



Universidade Federal do Ceará
Universidade Norte do Paraná



MESTRADO PROFISSIONAL EM TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E
COMUNICAÇÃO NA FORMAÇÃO EM EAD

VALESSA CRISTIANE PAIANO

**INVESTIGANDO FERRAMENTAS SÍNCRONAS E
ASSÍNCRONAS NA INTERAÇÃO EM EDUCAÇÃO A
DISTÂNCIA**

Londrina
2007

VALESSA CRISTIANE PAIANO

**INVESTIGANDO FERRAMENTAS SÍNCRONAS E
ASSÍNCRONAS NA INTERAÇÃO EM EDUCAÇÃO A
DISTÂNCIA**

Dissertação apresentada à Banca Examinadora da Universidade Norte do Paraná – UNOPAR e Universidade Federal do Ceará – UFC, como exigência parcial para obtenção do título de MESTRE PROFISSIONAL em Tecnologia da Informação e Comunicação em EAD, sob a orientação do Professor Ph.D José Aires de Castro Filho

Londrina

2007

VALESSA CRISTIANE PAIANO

**INVESTIGANDO FERRAMENTAS SÍNCRONAS E
ASSÍNCRONAS NA INTERAÇÃO EM EDUCAÇÃO A
DISTÂNCIA**

Dissertação apresentada à Banca Examinadora da Universidade Norte do Paraná - UNOPAR e Universidade Federal do Ceará – UFC, como exigência parcial para obtenção do título de MESTRE PROFISSIONAL em Tecnologia da Informação e Comunicação em EAD, conferida pela Banca Examinadora formada pelos professores:

Prof. PhD. José Aires de Castro Filho
Universidade Federal do Ceará / Universidade Norte do Paraná
Prof. Orientador

Profa. Dra. Ymiracy Nascimento de Souza Polak
Universidade Norte do Paraná
Examinadora

Prof. Dr. João Batista Carvalho Nunes
Universidade Estadual do Ceará
Examinador

Londrina, 21 de novembro de 2007.

Dedico este trabalho e tudo o que ele representa a meu amado e eterno irmão, Luiz Carlos Paiano Júnior.

Hoje, um anjo que me protege, me motiva e me dá forças.

AGRADECIMENTOS

Agradeço a todos aqueles que comigo colaboraram para a realização deste trabalho, em especial a:

Deus e Nossa Senhora, por tudo o que sou e tenho, por permitir que eu chegasse até aqui.

Minha família, pelo apoio nos momentos mais delicados com palavras de incentivos, me ajudando, sendo compreensivos, dedicados e sempre me dando carinho e forças para a conclusão desta Dissertação.

Meu noivo, pela paciência, atenção e cumplicidade.

Professor José Aires, amigo, professor e orientador, pela paciência, pronto atendimento, força e profissionalismo.

A todos os professores: Mauro, Gilberto, Ymiracy e Aires pelos sábios ensinamentos e dinamismo.

Aos amigos do Mestrado, pelo companheirismo e pela amizade que se fortaleceu diante das dificuldades surgidas durante a realização do curso.

“A educação autêntica não se faz de A para B
ou de A sobre B, mas de A com B mediados
pelo mundo”

(Paulo Freire)

PAIANO, Valessa Cristiane. Investigando Ferramentas Síncronas e Assíncronas na Interação em Educação a Distância. 2007. 112 p.. Dissertação de Mestrado em Tecnologia da Informação e Comunicação na Formação em Educação a Distância, Universidade Norte do Paraná e Universidade Federal do Ceará, Londrina, 2007.

RESUMO

O presente estudo investigou a perspectiva de professores e alunos acerca das ferramentas de interação em Educação a Distância. Optou-se por duas ferramentas que representam modos de comunicação diferenciados: o Chat (síncrono) e o Fórum (assíncrono). Foi aplicado um questionário num universo de 100 professores e alunos de cursos na modalidade a distância, visando identificar a forma como essas ferramentas são utilizadas, as potencialidades e limitações que determinam a preferência por esta ou aquela ferramenta. Os resultados apontaram maior preferência dos participantes pelo Fórum. O motivo principal foi a flexibilidade de tempo que o mesmo permite, pois não depende que todos os usuários estejam conectados ao mesmo tempo.

Palavras-Chave: Interação – Ferramentas – Chat – Fórum – Educação a Distância

PAIANO, Valessa Cristiane. **Investigating Synchronous and Non-Synchronous Tools – Interaction of Distance Education**. 2007. 112 f. Dissertation (Master in Technology of Information and Communication in the Distance Education Formation), Universidade Norte do Paraná e Universidade Federal do Ceará, Londrina, 2007.

ABSTRACT

The current study investigated the point of view of teachers and students about interactive tools in distance education. Two different kinds of tools were chosen: a synchronous (chat) and a non- synchronous (discussion board). A questionnaire was filled by a universe of 100 teachers and students from distance education courses, aimed to identify how these tools were used, their potential and limitations which define the choice by this or that tool. Results show that the majority of the participants prefer the discussion board for the time flexibility because it does not require all users to be connected at the same time.

Key - Words: Interaction – Tools – Chat – Discussion Board – Distance Education

LISTA DE FIGURAS

	Páginas
Figura 1 - Fórum hierárquico	32
Figura 2 - Fórum seqüencial	33
Figura 3 - Interface de Chat – ICQ	35
Figura 4 - Interface de Chat – ICQ versão 6.0	35
Figura 5 - Interface de Chat – MSN	36
Figura 6 – Interface de Chat – Moodle	37
Figura 7 – Tela de abertura do questionário	56
Figura 8 – Tela comum a professores e alunos	57
Figura 9 – Tela específica para professores/tutores ou alunos	58
Figura 10 – Caixa de texto: mensagem de agradecimento	58
Figura 11 – Desenho da pesquisa	61

LISTA DE GRÁFICOS

	Páginas
Gráfico 1 - Freqüência de utilização do Chat no curso	64
Gráfico 2 - Freqüência de utilização do Fórum no curso	65
Gráfico 3 - Recursos presentes na ferramenta de Chat	66
Gráfico 4 - Recursos presentes na ferramenta de Fórum	68
Gráfico 5 - Preferência para interação professor x aluno - por modalidade de curso a distância.....	71
Gráfico 6 - Preferência para interação aluno x aluno - por modalidade de curso a distância	72
Gráfico 7 - Preferência para interação professor x aluno - por categoria de atuação	73
Gráfico 8 - Preferência para interação aluno x aluno - por categoria de atuação	73
Gráfico 9 - Desempenho do uso das ferramentas pelos participantes..	74
Gráfico 10 - Freqüência de participação no Chat.....	75
Gráfico 11 - Freqüência de participação no Fórum.....	76
Gráfico 12 - Preferência pelas ferramentas.....	77
Gráfico 13 - Principal vantagem do Chat.....	79
Gráfico 14 - Principal vantagem do Fórum.....	80
Gráfico 15 - Principal limitação do Chat.....	82
Gráfico 16 - Principal limitação do Fórum.....	82
Gráfico 17 - Principal critério para a adoção das ferramentas.....	84
Gráfico 18 - Planejamento das atividades de Fórum e Chat.....	86

SUMÁRIO

	Páginas
INTRODUÇÃO	12
1 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	19
1.1 Comunicação e Interação na Educação a Distância	21
1.2 Ferramentas de Interação da Educação a Distância	28
1.2.1 O fórum	30
1.2.2 O chat	34
1.2.3 A escrita como instrumento de comunicação no fórum e no chat	39
1.2.4 Possibilidades e implicações pedagógicas do fórum e do chat	40
1.2.5 Pesquisas realizadas sobre as ferramentas de interação	42
2 DESENVOLVIMENTO DA PESQUISA PROPOSTA	53
2.1 Contexto da Aplicação da Pesquisa	53
2.2 Instrumento para Coleta dos Dados	54
2.3 Metodologia	59
3 RESULTADOS	64
4 CONSIDERAÇÕES FINAIS	88
REFERÊNCIAS	
APÊNDICES	99

APÊNDICE A – Modelo do Instrumento de Pesquisa utilizado na Coleta dos Dados comum a todos os participantes	100
APÊNDICE B – Modelo do Instrumento de Pesquisa utilizado na Coleta dos Dados destinado apenas a alunos	104
APÊNDICE C – Modelo do Instrumento de Pesquisa utilizado na Coleta dos Dados destinado apenas a professores/tutores	107
APÊNDICE D – Modelo de Mensagem enviada por e-mail aos participantes da pesquisa	111

INTRODUÇÃO

Vivemos em um mundo de constantes e rápidas transformações que acabam influenciando e refletindo-se nos mais variados segmentos da sociedade.

Os avanços tecnológicos, o surgimento da Internet e a transformação de diversos paradigmas nos obrigam a fazer certas reflexões, nas quais está incluída a Educação, uma vez que ela é uma das principais engrenagens que compõem a máquina que chamamos de sociedade, influenciando e sofrendo influência da mesma e fazendo surgir novas atitudes, hábitos, necessidades e posturas.

Com as exigências propostas pela globalização, a Educação cresceu, evoluiu e agregou à sua essência novas modalidades de ensino, dentre elas, a Educação a Distância, cuja principal característica, segundo Chaves (1999), se deve ao fato “do indivíduo que ensina estar física e/ou temporalmente separado do indivíduo que aprende”.

Para Peters (2006) essa modalidade de ensino gerou várias concepções, métodos, modelos e meios diversificados e flexíveis de ensinar, aprender e se comunicar, fazendo com que a educação tomasse um novo impulso.

Isto permitiu que se desenvolvesse um número incomum de estruturas didáticas, que apesar de terem suas raízes na Educação Convencional, incorporaram peculiaridades próprias da Educação a Distância, dentre as quais podemos citar, a forma como a comunicação e a interação acontecem e são facilitadas.

Essa comunicação é fundamental em todos os processos de socialização e educação; por isso, é preciso que se estabeleçam na Educação a Distância novas formas de proximidade que propiciem o desenvolvimento do ensinar e do aprender, e o mais importante, que haja interação constante entre os atores do processo.

Dessa forma, para fortalecer a interação entre as pessoas na elaboração de saberes e a comunicação nesse processo de interação, torna-se fundamental na Educação a Distância, o conhecimento sobre a utilização de ferramentas de comunicação que favoreçam (inter)ações que levem à aprendizagem colaborativa.

Assim, pessoas situadas em diferentes localidades podem trocar conhecimentos, resolver problemas e realizar, juntas, diversas atividades que contribuirão para o enriquecimento do processo de ensino e aprendizagem.

Mas, para que haja enriquecimento no processo educativo e, para que um curso oferecido à distância alcance êxito, o mesmo deve ser desenvolvido e planejado à luz de uma proposta pedagógica integrada e sustentada por base tecnológica, utilizada de tal forma que se permita potencializar ao máximo sua aplicabilidade na aprendizagem, possuindo ferramentas adequadas que promovam a comunicação, a interação, o estudo individual e a socialização.

Tal proposta também deve possuir metodologias pedagógicas eficientes que se adaptem ao novo ambiente, assim como profissionais capacitados.

Na Educação a Distância, ainda que as interações não ocorram no mesmo espaço e tempo, faz-se importante que sejam facilitadas e reforçadas sempre que possível, uma vez que, quanto maior for o grau de interação e comunicação entre os participantes do processo, mais significativa se tornará a aprendizagem.

Em conseqüência, se tem uma melhoria na assimilação e no enriquecimento do conteúdo, o que contribui para a formação de cidadãos críticos e conscientes de seu papel na sociedade.

Nesse contexto, segundo Carneiro (2002):

a interatividade contribui para que a educação deixe de ser um produto acabado, no qual só há reprodução do conhecimento, para se tornar um processo onde se cria e se constrói conhecimentos.

Atualmente, a Internet tem exercido um importante papel na maturação da Educação a Distância, pois vem proporcionado o acesso à informação e o incentivo ao trabalho cooperativo, podendo este último ser conceituado como um trabalho em grupo para a realização de uma tarefa comum, constituindo-se numa maneira de contribuir com o grupo de forma individual.

Nesse sentido, pode-se dizer que a *Web* favorece a construção de ambientes cooperativos e construtivistas de aprendizagem a distância e enriquece o trabalho conjunto dos atores envolvidos no processo, estando eles próximos física ou virtualmente, pois oferece uma gama enorme de possibilidades, facilidades de

comunicação, inúmeras ferramentas e ambientes para que essa construção cooperativa seja realizada e fortalecida.

Isto se deve ao fato do aluno ter acesso a conhecimentos novos, trocar informações e compartilhar experiências com outros alunos de outras regiões/culturas e realidades, sem a necessidade de afastar-se de sua própria realidade, buscando em sua vivência pessoal e social ou no ambiente de trabalho, elementos que contribuam para a resolução de problemas e dificuldades.

Segundo Belloni (1999) as novas tecnologias de informação e as ferramentas de comunicação disponibilizadas na *Web* oferecem grandes possibilidades de interação entre os diversos atores e uma grande variedade de materiais de boa qualidade.

Segundo a autora, essas possibilidades de interação midiáticas, criadas pelas redes telemáticas, como por exemplo: e-mail, listas e grupos de discussão, sites, fórum de discussão, chat, videoconferência, dentre outros, apresentam grandes vantagens, pois facilitam a comunicação e a construção do conhecimento e permitem combinar as diversas formas de interação humana com a independência de tempo e espaço.

Essa flexibilidade existente nesses espaços, segundo Mota (2006) “traz facilidade de conhecimento, dinamiza a forma de transmitir o saber, agiliza a informação, quebra paradigmas e fornece a liberdade para uma atualização contínua”, buscando assim, novas habilidades e perfis e, conseqüentemente, demandando modificações no sistema de ensino.

Nesse cenário virtual, entre professor e aluno, muda a relação de espaço e tempo, uma vez que não há restrição de uma sala de aula para que o processo de ensino-aprendizagem aconteça.

O espaço de trocas aumenta da sala de aula para o virtual, fazendo esse novo cenário se tornar dinâmico, inovador e com um poder de comunicação nunca antes imaginado e experimentado.

No novo contexto, a relação professor-aluno se torna mais aberta e interativa ao se comparar com a Educação Presencial, uma vez que ambos se tornam partícipes e co-responsáveis pela construção do conhecimento, pois podem fazer uso de um leque enorme de oportunidades e opções metodológicas.

Dessa maneira, na modalidade a distância, onde se é adotado um paradigma construtivista, os papéis exercidos por professores e alunos se modificam.

O professor deixa de ser um mero transmissor de conhecimentos para se tornar um mediador, um norteador do processo de ensino e aprendizagem, e o aluno, deixa de exercer um papel passivo, assumindo um desempenho ativo, como sujeito consciente e protagonista de sua própria aprendizagem.

Assim, para fortalecer os novos papéis exercidos por professores e alunos e para possibilitar que o trabalho com Educação baseada na *Web* aconteça de maneira satisfatória, muitos ambientes virtuais de aprendizagem têm sido desenvolvidos com o objetivo de facilitar a organização e o acompanhamento da Educação a Distância.

Através desses ambientes, a interação entre os envolvidos no processo de ensino-aprendizagem é facilitada, o que contribui para uma aprendizagem significativa.

Mas, apesar de sua grande evolução e das inovações tecnológicas, as práticas de Educação a Distância ainda são alvo de muitas críticas e conceitos infundados, quando são comparadas com a Educação Presencial. A principal crítica feita pelas pessoas que conhecem superficialmente a modalidade a distância é a ausência de contato “face a face”.

Segundo elas, esse contato seria o responsável por promover a interação, a troca de conhecimentos e as experiências entre os sujeitos, facilitando o desenvolvimento de momentos interativos significativos, que proporcionam um acompanhamento mais próximo das atividades realizadas e da construção do conhecimento.

Esse jargão, para Melaré (2003), existe pelo fato das pessoas acreditarem que a interatividade só acontece de forma presencial. Segundo a autora, isto acontece porque nós vivemos assim e achamos que só acontece a verdadeira interação e comunicação quando os sentidos se cruzam.

Mas, a Educação a Distância, aos poucos, vem conquistando seu espaço e mostrando, através de cursos de qualidade, que essas “afirmações” são realmente infundadas, pois, apesar de sofrer algumas alterações com a mudança para o ambiente virtual, e mesmo com toda a distância física, é possível dialogar virtualmente com os alunos, e até mesmo fazer isso em tempo real.

Isso só é possível, devido as novas oportunidades proporcionadas pela Tecnologia, através de diversas ferramentas, dotadas de interfaces mediadoras que permitem a ocorrência da interação, da comunicação, da socialização e do acompanhamento.

Essas ferramentas e mecanismos facilitam a mediação entre professor/conhecimento/aluno, mas, obrigam essa modalidade de ensino a ter meios criativos de promover tal acompanhamento, garantindo assim a qualidade do processo educativo.

Apesar das inúmeras possibilidades e meios disponíveis para que a aprendizagem e o diálogo aconteçam, muitos são os obstáculos enfrentados por alunos e professores no que diz respeito ao uso das ferramentas síncronas e assíncronas para promover a interação na Educação à Distância, pois, a distância e o isolamento, continuam sendo um agravante, um ponto fraco em muitos cursos desenvolvidos nessa modalidade, prejudicando o andamento, a qualidade e o sucesso das atividades.

Obstáculos como esses precisam ser superados ou amenizados, uma vez que, como já foi dito, na Educação a Distância, a interação e a comunicação são fundamentais para suprir a distância, diminuir o vazio e amenizar o isolamento dos estudantes, bem como, propiciar a construção do conhecimento.

Por esse motivo, a interação na modalidade a distância é um tema que vem despertando muito interesse e preocupação, sendo objeto de análise nos estudos de muitos pesquisadores.

Pelo fato da interação ser um conceito que está diretamente ligado às ferramentas de comunicação e interação, uma vez que ela é potencializada através dessas últimas, a afirmação de Ferreira e Rezende (2003) de que “[...] é a interação entre professores e alunos um dos grandes pilares para garantir a qualidade do trabalho pedagógico de um curso a distância”, foi a grande responsável pela escolha desta proposta para a Dissertação de Mestrado.

Analisando e refletindo sobre o pensamento dos autores, percebe-se que além da interação estar sendo facilitada na Educação a Distância, o uso adequado das ferramentas é de extrema importância, bem como, a satisfação e preferência por parte dos usuários das mesmas.

Por isso, para entender as ferramentas usadas nessa modalidade de ensino e sua aplicabilidade satisfatória, a linha de pesquisa escolhida para direcionar

e sustentar esta Dissertação de Mestrado envolve as Linguagens Midiáticas e Comunicação em Educação a Distância, com o estudo de temas abordando interação, assim como, o potencial das ferramentas de comunicação síncronas e assíncronas disponíveis na Internet, em especial o Chat e o Fórum.

O objetivo geral desse estudo consiste em verificar a utilização das ferramentas de comunicação síncronas (Chat) e assíncronas (Fórum) na Educação a Distância.

Para atingir tal objetivo, outros se fazem necessários, tais como: identificar a satisfação e preferência de professores e alunos no uso do Chat e do Fórum, através da aplicação de uma pesquisa, bem como, identificar as possibilidades de uso de cada ferramenta, analisando as características e as possibilidades de utilização pedagógica das mesmas.

A proposta de estar investigando as ferramentas síncronas e assíncronas de interação e comunicação na Educação a Distância, em especial o Fórum e o Chat, por serem as mais usadas, deve-se ao fato de que, quando usadas adequadamente, ou seja, com um planejamento prévio por parte de professores/tutores com o propósito de atingir os objetivos educacionais, otimizarem o aprendizado dos alunos ao direcioná-los a interagirem entre si, gerando grande influência na qualidade da educação e no processo de aprendizagem.

A pesquisa, no sentido de avaliar sua real contribuição ao processo de ensino-aprendizagem, principalmente na Educação a Distância, tendo como vertente a satisfação e preferência de uso pelos envolvidos no processo, se deve ao fato de que muitos dos casos de fracasso dos cursos à distância advêm do uso inadequado das ferramentas de interação e da insatisfação dos alunos e professores que os utilizam no dia-a-dia do curso.

Tais atitudes ocasionam uma desmotivação dos envolvidos no processo e em muitos casos, evasão escolar, visto que os alunos se sentem isolados fisicamente.

Esses motivos despertaram o interesse pelo tema e fizeram surgir os seguintes questionamentos:

- a) Qual a preferência de uso entre as duas ferramentas (Chat ou Fórum) para comunicação e interação entre as pessoas envolvidas no processo educacional?

- b) Que aspectos de cada ferramenta satisfazem as necessidades de seus usuários?
- c) O que os usuários apontam como preferência em cada ferramenta?
- d) Qual dessas duas ferramentas tem sido mais utilizada, e quais os motivos para isso?
- e) Quais as limitações de cada ferramenta?

São respostas para perguntas como essas e outras, que esta dissertação, através de um levantamento bibliográfico e uma pesquisa direcionada, pretende encontrar.

Assim, dúvidas serão esclarecidas, hipóteses levantadas e propostas sugeridas para a solução de problemas, bem como, o enriquecimento da utilização das ferramentas de Fórum e Chat, sendo suas funcionalidades e potencialidades fortalecidas, de modo a agregar maior valor pedagógico ao seu uso, de maneira que possam trazer grandes contribuições para o processo de ensino-aprendizagem; afinal, a satisfação dos envolvidos no processo de ensino e aprendizagem é um grande diferencial em qualquer curso e/ou Instituição de Ensino.

Para tentar elucidar a tese da melhor maneira possível, a dissertação está organizada da seguinte forma:

O capítulo 1 traz o referencial teórico de toda a proposta, destacando a importância da comunicação e da interação na Educação a Distância. Aborda, de modo particular, as ferramentas síncronas e assíncronas usadas para proporcionar a interação e a comunicação, bem como, os estudos relacionados às ferramentas de Chat e Fórum. O capítulo 2 é o responsável por apresentar o desenvolvimento da pesquisa proposta. Nele, é descrito o contexto onde foi realizada a pesquisa, a metodologia utilizada no desenvolvimento da mesma para que os objetivos propostos fossem atingidos, bem como a ferramenta utilizada para a coleta de dados. Os resultados dessa proposição constam no capítulo 3. No capítulo 4, expõe-se as conclusões obtidas através da pesquisa, nas quais as observações são comentadas, as limitações são citadas, algumas propostas de trabalhos futuros são apontadas e algumas sugestões de melhorias são elencadas.

1 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

A educação a distância não é, apenas, uma alternativa para situações em que a educação presencial não se possa realizar. Não é uma modalidade educacional 'menor' ou de 'segunda categoria'. Não deve ser encarada como modismo ou panacéia para todas as mazelas educacionais acumuladas. Embora haja muita resistência ao novo, em se tratando de Educação a Distância, o principal problema não é o tecnológico, mas mudar a mentalidade quanto à necessidade da presença absoluta do educador para que a aprendizagem se realize. (LANDIM, 1997, p.43)

O mundo está se modernizando. Atualmente existem várias formas de receber e transmitir informação, o que, nessa era de competitividade, ocasiona uma busca interminável de conhecimento, tornando-se um desafio diário estar atualizado e acompanhar a evolução, a fim de que objetivos pessoais e profissionais sejam alcançados.

O cenário atual exige novos comportamentos, e conseqüentemente, a crescente demanda por educação, exige mudanças na função e na estrutura da escola, uma vez que a maneira tradicional de ensinar, de há muito, não mais está suprimindo as necessidades e os anseios da população.

Mudar é preciso e necessário, torna-se um desafio “aprender a aprender”, “aprender a ser” e “aprender a fazer”. (Delours, 2000, p.89)

Diante das afirmações desse autor, Preti (2007) acredita que a Educação a Distância torna-se uma possibilidade, uma nova forma de atender às necessidades e exigências sociais e pedagógicas impostas pelo contexto sócio-político-cultural do momento, uma vez que a educação está inserida na base da sociedade e precisa acompanhá-la em seu desenvolvimento.

A modalidade de ensino a distância vem conquistando seu espaço e ampliando as oportunidades de estudos para um grande contingente de pessoas, incorporando responsabilidades e um universo incrível de possibilidades que oferecem condições de aperfeiçoamento das práticas educativas, motivo pelo qual, se faz necessário um acompanhamento, um direcionamento e um redirecionamento constantes por parte dos envolvidos no processo, de maneira a nortear as ações dessa modalidade.

O Decreto nº 5.622 de 19 de dezembro de 2005, do Ministério da Educação, define essa modalidade de ensino da seguinte forma:

Caracteriza-se a educação a distância como modalidade educacional na qual a mediação didático-pedagógica nos processos de ensino e aprendizagem ocorre com a utilização de meios e tecnologias de informação e comunicação, com estudantes e professores desenvolvendo atividades educativas em lugares ou tempos diversos (BRASIL, 2005).

Segundo Pinheiro (2002), muitos autores como Dohmem (1967), Moore (1972), Peters (1983), Aretio (1994), entre outros, ao longo de toda a história, teceram suas concepções sobre Educação a Distância, definindo-a de muitas formas e maneiras.

Ao analisar cada uma dessas definições, percebe-se que apesar das diferentes épocas, visões dos autores e evolução, as características notadamente marcantes que estão presentes na maioria das definições de Educação a Distância feitas por Dohmem (1967), Moore (1972), Peters (1983), Aretio (1994) envolvem: sincronia e assincronia entre alunos, professores e tutores durante o processo de ensino-aprendizagem, comunicação bidirecional proporcionada pelos meios de comunicação, aprendizagem autônoma e separação física entre professores e alunos no espaço e/ou tempo.

Pode-se dizer que a evolução dos conceitos, das visões e das opiniões dos autores sobre Educação a Distância, está calcada na interação dos sujeitos com o contexto social, com uma sociedade em constante transformação e com o desenvolvimento das diferentes linguagens midiáticas.

Mas, muitas das conceituações que tentam definir ou descrever Educação a Distância, conceituam-na e a definem a partir da Educação Presencial, ou seja, pelo que ela não o é, ou o fazem de uma forma comparativa.

A Educação a Distância é uma modalidade de ensino com características próprias, com estruturas e formas didáticas peculiares que permitem a criação de espaços, que por sua vez geram e promovem situações de aprendizagem independentes do tempo e espaço físico.

Segundo Romiszowski (2004):

A Educação a Distância começa a ser entendida como educação e não como uma modalidade a ser utilizada quando conveniente, e nem sempre por razões educacionais. Daqui há alguns anos, provavelmente, não mais será necessário discutir tanto sobre se o ensino-aprendizagem é presencial, semi-presencial ou a distância. Discutiremos que educação queremos e, principalmente, o que estamos fazendo para alcançá-la num padrão de qualidade desejável.

Corroborando com as palavras da autora, pode-se dizer que, quando se fala em educação, é preciso ter em mente que educação é sempre educação, independente da modalidade em que é oferecida, dado que possui os mesmos princípios e finalidades: a formação do homem.

Diante disso, Moore (1996) afirma que a qualificação de uma modalidade educativa está calcada na clareza pedagógica, ou seja, o que se deseja, com quem se deseja e porque isso é desejado; afinal, o que se almeja é que o indivíduo possa adquirir e construir conhecimentos mediante postura participativa, autônoma e crítica, onde uma formação sólida para a cidadania lhe seja oferecida.

Assim, para que tais objetivos sejam alcançados, a educação precisa acompanhar os avanços, a fim de suprir os anseios emergentes. E, estando a Educação a Distância, incorporada na área educacional, com ela não é diferente, a mesma precisou crescer e evoluir.

Apesar de ter despontado na década de noventa (90) e ganhar mais popularidade nos últimos anos, a modalidade a distância tem uma longa história de experimentações, fracassos e sucessos, sofrendo muitas transformações desde as concepções iniciais até chegar à atualidade.

Pode-se dizer que com a globalização, com o acesso à Internet e às ferramentas de interação e comunicação hoje disponíveis, essa modalidade de ensino passou a se fortalecer e ampliar seus horizontes, integrando tecnologias e propostas pedagógicas inovadoras. Propostas estas que valorizam e evidenciam o processo de comunicação e interação, motivo pelo qual, o assunto será abordado a seguir.

1.1 Comunicação e Interação na Educação a Distância

O pensar crítico implica o diálogo que é, também, o único capaz de gerá-lo. Sem ele, não há comunicação e, sem esta, não há educação. A educação é diálogo. (FREIRE, 1987, p.83)

O ato de se relacionar com o “outro”, existe desde os primórdios da humanidade e está presente constantemente em nossa vida. Tal relação é de extrema importância, pois, é ela que nos permite criar e sustentar a vida em

sociedade. Através do contato, passamos a conhecer o outro, a aceitar o outro, a nos adaptar às mais diversas situações e a formular conceitos a partir da troca de idéias e vivências.

A evolução da tecnologia e da comunicação faz surgir uma sociedade denominada de Sociedade da Informação e do Conhecimento, onde, de acordo com Claro (2004), novos termos, posturas e conceitos ganham espaço na área da Educação.

Com o surgimento da Internet, a Educação a Distância passa a contar com novas tecnologias como meio para transpor as barreiras de espaço e tempo, encurtando distâncias e promovendo também as várias possibilidades de contato, o que permite que a informação e o conhecimento sejam levados a todos os lugares.

Nesse novo cenário educacional da era tecnológica, a Internet veio agregar valor com a criação de espaços de compartilhamento e trocas de informações, fazendo surgir novas oportunidades e formas de relacionamento.

Almeida (2003) acredita que a co-construção do conhecimento, proporcionada por este cenário, contribui para a formação de cidadãos críticos, éticos, conscientes e (re) elaboradores de novos saberes em decorrência da dialogicidade, da troca de informações, idéias e pareceres, calcados e moldados através de dois conceitos: interação e interatividade.

Ao pesquisar o estado da arte de tais conceitos, percebe-se os quão controversos e difusos são os mesmos, sendo muitas vezes, tratados como sinônimos e usados de forma indiscriminada e livre, assumindo, em algumas ocasiões, significados incorretos. Assim, faz-se necessário a comparação e/ou distinção entre interação e interatividade.

Apesar de não existir um consenso para muitos autores sobre os conceitos que envolvem interação e interatividade, é fato que, para a Educação, qualquer que seja a modalidade oferecida, esses termos são de extrema importância no processo de ensino-aprendizagem, uma vez que a relação pedagógica envolve e é voltada para seres humanos; logo, a eles devem ser oferecidas essas possibilidades, que melhoram a assimilação e o enriquecimento do conteúdo e as próprias relações entre eles.

Dessa forma, se faz necessário destacar a conceituação de interação e interatividade elaborada por diversos autores, a fim de se tentar entender a essência de tais conceitos.

No que diz respeito ao conceito de interação, Belloni (1999, p.58) afirma que tal ato consiste na “ação recíproca entre dois ou mais atores onde ocorre a intersubjetividade, isto é, o encontro entre dois sujeitos, que pode ser direta ou indireta (mediatizada por algum veículo técnico de comunicação)”.

Para Quartiero (1999) a interação acontece quando o sujeito estabelece uma multiplicidade de ações e relações com os objetos do conhecimento.

Primo e Cassol (1999) conceituam interação como sendo um termo bem mais antigo que interatividade e utilizado como as relações e influências mútuas entre dois ou mais fatores, onde cada fator altera o outro, a si próprio e também a relação existente entre eles. Primo (1998) ao conceituar interação, diz que esta pode ser classificada como sendo:

- a) Reativa: a interação é caracterizada pela linearidade, ocorrendo em ambientes fechados onde todas as possibilidades são previamente definidas;
- b) Mútua: esse tipo de interação é uma relação de diálogo na medida em que cada sujeito que compõe o pólo de comunicação tem a possibilidade de intervir, criar e modificar.

Quando o termo em estudo se trata da interatividade, alguns autores a tratam como um caso específico de interação digital, enquanto outros a conceituam como sendo a interação entre dois sujeitos e entre sujeitos e objetos.

Villardi e Oliveira (2005) afirmam que interatividade envolve dois sentidos: a potencialidade apresentada por um determinado meio e a atividade humana do usuário, atuando sobre a máquina e sofrendo, por meio desta, uma retroação.

Silva (1998, p.29) afirma que

a interatividade está na disposição ou predisposição para mais interação, para uma hiper-interação, para a bidirecionalidade – fusão emissão-recepção – para participação e intervenção, não sendo apenas um ato, uma ação, e sim um processo, uma abertura para mais e mais comunicação, mais e mais trocas, mais e mais participação.

Essa predisposição ou disposição citada pelo autor é inerente ao ser humano; assim, na educação, quer seja ofertada presencialmente ou não, essa abertura deve ser facilitada e reforçada durante todo o processo, pois é através dela que a aprendizagem será concretizada.

Para complementar sua afirmação, Silva (2000) descreve que o esquema de comunicação com situação interativa, permite que a mensagem enviada pelo emissor seja aberta, ou seja, modificável na medida que responde as solicitações daquele que a consulta, onde o receptor é convidado à livre criação, podendo ser reorganizada e modificada.

As diversas leituras realizadas vieram confirmar que existem diferentes visões e conceituações a respeito dos termos abordados, mas, as opiniões aqui expostas, nos levam a refletir e concluir que interação e interatividade são conceitos que se interpenetram.

Pode-se dizer que a qualidade das interações depende da utilização que se faz da interatividade, assim como esta última, pode ser entendida como a possibilidade de uma interação flexível.

Ambos os conceitos, apesar de se diversificarem em níveis e patamares diferentes, permitem aos sujeitos ultrapassarem a condição de espectador passivo para a condição de sujeito operativo, exigindo um processo educacional diferenciado, com ênfase no processo de comunicação e mediação pedagógica interativa.

Na Educação a Distância, a linguagem, qualquer que seja a forma como é expressa, é a principal ferramenta no processo de construção do conhecimento, devendo ser explorada, uma vez que é mediante a linguagem que compreendemos o outro e nos mostramos ao outro.

Nesse processo, compartilhamos conhecimentos e compatibilizamos comportamentos, além de, conseqüentemente, amenizarmos a distância transacional, um dos grandes desafios para o processo de aprendizagem a distância. Dessa forma, a interação pode ser a chave para que a Educação a Distância alcance êxito.

Kenski (2004 apud AMARAL et al, 2006) também destaca a importância da interação no processo de ensino-aprendizagem e diz que:

Interagir com as informações e com as pessoas para aprender é fundamental. Os dados encontrados livremente na internet transformam-se em informações pela ótica, pelo interesse e pela necessidade com que o usuário os acessa e os considera. Para a transformação das informações em conhecimentos, é preciso um trabalho processual de interação, reflexão, discussão, crítica e ponderações que é mais facilmente conduzido quando compartilhado com outras pessoas.

Com o surgimento das ferramentas de interação e comunicação e, principalmente com fortalecimento da Internet, surgiram novas oportunidades de articulação do processo ensino-aprendizagem. Assim, sob o enfoque pedagógico, ensinar a distância não significa apenas disponibilizar materiais. Para que a verdadeira aprendizagem aconteça, é preciso que haja interação, troca de idéias, aprendizagem em conjunto e mudanças.

No contexto educacional, quando espaços são abertos e a motivação se torna o cerne para que as interações aconteçam, os envolvidos no processo ensino-aprendizagem tendem a aprender mais, a melhorar a capacidade de compreensão de novos conceitos e passam a assimilar as idéias com maior profundidade.

Essas atitudes acontecem e são desenvolvidas à medida que os alunos passam a ter contato com uma diversidade de opiniões e informações, podendo formular a partir daí, conceitos e hipóteses que ajudam a fortalecer e dinamizar ainda mais o processo de ensino-aprendizagem.

Na modalidade a distância, as interações que podem ocorrer durante o processo de ensino-aprendizagem são classificadas segundo Moore (1993 apud SARTORI, 2006) em três tipos, conforme a comunicação. São eles:

- a) Interação aprendiz-conteúdo: nesse tipo de interação, ao ter contato com o conteúdo ou o objeto de estudo, o aprendiz muda sua estrutura cognitiva e mental na medida em que compreende aquilo que lhe é apresentado. Alguns cursos ofertados a distância com base na comunicação unidirecional, oferecem apenas este tipo de interação;
- b) Interação aprendiz-tutor: ao interagir com o aprendiz, o tutor passa a ter a responsabilidade de motivar, orientar, aconselhar e oferecer o suporte necessário para o progresso dos estudos, além de participar da avaliação de todo processo de aprendizagem.

Este tipo de interação requer um alto grau de autonomia do aprendiz e o atendimento tende a ser individual;

- c) Interação aprendiz-aprendiz: pode ocorrer com ou sem a presença do tutor e tem-se mostrado uma fonte rica de aprendizagem.

As ferramentas de interação e comunicação existentes na atualidade permitem que a Educação a Distância ofereça em seu processo de ensino-aprendizagem o máximo possível de cada um desses tipos de interação, que deverão ser definidos de acordo com a proposta pedagógica e a abordagem de educação a distância adotada.

A ênfase dada no processo de interação que ocorre durante um curso oferecido na modalidade a distância deve acontecer antes mesmo do processo de ensino – aprendizagem ser iniciado. É preciso que todos os envolvidos com o curso conheçam os procedimentos didáticos adotados, o andamento da disciplina, as tarefas a serem realizadas, bem como, a forma como acontecerá a avaliação.

A esse elo comunicativo e interativo, é preciso dar importância e relevância em todo momento, pois é através dele que se solidificará a confiança e fará crescer o respeito dos participantes pelo curso, facilitando ainda mais o envolvimento e o crescimento intelectual do grupo, que se sentirá seguro para atuar com sabedoria.

Como se pode ver, em consequência das mudanças significativas que aconteceram ao longo da história da Educação a Distância, novos conceitos, posturas e posições surgiram na prática pedagógica dessa modalidade de ensino, bem como, tiveram de serem revistas e ganhar inovações.

A forma de ensinar e aprender na Era da Informação precisa ser redesenhada, surgindo a necessidade de uma redefinição de papéis, principalmente na Educação a Distância, uma vez que essa modalidade de ensino cria ambientes e oferece oportunidades para que essas mudanças aconteçam.

No cenário atual, uma educação contextualizada é fundamental, uma vez que competências e habilidades são exigidas na sociedade, ou seja, o que se busca é um profissional criativo, crítico, que saiba lidar com o novo e com o diferente e que consiga conviver com o pluri, respeitando identidades, valorizando a interdependência e as diferenças que caracterizam o multicultural.

As possibilidades educacionais que se apresentam para os envolvidos no processo de ensino-aprendizagem são fantásticas. O individual se agrega ao coletivo, o isolamento e o distanciamento dão lugar à interatividade e à interação constantes, conceitos já abordados anteriormente, e professor e alunos se tornam partícipes e co-responsáveis por esse processo de transformação.

O professor, para atuar na modalidade à distância, deve atuar de forma inovadora, uma vez que muitos recursos tecnológicos estão disponíveis e dão oportunidades para ele revitalizar constantemente seu papel.

Deve fazer uso de uma metodologia problematizadora e se converter a uma pedagogia que o ajude a ensinar em um mundo globalizado, cuja proposta é centrada no aluno.

Segundo Gomes; Pezzi e Barcia (2001):

o professor deverá substituir a abordagem tradicional por uma abordagem que desenvolva competências de aprender a buscar informações, compreendê-las e utilizá-las na solução de problemas, em ambientes de aprendizagem interativos, desafiadores e colaborativos.

Nesse contexto, é preciso que o aluno passe a ser o centro de todo o processo, potencializando seu próprio aprendizado, sendo autônomo e colaborando com o aprendizado coletivo, interagindo ativamente, estando aberto a novas descobertas e a trocas, além de saber explorar possibilidades e seus potenciais.

Medeiros; Medeiros e Beiler (2003) destacam que na Educação a Distância, o aluno

passa a ser solicitado a interagir com diferentes meios e sujeitos e a compartilhar o conhecimento para construir novas relações, fazendo e desfazendo as informações dadas, reconstituindo-as em novos espaços em diferentes significados e novas formas de organização.

Com base na ruptura de paradigmas advinda dos processos de mudanças e dos desafios educacionais que nos são impostos, é preciso que professor e aluno formem uma equipe de aprendizagem, onde todos ensinam e aprendem, e que através das ferramentas de interação, assunto abordado a seguir possa manter ativamente a interação e a comunicação durante todo o processo, pois

a construção do saber, o ato de ensinar e aprender não podem ser unilaterais, mas devem ser compartilhados.

1.2 Ferramentas de Interação na Educação a Distância

O avanço tecnológico tem sido responsável pelo grande destaque que a Educação a Distância tem recebido na atualidade, uma vez que vem trazendo novas formas de repensar o processo pedagógico, como já foi citado.

Nesse contexto, muitas são as ferramentas de interação disponíveis para a mediação à distância, que podem ser classificadas conforme o tipo de comunicação: síncronas ou assíncronas:

Ferramentas síncronas – ferramentas que necessitam que todos os participantes estejam presentes em um mesmo espaço de tempo (comunicação em tempo real). Dentre as ferramentas síncronas mais utilizadas estão a Videoconferência e o Chat, também conhecido como Bate-papo.

Segundo Silva (2002) as ferramentas síncronas oferecem uma série de vantagens, dentre as quais podemos citar:

- a) promovem a motivação para que os aprendizes prossigam com seus pares e continuem seus estudos;
- b) incentivam a cooperação e a cognição em grupo, pois a interação em tempo real contribui para o desenvolvimento da coesão do grupo e a percepção de que ele faz parte de uma comunidade de aprendizagem;
- c) oferecem feedback, uma vez que o sistema síncrono propicia o feedback rápido das idéias que estão sendo discutidas.

Apresenta-se como desvantagem principal desse tipo de comunicação, o inconveniente de necessitar que os interlocutores estejam conectados à Internet simultaneamente.

Ferramentas assíncronas – ferramentas que se caracterizam pelos interlocutores não terem a necessidade de estarem reunidos no mesmo espaço de tempo para que haja a interação, ou seja, o tempo é flexível.

Os atores podem buscar a informação conforme sua disponibilidade de tempo, não necessitando estarem reunidos no mesmo local ou ao mesmo tempo. Dentre as ferramentas assíncronas mais utilizadas estão o Correio Eletrônico (e-mail), a Lista ou Grupos de discussão e o Fórum.

Da mesma forma que os meios síncronos de comunicação, os meios assíncronos, segundo Silva (2002), também oferecem vantagens, tais como:

- a) apresentam maior flexibilidade nos elos de comunicação para o acompanhamento do aprendiz, ou seja, o acesso à interação pedagógica pode ocorrer a qualquer hora;
- b) permitem ao aprendiz que ele tenha tempo para refletir sobre suas idéias, verificar referências, consultar conhecimentos prévios e ter um tempo maior para preparar seus comentários;
- c) facilitam a integração das idéias que estão sendo discutidas no curso, assim como o uso de recursos na Internet para auxiliar no desenvolvimento de seu trabalho.

Como principal desvantagem, destaca-se que, como os interlocutores não estão conectados ao mesmo tempo, dúvidas que necessitam de respostas imediatas ficam prejudicadas, pois serão respondidas apenas quando o destinatário estiver disponível.

Essas duas categorias de ferramentas têm em comum a possibilidade de se conversar com várias pessoas sobre um determinado assunto, para os quais, a interação e a troca de opiniões são fatores indispensáveis na hora de construir conhecimentos.

Essas ferramentas podem ser muito bem aproveitadas no processo educativo, independente da modalidade de ensino na qual estão inseridas, pois possibilitam a organização, o gerenciamento e várias formas de interação.

Pedagogicamente são um meio para a colaboração, conversação, discussões e troca de idéias, favorecendo sobremaneira a expressão e construção de conceitos e significados.

Cada ferramenta tem suas particularidades que devem ser analisadas cuidadosamente, pois segundo Zaina et al. (2006) “a escolha do tipo de ferramenta a ser utilizada para a interação e comunicação em um curso a distância depende do resultado desejado”, ou seja, o uso que se faz dessas ferramentas

depende do objetivo a ser atingido, das características, necessidades e/ou interesses dos participantes.

Embora sejam elas de extrema importância, principalmente no contexto da Educação a Distância, a utilização das mesmas com objetivos educacionais, exige que o professor elabore um planejamento para que, assim, consiga garantir o sucesso do processo; afinal, ao conceber qualquer atividade pedagógica, é importante que se tenha clara a metodologia que norteará o desenvolvimento das atividades propostas para que todas as ações venham agregar valor ao aprendizado.

Para Felippim (2006), cabe ao professor a responsabilidade de buscar e intervir para sistematizar as diversas ferramentas disponíveis, integrando-as como recurso pedagógico, a fim de criar condições cabíveis à construção do conhecimento, bem como dar vida e dinamizar o uso das mesmas com seus alunos.

O presente trabalho aborda principalmente a ferramenta assíncrona Fórum e a ferramenta síncrona Chat. Ambas serão descritas em detalhes a seguir.¹

1.2.1 O fórum

A palavra Fórum, segundo Paiva (2004), originalmente designava lugar de reunião na Roma antiga e, por metonímia, passou a significar reunião ou espaço para discussões públicas.

A autora define o Fórum como sendo

um gênero virtual que reúne, em uma página na Internet, interações escritas de uma determinada comunidade discursiva em forma de hiperlinks ou de seqüências de textos, com identificação dos tópicos, dos participantes, seus endereços eletrônicos (opcional) e datas das contribuições. O grupo de mensagens, composto pela apresentação de um tópico discursivo e das respostas por ele gerado é chamado de thread ou seqüência. Essas mensagens podem circular livremente ou serem censuradas por um moderador que tem o poder de excluir mensagens e de determinar como elas vão aparecer na tela (por ordem de entrada ou ordem reversa, apenas o assunto, ou o texto inteiro, etc).

¹ Logicamente, não se descarta a importância das demais ferramentas para elaboração e situações de interações na Educação a Distância, muito menos, se questiona, ou se põe em xeque a possibilidade de sucesso ou a qualidade do uso das mesmas.

Dessa forma, podemos conceituar Fórum como um espaço virtual onde um grupo de pessoas publica opiniões, reflexões e respostas em torno de um tema específico.

É um ambiente de aprendizagem colaborativo que, segundo Lotito (2005), possibilita a interação com parceiros, a troca de informações, discussões teóricas, resolução conjunta de problemas, expressão, discussão, contraposição de idéias e a construção do conhecimento.

Alguns Fóruns são livres para que todos leiam e escrevam suas observações, porém, existem aqueles que só permitem a participação de usuários previamente cadastrados, podendo apenas estes terem acesso à leitura e à postagem de mensagens.

Atualmente, existem Fóruns com recursos adicionais como: inclusão de anexos em suas mensagens, distribuição de mensagens de forma hierárquica, permitindo melhor visualização do andamento das discussões e visualização de fotos, entre outros recursos.

Como o ambiente do Fórum é on-line, a maior vantagem está no fato das mensagens postadas não ocuparem espaço na memória no computador; em contrapartida, é preciso que o participante mantenha conexão com a Internet enquanto navega pelas mensagens postadas.

Essa ferramenta de interação, quando bem administrada, pode gerar maior participação e interação dos membros, bem como ser fonte de estímulo e motivação.

Utilizada de forma assíncrona, onde o aluno tem a oportunidade de refletir e analisar mais profundamente seus assuntos, essa ferramenta requer do professor/coordenador uma atenção especial na mediação e avaliação do grupo e das discussões, de modo que o mesmo possa acompanhar e redirecionar os alunos durante o percurso.

Esta tarefa nem sempre é fácil de ser realizada, pois muitos ambientes não oferecem suporte educacional específico para que o professor possa fazer a mediação da melhor forma possível, evitando erros e corrigindo os desvios, mas, independente de não ofertar recursos que facilitem a mediação, esta deve acontecer e ser administrada da melhor maneira possível, evitando a sensação de sobrecarga e não exigindo muito mais tempo do aluno, além do proposto.

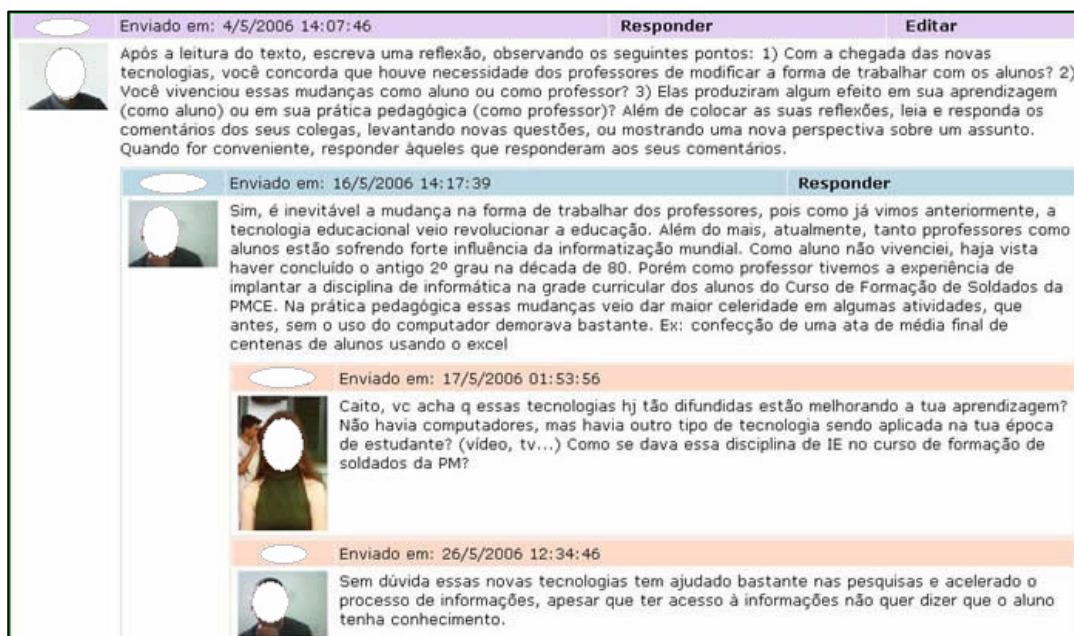
Para auxiliar o professor nesta etapa, sem que o mesmo precise inspecionar os conteúdos das mensagens, faz-se necessário a adoção de aspectos de coordenação, que segundo Gerosa et al. (2003) são essenciais para a organização do grupo e para que se possa trabalhar em conjunto, de forma a direcionar os esforços de comunicação e cooperação ao objetivo estabelecido.

Para os autores citados, existem dois aspectos que podem auxiliar a coordenação de Fóruns Educacionais – a estruturação do discurso e a categorização da mensagem.

Na estruturação do discurso, o encadeamento das mensagens pode ser feito de maneira hierárquica (árvore) ou apresentar uma estrutura seqüencial ou linear, dependendo da configuração escolhida pelo administrador. Ambos os casos possuem vantagens e desvantagens.

O encadeamento hierárquico conforme é mostrado na Figura 1 possui a vantagem de que por meio de seu desenho e construção é possível identificar indícios de aprofundamento da discussão e do nível de interação.

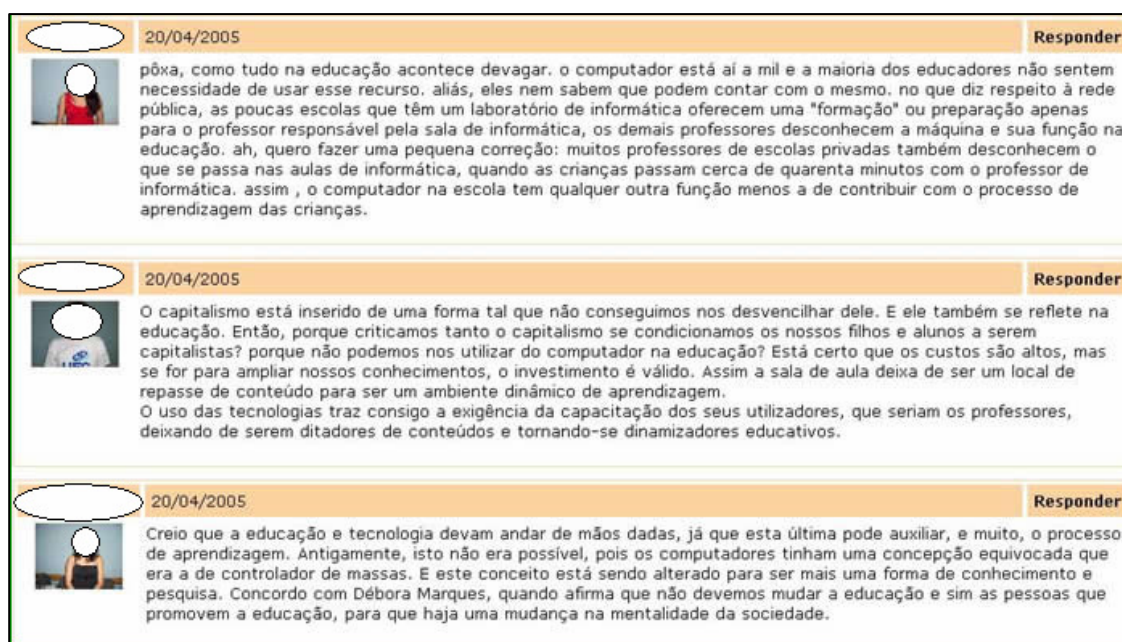
Para analisar o andamento da discussão são utilizadas como medidas o nível médio da profundidade e o percentual de folhas.



Fonte: CASTRO-FILHO, 2006

Figura 1 - Fórum hierárquico

Na estrutura seqüencial ou linear de apresentações, conforme pode se observar na Figura 2, o funcionamento ocorre da mesma maneira que o correio eletrônico, as mensagens postadas mais recentemente são fáceis de serem identificadas, mas, exige-se mais esforço para se acompanhar o fluxo da conversação, ou seja, é difícil obter de forma rápida e facilitada uma visão geral dos dados ou mesmo detalhes referentes à participação das pessoas nos grupos.



Fonte: CASTRO-FILHO, 2006

Figura 2 - Fórum seqüencial

Com isso, um indivíduo que se ausenta do curso por um período, ao acessar novamente o ambiente, tem dificuldades para saber rapidamente o que aconteceu na sua ausência.

Siqueira et al. (2005) realizaram uma pesquisa para avaliar a melhor forma de estruturação e acompanhamento de debates que levassem a uma maior interatividade. Como resultado, constataram que a forma hierarquizada seria a melhor opção para maior acompanhamento dos debates.

Já a categorização das mensagens, segundo Gerosa et al (2003), ajuda a identificar as características de cada tipo de mensagem, pois ao elaborá-la, a categoria mais adequada ao conteúdo que está sendo desenvolvido é escolhida, dando assim, semântica ao relacionamento entre as mesmas.

Isso facilita a análise do docente/coordenador quanto à evolução da discussão, ajuda-o a identificar quais são os prováveis conteúdos das mensagens, qual o rumo que a discussão está tomando, se determinadas tarefas estão sendo cumpridas, além de fornecer subsídios para posterior avaliação das mensagens postadas.

Com base nesses aspectos, os recursos de estruturação e coordenação de fóruns facilitam o acompanhamento das discussões, além de permitir que a evolução dessas, seja constantemente avaliada, e que intervenções, para redirecionar o grupo sejam feitas, sendo seus efeitos analisados posteriormente.

1.2.2 O chat

O Chat, também conhecido como “Bate Papo”, tem sua origem associada ao fenômeno de comunicação via rede. Segundo Stender (2002 apud LEVANDOSKI; REIS; SCHUELTER, 2005), os Chats surgiram na Finlândia em agosto de 1988, quando Jarkko Oikarinen escreveu o primeiro IRC (Internet Relay Chat).

De início, funcionava apenas na rede pessoal de Jarkko, mas em pouco tempo, a novidade estava ligada à Internet e conseguindo vários adeptos.

O Chat é uma ferramenta síncrona, cuja comunicação entre os seus participantes acontece em tempo real, mesmo que estes estejam fisicamente e/ou geograficamente distantes.

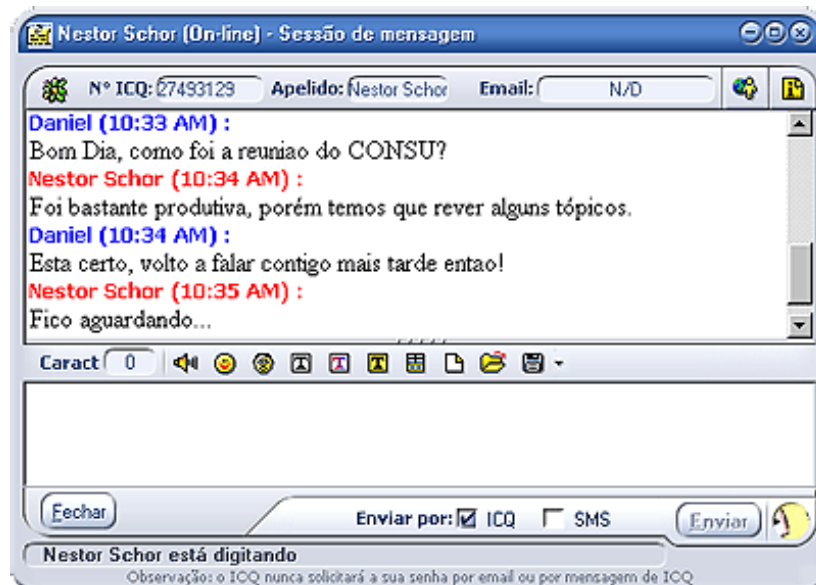
Seu funcionamento básico consiste no envio e no recebimento de mensagens de texto, que são organizadas cronologicamente na tela principal.

As sentenças ou frases aparecem como linhas de textos associadas ao nome do respectivo participante que as enviou.

Devido sua dinamicidade, o Chat é considerado uma ferramenta de grande potencial para interação mútua, pois proporciona um ambiente favorável a diálogos de alta intensidade, além de desenvolver nos participantes, rapidez de raciocínio, leitura dinâmica, uma vez que é preciso agilidade e atenção para acompanhar as discussões, a sociabilidade, a colaboração, a cooperação e o processamento de informações.

Muitas ferramentas de Chat surgiram ao longo da história.

O ICQ², ilustrado na Figura 3, foi uns dos primeiros nesse tipo de aplicação, tendo sua primeira versão lançada em 1997.



Fonte: POAI BACANA, 2007

Figura 3 - Interface de Chat - ICQ

Com o passar do tempo, várias versões do ICQ foram criadas, onde em cada uma delas, vários recursos foram disponibilizados com o objetivo de agradar cada vez mais seus usuários (vide Figura 4).



Fonte: POAI BACANA, 2007

Figura 4 - Interface de Chat – ICQ versão 6.0

² Segundo a Wikipédia, o ICQ é um programa de comunicação instantânea pela Internet. A sigla é um acônimo feito baseado na pronúncia das letras em inglês (*I Seek You*), em português, "Eu procuro você".

Assim como o ICQ, o MSN Messenger, mostrado na Figura 5 é um programa de mensagens instantâneas criado pela *Microsoft Corporation*, que possui grande aceitabilidade.



Fonte: BEM VINDO..., 2007

Figura 5 - Interface de Chat - MSN

Devido ao grande potencial de interação do Chat, vários ambientes virtuais de aprendizagens incorporaram essa ferramenta. A Figura 6 mostra a interface de Chat do ambiente *MOODLE*³.

Apesar de não possuir muitos recursos, essa ferramenta permite que os participantes matriculados em um determinado curso, desenvolvido nessa plataforma, consigam, através de uma discussão textual, comunicar-se em tempo real. Esta ferramenta contém instrumentos para revisão e administração das discussões.

³ Plataforma open source de aprendizagem a distância baseada na pedagogia sócio construtivista



Fonte: WEBLOG..., 2007

Figura 6 - Interface de Chat - MOODLE

Como se pode ver existem diversas ferramentas de Chats com objetivos, características e recursos tecnológicos diferentes, visando amenizar a distância transacional e a impessoalidade; mas, algumas características são comuns a todas elas: conversão textual, listagem dos nomes dos participantes, a comunicação em grupo e a hierarquia de entrada das mensagens, evitando que haja uma sobreposição das mesmas.

Segundo Garbin (2003):

nos Chats se “fala”, se “escreve”, se “grita”, se “chora”, se “canta”, enfim, há toda uma manifestação discursiva que se transforma em marcadores escritos. Sem dúvida, trata-se de uma “conversa teclada”, que resume uma nova articulação entre as linguagens orais e escritas”

Nos Chats, de acordo com a afirmação de Garbin (2003), há muitas formas de exteriorizar o pensamento e dinamizar essa ferramenta. Diante disso, Fonseca (2002 apud CRUZ 2007) classifica os Chats em:

- a) Chats de texto livre: encontrados nas salas de bate papo dos portais, onde o tema é livre;
- b) Chats de texto moderado: onde existe a presença de um moderador e um tema definido;

c) Chats de texto especial: possuem a mesma característica do anterior, contanto ainda com horário e data, previamente combinados.

As possibilidades e as formas de comunicação encontradas nos Chats variam de acordo com sua interface, seus recursos e sua finalidade. Seu uso não precisa ser apenas informal, essa ferramenta pode ser usada como um recurso pedagógico, como uma forma de comunicação na Educação, principalmente na modalidade a distância, apesar de muitos educadores desconhecerem suas potencialidades.

Quando usado para fins educacionais, de modo a colaborar com o processo de ensino – aprendizagem e atingir os objetivos propostos com êxito, é de extrema importância que um planejamento seja cuidadosamente elaborado e várias técnicas sejam escolhidas e agregadas para que se possa fazer um bom uso do Chat.

A dinâmica adotada também é fator de extrema relevância para se alcançar o sucesso e por isso, a motivação, a organização, o direcionamento do diálogo e a flexibilidade em lidar com questões inusitadas e emergentes, por parte do professor, é fundamental, uma vez que em um Chat, a quantidade de informações é enorme, e essa deve ser bem gerenciada para garantir a qualidade e provocar boas discussões.

No contexto educacional, a utilização do Chat pode ser bastante diversificada, indo de uma simples discussão, passando pela elaboração de trabalhos colaborativos, até chegar a um projeto interdisciplinar através de uma rede de aprendizagem.

Como em todas as ferramentas educacionais, algumas limitações devem ser analisadas e transpostas. A ferramenta de Chat impõe alguns limites quando se deseja aprofundar tópicos e realizar reflexões longas, pois, por ser síncrona, e conseqüentemente dinâmica, a urgência nas respostas faz com que essas, muitas vezes, sejam elaboradas com uma baixa qualidade de expressão escrita.

O uso do Chat como recurso pedagógico ainda é algo novo e até desconhecido por alguns. Há muito que estudar e aprender para integrar de forma correta e eficiente essa ferramenta ao processo de ensino - aprendizagem, sabendo

aproveitar o que apresenta de melhor, suas potencialidades e o seu uso em ambientes educacionais.

1.2.3 A escrita como instrumento de comunicação no fórum e no chat

O texto escrito tem um papel de extrema importância no processo de Ensino a Distância, principalmente nos Ambientes Virtuais de Aprendizagem e especificamente, nas ferramentas de interação.

As ferramentas de Fórum e Chat utilizam a construção do texto escrito não só como forma de exteriorizar o conhecimento que se quer passar, mas como instrumento de comunicação, ao apresentar uma perspectiva dialógica.

Segundo Gonçalves (2004) a concepção interacionista da linguagem pode facultar ao educando as ferramentas de que precisa para, ao intuir o interlocutor, usar as qualificações pertinentes para desenvolver uma argumentação eficaz e ao alcance do outro.

A interação nessas duas ferramentas, na maioria das vezes, se dá através da linguagem escrita, por isso é preciso atenção ao conteúdo das mensagens, pois é muito fácil ocorrerem situações onde haja mal-entendidos entre interlocutores.

Dessa forma é de extrema importância a clareza do texto para evitar desentendimentos e não provocar um excesso desnecessário de mensagens com dúvidas e explicações.

Outro fator que deve ser cuidadosamente analisado e trabalhado nessas ferramentas é a postura heterogênea da turma, pois, conforme afirmam Romani e Rocha (2000), em uma turma, podem existir alunos tímidos, que apenas acompanham as discussões e sentem-se inibidos em estar colaborando, mesmo sendo estas feitas por meio da escrita, ao passo que existem aqueles que encaram a atividade de forma competitiva e desafiadora, buscando uma participação mais intensiva.

Para as autoras, “essa participação de forma heterogênea, muitas vezes acontece devido a alguns fatores como: diferenças nos interesses, habilidades, motivação e até mesmo, disponibilidade de tempo dos alunos”.

A ausência de expressões faciais, de entonação de voz ou gestos, que dificultam a comunicação e brincadeiras, bem como frases irônicas, escritas de maneira ingênua, que podem ser mal interpretadas pelos interlocutores, também são fatores relevantes que podem diminuir e até mesmo dificultar a participação igualitária de todos.

Diante desse contexto, é de responsabilidade do professor/mediador planejar e acompanhar com cuidado as atividades realizadas com essas duas ferramentas, proporcionando aos participantes um ambiente dinâmico e agradável, de modo a oferecer condições para tornar o grupo mais colaborativo e participativo, trazendo grandes benefícios para a construção do conhecimento.

Como se pode ver, a seleção e adoção das duas ferramentas em estudo para enriquecer o processo de ensino - aprendizagem e agregar ainda maior valor ao conteúdo ministrado devem ser planejadas, executadas e acompanhadas, visto que cada uma delas reúne em si, possibilidades e implicações pedagógicas, e estas merecem atenção e cuidado durante todo processo. Vejamos a seguir.

1.2.4 Possibilidades e implicações pedagógicas do fórum e do chat

No aspecto pedagógico, o Fórum e o Chat, quando bem administrados, são instrumentos de extrema relevância no desenvolvimento da Educação a Distância, pelo fato de serem abertos, democráticos e de fácil utilização, permitindo que as idéias discutidas sejam compartilhadas, viabilizando o “estar junto virtual”.

São ferramentas que permitem a construção coletiva do conhecimento, que favorecem o trabalho colaborativo, que valorizam a troca de idéias e o trabalho em grupo e que ajudam no desenvolvimento do senso crítico.

Por isso, quando se fala de ferramentas de comunicação e interação, no caso, o Fórum e o Chat, os comentários precisam ir além da simples ferramenta, ou seja, o sucesso em si da atividade depende de vários fatores, que devem ser estudados e analisados de maneira criteriosa.

O primeiro fator diz respeito às ferramentas em si - o Fórum e o Chat, que devem ser de fácil utilização para que a manipulação das ferramentas não

se torne um obstáculo para o participante, permitindo a formação de relacionamento e a construção de idéias, uma vez que mantém uma atividade de intercâmbio de informação.

Com relação ao papel desempenhado pelo aluno nas atividades realizadas no Fórum e no Chat, cabe a ele deixar de ver-se como um receptor no final de uma linha de comunicação e passar a sentir-se como um nó de transmissão numa teia de linhas de comunicação, sendo crítico, responsável e mantendo o contato e a coesão do grupo, seja pela interação social, seja com uma resposta às perguntas para discussão enviadas pelo professor, seja complementando ou sugerindo novas abordagens e temas correlatos.

Com base na tendência construtivista, em que o processo ensino-aprendizagem é centrado no aluno, Rosa (2007) atribui aos professores a mais importante função nesse contexto, a de buscar sempre motivar/incentivar a participação de todos nas discussões propostas no decorrer da atividade, enviando questões e desafios que desequilibrem as certezas, instigando a propor em discussão determinados temas e interesses.

O papel do professor no Fórum e no Chat não é o de criar conhecimento, mas, o de proporcionar condições para que o mesmo seja construído, (re)alimentando as discussões de forma equilibrada para que os alunos encontrem espaço de interação entre si, fornecendo, sempre que possível, um feedback do resultado das discussões.

Segundo Moran (2000), a credibilidade do professor, sua capacidade de estabelecer laços de empatia, afeto, colaboração, incentivo e de manter o equilíbrio entre flexibilidade e organização, também é de extrema importância.

Dessa forma, acredita-se que as duas ferramentas de interação e comunicação citadas, em ambientes de Educação a Distância, poderão contribuir de maneira significativa na construção do conhecimento.

Para isto é importante que sejam pedagogicamente usadas de forma adequada, com elementos que levem à motivação e despertem nos participantes a aceitação desse novo paradigma, que traz consigo novas formas de ensinar e aprender, que revitaliza e dá novo significado e importância ao processo de ensino - aprendizagem, redesenhando os papéis desempenhados por professores e alunos e tornando ambos participantes ativos de um grupo de trabalho com objetivos comuns rumo a uma nova realidade educacional.

Para atender a essas exigências, muitos pesquisadores dedicam seu tempo em estudar as ferramentas de interação e comunicação, principalmente quando estas possuem princípios educacionais. A seguir, várias dessas pesquisas serão analisadas.

1.2.5 Pesquisas realizadas sobre as ferramentas de interação

Apesar de a Internet disponibilizar uma grande e crescente variedade de ferramentas para promover a interação, uma série de atitudes e cuidados é imprescindível para que se alcance sucesso, uma vez que a velocidade com que as novas tecnologias são introduzidas no ambiente educativo, faz com que a adoção de recursos tecnológicos, como as ferramentas de interação e sua aceitação, devam ser acompanhadas por pesquisas e estudos, no sentido de monitorar sua implantação e avaliar sua real contribuição ao processo de ensino e aprendizagem.

Nesse sentido, as ferramentas de interação têm chamado a atenção de muitos estudiosos e merecido destaque em inúmeras pesquisas e estudos voltados para a área de Educação a Distância.

Algumas dessas pesquisas e estudos têm como foco a utilização dessas ferramentas, cujo objetivo se volta para as formas como as mesmas são utilizadas, tendo como aspecto principal investigado a interação que é proporcionada pelas mesmas.

Outras são focadas em seu desenvolvimento, no qual o objetivo principal se concentra na criação de novas ferramentas ou na implementação de novas características e particularidades, a fim de potencializar as já existentes.

Ambas as linhas de estudos e pesquisas trazem contribuições, pois permitem avaliar e melhorar tanto o aspecto técnico dessas ferramentas, quanto os aspectos pedagógicos, o que no processo ensino-aprendizagem constitui uma grande possibilidade interativa disponibilizada ao professor.

Como já foi citado, inúmeras são as pesquisas e estudos realizados por autores que contribuíram e contribuem para o crescimento e aprimoramento da

Educação a Distância, cada um com sua relevância e importância, conforme algumas serão descritas.

Considerando o aspecto pedagógico, Souza; Lopes e Castro-Filho (2002), investigaram a ferramenta lista de discussão como uma nova forma de interação, discutindo seu uso educacional como um meio de construir conhecimentos de modo coletivo.

A pesquisa realizada pelos autores teve como público alvo, alunos de duas turmas, de turnos diferentes, que cursavam a disciplina de Informática Educativa. Os conteúdos das mensagens foram agrupados em categorias e coletados o número de mensagens enviadas por aluno.

Para atingir os objetivos propostos foi solicitado aos alunos que enviassem pelo menos duas mensagens, em semanas alternadas, e que cada aluno, ao final da disciplina, pudesse ter contribuído com no mínimo doze mensagens.

A avaliação dos alunos foi pautada em dados quantitativos e dados qualitativos.

Para a avaliação quantitativa, observou-se o número total de mensagens enviadas, a frequência das mesmas ao longo do semestre e o número de mensagens enviadas por aluno.

Critérios como: conteúdo das mensagens, pertinência dos conteúdos em relação ao tema discutido, temas emergentes e aspectos subjetivos da interação dos alunos fizeram parte da avaliação qualitativa.

Como resultado, observou-se que todos os alunos participaram da lista de discussão enviando mensagens, e que a interação, via lista de discussão, foi maior entre alunos de turnos diferentes, quando comparada a interação entre alunos do mesmo turno.

Com base numa análise sistemática das mensagens e preocupando-se também com aspectos metodológicos, conforme descrito, os autores chegaram à conclusão de que a ferramenta lista de discussão é um ambiente favorável para proporcionar a interação e a construção coletiva de conhecimento, servindo como uma extensão da sala de aula, uma vez que permite ultrapassar os limites de tempo e espaço.

No estudo realizado pelos autores sobre o uso da lista de discussão, percebeu-se que a diversidade de temas, de interesse da turma, contribuiu para a construção de um rico espaço de trocas de idéias.

Diante do exposto, pode-se afirmar que o interesse e a preferência dos participantes, quer seja pelo tema ou pela ferramenta, são fatores influentes na sua atuação e devem ser considerados como prerrogativas para que os objetivos sejam alcançados.

Assim, um fator que deve acompanhar o uso de cada recurso como ferramenta pedagógica diz respeito à motivação.

Ainda se preocupando com a parte pedagógica, Medina e Freitas Filho (2005), realizaram um estudo com objetivo de analisar e comparar a interatividade nas fases de escrita e sua relação com o pensamento crítico.

Foram usados dois cenários de aprendizagem colaborativa: o primeiro, usando a escrita tradicional, e o segundo, usando o EquiText, um editor colaborativo, no qual os alunos elaboravam o texto de forma colaborativa.

Fizeram parte desta pesquisa, dois grupos de cinco alunos, matriculados no Curso de Sistemas da Informação da Faculdade Cenecista Presidente Kennedy, na disciplina de Informática e Sociedade.

Ambos os grupos tinham como tarefa escrever dois artigos, sendo um elaborado através da escrita tradicional e o outro, utilizando a ferramenta EquiText.

O objetivo do estudo consistia em analisar o índice evidente de pensamento crítico e o índice evidente de pensamento não-crítico nos parágrafos escritos pelos participantes e nas mensagens trocadas de ambos os ambientes, para que, a partir destes indicadores, fossem calculados os diversos níveis de pensamento crítico para cada participante, nas diferentes fases da elaboração da tarefa solicitada.

Para alcançar o objetivo proposto e realizar a análise das atividades e das discussões feitas no cenário um, as conversas entre os participantes foram gravadas e posteriormente transcritas.

Já no cenário dois, o editor EquiText e a ferramenta Messenger, usados para comunicação, mantinham o histórico das conversas e das contribuições da construção do texto, o que facilitou a análise dos autores.

Após a análise, verificou-se que em ambos os cenários, o índice de pensamentos críticos positivos foi maior que o de pensamentos críticos negativos, mas o cenário dois proporcionou de um modo geral, índices de pensamentos críticos significativamente maiores que no cenário um.

Dessa forma, os autores concluíram que a qualidade final do texto foi melhor com o uso do editor colaborativo, pois este permitiu que os índices de pensamentos críticos aumentassem com a participação ativa dos alunos, fazendo com que o aprendizado se apresentasse de maneira consistente e significativa.

Com base nos resultados obtidos por essa pesquisa, pode-se perceber que a participação ativa e a construção coletiva de idéias e conceitos ajudam a tornar a aprendizagem mais significativa e a desenvolver o senso crítico nos participantes, permitindo que os alunos, mesmo à distância, ao fazerem uso de ferramentas de comunicação e interação, alcancem resultados favoráveis.

O estudo citado, apesar de não estar diretamente ligado ao uso do Chat e do Fórum, leva-nos a refletir que as ferramentas usadas para mediar um processo de construção coletiva à distância, devem ser cuidadosamente selecionadas e conduzidas, de modo a atender às exigências do trabalho e satisfazer os participantes, uma vez que a preferência por determinada ferramenta, pelos envolvidos, ajuda a tornar o trabalho mais agradável e conseqüentemente, mais rico.

Zaina et al. (2002), em seu estudo, assim como Medina e Freitas Filho (2005), também se preocuparam com aspectos pedagógicos das ferramentas de Chat e Fórum. Os autores realizaram um estudo sobre a aplicação das ferramentas interativas, cujo objetivo consistia em auxiliar e orientar o docente no planejamento e no gerenciamento das duas ferramentas citadas.

O estudo realizado pelos autores abordou alguns tópicos importantes que devem ser cuidadosamente elaborados e observados antes, durante e após a realização das atividades *on line*.

Dentre as orientações abordadas, podemos citar como mais significativas: o tipo de ferramenta a ser utilizado, cuja escolha depende do resultado desejado; o planejamento, elemento essencial para o sucesso de qualquer atividade, que deve abordar questões tais como: os objetivos, o perímetro da discussão, as questões que serão abordadas durante a discussão e o tempo de duração da mesma; o gerenciamento da atividade; e por fim, a avaliação dos resultados.

Para os autores, o uso planejado e organizado das ferramentas interativas é um valioso instrumento de validação e avaliação para o docente, motivo pelo qual o estudo foi realizado.

O estudo apresentou apenas orientações teóricas quanto ao planejamento e gerenciamento das atividades de Chat e Fórum, o que em si, já pode ser considerado de grande contribuição, uma vez que a boa condução e o uso ordenado das duas ferramentas ajudam a enriquecer e a inovar o processo educativo, bem como, podem ser elementos decisivos no que se refere à preferência de uso por tais ferramentas.

Seria interessante que os autores realizassem uma pesquisa prática com grupos distintos, onde o grupo 1, ao contrário do grupo 2, tivesse acesso a todas as informações apresentadas no estudo. Assim, as colocações dos autores poderiam ser reafirmadas, após a análise dos resultados.

O estudo proposto por Carneiro (2002) diz respeito às interações em ambientes de Educação a Distância. Sua pesquisa não teve por foco nenhuma ferramenta em si, sua intenção em propor tal pesquisa foi tentar elucidar as interações em ambientes de Educação a Distância, verificando se os educadores que utilizam esses ambientes os consideram satisfatórios sob o ponto de vista da interação.

Através de uma pesquisa de campo, com a aplicação de uma entrevista estruturada sobre o desenvolvimento de ferramentas que permitem o registro, a organização e recuperação das interações ocorridas durante o processo de ensino – aprendizagem nos ambientes virtuais de aprendizagens, colaborou com a autora, um grupo de quinze professores de instituições universitárias públicas e privadas do Brasil, com experiência em Educação a Distância.

Os resultados obtidos através da análise dos ambientes *on line*, tendo como base as respostas obtidas nas entrevistas, apontaram que, apesar de haver interação nesses ambientes, a mesma é um tanto precária, ou seja, de acordo com a sugestão de Primo (2000), mostrada a seguir, os estudos de Carneiro (2002) apontam que o tipo de interação predominante nesses ambientes é a interação reativa, considerada limitada.

Segundo a autora, por mais sofisticados que sejam os meios e as tecnologias utilizadas, essas não possuem possibilidades e habilidades como:

criatividade, interpretação, análise, contextualização e inteligência, que são características exclusivas do ser humano.

Por isso, para Carneiro (2002), de acordo com os resultados de sua pesquisa, para que a interação aconteça de forma satisfatória, a postura e atitude do educador são fatores essenciais e primordiais, uma vez que é essa postura que enriquecerá a interação oferecida por estes ambientes, já que os sujeitos ativos do processo, continuam sendo o aluno e o professor.

Atualmente, com a expansão da Educação a Distância e com o desenvolvimento da Internet, percebe-se que muitos recursos computacionais ganharam inovações.

Desde 2002, ano em que foi realizada a pesquisa, os ambientes *on line*, onde os cursos de Educação a Distância são desenvolvidos, evoluíram e agregaram a sua essência várias possibilidades interativas.

Assim, acredita-se que se a pesquisa fosse trazida para os dias atuais, os resultados demonstrados acima poderiam ser revertidos, mas, isso não mudaria a importância dada à postura e atitude do educador diante dos recursos disponíveis para garantir que a interação aconteça da maneira desejada.

O importante papel desempenhado por ele é essencial para garantir a boa utilização dos recursos computacionais, bem como pode influenciar na escolha e preferência dos mesmos, motivo pelo qual, na pesquisa proposta nesta Dissertação, algumas questões foram elaboradas com o objetivo de analisar a postura do mesmo, diante da utilização de tais recursos, aspecto que não foi comentado na pesquisa de Carneiro (2002).

Ainda levando-se em consideração os aspectos pedagógicos, Primo (2000), após analisar diversas ferramentas da Internet, expõe que é importante não se discutir apenas as ferramentas que são oferecidas pela informática, mas que os métodos e as práticas educacionais são tão importantes quanto elas.

O autor procurou discutir em seu estudo, a interação e suas possibilidades em ambientes educativos mediados por computador, verificando se todo o curso mediado por este, oferece os mesmos níveis de interação e liberdade criativa.

Depois de realizada a análise, o autor concluiu que a qualidade da interação, potencializada pela Internet não é sempre a mesma. Ela pode ser considerada mútua, onde cada indivíduo participa da construção inventiva ou

reativa, sendo esta última linear, ou seja, limitada por relações de estímulo e resposta.

Segundo o autor, apesar das ferramentas usadas terem os mesmos propósitos, é preciso que se abra espaço nos ambientes de Educação a Distância para que a cooperação e a construção coletiva do conhecimento sejam promovidas, valorizando assim, a ação cooperada e dialógica.

É indiscutível que na modalidade à distância, espaços para interação, para a contextualização dos conteúdos e debates devam ser constantemente oferecidos; porém, vemos que muitos ambientes, ditos interativos, são formados apenas por disparos de informações pré-estabelecidas, limitando muitas vezes a criatividade e a construção daqueles que o acessam.

Como esses espaços são proporcionados, na maioria das vezes, pelas ferramentas interativas, é importante conhecer as limitações e potencialidades de cada ferramenta para que se possa fazer um bom uso dela.

David et al. (2006), elaboraram um estudo focado na investigação da natureza da linguagem praticada em ferramentas assíncronas.

Neste estudo, os autores buscaram identificar características da linguagem oral e da linguagem escrita presentes nas mensagens enviadas pelos participantes.

A Lista e o Fórum foram as ferramentas assíncronas selecionadas para apoiar o estudo proposto, e foram usadas como meios alternativos de comunicação, sendo a primeira ferramenta direcionada para alunos do curso de Ensino de Matemática e Tecnologia Educacional e a segunda, direcionada para os alunos matriculados na disciplina de Informática na Educação.

Para a realização do estudo proposto, foram selecionadas cinquenta mensagens postadas em cada ferramenta.

Essas mensagens foram analisadas mediante parâmetros construídos com base nas características e diferenças que revestem a linguagem escrita e a linguagem oral. São eles: redundância, normatização, estilo, explicitude e recursos paralingüísticos.

Os resultados obtidos mediante a análise pautada nos critérios elencados permitiram aos autores concluir que a linguagem usada em ambas as ferramentas, possui características híbridas, com traços de linguagem oral e escrita.

Para os autores, essa aproximação entre linguagem oral e escrita, indica uma maior interação entre os participantes.

Com base nesse resultado e nos dados obtidos durante o estudo, os autores afirmam que ferramentas assíncronas, como Lista e Fórum, podem e devem ser incorporados em Ambientes Virtuais de Aprendizagem, uma vez que permitem uma construção mais elaborada das mensagens e favorecem trocas interativas tão necessárias ao processo de ensino-aprendizagem.

Assim como os autores, acredita-se que as ferramentas assíncronas são excelentes recursos para favorecer e fortalecer a interação. **Por esse motivo**, a ferramenta de Fórum foi objeto de estudo da pesquisa aqui proposta, sendo que um dos objetivos consistia em conhecer o principal motivo da preferência por esta ferramenta, bem como, a identificação de sua principal limitação.

Com os resultados, ações futuras poderão ser adotadas para agregar ainda maior valor ao seu uso, proporcionando assim, aos participantes do Fórum, um espaço agradável e rico de interação.

Pimentel; Fuks e Lucena (2003) investigaram especificamente, o uso e o desenvolvimento das ferramentas de bate papo no contexto educacional, cujo foco foi direcionado à avaliação da participação do aluno.

Durante seu estudo foram aplicados e investigados 03 (três) métodos para a participação dos alunos sendo: 1) conceito em função da quantidade relativa de mensagens; 2) nota em função da quantidade absoluta de mensagens; 3) nota em função da qualidade ponderada pela quantidade.

Além da aplicação dos 03 (três) métodos, a pesquisa também levantou a opinião dos aprendizes sobre a aplicação e os resultados gerados por tais métodos.

Do ponto de vista dos pesquisadores e dos alunos avaliados, apesar de exigir maior dedicação e empenho, o método que leva em consideração a qualidade das mensagens foi o que gerou notas mais adequadas.

Um ponto importante que merece destaque na pesquisa de Pimentel; Fuks e Lucena (2003), é que os autores levantaram a opinião dos alunos que fizeram uso da ferramenta de Chat, sobre os métodos utilizados para avaliação.

Essa atitude é de extrema relevância, uma vez que os envolvidos diretamente com o uso da ferramenta são as pessoas mais indicadas para ajudarem

a obter resultados desejáveis e melhorar cada vez mais o processo de aprendizagem.

Tal posicionamento também foi adotado ao propor a pesquisa que direciona a presente Dissertação.

Brito (2003), também se preocupou em estar discutindo os aspectos pedagógicos presentes nas tecnologias utilizadas para a Educação a Distância via Internet, incluindo as ferramentas de interação.

Tal estudo teve como objetivo apenas apresentar e informar, a quem por ele demonstrar interesse, as características positivas e negativas dos recursos e tecnologias de Educação a Distância disponibilizadas na Internet.

Seu estudo tem grande relevância, uma vez que antes de optar pela adoção de qualquer recurso tecnológico para apoiar a aprendizagem, é de extrema importância conhecer e compreender as características, potencialidades e limitações de cada um deles, a fim de explorar sua utilização.

O estudo de Cinelli et al. (2006) foi realizado visando o aspecto técnico das ferramentas da interação, que consistia no desenvolvimento de uma ferramenta para acompanhamento do aluno em cursos a distância, através de sessões de Fórum.

A ferramenta proposta tinha como objetivo facilitar o acompanhamento da progressão do aluno durante o curso, permitindo ao professor analisar, comentar e avaliar as mensagens enviadas.

Para facilitar o trabalho do professor, a ferramenta permitia, através do preenchimento de uma ficha de acompanhamento, que fosse cadastrado um conceito atribuído a cada uma das mensagens postadas; a exibição de um relatório contendo as mensagens, os comentários do professor e os conceitos obtidos e uma visualização gráfica dos resultados.

Segundo os autores, a ferramenta denominada Faucon teve uma ótima aceitação, uma vez que automatiza os principais passos dos alunos, propondo uma análise dos resultados de forma agradável, facilitando assim a tarefa dos responsáveis pelo monitoramento.

O acompanhamento feito pelo professor é essencial em qualquer tipo de atividade, principalmente as que são realizadas a distância, pois é através dele que se orienta e se redireciona as discussões, caso se faça necessário.

A ferramenta desenvolvida pelos autores oferece vários recursos que facilitam e ajudam o docente nessa tarefa de monitoramento; mas, pelo que se pode perceber, a mesma foi desenvolvida com o objetivo de subsidiar o trabalho apenas do professor.

É importante lembrar que o principal sujeito, o centro do processo educativo é o aluno, e a ele devem ser oferecidas condições para que o ensino e a aprendizagem possam ganhar dinamismo e tornar-se processos agradáveis de serem vivenciados.

Por isso, a pesquisa ora desenvolvida, que será apresentada mais adiante, preocupou-se em colher informações de ambos os lados - professor e aluno. Afinal, juntos, são eles que conseguem dar sentido ao ato educativo.

Martins; Ferrari e Geyer (2003) também focaram seus estudos nos aspectos técnicos das ferramentas. Os autores propuseram um sistema de comunicação eletrônica inteligente para apoio a Educação a Distância chamado jXChat.

A ferramenta desenvolvida pelos autores propõe que o direcionamento da comunicação seja feito por um tutor inteligente, com o propósito de motivar a troca de mensagens entre os usuários e alertá-lo, no caso de ausência, fornecendo ao professor detalhes no que diz respeito ao percentual de participação de cada aluno, bem como auxiliar no processo de avaliação. Tal ferramenta está diretamente ligada ao recurso da motivação e à participação do aluno no debate.

Como resultado, para os autores, o trabalho teve uma ótima aceitação pelos usuários, pois além de ter motivado os alunos a participarem dos debates, facilitou também o trabalho do professor, durante e após o uso do sistema, no que diz respeito aos relatórios de acesso onde constavam os índices de participação de seus alunos.

A ferramenta desenvolvida pelos autores leva em consideração um ponto que deve ser muito bem trabalhado em todo processo educativo, principalmente naqueles realizados na modalidade a distância, a motivação - aspecto que também se mostrou presente em uma das pesquisas já citadas.

É ela a responsável pela participação ativa dos envolvidos no processo, o que, conseqüentemente, consegue fazer com que resultados notáveis sejam alcançados.

Como se pode ver há uma grande diversidade de idéias e temas propostos, mas, todos convergem na tentativa de alcançar meios para facilitar e melhorar a interação, e conseqüentemente, o processo educativo quer seja: motivando os alunos, sugerindo meios metodológicos e pedagógicos para que a construção coletiva aconteça de maneira satisfatória, ajudando o docente no acompanhamento dos momentos de trocas interativas e na avaliação destas, bem como orientando os mesmos quanto à importância do planejamento, de sua postura e comportamento para que a interação aconteça e seja fortalecida.

No entanto, nota-se que há uma carência de trabalhos que estejam focados para a preferência de uso, a partir de seu potencial interativo, tanto do aluno, quanto do professor, no que se refere a essas ferramentas, opiniões essas que são de extrema importância para o andamento satisfatório das atividades desenvolvidas durante o curso.

Diante desse fato, a pesquisa ora proposta, envolvendo alunos e professores que atuam a distância, esteve diretamente focada na utilização, satisfação e preferência de uso das ferramentas de interação.

A metodologia de estudo virá a seguir descrita.

2 DESENVOLVIMENTO DA PESQUISA PROPOSTA

2.1 Contexto da Aplicação da Pesquisa

A pesquisa apresentada teve como objeto de estudo as ferramentas de Chat e Fórum como forma de interação e comunicação na Educação a Distância.

A intenção da pesquisa consistia em verificar a preferência dessas duas ferramentas de comunicação síncrona (Chat) e assíncrona (Fórum) na Educação a Distância.

A mesma teve como vertentes a preferência de uso para comunicação e interação nessa modalidade de ensino por parte de professores e alunos, a frequência de utilização de tais ferramentas, o envolvimento de professores e alunos nas atividades desenvolvidas, tendo como suporte as duas ferramentas, o planejamento por parte dos professores e/ou tutores, os aspectos que satisfazem aos usuários e as limitações que cada ferramenta agrega ao seu uso.

Para alcançar esse objetivo, a população escolhida para participar da pesquisa precisava ser composta por alunos e professores e/ou tutores de Instituições públicas e/ou privadas espalhadas pelo Brasil, que ofertam cursos na modalidade à distância, e que fazem ou fizeram uso das ferramentas de Chat e Fórum.

Os participantes que não atendiam a esses dois critérios (conhecimento e uso das duas ferramentas e participação em cursos à distância) foram excluídos da amostra por não apresentarem os requisitos necessários que viessem contribuir de maneira significativa para a pesquisa.

A pesquisa contou com a participação de oitenta e sete (87) respondentes que pertenciam a instituições públicas, e treze (13) respondentes de instituições privadas.

Desse número, sessenta e oito (68) participantes atuaram como alunos e trinta e dois (32) participantes atuaram como professores/tutores, em diversos segmentos tais como Escolas e Colégios Estaduais, Secretarias de Educação, Núcleos de Tecnologia Educacional, Universidades, Faculdades e Centros Educacionais.

Do total de respondentes, sessenta e sete (67) participaram de cursos semipresenciais, ou seja, além das atividades realizadas a distância, aconteciam encontros presenciais, e, trinta e três (33) respondentes participaram de cursos totalmente a distância, não existindo encontros presenciais. Isso se deve ao fato da pesquisa proposta ter levado em consideração cursos regulamentados e também cursos livres.

Dentre os cursos nominados pelos participantes, pode-se destacar: cinco (5) cursos de pós-graduação, dois (2) cursos na área de saúde, um (1) curso na área de exatas, seis (6) cursos na área de humanas e dez (10) cursos livres, sendo esses últimos, em sua maioria, na área de Educação.

É importante comentar que cinco (5) participantes preferiram não informar o nome da instituição e o curso do qual faziam parte, uma vez que a questão não era de caráter obrigatório.

A pesquisa foi disponibilizada em uma página *on line*, por se acreditar que a Internet é um meio promissor para esse tipo de atividade, uma vez que oferece economia de tempo e facilidade na coleta das respostas.

2.2 Instrumento para Coleta dos Dados

Entre as diversas maneiras para se coletar dados, optou-se pelo uso do questionário como instrumento para se obter as informações necessárias dos participantes da pesquisa.

O questionário (apêndices A, B e C), que serviu como base para a obtenção dos resultados, foi disponibilizado de forma *on line*, contendo na página inicial uma carta de apresentação onde também se explicitava o objetivo da pesquisa.

O mesmo foi elaborado na linguagem de programação PHP usando banco de dados MySQL.

O instrumento foi composto por perguntas fechadas, dicotômicas, semi-abertas e de múltipla escolha, contendo questões comuns a professores/tutores e alunos, e questões específicas para cada uma das duas

categorias, uma vez que a visão de ambos se difere em alguns pontos, sendo estes disponibilizados de acordo com a atuação preenchida pelo participante.

Como medida de segurança, cada participante da pesquisa, contou com um código de identificação individual, previamente cadastrado no banco de dados, impedindo que qualquer pessoa não autorizada, tivesse acesso ao questionário indevidamente.

Além dessa medida, para impedir que o resultado da pesquisa fosse prejudicado, cada participante teve acesso ao questionário uma única vez, ou seja, após o preenchimento e confirmação, o participante não mais teve acesso ao mesmo, impedindo assim a duplicidade de respostas de um mesmo participante.

Vale destacar que para o acesso ao questionário, o participante necessariamente teve que passar pela página inicial de identificação, uma vez que o questionário contava com um dispositivo de segurança que impedia que o participante tivesse acesso direto ao questionário. Caso isso viesse a ocorrer, a página do questionário era redirecionada para a página inicial.

Tal medida foi tomada para que, obrigatoriamente, acontecesse a autenticação do usuário e para que o endereço do questionário não fosse repassado a pessoas que não estivessem qualificadas para responder ao mesmo.

É importante ressaltar que as informações referentes ao nome da instituição, ao nome do curso e ao e-mail dos participantes não foram identificados, o que deixou os respondentes mais à vontade e seguros para prestarem as informações solicitadas nas questões. Pseudônimos foram usados de modo a manter o anonimato.

O questionário respondido pelos participantes estava disponível no endereço www.mestradoead.rg3.net. Esse link foi enviado através de e-mail para toda a amostra.

O corpo do e-mail foi constituído de uma mensagem (apêndice D) com apresentação, explicação do objetivo da pesquisa e uma solicitação para que os envolvidos acessassem e respondessem ao questionário.

A primeira tela do questionário (vide Figura 7) apresentava um texto contendo o objetivo da pesquisa, a importância de estar contribuindo com a mesma e os agradecimentos pela participação.

Para ter acesso ao questionário, bastava digitar a identificação do participante no espaço reservado para tal, e clicar no botão **Entrar**.

Imediatamente se fazia a validação no banco de dados e, caso o participante tivesse autorização para o acesso, o mesmo era direcionado para a tela do questionário comum a professores/tutores e alunos.

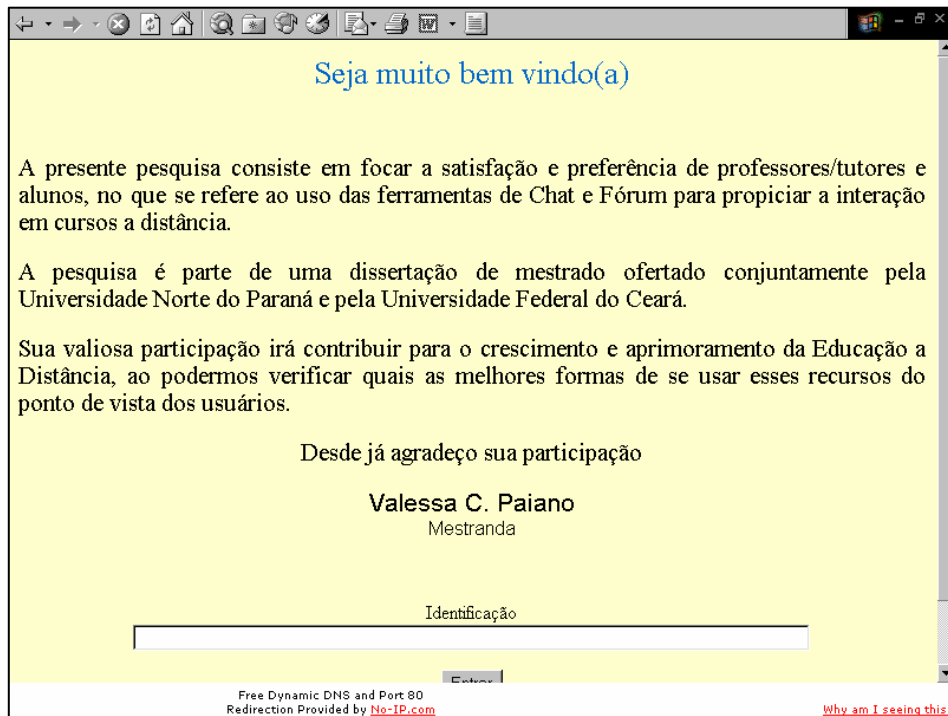


Figura 7 - Tela de abertura do questionário

Na segunda tela do questionário (vide Figura 8), as perguntas eram comuns a professores/tutores e alunos. Após responder todas as questões, o botão **Avançar** era habilitado. Clicando nesse botão, localizado no final da página, o participante era direcionado à terceira tela.

Caso alguma questão considerada obrigatória, não fosse respondida, o botão **Avançar** permanecia desabilitado, impedindo que o participante tivesse acesso à próxima tela.

Questionário de EAD

Atenção:
Assim como sua identificação pessoal, as informações fornecidas nas questões 1, 2 e 3 serão mantidas em absoluto sigilo.
Para a divulgação das mesmas, serão usados pseudônimos, de modo a zelar pela integridade de tais informações.

1. Nome da Instituição a que pertence/pertenceu

2. A instituição é:

Pública

Privada

3. Nome do curso que participa/participou

4. No curso que você participa/participou, você atua/atuou como?

Aluno

Professor/Tutor

5. O curso que você participa/participou é/era:

Totalmente a distância, sem encontros presenciais.

Semi-presencial, ou seja, além das atividades a distância, existem/existiam encontros presenciais .

Free Dynamic DNS and Port 80
Redirection Provided by [No-IP.com](#) [Why am I seeing this?](#)

Figura 8 - Tela comum a professores e alunos

Na terceira tela (vide Figura 9) constavam as questões específicas para professores/tutores ou alunos, ou seja, de acordo com a resposta fornecida na questão nº 4, localizada na segunda tela, o participante era direcionado à página específica relativa a sua atuação no curso.

Clicando no botão **Concluir**, o sistema gravava as respostas fornecidas no banco de dados, marcava o preenchimento do questionário para o respectivo participante e apresentava uma caixa de texto com uma mensagem de agradecimento (vide Figura 10).

12. Como é o uso das ferramentas de comunicação (chat, fórum, etc) pelo alunos no curso?

- Satisfatória – os alunos sempre estão/estavam presentes realizando as atividades e colaborando com as discussões propostas.
- Poderia melhorar – os alunos se limitam/limitavam a realizar apenas as atividades propostas, sem colaborar com as discussões.
- Insuficiente – os alunos pouco participam/participavam, muitos nem realizam/realizavam as atividades propostas.

13. Como é a frequência de participação dos seus alunos nas atividades de Chat?

- Frequente - participam/participaram de todas as sessões marcadas.
- Esporádica - raramente participam/participaram das sessões marcadas.
- Nunca participam/participaram de nenhuma sessão marcada.

14. Como é/foi a frequência de participação dos alunos nas atividades de Fórum?

- Frequente - participam/participaram diariamente ou a cada dois dias.
- Esporádica - participam/participaram apenas uma a duas vezes na semana.
- Nunca participam/participaram do fórum.

15. Durante o planejamento de sua disciplina, qual o principal critério adotado para a escolha/seleção das ferramentas de comunicação que serão utilizadas?

- Perfil do aluno - informações sócio-culturais a respeito da realidade do mesmo.
- Objetivo pedagógico da atividade - resultado que se espera alcançar com a realização da atividade.
- Tempo disponível para: a realização das atividades; duração do curso; e dedicação dos alunos.
- Proposta do curso – formas de comunicação e o grau de interação desejado.
- Tecnologia adotada pelo curso – conhecimento das características, finalidades, vantagens e desvantagens de cada ferramenta.

16. Você realiza o planejamento para as atividades de Chat?

- Sempre
- Às Vezes
- Nunca

Free Dynamic DNS and Port 80
Redirection Provided by No-IP.com [Why am I seeing this?](#)

Free Dynamic DNS and Port 80
Redirection Provided by No-IP.com [Why am I seeing this?](#)

Figura 9 - Tela específica para professores/tutores ou alunos

Muito obrigada pela sua participação.

Desejo-lhe sucesso !

Valessa C. Paiano
Mestranda

Figura 10 - Caixa de texto: mensagem de agradecimento

Após a conclusão do questionário, o participante não mais tinha acesso ao mesmo. Caso tentasse acessá-lo novamente, esse era informado que sua participação já havia sido registrada e que o questionário não poderia ser novamente respondido.

Assim como o questionário *on line*, a metodologia adotada e relatada a seguir, foi cuidadosamente desenvolvida para que, além de alcançar os objetivos propostos, fosse assegurada a idoneidade e a integridade dos resultados.

2.3 Metodologia

Considerando o objetivo do trabalho, foi desenvolvida uma pesquisa descritiva de natureza exploratória, com abordagem quantitativa, envolvendo alunos e professores e/ou tutores atuantes na modalidade à distância.

A pesquisa descritiva, segundo Churchill (1987 apud VIEIRA, 2002) procura observar, registrar, analisar, classificar e interpretar os fatos ou fenômenos (variáveis), sem que o pesquisador interfira neles ou os manipule.

Segundo Mattar (2000, p.1 8):

A pesquisa exploratória visa prover o pesquisador de maior conhecimento sobre o tema ou problema de pesquisa em perspectiva. Por isso, é apropriada para os primeiros estágios da investigação, quando a familiaridade, o conhecimento e a compreensão do fenômeno por parte do investigador são, geralmente, insuficientes ou inexistentes, procurando explorar um problema ou uma situação, a fim de prover critérios e compreensão.

A amostra utilizada na pesquisa foi selecionada por meio da técnica de amostragem não probabilística e, devido ao interesse em se abordar exclusivamente alunos e professores/tutores de Educação a Distância que fazem ou fizeram uso das ferramentas de Chat e Fórum durante o curso, a amostragem da população se deu por conveniência, e esta, foi se autogerando à medida que muitos participantes indicavam outros membros da população alvo.

Mattar (2000) elenca inúmeras razões para a adoção de uma amostragem não probabilística. A presente pesquisa se deparou com algumas delas, a saber:

- a) as probabilidades de seleção de amostras eram desconhecidas e não podiam ser estimadas;
- b) dificuldade de acessibilidade aos elementos da população, uma vez que a mesma não estava toda disponível para ser sorteada, sendo praticamente impossível se obter uma amostragem probabilística;
- c) a amostra escolhida satisfez plenamente as necessidades, uma vez que se buscou apenas a amplitude das condições para se

ganhar conhecimento sobre o assunto e não a generalização dos dados obtidos na amostra para a população;

d) limitação de tempo, recursos financeiros e pessoas necessárias para a realização de uma pesquisa com amostragem probabilística, uma vez que ainda não se tem idéia do que essa população de Educação a Distância representa.

Segundo Oliveira (2001) esse tipo de amostragem não probabilística é freqüentemente utilizada para geração de idéias em pesquisas exploratórias, motivo que também levou a adoção de tal método.

Para Cirwin e Slater(1991 apud OLIVEIRA, 2001) uma pesquisa bem conduzida, com amostragem não probabilística, pode produzir resultados satisfatórios.

Diante disso, cada etapa da pesquisa (vide Figura 11) foi desenvolvida com toda cautela para que os objetivos fossem atingidos com êxito.

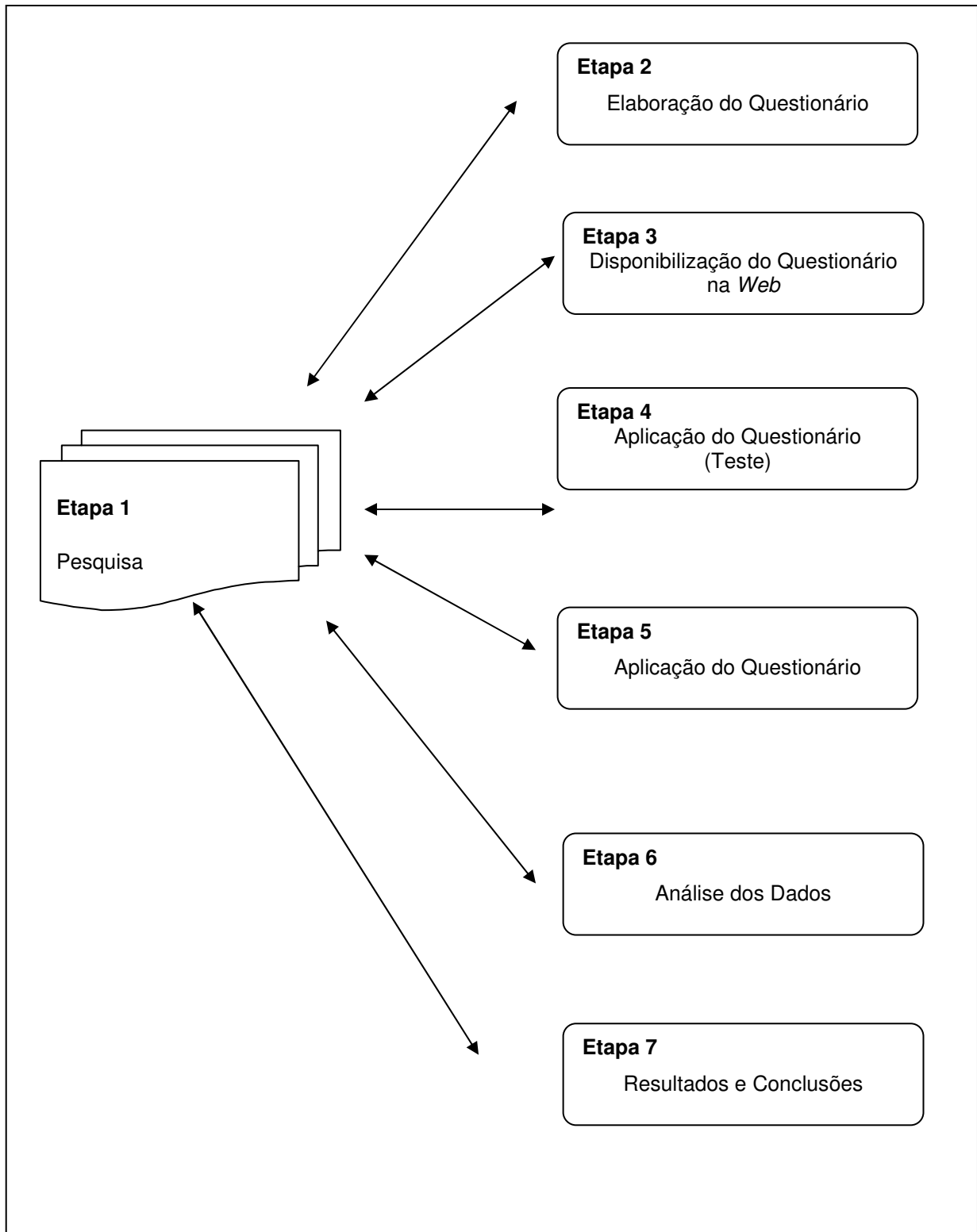


Figura 11 - Desenho da pesquisa

A pesquisa foi desenvolvida em sete etapas, sendo:

1ª etapa – consistiu em recolher informações e realizar estudos prévios, buscando ampliar o conhecimento sobre o tema da dissertação, a partir do

conhecimento e análise das contribuições culturais ou científicas existentes sobre a interação em Educação a Distância, bem como as ferramentas que a tornam possível, a fim de que tais conhecimentos pudessem servir como subsídios para o desenvolvimento e formação de conceitos, comentários, idéias e futuras contribuições.

2ª etapa – elaboração do questionário aplicado aos participantes da pesquisa.

Após a elaboração, o questionário foi analisado e revisado pelo professor orientador, que verificou a clareza das questões, sua pertinência e coerência com os objetivos propostos.

3ª etapa – construção de páginas na *web* para disponibilização do questionário, estruturação do banco de dados, escolha e hospedagem em um servidor.

4ª etapa – aplicação do questionário em caráter de teste, para verificar possíveis falhas e dificuldades.

Cooper e Schindler (2003) afirmam que é de extrema importância essa etapa em qualquer tipo de pesquisa e que, nesse momento, serão detectados os pontos fracos no planejamento e no instrumento de pesquisa.

A necessidade de se testar o instrumento de pesquisa também é confirmada por Samara e Barros (1994).

Segundo os autores, essa atividade tem a finalidade de confirmar se o questionário está adequado aos objetivos do estudo no que se refere à clareza de entendimento pelo entrevistado, assim como para avaliar as respostas dadas.

Para essa etapa foi solicitado que cem (100) participantes, escolhidos aleatoriamente na amostra, respondessem aos questionários.

5ª etapa – nesta etapa disponibilizou-se para os quatrocentos e setenta e dois (472) participantes o link com o questionário, cujo objetivo foi obter as informações e os dados necessários para análise.

6ª etapa – constituiu-se numa das partes mais importantes da pesquisa, pois através das respostas obtidas pelos participantes, foi possível fazer a análise dos dados mediante o método quantitativo, com o intuito de verificar a frequência das respostas. Os mesmos foram descritos através de gráficos, com os respectivos comentários e texto dissertativo para melhor compreensão por parte do leitor.

7º etapa – essa etapa, basicamente concluiu a etapa anterior, em que através das análises realizadas, se conseguiu chegar aos resultados e às respostas para muitos dos questionamentos realizados durante a elaboração desta dissertação.

Os resultados da pesquisa serão demonstrados na seqüência.

3 RESULTADOS

O questionário foi disponibilizado para quinhentas e setenta e duas (572) pessoas, das quais cem (100) responderam. Seguem abaixo os resultados obtidos em cada questão.

Primeiramente, apresenta-se as respostas comuns disponibilizadas para alunos e professores/tutores.

Em relação à frequência de uso do Chat, a grande maioria dos participantes, 83% apontou que utilizam essa ferramenta pelo menos uma vez nos cursos realizados ou ministrados, e desses, 43% dos respondentes, a utilizam mais de três vezes ao longo do curso.

O Gráfico 1 mostra a frequência com que a ferramenta de Chat é/foi utilizada durante o curso.

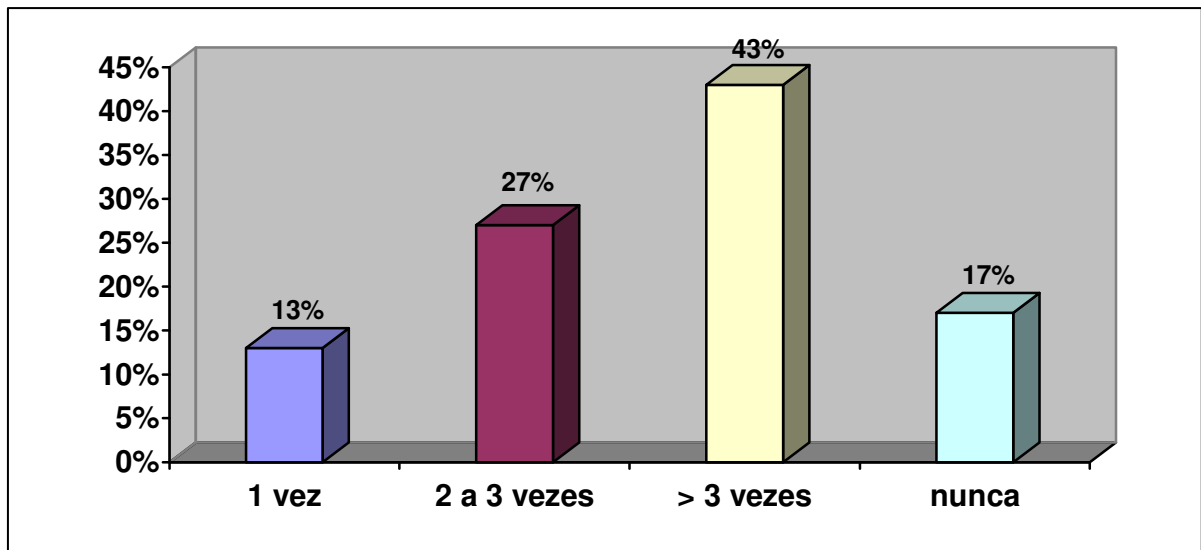


Gráfico 1 - Frequência de utilização do Chat no curso

Segundo Moran (1997), a ferramenta de Chat tem um grande potencial democrático por ser aberto e multidimensional, uma vez que ao participar de uma sessão de Chat, todos podem, igualmente, contribuir com o grupo, expressando sua opinião.

O Chat também pode ser usado para variados fins, como: conhecer pessoas, fortalecer amizades, discutir variados assuntos e aprender, o que o torna multidimensional, conforme afirma Moran (1997). Essa diversidade de uso pode ser

a responsável pela adoção da ferramenta de Chat nos cursos à distância, conforme mostrado no Gráfico 1.

Pimentel; Fuks e Lucena (2003) afirmam que “o uso contínuo e integrado das ferramentas de Chat às atividades educacionais constitui-se numa forma de manter os aprendizes motivados e engajados para garantir o sucesso e continuidade de cursos à distância”.

Assim, o uso da ferramenta de Chat deve continuar a ser explorado nos cursos, seja para discutir temas, tirar dúvidas ou até mesmo para criar laços de amizades.

Com relação ao Fórum, 92% dos participantes afirmaram utilizá-lo mais de três vezes no decorrer de um curso, ao passo que 4% dos participantes disseram não utilizá-lo (Gráfico 2).

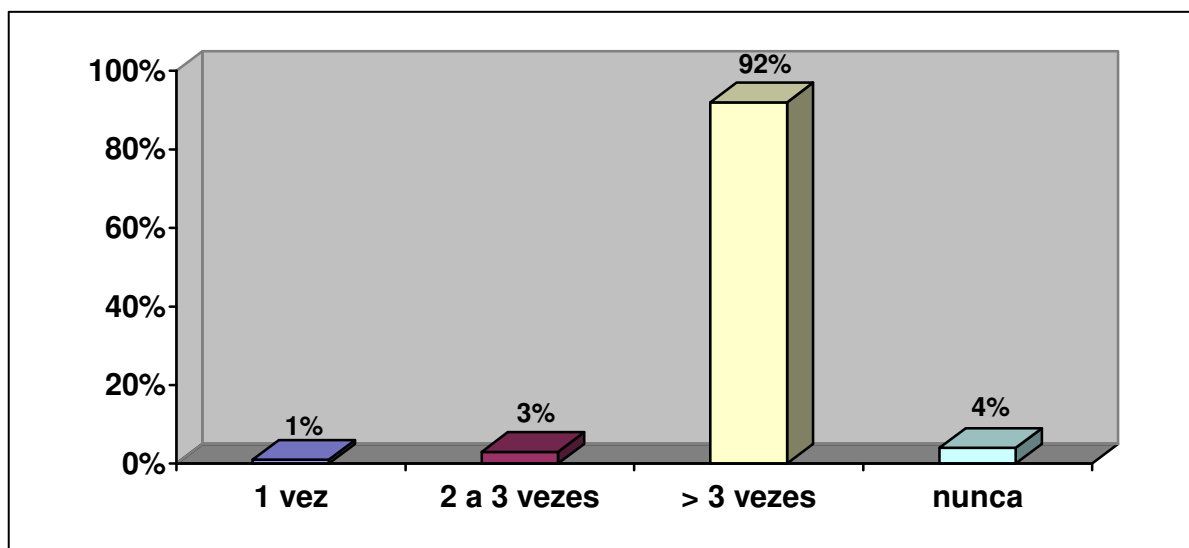


Gráfico 2 - Frequência de utilização do Fórum no curso

Verifica-se que embora a ferramenta de Chat seja utilizada pela maioria dos respondentes, conforme mostrado no Gráfico 1, a frequência de utilização do Fórum é muito mais acentuada. Praticamente todos os respondentes afirmaram que a utilizam mais de três vezes ao longo de um curso.

Um dos motivos é justamente o fato de ser uma ferramenta assíncrona, onde as contribuições podem ser cuidadosamente elaboradas, permitindo maior flexibilidade de uso pelos participantes, podendo ser utilizada várias vezes para discutir um mesmo tema.

Já o Chat, ao contrário do Fórum, requer que todos os participantes estejam conectados à Internet ao mesmo tempo, algo difícil de conseguir quando se trata de um curso a distância.

No Gráfico 3, composto por questões de múltipla escolha, é possível identificar os recursos presentes na ferramenta de Chat utilizada por 83% dos participantes que fizeram uso dessa ferramenta durante o curso. Vale destacar que questões de múltipla escolha podem ultrapassar os 100 %

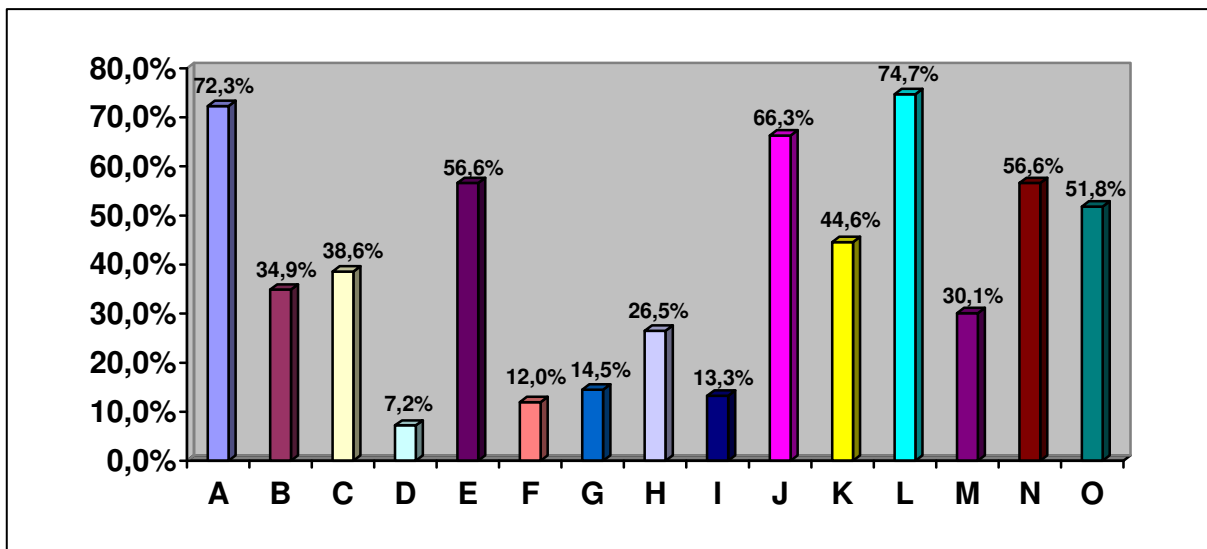


Gráfico 3 - Recursos presentes na ferramenta de Chat

- A** – Identificação dos usuários por foto ou imagem
- B** – Inclusão de perfil de usuário
- C** – Emoticons
- D** – Winks
- E** – Envio e recebimento de arquivos
- F** – Áudio
- G** – Vídeo
- H** – Alteração de Status (*on line / off line / ocupado / ausente ...*)
- I** – Alteração de plano de fundo
- J** – Rolagem automática
- K** – Registro da conversa para posterior acesso
- L** – Lista de usuários *on line*
- M** – Envio de mensagens privadas

- N** – Formatação de letra e texto (cor e estilo)
- O** – Interface de fácil manuseio e compreensão

Pelas características marcadas no Gráfico 3, percebe-se que a ferramenta de Chat utilizada pela maioria dos participantes possui características básicas como: identificação do usuário por foto, envio e recebimento de arquivos, rolagem automática, lista de usuários *on line*, formatação de letra e texto (cor e estilo) e interface de fácil manuseio, características essas que garantem a realização das atividades de maneira satisfatória, pois oferecem condições perfeitas para a discussão de qualquer que seja o tópico a ser explorado, bem como, permitem que as demais questões do questionário sejam respondidas igualmente pelos participantes, uma vez que a maioria fez uso de ferramentas de Chat com as mesmas características.

A ferramenta de Chat constitui uma oportunidade de conversa informal que se aproxima da comunicação oral, mas, itens como emoticons e winks são apontados por apenas 38,6% e 7,2% dos respondentes. Tais recursos paralingüísticos deveriam estar mais disponíveis, o que tornaria a comunicação mais espontânea, uma vez que caracterizam a interação pela linguagem oral. A ausência de recursos como esses não impede o uso da ferramenta de Chat, mas a limita.

Outra baixa frequência que é mostrada no Gráfico 3, é a ausência de uso de áudio e vídeo na ferramenta, o que se verifica que as ferramentas de Chat ainda limitam-se ao uso de texto. A tecnologia atualmente disponível já deveria permitir maior presença e uso desses recursos.

Um recurso que deveria estar disponível em todas as ferramentas de Chat diz respeito ao registro da conversa para posterior acesso. Essa possibilidade permitiria que os alunos, que porventura não pudessem ter participado da discussão, pudessem ter acesso ao conteúdo posterior, ou até mesmo discutir tal conversa em uma sessão de Fórum, por exemplo. Mas, apenas 44,6% indicaram que a ferramenta de Chat usada possibilita a gravação da conversa para posterior acesso.

Ainda em relação aos recursos descritos no Gráfico 3, a inclusão de perfil de usuário, apontado por apenas 34,9% dos respondentes, deveria estar presente, não somente nas ferramentas de Chat, mas em todos os Ambientes Virtuais de Aprendizagem, uma vez que tal recurso possibilita que os participantes, mesmo que separados geograficamente, pudessem conhecer um pouco mais das

características de seus companheiros de curso, o que facilitaria a aproximação virtual.

O Gráfico 4, também reflete uma questão de múltipla escolha. Através dele é possível identificar os recursos presentes na ferramenta de Fórum utilizada pelos participantes durante o curso. Vale destacar que questões de múltipla escolha podem ultrapassar os 100 %

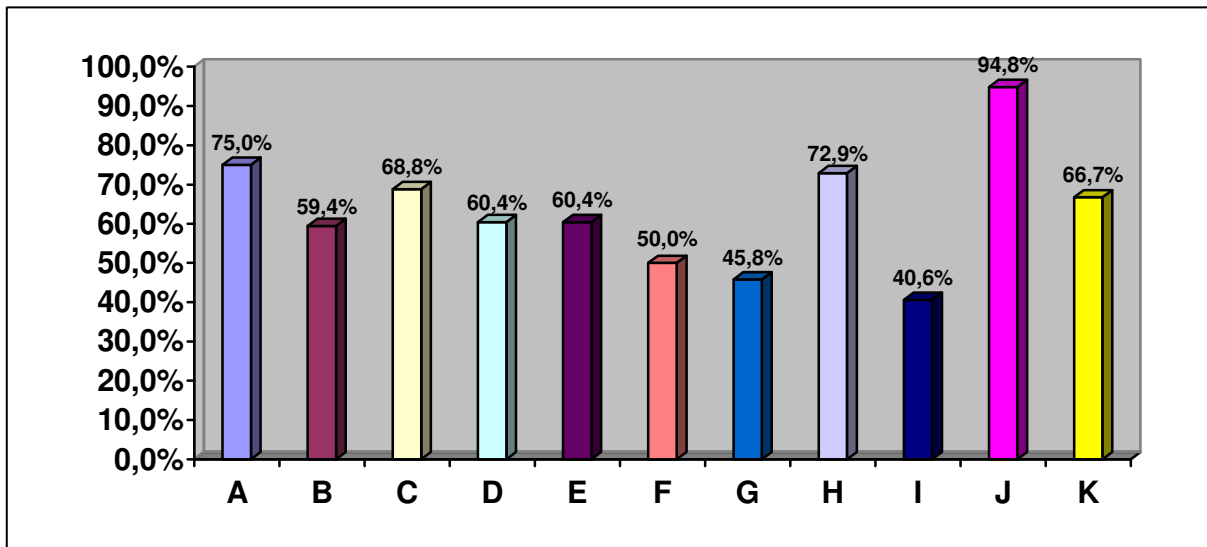


Gráfico 4 - Recursos presentes na ferramenta de Fórum

A – Identificação dos usuários por foto ou imagem

B – Criação de novos tópicos

C – Inclusão de anexos

D – Possibilidade de encaminhar cópia das mensagens para o e-mail

E – Disposição das mensagens de forma hierárquica, ou seja, as respostas ficam situadas logo abaixo e são identadas em relação à mensagem a que fazem referência.

F – Disposição das mensagens de forma seqüencial, ou seja, as mensagens são disponibilizadas uma após a outra, numa seqüência pré-estabelecida, geralmente em ordem cronológica.

G – Alteração e exclusão de mensagens já postadas

H – Editor com recursos de formatação de texto

I – Inserção de imagens

J – Espaço para digitação do texto

K – Interface de fácil manuseio e compreensão

Analisando os recursos mostrados no Gráfico 4, e as escolhas dos 96% dos respondentes que utilizam/utilizaram o Fórum pelo menos uma vez durante o curso, percebe-se, ao contrário do Chat, que dos onze (11) recursos listados, com exceção de apenas duas escolhas (G e I), todos os outros recursos são apontados como existentes por mais da metade dos respondentes, o que indica que em tais ferramentas de Fórum há maior utilização ou disponibilidade de recursos.

Nota-se, entretanto, que apenas 75% dos respondentes apontaram a identificação visual dos usuários. Embora esse seja um número razoável, ainda verifica-se que em diversas ferramentas de Fórum, esse recurso não está disponível.

Outro dado refere-se à possibilidade de alteração das mensagens. Apenas 45,8% dos respondentes apontaram essa possibilidade, e, pelo fato de o Fórum ser uma ferramenta assíncrona, acredita-se que esse recurso deveria estar mais disponível.

Pelos resultados mostrados no Gráfico 4, os itens E e F deveriam ser excludentes, ou seja, os respondentes teriam que ter optado por um ou outro recurso.

O fato de alguns terem marcado ambos os recursos, mostra que os mesmos, provavelmente, usam/usaram mais de uma ferramenta de Fórum com recursos diferentes.

Comparando esses dois recursos (E e F) verifica-se que a forma hierárquica de disposição de mensagens é a mais utilizada. Tal preferência já foi confirmada na pesquisa de Siqueira et al. (2005), citada anteriormente, pelo fato de facilitar a visualização das mensagens e o andamento da discussão.

No que se refere à preferência pelas ferramentas de Chat ou Fórum para a troca de informações e conhecimentos entre professor-aluno em um curso a distância, 86% dos participantes escolheram o Fórum como a melhor opção e apenas 14% dos participantes acreditam que para este tipo de comunicação (professor-aluno), o Chat é considerado a melhor opção.

O Fórum também é considerado a melhor opção para a interação aluno-aluno de acordo com 75% dos participantes. Já para 25% dos participantes, o Chat foi apontado como a melhor opção.

Tal preferência pode ser justificada na fala de Kenski (2002 apud OLIVEIRA, 2007):

[...] é no Fórum que todos os alunos têm a chance – impossível no chat e na aula presencial – de dizer o que pensam e se posicionarem diante do que está sendo trabalhado no curso. Este espaço privilegiado é a essência do curso virtual porque ele é assíncrono, tem espaço aberto para a participação de todos (democrático) e as mensagens podem ser recuperadas e rediscutidas a qualquer momento, mesmo as postas na primeira semana de curso.

Em todo curso, é fato que existem aqueles alunos mais extrovertidos, que gostam de participar ativamente das atividades, buscando sempre responder aos questionamentos do professor, bem como aqueles alunos, que embora participem das atividades, o fazem de forma passiva e com certa timidez, talvez pelo fato de não conseguir espaço para expor suas idéias ou até mesmo ter receio de tomar tal atitude.

Diante desse contexto, o papel do professor é fundamental, uma vez que ele deve oferecer condições igualitárias para que todos os seus alunos aprendam e possam se expressar.

Mas é fato que em turmas numerosas, esse papel se torna mais difícil. Assim, corroborando com as palavras da autora, o Fórum pode ser considerado uma boa estratégia de comunicação e interação, principalmente em cursos com turmas numerosas, pois nele, todos os alunos terão a oportunidade de se expressar e contribuir de maneira igualitária com o grupo.

O Gráfico 5 identifica a preferência dos participantes de cursos totalmente a distância ou semi-presencial, pelas ferramentas de Chat ou Fórum para a troca de informações e conhecimentos entre professor-aluno em um curso a distância

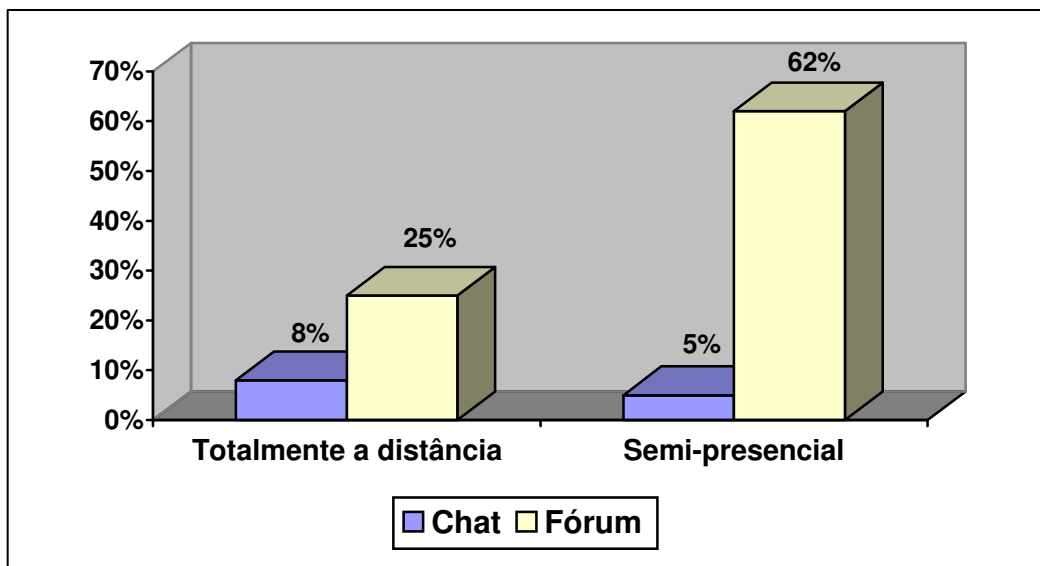


Gráfico 5 - Preferência para interação professor x aluno - por modalidade de curso a distância

Analisando o gráfico, pode-se afirmar, dentro do contexto da pesquisa, que independente da forma como o curso é/foi ofertado, a maioria dos participantes, 87% prefere o Fórum para que a interação professor-aluno aconteça, ao passo que apenas 13%) participantes preferem o Chat.

No Gráfico 6, é possível identificar a preferência dos participantes de cursos totalmente a distância ou semi-presencial, pelas ferramentas de Chat ou Fórum para a troca de informações e conhecimentos entre aluno-aluno em um curso a distância.

Nesse caso, verifica-se que independente da modalidade ofertada, os participantes preferem o Fórum para promover a interação entre alunos.

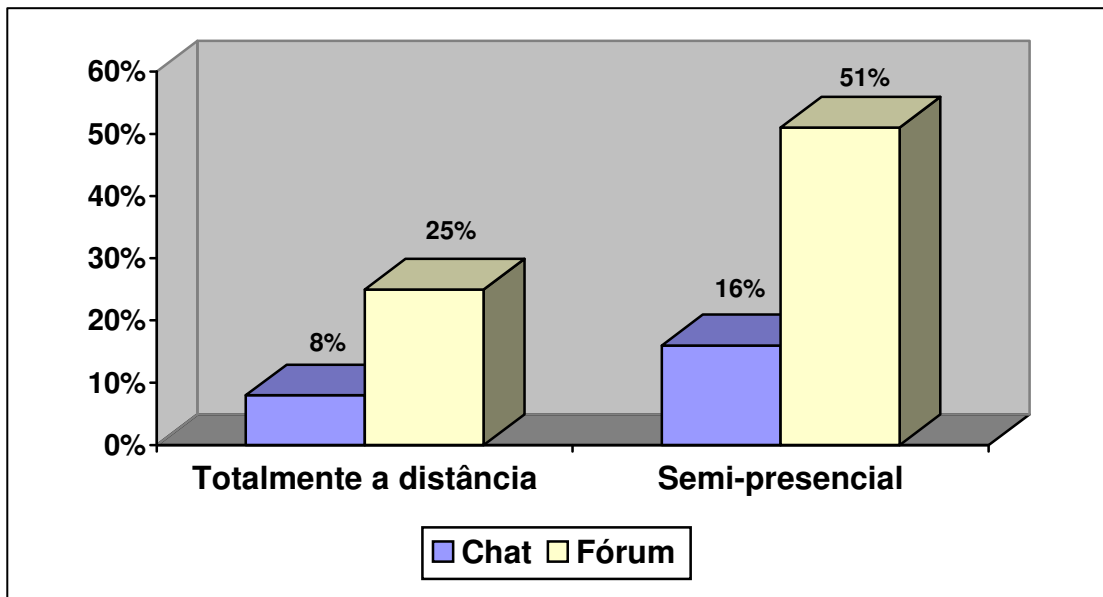


Gráfico 6 - Preferência para interação aluno x aluno - por modalidade de curso a distância

É interessante perceber, no que diz respeito à opção pelo Chat, que quando a forma de comunicação diz respeito a professor x aluno, conforme mostrado no Gráfico 5, a maioria dos participantes que optaram por esta ferramenta, freqüentam/freqüentaram cursos totalmente a distância.

Mas, quando a comunicação diz respeito a aluno x aluno, conforme mostrado no Gráfico 6, a maioria dos participantes, que realizou a escolha pela ferramenta de Chat, freqüenta/freqüentou cursos semi-presencial.

Sabe-se que o contato face a face facilita e fortalece os elos de amizade, uma vez que o convívio presencial aumenta o entrosamento e a liberdade de expressão. Tal motivo pode ter sido o responsável pela referida escolha.

No Gráfico 7 pode-se observar a preferência de alunos e professores/tutores, pelas ferramentas de Chat ou Fórum para a troca de informações e conhecimentos entre professor-aluno em um curso a distância

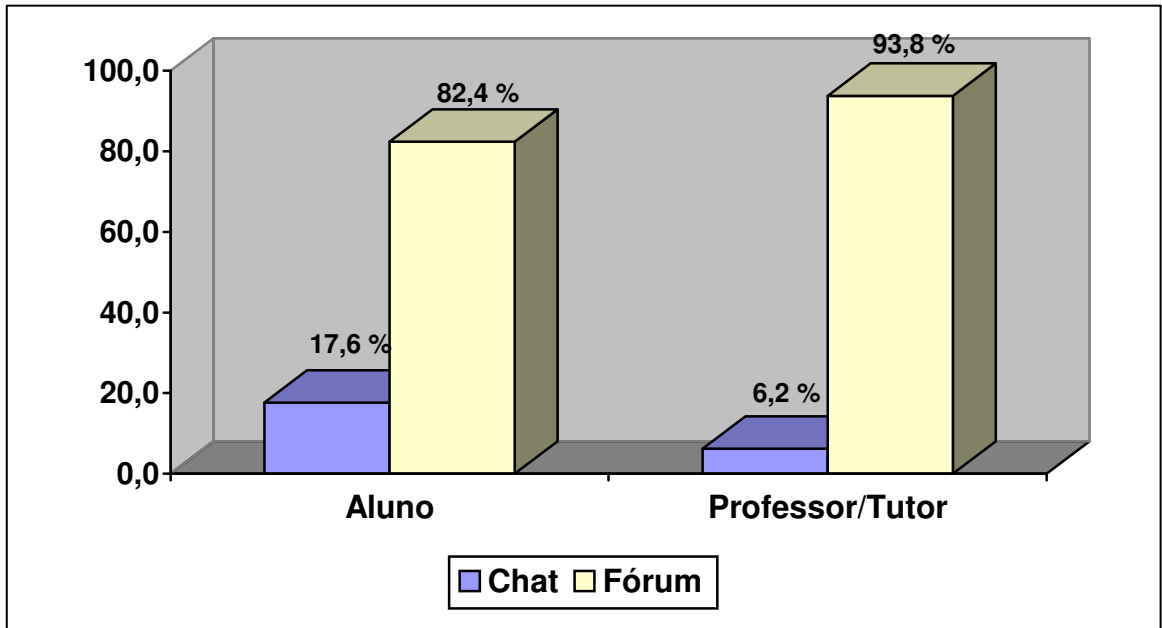


Gráfico 7 - Preferência para interação professor x aluno - por categoria de atuação

Com base nos dados da pesquisa, observa-se que o Fórum continua sendo considerado a melhor opção para a interação professor-aluno, embora, no caso de alunos, essa preferência seja um pouco menor.

O mesmo resultado pode ser observado em relação a interação entre alunos. A preferência continua sendo pelo Fórum, independentemente se a resposta é dada por alunos ou por professores/tutores (Gráfico 8).

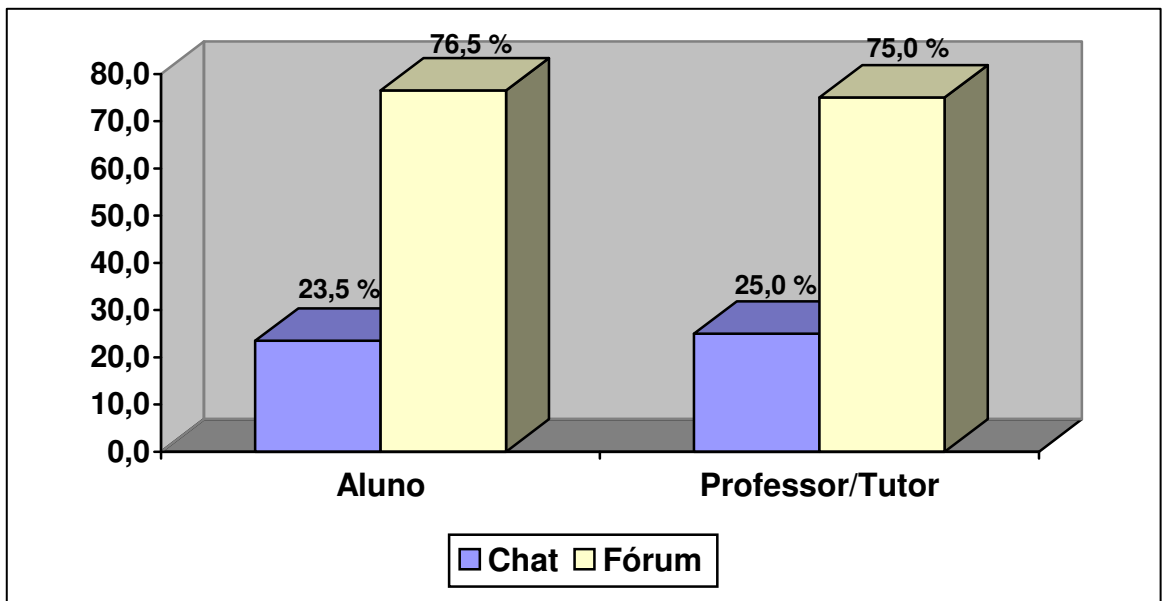


Gráfico 8 - Preferência para interação aluno x aluno - por categoria de atuação

Um ponto considerado de extrema importância, pelo fato de envolver a forma como professores/tutores e alunos fazem/fizeram uso de tais ferramentas, e que foi abordado na pesquisa proposta, diz respeito ao grau de satisfação de uso das ferramentas de Chat ou Fórum pelo professor/tutor e pelo aluno no curso (Gráfico 9).

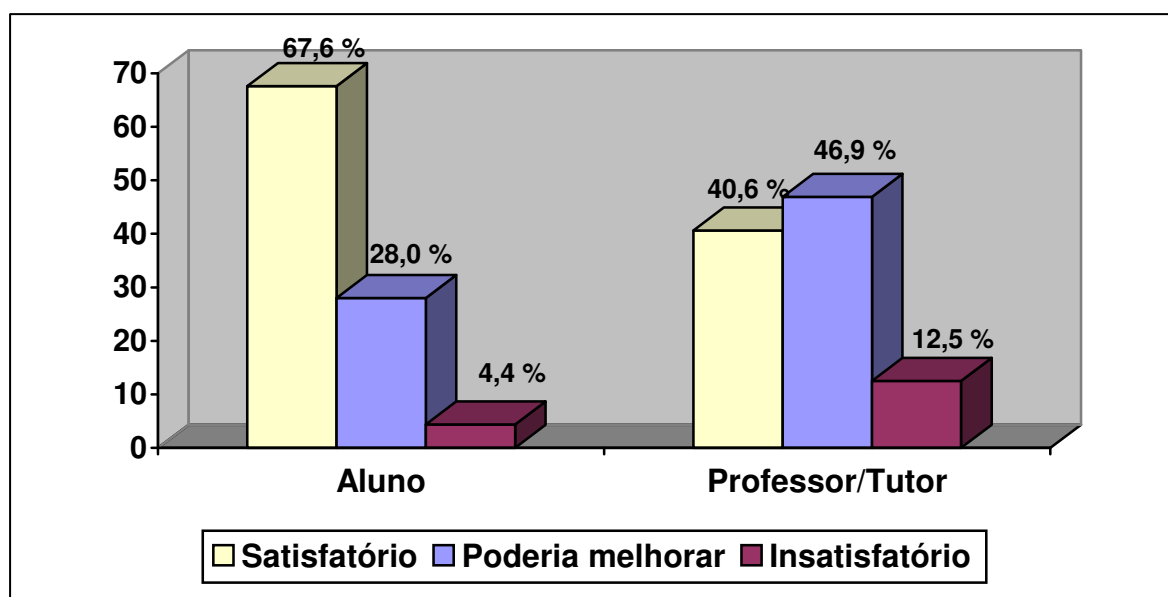


Gráfico 9 - Desempenho do uso das ferramentas pelos participantes

A maioria dos alunos (67,6%) afirmou que o uso das ferramentas de comunicação utilizadas durante o curso, pelo professor/tutor foi satisfatório, ao passo que 46,9% dos professores/tutores afirmaram que o uso de tais ferramentas pelos alunos poderia melhorar.

Já, 4,4% dos alunos e 12,5% dos professores/tutores alegaram que o uso de tais ferramentas foi insuficiente.

O fato dos alunos terem que melhorar o uso das ferramentas, segundo os professores, pode estar ligado a fatores que, infelizmente, não puderam ser extraídos das respostas dadas, mas, podemos exemplificá-los como: falta de motivação, falta de conhecimento da ferramenta, ausência de um sentimento de pertencer a um grupo coletivo de aprendizagem, entre outros fatores.

Independente dos motivos que levaram os participantes a alegarem que o uso das duas ferramentas pesquisadas foi insuficiente, é necessário que o professor/tutor esteja sempre atento àquele aluno cuja participação é pequena ou inexistente. É preciso que sejam oferecidos constantemente momentos de interação,

que levem o aluno a abandonar uma posição passiva para assumir uma posição ativa, como construtor de seu próprio conhecimento e membro inerente de uma comunidade de aprendizagem.

Para tornar o uso das ferramentas totalmente satisfatório durante o curso, é preciso que ambos os atores, trabalhem e se conscientizem da importância de seus papéis e de suas atitudes, fazendo com que as outras duas escolhas, mostradas no Gráfico 9, deixem de existir; afinal, elas podem atrapalhar bastante a qualidade do curso e o rendimento da turma.

De acordo com o Gráfico 10, ao considerar a frequência de participação do professor/tutor e dos alunos nas atividades de Chat, 65,6% dos professores/tutores alegaram que seus alunos participam esporadicamente das atividades de Chat propostas por eles no decorrer do curso, ao passo que 31,3% afirmam que há uma participação freqüente e, 3,1% afirmaram que seus alunos nunca participam de nenhuma sessão marcada.

Na perspectiva dos alunos, 70,6% afirmaram que a participação do professor/tutor nas atividades de Chat é freqüente, 16,2% afirmaram que esta participação acontece esporadicamente, uma vez que, raramente esse professor/tutor participa de todas as sessões marcadas e, 13,2% afirmaram que o professor/tutor nunca participou de nenhuma sessão marcada.

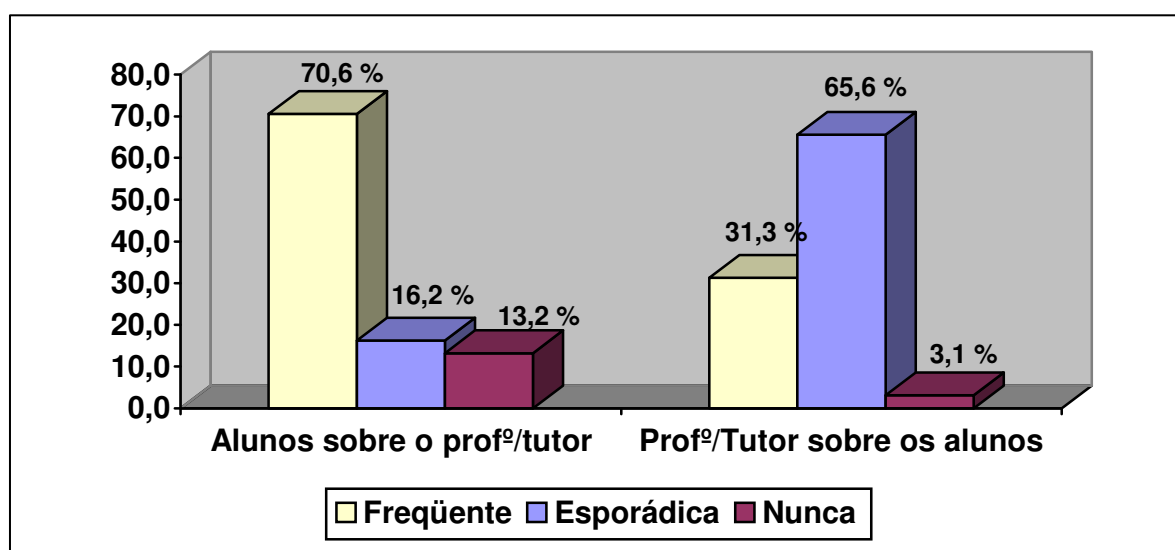


Gráfico 10 - Frequência de participação no Chat

É preciso, segundo os dados fornecidos pelo professores/tutores, que os mesmos procurem incentivar e instigar seus alunos a participarem das

sessões de Chat, tornando-as uma atividade agradável ou, procurem marcar as mesmas, em horários alternativos. Tais atitudes irão contribuir para que eles deixem de participar esporadicamente e passem a participar com mais freqüência dessas atividades.

De acordo com o Gráfico 10, pode-se observar que há mais alunos queixando-se da ausência de professores/tutores nas sessões de Chat (13,2%) do que a situação contrária (3,1%); isso pode contribuir para uma desmotivação por parte dos alunos, fazendo com que as atividades de Chat sejam consideradas menos importantes do que as demais atividades propostas.

O Gráfico 11 identifica a freqüência de participação do professor/tutor e dos alunos nas atividades de Fórum.

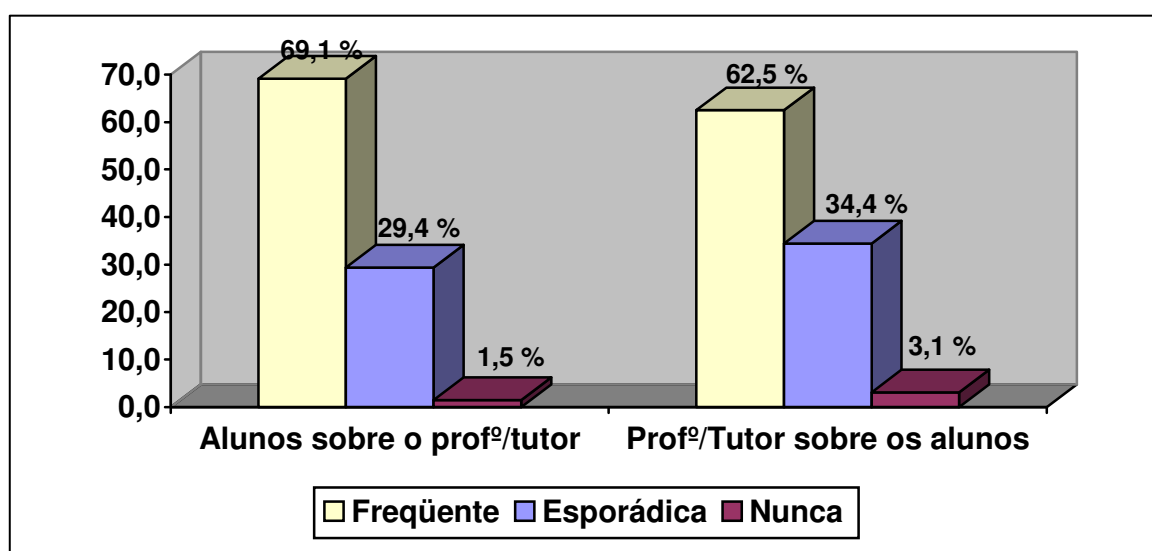


Gráfico 11 - Freqüência de participação no Fórum

62,5% dos professores/tutores participantes da pesquisa afirmaram que a participação dos alunos nos fóruns é freqüente, 34,4% dizem que os alunos participam do Fórum esporadicamente e 3,1% que os alunos nunca participam do Fórum.

69,1 % dos alunos que responderam ao questionário afirmaram que o professor/tutor participa freqüentemente dos Fóruns propostos, 29,4% que a participação do professor/tutor é esporádica, ou seja, varia de uma a duas vezes por semana e 1,5% afirmaram que o professor/tutor nunca participa de nenhum Fórum proposto.

Como se pode observar, pelos dados do Gráfico 11, a opinião dos alunos e professores/tutores é muito parecida, enfatizando mais uma vez que o Fórum é bastante utilizado em cursos a distância e assim como nas sessões de Chat, é preciso que o professor/tutor se faça presente também nas sessões de Fórum com vistas a orientar e reorientar, se necessário.

Os resultados descritos no Gráfico 12 indicam a preferência dos alunos pelo uso do Fórum ou do Chat para trocar idéias, discutir o conteúdo e sugerir leituras com colegas e professor do curso, bem como, a preferência do professor/tutor, por tais ferramentas, para a construção do conhecimento coletivo e para o enriquecimento da aprendizagem dos alunos.

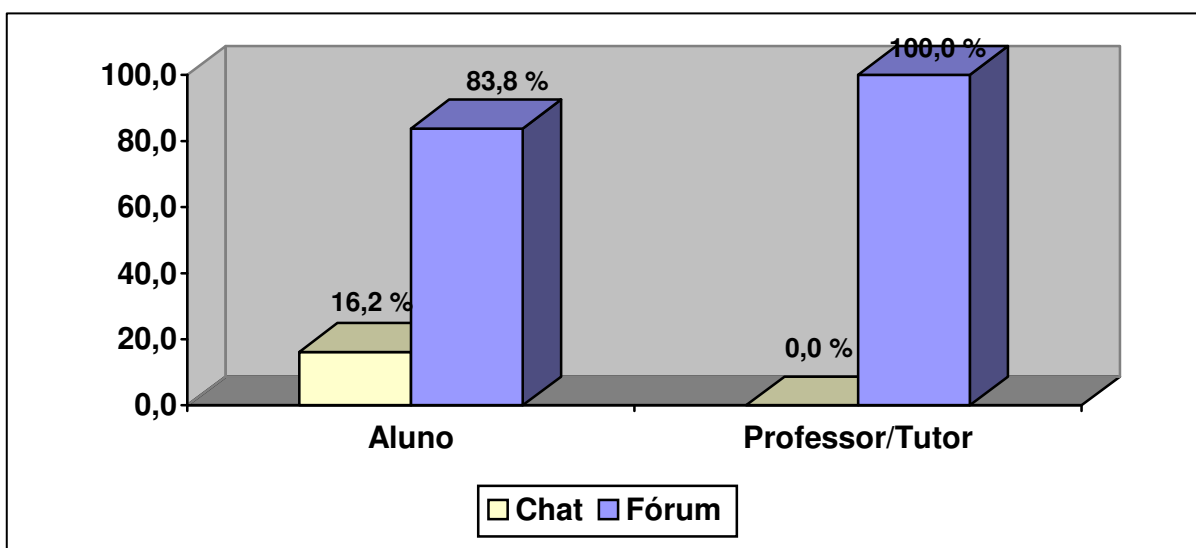


Gráfico 12 - Preferência pelas ferramentas

Todos os professores/tutores participantes da pesquisa (100%) acreditam que o Fórum é a melhor ferramenta para a construção do conhecimento coletivo e para o enriquecimento da aprendizagem de seus alunos.

Compartilham com eles, 83,8% dos alunos participantes da pesquisa, os outros 16,2% dos alunos, responderam que preferem o Chat como a melhor opção para trocar idéias, discutir o conteúdo e sugerir leituras com colegas e professor de cursos a distância.

A escolha pela ferramenta de Fórum, por ambas as categorias, pode justificar aspectos que já foram mostrados nos gráficos anteriores, como: o uso freqüente de tal ferramenta, o uso satisfatório da mesma pelos professores/tutores e

à freqüente participação. Todos esses podem ser considerados fatores resultantes da preferência por tal ferramenta.

Embora a maioria prefira o uso do Fórum, alguns apontam a preferência pelo Chat, por isso, é preciso dar alternativas para os alunos, ou seja, as duas ferramentas precisam estar disponíveis para serem utilizadas no decorrer do processo educativo.

A oportunidade de trocar idéias e experiências entre os indivíduos de um grupo que compartilham os mesmos objetivos é muito importante, uma vez que essa troca fortalece o trabalho coletivo.

Apesar da baixa escolha dos respondentes pelo Chat, o mesmo pode ser usado para facilitar e promover esse sentimento de colaboração mútua. Seu uso pode ser bastante diversificado e criativo, servindo também como um instrumento avaliativo, uma vez que o aluno precisa realizar a leitura das mensagens que estão sendo postadas, interpretar as mesmas, fundamentá-las e complementá-las, ou seja, essa ferramenta exige rapidez no raciocínio.

Martins; Oliveira e Cassol (2005) afirmam que o chat traz inúmeros benefícios, uma vez que permite maior liberdade de expressão. Segundo os autores:

a interação dos alunos com o mediador e também com outros alunos, cria uma rede construtivista de desenvolvimento e conhecimento. [...] O professor tem que possuir habilidades necessárias para desenvolver e transformar seu Chat numa aula atrativa e produtiva

Assim, faz-se necessário que professor/tutor e alunos utilizem mais o potencial que essa ferramenta possibilita.

Como se pode observar, com os resultados mostrados até o momento, a escolha da melhor ferramenta para interação não foi unânime. Cada participante teve suas razões para realizar a escolha. São essas razões que serão discutidas a seguir.

No Gráfico 13 é possível identificar a principal característica que levou os participantes a escolherem o Chat como melhor opção para interagir.

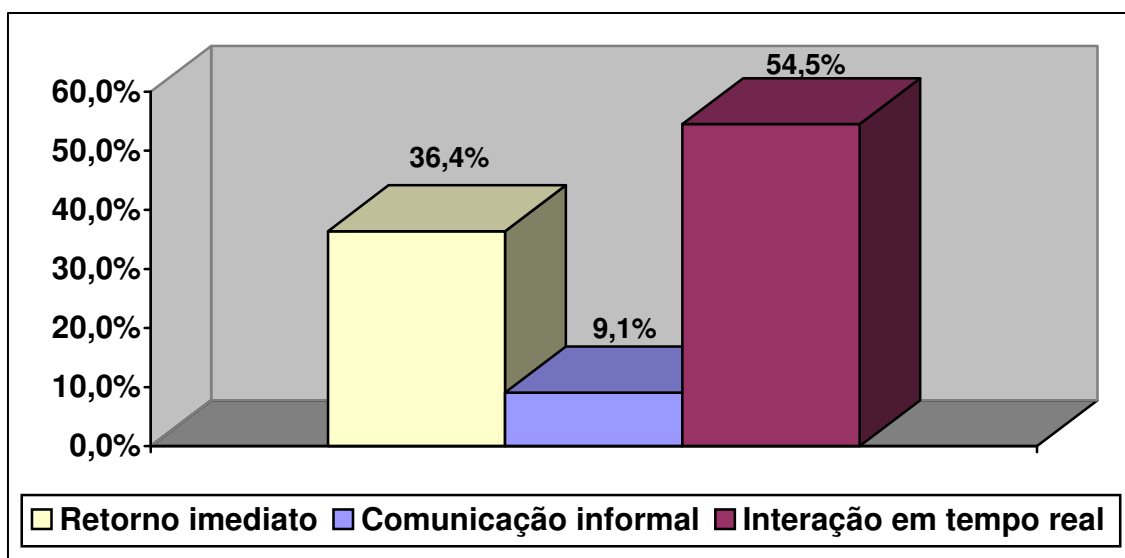


Gráfico 13 - Principal vantagem do Chat

Para os alunos que escolheram o Chat como melhor opção para interagir em cursos a distância, 54,4% elegeram a interação em tempo real como a principal característica responsável por esta escolha, 36,4% dos alunos realizaram esta escolha pelo fato do Chat permitir um retorno imediato e 9,1% preferiram essa ferramenta para interagir, por permitir uma comunicação informal.

Havia ainda duas outras categorias (ritmo intenso na troca de informações e outras razões), mas nenhum dos respondentes optou por elas.

Nenhum professor/tutor elegeram o Chat como a melhor opção para interagir, motivo pelo qual não foi possível nenhum tipo de comparação.

Vê-se que ainda existem pessoas que sentem a necessidade de um contato síncrono, mesmo que virtual, e pode-se dizer que, em cursos totalmente a distância, esse contato é realmente importante e necessário.

No que diz respeito ao Fórum, a principal característica que levou os participantes a escolherem o mesmo como melhor opção para interação é visualizada no Gráfico 14.

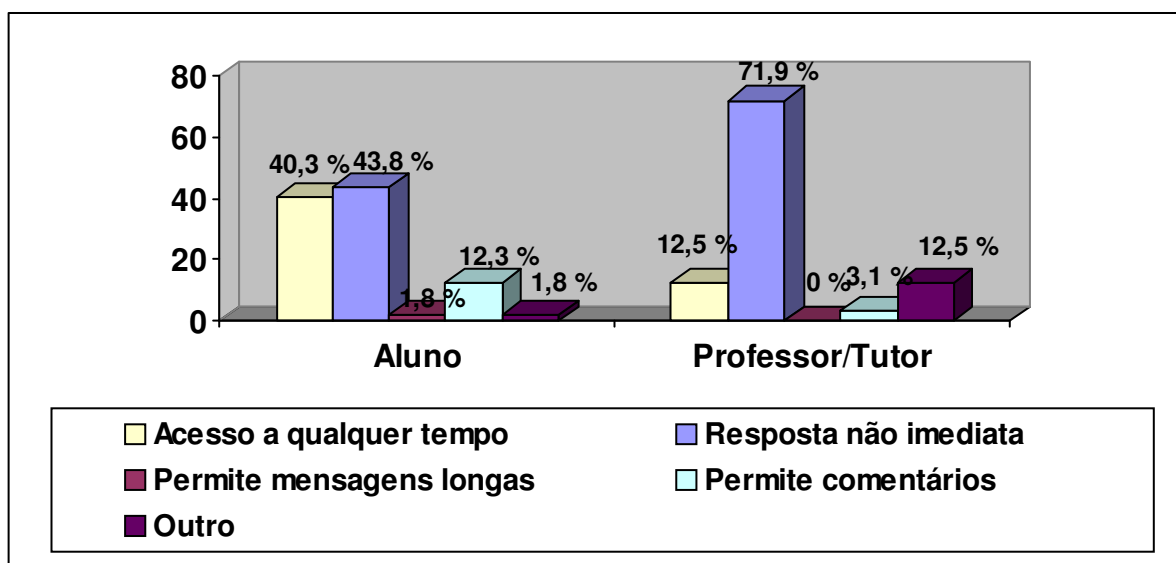


Gráfico 14 - Principal vantagem do Fórum

Como se pode ver, dos participantes da pesquisa, 71,9% dos professores/tutores e 43,8% dos alunos participantes da pesquisa que escolheram o Fórum como melhor opção para interagir, o fizeram pelo fato de que a resposta não precisa ser imediata, permitindo tempo para refletir, checar referências e formular melhor as mesmas, o que permite que as trocas de informações e conhecimentos sejam cuidadosamente construídos.

40,3% dos alunos e 12,5% dos professores/tutores escolheram esta ferramenta pelo fato do acesso a mesma poder ser feito a qualquer tempo, permitindo assim, uma maior flexibilidade e facilidade de uso, o que para os participantes de cursos a distância é de extrema importância, uma vez que os mesmos já fazem essa opção, justamente pela flexibilidade em poder estar organizando seu tempo para o estudo.

Com base nos resultados, pode-se observar que professores e alunos não têm o mesmo julgamento sobre a ferramenta, e talvez isso se deva ao fato de que para os professores, é mais importante poder refletir e dar respostas fundamentadas aos alunos, ao passo que, para os alunos, os mesmos se dividem entre a razão anterior e a flexibilidade de tempo, umas das causas para escolha de cursos a distância, como já mencionado.

12,3% dos alunos e 3,1% dos professores/tutores afirmaram que o principal motivo pela escolha está no fato de que as mensagens postadas podem receber comentários e ter um maior seguimento. O fato das mensagens longas

poderem ser postadas sem atrapalhar o andamento da discussão foi o motivo escolhido por 1,8% dos alunos.

Dos participantes que optaram pelo item Outro, 1,8% de alunos e 12,5% de professores/tutores, descreveram no mesmo que, o que os levaram a escolher o Fórum, foram todas as características descritas na questão e pelo mesmo ser programado pelo curso.

Assim como existiram razões que contribuíram para a preferência e escolha por uma ou outra ferramenta, também existiram limitações que influenciaram nessa escolha.

Com relação as principais limitações que levaram os participantes a não escolherem o Chat como melhor opção para interagir, estas, foram justificadas no Gráfico 15, da seguinte forma:

43,7% dos professores/tutores e 59,6% dos alunos afirmam que tal ferramenta não foi escolhida por não haver flexibilidade de horário, impedindo algumas vezes a participação de todos; 21,9% dos professores/tutores e 14% dos alunos alegaram como motivo, o descompasso de assuntos discutidos fazendo o foco da discussão se perder; o ritmo acelerado da discussão onde muitas perguntas e dúvidas podem passar despercebidas, foi eleito como principal motivo por 21,1% dos alunos e 18,7% dos professores/tutores.

Já, o fato da resposta ter que ser rápida e linear foi eleito como o principal motivo pela minoria dos participantes, sendo escolhido por 5,3% de alunos e 6,3% de professores/tutores.

O item Outro foi escolhido por 9,4% dos professores/tutores que discriminaram limitações como: interface na forma de rolagem, todas as respostas da questão e problemas de conexão discada.

Tais resultados indicam que a preocupação principal da maioria dos professores/tutores e alunos em utilizar essa ferramenta está diretamente ligada à ausência de flexibilidade de horário, ou seja, o fato de precisar estar simultaneamente interligado a Internet, em data e horário marcado, e o perfil dos participantes de cursos na modalidade à distância, como já foi dito, é exatamente a falta de tempo e autonomia para organizar os horários de estudo.

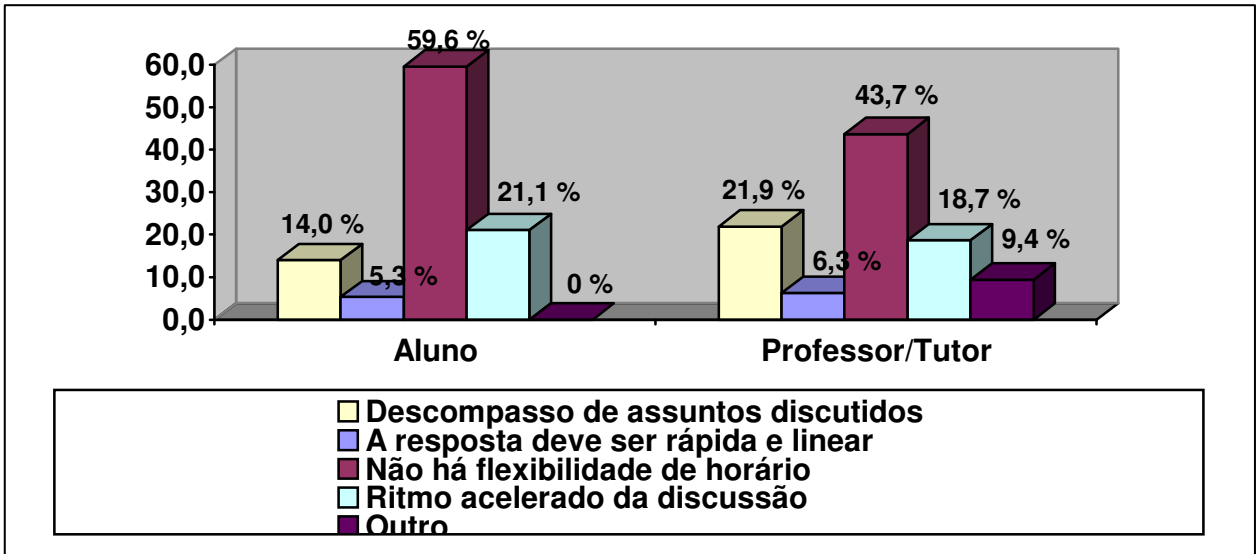


Gráfico 15 - Principal limitação do Chat

A principal limitação que levou os participantes a não escolherem o Fórum como melhor opção para interagir também foi detectada pela pesquisa e é descrita no Gráfico 16.

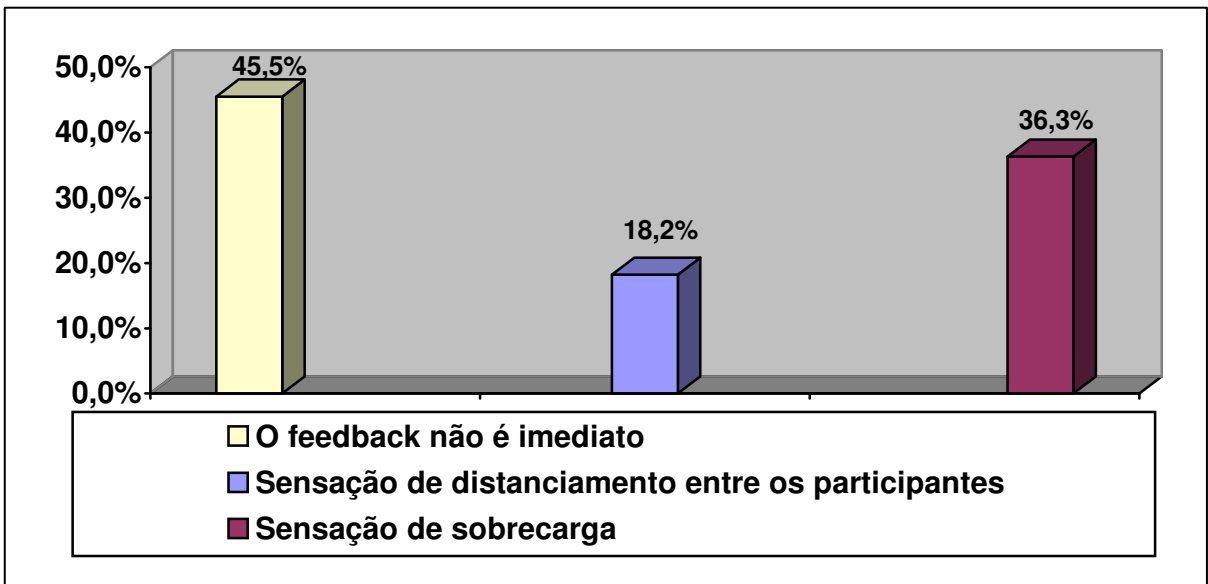


Gráfico 16 - Principal limitação do Fórum

Para os alunos que não escolheram o Fórum, como melhor opção para interagir em cursos a distância, 45,5% afirmaram que não o escolheram pelo fato do feedback não ser imediato, sendo este feito após a leitura da mensagem postada; 36,3% alegaram que a grande quantidade de mensagens postadas pode

gerar uma sensação de sobrecarga de informações e apenas 18,2% dos alunos afirmaram que não escolheram esta ferramenta devido a sensação de distanciamento entre os participantes.

Havia ainda duas outras categorias (as mensagens postadas, em sua maioria, são constituídas de opiniões isoladas, ao invés de constituir uma discussão e outras razões), mas nenhum dos respondentes optou por elas.

Todos os professores/tutores elegeram o Fórum como a melhor opção para interagir, motivo pelo qual não foi possível nenhum tipo de comparação nesta questão.

Mais uma vez, de acordo com a escolha feita pela maioria, pode-se perceber a importância dada para o contato imediato, para a necessidade, em determinados momentos do curso, de uma comunicação síncrona.

Merece destaque no Gráfico 16, o fato de que apenas 18,2% dos alunos apontaram que o Fórum provoca uma sensação de distanciamento dos outros participantes. Portanto, a questão do relacionamento não é inerente apenas à ferramenta usada.

Como já mencionado anteriormente, a visão, a responsabilidade e algumas tarefas são específicas do professor/tutor, motivo pelo qual foram feitas questões específicas para ambos, o que será discutido a seguir.

Sabe-se que a escolha do ferramental tecnológico para subsidiar tarefas a distância pode influenciar nos resultados das atividades e comprometer o processo de comunicação que sustenta a intenção educativa.

Assim, foi perguntado aos professores/tutores que participaram da pesquisa, qual o principal critério adotado por eles, para a escolha/seleção das ferramentas de comunicação e interação que são/foram utilizadas durante o curso. O Gráfico 17 mostra os resultados.

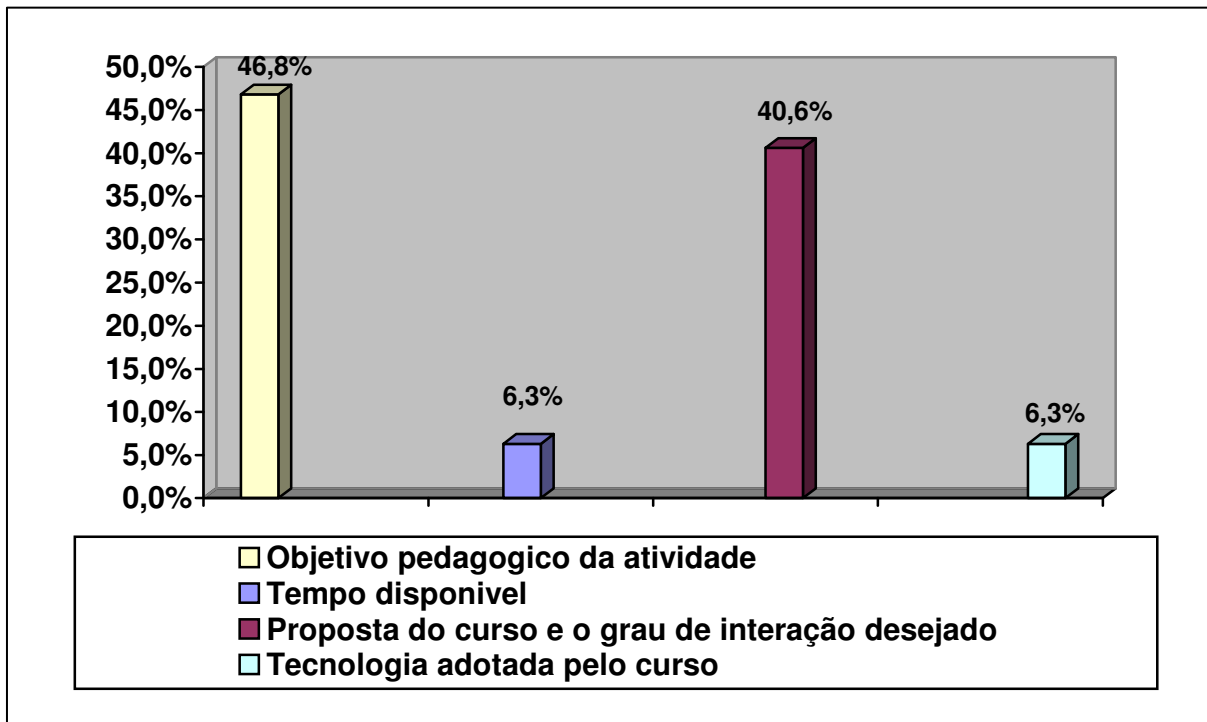


Gráfico 17 - Principal critério para a adoção das ferramentas

De acordo com as respostas dadas pelos professores/tutores vê-se no Gráfico 17, que a escolha da ferramenta acontece principalmente em função do objetivo pedagógico da atividade e do grau de interação que se deseja alcançar, de acordo com a proposta do curso.

Esse critério conjuga fatores educativos com o próprio arcabouço tecnológico disponibilizado para que a plataforma adotada esteja adequada a dinâmica interlocutiva do curso. Observa-se ainda no gráfico que o segundo elemento mais destacado – proposta do curso e grau de interação desejado – corrobora com essa leitura.

O tempo disponível para a realização do curso e a tecnologia adotada pelo mesmo foram ambas as escolhas feitas por apenas 6,3% dos participantes.

Havia ainda outra categoria (perfil do aluno), mas nenhum professor/tutor optou por essa escolha. Embora, os cursos ministrados a distância compreenda um design que atenda as propostas de um dado curso, cujas ferramentas são limitares na maioria deles, é importância salientar a não-opção desse item pelos professores/tutores. Como não conferir significado ao perfil do

aluno? Como motivá-lo, evitar a evasão se não atentarmos para os fatores individuais, elementos intrínsecos a pessoa que podem afetar diretamente a sua adesão ao curso ou mesmo a influência que pode exercer no grupo?

Para Palloff e Pratt (2004, p.29):

Saber quem o aluno virtual é e quais são suas necessidades on-line ajuda o professor a planejar um curso que atenda a tais necessidades e que seja verdadeiramente focado no aluno.

A escolha das ferramentas ajudarão o professor/tutor a transmitir o conteúdo aos seus alunos e acompanhar a aprendizagem dos mesmos, permitindo identificar a evolução de cada um deles, é uma tarefa muito difícil, uma vez que deve ser baseada e adequada ao contexto do curso.

Apesar de todos os fatores descritos no Gráfico 17 poderem influenciar na escolha das ferramentas, é fundamental que o professor/tutor conheça as peculiaridades de cada uma delas, estando ciente de suas vantagens e restrições, já que as mesmas irão direcionar a elaboração e a execução das atividades.

Essa relação estreita entre as ferramentas de comunicação utilizada, grau de interação que promove com o sucesso do aluno corrobora a importância de se investigar os limites e alcances daquelas, pois assim o professor atento ao processo pode garantir um ambiente virtual que aproxime-se realmente o ato de ensinar com o ato de aprender em processos educativos a distância. Com isso, dinamiza as atividades e enriquece os resultados, buscando sempre fortalecer a concepção pedagógica ora definida.

Outro aspecto diz respeito ao planejamento.

No Gráfico 18, pode-se observar, de acordo com as respostas obtidas com a pesquisa, a frequência com que o professor/tutor realiza o planejamento para as atividades de Chat e Fórum.

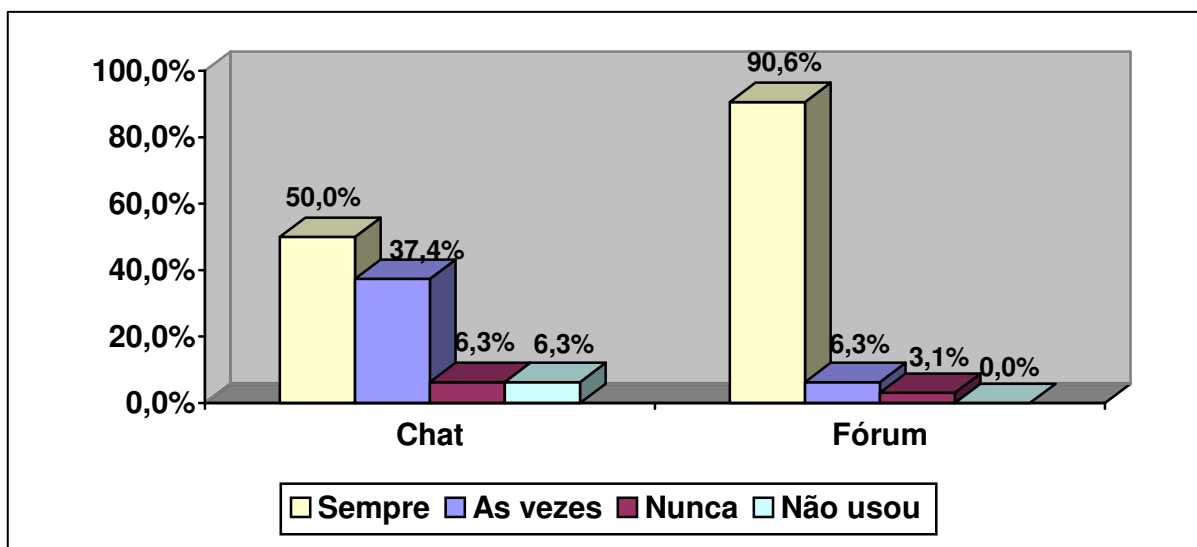


Gráfico 18 - Planejamento das atividades de Fórum e Chat

De acordo com os dados, verifica-se que quase a totalidade dos professores/tutores planeja as atividades com o Fórum. O mesmo já não é observado com relação ao Chat, em que o planejamento é realizado todas as vezes por apenas 50% dos professores/tutores e, existem aqueles que afirmaram que nunca realizam planejamento para as atividades propostas com essas duas ferramentas.

O planejamento é extremamente importante em qualquer que seja a atividade a ser realizada, sem contar que, atividades mais dinâmicas exigem mais do professor/tutor e do aluno, e a dinamicidade em um Chat é indiscutível. Pode-se considerar que alguns dos Chats propostos no curso possam ocorrer para tirar dúvidas ou simplesmente estimular o trabalho dos alunos; entretanto, tal fato não deveria ser motivo para que o mesmo não fosse planejado. É de se pensar então se os professores/tutores efetivamente vêem o Chat como uma ferramenta de mediação pedagógica com inúmeras possibilidades.

Diante do contexto apresentado, pode-se afirmar que a ausência de planejamento pode influenciar na preferência por uma ou outra ferramenta, por exemplo, quando há um maior planejamento para as atividades de Fórum, ao contrário do que acontece com o Chat, essa ferramenta pode ser melhor conduzida e conseqüentemente trazer resultados melhores.

Os resultados mostrados permitem verificar, dentro do contexto da pesquisa, como está acontecendo o uso das ferramentas de Chat e Fórum na realidade educacional, e diante dos fatos apresentados, percebe-se que a

preferência pelo uso de uma determinada ferramenta pode determinar a forma como ela é utilizada, a frequência de seu uso e o devido valor dado a ela, tanto pelo professor/tutor como pelos alunos, influenciando no desempenho das atividades realizadas com a mesma.

Na seqüência, seguem as considerações finais do trabalho, onde os resultados do estudo proposto por esta pesquisa serão comentados.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O crescimento das tecnologias de informação e comunicação e a exigência de indivíduos críticos e conscientes de seu papel na sociedade nos levam a fazer certas reflexões sobre a Educação.

É imprescindível o desenvolvimento de novas formas de organizar as instituições de ensino. Conseqüentemente, é fundamental que os agentes do processo ensino-aprendizagem – professor e aluno estejam preparados para atuarem nesse novo ambiente educacional, pois só assim a verdadeira aprendizagem será consolidada e os objetivos educacionais propostos serão atingidos com êxito.

Na Educação, principalmente na modalidade ofertada a distância, é essencial que sejam adotados procedimentos que favoreçam a interação e valorizem um sistema de comunicação bi-direcional que garanta o questionar e o construir juntos, em que o estímulo ao diálogo deve ser constantemente praticado e fortalecido.

Como foi visto, no contexto educacional, há uma busca constante para a prática de conceitos como interação, interatividade, comunicação e troca, pois afinal, na nova sociedade denominada de Sociedade da Informação, o êxito do processo educacional está no trabalho conjunto dos atores envolvidos, onde o que mais se almeja é a construção de uma rede colaborativa de aprendizagem que propicie a superação de dificuldades, que faça surgir novas propostas e que gere a confiança.

Para isso, faz-se necessário na Educação a Distância, a utilização de variados meios de comunicação. É prerrogativa, nessa modalidade de ensino, saber explorar as novas tecnologias que ajudam a fortalecer a interação dos protagonistas do processo, ou seja, do professor e do aluno.

Para auxiliar nessa difícil tarefa, as ferramentas de interação, como foram vistas ao longo deste trabalho, estão disponíveis e as possibilidades pedagógicas de uso destas são as mais variadas.

Tais ferramentas propiciam e fortalecem a interação e a comunicação entre as pessoas (SOUZA; LOPES; CASTRO FILHO, 2003; DAVID et al., 2006), estruturam as relações sociais e ajudam, principalmente, a atingir os

objetivos educacionais estabelecidos pelas instituições de ensino, bem como, os objetivos individuais inseridos no processo.

Em relação ao uso do Chat e do Fórum, ferramentas escolhidas como objetos de estudo da pesquisa apresentada, vale destacar que não se pretendia chegar a uma conclusão no sentido de elencar qual das duas ferramentas é a melhor ou, qual modo de comunicação, síncrono ou assíncrono, é o mais eficiente para garantir com maior qualidade à aprendizagem, pois são duas formas distintas de expor e trocar idéias, as quais podem ser concebidas, interpretadas e exploradas de formas diferentes.

O estudo e a pesquisa aplicada procuraram mostrar que tais ferramentas, dentro de seu contexto, são importantes, que apresentam limitações e grandes possibilidades, e que quando combinadas, podem integrar saberes, trazendo inúmeros benefícios para o processo ensino – aprendizagem, motivo pelo qual, Brito (2003), já citado, considera importante conhecer e compreender tais possibilidades e limitações, a fim de explorar sua utilização.

Nesse sentido, o estudo proposto e realizado por esta pesquisa tinha por objetivos verificar a utilização das ferramentas de Chat e Fórum em cursos a distância, bem como, identificar o grau de satisfação e preferência de professores/tutores e alunos por tais ferramentas, procurando identificar as características e as limitações inerentes a cada uma delas.

A análise dos dados coletados na pesquisa realizada permitiu que os objetivos propostos fossem alcançados e as respostas para os questionamentos levantados durante a elaboração desse estudo fossem encontradas.

Com os dados obtidos, foi possível verificar que, apesar da maioria dos respondentes utilizarem o Chat durante o curso, a frequência de utilização do Fórum é significativamente maior, sendo a participação, tanto de professores/tutores quanto alunos, freqüentes, ao contrário do Chat, onde os alunos participam esporadicamente, segundo os dados fornecidos pelos professores/tutores.

Os dados também apontaram que a grande maioria dos participantes da pesquisa acredita que a ferramenta de Fórum é a melhor opção para que a mediação e a interação aconteçam em um curso à distância, uma vez que as respostas não precisam ser imediatas, podendo ser cuidadosamente elaboradas e fundamentas. Segundo eles, o Chat possui como limitação a ausência

de flexibilidade de horário, o que é amplamente almejado por aqueles que optam por estudar a distância.

Já a maioria que optou pelo Chat, o fazem pela interação ocorrer em tempo real, apontando como limitação no Fórum, o fato do feedback não ser imediato e a grande quantidade de mensagens postadas gerar uma sensação de sobrecarga.

Outro aspecto que foi possível abordar, diz respeito ao planejamento elaborado pelos professores/tutores para as atividades realizadas com essas duas ferramentas. Segundo os dados, o planejamento acontece para as atividades de Fórum, mas não é tão acentuado quando a ferramenta em questão se refere ao Chat.

Assim, diante dos estudos e análise realizada, constata-se que o sucesso do uso dessas ferramentas pode ser alcançado através da preparação do professor (CARNEIRO, 2002), da adoção de práticas educacionais inovadoras que propiciem o melhor aproveitamento dessas ferramentas (PRIMO, 2000), de um planejamento bem elaborado (ZAINA et al., 2002) e da satisfação e preferência de uso por parte de professores/tutores e alunos, motivos pelos quais a pesquisa foi aplicada, visto que ao disponibilizar qualquer uma das ferramentas, esta deve satisfazer as necessidades dos participantes e contribuir para o enriquecimento da aprendizagem.

Assim, a proposta de estudo apresentada por esta dissertação teve sua relevância no contexto educacional, uma vez que foi possível investigar aspectos importantes e inerentes à modalidade à distância, mostrando de forma clara e objetiva, um acúmulo de informações que futuramente poderão contribuir para o aprimoramento docente, para a conscientização discente, bem como, subsidiar iniciativas nesta área ou dar continuidade ao presente projeto, já que a mesma não é finita, as possibilidades de exploração desse tema são grandes e qualquer contribuição que venha agregar valor à Educação a Distância, terá seu merecido valor.

Apesar dos conhecimentos adquiridos ao longo do trabalho proposto, algumas limitações foram detectadas e não permitiram um aprofundamento maior ao estudo.

A primeira limitação diz respeito à ausência de dados mais qualitativos como entrevistas ou a observação concreta do uso dessas ferramentas

em cursos a distância. Esses fatores poderiam ter contribuído para que os resultados obtidos fossem melhor explorados, oferecendo maiores e melhores subsídios para a discussão sobre a preferência de uso das mesmas.

A escolha de um universo amplo para a aplicação da pesquisa também pode ser considerada uma limitação. Talvez uma pesquisa mais focada em uma instituição ou em um curso específico, permitiria entender melhor o porquê das preferências, ou seja, as características favoráveis e as limitações apontadas, podendo, posteriormente, as mesmas serem trabalhadas de modo a fortalecer o uso das duas ferramentas.

Um universo mais focado daria condições de se relacionar diretamente algumas respostas de professores/tutores com respostas fornecidas pelos alunos, pois ambos fariam parte do mesmo ambiente de trabalho, podendo as ações serem direcionadas para o problema detectado, o que não pôde ser feito, uma vez que o universo focado foi constituído de professores/tutores e alunos de Educação a Distância que não necessariamente se relacionavam.

A Educação a Distância tem tomado grandes proporções em todo o país, passando a representar um universo desconhecido.

Diante desse contexto, a amostra selecionada não foi representativa dos usuários de Chat e Fórum em cursos a distância, uma vez que foi praticamente impossível, conforme já justificado, realizar um estudo estatístico, com uma amostragem probabilística que obedecesse aos parâmetros matemáticos rigorosos, pois tal procedimento tornaria o trabalho financeiramente inviável.

Dessa forma, não foi possível generalizar os resultados, embora, o que se pretendia era apenas um conhecimento sobre o tema pesquisado, o que se conseguiu satisfatoriamente.

Apesar das limitações elencadas acima, os objetivos pretendidos foram alcançados, mas, acredita-se que ainda se fazem necessárias ações que fortaleçam o tema proposto.

Assim, como sugestão e em consonância com o foco desta pesquisa, acredita-se ser interessante a elaboração de um estudo sobre as novas possibilidades de aplicação do potencial interativo das ferramentas quando essas estão servindo a uma aprendizagem contextualizada e cooperativa, bem como a estruturação de metodologias que possam subsidiar e favorecer o uso adequado das ferramentas de interação e/ou a criação de recursos que possam superar as

limitações apontadas pela pesquisa realizada, fortalecendo as características relevantes de cada ferramenta.

Considera-se também interessante, a criação de metodologias e estratégias voltadas para a elaboração e aplicação de cursos ou treinamentos realizados em Ambientes Virtuais de Aprendizagem para os professores/tutores que estão iniciando sua atuação nessa modalidade de ensino, de modo a contribuir com o aspecto pedagógico do uso de cada ferramenta.

A análise do uso das ferramentas de interação e comunicação em cursos realizados a distância e em cursos presenciais, de modo a comparar o comportamento dos alunos e professores, bem como o resultado obtido com a adoção de tais ferramentas, também pode ser considerada uma importante vertente a se estudar, uma vez que nortearia ações com vistas a enriquecer o potencial de cada ferramenta aplicada a cada situação.

Outra possibilidade de estudo interessante seria a aplicação de pesquisas, como a que foi proposta, focadas para um curso e turma específica, o que permitiria que dificuldades e problemas detectados fossem mais bem estudados e resolvidos. Enfim, há uma gama enorme de possibilidades para serem descobertas e estudadas a fim de melhorar o processo educacional.

Nesse sentido, acredita-se que os instrumentos teóricos e os resultados obtidos com este trabalho, também poderão ser utilizados e/ou adaptados para outros estudos na área, uma vez que o mesmo foi elaborado cuidadosamente para colaborar com esse vasto universo que precisa ser cada vez mais explorado, a fim de que a excelência no ensino seja alcançada.

REFERÊNCIAS

AMARAL, Rita de Cássia Borges de Magalhães et al. **Interatividade e Tecnologia no processo de Tutoria do programa de educação a distância na Unisuam**. 2006. Disponível em: <<http://www.abed.org.br/seminario2006/pdf/tc064.pdf>>. Acesso em: 12 jun. 2007.

BELLONI, Maria Luiza. **Educação a distância**. Campinas: Autores Associados, 1999.

BEM VINDO ao meu mundinho: pensamentos de uma mente nada brilhante. Disponível em: < <http://drykinha.wordpress.com/2007/04/18/msn/msnjpg/> >. Acesso em: 25 out. 2007.

BRASIL. Decreto Nº 5.622. Brasília, 19 de dez.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. Publicado no DOU de 20.12.2005. Disponível em: <http://www.portal.mec.gov.br/seed/arquivos/pdf/dec_5622.pdf>. Acesso em: 26 jan. 2007.

BRITO, Mario Sergio da Silva. Tecnologias para a EAD via internet. In: ALVES, L; NOVA, C. (Org). **Educação e tecnologia: trilhando caminhos**. Salvador: Editora da UNEB, 2003.

CARNEIRO, Neusa de Oliveira. **Estudo de interações em ambientes de EAD**. 2002. Disponível em: <<http://www.abed.org.br/congresso2002/trabalhos/texto38.htm>>. Acesso em: 17 jan. 2007.

CASTRO-FILHO, José Aires. **Apostila da disciplina de linguagem e comunicação na educação a distância**. 2006. Disponível em: <http://www14.unopar.br/unopar/static/mestrado_ead/turma1/aula_aires/Aula04_ferramentas/Topico01_ assicronas/Default.htm>. Acesso em: 30. maio 2006.

CINELLI et al. **Ferramenta para acompanhamento do aluno em cursos a distância através de sessões de fórum**. Disponível em: <http://www.larc.usp.br/conteudo/arquivos/Ferramenta_para_acompanhamento_do_aluno_e_m_cursos_a_distancia_atraves_de_sessoes_de_forum_GU_BIANCHI.pdf>. Acesso em: 16 maio 2006.

CHAVES, Eduardo. **Ensino a distância: conceitos básicos**, 1999. Disponível em: <<http://www.edutec.net/Tecnologia%20e%20Educacao/edconc.htm#Ensino%20a%20Distancia>>. Acesso em: 19 mar. 2006.

COOPER, Donald; SCHINDLER, Pamela. **Métodos de pesquisa em administração**. 7. ed. Porto Alegre: Bookman, 2003.

CRUZ, Wladia Bessa da. **Experiência utilizando ferramenta síncrona no processo de aprendizagem**. Disponível em: <http://www.colombiaaprende.edu.co/html/mediateca/1607/articles-372_archivo.pdf>. Acesso em: 31 maio 2007.

DAVID et al. **Gêneros assíncronos: instrumentos de interação em ambientes virtuais de aprendizagem**. 2006. Disponível em: <<http://natalnet.dca.ufrn.br/sbc2006/pdf/arg0044.pdf>>. Acesso em: 19 abr. 2007.

FERREIRA, Marisa Mayrink Santos; REZENDE, Raul Sergio Reis. **A construção de uma prática de avaliação em educação a distância: trajetórias e descobertas**. In: CONGRESSO INTERNACIONAL DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA, 10., Porto Alegre, 2003. Disponível em: <<http://www.abed.org.br/confresso2003>>. Acesso em: 09 fev. 2006.

FELIPPIM, Maria Cristina Torres. **A utilização das ferramentas telemáticas na educação numa perspectiva pedagógica**. Disponível em: <<http://www.centrorefeducacional.com.br/telemati.htm>>. Acesso em: 24 maio 2006.

FREIRE, Paulo. **Pedagogia do oprimido**. 17 ed. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1987.

GARBIN, Elisabete Maria. Cultur@as juvenis, identid@ades e Internet: questões atuais. **Revista Brasileira de educação**, Rio de Janeiro, n.23, p. 119-135, maio/ago. 2003. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S141324782003000200009&script=sci_arttext&lng=pt>. Acesso em: 17 maio 2007.

GEROSA, Marco Aurélio et al. **Coordenação de fóruns educacionais: encadeamento e categorização de mensagens**. In: SIMPÓSIO BRASILEIRO DE INFORMÁTICA NA EDUCAÇÃO, 14., 2003, Rio de Janeiro. **Artigos...** Disponível em: <<http://www.nce.ufrj.br/sbie2003/publicacoes/paper05.pdf>>. Acesso em: 11 maio 2007.

GOMES, Rita de Cassia; PEZZI, Silvana; BARCIA, Ricardo Miranda. **Tecnologia e andragogia: aliadas na educação a distância**. In: CONGRESSO INTERNACIONAL DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA, 7., 2001, Brasília. **Trabalhos...** Disponível em: <<http://www.abed.org.br/congresso2001>>. Acesso em: 23 maio 2007.

GONÇALVES, Adair Vieira. **A produção de texto numa perspectiva dialógica**. Araçatuba, 2004. Disponível em: <<http://www.portradasletras.com.br/pdtl2/sub.php?op=artigos/docs/dialogica>>. Acesso em: 09 ago. 2006.

KENSKI, Vânia Moreira. **Tecnologias de ensino presencial e a distância**. 2. ed. São Paulo: Papyrus, 2004.

LANDIM, Claudia Maria das Mercês Paes Ferreira. **Educação à distância**: algumas considerações. Rio de Janeiro: [s.n.], 1997.

LEVANDOSKI, Claudia Martins; REIS, Mariléia Silva dos; SCHUELTER, Wilson. **Hipertexto e os códigos cifrados dos internautas**: ameaça lingüística ou modismo?, 2005. Disponível em: <http://www.ufpe.br/hipertexto2005/Homes/Frames/Artigos%20Publicados_g.htm>. Acesso em: 21 maio 2007.

LOTITO, Márcia Padilha. **Comunidade virtual de aprendizagem**: o ambiente do Portal EDUCAREDE. 2005. Disponível em: <<http://www.abed.org.br/congresso2005/por/pdf/104tcc1.pdf>>. Acesso em: 22 nov. 2006.

MARTINS, Francisco José; FERRARI, Debora Nice; GEYER, Claudio F. R. **jXChat** - um sistema de comunicação eletrônica inteligente para apoio a educação a distância. 2003. Disponível em: <<http://www.nce.ufrj.br/sbie2003/publicacoes/paper47.pdf>> Acesso em: 28 maio 2006.

MARTINS, Janae Gonçalves; OLIVEIRA, Jeane Cristina de; CASSOL, Marlei Pereira. **Chat**: um recurso educativo para auxiliar na avaliação de aprendizagem baseada na Web. 2005. Disponível em: <www.abed.org.br/congresso2005/por/pdf/176tcc3.pdf>. Acesso em: 31 maio 2006.

MATTAR, Fauze Najib **Pesquisa de marketing**. São Paulo: Atlas, 2000.

MEDEIROS, Marilu Fontoura de; MEDEIROS, Gilberto Mucilo; BEILER, Adriana. **O cenário da educação a distância**: compromissos da Universidade Brasileira. In: CONGRESSO INTERNACIONAL DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA, 10., 2003, Porto Alegre. **Anais...** Disponível em: <<http://www.abed.org.br/congresso2003/docs/anais/TC41.pdf>>. Acesso em: 4 maio 2007.

MEDINA, Nelkis de La Orden; FREITAS FILHO, Paulo José. **Interatividade, pensamento crítico e pensamento complexo na escrita colaborativa**. In: CONGRESSO DA SOCIEDADE BRASILEIRA DE COMPUTAÇÃO, 25., 2005, Rio Grande do Sul. **Anais...** Disponível em: <http://www16.unopar.br/unopar/static/mestrado_ead/turma1/aula_aires/textos/interatividadewie2005.pdf>. Acesso em: 20 maio 2006.

MELARÉ, Daniela. **Para professor, EAD é espaço de mudanças**. 2003. Disponível em <<http://www.universiabrasil.net/materia/materia.jsp?materia=2198>>. Acesso em: 07 fev. 2007

MORAN, José Manuel. Ensino e aprendizagem inovadores com tecnologias audiovisuais e telemáticas. In MORAN, J. M.; MASETTO, M. T.; BEHRENS, M.A. **Novas tecnologias e mediação pedagógica**. Campinas: Papirus, 2000.

_____. Como utilizar a Internet na Educação. **Revista Ciência da Informação**, v. 23, n. 2, p. 146-153, maio-ago. 1997. Disponível em: <www.eca.usp.br/prof/moran/internet.htm#comunicaçao>. Acesso em: 22 ago. 2007.

MOTA, Marivania da Silva **O professor diante das novas tecnologias e dos materiais impressos**. 2006. Disponível em: < <http://www.marivaniamota.zip.net> >. Acesso em: 26 abr. 2007.

OLIVEIRA, Gerson Pastre de. **O fórum em um ambiente virtual de aprendizado colaborativo**. Disponível em: <www.pucsp.br/tead/n2/pdf/artigo3.pdf>. Acesso em: 18 abr. 2007.

OLIVEIRA, Tania Modesto Veludo de. Amostragem não Probabilística: Adequação de Situações para uso e Limitações de amostras por Conveniência, Julgamento e Quotas. **Revista de Administração on line**, v.2, n. 3, jul./ago./set. 2001. Disponível em: <www.fecap.br/adm_online/art23/tania2.htm>. Acesso em: 19 jun. 2007.

PAIVA, Vera Lucia Menezes de Oliveira e; RODRIGUES JÚNIOR, Adail Sebastião. **Fóruns on-line: intertextualidade e footing na construção do conhecimento**. 2004.. Disponível em: <<http://www.veramenezes.com/forum.pdf>>. Acesso em: 18 jul. 2006.

PALLOFF, Rena; PRATT, Keith. **O aluno virtual: um guia para trabalhar com estudantes on-line**. Porto Alegre: ARTMED, 2004.

PETERS, Otto. **Didática do ensino a distância**. São Leopoldo: Unisinos, 2006.

PIMENTEL, Mariano Gomes; FUKS, Hugo; LUCENA, Carlos José Pereira de. Avaliação da participação dos aprendizes em debates síncronos. In: SIMPÓSIO BRASILEIRO DE INFORMÁTICA NA EDUCAÇÃO, 14., 2003, Rio de Janeiro. **Anais...** Rio de Janeiro: NCE – EFRJ, 2003. Disponível em: <http://ritv.les.inf.puc-rio.br/publicacoes/SBIE2003_Mariano.pdf>. Acesso em: 13 mar. 2007.

PINHEIRO, Marco Antonio. **Estratégias para o design instrucional de cursos pela internet: um estudo de caso**. 2002. Disponível em: <<http://teses.eps.ufsc.br/defesa/pdf/9880.pdf>>. Acesso em: 15 abr. de 2007.

POAI BACANA: dicas para novos usuários de informática. Disponível em: <<http://poaibacana.wordpress.com/2007/06/page/2/>>. Acesso em: 25 out. 2007.

PRIMO, Alex Fernando Teixeira. **Interação mútua e interação reativa**: uma proposta de estudo. 1998. Disponível em: <<http://usr.psico.ufrgs.br/%7eaprimo/pb/intera.htm>>. Acesso em: 23 maio 2006.

_____. **Ferramentas de interação na web**: travestindo o ensino tradicional ou potencializando a educação através da cooperação? 2000. Disponível em: <<http://www.c5.cl/ieinvestiga/actas/ribe2000/papers/210/index.htm>>. Acesso em: 23 maio 2006.

PRIMO, Alex Fernando Teixeira; CASSOL; Marcio Borges Fortes. **Explorando o conceito de interatividade**: definições e taxonomia. 1999. Disponível em <<http://usr.psico.ufrgs>>. Acesso em: 11 maio 2006.

QUARTIERO, Elisa Maria. As tecnologias de informação e comunicação e a educação. **Revista Brasileira de Informática na Educação**, Florianópolis, n. 4, p. 69-74, 1999.

ROMISZOWSKI, Hermelina Pastor. Avaliação no design instrucional e qualidade da educação a distância: qual a relação? **Revista Brasileira de Aprendizagem Aberta e a Distância**. 27 fev. 2004. Disponível em: <<http://www.abed.org.br/publique/cgi/cgilua.exe/sys/start.htm?UserActiveTemplate=1por&inoid=919&sid=72>>. Acesso em: 27 abr. 2006.

SAMARA, Beatriz Santos; BARROS, José Carlos de. **Pesquisa de marketing**: conceitos e metodologia. São Paulo: Makron Books, 1994.

SARTORI, Ademilde Silveira. Inter-relações entre comunicação e educação: a educomunicação e a gestão dos fluxos comunicacionais na educação a distância. **UNirevista**, v. 1, n. 3, jul. 2006. Disponível em: <http://www.alaic.net/ponencias/UNIrev_Sartori.pdf>. Acesso em: 12 abri. 2007.

SILVA, Marco. Interatividade uma mudança fundamental do esquema clássico da comunicação. **Boletim Técnico do SENAC**, Rio de Janeiro, 2000. Disponível em: <http://www.senac.br/INFORMATIVO/BTS/263/boltec263c.htm>. Acesso em: 10 jun. 2006.

_____. Que é interatividade. **Boletim Técnico do Senac**, Rio de Janeiro, v.24, n.2 maio/ago., 1998.

SILVA, Valdir. **Ferramentas de comunicação síncronas e assíncronas**. 2002. Disponível em: <http://br.geocities.com/portalttoolbox/CALL_ferramentaSinAss.html>. Acesso em: 24 abr. 2007.

SIQUEIRA, R. A F et al. Fórum virtual como um gênero textual emergente. In: ENCONTRO DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO - CEFET/CE, 5., 2005, Fortaleza. **Anais ...** Fortaleza: CEFET/CE, 2005. v. 1.

SOUZA, Claudenice de Freitas; LOPES, Ligiane de Castro; CASTRO FILHO, Jose Aires de. **Lista de discussão:** Investigando novas formas de interação, WIEB/SBC. 2002. Disponível em: <http://www16.unopar.br/unopar/static/mestrado_ead/turma1/aula_aires/textos/listad_ediscussao.pdf>. Acesso em: 28 abr. 2006.

VIEIRA, Valter Afonso. As tipologias, variações e características da pesquisa de marketing. **Revista da FAE**, Curitiba, v. 5, n. 1, p. 61-70, jan./abr. 2002. Disponível em: <http://www.fae.edu/publicacoes/pdf/revista_da_fae/fae_v5_n1/as_tipologias_variacoes_.pdf>. Acesso em: 06 mar. 2007

VILLARDI, Raquel; OLIVEIRA, Eloiza Gomes de. **Tecnologia na educação:** uma perspectiva sócio-interacionista. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2005.

WEBLOG Doctorado TIC y enseñanza de lenguas 2005. Aplicaciones pedagógicas de las TIC en la enseñanza de una lengua extranjera. Disponível em: <<http://www.docto05.canalblog.com/>>. Acesso em: 25 out. 2007.

ZAINA, Martinez. Luciana. et al. **Aplicação das ferramentas interativas na construção do conhecimento em cursos à distância.** Disponível em: <<http://www.redes.usp.br/conteudo%5Cdocumentos%5C582.pdf>>. Acesso em 19 out. 2006.

APÊNDICES

APÊNDICE A – Modelo do Instrumento de Pesquisa utilizado na Coleta dos Dados comum a todos os participantes

Seja muito bem-vindo(a)

A presente pesquisa consiste em focar o uso e a preferência de professores/tutores e alunos, no que se refere às ferramentas de Chat e Fórum para propiciar a interação em cursos à distância.

A pesquisa é parte de uma dissertação de mestrado ofertado conjuntamente pela Universidade Norte do Paraná e pela Universidade Federal do Ceará.

Sua valiosa participação irá contribuir para o crescimento e aprimoramento da Educação a Distância, ao verificarmos quais as melhores formas de se usar esses recursos do ponto de vista dos usuários.

Desde já agradeço sua participação.

Valessa C. Paiano

Mestranda

Identificação:

Entrar

Atenção:

Assim como sua identificação pessoal, as informações fornecidas nas questões **1, 2 e 3** serão mantidas em absoluto sigilo.

Para a divulgação das mesmas, serão usados pseudônimos, de modo a zelar pela integridade de tais informações.

1. Nome da Instituição a que pertence/pertenceu**2. A instituição é:**

- Pública
- Privada

3. Nome do curso que participa/participou**4. No curso que você participa/participou, você atua/atuou como?**

- Aluno
- Professor ou Tutor

5. O curso que você participa/participou é/era:

- Totalmente à distância, sem encontros presenciais
- Semi-presencial, ou seja, além das atividades a distância, existem/existiam encontros presenciais.

6. Qual a frequência de utilização da ferramenta de Chat durante o curso?

- Uma vez ao longo do curso.
- Entre duas e três vezes ao longo do curso.
- Mais de três vezes ao longo do curso.
- Não utiliza/utilizou o Chat.

7. Qual a frequência de utilização da ferramenta de Fórum durante o curso?

- Uma vez ao longo do curso.
- Entre duas e três vezes ao longo do curso.
- Mais de três vezes ao longo do curso.
- Não utiliza/utilizou o Fórum.

8. Quais os recursos presentes na ferramenta de CHAT que você utiliza/utilizou no curso? **(mais de um item pode ser marcado)**

- Identificação dos usuários por foto ou imagem.
- Inclusão de perfil de usuário.
- Emoticons.
- Winks.
- Envio e recebimento de arquivos.
- Áudio.
- Vídeo.
- Alteração de Status (*on line / off line / ocupado / ausente*).
- Alteração de plano de fundo.
- Rolagem automática.
- Registro da conversa para posterior acesso.
- Lista de usuários *on line*.
- Envio de mensagens privadas.
- Formatação de letra e texto (cor e estilo).
- Interface de fácil manuseio e compreensão.
- Espaço para digitação do texto.
- Não utilizo/utilizei o Chat.

9. Quais os recursos presentes na ferramenta de FÓRUM que você utiliza/utilizou no curso? **(mais de um item pode ser marcado)**

- Identificação dos usuários por foto ou imagem.
- Criação de novos tópicos.
- Inclusão de anexos.
- Possibilidade de encaminhar cópia das mensagens para o e-mail.
- Disposição das mensagens de forma hierárquica, ou seja, as respostas ficam situadas logo abaixo e são identadas em relação à mensagem a que fazem referência.

- Disposição das mensagens de forma seqüencial, ou seja, as mensagens são disponibilizadas uma após a outra, numa seqüência pré-estabelecida, geralmente em ordem cronológica.
- Alteração e exclusão de mensagens já postadas.
- Editor com recursos de formatação de texto.
- Inserção de imagens.
- Espaço para digitação do texto.
- Interface de fácil manuseio e compreensão.
- Não utilizo/utilizei o Fórum.

10. Qual das ferramentas abaixo, em sua opinião, melhor permite a troca de informações e conhecimentos entre professor-aluno em um curso a distância?

- Chat
- Fórum

11. Qual das ferramentas abaixo, em sua opinião, melhor permite a troca de informações e conhecimentos entre aluno-aluno em um curso a distância?

- Chat
- Fórum

APÊNDICE B – Modelo do Instrumento de Pesquisa utilizado na Coleta dos Dados destinado apenas a alunos

12. Como é/foi o uso das ferramentas de comunicação (chat, fórum, etc) pelo professor no curso?

- Satisfatória – o professor/tutor responde/respondia constantemente as perguntas dos alunos e propõe/propunha novas questões.
- Poderia melhorar – o professor/tutor responde/respondia poucas perguntas dos alunos e raramente propõe/propunha novas questões.
- Insuficiente – o professor/tutor se limita/limitava a corrigir trabalhos e atribuir notas.

13. Como é/foi a freqüência de participação do professor/tutor nas atividades de Chat

- Freqüente – participa/participou de todas as sessões marcadas.
- Esporádica – raramente participa/participou das sessões marcadas.
- Nunca participou de nenhuma sessão marcada.

14. Como é/foi a freqüência de participação do professor/tutor nas atividades de Fórum

- Freqüente – participa/participou diariamente ou a cada dois dias.
- Esporádica – participa/participou apenas uma a duas vezes na semana.
- Nunca participou do Fórum.

15. Qual das duas ferramentas, você prefere usar para trocar idéias, discutir o conteúdo e sugerir leituras com colegas e professores do curso?

- Chat
- Fórum

IMPORTANT E

As questões de número **16** e **17** estão diretamente ligadas à resposta da questão

15. Assim:

- Caso a escolha da questão **15** tenha sido a ferramenta de Chat, responda apenas a questão **16**, ignorando a questão **17**.
- Caso a escolha da questão **15** tenha sido a ferramenta de Fórum, responda apenas a questão **17**, ignorando a questão **16**.

16. Qual a **principal** característica que o levou a escolher o Chat?

- Permite retorno imediato.
- Permite uma comunicação informal.
- Permite uma interação em tempo real.
- Ritmo intenso na troca de informações.
- Outro. Especifique

17. Qual a **principal** característica que o levou a escolher o Fórum?

- O acesso pode ser feito a qualquer tempo, permitindo assim, uma maior flexibilidade e facilidade de estudo.
- A resposta não precisa ser imediata, permitindo tempo para refletir, checar referências e formular melhor as respostas.
- Permite que mensagens longas sejam postadas sem atrapalhar o andamento da discussão.
- As mensagens postadas podem receber comentários e ter um maior seguimento.
- Outro. Especifique

IMPORTANT E

As questões de número **18** e **19** estão diretamente ligadas à resposta da questão **15**. Assim:

- Caso a escolha da questão **15** tenha sido a ferramenta de Chat, responda apenas a questão **19**, ignorando a questão **18**.
- Caso a escolha da questão **15** tenha sido a ferramenta de Fórum, responda apenas a questão **18**, ignorando a questão **19**.

18. Qual a **principal** limitação que você detectou no Chat que o levou a **não** escolher o mesmo como melhor opção para interagir?

- Descompasso de assuntos discutidos fazendo com que o foco da discussão se perca.
- A resposta deve ser rápida e linear, uma vez que é preciso acompanhar o ritmo da discussão.
- Não há flexibilidade de horário, havendo a necessidade que os interlocutores estejam conectados à Internet simultaneamente, impedindo algumas vezes a participação de todos.
- Devido ao ritmo acelerado da discussão, ou ao número de alunos participantes, muitas perguntas e dúvidas podem passar despercebidas.

Outro. Especifique:

19. Qual a **principal** limitação que você detectou no Fórum que o levou a **não** escolher o mesmo como melhor opção para interagir?

- O feedback não é mediato, sendo este feito apenas após a leitura da mensagem postada.
- As mensagens postadas, em sua maioria, são constituídas de opiniões isoladas, ao invés de constituir uma discussão.
- Sensação de distanciamento entre os participantes.
- A grande quantidade de mensagens postadas pode gerar uma sensação de sobrecarga de informações.
- Outro. Especifique

APÊNDICE C – Modelo do Instrumento de Pesquisa utilizado na Coleta dos Dados destinado apenas a professores/tutores

12. Como é/foi o uso das ferramentas de comunicação (chat, fórum, dentre outros) pelos alunos no curso?

- Satisfatória – os alunos sempre estão/estavam presentes realizando as atividades e colaborando com as discussões propostas.
- Poderia melhorar – os alunos se limitam/limitavam a realizar apenas as atividades propostas, sem colaborar com as discussões.
- Insuficiente – os alunos pouco participam/participavam, muitos nem realizam/realizavam as atividades propostas.

13. Como é a freqüência de participação dos seus alunos nas atividades de Chat?

- Freqüente – participam/participaram de todas as sessões marcadas.
- Esporádica – raramente participam/participaram das sessões marcadas.
- Nunca participam/participaram de nenhuma sessão marcada.

14. Como é a freqüência de participação dos seus alunos nas atividades de Fórum?

- Freqüente – participam/participaram diariamente ou a cada dois dias.
- Esporádica – participam/participaram apenas uma a duas vezes na semana.
- Nunca participam/participaram do Fórum.

15. Durante o planejamento de sua disciplina, qual o **principal** critério adotado para a escolha/seleção das ferramentas de comunicação que serão utilizadas?

- Perfil do aluno - informações sócio-culturais a respeito da realidade do mesmo.
- Objetivo pedagógico da atividade - resultado que se espera alcançar com a realização da atividade.
- Tempo disponível para: a realização das atividades; duração do curso; e dedicação dos alunos.
- Proposta do curso – formas de comunicação e o grau de interação desejado.
- Tecnologia adotada pelo curso – conhecimento das características, finalidades, vantagens e desvantagens de cada ferramenta.

16. Você realiza o planejamento para as atividades de Chat?

- Sempre
- Às vezes
- Nunca
- Não uso o Chat

17. Você realiza o planejamento para as atividades de Fórum?

- Sempre
- Às vezes
- Nunca
- Não uso o Fórum

18. Quando um aluno não está participando das atividades de Chat e/ou de Fórum, você procura incentivá-lo a participar?

- Sim
- Não
- Às vezes

19. Qual das duas ferramentas, em sua opinião, melhor contribui para a construção do conhecimento coletivo e para o enriquecimento da aprendizagem de seus alunos?

- Chat
- Fórum

I M P O R T A N T E

As questões de número **20** e **21** estão diretamente ligadas à resposta da questão

19. Assim:

- Caso a escolha da questão **19** tenha sido a ferramenta de Chat, responda apenas a questão **20**, ignorando a questão **21**.
- Caso a escolha da questão **19** tenha sido a ferramenta de Fórum, responda apenas a questão **21**, ignorando a questão **20**.

20. Qual a **principal** característica que o levou a escolher o Chat?

- Permite retorno imediato.

- Permite uma comunicação informal.
- Permite uma interação em tempo real.
- Ritmo intenso na troca de informações.
- Outro. Especifique

21. Qual a **principal** característica que o levou a escolher o Fórum?

- O acesso pode ser feito a qualquer tempo, permitindo assim, uma maior flexibilidade e facilidade de estudo.
- A resposta não precisa ser imediata, permitindo ao aluno, tempo para refletir, conferir referências, formular as respostas e conseqüentemente realizar uma contribuição mais rica e com uma linguagem mais cuidada.
- Permite que mensagens longas sejam postadas sem atrapalhar o andamento da discussão.
- As mensagens postadas podem receber comentários e ter um maior seguimento.
- Outro. Especifique

I M P O R T A N T E

As questões de número **22** e **23** estão diretamente ligadas à resposta da questão

19. Assim:

- Caso a escolha da questão **19** tenha sido a ferramenta de Chat, responda apenas a questão **23**, ignorando a questão **22**.
- Caso a escolha da questão **19** tenha sido a ferramenta de Fórum, responda apenas a questão **22**, ignorando a questão **23**.

22. Qual a **principal** limitação que você detectou no Chat que o levou a **não** escolher o mesmo como melhor opção para a construção do conhecimento coletivo e para o enriquecimento da aprendizagem de seus alunos?

- Descompasso de assuntos discutidos fazendo com que o foco da discussão se perca.
- A resposta deve ser rápida e linear, uma vez que é preciso acompanhar o ritmo da discussão.
- Não há flexibilidade de horário, ocorrendo a necessidade que os interlocutores estejam conectados à Internet simultaneamente, impedindo algumas vezes a participação de todos.
- Devido ao ritmo acelerado da discussão, ou ao número de alunos participantes, muitas perguntas e dúvidas podem passar despercebidas.

Outro. Especifique

23. Qual a **principal** limitação que você detectou no Fórum que o levou a **não** escolher o mesmo como melhor opção para a construção do conhecimento coletivo e para o enriquecimento da aprendizagem de seus alunos?

- O feedback não é mediato, sendo este feito apenas após a leitura da mensagem postada.
- As mensagens postadas, em sua maioria, são constituídas de opiniões isoladas, ao invés de constituir uma discussão.
- Sensação de distanciamento entre os participantes.
- A grande quantidade de mensagens postadas pode gerar uma sensação de sobrecarga de informações.
- Outro. Especifique

APÊNDICE D – Modelo de Mensagem enviada por e-mail aos participantes da pesquisa

Meu nome é Valessa Cristiane Paiano e estou cursando Mestrado em Educação a Distância, ofertado pela Universidade Norte do Paraná e pela Universidade Federal do Ceará, sob a orientação do Prof. PhD. José Aires – UFC.

Minha dissertação é sobre o uso e preferência das ferramentas de interação e comunicação na Educação a Distância, em especial o Fórum e o Chat. Para realizá-la, necessito de sua participação e por isso envio o link de acesso ao questionário, que servirá para coletar dados que darão base à minha pesquisa.

É muito importante que você possa respondê-lo, pois somente obtendo o seu depoimento, você, aluno e/ou profissional de EaD, é que poderemos interpretar a preferência e, compreendermos a importância de tais ferramentas no processo de ensino a distância.

O preenchimento do questionário é simples e irá levar apenas alguns minutos. Para acessar as questões basta digitar no campo de identificação **o endereço de e-mail** para o qual essa mensagem foi enviada, ou seja, basta digitar seu endereço de e-mail.

Para acessar o questionário clique no link abaixo

www.mestradoead.rg3.net

Conto com você e, desde já agradeço sua atenção e participação.

Valessa Cristiane Paiano
Mestranda
Arapongas - Paraná

"O grande segredo para a plenitude é muito simples: COMPARTILHAR"

ps: qualquer problema que encontrar, por favor, me dê um retorno nesse e-mail.