

## Aprenents i tutors a Parla.cat

### Autors

Marta Jiménez  
Xavier Mitjà  
Raquel Montero  
Antònia Serena  
*Consorti per a la Normalització  
Lingüística*

**L'article aborda el Parla.cat des de la perspectiva del Consorci per a la Normalització Lingüística, que l'ha incorporat a la seva oferta formativa. S'hi aporta una visió de l'aprenent, però sobretot s'hi desgrana el paper del tutor. Finalment, se n'extreuen unes conclusions.**

Des de l'octubre del 2008, el Consorci per a la Normalització Lingüística ha incorporat a la seva oferta formativa de cursos presencials, semipresencials i a distància de llengua catalana els cursos de català en línia de Parla.cat.

Parla.cat és un entorn virtual per a l'aprenentatge i l'ensenyament del català a través d'Internet que incorpora nombrosos recursos multimèdia, aprofita al màxim les noves tecnologies i facilita l'accés a l'aprenentatge de la llengua catalana independentment del lloc d'origen de l'aprenent, de la seva procedència geogràfica o les seva disponibilitat horària.

Parla.cat ofereix la possibilitat de dur a terme un aprenentatge pautat i organitzat de la llengua catalana des del nivell bàsic fins al nivell de suficiència, és a dir, cobreix tota l'oferta formativa i s'adreça a un públic fonamentalment adult amb una predisposició per a l'aprenentatge autònom i un interès per a la pràctica de totes les habilitats lingüístiques necessàries per arribar a comunicar-se de manera completa i satisfactòria en català. La incorporació de nombrosos recursos multimèdia i l'aprofitament al màxim de les noves tecnologies han fet que el perfil del professor i dels alumnes hagi canviat o, si més no, que sigui condicionat per l'entorn.

Aquesta incorporació de recursos nous a l'ensenyament ha suposat que professionals que fins ara havien treballat en l'ensenyament presencial, a l'hora de fer de tutors del Parla.cat, hagin hagut d'aprendre a fer servir noves eines i a adaptar-se a nous mètodes d'ensenyament i de relació amb els alumnes. Del professor, fins ara present a l'aula exercint el paper de protagonista, en un temps i un mateix espai i amb accés directe als alumnes, passem al tutor que vehicula l'ensenyament en aules virtuals, en un espai en què no hi ha barreres físiques ni temporals i en el qual la relació entre tutor i alumne és més personalitzada.

Els canvis en la manera d'enfocar l'ensenyament en un entorn virtual són un repte per als professors, perquè la modalitat de l'ensenyament és diferent de les que coneixien fins ara. És cert que els tutors coneixen els programes i les programacions, i que coneixen perfectament la matèria, forma part del seu bagatge formatiu. Però han d'aprendre i cal que coneguin com s'estructuren els materials en el nou entorn i com poden aprofitar i adequar els recursos i les estratègies que ja posaven en pràctica en l'ensenyament tradicional a l'aula virtual. L'ensenyament en un espai virtual és, doncs, diferent de l'ensenyament presencial, així com també ho són els rols que desenvolupen tots els implicats en el procés d'aprenentatge.



## Aptituds de l'aprenent

Qui opta per un aprenentatge en un entorn virtual ha de ser conscient que:

- Ha de ser capaç d'enfrontar-se en solitari als continguts del curs i de resoldre la major part dels dubtes que se li plantegin d'una manera autònoma. És a dir, que li cal capacitat d'autoaprenentatge i disciplina en la realització de les tasques i les seves aportacions als fòrums i els xats.
- Ha de ser responsable del seu propi aprenentatge i, per consegüent, ha de gestionar el temps que hi dedica amb regularitat i constància.
- A més de treballar sol, també ha de treballar en equip, i per això s'ha de comunicar amb la resta de companys, perquè l'aprenentatge col·laboratiu és un element important en els cursos de formació en línia. Ha de comprometre's a participar i col·laborar amb la finalitat d'aprendre.
- Li calen habilitats i experiència amb ordinadors i també li cal saber valorar positivament el paper de les noves tecnologies en l'educació, per poder respondre amb un sentit positiu als petits problemes tècnics que es puguin presentar.

En general, l'aprenent dels cursos del Parla.cat que gestiona el Consorci per a la Normalització Lingüística respon al perfil d'aprenent següent. És una persona adulta, de trenta anys, de procedència geogràfica diversa. Té estudis de grau mitjà o superior, treballa, té família i no pot assistir a cursos presencials perquè no pot desplaçar-se o per incompatibilitats horàries o laborals. Parla.cat li ofereix la possibilitat de conciliar el ritme de la seva vida personal i professional amb l'estudi del català.

Gestiona molt bé el temps que dedica a estudiar —generalment en té poc— i fa les activitats del curs de nits, a casa, després de plegar de la feina o els caps de setmana. És una persona organitzada i força constant.

Necessita el català per raons professionals —no tots els alumnes; tenim l'alumne disposat a aprendre i l'obligat a aprendre.

## El paper del tutor virtual

El paper d'un tutor en línia va canviant a mesura que es van incorporant eines noves i funcionalitats noves als entorns. Un tutor, tal com comenta Rotta (2008), és un expert en continguts, no és només un expert en la matèria. Té capacitat per ajudar els alumnes a assolir els continguts, i ha de ser capaç de compartir una visió epistemològica de la matèria i de dissenyar estratègies d'aprenentatge estrictament orientades a la consecució del contingut.

És també un gestor educatiu, un expert en la gestió de l'entorn virtual d'aprenentatge des d'una perspectiva metodològica, i sobretot un "avaluador" de tot el procés d'aprenentatge.

I és també un gestor de comunitats, un professional capaç d'orientar els participants a aconseguir els seus propis objectius i capaç de motivar els aprenents a compartir coneixement i a una interacció social eficaç.

## El tutor de Parla.cat

Tot i que en un entorn virtual d'aprenentatge l'alumne és protagonista del seu aprenentatge, Parla.cat ha estat concebut també com un entorn col·laboratiu, i és per això que una bona part de les activitats obertes que contenen els materials (i que es coneixen com a tasques) responen a aquesta filosofia, ja que per dur-les a terme exigeixen la intervenció i les aportacions de diversos aprenents.

L'alumne, si bé ha de resoldre activitats individualment, també forma part d'un grup, d'una comunitat d'aprenents que interactuen entre ells. Per això el tutor ha de crear, fomentar i mantenir el sentiment de pertinença a un grup, la consciència de grup, per aconseguir:

1r. Que l'alumne no se senti sol. Ha d'evitar que s'aïlli i que perdi la motivació estimulando-lo a participar en les tasques col·lectives, reconduint-ne les intervencions quan es fan les tasques i valorant les seves aportacions un cop acabades.

2n. Que l'alumne participi en les activitats programades per tal d'assolir els continguts del seu aprenentatge. El tutor ha de fer el seguiment de l'aprenentatge de l'alumne, ha de procurar que l'alumne sàpiga en quin punt es troba del seu aprenentatge i l'ha d'estimular a ser conscient del seu procés formatiu.

Des d'un punt de vista més pràctic, les tasques d'un tutor del Parla.cat es concreten en:

- Elaborar i presentar el pla de treball del curs, que conté una proposta de planificació de l'aprenentatge, és a dir, un calendari de lliurament d'activitats i tasques. També informar l'alumne de l'organització del curs, de les normes de funcionament dins de la plataforma, dels criteris d'avaluació i de les eines que facilitaran la comunicació entre alumne i tutor.
- Seguir el procés d'aprenentatge dels alumnes. El tutor ha de controlar regularment la feina dels aprenents, motivar-los, assessorar-los i fer-los recomanacions sobre les tasques i la seva qualificació. També ha de vetllar perquè l'alumne mantingui un bon ritme d'aprenentatge i no abandoni. El tutor ha de ser flexible i tolerant, ha de fer comentaris en positiu en les seves valoracions o aportacions i ha de respondre a les necessitats formatives d'una manera personalitzada: proposant activitats complementàries, ampliant les explicacions, recomanant lectures i altres materials de suport, etc.
- Procurar resoldre els dubtes i contestar els alumnes en un termini màxim de vint-i-quatre hores. És important que el tutor compleixi els terminis, perquè dóna exemple i motiva l'aprenent. Com que no hi ha un *feedback* presencial de les activitats, la correcció ha de ser molt clara i entenedora perquè l'alumne compregui l'error que ha comès.
- Avaluar i fer el seguiment de manera personalitzada del procés d'aprenentatge dels alumnes. El docent ha d'esmenar i comentar els resultats obtinguts en les tasques i les activitats que s'avaluen i fer remarques sobre alguns temes adequades al nivell (accentuació, no usar "tenir que...", etc.). Els comentaris poden ser també valoracions globals de la tasca de grup. Els comentaris de les activitats individuals o col·lectives són molt importants; el tutor ha de tenir en compte la diversitat d'opinions i ha de valorar la participació i l'esforç, la puntualitat en el lliurament, etc. Valorar una tasca o una activitat és alguna cosa més que posar una nota; a partir d'una activitat es poden formular estratègies, guiar i aconsellar, reflexionar, etc. perquè l'alumne avanci en el seu aprenentatge.

- Vetllar pel compliment dels terminis de lliurament de tasques explicitats en el pla de treball; ara bé, sempre ha de tenir una certa flexibilitat en el cas de rebre l'activitat fora de termini. El tutor ha d'estar al cas dels retards i fer-se'n el càrrec, i avisar l'alumne amb un missatge recordatori per oferir-li suport.
- Afavorir el primer contacte entre els aprents i crear una bona relació entre ells. Els motiva perquè s'integrin en el grup de treball i aprenguin a compartir els seus problemes, aprofitant les eines de l'entorn, amb la resta del grup, no únicament amb el tutor.
- Tenir una cura especial per organitzar les activitats síncrones, com ara els xats de veu o escrits, perquè són clau per facilitar la interacció i trencar la sensació d'aïllament. Ha de saber guiar aquest tipus de tasques actuant com a moderador. Ha de respectar sempre les opinions dels participants i evitar de ferir susceptibilitats, i ha de reconduir els debats, si cal, amb sentit de l'humor i tenint en compte que ell és un participant més, i no pas el centre d'atenció, com ho era, segurament, en una classe presencial. Els xats creen consciència de grup i humanitzen les relacions; poden arribar a establir autèntics vincles d'amistat.

### **Dificultats que han trobat els tutors**

Tot i tenir clar el paper del tutor i les seves tasques, amb la implementació del Parla.cat els tutors també han tingut dificultats, com ara:

- La manca de coneixements de l'entorn i, a vegades, el fet que els alumnes estan poc familiaritzats amb les eines són la causa, per exemple, d'endarreriments o de la por al xat de veu (algú fins i tot ha demanat de fer sessions presencials en comptes dels xats).
- La falta de compromís: sempre hi ha algun alumne que no dóna senyals de vida (tot i enviar-li correus), que no es presenta als xats o que no envia les activitats. Això no obstant, les persones que han començat el curs amb ganes el continuen i estan molt interessades a aprendre.
- L'enyorança del suport paper: molt alumnes demanen els apunts en paper o si poden comprar alguna gramàtica per consultar mentre fan els exercicis... tot i que l'entorn els facilita aquests recursos.

Els tutors han hagut de superar, igual que els aprents, el repte tecnològic i descobrir noves maneres d'ensenyar i d'arribar als alumnes; han hagut d'esforçar-se per reorientar l'ensenyament de la llengua adequant-la al nou mitjà i per guiar l'alumne i posar-se en el seu lloc per poder donar una resposta adequada a les seves necessitats o per resoldre els seus problemes, i, sobretot, han hagut d'encoratjar els aprents per superar les dificultats i aconseguir el bon funcionament del curs i la cohesió del grup.

### **Valoració de l'experiència per part dels tutors**

Com valoren els tutors la seva experiència fent de tutors en l'entorn virtual d'aprenentatge Parla.cat.

- *Raquel*: Molt positiva. El fet de veure que un conjunt de recursos tan gran et permet interactuar amb un grup de persones sense tenir-hi contacte directe i que funcioni és realment positiu. Comprovar que hi ha alumnes que inicien el curs, continuen i arriben fins al final et permet veure que estan contents amb l'entorn i la tutorització que tenen. A primera vista, pot semblar

que en un entorn d'aprenentatge virtual mai no serà capaç de conèixer el alumnes, però a mesura que avança el curs t'adones que, gràcies a les tasques col·laboratives i a les eines de la plataforma, això és possible. Finalment, la tasca de tutora no tan sols posa a prova els teus coneixements sobre la matèria, sinó la teva capacitat per gestionar un entorn virtual amb eines molt allunyades del llibre a la pissarra tradicional.

- *Xavier*: Per a mi, com a professional de l'ensenyament i com a persona, l'experiència de Parla.cat ha significat un enriquitment important. Hi ha moltes coses positives: superar el repte tecnològic; descobrir noves possibilitats d'ensenyar la nostra llengua; sentir la sensació de participar en una oferta institucional de primera línia al món; trobar-te, a casa, enmig d'una classe virtual, a les deu de la nit, amb persones que són a milers de quilòmetres de distància les unes de les altres parlant-se en català, aprenent, rient i fent amistat...

La relació interpersonal en l'entorn virtual és molt més intensa i humanitzadora que en un curs tradicional. He après a tenir molt més en compte les necessitats, els problemes i l'esforç dels alumnes.

- *Marta*: Rotundament positiva. En primer lloc, per l'oportunitat de veure créixer un sistema nou d'ensenyament del català, i de participar ni que sigui tangencialment en el procés d'implementació.

En segon lloc, perquè realment hem pogut comprovar que el sistema contribueix a acostar l'ensenyament del català a una població que fins ara potser n'havia quedat al marge, per problemes d'accés a l'oferta que fins ara trobava. La sensació d'impotència que tots com a tècnics hem tingut algun cop per no poder arribar a gent que ens necessitava i que demanava els nostres serveis, ara queda molt matisada, perquè, si bé el Parla.cat no és ni pot ser la panacea, sí que ens permet confiar que, amb la seva progressiva implantació, a mesura que creixi el nombre d'aprenents i de tutors que hi treballin, cada cop hi haurà menys bosses de població a qui no es podrà arribar, fins i tot al marge del CPNL, perquè no cal oblidar que també es pot ser usuari lliure del Parla.cat, des de qualsevol lloc del món.

## Conclusions

Parla.cat ens ofereix una proposta formativa en un entorn virtual que ens permet aprendre català en un context educatiu cooperatiu en el qual es potencia l'autonomia de l'aprenent i la seva capacitat sobre la gestió del seu propi procés d'aprenentatge. És una modalitat d'ensenyament que complementa l'oferta de formació en català que ofereix el Consorci per a la Normalització Lingüística i que està a l'abast de tothom. Caldrà anar adaptant tant els materials com l'entorn per donar resposta a les noves necessitats que es plantegin en l'ensenyament del català en línia.

## Bibliografia

ROTTA, MARIO. *L'e-tutor a l'era del web 2.0*. Jornada Interuniversitària Argumenta. UAB, 2008.

UOC. *Manual de formació de consultors*.

*Manual de tutoria* (referència: Parla\_20080910\_cat, versió 2).