

6 Conclusão

Na primeira parte da análise dos resultados, desenvolvida no capítulo 4, foram descritas as práticas de navegação dos estudantes em função de alguns critérios de segmentação. Ao se observar, no capítulo seguinte, relações entre as referidas práticas e a forma de recepção do curso on-line, em algumas situações foi possível detectar referências aos segmentos estudados, mas nem sempre. O que apareceu, contudo, com maior nitidez, foi de fato a relação entre algumas práticas de navegação e a forma de recepção do curso on-line. Uma vez que as práticas inicialmente foram mapeadas por segmento, ao abordá-las, foi possível perceber que grupos poderiam estar mais associados a uma ou outra forma de recepção do produto educativo aqui estudado. Importante observar que embora haja relações entre segmentos e formas de recepção, o que parece desempenhar mais influência nas últimas são de fato as práticas de navegação.

Uma vez constatada essa dinâmica, o que fica de tudo isso? A teoria aponta que, ao se estabelecer uma relação entre a audiência e o produto midiático consumido, constitui-se ali um grupo de pessoas que compartilha, de certa maneira, de um referencial bastante aproximado. Orozco Gómez (2001) ilustra a idéia com uma brincadeira: "*dime que canal vés y te diré qué es lo que te gusta y, portanto, desde donde escuchas, miras y sientes*" (p.156). Conforme sugere o autor, ser audiência implica uma transformação significativa na estruturação dos sujeitos, na qual critérios tradicionais de segmentação como gênero e classe, por exemplo, perdem força para um critério transversal de segmentação midiática. Na presente pesquisa, pode-se constatar que, de modo geral, existe um público bastante homogêneo que realiza cursos on-line. Apesar de ter sido possível apontar algumas preferências ou tendências a respeito desses sujeitos e, em algumas circunstâncias, constatar a relação entre critérios de segmentação e práticas de uso da Internet, os resultados mostraram que a maioria da amostra consome Internet em padrões altos, já está bastante familiarizada com ela, tem a seu respeito uma representação extremamente positiva, e utiliza muitos de seus

recursos. Em resumo, o perfil médio dos estudantes dos cursos on-line pesquisados é de homens, trabalhadores, na faixa etária de 26 a 50 anos, com nível de escolaridade no mínimo superior. Lidando com facilidade, ou mesmo intimidade, com a tecnologia, têm computador e Internet em casa, são usuários da mídia há cinco ou mais anos, acessando a Internet com uma assiduidade de cinco ou mais vezes por semana, utilizando-a para no mínimo quatro finalidades, usam a Internet com desenvoltura e gosto, navegam porque têm interesse, gostam e precisam⁵⁴ (figuras 1 a 14). Não é à toa, inclusive, que optaram por estudar on-line. A conclusão final deste estudo poderia encerrar por aqui. Mas esta é, diga-se assim, a história dos vencedores. Em um contexto de regularidades, o que importa saber?

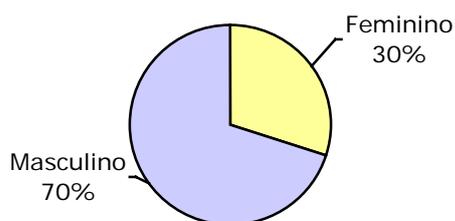


Figura 1 – Gênero

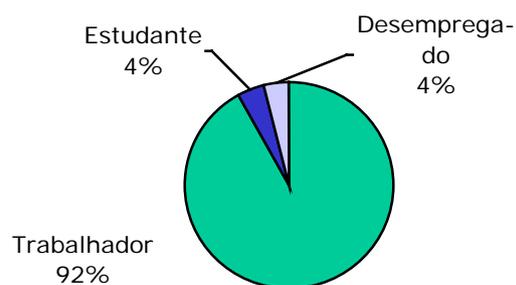


Figura 2 – Ocupação

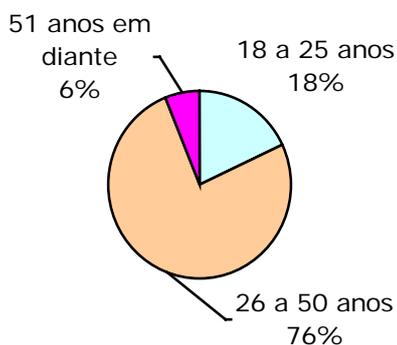


Figura 3 – Faixa etária

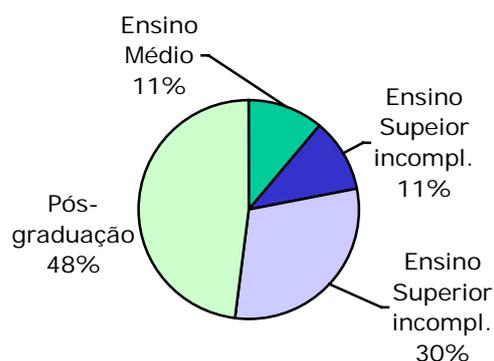


Figura 4 – Escolaridade

⁵⁴ Para traçar o perfil médio dos estudantes foram utilizados valores de no mínimo 70 pontos percentuais.

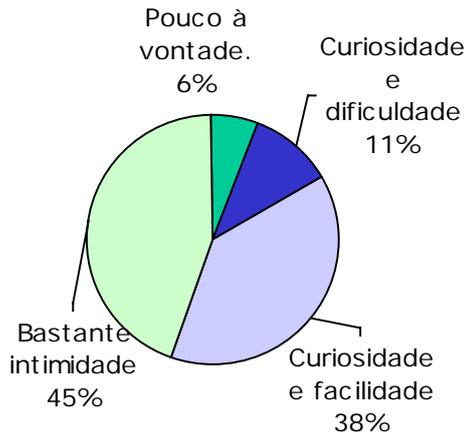


Figura 5 – Relação com a tecnologia

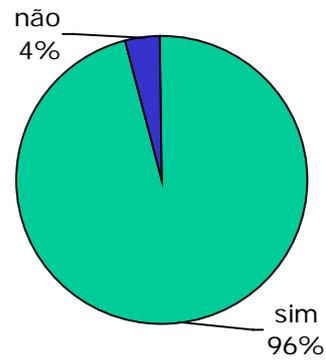


Figura 6 – Computador em casa



Figura 7 – Internet em casa



Figura 8 – Anos de uso da Internet

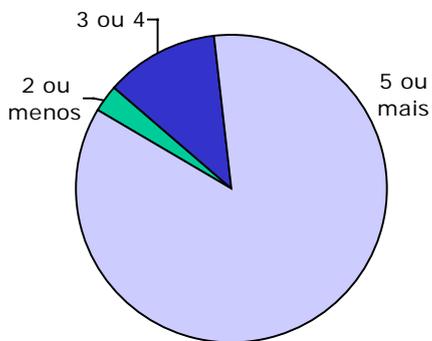


Figura 9 – Nº de dias em que usa a Internet

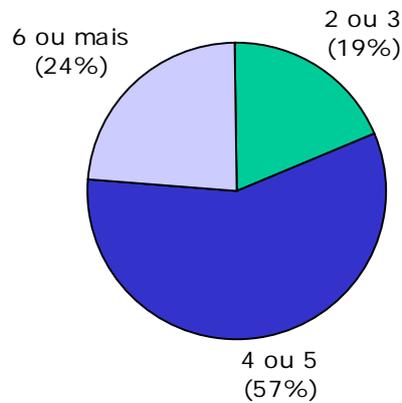


Figura 10 – Nº de finalidades para que usa a Internet

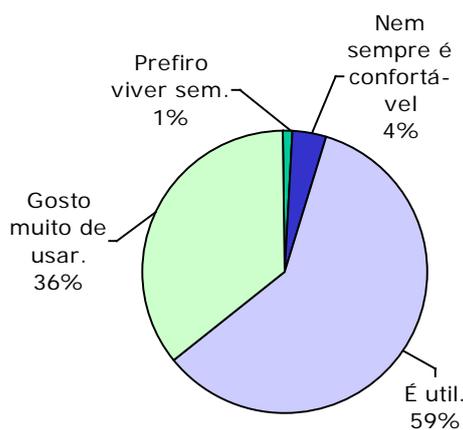


Figura 11 – Relação com a Internet

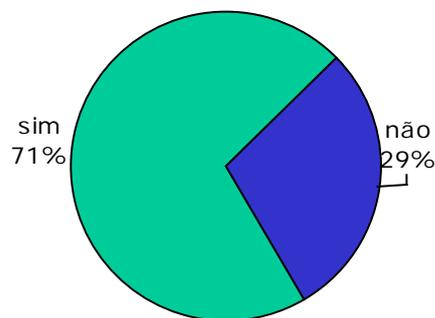


Figura 12 – Navegação motivada por prazer

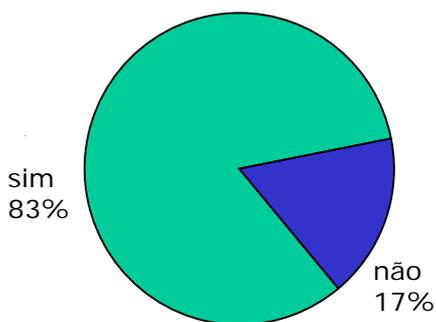


Figura 13 – Navegação motivada por interesse

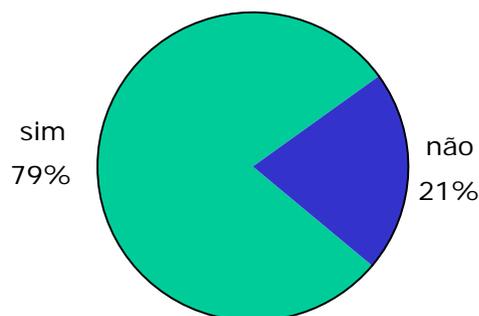


Figura 14 – Navegação motivada por necessidade

O esforço que se empreendeu neste estudo foi o de identificar, no interior da homogeneidade, elementos que pudessem explicar um uso mais ou menos amplo da mídia. Foi por esta razão que se julgou necessário, e até mesmo produtivo, em várias situações dar atenção a percentuais pequenos relativos a segmentos ou a práticas fragilmente representados na amostra. De outra maneira não seria possível avançar no sentido de identificar aquilo que foge às estatísticas.

A partir disso, pretendeu-se contribuir em dois sentidos. O primeiro é, identificadas características ou atributos dos estudantes que colaboram para uma utilização menos rica da mídia, subsidiar as programações a distância realizadas

via Web, no sentido de tratar de forma diferenciada o seu público. Se a partir dessa amostra se pôde concluir que existem certos padrões de uso da Internet e de realização de cursos on-line, também foi possível conhecer circunstâncias que fazem desses sujeitos estudantes menos instrumentalizados para dirigir a sua aprendizagem no espaço virtual. Entende-se que, uma vez mapeados esses atributos, eles possam ser de conhecimento das equipes docentes que trabalham com estudantes on-line e que possam ser criadas medidas para que esses estudantes sejam tratados nas suas especificidades, no sentido de ampliar suas possibilidades de sucesso em cursos dessa natureza.

Sobre o sucesso há algo que precisa ser dito. Em nenhum momento se buscou conhecer o grau de proficiência do estudante no curso on-line realizado. Desde o início se partiu da convicção que esse seria um critério muito arbitrário para informar a *performance* do sujeito naquela atividade. Não por uma crítica aos sistemas avaliativos de cursos a distância ou por um juízo com relação a critérios de avaliação em geral, mas por se compreender que a nota obtida em um curso on-line traduz muito pouco as possibilidades de utilização da mídia, a forma como ela é recebida e o aproveitamento de seus recursos. A nota, com muita sorte, pode atestar se o estudante apreendeu o conteúdo tratado em alguma programação específica. Não retrata, contudo, as negociações de sentido que o sujeito empreendeu, os caminhos que trilhou para aprender, o seu cotidiano na interação com a mídia. As estratégias que cada um desenvolve para se posicionar frente a uma mídia são as mais diversificadas. O que está em jogo aqui é a envergadura que ela pode assumir para cada um. Sucesso nesta pesquisa passou então a significar instrumentalização para um uso amplo. E uso amplo, a significar um uso proporcional às possibilidades de cada sujeito: do tamanho do interesse, do desejo, da criatividade.

Voltando às direções nas quais se pretende contribuir, se a primeira diz respeito aos estudantes de cursos on-line, a segunda diz respeito exatamente aos não estudantes, àqueles que por alguma razão estão excluídos da modalidade e ficam afastados das possibilidades de estudar nesses moldes.

Primeira direção: rumo aos estudantes on-line

Provavelmente não se pode prescrever a melhor fórmula para um sujeito utilizar uma mídia, qualquer que seja ela. As tentativas nesse sentido acabam por

assumir um ar ingênuo, quando não arbitrário. Inexiste um lugar a partir do qual se possa falar em certo e errado: que papel assume a mídia na vida do sujeito, o que motiva cada um a navegar, o tempo dedicado e os recursos escolhidos para a sua utilização. Não há preceitos a serem seguidos. A recepção deve ter mesmo o perfil de cada um, e é talvez justamente essa possibilidade plural de apropriação que faz dos Estudos de Recepção um espaço tão fértil para pesquisa. No entanto, ao se abordar a recepção de um produto educativo, já se torna possível delinear padrões interessantes. Em outras palavras: existem formas mais ou menos “rentáveis” de um estudante realizar um curso on-line. Algumas delas foram aqui estudadas. Em um curso on-line, é desejável que os estudantes acionem os links indicados, embora não importe o momento em que optem por fazê-lo, que tenham estímulo por empreender pesquisas livremente no espaço virtual, que se relacionem com os outros a ponto de, a partir da interação, o curso adquirir um sentido mais humano, mais compreensível.

No estudo dos dados, delineou-se com relativa clareza a existência de questões relativas às práticas que revelavam a maior ou menor possibilidade de realização de um curso on-line de forma satisfatória. Ao se focalizar as categorias que geralmente apareceram, em maior ou menor intensidade, atreladas a um uso menos amplo da mídia, surgem algumas pistas. Quais seriam os alunos que estariam mais sujeitos a uma situação de risco em um curso on-line? Que características os mantêm posicionados em um lugar menos seguro para dirigir a aprendizagem a distância a partir da mídia que aqui se estuda? Aqui estão algumas delas:

- **Relações negativas com a tecnologia** - Se a Internet é uma mídia, não se pode deixar de dar atenção ao fato de que ela chega até nós através de uma tecnologia. Estudantes que têm uma relação com a tecnologia pautada por sentimentos de dificuldade ou desconforto tendem a fazer o curso de forma mais restrita. As idéias de Silverstone (2002) a respeito da tecnologia podem orientar o pensamento a respeito desta questão. Para ele, a tecnologia não pode ser apreendida exclusivamente como máquina. Ela é cultura, contempla *"também as habilidades e competências, o conhecimento e o desejo sem os quais não pode funcionar. A extensão das novas tecnologias ainda não está por completo compreendida, nem as*

maneiras de fazer, transmitir e fixar significado" (p.49). O que se infere a partir do presente estudo é que quanto menos familiar a tecnologia se apresenta, mais interferência pode exercer na recepção, mais visível ela se torna, desviando o foco da mensagem para o meio. Para aqueles que já incorporaram a tecnologia em suas ações rotineiras, ela tende a passar despercebida.

- **Relações negativas com a Internet** – Da mesma forma, estudantes cuja relação com a Internet é pautada por desconforto geralmente apresentam menos condições de aproveitar os recursos que o curso torna disponível. Nesse caso, o desconforto no ciberespaço transparece nas ações que lá se realizam. Como um espaço que não acolhe, a Internet não é para esses sujeitos um lugar completamente natural. Espaço de relativa interferência e ruído, sua presença marcada fica em evidência, pauta as ações e se revela na *performance* dos estudantes.
- **Longevidade menor na Internet & pouco tempo de acesso semanal** – O tempo que o estudante passa na Internet repercute significativamente na sua prática de curso. No caso de anos de uso, como a menor faixa registrada no questionário (um ano ou menos) foi praticamente inexistente, essa tendência foi observada no segmento que acessa a Rede por período inferior a quatro anos. Como se vê, não se trata de novatos, cujo conhecimento operacional da navegação poderia ainda estar comprometido por um desconhecimento do *como fazer*. Não se está referindo aqui, portanto, ao desconforto dos primeiros dias pelos quais todos os internautas passaram, relativo a um não saber básico: como entrar, como voltar, por que demora, dentre outros percalços comuns que pautam a aproximação com uma nova tecnologia ou, no caso da Internet, com uma mídia que não se apresenta sozinha quando acionada, mas que chama a audiência a protagonizar as ações. A longevidade na Internet relaciona-se ao hábito da permanência. Da mesma forma que leva tempo para um imigrante se acostumar com seu novo país, embora conheça a língua e já possa reconhecer as cercanias de sua residência quando o ônibus dobra a esquina familiar, o hábito de estar ali precisa de tempo para ser incorporado. O mesmo raciocínio parece valer para compreender por que razão a quantidade de horas de uso semanal repercute na forma de

navegação. Para adquirir a competência de uma navegação mais fluente, com a qual o estudante transita com desembaraço pelo espaço, é necessário tempo.

- **Menor experiência em curso on-line** – O histórico na realização de cursos on-line repercute na forma de realizá-los. Se a experiência, em tantas circunstâncias, parece instrumentalizar as pessoas a desempenhar melhor suas funções, não seria aqui diferente. Resultados indicaram existir uma cultura de estudo on-line que não se adquire em uma única ocasião, mas se faz gradualmente. Assim, a cada vez que o estudante realiza um curso dessa natureza, aprende um pouco mais a respeito da melhor forma de fazê-lo, seja compreendendo a importância que pode assumir a colaboração do outro, seja apostando no valor do acesso aos links sugeridos, seja ainda assumindo a relevância da pesquisa por conta própria no ciberespaço como elementos significativos para a sua aprendizagem.
- **Menor engajamento no curso** – Apesar de em nenhum momento ter sido perguntado explicitamente ao estudante qual o seu nível de engajamento com o curso, foi possível observar isso a partir do estudo de suas práticas, em especial pelo interesse em acionar os links sugeridos e pelo nível de interação com seus pares/professores. Notou-se uma relação inerente aos fatores internos do próprio curso, ou seja, quanto mais iniciativa para pesquisar na Internet temas relativos ao curso, mais o estudante podia reconhecer a importância da mediação dos outros e vice-versa, sugerindo que quanto mais constante uma prática rentável para os alunos, mais eles se conduziam no sentido de realizar uma outra prática também rentável. O mecanismo pode parecer complicado, mas não é. O que ora se assinala não é provavelmente em nada diferente daquilo que acontece em um curso regular. Alunos menos vinculados ao curso, menos engajados em sua proposta, tendem a se afastar do que seria entendido como a forma mais produtiva de realizá-lo.

Segunda direção: rumo ao direito de ser um estudante on-line. Ou o desafio da inclusão.

Uma reflexão que emerge a partir do resultado do perfil médio do estudante on-line diz respeito às reais possibilidades da Educação a Distância. A história da Educação a Distância é movida pelo desafio da democratização do conhecimento. Desde tempos mais remotos até as políticas públicas atuais, falar em EAD é falar em ampliação de possibilidades, em incluir quem está de fora, em levar educação para quem, seja pela distância, pela falta de tempo, ou por qualquer outra circunstância, apresenta maiores dificuldades de realizar uma programação em moldes presenciais. De certo que, atualmente, a EAD tem vida própria para além desse paradigma e, considerada como educação flexível, coloca-se a serviço de todos. Em tempos pautados por infovias, integração de mídias, comunicação virtual e outras coisas do gênero, estudar em presença ou a distância pode ser simplesmente uma questão de escolha ou conveniência. Mas não é disso que se pretende aqui tratar.

O que se busca refletir é em que medida, no contexto atual, uma educação a distância pode ser efetivamente inclusiva. Se, hoje, a formação a distância de qualidade não pode prescindir das tecnologias da informação e da comunicação, é fundamental para o êxito dos estudantes que estes apresentem certa familiarização com esse universo. No entanto, observa-se aqui uma dissonância. O estudante que apresenta maiores possibilidades de participação em uma programação dessa natureza é justamente quem dela menos precisa porque já está incluído. O esforço de democratização fica assim ameaçado. Não pode deixar de fora quem mais dela necessita, mas é justamente este quem apresenta condições menos favoráveis para a sua plena utilização. Se a EAD se coloca a serviço de “uma escola do tamanho do Brasil”, como o governo federal anuncia, esse descompasso não deixa de incomodar. A situação é de uma complexidade desconcertante. Há na certa muitos pontos a partir dos quais pode-se cogitar desembaraçá-la, mas com certeza a infoinclusão ou a inclusão digital aparecerá com preponderância.

Em um país de grandes desigualdades sociais, onde o consumo digital reproduz outras desigualdades, as iniciativas de infoinclusão enfrentam um grande

desafio⁵⁵. A discussão sobre o tema é ampla, mas de modo geral, se consensua a respeito de alguns pressupostos, cuja realização já implica uma composição bastante complexa: infra-estrutura e acesso, gestão e custeio, capacitação e conteúdo (Afonso, 2000). No movimento de pensar como a familiaridade com as tecnologias da informação e da comunicação pode ser alcançada, brota do campo empírico a contribuição da presente pesquisa. Tendo sido observada uma relação extremamente significativa entre o gosto por usar a Internet e o aproveitamento mais amplo de suas possibilidades, a intenção é trazer mais um ingrediente para essa composição: a formação do gosto – gosto que faz germinar o desejo e florescer o interesse.

Bergala (*apud* Duarte, 2005), a propósito da elaboração de alguns pressupostos que devem orientar a utilização de filmes nas escolas públicas francesas, desenvolve uma idéia fértil para iluminar a presente reflexão. O autor entende que a inclusão do cinema em ambientes escolares tem por objetivo a formação do gosto, gosto este que se cria por imersão, por contato livre e permanente com obras-primas representativas daquela forma de arte, buscando "*favorecer o encontro amoroso entre os espectadores e os filmes, tomados como objeto de fruição*" (Bergala *apud* Duarte). A lógica a presidir a criação do gosto pela Internet não é diferente. Os pressupostos do autor francês parecem cumprir um destino mais amplo, mostram-se válidos para a criação do gosto por qualquer mídia. O encontro amoroso; um encontro que não se faz às pressas, nem em iniciativas itinerantes, que dispensa as filas e as metas definidas, que demanda tempo, entrega e mais tempo, que se fabrica no anonimato, no contato íntimo entre o usuário e universo que se abre com a tela do computador, que se alcança no descompromisso, na experimentação, na tentativa e na descoberta.

⁵⁵ Mais sobre iniciativas de inclusão digital, ver Centro de Inclusão Digital e Educação Comunitária (<http://www.cidec.futuro.usp.br>) e Observatório de Políticas Públicas de Infoinclusão (www.infoinclusao.org.br).