

GUIA DE L'ACCIÓ

DOCENT

EN ENTORNS VIRTUALS

Federico Borges Sáiz



GUIA DE L'ACCIÓ DOCENT EN ENTORNS VIRTUALS

Federico Borges Sáiz

Barcelona, març de 2007

PRESENTACIÓ

1. DOCÈNCIA EN ENTORNS VIRTUALS A L'EAPC

- 1.1. Perfil del docent d'entorns virtuals de l'EAPC
- 1.2. Rol del docent d'entorns virtuals de l'EAPC
 - Assessor
 - Formador
- 1.3. Què és l'aprenentatge en entorns virtuals?
 - Aprendre en un entorn virtual
 - Com és d'important la tecnologia?
 - Trets característics

2. ACCIÓ DOCENT – ETAPES

- 2.1. Disseny
- 2.2. Material d'estudi
- 2.3. Documents guia
- 2.4. Disseny de l'acció docent
- 2.5. Inici del curs
- 2.6. Atenció a l'estudiant
- 2.7. Dinamització
- 2.8. Formar i aprendre en col·laboració
- 2.9. Gestió del curs
- 2.10. Cloenda del curs

3. ACCIÓ DOCENT – IMPLICACIONS

- 3.1. Indicadors de qualitat docent en l'entorn virtual de l'EAPC
- 3.2. Supervisió de l'acció docent
 - Beneficis de l'observació per als docents
 - Beneficis de l'observació per a l'EAPC
 - Característiques de l'observació que fa l'administrador
- 3.3. Limitacions de la tasca docent
- 3.4. Problemes i frustració
 - Inadaptació a la formació en un entorn virtual
 - Càrrega excessiva de temps i esforç
 - Solitud
 - Manca d'informació
 - Problemes tecnològics
 - Els estudiants i el dia a dia
 - No hi ha preguntes irrellevants
- 3.5. Aprendre dels altres i ajudar els altres
 - Formes de col·laboració

4. ENCÀRREC DOCENT

5. GLOSSARI

6. BIBLIOGRAFIA RECOMANADA

PRESENTACIÓ

La docència en entorns virtuals d'ensenyament-aprenentatge estableix un context de relació diferent entre el docent, els estudiants i els continguts formatius que no pas el que hi ha en la formació presencial. Aquest fet té implicacions considerables i significatives en tots els elements de l'acció formativa i, per tant, cal identificar-les i tenir-les en compte, per tal d'abordar adequadament les accions formatives en modalitat no presencial.

L'Escola d'Administració Pública de Catalunya, conscient de les noves necessitats que genera la formació no presencial, proporciona diversos instruments en forma d'orientacions, guies i suport per als diferents actors implicats: docents, estudiants i productors de continguts.

La *Guia del docent en entorns virtuals* és el primer d'aquests instruments. La seva finalitat és oferir als formadors criteris i estratègies perquè duguin a terme l'acció docent de forma adequada en les accions formatives en modalitat no presencial.

La Guia s'estructura en quatre seccions. En la primera, s'aborden els aspectes fonamentals de la docència i l'aprenentatge que cal tenir en compte en la formació en entorns virtuals. En la segona, s'exposen en detall les etapes de l'acció docent. En la tercera, es tracten diverses implicacions de l'acció docent (indicadors de qualitat, problemes que poden sorgir i com evitar-los...). En la quarta, es parla de l'encàrrec docent de l'EAPC i de la relació que té amb la guia. Finalment, hi ha un glossari dels termes més habituals en l'àmbit de la formació en entorns virtuals.

Aquesta Guia serà útil tant per als docents de formació presencial que estiguin considerant la possibilitat d'introduir-se en aquest model de formació com per als docents en actiu de cursos de formació de l'Aula Virtual. Per als primers, la Guia és una introducció a la docència en entorns virtuals. Els segons podran analitzar els aspectes de la seva experiència docent en entorns virtuals per relacionar-los amb els consells, recordatoris i suggeriments que s'exposen a la Guia amb l'objectiu de millorar l'acció docent.

A més d'aquesta Guia, l'acció del docent de l'Aul@ Virtual es complementa amb l'encàrrec docent que l'EAPC fa per a cada curs. Aquest document detalla les característiques específiques de l'acció formativa.

Escola d'Administració Pública de Catalunya

1. DOCÈNCIA EN ENTORNS VIRTUALS A L'EAPC

Conèixer els aspectes fonamentals de la docència en un entorn virtual inclou familiaritzar-se amb el perfil i el rol del docent d'entorns virtuals, manifestat en dues figures als cursos duts a terme a l'entorn virtual de l'EAPC: l'assessor i el formador.

Al llarg d'aquesta secció, i de la resta de la Guia, hi ha un fil conductor: la tasca docent en entorns virtuals NO és una qüestió d'expertesa tecnològica. És més aviat una qüestió d'atendre i d'acompanyar els estudiants en el seu aprenentatge, de guiar-los i motivar-los. Aquesta perspectiva és la que mantindrem al llarg de la Guia.

1.1. Perfil del docent d'entorns virtuals de l'EAPC

El docent d'entorns virtuals de l'EAPC no és únicament un especialista en determinat àmbit de coneixement o d'expertesa. És, sobretot, un professional motivat per treballar amb els estudiants en la línia del que veureu a 1.3. *Què és l'aprenentatge en entorns virtuals?* El perfil que s'ha de tenir per assolir una certa garantia d'èxit com a docent en un entorn virtual és el següent:

- Tenir interès per formar en la matèria o els continguts del curs.
- Contribuir al coneixement de l'estudiant.
- Dominar l'entorn virtual d'aprenentatge.
- Tenir empatia i flexibilitat.
- Tenir capacitat per motivar l'estudiant individual (assessor) o capacitat per dinamitzar un grup d'estudiants (formador).
- Conèixer bé la matèria.

Així doncs, conèixer la matèria ja no és pas l'únic requisit en la docència en entorns virtuals. Per ser un bon docent d'entorns virtuals *altres requisits són tan importants com el domini de la matèria*. Per què? Pel que veureu de l'èmfasi en l'aprenentatge més aviat que en la transmissió de coneixements, per contribuir a la construcció del coneixement que fa l'estudiant, per la importància de motivar l'estudiant i també per la tasca fonamental del docent de resoldre dubtes i preguntes, atès que els continguts ja estaran recollits en el material d'estudi del curs.

1.2. Rol del docent d'entorns virtuals de l'EAPC

El rol que ha d'adoptar el docent d'entorns virtuals de l'EAPC dependrà directament del tipus de formació, del tipus de curs que l'EAPC li encomani. Per això el docent virtual de l'EAPC podrà adoptar un d'aquests dos rols:¹ *assessor* i *formador*. Tant l'assessor com el formador duran a terme funcions i accions semblants o coincidents, les quals veureu a continuació, com ara atendre les preguntes dels estudiants, mostrar-los entusiasme per la matèria, dominar l'entorn i les eines de comunicació i mostrar-se i ser accessibles. No obstant això, hi ha diferències importants entre les tasques que ha d'acomplir per cadascú. Aquestes diferències sorgeixen del fet que la tasca docent de l'assessor és sobretot una *atenció a l'estudiant virtual*, mentre que el formador duu a terme, a més de l'atenció a l'estudiant, *l'acompanyament d'un grup d'estudiants*.

Assessor

L'assessor intervé en una formació en la qual els estudiants aprenen amb un material d'estudi d'autoaprenentatge, sovint sense contacte amb altres estudiants i sense participar en la dinàmica d'un grup d'aprenents. L'estudiant treballa uns continguts i fa unes activitats, a distància, amb la possibilitat de recórrer a l'assessor per plantejar-li dubtes i preguntes. L'assessor, més enllà del missatge de benvinguda i algun altre missatge de caire informatiu, no entrarà en comunicació amb els seus estudiants mentre no necessitin resoldre consultes o dubtes. És, per tant, una *tasca docent reactiva*, pel fet que l'assessor treballa a partir de les peticions dels estudiants, i sobretot quan aquests ho demanen. És *l'atenció a l'estudiant virtual* que hem dit abans.

Aquestes són les funcions més importants que haurà de dur a terme l'assessor:

- Donar la benvinguda i les indicacions inicials als estudiants que comencen.
- Atendre i resoldre dubtes i preguntes sobre els continguts del material, l'avaluació, i sobre el funcionament del curs. Per a això haurà de comprovar la seva bústia de correu electrònic cada dia.
- Supervisar el progrés de cada estudiant i comprovar que segueix el ritme marcat.
- Encoratjar i ajudar qui s'endarrereixi.

¹ En aquesta Guia els mots *assessor* i *formador* són genèrics i s'entendrà que corresponen indistintament tant al masculí com al femení.

- Gestionar les qualificacions, peticions i reclamacions dels estudiants.
- Anotar errades que cal corregir o millores que cal incorporar al material per a la propera edició del curs.
- Felicitar qui completi satisfactòriament el curs.

Formador

El formador, tot i que duu a terme l'atenció que fa l'assessor, amplia el seu àmbit d'acció i hi afegeix a més dues funcions fonamentals: una *tasca docent proactiva* i el lideratge d'una *comunitat d'aprenentatge*. La tasca docent proactiva consisteix en el fet que el formador es faci present a l'entorn virtual de manera regular durant el curs, amb un o més missatges cada 48 hores, per tal d'encoratjar els estudiants, de guiar-los en el seu estudi, de fer-los preguntes, d'ajudar-los, si cal. Això vol dir que, més enllà de l'atenció als estudiants, el formador també duu a terme un *acompanyament*, és a dir, dóna suport als estudiants, els ajuden sense esperar que puguin tenir dubtes o problemes. La docència proactiva inclou una dinamització de l'entorn virtual, és a dir, mostrar-se disponible i present a l'entorn virtual per tal que els estudiants trobin que l'entorn és un lloc on es pot consultar i fer preguntes, on poden trobar altres amb inquietuds i problemes semblants, i, sobretot, on poden aprendre en companyia i aprendre amb la satisfacció de la curiositat i l'intercanvi intel·lectual.

D'altra banda, sabem que els estudiants aprenen més, i més satisfactòriament, si ho fan dins d'una *comunitat d'aprenentatge*. Com llegireu després sobre la construcció de l'aprenentatge, l'entorn virtual i la tasca docent proactiva del formador permeten l'existència d'una comunitat d'aprenentatge en xarxa formada pels estudiants i pel formador. És clar que una comunitat com aquesta depèn en bona part del que facin els seus membres, els estudiants, però no depèn d'ells exclusivament. L'acció docent del formador tindrà molt a veure a l'hora de fomentar i afavorir activament que hi hagi aquesta comunitat d'aprenentatge.

Per això és important que el formador faci una dinamització de l'entorn virtual. I no per entretenir els estudiants, no per donar un valor afegit, sinó sobretot *per fomentar l'existència d'un intercanvi intel·lectual, per fomentar la reflexió en relació amb els continguts*, fomentar la participació, les preguntes i les solucions, les quals no han de

venir únicament del formador, de vegades els estudiants s'ajuden entre ells. En això consisteix la dinamització de l'entorn virtual i la construcció d'una comunitat d'aprenentatge.

1.3. Què és l'aprenentatge en entorns virtuals?

Aprendre en un entorn virtual

Sovint llegireu referències a "l'aprenentatge en un entorn virtual" o a "entorns virtuals d'aprenentatge" tant com a la pròpia docència. És una qüestió terminològica? No, això respon més aviat a una qüestió conceptual. En un entorn virtual l'aprenentatge esdevé el fet central, al voltant del qual giren la resta d'elements: la docència, la comunicació, el material d'estudi i la tecnologia.

L'entorn virtual d'aprenentatge permet que l'estudiant tingui al seu abast, des del primer moment del curs, el material d'estudi i els recursos adients, un o més espais de comunicació amb els companys i el seu docent², i la llibertat de recórrer a l'entorn virtual quan vulgui o quan pugui. Així l'estudiant pot treballar sense esperar que l'assessor o el formador li aportin el material necessari per aprendre (tant l'aula virtual com el material i els recursos estan disponibles tot el dia, tota la nit, cada dia del curs). Com que no hi ha classes magistrals ni sessions de classe presencials, sinó uns continguts disponibles per a l'estudiant en qualsevol moment i des de qualsevol lloc, l'aprenentatge no es duu a terme a partir de sessions regulades pel professor, sinó en sessions determinades per l'estudiant. Però és important destacar que tenir tot el material a l'abast no comporta necessàriament l'allunyament de l'estudiant. Els dubtes, les preguntes, la guia i ajuda del docent, la circulació de la informació, el material d'estudi d'autoaprenentatge, el treball en grup i d'altres faran que l'estudiant entri sovint a l'aula virtual. Així, el seu aprenentatge vindrà donat per la seva interacció amb el material d'estudi d'autoaprenentatge, amb les activitats del curs, amb el contacte amb el docent i en els cursos amb formador, també per ser part de la comunitat d'aprenentatge que esdevé l'entorn virtual, com veurem més endavant.

L'èmfasi, per tant, està en afavorir l'aprenentatge de l'estudiant més que en la

² En utilitzar *docent* o *docents* ens referim tant a l'assessor com al formador.

transmissió de continguts. Normalment, un docent o un equip de docents haurà dissenyat i creat, abans de la formació, els continguts, el material d'estudi, les activitats i l'avaluació. Per tant, l'acció docent de l'assessor o del formador consistirà més a guiar i ajudar els estudiants que a proporcionar continguts, els quals ja estaran incorporats en el material d'estudi per a un aprenentatge a distància.

Tradicionalment els continguts han estat allò més preuat de la formació i allò que donava importància al docent. En la societat de la informació no són els continguts els que marquen la importància del docent, sinó més aviat la seva capacitat per resoldre els dubtes amb claredat i rapidesa, per motivar i interessar els estudiants en la matèria, i per dinamitzar l'aula virtual, en el cas del formador.

Aquestes característiques de l'aprenentatge en un entorn virtual, a banda que és una modalitat d'aprenentatge a distància, impliquen un rol nou de l'estudiant, com veurem més endavant, a *Canvi en el paper de l'estudiant*, i, per tant, una actuació diferent a la que s'esperaria en un entorn presencial. I aleshores també un rol diferent del docent, que també veurem.

Com és d'important la tecnologia?

La tecnologia no és nova en la formació. L'aula tradicional que coneixem fa servir un conjunt de tecnologies, les unes més tradicionals, com la pissarra, i les altres més recents, com ara el vídeo o el reproductor de CD-ROM. La formació a distància tradicional ha emprat tecnologia (material imprès, correu, telèfon) per poder formar i aprendre sense classes ni aules. Amb les TIC, les tecnologies de la informació i de la comunicació, un entorn virtual d'aprenentatge permet que estudiants i docent "coincideixin", tot i que no acudiran a l'entorn ni ens comunicaran al mateix temps. Aquesta és una comunicació diferida que veurem més endavant. Per tant, tot i que formen i aprenen a distància, les TIC ens permeten poder intercanviar informació, preguntes, etc. i a més tenir a l'abast el material i els recursos requerits per a l'aprenentatge. Permet que el docent doni instruccions als estudiants, atengui les seves preguntes i també que puguin comunicar-se entre ells.

A causa d'aquesta coincidència sense que siguin al mateix lloc i sense que hi siguin al mateix temps diem que l'entorn és virtual. Virtual també perquè no és físic i tangible,

com les aules i mitjans de les institucions de formació, sinó que és electrònic, digital i allotja els espais de comunicació i els recursos en "espais" o "llocs" que únicament viuen a la pantalla d'un ordinador. No obstant això, els elements principals d'un entorn són ben reals: els estudiants i el docent són persones, són éssers que necessiten comunicar-se i relacionar-se, i la comunicació i l'aprenentatge que es produeixen són ben reals. Per tant, virtual no hauria de prendre's com un demèrit, sinó com una característica que implica facilitar l'oportunitat d'aprendre més i millor, comunicant-nos els uns amb els altres, tot desenvolupant un seguit d'experiències i de competències.

Llavors la importància de la tecnologia és innegable, però únicament pel fet que permet l'existència de l'entorn virtual, la comunicació entre els participants de la formació i l'accés al material d'estudi. Donar més importància a la tecnologia seria un error greu, perquè *la tecnologia no és pas la fi*, sinó un mitjà per aprendre i relacionar-se. Per al docent, com per als estudiants, dominar mínimament la tecnologia necessària és imprescindible, però únicament com a mitjà per aportar un canvi real en l'aprenentatge. El canvi és que hi hagi més i millor aprenentatge a través de la comunicació, la participació, la col·laboració, i que els continguts i les activitats siguin significatius, és a dir, que tinguin connexió i aplicació amb l'experiència i el món de l'estudiant.

Per tant, aprendre en un entorn virtual no implica pas una determinada expertesa tecnològica, sinó que *l'estudiant assumeixi la responsabilitat del seu aprenentatge*. De la mateixa manera, ser docent virtual implica, també, que el docent actuï de manera que l'estudiant assumeixi aquest rol.

Trets característics

Aquests són els trets més característics de la formació i l'aprenentatge en entorns virtuals. Saber quins són i comprendre'ls ens ajudarà molt a saber quines són les tasques del docent virtual i les raons per ser-hi:

1. Construcció del coneixement
2. Comunicació diferida
3. Canvi en el paper de l'estudiant
4. Canvi en el paper del docent

1. Construcció del coneixement

Considerem l'aprenentatge en un entorn virtual des de la perspectiva que aprendre és un procés, en el qual hi ha una construcció gradual del coneixement segons les connexions que fem entre la pròpia experiència i allò que veiem, escoltem, llegim, reflexionem i vivim.

L'entorn virtual, a més del material d'estudi d'autoaprenentatge, hi aporta d'altres elements afegits, com ara eines i espais de comunicació o espais per accedir a recursos o compartir-los. A l'EAPC, a més dels cursos basats en l'autoaprenentatge, n'hi ha d'altres on pot existir una comunitat d'aprenentatge formada pels estudiants d'una aula virtual concreta. El formador hi fomentarà el contacte entre estudiants, les activitats en grup, la col·laboració, en comptes de la competició, de forma que, a més del material d'estudi, la interacció i la col·laboració contribueixin decisivament a la construcció del coneixement per part dels estudiants. Per això, contestar, preguntar, estimular i ajudar a aprendre són accions decisives en l'acció del docent en un entorn virtual.

En els cursos amb formador, on hi ha les condicions per a una comunitat d'aprenentatge, podria existir el següent:

- **Aprenentatge en col·laboració.**
L'aprenentatge amb la resta de companys i de la resta de companys serà més gratificant i més ampli que un aprenentatge silenciós i individual.
- **Comunitat en xarxa.**
En una comunitat, els seus integrants se senten solidaris i poden compartir problemes, dificultats, èxits, preguntes, solucions. Es minimitza la solitud. Circula la comunicació en benefici de cada membre.
- **Motivació i relació del formador amb els estudiants com a grup, no tan sols amb cadascun d'ells.**
Això li permetrà tant rendibilitzar el seu temps i dedicació com arribar a tots els estudiants com a grup.

Tanmateix, l'aprenentatge en entorns virtuals no és pas la panacea. Aquesta construcció del coneixement no s'obté sense esforç i treball, tant dels estudiants com

del docent. La comunicació i la col·laboració només podrà existir si la fomenta l'acció docent, si l'entorn aporta les eines adequades per col·laborar i, molt important, si els estudiants saben com i per què col·laborar i participar a l'aula. Tot i que l'existència d'una comunitat d'aprenentatge en xarxa que hauria de ser l'aula virtual depèn en bona part del que facin els seus membres, els estudiants, no depèn d'ells exclusivament. L'acció docent del formador tindrà molt a veure a l'hora de fomentar i afavorir activament que hi hagi aquesta comunitat d'aprenentatge.

2. Comunicació diferida

És important saber com es duu a terme la comunicació entre els integrants de la formació en entorns virtuals.

A causa de les característiques tecnològiques, l'entorn virtual té eines i espais de comunicació on es comparteix informació i opinions i, a més, es construeix un coneixement compartit. Com que els integrants del curs no coincideixen físicament, ni tampoc "parlen" al mateix temps, es diu que la comunicació és *asincrònica*, és a dir, que cadascú envia el missatge d'opinió, el missatge de pregunta o es baixa certs continguts o treballa amb el material d'estudi en el moment i des del lloc que millor li convé, sense haver de coincidir amb els companys o el docent.

Aquesta asincronia no és un obstacle per a la comunicació. Permet que l'assessor, per exemple, pugui atendre les preguntes dels seus estudiants segons el seu horari i des d'on li convingui més. En el cas d'una aula virtual a càrrec d'un formador, com que cada missatge queda registrat a l'entorn virtual, cada estudiant pot saber què s'ha dit i quan s'ha dit i qui ho ha dit. I llavors pot continuar el fil de la conversa, pot preguntar un dubte, pot ajudar a resoldre el dubte d'un altre company, o senzillament pot no dir res. L'asincronia també permet que la relació no sigui exclusivament unívoca entre el formador i cadascun dels estudiants, sinó que permet altres relacions, com ara entre estudiants, del grup al grup, del formador a tot el grup, i del formador a certs col·lectius del grup.

En alguns casos, o en algunes accions docents, es duu a terme una activitat *sincrònica*, on un nombre d'estudiants s'ajunten en un lloc concret en un moment concret, per exemple per assistir a la conferència d'un especialista que la dicta des d'una altra ciutat.

També podria semblar que el fet de no coincidir físicament amb els estudiants deixa en una situació incòmoda i potencialment ineficient el docent. No és així. En el curs a càrrec de l'assessor s'estableix una dinàmica per la qual l'assessor i l'estudiant van enviant-se missatges, i contestant, i preguntant no de forma caòtica sinó en una línia temporal, diferida, però lineal, que permet que l'un i l'altre preguntin i contestin. Quant als cursos amb formador, l'aprenentatge no consisteix en un grup d'estudiants individuals amb línia directa amb el seu professor, de manera biunívoca, sinó que és una xarxa d'estudiants on tots envien missatges a tots, on poden haver grups de treball, on el formador parla a tots i també on un estudiant es pot adreçar al seu formador de manera individual. Llavors cada estudiant té l'oportunitat i la llibertat d'aprendre al seu ritme (condicionat en part pel calendari del curs), d'aplicar decisions pròpies al seu aprenentatge, de llegir, pensar, escriure i revisar allò que s'ha escrit abans de comunicar-se amb els companys o el formador.

3. Canvi en el paper de l'estudiant

Pel que hem vist abans, l'estudiant de l'entorn virtual de l'EAPC no rep "classes" ni està a l'expectativa d'allò que li va aportant o "ensenyant" el seu docent, sinó que té el material d'estudi al seu abast a l'aula virtual, on a més trobarà les comunicacions del seu docent i dels seus companys. Això, més el fet d'estudiar amb un material d'autoaprenentatge i uns recursos disponibles digitalment, fa que no hagi d'aplicar les mateixes estratègies ni la mateixa forma de treballar a les quals ja està acostumat en l'aprenentatge presencial.

Si en el segle passat parlàvem d'uns *alumnes* que no havien tingut l'oportunitat de ser autònoms i d'agafar responsabilitats en el seu aprenentatge i de prendre decisions importants, en la societat de la informació parlarem *dels estudiants* com a aprenents als quals es demana implicació, autonomia i proactivitat.

Per poder treure el màxim del seu aprenentatge i tenir èxit a l'hora d'aprendre en un entorn virtual, el bon estudiant haurà de tenir aquests comportaments:

- Estar realment implicat o implicada en el seu aprenentatge.
- Actuar de manera proactiva i autònoma.
- Tenir bones destreses comunicatives per escrit.

- Participar en l'aula virtual i en activitats d'aprenentatge col·laboratiu quan la participació i la col·laboració siguin elements propis del seu curs.
- Administrar el seu temps de connexió a l'entorn virtual, i el temps d'estudi, en relació amb les seves responsabilitats familiars i laborals.
- Poder manegar-se encara que en algun moment no tingui clar què fer o on buscar, perquè intentarà sortir-se'n pel seu compte. És a dir, tenir un alt grau de tolerància a la incertesa i l'ambigüitat.
- Saber que els errors també són un mitjà d'aprenentatge i millora.
- Estar disposat a comentar de forma crítica i també a acceptar comentaris.
- Tenir un bon coneixement de l'entorn, dels recursos i dels canals i mecanismes d'ajuda.
- Saber que "ningú pot aprendre per ell".

Ara bé, l'increment de la responsabilitat i del "pes" de l'estudiant en el seu aprenentatge també comporta que els estudiants siguin més exigents i més independents i, per tant, els docents han d'adaptar-s'hi. El docent d'entorns virtuals no és una figura "totpoderosa", i els seus estudiants podran fer fàcilment comentaris sobre la seva acció docent en l'entorn virtual, tant elogiosament com crítica.

4. Canvi en el paper del docent

On queda el docent d'entorns virtuals si el material està a l'abast de l'estudiant des del primer dia del curs? On queda el docent si l'estudiant ha de ser proactiu, autònom, responsable i participatiu? Esdevé llavors una figura prescindible o decorativa? En absolut. Com hem vist abans, l'aprenentatge en un entorn virtual no depèn directament del coneixement que pugui transmetre el docent. Per tant, hi ha un *acord implícit* entre docent i estudiants pel qual l'aprenentatge és responsabilitat directa de l'estudiant, més que de ningú altre. En la formació en entorns virtuals la qüestió ja no és què pot fer activament el docent, sinó *què pot aconseguir que facin els seus estudiants*.

2. ACCIÓ DOCENT - ETAPES

El rol que haureu d'adoptar, assessor o formador, serà coherent amb les característiques del curs en el qual dureu a terme la vostra tasca docent. Quan us feu càrrec d'un curs concret, haureu d'acomplir una *acció docent*. Aquesta acció docent és la realització del rol que hem vist abans, és l'acompliment de les tasques que us pertocuen com a docent virtual de l'EAPC. Aquesta acció docent té uns passos, té uns moments i té unes formes d'actuació determinades; les veureu tot seguit, amb exemples i comentaris que us ajudin a fer-vos una idea sobre què cal fer, com i quan en un entorn virtual. Com a assessor o com a formador, però, haureu de pensar que els exemples i comentaris són una base des de la qual construir i millorar la pròpia acció docent, segons les característiques del curs i dels estudiants en cada cas.

2.1. Disseny

L'etapa del disseny de la docència és molt important, ja que bona part de l'acció docent en un entorn virtual no es podrà improvisar, perquè *no hi ha sessions de classe*, ni tampoc ve donada per un "què faré avui amb els estudiants". Heu vist que els estudiants han d'aprendre i treballar sense esperar coincidir amb el docent i altres estudiants en sessions de classe, i això únicament és possible si tot el material d'estudi i els recursos d'aprenentatge estan disponibles des del primer dia del curs, si les eines i els espais de comunicació estan disponibles des del primer dia i si el docent té una idea clara de les accions que li pertocuen al llarg del curs.

Per això *la tasca docent en un entorn virtual no comença el primer dia del curs*, sinó abans de l'inici, a l'hora de preparar el material d'estudi, o l'acció docent, o ambdós. Pel que fa als estudiants, han de tenir marcats, i clars, els continguts del curs, el funcionament del curs, el calendari, els criteris d'avaluació i les proves d'avaluació, els recursos i també la interacció recomanada per tal d'aconseguir un acompliment satisfactori. Pel que fa al docent, ha d'haver dissenyat i produït això per als estudiants, a més de saber com durà a terme la seva acció docent i quines seran les fites del curs en les quals haurà de dur a terme certes accions docents.

Quant al disseny, els assessors i els formadors de l'EAPC poden trobar-se amb situacions diverses:

1. Tant el disseny del material d'estudi com l'acció docent virtual ja estan

determinats i marcats.

2. S'ha dut a terme anteriorment el disseny dels continguts i del material d'estudi. L'acció docent, però, no està marcada.
3. El docent ha de dissenyar, bé tot sol o com a part d'un equip, el material d'estudi i també l'acció docent.

En el primer escenari, el docent ha de familiaritzar-se amb el material d'estudi, amb els documents guia del curs (vegeu a sota 2.3. *Documents guia*) i conèixer l'acció docent que haurà de dur a terme. Després, durant el curs, ajustarà l'acció docent prevista a les condicions i esdeveniments del curs.

En el segon escenari, a més de familiaritzar-se amb el material d'estudi i els documents guia, el docent ha de dissenyar l'acció docent que durà a terme. Aquesta acció docent haurà d'estar enllestida abans del començament de curs, i tindrà en compte les característiques del curs (vegeu 4. *Encàrrec docent*), el ritme d'estudi recomanat, l'avaluació i els documents guia del curs.

En el tercer escenari, el docent ha de dissenyar els continguts i les activitats d'autoaprenentatge del material d'estudi, els documents guia que calguin, col·laborar amb els tècnics que l'implantin i dissenyar l'acció docent que cal dur a terme durant el curs.

En qualsevol cas, i a banda dels requeriments tecnològics que resoldran els tècnics competents, en el disseny d'un curs en un entorn virtual *han d'estimular els elements de docència i d'aprenentatge*, que el docent o docents hauran de determinar. Aquests elements hauran de ser coherents amb les característiques del medi d'aprenentatge i de docència, l'entorn virtual, tenint en compte els factors de disseny següents:

Quadre 1. Factors de disseny elementals

- No traslladar-hi, sense adaptació, el que s'ha fet per a un entorn presencial.
- Permetre l'aprenentatge autònom de l'estudiant.
- Posar a l'abast de l'estudiant la informació adient perquè la desenvolupi adequadament durant el curs: calendari, avaluació, ritme recomanat, etc.
- A més de considerar els objectius del curs, tenir en compte també les necessitats dels estudiants.
- Fomentar la implicació de l'estudiant en el seu aprenentatge, aportant-li mitjans perquè pugui ser responsable en el seu aprenentatge.
- Preveure quines fites o moments importants al llarg del curs requeriran d'una intervenció de l'estudiant.
- Preveure quines fites o moments importants al llarg del curs requeriran d'una intervenció del docent.
- Avaluació formativa o contínua abans que avaluació sumativa o final, tant com sigui possible.

De tota manera, *el disseny no acaba quan comença la primera edició* d'un curs nou. Per millorar la qualitat del curs, el docent ha de recollir, quan sigui possible, les errades, millores o canvis que cal tractar en el material d'estudi per a una edició posterior. De la mateixa manera, els docents han de perfeccionar l'acció docent planificada a mesura que hi apareguin disfuncions o bé accions que s'haurien de fer o de plantejar d'una altra manera.

A l'hora de dissenyar, llavors, heu de pensar que el vostre disseny s'aplicarà al llarg d'una sèrie de cursos successius, que hi haurà docents que treballaran seguint els paràmetres i actuacions que marcareu i també que el disseny serà susceptible de canvis i millores.

2.2. Material d'estudi

El material d'estudi d'un curs en un entorn virtual té una importància màxima, atès que presenta i proporciona els continguts del curs, els quals es transmeten a partir de text, imatges, gràfics, àudio o fins i tot vídeo. El material pot incloure exercicis d'autocorrecció, i en molts casos activitats d'avaluació també. Habitualment el docent troba el material ja desenvolupat i a l'abast de l'estudiant, el qual no necessita directament ningú per treballar i assimilar els continguts del curs, per la qual cosa pot ser autònom i aprendre al seu ritme dins el calendari marcat per al curs. Podríem dir

que mentre el material hi aporta els continguts i les activitats, el docent hi aporta la resolució de dubtes, orienta i ajuda l'estudiant, hi aporta recursos addicionals si s'escau i també, en el cas del formador, proporciona preguntes i observacions que facin que l'estudiant consolidi el que ha après amb el material o fins i tot que vagi més enllà. És essencial, per tant, que el docent conegui bé el material d'estudi, per tal d'orientar adequadament l'estudiant i per complementar-lo, si cal.

2.3. Documents guia

El material d'estudi és essencial quant als continguts, però també hi ha d'altres elements essencials per a l'aprenentatge que no tenen continguts. La seva importància rau en el fet que per a l'aprenentatge a distància cal que l'estudiant tingui permanentment informació sobre el funcionament del curs i sobre el seu aprenentatge, de forma que pugui ser autònom i no depengui al cent per cent del seu assessor o formador. A l'EAPC aquest document és la *Guia didàctica* del curs.

Aquesta informació que orienta l'estudiant quant al funcionament del curs inclou elements com ara:

- Quins són els recursos i documents complementaris i on són.
- Consells sobre com aprofitar millor les funcionalitats de l'entorn virtual.
- Indicacions i consells sobre la manera recomanada d'acomplir amb el curs.
- Explicacions sobre què ha de fer l'estudiant durant la formació: calendari, fites del curs, participació, ritme recomanat, etc.
- Com està plantejada l'avaluació i quins criteris d'avaluació s'hi apliquen.
- De quina manera obtenir ajuda si la necessita.

De fet, són elements i indicadors que en un context presencial aportaria el docent al llarg de les sessions de classe, per orientar els estudiants en el funcionament del curs. En el nostre context d'aprenentatge i docència en un entorn virtual també es poden proporcionar al llarg del curs, si cal; però a més d'aportar informació i ajuda al llarg del curs, els documents guia han d'estar *disponibles per als estudiants des del primer dia del curs*, de forma que l'estudiant pugui organitzar-se, saber com funcionarà el curs i com se l'avaluarà.

Un punt que cal tenir en compte és que en moltes ocasions el docent haurà de referir-

se a la documentació guia a l'hora de contestar les preguntes dels estudiants, perquè no se n'han llegit la part corresponent o perquè no està ben explicada a la documentació. En tot cas, en general, el docent també haurà de seguir les normes o indicacions incloses a la documentació guia. Tots els participants de la formació, tant els estudiants com el docent, hauran d'acomplir les normes i indicacions d'aquesta documentació per dotar el curs d'un funcionament correcte i ordenat.

Segons el context i segons el disseny, aquestes guies i documents poden adoptar molts formats i noms diferents, per exemple, guia de treball, pla docent, guia d'aprenentatge, guia del curs, guia de l'estudiant o d'altres. En tot cas, sempre serà un material de referència, que, tot i que no inclou continguts, és fonamental per als estudiants, perquè els orienta i ajuda de forma constant al llarg del curs. Aquest material de referència pot estar inclòs en un únic document o es pot proporcionar aquesta informació en dos o més documents separats. Tanmateix, heu de recordar que no s'ha de sobrecarregar l'estudiant amb massa informació.

Aquests documents són també d'una gran ajuda per al docent. A més de la referència contínua que donen als estudiants, el docent s'hi pot referir a l'hora de resoldre un dubte o pregunta dels estudiants. A més de solucionar el dubte, és una altra manera de fomentar l'autonomia i independència d'acció dels estudiants, perquè veuen que el docent també segueix allò que està indicat en els documents guia. D'altra banda, els documents guia constitueixen una mena de "contracte" entre el docent i els estudiants. Això és així perquè el funcionament del curs es basa en el que estableixi el document guia, de forma que tant els estudiants com el docent han de dur a terme el curs dintre del que marca el document guia.

Per últim, és habitual que algun document guia, o alguna part del document guia, doni als estudiants recomanacions o indicacions sobre la millor manera d'estudiar i aprendre els continguts del curs.

2.4. Disseny de l'acció docent

Tant si l'acció docent s'ha de dissenyar de nou com si s'ha establert prèviament, ja hem vist que cal que el docent conegui amb un cert detall les funcions i actuacions que haurà de dur a terme segons el tipus de curs al qual estarà assignat.

En el quadre 2 s'especifiquen les funcions de l'assessor per als cursos d'autoaprenentatge. Són les habituals per als docents d'entorns virtuals, excepte que no han de fomentar l'existència d'una comunitat d'autoaprenentatge, que no han d'avaluar directament els seus estudiants i que no dinamitzen una aula virtual.

Quadre 2. Acció docent de l'assessor de l'EAPC

ASSESSOR EAPC – Acció docent	
FUNCIONS	ACCIONS
Inici del curs	<ul style="list-style-type: none"> • Benvinguda. • Informacions útils per al curs: calendari, funcionament, contacte amb l'assessor, etc.
Atenció als estudiants	<ul style="list-style-type: none"> • Resposta ràpida als dubtes i preguntes dels estudiants. • Redirigir les reclamacions, queixes o peticions dels estudiants.
Gestió del curs	<ul style="list-style-type: none"> • Comprovar que cada estudiant segueix el ritme marcat. • Encoratjar i ajudar els endarrerits. • Gestionar les qualificacions. • Anotar errades que cal corregir i millores que es poden incorporar al material o al curs.
Cloenda del curs	<ul style="list-style-type: none"> • Felicitar qui completi el curs satisfactòriament. • Opcions per als que no han completat el curs. • Donar indicacions quant a propers cursos.

L'acompanyament de l'estudiant que duu a terme l'assessor és individual i, en general, únicament quan l'estudiant ho demana. En la seva acció docent, és a dir, en la seva relació amb l'estudiant, l'assessor ha de mostrar-se accessible als seus estudiants i també ser-hi. Ha de respondre amb rapidesa, és a dir, dins un termini raonable d'entre 24 i 48 hores (vegeu 3.1. *Indicadors de qualitat docent*). És clar que en atendre els estudiants l'assessor ha de solucionar el dubte o problema o bé redirigir-lo a qui sigui competent per resoldre'l, si pertany a un àmbit aliè a l'assessor. Per tant, és fonamental no deixar l'estudiant sense una solució al seu dubte, pregunta o problema. Sempre ha d'haver-hi resposta.

En el quadre 3 teniu les funcions i accions que ha de dur a terme el formador de cursos

amb un entorn virtual que permet l'intercanvi, la relació i la col·laboració entre els estudiants. Són les funcions de l'assessor més les de dinamització d'una aula virtual: presència regular als espais de l'aula, foment d'una comunitat d'aprenentatge, guia i motivació al grup, a més de qui ho necessiti individualment.

Quadre 3. Acció docent del formador de l'EAPC

FORMADOR EAPC – Acció docent	
FUNCIONS	ACCIONS
Inici del curs	<ul style="list-style-type: none"> • Benvinguda. • Informacions útils per al curs: calendari, funcionament, contacte amb l'assessor, etc.
Atenció als estudiants	<ul style="list-style-type: none"> • Resposta ràpida als dubtes i preguntes dels estudiants. • Guiar l'estudi i la pràctica dels continguts del curs. • Encoratjar tant el grup com els estudiants que ho necessitin. • Redirigir les reclamacions, queixes o peticions dels estudiants.
Dinamització	<ul style="list-style-type: none"> • Presència regular a l'entorn virtual. • Contribuir a crear una comunitat d'aprenentatge en xarxa. • Fomentar l'aprenentatge col·laboratiu.
Gestió del curs	<ul style="list-style-type: none"> • Comprovar que cada estudiant segueix el ritme marcat. • Avaluar els estudiants i gestionar les qualificacions. • Anotar errades que cal corregir i millores que es poden incorporar al material o al curs.
Cloenda del curs	<ul style="list-style-type: none"> • Felicitar qui completi el curs satisfactòriament. • Opcions per als que no han completat el curs. • Donar indicacions quant a propers cursos.

A continuació veureu com es materialitzen aquestes accions docents al llarg del curs.

2.5. Inici del curs

Una comunicació del docent, ja sigui a la bústia electrònica de cada estudiant (assessor) o a l'espai de comunicació del grup (formador), marca l'inici del curs.

Aquesta comunicació, que sol començar amb una benvinguda, ha d'incloure les primeres indicacions quant a què s'espera dels estudiants, on és el material, altres recursos o elements importants, les fites del curs i què han de fer per començar.

Veieu un exemple de comunicació de benvinguda enviat a un grup d'estudiants, el primer contacte entre un formador i els seus estudiants. La benvinguda d'un assessor seria un enviament individual a cadascun dels seus estudiants i seria molt semblant.

Exemple 1. Benvinguda del formador

Benvolguts i benvolgudes estudiants del curs de dret europeu,

Us dono la benvinguda a la vostra aula virtual.

En aquest espai trobareu els missatges que aniré enviant gradualment per tal d'ajudar-vos al llarg d'aquest curs.

Us avanço que no serà fàcil i que haureu de treballar de valent, però ja veureu que el material està molt aconseguit i que aprendreu moltes coses.

Si teniu algun dubte o pregunta, podeu enviar un missatge al fòrum del curs o bé em podeu escriure a mi directament a ramiro.c@eapc.cat.

Bé, en el missatge següent teniu informacions importants sobre el material i els recursos i sobre per on començar.

Salutacions cordials,

Ramiro C.
Dret europeu

A més d'un missatge de benvinguda general a l'aula, el formador ha d'enviar un primer missatge individual a cadascun dels seus estudiants, per tal de crear un primer lligam i una percepció positiva en l'estudiant de la disponibilitat del seu formador.

És molt important, en aquest estadi inicial, començar a construir una empatia, una relació cordial amb els estudiants, de forma que existeixi des del principi un lligam pel qual els estudiants estaran disposats a comunicar-se amb el docent. Aquest lligam és determinant en l'èxit d'un curs, perquè facilita la resolució de dubtes i problemes per part del docent; és clar que si els estudiants no estan disposats a plantejar dubtes al

docent, pels motius que siguin, el docent no podrà contribuir a solucionar-los.

En l'exemple següent, el formador va un pas més enllà i dona les primeres instruccions perquè els estudiants s'ubiquin i puguin començar a treballar pel seu compte. Amb aquest segon missatge, el formador, de la mateixa manera que l'assessor, està dosificant la informació: no ajunta informacions diferents i temàtiques variades en un sol missatge, sinó que distribueix les informacions per afinitat o per oportunitat en el temps en missatges diferents. És important, sobretot al principi, *no sobrecarregar l'estudiant amb una sobredosi d'informació*, que faria que no la pogués assimilar, i facilitar l'assimilació amb la distribució de la informació en dosis separades i assimilables.

Exemple 2. Primeres indicacions d'un formador

Benvolguts estudiants,

El fòrum del curs és el lloc on ens comunicarem entre tots els participants d'aquesta formació i on podrem conversar o debatre sobre els continguts del curs o sobre qüestions relacionades.

Quant a les preguntes i dubtes, evidentment podeu escriure'm a la meva bústia (ramiro.c@eapc.cat), però és preferible, si no és una qüestió personal, que envieu les vostres preguntes al fòrum, perquè un altre company podria tenir el mateix dubte i tots es beneficiaran de la meva resposta.

El primer que heu de fer és el següent:

1. Enviar un missatge al fòrum presentant-vos a la resta de companys i companyes (jo hi escriuré la meva presentació també). Fóra bo que tots ens coneguéssim una mica, ara que estem tot just començant.
2. Explorar l'aula i saber on és cada cosa, en especial el material d'estudi amb els mòduls de continguts, les activitats dels mòduls, el glossari de terminologia.
3. Tot i que de moment no és necessària, podeu fer una ullada als recursos: Guia del curs, Jurisprudència i enllaços a institucions europees.

Espero les vostres presentacions i les vostres consultes.

Salutacions cordials,

Ramiro C.

Dret europeu

En aquest missatge podeu observar que el formador encoratja les preguntes i està disposat a rebre-les, per això dóna la seva adreça personal per segona vegada. Fixeu-vos que també encoratja els estudiants perquè escriguin al fòrum, per resoldre-hi els dubtes: d'aquesta manera, amb un sol missatge, el formador pot arribar a tots els estudiants sense haver d'escriure un missatge a cadascú amb la resolució d'un dubte que segurament convé que tots sàpiguen. D'altra banda, deixa clar que recomana familiaritzar-se amb l'entorn, saber on és tot, i què s'ha de mirar per començar. A més d'enviar la seva presentació, demana que tots ho facin, així començarà a animar-se el fòrum. És clar que el fòrum no és pas una emulació de cafeteria o passadís i que ha de ser útil per a l'aprenentatge dels estudiants i el funcionament del curs, però sí que ha de ser un lloc on els estudiants se sentin còmodes i tinguin llibertat per participar-hi.

2.6. Atenció a l'estudiant

Generalment, en atendre un dubte individual no caldrà una acció ulterior per part del docent. Com veureu a 3.1. *Indicadors de qualitat docent*, quan rebí un missatge d'un estudiant, el docent haurà d'enviar-li la seva resposta abans de 48 hores com a màxim, o bé una estimació de quan podrà tenir-ne la solució. En l'exemple següent teniu aquesta segona possibilitat, la resposta a un dubte que el docent no pot resoldre de manera immediata. És el missatge que podem anomenar "no ho sé, però ho miro i et contesto".

Exemple 3. Resposta amb horitzó de solució

Benvolguda Núria,

La veritat és que jo no puc decidir sobre l'acceptació de la teva prova final més tard del temps estipulat, tot i que és as causa d'una situació laboral inusual. Entenc que la petició de lliurar la prova fora de termini és deguda al teu interès en el curs i a no perdre'l.

El que faré és consultar amb l'administrador d'aquest curs a l'EAPC i et contesto aviat amb una decisió quant a la petició que em fas.

Salutacions cordials,

Ramiro C.
Dret europeu

El missatge anterior, adaptat, l'utilitzaria el docent si rebés una queixa o una reclamació que no pertanyi a l'àmbit directe del curs. El docent n'acusarà la recepció i redirigirà la queixa cap a la persona que sigui competent o bé indicarà a l'estudiant on atendran la seva queixa, si ultrapassa les competències del docent.

De tota manera, no és únicament una qüestió de temps de resposta o d'aportar la solució, sinó també de *com es dona la resposta*. Pot passar que el docent doni una solució o una indicació que caldrà fer pública a tots els estudiants, pel seu interès o la seva oportunitat. Una comunicació genèrica estalviarà al docent haver de fer molts missatges individuals amb el mateix contingut. Per això, en atendre un dubte individual, a més de la resposta, que pot beneficiar tots els estudiants, el docent escriurà un missatge a l'aula virtual, on tots els estudiants hi tenen accés i on veuran, cada vegada que es connectin, si el docent ha donat recentment alguna informació important. En l'exemple següent vegeu un missatge d'aquestes característiques.

Exemple 4. Comunicació important d'un formador a partir del missatge individual d'un estudiant

Benvolguts estudiants,

Gràcies a un missatge que m'ha enviat la Cristina Salmerón he vist que hi ha una errada important al material. La segona part del mòdul 3 no hi apareix. He revisat bé tant el material d'estudi com l'espai de recursos i certament no hi és enlloc.

Donada aquesta situació, farem el següent:

- Penjaré a l'espai de recursos, el més aviat possible, la segona part del mòdul 3. Aquest és el material d'estudi que haureu de fer servir per a les activitats 3.2. i 3.3. que sí que són al material d'estudi del curs.
- Com ja vaig dir al meu missatge del 12 de març, podeu enviar les activitats en ordre diferent, si això us va millor. Per tant, podeu passar de l'activitat 3.1. a la 3.4. si voleu, mentre aconseguixo la segona part del mòdul 3.
- És clar que passaré avís al meu administrador de l'EAPC perquè corregeixi aquesta errada.

Si teniu algun problema o dubte, ja sabeu que estic al vostre abast.

Salutacions cordials,

Ramiro C.
Dret europeu

Altres vegades els estudiants enviaran les seves preguntes al fòrum de l'aula (en el cas dels cursos amb formadors) i convindrà donar resposta allí mateix, perquè de la mateixa manera que tot el grup ha vist la pregunta tots puguin saber-ne la resposta. A més d'això, perquè el formador pugui gestionar adequadament el seu temps, és més convenient resoldre tots els dubtes i preguntes possibles en missatges penjats al fòrum, perquè així, amb un únic missatge, pot arribar a tots els estudiants. És important, però, no oblidar que la tasca docent del formador també té una vessant de relació particular amb l'estudiant, si s'escau, i no únicament amb el grup.

El formador ha de ser conscient també, quant a la resolució de dubtes al fòrum, que *no sempre és el formador l'únic que pot tenir-ne la solució.* En ocasions, un estudiant pot

haver donat la solució a un altre company abans que el formador s'hagi connectat (vegeu *l'exemple 5*). O també el formador pot donar una *resposta diferida*, és a dir, demana si algun company pot arribar a inferir la resposta o que els companys ajudin l'estudiant que ha fet la pregunta, abans que el formador resolgui el dubte o contesti directament la pregunta (*exemple 6*, on el formador, en comptes de donar una resposta directa, intenta fomentar una actitud de raonament i de resolució conjunta del problema). És clar que de vegades serà perjudicial que el formador busqui una resposta raonada o debatuda pels estudiants i que el més convenient serà que doni una resposta directa, però sortir disparat a resoldre tota pregunta o dubte enviat al fòrum pels estudiants pot tancar la porta a fomentar una comunitat d'aprenentatge i al fet que els estudiants puguin ajudar-se els uns als altres.

Exemple 5. Missatge d'un formador a partir de l'ajut d'un estudiant a un altre

Benvolguts i benvolgudes,

Gràcies a la Núria per haver contestat la pregunta del Manel tan encertadament. És correcte que la prova final és un treball per parelles i que ara és el moment de quedar amb un altre company per tal de plantejar el treball que cal fer.

Salutacions cordials,

Ramiro C.
Dret europeu

Exemple 6. Resposta diferida d'un formador enviada al fòrum de l'aula

Benvolgut Jordi,

Entenc el teu dubte.

Abans de contestar la teva pregunta, però, vull demanar als teus companys si et poden ajudar.

Penso si els dictàmens de l'informe 06-389 del Consell Europeu podrien incloure alguna resolució que pogués ser d'utilitat en allò que plantegeu.

A veure qui pot ajudar en Jordi. Espero els vostres missatges.

Salutacions cordials,

Ramiro C.
Dret europeu

2.7. Dinamització

El formador, més enllà de l'atenció a l'estudiant, ha de *dinamitzar* l'entorn virtual del seu grup d'estudiants. Dinamitzar vol dir, essencialment, *ajudar i atendre els estudiants de forma proactiva*, com hem vist al rol del formador, a 1.2. *Rol del docent d'entorns virtuals de l'EAPC*. Per això, en els cursos amb formador, l'atenció a l'estudiant i l'atenció al grup va més enllà de solucionar preguntes immediates, cal ajudar i encoratjar tant l'estudiant individual, si ho necessita, com motivar i encoratjar el grup sencer, bé en moments clau del curs, recollits al disseny de l'acció docent, o bé per estimació del formador, si veu que el grup necessita una empenta o un suport en un moment determinat.

La dinamització es duu a terme amb missatges que el formador envia als espais de comunicació per contribuir al fet que l'espai virtual del grup d'estudiants sigui viu, sigui útil i hi hagi relació. Diem contribuir perquè és clar que l'existència d'un espai com aquest no depèn únicament del formador, sinó de tots els estudiants del curs; però, amb tot, el paper del formador és clau a l'hora d'"alimentar" aquest espai, de fomentar aquesta comunitat on tots puguin aprendre de tots.

El formador dinamitza l'entorn virtual amb la tramesa de missatges amb continguts d'aquesta mena:

- Consells sobre com estudiar els continguts del curs.
- Indicacions sobre quins són els continguts, els elements, els capítols o les activitats més importants del material d'estudi, segons el moment del curs.
- Informació sobre el funcionament del curs.
Per exemple, recordar les condicions i el funcionament de l'avaluació del curs abans de la primera prova o activitat d'avaluació.
- Canvis en el material, en altres recursos o en el calendari de lliurament

d'activitats.

- Missatges d'ànim, de motivació o encoratjament dirigits al grup sencer.
- Web o recursos on els estudiants poden completar certs continguts o on es pot veure una aplicació interessant d'un contingut o un procés explicat al curs.
- Esdeveniment o notícia d'interès per la seva actualitat i rellevància amb els continguts del curs o amb la discussió que s'està duent a terme.
- Inici d'una discussió informal per part del formador, per tal de provocar preguntes, dubtes, etc.
- Fomentar l'aprenentatge dialògic, amb relats d'experiències i preguntes als estudiants.
- Interpel·lació amable a certs estudiants per tal que expliquin certes opinions, idees o suggeriments.
- Exemples d'actuacions o de procediments relacionats amb els continguts del curs.
- Engrescament dels estudiants a certes activitats de col·laboració. Per exemple, el formador pot proposar la col·laboració entre els estudiants per trobar i posar a l'abast del grup webs o recursos relacionats amb un contingut o concepte determinat.

La llista de possibilitats no acabaria aquí. És important, però, *dosificar l'oportunitat, el nombre i el contingut dels missatges de dinamització*. Com que el docent vol ajudar i guiar els seus estudiants, no pot caure en sobrecarregar-los d'informació o en sobresaturar l'entorn virtual amb tota mena de missatges. Un excés de missatges faria que el formador fos molt visible, però destorbaria l'aprenentatge dels estudiants. Els missatges de dinamització, per tant, han d'enviar-se en el moment adient, és a dir, en el moment en què són més útils als estudiants, i sense restar-se eficàcia per una repetició excessiva. Per exemple, un missatge d'ànim o de motivació cada dia pot arribar, per saturació, a no tenir cap efecte en els destinataris.

Una acció docent que pot contribuir a una dosificació correcta de la dinamització rau en la *presència regular* a l'entorn virtual. Com veureu a 1.3. *Indicadors de qualitat docent*, la freqüència de l'aparició del formador a la seva aula ha de ser d'una vegada, com a mínim, cada 48 hores. Aquesta presència o aparició a l'aula és un factor de motivació dels estudiants i un element de prevenció de l'abandonament. La presència es verifica, tant per als estudiants com per a l'EAPC, pels missatges que va enviant el docent.

Aquesta freqüència, però, és la mínima establerta perquè hi pugui haver una dinamització regular del formador. És clar que en certs moments del curs el formador enviarà uns quants missatges durant un mateix dia, per exemple a l'inici del curs, o en moments clau, i que en altres moments del curs no caldrà que aparegui tan sovint a l'aula.

D'altra banda, una acció clau dintre la dinamització és la que es coneix com a *socialització*. La podem definir com una *presència social* a l'entorn virtual, amb la qual els participants d'una comunitat virtual projecten els seus trets personals al grup, mostrant-se com el que són, éssers humans amb les seves preferències, opinions, dubtes, preguntes, inseguretats i temors.

La socialització no és pas que al formador "li pertoca fer-se el simpàtic", ni tampoc es tracta de "fer amics" per obligació, sinó de compartir allò que ens uneix o allò que ens pot interessar com a persones que coincidim en un temps, en un lloc virtual i en una formació determinada. De fet, si l'aprenentatge és resultat d'un procés de construcció personal en societat i el formador ha de contribuir a l'existència d'una comunitat d'aprenentatge, ha d'actuar en conseqüència i fomentar un cert grau de presència social.

Els especialistes ens diuen que un nivell alt de presència social està associat a la participació dels estudiants en l'entorn virtual i a la seva satisfacció, i que tot això pot tenir un efecte positiu en el seu aprenentatge. Per tant, la presència social del formador en el seu entorn virtual és un dels elements que contribueixen a una formació virtual de qualitat.

Cal llavors que el formador sigui conscient que la socialització és un mitjà per engrescar els estudiants, per "fer grup", i per contribuir al seu progrés. Dins el respecte que sempre s'ha de tenir, i mostrar, envers cada participant de l'entorn virtual, el tarannà de cada persona farà que es pugui arribar a tenir un "estil propi" de presència social a l'entorn virtual. Alguns exemples de socialització, que totes les persones practiquem de manera diària en una varietat d'entorns, són aquests:

- Felicitar algú amb motiu d'algun esdeveniment.
- Mostrar-se solidari amb les dificultats i preocupacions dels companys.
- Demanar ajuda.
- Agraïment per rebre ajuda o indicacions.

- Humor.
- Sincerar-se amb respecte i calidesa.
- Elogiar algú per una acció en benefici del grup.
- Demanar disculpes per una errada o confusió.

A l'apartat de socialització de la bibliografia figura un llibre que recull accions concretes per poder dur a terme aquesta presència social, i on podreu trobar també d'altres exemples d'accions per part del docent virtual.

2.8. Formar i aprendre en col·laboració

El concepte més important que cal tenir en compte a l'hora de formar i aprendre en col·laboració és aquest: *aprendre en col·laboració és més satisfactori* que aprendre tot sol, *s'aprèn més* i també *demana més temps* que l'aprenentatge en solitari.

Fomentar l'aprenentatge en grup, que estigui plantejat correctament i que tingui activitats interessants promou un aprenentatge eficient, una experiència satisfactòria per als estudiants, permet un procés de reflexió i de construcció conjunta del coneixement i un entorn més estimulant. Tanmateix, cal invertir-hi temps i esforç, cal estar disposat a convèncer, a debatre propostes i idees, a comunicar-se, a explicar el desacord i la crítica. Amb activitats o accions puntuals, segons l'esdeveniment del curs, o bé amb activitats dissenyades abans del curs, el formador pot incorporar la col·laboració i fomentar una comunitat d'aprenentatge en xarxa. És clar que els cursos de llarga durada són més adients, quant al temps, per a activitats d'aquesta mena. Tot i així, és molt recomanable que el formador pensi, incorpori i agafi experiència en l'aprenentatge en col·laboració, que provi, que busqui quines activitats poden funcionar adequadament en la seva situació o context.

Hem vist per què cal incorporar l'aprenentatge en col·laboració: pot significar un augment de l'aprenentatge i de la satisfacció dels estudiants. A més, la comunicació i la col·laboració són dos fets clau en l'aprenentatge que l'entorn virtual ens permet. Més que una molèstia, la col·laboració és coherent amb el medi telemàtic i també és un element per combatre la solitud i aïllament de l'estudiant. Sense oblidar que el treball en col·laboració és una realitat en la pràctica professional a tot arreu.

Anem a veure com incorporar activitats de col·laboració en els cursos amb formador.

En el quadre 4 tenim els elements clau per incorporar aquestes activitats:

Quadre 4. Elements clau per a la col·laboració

ACTIVITATS / ACCIONS DE COL·LABORACIÓ	
Abans de l'activitat	<ul style="list-style-type: none"> • Explicar als estudiants per què s'incorpora: <ul style="list-style-type: none"> - beneficis amb relació als continguts a aprendre, - beneficis per a la construcció del seu aprenentatge.
Durant	<ul style="list-style-type: none"> • Indicacions clares per a l'activitat en grup: <ul style="list-style-type: none"> - enunciat i instruccions per a la realització, - quin és l'objectiu o resultat final, - què s'espera dels estudiants, - consells per organitzar-se, - criteris d'avaluació.
Després	<ul style="list-style-type: none"> • Avaluar segons els criteris marcats. • Mostrar i comentar entre grups els resultats aconseguits.

La realitat és aquesta: per al formador no és fàcil crear i incorporar una activitat de grup, i per a l'estudiant és més temps invertit en el curs. Per això l'estudiant ha de saber, abans de l'activitat, si és obligatòria o optativa, quines finalitats té, com s'avaluarà, en suma, quins beneficis en traurà, què haurà de fer, com es valorarà. La relació entre persones no sempre és fàcil, de vegades no hi ha coincidència entre els objectius, les actituds i la implicació d'uns estudiants en comparació amb altres. És un còctel que pot resultar molt gratificant, o pel contrari, amarg. Per això cal tenir en compte que els estudiants han de tenir la màxima informació possible. Una activitat en col·laboració no és únicament preparació, agrupació i avaluació. És també estar convençuts que els estudiants poden assumir responsabilitats envers els continguts que cal aprendre, que treballaran per transformar la seva dedicació en coneixement, i també, molt important, que sabran relacionar-se i treballar junts dins un grup. Quant al docent, a més de la contribució a la construcció del coneixement dels estudiants, pot ser un exercici de desenvolupament personal i professional i una manera diferent d'aconseguir objectius de formació.

Quadre 5. Indicacions bàsiques per a activitats en col·laboració

- Components: Nombre recomanat o tancat?
- Mecànica de formació del grup: Tria el docent els membres o són els estudiants qui s'agrupen segons els seus criteris?
- Rols que cal assumir: Hi haurà un portaveu? Hi haurà qui gestioni els documents que es creïn? Algú que prengui nota de les deliberacions i acords del grup?
- Funcionament: Els membres decidiran les normes essencials de treball, de deliberació, de com resoldre conflictes?
- Rol del docent: Com observarà i ajudarà el grup?
- Objectius, resultats i temporalització: Què s'ha de tenir fet i quan?
- Avaluació: Quins criteris d'avaluació s'aplicaran?

L'avaluació és un element molt important d'aquest tipus d'activitats. Lògicament, tothom vol que el seu treball es valori correctament i que la manca de treball i participació es penalitzi adequadament. Per això és molt convenient que els criteris d'avaluació siguin justos, adequats i clars. El docent pot establir *l'autoavaluació* dels propis integrants del grup, sobre la base d'uns criteris prefixats; és molt probable que la valoració dels estudiants quant al seu treball sigui correcta, sobretot si el resultat final es comparteix i es veu a l'aula. També pot aplicar la *coavaluació*, per la qual els integrants s'avaluen els uns als altres; així és molt probable que qui hagi treballat més o millor rebi una valoració adequada. Una altra forma de coavaluació consistiria en el fet que tots els estudiants d'un entorn virtual avaluessin, de forma raonada, els productes finals o treballs de tots els grups. O també s'hi pot aplicar un criteri mixt, pel qual els estudiants proposen la seva qualificació i el docent la manté o la modifica, amb més o menys opcions per a la negociació.

Vegeu tot seguit algunes activitats col·laboratives possibles, que cal utilitzar pel seu efecte en l'aprenentatge dels estudiants i adequades al context i les característiques de la formació. No totes corresponen a grups tancats, algunes podrien organitzar-se al voltant de tots els estudiants del curs. Són aquestes:

- Debat entre tots els estudiants del curs
- Debat en grups petits
- Debat amb un expert o personalitat convidada
- Projecte
- *Webquest*

- Joc de rol
- Estudi de cas
- Resolució d'un problema
- Produir un resultat específic de l'àrea de coneixement del curs.

Sigui quin sigui el tipus d'activitat, per al formador és essencial provar, aprendre i ajustar fins aconseguir un format, un procediment i uns objectius que siguin una contribució important per als estudiants. Per això és recomanable preparar i aplicar l'activitat de col·laboració amb un company formador més experimentat. També és important, per tal de maximitzar l'esforç, reutilitzar l'activitat de grup en successives formacions, millorar-la i ajustar-la tant com sigui possible.

2.9. Gestió del curs

La tasca docent en entorns virtuals, com qualsevol tasca docent, demana una sèrie de gestions afegides. Normalment es duran a terme amb eines informàtiques que permeten gestionar l'aula virtual quant a llistat d'estudiants, altes, baixes, etc., permeten comprovar que els estudiants segueixen el ritme marcat i resolen les activitats del curs i permeten gestionar qualificacions.

Altres tasques de la gestió docent tenen a veure amb el fet de recollir errades al material, a l'entorn o al curs, comunicades pels estudiants o detectades pel docent, que posteriorment es passaran a l'administrador del curs o persona adient, i anotar per al curs següent les millores que es puguin detectar.

Un altre aspecte de la gestió del curs, més personal, té a veure amb el fet de maximitzar-hi el temps de dedicació. El docent virtual, en el seu primer curs, pot posar molt d'entusiasme i esforç, la qual cosa és convenient, i al mateix temps dedicar un temps excessiu, massa temps, al curs, de tal manera que això posi en perill la seva dedicació a altres àmbits professionals i personals (vegeu 3.4. *Problemes i frustració*). Per tal de maximitzar el temps dedicat a la tasca docent, hem de tenir en compte el següent:

- Organitzar el temps propi de dedicació a la docència de forma realista:
 - reservar les hores del dia (o de la nit) que realment podrem utilitzar per llegir missatges dels estudiants, contestar-los, entrar a l'entorn virtual, etc.,

- sense interrupcions;
- preveure una rutina de connexió regular a l'entorn virtual, per tal de tenir una presència regular a l'aula;
 - ser conscient que en les primeres edicions del curs virtual el temps que demanarà la tasca docent serà més gran que més endavant, quan el docent tingui més experiència.
- Utilitzar el mitjà telemàtic, l'entorn virtual, d'una mena que afavoreixi la rendibilitat del temps propi. Per exemple, el fet de tenir un fòrum a l'aula virtual fa que amb un sol missatge el formador pugui arribar a tots els seus estudiants, sense haver d'enviar el mateix missatge de correu electrònic a cada estudiant. L'assessor, per exemple, pot tenir el correu de l'aula virtual desviat a una altra adreça, que és la que fa servir habitualment, per tal de rebre, en certs moments del dia, quan no pot connectar-se a l'entorn virtual, els missatges dels estudiants i decidir quin és urgent i contestar-lo aviat i quin pot esperar que l'assessor es connecti a l'entorn més endavant.
 - Planificar les accions docents abans del començament del curs, sabent tant com sigui possible la data o el contingut del missatge o si hi haurà altres accions relacionades.
 - Construir un corpus de missatges importants i de documents i recursos adients. Per exemple, cal guardar els missatges que envieu als estudiants per tal d'aprofitar-los o adaptar-los a nous destinataris, de manera que no feu tota la feina des de zero cada vegada i escriviu sempre de nou. També, a partir dels dubtes dels estudiants, o de les necessitats del curs, es pot anar construint un recull de recursos o de documents complementaris, que es pot emprar en successives edicions del curs. Aquests recursos o documents poden estar actualitzats gràcies al treball en col·laboració del docent amb els estudiants.
 - Compartir exemples, missatges, recursos o documentació amb altres docents. Compartir allò que ens ha funcionat ens permet ajudar altres docents i també obtenir-ne elements que podrem utilitzar en la nostra tasca docent. L'espai de docents de l'EAPC (vegeu 3.5. *Aprendre d'altres i ajudar els altres*) és el lloc adient per compartir recursos propis i també per comentar allò que ha funcionat bé o allò que ha resultat malament.

2.10. Cloenda del curs

En finalitzar el curs, tant l'assessor com el formador han d'agrair l'esforç, la participació i l'interès dels estudiants, a més de donar-los indicacions o consells per al futur immediat, per exemple quant a propers cursos. També hauran d'informar aquells que no han superat el curs sobre les opcions que tenen.

D'altra banda, és convenient que el docent consulti els seus estudiants sobre la seva satisfacció, sobre aspectes o elements millorables del curs, què ha estat el que més els ha agradat, i també quina és la seva consideració sobre l'acció docent aplicada pel docent. Així tindrà una informació que li permetrà millorar o canviar certs elements del funcionament del curs o de la seva acció docent. Com que l'EAPC passa un qüestionari de satisfacció i opinió a tots els estudiants de tots els seus cursos, no cal que el docent creï un qüestionari propi, ja que rebrà la informació que aportin els seus estudiants. No obstant això, si s'escau, el docent pot demanar opinió o suggeriments dels estudiants sobre alguna qüestió d'especial interès.

3. ACCIÓ DOCENT - IMPLICACIONS

Més enllà del seu rol, i més enllà de les seves tasques docents, tant l'assessor com el formador han de tenir en compte certes implicacions pròpies de formar en un entorn virtual, que és convenient conèixer.

3.1. Indicadors de qualitat docent en l'entorn virtual de l'EAPC

Hi ha certes accions docents que permeten que l'EAPC, i també el mateix docent, tingui una indicació que la tasca docent que s'està fent és de qualitat. Aquestes són accions docents clau en un entorn virtual, i les anomenem *indicadors de qualitat docent*. Aquests indicadors són observables i es corresponen amb accions o elements que hem vist al llarg d'aquesta Guia.

L'administrador o administradora del curs, a més de fer-se una idea general tant del treball del docent com del treball i participació dels estudiants, observarà si els indicadors de qualitat docent hi són presents. Aquests són els indicadors que han d'estar presents en l'acció docent de l'assessor de l'EAPC:

Quadre 6. Indicadors de qualitat docent per a l'assessor

INDICADORS DE QUALITAT DOCENT – Assessor
<p>Comunicació</p> <ul style="list-style-type: none"> • Respon en un màxim de 48 hores qualsevol missatge rebut. Si no pot resoldre de forma immediata la qüestió plantejada, l'assessor n'indica la perspectiva temporal de resolució. • Aplica el seny i els usos de la Netiqueta en els correus que envia als estudiants (vegeu "Netiqueta" al <i>Glossari</i> i a <i>Bibliografia i enllaços</i>).
<p>Acció docent</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dóna informació amb claredat, coherència i llenguatge correcte. • Orienta els estudiants en l'aprenentatge, en l'ús del material d'estudi i en el funcionament del curs. • Resol dubtes i preguntes quant als continguts del curs. Si rep comunicació d'un problema no docent orienta l'estudiant sobre on pot trobar-ne la solució. • Motiva els estudiants, si s'escau, al llarg del curs. • Segueix els requeriments específics de l'Encàrrec docent.

Gestió

- Segueix el progrés dels estudiants al llarg del curs.
- Detecta quins estudiants no comencen el curs o abandonen i passa aquesta informació a l'administrador del curs.
- Consigna les qualificacions.
- Compleix els requeriments de gestió establerts per a l'assessoria en un entorn virtual EAPC.
- Participa en la formació organitzada per l'EAPC per a la millora o la capacitat docent.

Aquests són els indicadors de qualitat docent que s'esperen dels formadors de l'EAPC:

Quadre 7. Indicadors de qualitat docent per al formador

INDICADORS DE QUALITAT DOCENT – Formador
<p>Comunicació</p> <ul style="list-style-type: none"> • Respon en un màxim de 48 hores qualsevol missatge rebut a la seva bústia. Si no pot resoldre de forma immediata la qüestió plantejada, l'assessor n'indica la perspectiva temporal de resolució. • Respon dubtes o preguntes enviades a l'aula en un màxim de 24 a 48 hores. • Aplica el seny i els usos de la Netiqueta en els correus que envia als estudiants (vegeu "Netiqueta" al <i>Glossari</i> i a <i>Bibliografia i enllaços</i>).
<p>Acció docent</p> <ul style="list-style-type: none"> • Segueix els requeriments específics de l'encàrrec docent. • Envia al menys un correu cada 48 hores a algun espai de comunicació de l'aula. • Dóna informació amb claredat, coherència i llenguatge correcte. • Orienta els estudiants en l'aprenentatge, en l'ús del material d'estudi i en el funcionament del curs. • Resol dubtes i preguntes quant als continguts del curs. Si rep comunicació d'un problema no docent orienta l'estudiant sobre on pot trobar-ne la solució. • Fomentar la participació i la col·laboració dels estudiants. • Motiva els estudiants al llarg del curs. • Recondueix els conflictes i els desacords que puguin sorgir. • Mostra una empatia i flexibilitat raonables.
<p>Gestió</p> <ul style="list-style-type: none"> • Segueix el progrés dels estudiants al llarg del curs. • Detecta quins estudiants no comencen el curs o abandonen i passa aquesta informació a l'administrador del curs. • Avalua els estudiants i consigna les qualificacions. • Compleix els requeriments de gestió establerts per als cursos amb formador. • Participa en la formació organitzada per l'EAPC per a la millora o la capacitat docent.

3.2. Supervisió de l'acció docent

Una característica de l'entorn virtual és la possibilitat de supervisar o observar bona part de l'acció que fan els docents. I el docent novell, pensant que en un entorn virtual estarà fiscalitzat o vigilat en la seva tasca, ràpidament pregunta: Què vol dir que observaran la meua aula? Per les raons que veurem a continuació, l'EAPC, com qualsevol altra institució que oferta i manté formació en entorns virtuals, observarà la tasca dels docents al seu càrrec. Però això no és un inconvenient o un desavantatge, en cap sentit. De fet és un avantatge que un observador extern, normalment un docent amb més experiència, pugui comentar la vostra acció docent o que l'EAPC pugui comprovar que feu bé la vostra tasca. L'observació de l'acció docent i de la dinàmica del grup en el seu entorn virtual és molt convenient, tant per al docent com per a la institució.

Tot i que des del seu correu personal el docent durà a terme part de la seva tasca, amb correus privats a alguns estudiants, l'EAPC no observarà aquesta acció. En canvi, l'acció docent feta a l'aula és pública i observable, tant com els correus i material enviats pels estudiants als espais de l'aula. A diferència de l'entorn presencial, on el docent tanca la porta de l'aula i no es veu què hi passa dins, l'entorn virtual és obert i el poden observar altres persones que hi tinguin accés.

Beneficis de l'observació per als docents

Per al docent aquests són els avantatges que algú observi la seva acció:

- Poder tenir una confirmació que les accions que està portant a terme són correctes. Això és important per al docent novell, perquè sap si ho està fent bé.
- Poder millorar o corregir les accions docents que no siguin del tot correctes. Normalment l'observador és una persona amb experiència en la docència en entorns virtuals, la qual transmetrà de manera respectuosa i cordial recomanacions, recordatoris d'accions per dur a terme, comentarà què s'ha de corregir, etc.
- Poder rebre ajuda si apareix un problema a l'aula.
- Saber que el seu treball i esforç és reconegut per la institució.
- Millorar el seu prestigi. Ja hem dit que no són pas els coneixements sinó la competència a l'hora de dinamitzar, motivar, guiar i ajudar els estudiants, i convé

que això es vegi.

Beneficis de l'observació per a l'EAPC

L'administrador o administradora dels cursos de l'EAPC és qui observa que la formació a les aules s'està duent a terme correctament, és a dir, qui "entra" a l'aula periòdicament per tal de:

- Vetllar per la qualitat de la formació.
- Millorar l'homogeneïtzació de la formació.
- Poder ajudar els docents, si cal.
- Millorar el suport professional i pedagògic als docents.
- Contribuir a la capacitació dels docents novells amb comentaris i consells.
- Detectar-hi mancances, necessitats o possibles millores.
- Si hi ha opinions o queixes dels estudiants sobre un curs o docent concret, contrastar-les.

Característiques de l'observació que fa l'administrador

Val a dir que l'observació de l'administrador és una observació distant, per tant els estudiants no s'adonen de l'observació periòdica que es fa. La missió de l'observació de l'aula no és pas condicionar la docència o l'aprenentatge, sinó els objectius anteriors, i, en especial, donar suport si cal a la tasca docent del formador. Per aconseguir els objectius anteriors, però sobretot els esmentats del suport pedagògic i de la capacitació, la supervisió té aquestes característiques:

- Observació distant, no participant.
- Observació periòdica. Més periodicitat com més novell sigui el docent. Calendari de visites.
- Observació dels indicadors de qualitat.
- Comunicació amb el formador o formadora de l'aula observada.

A continuació tenim un exemple de com podria ser una comunicació amb el docent observat. Un dels trets de la comunicació entre administrador i docent és la correcció i el respecte.

Exemple 7. Comunicació de l'observador al docent observat

Benvolguda Carme,

Veig que el curs està anant força bé. Les teves preguntes estan engrescant els estudiants i estan servint perquè consultin elements clau dels continguts.

Recorda que si passes sovint per l'aula virtual i hi deixes un missatge podràs tenir més control sobre el curs i reaccionar millor al que pugui sorgir.

Per acabar, una cosa a la qual has d'estar atenta. Dijous passat l'estudiant Albert Ros va enviar una pregunta al fòrum i ha quedat sense resposta. Li pots contestar, si us plau?

Res més, estàs fent una bona tasca. Si necessites alguna cosa, m'ho dius.

Fins aviat,

Clara M.
Administradora EAPC

També és important tenir en compte el següent: qualsevol docent pot esdevenir, en un moment determinat, coordinador d'un equip de docents, o mentor, i haver d'observar les aules d'altres docents. Llavors posaria en pràctica l'anterior, amb una intenció d'ajuda i orientació cap als docents amb menys experiència. Per tant, la importància de l'observació rau no tan sols en la posició actual del docent, sinó també en la posició futura que podria tenir com a mentor o coordinador d'altres docents.

3.3. Els límits de l'acció docent

Els estudiants, i l'EAPC, poden esperar i demandaran que el docent acompleixi el seu rol i també les accions docents que hem vist abans. Tot això està condensat en els indicadors de qualitat que hem vist al punt 3.1. No obstant això, hi ha una sèrie d'accions que no es poden esperar d'un docent d'entorns virtuals, per incoherents amb l'entorn d'aprenentatge o perquè no són competència seva. Són:

- Fer les tasques que pertocuen a l'estudiant.
- Resoldre problemes tecnològics.
Ha d'existir un servei de suport tècnic.
- Resoldre qüestions de caire administratiu.
- Arranjar problemes de disseny de l'entorn o dels materials.
El docent és responsable de l'acció docent i de la comunicació amb els estudiants.
Sí que podrà donar avís o retransmetre l'errada advertida.
- Respondre de manera immediata cada correu dels estudiants.
- Donar una solució o resposta immediata a un dubte o pregunta plantejats.
- Fer classes magistrals.
- Saber que un estudiant té un problema sense comunicació al respecte.
És responsabilitat dels estudiants fer saber al formador els seus dubtes o problemes. El docent amb experiència podrà distingir certs comportaments que denoten un possible dubte o problema, però no és pas un endeví. Se li haurà de dir quin problema hi ha perquè pugui contribuir a resoldre'l.
- Estar esperant a l'aula que els estudiants es connectin.
Un docent d'entorns virtuals no és un servei de guàrdia de 24 hores al dia, 7 dies a la setmana. Tant els estudiants com el docent es connectaran en moments diferents i des de llocs diferents, i el docent durà a terme la seva acció docent durant el temps de connexió.

De tota manera, el docent ha de tenir molt en compte que en molts casos l'estudiant se li adreçarà encara que el problema o la qüestió no pertanyin a la seva tasca docent. Això és natural, ja que el docent, en molts casos, és la representació física de la institució, la persona amb la qual més directament tracta l'estudiant i amb la qual possiblement té més confiança. Per això no serà estrany que els formadors rebin preguntes i dubtes de caire administratiu, tecnològic, etc., fora dels continguts o del funcionament del curs. Quan passi això, es recomana que el docent, d'una manera amable, adreci l'estudiant cap a la persona, departament o lloc de l'entorn on podran resoldre la qüestió.

3.4. Problemes i frustració

La tasca docent no està lliure de frustracions i problemes. Com en qualsevol àmbit o actuació de la vida, el docent d'entorns virtuals també es trobarà de vegades amb

situacions o manifestacions no desitjades. De tota manera, conèixer les més importants, o les més frustrants, pot ser una forma de minimitzar-les. També, com a la vida, no és pas fer que no hi hagi situacions problemàtiques, sinó saber com prevenir-les o com resoldre-les.

Veureu tot seguit un ventall de situacions o de mancances que poden provocar desànim o frustració greu en el docent d'entorns virtuals. Després de cada situació de perill trobareu alguna acció possible per tal de prevenir-la.

Inadaptació a la formació en un entorn virtual

La transició d'ensenyar en una aula presencial a formar en una aula virtual comporta dificultats lògiques d'adaptació. I no tan sols en la vessant tècnica, sinó també quant a la pedagògica. Tot docent novell en un entorn virtual experimenta sensacions i emocions que poden fer pensar, per exemple, que "això no està fet per mi", "no em trobo gaire segur" o "estic atabalat amb tants missatges". No obstant això, la incertesa inicial és normal i en poc temps les sensacions seran millors. Ser novell no és pas cap motiu per pensar que un mateix no és vàlid per a la docència en línia o per perdre l'autoconfiança.

Prevenició possible:

- Ser conscient que les dificultats i el temps dedicat en el primer curs virtual s'aniran reduint gradualment en els cursos següents.

Càrrega excessiva de temps i d'esforç

Treballar en un entorn virtual, bé com a estudiant, bé com a docent, és sense dubte una inversió de temps i d'esforç. I al principi tot comporta més temps i més esforç que més endavant, quan l'experiència ja et diu què fer, quan i amb quin temps. Molts docents novells no són conscients que al principi tot costa més i aquesta sorpresa desagradable esdevé una frustració seriosa. És lògic pensar que en qualsevol àmbit el temps de dedicació d'un novell serà més gran que el d'un de més experimentat. Per tant, quan comencem com a formadors virtuals ho hem de tenir en compte, i també no deixar-nos portar per la primera impressió i pensar que sempre haurem de dedicar-hi el mateix temps.

Prevenció possible:

- Assignar més temps del previst inicialment.

Solitud

Tot i que la formació en entorns virtuals és una modalitat de formació a distància, això no ha de ser motiu per a la solitud del docent. Ben al contrari, el docent pot utilitzar l'entorn virtual per comunicar-se i relacionar-se amb altres docents i amb els seus estudiants, és clar, sempre que el docent tingui voluntat per comunicar-se. Tanmateix, la solitud no és la font de frustració més important, com es podria pensar. Hi ha d'altres tant o més frustrants, com ara els problemes tècnics o la dedicació de temps.

Prevenció:

- No considerar la formació en un entorn virtual com una pràctica solitària i aïllada, al contrari, és col·laborativa i solidària.
- Estar disposat a treballar en col·laboració amb altres docents, estar disposat a compartir amb altres allò que ha funcionat bé o a demanar ajuda a l'administrador o a altres companys i a ajudar altres formadors més inexperts o que tinguin un problema.
- Participar i col·laborar en l'Espai de Docents de l'EAPC (vegeu 3.5. *Aprendre d'altres i ajudar a altres*).

Manca d'informació

Saber què s'ha de fer, quan i com, en el primer o primers cursos com a docent en un entorn virtual, és decisiu. Tenir una informació clara i precisa del que s'ha de fer dóna seguretat en els primers passos com a docent. I tenir aquesta informació és la base d'una formació de qualitat. En canvi, no tenir clar què s'espera d'un, no saber ben bé què s'ha de fer, pot ser un element de frustració important. La desorientació pot arribar a ser un problema per al docent, el qual vol fer un treball de qualitat, però no sap ben bé què fer.

Per això és important informar-se de manera proactiva, sense esperar que ens ho diguin tot i que ens ho donin tot elaborat. Si esperem dels nostres estudiants proactivitat, també els docents hem de fer-la servir. Per tant, haurem de fer el

següent:

- Saber quin és el propi rol com a docent.
- Tenir clar quins són els indicadors de qualitat de l'EAPC i com aconseguir-los.
- Comprendre i seguir les tasques i instruccions de l'Encàrrec docent.

D'altra banda, la desinformació pot portar el docent a no fer tasques que li pertocuen, o al contrari, a fer-ne d'altres que no li pertanyen. Podria ser que el docent arribés a fer més treball del que li correspon, en no tenir clar quin és el seu rol i què s'espera d'ell o d'ella. Certament, el docent no rebrà remuneració per fer allò que no li pertoca i això pot augmentar la seva insatisfacció i decepció.

Prevenició:

- Abans del curs, llegir i entendre la informació relacionada: indicadors de qualitat, encàrrec docent, calendari i accions d'avaluació.
- Planificar els moments claus de la docència i preparar les accions relacionades, com ara quins missatges i quan, contingut dels missatges, consells o advertiments als estudiants.

Problemes tecnològics

Els problemes tecnològics, d'una mena o d'una altra, existeixen, i són un element de frustració tan important que poden originar l'abandonament del docent. Segons la freqüència i la gravetat dels problemes tècnics, més el fet que en general la tecnologia no és part de l'àmbit de coneixement del docent, la frustració pot ser molt gran. No obstant això, el docent no està sol davant els problemes tècnics. Per això té al seu abast uns mecanismes o canals d'ajuda i suport tecnològic aportats per l'EAPC. Ara bé, és responsabilitat seva saber com fer servir els mitjans de suport i ajuda que podria necessitar, i això preferiblement abans de començar la docència, sense esperar que aparegui el primer problema.

Prevenició:

- Abans de començar la formació, per ell mateix i per poder ajudar els seus estudiants, el docent ha d'informar-se sobre els canals i mitjans d'ajuda tecnològica. Així quan tingui o trobi un problema tecnològic podrà recórrer a

una persona que resoldrà el seu problema i li permetrà continuar amb la seva tasca docent.

Els estudiants i el dia a dia

L'últim element de frustració que recollim no és pas el menys important.

En tractar diàriament amb estudiants, en ocasions apareixen elements de frustració. Això és completament natural, ja que el docent és la persona amb la qual l'estudiant probablement té més contacte dins l'EAPC i a la qual adreçarà en primer lloc les seves preocupacions, queixes, preguntes o demanda d'informació. En cap cas el docent es deixarà portar pel nerviosisme ni la precipitació. En aquestes situacions, ha de fer una o més d'aquestes accions, si cal:

- Respondre l'estudiant amb empatia, fent-se ressò del seu problema.
- Si la resposta o solució està en mans del docent, ser raonablement flexible i solucionar el problema. Si no és pot atendre la demanda, aportar-hi les raons i una possible alternativa, amb sinceritat i respecte.
- Si la resposta o solució no està en mans del docent, comunicar a l'estudiant on redirigir la queixa, pregunta, etc., cap al lloc o persona adient.

Prevenció:

- Obtenir abans del començament del curs la informació sobre a quins llocs o persones adreçar els estudiants quant a problemes no relacionats amb els continguts o el desenvolupament del curs.

També pot passar que els estudiants mostrin comportaments no desitjats, com ara que es lliurin les activitats en un lloc on no correspon, que els estudiants qüestionin la metodologia docent, que facin preguntes sobre qüestions ja tractades, que facin preguntes que mostrin que no han llegit les instruccions donades pel docent o també que els estudiants lliurin la major part de les activitats, o totes, al final del termini. El docent ha de ser una persona que pugui tractar amb fets semblants, totalment naturals, si pensem que l'aprenentatge en un entorn virtual és un fet de comunitat humana, on les imperfeccions, la picaresca i fins i tot el conflicte poden aparèixer amb facilitat.

El conflicte a l'aula pot aparèixer, i com hem dit el conflicte està lligat a l'existència i l'esdevenir dels grups humans. Generalment, un malentès o una manca de respecte (suposada o real) és l'espurna que fa esclatar el conflicte, que sol créixer ràpidament, com una bola de neu. Llavors el formador la responsabilitat d'aturar-ho, primer, i després reconduir el conflicte cap a una situació acceptable.

Solució:

- Aturar l'intercanvi o enviament de missatges bel·ligerants.
- Establir una treva per tal d'arribar a la solució del conflicte.
- Esbrinar-ne la causa i determinar públicament què ha passat, per fer reflexionar els protagonistes i indirectament tot el grup d'estudiants.
- No assenyalar-ne un culpable i mostrar de quina manera l'enteniment és possible.
- Proposar una acció que permeti superar el conflicte o per la qual l'atenció dels implicats se centri en accions d'aprenentatge.

En el missatge següent un formador intenta reconduir un conflicte. Vegeu com tracta d'aturar-lo per tal que no es faci més gran, com tracta d'aclarir-lo i com evita assenyalar culpables.

Exemple 8. Missatge del formador per reconduir un conflicte

Benvolguts estudiants,

En primer lloc, recomano aturar l'enviament de missatges que facin referència a la crítica d'en Lluís. Crec ja s'han dit coses d'un to que no correspon a l'atmosfera que fins ara hem tingut (hem construït) i que hauríem de mantenir.

Segon. És cert que la crítica d'en Lluís no ha fet servir els millors termes estilístics per comunicar el seu punt de vista, però d'aquí a afirmar el que s'ha afirmat sobre ell crec que està fora de lloc. Únicament uns quants missatges han replicat en Lluís amb arguments fonamentats en resolucions o en disposicions legals, és a dir, raonats. En canvi, la major part dels missatges inclouen valoracions personals que s'allunyen del contingut i la intenció constructiva que en el fons té el seu missatge.

Tercer. El nostre medi és telemàtic, no ens "veiem" físicament, i és fàcil malinterpretar allò que llegim. L'autor d'un missatge pot no ser conscient en un moment determinat de l'efecte del seu text o de l'estil

que fa servir.

Quart. Recomano que passem pàgina i que tots aprenguem del que ha passat. En Lluís ha conegut l'efecte que pot tenir allò que s'escriu, i que en escriure per a un grup de companys s'ha de tenir cura de l'estil i del llenguatge.

Per això vull proposar que a partir d'ara qualsevol proper missatge a aquest fòrum tingui a veure amb la Unitat 4.

Fins aviat,

Ramiro C.
Dret europeu

Tot seguit, el docent enviaria un missatge privat als més implicats per tal de suavitzar la situació i fer-los veure el punt de vista o la situació de l'altre.

No hi ha preguntes irrellevants

Com a paraula final de consell quan als problemes i la frustració a l'hora de formar en entorns virtuals, recordeu que un problema no es resol tot sol. Si el deixem passar, estem contribuint a fer-lo més gran, amb conseqüències que no podem preveure i que ens afectaran sense dubte. Aquesta és la regla d'or de prevenció dels problemes per al docent d'entorns virtuals: *no hi ha preguntes irrellevants*, i no heu de tenir reserves per preguntar. És fonamental recórrer a un altre company més experimentat, o a l'administrador del curs, és important no quedar-se sense preguntar o amb un problema sense resoldre.

Ningú pot preveure totes les situacions conflictives que es poden donar. Ni tampoc ningú se salva de situacions problemàtiques o conflictives. Però precisament l'experiència del dia a dia, i l'ajut d'altres companys, és una font també d'estratègies i accions per prevenir o solucionar la frustració.

3.5. Aprendre dels altres i ajudar els altres

Hi ha un element clau en el desenvolupament dels docents d'entorns virtuals de

l'EAPC: l'Espai de Docents. Aquest espai permet l'existència d'una comunitat d'aprenentatge dels docents d'una mateixa àrea de continguts, on els docents poden coordinar-se, preguntar dubtes, compartir les seves preocupacions i també els seus petits èxits. Permet, sempre que els docents hi participin, aprendre i millorar professionalment.

A més de fomentar una comunitat d'aprenentatge en l'aula, en el cas dels formadors, l'Espai de Docents dóna l'oportunitat d'establir i mantenir una comunitat de docents, per tal d'aprendre els uns dels altres, per tal de compartir allò que ens ha funcionat i també per tal de trobar-nos i no estar sols i aïllats. De la mateixa manera que per als estudiants, la col·laboració contribueix a la satisfacció professional i personal dels docents.

Formes de col·laboració

A més de l'Espai de Docents de l'EAPC, hi ha altres mitjans que podeu fer servir per aprendre dels altres, per estar en contacte amb altres formadors i per trobar ajut, si cal:

- Compartir llibres o articles sobre la docència en entorns virtuals, o d'altres temàtiques, i després comentar-los, contrastar idees i impressions, tot examinant que estaria disposat cadascú a fer en el seu context.
- Formar un grup de 3 o 4 companys i companyes per tractar periòdicament temes o casos relatius a la docència en entorns virtuals.
- Inscriure's en alguna llista de distribució electrònica sobre la docència en entorns virtuals (vegeu a 6. *Bibliografia i enllaços*: Fòrums i llistes de distribució per a docents d'entorns virtuals).
- De tant en tant cercar a la web per descobrir webs o recursos d'altres docents o d'especialistes en la formació virtual. Després compartir amb altres companys allò que heu trobat.
- Mantenir un contacte regular amb companys amb els quals heu coincidit en cursos de formació o capacitació.

4. ENCÀRREC DOCENT

L'assessor o formador de l'EAPC, a més de la Guia del docent, rep un *encàrrec docent*, que inclou els requeriments específics de la formació concreta que se li encomana. Tenint com a referència els continguts d'aquesta Guia, el docent haurà de *dur a terme les accions docents que calgui* per donar resposta als requeriments específics de l'encàrrec docent. Aquests requeriments corresponen a les característiques específiques del curs, dels continguts i dels estudiants de la docència encomanada.

Un encàrrec docent tipus pot incloure requeriments específics com ara:

- Característiques dels estudiants que cal tenir en compte durant la formació. Poden condicionar l'acció docent.
- Un ús determinat dels materials, complement amb certs recursos, una ampliació o una reducció de continguts.
- Certes particularitats de calendari o de durada de la formació.
- Elements que cal tenir en compte per a l'avaluació.

Llavors, tant l'assessor com el formador de l'EAPC han de fer el següent:

1. Entendre i assimilar els continguts d'aquesta Guia del docent.
2. Aplicar els *Indicadors de qualitat docent* de l'EAPC (vegeu 3.1.) en la seva tasca docent.
3. Tenir en compte el seu *Encàrrec docent* per tal d'adequar la seva acció docent.

5. GLOSSARI

Heus ací un recull de conceptes importants apareguts al llarg d'aquesta Guia:

Acció docent

El conjunt de l'activitat formativa que realitza un docent. L'acció docent que fa l'assessor és coincident amb la que duu a terme el formador, excepte que, a més, dinamitza un entorn virtual i aplica una acció docent proactiva.

Acompanyament

Acció de guiar, orientar i ajudar l'estudiant d'entorns virtuals. L'acompanyament de l'assessor consisteix a atendre i orientar l'estudiant quan ho demani, mentre que l'acompanyament del formador, a més d'atendre i orientar l'estudiant quan ho demani, també inclou accions de prevenció abans que l'estudiant pugui tenir un dubte o una dificultat i accions d'orientació, presència, motivació i construcció d'una comunitat d'aprenentatge cap al grup sencer d'estudiants a càrrec seu.

Administrador

Dóna suport al docent de l'EAPC en allò que pugui necessitar. També vetlla pel funcionament correcte dels cursos i la seva qualitat.

Alumne (v. també Estudiant)

Tot i que pugui ser sinònim d'estudiant, en aquesta Guia fa referència a la persona que aprèn de manera passiva, reactiva, amb una implicació mínima en el seu aprenentatge, tot esperant que els altres (el docent, la institució) li facin tota la feina possible.

Aprenentatge col·laboratiu

Construcció del coneixement a partir del contacte amb altres aprenents, habitualment en espais de comunicació grupal i amb activitats en col·laboració.

Val a dir que la col·laboració va més enllà del simple repartiment del treball entre els integrants del grup: implica treballar conjuntament per un objectiu comú, arribar a acords, saber criticar constructivament i saber acceptar crítiques.

Aprentatge dialògic

Construcció del coneixement a partir de l'observació, mitjançant el diàleg, la comunicació i el consens. S'inicia a partir d'explicacions de persones que coneixen un tema o experiència determinada, per entendre o conèixer millor una realitat determinada, amb preguntes i diàleg afegit.

Assessor

Docent de l'EAPC amb un encàrrec d'atenció a un curs on els estudiants segueixen de manera individual un material d'estudi d'autoaprenentatge, sense que estiguin incorporats a una aula virtual ni tinguin contacte amb altres estudiants. El suport de l'assessor a l'estudiant consisteix, principalment, a atendre les preguntes i dubtes que cada estudiant, individualment, li envii.

Aula virtual

Entorn virtual, és a dir, digital i no físic, que emula un entorn d'aprenentatge. En aquest entorn hi ha mitjans i espais per a l'aprenentatge i la comunicació.

Construcció del coneixement

Incorporació gradual de nou coneixement a partir de les relacions significatives que fa l'estudiant entre el seu coneixement previ, els continguts nous i les experiències a partir de l'aplicació dels continguts nous i de la seva relació amb els altres. Aquesta construcció del coneixement és més rica, més significativa i més satisfactòria, si s'esdevé dins una o més comunitats o grups.

Dinamització

Combinació d'actuacions docents en un entorn virtual per tal de fomentar l'aprenentatge i mantenir l'entorn en activitat intel·lectual. Aquestes actuacions són principalment l'enviament de missatges als espais de comunicació de l'entorn, de forma que interessin i engresquin els estudiants en conjunt i, al seu torn, ells contestin, preguntin, comentin i participin.

Docent

Professor o professora. Pot ser una persona amb dedicació professional a la docència o pot ser una persona amb una dedicació professional aliena a la docència. En aquesta Guia, el terme "docent" fa referència indistintament tant a l'assessor com al formador.

Empatia (v. també 6. *Bibliografia*)

Capacitat de posar-se en el lloc de l'altre, d'entendre els seus pensaments i els seus sentiments.

Encàrrec docent

Document que rep el docent de l'EAPC quan es confirma una assignació de docència concreta. L'Encàrrec docent recull indicacions concretes per dur a terme amb el curs concret assignat al docent i particularitats que haurà de tenir en compte durant la seva acció docent.

Entorn virtual

Espai digital, no físic, que emula les característiques d'un centre de formació. Dóna la possibilitat de fer moltes de les accions relacionades amb la formació, com ara gestions administratives, consulta de material bibliogràfic, comunicació amb altres, aulari, etc. En moltes institucions, l'entorn virtual disponible pot ser l'aula virtual.

Espai virtual

Lloc virtual, digital i no físic, dins un entorn virtual o una aula virtual. Pot ser un espai de comunicació, és a dir, una bústia de correu electrònic, pot ser un fòrum de correu electrònic o també pot ser un lloc on es dipositin documents i fitxers perquè els estudiants en facin ús.

Estudi de cas

Activitat a partir de l'estudi i discussió sobre una situació real o fictícia, relacionada amb una part del contingut o amb l'àrea de coneixement del curs. Es fa normalment en grups petits, de 4/5 estudiants. Permet que els estudiants apliquin coneixements teòrics a situacions pràctiques reals.

Estudiant (v. també Alumne)

Tot i que pugui ser sinònim d'alumne, en aquesta Guia fa referència a la persona que aprèn de manera proactiva, amb una gran implicació personal en el seu aprenentatge. No espera que el docent ni la institució li facin tota la feina i cerca activament millorar el seu aprenentatge i aprendre en col·laboració.

Formador

Docent de l'EAPC amb un encàrrec de dinamització a un curs, on els estudiants segueixen de manera individual un material d'estudi d'autoaprenentatge amb activitats d'avaluació, estan incorporats a una aula virtual i tenen contacte amb altres estudiants. El formador és present a l'aula de manera regular, fomenta l'existència d'una comunitat d'aprenentatge a l'aula, atén les preguntes i dubtes individuals dels estudiants i les que puguin donar-se dins l'aula i procura motivar i donar suport a l'estudiant tant com sigui possible.

Fòrum

Espai virtual de comunicació, digital i no físic, al qual tenen accés tots els estudiants d'una aula, per poder compartir preguntes, comentaris, dubtes, fitxers, a partir de missatges de correu electrònic que tots els integrants poden enviar i llegir.

Indicadors de qualitat docent

Actuacions que s'espera que estiguin presents en l'acció docent dels assessors i formadors de l'EAPC.

Joc de rol

Representació simulada d'una situació que imita la realitat, en la qual cada membre del grup representa un paper o personatge. El docent indica als estudiants la importància de pensar en el paper que representen per tal que la situació que es creï sigui el més semblant a la realitat.

Mentor

Persona més experimentada que n'acull una altra i li dóna suport. Un docent d'entorns virtuals experimentat pot ser mentor d'un altre docent novell, contestar els seus dubtes i ajudar-lo en la seva acció docent.

Netiqueta (v. també a 6. *Bibliografia*)

Convencions d'actuació correcta de l'internauta en relacionar-se amb altres internautes a la xarxa. Aquest terme està format per *net* (xarxa) i *etiquette* (etiqueta).

Proactiu

Qualitat d'allò que es fa abans que sigui necessari, en la suposició lògica que previndrà

dificultats o que serà útil. Una acció docent proactiva seria advertir els estudiants quins són els elements més importants d'un contingut determinat i com treballar-los o assimilar-los adequadament, *abans* que els estudiants comencin a estudiar-los.

Reactiu

Qualitat d'allò que es fa en resposta, en reacció a una actuació o esdeveniment anterior. Una acció docent reactiva és contestar un dubte o pregunta d'un estudiant.

Tasca docent

Cadascuna de les actuacions que formen part de l'acció docent. Estar present a l'entorn virtual amb un missatge enviat a algun espai de comunicació, un al menys cada 48 hores, n'és una.

Tutor

Sinònim de docent. En algunes institucions amb formació en entorns virtuals, el tutor és la figura que orienta i ajuda l'estudiant en tot allò que està relacionat amb els seus estudis, tret dels continguts d'un curs i del seu funcionament. En altres institucions, el tutor té aquesta responsabilitat, més la d'orientar, ajudar i avaluar l'estudiant en cursos concrets.

Virtual

Imita la realitat sense ser real. Per això diem que un entorn o una aula és virtual, perquè no té consistència física, ni està enlloc. La virtualitat, com que és digital, permet que els estudiants puguin tenir-hi material i espais de comunicació.

Webquest

Resolució d'un nombre de tasques, o obtenció d'unes informacions concretes, a partir de la cerca i exploració d'una sèrie de webs seleccionades pel docent. Les tasques que cal resoldre o les preguntes que han de contestar els estudiants no es resolen directament a partir dels continguts de les webs, sinó a partir de les relacions que fan els estudiants i de l'anàlisi de la informació que hi troben. Activitats com aquesta contribueixen al fet que la informació sigui significativa, a revisar i contrastar fonts d'informació diferents i també a confeccionar un treball o un informe.

6. BIBLIOGRAFIA RECOMANADA

Les referències d'aquest apartat inclouen informació molt valuosa per als docents d'entorns virtuals.

Rol del docent:

Capítol 6. *La enseñanza en red* (pàg. 197 a 217), A Harasim, L., Hiltz, S. R., Turoff, M. & Teles, L. (2000). *Redes de aprendizaje. Guía para la enseñanza y el aprendizaje en red*. Barcelona: Gedisa.

Gisbert Cervera, M. (2002). El nuevo rol del profesor en entornos tecnológicos. *Acción Pedagógica* 11 (1), pàg. 48-59.

<http://www.saber.ula.ve/db/ssaber/Edocs/pubelectronicas/accionpedagogica/vol11num1/art5_v11n1.pdf>

Capítol 3. *Prepararse para la didáctica universitaria en un entorno virtual de enseñanza-aprendizaje*. A Bautista, G., Borges, F., Forés, A. (2006). *Didáctica Universitaria en Entornos Virtuales de Enseñanza-Aprendizaje*. Madrid: Narcea.

Capítols 2, 3, 4, 6, 7 i Epíleg. A Bain, K. (2005). *El que fan els millors professors universitaris*. València: Publicacions de la Universitat de València.

Formació i l'aprenentatge en entorns virtuals:

Capítol 1 d'aquest llibre, dirigit al professor universitari però aplicable a la formació en entorns virtuals de qualsevol àmbit:

Bautista, G., Borges, F., Forés, A. (2006). *Didáctica Universitaria en Entornos Virtuales de Enseñanza-Aprendizaje*. Madrid: Narcea.

Capítol 1 punt 1.1. *Perspectiva general: ¿qué son las redes de aprendizaje y quién las usa?* També 1.2.4. *Comunicación de conocimientos en red: Internet*, 1.3. *¿Qué pueden conseguir los educadores y los alumnos que participan en las redes de aprendizaje?*, 1.5. *Adaptados e inadaptados: el medio y el mensaje*, 1.6. *Ventajas educativas*. Del següent llibre: Harasim, L., Hiltz, S. R., Turoff, M. & Teles, L. (2000). *Redes de aprendizaje. Guía para la enseñanza y el aprendizaje en red*. Barcelona: Gedisa.

Capítols 1, 2, 3 i 4 de Monereo, C. (coord.) (2005). *Internet y competencias básicas. Aprender a colaborar, a comunicarse, a participar, a aprender*. Barcelona: Graó.

Comunicació en un entorn virtual:

Netiqueta: quant a l'ús racional i cortès del correu electrònic i de la xarxa, llegiu els capítols 2 i 5 d'Almirón, N. (2005). *Actúa con Inteligencia en la Era Digital*. Barcelona: Ediciones Gestión 2000 - Planeta De Agostini.

Pàgines 136, 137 i 138 de Bautista, G., Borges, F., Forés, A. (2006). *Didáctica Universitaria en Entornos Virtuales de Enseñanza-Aprendizaje*. Madrid: Narcea.

Socialització:

Pàgines 136 i 137 de Salmon, G. (2004). *E-actividades. El factor clave para una formación en línea activa*. Barcelona: Editorial UOC.

Empatia:

Capítol 7. *A un mismo compás. La importancia de la empatía* de Bach, E.; Forés, A. (coord.) (2007). *E-mociones. Comunicar y educar a través de la red*. Barcelona: CEAC - Planeta De Agostini.

Formar i aprendre en col·laboració:

Pàgines 134 a 162 de Bautista, G., Borges, F., Forés, A. (2006). *Didáctica Universitaria en Entornos Virtuales de Enseñanza-Aprendizaje*. Madrid: Narcea.

Possibilitats d'activitats diferents en el capítol 4. *Modelos de redes de aprendizaje* (pàg. 147 a 167) de Harasim, L., Hiltz, S. R., Turoff, M. & Teles, L. (2000). *Redes de aprendizaje. Guía para la enseñanza y el aprendizaje en red*. Barcelona: Gedisa.

Indicadors de qualitat docent i supervisió de l'acció docent:

Duart Montoliú, J.M. & Martínez Argüelles, M.J. (2001). *Evaluación de la calidad docente en entornos virtuales de aprendizaje*.

<<http://www.uoc.edu/web/esp/art/uoc/0109041/duartmartin.html>>

Problemes i frustració:

Capítol 8. *Problemas en el paraíso: esperar lo mejor y prepararse para lo peor* (pàg. 245 a 265) de Harasim, L., Hiltz, S. R., Turoff, M. & Teles, L. (2000). *Redes de aprendizaje. Guía para la enseñanza y el aprendizaje en red*. Barcelona: Gedisa.

Capítol 3. *Frustración al aprender en la red* de Bach, E.; Forés, A. (coord.) (2007). *E-mociones. Comunicar y educar a través de la red*. Barcelona: CEAC - Planeta De Agostini.

Aprendre dels altres i ajudar els altres:

Capítol 2.7. *Redes de profesores* (pàg. 89 a 98) de Harasim, L., Hiltz, S. R., Turoff, M. & Teles, L. (2000). *Redes de aprendizaje. Guía para la enseñanza y el aprendizaje en red*. Barcelona: Gedisa.

Fòrums i llistes de distribució per a docents d'entorns virtuals:

Edutic (Educación y Tecnologías de la Información y la Comunicación)

<<http://www.rediris.es/list/info/edutic.html>>

Edudist <<http://www.rediris.es/list/info/edudist.html>>

FTV (Formadores y Tutores Virtuales) <<http://www.rediris.es/list/info/ftv.html>>

Glossari:

Recull específic de termes i conceptes de formació a Diputació de Barcelona (2004).

Glossari de Temes Formatius. *Papers de Formació Municipal*. Número 113, juny 2004.

Barcelona: Diputació de Barcelona.

<<http://www.diba.es/fl/fitxers/pfm113.pdf>>



© Federico Borges Sáiz

© Escola d'Administració Pública de Catalunya

Barcelona, maig de 2007

ISBN 978-84-393-7461-9

Dipòsit legal: B-24841-2007