



XIV COLÓQUIO INTERNACIONAL DE GESTÃO UNIVERSITÁRIA – CIGU

A Gestão do Conhecimento e os Novos Modelos de Universidade

Florianópolis – Santa Catarina – Brasil
3, 4 e 5 de dezembro de 2014.

ISBN: 978-85-68618-00-4

FÓRUM EAD E O (DES)CONHECIMENTO DA FERRAMENTA PELOS ATORES DO PROCESSO DE ENSINO E APRENDIZAGEM

Joana Stelzer

UFSC

contatojoana@yahoo.com.br

Everton das Neves Gonçalves

UFSC

evertong@vetorial.net

Gerson Rizzatti Júnior

UFSC

rizzatti.rj@ufsc.br

Maria Aparecida Silva Alves

UFSC

pnap3.supervisor@eadadm.ufsc.br

José Roberto Scarpetta Alves

BADESC

scarpeta2006@gmail.com

Resumo

Este artigo analisa o fórum, ferramenta que faz parte do aprendizado por computador baseado na web, em cursos a distância. Fórum é uma estrutura de dissertação onde cada comentário fica gravado e publicado acima do anterior. A análise apresentada baseia-se em um questionário respondido por alunos e tutores. Os dados foram quantificados e apresentam informações como interesse em participar dos fóruns, tempo dedicado à atividade, participação de professores e tutores, intervenções, redirecionamentos, pontos positivos e negativos na utilização do fórum. A metodologia possui características exploratória e descritiva, pautada pela aplicação de questionários a alunos, professores e tutores. Os resultados mostram que tanto tutores quanto alunos têm pouco conhecimento sobre como utilizar e aproveitar todas as máximas possibilidades de aprendizagem que o fórum permite. Ao final comprova-se que os atores desse processo, sejam, professores, tutores ou alunos não utilizam o potencial disponível da ferramenta, mais por desconhecimento da mesma do que por falta de oportunidade ou disponibilidade ao seu uso.

Palavras chave: EaD, Fórum, Tutoria, Aprendizagem.

1 Introdução

Uma das ferramentas utilizadas na Educação a distância é o Fórum, que se constitui em um ambiente idealizado para uma coletividade, como um espaço para a promoção do ensino e aprendizagem, que pode contemplar diversos objetivos pedagógicos estabelecidos por um professor, cujo acompanhamento e correção recai geralmente sobre o tutor.

O fórum é uma ferramenta assíncrona que permite a interação entre duas ou mais pessoas, e trabalhar temas específicos proporcionando o aprofundamento de conteúdos e discussões. É assíncrona porque os estudantes trocam ideias e conhecimentos, em tempos diferentes, ficando o registro delas no próprio fórum possibilitando que em outros momentos os participantes se inteirem das contribuições e possam apoiá-las ou contrapô-las.

O fórum pode ser utilizado com estratégias diferentes e cabe ao professor escolher qual é a melhor para atingir os objetivos por ele propostos. É também ao professor que cabe organizar a atividade de acordo com a estratégia escolhida. Ele pode trabalhar com um tema polêmico, com defesa de duas perspectivas ou pontos de vista (contraponto), com a formulação de argumentos, com questionamentos e com a estratégia de soluções onde, por exemplo, diante de uma problemática apresentada os alunos devem propor soluções diferentes.

Diante do questionamento se as discussões ocorridas durante uma sessão de Fórum da Educação a Distância (EAD) realmente atingiam os objetivos propostos, os autores tomaram como tema base deste trabalho, avaliar a eficiência das discussões no Fórum e como temas secundários : 1. Verificar o interesse dos alunos pelo fórum; 2. Verificar o interesse do tutor pelo fórum e 3. Verificar a existência de controle de resultados do fórum.

2 Fundamentação Teórica

Moore e Kearsley (2007) dizem que existem diversos fatores que tornam o ensino de um curso de educação a distância diferente do ensino em uma sala de aula tradicional. Esta diferença salta à vista, pois, como professor presencial, este saberá de que forma os alunos reagem ao que redigiu ou gravou de imediato. Os autores também salientam que mesmo que o professor não tenha recebido um treinamento formal, saberá pautar seu comportamento com base em seus próprios professores na sala de aula, mas, até pouco tempo atrás, dificilmente uma pessoa havia tido experiência ou recebido treinamento sobre como ensinar usando alguma tecnologia.

A utilização de ambientes virtuais requer, por parte dos tutores, uma preparação de forma a selecionar os conteúdos que atendam às necessidades de cada grupo, modificar a forma de ensinar, orientar atividades e também aprender junto. Com o advento da internet e as redes de comunicação em tempo real, surgem novos espaços importantes para o processo de ensino-aprendizagem.

Segundo Martinez (*apud* GARCIA ARETIO, 2014, p. 19), a educação a distância é uma estratégia para operacionalizar os princípios e fins da educação permanente e aberta, "de tal modo que qualquer pessoa, independentemente de tempo e espaço, possa converter-se em sujeito protagonista de sua própria aprendizagem, graças ao uso sistemático de materiais educativos, reforçado com diferentes meios e formas de comunicação".

Quando os autores definem educação a distância (EaD) como uma estratégia, percebe-se a necessidade de planejamento prévio, uma orientação de processo e uma avaliação com retro-alimentação. Ao tornar o sujeito protagonista de sua própria aprendizagem, torna o aluno o responsável pelo ritmo e realização de seus estudos.

Neste caso deve-se ter em mente certos requisitos que são básicos e inerentes a essa modalidade tais como: relação entre docente e aluno em espaço e tempo não compartilhados, plano educacional elaborado por uma equipe multidisciplinar, suporte do curso, ferramentas tecnológicas e elaboração de materiais que provoquem desafios para os alunos. Deve ainda, estar aberta a avaliação crítica de maneira a perceber os acertos e erros, validando ou não as ações com o intuito de aprimorar constantemente as atividades.

Os educadores à distância dispõem de grande leque de meios de comunicação: material impresso, correspondência, rádio, televisão, tele-texto, videotextos, vídeo e áudio-cassetes, videodiscos, telefone, teleconferências, material didático – dispositivos e materiais para utilização doméstica -, computadores para ensino da informática e tratamento de texto, correio eletrônico e conferências, assim como cursos assistidos por computador (RUMBLE,2003).

Ainda segundo Rumble (2003), os planejadores e gestores devem considerar diversos fatores antes de decidir sobre os meios de difusão. É preciso empregar apenas aqueles que sejam acessíveis ao mercado potencial. Isto implica não somente a definição do que estaria tecnicamente disponível num dado contexto, mas também o tipo de mídia já utilizada pela população-alvo. A utilização disseminada de *tablets* e *smartphones* permite aferir que o envio de material didático via correio físico terá menor eficiência que um SMS enviado diretamente ao celular do aluno.

E, diante dessa diversidade de mídias e tecnologias, Garcia Aretio (2002) e Moore (2007) reforçam que a escolha de cada uma delas deve ser muito refletida e consciente porque a solução não está em apenas aplicar os novos meios tecnológicos sem analisar suas vantagens e sim na identidade desses com os objetivos que se pretende alcançar durante a formação tanto dos professores como dos alunos.

3 Aprendizado e educação: importantes variáveis na EaD

A definição de aprendizagem não é tarefa fácil devido à pluralidade de teorias conflitantes e concomitantes sobre esse tema. Há, no entanto, um aspecto em comum que serve de ponto de partida e de aglutinação de ideias. Trata-se do fato de que a aprendizagem provoca sempre uma mudança no comportamento, entendido este na sua forma mais ampla, relativa a algo novo em comparação com tudo o que é originalmente parte integrante do sujeito. (LINS,1984)

A aprendizagem nem sempre pode ser identificada à primeira vista, mas, cedo ou tarde, as aprendizagens acabam por modificar o sujeito e aparecem. Por outro lado, nem toda aprendizagem é um ato de educação, pois se aprende muitas coisas que não são educativas. No entanto, todo processo de educação envolve a realização de uma aprendizagem.

Lins (2003) esclarece que o processo educativo engloba situações de aprendizagem, não toda e qualquer forma de aprendizagem, mas as aprendizagens que elevam o ser humano e o tornam, cada vez mais, consciente de seus deveres e direitos. O ser humano aprende a ser livre, aprende a ter sentimentos elevados, aprende a raciocinar e aprende a conviver com os demais seres. Com isso, o autor conclui afirmando que toda educação é aprendizagem, embora nem toda aprendizagem seja educação.

Ao longo da história muitas teorias da aprendizagem foram sendo apresentadas e nenhuma delas explicou de modo satisfatório a ponto de encerrar a discussão. Portanto, por serem diversas teorias e, como elas não são objeto do presente estudo, apenas serão levantados alguns pontos considerados os mais relevantes.

Com base nos estudos piagetianos, é certo que a aquisição da aprendizagem se faz por meio do processo de equilíbrio, resultando numa adaptação. Esta acontece através da

assimilação e da acomodação em estado de equilíbrio e o professor atua como agente desequilibrador, que proporciona condições para a existência da interação do docente.

A retenção da aprendizagem é um dos pontos fortes nessa perspectiva, pois, segundo a teoria piagetiana, o que se aprende não será esquecido, já que fará sempre parte da organização interior do sujeito, que é uma função fundamental na equilibração (LINS,2003). Segundo Vygotsky *apud* Oliveira (1983), a aprendizagem ocorre através do processo de interação, realizado pelo próprio sujeito com a ajuda de outras pessoas, por meio da mediação simbólica. A aprendizagem produz desenvolvimento e se torna mais participante na sociedade. Mediação simbólica é o processo de interação realizado pelo próprio aluno com a ajuda de outras pessoas.

Todo aluno trás um conjunto de conhecimento que se compõe de aprendizados sistematizados, empíricos e da troca com o entorno desde o seu nascimento. A consideração dessa bagagem é de suma importância no processo ensino-aprendizagem, pois é resultante de um processo de construção. Diante dessa nova perspectiva, a estrutura do processo ensino-aprendizagem se modificou, retirando o enfoque principal da pessoa do professor e passando para o aluno.

Dessa forma, os educadores necessitam desenvolver habilidades que antes não lhes eram exigidas, tais como a capacidade de ouvir, isto é, estar aberto para interagir e capacidade de promover estímulos para que o grupo produza seus conhecimentos. Na realidade, exige-se que o professor desenvolva suas capacidades humanas para que a educação aconteça em todas as dimensões.

Para a EaD essa aprendizagem construtivista (Piaget, Vygotsky) provoca uma alteração nas estruturas dos cursos oferecidos. Frente à visão comportamental, o formador era o detentor único do conhecimento e precisava se preocupar apenas com a escolha das técnicas que utilizaria para que o aluno memorizasse os conteúdos pré-estabelecidos, ao mesmo tempo em que reproduzisse as respostas já instituídas. Como o ensino não era à distância, partia-se do pressuposto que isso já incapacitava um conhecimento maior, o que não era motivo de preocupação, dando principal importância ao material a ser fornecido.

Com o cognitivismo, a EaD passou a se preocupar com aqueles que estarão atuando nos cursos. A estrutura que será montada se preocupará, além do material a ser fornecido, com a dinâmica e desempenho do professor, também com os recursos a serem utilizados, com o interesse e motivação dos participantes e suas experiências, essas construídas por estímulos culturais diferentes e específicos para cada indivíduo e por um aspecto até então não valorizado nesta modalidade, qual seja a afetividade.

O fato de o curso ser na modalidade a distância não impossibilita a construção de uma relação afetiva com os alunos e assim, o desafio lançado aos tutores é que, além de serem orientadores da aprendizagem, devem também manter a relação afetiva com os alunos, de forma a estimular continuamente o interesse, a motivação e a participação no curso.

Embora as teorias de aprendizagem tenham trazido várias colaborações para o entendimento do aprender mesmo não tendo chegado a um consenso de como se aprende, elas reafirmam a importância do papel do tutor/professor em todas as etapas de formação, o que carrega de responsabilidade o desenvolvimento das habilidades desses profissionais e mais, a sensibilidade, afetividade e receptividade.

Para Vygotsky *apud* Oliveira (1983), a relação do homem com o mundo é uma relação mediada. Os elementos mediadores surgem das relações entre os homens. E essas relações se desenvolvem graças à linguagem. Segundo ele, pensamento e linguagem existem separadamente, mas em um determinado momento do desenvolvimento humano os dois se unem de forma que se tornam praticamente um a extensão do outro. Para ele, é a necessidade de interação dos indivíduos no trabalho que leva a associação entre pensamento e linguagem.

No entanto, a mediação de uma outra pessoa só surtirá efeito se o conteúdo a ser ensinado estiver compatível com o nível de desenvolvimento em que o sujeito se encontra. O mesmo vale para a imitação que, para Vygotsky, "não é mera cópia de um modelo, mas reconstrução individual daquilo que é observado nos outros." (*apud* OLIVEIRA, 1983, p. 22) O sujeito só conseguirá imitar ações que estiverem de acordo com seu nível de desenvolvimento.

No ambiente escolar, interação e imitação não ocorrem apenas entre aluno e professor, mas, acontece também entre os próprios alunos. Geralmente, crianças que dominam uma matéria auxiliam as que têm dificuldades contribuindo assim para a efetivação da aprendizagem. Crianças que se destacam por algum comportamento ou capacidade também tendem a ser imitadas pelas outras.

3.1 Tutoria

A EaD não pode esquecer que apesar de ser um curso à distância, o conhecimento resultará da permanente troca com o entorno no qual os sujeitos vivem e atuam. Cada tutor, considerando sua própria bagagem cultural, suas experiências, sua relação com o entorno, enfim, suas raízes, terá sua atuação sempre diferenciada de tutores de outros polos, muito embora possam estar com visões compartilhadas das mesmas teorias de aprendizagem.

Esse encontro é muito bom para a EaD, pois propiciará ao grupo de estudos formas diferenciadas de trabalho que, juntas, conduzirão a reflexões e construção do conhecimento, absorvidas de acordo com cada personalidade e com o meio sócio-cultural em que se está inserido. Assim sendo, a capacitação profissional dos tutores deve ser sempre muito cuidadosa, pois deles são exigidas tomadas de decisão e, no que se refere ao estudo sobre as tecnologias da informação e da comunicação, não se deve restringir apenas à mera apresentação, mas que seja dada aos tutores a oportunidade de lidarem com elas para conhecê-las melhor através de exercícios práticos.

Moore e Kearsley (2007) salientam que é fundamental aos colaboradores entenderem as necessidades dos alunos ao mesmo tempo em que procurem saber de que modo poderão ser úteis a eles. No decorrer do processo, os colaboradores devem ser continuamente capacitados a fim de se manterem atualizados. Também é necessário avaliar esses profissionais e isso pode ser feito através de pesquisas entre os próprios alunos e professores do curso. Cardoso (2007) comenta que o tutor deve ser um especialista no conteúdo do curso e deve gostar de ler e escrever, ter disciplina e concentração para mediar alunos a distância com ferramentas web.

A participação do tutor no acompanhamento da aprendizagem dos alunos é importante também para estabelecer uma corrente contínua de comunicação, de modo a permitir que a interação não se restrinja aos momentos planejados nos materiais didáticos. Segundo Fainholo (1997) as funções do tutor são:

- motivar, gerar confiança e promover a auto-estima do estudante para enfrentar os requisitos que o estudo-trabalho a distância implica;
- ajudar a superar eventuais dificuldades a fim de que o estudante permaneça no curso e avance neste, respeitando seu estilo cognitivo e ritmo de aprendizagem;
- promover a comunicação bidirecional, formulando perguntas, desenvolvendo a capacidade de ouvir e dando informação de retorno;
- assessorar na utilização de diferentes fontes bibliográficas e de conteúdo; estratégias de trabalho intelectual e prático; interação midiaticizada com tecnologia etc;
- supervisionar e corrigir os trabalhos, informando os estudantes acerca dos seus sucessos.

Um dos aspectos impulsionadores da aprendizagem é a afetividade, pois mais do que despertar, mantém o interesse de uma pessoa em algo. A um tutor são necessárias a

sensibilidade, a afetividade e a receptividade, pois uma educação que se realiza a distância não precisa estar distanciada do relacionamento humano.

3.2 Os alunos

Os sistemas de ensino a distância são estabelecidos geralmente para atender a uma população adulta que aprende e se manifesta de maneira diferente da criança e do adolescente (GARCIA ARETIO, 2002). Moore e Kearsley (2007) salientam que para a maioria dos adultos devem existir razões específicas e claras para iniciar um programa de aprendizado, e eles tendem a ser alunos altamente motivados e orientados à realização de tarefas.

Apesar de discentes adultos com experiência de vida, conhecimentos em diversas áreas de trabalho, famílias constituídas, eles também tendem a apresentar ansiedade quanto ao estudo na modalidade a distância, muito embora esta não seja expressada. Segundo Moore(2007), esta ansiedade é decorrente da preocupação que o aluno sente em não ser capaz de atender às expectativas suas e da instituição. É um receio natural do fracasso que a maioria das pessoas acaba sentindo em menor ou maior grau.

À medida que o aluno se acostuma com o sistema e consegue logo de início um feedback positivo, a confiança dele cresce e a ansiedade passa a ficar sob controle. Para Garcia Aretio (2002), os motivos que levam os adultos a iniciar estudos a distância são:

- satisfazer necessidades em uma área concreta;
- ser mais culto e estar mais bem informado;
- aumentar as perspectivas de promoção;
- obter o título;
- aprender coisas relevantes e novas para o trabalho e que possam ser aplicadas;
- dar novo estímulo à vida.

O referido autor completa afirmando que o adulto se motiva especialmente quando se dá conta de que uma determinada atividade de aprendizagem vai lhe ajudar a resolver um problema pessoal, social ou profissional, o que o leva a ser mais feliz.

Quanto à postura desse aluno, uma das grandes mudanças de paradigma, imprescindível na modalidade de EaD, refere-se à autonomia. Saber gerir seu tempo; organizar-se a fim de vencer as diferentes etapas do curso, desenvolvendo as atividades sugeridas e participar ativamente das inúmeras interações via chat, fóruns, listas de discussões e outras ferramentas disponíveis no ambiente on-line adotado; disciplinar-se e manter-se motivado para concluir o que se propôs iniciar são algumas das características necessárias ao aprendiz virtual, que terá de administrar seu curso individualmente, o que pode lhe trazer um certo desconforto, devido a seu isolamento físico.

A autonomia do indivíduo é fundamental e está relacionada à participação do mesmo na elaboração de novas formas de pensar e na criação de novos conhecimentos, auxiliando na reflexão crítica da realidade, para questioná-la e se possível, transformá-la. Moore e Kearsley (2007) alertam que é importante para o sucesso dos programas de educação a distância ter um meio de oferecer apoio ao aluno quando e onde for necessário.

3.3 O Fórum EaD

Garcia Aretio (2002) fala em meios e recursos para a educação a distância entendendo como os apoios de caráter técnico que facilitam de forma direta a comunicação e a transmissão do saber, encaminhados a consecução dos objetivos de aprendizagem.

Diante da sociedade da informação que se caracteriza pelo desenvolvimento do processamento e da velocidade de transmissão da informação, não se concretiza a conversão da informação em conhecimento sem que ocorra um processo de ensino (comunicação dos conhecimentos) e de aprendizagem (apropriação das informações, conhecimentos e habilidades).

O processo de seleção da tecnologia deve ser feito para cada curso, e a seleção de mídia, para cada objetivo de aprendizado, pois todos possuem requisitos distintos, dependendo dos objetivos, dos alunos e do ambiente de aprendizado. Além disso, deve ser selecionada uma combinação de mídias para atender à diversidade do tema e às necessidades dos alunos, bem como para proporcionar repetição e flexibilidade (MOORE; KEARSLEY, 2007).

Moore ainda ressalta que, pela importância que a comunicação tem para a educação a distância é necessário que os educadores tenham conhecimento suficiente a respeito das tecnologias para que possam utilizá-las da melhor forma possível, isto é, conhecendo seus limites e otimizando seus potenciais.

Os autores salientam que o educador deve ter em mente algumas questões quando pensa em tecnologia e mídia e destacam três delas:

- Quais são as características das diferentes tecnologias de comunicação e das mídias e como podem ser usadas na educação a distância?
- Quais as mídias e tecnologias de comunicação são as melhores para uma determinada disciplina ou um grupo de alunos?
- De que modo mídia e tecnologias podem ser combinadas para se obter eficácia máxima?

Moore e Kearsley (2007) destacam a Mídia Impressa (Guias de Estudo, Jornais e Boletins), Mídia sob a Forma de Áudio e Vídeo (Rádio e Televisão) e Teleconferência (Aprendizado Baseado no Computador). Ao falar da Mídia Impressa, Garcia Aretio (2014) diz que estudos recentes mostram que a aprendizagem, tanto a presencial quanto a distância, estão calcadas no material impresso com alguns apoios tecnológicos independentemente de se estar na era da computação e da telecomunicação. Nesse sentido, os autores levantam uma série de vantagens que justificam esse suporte da mídia impressa para a educação, dentre elas a acessibilidade, fácil transporte e uso em variadas circunstâncias, além de permitir a releitura.

O Rádio, a Televisão e a Educação assistida por Computador também recebem destaque. O rádio que ainda hoje, apesar da internet, continua sendo utilizado em muitas regiões. A televisão é percebida pelos estudantes como um meio fácil de aprendizagem e pelos professores como possibilidade de aproveitamento pedagógico.

A WorldWide Web (www) proporcionou a propagação do vídeo em formato digital e permitiu a qualquer pessoa fazer um *download* (ou *upload*) de materiais em forma compactada a partir de um servidor da web, com destaque para o You Tube. No aprendizado baseado em computador o aluno opera sozinho o computador pessoal utilizando-se de programas de estudo disponibilizados pela internet ou CD-ROM. A principal vantagem dessa forma de estudar é poder oferecer uma oportunidade de alta qualidade para o aluno interagir com a disciplina sob seu controle integral.

Moore e Kearsley (2007) levantam considerações sobre a utilização de uma mescla de mídias e tecnologias, observando que nenhuma tecnologia isoladamente teria possibilidade de atender a todos os requisitos de ensino e aprendizado de todo um curso, satisfazer as necessidades dos diferentes alunos ou atender às variações em seus ambientes de aprendizado. E, nesse misto de tecnologias e mídias, é importante que elas operem juntas e que o aluno receba informações sobre as mídias utilizadas e principalmente como elas se relacionam entre si. Diante dessa diversidade de mídias e tecnologias, Garcia Aretio (2014) se junta a Moore (2007) reforçando que a escolha de cada uma delas deve ser muito refletida e consciente,

porque a solução está em aplicar os novos meios tecnológicos, analisando suas vantagens e sua identidade com os objetivos que se pretende alcançar, durante a formação tanto dos professores como dos alunos.

Dentre todas as mídias apresentadas, com já se evidenciou, ganha destaque a ferramenta Fórum, que faz parte do aprendizado por computador baseado na web. Fernando Cardoso (2007), no seu livro *Gestores de e-Learning* define Fórum como uma estrutura de dissertação onde cada comentário fica gravado e publicado acima do anterior. Por ser um ambiente web assíncrono, permite que cada aluno se interesse, com calma, da discussão, reflita, pesquise e traga sua contribuição para o grupo.

Aqui o nível de profundidade das participações tende a ser maior que no Chat por ser este uma ferramenta síncrona que, apesar de propiciar calor humano e promover conversas informais entre os alunos, dificulta o entendimento da discussão porque os comentários não são publicados em ordem cronológica dificultando associar um comentário a outro.

4 Metodologia

A pesquisa foi realizada na Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC) no Curso de Administração do Departamento de Ciências da Administração, na modalidade a distância o qual utiliza a ferramenta fórum com muita frequência. A decisão de utilizar ou não o fórum compete ao professor da disciplina, sendo ele também quem estabelece os assuntos a serem discutidos.

De características exploratória e descritiva esta investigação obteve os dados a partir da observação dos participantes, da análise de documentos e ainda por meio de entrevistas com gestores e usuários dos Fóruns inerentes aos programas de capacitação desenvolvidos pelo Departamento de Ciências da Administração.

Dois questionários diferentes foram elaborados, sendo um para os alunos, cuja amostra era composta por três turmas de 25 alunos cada. Desse total de 75, apenas 30 deles participaram efetivamente de todo o processo. O outro questionário foi distribuído aos 15 professores e a três tutores, dos quais efetivamente participaram quatro professores e os três tutores. Para os alunos o questionário continha quinze perguntas, das quais quatorze delas objetivas e uma dissertativa. Para os tutores o questionário tinha seis perguntas, sendo cinco objetivas e uma subjetiva. Os alunos estavam distribuídos em vários polos de ensino e o acesso ao curso ocorria de acordo com os critérios que cada aluno estabelecia para si.

Embora fosse um curso a distância, a Universidade estabelecia horários de trabalho para os tutores, divididos em três turnos de quatro horas cada um. Essa sistemática visava ofertar para o aluno a possibilidade de contato com seu tutor o maior tempo possível ou pelo menos durante um determinado período.

5 Descrição dos Dados e Análise dos Resultados

As questões de 1 a 6 tinham o objetivo de aquilatar a visão da ferramenta Fórum por parte dos alunos e ao mesmo tempo averiguar a percepção destes sobre a sua própria participação, a participação dos tutores e professores e a ainda a participação de seus colegas alunos, buscando avaliar de que forma os participantes interagem com a ferramenta e sua contribuição para um melhor aproveitamento da mesma. Abaixo as perguntas e as principais respostas dos alunos:

Perguntas	Respostas
1. Você gosta de participar dos fóruns?	68% Sim.

2. O quanto você vê o fórum como fonte de troca de conhecimentos e experiências?	50,0% Alguma Fonte 27,3% Muita Fonte
3. Quando você vai participar do fórum, você faz pesquisas de aprofundamento?	77% Pesquisam
4. Quanto tempo por semana você dedica à atividade fórum?	54,5% menos de 1 hora
5. Você lê todas as participações dos colegas?	45,4% Lêem todas
6. As colocações dos colegas têm despertado interesse em se aprofundar em determinados assuntos?	63% Se interessam

Quadro 1: Estudante – visão do fórum e percepção da auto-aprendizagem -Fonte: Elaborado pelos autores (2013)

As perguntas de 7 a 12 buscaram averiguar qual era a avaliação do aluno sobre a administração do fórum, obtendo-se os resultados abaixo:

Perguntas	Respostas
7. Você concorda com a forma como são elaborados/dirigidos os fóruns?	54,5% Sim
8. Se esta atividade não fosse obrigatória, você participaria? Não, eu não participaria. Sim, eu participaria. Sim, eu participaria dependendo do assunto.	63,6% Participariam apenas dos interessantes
9. Nos fóruns em que participou, o tempo de permanência da discussão no ar foi pouco, suficiente ou dependendo do assunto foi suficiente?	54,6% Suficiente
10. Você gostaria que o professor da disciplina também participasse dos fóruns?	86,4% Sim
11. Como você avalia a participação dos tutores nos fóruns?	45,5% Boa
12. Da mesma forma, a participação dos tutores poderia ser dispensável, necessária para despertar interesse ou indispensável?	76,2% Necessária

Quadro 2: Estudante – avaliação sobre a administração do fórum Fonte: Elaborado pelos autores (2013)

Quanto aos quesitos elaborados aos professores e tutores, estes foram direcionados para perceber se o tutor estaria desempenhando seu papel, e para buscar subsídios que levassem a uma melhor utilização da própria ferramenta. Ao tutor competem as seguintes atribuições ao abrir um fórum de discussão: observação, intervenção, encaminhamento, devolução e síntese do debate. As perguntas e principais respostas obtidas estão no quadro a seguir:

Perguntas	Respostas
1. Quantas intervenções você fez nos fóruns das nossas disciplinas?	60% Mais de 4
2. Quantas vezes você teve que redirecionar as discussões, pois elas estavam fugindo do assunto?	40% uma vez; 20 % nenhuma
3. Quantos e-mails foram enviados para aqueles que não estavam participando do fórum viessem a participar?	50% Mais de 4
4 .Você vê o fórum como fonte de troca de conhecimentos e experiências?	70% Sim

Quadro 3: Professores e tutores – evolução da performance

Fonte: Elaborado pelos autores (2013)

Deve-se destacar a respeito dos resultados apresentados pelas pesquisas:

a) A observação mostrou que não houve o fechamento para a discussão do fórum, por parte do tutor e o professor também não se mobilizou para realizá-lo.

Ao serem questionados dos motivos por que não fizeram esse fechamento, os tutores responderam não ter tido orientações de como atuar no fórum, ou nunca haverem pensado no assunto ou, por último, que no treinamento a ênfase foi dada à avaliação e o incentivo para a participação do aluno no fórum evitando a fuga do tema proposto.

Embora a maioria dos discentes tivesse admitido gostar de participar do fórum, apontaram alguns fatores considerados negativos, tais como: assuntos que não despertaram interesse; participarem da discussão apenas para ganhar pontos; colocação de assuntos diferentes da matéria estudada; falta de participação efetiva do professor confirmando ou corrigindo informações e por último a falta de participação do tutor tentando provocar novas discussões, para assim agindo, quebrar a monotonia durante o fórum.

Os autores entendiam que, ao término do tempo estabelecido para a discussão no fórum, o tutor ou o próprio professor devia proceder a um fechamento do tema, fazendo uma síntese do que foi discutido, colocando em evidência os principais tópicos debatidos pelo grupo, clareando a ideia abordada e apresentando uma conclusão do tema para o grupo.

b) O fórum possibilita interações e promove a aprendizagem num processo grupal

O fórum tem como uma de suas grandes vantagens a possibilidade de haver interatividade entre os alunos, e deles com o tutor. Se na modalidade presencial existe o fator tempo limitando as participações, na modalidade a distância, esse mesmo tempo pode é mais alongado - a média de tempo aberto para discussões é de 21 dias-, podendo promover mais participações entre todos os componentes do grupo.

Discussões deste tipo geram um somatório de opiniões e experiências onde o resultado é muito superior à ideia central que deu origem ao fórum, porque exige daqueles que participam, a interpretação tanto das ideias dos outros participantes como da sua própria exposição, por meio da linguagem escrita.

A entrevista tinha por objetivo medir a extensão dessas trocas e a efetividade da aprendizagem que era percebida. A análise dos resultados apresentada sugeria muitas contradições. Ao mesmo tempo em que pouco mais da metade dos participantes afirmava

dedicar menos de uma hora por semana para o fórum, respondia também que fazia pesquisas de aprofundamento do tema quando estava participando do fórum.

Outra incongruência surgia quando a grande maioria afirmava que as colocações dos colegas despertavam interesse em aprofundar determinados assuntos e, ao mesmo tempo, apresentavam, como ponto negativo, que os assuntos eram irrelevantes e diferentes da matéria em foco. Era interessante perceber que os alunos participavam dos fóruns de maneira obrigatória, mas um bom número de alunos dizia que participaria, mesmo que não fosse compulsório, dependendo do assunto, o que se harmonizava com a afirmativa inicial de que gostavam de participar do fórum.

Os autores entendiam que o fórum possibilitava interações na qual ocorria a aprendizagem, não como processo individual, mas social, o que significava dizer que o aluno aprendia de uma forma mais eficaz quando o fazia num contexto de colaboração e intercâmbio com seus companheiros. Essa era a tônica principal do fórum. Apesar de o fórum ser uma excelente ferramenta de aprendizagem, as respostas dos alunos apontavam que a mediação do processo não era realizada com sucesso.

As questões sobre a participação do professor e avaliação da participação do tutor, inclusive sobre a dispensa deste deixavam a percepção de que, ou os estudantes não entendiam a pergunta ou não respondiam com a verdadeira expressão da verdade - talvez com receio de desgostar os tutores- denotando dessa forma um contraste, visto que, se na primeira pergunta a avaliação privilegiou a opção boa, na segunda, um percentual expressivo recaiu sobre necessária para despertar interesse.

Onde, quando e como correram as intervenções foi uma questão a que os tutores responderam com altos percentuais de 60% para intervenções, 40% para redirecionamento e 50% para convidar os não participantes. No entanto esses números estavam em contradição aos 72,73% de respostas dos alunos, apontando que a participação dos tutores era necessária para despertar interesse. A partir do momento em que mais de setenta por cento dos alunos achavam que era necessária a presença dos tutores, significava que essa presença ou não estava acontecendo de acordo com os percentuais analisados ou se apresentava de forma não perceptível aos alunos.

Os tutores ao serem questionados sobre sua visão do fórum como fonte de troca de conhecimentos e experiência e comparando suas respostas com as dos alunos, surgia uma concordância na posição do sim. No entanto, chamava atenção algumas observações de alunos que não sabiam afirmar o que os desanimava nos fóruns, acreditando que fossem os assuntos fracos.

Um dos tutores expressava opinião de que os alunos não sabiam aproveitar o fórum como troca de conhecimentos, pois o utilizavam como ferramenta de reclamações, ironias e desrespeito aos tutores, ao curso em geral e aos próprios colegas. Outro tutor acrescentava que os alunos não utilizavam o fórum para trocar informações com outros alunos sobre outros assuntos e que não existia por parte deles essa intenção de troca de conhecimentos e experiências, servindo apenas para cumprir uma obrigação que era exigida pelo curso.

Os tutores ainda destacaram que a atenção deles como fórum era pequena e que a baixa produtividade no ambiente era fruto da falta material disponível para embasar uma discussão sobre o tema e também da falta de controle sobre os próprios tutores. Complementaram dizendo que, dificilmente, o professor perguntava sobre as intervenções no fórum e, além disso, sequer participava dos mesmos.

c) Não há uma padronização dos procedimentos em relação à mediação e à avaliação

Os tutores - da mesma forma que os alunos - gostariam que houvesse a participação dos professores das disciplinas no fórum não apenas apresentando o tema, mas, também acompanhando-os, intervindo e estimulando a geração de ideias quando julgasse necessário.

Os autores consideravam preocupante o resultado apresentado pela compilação das respostas, visto que o fórum era utilizado como ferramenta de ensino-aprendizagem e usado como forma de avaliação dessa participação. A prática mostrava que não existiam procedimentos padrões pré-estabelecidos para a atuação dos tutores nos fóruns e menos ainda para avaliação dos alunos em sua participação.

Cada tutor já carregava em si uma subjetividade da avaliação e, somando-se essa com a falta de parâmetros não estabelecidos pelos professores, o aluno ficava sujeito às definições que o tutor viesse a dar, fossem estas fruto de um bom embasamento teórico-prático ou fruto daquilo que o tutor entendia como dever avaliar. Desta forma, alguns alunos conseguiam obter uma nota máxima com apenas uma discussão no fórum, enquanto outros não atingiam a mesma nota porque os critérios estabelecidos para a correção eram diferentes entre os tutores.

O professor ao lançar um tema esperava que cada aluno ampliasse sua visão inicial, acrescentando a ótica dos colegas à sua. Se o professor conseguisse deixar clara sua intenção ao provocar a discussão, seu objetivo teria sido atingido se ao término do fórum os alunos tivessem mudado sua visão do entorno onde conviviam, percebendo nuances diferentes de convivência, apenas através da análise da ótica dos colegas.

Moraes (*apud* BENETTI, 2008, p. 45-46) propõe uma metodologia que promova uma autonomia intelectual, que leve o indivíduo a aprender a aprender, a aprender a pensar. “[...] Isto significa preparar o indivíduo para aprender a investigar, trabalhar em grupo, dominar diferentes formas de acesso às informações, desenvolver capacidade crítica de avaliar, reunir e organizar informações mais relevantes”.

É necessária a definição de padrões de correção, estabelecidos pelo professor da disciplina, pois somente estes poderão dizer o que esperam que seus alunos aprendam com a atividade proposta no fórum. Os padrões gerais de correção utilizados, tais como observar se o aluno teceu comentários dentro do assunto em discussão, ou se ele ao colar algum texto extraído da internet, emitiu comentários, mostrando seu entendimento sobre aquilo que trouxe, podem e devem ser estabelecidos, pois não dependem somente das disciplinas e sim da compreensão que o aluno possa obter sobre o tema.

Existe ainda a problemática que envolve o plágio que é preocupante, porque a educação de um aluno não é feita apenas a partir de uma discussão sobre um tema específico, devendo ir além disso, pois deve possibilitar ao discente questionar seu papel como cidadão, no qual a ética pessoal e profissional são relevantes para o seu desempenho no ambiente social. Portanto, o curso deve dar orientações aos tutores sobre como tratar desse assunto com os alunos, principalmente a questão ética e legal do plágio.

Outro aspecto a considerar no estabelecimento dos padrões de correção é se a avaliação será quantitativa ou qualitativa. Se a avaliação for quantitativa, o que interessa é a quantidade de inserções realizadas, se for qualitativa, passa a interessar a pertinência e relevância dessas colocações, além da aplicação no ambiente em que atua.

d) Os autores puderam perceber que nem docentes, nem tutores, nem discentes, possuem a noção do que é a ferramenta fórum, como ela funciona e os potenciais de aprendizagem que podem advir dela.

Masetto (*apud* REZENDE, 2004, p. 100-101) afirma que os professores da EaD “precisam desenvolver certas competências e habilidades, dentre as quais construir uma relação de parceria com o aluno durante toda a sua ação educativa”. Rezende (*apud*

BENETTI, 2008, p. 57) acrescenta que o professor deverá “se preparar para aprender, gradativamente, a transpor sua prática do real ao virtual, realizando experiências concretas, dotado de postura reflexiva na e sobre a ação, não aceitando modelos prontos e acabados.” Na visão dos autores, parece não haver por parte nem dos professores, nem dos tutores e nem dos alunos um comprometimento sério com esta ferramenta e pouco interesse em mudar esta concepção.

Para que essa situação pudesse ser modificada, seria necessário que os tutores passassem por um treinamento utilizando a ferramenta fórum para entender e sentir como a mesma funciona e, por consequência, preparar-se para sua participação nos fóruns com os alunos. “A visão sistêmica em um projeto de EaD deve estar presente no gestor [...] O tutor e o docente, que estão na ponta do processo, devem conhecer o sistema e ter essa visão com o objetivo de saber a quem recorrer em cada situação enfrentada” (MOORE; KEARSLEY, 2007 apud BENETTI, 2008, p. 39). É importante tanto para o professor acompanhar, como para o tutor atuar, no fórum para que haja a possibilidade de criar ou recriar situações educativas que contenham integração dos saberes e que proporcionem autonomia de pensamento, reconhecimento das individualidades e análise dos erros, entre outras situações.

6 Conclusão

O Fórum, ao se constituir em um ambiente assíncrono que permite a interação dos alunos da Educação à Distância, é uma importante ferramenta para o desenvolvimento de discussão, reflexão e pesquisa, elementos fundamentais para o processo de ensino-aprendizagem.

O desenvolvimento do espírito científico e do pensamento reflexivo é uma das exigências da Lei das Diretrizes e Bases da Educação Nacional Brasileira que explicita a finalidade de formar para “a inserção em setores profissionais”, para “a participação no desenvolvimento da sociedade brasileira”, para “o trabalho de pesquisa e investigação científica, visando ao desenvolvimento da ciência e da tecnologia e da criação e difusão da cultura. Além disso, deve ainda desenvolver o entendimento do homem e do meio em que vive, integrando os conhecimentos; estimular o conhecimento dos problemas do mundo presente”; e, formar um profissional capaz de “prestar serviços especializados à comunidade e estabelecer com esta uma relação de reciprocidade”.

Percebe-se, portanto, que a Lei Federal introduz no conceito de formação o novo conceito de cidadania, o qual não se restringe ao sentido de exercício dos direitos políticos, já que requer da educação superior além da formação do profissional, a formação para uma cidadania participativa e crítica.

A ciência da Administração tem verificado a importância do trabalho coletivo e vem buscando o aprimoramento do trabalho em conjunto, por meio das técnicas propostas pelos pesquisadores da Gestão Corporativa. A educação superior, ao comprometer-se com a formação do profissional, crítico e participativo, esperado pelas organizações, teria, por extensão, que preparar os acadêmicos para esta forma de Gestão, que vem sendo aplicada nos diversos tipos de organizações. Por outro lado, a própria sociedade também espera um cidadão crítico e participativo.

Enfim, a melhor utilização da ferramenta, decorrente do conhecimento das tecnologias desenvolvidas para o aprimoramento do trabalho coletivo, no ambiente do Fórum da Educação à Distância – como analisado anteriormente - se constitui, desta forma, numa proposta de preparar o acadêmico para esta formação profissional e para a cidadania requeridas pelo mercado profissional e pela sociedade em geral em uma formação da cidadania e do espírito reflexivo.

Referências

BENETTI, Kelly Cristina. 2008. **Competências docentes para EAD: análise da realidade do curso de graduação em administração a distância da Universidade Federal de Santa Catarina**. UFSC, Florianópolis.

CARDOSO, Fernando. **Gestores de e-learning.saiba planejar, monitorar e implantar e-learning para treinamento corporativo**. São Paulo: Saraiva, 2007.

FAINHOLO, Beatriz. **La tutoria en la educación a distancia: problemas y recomendaciones**. Tecnologia Educacional, Rio de Janeiro, v. 25, n. 136-137, p. 39-41. maio/ago. 1997.

GARCIA ARETIO, L. **La educación a distancia – De la teoría a la práctica**. Barcelona: Ariel, 2002.

_____. Hacia una definición de Educação a Distancia. **Boletín Informativo de la Asociación Ibero Americana de Educación Superior a Distancia**. Disponível em: <http://e-spacio.uned.es/fez/eserv.php?pid=bibliuned:20258&dsID=hacia_definicion.pdf> Acesso em: 12/07/2014.

LINS, Maria Judith Sucupira da C. **A estruturação da inteligência do pré-escolar segundo Piaget**. Rio de Janeiro: Anima, 1984.

MOORE, Michael; KEARSLEY, Greg. **Educação a Distância: Uma Visão Integrada** (tradução Roberto Galman). São Paulo: Thompson Learning, 2007.

OLIVEIRA, Marta Kohl, **Vygotsky, Aprendizado e desenvolvimento – um progresso sócio-histórico**. São Paulo: Scipione, 1983.

PERRENOUD, P. **Construir competências desde a escola**. Porto Alegre: ArtMed, 1999.

RUMBLE, Greville. **A Gestão dos Sistemas de Ensino a Distância**. Tradução de Marília Fonseca. Brasília: Universidade de Brasília: Unesco, 2003.