



**Programul
Leonardo da Vinci**



GHIDUL 3

Metodologii si instrumente pentru tutoriatul online

Proiect N° I/01/B/F/PP-120550

Acesta este un produs al parteneriatului proiectului SOLE, creat de **CEP – Consorzio Europeo Per La Formazione** (Torino - Italy): **Dario Messidoro**.

Versiunea in limba romana a fost realizata de Universitatea “Dunarea de Jos” din Galati, Romania

Parteneriatul SOLE

Promotor	ITSOS “Marie Curie” ,Cernusco sul Naviglio ITALY
GRECIA	Lambrakis Research Foundation - Athens
FRANTA	CAFOC – Rennes
ITALIA	ADECCO – Milan CEP – Turin CGIL – training and research - Rome CISL – Research - Rome CONFAPI – Rome IMQ – Milan ITCS “Mario Pagano” - Naples ITIS “Vito Volterra” - Ancona SCIENTER – Bologna UIL - Servizio Politiche del lavoro e FP - Rome Università Roma3, Facoltà di Scienze della Formazione - Rome
IRLANDA	Chambre of Commerce - Cork College of Commerce - Cork DEIS – Cork Institute of Technology - Cork
ROMANIA	Camera de Comert, Industrie si Agricultura - Galati Consiliul National al Intreprinderilor Private, Mici si Mijlocii - Galati Universitatea “Dunarea de Jos” - Galati

© *Continutul proiectului SOLE – din programul “Leonardo da Vinci”, Contract I/01/B/F/PP-120550 – poate fi utilizat gratis de catre scoli, universitati si institutii de pregatire, cu conditia pastrarii logo-ului SOLE si a citarii sursei.*

Nici o parte nu poate fi publicata in scopuri comerciale fara acordul prealabil al initiatorilor proiectului.

CUPRINS

PREZENTARE GENERALA.....	1
1. INTRODUCERE	2
1.1 SCOPURILE GHIDULUI.....	2
1.2 GRUPURILE TINTA.....	2
1.3 STRUCTURA	3
1.4 MOD DE UTILIZARE A GHIDULUI	3
2. DIFERITELE SCENARII IN DEZVOLTAREA INVATAMANTULUI LA DISTANTA	4
2.1 INVATAREA INDEPENDENTA	4
2.2 INVATAREA INDEPENDENTA ASISTATA.....	5
2.3 CLASA VIRTUALA.....	5
2.4. INVATARE COLABORATIVA	6
3. METODOLOGII ALE TUTORIATULUI ONLINE	8
3.1 DINAMICA INVATARII IN PREGATIREA ONLINE.....	8
3.2 TUTORIATUL, MENTORATUL, INDRUMAREA SI MODERAREA	9
3.3 REFERINTE PENTRU DEFINIREA ROLULUI	10
3.4 TUTORIATUL SINCRON SI ASINCRON	12
3.5 TIPURI DIFERITE DE TUTORIAT ONLINE	13
3.6 MODEL DE ROLURI ALE TUTORULUI IN PREGATIREA ONLINE.....	15
<i>Nivel 1: acces si motivatie</i>	<i>16</i>
<i>Nivel 2: socializarea online</i>	<i>16</i>
<i>Nivel 3: Schimbul de informatii.....</i>	<i>16</i>
<i>Nivel 4: Dobandirea de cunostinte</i>	<i>17</i>
<i>Nivel 5: Imbunatatirea cunostintelor</i>	<i>17</i>
3.7 COMPETENTELE TUTORULUI IN PREGATIREA ONLINE.....	18
3.7.1. <i>Recomandari pedagogice</i>	<i>19</i>
3.7.2 <i>Recomandari sociale</i>	<i>20</i>
3.7.3. <i>Recomandari manageriale</i>	<i>21</i>
3.7.4 <i>Recomandari tehnice</i>	<i>22</i>

4. STANDARDE EXISTENTE	23
4.1 TUTORUL ONLINE CONFORM ISFOL.....	23
4.2 PRINCIPALELE SARCINI SI APTITUDINI.....	24
4.3 COMPETENTE.....	25
5. CONCLUZII.....	26
BIBLIOGRAFIE	27
SITE-URI INTERNET	29
GLOSAR.....	36
INSTRUMENTE	38
A. UN MODEL DE EVALUARE INTERMEDIARA SI FINALA.....	38
B. LISTA PARAMETRILOR CE TREBUIE MONITORIZATI IN PROCESUL DE TRIMITERE A CURSURILOR ONLINE.....	39
C. TABEL PENTRU CORELAREA PARAMETRILOR DE MONITORIZARE SI CONTROLUL INSTRUMENTELOR.....	41
D. LISTA DE CONTROL A PRINCIPALELOR ACTIVITATI IN TUTORIATUL ONLINE.	47

PREZENTARE GENERALA

Acest prim capitol ofera o privire de ansamblu asupra principalelor subiecte ce vor fi dezbatute pe larg in cuprinsul ghidului.

Ghidul de fata se adreseaza factorilor de decizie din institutiile de invatamant – scoli, universitati, centre de pregatire profesionala precum si furnizorilor de servicii online care intentioneaza sa sustina programe de pregatire.

Acest ghid este un suport tehnic – metodologic in discutarea rolului tutorului in procesul de instruire online. Ghidul a fost creat pornind de la premisa ca ideea de tutor implica activitati, roluri si competente diverse, in functie de cadrul in care se foloseste si de cultura pedagogica cu care operam. Asadar, acest ghid incearca sa identifice o serie de referenti neechivoci care pot fi utilizati in construirea unui fundament necesar in momentul planificarii activitatii pentru realizarea suportului de curs online, folosind TIC.

Exista 4 scenarii de pregatire online, care sunt analizate din punct de vedere al sistemului relational si al tehnologiei utilizate:

- studiul individual,
- studiul individual asistat,
- studiul intr-o clasa virtuala,
- studiul in colaborare.

Literatura de specialitate identifica rolurile, obiectivele si metodele de lucru ce corespund celor patru scenarii prezentate mai sus.

Mai intai, termenul tutor trebuie definit in corespondenta cu natura instruirii traditionale si a celei online, folosind cele mai raspandite teorii privitoare la rolul si responsabilitatile tutorului. In scopul umplerii golului creat de diferentele existente in interpretarea termenului tutor, ghidul examineaza diferite acceptii existente in literatura de specialitate.

Analiza se concentreaza asupra datelor referitoare la utilizatorii adulti.

Mare parte a ghidului este dedicata analizei detaliate a competentelor din urmatoarele patru arii principale:

- aria pedagogica,
- aria sociala,
- aria organizatorica,
- aria tehnica.

Ghidul include o bibliografie bogata precum si multe link-uri, ce pot fi utilizate de catre utilizatorii avizati pentru informatii mai amanuntite si se incheie cu un set de instrumente operationale ce pot fi utilizate imediat pentru activitati de monitorizare.

1. INTRODUCERE

Acest capitol prezinta o discutie mai amanuntita (decat s-a realizat prin prezentarea anterioara) asupra urmatoarelor doua teme: scopul si tinta.

Crearea functiei tutorului, in procesul de instruire online, comporta o analiza atenta a diferitelor elemente specifice cadrului de studiu, a aptitudinilor necesare si a celor mai potrivite instrumente de lucru, in vederea atingerii obiectivelor urmarite prin programul de pregatire.

Ghidul este menit sa ajute tutorul in alegerea metodologiei si in stabilirea celor mai potrivite instrumente pentru specificul activitatii si pentru cadrul in care aceasta se desfasoara.

Ghidul discuta urmatoarele teme:

- definirea rolului pe care il are tutorul in corespondenta cu metodologia aleasa (studiu individual, studiu individual asistat, studiul intr-o clasa virtuala, studiul in colaborare),
- procentul de interventie in timpul studiului,
- aptitudinile necesare,
- cateva exemple de instrumente.

1.1 SCOPURILE GHIDULUI

Principalele obiective ale ghidului sunt urmatoarele:

- sa descrie rolul tutorului in cadrul diferitelor scenarii de studiu;
- sa faca sugestii, mai mult pedagogice decat tehnologice, pentru a stabili cel mai potrivit serviciu de tutoriat care sa se adapteze tipului de utilizator si celui mai potrivit cadru de studiu in care sa se indeplineasca, in bune conditii, obiectivele procesului de instruire;
- sa exemplifice, sa ofere instrumente de control al parametrilor procesului de studiu si pregatire.

1.2 GRUPURILE TINTA

Acest ghid se adreseaza, in principal, tuturor celor care sunt implicati profesional in procesul invatamantului la distanta. In mod deosebit, sunt vizate urmatoarele sectoare:

- pregatire,

- pregătire profesională,
- departamentele implicate în pregătirea și perfecționarea angajaților,
- pregătire universitară,
- organizații care oferă cursuri de orientare și reorientare profesională,
- orientare.

Ghidul se adresează, de asemenea, tuturor celor care creează cursuri destinate învățământului la distanță și care acoperă roluri manageriale în cadrul structurilor ce utilizează metodologii specifice învățământului la distanță.

1.3 STRUCTURA

Ghidul este un manual cu instrucțiuni și conține o secțiune introductivă care încearcă să definească problemele specifice învățământului la distanță. El urmărește să ofere un model, din multe posibile, și pune în lumină aspectele caracteristice acestui model. Apoi ia în discuție practica tutoriatului și încheie cu câteva aplicații ce reflectă principiile și politica de pregătire a ghidului.

Urmează descrierea unui model de tutoriat online care include tehnici de moderare/intermediere online precum și suport tehnic.

Partea cea mai mare a ghidului este construită ca un manual de instrucțiuni: descrierea competențelor unui tutor și câteva exemple de sisteme de operare, care au fost deja testate.

1.4 MOD DE UTILIZARE A GHIDULUI

Acest ghid poate fi utilizat pentru a contribui la dezvoltarea metodologiei adoptate în proiectele de studiu electronic prin acordarea de sfaturi asupra metodei ce trebuie aplicată și asupra nivelurilor ce urmează să fie atinse, precum și asupra instrumentelor de monitorizare.

2. DIFERITELE SCENARII IN DEZVOLTAREA INVATAMANTULUI LA DISTANTA¹

Instruirea poate fi realizata –in conformitate cu necesitatile studentilor si cu posibilitatile provider-ului – luand in considerare tipurile diferite de relatii ce intervin intre “ actorii” din sistem si diferitele contexte de studiu care se pot crea.

- Studiul individual,
- Studiul individual asistat,
- Studiul intr-o clasa virtuala,
- Studiul in colaborare.

2.1 INVATAREA INDEPENDENTA

Studentul este in contact numai cu **materialele didactice**. Astfel de materiale trebuie sa fie “complete” si “consistente” de vreme ce trebuie sa indeplineasca functii variate si diferite.

Ele trebuie

- sa fie interactive;
- sa ofere o motivatie;
- sa ofere tot sprijinul necesar;
- sa prevada activitati de monitorizare si de feedback.



Prin urmare, **tehnologia** aleasa trebuie sa ofere materiale capabile sa indeplineasca toate functiile mentionate mai sus.

Mai mult, trebuie sa beneficieze de un aspect exterior placut intrucat studentul este singur atunci cand le foloseste.

Un mare avantaj al unui astfel de climat il constituie lipsa costurilor pentru toti cei implicati (instructori/profesori/tutori) dar, in acelasi timp, lipsa acestui personal constituie un mare dezavantaj: acest tip de studiu online este similar cu studiul individual al unei carti: pentru anumiti studenti aceasta metoda este suficienta si potrivita pentru tratarea unor subiecte simple.

Dar publicarea unei carti sau distribuirea ei catre studenti nu poate tine locul predarii, astfel ca studiul online nu se poate limita doar la editarea de continuturi.

¹ Aceast_ parte a ghidului 3 provine, cu mici modific_ri, din ghidul 4

2.2 INVATAREA INDEPENDENTA ASISTATA

Studentul beneficiaza de materiale online si de sprijinul unui tutor. Exista o gama larga de situatii de tutoriat: de la o relatie care are loc doar in situatii speciale, la un tutore care joaca un rol de indrumare in faza finala de evaluare si pana la un tutore personal care monitorizeaza si sprijina studentul pe tot parcursul procesului de invatare.

Cu cat tutorul se implica mai mult in procesul de invatare, cu atat este nevoie mai putin de realizarea unor **materiale didactice** intrucat ele nu pot indeplini sarcinile tutorului.

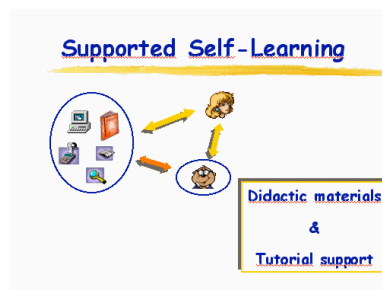
Tehnologia aleasa trebuie sa faciliteze comunicarea dintre student si tutor prin intermediul postei electronice, discutiilor si a conferintelor de web.

Relatia online este similara cu cea desfasurata direct intre cei implicati adica este o relatie intre profesor si student.

Exista totusi doua exceptii/constrangeri:

- preturi ridicate daca relatia cu tutorul nu este ocazionala;
- absenta comunicarii cu grupul de colegi/ adica cei cu care studentul participa la procesul de studiu.

Studiul individual asistat poate fi potrivit la un nivel avansat in cadrul caruia este important sa fie folosite mijloace adecvate iar tutorul intervine doar pentru a consilia.



2.3 CLASA VIRTUALA

Studentul nu este singur in procesul de invatare; el apartine unui grup, unei clase virtuale care este alimentata cu materiale de studiu online si cu asistenta tutoriala.

Chiar si acest scenariu este alcatuit din situatii diferite:

- grupul abordeaza aceleasi obiecte de studiu sau, dimpotriva, fiecare student parcurge anumite unitati de studiu, in functie de necesitati;
- cursul poate avea fie un program fix cu date limita de finalizare a proiectelor, sau fiecare student isi poate alege liber ritmul de lucru, isi poate utiliza propriile metode de studiu (in acest caz structura clasei urmeaza sa se schimbe de-a lungul cursului).



În fiecare caz există grupuri de lucru cu funcții importante cum ar fi menținerea motivației și obținerea unui randament optim: membrii grupului pot face sugestii, pot compara soluții, sau își pot da sfaturi unii altora.

În ceea ce privește **materialele didactice**, rămâne valabil ceea ce s-a spus în modelul anterior.

Tehnologia aleasă trebuie să favorizeze constituirea grupurilor și crearea unui sistem relațional prin intermediul e-mail, forumuri, baze de date, studiu de caz, chat, un spațiu liber -“a chat room” - destinat creării unor legături personale între membrii grupei.

Un astfel de scenariu corespunde modelului tradițional al lecției la clasă: fiecare membru al clasei beneficiază nu numai de atenția profesorului, ci și de atenția celorlalți membri, studentul nu învață numai din materiale, ci și de la colegii săi, din greșelile lor.

Grupul astfel constituit este atât o sursă de răspândire a informațiilor, cât și un sprijin (și spre deosebire de sistemul tradițional de predare, nu este o sursă de distragere a atenției).

2.4. ÎNVĂȚARE COLABORATIVĂ

Contextul este același ca și cel descris mai sus, adică presupune existența unui grup de lucru, dar se schimbă cadrul în care se desfășoară activitatea.

În modelele 1, 2 și 3 “conținuturile” învățării, sunt, în mod obligatoriu, definite dinainte:

- în modelul 1 ele sunt exprimate de materialele de lucru;
- în modelul 2 ele sunt încă aduse la cunoștința de materiale și sunt monitorizate de către un tutor care îl poate ajuta pe student;
- în modelul 3 conținuturile sunt furnizate de materiale și asistate de către tutor, iar studentul se poate baza pe ajutorul celorlalți membri ai grupului.

Spre deosebire de acestea, în scenariul studiului în colaborare, studiul devine rezultatul unei munci colective în care fiecare student devine creatorul/furnizorul conținuturilor științifice.

Rolul inițial al **materialelor didactice** se schimbă, pentru că ceea ce numim “conținutul cursului” nu mai există ca realitate definitivă înainte de începutul activității, ci reprezintă rezultatele ei.

Propunerile inițiale legate de curs, însoțite de câteva materiale fundamentale vor fi îmbogățite în timpul derulării unității de studiu online, cu materiale noi create de profesori sau de către studenții însși.

Tehnologia aleasă trebuie, chiar mai mult decât în modelul 3, să asigure cadrul optim pentru desfășurarea activităților, adică un spațiu virtual pentru comunicare, cercetare și găsire de noi resurse.

Un astfel de scenariu corespunde aceluia al unei clase care realizeaza un proiect.

El reprezinta unul dintre cadrele/contextele ce corespunde cel mai bine trasaturilor lucrului in retea: el pune in prim plan rolul individului.

3. METODOLOGII ALE TUTORIATULUI ONLINE

3.1 DINAMICA INVATARII IN PREGATIREA ONLINE

În conformitate cu cele spuse de Carl Rogers (1973) fiecare individ manifestă tendința naturală de a acumula cunoștințe, iar studiul este o modalitate de a-și atinge acest scop. Acest fapt sugerează implicare personală, ce se naște dintr-o necesitate interioară și cere un impuls mai mult de natură emoțională decât de natură cognitivă.

În această situație, educatorul nu poate fi “profesorul” ci “intermediarul” care creează mediul necesar experienței studiului pentru individ, grupul de indivizi sau pentru clasa care vrea să studieze, ajută studentul să-și stabilească obiective precise și selectează resursele potrivite astfel încât el/ ea să-și poată îndeplini acele obiective.

În pregătirea studentului adult apar o serie de probleme ce caracterizează procesul de învățare, de exemplu: necesitatea identificării cunoștințelor și abilităților existente precum și a experienței de studiu, a atitudinii față de studiu (adesea legată de necesitatea reală de a-și ridica calitatea muncii sau de a-și îmbunătăți condițiile de trai) și a motivării (adesea legată de respectul față de propria persoană).

Este evident că, în unele scenarii, procesul de învățare ar trebui să fie individualizat și orientat pentru a ghida studentul într-o anumită direcție, care să-i satisfacă dorințele și necesitățile.

Există situații excepționale în care unii studenți posedă o capacitate extraordinară de auto-educare, iar noi ar trebui să le oferim suport extern precum și sugestii și ocazii de a face comparații, dacă este cazul.

Legat de ideea clasică de sprijin tutorial derivat dintr-o activitate instructivă desfășurată de profesor, adesea studiul este o activitate în care studentul trebuie să folosească resurse limitate care îi permit să-și extindă potențialul.

Se intenționează să se pregătească, pentru fiecare student, o listă bogată și variată de resurse și tehnici de studiu și de aptitudini organizatorice, astfel încât studentul să poată găsi cele mai potrivite “căi” de a parcurge etapele procesului de pregătire.

Această experiență logică din interiorul comunității virtuale promovează și susține potențialul specific internetului precum și pregătirea mediului și a unui spațiu în care studenții să-și împărtășească cunoștințele, să le compare și să colaboreze în vederea atingerii obiectivelor propuse.

Cercetările în această direcție au jucat un rol central în teoria, care este cunoscută sub denumirea de constructionism social (Talamo, 1998; Calvani 2000; Varisco, 2000; Rossi, 2000). Această teorie definește studiul ca pe un proces activ care se creează mai mult ca rezultat al interacțiunii cu alții decât ca rezultat al studiului individual. În

acest caz, participantii devin o comunitate reala care contribuie la parcurgerea unei unitati de studiu (Bereiter si altii, 1997), schimba pareri, rezolva probleme. Astfel sunt implicati toti membrii grupului de studiu si se creaza produse rezultate din colaborare.

Cadrul in care se desfatoara aceste activitati devine un spatiu real in care participantii interactioneaza si care contine zone diferite pentru tipuri diferite de comunicare:

- a) prezentarea catre participanti (autobiografie profesionala si personala),
- b) resurse informationale (biblioteci de link-uri),
- c) zone de discutii libere (forum web si chat),
- d) descrierea produselor (pagini web),
- e) organizarea de comunicari (calendarul cursului, etc.).

Fiecare comunitate incearca, mai presus de toate, sa-si impartaseasca cunostintele maximizand potentialul fiecarui participant. Aceasta situatie este orientata catre dezvoltarea capacitatii de studiu individual a fiecarui participant: pentru a starni curiozitatea, pentru a accepta, intr-un mod constructiv, feedback-ul asupra performantei, pentru a diagnostica necesitatile individuale de studiu, pentru a formula obiective de studiu potrivite si reale, pentru a identifica resurse materiale necesare parcurgerii variatelor nivele de studiu si pentru a schita un program personal.

In consecinta, luand in considerare ca sunteti in situatia de a intermedia si nu de a preda, trebuie sa creati conditiile necesare pentru a face ca procesul de invatare sa fie accesibil oricarui participant si sa eliminati orice element care ar putea inhiba procesul de invatare.

O persoana invata intr-un mod semnificativ informatiile pe care le percepe si care vor contribui la dobandirea independentei si la pastrarea sau dezvoltarea personalitatii sale.

Aceasta dimensiune a studiului poate, de asemenea, fi vazuta ca o amenintare (confruntarea cu altii, evaluarea, studiu obligatoriu sub amenintarea pedepsei etc.) Aceasta situatie poate stimula studiul atunci cand amenintarea este redusa la minimum, iar studentul percepe avantajele participarii intr-o activitate de pregatire.

3.2 TUTORIATUL, MENTORATUL, INDRUMAREA SI MODERAREA

Daca examinam ariile principale in care se desfasoara procese de instruire (scoli, pregatire profesionala, universitate, piata muncii) putem ajunge la concluzia ca, in practica, nu exista o definitie exacta a cuvintului tutor.

Este adesea identificat ca o alternativa la idea traditionala de profesor. Uneori, se mentioneaza idea de mentorat/indrumare (Zorfass, 1998), ca antonim pentru predare/expunere: unde profesorul traditional orienteaza activitatea doar catre

transmiterea conținutului. Mentorul, în vechiul sens al cuvântului, ghidează studentul în descoperirea progresivă a conținuturilor și, astfel, stimulează acumularea de cunoștințe. Câteodată se folosește termenul instructor, mai elastic decât ceilalți termeni, ce acordă tutorului rolul unui punct de sprijin, în jurul căruia se rotește comunitatea studenților. Instructorul operează prin confruntarea și rezolvarea problemelor în interiorul unui mediu de studiu, favorabil colaborării, mediat și flexibil. De fapt, există multe diferențe între ideea de mentor și cea de tutor. Prima dintre acestea este spiritul de inițiativă diferit, care motivează cele două portrete. Mentorul operează cu o atitudine pedagogică precisă; mentorul este autonom și joacă un rol activ în sprijinirea studentului atunci când apar probleme. Tutorele tinde să opereze răspunzând la cereri precise și încercând să treacă neobservat. În sectorul orientat mai mult către partea “activă” a studiului online, tutorul este văzut ca un inițiator a unei serii de interacțiuni complexe, care la un nivel simplu promovează colaborarea și dialogul între studenți. Termenul moderator se folosește și pentru a indica (vezi exemplul Salmon 1998) un tutor care își limitează rolul la stimularea interacțiunii de grup între studenții care lucrează pe planuri diferite, dar care construiesc un set de cunoștințe de folosință comună.

Termenul tutor apare, de fiecare dată, ca fiind mai complex și mai bogat în semnificații. Collins și Berge (1996) definesc tutorul online ca pe o sumă de trei semnificații ce sunt legate de anumite arii de activitate :

Rolul tutorului	Tipul de activitate de pregătire	Modelul oferit
Expert / preparator	Dobândirea cunoștințelor de conținut	Axat pe instructor
Ghid, mentor, instructor	Dobândirea abilităților de operare	Axat pe student
Mediator, moderator	Obținerea unei modificări de comportament	Axat pe grupul de studenți

3.3 REFERINTE PENTRU DEFINIREA ROLULUI

În prezent, există multe referințe teoretice ce contribuie la definirea rolului pe care îl joacă tutorul. Pe scurt, identificăm cel puțin trei domenii de cercetare care sunt relativ distincte și care, împreună, ajută la conturarea unui cadru pentru definirea rolului tutorelui online:

- didactica de inspirație constructivă,
- modele pentru educarea adulților,
- dezbateri asupra noilor roluri care apar datorită sistemului multi-media și a telecomunicațiilor, cu referire, în special, la animația din comunitatea virtuală.

O referință importantă este conceptul de “zona de dezvoltare proximală” la care Vygotskij face referire pentru a indica posibilitatea ca studentul să acumuleze cunoștințe atunci când primește asistență/sprijinul adecvat.

Conceptul de “esafodaj” (rețea de sprijin) deriva tot de aici. Esafodajul trimite către o perspectivă constructivă, indicând faptul că studentul necesită ajutor și sprijin uman, tehnic și organizațional. Asadar, construirea unui esafodaj înseamnă, de fapt, sprijinirea studentului și crearea condițiilor ca acesta să-și dezvolte aptitudini și competențe utile în scopul atingerii obiectivelor, care sunt priorități ale studentului.

Acest sprijin poate fi introdus la nivele diferite, nu numai la nivel intelectual, dar și la nivel emoțional sau social. Construirea unui esafodaj nu este întotdeauna asociată doar cu imaginea de intermediar a tutorului, în accepția strictă a termenului.

Exemplul esafodajului într-un context de “tutoriat” este, de asemenea, discutat din perspectiva necesității medierii între membrii grupului aflați în colaborare și a situațiilor ce apar.

Dacă acceptăm conceptul lui Vygotskij și conceptul de “zona de dezvoltare proximală”, acțiunile și rolul tutorului sunt definite foarte clar sub forma sprijinului activ ce urmărește să compenseze distanța dintre actualul nivel de dezvoltare a studentului (care este motivat, din considerente personale, să apeleze la o activitate independentă) și potențialul nivel de dezvoltare ce poate fi atins cu ajutorul unui sprijin de specialitate sau a studenților cu aptitudini mai bine dezvoltate. “Podul” între aceste două nivele ar putea fi mai ușor de trecut dacă studentul ar folosi un sistem gen esafodaj. Multi autori au luat în discuție această problemă, de exemplu Bruner (Minti actuale, lumi posibile, 1986), sau Collins, Brown și Neumann, care discută problema “învățării cognitive” (1990) și identifică o formă mai complexă de tutoriat.

În alte medii tutoriatul online este considerat un element foarte util în sfera educației adulților, reprezentând principalul pion în învățarea electronică. La unii autori, cum ar fi: Lewin, Rogers, Maslow și, în mod deosebit, în rapoartele recente se fac trimiteri către această zonă de activitate.

În prezent, tutoriatul online este considerat o funcție complexă, care poate fi explicată, în termeni concreți, ca sprijin/îndrumare, ceea ce presupune un climat organizațional favorabil. Este important să subliniem că, într-o comunitate de studiu autentică, tutoriatul ar trebui să fie distributiv.

Rezultatul final ar trebui să fie ca fiecare individ să fie tutorul altcuiva – cel puțin până la un punct.

Asadar, adevăratul rol al tutorului este acela de a degaja energia necesară pentru a activa sprijinul reciproc în cadrul comunității de studenți (Andrusyszyn, 1996) și de a stimula spiritul de colaborare care, în schimb, poate contribui la crearea unor atitudini mai deschise printre studenți și îi împinge către dezvoltarea unei gândiri critice (Gokhale, 1995).

Tutorul, într-o accepție mai largă decât aceea de “instructor online”, este “unul dintre elementele noii paradigme de pregătire, ale cărui sarcini sunt crearea și cunoașterea modalităților de comunicare în “climatul psihologic” al unui curs,

cunoasterea modului in care sa evalueze calitatile studentilor, asigurarea cantitatii adecvate de cunostinte si compensarea absentei fizice a studentilor prin interactiuni virtuale (Bocconi e Pozzi, 1999).

Problema, in acest moment, este sa incercam sa intelegem cum sa adaptam dinamica tutorului la contextul specific al studiului online si al celei de-a treia generatii de invatamant la distanta, mai exact, al utilizarii noilor tehnologii.

Tutorul online ar trebui sa aiba competente specifice, cum ar fi capacitatea de a descrie si crea contexte specifice de pregatire. In procesul de pregatire online, condus de catre un tutor, apar multe situatii diferite, iar o analiza a acestor situatii poate ajuta la definirea rolului pe care il are tutorul. In mod traditional, cind se ia in discutie problema experientei online, tutorului i se atribuie rolul de sustinator al activitatii individuale a studentului sau acela de consultant in crearea strategiilor de studiu pentru fiecare individ, asa cum se intampla in prima si a doua generatie de invatamant la distanta. In realitate, activitatile tutorului online sunt variate si tind sa se schimbe in conformitate cu structura unei unitati de studiu sau in conformitate cu un anumit nivel didactic, luand ca exemplu concentrarea diferita a unor cursuri ce sunt orientate catre furnizarea de informatii, fata de aceea a unor cursuri unde accentul cade pe dobandirea de abilitati sau pe reflectarea metodologiei.

3.4 TUTORIATUL SINCRON SI ASINCRON

Luand in considerare modalitatile specifice de interactiune online putem distinge doua profiluri posibile:

- un tutor online care opereaza in timp real prin interactiuni simultane si interventii rapide;
- un tutor asincron, ale carui actiuni nu sunt imediate si, prin urmare, mai bine planificate.

Shepherd a incercat sa decodeze variatele situatii in care cele doua variante sunt necesare sau, din contra, situatii unde este mai bine sa te bazezi doar pe una dintre cele doua optiuni (Shepherd, 2000b; 2000c).

Este util sa se faca referire la un tip de plan cu solutii la unele probleme legate de organizarea “clasei virtuale”.

Clasificarea sugerata de Shepherd nu este utila, in mod particular, in definirea complexa a profilului tutorului in relatie cu expertiza tehnologica ceruta de utilizarea unei platforme, datorita tipurilor diferite de interactiuni si a abilitatilor diferite de interactiune cu comunitatea de studenti, necesara in ambele situatii.

Tutoriatul in timp real apare atunci cand:	Tutoriatul asincron apare atunci cand:
<p>Toti studentii trebuie sa primeasca o informatie in acelasi timp.</p> <p>Este nevoie de un raspuns urgent pentru rezolvarea unor probleme</p> <p>Este important ca ceea ce se spune sau se face in cadrul grupului de studenti sa fie inteles de catre toti participantii</p>	<p>Un mesaj sau o interventie necesita timp de gandire</p> <p>O analiza atenta a sarcinii necesita materiale si resurse speciale.</p> <p>Trebuie sa se pastreze o inregistrare a ceea ce faci</p> <p>Este dificil sa se organizeze o intalnire online</p> <p>Studentilor le trebuie un interval de timp diferit pentru a invata si pentru a consulta materialele si, in acest caz, trebuie respectata diversitatea.</p>

Tutoriatul asincron utilizeaza o platforma de conferinta si instrumente specifice, in timp ce tutoriatul in timp real va trebui sa faca fata unei tehnologii variate. In prima situatie tutorul ar trebui sa posede competente specifice de comunicare si aptitudini de organizare a echipelor. In cea de-a doua, tutorul va avea nevoie de aptitudini tehnologice. Tutorul, de exemplu, va rezolva problemele legate de stabilirea sedintelor de chat, luand in considerare abilitatile studentilor si ajutandu-i sa instaleze si sa configureze diferite sisteme.

3.5 TIPURI DIFERITE DE TUTORIAT ONLINE

Produsele de pregatire inovative ICT indica complexitatea rolului tutorului determinandu-l pe tutor sa indeplineasca o serie de sarcini si acordandu-i responsabilitatea de a se adapta anumitor aptitudini pe care trebuie sa le posede in conformitate de aria de expertiza in care el actioneaza.

Pentru a amplifica si mai mult problematica, in functie de tara, tutorul este vazut ca un intermediar care monitorizeaza procesul de invatamant (comun celor mai multe state europene) sau, asa cum se intampla in cazul invatamantului la distanta din zona Catalunya, in Spania, tutorul este expertul in probleme de continut care ajuta studentul, la distanta.

Fara a lua in considerare unele exceptii, in mod obisnuit, instructorul traditional are multe roluri in cadrul predarii clasice in sala de clase, ceea ce este o parte a unei organizatii centrale cu trasaturi traditionale (studentii cu orar fix, exista un

echipament cu o serie de facilitati gestionate de catre scoala cu resurse didactice si personale predefinite).

Serviciul complet poate fi si planificat prin anticiparea rezultatelor finale, ce pot fi obtinute de catre un utilizator /student.

In cazul modelului invatamantului la distanta, foarte raspandit astazi, procesul este mai putin planificat. A fost necesar pentru aceasta ca profesorul sa-si reduca rolul didactic si, ca urmare, statutul traditional.

In cazul educatiei online difera sirul de pregatire, de numarul de studenti de eterogenitatea grupului. Rolul instructorului/profesorului/intermediarului in gestionarea instrumentelor didactice trebuie stabilit cu atentie. Instructorul trebuie sa posede urmatoarele aptitudini: spirit de organizare, conducere si orientare si cunoasterea gradului de familiarizare a participantilor cu procesul de invatamant .

Acest fapt conduce catre un nivel de autonomie a studentului care poate ajuta, pana la un anumit punct, la personalizarea activitatii de invatare prin alegerea locului, momentului sau a ritmului de studiu, prin concentrarea asupra celor mai interesante probleme care cer un nivel de motivatie si o abilitate de a-si stabili cantitatea de informatie necesara.

Motivatia reiese din necesitatile studentului iar un tutor abil va fi capabil sa foloseasca acest fapt in scopul orietarii studentilor sa se concentreze si sa-si directioneze studiul in scopul atingerii obiectivelor propuse. Abilitatea de a conduce studiul cuiva va ajuta studentul sa inregistreze un progres de-a lungul unitatii de studiu iar tutorul trebuie sa fie capabil de a incuraja si monitoriza acest progres. Astfel, tutorul online, fara a trece cu vederea limitele fiecarei situatii de generalitate, ar trebui sa fie expert in indentificarea necesitatilor individuale si influentele contextuale, care nu pot fi controlate si prevazute, ca elemente ce intervin in procesul de invatamant.

In orice caz, o libertate completa fata de reguli reprezinta un factor care imbogateste procesul de invatamant, in care fiecare student isi aduce propria experienta si propriile resurse, atat din interiorul cat si din exteriorul cursului, pe care el/ea le parcurge intr-o unitate de studiu.

Prin prisma noilor practici de pregatire, tutoriatul devine din ce in ce mai important. Acest fapt garanteaza o continuitate didactica actionand ca o conexiune si o trimitere catre multe dintre intrebarile puse de catre studenti.

Tutorul este un instructor care combina componentele de organizare/ conducere tehnologica si pedagogica, care, mai degraba, construiesc o experienta decat sa transmita informatii.

Tutorul va urmari un punct de vedere didactic al utilizatorului, intr-un process de invatamant, cu garantia asigurarii asistentei prin coordonarea activitatii studentului, atribuindu-i diferite functii in acest proces.

Tutorul este asistentul ale carui sarcini sunt de a sustine utilizatorul si de a combina informatia din sistem cu alte informatii extra. Este un punct de referinta un colaborator/ intermediar in discutarea problemelor (ce pot aparea) si ,un sfatuitor in luarea deciziilor. Rolul tutorelui este de a oferi un ajutor constant, in orice etapa a procesului de invatamant prin video-conferinte, posta electronica, telefon.

Tutorul este o resursa ce poate fi utilizata frecvent pentru ca el combina competenta de pregatire didactica cu cunostinte solide de IT.

Tutorul urmareste obiectivele, momentele favorabile si unitatile de studiu care il avantajeaza pe student, daca este posibil, in timp real si interactiv, in scopul reducerii distantei intre utilizator si furnizor care poate fi perceputa ca factor izolant.

3.6 MODEL DE ROLURI ALE TUTORULUI IN PREGATIREA ONLINE

Urmatorul tabel prezinta modelul lui Gilly Salmon: activitatea de tutoriat online se imbina cu asistenta tehnica.

Nivel 1: acces si motivatie	
Suport tehnic <i>Sistemul de setare si accesare</i>	Moderarea electronica <i>Primirea si incurajarea</i>
Nivel 2: socializarea online	
Suport tehnic <i>Trimiterea si primirea de mesaje</i>	Moderarea electronica <i>Familiarizarea si realizarea de legaturi intre difritele medii culturale, sociale si de studiu existente</i>
Nivel 3: Schimbul de informatii	
Suport tehnic <i>Software-ul de identificare si personalizare</i>	Moderarea electronica <i>facilitatea realizarii sarcinilor si sprijinul in folosirea materialelor de studiu</i>
Nivel 4: Dobandirea de cunostinte	
Suport tehnic <i>Conferinte</i>	Moderarea electronica <i>Procesul de intermediere</i>
Nivel 5: Imbunatatirea cunostintelor	
Suport tehnic <i>asigurarea de link-uri in afara conferintelor inchise</i>	Moderarea electronica <i>Sprijin si raspuns</i>

In tabelul de mai sus activitatea de tutoriat online se interfereaza cu asistenta tehnica. Se poate vedea, astfel, cum continuitatea activitatii faciliteaza procesul de invatamant la cinci niveluri diferite de activitate in scopul construirii unei dimensiuni sociale a clasei virtuale si al crearii increderii necesare in suportul tehnologic al procesului cognitiv, in vederea cresterii numarului de aptitudini.

Nivel 1: acces si motivatie

Suport tehnic: stabilirea sistemului si accesarea

- Ajutor online in vederea rezolvarii problemelor de acces
- Valabilitatea manualului tiparit cu toate instructiunile

Moderare electronica: primire si incurajare

- In vederea familiarizarii cu mediul online .
- Explicarea modului in care va functiona clasa virtuala de-a lungul cursului
- Incurajarea incepatorilor pentru a elimina starea de stres
- Primirea individuala a participantilor
- Revizuirea periodica a suportului de curs.

Nivel 2: socializarea online

Suport tehnic: trimiterea si primirea de mesaje

- Explicarea trasaturilor unui sistem software in scopul optimizarii timpului petrecut online

Moderarea electronica: familiarizarea si realizarea legaturilor intre mediile culturale, sociale si de studii

- Realizarea unei prezentari personale si primirea de date similare din partea participantilor online.
- Incurajarea pararticipantilor sa contribuie la discutii si sa citeasca contributiile altora.
- Explicarea regulilor de functionare si a etichetei specifice comunicarii online
- Structurarea activitatii online.

Nivel 3: Schimbul de informatii

Suport tehnic: software-ul de identificare si personalizare

- Verificarea achizitionarii tuturor aptitudinilor de baza

- Oferirea de informatii in ceea ce priveste diferentele existente intre programele existente.

Moderarea electronica: facilitatea realizarii sarcinilor si sprijinul in folosirea materialelor de studiu

- Explicarea dificultatilor intalnite de catre participanti
- Oferirea unei strategii de manevrare a informatiei
- Attentionarea participantilor sa parcurga protocoalele comunicate
- Oferirea de liste cu resurse electronice care pot facilita discutiile online

Nivel 4: Dobandirea de cunostinte

Suport tehnic: realizarea de conferinte

Asigurarea ca fiecare moderator electronic creaza mesaje prin realizarea de documente noi.

Moderarea electronica – procesul de intermediere

- Analizarea contributiilor individuale, in efortul de sintetizare a mesajelor
- Colaborarea cu alti moderatori in vederea organizarii si rezolvarii problemelor in interiorul grupurilor.
- Propunerea de intrebari importante solicitandu-le participantilor sa reflecteze si sa dea raspunsuri
- Organizarea de conferinte cu termen limita precizat.

Nivel 5: Imbunatatirea cunostintelor

Suport tehnic: asigurarea de link-uri in afara conferintelor inchise

- Asigurarea conditiilor necesare ca toti participantii sa faca fata discutiei
- Facilitarea schimbului de informatii de la un participant la altul

Moderarea electronica: sprijin si raspuns

- Oferirea oportunitatii de a reflecta asupra studiului online
- Asigurarea de instrumente potrivite pentru monitorizare si evaluare
- Incurajarea participantilor prin intermediul celor mai bune dotari tehnice

3.7 COMPETENȚELE TUTORULUI ÎN PREGĂTIREA ONLINE

Trebuie dezvoltate multe competențe de natură diferită în scopul garantării succesului tutoriatului online. Există patru arii distincte:

- **aria pedagogică,**
- **aria socială,**
- **aria organizatorică,**
- **aria tehnică.**

Aria pedagogică

Unul dintre rolurile fundamentale în procesul de tutoriat este abilitatea de a realiza acțiuni cu caracter educațional: tutorul ghidează interacțiunile dintre studenți și utilizează experiența obținută în activitatea de pregătire pentru a le orienta atenția asupra conceptelor cheie ale dezbaterii și este capabil să finalizeze rezultate coerente în cercetare.

Aria socială

Tutorul acționează în vederea realizării unui mediu sigur și plăcut cu obiective bine definite în scopul creării celor mai bune condiții de studiu. Acest fapt implică promovarea interacțiunii umane, dezvoltarea coeziunii de grup, păstrarea unității grupului și, de asemenea, încurajarea membrilor grupului în vederea muncii în echipă pentru a realiza un obiectiv comun. Aceste sunt aspecte fundamentale de care depinde succesul învățământului la distanță.

Aria organizatorică (organizare, procedură, administrare)

Tutorul definește obiectivele discuțiilor, programul de lucru, procedurile și procesul de luare a deciziilor. Realizarea interacțiunilor într-o manieră organizată este unul dintre elementele de bază în obținerea succesului învățământului la distanță.

Aria tehnică

Tutorul trebuie să se asigure că toți participanții au încrederea și capacitatea de a interacționa cu echipamentul și software-ul utilizate în programul de pregătire. Obiectivul final al acestei activități este transparența totală a aspectelor specifice suportului tehnologic. Dacă acest obiectiv este atins, studentul se poate concentra asupra conținutului oferit de curs, altfel, studentul va trebui să aloce o mare parte în timpul său familiarizării cu echipamentul, din cauza lipsei de cunoștințe. Acest fapt duce la abandonarea procesului de pregătire de către student.

3.7.1. *Recomandari pedagogice*

La nivel pedagogic rolul tutorului trebuie sa includa urmatoarele recomandari (un tutoriat online inseamna):

- **Obiective clare.** Studentii trebuie sa inteleaga exact ca invatamantul la distanta nu este timp pierdut.
- **Flexibilitate maxima.** Trebuie urmarita parcurgerea unitatilor de studiu de catre fiecare student printr-o serie de dezbateri. Apoi, studentii sunt indreptati catre obiectivele cursului.
- **Incurajarea participarii.** Se incurajeaza participarea fara ca nimeni sa fie judecat, se asigura oportunitati variate de studiu care pot stimula studentul sa interactioneze in grupuri de discutie mai mici sau mai mari, se creeaza un parteneriat de studiu chiar in afara grupului si se mentine contactul cu studentii prin posta electronica.
- **Comunicare non-autoritara .** In studiul online este bine ca figura autoritara a profesorului sa fie inlaturata, atunci cand se lucreaza cu adulti.
- **Asteptari realiste.** Tutorul online trebuie sa fie multumit atunci cand macar doua sau trei dintre interactiuni sunt utile si bine structurate.
- **Nu se pune accent pe materialele clasice.** In scopul atingerii obiectivelor cursului, materialul online ar trebui sa fie suficient pentru a acoperi activitatile desfasurate. Pot fi recomandate alte materiale cu conditia specificarii faptului ca acestea sunt optionale.
- **Promovarea conversatiilor private intre studentii de la curs.** Cand tutorul identifica persoane care au interese comune, poate facilita comunicarea intre acestia. Aceasta practica permite crearea contextului necesar studiului in colaborare si intarirea motivatiei pentru studiu.
- **Concentrarea discutiilor in titluri pe care studentul sa le inteleaga.** Tutorul organizeaza discutii pe diferite teme privitoare la curs si organizeaza sedinte de brain-storming. Aceasta ii va ajuta pe studenti sa inteleaga informatii utile, sa se motiveze si sa reduca posibilitatea de a depasi termenele limita.
- **Repartizarea de sarcini simple.** Internetul este o sursa perfecta pentru repartizarea de sarcini individuale sau de grup, totusi, daca aceste sarcini sunt prea

complexe nu vor contribui la consolidarea cunostintelor si vor slabi motivatia studentilor.

- **Aducerea la zi a temelor.** Se propun probleme, intrebari si dezbateri legate de situatiile carora studentii trebuie sa le faca fata.
- **Solicitarea de contributii.** Se stimuleaza realizarea unor proiecte care permit studentilor sa demonstreze calitatea cunostintelor acumulate. In unele sisteme de invatamant la distanta, studentilor li se cere sa raspunda la o intrebare sau sa-si exprime opinia fara sa fi citit contributiile celorlalti.
- **Luarea in considerare si evaluarea diferentelor de opinie.** Tutorul trebuie sa evalueze cu grija opiniile care contrasteaza, cerand explicatii care vor aduce dezbaterea catre adoptarea unor puncte de vedere care sa coexiste. Conflictete persistente ar putea afecta grav dezbaterea si schimbul de opinii.
- **Invitarea expertilor sa participe la curs.** Tutorul invita persoane avizate, in momente cheie, pentru a lua parte la discutii si a-i ajuta pe studenti sa parcurga unitatile de studiu.

3.7.2 Recomandari sociale

Acestea sunt cateva recomandari pentru tutoriatul online in momentul crearii unui cadru social:

- **Se accepta in grupuri membri care nu participa.** Tutorul verifica daca, in grup, exista « privitori » – persoane care nu participa. Exista persoane care pot invata doar ascultandu-i pe altii si sunt altele care nu invata decat daca sunt implicati activ. In cazul invatamantului la distanta sunt acceptate ambele situatii.
- **Se acorda atentie temerilor.** Timiditatea sau teama de a nu fi ridicol reduce, adesea, numarul participantilor in discutiile de grup. Trebuie intampinate toate contributiile si trebuie creat un climat de lucru pozitiv.
- **Se recomanda evitarea sarcasmului in comunicare si atentie sporita atunci cand se fac glume.** Daca nu-i cunoasteti pe studenti foarte bine adoptati un stil de comunicare succint.
- **Se incurajeaza prezentarile.** Tutorul ar trebui sa-i incurajeze pe studenti sa se prezinte singuri si sa le impartaseasca celorlalti din experientele lor, pentru a construi constiinta unei comunitati.

- **Se incurajeaza interactiunea.** Participarea si interactiunea pot fi facilitate prin apelul la tehnologia si echipamentul specific pentru a promova interactiunea naturala intre studenti.
Se incurajeaza un tip de discutie familiar si politicos. Se sustine tipul de discutie care incurajeaza interactiunea folosind un sistem de recompense .
Nu trebuie ignorata comunicarea obraznica sau nepoliticoasa. Li se aduce la cunostinta participantilor, in particular, ca discutiile trebuie sa respecte o anumita eticheta.

3.7.3. Recomandari manageriale

Din punct de vedere al organizarii, trebuie luate in considerare de catre tutor urmatoarele elemente:

- **Stilul comunicarii neoficiale.** Tutorele trebuie sa decida daca e cazul sa initieze o comunicare neoficiala, daca acest fapt ajuta la indeplinirea obiectivelor cursului.
- **Se distribuie o lista cu numele participantilor si cu adresele lor de e-mail.**
- **Se raspunde imediat la fiecare contributie.**
- **Exista o responsabilitate administrativa in furnizarea informatiei.** Fluxul de informatie este coordonat, in fiecare etapa a activitatii adica: admitere, asistenta acordata studentilor si in alte activitati administrative. Astel de indatoriri sunt adesea neglijate de catre tutorii lipsiti de experienta.
- **Este nevoie de rabdare.** Adesea mesajele sunt de neinteles. Se raspunde imediat si se incearca sa se acorde sfaturi utile care vor imbunatati aspecte importante ale mesajului.
- **Se cer opinii in legatura cu meta-comunicarea.** In discutiile de grup apare intotdeauna un subtext care poate crea reticenta, senzatii de disconfort sau neintelegeri in interiorul grupului. Tutorul trebuie sa-l ajute pe autor sa constientizeze acest fenomen de meta-comunicare, astfel incat sa se elimine efectele negative.
- **E nevoie de sincronizare continua.** Este dificil sa te asiguri ca toti studentii actioneaza la unison de-a lungul unitatii de studiu. Daca incep in acelasi timp, este important sa se stabileasca un moment in care studentii sa-si impartaseasca rezultatele si apoi sa o ia de la capat impreuna.
- **Este nevoie de atentie in cazul contributiilor excesive ale unor autori.** Se verifica daca contributiile oferite sunt legate de materialele didactice existente si daca nu cumva sunt excesive, astfel incat sa faca ca materialul sa fie redundant.

3.7.4 Recomandari tehnice

- **Suportul tehnic.** Folosirea spijinului dat de catre tutor sub forma asistentei tehnice in cazul problemelor IT este recomandata dar nu intotdeauna posibila. Experienta a aratat ca si asistenta la telefon sau prin e-mail este foarte utila. Bineinteles ca tutorul trebuie sa cunoasca, de la inceput, nivelul cunostintelor IT ale studentilor si sa se asigure ca are destul timp pentru a se pune la dispozitia fiecarui student.
- **Feedback-ul.** Trebuie avut in vedere feedback-ul studentilor si momentul in care ei necesita asistenta tehnica.
- **Se creaza un ghid sau un manual cu instructiuni de folosire.** Un text de referinta pentru cele mai comune probleme va permite studentilor sa rezolve probleme simple singuri, intarindu-le astfel increderea in sine si creand posibilitatea ca studentii sa interactioneze cu echipamentul de lucru
- **Propunerea unui program de studiu.** Studentii au nevoie de timp pentru a invata si, in acelasi timp, au nevoie de suport tehnic. Stabilirea sarcinilor in conformitate cu nivelul IT aloca destul timp si pentru perfectionarea cunostintelor tehnice.
- **Se promoveaza studiul in colaborare.** Cei neexperimentati sunt incurajati sa colaboreze cu aceia care sunt mai experimentati in ceea ce priveste lucrul in echipa.
- **Lungimea textelor puse in circulatie.** In timpul sedintelor de grup si al producerii materialelor online, intra in circulatie un numar mare de documente. Pentru a usura accesul la documentele video, acestea nu trebuie sa fie prea lungi. Se incurajeaza impartirea text in functie de ariile de discutie si trimiterea lor ca documente atasate.
- **Structura activitatii.** Planul activitatilor pe care le desfasoara studentul trebuie sa fie simplu. Studentii resping structurile prea complexe. Este mai bine sa se imparta cursul in module simplificate.

4. STANDARDE EXISTENTE

4.1 TUTORUL ONLINE CONFORM ISFOL

Tutorul online este o figura noua care conduce activitatea de pregatire online (internet sau intranet – sau echivalentul lui intr-o companie). Tutorul este vehicolul principal in procesul de invatamant.

Aceasta activitate poarta nume diferite (invatamant la distanta, studiu electronic etc.) si se bazeaza pe un sistem tehnologic. Sistemul se compune dintr-un server (sau servere care sunt conectate impreuna) in care toate programele, care asigura anumite servicii la distanta, sunt instalate (prin internet sau intranet):

- Organizarea participantilor,
- Cursul ofera oportunitatea autonomiei studiului prin accesarea materialului disponibil (text, lectii, filme etc) fara interventia profesorului ;
- Cursul asigura asistenta unui profesor la distanta care poate interactiona cu participantii in ceea ce se numeste clasa virtuala ;
- sistem de teste ;
- un sistem e-mail de comunicare cu cadrele implicate in proces ;
- comunicare sincron (cum ar fi camerele chat, in care participantii fac schimb de mesaje utilizand tastatura),
- comunicarea asincrona ce implica schimbul de mesaje intre membrii unui grup sub forma unei conferinte virtuale (forum, grup de stiri) sau trimiterea de circulare (liste prin posta electronica),
- pagini web continand documente (“biblioteci virtuale”), legaturi cu site-uri importante, informatii asupra activitatii didactice, raspunsuri la intrebarile cele mai frecvente etc.,
- controlul si atestarea pregatirii, prin urmarirea progresului fiecarui participant la teste (aceasta este functia de urmarire).

Aceste sisteme la care se face referire prin expresia “platforme pentru invatamantul la distanta”, creaza retele sociale si tehnologice cunoscute sub numele de “comunitati virtuale de studiu” sau “campusuri virtuale”.

In cateva cazuri pregatirea online foloseste un cadru fizic cunoscut ca “puncte de studiu” in care participantii pot gasi echipamentul necesar (computere, internet, materiale didactice etc.) si de asemenea, pot intalni profesori si tutori.

Intr-o comunitate de studiu, fie ea pur virtuala sau utilizatoare a unui punct de studiu, tutorul joaca un rol esential. Spre deosebire de pregatirea traditionala in clasa (care este centrata pe activitatea profesorului), tutorul online poate fi singurul garant al procesului de invatare.

4.2 PRINCIPALELE SARCINI SI APTITUDINI

Tutorul este o figura complexa care indeplineste multe roluri, cum ar fi:

- ghid de comunicare si interactiune (spre deosebire de situatiile de la clasa, aceste fenomene nu sunt imediate),
- organizator al procesului de instruire,
- facilitator in utilizarea tehnologiei.

Aceste trei roluri sunt punct de referinta pentru profesori, studenti si directori de programe.

Asemenea unui ghid de comunicare, tutorul participa la activitati didactice (lectii online, video conferinte etc.) prin facilitarea interactiunii intre profesori si participanti, iar aceasta este legata de realizarea contactelor, in mod special in interiorul comunitatii de participanti. Pentru asigurarea contactului tutorul intervine in comunicarea grupului (chat, forum, e-mail), incerca sa promoveze comunicarea (prin stimularea si moderarea schimbului de mesaje) si asigura sistematic informatia necesara, evidentiind site-uri, publicatii, evenimente care ar putea interesa grupul.

In calitate de organizator al procesului, tutorul conduce si monitorizeaza studentii. Aceasta implica transmiterea de informatii asupra activitatilor, verificarea unitatilor didactice, folosind functia de control si verificare oferita de catre platforma, completarea exercitiilor din programul de pregatire, achizitionarea datelor necesare pentru a evalua rezultate, conducerea organizatiilor interne asupra informatiilor web care pot fi accesate de catre oricine (FAQ-uri, biblioteci virtuale, link-uri, etc.).

In calitate de facilitator in utilizarea tehnologiei, trebuie sa asigure asistenta tehnica in ceea ce priveste: informatii de baza despre utilizarea calculatoarelor, programe de aplicatii (video, pagini electronice, etc.), programe de acces la internet (browser, e-mail, etc.) si in functiile oferite de platforma. In acest fel tutorul este un liant intre participanti si profesori (cateodata si personalul tehnic).

4.3 COMPETENTE

Tutorul pentru pregătirea online trebuie să aibă următoarele competențe: spirit didactic, comunicativ, cunoscător al tehnologiei, dar și posesor al unui nivel ridicat de educație.

La nivel didactic, el/ea ar trebui să cunoască fundamentele psihologiei învățării (în particular a adulților), care se aplică în organizarea tradițională a clasei (astfel încât să poată fi transferate clasei virtuale). El / ea ar trebui să fie familiari cu noile metode de pregătire (studiu individual, utilizarea ICT-ului în învățare). Este foarte important ca tutorul să poată aplica instrumentele de evaluare activităților de pregătire (studiu și notare).

În ceea ce privește comunicarea, el/ea trebuie să asimileze fundamentele comunicării interpersonale și ale dinamicii de grup, în scopul aplicării lor în cazul interacțiunilor online (în mod special în cazul grupurilor: forumuri, chat, etc.). El/ea trebuie să înțeleagă exact regulile și comportamentul impus, atât implicit cât și explicit.

La nivel tehnologic, el/ea trebuie să dețină cunoștințe temeinice legate de programele office (video, pagini electronice, etc.) și de sistemul de comunicare online precum și despre funcțiile platformei utilizate în comunitățile virtuale. Se cere și abilitatea de a căuta informații pe Internet cu ajutorul motoarelor de căutare (în mod deosebit să trimită către site-uri oferind parola)

Pe scurt, ceea ce se cere, în general, este abilitatea de a comunica rapid și eficient.

5. CONCLUZII

La nivelul comunicării unde accentul cade pe educarea studentului, tutorul are sarcina dificilă de a încerca să introducă studentul într-un plan de studiu eficient și realist, din moment ce acesta trebuie să combine necesitățile de înțelegere cu cele de pregătire ale studentului.

Tutorul ar trebui să nu interfereze niciodată cu procesul de învățare spontană a studentului. Tutorul trebuie să fie capabil de a face o alegere personală, dincolo de presiunile psihologice, care îl determină să facă o alegere mai mult din obișnuită decât din considerente profesionale.

Este vorba de o nouă profesie, unde dogmele și tradițiile profesionale sunt supuse unui proces continuu de revizuire și evaluare datorită modificărilor tehnologice și a libertății existente în procesul de învățare.

Aceste schimbări sunt legate de evoluția societății, în care procesele de instruire, în mod special în cazul tinerilor, sunt fundamentale.

Îndeplinind funcția de facilitator al acestor procese, tutorul are ocazia să contribuie la creșterea libertății și a încrederii indivizilor în propriile alegeri.

BIBLIOGRAFIE

Bereiter C., Scardamalia M., Cassels C. e Hewitt J. (1997), *Postmodernism, Knowledge Building and Elementary Sciences*, *The Elementary School Journal*, 97 (4), 329-340.

Biolghini, D. & Cengarle, M. (a cura di) (2000). *Net Learning: imparare insieme attraverso la rete*. ETAS.

Berge and M. Collins *Computer Mediated Communication and the Online Classroom Volume 3: Distance Learning*. (pp: 91-104) Cresskill NJ: Hampton Press.

Calvani, A. & Rotta, M. (1999). *Comunicare e apprendere in Internet*. Trento: Erikson.

Calvani A., Rotta M., *Fare formazione in Internet. Manuale di didattica online*, Erikson, Trento 2000.

Calvani A., *Uno studio esplorativo di apprendimento cooperativo a distanza*, in TD n. 12 primavera 1997, pp. 27-33.

Cohen E., *Organizzare i gruppi cooperativi. Ruoli, funzioni, attività*, Erikson, Trento 1999.

Collins A., Brown J. S. e Newman S.(1989), *Cognitive apprenticeship: teaching the craft of reading, writing and mathematics*. In L. B. Resnick (Eds.) *Cognition and Instruction: Issues and Agendas*, pp.454-494, Hillsdale, NJ, Lawrence Erlbaum Associates.

Collins (Eds.) *Computer Mediated Communication and the Online Classroom. Volume 1: Overview and Perspectives*. (pp: 11-28) Cresskill, NJ: Hampton Press.

Collins (Eds.) *Computer-Mediated Communication and the Online Classroom. Volume 3: Distance Learning*. (pp: 81-90). Cresskill, NJ: Hampton Press.

Costa, G. & Rullani, E. (1999). *Il maestro e la rete*. ETAS, Milano.

Gulley, H. E. (1968). *Discussion, Conference, and Group Process* (2nd). New York: Holt, Rinehart and Winston, Inc.

Haughey, M. & Anderson, T. (1998). *Networked learning: The pedagogy of the Internet*. Toronto: McGraw-Hill.

Kerr, E. B. (1986). Electronic leadership: A guide to moderating online conferences. *IEEE Transactions on Professional Communications*, PC29(1) pp. 12-18, March.

Ligorio M.B., *Le comunità di Apprendimento: tutti apprendisti, tutti insegnanti, tutti scienziati*, in Trentin G., *Didattica in rete, Internet, telematica e cooperazione educativa*, Garamond, Roma, 1996, pp. 71-72.

Maturana H., e Varela, F. (1992), *L'albero della conoscenza*, Garzanti Editore.

McCreary, E. (1990). Three behavioral models for computer mediated communications. In Linda Harasim (Ed.) *Online Education -- Perspectives on a New Environment*. New York, NY: Praeger Publishing.

McMann, G. W. (1994). The changing role of moderation in computer mediated conferencing. In the *Proceedings of the Distance Learning Research Conference*. San Antonio, TX April 27-29. pp. 159-166.

Paulsen, M. F. (1995). Moderating Educational Computer Conferences. In Z. L. Berge and M. P.

R.M. Palloff, K. Pratt (1999), *Building learning communities in cyberspace: effective strategies for the online classroom*, Jossey-Bass Publishers, San Francisco.

Rohfeld, R. W. & R. Hiemstra. (1995). Moderating discussions in the electronic classroom. In Z.

Rossi P.G. (2000), *Dal testo alla rete*, Napoli, Technodid.

Rowntree D., *Insegnamento e apprendimento in rete, la didattica per corrispondenza del XXI secolo*, in TD n.10, autunno 1996, pp. 29-37.

Santoro, G.M. (1995). What is Computer-Mediated Communication. In Z.L. Berge and M.P.

Talamo A.(1998), *Apprendere con le nuove tecnologie*, Firenze, La Nuova Italia.

Trentin G. (2001), *Dalla Formazione a Distanza all'Apprendimento in Rete*

Franco Angeli, Milano.

Trentin G. (a cura di) (1999), *Telematica e Formazione a Distanza: il caso Polaris* Franco Angeli, Milano.

Trentin G. (1998), *Insegnare e Apprendere in Rete*, Zanichelli, Bologna.

Trentin G., *Dalla formazione a distanza alle comunità di pratica attraverso l'apprendimento in rete*, in TD 20, 2- 2000, pp. 21-29.

Trentin G., *Didattica in rete, Internet, telematica e cooperazione educativa*, Garamond, Roma 1996.

Varisco B.M. (2000), *Costruttivismo sociale ed approccio situato all'apprendimento come framework alle pratiche didattiche con le nuove tecnologie*. In O. Albanese, P.

Migliorini e G.Pietrocola (a cura di), *Apprendimento e nuove strategie educative*, pp.53-76, Milano, Edizioni Unicopli.

SITE-URI INTERNET

<http://www.emoderators.com>

Set up by Mauri Collinse and Zane F. Berge, american researchers of distance learning (especially in the university environment) and the role of the online tutor. The site brings together various types of online moderators with reference to different data transmission environments.

Within the site the following page (<http://www.emoderators.com/moderators.shtml>) has very useful "Resources for Moderators and Facilitators of Online Discussion".

* *Berge, Zane L. (1996)*

[The Role of the Online Instructor/Facilitator](#)

* *Muilenburg, Lin & Berge, Zane L. (2000)*

[A Framework for Designing Questions for Online Learning](#)

* *Pitt, Tina Joy and Anne Clark (nd)*

[Creating powerful online courses using multiple instructional strategies.](#)

* *Winograd, David (2000)*

[Guidelines for Moderating Online Educational Computer Conferences](#)

* *Green Lyndsay (1998)*

[Playing Croquet with Flamingos: A Guide to Moderating Online Conferences.](#)

* *Paulsen Morten (1995)*

[Moderating Educational Computer Conferences](#)

* *Collins, Mauri P. & Zane L. Berge (1996)*

Facilitating Interaction in Computer Mediated Online Courses

<http://www-icdl.open.ac.uk/literaturestore/mindweave/mindweave.html>

Contains the entire text (copyright project) and all the chapters which make up one of the main tests in online tutoring

Mindweave: Communication, Computers and Distance Education (1989)

Edited by Robin Mason and Anthony Kaye

Published by Pergamon Press, Oxford

ISBN 0-08-037755-6

273p.

<http://fc.retecivica.milano.it/rcmweb/FormazioneinRete>

It is a forum which transmits data about “Online training” (subtitled “parliamo di... didattica e formazione multimediale”) managed by the Rete Civica Milanese.

<http://www.tutorwebpages.it>

Sito tutto italiano sulla formazione a distanza. A cura del Laboratorio Tecnologie Educative di Firenze.

http://www.opsonline.it/risorse/articoli_fad.asp

Pagina su "Formazione a distanza e Apprendimento online" su ops! (Obiettivo Psicologia). Al suo interno un forum di discussione dedicato e una raccolta di articoli di N.Piccinini.

Fastrak Consulting: <http://www.fastrak-consulting.co.uk>

Online Tutoring e-book, di Carol A. Higginson: <http://otis.scotcit.ac.uk/onlinebook/>

Un corso specifico per la **formazione di tutor online** di livello internazionale è proposto e curato da Morten Paulsen attraverso l'università virtuale norvegese Nettskolen:

http://www.nettskolen.com/in_english/

Anche in Italia alcuni **corsi universitari** contribuiscono alla formazione di tutor online:

Università di Firenze, Corso di Perfezionamento "Formazione in Rete":

<http://www.corsolte.net>

Wbt.it, seminari sulla figura del tutor online:

http://www.wbt.it/html/prodotti/catalogo_03.htm

Formazione di tutor online sulla didattica delle scienze, progetto Labtec, MIUR:

<http://www.progettolabtec.net/>

Salmon e Giles, Moderating Online

<http://www.emoderators.com/moderators/gilly/MOD.html>

LeJeune, Learner-Centered Teaching Practices Online

http://ouray.cudenver.edu/~nflejeun/doctoralweb/Portfolio3-Final/Products/synthesis_paper_lc_online.htm

Wegerif, The Social Dimension of Asynchronous Learning Networks

http://www.aln.org/alnweb/journal/vol2_issue1/wegerif.htm

Davis e Bell, Designing Mildred: Scaffolding Students' Reflection and Argumentation Using a Cognitive Software Guide

<http://www.umich.edu/~icls/proceedings/abstracts/ab142.html>

Andres Y., Clauset T., Jacks M., Rogers A. (1990), Telecommunications in the Classroom: Keys to Successful Telecomputing, in "The Computing Teacher", Vol.17, n.8, pp.25-28.

In Internet, URL: **<http://www.gsn.org/teach/articles/>**

Andrusyszyn, M.A (1996), Instructor's Guide to Computer Conferencing.

In Internet, URL: **<http://publish.uwo.ca/~maandrus/Table.htm>**

Berge Z. (1995), The Role of the Online Instructor/Facilitator, in Berge Z., Facilitating Computer Conferencing: Reccomendations from the Field. "Educational Technology", 35(1), pp.22-30.

In Internet, URL: **http://jan.ucc.nau.edu/~mpc3/moderate/teach_online.html**

Berge Z. e Collins M. (1996b). Facilitating Interaction in Computer Mediated Online Courses. FSU/AECT Distance Education Conference, Tallahasee FL, giugno 1996.

In Internet, URL: **<http://jan.ucc.nau.edu/~mpc3/moderate/flcc.html>**

Dede C. (1994), The transformation of Distance Learning to Distributed Learning, Instructional Technology Research Online, George Mason University.

In Internet, URL: **<http://www.gsu.edu/~wwwitr/docs/distlearn/index.html>**

Doherty P.B. (1998), Learner Control in Asynchronous Learning Environments. ALN Magazine, 2(2), ottobre 1998.

In Internet, URL: **http://www.aln.org/alnweb/magazine/vol2_issue2**

Dwyer D., Barbieri K., Doerr H.M. (1995), Creating a Virtual Classroom for Interactive Education on the Web, Third International World Wide Web Conference, Darmstad.

In Internet, URL:

<http://www.igd.fhg.de/www/www95/proceedings/papers/ctc.virtual.class.html>

Giese M. (1998), Self Without Body: Textual Self-Representation in an Electronic Community, "First Monday", Peer Reviewed Journal on the Internet, 3, 4.
In Internet, URL: http://www.firstmonday.dk/issues/issue3_4/giese/index.html

Group 5D (1999), The role of moderator in a close conference. A short manual.
In Internet, URL: <http://www.ioe.ac.uk/hgm/>

Harasim, L. M. (1997). Interacting in hyperspace: Developing collaborative learning environments on the WWW.
In Internet, URL: <http://www.umuc.edu/iuc/workshop97/harasim.html>

Hermans B. (1998), Desperately Seeking: Helping Hands and Human Touch, "First Monday", Peer Reviewed Journal on the Internet, 3, 11.
In Internet, URL:
http://www.firstmonday.dk/issues/issue3_11/hermans/index.html

Jaffee, D. (1997). Asynchronous learning: technology and pedagogical strategy in a computer-mediated distance learning course. "Teaching Sociology", 25 (4), 262-277.
In Internet, URL: <http://www.newpaltz.edu/~jaffeed/esstsxx.htm>

Johnson, D. W. e Johnson, R. T. (1999). Cooperative learning.
In Internet, URL: <http://www.clcrc.com>

Kanuka H. e Kreber C. (1999), Knowledge Construction in the Virtual Classroom. ACEEA/CASAE Internet Working Group. University of Alberta.
In Internet, URL: <http://www.oise.utoronto.ca/CASAE/cnf99/>

Kearsley, G. e Shneidermann B. (1999), Engagement Theory: a Framework for technology-based teaching and learning.
In Internet, URL: <http://home.sprynet.com/~gkearsley/>

Kubala T. (1998), Teaching on the Internet, "T.H.E. Journal", marzo.
In Internet, URL: <http://www.thejournal.com/magazine/98/mar/>.

Kumar M. e Schoonover G. (1996), Classroom Re-engineering. A paper discussing the application of existing and emerging technology to realize the concept of a Distributed Classroom environment.
In Internet, URL: <http://www.sneaker.org/Papers/ClassroomReengineering.html>

Mason R. (1998), Models of Online Courses. Proceedings of conference "Networked Lifelong Learning: Innovative Approaches to Education and Training Through the Internet", University of Sheffield. Anche in ALN Magazine, 2(2), ottobre 1998.
In Internet, URL: http://www.aln.org/alnweb/magazine/vol2_issue2/

Mason R.D, and Kaye A.R. (1989), Eds, Mindweave: communication, computers and distance education, Pergamon Press Oxford, UK.

In Internet, URL: <http://www-icdl.open.ac.uk/mindweave/mindweave.html>

McGee P. e Boyd V. (1995), Computer-Mediated Communication: Facilitating Dialogues.

In Internet, URL: http://www.coe.uh.edu/insite/elec_pub/html1995/

Murphy K.L. e Collins M.P. (1997), Communication Conventions in Instructional Electronic Chats, "First Monday" Peer Reviewed Journal on the Internet, 2, 11.

In Internet, URL:

http://www.firstmonday.dk/issues/issue2_11/murphy/index.html

Murphy K.L., Mahoney S.E. e Harvell T.J. (2000), Role of Contracts in Enhancing Community Building in Web Courses. "Educational Technology & Society", 3(3).

In Internet, URL: http://ifets.ieee.org/periodical/vol_3_2000/

Paulsen M.F. (1993), The Hexagon of Cooperative Freedom: a Distance Education Theory Attuned to Computer Conferencing. DEOSNEWS, 3,2.

In Internet, URL: <http://www.nettskolen.com/alle/forskning/21/hexagon.html>

Polyson S., Saltzberg S. e Godwin-Jones R. (1996), A Practical Guide to Teaching with the World Wide Web. "Syllabus Magazine", settembre 1996.

In Internet, URL: <http://www.umuc.edu/iuc/cmc96/papers/>

Ravitz J. (1995), Building Online Communities, an ID model.

In Internet, URL: http://copernicus.bbn.com/Ravitz/IDE_Model_Present.html

Resnick M. (1996), Distributed Constructionism, in Proceeding of the International Conference on the Learning Science, Association for the Advancement of Computing in Education, Northwestern University, July 1996.

In Internet, URL: <http://lcs.www.media.mit.edu/groups/el/Papers/mres/Distrib-Construc/Distrib-Construc.html>

Rowntree D. (1995), The tutor's role in teaching via computer conferencing. Versione aggiornata per Internet da un articolo pubblicato sul "British Journal of Educational Technology", 26,3, settembre 1995.

In Internet, URL: <http://www-iet.open.co.uk/pp/D.G.F.Rowntree/>

Sandelands E. (1999), Cyber tutoring and learning: how to facilitate action learning online.

In Internet, URL: <http://www.mcb.co.uk/imc/news/academic/cyber-tutoring.html>

Shepherd C. (1999), Online tutoring skills, in "Banking & Financial Training", September 1999. In Internet, URL: <http://www.fastrak-consulting.co.uk/tactix/Features/tutoring/tutor01.htm>

Shepherd C. (2000a), Evaluating Online Learning. Fastrak Consulting. In Internet, URL: <http://www.fastrak-consulting.co.uk>

Shepherd C. (2000b), The Real Time Online Tutor. Fastrak Consulting. In Internet, URL: <http://www.fastrak-consulting.co.uk>

Shepherd C. (2000c), The Asynchronous Online Tutor. Fastrak Consulting. In Internet, URL: <http://www.fastrak-consulting.co.uk>

Simoff S. (2000), Monitoring and Evaluation in Collaborative Learning Environments. In Internet, URL: <http://kn.cilt.org/csc199/A83/>

Smith, M. (1999), Voices from the WELL: The Logic of the Virtual Commons. In Internet, URL: <http://www.sscnet.ucla.edu/soc/csoc/virtcomm.htm>

Stathakos J. e Davie L. (2000), Learning Partnerships in the Online Classroom: a Collaborative Design Model. OISE. In Internet, URL: <http://fcis.oise.utoronto.ca/~ldavie/papers/>

Tidwell A. (1999), The Virtual Agora: Online Ethical Dialogues and Professional Communities, "First Monday" Peer Reviewed Journal on the Internet, 4, 7. In Internet, URL: http://www.firstmonday.dk/issues/issue4_7/index.html

Turoff M. (1995), Designing a Virtual Classroom, International Conference on Computer Assisted Instruction ICCAI 95, Taiwan. In Internet, URL: <http://www.shss.montclair.edu/useful/design.html>

Visser J. (1999), Learning together in an environment of shared resources: Challenges on the horizon of the year 2020. Report per l'Unesco, programma Horizon 2020. In Internet, URL: <http://www.unesco.org>

Watts R. (1998), Re-engineering the Learning Process. Report per The Mark Fresko Consulting. In Internet, URL: <http://www.ukoln.ac.uk/services/papers/bl/blri078/content/>

Wilson B. e Lowry M. (2000), Constructivist Learning on the Web. In Internet, URL: http://ceo.cudenver.edu/~brent_wilson/WebLearning.html

Woodall C. (1999), Becoming an Online Instructor. IMG University Online.
In Internet, URL: <http://www.imguniversity.com/sawyer/news/imgunews/>

Zorfass J. et al. (1998), Strategies to ensure that online facilitators are successful.
Education Development Center.
In Internet, URL: <http://www2.edc.org/NCIP/>

GLOSAR

Instruirea /antrenarea	O modalitate de a-i ajuta pe studenti in care instructorul joaca un rol central, in jurul caruia graviteaza comunitatea de studenti. El se confrunta si rezolva problemele in mediul de studiu, care este flexibil si deschis colaborarii. Aceasta situatie este, oarecum, similara atmosferei de pregatire din scoli. Este ca in sport, tutorul este asemeni antrenorului pentru echipa si devine o figura de sprijin afectiv intens.
Predarea	Activitate in care profesorul traditional isi axeaza lectia pe continuturile transmise.
Mentor	Un expert in probleme de continut, cu experienta pedagogica bogata, adesea confundat cu termenul tutore. In acceptia originala, mentorul este o persoana care ghideaza studentul in descoperirea continutului si astfel, stimuleaza dobandirea de cunostinte. Exista o serie de diferente semnificative intre mentor si tutore, cea mai importanta fiind motivatia diferita. Mentorul are un rol pedagogic precis, el/ea opereaza autonom si are un rol activ in sprijinirea studentului.
Moderator	Un tutor care isi limiteaza implicarea la stimularea interactiunii intre grupurile de studenti care lucreaza la nivele diferite in scopul de a-si impartasi apoi cunostintele.
Esafodaj	Acest termen inseamna “ structura de sprijin”. Studentul trebuie sa fie ajutat de catre structuri umane, tehnice si organizationale. Ca urmare, esafodaj inseamna a-i ajuta pe studenti (de orice varsta si din orice mediu) sa-si identifice potentialul si sa dobandeasca aptitudinile conforme cu necesitatile lor. Acest sprijin poate fi acordat pe diferite planuri, nu doar pe plan intelectual ci si pe plan emotional sau social.

Tutorul online	Este un profesionist care poate genera si care stie cum sa creeze “ climatul psihologic” al cursului, el poate evalua aptitudinile studentilor, poate oferi modele de experiente de studiu autentice si poate defini abordarile create sa depaseasca bariera absentei fizice a studentilor. De asemenea, tutorul trebuie sa posede cunostinte despre curs, trebuie sa aiba aptitudini de organizare si conducere si sa fie capabil de a interveni in legatura cu aspectele tehnice, specifice hardware-ului folosit pentru crearea dimensiunii virtuale a studiului. Tutorul trebuie sa motiveze o serie de interactiuni ce vor avea ca rezultat colaborarea si dialogul intre studenti.
-----------------------	--

INSTRUMENTE

In aceasta sectiune sunt cateva exemple de sisteme de operare pentru organizarea tutoriatului pe care cititorii le pot parcurge si adapta propriilor nevoi.

A. UN MODEL DE EVALUARE INTERMEDIARA SI FINALA

Evaluarea de-a lungul si de la sfarsitul cursului este o oportunitate pentru tutor sa aprecieze eficienta si certitudinea existentei muncii studentilor. Acestea vor fi structurate in doua sectiuni:

- **Prima sectiune este pentru client** in care sunt prezentate datele contractului initial, chiar daca acesta este un aranjament particular sau o intelegere cu institutia.
- **A doua sectiune este pentru uz intern.** De obicei, trimite catre o autoritate de control a calitatii, care sesizeaza toate erorile majore ce au fost inregistrate de-a lungul activitatii. Aceasta poate fi parte a evaluarii calitatii anuale. In aceasta sectiune toate elementele pozitive precum si parerile clientilor trebuie mentionate.

A. PENTRU A FI TRIMISE CATRE?

1. Plan detaliat al activitatii alese;
2. Descrierea modulelor de examinare si furnizare de informatii;
3. Procesul de invatamant si deficientele aparute in pregatire;
4. Descrierea unitatilor de studiu;
5. Informarea asupra accesului la platforme;
6. Activitatea de consolidare a cunostintelor;
7. Procentul de retrageri si motivatii;
8. Observatii, consideratii asupra principiilor variabile ale activitatii;
9. Propuneri, sugestii;

B. OBSERVATII INTERNE

1. Analiza observatiilor formulate in forumuri si in timpul corespondentei cu tutorul ;
2. Probleme tehnice si solutii ;
3. Sisteme incompatibile ;
4. Stadiul compilarii documentelor ;
5. Evaluarea furnizorilor de informatie;
6. Observatii, opinii, critici, modificari si arii ce necesita imbunatatiri.

SEMNATURA

DATA

B. LISTA PARAMETRILOR CE TREBUIE MONITORIZATI IN PROCESUL DE TRIMITERE A CURSURILOR ONLINE.

In marea masa de date si activitati nu este intotdeauna usor sa se respecte parametrii pentru a se asigura rezultate optime. Urmatoarea lista a zonelor principale este insotita de instrumentele necesare. Acestea caracterizeaza activitatea tutorul online, indicand motivele pentru care este important sa se stabileasca limite si mai ales, cu ce instrumente. Folosirea acestor unitati de control este vazuta ca o procedura de auto-evaluare.

	Ce trebuie monitorizat	De ce	Cand	Cu ce instrumente
1	Cunostintele studentilor despre sistemul organizational, despre metodologie, avantaje si resurse disponibile.	Pentru a verifica daca toti participantii au primit informatiile necesare.	La inceputul activitatii.	Chestionar
2	Cunostintele utilizatorilor despre obiectivele cursului si despre unitatile individuale de studiu.	Pentru a permite studentului sa aiba o imagine clara asupra a ceea ce poate obtine si asupra a ceea ce ii poate oferi cursul. Aceasta poate duce la o restructurare a cursului.	La inceputul activitatii, in timpul si la sfarsitul activitatii.	Chestionar

3	Aduna informatii despre necesitatile studentilor, despre caracteristicile lor, calificari, aspiratii si mediu.	Ofera un serviciu online Evita neintelegerile care pot diminua multumirea clientului.	La inceputul, in timpul si la sfarsitul activitatii.	Chestionar
4	Posibile deficiente de pregatire.	Pentru a permite ca materia cursului sa fie adaptata nivelului ales de student.	La inceputul activitatii.	Chestionar
5	Cunostintele utilizatorului despre tehnologia si instrumentele folosite.	Se verifica intr-un stadiu preliminar.	La inceputul, in timpul si la sfarsitul activitatii.	Chestionar
6	Cunostinte de baza si legate de metodologie.	Pentru a ca evita activitatile sa fie abandonate din cauza neintelegerii metodologiei.	La inceputul, in timpul si la sfarsitul activitatii.	Chestionar Contract de pregatire
7	Verifica calitatea materialelor didactice si a exercitiilor.	Pentru a garanta ca materialul este potrivit si coerent, dupa cum a fost descris.	La inceputul activitatii.	liste, proiecte
8	Calitatea tehnica	Pentru a defini nivelul calitatii sau pentru a prezenta normele.	La inceputul activitatii.	liste, proiecte
9	Stabilirea modalitatii de evaluare si a instrumentelor necesare.	Pentru a avea un control obiectiv si pentru a evalua anumiti parametri utilizand date masurabile.	La inceputul activitatii.	Chestionar, liste, rapoarte.
10	Verificarea unitatilor de studiu personalizate.	Pentru a i se permite studentului sa inteleaga motivele pentru care nu are performante.	La inceputul activitatii.	Interviu fata in fata sau la telefon.
11	Nivelul pe care studentul il doreste este atribuit corect.	Pentru a verifica daca studentul este multumit in legatura cu cererile facute.	In timpul si la sfarsitul activitatii.	Chestionar
12	Controlul accesului la platforma.	Pentru a verifica daca participantii s-au integrat in program.	In timpul si la sfarsitul activitatii.	Funcții ale platform.
13	Punerea de acord a obiectivelor propuse cu procesul de invatamant.	Pentru a evalua rezultatele si a corecta erorile.	In timpul si la sfarsitul activitatii.	Chestionar
14	Activitati care sa consolideze cunostintele.	Pentru a compensa greselile atunci cand studentii se simt coplesiti de resursele tehnice. Pentru a acoperi micile disfuncțiuni ale sistemului.	In timpul activitatii.	Chestionar
15	Analiza observatiilor de la forumuri si din corespondenta cu tutorul (feed back).	Pentru a verifica daca observatiile sunt pertinente sau daca au fost rezolvate plangerile. Aceasta poate contribui la perfectionarea procesului.	In timpul si la sfarsitul activitatii.	Caiet de reclamatii si sugestii.

16	Probleme tehnice.	Pentru a verifica frecventa problemelor tehnice, tipul de inconveniente tehnice, raspunsurile oferite si rezultatele optimizarii procesului.	In timpul si la sfarsitul activitatii.	Caiet de reclamatii si sugestii pentru probleme tehnice.
17	Compilarea documentatiei pentru raport.	Pentru a se asigura ca rapoartele sunt la zi.	In timpul si la sfarsitul activitatii.	Card de buget.
18	Procentul de retrageri si masurile luate.	Reducerea retragerilor la minimum.	In timpul activitatii.	Caiet de reclamatii si sugestii cu masuri preventive.
19	Notarea si evaluarea climatului.	Pentru a verifica daca activitatea se desfasoara conform planului, pentru a lua masuri preventive si pentru a perfectiona continuu procesul.	In timpul si la sfarsitul activitatii.	Chestionar
20	Evaluarea provider-ului.	Pentru a se asigura calitatea provider-ului.	In timpul si la sfarsitul activitatii.	Modul de evaluare.
21	Procentul de retrageri si masurile luate.	Pentru a stopa procesul si a-l preveni in viitor.	La sfarsitul activitatii.	Raport
22	Perceptia utilizatorului asupra obiectivelor initiale.	Pentru a afla de al client daca i-au fost indeplinite asteptarile.	La doua luni dupa activitate.	Chestionar
23	Rezultatele procedurii in comparatie cu sistemul traditional de predare.	Pentru a confirma validitatea metodologiei.	La doua luni dupa activitate.	Chestionar
24	Valabilitatea cursurilor si interesul in legatura cu noile cursuri.	Pentru a crea o relatie cu clientul.	La doua luni dupa activitate.	Chestionar

C. TABEL PENTRU CORELAREA PARAMETRILOR DE MONITORIZARE SI CONTROLUL INSTRUMENTELOR.

In completare la lista cu parametri, se prezinta mai jos un tabel in care parametrii amintiti sunt asociati cu instrumentele necesare. Tabelul poate fi utilizat pentru a crea instrumente mai eficiente, in vederea optimizarii rezultatelor activitatii.