

TUTORIA: UM ESTUDO DAS COMPETÊNCIAS E DIFICULDADES NA FUNÇÃO DE TUTOR EM CURSOS DE GRADUAÇÃO A DISTÂNCIA

Flavia Czarneski

Universidade Federal do Rio Grande - FURG
Instituto de Ciências Econômicas, Administrativas e Contábeis - ICEAC

Ana Paula Capuano da Cruz

Universidade Federal do Rio Grande - FURG
Instituto de Ciências Econômicas, Administrativas e Contábeis - ICEAC
Programa de Pós-Graduação em Administração - PPGA

Alexandre Costa Quintana

Universidade Federal do Rio Grande - FURG
Instituto de Ciências Econômicas, Administrativas e Contábeis - ICEAC

Débora Gomes Machado

Universidade Federal do Rio Grande - FURG
Instituto de Ciências Econômicas, Administrativas e Contábeis - ICEAC
Programa de Pós-Graduação em Administração - PPGA

RESUMO

As tecnologias de informação e comunicação têm protagonizado expressiva ruptura nos processos de ensino-aprendizagem, o que gera necessidade de se discutir a atuação dos diferentes agentes envolvidos no processo educacional (Aranha, 2015). Diante deste contexto, esta pesquisa teve por objetivo analisar o trabalho de tutores de cursos de graduação a distância, oferecidos pela Universidade Federal do Rio Grande – FURG, em relação as principais competências exigidas pela função e as principais dificuldades encontradas na realização do trabalho de tutoria. Para isso, os tutores apresentaram suas percepções acerca de seis variáveis: atitudes, conhecimento pedagógico, conteúdo, habilidades técnicas, relacionamentos e valores. O trabalho também apresenta as dificuldades enfrentam no trabalho de tutoria. Trata-se de uma pesquisa *survey*, de caráter descritivo, operacionalizada por meio de um questionário contendo perguntas abertas e fechadas. A amostra foi constituída por conveniência e reúne 22 tutores. Os achados indicam que os tutores encaram positivamente os desafios do trabalho e também o relacionamento entre alunos e professores. No entanto, os tutores percebem que têm pouco conhecimentos acerca dos conteúdos e das metodologias do formato do curso. Diversas dificuldades no trabalho de tutoria são apontadas pelos tutores, entre elas: demora nas respostas/informações para serem repassadas aos alunos; baixa participação/comprometimento dos alunos e evasão dos alunos. De forma geral percebe-se que as dificuldades decorrem da estrutura, dos alunos, dos professores e dos próprios tutores, mas existe uma percepção quanto a experiência positiva no trabalho de tutoria e a necessidade de uma contínua formação profissional e um maior contato entre os envolvidos.

Palavras-chave: educação a distância, papel dos tutores, competências dos tutores.

1. INTRODUÇÃO

As tecnologias de informação e comunicação, especialmente internet e ferramentas de interação e colaboração, têm protagonizado expressiva ruptura nos processos de ensino-aprendizagem (Aranha, 2015). Segundo o autor, a experiência educacional tende a acontecer com cada vez menos restrições de tempo e lugar e, de forma similar, os conjuntos de edifícios que hoje protagonizam um *campus* universitário tendem a ceder espaço para uma rede de processos que permite interligar os mundos material e digital.

A discussão proposta por Aranha (2015), que defende a necessidade de algo que denomina “reinvenção” às universidades como um requisito para sua sobrevivência no século XXI, ilustra que o ensino está em constante processo de adaptação e evolução. À medida que novas necessidades vão surgindo, leis, diretrizes, ferramentas, softwares etc. vão sendo construídos ou remodelados. O panorama educacional busca meios para adequar o processo de ensino e aprendizagem às novas necessidades educacionais. Nessa visão, com a evolução das tecnologias de informação e comunicação, a modalidade de Educação a Distância (EaD) ganhou forças e os profissionais atuantes nesse meio precisam de competências diversificadas para atender diferentes estratégias.

Para que o processo seja consolidado, as estratégias ligadas ao ensino superior buscam formar profissionais com sólidos conhecimentos e capazes de lidar, simultaneamente, com novas tecnologias de informação e comunicação, além de conhecimentos específicos da profissão. Dentre os esforços que são necessários para atingir essa finalidade, tem-se a necessidade de se ter tutores capacitados e integrados com o sistema de ensino. O tutor é uma figura de extrema importância no contexto educacional a distância e dele depende grande parte do sucesso. Por este motivo, o papel dos tutores tem sido alvo de investigações e discussões (Tang & Harrison, 2011; Watson & West, 2010; Xiao, 2014; Xiao, 2016).

Nesse contexto, Jelfs, Richardson e Price (2009) comprovaram, por exemplo, que as crenças dos próprios tutores sobre a eficácia de sua atuação estão diretamente relacionadas com a disciplina que está sendo apoiada. Em outras palavras, os achados sugerem que diferentes disciplinas geram diferentes crenças acerca da atuação do tutor. De forma complementar, Xiao (2016) argumenta que apesar da proliferação de pesquisas envolvendo tutores e a atividade de tutoria, pouca atenção tem sido dispensada à identidade profissional de quem assume o papel de tutor na educação a distância.

A proposta da tutoria extrapola o âmbito estrutural e, além de ser um fator de apoio ao aluno, apresenta-se como meio de promoção de uma educação individualizada e cooperativa. Assim, espera-se que tutores apresentem competências que possam instigar os alunos a uma intensa busca de todos os recursos disponíveis para a aprendizagem, permitindo o alcance dos objetivos traçados para o curso. Salvat e Quiroz (2005) salientam que a atuação como tutor tem demandas pedagógicas, sociais, técnicas e administrativas e ainda destacam que o fato de um sujeito ser um bom professor em um sistema presencial de ensino não é garantia que venha a ter bons resultados como tutor em ambientes virtuais.

Com base no exposto, propõe-se a realização desta investigação, que busca responder a seguinte questão de pesquisa: **como os tutores percebem as competências necessárias e dificuldades encontradas na atuação do trabalho de tutoria, em cursos de graduação a distância?** Para que possa discutir a atuação do tutor e o seu desdobramento no contexto educacional, é preciso entender quais são as competências, os papéis, as responsabilidades e as dificuldades enfrentadas no trabalho de tutoria. E, principalmente, como o próprio tutor percebe esses atributos.

Em síntese, este artigo tem como objetivo analisar o trabalho de tutores de cursos de graduação a distância, oferecidos pela Universidade Federal do Rio Grande – FURG, em relação as principais competências exigidas pela função e as principais dificuldades encontradas na realização do trabalho de tutoria. O conjunto de competências baseia-se nas definições de Spressola (2010), que envolvem atributos relacionados com atitudes, conhecimento pedagógico, conteúdo, habilidades técnicas, relacionamentos e valores. De forma complementar, também são abordadas as principais dificuldades enfrentadas pelos tutores no desenvolvimento de seu trabalho.

A realização deste estudo é relevante pelo fato de poder auxiliar as instituições de ensino no processo de formação e aperfeiçoamento de seus tutores, pois a investigação se direciona para uma discussão acerca papel do tutor, com a visão do próprio tutor. O alerta de Aranha (2015), que aponta à necessidade de redistribuição de papéis envolvidos no processo educacional é outro fator que colabora para a importância desta investigação. Assim, torna-se oportuno investigar a percepção dos tutores acerca de um conjunto de competências já identificadas em outras pesquisas como sendo necessárias para atuação.

O artigo está estruturado em 5 seções. Complementarmente a esta introdução, na seção 2 apresenta-se a revisão da literatura, com destaque para a Educação a Distância, o Papel dos Tutores e uma discussão acerca de Participação, Pertencimento e Competências dos Tutores. Na sequência, a seção 3 apresenta um resumo dos procedimentos metodológicos empregados na investigação. A seguir, tem-se a apresentação e análise dos resultados na seção 4. Por fim, a seção 5 reúne as considerações finais da pesquisa.

2. O PAPEL DO TUTOR NA EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA

A definição de educação a distância está baseada no exposto no art. 1º do decreto nº 5.622, de 19 de dezembro de 2005, que a caracteriza como uma modalidade de educação na qual o processo de ensino e aprendizagem é mediado pela utilização de tecnologias de informação e comunicação, permitindo que estudantes e professores desenvolvam atividades educativas em lugares ou tempos diferentes (Brasil, 2005).

O desenvolvimento das tecnologias da informação e comunicação, tem contribuído de forma significativa para a expansão da educação a distância no Brasil e em outros países no mundo. Neste ambiente, a educação a distância tornou-se importante, pois com a utilização da tecnologia agilizou e ampliou os programas educacionais existentes, ao adaptá-los ao modo de vida dos indivíduos (Carvalho, 2009).

A educação a distância possibilita a manutenção de registros perenes, que facilitam a consulta de material elaborado pelos professores e decorrentes das interações entre tutores e estudantes, possibilitando um rápido e fácil acesso ao conhecimento construído (Schroeder, 2009).

A tutoria representa um conjunto de ações educativas que servem para desenvolver e potencializar as capacidades básicas dos acadêmicos, que são orientados, motivados e avaliados para o seu desenvolvimento intelectual, ajudando-os na decisão de sua participação nas atividades acadêmicas (Gonçalves, 2007). Neste contexto, deve-se observar que o tutor não ensina no sentido convencional da palavra; suas atribuições são voltadas para a orientação e o acompanhamento do estudante, em que conhecê-los de forma individual é fundamental para alcançar melhores resultados (Cabanas, 2007).

O papel do tutor envolve oferecer atividades que possibilitem aos estudantes compartilhar suas vivências acadêmicas e trocar experiências entre si. Também, devem

orientar os estudantes para que participem intensamente no processo de aprendizado (Carvalho, 2009).

Nesta concepção, inúmeras atribuições poderiam ser definidas ao tutor, não apenas de “facilitador”. Na verdade, a ação tutorial deve promover o processo de autonomia dos estudantes. Neste sentido, o tutor, precisa entender de forma clara a concepção da educação emancipatória, em que suas competências educacionais serão estabelecidas. Essas competências, no entanto, serão desenvolvidas em ambientes virtuais, no qual o tutor necessita de um forte domínio, pois constitui-se a base tecnológica para o desenvolvimento das atividades a distância (Cabanas, 2007).

De outra forma, Aretio (2002), define o papel do tutor como um assessor ou animador que motiva a aprendizagem, ao mesmo tempo que esclarece e resolve as dúvidas e problemas que surgem no processo de aprendizagem dos estudantes. Para esse autor, as funções da tutoria podem ser classificadas como: *função de orientação* (focando afetividade, atitudes e emoções), *função acadêmica* (sob o aspecto cognitivo) e *função de colaboração* (do tutor para com a instituição e professores responsáveis pelas disciplinas do curso).

O estudo de Barbosa e Rezende (2006) indicou que os tutores desempenham a função orientadora, que foca em todas as dimensões da pessoa humana, além de tratar da orientação planejada de todo o processo de aprendizagem do estudante. Esse resultado pode ser considerado um indício de que a prática dos tutores é coerente com aquilo para o qual foi criada.

2.1 Participação, Pertencimento e Competências dos Tutores

A participação em um grupo indica diferentes interpretações, que podem ser influenciadas por uma série de elementos, sejam históricos, políticos, sociais, econômicos e/ou culturais. Assim, eventos e circunstâncias específicas, dependendo do momento, do local, da quantidade de pessoas que participam, além de aspectos emocionais e estéticos, podem gerar diversas interpretações. Desta forma, a participação em um grupo tem como essência, o pertencimento, ou seja, a sensação de fazer parte daquele grupo, de pertencer àquela situação (Spessola, 2010).

A necessidade de pertencimento está relacionada com o papel social que cada indivíduo assume nas comunidades em que convive. Desta forma, o indivíduo forma diversos grupos de relacionamento social, como família, grupos de trabalho, núcleos de amizade, entre outros. A sensação de pertencer é destacada pelo entusiasmo das pessoas em contar suas histórias vivenciadas em um grupo do qual fazem parte (Gudolle, 2010).

Em um grupo existem várias formas de se inserir e participar, assim a receptividade e a interação são elementos que também se tornam importantes neste contexto. A necessidade de pertencimento é muito influenciada pelo papel social que cada indivíduo assume no ambiente em que convive. Assim, a sensação de pertencer a um grupo é necessária ao indivíduo, pois traz a sensação de fazer parte de algo maior, de compartilhar objetivos com os colegas, de ser provocado a superar-se em conjunto. Desta forma, a participação é entendida como forma de pertencimento e está inserida nos processos de aprendizagem do grupo (Spessola, 2010).

O termo competências serve para indicar mais do que a formação intelectual ou a experiência do profissional, representa a adequação ao tipo de trabalho realizado. No caso da educação a distância são identificadas ações diferenciadas para a atuação profissional na mesma área em espaços ou situações diversas, exigindo uma capacidade de mudanças e

adaptação às novas realidades (Kenski, 2007).

A investigação de Spressola (2010) objetivou desenvolver um instrumento flexível, confiável e válido para mensurar as competências dos tutores em educação a distância que contribuísse para a gestão de tutorias em instituições de ensino. A pesquisa refletiu a criação da proposta, utilização das estratégias para a aquisição das informações e a realização das análises dos resultados obtidos na instituição pesquisada, que deu subsídios para confirmação da validade e confiabilidade das informações. Os achados indicam que o constructo competência pode ser avaliado a partir de seis dimensões: atitudes, conhecimento pedagógico, conteúdo, habilidades técnicas, relacionamento e valores.

O estudo de Carvalho (2009) teve como objetivo apontar um conjunto de recursos e competências fundamentais para atuação de tutores em cursos de educação a distância mediados pela internet. Os resultados indicam que o tutor é o sujeito dentro da estrutura dos programas de educação a distância que mais se confronta com as consequências dos eventos, ou seja, quando ocorre uma aula síncrona mediada pela internet, não se sabe se a conexão permanecerá estável; como será o comportamento dos estudantes nas interações; ou se os vídeos previstos para os estudantes assistirem no decorrer da aula funcionarão da maneira adequada. Outra constatação na pesquisa foi que o tutor atua como um administrador. Alguém que se depara com situações complexas e precisa tomar decisões corretas, mobilizando e combinando os recursos adequados a cada situação. Também deve ser destacado o fato de que, ao final, ter sido possível chegar a apenas duas competências, consideradas fundamentais: atendimento aos estudantes e interação com a equipe de educação a distância para trocas de informações, conhecimentos e inovações. Assim, os tutores devem ser capazes de atuar em equipe, ajudando uns aos outros no desenvolvimento de recursos que os possibilitem agir da melhor forma em um número cada vez maior de situações profissionais.

3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Esta pesquisa foi desenvolvida com a finalidade de mapear como os tutores percebem as competências necessárias para atuar em cursos a distância. Trata-se de um estudo do tipo levantamento (*survey*), com perspectiva descritiva (Martins & Theóphilo, 2007).

A pesquisa foi operacionalizada por meio de um questionário, estruturado em 3 blocos. O instrumento reuniu: (i) 16 perguntas acerca do perfil dos respondentes, (ii) 38 assertivas relativas as competências dos tutores, e (iii) 8 questões abertas que buscaram mapear o histórico da relação do tutor com a Educação a Distância, formações, dificuldades enfrentadas e ambiente virtual de aprendizagem. Adicionalmente, o instrumento possuía um cabeçalho indicando o objetivo da investigação e destacando a confidencialidade dos dados, bem como, o compromisso de uso com estrita finalidade acadêmica.

Os blocos 1 (perfil dos respondentes) e 3 (experiência em EaD) foram desenvolvidos pelos autores, com base na revisão da literatura. O bloco 2, que buscou mapear a percepção dos respondentes com relação às competências necessárias às ações de tutoria, segue a proposta de Spressola (2010). As assertivas foram estruturadas com uso de escalas tipo *Likert* de cinco pontos, variando de discordo totalmente (1) até concordo totalmente (5).

A coleta de dados foi realizada em um evento promovido pela Secretaria de Educação a Distância (SEaD) da Universidade Federal do Rio Grande (FURG), o XVI Encontro para Ações em EaD da FURG, ocorrido nos dias 11, 12 e 13 de junho de 2015. O evento reuniu profissionais atuantes na Educação a Distância na universidade para dialogar acerca dos processos educacionais e organizacionais que envolvem tal modalidade de ensino. A escolha

do evento como contexto de estudo se deve ao fato de ter reunido tutores que desejavam discutir, espontaneamente, a atividade que realizam.

A amostra foi definida por conveniência e reuniu 22 colaboradores que, na ocasião da coleta de dados, atuavam como tutores presenciais ou a distância de cursos de graduação ofertado na modalidade a distância pela Universidade Federal do Rio Grande (FURG). A coleta de dados foi realizada em parceria com a coordenação de tutoria da instituição que, durante o evento, reservou cerca de 30 minutos para o preenchimento do instrumento.

4. APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS

4.1 Perfil dos Respondentes

A análise dos dados da amostra demonstrou que dentre os 22 respondentes, 50% dos tutores são do sexo feminino e 50% do sexo masculino e que 45% atuam como tutores presenciais e 55% como tutores à distância. Quanto a faixa etária, 23% possuem entre 20 a 30 anos, 55% possuem entre 31 a 40 anos e 23% possuem 41 a 50 anos. Já a respeito da formação dos tutores, 50% possuem especialização concluída e 23% estão cursando mestrado.

Ainda cabe ressaltar que 50% dos tutores já atuaram na modalidade presencial e 50% não atuaram, portanto, tem-se um grupo de tutores bem dividido quanto à experiência da modalidade de ensino. Ainda sobre a experiência, 14% atua como tutor há menos de 1 ano, 45% atua de 1 a 3 anos, 23% de 3 a 6 anos, 14% há mais de 6 anos e 4% não responderam. Com relação ao tempo que dedicam às suas atividades de tutoria, 41% responderam que dispensam entre 1 a 2 horas diárias para tal atividade, 23% de 3 a 4 horas diárias, 9% mais de 5 horas e 27% que atuam em horários pré-fixados pelo curso.

Ao serem questionados se os procedimentos de ensino adotados pela maioria dos professores e/ou orientadores acadêmicos estão adequados aos objetivos do curso, 55% dos tutores consideram que estão adequados e 45% consideram parcialmente adequados.

4.2 Competências dos Tutores

Na pesquisa realizada com tutores da Universidade Federal do Rio Grande se pode levantar alguns entraves e peculiaridades relacionados ao desenvolvimento do processo tutorial. A análise a seguir relaciona-se com o levantamento da percepção dos tutores em relação ao trabalho de tutoria, acerca de seis atributos que definem as competências necessárias à atuação como tutor: atitudes, conhecimento pedagógico, conteúdo, habilidades técnicas, relacionamentos e valores.

A Tabela 1 apresenta o mapeamento da percepção dos tutores acerca do atributo atitudes, que se relaciona com a promoção da educação e ainda, a como os tutores percebem suas ações diante do trabalho que realiza.

Tabela 1 – Atributo Atitude

ATITUDE	1	2	3	4	5
Encaro positivamente os desafios.	---	---	---	9%	91%
Sou dedicado e comprometido com o trabalho e com as pessoas envolvidas.	---	---	---	9%	91%
Cumpro os prazos das tarefas pertinentes ao meu trabalho na tutoria da disciplina.	---	---	---	18%	82%
Estabeleço raciocínio lógico e análise (ser crítico).	---	---	5%	32%	64%
Estou auto motivado para a função.	---	---	5%	27%	68%

Evito tomar atitudes autoritárias ou excessivamente permissivas.	---	---		14%	86%
Sou persistente em meus objetivos.	---	---	5%	23%	73%
Realizo ações que visam minha capacitação e aperfeiçoamento técnico e educacional como tutor.	---	---	5%	27%	68%

Legenda: 1: discordo totalmente; 2: discordo em parte; 3: nem concordo, nem discordo; 4: concordo em parte; 5: concordo totalmente.

Com relação atributo atitude, os dados da Tabela 1 indicam que os tutores que participaram da pesquisa se consideram bem atuantes, dedicados, confiantes e comprometidos com o trabalho, pois 91% considera que ‘concorda totalmente’ com a afirmação ‘Encaro positivamente os desafios’.

Segundo Carvalho (2009) elementos relacionados aos vínculos de respeito e confiança, neste trabalho entendido como parte constituindo do atributo atitude, são importantes para entender os alunos, apoiá-los, acalmá-los e estimulá-los ao surgirem dificuldades, fornecendo até sustentação psicológica, quando necessário. Na EaD, segundo o autor, a distância física provoca uma dependência afetiva pelo fato de ser estar longe, pelo menos fisicamente, dos colegas de turma e dos professores. Por conta disso, o aluno recorre ao tutor em velocidade e intensidade maiores para pedir auxílio quando sente dificuldades de aprendizagem. O tutor deve, então, demonstrar segurança e compreensão para saber lidar com alunos que apresentarão, como qualquer ser humano, problemas de ordem pessoal, familiares, econômicos etc.

O atributo conhecimento pedagógico refere-se aquele conhecimento que o tutor perceber ter na realização do seu trabalho. A Tabela 2 reúne informações dessa natureza. Para o alcance daquilo que se propõe em um curso na modalidade a distância, torna-se relevante investir no aperfeiçoamento do Tutor, para que ele tenha conhecimento – e domínio – da proposta educacional do curso.

Tabela 2 – Atributo Conhecimento Pedagógico

CONHECIMENTO PEDAGÓGICO	5	4	3	2	1
Conheço a metodologia de educação a distância da instituição.	---	5%	14%	27%	55%
Conheço a proposta educacional do curso (objetivos, conteúdos, sequência, incentivos, método, atividades, avaliação...).	---	9%	5%	32%	55%
Conheço o sistema de avaliação on-line da instituição que trabalho.	---	5%	18%	36%	41%
Repasso o conteúdo da disciplina com conhecimento pedagógico.	---	5%	18%	50%	27%
Esclareço aos participantes, as competências a serem desenvolvidas na disciplina.	---	---	23%	18%	59%

Legenda: 1: discordo totalmente; 2: discordo em parte; 3: nem concordo, nem discordo; 4: concordo em parte; 5: concordo totalmente.

Um dado importante a destacar acerca do atributo conhecimento pedagógico é que metade dos respondentes concorda em parte com a afirmação: ‘Repasso o conteúdo da disciplina com conhecimento pedagógico’, e 18% ficaram indecisos para se posicionarem nesta afirmação. E ainda, os tutores percebem falta de conhecimento no sistema de avaliação da instituição e na proposta educacional do curso em que trabalham.

Assim, verifica-se que o envolvimento dos tutores com as práticas pedagógicas do curso precisa se intensificar, ou seja, o entendimento por parte do tutor quanto às metodologias de repasse dos conteúdos, sistemas de avaliação, competências que cada disciplina visa desenvolver e até mesmo, melhorias quanto ao domínio do conteúdo. Esse achado é relevante e ilustra uma oportunidade melhoria a instituição de ensino responsável pela oferta do curso a distância e, ainda, pela formação dos tutores que atuam em seus cursos.

O terceiro atributo constituinte do constructo competência denomina-se conteúdo. Em linhas gerais, significa dizer que o tutor deve sentir-se confortável com o conteúdo relacionado ao seu trabalho, ou seja, é fundamental que o tutor entenda o conteúdo e tenha condições de discutir, de diferentes formas, com os alunos. De forma geral, esse atributo, cujas assertivas estão elencadas na **Tabela 3**, ilustra a capacidade de expressão dos tutores.

Tabela 3 – Atributo Conteúdo

CONTEÚDO	1	2	3	4	5
Busco e interpreto informações relativas a disciplina que estou atuando.	---	5%	14%	18%	64%
Conheço alternativas (bibliografias, cursos, etc), que podem auxiliar os participantes no aprofundamento dos conteúdos do curso.	---	9%	18%	23%	50%
Domino o conteúdo em que exerço tutoria.	5%	9%	14%	41%	32%
Respondo dúvidas de forma pertinente, clara e objetiva.	---	---	5%	27%	68%
Sou solicitado a realizar atividades de pesquisa como estratégia de aprendizagem.	9%	14%	32%	23%	23%

Legenda: 1: discordo totalmente; 2: discordo em parte; 3: nem concordo, nem discordo; 4: concordo em parte; 5: concordo totalmente.

O domínio do conteúdo é uma necessidade fundamental para o exercício da tutoria e, pode-se entender também, como elemento indispensável para que o curso tenha maior qualidade. Uma grande parte do trabalho do tutor relaciona-se a função acadêmica, como orientar os alunos, esclarecer suas dúvidas, recomendar leituras etc. Desta forma, a segurança em relação aos conteúdos se torna relevante (Oliveira & Santos, 2013).

Os dados indicam que 14% dos respondentes apresentam-se neutros (não concordam nem discordam) com relação a afirmação ‘Domino o conteúdo em que exerço tutoria’. E outros 14% discordam de tal afirmação. O domínio pelos tutores dos conteúdos abordados é de extrema importância, sobretudo, em um curso ofertado na modalidade a distância, onde os tutores são os que mais interagem com os alunos, e precisam estar prontos para indicar o melhor caminho para a aprendizagem.

Com relação a afirmação ‘Sou solicitado a realizar atividades de pesquisa como estratégia de aprendizagem’, 23% consideram que não e 32% se mostraram indecisos. No entanto, a atividade de pesquisa auxilia o tutor a aumentar seu conhecimento sobre o conteúdo e a ter melhores condições de diálogo com os alunos.

As assertivas que tratam do atributo habilidades técnicas estão descritas na **Tabela 4**. O conhecimento do tutor acerca das tecnologias de informação e comunicação utilizadas no ensino a distância é crucial, pois é a sustentação da base de ensino.

Tabela 4 – Atributo Habilidades Técnicas

HABILIDADE TÉCNICAS	1	2	3	4	5
Conheço as ferramentas do ambiente educacional virtual do curso (AVA) da instituição que trabalho.	---	5%	9%	27%	59%
Interajo com a Internet em nível de usuário (Conheço as formas de acesso à Internet e suas facilidades, sites de busca, de pesquisa, acesso a textos e revistas especializadas, que podem auxiliar os participantes na compreensão dos conteúdos do curso).	---	---	---	23%	77%
Ofereço suporte técnico aos participantes quando solicitam ou sei para quem encaminhar os problemas técnicos apresentados pelos participantes, quando não consigo resolver.	---	---	5%	18%	77%
Relaciono, comunico e converso pela Internet com facilidade de forma pertinente, clara e objetiva.	---	---	---	9%	91%
Sei usar acessórios e periféricos básicos do computador.	---	---	---	36%	64%
Sei usar o editor de texto e a planilha de cálculo, bem como os mecanismos de comunicação pela internet (MSN, Skype e compatíveis).	---	---	---	27%	73%

Legenda: 1: discordo totalmente; 2: discordo em parte; 3: nem concordo, nem discordo; 4: concordo em parte; 5: concordo totalmente.

Os conhecimentos da área de tecnologia devem ser de domínio dos tutores, ou seja, conhecimento em sistemas operacionais, navegação na internet, ambientes virtuais de aprendizagem, configurações de áudio e vídeo, aplicativos de edição de texto, planilhas e apresentações. Os achados indicam que 5% dos tutores consideram que não têm muito conhecimento sobre as ferramentas do ambiente educacional virtual da instituição e 9% não se posicionaram firmemente – apontando ‘nem discordo nem concordo’. Nas demais afirmações os tutores se mostraram com domínio no que se refere a tal variável.

Na sequência, a **Tabela 5** reúne a percepção dos tutores acerca das assertivas que exploraram o atributo relacionamento. Trata-se de um atributo de fundamental importância, representativo de fator indispensável para que o trabalho seja levado com muita seriedade, pois o aluno precisa manter, com o tutor, uma relação de confiança e auxílio mútuo.

Tabela 5 – Atributo Relacionamento

RELACIONAMENTO	1	2	3	4	5
Sei me comunicar de forma habilidosa, sem usar palavras ofensivas.	---	---	---	---	100%
Entendo os questionamentos dos alunos e as pessoas compreendem o que eu quero dizer	---	---	14%	27%	59%
Conheço a realidade do público-alvo (aluno) atendido pela instituição que trabalho.	---	---	18%	14%	68%
Consigo administrar os conflitos que ocorrem nos cursos. Sei quando devo intervir nos conflitos e quando é melhor voltar atrás.	---	5%	9%	32%	55%
Crio “presença” e “visibilidade” no ambiente virtual.	---	---	14%	32%	55%
Estabeleço com os participantes um ambiente propício para o aprendizado e a troca de informações entre todos.	---	---	18%	23%	59%
Estabeleço comunicação de forma adequada ao nível do curso mantendo uma postura simpática e de respeito.	---	---	---	14%	86%
Interajo com os participantes por e-mail e demais ferramentas disponíveis no ambiente educacional.	---	---	5%	14%	82%

Possuo colaboração e espírito de equipe com todos os agentes que participam do processo.	---	---	---	9%	91%
Respeito as ideias apresentadas por outros tutores e por todos os agentes do processo.	---	---	---	9%	91%

Legenda: 1: discordo totalmente; 2: discordo em parte; 3: nem concordo, nem discordo; 4: concordo em parte; 5: concordo totalmente.

O atributo relacionamento é uma competência extremamente relevante, pois o tutor precisa entender a realidade dos alunos como forma de ter mais condições de auxiliar no atendimento pleno da atividade de tutoria. O foco do tutor deve envolver as perspectivas e dificuldade de cada aluno.

Diante dos dados da pesquisa, 18% se mostram indecisos – não concordam nem discordam – quanto a conhecer a realidade do público-alvo atendido. Outros 18% também se mostram indecisos quanto a estabelecimento de um ambiente propício para o aprendizado e troca de experiência. No entanto, 91% respeitam as ideias apresentadas por outros tutores ou outros agentes do processo e dizem possuir espírito de equipe com todos os agentes do processo.

Por fim, a **Tabela 6** reúne os achados acerca das três assertivas utilizadas para mapear o atributo valor. Os valores também são importantes no trabalho do tutor. Tanto no ensino presencial, como na modalidade a distância o trabalho voluntário e a responsabilidade social são necessárias e demonstram atitudes importantes integradas na vida e no trabalho.

Tabela 6 – Atributo Valor

VALOR	1	2	3	4	5
Identifico-me como Tutor educador, promovendo o saber conhecer, saber ser, conviver e saber fazer.	---	---	5%	23%	73%
Tenho consciência da importância do meu papel como agente de mudanças.	---	---	---	9%	91%
Tenho responsabilidade social.	---	---	---	5%	95%

Legenda: 1: discordo totalmente; 2: discordo em parte; 3: nem concordo, nem discordo; 4: concordo em parte; 5: concordo totalmente.

Para Fleury e Fleury (2000, p. 21), a competência está ligada ao “saber agir responsável e reconhecido, que implica mobilizar, integrar, transferir conhecimentos, recursos, habilidades, que agreguem valor econômico à organização e valor social ao indivíduo”. Diante dos dados analisados, 95% dos tutores consideram possuir responsabilidade social e 91% consideram ter consciência do seu papel no processo de mudança educacional. O trabalho voluntário e a responsabilidade social demonstram atitudes importantes que integram vida e trabalho e contribuem para o alcance dos objetivos do curso.

Os achados relativos ao atributo que envolve os valores são interessantes, pois a totalidade dos respondentes mostra-se consciente da importância do seu papel enquanto um agente de mudanças. Apesar dessa percepção, ou seja, do que se poderia chamar de um processo de conscientização acerca da responsabilidade que a figura de um tutor representa na formação de um discente, nem todos os respondentes percebem que reúnem o conjunto de competências necessárias ao desenvolvimento dessa atividade profissional.

4.3 Experiência em Tutoria na Educação a Distância

Os 22 respondentes foram questionados sobre o tipo de formação recebida para sua

atuação como tutores, a maioria das respostas indicou que a formação ocorre em grande parte pela Instituição de Ensino em que atuam, por meio do ambiente *Moodle*, de reuniões, de capacitações, de cursos, de oficinas e de palestras; também ocorre por meio de participação em congressos, por pesquisas realizadas e por realização de curso de especialização. Nestas respostas foi recorrente a participação do coordenador de tutoria, do coordenador do curso e da Secretaria de Educação a Distância nas formações. De todos os questionários respondidos apenas dois continham esta questão em branco e três afirmaram não receber nenhum tipo de formação.

Quando questionados sobre como deveria ser a formação para a formação em EAD as respostas conduziram ao entendimento de que esta deve ser contínua, dinâmica, focada em novas ferramentas, parte poderia ser realizada a distância, específica para cada curso, que incluísse os docentes para que pudessem visualizar as dificuldades que os tutores passam, mais atrativas em termos motivacionais; mais dialogada entre os participantes e os formadores, poderia haver um curso com uma carga horária maior para que fosse mais completo. Do total de respostas dos questionários apenas seis deixaram esta questão em branco.

Os respondentes foram questionados sobre como chegaram a EaD e as respostas evidenciaram, aspectos positivos, tais como: *“Recebi o primeiro convite para trabalhar em EaD em 2003, daí gostei da experiência e não parei mais. A gente aprende, conhece pessoas, isso é muito bom!”* *“Fiz pós a distância, me apaixonei pelo método de ensino, estou na tutoria pela segunda vez e faço um curso a distância.”* *“Aceitei o desafio que foi muito gratificante e prazeroso.”* A situação mais recorrente nas respostas foi a de que esses tutores fizeram um curso a distância, em que ocorreu o primeiro contato com o ensino EaD, posteriormente se identificaram com a função e resolveram exercê-la. Outros motivos diversos envolveram o desejo de ampliar conhecimentos, especialmente sobre este espaço de ensino/aprendizagem e vontade de enfrentar novos desafios. Também por convite e indicação de amigos e de outros tutores. Por fim por meio das redes sociais e outros meios virtuais encontraram o edital de seleção e se candidataram. Apenas um questionário continha a resposta desta questão em branco.

Os respondentes foram questionados sobre quais conteúdos incluiriam em um processo de sua formação específica e as respostas demonstram que: *“Reflexões sobre a atuação em EAD sempre são válidas”* *“Incluiria novas tecnologias de comunicação, de ambientes virtuais de aprendizagens”* Ademais outras respostas incluíram o uso de ferramentas tecnológicas, conteúdo de cunho pedagógico, novas tecnologias, normas ABNT, Plágio, elaboração de vídeos, oficinas específicas por disciplinas, um tutor respondeu que não sentiu falta de nenhum conteúdo e dez tutores não responderam esta questão.

Konrath, Pedroso e Tarouco (2009) apontam que o trabalho de tutoria pressupõe que haja o domínio do conteúdo a ser trabalhado pelo curso/disciplina que o tutor esteja envolvido. Para que os tutores desenvolvam um bom trabalho é preciso que eles tenham algumas características específicas ou que as desenvolva, elas são: dinamismo, criticidade, capacidade de interagir e propor interações entre os alunos, conhecimento e habilidade com as novas tecnologias de informação e comunicação. Para os autores, é importante que professores e tutores sejam capacitados, conhecendo os fundamentos da EaD e modelos de tutoria existentes. Estas capacitações devem proporcionar que estes exerçam o papel do aluno para sentir como estes se sentem, suas dificuldades, angústias e desafios enfrentados, assim como apropriem-se das mídias e meios de comunicação disponíveis para uso no curso.

Quando questionados sobre as dificuldades enfrentadas no desenvolvimento de suas atividades, todos os questionários foram respondidos e as respostas são distintas, de forma geral sintetizam: demora nas respostas/informações para serem repassadas aos alunos; falta de conhecimento sobre o assunto trabalhado na disciplina; ausência de respaldo pedagógico para solucionar questões e dúvidas simples; falta de clareza nas atividades; pouco contato entre o tutor presencial/distância; falta de estrutura/desvalorização do polo; baixa participação/comprometimento dos alunos; falta de interação dos alunos; evasão dos alunos; estrutura ruim para atendimento via plataforma em relação ao suporte de vídeos; material didático nem sempre é de qualidade; dificuldade no entendimento de enunciados de atividades; muita informação; os alunos deixam as atividades para última hora, fato que prejudica o diálogo sobre o conteúdo; falta de tempo do tutor; descumprimento do prazo estipulado para entrega das tarefas, possibilitando ao aluno enviar as tarefas após o prazo estipulado; dificuldade de se fazer entender da mesma forma por todos alunos. Três respondentes afirmaram não ter dificuldades. De forma geral percebe-se que as dificuldades decorrem da estrutura, dos alunos, dos professores e dos próprios tutores.

Quando questionados sobre as dificuldades encontradas no ambiente virtual de aprendizagem as respostas aduzem: a internet do polo; analisar no ambiente virtual o andamento individual do aluno no curso; interface não amigável da plataforma; falta de uso pelo aluno das ferramentas de comunicação com o tutor; plataforma fora do ar esporadicamente. Onze tutores responderam não ter dificuldades e seis não responderam esta questão.

Quando questionados sobre sua percepção com relação a diferença de ser tutor e ser professor em EAD, as ideias são muitas, mas a maioria é unânime em considerar o professor como o responsável pela disciplina, pois é dele a tarefa de elaborar as tarefas e o processo avaliativo. As palavras utilizadas foram: *“O professor é responsável pelo desenvolvimento da disciplina, planejamento de atividades, conteúdos, correção e criação de atividades presenciais;”* *“Professor é o agente do conteúdo;”* *“O professor é responsável pelo desenvolvimento da disciplina, planejamento de atividades, conteúdos, correção e criação de atividades presenciais. O professor tem mais responsabilidade de conteúdo, pedagógica;”* *“Professor elabora;”* Já a tarefa do tutor é repassar as informações e acompanhar os alunos. Um ponto interessante é quanto a percepção que o tutor é aquele que conhece ‘todo’ o curso, ou seja, possui um entendimento de todas as etapas e é o elo de ligação entre professores e alunos; *“O tutor tem a visão de todo o curso;”* *“Acompanha os alunos, desenvolvimento das tarefas, repassando ao professor informações/questionamentos mais relevantes;”* *“O tutor tem o papel de auxiliar os alunos nas atividades, procurando sanar suas dúvidas, motivá-los e intermediar o contato entre aluno e professor;”* *“O tutor tem mais funções, mais demanda de trabalho;”* *“O tutor tira possíveis dúvidas tanto do conteúdo quanto de prazos;”* *“Tutor executa;”* Um dos respondentes abordou que o papel do tutor e do professor são complementares, mas o tutor atua mais próximo do aluno; *“Entendo que ser tutor e professor são complementos do ensino à distância mas, o tutor é o agente que está mais próximo do aluno.”*

A diferença entre o docente e o tutor é institucional, segundo Litwin (2001), consiste nas intervenções do tutor na educação a distância, demarcadas em três dimensões de análise: o tempo – o tutor deverá ter a habilidade de aproveitar bem seu tempo, sempre escasso, o contrário do docente, o tutor não sabe se o aluno assistirá à próxima tutoria ou se voltará a entrar em contato para consultá-lo; por esse motivo aumentam o compromisso e o risco da sua

tarefa. A oportunidade – em uma situação presencial, o docente sabe que o aluno retornará; que caso este não encontre uma resposta que o satisfaça, perguntará de novo ao docente ou a seus colegas. Entretanto, o tutor não tem essa certeza. Por fim, o risco – consiste em permitir que os alunos sigam com uma compreensão parcial, que pode se converter em uma construção errônea sem que o tutor tenha a oportunidade de adverti-lo; assim, o tutor deve aproveitar a oportunidade para o aprofundamento do tema e promover processos de reconstrução.

Quando solicitados a apresentar a sua visão sobre a educação a distância as respostas descrevem uma visão abrangente do tema, tais como: *“que é um processo de aprendizagem contínua, de mão dupla e que está **mais forte a cada dia**”*; *“que **está em expansão**, é uma **excelente** forma de estudos, pois, pode se conciliar outras ocupações, organizando-se de forma a cumprir a demanda do curso,”* *“**autonomia no processo de aprendizagem**, mediada pelas tecnologias, por professores e tutores comprometidos com o sucesso do aluno e a qualidade dos cursos,”* *“é o futuro da educação e, por isso, deve ser encarada de forma muito séria e contínua”*; *“exige envolvimento, determinação, comprometimento, autonomia e maturidade de todos os atores envolvidos”*; *“**inovação necessária**”*; também rede colaborativa; reduz distâncias; facilita não ter deslocamento. Apenas três questionários continham esta resposta em branco.

Amorin (2012) considera que a educação a distância, seja ela básica ou profissionalizante, cria novas perspectivas ao educando, pois amplia seus conhecimentos, apresentando novas possibilidades e realidades onde anteriormente não existia. A autora destaca como pontos positivos da educação a distância a minimização do deslocamento gerando a economia de tempo e dinheiro, o ensino independente onde tempo e lugar são administrados pelos alunos de acordo com seu ritmo, podendo gerenciar seu processo de ensino-aprendizagem, o atendimento personalizado e a interatividade entre tutor e alunos.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O trabalho do tutor é necessário para orientar, dirigir e supervisionar o ensino-aprendizagem na modalidade a distância. O contato estabelecido com os alunos é o complemento da tutoria transmitida através do material didático, dos grupos de discussão, listas, correio-eletrônico, *chats* e de outros mecanismos de comunicação. Assim, conhecer o trabalho do tutor e sua percepção acerca das competências e dificuldades auxilia no entendimento da intercomunicação dos elementos professor-tutor-aluno.

Este estudo buscou analisar o trabalho de tutores de cursos de graduação a distância, oferecidos pela Universidade Federal do Rio Grande – FURG, em relação as principais competências exigidas pela função. Para análise das competências utilizou-se as definições abordadas por Spressola (2010). A autora relaciona competência a seis variáveis: atitudes, conhecimento pedagógico, conteúdo, habilidades técnicas, relacionamentos e valores. Com o intuito então de responder como os tutores percebem as competências necessárias e as dificuldades encontradas na atuação do trabalho de tutoria em cursos de graduação a distância, investigaram-se 22 tutores, presenciais e a distância, de cursos de graduação ofertados na modalidade a distância pela FURG.

Com relação ao atributo atitude os tutores se consideram bem atuantes, dedicados, confiantes e comprometidos com o trabalho. Acerca do atributo conhecimento pedagógico apenas 50% dos respondentes consideram que repassam o conteúdo da disciplina com conhecimento pedagógico. Os tutores também apontam falta de conhecimento no sistema de

avaliação da instituição e na proposta educacional do curso em que trabalham. No atributo conteúdo, 28% dos respondentes indicam neutralidade sobre o tema ou não admitem ter conhecimento do conteúdo. O quarto atributo trabalhado foi a habilidade técnica. Neste atributo mais de 80% consideram que dominam o uso das tecnologias necessárias ao ensino a distância. O atributo relacionamento é de fundamental importância no trabalho de tutoria, pois é o tutor que mantém uma relação de confiança e auxílio aos alunos. Nos resultados encontrados, mais de 90% dos tutores se dizem respeitar as ideias apresentadas por outros tutores ou outros agentes do processo e dizem possuir espírito de equipe com todos os agentes do processo. Por fim, o atributo valor, onde os achados são interessantes, pois a totalidade dos respondentes mostra-se consciente da importância do seu papel enquanto um agente de mudanças.

Com relação as principais dificuldades enfrentadas pelos tutores no desenvolvimento de seu trabalho, os tutores apontam várias dificuldades, dentre elas a demora nas respostas/informações para serem repassadas aos alunos; a falta de conhecimento sobre o assunto trabalhado na disciplina; a ausência de respaldo pedagógico para solucionar questões e dúvidas simples; baixa participação/comprometimento dos alunos; entre outras. As dificuldades relatadas decorrem de problemas oriundos da estrutura, dos alunos, dos professores e dos próprios tutores.

O estudo também revelou que os sujeitos chegaram à tutoria por caminhos variados, mas nenhum deles resultante de uma trajetória que evidenciasse a sua relação com a EaD; a formação realizada para os tutores ainda é frágil em alguns aspectos; existe uma grande dificuldade em definir papéis entre tutores e professores; e os tutores ainda possuem dúvidas com relação as tecnologias adotadas. No entanto, o tutor considera a sua função dentro da EaD, uma experiência nova e gratificante e anseia por formação continuada e contato institucional. O trabalho ainda pretende desdobrar a sua investigação, abordando tutores de outras instituições.

A impossibilidade de generalização é a principal limitação desta pesquisa, pois os dados são baseados apenas na percepção de tutores de uma única Universidade. Assim, a continuidade desta pesquisa pode incluir tutores de outras Universidades, possibilitando uma maior abrangência do assunto e auxiliar as instituições de ensino no processo de formação e aperfeiçoamento de seus tutores.

REFERÊNCIAS

- Amorin, M. (2012). A importância do ensino à distância na educação profissional. *Aprendizagem em EAD*. Disponível em: <<http://portalrevistas.ucb.br/index.php/raead/article/viewFile/3218/2232>>. Acesso em 28 abr. 2016.
- Aranha, F. (2015). A universidade resiste ao século XXI. *GVExecutivo*, 14(2), 18-21.
- Aretio, L. G. (2002). La educación a distancia. *De la teoría a la práctica*. Barcelona: Ariel.
- Barbosa, M. D. F. S. O. & Rezende, F. (2006). A prática dos tutores em um programa de formação pedagógica a distância: avanços e desafios. *Interface – Comunicação, Saúde e Educação*. 10(20), 473-486. Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.1590/S1414-32832006000200014>>. Acesso em: 13 mar. 2016.
- Brasil. *Decreto nº 5.622, de 19 de dezembro de 2005*. Regulamenta o art. 80 da Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996, que estabelece as diretrizes e bases da educação nacional. Brasília, DF. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2004-2006/2005/Decreto/D5622.htm>. Acesso em: 13 mar. 2016.
- Cabanas, M. I. C. (2007). *O tutor na educação a distância: uma visão de tutores*. Dissertação de mestrado, Departamento de Educação, Universidade Estácio de Sá, Rio de Janeiro.
- Carvalho, M. C. S. (2009). *Competências dos tutores para atuação em programas de educação a distância mediados pela internet: o caso do curso de graduação em Administração da EA/UFRGS*. Dissertação de Mestrado, Escola de Administração, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre.
- Fleury, A. C. C. & Fleury, M. T. L. (2000). *Estratégias empresariais e formação de competências*. São Paulo: Atlas.
- Gonçalves, L. M. (2007). *Tutoria em EaD: com a palavra tutores e alunos*. In: VII Encontro Internacional Virtual Educa Brasil, São José dos Campos/SP.
- Gudolle, L. S. (2010). *A participação e o pertencimento em grupos de trabalho à luz da teoria da aprendizagem situada: um estudo na Dublin Irish Pub*. Dissertação de Mestrado, Escola de Administração, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre.
- Jelfs, A.; Richardson, J. T. E. & Price, L. (2009). Student and tutor perceptions of effective tutoring in distance education. *Distance Education*, 30(3), 419-441. doi: 10.1080/01587910903236551.
- Kenski, V. M. (2007). Perfil de tutor de cursos pela Internet: o caso do Sebrae. *Linhas Críticas*, 13(24), 53-75.
- Konrath, M; Pedroso, M. & Tarouco, L. (2009). Competências: desafios para alunos, tutores e professores da EaD. *Novas Tecnologias na Educação*. Disponível em: <www.seer.ufrgs.br/renote/article/download/13912/7819>. Acesso em: 10 abr. 2016.
- Litwin, E. (2001). Educação a Distância: Temas para Debate de uma Nova. *Agenda Educativa*. Porto Alegre, Artmed.
- Martins, G. A. & Theóphilo, C. R. (2007). *Metodologia da investigação científica para ciências sociais aplicadas*. São Paulo: Atlas.
- Oliveira, E. S.G & Santos, L. (2013). Tutoria em educação a distância: didática e competências do novo “fazer pedagógico”. *Revista Diálogo Educacional*, Curitiba, v. 13, n. 38, p. 203-223, jan./abr.
- Salvat, B. G. & Quiroz, J. S. (2005). La formación del profesorado como docente en los espacios virtuales de aprendizaje. *Revista Iberoamericana de Educación*, n.36/1, 25/01/05.

Disponível em: <http://rieoei.org/tec_edu32.htm>. Acesso em jan. 2016.

Schröder, C. S. (2009). *Educação a distância e mudança organizacional na Escola de Administração da UFRGS: uma teoria substantiva*. Tese de Doutorado, Escola de Administração, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre.

Spessola, N. A. (2010). *Instrumento para avaliar as competências no trabalho de tutoria na modalidade EAD*. Tese de doutorado, Escola de Engenharia de São Carlos, Universidade de São Paulo, São Carlos.

Tang, J. & Harrison, C. (2011). Investigating university tutor perceptions of assessment feedback: three types of tutor beliefs. *Assessment & Evaluation in Higher Education*, 36(5), 583-604.

Waston, D. & West, J. (2010). The role of the tutor in social work education: building an emancipatory tutorial relationship. *Social Work Education: The International Journal*, 22(2), 139-149.

Xiao, J. (2014). What do distance language tutors say about teacher motivation? *Open Learning: The Journal of Open, Distance and E-Learning*, 29(2), 145-159.

Xiao, J. (2016). Who am I as a distance tutor? An investigation of distance tutors' professional identity in China. *Distance Education*, doi: 10.1080/01587919.2016.1158772.