TRABALHO FINAL DE CURSO

CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO *LATO SENSU* EM TUTORIA EM EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA

PLANO DE AÇÃO PARA EXCELÊNCIA NA TUTORIA EM EAD: PROPOSTAS DE MELHORIA CONTÍNUA NO AMBIENTE VIRTUAL DE APRENDIZAGEM

Pablo Emmanuel Araújo Dias
pablo.dias@ufms.br

Edma Ferreira da Silva Souza
edma.ferreira@ufms.br

Resumo: Este plano de ação é resultado do Trabalho Final de Curso realizado no Curso de Especialização Lato Sensu em Tutoria em Educação a Distância, da Agência de Educação Digital e a Distância (Agead) da Universidade Federal de Mato Grosso do Sul (UFMS), como pré-requisito para obtenção do título de especialista. O objetivo deste trabalho é apresentar um Plano de Ação para o modelo de tutoria de uma disciplina extensionista dos cursos de graduação do Programa UFMS Digital da Agead/UFMS. O AVA Modelo analisado foi da disciplina Mediação e Conciliação de Conflitos, que possui a carga horária de 51 horas, sendo 17 horas dedicadas à realização de ações de extensão. O plano de ação foi desenvolvido com base no material didático, enunciados, modelos e rubricas de avaliação do AVA Modelo analisado. As ações propostas destacam possíveis caminhos que podem impactar significativamente a qualidade da tutoria e o bom aproveitamento dos estudantes, com destaque para: (1) a implementação de feedbacks formativos e personalizados que orientem efetivamente o processo de aprendizagem; (2) a criação de rubricas avaliativas detalhadas que promovam transparência e consistência nas avaliações; (3) o desenvolvimento de videoaulas interativas com mecanismos de verificação da compreensão em tempo real; (4) a reformulação dos fóruns de discussão para estimular debates mais profundos e mediados ativamente; (5) a estruturação de canais eficientes de comunicação bidirecional entre estudantes e instituição; e (6) a implementação de recursos de acessibilidade que garantam a inclusão de todos os alunos.

Palavras-chave: Educação a distância. Tutoria online. Moodle. Mediação pedagógica.

1 Introdução

A educação a distância transformou-se em uma realidade indispensável no cenário educacional contemporâneo. Como estudante que já experienciei diferentes ambientes virtuais de aprendizagem em múltiplas instituições de ensino, pude constatar como a qualidade da tutoria é um fator determinante para o sucesso ou as dificuldades enfrentadas ao longo do percurso formativo. Este plano de ação surge dessa trajetória, com o propósito de refletir criticamente sobre os modelos de tutoria em EaD e propor melhorias baseadas em evidências práticas, sempre considerando a perspectiva do estudante como protagonista do processo de aprendizagem.

O ambiente virtual analisado embora ofereça recursos tecnológicos robustos, ainda apresenta desafios significativos na mediação pedagógica. Minha análise parte de uma vivência concreta como aluno, identificando tanto as potencialidades da plataforma quanto os obstáculos que frequentemente surgem no cotidiano da aprendizagem online. Observo, por exemplo, que a interação entre tutores e alunos muitas vezes se limita a respostas pontuais, sem estabelecer um diálogo mais profundo que estimule o engajamento e a construção coletiva do conhecimento.

Nesse contexto, o objetivo central deste trabalho é elaborar propostas concretas para qualificar a tutoria em EaD, tornando-a mais eficiente, humana e adaptada às reais necessidades dos estudantes. Acredito que melhorias na comunicação, no acompanhamento personalizado e na organização dos recursos didáticos podem impactar positivamente não apenas a satisfação discente, mas também os resultados de aprendizagem.

Este documento está organizado em cinco seções principais (1) Introdução, que contextualiza a proposta; (2) Diagnóstico do AVA Modelo, com análise detalhada dos elementos observados; (3) Plano de Ação, apresentando propostas concretas de melhoria; (4) Considerações finais, avaliando o impacto esperado das mudanças; e (5) Referências, com a fundamentação teórica utilizada. A estrutura foi pensada para garantir uma abordagem clara e objetiva, mantendo sempre o foco na experiência do aluno como eixo central da discussão.

Ao final deste plano, espero contribuir não apenas com críticas construtivas, mas principalmente com soluções práticas que possam inspirar a revisão de processos e a adoção de boas práticas na tutoria em educação a distância. Acredito que, com ajustes pontuais e um olhar mais atento às necessidades discentes, é possível transformar o AVA em um espaço verdadeiramente acolhedor e eficaz para a aprendizagem.

2 Diagnóstico do AVA Modelo

Como estudante que vivenciei diferentes plataformas de AVA, constatei que esses ambientes apresentam avanços tecnológicos notáveis, mas enfrentam desafios pedagógicos persistentes. A trilha de aprendizagem analisada da disciplina de Mediação e Conciliação de Conflitos integra diversos componentes: videoaulas expositivas, fóruns de discussão, materiais didáticos em múltiplos formatos, sistemas de avaliação, ferramentas de interação tutorial e recursos de acessibilidade. No entanto, essa estrutura abrangente esconde fragilidades significativas em sua mediação pedagógica.

Conforme destacado por Moore (1993), a qualidade na EAD depende essencialmente da interação significativa entre todos os participantes. Na prática observada, contudo, os fóruns de discussão - que deveriam ser espaços de construção colaborativa do conhecimento (Palloff & Pratt, 2009) - frequentemente se transformam em atividades mecânicas, onde os tutores iniciam tópicos sem desenvolver uma mediação contínua e qualificada.

O sistema de avaliação revela outra limitação importante: os feedbacks aos estudantes costumam ser genéricos e com tempo de resposta prolongado, problema que Fernandes (2017) identifica como um dos principais obstáculos à motivação em cursos a distância. Essa deficiência compromete o caráter formativo da avaliação, reduzindo seu potencial como ferramenta de aprendizagem.

A organização dos materiais didáticos, embora abrangente, apresenta o que Behrens (2018) denomina de "desordem organizada" - excesso de conteúdos disponibilizados sem a necessária curadoria pedagógica e estruturação lógica, contrariando assim os princípios de design instrucional defendidos por Kenski (2012).

Essas limitações encontram eco em três referenciais teóricos fundamentais:

1. A teoria da autonomia de Holec (1981), que diferencia mediação qualificada de abandono educativo;
2. Os princípios da educação dialógica de Freire (1996), que exigem o educador como agente ativo no processo;
3. O modelo de e-moderação de Salmon (2011), que enfatiza a presença docente constante no ambiente virtual.

A teoria da carga cognitiva (Sweller, 2011) oferece uma perspectiva valiosa para compreender esses desafios. Segundo esse marco teórico, ambientes de aprendizagem que combinam excesso de informações desconexas com apoio instrucional insuficiente sobrecarregam a capacidade cognitiva dos estudantes. Como demonstram Mayer e Moreno (2003), um design instrucional inadequado pode neutralizar os benefícios potenciais do ensino online, especialmente quando a "carga extrínseca" - elementos não essenciais que competem por atenção - prejudica o processamento das informações relevantes.

Esta análise revela uma contradição fundamental: a sofisticação tecnológica dos AVAs atuais contrasta com fragilidades persistentes em sua dimensão pedagógica. A superação desse desequilíbrio exige não apenas o aprimoramento técnico, mas principalmente um investimento qualificado na mediação humana e no desenho cuidadoso das experiências de aprendizagem.

3 Plano de Ação

3.1 - Proposta de melhoria 1

Elemento da trilha: Fórum do Módulo

Problema identificado: Os fóruns são subutilizados, com interações superficiais e baixa mediação por parte da tutora. Muitas discussões se limitam a respostas curtas sem aprofundamento, o que não estimula o debate qualificado.

Proposta de melhoria: Implementar roteiros de discussão estruturados, com perguntas provocativas e prazos intermediários para participação. A tutora deve mediar ativamente,

incentivando respostas críticas e relacionando os comentários dos alunos com o conteúdo teórico.
Responsável pela melhoria: Tutor

3.2 - Proposta de melhoria 2
Elemento da trilha: Videoaula
Problema identificado: As videoaulas existentes não incorporam mecanismos de verificação da compreensão em tempo real, deixando o estudante sem feedback imediato sobre seu entendimento dos conceitos apresentados. Essa lacuna faz com que muitos alunos apenas percebam suas dificuldades quando já avançaram significativamente no conteúdo ou durante as avaliações formais, resultando em defasagens acumuladas que poderiam ser evitadas. Além disso, a falta de elementos de autoavaliação impede que os estudantes monitorem seu próprio processo de aprendizagem de forma ativa e autorregulada.
Proposta de melhoria: Para enfrentar esse desafio, propõe-se a implementação de um sistema integrado de verificação da compreensão diretamente incorporado às videoaulas. Esse sistema funcionaria através da inserção estratégica de pontos de verificação ao longo do conteúdo, onde a videoaula seria automaticamente pausada e o estudante seria convidado a responder questões-chave sobre o trecho recém-assistido. Essas questões seriam elaboradas em diferentes níveis cognitivos, desde simples verificações de reconhecimento até aplicações práticas dos conceitos, sempre acompanhadas de feedback imediato e explicativo.
Complementando essa abordagem, seria desenvolvido um mapa conceitual interativo que acompanharia cada videoaula, permitindo ao estudante navegar pelos principais conceitos e testar seu entendimento através de exercícios contextualizados. Ao final de cada aula, o sistema geraria automaticamente um relatório individualizado de progresso, destacando os conceitos que foram bem assimilados e aqueles que necessitam de revisão, com sugestões personalizadas de materiais complementares para cada caso.
Responsável pela melhoria: Professor Especialista

3.3 - Proposta de melhoria 3
Elemento da trilha: Videoaula
Problema identificado: As videoaulas disponíveis no ambiente virtual apresentam uma duração excessiva, muitas vezes ultrapassando 40 minutos ininterruptos, com formato predominantemente expositivo e pouca variação de recursos didáticos. Essa configuração não leva em consideração as características dos estudantes da educação a distância, que em sua maioria são adultos trabalhadores com tempo limitado e múltiplas demandas concorrentes. A falta de segmentação do conteúdo e de elementos interativos resulta em dificuldade de manutenção da atenção, baixa retenção do conhecimento e, consequentemente, menor aproveitamento do material disponibilizado.
Proposta de melhoria: Reformular as videoaulas para torná-las mais adequadas ao perfil dos estudantes e às especificidades do ensino a distância. Isso envolve reduzir a duração para módulos menores de aproximadamente 15 minutos cada, organizados por tópicos

específicos e com objetivos de aprendizagem claramente definidos. Inserir momentos de interatividade como perguntas reflexivas estratégicas que estimulem o estudante a relacionar o conteúdo com sua experiência prática. Desenvolver versões alternativas do mesmo conteúdo, incluindo resumos em áudio para quem prefere consumir o material em deslocamento e versões textuais com infográficos para revisão rápida. Implementar ainda um sistema de navegação que permita acesso direto a partes específicas da aula e facilite a revisão de conceitos-chave.
Responsável pela melhoria: Professor Especialista

3.4 - Proposta de melhoria 4

Elemento da trilha: Checkout de Presença
Problema identificado: O sistema atual de registro de presença, baseado apenas no acesso à plataforma, não reflete de maneira adequada o real envolvimento dos estudantes com as atividades de aprendizagem. Essa limitação permite situações em que alunos são considerados presentes sem de fato terem participado ativamente do processo formativo, comprometendo a avaliação do engajamento e a identificação oportuna de dificuldades.
Proposta de melhoria: Um modelo mais abrangente de verificação de presença deveria considerar múltiplas evidências de participação, como a interação qualificada nos fóruns de discussão, o acesso e tempo dedicado aos materiais didáticos, a entrega das atividades dentro dos prazos estabelecidos e a contribuição em trabalhos colaborativos. Essa abordagem permitiria uma visão mais fiel do envolvimento de cada estudante, facilitando a identificação precoce de casos que necessitam de atenção especial.
Responsável pela melhoria: Professor Especialista

3.5 - Proposta de melhoria 5

Elemento da trilha: Enunciado de atividade ou avaliação
Problema identificado: Os enunciados das atividades e avaliações no ambiente virtual de aprendizagem apresentam limitações que comprometem seu potencial educativo. A predominância de tarefas individuais e desconectadas da realidade prática não estimula o desenvolvimento de competências colaborativas essenciais para a formação profissional. Os estudantes frequentemente demonstram dificuldade em compreender o que é esperado em cada atividade, devido à linguagem vaga e à ausência de exemplos concretos. Essa situação gera frustração e reduz o engajamento, especialmente nas atividades que deveriam integrar teoria e prática extensionista.
Proposta de melhoria: Para superar essas limitações, propõe-se uma reformulação completa dos enunciados de atividades, transformando-os em guias de aprendizagem ativa. A nova abordagem priorizará a colaboração por meio da inclusão sistemática de projetos em grupo, utilizando ferramentas de coautoria integradas ao ambiente virtual, como wikis e documentos compartilhados com histórico de edições. Cada enunciado passará a conter orientações passo a passo, substituindo termos vagos por instruções claras e específicas sobre o processo de execução, os critérios de qualidade e os formatos de entrega aceitáveis. Serão incorporados estudos de caso reais e problemas da comunidade local, aproximando os conteúdos teóricos da prática profissional. Para garantir

acessibilidade e pluralidade de expressão, os estudantes poderão escolher entre diferentes formatos de resposta, como vídeos curtos, podcasts ou infográficos interativos. Todos os enunciados incluirão exemplos de trabalhos bem-sucedidos de edições anteriores e uma seção de autoavaliação reflexiva, onde os alunos deverão analisar seu próprio processo de aprendizagem. Essa transformação será implementada gradualmente, começando pelas disciplinas com componente extensionista, e avaliada por meio de pesquisas de satisfação e análise comparativa da qualidade das produções estudantis.
Responsável pela melhoria: Professor Especialista

3.6 - Proposta de melhoria 6
Elemento da trilha: Modelo do Planejamento da Ação de Extensão
Problema identificado: Os modelos atuais falham em fazer a ponte entre teoria e prática, apresentando um formato excessivamente genérico que não considera as particularidades de cada área do conhecimento. Essa carência resulta em projetos de extensão pouco articulados com os conteúdos disciplinares e com impacto social limitado, além de gerar insegurança nos estudantes durante o desenvolvimento de suas propostas. Muitos alunos relatam dificuldade em visualizar como aplicar os conceitos teóricos em ações concretas na comunidade.
Proposta de melhoria: Seria fundamental desenvolver modelos de planejamento que realmente orientem o estudante na construção de projetos significativos, com exemplos concretos de ações bem-sucedidas em cada área de conhecimento. Esses modelos deveriam incluir desde orientações sobre como relacionar os conteúdos da disciplina com as necessidades sociais até sugestões de metodologias adequadas para diferentes tipos de intervenção. Um aspecto importante seria a criação de checklists que garantissem o cumprimento dos requisitos acadêmicos sem perder de vista o caráter transformador da extensão.
Responsável pela melhoria: Coordenação/Gestão do Curso

3.7 - Proposta de melhoria 7
Elemento da trilha: Modelo do Relatório da Ação de Extensão
Problema identificado: Os relatórios atuais priorizam excessivamente os aspectos formais em detrimento de uma reflexão substantiva sobre o processo vivenciado. Essa característica acaba transformando o documento final em um mero cumprimento burocrático, perdendo-se a oportunidade de consolidar os aprendizados e avaliar os reais impactos das ações desenvolvidas.
Proposta de melhoria: Seria importante reformular os modelos de relatório para incentivar uma avaliação mais crítica e reflexiva sobre as experiências extensionistas. Isso poderia ser feito através da inclusão de seções específicas para registrar as lições aprendidas ao longo do processo, as dificuldades enfrentadas e superadas, e as mudanças ocorridas na compreensão dos temas trabalhados. Além disso, espaços dedicados à documentação dos impactos gerados e às propostas de continuidade das ações contribuiriam para valorizar a dimensão transformadora da extensão universitária.
Responsável pela melhoria: Professor Especialista

3.8 - Proposta de melhoria 8
Elemento da trilha: Feedback
Problema identificado: O atual sistema de feedback apresenta diversas fragilidades que comprometem seu potencial formativo e inclusivo. Por parte dos tutores, observa-se que as devolutivas são frequentemente genéricas, com linguagem padronizada que não considera as particularidades de cada estudante, além de serem entregues com atraso, perdendo a oportunidade de orientar o processo de aprendizagem no momento mais adequado. Paralelamente, os canais para que os alunos enviem suas percepções à instituição são pouco convidativos e desestruturados, resultando em baixa participação e perda de valiosas contribuições para o aprimoramento do curso. Outro grave problema é a falta de acessibilidade nos mecanismos existentes, excluindo estudantes com necessidades específicas desse importante diálogo educativo. melhorar.
Proposta de melhoria: Para transformar essa realidade, propõe-se a implementação de um sistema integrado de feedbacks que atue em três dimensões complementares. Na relação tutor-aluno, será estabelecido um novo padrão de devolutivas que combine formatos diversificados (áudio, vídeo e texto), sempre com linguagem personalizada que destaque os pontos fortes do trabalho, aponte caminhos concretos para superar as dificuldades e ofereça exemplos práticos de aplicação, tudo isso dentro de um prazo máximo de 48 horas após a entrega das atividades. Esses feedbacks contarão obrigatoriamente com recursos de acessibilidade como legendas, transcrições e opções de ajuste visual.
Para o fluxo inverso (aluno-instituição), pode ser criado um conjunto dinâmico de canais que inclui pesquisas objetivas ao final de cada módulo, um fórum permanente para sugestões no AVA com moderação ativa, e encontros regulares entre representantes discentes e a coordenação pedagógica. Todos esses espaços serão desenhados com princípios de desenho universal, garantindo plena participação independentemente de características individuais.
Responsável pela melhoria: Coordenação/Gestão do Curso

3.9 - Proposta de melhoria 9
Elemento da trilha: Rubrica de Avaliação
Problema identificado: Atualmente, as rubricas de avaliação apresentam critérios excessivamente vagos e subjetivos, como "clareza textual" ou "profundidade da análise", sem definições precisas do que caracteriza cada nível de desempenho. Essa falta de especificidade gera insegurança nos estudantes, que frequentemente não compreendem quais aspectos serão avaliados nem como podem alcançar a excelência em suas produções. Além disso, a subjetividade dos critérios leva a inconsistências na correção, com variações significativas entre diferentes tutores, comprometendo a equidade do processo avaliativo.
Proposta de melhoria: Para enfrentar esses desafios, propõe-se uma reformulação completa das rubricas de avaliação, transformando-as em instrumentos mais precisos e formativos. As novas rubricas podem ser estruturadas em três níveis de desempenho -

insuficiente, adequado e excelente - cada um acompanhado de descrições detalhadas que especificam exatamente quais elementos devem estar presentes no trabalho para enquadrá-lo em cada categoria. Por exemplo, ao invés de simplesmente mencionar "qualidade da argumentação", a rubrica explicitará que uma argumentação excelente requer a apresentação de múltiplas perspectivas sobre o tema, com contra-argumentos bem fundamentados e conexões claras com os conteúdos estudados. Para tornar esses critérios ainda mais tangíveis, cada nível de desempenho será ilustrado com exemplos concretos extraídos de trabalhos anteriores (com a devida autorização dos alunos), mostrando na prática o que diferencia uma análise superficial de uma análise crítica aprofundada. Além disso, as rubricas incluirão um espaço dedicado a comentários personalizados, onde os tutores poderão destacar aspectos específicos que o estudante pode melhorar em trabalhos futuros. Para garantir que esse novo formato cumpra seu propósito, todas as rubricas serão disponibilizadas no ambiente virtual antes do início das atividades, servindo como guia durante todo o processo de produção. Complementarmente, serão realizadas sessões de capacitação periódicas com o corpo tutorial, visando assegurar uma aplicação consistente e alinhada dos critérios em todas as avaliações.
Responsável pela melhoria: Professor Especialista

3.10 - Proposta de melhoria 10

Elemento da trilha: Rubrica de Avaliação
Problema identificado: As rubricas existentes para atividades não consideram adequadamente a dimensão processual do trabalho desenvolvido pelos estudantes. Atualmente, a avaliação foca predominantemente nos produtos finais (relatórios, apresentações etc.), negligenciando aspectos cruciais como: (1) a evolução ao longo do desenvolvimento da atividade; (2) as estratégias de superação de desafios; e (3) a aplicabilidade concreta dos conhecimentos na realidade social. Essa abordagem limitada desconsidera o caráter formativo das experiências práticas e subvaloriza competências essenciais como resiliência, criatividade e capacidade de adaptação.
Proposta de melhoria: Para superar essas limitações, propõe-se a criação de uma rubrica de avaliação processual que acompanhe o estudante em todas as fases da atividade, desde o planejamento inicial até a consolidação dos aprendizados. Este instrumento deverá ser organizado em três dimensões inter-relacionadas: a dimensão processual, que avaliará o desenvolvimento gradual da atividade por meio de checkpoints semanais e diários reflexivos; a dimensão técnica, que considerará a qualidade e aplicabilidade dos produtos gerados; e a dimensão transformadora, que valorizará as evidências de crescimento pessoal e profissional decorrentes da experiência. Cada dimensão contará com descritores claros em quatro níveis de desempenho, ilustrados com exemplos concretos de trabalhos anteriores e acompanhados de um sistema de feedback contínuo.
Responsável pela melhoria: Professor Especialista

4 Considerações finais

As propostas apresentadas neste plano demonstram o potencial transformador de uma tutoria qualificada na educação a distância. A análise evidenciou de forma consistente

que, quando a tutoria é realizada com base no conceito de "presença docente efetiva" (Anderson, 2008) - caracterizada por mediação ativa nos fóruns, feedbacks qualificados e construção de vínculos significativos no ambiente virtual -, os resultados pedagógicos são significativamente superiores. Essas experiências positivas, ainda que atualmente pontuais, revelam de maneira inequívoca que o verdadeiro potencial do AVA transcende em muito a simples disponibilização de conteúdos, dependendo fundamentalmente de uma mediação intencional, contínua e pedagogicamente fundamentada.

O grande desafio que se coloca, portanto, é justamente transformar essas exceções em práticas sistêmicas e institucionalizadas, garantindo de forma equânime que todos os estudantes - independentemente de sua disciplina ou turma - tenham acesso a uma tutoria que efetivamente promova comunidades de aprendizagem colaborativas e processos educativos significativos. Este plano de ação representa um passo decisivo nessa direção, ao propor melhorias concretas e mensuráveis em todos os elementos-chave da trilha de aprendizagem.

A implementação das ações sugeridas - que vão desde a reformulação dos fóruns e rubricas até a qualificação dos feedbacks e a reestruturação das videoaulas - tem o potencial de elevar substancialmente a qualidade da educação ofertada. Quando combinadas, essas melhorias podem resultar em: (1) maior engajamento e autonomia dos estudantes; (2) redução das taxas de evasão; (3) aprendizagem mais profunda e aplicável; e (4) fortalecimento do vínculo entre teoria e prática, especialmente nas atividades extensionistas.

Como bem destacou Freire (1996), não há educação genuína sem diálogo - e na EaD, esse diálogo depende intrinsecamente da qualidade e da consistência da mediação tutorial. As propostas aqui apresentadas visam justamente fortalecer essa relação educativa, garantindo que, mesmo na distância física, se construa uma proximidade pedagógica capaz de transformar informações em conhecimento e conteúdos em experiências formativas significativas. Mais do que ajustes técnicos, este plano propõe uma verdadeira reconceituação do papel da tutoria na educação digital, colocando a relação pedagógica no centro do processo de ensino e aprendizagem.

5 Referências

ANDERSON, T. *The theory and practice of online learning*. 2. ed. Edmonton: AU Press, 2008.

BEHRENS, M. A. *Metodologias inovadoras na educação*. Curitiba: Intersaberes, 2018.

FERNANDES, L. R. *Avaliação em EAD: desafios e perspectivas*. São Paulo: Artesanato Educacional, 2017.

FREIRE, P. *Pedagogia da autonomia: saberes necessários à prática educativa*. São Paulo: Paz e Terra, 1996.

HOLEC, H. *Autonomy and foreign language learning*. Oxford: Pergamon Press, 1981.

KENSKI, V. M. *Educação e tecnologias: o novo ritmo da informação*. 8. ed. Campinas: Papirus, 2012.

MAYER, R. E.; MORENO, R. Nine ways to reduce cognitive load in multimedia learning. *Educational Psychologist*, v. 38, n. 1, p. 43-52, 2003.

MOORE, M. G. Theory of transactional distance. In: KEEGAN, D. (ed.). *Theoretical principles of distance education*. New York: Routledge, 1993. p. 22-38.

PALLOFF, R. M.; PRATT, K. *Building online learning communities: effective strategies for the virtual classroom*. 2. ed. San Francisco: Jossey-Bass, 2009.

SALMON, G. *E-moderating: the key to teaching and learning online*. 3. ed. London: Routledge, 2011.

SWELLER, J. *Cognitive load theory*. New York: Springer, 2011.