

## 6 Considerações finais

A EaD mediada pelo computador tem sido apontada como solução para questões relacionadas à inclusão social e à oportunidade de qualificação profissional. Baseada nas novas tecnologias da informação e da comunicação, esta modalidade de ensino vem se firmando e crescendo exponencialmente como opção de aprendizado. Segundo dados do Inep<sup>1</sup>, em 2010, 144.553 pessoas concluíram cursos de graduação a distância no Brasil, e em 2008 foi criada, no estado de São Paulo, a Univesp (Universidade Virtual do Estado de São Paulo) com cursos semipresenciais ou totalmente a distância.

A EaD tem proporcionado às pessoas que se encontram em áreas afastadas dos grandes centros urbanos, estão geograficamente isoladas, ou ainda aquelas que têm limitações motoras possam ter a oportunidade de estudar e/ou se atualizar, seja fazendo um curso superior, uma pós-graduação ou cursos de qualificação profissional. Especialmente em situações que envolvam um grande número de alunos, como a capacitação de milhares de professores, como no caso que deu origem a esta pesquisa, a educação online se apresenta como solução viável de ensino-aprendizado. Porém, há que se ter consciência de que o que pode ser considerado como sendo uma vantagem, pode, igualmente (e facilmente), transformar-se em manobra para auferir lucros cada vez maiores para algumas instituições de ensino. Como afirma Moran (2006, p.43), “é muito tênue a linha que separa os cursos de massa com qualidade daqueles de baixo nível.”, sendo que é notória a crescente utilização de estratégias de *marketing* com o intuito de angariar mais e mais alunos para os cursos a distância, como de fato já ocorre em uma significativa parcela dos cursos presenciais. Sob este prisma, a EaD passa a ser mais uma forma de obtenção de lucro, o que se concretiza através da precarização do trabalho do professor, da baixa qualidade do material de estudo oferecido aos alunos e/ou da inadequação da proposta metodológica e do projeto pedagógico do curso.

---

<sup>1</sup> Dados retirados do site: <http://www.educacaoadistancia.blog.br/no-brasil-crescimento-recente-problemas-antigos>

Contudo, educação online não necessariamente significa educação de baixo custo e baixa qualidade. Instituições que abracem uma proposta integrada de utilização das tecnologias disponíveis, em especial respeitando as possibilidades e limitações, no caso do Brasil, das diferentes regiões e condições sociais, trabalhem com uma equipe pedagógica e multidisciplinar competente, desenvolvam uma metodologia apropriada para as diferentes situações de aprendizagem e valorizem o trabalho dos professores, sejam eles conteudistas ou mediadores, podem vir a desenvolver cursos de alta qualidade e confiabilidade. Por outro lado, como aponta Moran (2006), aquelas que só visarem o lucro planejarão cursos fechados, praticamente sem espaço para interação e com muito pouco apoio. A consequência é que, neste caso, perde-se justamente o que pode ser o grande motivador na educação a distância, que é a possibilidade de interagir e construir conhecimento, de aprender colaborativamente e, principalmente, de produzir conteúdo, o que possibilitaria aos alunos ir além daquilo que foi inicialmente proposto. Indubitavelmente, este processo deveria fazer parte de todo o processo educativo, desde o nível fundamental ao superior, na educação presencial ou a distância. A EaD mediada pelo computador tem o potencial de facilitar estas trocas e, especialmente nos casos em que não há encontros presenciais, é a constante interação, seja através dos fóruns, *chats*, *e-mails* ou qualquer outro meio disponível, que será o grande diferencial no aprendizado dos alunos. Ao não utilizar ou subestimar tal potencial corre-se o risco de manter-se no paradigma da simples transmissão de conteúdos como pilar da aprendizagem. Tal concepção de aprendizado não mais se adéqua a um mundo globalizado cuja tecnologia disponível pode facilmente modificar este paradigma.

Assim sendo, esta investigação teve como objetivo analisar, em um ambiente institucional, tanto os aspectos formais relacionados à comunicação por *e-mail* quanto os aspectos discursivos da interação. Particularmente, procurei verificar, através das análises das interações, como a mediadora e os alunos lidavam com questões conflitantes, como aquelas relativas ao plágio e às ameaças de desistência. Partindo do complexo sistema que envolveu a concepção, o desenvolvimento e a implantação do curso “Tecnologias em Educação”, foquei, para efeito desta pesquisa, em uma das turmas do curso, da qual fui mediadora. O propósito foi o de verificar de que forma os alunos, através da comunicação por *e-mail*, abordavam questões que, por seu teor predominantemente pessoal, não

teriam sido contempladas nos fóruns de comunicação, visto que estes espaços eram, invariavelmente, abertos a todos os alunos da turma e, portanto, considerados mais “públicos”, especialmente se comparados aos *e-mails*, que, em sua maioria, eram enviados no formato um para um.

Quanto à análise formal, devido ao número significativo de mensagens, tanto a organização quanto a categorização dos dados mostrou ser uma tarefa árdua, mas, a um só tempo, desafiadora. Acredito que, a partir dessas informações, futuras pesquisas possam abordar ou aprofundar questões não completamente exploradas neste estudo.

É importante ressaltar que o contexto desta pesquisa teve características muito particulares, que envolveram realidades socioculturais distintas – a dos alunos, provenientes do estado do Maranhão, que, segundo dados do IBGE do ano de 2010, ano em que o curso foi oferecido, é o estado da federação com menor número de domicílios com acesso à Internet (com um índice de menos de 10%.<sup>2</sup>), e a da mediadora (e do próprio curso), baseados no Rio de Janeiro que, juntamente com São Paulo e o Distrito Federal são os estados com maior acesso domiciliar a Internet. Por se tratar de um curso oferecido inteiramente a distância, este é um dado essencial para entendermos a dinâmica das interações neste caso em particular.

Assim sendo, o que inicialmente podemos observar é o valor fundamental do *e-mail* na dinâmica das interações de um curso a distância. O que os dados nos mostram é que é através dele que os alunos podem dar vazão às questões que, apesar de aparentemente não estarem relacionadas ao curso em si, nele tem influência direta, podendo ser o fator de diferença entre continuar ou desistir.

Outro fato relevante demonstrado pelas análises é que o *e-mail* é utilizado tanto como forma de agilizar o tempo de resposta da mediadora e/ou garantir que ela está a par de eventuais problemas (e retornará a mensagem) quanto de facilitar o trabalho que o aluno teria em procurar por determinada informação nos fóruns. Assim, o *e-mail* seria uma tentativa de acesso direto à mediadora, um atalho mais rápido e simples, em especial para aqueles com dificuldade de acesso (seja pela má qualidade da Internet ou pela situação (momentânea ou não) de falta de

---

<sup>2</sup> Dados retirados do site [g1.globo.com](http://g1.globo.com) de maio de 2012.

computador disponível), o que nos aponta para o uso estratégico do *e-mail* nas interações.

Os dados desta pesquisa nos indicam, igualmente, a importância da comunicação por *e-mail* como uma forma de estreitamento de laços afetivos entre os alunos e mediadora, sem os quais a criação e, principalmente, a manutenção de uma comunidade de aprendizagem poderia ficar comprometida. O que também é demonstrado pelos dados é a necessidade dos alunos de explicar, de esclarecer questões que eles considerem importantes e pertinentes assim como de colocar seus problemas, especialmente os pessoais, que possam estar interferindo em seu rendimento no curso. O grande número de *e-mails* de cunho pessoal verificado nesta pesquisa nos serve de indicativo de sua importância nos cursos a distância, em especial aqueles que se norteiam pela aprendizagem colaborativa. Nos cursos online, o fato de ser “ouvido” e de não sentir-se só pode ser a diferença entre permanência e a evasão.

Através dos dados pudemos também observar que, na grande maioria das vezes, a mediadora tinha uma (1) ou duas mensagens por dia a responder, o que indica não ser esta prática a responsável por acarretar em um aumento significativo na quantidade de trabalho a ser desempenhado pelo(a) mediador(a), a não ser que ele(a) se ocupasse de um grande número de turmas.

O que as análises demonstram é que os benefícios da comunicação por *e-mail* entre alunos e mediador(a) são significativos. As conversas particulares, o espaço para se colocar mais livremente e o sentimento de ter conquistado este espaço, enfim, a maior proximidade entre ambas as partes traz não apenas mais confiança, mas mais riqueza às trocas que acontecem no ambiente virtual de aprendizagem. O que se percebe é que, quanto mais fortes são os laços criados entre mediador(a) e alunos, melhor é a resposta, em termos acadêmicos, destes últimos. Ou seja, por meio da comunicação por *e-mail* os alunos têm a oportunidade de gerenciar estrategicamente a impressão que querem passar e, simultaneamente, elaborar sua face, seja através da utilização de práticas defensivas ou protetoras da face alheia.

A interação estratégica, portanto, tem lugar central em todo o processo de ensino-aprendizagem. Os dados desta pesquisa nos apontam que aprender sem perder a face faz parte de um trabalho constante e cuidadoso de ambas as partes, mas que merece atenção especial do(a) mediador(a). Em um curso a distância sem

momentos presenciais, no qual toda a comunicação é feita na forma escrita, a atenção (ou a falta dela) para o que está ocorrendo naquele dado momento de interação, ou seja, a definição de que enquadre damos àquela situação em particular, pode fazer toda a diferença entre salvar ou fazer com que o aluno perca a face. Considerando que a face é pessoal e centro de nossa segurança, mas, concomitantemente, um atributo que nos é concedido como empréstimo pelos outros, a ameaça à face de um aluno pode fazer com que este perca completamente o sentimento de segurança através da explicitação, por parte do(a) mediador(a), de que o ‘empréstimo’ lhe foi retirado. Este fato, especialmente em uma situação de distância física, sem qualquer momento presencial, pode gerar ainda mais insegurança nos alunos, com conseqüências indesejáveis (apesar de muitas vezes evitáveis).

O que as análises nos indicam é que salvar a face do aluno pode, muitas vezes, ‘salvar’ o aluno(a) – da insegurança, do sentimento de incapacidade, do possível sentimento de solidão de estudar a distância e, em última análise, daquilo que tem sido apontado como um dos grandes problemas da EaD – a desistência. Certamente, é necessário que haja uma atitude cuidadosa por parte do(a) mediador(a) para não cometer injustiças, porém é igualmente necessário que este esteja atento à impressão que os alunos buscam causar em uma determinada situação de interação para atingir seus objetivos. Encontrar o equilíbrio entre o manejo da impressão por parte dos alunos e os objetivos acadêmicos do mediador, aliados à sua percepção e sensibilidade de como e quando salvar a face dos alunos, ou seja, de como desempenhar seu papel nas várias situações que surgem no decorrer do curso seria, sem dúvida, o ideal. Contudo, este gerenciamento nem sempre é simples, ou fácil. Para atingir este propósito, há de se atentar para as pistas de contextualização propostas por Gumperz (1982), pois são elas que irão auxiliar na interpretação dos posicionamentos interpessoais dos interagentes, em especial dos alunos, suas intenções comunicativas e, muitas vezes, seu estado emocional, como as análises demonstraram. Muitas vezes, é através destas pistas que os alunos sinalizam o *footing* que estão assumindo em um dado evento interativo.

Assim sendo, mesmo não estando em situação de co-presença, a complexidade das relações se mantém. E é justamente por interagirem a distância, em um ambiente institucional sem momentos presenciais é que a atenção aos

detalhes da interação mostra-se o grande diferencial para o bom resultado de uma EaD de qualidade. Ou seja, a identificação do que está ocorrendo em uma dada situação de interação, as mudanças de *footing* que vão se sucedendo nas mensagens dos alunos e, principalmente, as questões relativas à face, o que inclui o gerenciamento da impressão, são pontos chave a serem observados no relacionamento mediador-aluno.

Em uma breve pesquisa sobre educação a distância chama-nos a atenção o constante direcionamento do foco para a tecnologia como sendo o diferencial no “novo” processo de ensino-aprendizado. Porém, a tecnologia nada mais é que ferramenta para atingirem-se os objetivos pedagógicos propostos, sendo que a própria tecnologia está em constante e acelerada mudança.

O que a EaD *online* veio proporcionar foi um repensar dos processos de ensino-aprendizagem. Porém, não creio em mudanças que preconizam que tudo que existiu até um dado momento não mais se aplica, e que todos os processos devam, a partir de então, ser modificados, pois corre-se o risco de cair em uma outra camisa-de-força.

O que esta pesquisa demonstrou é que as relações humanas e as interações cotidianas, estratégicas por natureza, são insubstituíveis, e são elas que, em última instância, farão a diferença na vida acadêmica *online* de um crescente contingente de alunos. Portanto, políticas públicas que contemplem, mais seriamente, não apenas questões tecnológicas e administrativas, mas, também, as relacionadas ao papel dos docentes, incluídos os mediadores, na formação dos alunos a distância, teriam um impacto social muito positivo. Passar por cima destas questões é ignorar a centralidade das construções discursivas nas quais nos engajamos cotidianamente, construções estas que estão diretamente relacionadas ao mundo social no qual estamos, inexoravelmente, inseridos.