

**O CHAT-FORUM: UMA IDÉIA DE USO HÍBRIDO,  
SÍNCRONO E ASSÍNCRONO, ATRAVÉS DE UM ÚNICA  
FERRAMENTA NORMALMENTE ASSÍNCRONA,  
O FÓRUM VIRTUAL**

**05/2005**

**121-TC-C3**

**Marcelo Cabeda**

PPGCOM, UFRGS – ULBRA ORBE – dbw@terra.com.br

Métodos e Tecnologia

Educação Universitária

Descrição de Projeto em Andamento

## Resumo

*A proposta deste artigo visa prover uma inovação para quem pratica como metodologia de Educação a Distância, a comunicação mediada por computadores. O ponto central idealizado nesse estudo é o uso de um fórum virtual, normalmente uma ferramenta assíncrona, tão síncrona quanto um “chat” pode ser. Que o tutor, organizando-se para um plantão de acompanhamento de um fórum, em período previamente acordado, responda e discuta de forma imediata às questões apresentadas pelos alunos. Este artigo pretende sugerir que a experiência em andamento, doravante denominada “chat-forum” tem um potencial considerável de estimular a interação, em benefício de toda a comunidade virtual de aprendizagem e seus propósitos educacionais.*

## Palavras-chave

Comunicação Mediada por Computador, Interação Mediada por Computador, Educação a Distância

## Introdução

Na medida que a comunicação através de computadores desenvolve-se de uma posição secundária para o centro das discussões e práticas da Educação, muito em função de sua flexibilidade e seus atrativos, torna-se adequado explorar e desenvolver as ferramentas que já estão a disposição, bem como criar novos instrumentos.

Randy Garrison (1) afirma que não basta aos educadores envolvidos com educação a distância, serem bons na prática de seus cursos. Para serem líderes, os profissionais da educação que atuam nestes campos devem demonstrar entendimento teórico ao mesmo tempo posicionarem-se na prática, como profissionais inovadores.

A teoria e as práticas descritas neste artigo têm por objetivo trazer uma opção técnica que se pretende identificar como inovadora. A técnica abordada nas próximas páginas começa a ser efetiva no estímulo e como instrumento de apoio, na manutenção da interação em comunidades virtuais de aprendizagem, onde pratica-se a educação on line colaborativa, doravante denominada aqui, pela sigla EOLC.

## As comunidades Virtuais de Aprendizagem e a EOLC

Relembrando o termo comunidade virtual, para Pierre Levy(2) as comunidades virtuais são o segundo passo entre a inclusão digital e a inteligência coletiva. Entende-se que a comunidade virtual é formada quando um grupo de pessoas com desejos e interesses específicos são estimulados e possuem condições de participação, num ambiente virtual, através da rede Internet. Já a Educação aqui definida como EOLC é, na ótica de Harasim et alli (3) uma das três possibilidades reconhecidas como Educação On Line.

Então se temos a inclusão digital e um curso estruturado para a educação online, a formação e manutenção da comunidade virtual depende do interesse das pessoas e do sentimento de pertença a esta comunidade. Hakim

Bey (4) sintetiza a idéia daquilo que mantém uma comunidade virtual em seu livro TAZ (Temporary Autonomous Zone, p.42) com a idéia de que: *“ a TAZ, não se preocupa muito com o “foi” ou o “será”. A TAZ está interessada em resultados, ataques com êxito à realidade consensual, conquistas de patamares de vida mais altos e intensos. Se o computador não pode ser utilizado para este projeto, então ele precisa ser dispensado”.*

A comunidade virtual, vista como uma TAZ, uma comunidade verdadeiramente voluntária, forma-se quando grupos de pessoas compartilham de um sentimento elevado e de uma visão em comum. Propor-se um estudo ou discussão de verdadeiro significado para o grupo de participantes de uma comunidade é função da estrutura do curso, entendendo-se aqui a estrutura em termos da Teoria da Distância Transacional de Michael Grahame Moore (1993) traduzida com interpretação de Wilson Azevedo (5), disponível online.

Constituída a comunidade o desafio da EOLC é encorajar grupos de trabalho a construírem a aprendizagem individual e coletiva, através do ambiente virtual de aprendizagem, basicamente pela interação através da ferramenta fórum (semelhante à lista de discussão) onde atenta-se às necessidades individuais, mas conduz-se o grupo de forma coletiva.

No ambiente colaborativo a relação tutor-aluno deixa de ser individual na sua normalidade, para que os assuntos, uma vez discutidos em presença virtual e assíncrona do grupo, sejam aprendidos não somente pela questão do professor, mas também através das dúvidas e resposta dos colegas.

As outras duas formas de Educação On Line, nas definições de HARASIM, em sua participação presencial no X Congresso Internacional de Educação a Distância (6) são:

- ensino a distância através de computadores, onde conteúdos são estruturados para que cada aluno possa avançar autônomo, estudando o material normalmente constituído por cartilha eletrônica, e
- o ensino por simuladores nos quais os alunos-participantes, “pilotam simulações” através de computadores ligados à rede. Como estas duas últimas definições de Educação On Line não fazem parte do modelo em que se insere essa investigação, segue-se descrevendo teoria e prática da EOLC, ou seja a forma colaborativa da Educação On Line.

### **O que se sabe sobre o jeito que as pessoas falam quando conversam?**

A maior parte dos estudos empíricos sobre conversação referem-se a encontros face-a-face. No entanto estes estudos descobriram que existem padrões que se repetem nas conversações. Desde 1963, Sacks(7) e posteriormente Sacks, Schegloff & Jefferson (8), entre outros autores, identificaram quatro padrões principais nas discussões. Para Marcuscki(9) significam:

- **troca de turnos** – “fala um de cada vez”. Cada um a seu turno, como regra de uma “boa” conversação.
- **Sobreposição** – falas simultâneas. Sobreposições que podem levar o sistema de comunicação ao colapso, a desordem.

- **Reparos** – correções a nós mesmos, ou aos nossos parceiros. Uma espécie de “edição” da conversação.

Extendendo-se estas definições às pesquisas da comunicação mediada por computadores, Winiecki (10) adiciona aos três padrões acima indicados o padrão “formulação” a partir das definições de J. C. Heritage para quem formulações são raras na conversação face-a-face, mas ocorrem comumente em conversas institucionais. As formulações, então, simplificam o discurso inicial em diversos tipos de fórmulas, que visam sintetizar e facilitar o entendimento das idéias.

Mesmo que variem muito as conversações em geral incluindo as discussões em ambientes virtuais de aprendizagem, as variações podem ser identificadas com um destes quatro aspectos, troca de turno, sobreposição, reparo e formulação. Para Winiecki (apud Sacks) estes quatro fatores podem ser considerados fundamentais na composição estrutural da conversação e das interação mediadas por computadores.

### **A interação síncrona: O chat seus atrativos e dificuldades**

A interação síncrona mediada por computador é amplamente denominada por “Chat”, ou “Bate-papo” tendo sua origem presumida associada ao fenômeno de comunicação via rede, conhecido como IRC - Internet Relay Chat. ( Winiecki opus cit).

Vários softwares foram desenvolvidos a partir do IRC mas permanecem realizando o mesmo, ou seja, propiciando que pessoas interligadas através de computadores em rede, conversem entre duas ou mais pessoas de forma síncrona.

Normalmente o software para Chat permite que os participantes postem suas mensagens na parte de baixo de um quadro de janela que é visível por todos.

Cada participante tem no seu próprio ambiente, um outro quadro, normalmente abaixo do qual acontece a interação, onde pode escrever suas mensagens, copiar e colar, incluir emoticons em fim, produzir e editar sua mensagem pessoal, antes de revelar ao grupo.

As postagens no quadro público dos softwares de chat tradicionais, obedecem uma hierarquia de entrada, que evita que as mensagens se sobreponham umas sobre as outras. Só entra uma mensagem de cada vez.

O grande atrativo do chat está na possibilidade de se trazer para o nosso cotidiano, pessoas “queridas” que habitam ou trabalham em endereços espacialmente distantes, o que dificulta o contato físico e com as quais, através de softwares de Chat, podemos nos relacionar.

Há hoje a possibilidade de enviar imagem através de um WebCam enquanto se conversa via Chat.

Já para o uso do Chat na Educação percebe-se dificuldades, na medida que o Chat impõem limites de aprofundamento de tópicos, muito em função da necessidade de urgência impostas em relacionamentos síncronos, digitados via computador, o que restringe por baixo a qualidade da expressão escrita nesta condição.

A escrita no ambiente de Chat fica em termos ortográficos e gramaticais bastante prejudicada, em favor de que se ganhe em velocidade e dinâmica da interação.

Em suma, não há muito espaço num Chat para reflexões aprofundadas expressas com cuidados linguísticos, nem para correções e edições do que se fala. O tempo urge!

### **A interação assíncrona: o fórum como ferramenta essencial**

A interação assíncrona em redes de aprendizagem acontece em ambientes que usualmente denomina-se de fórum ou de lista de discussão.

Para Otto Peters (11) este tipo de conferência mediada por computadores tem muito valor “sobretudo a serviço do transporte, extremamente rápido, e da transmissão das teses escritas pelos participantes que enviam trabalhos escritos e também reagem por escrito a trabalhos recebidos”.

A natureza assíncrona da comunicação mediada por computadores em fórum virtual, tem por característica flexibilizar aos participantes o tempo de suas interações, ou seja, diferente do formato do Chat o fórum é um ambiente virtual onde o participante da discussão tem muito maior liberdade para definir o horário de sua participação, bem como a profundidade de suas reflexões. Melhor ainda, o autor cuidadoso, pode editar suas intervenções.

Além das vantagens apresentadas, grande parte dos softwares organizadores de fóruns virtuais permitem o estabelecimento de “eixos de discussão” (normalmente denominados em inglês “Thread” ) que facilitam o acompanhamento de discussões pelos participantes. Muitos organizam por data de entrada da postagem, ou ainda por autor ou assunto.

Entre os softwares inovadores destaca-se o projeto “TextWeaver” liderado por Andrew Feenberg (12), um software de comunicação mediada por computadores que permite “tecer os textos”. Tal como traduziu-se no manual tutorial em português, disponível para download na página do projeto TextWeaver, *“tecer é uma forma avançada de responder a uma mensagem. Tecer envolve responder numa só vez a várias mensagens. Tecer ajuda as pessoas a conectarem suas idéias e ganham com isso uma sensação de realização, vendo um resumo do conjunto de trabalhos realizados pelo conjunto de participantes do curso”*. Para o tutor, por experiência pessoal, afirma-se que este *software livre* é um otimizador de tempo e facilitador do trabalho de sumarizar e para formulações do foco dos estudos, com comentários que unem tópicos postados pelos indivíduos em variados eixos de discussão. Todavia permenece aqui a idéia do fórum virtual.

Em síntese, o fórum de discussão virtual, “está longe de ser algo controlado por máquinas ou softwares. A discussão on line traz produtos da atividade humana” (Winiiecki).

É no sentido de fazer evoluir as possibilidades de construção colaborativa que passamos ao objeto central deste artigo, no tópico a seguir.

### **O chat-forum idealizado**

Nas experiências de educação on line colaborativa, EOLC depara-se frequentemente com insistentes pedidos de realização de “Chats” pelos participantes.

O aluno jovem ou mesmo adulto de mais idade, iniciante na educação online, parece relacionar seus estudos, com encontros síncronos na forma de Chat com seus tutores e colegas de classe.

Pode-se inferir que eles estejam partindo da visão desenvolvida na escola tradicional, onde para haver ensino é necessário ter um reunião presencial entre o professor e os alunos, num determinado ambiente, geralmente a sala de aula ou o laboratório.

Entretando, atentos às demandas, visando oferecer a possibilidade de interação síncrona aos grupos de alunos têm resultado no fato de que pouco importa os diferentes horários oferecidos para o Chat, a frequência numa condição presença voluntária é muito fraca, não justificando o esforço.

Pode-se supor que a razão do ocorrido seja em função de que as pessoas que optam pelo ensino a distância, o fazem numa condição inicial de melhor dispor de seu tempo. Exigir que este tipo de aluno esteja conectado num mesmo canal, ao mesmo tempo, para um Chat é atacar um dos maiores atrativos que a Educação Online oferece: a flexibilização dos horários de intervenções dos participantes.

Por outro lado, sabe-se que por vezes o aluno desconfia da ausência de tutores no outro lado do fórum de discussão. Ou que gostaria de ver atendido com maior rapidez os seus questionamentos, sobretudo no início dos trabalhos em uma nova turma, até desenvolver uma relação de confiança com o tutor do curso em ambiente virtual. Para Rena Palloff e Keith Pratt (13) é na construção da comunidade que reside o sucesso da colaboração em ambiente virtual e toca ao tutor da classe dar espaço aos aspectos pessoais e sociais da comunidade. Se é função do tutor gentilmente conduzir o processo educativo, cabe a ele encontrar formas de satisfazer as necessidades requeridas pelos alunos participantes.

Em função do exposto, visando satisfazer necessidades de nossos alunos que desenvolve-se esta idéia inicialmente intitulada “o Chat-forum”.

O Chat-forum começou a ser praticado em resposta à demanda por Chats. Todavia não se tem, pelo que foi anteriormente exposto, o hábito de fazer Chats obrigatórios na concepção geral da EOLC. Para os praticantes da EOLC o verdadeiro ambiente de interação e evolução do conhecimento ocorre, no fórum da comunidade virtual.

O que difere a proposta do Chat-forum do fórum normal é a posição e comportamento proposto para o tutor. Se no fórum os alunos têm a possibilidade de participação escalonando seus horários o mesmo ocorre com o tutor. No Chat-forum propõe-se que o tutor durante um determinado tempo pré-definido anteriormente e comunicado através de avisos ou e-mails , permanece conectado atendendo com máxima brevidade mensagens postadas pelos alunos, respondendo questões e dando orientações através do fórum, mas aproximando-se da velocidade do Chat.

Alguns minutos de conexão da parte do aluno devem ser suficiente para ele postar e receber comunicação a partir de sua mensagem. Comunicação esta que é levada ao conhecimento de todos, que mesmo entrando horas depois no fórum virtual, ainda terão acesso as questões e discussões que aconteceram no Chat-forum em momentos anteriores.

Pode-se argumentar que o Chat também mantém um log de registro da conversação, mas visando melhor elucidar o proposto, com o quadro a seguir compara-se as condições do Chat e do Chat-forum.

### Comparando as condições de Chat com o proposto Chat-forum

Chat	Chat-forum
Síncrono	Síncrono ou assíncrono
Supre necessidade de contato instantâneo aluno-tutor e alunos-alunos. Linguagem pouco formal	Supre necessidade de contato instantâneo aluno-tutor e alunos-alunos. Linguagem pode ser elaborada, pois não há pressão de tempo, tal como no ambiente síncrono onde o silêncio prolongado de alguém que está com a palavra é desconfortante para os demais.
A participação de mais de cinco alunos simultaneamente no ambiente de chat, normalmente impõe que alguém assuma a condição de “moderador”, para passar e retirar a palavra dos participantes envolvidos.	Na medida que as mensagens vão sendo postadas no fórum o tutor vai organizando e interagindo com as respostas o mais rápido possível, mas sem a pressão inerente a condição síncrona do <i>Chat</i> .
Respeita horários estritos.	Flexibiliza para os alunos o horário de participação.
Intensifica sobre maneira a ação do tutor durante o Chat.	Permite ao tutor otimizar seu plantão, prolongando seu tempo de participação mas reduzindo a urgência das respostas.
Não permite elaborações aprofundadas dada a urgência das interações.	Respostas que necessitem maior elaboração podem ser fornecidas posteriormente.
Encerrado o Chat quem não pode participar não registra sua presença nem suas mensagens.	Passado o tempo acordado como “plantão do tutor” o Chat-forum, tal como um fórum pode permanecer aberto para últimas postagens.
Há registro de discussão, mas pouco elaborado é estranho para a leitura normal de quem o acessa.	Há registro de discussão onde as mensagens normalmente tem maior profundidade.

\*Tabela comparativa entre as condições de Chat e do proposto Chat-fórum

### Resultados

Os Chat-forum anunciados com antecedência têm motivado um significativo aumento de participações e interações durante o período de tempo proposto, em relação a um fórum comum.

Ainda não se tem resultados comparativos para avaliação de participação entre tópicos de fórum manejados como chat-forum, e com outros tópicos de fórum tradicionais, abertos em relação ao tempo, e número de acessos, por número de alunos participantes do curso em função de um acidente de perda de arquivos ocorrido em 2004, desde quando iniciou-se esta prática.



No entanto o andamento dos trabalhos 2005 no âmbito de três cursos que estão sendo ministrados em ambiente virtual, um MBA em Gestão de Unidades Educacionais e das disciplinas de graduação de Administração Aplicada ao Meio Ambiente e Gestão Empresarial na ULBRA ORBE (14) permite supor que o chat-forum tem incentivado a participação.

## Conclusão

O Chat-forum é uma idéia viável que parece complementar as necessidades de interações síncronas, que os alunos participantes de um curso em ambiente virtual sentem. Aumentam as possibilidades de um contato dialógico com o professor e de uma comunicação instantânea com o grupo de colegas.

Todavia o tutor deve permanecer atento a necessidade de propiciar avisos estimulantes, de estabelecer atrativos extras que bem podem ser garantias de que o aluno que compareça durante o período tenha o benefício de uma atenção especial a respeito de seu último trabalho, onde se aponte as oportunidades de melhoria do produto apresentado.

Apesar de que o Chat-forum tem caráter assíncrono oriundo do fórum, vale procurar estabelecer com os alunos o melhor momento para a interação. É fundamental para o uso estratégico-didático do fórum tal como um chat, fixar com os participantes da comunidade, em que dia e em qual período mais pessoas do grupo possam se conectar, para reforçar o efeito sinérgico do relacionamento, da interação e registros significativos em prol da relevância de se participar de uma comunidade virtual de aprendizagem.

## Referências bibliográficas

- (1) GARRISON, D. Randy; ANDERSON, T. & ARCHER, W. A Theory of Critical Inquiry in Online Distance Education, p 113 \_ in MOORE, Michael Grahame; ANDERSON, William G (editors). **Handbook of distance education**. Mahwah, New Jersey, USA: Lawrence Erlbaum Associates Inc., 2003 (p. 113-127)
- (2) LEVY, Pierre. **Cibercultura**. São Paulo: Editora 34, 1999
- (3) HARASIM, L.; HILTZ, R.; TELES, L.; & TUROFF, M. **Learning Networks: A Field Guide to Teaching and Learning Online**. MIT Press: USA, 1995
- (4) HAKIM, Bey. **Zona Autônoma Temporária**. São Paulo: Conrad, 2001
- (5) **Teoria da Distância Transacional** de Michael G. Moore, traduzida e adaptada para o português por Wilson Azevedo e equipe, disponível para leitura na Biblioteca Virtual do site da Associação Brasileira de Educação a Distância, ABED, [www.abed.org.br](http://www.abed.org.br) em 13/05/2004
- (6) **Online Collaborative Learning: Not Only “As Good as...”, But Better Than...** Palestra proferida por Linda Harasim, Simon Fraser University, CA, em 02/10/2003, no plenário do X Congresso Internacional de Educação a Distância, ABED, realizado na PUCRS, Porto Alegre, 30/09-03/10 de 2003
- (7) SACKS, H. (1963) **Sociological description**. Berkeley Journal of Sociology, 8, 1-16

- (8) SACKS, H; SCHEGLOFF, E. & JEFFERSON, G. **A simplest systematics for the organization of turn taking for conversation.** In J. Schenkein (Ed.) Studies in the organization of conversational interaction (pp.7-55) New York: Academic Press, 1978
- (9) MARCUSCHI, Luiz Antonio. **Análise da Conversação.** 2ª edição, São Paulo: Ática, 1991
- (10) WINIECKI, Donald J. **Instructional Discussions in Online Education:** practical and research-oriented perspectives, p. 195 \_ in MOORE, Michael Grahame; ANDERSON, William G (Eds). **Handbook of distance education.** Mahwah, New Jersey, USA: Lawrence Erlbaum Associates Inc., 2003 (p. 193-213)
- (11) PETERS, Otto. **Didática do ensino a distância:** experiências e estágio da discussão numa visão internacional. São Leopoldo: Editora Unisinos, 2001 (p. 246)
- (12) FEENBERG, Andrew. **TextWeaver: Solution for On line Education.** Andrew Feenberg & Cindy Xin. Manual de Uso do software TextWeaver disponível para download no site [www.textweaver.org](http://www.textweaver.org) . Primeira tradução para o Português por Marcelo Cabeda, [dbw@terra.com.br](mailto:dbw@terra.com.br), Porto Alegre, 2003
- (13) PALLOFF, Rena M; PRATT, Keith. **Construindo Comunidades de Aprendizagem no Ciberespaço:** estratégias eficientes para a sala de aula on-line. Porto Alegre: Artmed, 2002 (p.104)
- (14) ULBRA ORBE – Universidade Luterana Virtual do Brasil, acessível através do site [www.ulbra.br/ulbraorbe](http://www.ulbra.br/ulbraorbe) , Maio 2005
- (15) MOORE, Michael Grahame; ANDERSON, William G (editors). **Handbook of distance education.** Mahwah, New Jersey, USA: Lawrence Erlbaum Associates Inc., 2003
- (16) CABEDA, Marcelo. **Inclusão Digital e Educação On-line em Prol da Cidadania: pontos para reflexão** . Publicada em 27/02/2004 pela Revista científica oficial da Associação Brasileira de Educação a Distância – ABED, disponível em arquivo junto a página [www.abed.org.br](http://www.abed.org.br)