

# **FERRAMENTAS E-MAIL, CHAT E FÓRUM: A PERCEPÇÃO DO PROFESSOR**

**Rio de Janeiro - 04 / 2011**

Luciana Guimarães Rodrigues de Lima – UFRJ – lucianagrlima@globocom

Cristina Jasbinscheck Haguenuer – UFRJ – cristina.hagunauer@gmail.com

Alvaro José Rodrigues de Lima – UFRJ – alvarogd@globocom

**Setor Educacional Educação Universitária**

**Classificação das Áreas de Pesquisa Tecnologia Educacional**

**Natureza Relatório de Pesquisa**

**Classe Investigação Científica**

## **RESUMO**

*Este artigo apresenta uma investigação sobre as potencialidades e limitações das ferramentas E-mail, Chat e Fórum, sob o ponto de vista do professor, de um ambiente virtual de aprendizagem para o ensino de uma disciplina da Escola de Belas Artes da Universidade Federal do Rio de Janeiro. Apresenta resultados parciais de uma pesquisa de Mestrado intitulada Comunicação, Interação e Discurso em Ambientes Virtuais de Aprendizagem defendida no Programa Interdisciplinar em Linguística Aplicada da Faculdade de Letras da Universidade Federal do Rio de Janeiro.*

**Palavras chave: interação; ambiente virtual de aprendizagem**

## **1- O Professor Online**

É de extrema importância a atuação do professor nos tempos de hoje, pois, pela internet ou num simples CD-ROM, o aluno pode encontrar qualquer tipo de conteúdo ou notícia. Contudo, essas informações de nada valem para ele sem que sejam interpretadas e contextualizadas. Formiga (2009), afirma que cabe ao professor deslocar sua competência para incentivar a aprendizagem, desenvolver o raciocínio, pensar, falar e escrever melhor. Nesse cenário complexo científico/tecnológico/inovativo sobressai a valorização da aprendizagem cooperativa e a disseminação do conhecimento. Assim, ele passa a ser um eterno

aprendiz ao dividir e compartilhar seus conhecimentos, sobretudo as dúvidas, com seus colegas e alunos.

O avanço da tecnologia se apresenta benéfico para a educação de um modo geral, até porque pode influenciar positivamente os professores, parte fundamental e imprescindível no processo de ensino e aprendizagem. Essa influência surge da necessidade do professor rever seus conceitos, posturas e posições de sua prática pedagógica a fim de adaptá-las às mudanças na sociedade e ao avanço da tecnologia. (COELHO & HAGUENAUER, 2007, p. 8)

Para Moran (2007) além da competência intelectual do professor, seu sucesso pedagógico depende, também, das técnicas de comunicação. Um professor que demonstra empatia pelo aluno, que fala bem, que tem magnetismo pessoal facilita muito a relação com sua turma. Como bem exemplifica a citação:

Um professor que se mostra competente, humano, afetivo e compreensivo atrai os alunos. Não é a tecnologia que resolve esse distanciamento, mas ela pode ser um caminho para a aproximação mais rápida: valorizar a rapidez, a facilidade com que as crianças e jovens se expressam tecnologicamente ajuda a motivá-los, a querer se envolver mais. (MORAN, 2007 p. 81)

Semelhantemente, Ramal (2002) sugere a expressão “arquiteto cognitivo” para o profissional que é capaz de criar estratégias e mapas de navegação que leve o aluno a construir, “de forma autônoma e integrada, os próprios caminhos de construção do (hiper) conhecimento”, utilizando criticamente as tecnologias como novos ambientes de aprendizagem. Ele também reconhece que lida com grupos heterogêneos, com diversas personalidades, diferentes talentos e as especificidades.

## **2- As Ferramentas E-mail, Chat e Fórum**

Com a grande oferta de cursos online, através de blogs, páginas de professores ou de sites de universidades, surge a necessidade de preparar professores para atuar nesse meio. (TAVARES, 2007)

A ambientação inicial em um ambiente virtual de aprendizagem é fundamental, não apenas em um curso online, como também na modalidade semipresencial. É necessário capacitar os alunos para que possam conhecer os recursos da plataforma e a utilização das ferramentas de forma adequada.

Segundo Marcuschi (2005), as ferramentas mais usadas, atualmente, no contexto educacional são: os *e-mails*, os *chats*, as listas de discussão, Weblog e videoconferência. Esse processo comunicativo se dá por meio da linguagem escrita, oral e imagem acompanhada de certa informalidade, pouca monitoração e rapidez. Para Belloni (1999), *e-mail*, listas, grupos de discussão, *sites*, *chat*, entre outras técnicas de interação mediatizadas pelas redes telemáticas, apresentam grandes vantagens, pois permitem combinar a flexibilidade da interação humana com a independência no tempo e no espaço, sem por isso perder a velocidade.

## **2.1- E-mail**

Paiva (2004) seleciona algumas vantagens do *e-mail*: velocidade na transmissão; assincronia; baixo custo; uma mesma mensagem pode ser enviada para milhares de pessoas no mundo inteiro; o usuário é facilmente contatado; arquivos em formatos diversos podem ser anexados; a mensagem pode ser arquivada, impressa, reencaminhada, copiada, reusada. Cita como desvantagens: certa invasão de privacidade; expectativa de *feedback* imediato; dependência de provedores de acesso; o *e-mail* pode ir para o endereço errado, ser copiado ou alterado; excesso de mensagens irrelevantes e indesejadas; problemas de incompatibilidade de *software* podem dificultar ou impedir a leitura; o receptor pode ser involuntariamente incluído em fóruns e malas diretas.

O *e-mail* cria possibilidades de estabelecer diálogos com rapidez e objetividade. Quanto ao tempo de retorno da mensagem, pode ser rápido, quando as pessoas estão *on line*, mas pode ter defasagem de horas, dias, semanas ou até meses. Na ausência de respostas, presume-se que o destinatário não recebeu a mensagem ou recebeu e não respondeu. Tem outra característica curiosa, quanto aos seus integrantes: de um para um, de um emissor para um receptor; e

de um para vários, de um emissor para vários receptores, ao enviar a mensagem com cópias (MARCUSCHI, 2005).

Primo (2000) destaca que, mesmo que os *e-mails* possam ser escritos em HTML, conter imagens, *backgrounds* e carregar consigo qualquer outro arquivo (em *attachment*), certas mensagens não verbais como fisionomia ou entonação de voz, importantes em um contato interpessoal, não podem ser valorizadas através dessa ferramenta. Por consequência, convencionou-se o uso de *emoticons* com o intuito de oferecer pistas sobre como se sente o redator ao escrever a mensagem.

Entretanto, Paiva (2004) sinaliza que estudos indicam que o *e-mail* cria nos seus usuários uma ansiedade por *feedback* rápido, gerando uma grande pressão no leitor. Há ainda mecanismos nos *softwares* de edição e processamento de e-mails que permitem ao autor solicitar ao seu leitor que confirme automaticamente, com um simples clique, o recebimento da mensagem. Ao aceitar a pressão, de certa forma o leitor se sente na obrigação de responder rapidamente, caso contrário, seu interlocutor saberá que sua mensagem foi lida, mas que a resposta foi protelada.

## **2.2- Chat**

O *chat* é um recurso de comunicação síncrono, isto é, em tempo real, onde os participantes recebem mensagens no momento que alguém os enviou e vice-versa. Para ser realizado, é necessário determinar horários e o número de participantes, além de um mediador para organizar as perguntas, as respostas e os comentários (COSTA *et al.*, 2006). O *chat* é uma das ferramentas mais poderosas para a interação mútua, pois, devido à velocidade de intercâmbio de mensagens textuais (com ou sem imagens anexadas), oferece um palco para diálogos de alta intensidade e para a aproximação de interagentes sem qualquer proximidade física. Frequentemente, pessoas que se conhecem em salas de bate-papo passam a se corresponder através de seus *e-mails* pessoais e, assim, vão criando entre si uma relação de crescente proximidade, mesmo que separados geograficamente (PRIMO, 2000, p. 5).

Para Marcuschi (2004, p. 53), são denominados *chats* educacionais aqueles que apresentam as seguintes características:

- Os usuários se conhecem ou são identificados por seus nomes.
- O acesso é limitado aos alunos.
- Não é hábito usar apelidos; o anonimato não é bem-vindo.
- Sua intencionalidade está relacionada a conteúdos que dizem respeito ao grupo participante.
- Podem funcionar como plantão de dúvidas e/ou aconselhamento.
- Por definição, há a figura do professor ou tutor, e os demais participantes são classificados como alunos.

### **2.3- Fórum**

No fórum a atividade central é alimentada por um debate de um determinado tema. Ao ser introduzindo um assunto novo, por um membro do grupo, os outros membros iniciam as reflexões sobre o tema. A construção do debate leva à reflexão do tema e o tratamento da forma escrita planificada, menos coloquial, diferente da utilizada nos *chats*. Uma característica fundamental dessa modalidade é a formação de uma inteligência coletiva com base na colaboração de todos-todos. Outro aspecto importante do fórum está na criatividade das produções escritas por parte dos seus membros, por isso a elaboração deve ser feita com cuidado, bem estruturada, podendo passar por uma revisão antes de ser enviada. (COSTA *et al.*, 2006).

Vaz (2009) sustenta que o fórum é um recurso didático que incentiva a discussão e o aprofundamento de aspectos relacionados aos tópicos abordados e permite registrar experiências. É um espaço de compartilhamento em que todos podem ter voz e manifestar-se livremente, promovendo uma discussão que pode ampliar e modificar as informações do curso. Da mesma forma, Moran (2007) acredita que as contribuições dos alunos são enriquecedoras para a avaliação. Alguns alunos trazem questões e respostas que valorizam e enriquecem muito o debate.

### 3- O Ponto de Vista Professor

Na pesquisa de Mestrado foi conduzida uma entrevista semiestruturada com o professor, que foi filmada e transcrita, objetivando identificar a intenção do professor ao definir as ferramentas no curso. Consistia em perguntas relativas à motivação para o uso de AVAs, os desafios enfrentados no processo de implementação do AVA, as competências necessárias para a utilização de AVAs como estratégia pedagógica e a percepção das potencialidades e limitações das ferramentas *e-mail*, *chat* e fórum. O AVA em estudo tem como objetivo dar apoio às aulas presenciais da disciplina Geometria Descritiva da Escola de Belas Artes da Universidade Federal do Rio de Janeiro. Está inserido no Portal Espaço GD ([www.eba.ufrj.br/gd](http://www.eba.ufrj.br/gd)).

O professor relatou que sua principal motivação, ao incorporar ambientes virtuais de aprendizagem na sua disciplina, foi ter um *feedback* dos recursos utilizados, pois no Portal Espaço GD o conteúdo era disponibilizado, mas não havia como ter esse retorno. Um dos principais desafios por ele enfrentado foi a escolha das ferramentas a serem utilizadas para atender especificamente à disciplina Geometria Descritiva, pois os recursos da plataforma permitem a escolha das ferramentas e a adaptação de acordo com o curso. Outro desafio foi o de habituar o aluno a utilizar tais ferramentas, pois eles poderiam achar que não faria sentido participar de um ambiente *online* tendo aulas presenciais duas vezes na semana.

No processo de escolha e planejamento das ferramentas, o professor procurou escolher ferramentas que pudessem atender às necessidades dos alunos. Sobre a escolha da ferramenta *e-mail*, o professor relata que a escolha foi pela praticidade. Apesar de esse recurso se encontrar disponível fora do AVA, há a facilidade de ter o registro de todos os alunos, e também de propiciar a comunicação dos alunos entre si. Durante a pesquisa, seu uso foi evoluindo. No início o aluno enviava perguntas a qualquer hora, aos sábados e domingos, e achava que o professor tinha que responder no mesmo dia. Isso foi sendo organizado para não criar uma sobrecarga de trabalho, pois o professor, além da

sua carga horária na sala presencial, possui outras atividades acadêmicas. Não é necessário o professor ficar 7 dias na semana e 24 horas por dia respondendo *e-mails* de alunos. Foi estabelecido um limite para as perguntas. Seriam feitas apenas de segunda a sexta, com um prazo de 48 horas para resposta.

O *chat* não foi uma ferramenta de uso regular, pois ocorriam encontros presenciais em sala de aula. O professor a utilizava para tirar as dúvidas mais emergenciais dos alunos em véspera de avaliação ou entrega de trabalhos, quando havia algum feriado ou ponto facultativo para reduzir a ansiedade dos alunos.

Sobre a ferramenta fórum, a proposta foi a criação de tópicos para que os alunos refletissem sobre questões relativas à disciplina e a situassem no ambiente profissional. Nas discussões foi sugerido que os projetos desenvolvidos atendessem à necessidade do curso específico dos alunos. Mesmo sendo turmas de primeiro e segundo períodos, os trabalhos seriam voltados à futura prática profissional. Foi sugerido, também, que os modelos e projetos realizados no Laboratório de Computação Gráfica fossem compartilhados na ferramenta Colaboração.

### **Considerações Finais**

Ao ser questionado sobre os recursos do AVA, o professor relatou que eles facilitaram porque esclareceram mais rapidamente as dúvidas dos alunos que não puderam ser tiradas na aula presencial. Além disso, o aluno de hoje, acostumado com o Orkut, Facebook e Twitter e outros recursos da Internet, está mais disposto, motivado e preparado para aulas mais colaborativas e dinâmicas. A ferramenta *e-mail* foi imprescindível para a comunicação entre professor e alunos. O professor conseguia enviar a mesma mensagem para todos os alunos da mesma turma ou para todas as turmas registradas no AVA. Além disso, os alunos puderam se comunicar entre si de forma mais prática, pois os e-mails dos colegas estavam registrados no sistema.

A respeito da “onipresença” do professor, Paloff & Pratt (2004) sugerem a criação de uma estrutura na sala *on line*), que consiste em que o professor precisa

criar horários específicos para o envio de mensagens, ser claro quanto ao número de respostas semanais às mensagens de outros alunos; ser claro quanto à natureza das mensagens e explicitar o que constitui uma mensagem substancial; ser claro sobre todas as expectativas do curso; ficar atento à participação dos alunos e acompanhar qualquer mudança.

Para evitar a “sobrecarga”, Paloff & Pratt (2004) sugerem que, pelo fato de a sala *on line* estar aberta 24 horas por dia, 7 dias na semana, que seja incluído um tempo para descanso, tanto para o professor quanto para os alunos.

Através do conteúdo dos *chats* procurou-se verificar as possibilidades e limites dos recursos de comunicação síncrona como mediadores de uma relação pedagógica entre aluno e professor que estimulassem reflexão, argumentação, análise e troca de experiências entre os participantes, a busca de solução dos problemas, enfim, a construção do conhecimento e reestruturação de suas concepções do processo de ensino/aprendizagem.

Durante a pesquisa foram postados vários tópicos no Fórum pelo professor. Apesar de o professor explicar aos alunos como seria o uso da ferramenta, percebe-se que ela foi subutilizada, vista como simples tira-dúvidas. No fórum o aluno deve postar a sua atividade e voltar em outros momentos para discutir as contribuições postadas pelos colegas. Quando esse retorno não ocorre, a interação é prejudicada.

Mais do que na educação presencial, a interação entre professores e alunos na educação a distância é relevante para a manutenção do interesse dos alunos. O fórum por si mesmo não promove a interação. Essa só pode ser efetivada a partir da intencionalidade dos professores e alunos associada a um objetivo maior que é o alcance do conhecimento (BATISTA & GOBARA, 2007, p. 3).

Por fim, verificou-se que os tópicos postados consistiam de perguntas e respostas realizadas diretamente ao professor, não havendo preocupação em responder o comentário dos colegas. O fórum é potencialmente um recurso que permite o maior grau de interação entre os participantes em relação ao e-mail e o



chat. Entretanto, o que se vê na prática é o despreparo e a falta de hábito desse tipo de recurso para fins educacionais.

### **Referências Bibliográficas**

BATISTA, Erlinda Martins; GOBARA, Shirley Takeco. “O fórum on-line e a interação em um curso a distância”. In: **RENOTE – Revista Novas Tecnologias na Educação**, site do CINTED-UFRGS, 01 dez. 2007. Disponível em: <[www.cinted.ufrgs.br/ciclo9/artigos/8cErlinda.pdf](http://www.cinted.ufrgs.br/ciclo9/artigos/8cErlinda.pdf)>. Acesso em: 25 de maio de 2009.

BELLONI, Maria Luiza. “Mediatização – Os desafios das novas tecnologias de informação e comunicação”. In: BELLONI, M. L. **Educação a Distância**. Campinas: Editora Autores Associados, 1999, pp. 53-77.

COELHO, Claudio Ulysses Ferreira e HAGUENAUER, Cristina Jasbinscheck. “As Tecnologias da Informação e da Comunicação e sua Influência na Mudança do Perfil e da Postura do Professor”. **Revista EducaOnline**, Rio de Janeiro, v.1, n.1, jan/abr.2007. Acesso em 10-04-2011.  
Disponível em: [http://www.latec.ufrj.br/revistaeducaonline/vol1\\_1/3\\_Pefil%20do%20professor.pdf](http://www.latec.ufrj.br/revistaeducaonline/vol1_1/3_Pefil%20do%20professor.pdf)

COSTA, C. *et al.* “Parâmetros para Análise das Ferramentas de Aprendizagem Colaborativa na Internet”. In: **Anais do Virtual Educa 2006**, Bilbao, Espanha, pp. 1-19.

FORMIGA, Marcos. “A Terminologia da EAD”. In: LITTO, Fredric Michael; FORMIGA, Manuel Marcos Maciel (orgs.). **Educação a Distância: o estado da arte**. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2009.

LIMA, Alvaro José Rodrigues de; LIMA, Luciana Guimarães Rodrigues de. “**Espaço GD**”. Disponível em: <<http://www.eba.ufrj.br/gd>>

MARCUSCHI, L. A. “Gêneros virtuais emergentes no contexto da tecnologia digital”. In: MARCUSCHI & XAVIER, Antônio Carlos dos Santos (orgs.). **Hipertexto e gêneros digitais: novas formas de construção do sentido**. Rio de Janeiro: Lucerna, 2004.

PAIVA, V.L.M.O. “E-mail: um novo gênero textual”. In: MARCUSCHI, L.A. & XAVIER, A.C. (Orgs.) **Hipertextos e gêneros digitais**. Rio de Janeiro: Lucerna, 2004. p.68-90.

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

RAMAL, Andréa Cecília. “**Educação na Cibercultura: hipertextualidade, leitura, escrita e aprendizagem**”. Porto Alegre: Artmed, 2002.

TAVARES, Kátia Cristina do Amaral. “**A formação do professor on-line: de listas de recomendação à reflexão crítica**”. Palestra ministrada no II Seminário de Estudos em Linguagem, Educação e Tecnologia (Seminário LingNet), Faculdade de Letras, UFRJ, maio de 2007.

VAZ, Maria Fernanda Rodrigues. “Os padrões internacionais para a construção de material educativo on-line”. In: LITTO, Fredric Michael; FORMIGA, Manuel Marcos Maciel (orgs.). **Educação a Distância: o estado da arte**. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2009.

MORAN, José Manuel. “**A educação que desejamos: novos desafios e como chegar lá**”. Campinas: Papirus, 2007.

PRIMO, Alex Fernando Teixeira. “Ferramentas de interação na web: travestindo o ensino tradicional ou potencializando a educação através da cooperação?”. In: **RIBIE 2000 – V Congresso Iberoamericano de Informática Educativa**, Viña del Mar, 2000. Disponível em: <<http://www.c5.cl/ieinvestiga/actas/ribie2000/papers/210/index.htm>>. Acesso em: 20 de março de 2011.