



FAVILLE - Facilitators of Virtual Learning

Leonel Morgado

LE@D, Universidade Aberta

INESC-TEC

leonel.morgado@uab.pt

ORCID, [0000-0001-5517-644X](https://orcid.org/0000-0001-5517-644X)

Lina Morgado

LE@D, Universidade Aberta

lina.morgado@uab.pt

ORCID, [0000-0002-4973-6727](https://orcid.org/0000-0002-4973-6727)

Filipe Penicheiro

LE@D, Universidade Aberta

filipe.penicheiro@uab.pt

ORCID, [0000-0002-8784-3355](https://orcid.org/0000-0002-8784-3355)

Ana Paula Afonso

LE@D, Universidade Aberta

ana.afonso@uab.pt

ORCID, [0000-0001-6749-276X](https://orcid.org/0000-0001-6749-276X)

J. António Moreira

LE@D, Universidade Aberta

CEISXX, Universidade Coimbra

jmoreira@uab.pt

ORCID, [0000-0003-0147-0592](https://orcid.org/0000-0003-0147-0592)

RESUMO

O projeto FAVILLE visa contribuir para alcançar padrões de qualidade em relação à "facilitação em ambientes virtuais de aprendizagem" e desenvolver as competências que os facilitadores da aprendizagem virtual necessitam para a sua prática ou melhoria das suas técnicas. O termo "facilitador de aprendizagem virtual" é recente (duas décadas) mas é ainda usado de forma intercambiável com outros como, e-tutor, formador online, facilitador virtual, etc. Um facilitador de aprendizagem virtual é um profissional que facilita a aprendizagem, motiva e apoia os formandos, promove a comunicação e colaboração, e cria oportunidades para a aprendizagem através de várias técnicas e potencia o envolvimento dos formandos nas atividades. A 1ª fase do projeto foi dedicada ao diagnóstico de necessidades, para numa 2ª fase, se conceber e implementar um curso piloto dirigido a "facilitadores de aprendizagem virtual" que decorreu com formandos europeus. Foi ainda desenvolvida uma aplicação digital que descreve os métodos de facilitação e exemplos do seu uso, e proposta uma *framework* para a validação de competências dos facilitadores em ambientes virtuais de aprendizagem.

PALAVRAS-CHAVE

Facilitação online, técnicas de facilitação, *framework*

1. INTRODUÇÃO

O sucesso no processo de aprendizagem do elearning vai para além duma simples mecânica de interação dos estudantes com os conteúdos ou com os seus pares e tutores. Depende da



manutenção dessa interação, da sua dinâmica, ao longo de toda a duração de um curso de elearning (Karachristos, Kouvara, Orphanoudakis, Stavropoulos, Batsi, 2020).

Um papel que tem sido reconhecido no sentido de encorajar, apoiar e manter estas dinâmicas é o de facilitador (Goodyear, Salmon, Spector, Steeples, & Tickner, 2001; Morgado, 2003). Contudo, os contornos do seu perfil e funções nem sempre são claros contribuindo para a criação de alguma incerteza quanto ao papel em si, às suas responsabilidades, e às competências que um facilitador online deve dominar para desempenhar com êxito este papel (Karachristos, Kouvara, Orphanoudakis, Stavropoulos, Batsi, 2020; Morgado, 2005, Garrison, & Anderson, 2003).

O projeto FAVILLE "Facilitadores da aprendizagem virtual" desenvolveu um programa de formação para os facilitadores online. Para abordar a pouca clareza do conceito de facilitador foi desenvolvido um esforço multinacional através de entrevistas a um painel internacional de especialistas e intervenientes no elearning, bem como um levantamento de documentação, como uma primeira fase dessa clarificação do papel e as competências dos facilitadores online.

2. CONTEXTO DO PROJETO

Os programas atuais para professores e formadores de e-learning centram-se mais na utilização das plataformas de aprendizagem e não em técnicas de facilitação e muitas vezes o foco "apenas tecnologia" prevalece sobre a tecnologia educacional e pedagógica. Autores como Salmon (2000), Denis, Watland, Pirotte & Verday (2004) ou Martin, Budhrani, Kumar & Ritzhaupt (2019) apresentam diversos papéis e funções para os facilitadores virtuais.

O Faville prevê o facilitador da aprendizagem virtual como alguém que "atua na classe virtual como motivador, apoiante - alguém que facilita o ambiente de aprendizagem, dinâmica de equipa, comunicação e colaboração entre os participantes e com o formador".

Adquirir estas competências pressupõe "a imersão do facilitador" Martin, Budhrani, Kumar, & Ritzhaupt, (2019) neste ambiente e, portanto, a formação num contexto on-line. Não foi esclarecido como esta imersão do facilitador pode ser alcançada, pelo que consideraremos para este trabalho a perspetiva de imersão apresentada por Beck et al. e a aproveitaremos para interpretar os nossos resultados.

O projeto internacional FAVILLE - "Facilitators of Virtual Learning" - é um projeto financiado pela Comissão Europeia que reúne em consórcio sete parceiros europeus de cinco países diferentes representando o setor público e privado. Integram o projeto duas universidades abertas europeias - a *Hellenic Open University* da Grécia e a *Universidade Aberta*, Portugal, duas instituições alemãs- o *Instituto Alemão de Educação de Adultos*, de Leibniz e o *Centre for Lifelong Learning* in Germany, duas organizações privadas sem fins lucrativos a ASTRA e ENTRE, na Eslováquia e, por fim, duas empresas privadas, a HT S.r.L, Itália e a IDEC, na Grécia.

O projeto visa melhorar os padrões de qualidade para a facilitação online em ambientes virtuais e fornecer as aptidões e competências os facilitadores da aprendizagem virtual necessitam para desenvolver as suas técnicas. Os objetivos do projeto serão atingidos a através das seguintes ações: i) criação de um programa de formação específico para facilitadores da aprendizagem virtual ii) desenvolvimento de uma aplicação web para complementar o desenvolvimento de competências; ii) criação de um quadro de competências do facilitador online e sua validação.



Considerando a natureza da formação virtual de aprendizagem em contexto internacional o desenvolvimento do programa de formação teve um carácter intercultural possibilitando a disponibilização do curso criado em cinco línguas diferentes: alemão, eslovaco, italiano, grego e português.

3. METODOLOGIA

A fim de sustentar alguns dos argumentos apresentados, foi delineado no âmbito do projeto um design metodológico assente em várias fases: 1) a análise documental e análise de necessidades; 2) entrevistas a especialistas 3) conceção, implementação de curso piloto de formação online; 4) dispositivo de apoio; 5) desenvolvimento de *framework* de competências de facilitação online. Para garantir que a recolha de informação a efetuar nos países do consórcio fosse comparável, os instrumentos de recolha de dados foram partilhados, nomeadamente, o modelo de investigação documental a aplicar e o guião da entrevista a realizar.

- 1) *Análise documental e Análise de necessidades*: a investigação documental pretendia fornecer um quadro geral sobre a informação disponível nos países parceiros, relativa ao *facilitador da aprendizagem virtual* e às necessidades de formação. A análise de necessidades, pretendia mapear o “estado da situação” relativa ao estatuto dos facilitadores online e possibilitar, assim, a definição das suas competências e necessidades de qualificação.
- 2) *Entrevista a especialistas*: entrevistas a uma diversidade de perfis, nomeadamente, docentes de ensino superior (incluindo, a distância), professores, investigadores, tutores, formadores, formadores de adultos, peritos em meios de comunicação social/ICT, gestores de formação, gestores de projetos de ONG e consultores, entre outros.
- 3) *Conceção, implementação e avaliação de curso online aberto e massivo (MOOC)*⁹: desenho colaborativo pela equipa do projeto de um curso online com vários módulos, decorrente do estudo prévio e das boas práticas internacionais.
- 4) Conceção e desenvolvimento de aplicação web para apoio à facilitação online de cursos de forma eficaz e criativa.
- 5) Validação da *framework* de competências nos países europeus do consórcio.

4. RESULTADOS

A análise documental e de necessidades bem como os resultados das entrevistas dos peritos, a investigação documental forneceu a base de conhecimentos para o desenvolvimento conceptual do curso de formação FAVILLE. No total foram realizadas 36 entrevistas recolhidas nos vários países e com a seguinte distribuição: 5 na Alemanha, Itália e Portugal, dez entrevistas na Grécia, e onze, no caso da Eslováquia.

Quer a análise documental efetuada quer as entrevistas encontraram e confirmaram alguns contributos interessantes, nomeadamente, que os facilitadores da aprendizagem virtual necessitam de possuir um vasto e diversificado leque de competências, na linha da pesquisa efetuada por vários autores (Salmon, 2004, Quintas-Mendes, Morgado, Amante, 2009, Martin

⁹ - http://www.faville-project.eu/images/faville_leaflet_O1_EN.pdf



et al, 2019) e também identificada em outros projetos europeus¹⁰ (projeto Aduline, por exemplo). Foram referidas as seguintes competências: a) Metodológicas (conhecimentos e aptidões de aplicação dos métodos e ferramentas de facilitação online) b) Socio-comunicativas, especificamente para a comunicação mediada pelas tecnologias; c) Técnicas; d) Consciência profissional; e) Conhecimento dos princípios de aprendizagem de adultos; f) Gestão/planeamento/organização.

Os resultados obtidos forneceram informações sobre cinco áreas diferentes: Percepção de "facilitação online" em diferentes países; relevância da facilitação da aprendizagem online como tarefa profissional e papel profissional; contexto regulamentar da facilitação online, requisitos de acesso e normas profissionais; características dos facilitadores da aprendizagem online e as oportunidades de validação.

O domínio de competências tecnológicas por si só não possibilita uma aprendizagem online de qualidade. Para o seu sucesso é fundamental que o facilitador seja capaz de planear e implementar um ambiente pedagogicamente significativo, utilizando as possibilidades específicas e lidando com as limitações do ambiente virtual - competências psicopedagógicas do contexto online e de planeamento da facilitação são, portanto, requisitos essenciais. Apesar de existirem aspetos comuns à aprendizagem presencial e à aprendizagem convencional à distância, não é de todo possível assumir a transferência das competências pedagógicas para o ambiente online tal como tem sido amplamente documentado. A aquisição destas competências pressupõe "a imersão do facilitador" neste ambiente e, portanto, a formação num contexto. Podemos também considerar estas áreas como altamente relevantes para apoiar a aprendizagem imersiva. Os e-facilitadores em ambientes de aprendizagem imersiva ganharão com o desenvolvimento das suas competências técnicas mas também das suas competências sócio comunicativas e de gestão, planeamento organizacional e de competências (Beck, Morgado, & O'Shea, 2020).

Finalmente, um aspeto a evidenciar é a necessidade de concretização da validação de competências do *facilitador online* pelos vários organismos nacionais. A Eslováquia¹¹ conseguiu já em dezembro de 2022, resultados neste âmbito, tendo visto integrado pelo Conselho Sectorial para a Educação, Formação e Desporto desta framework na contratação de facilitadores e tutores online. No caso português está em processo de negociação.

5. CONCLUSÕES

Os programas atuais para professores e formadores em elearning centram-se mais na utilização das plataformas de aprendizagem e não em técnicas de facilitação e muitas vezes o foco "apenas tecnologia" prevalece sobre a tecnologia e a pedagogia. O FAVILLE prevê o facilitador online como alguém que "atua na aula virtual como motivador, apoiante - alguém que facilita o ambiente de aprendizagem, dinamiza de equipa, comunica e colabora com os participantes e com o formador". A análise das necessidades realizada pelo projeto FAVILLE revelou mais informação sobre os pontos de vista dos diferentes intervenientes sobre o papel dos

¹⁰ - Projeto europeu *Aduline, Tutoring Adults Online* financiado pelo Programa Socrates Grundtvig 1 Nº 101102- CP-1—FI-Grundtvig G1 (2002-2005)- primeiro projeto internacional sobre tutoria online - síntese disponível em: <https://pt.slideshare.net/lmorgado/projecto-aduline-conferencia-e-les2004>

¹¹ - <https://shre.ink/1jtr>



facilitadores da aprendizagem online, a incerteza quanto ao papel em si, as suas responsabilidades, e as competências que um facilitador deve possuir para desempenhar com sucesso este papel. Os resultados apontam para a necessidade de imergir o facilitador para apoiar o desenvolvimento de competências online na linha do que foi realizado no contexto do programa de formação de docentes para elearning na Universidade Aberta (Morgado, et Quintas-Mendes, Oliveira, Goulão e Mota, 2010; Mendes e Crato, 2004). Esta imersão, seguindo a perspetiva teórica de Beck, Morgado, & O'Shea (2020) implica que a formação de e-facilitador imersivo deve considerar narrativas, desafios e sistemas que os imergem no exercício diário e na consciência das competências sócio comunicativas e das suas competências de gestão, planeamento e organização, bem como as competências técnicas necessárias para a facilitação eletrónica em ambientes virtuais de aprendizagem.

AGRADECIMENTOS

O presente trabalho foi desenvolvido no âmbito do projeto FAVILLE, co-financiado pelo programa Erasmus+ da União Europeia, FAVILLE: 2019-1-SK01-KA204-060 711.

REFERÊNCIAS

- Beck, D., Morgado, L., & O'Shea, P. (2020). Finding the gaps about uses of immersive learning environments: a survey of surveys. *Journal of Universal Computer Science*, 26, 1043-1073, Doi: [10.3897/jucs.2020.055](https://doi.org/10.3897/jucs.2020.055)
- Denis, B., Watland, P., Pirotte S. & Verday N. (2004). Roles and Competences of e-Tutor, In Banks, S., Goodyear, P., Hogdson, V & Jones, C. (Editors). Proceedings of IV Networked Learning Conference, 5th-7th April, p.150-157, Lancaster University.
- Garrison, D.R. & Anderson, T (2003). *E-Learning in the 21st Century*. Routledge
- Goodyear, P., Salmon, G., Spector, J., Steeples, C. & Tickner, S. (2001). *Competences for online teaching: A special report. Educational Technology Research and Development*, 49(1), 65–72.
- Karachristos, C., Kouvara, T., Orphanoudakis, T., Stavropoulos, E., Batsi, Z. (2020). *Defining e-learning facilitation – The Greek case study*. In Proceedings of ICERI2020 Conference, doi: [10.21125/iceri.2020.1353](https://doi.org/10.21125/iceri.2020.1353)
- Martin, F., Budhrani, K., Kumar, S. & Ritzhaupt, A. (2019). Award winning faculty online teaching practices: Roles and competencies. *Online Learning*, 23(1), 184- 205. Doi: [10.24059/OLJ.V23I1.1329](https://doi.org/10.24059/OLJ.V23I1.1329)
- Mendes, A. Q., Crato, R. (2004). Formação de e-formadores : alguns princípios pedagógicos. *Discursos: Perspetivas em Educação*, nº 2, dez., 171-176, <http://hdl.handle.net/10400.2/164>
- Morgado, L. (2003). Os novos desafios do tutor a distância: o regresso ao paradigma da sala de aula. *Discursos: Perspetivas em educação*, 1, dez, 77-89, <http://hdl.handle.net/10400.2/150>
- Morgado, L. (2005). Novos Papéis para o Professor/Tutor na Pedagogia Online, In Silva, R. V., Silva, A. V. (Orgs). *Educação, Aprendizagem e Tecnologia: Um Paradigma para Professores do Século XXI*, pp.95-120, Edições Sílabo: Lisboa, <http://hdl.handle.net/10400.2/9744>



Quintas-Mendes, A., Morgado, L., & Amante, L. (2008). Online Communication and E-Learning. In Kidd, T. T., & Song, H. (Ed.). Handbook of Research on Instructional Systems and Technology (pp. 927-943), Hershey: IGI Global. <http://doi:10.4018/978-1-59904-865-9.ch065>

Salmon, G. (2000). *E-moderating: The key to teaching and learning online*. London: Kogan Page.

DISSEMINAÇÃO

O projeto foi disseminado nas seguintes conferências, em 2021:

- MeeetUP22 – 1º Encontro de Investigadores do LE@D – Inovação e Ciência, 19 de março 2022.
- eLIES 2021, 10 de dezembro 2021.
- Semana do Acesso Aberto, 25 de outubro 2021.
- Multiplier Event CLA de Ansião, Ansião, 12 de outubro 2021.
- Encontro Ciência 21, Lisboa 28 de junho 2021.
- Immersing e-facilitators in training: the perspective of project FAVILLE - Facilitators of Virtual Learning, *Immersive Learning Research Network*, 21 junho 2021
- Work-in-Progress-Immersing E-facilitators in Training: The Perspective of Project FAVILLE - Facilitators of Virtual Learning, "2021 7th International Conference of the Immersive Learning Research Network (iLRN)", pp. 1-3, doi: 10.23919/iLRN52045.2021.9459355

IDENTIFICADOR DO PROJETO

2019-1-SK0-KA-204-060-711

SITE DO PROJETO

<http://www.faville-project.eu/>

LOGO

