

6

Conclusões e caminhos a serem trilhados

Esta pesquisa teve como objetivo fazer um estudo das interações em um fórum eletrônico de discussão on-line, dando especial ênfase ao papel exercido pela tutoria. Para que pudéssemos fazer uma análise dessa natureza, nos voltamos para a investigação das interações dos participantes entre si e, principalmente, destes com a tutora, buscando melhor entender o quanto as características da ação docente podiam engendrar atos de ameaça à face da mesma. Para atingir tal objetivo, seguimos os fundamentos da Educação a Distância (Berge, 1995; Lévy, 1999; Palloff, R.M. & Pratt, K. 1999; Ramal, 2003; Kenski, 2003), os pressupostos da sociolinguística interacional (Goffman, 1967, 1981a; Gumperz, 1982a; Brown e Levinson, 1987; Culpeper, 1996) e o modelo das Análises das Estruturas de Troca (Kneser, Pilkington e Treasure-Jones, 2001). A partir das análises dos dados, procuramos então encontrar respostas ou caminhos para as questões que engendraram esta pesquisa.

A pesquisa desenvolvida teve caráter etnográfico, haja vista minha participação como aluna do curso e, posteriormente, como pesquisadora.

Observamos então que os resultados qualitativos, respaldados pelos quantitativos, apontaram para certa discrepância entre os princípios que regem a ação docente na EaD, que tende a limitar a ação do tutor e a criar regras a serem seguidas, e o que os alunos efetivamente esperam do trabalho da tutoria, e, conseqüentemente, de seu próprio aprendizado. A pesquisa nos indica que o fazer docente vai muito além do cumprimento de ações prescritivas, o que independe do ambiente em que este ocorra, se presencial ou on-line.

A literatura sobre EaD sugere que tanto a presença quanto a interferência do tutor nos fóruns deva ser limitada, e que este não deve escrever mensagens longas que se assemelhem a aulas expositivas. Porém, em nosso estudo, constatamos que os alunos questionaram veementemente a “ausência” da tutora, assim como a falta de orientação e incentivo, o que nos leva a perceber que há um choque entre o que é considerado como um bom trabalho de tutoria on-line – como, por exemplo, na concepção de Collison, Elbaum, Haavind e Tinker (Sobyra, 2000 apud Araújo,

2002), que avaliam um tutor como tão bem sucedido quanto menos envolvimento pessoal houver entre ele e os alunos – e as reais expectativas dos alunos que efetivamente participam de cursos a distância. Tomando por base os resultados que surgiram das análises, pudemos notar que os alunos esperam que os professores mantenham forte presença social e igualmente exerçam o papel de crítico e instigador dos debates e discussões, ou seja, tenham um papel mais atuante, não como centralizador e único detentor do conhecimento, mas como condutor das interações.

Assim, podemos mesmo questionar, no sentido de melhor investigar, a assertiva de que “abordagem construtivista para o aprendizado colaborativo sugere que o tutor deveria ter como objetivo ampliar os papéis desempenhados pelos alunos, gradualmente passando o controle das interações para os mesmos e aos poucos retirando-se dos debates”¹. As análises dos dados desta pesquisa nos indicaram que talvez os alunos não estejam prontos para assumir o papel de principais controladores das interações, o que não causa estranhamento, pois sabemos que, em sua vida escolar, os alunos, principalmente aqueles que são hoje adultos, não foram preparados para serem sujeitos autônomos e tomarem para si a responsabilidade por seu próprio aprendizado. O modelo de escola que conheceram teve sempre o professor como figura central, controlador das interações e detentor do conhecimento, o que, salvo algumas tentativas ainda acanhadas, não sofreu grandes modificações nos dias de hoje. O aprender a aprender e o incentivo e a propiciação ao pensamento autônomo ainda não fazem parte das práticas da maior parte dos professores e alunos nos bancos escolares, o que tende a se refletir diretamente na qualidade do ensino/aprendizagem a distância que temos e, principalmente, que teremos no Brasil, já que o número de cursos oferecidos a distância mediados pelo computador tem crescido enormemente.

Por outro lado, verificamos também em nossas análises que a tutora tendeu a assumir um papel mais comumente atribuído ao do professor do ensino tradicional, no sentido de responder e complementar as respostas, mas não necessariamente estimular os debates ou o pensamento crítico. Tal fato, aliado à

¹ Livre tradução de “A constructivist approach to collaborative learning would suggest that the tutor should be aiming to scaffold these roles, gradually handing over control to the students and fading from the debate”(e.g. Rosenshine and Meister,1994, apud Kneser, Pilkington e Treasure-Jones , 2001, p. 70).

falta de presença mais constante nos fóruns, como pudemos verificar através dos gráficos no capítulo das análises, gerou grande insatisfação, revelada nas várias reclamações e nos vários atos de ameaça à face da tutora. A partir desta constatação, pudemos observar que o ambiente on-line parece favorecer o uso da impolidez e os atos de ameaça à face, à medida que as pessoas tendem a sentirem-se mais “protegidas” e menos expostas atrás da tela do computador. Em uma situação em que não há o componente presencial, os atos de ameaça à face tendem a parecer menos comprometedores, como se o não estar presente fisicamente acarretasse em um menor envolvimento.

Isto não significa que não se faça uso de estratégias de polidez. Estas são utilizadas como em qualquer interação social face a face, contudo, por vezes, não surtem o mesmo efeito, ou aquele desejado pelos “falantes”, pelo fato de não haver outras pistas que não sejam as verbais expressas na forma escrita.

Assim, um dos pontos mais vulneráveis nos cursos on-line de EaD, especialmente aqueles em que não há encontros presenciais, refere-se ao trabalho de tutoria, que demanda muito tempo e dedicação. Além da grande quantidade de *feedback*, requerida do professor on-line, seja este *feedback* individual, direcionado ao grupo ou, ainda, via e-mail, o tutor precisa estar atento ao bom andamento dos fóruns de discussão, não somente instigando os debates e discussões, mas também redirecionando as discussões caso se afastem muito do propósito inicial. E muitas vezes isto pode acontecer concomitantemente em dois ou mais fóruns, não necessariamente acadêmicos, mas que vão requerer a mesma atenção do tutor. Este é responsável ainda pela logística que envolve os trabalhos em grupo, assim como pelos comentários sobre estes trabalhos, que podem também acontecer individualmente. Isto para não mencionar a assessoria e suporte em relação aos problemas ou dúvidas que envolvem a tecnologia usada que, por mais que esteja sob a responsabilidade dos profissionais da área de informática, acabam passando inicialmente pelo tutor, pois é a ele que os alunos recorrem primeiro, quando algo não funciona a contento. Assim, apesar de todos estes serem considerados diferentes papéis a serem desempenhados pelos tutores de EaD, na prática o acúmulo de funções e a grande demanda de trabalho podem acarretar uma série de problemas, inclusive de relacionamento, como tivemos a oportunidade de observar e analisar.

Certamente o ambiente de aprendizagem mediado pelo computador possui características próprias, peculiaridades que devem e precisam ser continuamente investigadas, até mesmo pelas constantes mudanças relativas ao avanço na tecnologia. Todavia, independentemente do ambiente em que o ensino-aprendizagem tenha lugar, é imprescindível que o professor faça constantemente uma reflexão crítica sobre suas práticas, buscando sempre uma melhor compreensão desse ambiente complexo, no qual professores e alunos interagem dialogicamente na construção e negociação de significados.

Assim, apesar da limitação deste trabalho, por tratar-se este de um estudo de caso, ilustrando uma situação particular em um determinado curso, ele nos permite questionamentos que podem apontar caminhos para futuras pesquisas, como, por exemplo, qual o papel que os alunos efetivamente esperam que seja ocupado pelo professor on-line, se aquele proposto pelos pressupostos da EaD ou se há ainda a necessidade de se pensar em outras formas de atuação on-line, mais condizentes com a demanda dos alunos e a disponibilidade dos professores. Outro caminho a se investigar seria como os professores entendem a ação docente em um ambiente mediado pelo computador, com todas as suas possibilidades, mas também e, principalmente, suas limitações, pois não vislumbro uma EaD de qualidade que não envolva uma investigação séria de como resolver, ou ao menos minimizar seus problemas.

No desenvolvimento desta pesquisa detectamos também ser a proposta teórica relacionada às estruturas de troca e a análise dos movimentos insuficiente para explicar os dados de forma mais acurada, portanto, seria interessante a criação de novos parâmetros de análise com o intuito de burilar tal proposta, criando, por exemplo, novas categorias de análise para que estas pudessem ser usadas não apenas como ferramenta de análise dos *chats*, mas também dos fóruns, cuja dinâmica, por ser diferente daquela dos *chats*, parece requerer uma maior sofisticação dessas categorias.

Procuramos com esta pesquisa contribuir para um melhor entendimento de como as interações ocorrem nos fóruns de EaD, e de como alunos e professores interagem, negociam significados e resolvem conflitos em um espaço destinado ao ensino-aprendizado cujos atores não se valem de encontros presenciais e interagem, na maior parte das vezes, de forma assíncrona.

Assim sendo, entendo que a tecnologia não deva ser vista apenas como uma panacéia para a solução de todas as mazelas da educação no Brasil ou, em um cenário ainda mais desolador, mais uma forma de atender aos interesses do capital e dos empresários da educação.

Não pretendo com isso menosprezar o potencial das NTIC, posto que, de acordo com Marx & Engels (1848), estas se inserem em “um contexto sócio-histórico do desenvolvimento humano que considera o desenvolvimento constante da técnica como um elemento caracterizador da sociedade humana” (Marx & Engels, 1848, apud Abreu-Tardelli, 2006, p. 170). Contudo, não podemos priorizar o uso da tecnologia em detrimento do ser humano, pois a tecnologia em si não gera educação, nem de pior nem de melhor qualidade, apenas dá mais uma possibilidade para que ela aconteça. De fato, o que não se pode fazer é separar a tecnologia, seja ela qual for, do uso que o ser humano faz dela, pois é o uso que vai determinar a qualidade da educação.