (1995), s'ha descrit l' "e-moderador" com un expert en comunicació mediada per correus electrònics, fòrums o xats.

Entre els anys 1997 i 2000, la recerca (Calvani & Rotta, 2000; Cornelius & Higgison, 2000; Collison & al., 2000; Salmon, 2000) es va centrar en marcs més complexes per definir l'e-aprenentatge. Així doncs, el “tutor en línia” s’ha dedicat a moltes altres tasques, facilitant als aprenents la gestió del temps o la comprensió de continguts, motivant els alumnes, ajudant a solucionar problemes tècnics, organitzant l’entorn de l’aprenentatge virtual

.

El marc principal, segons els escenaris reforçats per Rowntree (1995) i revisats a Itàlia per Trentin (1999), Calvani i Rotta (2000), identificava tres “*nivells*” d'e-tutoria, que es corresponen amb els objectius principals dels diferents processos d'aprenentatge i els models més esmentats de cursos en línia:

- L'instructor
- El facilitador
- El moderador

Però aquests escenaris estan tornant a canviar aquests darrers 4-5 anys. L'aparició d'estratègies d'aprenentatge basades en una aproximació informal o social (ús de *blogs* i *wikis* a l'ensenyament; etiquetatge social per compartir coneixements; xarxa social per millorar habilitats) va recalcar la necessitat d'una descripció més articulada del paper de l'"e-tutor".

## 2. L'e-tutor: criteris i evolució

Ara, sobretot en la visió europea, els estudis (Denis & al., 2003; Rotta & Ranieri, 2005) descriuen l'e-tutor com un expert qualificat en una àmplia gamma de “*funcions*” que pot dedicar a donar suport o gestionar cursos en línia, segons la peculiaritat del context i la complexitat de casos de les estratègies d'ensenyament cada cop més dinàmiques dels projectes d'e-aprenentatge.

## El model original de Denis identifica 11 funcions principals per a l'e-tutor "ideal":

1. Facilitador de continguts
2. Facilitador de metacognició
3. Facilitador de processos
4. Assessor o conseller
5. Avaluador
6. Tecnòleg
7. Proveïdor de recursos
8. Gestor o administrador
9. Dissenyador
10. Co-aprenent
11. Investigador

Malgrat aquesta articulació precisa, sembla clar que cap e-tutor (ni tan sols un de professional amb molta experiència) pot estar capacitat per a totes les funcions identificades en l'estructura de Denis: el mite de l'e-tutor "complet", segons Gardner (2000), no es correspon amb la creixent complexitat de les solucions d'e-aprenentatge en entorns Web 2.0 i posteriors.

De totes maneres, el propi marc funcional sembla incomplet i no pot donar una resposta real als nous casos que sorgeixen sobre el terreny, com ara l'augment d'una aproximació informal als processos d'aprenentatge o la xarxa social com a mètode per millorar la compartició de coneixements en organitzacions complexes. Calen més "funcions" ...

El problema té una lògica doble: d'una banda, implica la recerca d'una manera més exacta de posar de manifest totes les competències, habilitats i capacitats necessàries per a un e-tutor 2.0; de l'altra banda, es remet estrictament a les estratègies que, tant en una perspectiva regional com europea, encara estan creant criteris sobre certificació o programes de formació per als e-tutors, per consolidar el seu paper clau en l'e-aprenentatge.

*[ parèntesi ]  
Algunes estratègies regionals i l'estat de la  
qüestió.*

## *[ parèntesi ]*

*L'e-tutor del Regne Unit és ahora un “e-moderador” especialitzat en Comunicació Mediada per Ordinador, i un facilitador de continguts amb una perícia especial en treball en grup asincrònic. El marc aplicat als certificats de la Training Foundation normalment identifica un perfil anomenat e-tutor i un perfil superior, anomenat e-professor.*

## *[ parèntesi ]*

*Una altra contribució britànica al projecte ISEeT se centra en les habilitats d'e-tutoria per a l'aprenentatge continuat al llarg de tota la vida “reflectint diferents visions de la pràctica de l'e-aprenentatge, des de la facilitació en línia de grups d'aprenentatge fins a la definició com a qualsevol intervenció electrònica, no necessàriament en línia o possibilitada per la xarxa” i “reflectint diferents idees sobre els papers de l'e-tutor: e-facilitador, e-mentor, e-tutor, e-desenvolupador, e-preparador”.*

Mario Rotta

L'e-tutor a l'era del web 2.0

## *[ parèntesi ]*

*En alguns països on l'e-aprenentatge encara no està tan extès (Grècia, Àustria) les competències principals de l'e-tutor continuen identificades en la perícia tècnica i la capacitat d'administrar plataformes, dissenyar objectius d'aprenentatge senzills i oferir suport al lliurar-los.*

## *[ parèntesi ]*

*En països amb una experiència més important (Finlàndia) es posa èmfasi en la formació dels formadors, amb una atenció particular a les diferents necessitats d'aprenentatge entre els diferents e-tutors implicats en programes educatius basats en una àmplia gamma d'objectius.*



Mario Rotta

L'e-tutor a l'era del web 2.0

**[ parèntesi ]**

*En la perspectiva francesa, un debat i una recerca consolidats (Jacquinot, 2002; Rodet, 2008) miren de donar èmfasi al paper metacognitiu de l'e-tutor, centrant-se especialment en les habilitats psicològiques.*

A Itàlia, un estudi de dos anys patrocinat per l'AIF (Associació Italiana de Formadors) i amb el suport d'un munt de col·laboradors (universitats, la Societat Italiana d'e-aprenentage –SleL-, organismes públics i privats) va definir l'e-tutor com el primer professional certificat d'e-aprenentage.

A l'hora de definir les polítiques de perfil, habilitats i formació per als e-tutors, l'equip investigador de l'AIF accepta el marc teòric de Denis (2004) comparant-lo amb altres models (Kemshal-Bell, 2001) i tenint en compte l'estratègia de garantia de qualitat de la Training Foundation. També posa èmfasi en la relació entre les habilitats de l'e-tutor i l'experiència d'aprenentatge com a procés complex. Però introdueix dues millores importants...

La principal innovació es troba en l'articulació del programa de certificació, que considera una oportunitat de doble nivell per a e-tutors professionals. Així, un e-tutor pot sol·licitar un certificat "bàsic", anomenat simplement e-tutor. Més tard, un e-tutor "bàsic" pot demanar un certificat "avançat" com a "Expert en continguts," "Gestor educatiu" o "Facilitador de comunitats".

L'“Expert en continguts” no és un simple especialista en una matèria (com el defineixen els estudis d'administració), ni un e-professor com en els programes de la Training Foundation: és un e-tutor amb plena capacitat per ajudar als estudiants sobre un contingut definit (Lentell, 2003), capaç de compartir una visió epistemològica de la matèria i de dissenyar estratègies d'aprenentatge estrictament orientades al propi contingut.

El “Gestor educatiu” (en italià “manager didattico”, un perfil habitual tant a les universitats com en organitzacions complexes, tot i que en un rol més tradicional) és un expert en la gestió de l’entorn d’aprenentatge virtual des d’una perspectiva metodològica, però sobretot és un “avaluador” de tot el procés d’aprenentatge.

Finalment, el “Facilitador de comunitats” identifica el perfil principal de l'e-tutor preparat per al repte de Web 2.0 i casos relacionats. Se l'ha descrit com un professional capaç d'engegar una comunitat d'aprenentatge virtual, tant en escenaris de col·laboració com en experiències basades en una aproximació més informal, dedicat a comprometre membres de diversos tipus de xarxes socials (comunitats de pràctica, comunitats professionals, grups d'alumnes i altres).

El pla de l'AIF és clarament més complet que d'altres programes internacionals. Però l'autèntica innovació rau en un estudi paral·lel sobre com ampliar l'esquema "funcional" Denis a les competències específiques que requereix l'e-tutor en el creixent mercat 2.0. Així, pensant en el perfil certificat del "facilitador de comunitat," hem afegit 3 "funcions" més a les 11 descrites per Denis, totes estrictament orientades cap a una nova configuració del paper de l'e-tutor.

En primer lloc vam definir l'e-tutor com un **gestor de comunitats**: aquesta funció requereix habilitats i capacitats avançades per organitzar grups de treball, activar i planificar comunitats d'aprenents (Rosenberg, 2001), facilitar l'endegament de comunitats de pràctica (Brown & Duguid, 2000), orientar tots els participants tant cap als seus propis objectius com cap als objectius compartits, i motivar els aprenents a compartir coneixement i a una interacció social eficaç (Mason & Weller, 2000; Salmon, 2002).

Aplicant una perspectiva que deriva de l'andragogia i dels estudis de metacognició, també podem argumentar que l'e-tutor realitza aquesta funció cada vegada que mira de menar un grup d'aprenents cap a un nivell més independent d'interacció social.

Després vam identificar la funció de l'**e-Coach** (en italià podria ser "allenatore", referit a activitats esportives, o "master", referit a l'expert en les regles del joc) com una evolució de les capacitats de gestió de comunitats, més enfocada a donar suport als individus perquè millorin el seu rendiment en un grup col·laboratiu, en una comunitat virtual o en una xarxa social més complexa.

L'e-tutor com a “e-Coach” també ha de donar suport als aprenents en jocs de rol pedagògics o en un munt d'altres estratègies d'aprenentatge actives i col·laboratives – com l'Aprenentatge Basat en Problemes o l'Aprenentatge Basat en Projectes – en les quals factors com la gestió del temps, el treball en equip, la resolució de problemes i el coneixement de les regles són absolutament importants (Rotta, 2007). En una interpretació ampliada del significat, aquesta funció també es pot relacionar amb el paper d'un e-tutor quan coordina un equip de col·legues amb menys experiència.

Finalment, vam descriure l'e-tutor com un **e-Mentor** (també anomenat “*supporter*” per Thorpe, 2002; i també per Milne, 2005). Aquesta funció identifica una sèrie d'habilitats que s'han d'utilitzar com a suport de diversos tipus d'interaccions socials complexes (per exemple, *social tagging* -etiquetatge social- i *social bookmarking* com a estratègies per compartir coneixement en comunitats de pràctiques) i que s'han d'activar en la planificació de serveis de suport sostenibles per als qui aprenen tota la vida.

Però el nucli d'aquesta funció rau en el propi paradigma del mentoratge: ¿pot un e-tutor actuar com a mediador estratègic entre el final d'una experiència d'aprenentatge formal i tots els resultats que podria assolir l'aprenent si capacitem el seu propi coneixement en una perspectiva d'educació continuada? Nosaltres creiem que sí, tot i que podria no ser tan fàcil.

Després d'aquest estudi a fons, podem compendiar-ne un marc ampliat que descriu el paper de l'e-tutor segons 14 funcions principals i les habilitats anàlogues principals i secundàries que s'haurien de donar per millorar la capacitat de l'e-tutor en totes les funcions que podria realitzar.

<i>Functions of the e-Tutor</i> [A] Primary skills [B] Secondary skills	Technical skills	Content expertise	Instructional/ educational skills	Management skills	Communication skills
Content facilitator		[A]	[A]	[B]	[B]
Metacognition facilitator		[B]	[A]	[B]	[A]
Process facilitator		[B]	[A]	[A]	[B]
Advisor / counsellor		[A]	[B]	[A]	[B]
Assessor	[B]	[A]	[A]	[B]	
Technical supporter	[A]			[B]	
Resource provider	[B]	[A]	[B]	[A]	
Educational manager	[B]		[B]	[A]	[A]
Designer	[A]	[B]	[A]		[B]
Co-learner	[B]	[B]	[A]		[A]
Researcher		[B]	[A]	[B]	[A]
Community manager		[B]	[B]	[A]	[A]
e-Coach		[B]	[A]	[A]	[B]
e-Mentor		[A]	[A]	[B]	[B]

### 3. Cap a una “propera generació”

Els nous estudis tenen un doble objectiu: explorar possibles noves “característiques” per establir un e-tutor de “propera generació”, més efectiu que el perfil codificat per les organitzacions docents o els criteris internacionals, i ahora centrar-se en un marc més senzill per descriure el paper de l'e-tutor.

En primer lloc, ens podríem centrar en la definició conceptual d'“e-coneixement” (com a escenari més ampli que l'e-aprenentatge) i més detalladament en el perfil de l'anomenat “e-coneixedor” o “estudiant virtual” (Palooff & Pratt, 2003).

Així, per identificar el nou paper dels e-tutors en les seves interaccions amb els aprenents, ens hem de preguntar d'entrada què vol dir realment ser avui un e-coneixedor realment "bo". Comparant el que s'ha escrit i reflexionant sobre aquests actius, podem identificar una sèrie de qüestions emergents.

- *Recerca*
- *Cerca de coneixement*
- *Pensament crític*
- *Automentoratge*
- *Autoavaluació*
- *Gestió del coneixement*
- *Interacció efectiva*
- *Connexió i creació de xarxes*
- *Re-medar*
- *Previsió*

Els nous “e-coneixedors” necessiten suport per dur a terme les tasques que hem descrit. Això podria implicar la capacitació per a algunes funcions ben identificades de l'e-tutor, d'aquí la codificació de noves funcions que s'han d'afegir al pla de Denis i posteriors ampliacions.

Les funcions per a les que s'han de capacitar són bàsicament les de “facilitador de processos”, “assessor/conseller”, “proveïdor de recursos”, “co-aprenent” i “e-Coach”...

<i>Habilitat de l'e-aprenent o e-coneixedor que cal millorar o en la qual cal donar-li suport</i>	<i>Principal funció d'e-tutoria que cal aplicar per a la millora dels e-aprenents i e-coneixedors</i>	<i>Altres funcions útils d'e-tutoria per assolir l'objectiu</i>
<input type="checkbox"/> recerca	proveïdor de recursos	facilitador de processos
<input type="checkbox"/> cerca de coneixement	proveïdor de recursos	facilitador de metacognició
<input type="checkbox"/> pensament crític	co-aprenent	proveïdor de recursos
<input type="checkbox"/> automentoratge	facilitador de processos	e-coach, e-mentor
<input type="checkbox"/> autoavaluació	assessor/conseller	facilitador de metacognició
<input type="checkbox"/> gestió del coneixement	proveïdor de recursos	facilitador de processos
<input type="checkbox"/> interacció efectiva	facilitador de processos	e-coach, e-mentor
<input type="checkbox"/> connexió i xarxa	e-coach	gestor de comunitats
<input type="checkbox"/> re-medar	facilitador de processos	co-aprenent, dissenyador
<input type="checkbox"/> previsió	facilitador de metacognició	dissenyador

Però d'aquesta manera també podríem replantejar el marc funcional per al perfil de l'e-tutor, modificant algunes definicions o afegint noves funcions més orientades a aquestes necessitats de *bastida*.

Per exemple, sembla fàcil afegir una funció a la que podríem dir “*motivador*”, àmpliament descrita com una sèrie d'habilitats per millorar la necessitat dels e-aprenents i e-coneixedors de ser menats cap a una experiència centrada en l'usuari i orientada al procés (segons diversos estudis centrats en la rellevància del rol motivador de l'e-tutor, per exemple el mateix estudi d'OTIS o el marc ISEeT).

Després, podríem imaginar funcions més complexes (encara no explorades per l'estudi).

A. L'“*educador en medis*”: una funció dedicada a facilitar la previsió i a re-mediare les necessitats dels e-coneixedors, però també un rol instructiu ben estudiat per ajudar els aprenents a entendre els nous medis.

B. El “*connector discret*”: una ampliació concreta de les habilitats del gestor de comunitats, centrada en les accions secundàries necessàries per menar els e-coneixedors cap a una autoavaluació més efectiva de la seva capacitat de treball en xarxa i comunicació.

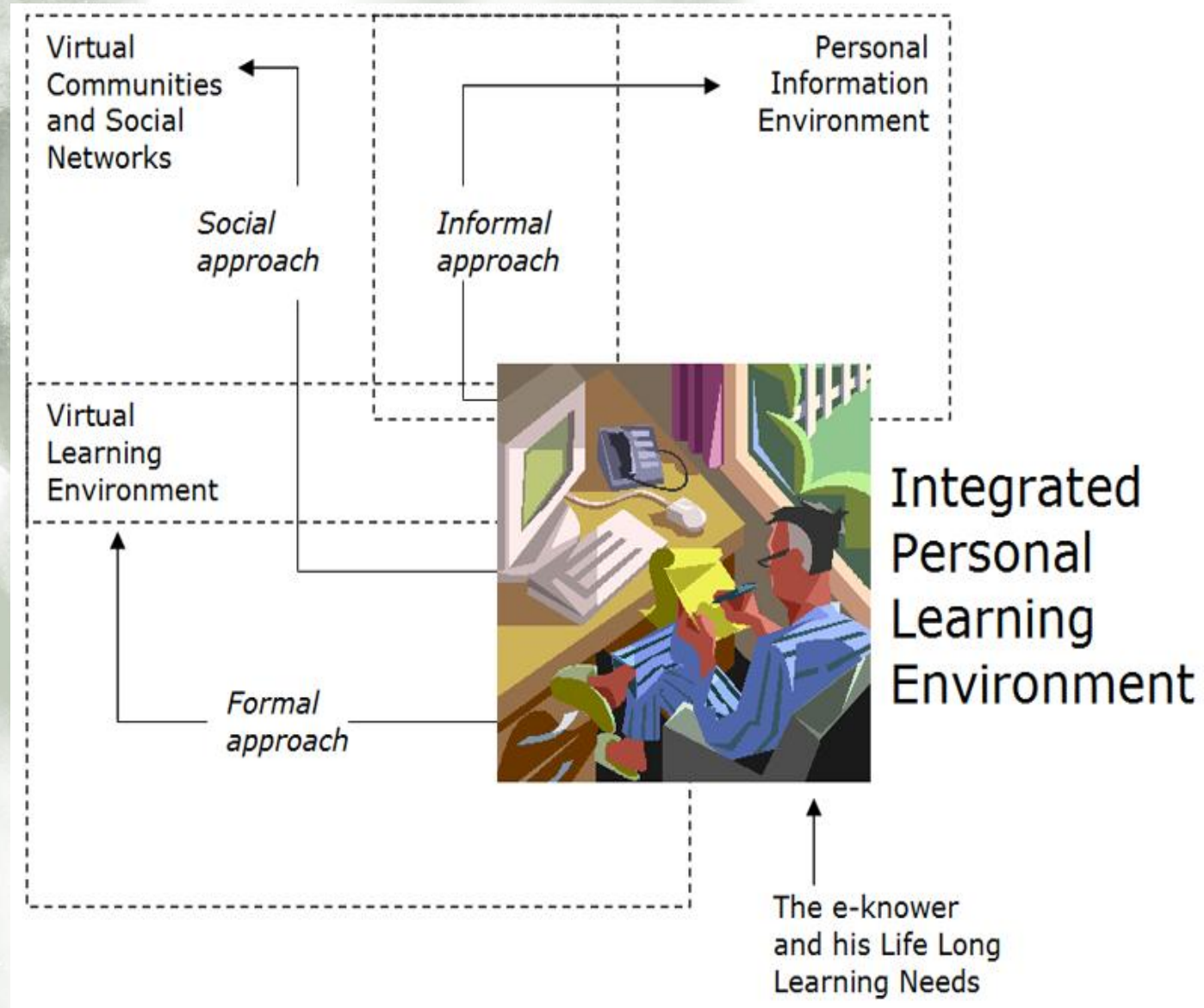
C. El “*company serendípic*”: una funció avançada de co-aprenentatge integrada amb habilitats d'intermediari de la informació, aplicada a la necessitat dels e-coneixedors d'explorar recursos no convencionals al Web.

D. El “*plantejador de problemes*”: una funció a utilitzar en estratègies educatives basades en problemes i resolució de problemes, és a dir, el rol educatiu de l'e-tutor quan ajuda un estudiant a identificar i comparar recursos i punts de vista per resoldre un problema senzill (com en una cerca web) o problemes cada vegada més complexos, com la recerca de solució de casos d'estudi.

Però, és realment útil aquest estudi especulatiu? Potser només ens ajudarà a construir un marc teòric massa complicat (fins a 19 funcions principals, de moment!), amb poques possibilitats de ser aplicat. Per tant, vam haver d'avaluar d'altres hipòtesis, centrant-nos en les accions més rellevants dels e-tutors en els escenaris emergents, començant per la relació entre aprenents i aprenentatge en l'educació continuada durant tota la vida. Probablement aquesta sigui la manera de planificar una estratègia experimental per als propers anys...

El principal concepte que calia explorar era l'“Entorn d'Aprenentatge Personal Integrat” (EAPI). Un EAPI es pot descriure com una resposta dinàmica a les necessitats d'aprenentatge continuat de qualsevol e-coneixedor prou conscienciat (o motivat pel context, és a dir, si és un professional amb menys temps per dedicar-hi o un adult amb necessitats puntuals), normalment seguint una estratègia integrada de tres camins: una aproximació *formal*, una aproximació *informal* i una aproximació *social*.

Això és una  
síntesi visual  
de l'estructura  
d'un Entorn  
d'Aprenentatge  
Personal  
Integrat

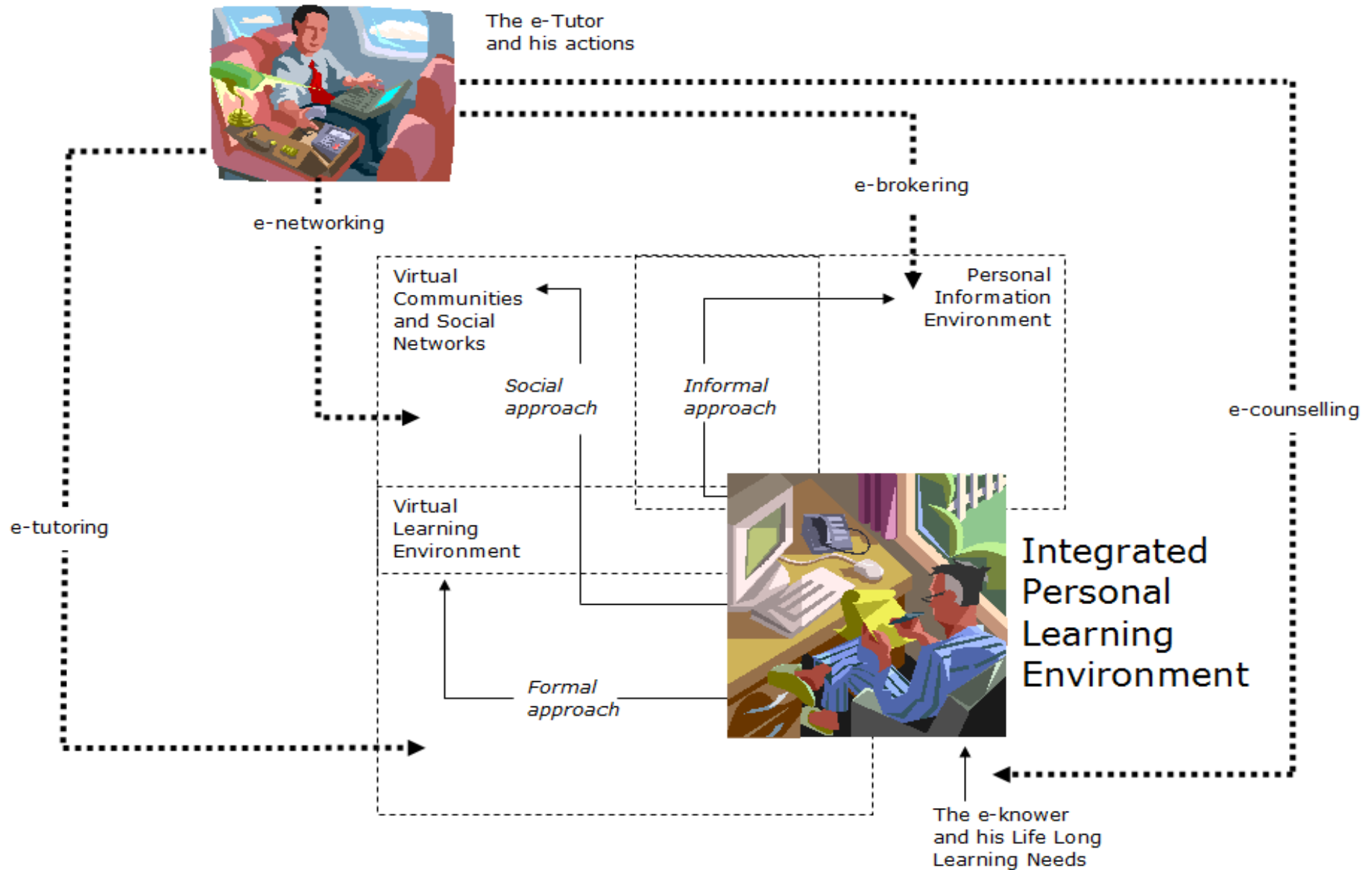


En realitat, la majoria dels e-tutors només estan implicats en l'àrea formal, donant suport al cursos, avaluant l'aprenentatge o duent a terme e-activitats. Per tant, hem de completar l'estructura dirigint els e-tutors cap a un marc més integrat. En primer lloc, podem destinar els e-tutors a totes les àrees d'entorn integrat, centrats en els papers que puguin interpretar en aquest escenari.

D'aquesta manera, podem fer un seguiment de les “accions principals” de l'e-tutor referides a les diferents àrees on poden interactuar els e-coneixedors, identificant una nova visió del paper estratègic de l'e-tutor en una perspectiva més enllà del paradigma d'aprenentatge 2.0

.

Mario Rotta  
L'e-tutor a l'era del web 2.0



L'acció principal que s'ha de considerar com a essencial és l'*e-assessorament*: els e-coneixedors han de tenir suport i assessorament per establir totes les seves necessitats d'aprenentatge i trobar una solució integrada mitjançant una barreja d'aproximacions formal, informal i social .

L'acció estrictament d'*e-tutoria* en l'àrea de l'aproximació formal és la més similar al rol "tradicional" de l'e-tutor: àmpliament analitzada per la literatura i explicada anteriorment, aquesta acció principal és tanmateix molt important en totes les seves funcions, habitualment les de facilitador de continguts, processos i metacognició.

L'acció d'*e-brokering* (o e-intermediació) és força innovadora: la funció clau anàloga és la de “proveïdor de recursos”, segons la seva definició ampliada. Però els e-tutors especialistes implicats en aquesta àrea també hauran de millorar les seves habilitats tècniques per a un treball efectiu amb entorns d'informació personal (inclosa la capacitat de programar agents intel·ligents per a la cerca de dades), i actituds fermes per a la gestió del coneixement i una aproximació semàntica als recursos web.

Finalment, en el paper d'*e-networking* (creació de xarxes socials en línia) l'e-tutor podria ser una tercera part independent entre els e-coneixedors i les xarxes en les quals estan interessats o implicats: ajudant els e-coneixedors a seleccionar allò més adient a les seves necessitats d'aprenentatge (o professionals); dibuixant l'arquitectura de la seva participació activa; motivant-los a compartir experiències, informació, problemes i més, perquè puguin recollir recursos útils i crear nou coneixement.

La major part d'aquest pla ha estat adoptada per E-Form (un dels més importants consorcis italians entre les universitats i altres col·laboradors) per activar un servei de suport als qui aprenen al llarg de tota la vida, anomenat PAL (Personal Assisted Learning – Aprenentatge assistit personal).

## 4. Polítiques de formació i capacitació professional

Com podem esdevenir bons e-tutors en un futur proper? Durant molts anys, els professors o formadors han après a ser e-tutors de dues maneres típiques: assistint a cursos formals, normalment sobre comunicació mediada per ordinador, teories d'e-aprenentatge, identitat virtual i estratègies pedagògiques; o directament fent d'e-tutors, donant suport a individus o moderant grups d'aprenents, sovint sense la preparació adequada per a la tasca.

El Pla d'Estudis Europeu per a e-tutors a formació professional, definit dins del projecte ISEeT, encara es basa en 5 mòduls tradicionals:

- Facilitar el suport i promoure l'aprenentatge en línia
- La teoria de l'e-aprenentatge a la pràctica
- Ús de la tecnologia a l'e-aprenentatge
- E-aprenentatge i disseny de cursos
- Avaluació i e-aprenentatge

Partint dels nous estudis i els plans i aplicacions que hem explicat anteriorment, ara estem identificant altres estratègies per a unes polítiques de formació d'e-tutors de “propera generació”. Una figura que evoluciona cap a una articulació cada cop més complexa necessita d'entrada una autèntica formació professional.

Diversos plans (Denis, 2003; Kemshal-Bell, 2001; Salmon, 2000) i estudis específics sobre la millora dels e-tutors mitjançant una anàlisi comparativa d'un munt d'experiències orientades a la qualitat (Rotta & Ranieri, 2005) estan d'acord en una estratègia d'aprenentatge ben estructurada de 7 passos orientada a l'aprenentatge continuat al llarg de la vida.

1. Activació
2. Plantejament de problemes i pensament crític
3. Adquisició de coneixements (competències clau)
4. Modelar i planificar estratègies
5. Simulacions
6. Formació professional mitjançant l'aprenentatge
7. Formació professional continuada

La major part dels programes de formació d'e-tutors se solen restringir només al pas 3 o de vegades als passos 1 a 4, seguint models instructius més innovadors o necessitats més concretes. En els cursos per a e-tutors rarament es programen simulacions (pas 5), probablement perquè són una pràctica difícil de gestionar. La formació professional i la formació continuada encara són només oportunitats per explorar.

Malgrat tot, ben aviat s'activarà una primera aplicació de tot el pla explicat anteriorment com a prerrequisit per als e-tutors professionals que duguin a terme la seva funció dins del projecte Aprenentatge Assistit Personal d'E-Form i com a novetat en l'estratègia de certificació de qualitat de l'AIF (Associació Italiana de Formadors). Aquest programa innovador de formació es diu "e-tutor UP": sortirà primer en italià i aviat (esperem) en diversos idiomes europeus.



Mario Rotta

L'e-tutor a l'era del web 2.0

Tot i que encara és aviat per avaluar els resultats del programa, ara avancem clarament cap a una autèntica estratègia de capacitació professional per a la “propera generació” d'e-tutors.

MR © 2008

**Mario Rotta**  
**Adreça de contacte:**  
**[mrxibis@yahoo.it](mailto:mrxibis@yahoo.it)**