



# INTERAÇÃO E APRENDIZAGEM *ON-LINE*: UM ESTUDO DA E-MEDIAÇÃO EM FÓRUMS DE DISCUSSÃO EM UM CURSO LICENCIATURA DA UNIVERSIDADE ABERTA DO BRASIL

## Resumo

O objetivo principal desta pesquisa foi analisar as discussões que ocorrem nos fóruns das disciplinas a distância e sua contribuição na interação entre professores, tutores e alunos, através dos diálogos escritos no ambiente virtual de ensino e aprendizagem. Para amostra foram escolhidas duas disciplinas do Curso de Licenciatura em Inglês a distância da Universidade Aberta do Brasil oferecido pela Universidade Federal de Santa Catarina em 2011. Em cada uma delas foi avaliado um fórum em que houve produção de conhecimento de forma colaborativa e participação não obrigatória. Na análise utilizamos o conceito de *e-mediação* trazido por Salmon (2000). Os resultados mostraram que quanto mais os docentes interagem dando ênfase na troca de informações e materiais didáticos, maior é o engajamento dos alunos. Concluimos que a proposta de *e-mediação* tanto pode ser utilizada para construção e desenvolvimento de fórum virtual como embasar a capacitação dos docentes na modalidade a distância.

**Palavra-chave:** Educação a distância; Tutor; *E-moderador*.

**Dulce Márcia Cruz**

*Universidade Federal de Santa  
Catarina*

**INTERACTION AND LEARNING ONLINE:  
A STUDY OF E-MEDIATION IN  
DISCUSSION FORUMS ON A COURSE OF  
BACHELOR OF OPEN UNIVERSITY OF  
BRAZIL**

**Abstract**

The main objective of the research described in this paper was to analyze the discussions that take place in the forums of the distance disciplines and their contribution in promoting interaction between teachers, tutors and students through written dialogues in a virtual environment for teaching and learning. To sample were chosen two disciplines of the undergraduate English course at a distance of UAB / UFSC, offered in 2011. In them was evaluated a forum where was produced knowledge in a collaboratively and participative way and which was not mandatory. In the analysis we used the concept of e-mediation brought by Salmon (2000). The results showed that more teachers interacted with an emphasis on information sharing and learning materials higher was the student engagement. It was concluded that e-mediation can be used both for building and developing virtual forum as the basis for the training of teachers in distance.

**Keywords:** Distance education; Tutor; E-moderator.

## Introdução

A utilização de ambiente virtual de ensino e aprendizagem (AVEA) exige novas competências e novas posturas de professores e alunos. Nestes contextos, a responsabilidade do professor ultrapassa a mera transmissão de informação e o seu papel passa a ser mais o de facilitador e orientador das aprendizagens, ideia patente nas palavras de Pierre Lévy quando afirma que, em ambientes virtuais:

“O docente torna-se um animador da inteligência coletiva dos grupos de que se encarrega. A sua atividade centrar-se-á no acompanhamento e na gestão das aprendizagens: a incitação à troca dos saberes (...) e a pilotagem personalizada dos trajetos da aprendizagem, etc.”(1997, p. 184).

Após a aprovação da Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (Lei n. 9394/96) e, sobretudo, após 2002, efetivou-se um processo de credenciamento de Instituições de Educação Superior (IES) para a oferta de cursos na modalidade a distância. A Universidade Aberta do Brasil (UAB) criada pelo Ministério da Educação em 2005, tem como prioridade a formação e capacitação inicial e continuada de professores para a educação básica, com a utilização de metodologias da educação a distância. Envolvendo, para tal, estados, municípios e instituições de educação superior públicas para a oferta de cursos superiores a distância em polos de apoio presencial, onde tais competências, em si, já norteiam opções teóricas e político-pedagógicas que merecem análise e debates envolvendo os diferentes atores no campo da formação (FREITAS 2007). É nesse sentido que Castro Neto *et al* (2009, p. 73) enfatiza que a EaD dentro da UAB é uma alternativa significativa, pois visa à democratização das informações. Essa iniciativa qualificará os futuros profissionais, tanto na formação inicial quanto continuada. Os estudantes são acompanhados pelo professor e pelos tutores de duas naturezas: o presencial, que atua diretamente com o estudante nos polos, e outro a distância, que está em direto contato com o professor da disciplina e assume um lugar especial para fornecer orientações de conteúdo e de sua abordagem pelo professor.

No modelo de EaD que estudamos, que é o da UAB, na Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC), estes tutores a distância e os tutores presenciais responsáveis por guiarem a aprendizagem e/ou aconselhamento dos estudantes localmente são chamados, respectivamente, de tutores UFSC e tutores polo. Desde sua criação, o modelo tutorial da UAB tem gerado um debate entre os pesquisadores (BARRETO, 2008) sobre a função do tutor. Em outros textos já fizemos uma revisão dessas críticas e da questão do papel do tutor da UAB em nossa instituição (GRUMICHÉ; CRUZ, 2011; CRUZ; GRUMICHÉ, 2011; CRUZ; PASTA, 2011; PASTA; BARAMARCHI; CRUZ, 2012). Com base nas pesquisas realizadas nos cursos da UFSC, nos projetos anteriores, percebemos a importância crescente do trabalho dos tutores dentro do AVEA (CRUZ; MARTINS, 2008; GRUMICHÉ; CRUZ, 2009; GRUMICHÉ; CRUZ, 2010; GRUMICHÉ; SILVA; CRUZ, 2010; RIECHEL; PASTA; CRUZ, 2011).

A partir dessas pesquisas, o objetivo principal da pesquisa descrita neste artigo era analisar as discussões que ocorrem nos fóruns das disciplinas a distância e sua contribuição na promoção da interação entre professores, tutores e alunos, através dos diálogos escritos no ambiente virtual de ensino e aprendizagem de um curso da licenciatura da UAB/UFSC.

Na revisão bibliográfica encontramos autores que mostraram como gerir comunidades de aprendizagem (PALLOF, PRATT, 2004; 2002), mas, há um autor que se mostrou especialmente útil para entender como acontecem os diálogos e qual deve ser a atuação dos docentes para promover a interação. Este autor é Salmon (2004). Em sua pesquisa, a autora baseou-se em um estudo das interações entre estudantes e tutores *on-line*, ao longo de dois anos concluindo que a função do tutor nomeado como *e-moderador* sofre alterações ao longo do tempo de vida de uma comunidade virtual. Com base nessa investigação, Salmon elaborou um modelo de análise que foi utilizado

neste projeto para estudar a interação entre os tutores e os demais agentes da EAD/UAB/UFSC.

Em seu estudo, Salmon (2000) defende que o sucesso da aprendizagem *on-line* passa pela criação e pelo desenvolvimento de uma comunidade colaborativa. No seu modelo de ensino e aprendizagem *on-line*, o papel do docente modifica-se ao longo de cinco estágios, diminuindo a sua intervenção, à medida que a comunidade de partilha vai se construindo e desenvolvendo, o que se traduz no desenvolvimento de uma maior autonomia dos estudantes.

Em termos gerais, na primeira etapa - acesso e motivação - a proposta é que os alunos acessem o sistema e consigam utilizar os fóruns de discussão. Estes dois aspectos funcionam como pré-requisito para a continuidade do processo, e a essa fase o professor deverá dar especial atenção, uma vez que o acesso individual e a motivação dos participantes para a utilização do ambiente *on-line* funcionam como pré-requisitos para o processo de aprendizagem. Deste modo, para além de dar as boas vindas e de oferecer o seu apoio, é importante que o professor contemple tarefas que ajudem os alunos na familiarização com o sistema, assim como com as atividades de aprendizagem em que irão estar envolvidos, denotando os primeiros contatos dos estudantes com o ambiente e suas ferramentas, assim como com o *e-moderador* responsável. O acesso deve ser feito de forma a motivar os participantes, encorajando as primeiras mensagens, deixando claros os objetivos pretendidos.

Na segunda etapa - socialização *on-line*—têm início a construção de identidades virtuais e o encontro de cada indivíduo com o resto do grupo. Para Salmon (2000), é nesta fase que se constroem os alicerces de uma comunidade de aprendizagem, através do desenvolvimento da cultura do grupo. Assim, à medida que os alunos ficam mais confortáveis com o ambiente virtual, poderão mais facilmente partilhar e trocar informação, pois a empatia criada na fase de socialização *on-line* é um ingrediente essencial para o posterior debate de ideias. Neste sentido, o professor deverá tentar promover

atividades que façam com que os alunos partilhem um pouco de si próprios, contemplando atividades que possam explorar as diferenças culturais e evidenciem o valor da diversidade.

Assim, esta fase é caracterizada pelo estabelecimento de identidades *on-line* e pela descoberta dos outros indivíduos com quem irá interagir. Apesar dos participantes poderem ficar animados por partilharem ideias e tarefas com os outros, é normalmente difícil começar. Faz parte da função do professor facilitar a construção de elos de ligação entre os alunos (socialização *on-line*, onde o *e-moderador* deve promover pontes entre os ambientes culturais, sociais e de aprendizagem dos alunos, delimitando regras formais e informais de comportamento – construção do senso de comunidade e respeito mútuo).

Na terceira etapa, da partilha de informação, é importante que o professor disponibilize linhas orientadoras ou regras de etiqueta *on-line* que moderem a comunicação entre alunos. Esta é uma tarefa importante na medida em que é fundamental saber como trocar informação de forma eficaz no fórum de discussão, antes de se iniciar um tipo de interação que tenha como objetivo a construção de conhecimento. Nos fóruns de discussão, os alunos começam, nesta fase, a realizar exposições que proporcionem oportunidades de exploração e partilha de informação, iniciando processos de ajuda e de suporte mútuos. Neste contexto, é indispensável que o professor prepare e planeje cuidadosamente as atividades que tenham como objetivo a partilha de informação, devendo igualmente estar atento ao modo como cada aluno acede à informação, na medida em que há aqueles que não chegam a ler todas as mensagens colocadas no fórum, outros as leem e respondem quando consideram apropriado e existem aqueles que as leem mas respondem muito raramente, ou seja, cada indivíduo desenvolve a sua própria estratégia.

Na quarta etapa - construção do conhecimento - aumentam as discussões sobre a temática do curso e a interação tem um caráter mais colaborativo, uma vez que a comunicação começa a depender,

fortemente, do estabelecimento do consenso ou da partilha de uma compreensão comum sobre determinado conceito.

Segundo Salmon (2000), passada a fase de partilha de informação, os formandos estarão aptos para iniciarem a construção de conhecimento, uma vez que expõem as suas ideias e opiniões acerca de determinado assunto de forma mais participativa e frequente. Neste contexto, o professor deverá:

- reunir as contribuições efetuadas pelos alunos, relacionando-as com os conteúdos da formação;
- facilitar e desenvolver ideias através da discussão e do trabalho colaborativo;
- sintetizar as ideias principais colocadas no fórum de discussão, disponibilizando essa síntese aos seus alunos;
- avançar com novos tópicos de discussão ou abordagens alternativas, evitando que a discussão se desvie do seu objetivo.

Ainda a este propósito, Salmon (2000) alerta que, embora seja importante permitir que a discussão se desenvolva, é fundamental deixar que esta se desvaneça naturalmente, uma vez que não há qualquer vantagem em prolongar uma discussão de forma forçada.

Acima de tudo, o professor deverá ter em mente que moderar um grupo *on-line* não é a mesma coisa que moderar um grupo presencial. É importante que faça com que os alunos compreendam que, para auxiliá-los na construção de conhecimento e no desenvolvimento do seu pensamento crítico, sua função não é dar-lhes as respostas, mas sim, fornecer-lhes pistas e orientação nesse sentido. Essa interação resulta em um nivelamento hierárquico entre alunos e *e-moderadores*, tornando-se escritores *on-line*.

Por fim, na quinta etapa - desenvolvimento - os alunos procuram outros modos para utilizar o sistema em benefício dos seus objetivos de aprendizagem. Estarão aptos, nesta última fase, a "auto-gerir" a sua experiência de aprendizagem, assim como a apoiar os outros formandos e respectivos grupos de trabalho. Assim, o professor deverá conceber atividades que encorajem o pensamento reflexivo,

partilhando situações que se baseiem em problemas reais ou cenários que requeiram interpretação da informação, criatividade e prontidão para testar hipóteses.

Por outro lado, é o momento em que os alunos demonstram como o processo de aprendizagem *on-line* lhes permitiu atingir objetivos pessoais, avaliando a tecnologia e o seu impacto neste processo.

No que diz respeito ao papel do professor, o modelo de Salmon (2000) reflete também uma progressão positiva na qualidade e intensidade das interações entre estudantes, e destes com os professores. O papel do professor *on-line* é multidimensional e muda nas diferentes etapas, dependendo das necessidades dos alunos e das circunstâncias do momento. Tendo em vista a riqueza que esse modelo demonstrou como ferramenta para entender o processo de *e-mediação* da comunicação em ambientes virtuais, decidimos aplicá-lo em nosso estudo de caso para alcançar os objetivos da pesquisa. Assim, a pesquisa descrita aqui foi a de buscar identificar nos fóruns das disciplinas pesquisadas se as etapas de desenvolvimento sugeridas por Salmon (2000) estão presentes e, se sim, como se mostram no estudo comparativo entre os fóruns escolhidos.

### Material e métodos

A pesquisa descrita neste artigo tem como método de abordagem o indutivo, por analisar dados particulares com o objetivo de demonstrar uma teoria. Como base de procedimento da pesquisa, articulamos os métodos estatístico e comparativo, pois além de qualificar os fenômenos, buscamos a comparação dos dados investigados. É quantitativa, por definir o tipo de amostragem de acordo com o objetivo da pesquisa, como ocorre no caso do levantamento dos dados para a formação do *corpus*; e também qualitativa, pois se trata de um estudo específico de dados onde há análise dos fenômenos. (SILVA; SILVEIRA, 2007, pp. 145-154). É um estudo de caso, pois analisa um fenômeno particular (fóruns de ensino-aprendizagem) como eventos a serem estudados para a confirmação de uma teoria.



Como ponto de partida para a escolha dos fóruns que seriam trabalhados nessa pesquisa foram contatados dois cursos de licenciatura da UAB/UFSC. Somente um deles, o curso de Letras Inglês, prontamente disponibilizou acesso para três disciplinas. Essas disciplinas foram oferecidas no primeiro semestre de 2011, sendo todas matérias da 4ª fase. Assim, no segundo semestre de 2011, as três disciplinas foram inicialmente analisadas de forma quantitativa, em relação ao número de fóruns, de postagens<sup>1</sup> por fórum e de postagens por aluno/tutor/professor. Esse primeiro contato foi realizado para serem escolhidos quais fóruns seriam analisados, optando-se pelos seguintes critérios: quantidade de postagens e conteúdo. Quanto à quantidade de postagens, contou para a escolha não somente a participação dos alunos, como também do tutor e do professor, já que esse trabalho tem como objetivo delinear quais são os papéis dos envolvidos nessa ferramenta. Dentro do conteúdo, buscou-se um fórum em que houvesse produção de conhecimento, de forma colaborativa, descartando aqueles onde se discutem somente questões burocráticas como datas e nota; onde há somente pergunta/resposta a dúvidas e reclamações sobre datas, tarefas etc.

Através da análise, chegamos a dois fóruns que correspondiam aos critérios. O primeiro fórum, que faz parte da disciplina Literatura Ocidental II e será a partir de agora citado como Fórum 1 (Evermondo), conta com 181 postagens, sendo 19 da Tutora 1, 22 da Tutora 2, 23 da Professora e 117 dos alunos. Quanto ao conteúdo, o fórum dedica-se à postagem de textos de literatura, como poesia e contos, escritos pelos alunos. De caráter não obrigatório, surpreendeu pela quantidade significativa de postagens.

---

<sup>1</sup> O Idicionário Caldas Aulete informa que o verbo postar(bras.) vem do francês *postere* significa “Enviar uma carta pelo correio”. O dicionário traz também o termo postar no sentido de “Enviar post para página da internet”. Já o substantivo postvem do inglês e é definido no Idicionário como “Comentário, contribuição, mensagem enviada por alguém para um site, uma página na internet, um blog etc., e lá publicada”. Postagem para o Caldas Auletesignifica “Ação ou resultado de postar, expedir, enviar; EXPEDIÇÃO”. Disponível em < <http://aulete.uol.com.br/postagem#ixzz2O6gO8Fwe>>. Acesso em: 20 março 2013. Neste texto, os termos postar e postagem serão usados no sentido de enviar (ou publicar)uma contribuição escrita nos fóruns do ambiente virtual de ensino e aprendizagem investigado.

Olh@res, Guarulhos, v. 1, n. 2, p. 342-364, Novembro, 2013.

O Fórum 2 da disciplina Estudos da Tradução II, conta com 11 postagens, sendo três da Tutora 1, zero da Tutora 2, zero do Professor e oito dos alunos. O conteúdo desse fórum é composto por assuntos relacionados à disciplina, porém não relacionados aos conteúdos do material didático. Também não obrigatório, esse fórum foi escolhido pela diferença com o Fórum 1, não somente pela quantidade de postagens, mas pela participação dos docentes.

### Resultados e discussão

Dando continuidade à pesquisa, foram elencados critérios de análise baseados no trabalho de Salmon (2000) sobre *e-moderação*, no modelo de cinco estágios. Essa análise, baseada nos parâmetros descritos na metodologia, teve como objetivo discutir os dados obtidos na pesquisa dos dois fóruns. Foram comparados e analisados os dados dos alunos e docentes relacionando-os com os parâmetros propostos no modelo de Salmon e posteriormente foram levantadas questões relevantes sobre o desenvolvimento dos fóruns relacionados à participação dos professores e tutores (*e-moderadores*).

No Fórum 1, onze alunos postaram 116 mensagens, enquanto que no Fórum 2, seis alunos contribuíram com somente 9 postagens. Já quanto ao número de postagens dos docentes, observamos que o professor postou 22 mensagens, o tutor 1, também 22 e o tutor 2, 19. Já no Fórum 2, verificamos a ausência de postagens do professor e tutor 2, sendo que o tutor 1 fez três postagens. Constatamos então que no fórum onde o professor e os tutores tiveram maior participação, esta também foi maior por parte dos alunos. Como apresentam Paloff e Pratt (2003), o docente tem o papel de estimular a participação dos alunos, sem interferir na construção do senso de comunidade, mas intervindo de forma orgânica para manter o funcionamento do fórum. Observamos que os fóruns foram constituídos gradativamente, já que as primeiras mensagens dos alunos e docentes foram submetidas em momentos diferentes. Constatamos então que os fóruns são construídos a partir da inclusão espontânea dos alunos.

Nos fóruns observados, houve um comportamento distinto quanto ao desenvolvimento dos estágios, conforme o índice de parâmetros criado a partir do modelo dos cinco estágios de Salmon (2000) que serão analisados a seguir.

O 1º estágio deve englobar o acesso e motivação, além de estabelecer o objetivo da atividade. Os *e-moderadores* são responsáveis por essa introdução, e suas postagens iniciais têm a prioridade de oferecer os subsídios necessários para o bom desenvolvimento do fórum, assim como de motivar os alunos para que esses se sintam instigados em participar. Os dados levantados a partir do Fórum 1 demonstraram que a postagem inicial foi realizada pelo professor. Essa postagem provocou uma reação intensa, já que, nos dois primeiros dias, cinco alunos entraram, totalizando 32 postagens em 48 horas. O professor, com um parágrafo introdutório, chama os alunos à tarefa com um preceito social, ou seja, mostra que essa atividade nasceu por conta dos estudantes. Dessa forma, o docente aproxima a comunidade virtual dos momentos vividos em conjunto presencialmente, assim como mostra que os alunos, como apontam Pallof e Pratt (2004, p. 91) “precisam entender sua responsabilidade na criação de uma comunidade de aprendizagem e a importância de sua interação”. O professor finaliza a mensagem explicando aos alunos que todas as formas de expressão são aceitas, determinando claramente o propósito do fórum. Dessa forma, o professor envolve os estudantes através de um propósito único que é publicar suas produções nesse meio. Interessante apontar que os dois tutores do fórum 1 não desenvolvem o 1º estágio, porém o professor foi presente nesse aspecto.

Os estudantes, respondendo à postagem inicial, começam a expor suas contribuições. O 2º estágio é observado, pois os alunos começam suas primeiras socializações *on-line*, e os docentes dedicam-se a motivá-los a continuar participando. Ao mesmo tempo em que motiva a participação, o professor expõe os pontos que chamaram sua

atenção (linguagem, forma de expressar). Em seguida, despede-se em inglês, o que é válido visto que o curso estudado é o de Letras Inglês.

Nesse caso, o professor cria com sua avaliação pontual uma atmosfera onde os participantes “sentem-se respeitados e capaz de ganhar respeito por seus pontos de vista” (SALMON, 2000, p. 29). Essa atmosfera criada, própria do 2º estágio, promove a socialização, estimulando os alunos a contribuírem.

O tutor 1 faz sua primeira participação no segundo dia de atividades e desenvolve diretamente o 2º estágio, socializando com os alunos. Sua mensagem não traz nenhuma análise das participações dos estudantes. O tutor 2, que faz sua primeira postagem quatro dias depois do início da tarefa, desenvolve em sua mensagem os estágios 2º e 3º. O tutor 2 integra-se ao grupo socializando e, em seguida, faz comentários direcionados para quatro alunos. O tutor 2, com essa mensagem inicial, chega ao 3º estágio, desenvolvendo não somente a socialização, como também a comunicação pessoal. A interação com os estudantes intensifica-se, apoiada na necessidade dos alunos de identificação com o espaço e com os envolvidos no processo (SALMON, 2000). Afinal, como indica Azevedo (2007), as comunidades virtuais devem basear-se na colaboração, onde o preceito fundamental é a reciprocidade.

Resgatando o objetivo estabelecido pelo professor em sua primeira postagem, que é “a criação de tudo que esteja relacionado às artes em geral, sobretudo à literatura”, é interessante observar que o aluno 2, na 9ª postagem do fórum, participa fazendo uma análise da contribuição de outro aluno. Com isso, a partir de uma iniciativa própria, o aluno 2 vai além da atividade proposta, o que indica um comprometimento com a atividade e com os colegas. A proposta de análise revela uma interação mais exposta e participativa, demonstrando que se criou um ambiente onde é possível arriscar novas ideias e sugestões. Essa interação é fundamental para que exista construção de conhecimento, já que esse tipo de postagem suporta mais discussões. O aluno 2, com essa mensagem, demonstra o 4º estágio.

O professor, em seguida, faz uma postagem na qual indica ao aluno que sua participação é bem-vinda, mesmo não sendo esse o objetivo do fórum.

Além disso, indica materiais complementares para aprofundamento no assunto, o que caracteriza o 3º estágio do modelo. É interessante ressaltar que o professor não traz a bibliografia pronta, deixando para o aluno a pesquisa.

Após essa postagem do professor, os alunos continuam a contribuir com criações literárias. Um aluno demonstra que ter suas produções analisadas e criticadas não é um problema, não intimida a participação e nem mesmo a entrada de novas mensagens.

Com o fórum já em sua segunda semana de duração, o professor busca trazer seus alunos para mais contribuições, para não deixar o fórum minguar nem parecer que ele não o está acompanhando, pois o moderador deve achar um equilíbrio entre participar demasiadamente ou insuficientemente. Começam a ser publicadas pelos alunos mensagens de satisfação pelo bom andamento do fórum, o que demonstra que a comunidade virtual tornou-se realidade.

O 5º estágio do modelo apresenta-se nessa fala. O aluno 5 utiliza sua fala para expor suas opiniões individuais, de forma a avaliar sua formação dentro do fórum. Nota-se uma exposição franca e sem melindres, o que indica que o aluno sente-se à vontade dentro desse espaço para realmente expressar seus sentimentos e suas conclusões acerca do seu aprendizado e dos docentes envolvidos nessa etapa.

O tutor 1 comenta somente a mensagem do aluno 5, sem fazer referência ao que os dois outros colegas postaram. Da mesma forma, o tutor 1 não tenta retomar o objetivo do fórum, que é a produção literária. Essa postagem sugere um encerramento das atividades no fórum, já que somente um aluno postou em seguida. O tutor 2, buscando retomar o fórum, posta uma mensagem no dia seguinte, porém não obteve sucesso, o que pode sugerir o fim do fórum. Aparentemente neste momento faltou uma intervenção mais direta do professor.

Com relação ao fórum 2, a mensagem inicial é realizada pelo tutor 1. É apresentado um objetivo amplo e sem um propósito claro, resultando em uma proposta de atividade que, segundo o modelo dos cinco estágios, não motiva os alunos a participarem. Dessa forma, o 1º estágio não foi realizado de forma satisfatória, já que falha em apresentar um objetivo claro e motivar a participação. O aluno 1 começa o fórum trazendo uma informação relacionada à disciplina, entrando assim diretamente no 4º estágio. O aluno também faz uma constatação pessoal do que é a tradução. O tutor 1 dá sua opinião brevemente sobre a entrevista encaminhada pelo aluno 1. Depois questiona os alunos sobre suas experiências com a tradução e indica material complementar. Dessa forma, sociabiliza atingindo o 2º estágio e também o 3º estágio, já que troca informações com os estudantes. O aluno 3 aborda outro aspecto da tradução, a legendagem, que o tutor comentou em seu *post* anterior, questionando o porquê da diferença entre as dublagens e as legendas vistas nos filmes. O aluno busca uma resposta à indagação feita no final da mensagem, ou seja, ele procura novas informações sobre o assunto, atingindo o 3º estágio.

O tutor 1 não responde diretamente ao aluno, limitando-se a dizer que os dois tipos de tradução são diferentes, preferindo chamá-lo para um mini-curso realizado pelo tutor. Dessa forma, o tutor 1 não promove a discussão do assunto dentro do fórum, levando esse tópico, que poderia render uma ótima troca de informações, para um encontro presencial. O tutor 1, dessa forma, não atinge o 3º estágio como estabelece o modelo, já que transfere a troca de informações do meio virtual para o presencial.

Mesmo sem o apoio do tutor com informações sobre a diferença das traduções, o aluno 4, em sua primeira postagem, dá sua opinião sobre o assunto, trazendo uma experiência pessoal para ilustrar sua avaliação.

O aluno 4 concorda com o aluno 3, mas deixa claro que isso se deve provavelmente à falta de conhecimento que infelizmente o tutor 1 não supriu, nem com informações, nem com materiais complementares para estudo. O aluno 4 demonstra o 4º estágio, já que busca interagir para construir conhecimento com os colegas.

O aluno 6 envia sua primeira mensagem já na segunda semana do fórum 2. Sem qualquer relação com o assunto que vinha sendo discutido (dublagem e legendagem), o aluno 6 traz a primeira parte de uma prova de inglês realizada por ele. Em seguida, posta a segunda parte da prova. Nota-se que as questões são de interpretação de texto, não fazendo qualquer ligação com a disciplina de tradução, somente por ser escrita em inglês.

A última entrada do fórum foi realizada também pelo aluno 6, 18 dias depois da postagem anterior. Com isso, ele encerra o fórum, após sua terceira postagem seguida e sem respostas, e constatamos a partir desse momento, que as participações cessaram sem aviso prévio e sem a presença do tutor 1.

Observamos durante a análise dos dois fóruns, haver diferenças na forma de condução, desenvolvimento e os procedimentos adotados pelos docentes. Procuramos, através dessa análise, visualizar quais são os papéis dos docentes num fórum de EaD e como eles podem ser aperfeiçoados.

Ressaltamos que a escolha desses fóruns foi realizada através da análise dos seguintes critérios: número de postagens e conteúdo. Observamos não somente a participação dos alunos, mas dos docentes envolvidos em cada disciplina, e da característica primordial de ser fóruns de aprendizagem, com desenvolvimento de ideias, discussões e troca de informações. A participação dos docentes abrange todo o desenrolar do fórum, desde sua criação até sua finalização.

A partir da comparação da participação dos docentes foi possível chegar a algumas constatações baseadas no modelo de cinco estágios. O material analisado serviu para exemplificar a argumentação, buscando não generalizar os resultados e sim apontar onde e como o docente utiliza preceitos básicos para o bom funcionamento do fórum. O modelo escolhido, cinco estágios de Salmon (2000), teve como objetivo a busca por uma alternativa de ferramenta facilitadora para analisar a criação e desenvolvimento dos fóruns de maneira didática. Esse modelo escolhido traz a vantagem de ter sido testado, com resultados eficientes comprovados pela autora. A aplicação desse modelo é prática pelo próprio modelo ter sido construído para resolver problemas dentro dos ambientes de comunicação mediada por computador, ao invés de estabelecer teorias.

Na presente pesquisa esse modelo foi adaptado para analisar dois fóruns já finalizados, buscando de forma empírica mostrar como os docentes desempenham seu papel como moderadores e instigadores da comunidade virtual. Salienta-se, em princípio, que esse modelo não é de conhecimento dos docentes participantes. O objetivo é verificar se os docentes estão cumprindo, ou não, esses papéis, e quais consequências advêm dessa interação.

Constatou-se que os docentes manifestaram-se em ambos os fóruns, condição essencial para concretizar e desenvolver as atividades propostas. Contudo, cada docente participou de forma distinta, desenvolvendo os parâmetros do modelo de forma eficiente ou não.

Em relação ao 1º estágio pode-se verificar já essa distinção. No fórum 1, o professor teve a iniciativa de postar a primeira mensagem, abordando o que Salmon definiu como importante, deixando o objetivo do fórum claro e estimulando e incentivando a participação dos alunos. No fórum 2, foi o tutor 1 que assumiu esse papel de apresentar o objetivo da atividade. Observa-se a importância de o docente mostrar desde o início seu interesse e disposição em construir



um espaço que seja possível a aprendizagem no meio virtual. Com esse envolvimento do docente o aluno poderá sentir-se em um lugar mais seguro, que inspire confiança e torne esse espaço confortável e onde ele possa contribuir sem medo, visto que é uma nova forma de aprendizagem. Dessa forma, o docente nessa sua primeira postagem torna-se uma peça fundamental para buscar o aluno e transmitir-lhe conforto, assim como um ambiente de ensino e aprendizagem eficiente, mesmo sendo a distância.

É nesse espaço confiável que os alunos participam e interagem trocando incentivos, e isso ocorre em função dessa primeira postagem. Esse estímulo à participação leva os alunos à socialização, demonstrando assim os traços do 2º estágio, no qual o docente promove atividades a partir de pontes culturais e sociais, contribuindo e mostrando interesse pelos trabalhos realizados pelos alunos. No fórum 1, dentro do 2º estágio, a participação efetiva dos docentes (professor, tutor 1 e tutor 2) contribuiu com um maior aproveitamento, incluindo comentários pessoais, incentivos e elogios e mediação de algumas mensagens que não observavam os objetivos propostos. Por esse desempenho dos docentes, abre-se a hipótese de que essa participação sempre presente é responsável por manter o fórum com resultados significativos, com muita produção vinda dos alunos.

Quanto ao fórum 2, a participação dos docentes ficou restrita às postagens do tutor 1, o mesmo que iniciou com a primeira mensagem. Dessa forma, a partir da avaliação estatística referente aos cinco estágios, constamos uma postagem que apresenta as características do 2º estágio, ou seja, de socialização. Inferimos desses dados que houve pouco estímulo à participação dos alunos, conclusão deduzida pelas poucas postagens.

Para manter um trabalho no campo da EaD é imprescindível saber utilizar o fórum, para que ele possa obter os objetivos propostos. Assim, no 3º estágio, Salmon(2000) enfatiza a necessidade da troca de informações entre os participantes, sendo que é a intervenção do docente nesse passo que estimulará (ainda mais), a confiança dos

alunos a expressar suas ideias e produzir suas escritas. Por isso, o docente deve ser o mediador que facilitará essa tarefa, apoiando e sugerindo materiais extras, instigando essa atividade. Através da análise dos dados do fórum 1, pode-se perceber a concretização desse estágio, pois todos os 11 alunos inseridos nesse fórum conseguiram desenvolver essa etapa de forma efetiva.

No fórum 2 observou-se que o docente (tutor 1) contribuiu com pouco estímulo visando à troca de informações. Isso pode ser constatado nos exemplos trazidos anteriormente, onde o docente, ao invés de trazer informações ou materiais para a discussão, encaminhava os alunos para uma atividade externa ao fórum, de caráter presencial. Isso resultou, ainda de acordo com a pesquisa, a manifestação do 3º estágio desenvolvida somente por dois dos seis alunos. Dessa forma percebemos que quanto mais os docentes participam efetivamente, dando ênfase na troca de informações e materiais, maior é o engajamento dos alunos com a atividade do fórum.

Por fim, será analisado o 4º estágio em relação o trabalho dos docentes, visto que o 5º estágio compete somente aos alunos. O 4º estágio pauta-se no estímulo da construção do conhecimento realizado pelos docentes, momento importantíssimo no fortalecimento dos fóruns da EaD, uma vez que é a presença do docente nesse passo que vai qualificar os trabalhos, buscando a efetiva aprendizagem independente do aluno. É importante salientar que os estágios anteriores estarão presentes durante todo o desenrolar do fórum, inclusive caminhando junto desse 4º estágio, ou seja, a socialização e a troca de informações nunca cessam, apoiando a eficácia dos resultados nesse estágio. Assim, os docentes continuam estimulando com novas abordagens de estudo e pesquisa, encorajando novos desafios.

Esse estímulo pode vir a partir de respostas às demandas dos alunos, inclusive instigando os demais participantes a contribuir. O docente deve estar atento, o que não significa estar sempre postando, já que sua tarefa é propiciar um espaço onde o aluno se sinta confiante para se manifestar e se responsabilizar por sua aprendizagem, tornando-se autônomo. É dessa forma que o docente conduz os alunos a desenvolver o 5º estágio.

É nesse contexto que os trabalhos desenvolvidos pelo fórum 1 contribuem para entender melhor o papel do fórum na EaD. Pelas estatísticas apresentadas na pesquisa, dois docentes (professor e tutor 2) desenvolveram o 4º estágio. Assim os alunos demonstraram que uma condução de atividades eficientes traduz uma participação de qualidade, em termos dos objetivos almejados, ou seja, na produção de conhecimento, visando o processo de aprendizagem.

## Conclusões

O objetivo principal da pesquisa descrita neste artigo era analisar as discussões que ocorrem nos fóruns das disciplinas a distância e sua contribuição na promoção da interação entre professores, tutores e alunos, através dos diálogos escritos no ambiente virtual de ensino e aprendizagem de um curso da licenciatura da UAB/UFSC. Buscando assim identificar nos fóruns das disciplinas pesquisadas se as etapas de desenvolvimento sugeridas por Salmon (2000) estão presentes e, se sim, como se mostram no estudo comparativo entre os fóruns escolhidos.

A discussão dos dados demonstra que nos dois fóruns estudados encontramos as etapas previstas por Salmon com grandes diferenças entre eles. O Fórum 1 foi o que mais se aproximou do modelo e do desenvolvimento da *e-mediação*. Nele, os docentes desempenharam mais significativamente seu trabalho, tiveram maior participação, apresentando em suas postagens as características

primordiais trazidas propostas por Salmon (2000), o que resultou em uma participação efetiva dos alunos, mesmo com lacunas existentes pela falta de uma capacitação relativa a esse modelo. Por outro lado, no fórum2, o mesmo não foi observado, com ausência de alguns estágios, o que causou uma menor participação dos alunos tendo como consequência um desenvolvimento menos qualificado. Por essa razão, percebemos que quanto mais os docentes participam efetivamente, dando ênfase na troca de informações e materiais, maior é o engajamento dos alunos com a atividade do fórum e mais facilmente participam e se envolvem nos cinco estágios do modelo.

A diferença entre os dois fóruns mostrou a necessidade de uma capacitação dos atores envolvidos no processo e que poderia ser feita com base no modelo proposto por Salmon (2000). Pela nossa pesquisa, levantamos como hipótese que, ao conhecer os estágios e tentar seguir algumas das indicações de suas possibilidades de desenvolvimento, o docente que trabalha na educação a distância teria subsídios para abandonar sua atuação como transmissor de conhecimento e começar a exercer um papel de orientador, dinamizador e facilitador da aprendizagem. Com isso, atento ao percurso e às atividades dos seus alunos, motivando-os para a construção conjunta do conhecimento e indo além da posição de professor, o docente pode se tornar um membro da comunidade virtual de aprendizagem, onde irá interagir, colaborar e apoiar os seus alunos. A partir do que pesquisamos, mostrando os diferenciais nos resultados obtidos nos trabalhos do Fórum 1 e do Fórum 2, podemos propor que a utilização do modelo para subsidiar as atividades dos docentes seria essencial para obter resultados eficazes nesse ambiente virtual. Dessa forma, o modelo de cinco estágios de Salmon (2000) poderia se tornar um referencial para ser utilizado como ferramenta prática e didática, na capacitação dos docentes inseridos nessa nova realidade da educação a distância.

Por fim, constatamos que um modelo com uma boa fundamentação, pode servir como uma ferramenta útil no estudo da comunicação e do desempenho docente e discente nos fóruns dentro do contexto da EaD. No entanto, ainda é preciso pesquisar outros contextos e atores para que seja possível fortalecer os objetivos pretendidos na educação a distância de propiciar a formação de estudantes virtuais de um modo mais autônomo e criativo.

## Referências Bibliográficas

- AZEVEDO, Wilson. **Muito Além do Jardim de Infância: Temas de Educação On-line**. Recife: Livro Rápido – Elógica, 2007.
- BARRETO, R.G. **Tecnologia e educação: trabalho e formação docente**. Campinas:Educação & Sociedade, v. 25, n. 89, p. 1181-12001, 2008.
- PASTA, C.H.; BARAMARCHI, F.M.;CRUZ, D. M. **Interação e aprendizagem: um estudo da mediação pedagógica nos fóruns das licenciaturas a distância da UFSC/UAB – SC**(Relatório de pesquisa).Florianópolis: UFSC, 2012.
- CRUZ, D. M.; GRUMICHÉ, M. C. D. Atuação, interação, formação e condições de trabalho dos tutores UAB/UFSC. In: **IV Simpósio Nacional de Tecnologia e Sociedade**, 2011. Anais... Curitiba: IV TECSOC, 2011.
- CRUZ, D. M.; PASTA, C. H. A tutoria na educação a distância da Universidade Aberta do Brasil: percepções sobre formação, interação e atuação. In: **22º Simpósio Brasileiro de Informática na Educação e 17º Workshop de Informática na Escola**, 2011. **Anais...**Aracaju: UFS, v. 1. p. 1488-1497, 2011.
- CRUZ, D.M., MARTINS, A.S. A EAD nas licenciaturas UFSC\UAB:**um estudo da comunicação e das interações na disciplina de Introdução a Educação a Distância**. Salvador: Contemporânea, v.6, p 1-31, 2008.
- RIEHEL, M. ; PASTA, C. H. ; CRUZ, D. M. . **Mídias e Linguagem (ns) na EAD: Um estudo da mediação pedagógica nos cursos a distância da UAB/UFSC**. (Relatório de pesquisa). Florianópolis: UFSC, 2011.
- FREITAS, H.C.L. **A (nova) política de formação de professores: a prioridade postergada**. Campinas, SP: Educação & Sociedade, v. 28, n. 100, p. 1203-1230, out. 2007.
- GRUMICHÉ, M. C. D.; SILVA, P. R. F.;CRUZ, D. M.; **Mídias e Linguagem (ns) na EAD: Um estudo da mediação pedagógica nos cursos a distância da UAB/UFSC**. (Relatório de pesquisa). Florianópolis: UFSC, 2010.
- GRUMICHÉ, M. C. D.; CRUZ. Interação e linguagem nos fóruns das licenciaturas a distância da UFSC/UAB. **RENTE. Revista Novas Tecnologias na Educação**, v. 9, p. 01-10, 2011.
- GRUMICHÉ, M. C. D.; CRUZ, D. M. Interação e linguagem nos fóruns das licenciaturas a distância da UFSC/UAB. In: **CINTED - XVII Ciclo de Palestras Novas Tecnologias na Educação**, 2011.**Anais...**Porto Alegre: UFRGS, 2011.
- Olh@res, Guarulhos, v. 1, n. 2, p. 342-364, Novembro, 2013.

GRUMICHÉ, M. C. D.; CRUZ, D. M. A **EAD nas licenciaturas UFSC/UAB: um estudo sobre a mediação pedagógica desenvolvida durante o primeiro ano de execução dos cursos**. (Relatório de pesquisa). Florianópolis: UFSC, 2009.

LÉVY, P. **Cibercultura**. Relatório para o Conselho da Europa no Quadro do Projecto “Novas. Tecnologias: Cooperação Cultural e Comunicação”. Lisboa: Instituto Piaget. Coleção Epistemologia e Sociedade, 1997.

PALLOF, R. M.; PRATT, K. **Construindo Comunidades de Aprendizagem no Ciberespaço**. Ed Artmed, 2002.

PALLOFF, R. M.; PRATT, K. **O aluno virtual**: um guia para se trabalhar com estudantes on-line. Porto Alegre: Artmed, 2004.

SALMON, G. **E-Moderating**: The Key to Teaching and Learning *On-line*. London: Kogan Page, 2000.

SALMON, G. **E-actividades**. El factor clave para una formación en línea activa. Barcelona: Editorial UOC, 2004.

SILVA, José M. da; SILVEIRA, Emerson S. da. **Apresentação de Trabalhos Acadêmicos**: Normas e Técnicas. Petrópolis: Vozes, 2007.

### Agradecimentos

Agradecemos ao CNPq pela bolsa produtividade em pesquisa concedida à Dulce Márcia Cruz e pela bolsa de iniciação científica PIBIC/UFSC concedidas à aluna Carolina Helena Pasta, que fez o levantamento dos dados aqui discutidos.