

# INTERAÇÕES DISCURSIVAS EM UM FÓRUM ON-LINE

Belo Horizonte – 05/2009

Zulmira Medeiros

Faculdade de Educação - Universidade Federal de Minas Gerais  
zulmiram@ufmg.br

Silvania Sousa do Nascimento

Faculdade de Educação - Universidade Federal de Minas Gerais  
silnascimento@ufmg.br

Categoria: Métodos e Tecnologias

Setor Educacional: Educação Universitária

Natureza do trabalho: Descrição de Projeto em Andamento

Classe: Investigação Científica

**Resumo:** Este trabalho apresenta uma breve análise de interações discursivas em um ambiente virtual, mais especificamente um fórum, do qual participam alunos e tutores de um curso de Pedagogia, na modalidade à distância. O objetivo é identificar e descrever algumas das formas de organização das interações discursivas que ali se constituem, propondo uma primeira análise acerca dessas interações. Tal estudo insere-se no contexto de uma pesquisa, que se encontra em desenvolvimento, sobre letramento digital em ambientes de autoria na internet. A análise da conversação (MARCUSCHI, 2006; KERBRAT-ORECCHIONI, 2006) mostrou-se conveniente à realização do trabalho aqui proposto, tanto devido às características estruturais e organizacionais, quanto pelo teor de interpretação a que se dispõe tal metodologia. Foram observados os critérios relativos aos princípios da análise da conversação e aos conceitos de seqüências, organizadores globais, marcadores conversacionais verbais, coerência conversacional e organização de tópicos. Os resultados dessa análise possibilitaram a descrição e a caracterização de elementos das interações discursivas estabelecidas, dando visibilidade aos aspectos relacionados à sua organização. Uma implicação deste estudo é oferecer subsídios para a reflexão sobre o funcionamento dos fóruns e para a formação de tutores e alunos.

**Palavras-chave:** interações discursivas; formação de tutores; fóruns on-line.

## **O texto no ambiente virtual**

Pensar um ambiente virtual de aprendizagem relacionando-o a uma sala de aula presencial nos faz perceber algumas aproximações, como também especificidades em cada um deles. As interações discursivas entre alunos e

professores e entre alunos e alunos acontecem tanto em um como em outro, mas em cada há diferentes condições de produção de textos, discursos e conhecimentos.

Concordamos com Coscarrelli (2006) na dificuldade de se pensar o conceito de texto considerando a sua produção no ambiente virtual. Nesse ambiente, podemos dizer que um novo gênero textual se constitui, guardando estreitas relações com as definições já aceitas pela lingüística, principalmente de sua função comunicacional e, ao mesmo tempo, apresentado alguns aspectos particulares que destacaremos ao longo deste artigo. Dentre tais aspectos, podemos citar: a multiplicidade de linguagens que compõem o texto (imagens, sons, links, animações, vídeos, o próprio texto escrito e outros); novos formatos de escrita como no chat - informal, sincronizada e composta de signos presentes apenas nesse meio; novas formas de interações e 'direções' que permeia uma conversa no fórum ou na lista de discussão, ou seja, a sua não linearidade.

Um fator interessante para nossa análise é o registro automático das conversações de que ferramentas como o fórum dispõe, permitindo ao participante a leitura de todas as mensagens já postadas, antes de redigir e enviar um novo comentário. Um texto que poderia se perder numa comunicação oral (caso não fosse devidamente gravado) pode ficar registrado para consultas futuras, seja para simples retorno ao conteúdo ou para análise do próprio processo, tanto pelos participantes quanto por pesquisadores que tenham acesso aos dados.

Mesmo tendo a escrita como suporte, tanto o fórum quanto o chat, em geral, possuem uma estrutura discursiva próxima da linguagem oral. Nos fóruns a conversação é assíncrona, ao contrário dos chats, onde a conversação é sincrônica. Desse modo, o texto produzido e enviado pelo fórum possui uma estrutura que lhe é peculiar, podendo apresentar-se mais extenso, elaborado, com menos abreviações, ou seja, menos marcado pelo imediatismo da conversação no chat. Consideramos, assim, que o fórum está mais próximo da linguagem escrita justamente por poder apresentar um texto que representa um pensamento construído previamente.

Neste ensaio, analisaremos práticas discursivas em um fórum on-line, por isso, concentraremos nossa comunicação em torno desse recurso

tecnológico. O objetivo é identificar e descrever algumas das formas de organização das interações discursivas que ali se constituem, propondo uma breve análise dentro desse contexto.

### **Pressupostos metodológicos**

A análise da conversação (MARCUSCHI, 2006; KERBRAT-ORECCHIONI, 2006) mostra-se conveniente à realização do exercício de análise aqui proposto, tanto devido às características estruturais e organizacionais quanto pelo teor de interpretação a que se dispõe.

Partiremos do princípio de que a interação face a face não é condição indispensável para uma análise da conversação, mas sim a interação centrada, ou seja, já um objeto de troca discursiva, algo sobre o que conversar. Outras características asseguram a conversação: a existência de pelo menos dois interlocutores, de pelo menos uma troca de turno, de uma identidade temporal, a simetria do diálogo, isto é, o mesmo direito de falar em um contexto onde os participantes estejam engajados (MARCUSCHI, 2006). Sabemos que o tratamento de alguns elementos organizacionais, como a troca de turnos e as seqüências, precisam ser específicas ao contexto on-line. O conceito de seqüência, por exemplo, deverá ser utilizado em um sentido amplo, isto é, uma série de turnos sucessivos que se ligam por alguma razão semântico-pragmática. Quanto aos organizadores globais (abertura, desenvolvimento, fechamento), inicialmente não apresentam restrições de uso para a análise em um fórum on-line. Já em relação aos marcadores conversacionais, no caso do fórum, teremos apenas os verbais, visto que os não-verbais (como olhares, gestos e expressões corporais) e os supra-seguimentais (como pausas e tons de voz) não são passíveis de observação. A coerência conversacional e a organização do tópico nos oferecem importantes subsídios para a análise, já que estão diretamente relacionados aos processos interativos (presença/ausência de coerência; mudança e quebra de tópicos).

Nosso recorte metodológico, neste ensaio, tomará apenas os aspectos comunicacionais da interação limitados conforme Nascimento (2007) em: o capital de fala (número de turnos de fala), a finalidade da fala (questão ou resposta) e o padrão interacional (conteúdo da mensagem dentro de uma seqüência).

### Alguns dados da pesquisa

Inicialmente, buscaremos descrever os fóruns desenvolvidos no ambiente virtual em 2 turmas de um dos 9 pólos atendidos pelo curso de Pedagogia à distância (UAB-UFMG), durante o primeiro semestre de 2008. Para cada turma, foram abertos três fóruns temáticos: 'Quadro de avisos', 'Hora do cafezinho' e 'Identidade do professor'. Em cada um deles, temos como participantes: coordenadores, tutores e alunos, e eles podiam abrir tópicos de discussão e, a cada tópico, adicionar comentários. Caracterizando a natureza não linear da conversação no fórum, os comentários podiam ser adicionados em qualquer ponto da discussão, respondendo a qualquer um dos tópicos ou comentários já postados. Tanto os tópicos quanto os comentários representam, então, mensagens enviadas pelos participantes.

A Tabela 1 apresenta o total de tópicos abertos em cada um dos fóruns, distinguindo o perfil dos usuários que os propuseram.

**Tabela 1 - Quantidade de tópicos abertos em cada fórum, por turma e perfil.**

Perfil	Quadro de avisos		Hora do Cafezinho		Identidade do professor	
	Turma 1	Turma 2	Turma 1	Turma 2	Turma 1	Turma 2
Coordenação	3	3	0	0	0	0
Tutores	8	8	3	2	3	2
Alunos	0	1	16	31	24	26

Na Tabela , encontram-se o título e texto de abertura dos fóruns, assim como a quantidade total de mensagens postadas em cada um deles.

**Tabela 2 - Fóruns abertos e quantidade de mensagens postadas, por turma.**

Título do fórum	Texto de introdução ao fórum	Quantidade de mensagens postadas	
		Turma 1	Turma 2
1 - Quadro de Avisos	Espaço para avisos sobre o curso. Fique de olho!	52	39
2 - Hora do Cafezinho	Uma piada, uma reza, uma música... Esse é seu espaço! Fique à vontade para conversar.	55	98
3 - Identidade do Professor	O tema deste nosso fórum é a "identidade do professor". Insira seus comentários a partir de reflexões sobre esse tema. Sugerimos algumas questões norteadoras para a discussão: O que é ser professor? Quais são as características de professores que nos marcaram tanto positiva quanto negativamente? Como podemos refletir sobre "identidade do professor" à luz dos conteúdos que temos trabalhado nos guias?	53	75

### Quadro de Avisos

A proposta do fórum “Quadro de Avisos” foi de manter os alunos informados, por meio da publicação, em sua maioria pela equipe de tutoria, de notícias e avisos sobre o curso, como neste exemplo:

Mensagem postada pelo tutor

Título: Estágio

O estágio deverá ser feito neste semestre.

A carta de apresentação será colocada em breve neste espaço!

Lembrem-se que são 7 horas na Educação Infantil e 8 horas nos primeiros anos do ensino fundamental.

A equipe de coordenação também faz uso deste fórum, com avisos de cunho acadêmico e que seriam comuns a todos os pólos, como os relacionados aos procedimentos de matrícula. Observamos que a abertura de tópicos deu-se, quase que exclusivamente, pela equipe de tutores e pela coordenação. Os alunos interagiram com respostas e/ou solicitação de esclarecimentos, sempre a partir do tópico já aberto.

### Hora do Cafezinho

Este fórum apresentou maior diversidade de mensagens, desde acordos de encontros, atividades, horários entre os alunos, assuntos da atualidade a textos com reflexões morais e/ou humorísticas e/ou motivadoras e/ou religiosas, como podemos ver nos exemplos a seguir:

Mensagem postada por um aluno

Título: Perfeição

Lembrei-me de uma história, que li em algum lugar, anos atrás:

Na antiguidade, um homem de origem nobre e rica, decidiu que só se casaria com a mulher perfeita, desde jovem começou a procurar esta mulher, e assim, percorreu todo o mundo conhecido na época. Os anos se passaram e sua idade ia avançando, e mesmo assim, continuava a procurar. Um dia já idoso e muito cansado, um amigo perguntou:

- Você percorreu o mundo inteiro procurando a mulher perfeita, e mesmo assim nunca encontrou?
- Sim, um dia eu encontrei a mulher perfeita.
- E então, porque não se casaram?
- Que fazer. Ela também estava procurando um homem perfeito.

Notamos que a proposta do fórum, expressa no texto que o abria, foi bem compreendida pelos alunos, visto que estes demonstraram realmente ‘estar à vontade’ para conversar sobre assuntos diversos. Entretanto, mesmo diante de tal abertura, o espaço educativo foi observado, já que não houve postagem de mensagens que pudessem descaracterizar o ambiente virtual com fins acadêmicos.

### Identidade do Professor

Por ser um fórum mais relacionado às atividades de aprendizagem, a proposta de discussão sobre a 'Identidade do professor' buscou provocar reflexões nos alunos sobre sua relação com a educação, desde seu processo de escolarização até sua prática docente (no caso dos que atuam como educadores), estabelecendo relações com os assuntos estudados no curso. A participação do grupo caracterizou-se mais pela abertura de tópicos do que pela postagem de comentários. As mensagens, em sua maioria, definiam o fazer docente em frases que representavam a percepção dos alunos, como nos exemplos que seguem:

Mensagem postada por um aluno

Título: Identidade do professor

Ensinar é... construir, produzir, refletir, indagar juntos aos educandos e desempenhar papéis sociais diferentes. É ser autônomo, é ter ética, é buscar o novo, ser autêntico, transparente. Enfim é gostar do que faz e fazer bem feito, é gostar de ser professor.

Mensagem postada por um aluno

Título: Identidade do professor

Ser professor é transmitir conhecimentos; educar é contribuir para que o educando tire de si mesmo aquilo que Deus lhe deu quando o formou.

Apenas 2 alunos referiram-se formalmente ao conteúdo estudado no curso sem, contudo, estabelecer um diálogo com o autor:

Mensagem postada por um aluno

Título: Identidade do professor

No estudo do Sistema Educacional no Brasil, vol.3 encontrei uma definição bastante interessante sobre a "identidade do professor". Gostaria de compartilhar este significado com a turma, que diz assim: O mestre não é aquele que tem uma "opinião formada sobre tudo". É quem ajuda o aluno na sua formação, com o firme desejo de que ele um dia caminhe sozinho, alegrando-se se o aluno puder caminhar melhor que ele.

A ausência de reflexões mais profundas sobre a identidade docente foi percebida e comunicada pelo tutor ao grupo, nesta mensagem:

Mensagem postada pelo professor

Título: Fechando o fórum

Prezadas(os) cursistas,

Estou fechando este fórum e gostaria de fazer algumas considerações sobre esta atividade:

[...] O tema identidade do professor é um tema complexo, mas é fundamental discuti-lo entre aqueles e aquelas que estão formando-se como professor ou já atua como professor.

Neste sentido, pelas exposições que vocês colocaram eu vejo que temos necessidade de discutir com mais profundidade este tema, pois verifiquei que vocês recorreram muito a idéia da profissão de professor como um dom, um ato de doação, etc. [...]

### **Sobre as seqüências**

Nesse cenário, dedicamo-nos a observar sistematicamente as interações discursivas nos três fóruns caracterizados acima. Essas interações foram categorizadas, de acordo aspectos relacionados à frequência e ao conteúdo das mensagens enviadas por alunos e tutores. A partir dessa organização dos dados, destacamos alguns modelos de seqüências, conforme apresentado a seguir.

#### Modelo 1

- Tutor abre o tópico
- Alunos respondem individualmente
- Tutor responde/comenta as mensagens dos alunos individualmente
- Há pouca ou nenhuma interatividade entre as mensagens dos alunos

Esse modelo aconteceu nos casos em que o tópico proposto abria espaço para a postagem de dúvidas ou questões acerca de determinado assunto: os alunos postaram suas mensagens e o tutor as respondeu individualmente. A falta de interatividade entre as mensagens dos alunos se justifica pela diversidade de dúvidas, mas pode ser considerada ainda, pela não leitura dos comentários já postados, como podemos verificar nesta observação presente numa mensagem do tutor:

Mensagem postada pelo tutor

Título: Dúvidas Gerais

Prezadas(o) cursistas;

Conforme conversamos, estou criando aqui um espaço para vocês exporem dúvidas diversas sobre organização e funcionamento do curso. Lembre-se de ler o que outra pessoa já expôs para não acontecer repetições!

#### Modelo 2

- Tutor abre o tópico
- Alunos respondem individualmente
- Não há respostas/comentários de tutores
- Não há interatividade entre as mensagens dos alunos

#### Modelo 3

- Tutor abre o tópico
- Alunos respondem individualmente
- Não há respostas/comentários de tutores
- Existe interatividade entre as mensagens dos alunos

Os modelos 2 e 3 foram observados nos casos da postagem de algum aviso ou mensagem de caráter informativo ou motivador, em que os alunos responderam, ora apenas dando ciência, ora reforçando ou agradecendo o conteúdo da mensagem postada. Em alguns casos, houve interatividade entre as mensagens dos alunos, em outros não.

#### Modelo 4

- Tutor abre o tópico
- Alunos respondem individualmente

- Tutor responde/comenta as mensagens de vários alunos em mensagem única
- Não há interatividade entre as mensagens dos alunos

Esse modelo foi observado nos casos em que o tutor propunha um tópico de discussão e os alunos se mostravam preocupados em dialogar e/ou responder ao tutor, não havendo interação entre as mensagens dos alunos. Entretanto, ao responder, o tutor, em uma só mensagem, interagiu com vários alunos, mostrando, implicitamente, que o diálogo poderia/deveria se estabelecer.

#### Modelo 5

- Aluno abre o tópico
- Não há comentários de alunos
- Não há respostas/comentários de tutores

#### Modelo 6

- Aluno abre o tópico
- Alunos respondem individualmente
- Existe interatividade entre as mensagens dos alunos

Os modelos 5 e 6 apareceram principalmente nos fóruns 2 e 3, onde foi possível observar muitas aberturas de tópicos sem nenhum comentário (modelo 5) e, em menor número, os tópicos com comentários e respectiva interatividade, mais entre alunos do que entre alunos e tutores (modelo 6). Esses modelos aproximam-se do modelo 4, no caso do fórum 3, onde percebemos uma preocupação dos alunos em postar um novo tópico em um fórum que os convidava a discutir uma temática relacionada ao conteúdo do curso, mas sem a percepção de que seria interessante também dialogar com as mensagens já postadas pelos colegas.

### **Sobre as trocas comunicativas nas seqüências**

Ao nos propormos examinar as situações acima sob os princípios da análise da conversação, remetemo-nos, inicialmente, às condições básicas, como a existência do 'assunto' sobre o que conversar, ou seja, a interação centrada. Vimos que os fóruns tinham temáticas bem definidas e um texto introdutório que abria a comunicação, orientando-a. Nesse sentido, destacamos a importância de haver 3 fóruns com finalidades distintas, evitando-se que mensagens não relacionadas à discussão proposta fossem enviadas, ou seja, a perda do foco, da interação centrada. A existência de mais de um interlocutor e pelo menos uma troca de turno também foram condições observadas, com exceção apenas das situações em que um aluno postava um tópico sem interagir com os comentários já postados e/ou sem que nenhum outro comentário fosse postado em resposta (modelo 5). Essas mesmas



situações devem ser consideradas também ao nos referirmos ao engajamento dos participantes, amplamente presente nos momentos em que houve interação ou mesmo a preocupação em responder a um tópico aberto pelo tutor (modelos 3 e 6). Nos casos em que as mensagens postadas não dialogavam entre si (modelos 1, 2 e 4) não podemos dizer que houve o engajamento, já que não houve uma troca comunicativa, isto é, as pessoas ‘falaram’ alternadamente, mas não ‘se falaram’ (KERBRAT-ORECCHIONI, 2006).

Ao dispormos os fluxos de interação em seis modelos de seqüências, que se repetiram nos fóruns examinados, estamos compreendendo que o conceito de seqüência extrapola o sentido estrito, onde se tem os pares conversacionais, em que o primeiro turno condiciona o segundo, compondo os pares adjacentes (cumprimentos, despedidas, pergunta-resposta, etc.). Utilizamos o conceito mais amplo, onde uma série de turnos que se relacionam por questões semântico-pragmáticas podem compor uma seqüência (MARCUSCHI, 2006).

Em relação aos organizadores globais (abertura, desenvolvimento e fechamento), podemos dizer, numa análise macroscópica, que o texto introdutório de cada fórum foi a abertura, os diversos tópicos e comentários, o desenvolvimento e, no caso do fórum 3, a mensagem final do tutor, analisando e sintetizando toda a discussão, o fechamento. Entretanto, vimos que, em alguns momentos, não pudemos delimitar uma única conversação, nem tampouco, uma conversação integralmente. Exemplos são os fóruns 1 e 2, onde foram observadas aberturas que não corresponderam a nenhum desenvolvimento ou fechamento (avisos, etc) ou postagem de tópicos com abertura, desenvolvimento e fechamento independentes dos demais tópicos do mesmo fórum. E, ainda, muitos tópicos abertos, desenvolveram-se por meio de diversos comentários, mas não houve um fechamento explícito em um desses comentários.

Observamos a presença de praticamente todos os tipos de marcadores conversacionais verbais propostos por Marcuschi (2006), tanto os produzidos pelos ‘falantes’ quanto os produzidos pelos ‘ouvintes’: sinais de tomada de turno (“*É isso mesmo*”; “*Concordo com vc*”); sinais de sustentação do turno (“*como diz o poema...*”; “*Concordo, pois...*”); sinais de saída ou entrega do turno (“*Abraços*”; “*Obrigada*”; “*O que vcs acham?*”); sinais de assentimento ou

discordância (“*Adorei e concordo totalmente*”; “*É isso aí*”; “*você tem razão*”), dentre outros.

Acerca da coerência conversacional e da organização do tópico, as situações de presença e de ausência de coerência, neste contexto, se mostraram como presença e ausência de interatividade entre as mensagens postadas, o que também se refletiu na organização do tópico, pela forma como cada mensagem se relacionou ou não às mensagens anteriores.

### **A título de conclusão**

Neste estudo exploratório, buscamos, inicialmente, identificar e descrever algumas das formas de organização das interações em um fórum on-line. Pudemos também examinar tais interações à luz da análise da conversação (MARCUSCHI, 2006; KERBRAT-ORECCHIONI, 2006), verificando as principais características estruturais e organizacionais (seqüências, organizadores globais, marcadores conversacionais verbais, coerência conversacional e organização de tópicos), chegando a propor algumas interpretações e considerações interessantes ao ensino a distância. Ao detalharmos e analisarmos os itens relacionados ao conteúdo das mensagens postadas e à existência ou não de trocas comunicativas, estamos explicitando, de forma sistematizada, aspectos necessários ao bom funcionamento de um fórum on-line em um ambiente virtual de aprendizagem.

Entendemos, desse modo, que as análises apresentadas neste estudo podem trazer contribuições importantes para a reflexão acerca da formação de tutores e alunos, possibilitando, conseqüentemente, a utilização de recursos tecnológicos digitais, como os fóruns on-line, de forma mais interativa, colaborativa e proveitosa para as relações pedagógicas que ali se constituem.

### **Referências:**

- COSCARELLI, Carla Viana. Entre textos e hipertextos. In: COSCARELLI, Carla Viana (Org.). **Novas tecnologias, novos textos, novas formas de pensar**. 3ª ed. Belo Horizonte: Autêntica, 2006, p. 65-84.
- KERBRAT-ORECCHIONI, Catherine. **Análise da conversação**: princípios e métodos. Tradução: Carlos Piovezani Filho. São Paulo: Parábola Editorial, 2006.
- MARCUSCHI, Luiz Antônio. **Análise da conversação**. 5ª ed. São Paulo: Editora Ática, 2006.
- NASCIMENTO, Sylvania Sousa do. **A linguagem e a investigação em Educação Científica**: uma breve apresentação. In: Nardi, Roberto (org.). *A pesquisa em Ensino de Ciências no Brasil: alguns recortes*. Bauru: ABRAPEC, 2007, p.131-142.