

4

Metodologia

Neste capítulo apresentamos os objetivos e as perguntas de pesquisa que nortearam este trabalho, assim como o contexto no qual esta foi realizada, o que inclui o curso em si, os participantes e os critérios estabelecidos para análise dos dados.

4.1

Objetivos e perguntas de pesquisa

Em linhas gerais, e sob um ponto de vista mais amplo, esta pesquisa visa contribuir, a partir do referencial teórico-metodológico abordado no capítulo 2, para uma compreensão mais abrangente das dificuldades de relacionamento passíveis de ocorrer entre alunos e professores em ambientes de ensino/aprendizagem mediados pelo computador. Procuramos, assim, contribuir para uma docência mais reflexiva, principalmente no que diz respeito ao papel que cabe ao professor/tutor nos ambientes virtuais de aprendizagem. Para tal fizemos um estudo das interações que acontecem em três fóruns eletrônicos de um curso ministrado a distância sem momentos presenciais, a partir das quais nos foi possível delinear os seguintes objetivos específicos:

- Observar e descrever as ações da tutora quanto à forma de conduzir os três diferentes fóruns.
- Observar e descrever como a tutora lidava com as expectativas e críticas dos alunos em relação à sua atuação assim como com os atos de ameaça à sua face.
- Verificar até que ponto os princípios que regem a EaD norteiam a atuação do professor e o quanto isto afeta sua relação com os alunos.

Para atingir tais objetivos delineamos as seguintes perguntas de pesquisa:

1. Até que ponto a maneira como a tutora percebe e enquadra os eventos está ligada às características de sua ação docente?
2. Que relações podem ser estabelecidas entre a ação docente e os atos de ameaça à face da tutora? O uso de estratégias de polidez e de impolidez se dá da mesma forma que nas interações face a face?
3. Até que ponto os princípios que regem a atuação docente na EaD garantem a ambiência do curso¹?

4.2

Caracterização da pesquisa

A pesquisa em questão tem caráter etnográfico e teve lugar em vários fóruns eletrônicos de EaD dos quais escolhemos três para um estudo mais detalhado. Apesar de ainda haver certa dificuldade por parte dos especialistas em chegar a um consenso do que pode ou não ser considerado pesquisa etnográfica, especialmente em ambientes virtuais, onde não há a presença física nem do pesquisador nem dos sujeitos pesquisados, acredito que alguns pontos podem ser considerados comuns a este tipo de pesquisa. Segundo Watson-Gegeo (1988:586 *apud* Wielewicki, 2001), “a pesquisa etnográfica propõe-se a descrever e a interpretar ou explicar o que as pessoas fazem em um determinado ambiente (sala de aula, por exemplo), os resultados de suas interações, e o seu entendimento do que estão fazendo”. Assim entendida, podemos então considerar esta pesquisa como tendo cunho etnográfico, na medida em que participei como aluna do curso e da situação específica que observo e descrevo, e que me propus a pesquisar e buscar entender.

Quanto aos métodos investigativos utilizados nesta pesquisa, podemos dizer que esta é predominantemente qualitativa, já que procura entender um determinado fenômeno em profundidade. Para Nunan (1992 *apud* Barbosa, 2006), a pesquisa qualitativa possui um caráter mais subjetivo e não pode ser generalizada, ou seja, os dados são coletados em um contexto específico para uma determinada pesquisa, assim como os resultados obtidos não podem ser

¹ Ambiência aqui refere-se ao bom andamento do curso, à sua transcorrência sem problemas e com o proveito de todos os sujeitos envolvidos no processo.

generalizados como válidos para outras situações diferentes daquela que os gerou. Contudo, em pesquisas qualitativas e, mais especificamente em estudos de caso, como no presente trabalho, abre-se a possibilidade de confrontar-se a situação estudada com outras já observadas, dando margem ao surgimento de novas questões que, futuramente, possam ser investigadas.

Segundo Stake (1998, *apud* Barbosa, 2006), por terem os pesquisadores diferentes motivos para a investigação de um determinado caso, é útil que se distingam três modalidades de estudo de caso: o intrínseco, que tem como objetivo o entendimento de um caso em particular, porém sem a intenção de elaborar teorias; o instrumental, que tem por fim o estudo e a compreensão de um determinado problema de forma detalhada, ou ainda o refinamento de uma teoria e o coletivo, que se volta para o estudo de vários casos, objetivando a investigação de determinado fenômeno.

Assim, de acordo com as orientações do autor supra citado, esta pesquisa pode ser caracterizada como um estudo de caso intrínseco, pois tem como fim descrever as ações da tutora de maneira a levar-nos a um maior entendimento das interações que ocorrem nos fóruns, que são vistas a partir tanto dos princípios que regem a EaD quanto das análises das estruturas de troca (ESA), já abordados nos capítulos anteriores, e os atos de ameaça à face da tutora, vistos sob a perspectiva sociointeracional do discurso.

Fazemos também uma análise quantitativa dos dados com o objetivo de investigar a ação docente nos dois fóruns que antecederam o fórum “Desabafo”. Nesta análise examinamos o número de entradas da tutora e dos alunos nos referidos fóruns, tanto semanal quanto diariamente, a fim de investigarmos a frequência das interações e sua relação com os fatos que deram origem às perguntas desta pesquisa.

4.2.1

O curso

Os dados da pesquisa foram retirados de um curso denominado “Curso de Especialização em Educação a Distância”, o qual transcorreu integralmente on-line, com apenas três encontros presenciais. O primeiro desses encontros teve

como objetivo apresentar alguns dos profissionais envolvidos em sua elaboração, a distribuição do material didático (um Cd de áudio, um de vídeo e um e-book), assim como uma breve explicação sobre o curso em si e o ambiente de aprendizagem no qual o mesmo transcorreria, no caso a plataforma Moodle. O segundo encontro aconteceu por ocasião do exame de avaliação, que obrigatoriamente é feito de forma presencial por exigência do MEC, sendo o terceiro e último para a apresentação do trabalho de conclusão do curso.

O curso foi oferecido em nível de pós-graduação *lato-sensu* e teve a duração de aproximadamente um (1) ano letivo, com carga horária de 360 horas, tendo como público-alvo pessoas de qualquer área de conhecimento que possuíssem diploma de graduação. Foi dividido em cinco unidades de estudo, a saber: Unidade 1 – Cenário atual da EaD, Unidade 2 – Mídias e tecnologias na Educação, Unidade 3 – Aprendizagem e tutoria, Unidade 4 – Competências, planejamento e avaliação e Unidade 5 – Elaboração de projetos. Cada unidade teve a duração de 60 horas, com exceção da unidade 3, que teve o dobro de horas.

4.2.2

Objetivo geral do curso

O curso tinha como objetivo a formação de profissionais que pretendessem não apenas atuar como tutores em programas a distância, mas também planejar, desenvolver e avaliar projetos de EaD.

4.2.3

Objetivos específicos

O principal objetivo foi o de capacitar especialistas em EaD para atuar em organizações educacionais e corporativas de maneira a desenvolverem e/ou planejarem projetos de educação a distância, habilitando-os a desempenhar tanto funções pedagógicas quanto gestoras.

Na função de gestor, seu papel consistia em preparar os alunos para coordenar atividades administrativas e pedagógicas, gerir os recursos financeiros e

organizar infra-estrutura assim como equipes de projetos de EaD. Na função de tutor on-line, os alunos eram preparados para fazer a mediação e avaliação de ações educativas de cursos baseados na Web, e, finalmente, na função de desenhista instrucional, planejar e desenvolver cursos e projetos de EaD.

4.2.4

Funcionamento do curso

O desenho do curso contemplava três tipos de atividades principais: leituras de textos do e-book, utilização de vídeos e diversos segmentos de áudio, assim como o uso de fóruns de discussão para debate dos temas propostos nestas mídias; a utilização de *chats*, que normalmente tinham a função de propiciar aos alunos um meio para a discussão de tópicos relacionados aos trabalhos em grupo de forma mais rápida e dinâmica; e trabalhos individuais, que eram objeto de avaliação ao final de cada módulo.

Semanalmente, os alunos liam um ou mais textos disponibilizados no e-book e os discutiam no fórum eletrônico. Juntamente com os textos, ou, eventualmente, em substituição a eles, também eram utilizados vídeos e/ou o Cd de áudio. O curso tinha como proposta a construção conjunta do conhecimento através da formação de comunidades de aprendizagem e, por este motivo, os fóruns de discussão foram, durante todo o tempo, sua espinha dorsal. Estes podiam ser abertos igualmente por professores e alunos para tratar dos mais variados assuntos, desde que fossem observadas algumas regras. Uma delas era de que aos alunos era destinado um espaço específico no ambiente do curso para abrir seus fóruns, não sendo permitido aos mesmos a abertura de fóruns acadêmicos.

Os *chats* eram agendados pelo tutor para serem utilizados durante um determinado período de tempo, com o objetivo de propiciar aos alunos o desenvolvimento de trabalhos em grupo. O conteúdo destes trabalhos era, posteriormente, ou enviado ao tutor via e-mail, ou postado no fórum (ou ainda em um espaço aberto especialmente para este fim) para que fosse discutido pela turma.

Quando à parte técnica, o curso foi viabilizado no AVA Moodle, ao qual os alunos tinham acesso através do portal da instituição onde, colocando *login* e senha, tinha-se acesso à página principal do curso. Como primeira atividade, os alunos eram incentivados a preencher seu perfil inserindo também uma foto. Tais procedimentos tinham por fim facilitar a socialização entre os cursistas e amenizar o sentimento de distanciamento, dando início à criação de laços e de um sentimento de pertencimento, cujo objetivo último era a formação de uma comunidade de aprendizagem on-line.

No ambiente estava também à disposição dos alunos um calendário, onde eles podiam checar prazos para entrega de trabalhos, data de início de um outro módulo, feriados ou outros lembretes importantes que os próprios alunos podiam inserir. Havia também uma área destinada a comunicados feitos ao grupo, normalmente postados pela coordenadora. O uso de e-mails pessoais também foi utilizado, apesar de, pessoalmente, nunca ter feito uso deles. Todas as minhas dúvidas e questionamentos eram colocados nos fóruns e respondidos por outros cursistas ou pelos tutores.

4.2.5

Abordagem pedagógica do curso

Como já mencionado anteriormente, o curso privilegiou uma abordagem construtivista, cujo propósito foi a criação e, principalmente, a manutenção de uma comunidade de aprendizagem, especialmente aproveitando-se das facilidades propiciadas pelas NTICs², tais como *chats*, fóruns de discussão e e-mails. Seu foco foi dirigido para a co-construção do conhecimento, e, dentro deste contexto, a aprendizagem ocorreu por meio da interação entre alunos, alunos e professor e alunos e material didático, aliando-se a isto uma forte presença social, tanto de professores quanto dos cursistas.

² Novas tecnologias da informação e da comunicação.

4.2.6

Participantes da pesquisa

Para cada unidade era alocado um tutor diferente, sendo dois deles doutores e três mestres. Estes exerciam funções normalmente atribuídas aos tutores de cursos a distância, a saber: a de facilitador intelectual, como comentarista e crítico das colocações dos alunos; a de fomentador da participação dos cursistas; a de orientador do aprendizado e organizador das atividades e a de promotor de um ambiente social amigável.

Havia também uma coordenadora à qual nos dirigíamos para sanar dúvidas relacionadas ao curso ou para tratar de questões que não estivessem ao alcance do tutor resolver. Esta também tinha a função de apaziguar conflitos toda vez que estes tivessem saído do controle do tutor.

No início do curso, a turma na qual eu estava inscrita contava com 33 alunos, sendo que somente 27 participaram do primeiro fórum. Este número se manteve mais ou menos estável durante o decorrer de todo o curso. Durante a penúltima unidade, uma outra turma, composta de 12 alunos, foi incorporada à nossa.

Alguns alunos, não sei precisar exatamente quantos, relataram não ter muita experiência no manuseio de computadores e, assim como eu, um grande número nunca tinha feito um curso a distância. Ao final do curso, e já considerando a junção dos dois grupos, a turma manteve-se com uma média de 27 alunos.

4.3

Dados da pesquisa: os fóruns de discussão

O corpus desta pesquisa foi formado pelas mensagens (textos) resultantes das interações produzidas pelos alunos e tutora em três diferentes fóruns de discussão pertencentes a um mesmo módulo. Com o objetivo de preservar as identidades tanto dos alunos quanto da tutora, todos os nomes foram modificados.

O critério para a escolha do fórum intitulado “Desabafo” como objeto de análise mais detalhada deu-se em razão deste ter sido um fórum polêmico e de ter engendrado certa problemática para a instituição oferecedora do curso, o que nos

chama a atenção para um tipo de problema geralmente não contemplado quando se pensa em EaD. Foi um fórum com um número razoável de postagens, 35 no total, sendo 5 delas postadas pela tutora. Dos 33 alunos inscritos na turma 15 se manifestaram, ou seja, aproximadamente a metade do grupo.

O fórum em questão surgiu da insatisfação de alguns alunos em relação ao curso, em especial ao trabalho de tutoria, resultando, inclusive, em um encontro presencial entre um grupo de alunos e a coordenação para que fosse resolvido o impasse. Decidimos iniciar as análises por este fórum por ser ele representativo dos problemas passíveis de surgir em cursos ministrados a distância sem momentos presenciais, nos quais os alunos, sem terem a oportunidade de interagirem face a face, seja com seus pares ou com os professores, parecem sentirem-se mais à vontade e menos cerimoniosos para fazerem atos de ameaça à face.

Os outros dois fóruns foram selecionados por serem cronologicamente anteriores àquele mencionado acima e, aparentemente, por tê-los dado origem, daí o interesse e a importância em analisá-los. Um deles foi um fórum acadêmico, com um número de 79 mensagens e cuja proposta de discussão referia-se às diferenças entre construtivismo e conducionismo. O outro, chamado pela tutora de fórum “Tira dúvidas”, objetivava, como o próprio nome sugere, esclarecer dúvidas acerca de uma determinada atividade que seria desenvolvida em grupo. Este fórum foi composto de 58 mensagens, sendo 47 dos alunos, 10 da tutora e uma (1) da coordenadora.

4.4

Cursistas e tutor como sujeitos da pesquisa

Para que possamos melhor descrever os sujeitos desta pesquisa basear-me-ei nas perguntas feitas por Mason (1996) e descritas por Wilson (2007) em sua tese de doutoramento, que são: “Quantas pessoas existem nesta comunidade?”, “Há quanto tempo a comunidade existe?”, “Como esta comunidade se define?”, “Qual o seu foco?” e “Quem deve fazer parte dela?” A resposta a tais perguntas pode mostrar-se reveladora ao procurarmos verificar, nas análises dos dois fóruns anteriores ao fórum “Desabafo”, se já existiam pistas lingüísticas através das quais

os alunos davam sinais de insatisfação e quais eram elas, qual a atuação da tutora em relação aos princípios que regem a EaD e à comunidade virtual de aprendizagem em questão, e o quanto e como esta demonstrava sua percepção dos conflitos que ocorriam nas interações.

Em um primeiro momento a resposta à primeira pergunta seria de que existiam 33 pessoas na comunidade. Contudo, havia um elemento complicador, pois este novo grupo passou a ser composto por duas turmas distintas, ou seja, duas diferentes comunidades. A turma da qual fiz parte vinha mantendo uma média de 25 pessoas por módulo, sendo que no módulo investigado havia 21, sendo as outras doze membros de um outro grupo, incorporado ao nosso quase ao final do curso. Desta forma, pessoas que não se conheciam tiveram que se adaptar a um novo formato, tanto no que diz respeito à interação entre um maior número de participantes, quanto a práticas e procedimentos inerentes a uma comunidade diferente daquela a qual estavam habituados. Não que isto tenha sido tarefa difícil, mas, em um primeiro momento, a imposição de juntar outro grupo àquele que já vinha trabalhando em conjunto desde o início causou certo desconforto. Isto nos leva à pergunta seguinte, ou seja, o tempo de existência daquela comunidade. Caso consideremos a primeira comunidade com a qual iniciei o curso, esta vinha trabalhando em conjunto há sete meses. Contudo, uma nova comunidade, agora híbrida, iniciou-se exatamente naquele módulo, com doze novos membros. Quanto à pergunta “Quem deve fazer parte dela?” eu diria que todos os alunos, assim como cada tutor que dela fez parte por um determinado período de tempo correspondente a cada diferente unidade. Quanto à sua definição, acredito que esta se colocaria como uma comunidade que, mais do que interesses comuns e opiniões partilhadas, procurava um crescimento conjunto através de interação constante, buscando, sempre que possível, respeitar as diferentes visões e discutir aquelas que não eram partilhadas. E, finalmente, em relação a seu foco, por ser um grupo heterogêneo em termos de área de formação, penso que o principal objetivo de todos que dela fizeram parte foi o de agregar conhecimentos, tanto no sentido de crescimento profissional quanto pessoal.

4.5

Procedimentos de análise

Procuramos organizar as análises de forma a investigar como se desenrolaram as interações que ocorreram nos fóruns de discussão on-line, sendo que o corpus utilizado nesta pesquisa foi composto pelas discussões circunscritas a três fóruns de EaD.

Para tal copieei cada fórum, que se encontrava armazenado no ambiente do curso, e os transformei em arquivos *Word* de forma que pudesse usá-los posteriormente. Em seguida, tomando como base uma abordagem interacional para o discurso na perspectiva da Sociolinguística Interacional, procedemos à análise do fórum “Desabafo” focalizando a interação de alunos e tutora com o objetivo de investigar como suas relações iam sendo construídas na interação social. Goffman (1964), em seu artigo “The Neglected Situation”, coloca que todo significado é situado, ou seja, está ligado ao contexto em que um enunciado é produzido, e que o contexto deve ser entendido como uma criação conjunta de todos os membros envolvidos em uma interação. Partindo desta perspectiva, procuramos verificar como os alunos e a tutora iam construindo significados e como a percepção dos eventos que se sucediam através dos diferentes enquadres influenciavam e moldavam as ações da tutora. Procuramos igualmente verificar como os sujeitos envolvidos na interação utilizavam estratégias de polidez (e impolidez) com o intuito de proteção, recuperação ou destruição da face.

Posteriormente procedemos à análise dos dois fóruns que antecederam o fórum acima mencionado e que, aparentemente, lhe deram origem. Como forma de melhor podermos investigar até que ponto as ações docentes deram margem aos atos de ameaça à face que ocorreram no fórum “Desabafo”, examinamos os diálogos que ocorreram no fórum acadêmico, a partir da análise das estruturas de troca (ESA) desenvolvida por Kneser, Pilkington e Treasure Jones (2001) e já explicitadas no capítulo teórico-metodológico. O objetivo de tal procedimento foi o de investigar quais os papéis mais frequentemente desempenhados pela tutora e o quanto estes tiveram influência na reação dos alunos.

O capítulo que se segue tem como objetivo analisar os dados e discutir os resultados à luz da sociolinguística interacional, assim como dos modelos de análise já descritos anteriormente.