

O PAPEL DAS FERRAMENTAS DE COMUNICAÇÃO E DE MONITORES E TUTORES NA INTERAÇÃO ENTRE OS PARTICIPANTES DE CURSOS A DISTÂNCIA E O SUCESSO NA APRENDIZAGEM

TCF5030

02/2006

MELITA HICKEL

Doutoranda IEPG/EST

(Instituto Ecumênico de Pós-Graduação/Escola Superior de Teologia)

Bolsista CNPq

(Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico)

melita_h@terra.com.br

F – Pesquisa e Avaliação

5 – Educação Continuada em Geral

A – Relatório de Pesquisa

Resumo: *O artigo a seguir aborda algumas questões relativas a cursos oferecidos na modalidade a distância no sul do Brasil – Capital e região metropolitana-, principalmente no que tange ao papel das ferramentas de comunicação e de tutores e monitores na interação entre os participantes de tais cursos e o sucesso na aprendizagem, bem como questões que influenciam o nível de qualidade dos cursos e o nível de satisfação dos envolvidos no processo. O mesmo pretende provocar a discussão a respeito dessa modalidade de ensino que, para muitos é uma “educação de segunda linha”, “mais fácil”, “mais barata”, “menos trabalhosa”, enquanto que, para outros, é uma das opções que nosso País tem para melhorar o nível de escolaridade da população, além, é claro, de ser uma forma para promover a inclusão social. O presente artigo pretende apresentar como algumas instituições de Porto Alegre e região metropolitana do estado do Rio Grande do Sul, Brasil, vêm trabalhando com essa questão a partir de visitas técnicas realizadas no decorrer do primeiro semestre de 2005 e da participação em cursos de capacitação docente em algumas delas, com o objetivo de fundamentar a pesquisa que vem sendo desenvolvida para a elaboração de minha tese de doutorado.*

Palavras-chave: ferramentas de comunicação, interação, apoio ao aluno, sucesso na aprendizagem, qualidade, credibilidade

Vivemos num tempo em que as mudanças se processam em altíssima velocidade, notícias correm o mundo todo em muito pouco tempo, o volume de informação a que se tem acesso é cada vez maior, a tecnologia invade nossa casa, nosso trabalho, nosso dia a dia, enfim.

Alguns consideram que estamos na Era do Conhecimento, outros na da Informação.

Enquanto quase tudo muda o tempo todo, temos a escola que continua tendo seu ritmo próprio, suas próprias regras e limites.

Algumas instituições continuam muito distantes do que é o cotidiano das pessoas, fazem educação da mesma forma que nossos pais e avós a fizeram. Enquanto isso, outras até tentam acompanhar o ritmo alucinante que tomou conta da vida das pessoas, oferecendo diversas atividades extra-curriculares, “divulgando” aulas em laboratórios de informática com acesso à Internet com banda larga, 24 horas por dia, porém, na maioria das vezes, tal acesso é limitado pela própria instituição, uma vez que “certas páginas podem ser prejudiciais à formação de seus alunos”.

Se, por um lado, temos a escola tradicional, como acima rápida e minimamente descrita, que oferece cursos presenciais e, em inúmeros casos, obteve sucesso em seus propósitos, por outro, temos as instituições que oferecem cursos a distância, que também buscam acertar no seu fazer pedagógico, que também oferecem serviços de apoio ao aluno para que eles aprendam e vêm buscando dar credibilidade para essa modalidade de ensino.

Como tema norteador do 4º SENAED – Seminário Nacional ABED de Educação a Distância – temos “Apoio ao Aluno para o Sucesso da Aprendizagem” e um dos pontos nevrálgicos dessa questão é, na minha opinião, o nível de interação entre os participantes desses cursos, entre os alunos, entre alunos e professores/tutores/monitores.

Várias instituições de Porto Alegre e região metropolitana do estado do Rio Grande do Sul, Brasil, vêm trabalhando com a implementação de cursos a distância. Visitas técnicas realizadas no decorrer do primeiro semestre de 2005 e a participação em cursos de capacitação docente em algumas delas, com o objetivo de fundamentar a pesquisa que vem sendo desenvolvida para a elaboração de minha tese de doutorado, deram origem a esse material.

1. Ferramentas de comunicação e o sucesso na aprendizagem

Ambas as instituições (tanto as que oferecem ensino presencial quanto as que oferecem educação a distância) necessitam dar apoio a seus alunos, para que esses alcancem sucesso em suas aprendizagens individual e coletivamente, porém, em cursos a distância, como não há o “face-a-face”, o “olho-no-olho”, tal tarefa exige muito de quem é responsável por tais cursos.

Já no ensino a distância, que segue o modelo da correspondência, tínhamos o professor, o tutor ou o monitor que enviava mensagens aos alunos, respondia a seus questionamentos, prestava informações sobre o que fosse perguntado, instigando a curiosidade do aluno, criando, assim, o vínculo entre “o curso” e “o aluno”.

Nos cursos que utilizam o rádio e a tv, que fazem parte de uma outra fase de desenvolvimento da EAD, também a comunicação entre os envolvidos é priorizada.

Da mesma forma, para os cursos que utilizam computadores conectados à Internet, muitas são as plataformas^[1] criadas para auxiliar no ensino a distância e que oferecem ferramentas de comunicação tanto síncronas quanto assíncronas.

Na maioria dessas plataformas, encontramos ferramentas que possibilitam a realização de Chats, Fóruns e troca de mensagens individuais, através de caixa postal individualizada para cada aluno, cada professor/tutor/monitor, ou seja, para cada um dos sujeitos envolvidos na realização dos cursos.

Os vínculos criados entre “o curso” e “o aluno” e entre os diversos participantes, ou seja, entre os integrantes de cada “grupo ou comunidade de estudos ou de aprendizagem” através dos canais de comunicação disponibilizados é fundamental para que o sucesso na aprendizagem seja alcançado, pois é através dele que dúvidas são dirimidas, amizades construídas e relacionamentos são solidificados.

1.1. Chat

Através dos chats, “encontros” virtuais agendados pelos organizadores dos cursos a distância ou pelos próprios alunos e promovidos para que o debate síncrono entre os participantes da atividade ocorra, infelizmente, nem sempre pode contar com a participação de todos os sujeitos.

Alguns alunos não participam em função do horário em que os mesmos ocorrem, por isso é importante promover chats em horários diversos, para que a maioria dos participantes dos cursos tenham a oportunidade para participar dessa atividade ímpar, pois é através da colaboração de todos que o conhecimento é construído.

Há, também, aqueles que não colaboram registrando suas opiniões, mas ficam acompanhando tudo “de longe”, como “ouvintes”, tendo o que se chama de “aprendizagem vicária” dos conteúdos trabalhados. Uns agem dessa forma por excesso de timidez e falta de desenvoltura para “falar em público”, têm receio de ter sua opinião registrada – falta-lhes segurança.

Existem os que ficam dando opiniões descabidas, para esses existem a “netiqueta”, que deve ser respeitada, para o bem da comunidade virtual criada.

1.2. Fórum

Os Fóruns de discussão são atividades assíncronas e que promovem o debate entre os participantes do curso em horários diversos, ou seja, cada participante acessa o fórum no momento em que tiver disponibilidade para isso, quando, então, tem a possibilidade de ler a opinião de outros colegas e professores a respeito do(s) tema(s) em debate e que foram registradas nesse espaço e, também, tem a oportunidade de registrar sua opinião e ponto de vista.

Enquanto que no Chat o diálogo é mais dinâmico e a linguagem informal, no Fórum o mesmo ocorre de uma forma mais elaborada e menos impulsiva.

1.3. E-mail

Cada participante do curso a distância tem acesso a sua caixa postal eletrônica dentro da maioria das plataformas criadas para a EAD. Tem-se, com o uso dessa ferramenta, a possibilidade de comunicação com cada colega, com cada professor individualmente, enviando mensagens somente para as pessoas que interessam.

Através do uso do e-mail, tem-se a comunicação privada.

Destaca-se que, na maioria das plataformas, além divulgação do endereço eletrônico gerado pela própria plataforma utilizada, há, também, a possibilidade de divulgação de endereço eletrônico externo dos participantes dos cursos. Assim, abre-se mais uma via de comunicação entre os integrantes do grupo de estudos.

Além disso, muitas pessoas acabam se comunicando com as pessoas com quem tiveram maior afinidade no decorrer do curso após o mesmo ter encerrado, utilizando, para isso, justamente os endereços eletrônicos particulares de cada interessado.

Há também casos de encontros presenciais agendados a partir desses contatos inicialmente feitos através das caixas postais.

1.4. Atendimento telefônico e atendimento presencial

Além disso, há instituições que disponibilizam horários de monitores/tutores/professores para atendimento telefônico, inclusive com o uso de linhas gratuitas (0800), e, também, espaço para o atendimento presencial, quando este se faz necessário.

Como é possível observar, há grande estímulo e incentivo à comunicação entre os alunos e entre alunos e professores/tutores/monitores em cursos a distância.

A interação entre os integrantes das comunidades virtuais é fundamental para que a aprendizagem significativa aconteça, pois “provoca” o interesse, o envolvimento, a vontade de acessar a página do curso.

A maioria das plataformas permite ao administrador do curso analisar o número de vezes que cada aluno acessou cada material publicado na página do curso, além de, naturalmente, permitir o acompanhamento do número de acessos aos chats, fóruns e o uso feito do correio eletrônico.

No caso dos chats e fóruns, é possível acompanhar o que cada integrante escreveu, ou seja, qual a opinião de cada um. De acordo com o que fica registrado nesses espaços virtuais, os professores, os tutores e/ou os monitores podem intervir, esclarecer, questionar, provocar novas colocações e reações.

Dependendo do número e da qualidade dos acessos – sim, através da quantificação de acessos, é possível se ter uma idéia da qualidade de tais acessos por parte do aluno, ou seja, se o aluno acessou um material de, por exemplo, 15 páginas, que necessita de 20 a 30 minutos de atividade para ser esgotado, e ficou “navegando” no mesmo por apenas um, dois ou três minutos, fica claro que o aluno apenas acessou o mesmo, não tendo utilizado o tempo necessário para analisá-lo, estudá-lo.

Além disso, como os professores, os tutores e os monitores têm participação ativa nos chats e fóruns, eles podem verificar o quanto cada aluno

aprofunda seus comentários, o quanto os materiais disponibilizados na página do curso contribuem para a elaboração dos textos dos alunos.

Com esse grau de interação e acompanhamento, a distância existente é apenas a física, pois os sujeitos envolvidos no cursos estão atuando ativamente no processo de ensino aprendizagem.

Segundo MOORE, apud PETERS (2001), há que se fazer a distinção entre distância física e distância comunicativa, isto é, psíquica, e, para designar a última, introduziu o conceito da distância transacional.

Segundo PETERS (2001),

A função transacional é determinada pela medida em que docentes e discentes podem interagir (dialogar) simultaneamente, porém ela é influenciada pela medida em que o caminho a ser seguido no estudo está prefixado (structure) por meio de programas de ensino preparados. (...) a distância transacional atinge seu auge quando docentes e discentes não têm qualquer intercomunicação e quando o programa de ensino está pré-programado em todos os detalhes e prescrito compulsoriamente, sendo que, conseqüentemente, necessidades individuais não podem ser respeitadas.^[2]

Exemplificando a distância transacional, PETERS (2001), apresenta o quadro a seguir^[3]:

Distância transacional	Tipo	Exemplo	Sigla (D = Diálogo; S = Estrutura; - sem; + com)
Maior	Programa de ensino sem diálogo e sem estrutura	Estudo independente com base em leitura própria	- D – S
	Programa de ensino sem diálogo, mas com estrutura	Programas didáticos no rádio e na televisão	- D + S
	Programa de ensino com diálogo e com estrutura	Curso de estudo a distância típico	+ D + S
Menor	Programa de ensino com diálogo, mas sem estrutura	Assistência tutorial	+ D – S

Além disso, ainda nessa mesma obra, Peters, também citando Moore, destaca que há três concepções que se constituem como pano de fundo para o desenvolvimento teórico e prático do ensino a distância. São elas: O diálogo didático, o estudo tecnológico-pedagógico estruturado e o estudo autônomo.

2. Questões que geram satisfação do aluno e contribuem para a aprendizagem

Uma questão a ser trabalhada por instituições que oferecem cursos a distância é a necessidade de melhorar a credibilidade nessa modalidade de ensino, pois há diversos tipos de preconceitos – alguns alimentados por “más”

instituições que se utilizam dessa modalidade de ensino de forma irresponsável e leviana. Cursos a distância em Instituições com sólida credibilidade é o que muitos estudantes desejam.

Assim como os antigos “cursos supletivos”, que passaram a ser denominados de “Cursos de Suplência” com a “nova” LDB (Lei nº 9394/96)^[4] e, posteriormente, de EJA – Educação de Jovens e Adultos –, sofriram (e ainda sofrem) com o preconceito de que são cursos “mais fáceis”, tidos como de “segunda classe”, de “segunda linha”, de menor qualidade do que os regulares, os cursos a Distância também enfrentam discriminação e preconceito dessa ordem.

Certa vez, numa entrevista concedida pelo Prof. Dr. Otto Peters, fundador e primeiro reitor da *FernUniversität in Hagen*^[5] (Universidade Aberta da Alemanha, em Hagen, Alemanha), questionado sobre como as instituições a distância atingiram a credibilidade em seu país, ele afirmou que a legislação educacional havia sido responsável por isso, e que os diplomas de curso a distância passaram a gozar, então, de tanta credibilidade quanto os de cursos alemães presenciais.

A legislação educacional da área de educação a distância e a comprovação de qualidade dos cursos oferecidos nessa modalidade de ensino é que darão a credibilidade tanto sonhada por aqueles que atuam nessa área.

Além da Lei Federal (LDB) 9394/96, que aborda a Educação a Distância explicitamente em seu artigo 80 e de forma indireta em vários outros artigos^[6], bem como diversos decretos e pareceres estaduais e federais publicados a partir de dezembro de 96, temos o mais recente documento publicado no Diário Oficial da União no dia 20 de dezembro de 2005 – o Decreto Nº 5.622, que define a Educação a Distância, em seu primeiro artigo, 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.^[7]

Nesse mesmo decreto, no art. 2, há a determinação de que níveis de ensino podem passar a oferecer cursos a distância e, para a alegria das Universidades, abre a oportunidade de oferta de cursos de pós-graduação *stricto sensu*, ou seja, mestrados e doutorados a distância.

Claro que ainda vai levar um tempo até que tais cursos possam ser oferecidos com as devidas autorizações e reconhecimentos, como exigem os cursos sérios e confiáveis, uma vez que os Conselhos Federal e Estaduais de Ensino ainda têm que criar legislação sobre a matéria.

As Instituições de Ensino Superior, as IES, já estão trabalhando nesse sentido, oferecendo cursos de capacitação docente a seus professores e estimulando-os a utilizarem as ferramentas já disponibilizadas para o ensino a distância mesmo para as aulas presenciais: uma forma de “quebrar o gelo” e familiarizar professores e alunos com o uso de novas tecnologias da informação e comunicação.

Estamos vivendo uma nova fase da EAD. Peters, que durante trinta anos elaborou as características das tentativas e práticas da Educação a Distância e enfatizou seu potencial único para a democratização do ensino, divide a história da EAD em quatro períodos, a saber:

2.1.1. Educação a distância pré-industrial.

2.1.2. Educação por correspondência, que acompanhou a industrialização do trabalho, preenchendo lacunas e compensando as deficiências do sistema educacional, especialmente no treinamento profissional, e facilitando o primeiro curso alternativo para a preparação para a entrada na universidade.

2.1.3. Educação a distância nos anos 1970, 1980 e 1990, que ajudou as universidades nos países industrializados e nos países em desenvolvimento a canalizarem um crescente número de alunos que não completaram o segundo grau para a educação superior. Não apenas expandiu a capacidade das universidades, como também desenvolveu novas formas da combinação de trabalho e estudo, introduziu estudos universitários regulares na educação de adultos e inspirou e efetuou importantes inovações pedagógicas.

2.1.4. Educação a distância informatizada, que nos permite reagir e lidar com as principais mudanças sociais (...). Isso representa o maior desafio do futuro. Ela agora irá assumir a maior importância, já que pode contribuir substancialmente por meio de suas abordagens, técnicas, estratégias, avanços para o desenvolvimento da universidade do futuro.^[8]

Assim como a Educação a Distância sofreu modificações ao longo do tempo, também ocorreram mudanças no paradigma educacional. Segundo Peters, esse conceito é muito utilizado por aqueles que trabalham com Educação a Distância e

(...) denota mudanças no ensino e na aprendizagem que aconteceram e continuarão a acontecer como conseqüência do tremendo impacto do grande número de avanços tecnológicos nas tecnologias de informação e comunicação que emergiram na última década.^[9]

Ele sugere, ainda, que devemos usar essa expressão “mudança de paradigma” no plural, uma vez que há um número muito grande de mudanças e que umas influenciam as outras. Além disso, muitas delas forçam a reorganização do sistema de ensino e aprendizagem, integrando as novas mídias de informação e comunicação.

Tem-se, então, mudança nos currículos, do moderno, para o pós-moderno e da aprendizagem tradicional para a informatizada.

Com tantas modificações e riqueza que a Educação a Distância traz consigo, acredito que devemos aproveitar a oportunidade para valorizar essa modalidade de ensino, que tanto pode auxiliar no desenvolvimento e na melhora do nível de escolaridade do povo brasileiro, bem como na inclusão social, questão tão importante nos nossos dias, pois, como foi mencionado no início desse artigo,

Vivemos num tempo em que as mudanças se processam em altíssima velocidade, notícias correm o mundo todo em muito pouco tempo, o volume de informação a que se tem acesso é cada vez maior, a tecnologia invade nossa casa, nosso trabalho, nosso dia a dia, enfim.

Notas:

[1] Existem diversas plataformas criadas para a oferta de cursos a distância. Algumas delas são chamadas de *free*, ou “livres” e que, portanto, podem

ser utilizadas sem custo pelas instituições que as adotarem, como, por exemplo, a plataforma Moodle e o TelEduc, entre outras. Existem também as plataformas chamadas de “proprietárias”, como, por exemplo, o WebCT, utilizado pela PUCRS VIRTUAL. O pagamento pelo uso da mesma é feito de acordo com o número de alunos que têm acesso aos cursos oferecidos pela Instituição.

- [2] PETERS, Otto. Didática do ensino a distância. Experiências e estágio da discussão numa visão internacional. Tradução de Ilson Kayser. São Leopoldo: Unisinos. 2001. Título Original: Die didaktik des Fernstudiums: Erfahrungen und Diskussionsstand in nationaler und internationaler Sicht. Berlin: Hermann Luchterhand Verlag. p. 63
- [3] Idem, p.64
- [4] LDB – Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional
- [5] FU – FernUniversität in Hagen – Universidade Aberta da Alemanha foi fundada em 1975. O Prof. Dr. Otto Peters foi seu primeiro reitor e atuou nessa função por dez anos. Há duas de suas obras publicadas em Língua Portuguesa, pela Editora Unisinos (ver seus títulos na bibliografia desse artigo).
- [6] Além do Art. 80, há, na LDB, outros artigos que incentivam essa modalidade de ensino: por exemplo, no Art. 52, item II, está regulamentada a exigência de que pelo menos um terço do corpo docente das instituições de ensino superior tenham titulação acadêmica de mestrado ou doutorado. Parece que as universidades através dos meios de Educação presenciais tradicionais não têm condições de atender a esse público todo. Outro exemplo é o Art. 62, há a exigência de formação em nível superior para os docentes que atuam na Educação Básica. Tais exigências devem ser cumpridas até o ano de 2006, o que provoca a necessidade de crescimento de oferta desse tipo de formação, já que, para muitos, é impossível deslocar-se de seu local de origem, para realizar cursos de graduação e pós-graduação, em função das longas distâncias e da necessidade de se continuar trabalhando, para realizar tais cursos.
- [7] Art. 1 do Decreto 5.622 de 19/12/2005.
- [8] PETERS, Otto. A educação a distância em transição. Tendências e desafios. Tradução de Leila Ferreira de Souza Mendes. São Leopoldo: Unisinos. 2003. Título Original: Distance Education in Transition. Trends and Challenges. University of Oldenburg. p. 27, 45 – 46.
- [9] Idem. p. 48.

Referências Bibliográficas:

BRASIL. Lei nº 9394, de 20 de dezembro de 1996. Estabelece as diretrizes e bases da educação nacional. Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil, Brasília, DF, 20 de dezembro de 1996.

BRASIL. Decreto nº 5.622, de 19 de dezembro de 2005. Estabelece as diretrizes e bases da educação nacional. Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil, Brasília, DF, Edição nº 243, de 20 de dezembro de 2005.

PETERS, Otto. Didática do ensino a distância. Experiências e estágio da discussão numa visão internacional. Tradução de Ilson Kayser. São Leopoldo: Unisinos. 2001. Título Original: Die didaktik des Fernstudiums: Erfahrungen und

Diskussionsstand in nationaler und internationaler Sicht. Berlin: Hermann Luchterhand Verlag.

PETERS, Otto. A educação a distância em transição. Tendências e desafios. Tradução de Leila Ferreira de Souza Mendes. São Leopoldo: Unisinos. 2003. Título Original: Distance Education in Transition. Trends and Challenges. University of Oldenburg.