

CENTRO UNIVERSITÁRIO SENAC

Alessandra Colla Soletti Tussi

E-mail como instrumento pedagógico para promover o progresso dos
alunos em um curso de inglês online

São Paulo

2006

ALESSANDRA COLLA SOLETTI TUSSI

E-mail como instrumento pedagógico para promover o progresso dos alunos em
um curso de inglês online

Trabalho de conclusão de curso
apresentado ao Centro Universitário
SENAC – Campus Santo Amaro, como
exigência parcial para obtenção
do grau de Especialista em
Ensino-aprendizagem de Línguas

Orientadora: Prof. Gisele Marçon
Bastos Perigo

São Paulo
2006

Tussi, Alessandra Colla Soletti

E-mail como instrumento pedagógico para promover o progresso dos alunos em um curso de inglês online / Alessandra Colla Soletti Tussi – São Paulo, 2006.

85 f.

Trabalho de Conclusão de Curso – Centro Universitário Senac – Campus Santo Amaro. – Especialista em Ensino-aprendizagem de Línguas Estrangeiras e Materna.

Orientadora: Gisele Marçon Bastos Perigo

1. E-mail como instrumento pedagógico 2. Progresso dos alunos 3. Curso de inglês online I. Título

Aluno: Alessandra Colla Soletti Tussi

Título: E-mail como instrumento pedagógico
para promover o progresso dos alunos em
um curso de inglês online.

Trabalho de conclusão de curso
apresentado ao Centro Universitário
SENAC – Campus Santo Amaro, como
exigência parcial para obtenção
do grau de Especialista em
Ensino-aprendizagem de Línguas

Orientadora: Prof. Gisele Marçon
Bastos Perigo

A banca examinado dos Trabalhos de Conclusão
em sessão pública realizada em ___/___/_____,
considerou o(a)
Candidato(a):

1) Examinador(a)

2) Examinador (a)

3) Presidente

DEDICATÓRIA

Aos meus pais e ao meu marido, que sempre estiverem presentes, na dor e na delícia.

AGRADECIMENTOS

Aos meus pais

Ao meu marido

A minha orientadora, professora Gisele Marçon Bastos Perigo

A todos os professores do curso, em especial a Sonia Alves Achnitz, que admiro muito, profissionalmente e pessoalmente

A todos os meus colegas de curso, cada qual me ensinou algo muito valioso

A minha chefe, Vanessa G. Medrano, por me liberar para os horários de orientação

EPÍGRAFE

Ligo meu computador, espero impacientemente a conexão... estou conectada, e minha respiração fica presa... até ouvir três palavras... 'mensagem para você.'

(do filme 'Mensagem para você' - Warner Home Vídeo).

RESUMO

Este trabalho tem como objetivo avaliar a importância da utilização pedagógica do e-mail em um curso de inglês online para promover o progresso dos alunos. Para tanto, foram realizadas pesquisas bibliográficas e, em seguida, foi realizado um estudo de caso em um curso de inglês online, em que, no período de duas semanas, um grupo de alunos recebeu diariamente e-mails de incentivo e acompanhamento, e seu progresso foi monitorado e comparado com um segundo grupo que não recebeu nenhuma mensagem. Desta maneira, pudemos verificar a influência do e-mail como instrumento pedagógico no curso de inglês online analisado nesta pesquisa.

Palavras-chave: E-mail; Interação; Instrumento pedagógico.

ABSTRACT

The purpose of this project is to evaluate the importance of the pedagogical use of the email in an online english course in order to raise the students' improvement. To reach the purpose, some bibliographic research was developed and then a case study in an online course, that lasted for two weeks, in which one group of students received an e-mail daily that was intended to stimulate and to attend the students and its improvement was monitored and compared with the second group, that didn't receive any message. Therefore, we could verify the e-mail influence as a pedagogical instrument in the online english course analysed in this project.

keywords: E-mail; Interaction; Pedagogical instrument.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES E TABELAS

Figura 1: Gerações de Educação a Distância.....	25
Figura 2: Grupo de Controle.....	64
Figura 3: Grupo de Teste.....	65
Figura 4: Aluno1T.....	66
Figura 5: Aluno2T.....	66
Figura 6: Aluno3T.....	67
Figura 7: Aluno4T.....	67
Figura 8: Aluno5T.....	68
Figura 09: Primeiro e-mail enviado.....	69
Figura 10: Tela resposta recebida.....	69
Figura 11: Tela resposta enviada.....	69
Figura 12: Nova resposta.....	70
Figura 13: Tela Final Aluno1T.....	71
Figura 14: Tela Final Aluno2T.....	71
Figura 15: Tela Final Aluno3T.....	72
Figura 16: Tela Final Aluno4T.....	72
Figura 17: Tela Final Aluno5T.....	73
Figura 18: Mensuração Grupo de Teste x Grupo de Controle.....	74
Figura 19: Gráfico 1 Questionários.....	75
Figura 20: Gráfico 2 Questionários.....	75
Figura 21: Gráfico 3 Questionários.....	76

SUMÁRIO

MEMORIAL

1 INTRODUÇÃO	16
2 EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA VIA INTERNET NO BRASIL	22
2.1 Conceito de educação a distância via Internet.....	22
2.2 Histórico da educação a distância via Internet no Brasil.....	23
2.3 Legislação da EaD no Brasil.....	27
2.4 Principais desafios da EAD via Internet no Brasil.....	29
2.5 Novas tecnologias na educação a distância.....	37
3 E-MAIL (<i>ELECTRONIC MAIL</i> OU CORREIO ELETRÔNICO)	41
3.1 Histórico do e-mail.....	42
3.2 Sistema e formato do e-mail.....	43
3.3 Vantagens do e-mail.....	44
4. A INTERAÇÃO PROFESSOR-ALUNO E A UTILIZAÇÃO PEDAGÓGICA DO E-MAIL	47
4.1 O construtivismo, o sócio-interacionismo e a importância da interação professor-aluno na EaD via Internet.....	47
4.2 A utilização pedagógica do e-mail.....	54
5. METODOLOGIA	59
6. ESTUDO DE CASO – UTILIZAÇÃO PEDAGÓGICA DO E-MAIL EM UM CURSO DE INGLÊS ONLINE	61
6.1 Características da instituição pesquisada.....	61
6.1.1 Características do portal de ensino de inglês.....	62
6.2 Características dos alunos pesquisados.....	64
6.3 Desenvolvimento da pesquisa.....	65
6.3.1 Envio de e-mails e acompanhamento do estudo.....	68
6.3.2 Questionário enviado.....	74
6.3.3 Análise das respostas.....	75
6.3.4 Limitações e conclusões a cerca deste estudo de caso.....	77

6.3.5 Sugestões para projetos futuros.....	78
7. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	80
8. REFERÊNCIAS.....	82
9. ANEXOS.....	88

MEMORIAL

“Na maior parte das vezes, lembrar não é reviver, mas refazer, reconstruir, repensar, com imagens e idéias de hoje, as experiências do passado. A memória não é sonho, é trabalho”. (BOSI, 1998, p. 17).

Relembrando grande parte da minha história de vida, principalmente meu processo de formação como aluna e como professora, torna-se facilmente perceptível as motivações que me levaram a escolher o tema da educação a distância via Internet (mais especificamente envolvendo a utilização do e-mail) para o desenvolvimento deste trabalho.

Desde a minha infância meus pais falavam sobre a importância da leitura e do aprendizado. Naquela época, residindo em uma cidade muito pequena, eu sonhava ter acesso a cursos, livros, revistas e materiais de pesquisa nas mais diversas áreas. Durante toda a minha infância, crescia uma vontade de aprender, de conhecer o mundo e de testar meus talentos. Operar um computador e falar inglês eram as duas coisas que mais tinha desejo de aprender. No entanto, na cidade onde eu morava não havia ninguém que pudesse ensinar nenhuma dessas coisas. Talvez para tentar suprir a angústia de não poder aprender as coisas que mais queria, eu fingia ser professora de inglês e de “computador” (já que naquela época eu não conhecia o termo informática), ensinando minhas amigas quando brincávamos de “escolinha”. Adorava fazer o papel de professora, ensinar e tentar passar para minhas amigas um pouco do meu entusiasmo em aprender. Aos nove anos eu dava aulas de reforço para minhas colegas, numa espécie de sala de aula improvisada na garagem de casa. Então, surgiu uma nova alegria na minha vida: ver minhas colegas progredirem na escola e conseguirem aprender coisas que até então não compreendiam. Mas eu queria mais, queria ir além do pequeno horizonte que vislumbrava da janela do meu quarto. Sentia que a vida não poderia ser só aquilo, um misto de angústia por viver um mundo menor do que eu gostaria e de esperança por saber que havia algo maior que eu talvez pudesse viver.

Aos dez anos eu já tinha lido praticamente todos os livros existentes na pequena biblioteca que havia na única escola da cidade, mas ainda ansiava por aprender inglês e informática e ensinar sobre isso também. Minha mãe também desejava melhores oportunidades de estudo para mim e minha irmã e, por isso, mudamos para uma cidade próxima, mas com muito mais recursos.

Aos onze anos tive minha primeira aula de inglês. Tamanha era minha vontade de aprender o idioma que em uma semana eu já tinha lido todo o livro que seria utilizado no bimestre e ouvido toda a fita cassete com os diálogos presentes nas unidades do livro. Criei um amigo imaginário para treinar meus diálogos em inglês, mas esse amigo logo foi substituído pelas minhas colegas, para as quais comecei a dar aulas de reforço nessa disciplina.

A maioria das minhas colegas dizia que não gostava de estudar inglês, que achavam entediante o livro e acreditavam que só utilizariam a língua inglesa no vestibular. Eu ficava me perguntando se haveria uma maneira mais estimulante de ensinar inglês, um material que oferecesse mais possibilidades do que as presentes no livro didático e uma forma de poder conversar em inglês com outras pessoas, na hora e lugar que eu quisesse. Meu interesse por esse assunto persistia, juntamente com a vontade de aprender a utilizar um computador.

Somente aos dezenove anos é que conseguir fazer meu primeiro curso para operar computadores. Lembro que logo na primeira aula, quando me deparei pela primeira vez com um computador, senti medo de não ser capaz de aprender a utilizá-lo. Parecia algo muito distante da minha realidade e, além disso, todos diziam que era algo muito complicado de entender. Mas meu medo foi tranqüilizado pelo professor do curso que, lembro até hoje, disse que era “normal” os alunos sentirem receio de lidar com computadores pela primeira vez, mas que utilizá-los era muito mais fácil do que a gente imaginava. A maneira como esse professor conduzia as aulas, nos auxiliava nos exercícios e nos motivava sobre as maravilhas que podíamos fazer utilizando o computador, me incentivou ainda mais a estudar esse assunto, além de me fazer perceber o quanto o papel do professor era importante para ajudar a estimular os alunos e até mesmo para ajudar a mudar vidas, já que minha decisão de prestar vestibular para Ciências da Computação foi também motivada por esse professor e pelo entusiasmo que ele sentia pela Informática. Prometi para mim mesma que estudaria esse assunto e aproveitaria a facilidade que eu sentia que tinha para dar aulas, para ajudar outras

peessoas a descobrir as vantagens da Informática e também da língua inglesa. Assim, no mesmo ano, eu já estava começando minha graduação em Ciências da Computação e também um curso de inglês.

Em 1996, no segundo ano da faculdade, passamos a ter acesso a Internet. Lembro que apesar de só conhecer o endereço de um site (o “Estaminas” – jornal de Minas Gerais) fiquei maravilhada com as possibilidades de aquisição de informação que esse novo meio proporcionava. Eu podia, por exemplo, criar um arquivo com as notícias que tivesse achado mais interessantes e, ainda melhor, me corresponder por e-mail com o autor das matérias, recebendo respostas quase que instantaneamente.

O segundo passo foi conhecer uma rede chamada mlRC, uma espécie de chat onde pessoas do mundo inteiro podiam conversar em salas separadas por temas. Não tardou e encontrei uma sala cujo tema era inglês e onde eu podia treinar a leitura e escrita com nativos do idioma, além de fazer novas amizades. Nessa época eu ouvia a maioria das pessoas comentar que a Internet seria apenas um modismo e que, como tal, depois de um tempo deixaria de existir.

Entretanto, um dos professores da faculdade, que inclusive era o mais admirado pelos alunos, e também um entusiasta da Internet não cansava de repetir que essa grande rede seria “o futuro” e de utilizar argumentos muito convincentes (baseados em artigos acadêmicos, notícias de revistas internacionais e debates com grandes estudiosos do assunto) para tentar alertar os alunos a cerca da importância de estudar mais sobre esse assunto. Lembro que sempre ficava fascinada com as notícias e opiniões que ele trazia para a sala de aula e assim decidi me aprofundar mais no assunto.

Comecei a pesquisar sobre como criar páginas na Internet, sobre mecanismos de busca e tudo o mais que me permitisse aproveitar ao máximo essa nova rede. No mesmo ano eu tinha criado meu próprio site e já estava recebendo visitas de pessoas de todas as partes do mundo, com as quais eu me comunicava em inglês e português, o que me fez perceber claramente a abrangência dessa rede.

Não tardou e começaram a surgir sites que ofereciam cursos gratuitos, nos mais diversos assuntos. Tornei-me usuária da maioria desses sites. Poder fazer um curso sem sair de casa e nos horários que me fossem mais convenientes era algo que me fascinava muito, além do fato de a Internet poder ser utilizada para

conquistar e fidelizar clientes. Nessa época havia um grande debate sobre como melhor utilizar a Internet para fins comerciais e me interessei muito por esse assunto.

Assim, ao final da minha faculdade e sob a orientação daquele professor que estimulava os alunos a pesquisar mais sobre a grande rede, elaborei uma monografia cujo tema era estratégias de marketing na Internet e que acabou provando, entre outras coisas, o ótimo custo/benefício da utilização do e-mail em campanhas de marketing.

Logo em seguida, conclui minha faculdade e comecei a dar aulas de Informática numa escola da cidade, e de inglês numa franquía de uma famosa escola de idiomas. Nesse mesmo ano, a sede da escola de idiomas tinha criado um curso online de inglês acessível a todos os alunos e professores. Lembro que fiquei maravilhada com o curso e as possibilidades que ele oferecia, tais como: dicionário de inglês, jogos, dicas, fóruns e chat. Não conseguia entender porque a maioria dos alunos achava o curso entediante e não gostava de fazer as atividades nele propostas. Planejei pesquisar sobre o porquê disto, mas a pesquisa não pôde ser desenvolvida porque tive de ir para São Paulo, trabalhar como designer.

Em São Paulo, também comecei a dar aulas particulares de inglês e conheci muitos professores de idiomas. Começamos a questionar porque a língua inglesa ainda carregava para alguns alunos o estigma de ser algo difícil de aprender e porque havia tão pouco comprometimento da parte da maioria dos nossos alunos com relação a autonomia de aprendizagem nesse idioma. Intrigada com essas questões e desejando me aperfeiçoar como professora decidi me matricular na pós-graduação em Ensino-aprendizagem de Línguas, do SENAC.

Logo nos primeiros meses do curso, me chamou a atenção o fato da utilização do e-mail pelos professores para enviar material de leitura e, muitas vezes, oferecer um acompanhamento individualizado para o aluno. Não tardou e professores e alunos estavam se correspondendo, compartilhando idéias e esclarecendo dúvidas por e-mail. E tudo isso num curso presencial. Notei que essa utilização do e-mail me ajudou muito no processo de aprendizagem, principalmente na questão motivacional.

Lembrei então da minha monografia da graduação (que provava os benefícios da utilização do e-mail para conquistar e fidelizar clientes), e da época

em que eu trabalhava como professora de inglês naquela franquia de escola cuja grande maioria dos alunos mostrava desinteresse em utilizar o curso online oferecido. Refletindo sobre essas duas experiências, comecei a me questionar se a utilização pedagógica do e-mail naquele curso online de inglês poderia ajudar a motivar e a promover o progresso dos alunos.

Desta maneira, pretendo responder nesta monografia uma série de questionamentos que trago desde a época em que trabalhava como professora de inglês, além dos questionamentos surgidos por ocasião deste curso de pós-graduação, aliando também nesta pesquisa meus conhecimentos na área da Internet, adquiridos durante a graduação.

1. INTRODUÇÃO

“No futuro o e-mail deverá assegurar que a chance de aprender sobre outras culturas estará disponível toda a semana, a estudantes que nunca sequer sonharam em viajar para fora de seu país”. (NORRIS, 1993, p. 156).

O surgimento do e-mail revolucionou o modo como pessoas e empresas se comunicam. Até então, a maneira mais rápida de se comunicar era utilizando o telefone, cujo custo era altíssimo (especialmente em ligações para outros estados e países).

Mas em 02 de outubro de 1971, a primeira mensagem entre dois computadores foi trocada, utilizando um software chamado SNDMSG que foi criado por Ray Tomlinson, engenheiro da empresa norte-americana BBN Technologies. Tomlinson também foi o responsável pela utilização do sinal de arroba “@” nos endereços de e-mail. Na época da criação do e-mail, apenas o Departamento de Defesa dos Estados Unidos detinha a autorização e a tecnologia para a utilizá-lo. Hoje, entretanto, segundo pesquisa da empresa inglesa “Radicati”, publicada no portal “IDG”, em 04 de janeiro de 2006, o volume diário de e-mails enviados em todo o planeta é de 171 bilhões. Em 2005, a média foi de 135 bilhões. A pesquisa também revela que existem hoje em todo o mundo 1,1 bilhão de usuários de e-mails e cerca de 1,4 bilhão de endereços eletrônicos em atividade.

Além da melhoria da infra-estrutura da Internet, outros fatores que facilitaram a rápida expansão do e-mail foram a sua facilidade de uso, versatilidade, velocidade de transmissão e baixo custo (basicamente somente o custo da conexão Internet gasta enquanto o e-mail está sendo recebido ou enviado, para quem já possui computador e conexão de acesso a Rede). O e-mail é fácil de utilizar, pois consiste basicamente de três operações (digitar uma mensagem, enviá-la e verificar sua caixa postal para perceber o recebimento de novas mensagens); é versátil, pois permite uma série de personalizações, tais como: calendários, agenda de compromissos, lista de endereços, de telefones e de aniversários, além de possibilitar o envio de arquivos, podendo conter

imagens, sons, e vídeos e de poder ser acessado em qualquer lugar do mundo com acesso a Internet e na hora que for mais propícia para o usuário. A transmissão das mensagens geralmente ocorre em tempo quase real, numa questão de segundos, permitindo o envio de informações muito recentemente atualizadas. E o custo é baixíssimo. Há, inclusive, serviços que oferecem caixas postais de e-mail gratuitas na Internet (são os chamados “webmails”). Na mensalidade da grande maioria dos provedores de acesso a Internet também está incluído geralmente, o acesso a várias caixas postais de e-mail. Considerando o fato de que a infra-estrutura de acesso a essa rede está se popularizando a cada dia e, conseqüentemente, barateando os custos de acesso, a utilização do e-mail também tende a ter seus custos cada vez mais reduzidos.

Assim como o número de contas de e-mail, o número de cursos online também vem crescendo muito nos últimos anos. Segundo dados do portal *E-learning Brasil*², havia em 1999, (ano em que começaram as primeiras iniciativas na criação de cursos online no país), apenas cinco organizações que utilizavam a educação a distância via Internet, sendo que em 2005 esse número subiu para 468 organizações.

O crescimento do mercado de cursos online é devido às vantagens que esses cursos oferecem, além do fato de a globalização e demais mudanças político-sociais, terem acirrado a competitividade, forçando tanto pessoas quanto empresas a se atualizem constantemente, num tempo cada vez mais escasso e onde as informações mudam muito mais rapidamente. Analisando as vantagens da educação a distância via Internet é fácil perceber porque essa modalidade de ensino se encaixa tão bem no contexto atual.

Dentre as principais vantagens da educação a distância via Internet, temos o fato de o conteúdo do curso estar sempre disponível, sendo o aluno quem determina a que horas irá estudar. Além disso, esse conteúdo é acessível de qualquer parte do mundo (bastando dispor de uma conexão para a Internet), o que evita o deslocamento dos alunos até os centros de treinamento, implicando em menos gasto de tempo e dinheiro.

Refletindo sobre o crescimento estrondoso, tanto do e-mail quando dos cursos online, aliado ao estudo de suas vantagens, além das inquietações que trago comigo desde a infância, foi que surgiu o interesse em desenvolver uma pesquisa cujo tema fosse o estudo da utilização do e-mail como instrumento³

pedagógico para incentivar e acompanhar o progresso dos alunos em um curso online de inglês.

O estudo desenvolvido neste trabalho visa responder a pergunta problema, que é: qual a importância da utilização do e-mail como instrumento pedagógico para incentivar e acompanhar o progresso dos alunos no curso online de inglês a ser analisado?

A escolha pelo e-mail, em detrimento de outros instrumentos disponíveis na Internet, é justificada pelo fato de que, segundo a última pesquisa do “Ibope NetRatings”, divulgada em 24 de novembro de 2005, pelo portal “IDG Now”, este ser o instrumento mais utilizado da Internet. Ainda segundo esta pesquisa, “73% dos usuários de Internet com mais de dezesseis anos acessam essa rede para verificar seus e-mails⁴”. Como se não bastassem todas as vantagens do e-mail, já anteriormente mencionadas, esse também é um dos instrumentos cujo uso é permitido em praticamente todas as empresas, ao contrário de instrumentos como chat, comunicadores instantâneos e fóruns, que podem ter seu acesso bloqueado. Além disso, o e-mail oferece a possibilidade de mensurar os resultados de envio, sendo que as mensagens recebidas e enviadas poderem ser armazenadas para fins de consulta posterior.

¹ **67% dos E-Mails são Spams, Revela Pesquisa.** Disponível em: <http://idgnow.uol.com.br/internet/2006/01/04/idgnoticia.2006-02-6.6716796979/IDGNoticia_view> Acesso em: 20 mai. 2006.

² **E-learning no Brasil.** Disponível em: <<http://www.elearningbrasil.com.br/home/brasil/>> Acesso em: 20 mai. 2006.

³ Entende-se instrumento nesta pesquisa como “...um elemento interposto entre o trabalhador e o objeto de seu trabalho, ampliando as possibilidades de transformação da natureza. (...) O instrumento é feito ou buscado especialmente para um certo objetivo. Ele carrega consigo, portanto, a função para a qual foi criado e o modo de utilização desenvolvido durante a história do trabalho coletivo. É, pois, um objeto social e mediador da relação entre o indivíduo e o mundo.” OLIVEIRA, Marta Kohl de. **Vygostky: aprendizado e desenvolvimento: um processo sócio-histórico.** São Paulo: Scipione, 2001. 4ª Edição, p. 29.

⁴ BRAUN, Daniela. **Brasil Bate Novo Recorde Mundial de Navegação.** Disponível em: <<http://old.idgnow.com.br/AdPortalv5/InternetInterna.aspx?GUID=E548E6AB-D524-4CED-81CF-572B37B7E55F&ChannelID=2000012>> Acesso em: 20 mai. 2006.

O fato de o e-mail ser tão utilizado e possuir tantas vantagens nos leva a crer que também possa ser utilizado na educação a distância via Internet.

Além disso, também foram fatores motivadores desta pesquisa a consideração de que um dos grandes desafios dos cursos online é o sentimento de isolamento que muitos alunos afirmam experimentar, conforme demonstrado por vários estudos nessa área. E que, segundo Freitas (2002, p. 30): “este sentimento de isolamento seria uma das principais causas de desistência dos cursos a distância via Internet”. Desistência essa cuja altíssima taxa varia de 80% a 90%⁵.

Aliado a isso, temos a importância do acompanhamento pedagógico individualizado do aluno, que poderia servir inclusive como uma possível maneira de diminuir esse sentimento de isolamento. Um bom curso precisa do estabelecimento de vínculos entre os envolvidos, precisa de pessoas que saibam dialogar, motivar e se adaptar às diferenças individuais e aos ritmos de aprendizagem, integrando as diferenças locais e os contextos culturais. (MORAN, 2004).

Assim, o estudo proposto nesta monografia é de suma importância, uma vez que poderá servir como material de auxílio a professores de inglês no Brasil, que estão participando ou pretendem participar de algum projeto de ensino desta língua via Internet, bem como poderá auxiliar no desenvolvimento de políticas de utilização pedagógica do e-mail (assunto ainda pouco pesquisado), ajudando na criação de trabalhos futuros em educação a distância via Internet e contribuindo ainda mais para o desenvolvimento dessa área.

Somando-se a esses dados, o pressuposto da importância do relacionamento professor-aluno, aliado ao fato de que “num ambiente de e-learning, a motivação está diretamente ligada aos recursos utilizados no curso virtual, já que a atuação do professor é percebida pelos alunos através destes recursos”. (MONTEIRO, 2003, p.32), e da constatação de que o e-mail é o

⁵ D VLECK, Tom Van. **The History of Electronic Mail**. Disponível em: <<http://www.multicians.org/thvv/mail-history.html>> Acesso em: 20 mai. 2006.

Instrumento mais utilizado na Internet, podemos estabelecer os seguintes objetivos geral e específicos:

Objetivo Geral

Avaliar a importância da utilização pedagógica do e-mail como instrumento para promover o progresso dos alunos em um curso online de inglês.

Objetivos Específicos

- a) Identificar o tipo de comunicação (e-mail) existente entre o curso e os alunos;
- b) Verificar o grau de participação dos alunos no curso a ser analisado.
Por participação entende-se a frequência com que esses alunos realizam as atividades do curso, bem como a média das notas obtidas na realização dessas atividades;
- c) Comparar grupos de alunos do curso para verificar a influência do e-mail, utilizado com fins pedagógicos.

Esses objetivos servirão para nortear toda a pesquisa, visando testar a hipótese de que o uso do e-mail possa ser importante para incentivar e acompanhar o progresso dos alunos no curso de inglês online que será analisado. O e-mail, utilizado como instrumento pedagógico, poderia auxiliar na interação aluno-professor, ajudando a diminuir o sentimento de isolamento apresentado por muitos alunos de cursos online. Segundo Belloni (2003, p.45):

“...falta aos estudantes um retorno imediato vindo de uma interação mais regular com outros estudantes e com os tutores, o que os torna menos aptos à reflexão, à discussão ou ao questionamento com relação aos conteúdos da aprendizagem”.

Visando atingir os objetivos propostos, tanto gerais quanto específicos, esta pesquisa está organizada em cinco capítulos, sendo os quatro primeiros teóricos e o último contendo a análise de dados a cerca do estudo de caso realizado nesta pesquisa.

A pesquisa bibliográfica foi realizada com o intuito de escrever e explicar o conhecimento sobre o tema escolhido, servindo como base para a sustentação teórica desta pesquisa e englobando, para tanto, o histórico da educação a

distância via Internet no Brasil, apontando os principais desafios que ela enfrenta atualmente; bem como um breve capítulo sobre o e-mail, incluindo seu histórico e suas vantagens, e também a análise da importância da interação professor-aluno na educação a distância via internet e um estudo sobre a utilização pedagógica do e-mail.

Para um maior entendimento do assunto desta pesquisa, é preciso primeiramente conhecer o conceito de educação a distância, bem como entender o histórico da sua utilização no Brasil, além de observar a legislação que permeia os cursos online no país e quais são os principais desafios que a educação a distância via Internet enfrenta no contexto atual. Essas informações são repassadas no próximo capítulo.

2. EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA VIA INTERNET NO BRASIL

Para entendermos mais sobre os desafios e tendências da EAD via Internet no Brasil, faz-se necessário, num primeiro momento, o conceito de educação a distância via Internet, bem como o histórico da sua utilização no país.

2.1 Conceito de educação a distância via Internet

A educação a distância via Internet vem se tornando, ao longo dos últimos anos, uma discussão fundamental para quem está refletindo sobre os novos caminhos da educação em uma sociedade cada vez mais globalizada e interconectada por redes de tecnologia digital. Mesmo assumindo, cada vez mais, uma posição de destaque no cenário educacional, ainda é comparada com a modalidade presencial da educação. Mesmo não sendo de todo incorreto, esse procedimento gera uma compreensão limitada do que é educação a distância:

“...o conceito de educação a distância em primeira instância remete a qualquer modalidade de transmissão e/ou construção do conhecimento sem a presença física dos atores envolvidos – professor e aluno”. (ALVES, 2003, p. 3).

Já o ensino a distância, na concepção dessas mesmas autoras, se referiria agora apenas às modalidades de ensino cuja aprendizagem não estivesse mais atrelada à presença física dos alunos nas chamadas escolas, atendendo à necessidade de uma parcela da população que, por diversos motivos, não tinha a possibilidade de frequentar esses estabelecimentos. Para tanto, utilizou-se de veículos de comunicação diversos, a exemplo do correio postal, rádio, televisão e, mas recentemente a Internet.

Assim, o conceito de educação a distância via Internet, que utilizamos neste trabalho é o de que essa é uma modalidade de ensino-aprendizagem possibilitada pela mediação dos suportes tecnológicos da Internet. (ALVES, 2003). Ou seja, basicamente numa forma de utilizar os instrumentos da Internet na promoção da educação. Por mediação, entendemos que é a “operação de

negociação entre duas ou mais partes no processo de comunicação”. (TRIGUEIRO, 2005, p.5).

Antes da Internet tínhamos uma educação a distância que utilizava apenas tecnologias de comunicação de "um-para-muitos" (rádio, TV) ou de um-para-um (ensino por correspondência). Via Internet temos as três possibilidades de comunicação reunidas numa só mídia: "um-para-muitos", "um-para-um" e, sobretudo, "muitos-para-muitos". Desta forma o aprendizado via Internet pode acontecer de modo assíncrono, que é quando a comunicação entre as pessoas não ocorre simultaneamente. Alguns exemplos incluem cursos publicados na internet onde cada aluno segue seu ritmo, trocando mensagens com seu tutor e participando de grupos de discussão; ou de modo síncrono, ou “ao vivo”, quando a comunicação ocorre ao mesmo tempo entre os indivíduos, sendo que a informação é acessada instantaneamente. Citam-se como exemplos o "bate-papo" em tempo real e a áudio e/ou vídeo conferência.

Esses exemplos ilustram algumas das possibilidades apresentadas pela Internet e que podem ser aproveitadas em sistemas de ensino a distância, que utilizem essa rede. Esse caráter revolucionário da Internet, bem como as diversas vantagens que ela oferece no ensino a distância, podem ser mais facilmente observadas ao analisarmos o histórico de sua utilização no Brasil.

2.2 Histórico da educação a distância via Internet no Brasil

*“A era do conhecimento passa a exigir uma qualificação que não é mais a simples acumulação de conhecimentos, mas a capacidade de buscar e analisar informações cada vez mais complexas e que se multiplicam cada vez mais rápido”.*⁶

As atividades de educação a distância desenvolvidas nos mais diferentes lugares do mundo fazem parte de um passado recente e sofreram muitas

transformações desde as concepções e vivências iniciais até chegarem ao que temos hoje.

É comum associarmos a educação a distância ao uso das tecnologias de comunicação e especialmente à informática. No entanto, podemos verificar que o computador e a Internet nem sempre fizeram parte dos recursos utilizados na educação a distância e, mesmo atualmente, são complementados por outras formas de interação, tais como o rádio, a televisão, materiais impressos, entre outros. Portanto, a história da educação a distância é anterior à informática. A utilização do correio para o envio de textos, o uso de vídeos, de fitas-cassete e de televisão (telecurso) são formas que também fizeram e fazem parte da educação a distância. A institucionalização da EAD no Brasil ocorreu na década de 1970, com a criação dos Centros de Ensino Supletivo (CES).

Identificamos na literatura, diferentes critérios para demarcação das gerações de educação a distância. O critério mais comum é aquele em que as gerações são definidas em função da tecnologia que lhes é subjacente. Há ainda estudos que tratam da evolução da educação a distância a partir da correlação de seus traços principais relacionados ao uso da tecnologia, dos meios ou materiais de divulgação e das características da comunicação.

A partir desse conjunto de elementos, a evolução histórica da educação a distância é apresentada em quatro gerações: A primeira geração é marcada pela predominância de uma tecnologia única, o papel impresso (1850 a 1960). A comunicação se fazia através da interação entre o estudante e a instituição.

A segunda geração, apoiada em múltiplas tecnologias, mas ainda sem o computador (1960 a 1985): inicia-se o uso da multimídia a distância (rádio, televisão, fax) e papel impresso, acrescentando o fax aos recursos anteriormente utilizados.

A terceira geração situada no período 1985-1995 tem como característica o uso de múltiplas tecnologias incluindo os computadores e as redes de comunicação.

⁶ THUROW (1996) *apud* TEIXEIRA e ANDREWS (1998).

Houve a integração das telecomunicações com outros meios educativos, mediante a informática (correio eletrônico, CDs, Internet, audioconferência, videoconferência, redes de computadores, telefone, fax, papel impresso etc).

A quarta geração tem início por volta de 1995. Essa geração é caracterizada pela introdução da banda larga, que conferem agilidade e versatilidade, comunicação assíncrona e síncrona entre estudantes e instituição, estudantes e professores, e entre os próprios estudantes.

Num passado recente, a educação a distância era tida como uma educação de segunda categoria, desprestigiada, provocava desconfiança, principalmente no ensino superior. Nos últimos anos tem voltado à cena e chamado à atenção em função do grande avanço da tecnologia na década de 90, especialmente após a disseminação da Internet e dos incentivos do governo federal por meio da Lei de Diretrizes e Bases da Educação - LDB nº 9.694/96 (Brasil, 1996), que em seu artigo 80 estabelece: “O Poder Público incentivará o desenvolvimento e a veiculação de programas de ensino a distância, em todos os níveis e modalidades de ensino, e de educação continuada”.

Veja abaixo um histórico da EaD, subdividida em três gerações, conforme mostra o quadro da abaixo:

Quadro 1 – Gerações de Educação a Distância

Geração	Período	Características
1 ^a	Até 1970	Estudo por correspondência, no qual o principal meio de comunicação era o material impresso, enviado pelo correio.
2 ^a	1970	Surgem as primeiras universidades abertas, utilizando além do material impresso, transmissões por televisão aberta, rádio, fitas de áudio e vídeo, com interação por telefone, satélite e TV a cabo.
3 ^a	1990	É a geração baseada em redes de computadores e estações de trabalho multimídia.

Fonte: MOORE, Michael. E KEARSLEY, Greg. *Distance Education: a systems view*. Belmont: Wadsworth Publishing Co., 1996.

Outras iniciativas relacionadas à educação a distância via Internet, que podemos destacar são a criação da Univir – Faculdade Carioca institui o núcleo Universidade Virtual, em 1996, para a promoção de cursos abertos de educação a distância, com o uso de ambientes da Internet. Ainda no mesmo ano, a iniciativa do MEC, de criar o Proinfo - Programa Nacional de Informática na Educação, para introduzir a tecnologia de informática na rede pública de ensino. Em 1997 destacamos a fundação da UNIREDE – Universidade Virtual Pública do Brasil – que recebe adesão de praticamente todas as instituições de ensino superior federais e estaduais. Em 2000, ocorre a criação da Universidade Virtual Brasileira – Um consórcio de oito universidades particulares e comunitárias, para cooperação em desenvolvimento de plataformas tecnológicas comuns, produção de conteúdos para educação a distância (EAD) via Internet, definição de metodologias de trabalho, formação de recursos humanos e oferta de cursos.

Apenas pela análise do histórico das iniciativas acima, fica fácil perceber o quanto a educação a distância via Internet tem crescido no Brasil. Só para ter uma idéia, segundo levantamento do portal “*E-Learning Brasil*”, em notícia datada de 29 de outubro de 2004, a educação a distância naquele ano já atingia quase três milhões de brasileiros. Sendo utilizada por 388 organizações, 13% a mais que no ano de 2003. Nas universidades credenciadas pelo Ministério da Educação (MEC) são 95 mil alunos e os cursos não autorizados devem atender mais de 100 mil pessoas via e-learning. Isso faz do e-learning um dos segmentos na área de educação continuada e treinamento com maior taxa de crescimento.

As características que fizeram da Internet um dos principais instrumentos de apoio a educação a distância, provendo mecanismos para mudanças fundamentais na maneira como as pessoas podem aprender, foram a comunicação bidirecional entre aluno e professor e a troca de informações em diversos formatos através de longas distâncias. SPODICK (1995). Além desta, a educação a distância via Internet oferece muitas outras vantagens, mas também desafios, que podem ser observados, entre outras formas, analisando a legislação que permeia sua utilização no Brasil.

2.3 Legislação da EAD no Brasil

Todo projeto ou análise sobre EAD, deve levar em consideração os itens expressos na sua legislação. Abaixo relatamos as principais leis envolvendo a EAD, bem como o ano de promulgação das mesmas e as conseqüências que acarretaram.

Segundo Neto (2000, p. 10), em 20 de dezembro de 1996, com a promulgação da Lei 9394, que fixa as Diretrizes e Base da Educação Nacional, a EAD deixa de ser tratada como projeto experimental, nas sessões de normativos dos sistemas de ensino. O artigo 80, no título VIII das Disposições Gerais cita que:

“a educação a distância será oferecida por instituições especificamente credenciadas pela União; caberá à união regulamentar requisitos para realização de exames, para registro de diplomas”.

Só em 1998 a educação a distância no Brasil foi normatizada, pelo Decreto nº 2494, de 10 de fevereiro de 1998 (publicado no D.O.U. de 11/02/98), que, segundo Niskier (1999, p.76) “é o primeiro grande instrumento de valorização do EAD”. Ainda em abril, mais precisamente no dia 27, surgiu o decreto nº 2561, de 27 de abril de 1998 (publicado no D.O.U. de 28/04/98) e pela Portaria Ministerial nº 301, de 07 de abril de 1998 (publicada no D.O.U. de 09/04/98), estabelecendo procedimentos de credenciamento de instituições para ofertar cursos a distância de graduação e de educação profissional tecnológica leis que fizeram com que o Brasil fosse um dos últimos países a prever a EAD em sua legislação. Dentro desse decreto, salientamos os seguintes artigos:

Art. 1º: Educação a distância é uma forma de ensino que possibilita a auto-aprendizagem, com a mediação de recursos didáticos sistematicamente organizados, apresentados em diferentes suportes de informação, utilizados isoladamente ou combinados, e veiculados pelos diversos meios de comunicação. Parágrafo Único – Os cursos ministrados sob a forma de educação a distância serão organizados em regime especial, com flexibilidade de requisitos para admissão, horários e duração, sem prejuízo, quando for o caso, dos objetivos e das diretrizes curriculares fixadas nacionalmente.

De acordo com o Artigo 2º do Decreto nº 2494/98, “os cursos a distância que conferem certificado ou diploma de conclusão do ensino fundamental para jovens e adultos, do ensino médio, da educação profissional e da graduação, serão oferecidos por instituições públicas ou privadas especificamente credenciadas para esse fim (...)”. Segundo a legislação, a instituição interessada em oferecer cursos a distância em nível médio e educação profissional em nível técnico deve buscar seu credenciamento junto ao sistema estadual de ensino (a menos que trate-se de instituição vinculada ao sistema federal de ensino, quando, então, o credenciamento deverá ser feito pelo Ministério da Educação), cuja competência é assim definida na atual Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional e explicitada no Art. 12 do Decreto nº 2561/98. Para a oferta de cursos de pós-graduação a distância, a instituição deve credenciar-se junto ao MEC, solicitando, para isto, a autorização de funcionamento para cada curso que pretenda oferecer.

Conforme o Artigo 6º do Decreto 2494/98, os diplomas e certificados de cursos a distância emitidos por instituições estrangeiras, mesmo quando realizados em cooperação com instituições sediadas no Brasil, deverão ser reavaliados para gerarem os efeitos legais. Este artigo é muito importante, pois permite o controle do Ministério da Educação sobre os cursos ofertados.

A Resolução nº 3, de 10/06/85 do Conselho Federal de Educação - atual Conselho Nacional de Educação, dispõe sobre a revalidação de diplomas e certificados de cursos de graduação e pós-graduação expedidos por estabelecimentos estrangeiros de ensino superior. Tais normas, vigentes para o ensino presencial, são válidas para o ensino a distância.

Com relação aos programas de mestrado e doutorado na modalidade a distância, no Brasil, a regulamentação segue o Decreto 2494/98. Os cursos de pós-graduação *lato sensu*, chamados de “especialização”, até recentemente eram considerados livres, ou seja, independentes de autorização para funcionamento ou reconhecimento por parte do MEC. Porém, com o advento dos Pareceres nºs 908/99, aprovado em 02/12/98 e 617/99 aprovado em 08/06/99, da Câmara de Educação Superior do Conselho Nacional de Educação, que fixam as condições de validade dos certificados de cursos presenciais de especialização, tornou-se necessária a regulamentação de tais cursos na modalidade a distância.

Não basta, porém, apenas a observância dos princípios legais para que um projeto de EAD via Internet obtenha êxito. Segundo Neto (2000, p. 14), “a EAD sofreu severos desgastes em função das falsas concepções e adesões precipitadas às novidades sofisticadas”.

Assim, é preciso também levar em consideração o contexto histórico-social onde esse projeto será aplicado, saber o perfil do público-alvo que se quer alcançar e observar as possibilidades e desafios que caracterizam essa modalidade de ensino. Este último será o tema do próximo tópico.

2.4 Principais desafios da EAD via Internet no Brasil

Segundo Silva, (2000, p. 20):

“a EAD via Internet é exigência da cibercultura, isto é, do conjunto imbricado de técnicas, práticas, atitudes, modos de pensamento e valores, que se desenvolvem juntamente com o crescimento do novo ambiente comunicacional que surge com a interconexão mundial de computadores e das memórias dos computadores; principal suporte de trocas e de memória da humanidade a partir do início do século 21; novo espaço de comunicação, de sociabilidade, de organização, de informação, de conhecimento e, claro, de educação”.

Ou seja, a EAD via Internet é uma demanda da sociedade da informação, isto é, do novo contexto sócio-econômico-tecnológico engendrado a partir do início da década de 1980, cuja característica está na informação digitalizada.

Cada vez se produz mais informação online socialmente partilhada e é cada vez maior o número de pessoas que dependem da informação online para trabalhar e viver. As entidades financeiras, as bolsas, as empresas nacionais e multinacionais dependem dos novos sistemas de informação online e progridem, ou não, à medida que os vão absorvendo e desenvolvendo. Segundo o portal “iCurso”, a informação dobra a cada três meses. O aumento no número de sites

na Internet também parece acompanhar esse aumento da informação. Um estudo da empresa “*Netcraft*” indica que, em outubro de 2005, foi registrado um aumento de 2,68 milhões de sites em relação ao mês anterior.

Em razão do desenvolvimento tecnológico que hoje presenciamos e em função de sua poderosa capacidade de atender a várias necessidades cotidianas – como prover um volume inimaginável de informações em tempo real – alguns esforços educacionais têm sido feitos no sentido de incorporar essas vantagens que a tecnologia oferece.

“Com a Internet e as redes de comunicação em tempo real, surgem novos espaços importantes para o processo de ensino-aprendizagem, que modificam e ampliam o que fazíamos na sala de aula”. (MORAN, 2004, p. 37). Junto com esses novos espaços, surgem também novos desafios e novas possibilidades.

Dentre as possibilidades, destacamos a flexibilidade. De sua residência, do seu trabalho, de um cibercafé, da escola ou da universidade, em seu ritmo pessoal, o aprendiz encontra no computador conectado a possibilidade de intervenção nos fluxos de informação e nos processos de aprendizagem podendo atuar individual e colaborativamente na construção do conhecimento. Ou seja, para se fazer regularmente um curso de qualidade, interagindo com o professor, com os conteúdos de aprendizagem e com os colegas de classe, não temos necessariamente que nos deslocar para um lugar determinado. Por interação entendemos, neste trabalho, que é “a ação recíproca entre dois ou mais atores onde ocorre o encontro de dois sujeitos – que pode ser direta ou indireta (mediatizada por algum veículo técnico de comunicação, por exemplo, carta ou telefone)”. (BELLONI, 2003, p. 57).

Juntamente com essa flexibilidade espacial e temporal, o computador conectado à internet permite ao aprendiz a interatividade, isto é, “diálogo, criação e controle dos processos de aprendizagem mediante ferramentas de gestão e autoria”. (BELLONI, 2003, p. 58). Diferindo-se profundamente da tv enquanto máquina rígida, restritiva, centralizadora porque baseada na transmissão de informações elaboradas por um centro de produção, o computador conectado apresenta-se como sistema aberto, permitindo participação e intervenção na troca de informações e na construção do conhecimento.

As estratégias utilizadas nessa modalidade de ensino possibilitam que milhares de brasileiros tenham acesso à educação, os quais por razões como a

falta de tempo, distância, finanças entre outras, não prosseguem seus estudos. Além disso, temos outras vantagens, como por exemplo, o aluno poder estudar em horários flexíveis e aprender no seu próprio ritmo.

Porém, há uma série de desafios que precisam ser enfrentados para que a EAD via Internet possa ser utilizada de maneira mais eficiente e eficaz. Dentre os desafios, destacamos:

- **A resistência contra a EAD via Internet:** o receio e o preconceito contra a EAD via Internet ainda são fatores que limitam seu desenvolvimento. Esse preconceito tem uma raiz histórica, que vem da época do surgimento da EAD no Brasil, utilizando o correio, o rádio e mais recentemente a televisão.

“O governo de décadas atrás, praticamente proibia a educação a distância que não fosse de cursos livres de formação técnica. Como consequência, principalmente nas esferas acadêmicas, houve um ranço muito grande em relação a isso porque se pensava que educação a distância só poderia oferecer cursos de corte e costura, de secretariado ou de técnico em televisão”. (LOYOLLA, 2005. p. 12).

Essa maneira como a EAD foi introduzida no Brasil (na forma de cursos técnicos emergenciais) também criou uma imagem de que os cursos a distância são fáceis e sem qualidade.

Ainda há a questão da pouca credibilidade no que se refere ao processo de avaliação.

“Na época do ensino por correspondência, era difícil a credibilidade pública de cursos nos quais as provas se realizavam em casa, sem a vigilância do professor. Agora o problema da credibilidade, queiramos ou não, ainda se faz presente.” (ALVES, 2003, p. 3).

Na EAD online, as provas podem ser de dois tipos: as virtuais, feitas em casa e enviadas pela própria Internet e as presenciais, quando o aluno vai até a instituição de ensino para fazer a prova. “Por exigência do MEC, os cursos superiores de graduação e de pós-graduação têm de ter pelo menos uma prova presencial por disciplina”. (ARAÚJO, 2006, p. 15).

Muitos professores também têm preconceito com relação a EAD via Internet, por temer que o uso dos computadores possa acabar com o emprego deles. Quando na verdade, é o professor que vai fazer a diferença num curso online, valorizando o conteúdo. Muitas vezes, para se atingir uma boa educação a distância, é necessário mais profissionais do que nos cursos presenciais. (LOYOLLA, 2005).

Espera-se que com o tempo e a divulgação dos resultados que a EAD via Internet vem obtendo, esse preconceito seja superado.

- **Custos altos dos projetos de EAD via Internet:** um dos grandes desafios da EAD é a questão dos custos, que, sobretudo na fase inicial de implantação dos sistemas, podem ser bastante elevados. Além dos custos relativos a tecnologia e aos instrumentos utilizados, também temos os cursos relacionados à formação dos tutores que irão atuar nesses cursos.

“Não se pode pensar que um curso é mais barato porque o aluno estuda em casa em seu computador e se comunica com o professor e os colegas através de e-mail; é ilusão. Estará havendo uma transferência de custos da instituição para o professor que pode permanecer horas e horas respondendo a correspondências dos alunos. Será necessário que a instituição defina esses custos”. (ZENTGRAF, 2000, p. 1.).

Com a popularização da Internet e a criação de ferramentas de baixo custo (algumas até gratuitas) para a criação de cursos online, a tendência é que os custos relacionados à infra-estrutura diminuam cada vez mais, ajudando a diminuir também os desafios que a EAD online apresenta e ajudando a popularizar ainda mais o ensino a distância via Internet.

- **Estruturação dos cursos online:** algumas instituições ainda têm uma idéia distorcida sobre a EAD online e tendem a reproduzir nesta, modelos utilizados em aulas presenciais.

“Uma grande parte desses cursos é estruturada a partir de uma concepção tradicional de educação

(muitas vezes velada sob uma roupagem mais avançada), em que o objetivo do processo de aprendizagem é apenas a reprodução de um conhecimento já estabelecido, propiciando poucas condições efetivas para uma construção do conhecimento mais criativa, a ser realizada pelos sujeitos dessa prática educativa”. (ALVES, 2003, p. 7).

No desenvolvimento de cursos online é preciso considerar os objetivos da sociedade atual, as possibilidades tecnológicas dos suportes digitais que serão utilizados e qual a melhor maneira de utilizá-los como instrumentos pedagógicos, além de todas as outras questões culturais e educacionais.

“Em relação aos produtores e criadores de mídias, é legítima a preocupação manifestada por educadores que juntam educação e comunicação: preocupam-se excessivamente com os meios e esquecem-se das mediações culturais e educacionais”. (MORAN, 2004, p. 36).

Ou seja, muitas vezes o fascínio pela tecnologia acaba relegando para segundo plano o fator pedagógico, que é de extrema importância nos cursos online. Ou, o que é ainda pior, a visão de que ensino a distância via Internet significa simplesmente disponibilizar informações em meio digital, criando “cursos” baseados na disponibilização de conteúdos fechados, à maneira de apostilas eletrônicas com monótonos exercícios de verificação. Além disso, é preciso muito cuidado para não criar cursos muito pesados em termos de conteúdo, o que pode obrigar os alunos a focar mais uma simples e rápida leitura, para poder dar conta desse conteúdo, do que em buscar o significado do conteúdo e a aplicação dos conhecimentos.

Um curso online bem estruturado precisa que o educador considere a pedagogia acima de tudo. A presença do computador será apenas mais um instrumento.

- **Sentimento de isolamento do aluno:** um dos obstáculos para a aprendizagem a distância pode ser o isolamento do aprendiz. (VISSER, 1997). Segundo Azevedo (2005, p. 1):

“uma das maiores dificuldades da EAD via internet está no chamado isolamento do estudante, que não conta com o apoio e o estímulo de um grupo de pessoas que estão nas mesmas condições que ele, aprendendo as mesmas coisas e ajudando-se mutuamente a vencer dificuldades neste aprendizado, em outras palavras, uma ‘turma’”.

Utilizar instrumentos presentes na Internet para disponibilizar canais de interatividade a fim de serem utilizados efetivamente, favorecendo o processo de emissores e receptores que estão constantemente alternando os papéis, construindo e reconstruindo a mensagem, pode contribuir para diminuir o sentimento de isolamento do aluno, pela ausência do professor e dos colegas.

“Neste sentido, o estudo individualizado, independente e flexível que também aparece como uma das características fundamentais da EAD via Internet precisa ser acompanhado de perto pela instituição promotora do curso para se evitar a sensação de isolamento muito presente neste tipo de ensino e que muitas vezes leva o aluno à evasão deste”.

Litwin (2000) destaca que a autonomia do aluno na EAD via Internet não deve ser confundida com autodidatismo.

- **Os desafios para o professor:** a EAD via Internet envolve um novo meio, com novos instrumentos e que, portanto, necessita de uma nova dinâmica, oferecendo inúmeras possibilidades tanto para professores quanto para alunos, mas oferecendo também vários desafios. Belloni (2003) afirma que a característica principal do ensino a distância é a transformação do professor de entidade individual para coletiva. Em primeiro lugar, o professor ou tutor, nessa modalidade de ensino, precisa dominar diferentes meios e tecnologias para vencer a distância física que o separa dos seus alunos. Segundo o diretor de educação continuada e

a distância da Universidade Metodista de São Paulo, SATHLER (2005) *apud* OLIVEIRA e VIGNERON (2005):

“Cabe aos professores criar possibilidades de os alunos interagirem, para criar a noção de turma e eles se sentirem parte de um grupo”.

Além disso, o professor ou tutor, precisa se preocupar com a questão da motivação do aluno e com o sentimento de isolamento que muitos podem ter. Vários autores concordam que se na aula presencial o professor tem um papel vital no que diz respeito à motivação de seu aluno, na aula online, a importância é maior. Ou seja, o professor precisa ser um parceiro do aluno, alguém com quem o aluno possa contar durante o processo de construção do conhecimento. Também precisa se ater às características próprias da Internet e ensinar o estudante a pesquisar, processar a informação e a aprender, ajudando a desenvolver a capacidade de selecionar as informações e de manter o foco, já que a Internet é por si só um meio que oferece inúmeras possibilidades de dispersão.

“Para fazer frente a esta nova situação, o professor terá necessidade muito acentuada de atualização constante, tanto em sua disciplina específica, quanto em relação às metodologias de ensino e novas tecnologias. Sua atuação tenderá a passar do monólogo sábio da sala de aula para o diálogo dinâmico dos laboratórios, salas de meios, e-mail, telefone e outros meios de interação; do isolamento individual aos trabalhos em equipes interdisciplinares e complexas: da autoridade à parceria no processo de educação para cidadania”. (BELLONI, 2003, p. 62).

É uma das funções do professor na EAD, visar uma aprendizagem autônoma. Por aprendizagem autônoma entende-se:

“um processo de ensino e aprendizagem centrado no aprendente, cujas experiências são aproveitadas como recurso, e no qual o professor deve assumir-se como recurso do aprendente, considerado como um ser

autônomo, gestor de seu processo de aprendizagem, capaz de autodirigir e auto-regular este processo”.
(CARMO, 1997).

Ou seja, na aprendizagem autônoma, o estudante é um sujeito ativo que realiza sua própria aprendizagem.

- **Os desafios para o aluno:** assim como para o professor, o aluno também enfrenta uma série de desafios na modalidade de EAD via Internet. Se essa modalidade de ensino possui como vantagem a flexibilização de horários, também exige alunos com responsabilidade e disciplina para se adaptar a esse sistema. Além disso, a própria característica da Internet, de oferecer inúmeros recursos para que se possa trocar idéias, e conversar com pessoas dos mais diferentes países e culturas, permitindo estar sempre “conectado” com o mundo e a enorme oferta de informações sobre os mais diversos assuntos, nessa rede, pode favorecer a dispersão do aluno. Por essas características, a maioria dos educadores desaconselha esse formato de ensino para as crianças.

Nessa modalidade de ensino, o aluno tem responsabilidade pelo seu processo cognitivo. Portanto, segundo a coordenadora pedagógica da Unisa Digital, Carolina Cavalcanti, o aluno precisa ser “autodisciplinado, organizado, automotivado, proativo e perseverante”. (CAVALCANTI, 2006, p. 01). A responsabilidade em se integrar ao grupo também é do aluno. Ainda segundo a autora:

“Cabe ao aluno perceber que, para alcançar os resultados desejados, deverá participar de fóruns, chats, enviar atividades escritas, se envolver em trabalhos em grupo, assistir às aulas transmitidas via satélite, realizar provas dentro dos prazos estipulados no calendário do curso; e, em muitos casos, ele não estará preparado para isso”.

Outra exigência é a de que o aluno esteja familiarizado com as tecnologias que serão utilizadas no curso e saiba administrar o tempo.

- **Montar uma boa equipe multidisciplinar, considerando a escassez de profissionais capacitados em EAD:** de acordo com Waldomiro Loyolla, diretor

da Associação Brasileira de Educação a Distância (Abed), o déficit de profissionais de EAD via Internet no Brasil ainda é grande. (LOYOLLA, 2005). Por trás de um curso de educação a distância via Internet, há uma estrutura que envolve muitos profissionais. Para que um curso tenha um bom nível de qualidade, gestores, designers, programadores e ilustradores são essenciais. E é preciso também que o profissional reúna as características técnicas e pedagógicas. Segundo Andréa Ramal, doutora em Educação pela PUC-RJ:

“Muitas empresas têm designers criativos, às vezes garotos até brilhantes nessa função, mas sem a necessária visão pedagógica do projeto. O resultado são cursos bonitos, cheios de criatividade, mas que geram muita evasão”. Ainda de acordo com Andréa Ramal, “um erro comum é repetir na educação a distância o paradigma tradicional da educação: o professor falando e o aluno ouvindo”. (RAMAL, 2004, p. 75).

Para superar as dificuldades, tanto do lado do professor quanto do lado do aluno, é preciso um planejamento muito bem pensado do curso, envolvendo os objetivos dos alunos, dentro de uma visão pedagógica de utilização dos instrumentos presentes na Internet. E para tanto, são necessários profissionais muito bem preparados, tanto do lado pedagógico, quanto técnico e de gestão.

Com a expansão do mercado de EAD via Internet no Brasil e conseqüente ampliação da oferta de cursos para formar profissionais qualificados para trabalhar nessa área, espera-se que essa dificuldade seja em breve superada.

2.5 Novas tecnologias na educação a distância

Com a difusão das tecnologias de comunicação em rede, as possibilidades de digitalização, armazenamento, acesso e transmissão de informações, bem como de interações entre diferentes sujeitos, ampliaram-se significativamente.

Hoje já podemos transmitir com relativa facilidade, em tempo real e com alta qualidade, imagens em movimento, diferentes tipos de som, além da própria

escrita, para diversos pontos do planeta. É possível entrar em contato com as mais novas e recentes informações, pesquisas e produções científicas do mundo todo e em todas as áreas.

O acesso às novas informações tornou-se epidemia social e a indústria estimula o desejo do consumidor por mais informações e com maior rapidez de transmissão, oferecendo-lhe sistematicamente novos produtos e criando um ciclo de instabilidade tecnológica, que se reflete também na necessidade de aprendizado continuado.

Neste trabalho utilizamos o conceito formulado por Masetto (2004, p. 137), que entende por novas tecnologias em educação:

“o uso da informática, do computador, da Internet, do CD-ROM, da hipermídia, da multimídia, de ferramentas para educação a distância – como chats, grupos ou listas de discussão, correio eletrônico, etc. – e de outros recursos e linguagens digitais de que atualmente dispomos e que podem colaborar significativamente para tornar o processo de educação mais eficiente e eficaz”.

Nesse sentido, as novas tecnologias também podem ser utilizadas para valorizar a auto-aprendizagem, incentivar a formação permanente, a pesquisa de informações básicas e a aprendizagem como produto das inter-relações entre as pessoas. E tudo isso, a partir dos computadores que se encontram em residências, nos locais de trabalho, nas escolas, fazendo surgirem novas formas de se construir o conhecimento. Segundo o pedagogo Emídio Teixeira, 2006:

“Com o barateamento dos custos, a tecnologia aplicada à educação produz duas vantagens: maior abrangência e o encolhimento do tempo entre a necessidade de conhecimento e a transmissão desse conhecimento”. (TEIXEIRA, 2006, p. 14).

Dentre essas tecnologias, destacamos neste trabalho a Internet, que tem como características ser dinâmica, atraente, atualizadíssima, de fácil acesso e possibilitar o ingresso a um número ilimitado de informações e oportunidade de contatar os mais diversos centros de pesquisa, bibliotecas de praticamente o

mundo todo e até mesmo pesquisadores e especialistas nacionais e internacionais. Além dessas vantagens, podemos acrescentar a comodidade de acesso, que pode ser feita dos mais diferentes lugares (de casa, do escritório, da empresa, da escola, etc.). É possível assim, transpor barreiras de tempo e espaço e disponibilizar informações que podem ser adquiridas por alunos em lugares de difícil acesso e distante dos grandes centros urbanos. Outra vantagem para os alunos, é que como eles tem a possibilidade de escolher a hora de estudar, podem separar os momentos mais adequados e conseguir se concentrar mais. Outra característica da EAD via Internet é a segurança, um fator importantíssimo nas grandes cidades e a não-distinção por faixa etária. Esta última característica pode ser muito benéfica em cursos de língua, por exemplo, onde os alunos são separados em classes por nível de conhecimento, o que pode fazer com que estudantes mais velhos se sintam desconfortáveis ao lado dos mais jovens. Da mesma forma, pode auxiliar as pessoas portadoras de deficiência, que podem ficar constrangidas na frente de outros. “A EAD permite que as diferenças sejam respeitadas, na medida em que também respeita o ritmo e o tempo de cada um”. (MAZZOLENIS, 2006, p. 63).

No ensino a distância via Internet, a tecnologia está sempre presente e exigindo mais atenção de ambos, professores e aprendizes. Para Eduardo Penterich, professor da disciplina de Tecnologia Digital da Universidade Metodista de São Paulo:

“é fundamental que o professor aprenda as NTICs (novas tecnologias de informação e comunicação), para que possam começar a fazer parte de sua cultura”. (PENTERICH, 2005, p. 62).

Opinião semelhante tem o professor Elyssandro Piffer, professor do curso de especialização para formação de professores para EAD, na Unipar:

“a educação a distância é um caminho sem volta e os professores que não se enquadrarem nesse novo cenário irão perder mercado”. (PIFFER, 2006, p. 01).

Além disso, para que um curso de EAD possa cumprir com os seus objetivos, é fundamental que os responsáveis conheçam as potencialidades interativas das tecnologias empregadas para dar suporte à educação a distância.

Utilizando as novas tecnologias, é possível construir conhecimento em conjunto, professores e alunos podem entrar em contato por e-mail e debater os assuntos estudados, há uma incrível facilidade de troca de informações e de realização conjunta de trabalhos a distância e a possibilidade de buscar dados nos mais diversos centros de pesquisa através da Internet. A Internet, com todos os seus recursos multimídia, também facilita a criação de aulas com imagens, animações, áudios, vídeos e até mesmo webconferências, onde é possível através de uma câmera acoplada no computador (webcam) e de um microfone, ver e conversar com os professores e colegas, independente da região do mundo em que estejam. Tudo isso pode tornar mais prazeroso o momento de estudo. E, segundo Mary Murashima, coordenadora de pós-graduação do FGV Online:

“Hoje já se sabe que o processo de ensino e aprendizagem tem que ser antes de tudo prazeroso. Não é uma forma de sofrimento. E esses recursos que a tecnologia oferece são uma motivação a mais”.
(MURASHIMA, 2006, p. 01).

Mas não basta apenas possuir a tecnologia, é preciso sobretudo, saber empregá-la de maneira adequada para a criação de cursos que promovam um aprendizado efetivo. É o que afirma José Manuel Moran, coordenador de Projetos em Educação Online na Faculdade Sumaré:

“Muitos compram computadores na escola sem planejamento, até mesmo sem saber exatamente como serão utilizados. A EAD feita de qualquer jeito não pode funcionar. Tudo tem de ser muito bem planejado”. (MORAN, 2001, p. 66).

Dentre os instrumentos que a Internet oferece, podemos citar os chats, fóruns, listas de discussão, instrumentos de pesquisa e o e-mail (ou correio eletrônico). Este último é o mais popular da Internet e oferece inúmeras vantagens. Mais informações sobre este importantíssimo instrumento serão fornecidas no próximo capítulo.

3. E-MAIL (*ELECTRONIC MAIL* OU CORREIO ELETRÔNICO)

“Ligo meu computador, espero impacientemente a conexão... estou conectada, e minha respiração fica presa... até ouvir três palavras... ‘mensagem para você.’ (do filme ‘Mensagem para você’ - Warner Home Vídeo)”.

O e-mail ou correio eletrônico é um dos meios mais populares para a troca de mensagens, estabelecimento de relações interpessoais, profissionais, sociais e comerciais. Relações desejadas, esperadas, criadas ou, ao contrário, invasivas, impostas, forjadas e, algumas vezes inoportunas. É um instrumento de comunicação que permite manter um diálogo assíncrono, isto é, sem que os envolvidos precisem estar simultaneamente disponíveis para o contato.

De acordo com o dicionário HOUAISS, (2002) apud SAAD (2003):

“Correio eletrônico: 1. Sistema que comporta intercâmbio de mensagens através de meios de comunicação eletrônica, especialmente de computadores interligados em rede. 2. (INTER) e-mail – mensagem enviada e/ou recebida através desse sistema.”

Ou seja, o correio eletrônico nada mais é do que um método que permite compor, enviar e receber mensagens através de sistemas eletrônicos de comunicação.

Só para se ter uma idéia da popularização deste instrumento disponibilizado pela Internet, segundo dados da última pesquisa IBOPE/eRatings, publicada em Julho/2002, considerando apenas os usuários domésticos ativos da grande rede mundial de computadores das nove principais regiões metropolitanas brasileiras, em torno de 7,14 milhões de usuários afirmam que um dos principais motivos de uso da Internet é o acesso ao e-mail. Como já mencionado nas estatísticas presentes na introdução deste trabalho, o número de pessoas com acesso ao e-mail é enorme, assim como o volume diário de e-mails enviados. E

toda essa evolução, é bom lembrar, aconteceu em apenas 36 anos, como pode ser percebido pela análise do subitem histórico do e-mail, abaixo descrito.

3.1 Histórico do e-mail

O e-mail é a aplicação mais antiga e ainda hoje a mais utilizada pelos usuários da Internet. A invenção do e-mail é anterior ao próprio surgimento da Internet. Os sistemas de e-mail foram uma ferramenta crucial para a criação da rede internacional de computadores.

O primeiro sistema de troca de mensagens que se tem notícia foi criado em 1965, e possibilitava a comunicação entre os múltiplos usuários de um computador. Apesar da história ser um tanto obscura, acredita-se que os primeiros sistemas criados com tal funcionalidade foram o “Q32” da “SDC” e o “CTSS” do “MIT”.

O e-mail transformou-se rapidamente em um "e-mail em rede", permitindo que usuários situados em diferentes computadores trocassem mensagens. Também não é muito claro qual foi o primeiro sistema que suportou o e-mail em rede. O sistema “AUTODIN”, em 1966, parece ter sido o primeiro a permitir que mensagens eletrônicas fossem transferidas entre computadores diferentes, mas é possível que o sistema “SAGE” tivesse a mesma funcionalidade algum tempo antes.

A rede de computadores “ARPANET” (“*Advanced Research Projects Agency Network*”, do Departamento de Defesa dos Estados Unidos da América, foi a primeira rede operacional de computadores e a precursora da Internet) fez uma grande contribuição para a evolução do e-mail. Existe um relato que indica a transferência de mensagens de e-mail entre diferentes sistemas situados nesta rede logo após a sua criação, em 1971, pelo programador Ray Tomlinson, que trabalhava na BBN, uma empresa contratada em 1968 pelo Departamento de Estado dos Estados Unidos para ajudar a construir a ARPANET. Ele escreveu o primeiro programa de e-mail e o batizou de SNDMSG (send message, ou enviar mensagem, em inglês) e escolheu o sinal gráfico @ (arroba) para separar o nome do destinatário do lugar para onde vai a mensagem - na língua inglesa, @

significa at (em). O símbolo era muito pouco usado e o achei perfeito para meu programa, contou Tomlinson em numerosas entrevistas.

A primeira mensagem, enviada para o colega que trabalhava ao seu lado, foi uma seqüência de letras ou de números. A segunda mensagem foi um aviso para os outros colegas da empresa ensinando a usar o programa.

“Aos 63 anos, Tomlinson continua na BBN, comprada em 1997 pela GTE Internetworking, da qual é o principal engenheiro. Ele não ganhou dinheiro com sua invenção, mas não guarda ressentimento. ‘Na época, a noção de registro era contrastante com o espírito daquilo que viria a ser a Internet’, disse. ‘Só muito tempo depois percebi que se tratava de algo realmente grande’”. (FAPESP, 2001, p.7).

3.2 Sistema e formato do e-mail

Assim como cada pessoa possui seu endereço próprio (rua, CEP, número, etc.) para poder enviar e receber correspondências através do correio tradicional, na Internet cada usuário também possui um endereço próprio para enviar e receber mensagens. É possível trocar mensagens com qualquer pessoa que tenha acesso à Internet. Obviamente será necessário saber o endereço eletrônico da pessoa pretendida e vice-versa.

Cada servidor Internet (em informática, um servidor é um sistema de computação que fornece serviços a uma rede de computadores) possui um endereço Internet, de modo que os demais computadores consigam distinguir cada computador dentro da rede. Ao se associar a um provedor Internet o usuário ganha um nome de acesso e uma senha. O endereço eletrônico (também chamado e-mail) passa a ser:

“nome_de_acesso@endereço_provedor”. Como exemplo, o servidor Internet do SENAC, possui o endereço “senac.com.br” dentro da Internet. Se acaso a aluna Maria da Silva se associasse a este provedor Internet, com o nome de acesso

msilva, seu endereço eletrônico passaria a ser msilva@senac.com.br, que seria lido “msilva em senac.com.br”, já que o símbolo “@” traduziu-se “at” em inglês, que em português significa “em”.

Quando o destinatário deseja verificar se tem alguma mensagem para ele, basta se conectar a Internet e buscar as mensagens que estão na sua caixa de correio eletrônica. A transmissão de uma mensagem é quase instantânea: podemos verificar isso enviando uma mensagem para nós mesmos. Uma mensagem pode ser lida, apagada, salva para leitura posterior, impressa, respondida ou ainda encaminhada para outra(s) pessoa(s). Tudo em questão de segundos, com alguns cliques do mouse. Se, por acaso, o endereço que escrevemos estiver incorreto, a mensagem acaba por voltar à procedência, com a indicação da razão provável para a sua não entrega.

É possível ter vários endereços de e-mail, ou também chamados, várias contas de e-mail. Uma para uso comercial, outra para uso pessoal, etc. Criar uma conta de e-mail na Internet é fácil e pode ser feito de maneira gratuita. Essas são apenas duas das muitas vantagens oferecidas pelo e-mail. Abaixo, abordaremos as principais.

3.3 Vantagens do e-mail

O e-mail é, sem dúvida, o instrumento de comunicação mais inovador das últimas décadas, que elimina distâncias, é aplicado nas mais diferentes áreas da sociedade e apresenta uma série de vantagens, entre elas:

- Enquanto que uma folha de fax demora, pelo menos, um minuto para ser passada, bastam poucos segundos para enviar documentos de várias páginas, por e-mail;

- Uma vez que a comunicação não é direta, a mensagem espera no servidor do destinatário até que ele acesse a Internet e baixe seus e-mails. Por isso, não requer que os envolvidos precisem estar simultaneamente disponíveis para o contato. Isso abre espaço para expressões mais refletidas, melhor elaboradas em termos narrativos e para a diminuição de reações intempestivas;

- O conteúdo das mensagens enviadas por e-mail pode ser muito diversificado. Podem ser enviados textos, imagens, vídeos, sons, documentos, animações e até mesmo programas;

- O e-mail é um instrumento que permite a associação a mailing lists. Ou seja, a listas de e-mail sobre um determinado assunto. É possível, por exemplo, se inscrever gratuitamente numa lista cujas pessoas discutam o ensino a distância. A partir do momento em que o usuário se inscreve numa lista de e-mail, começa a receber todas as mensagens trocadas pelos membros da referida lista e pode, com um simples e-mail, enviar uma mensagem para todos os membros dessa lista;

- Também é possível elaborar uma assinatura que passa a acompanhar todos os e-mails (a não ser quando não o desejarmos). Alguns programas permitem, inclusivamente, optar por várias assinaturas alternativas;

- Quando alguém nos envia um e-mail, nem precisamos saber o endereço dessa pessoa, basta fazer "reply" ("responder") e o programa encarrega-se de copiar o texto da mensagem que nos foi enviada e de confeccionar um título que começa por Re: a que se segue o nome da mensagem inicial;

- É possível guardar os endereços de contato (e-mail) de outras pessoas para quando quisermos utilizar novamente;

- É um instrumento barato. Custa apenas o valor do tempo de conexão a Internet durante sua utilização. Com a popularização da Internet por banda larga, o custo da conexão diminuiu consideravelmente. A tendência é uma diminuição ainda maior, devido a concorrência e a melhoria de infra-estrutura no acesso;

- Qualquer pessoa física ou jurídica, pode possuir mais de uma conta de e-mail, inclusive contas gratuitas;

- É possível assegurar a privacidade das informações, através por exemplo de sistemas de criptografia⁷;

- O e-mail oferece a possibilidade de armazenamento de mensagens, o que pode ajudar na continuidade de relacionamentos, na reavaliação de idéias e posicionamentos e redução de erros sobre eventos passados;

- Com a popularização da internet através dos provedores gratuitos (cujos usuários ganhavam também um e-mail grátis) muitos sites começaram a oferecer e-mails gratuitos desvinculados de qualquer outro serviço. Esses e-mails podem ser lidos com o uso do próprio navegador, em qualquer computador que tenha acesso a Internet e sem a necessidade de um software específico, sendo por isso também chamados webmail.

Por essas e outras vantagens, o correio eletrônico se tornou tão popular e capaz de quebrar barreiras geográficas com grande facilidade. Pessoas que estão em diferentes continentes podem se comunicar por e-mail, desde que tenham acesso a computadores conectados a Internet. É possível enviar e receber mensagens a qualquer hora do dia e para qualquer parte do mundo.

Todas essas vantagens possibilitadas pelo e-mail, principalmente no que diz respeito a interação, nos leva a crer que esse instrumento possa ser utilizado na educação a distância via Internet, de modo que possa melhorar a interação entre professor-aluno e ajudar a diminuir o sentimento de isolamento que muitos alunos afirmam sentir nessa modalidade de ensino. Estudar qual a importância da interação professor-aluno e como o e-mail pode ser utilizado de maneira pedagógica nessa interação é o tema do próximo capítulo.

⁷ “O termo Criptografia surgiu da fusão das palavras gregas "Kryptós" e "gráphein", que significam "oculto" e "escrever", respectivamente. Trata-se de um conjunto de conceitos e técnicas que visa codificar uma informação de forma que somente o emissor e o receptor possam acessá-la, evitando que um intruso consiga interpretá-la. Para isso, uma série de técnicas são usadas e muitas outras surgem com o passar do tempo”. InfoWebster. URL: <http://www.infowebster.com/criptografia.php>

4. A INTERAÇÃO PROFESSOR-ALUNO E A UTILIZAÇÃO PEDAGÓGICA DO E-MAIL

“Estamos aqui para nos aconselharmos mutuamente. Devemos construir pontes espirituais e científicas ligando as nações do mundo”. Albert Einstein.

No item 2.3 deste trabalho, vimos alguns conceitos sobre a importância da interação na EAD via Internet. A opinião de alguns estudiosos do assunto, como por exemplo, José Manuel Moran, Maria Luiza Belloni, Edward Spodick e Wilson Azevedo foram descritas no trabalho para enfatizar essa importância. No próximo item, analisaremos esse assunto com mais profundidade.

Estudando as idéias expostas na teoria construtivista de aprendizagem, bem como no paradigma sócio-interacionista, torna-se facilmente perceptível a importância da interação no processo de aprendizagem. Buscamos entender como essas idéias podem auxiliar no enfrentamento dos desafios da EaD, bem como porque e de que maneira podemos utilizar o e-mail como instrumento de interação entre professor-aluno na EaD via Internet.

4.1 O construtivismo, o sócio-interacionismo e a importância da interação professor-aluno na EaD via Internet

Segundo GADOTTI (1999), o conhecimento está nos processos mentais e habilidades cognitivas, onde contínuas descobertas levam à formação de construções novas, por interação com a realidade, em que há uma criação permanente e uma contínua construção e reconstrução.

Por conseqüência, a teoria construtivista de aprendizagem, baseada nas teorias de Piaget, coloca a ação, ou mais especificamente a interação, como requisito fundamental para sua prática. Neste novo paradigma, o aluno transforma-se de um agente passivo de recepção dos conhecimentos repassados pelo professor, em um ser ativo, responsável pelo próprio desenvolvimento. O

professor, por sua vez, perde seu posto de detentor e simples transmissor de informações e passa a ser aquele que cria situações motivadoras e estimulantes de respostas, provocando, assim, o gosto de aprender.

De acordo com a teoria construtivista de aprendizagem, para aprender significativamente, os indivíduos devem trabalhar de forma contextualizada, relacionando a teoria com situações da realidade. Os problemas explorados devem ser apresentados com múltiplos pontos de vista, para que o aprendiz construa cadeias de idéias relacionadas.

A questão da avaliação, a noção de “erro” tão debatido na EaD via Internet, é relativizada na teoria construtivista. Nesta, o retorno dado ao “erro” do aluno é um ponto fundamental, tornando-se importante fonte de aprendizagem. É importante que o aluno compreenda os erros, depure suas ações e idéias, para formar novos conceitos e continuar melhorando suas capacidades mentais. “Essa interação permite uma sensação de *empowerment* ao aluno, ou seja, a oportunidade dele compreender o que faz e perceber que é capaz de produzir algo que era considerável impossível”. (VALENTE, 2002, p. 37).

Transpondo esse pressuposto para a educação a distância via Internet, acreditamos que também é possível propiciar uma experiência de empowerment aos alunos da EaD via Internet. Para isso, é necessário criar um ambiente rico em estímulos intelectuais com conteúdos contextualizados e próximos da realidade do aluno. Mas é preciso, sobretudo, criar oportunidades de interação entre professor-aluno, para que o professor possa acompanhar o processo de aprendizagem do aluno, avaliando este último continuamente. Para o professor Waldomiro Loyolla, diretor da Associação Brasileira de Educação a Distância (Abed), os dois grandes nós da educação a distância são a avaliação e o custo. Com relação a avaliação, ele afirma que se as pessoas pensassem em uma avaliação continuada efetiva, o acompanhamento do aluno seria mais acurado e haveria diminuição da possibilidade de fraude. (LOYOLLA, 2005). Além também da possibilidade de um melhor aproveitamento do curso por parte do aluno, já que poderia através da interação constante com o professor ou tutor, perceber seus pontos fortes e fracos no que diz respeito ao seu desenvolvimento no curso e, com o auxílio do professor, melhorar os pontos negativos.

Segundo Masetto (2004), a interação pode favorecer também o processo de avaliação. Para tanto, ele defende que se veja a avaliação como um processo de feedback ou de retroalimentação que traga ao aprendiz informações necessárias, oportunas e no momento em que ele precisa para que desenvolva a sua aprendizagem. É a avaliação como um elemento incentivador e motivador da aprendizagem, uma interação como forma de orientar o aluno caso ele manifeste dificuldade de atingir os objetivos propostos.

A questão da interação também é defendida por Moran (2000). Para ele, a interação deveria ser o cerne de qualquer processo de educação e as tecnologias interativas vêm evidenciando ainda mais essa importância, tendo em vista uma abordagem pedagógica sócio-construtivista-interacionista.

O pensamento sócio-interacionista atribui muita importância ao fator social, inclusive como condição para a transformação da inteligência na elaboração de estruturas, desde um nível elementar até formas cada vez mais complexas. Segundo Piaget (1988, p. 61): “o ser humano constrói o conhecimento pelas mais diversas formas de interação com o meio a sua volta”.

A importância do social também é enfatizada por Vygotsky, que criou uma abordagem sócio-histórica do desenvolvimento humano. A partir desta abordagem, Vygotsky analisa o desenvolvimento intelectual do sujeito através da relação pensamento-linguagem. Para ele, a linguagem tem um papel fundamental na constituição das formas abstratas do pensamento e da consciência. Ele afirma que:

“As idéias passam por muitas transformações à medida em que se transformam em linguagem. Elas não apenas encontram expressão na fala, mas nela tornam-se reais e adquirem forma.” Vygotsky apud Guerra (2006).

Nesta perspectiva, a idéia é de que o homem constitui-se como tal através de suas interações sociais. Ao interagir com o outro, o homem irá conviver com muitos conflitos que certamente contribuirão para o desenvolvimento de sua aprendizagem.

Para elaborar as dimensões do aprendizado escolar, Vygotsky apresenta um conceito novo: a zona de desenvolvimento proximal, que

“é a distância entre o nível de desenvolvimento real, que se costuma determinar através da solução independente de problemas, e o nível de desenvolvimento potencial, determinado através da solução de problemas sob a orientação de um adulto ou em colaboração com companheiros mais capazes” (Vygotsky, 1987, p. 49).

O nível de desenvolvimento potencial, se refere portanto àquilo que a pessoa é capaz de fazer, só que mediante a ajuda do outro. Nesse caso, a pessoa realiza tarefas e soluciona problemas através do diálogo, da colaboração, da imitação, da experiência compartilhada e das pistas que lhe são fornecidas. Esse nível, para Vygotsky é bem mais indicativo do desenvolvimento mental da pessoa do que aquilo que ela consegue fazer sozinha. Ou seja, a interação com outro indivíduo pode ajudar a desenvolver o nível de desenvolvimento potencial. O professor, na EaD via Internet, mediante interações contínuas com o aluno, poderia ajudar no desenvolvimento deste nível.

“A educação é responsável por criar a zona de desenvolvimento proximal, na medida em que, em interação com outras pessoas, a pessoa é capaz de colocar em movimento vários processos de desenvolvimento que, sem a ajuda externa, seriam impossíveis de ocorrer. Esses processos se internalizam e passam a fazer parte do seu desenvolvimento individual”. (Oliveira, 2000, p. 13).

O advento da Internet cria condições para que esta interação professor-aluno seja intensa, permitindo que o professor acompanhe o aluno, mesmo sem estar presente fisicamente no espaço (o que chamaríamos de presença virtual), vivenciando as situações e auxiliando o aluno a resolver seus problemas. Alunos e professores podem se comunicar utilizando imagem e som podem trabalhar juntos, compartilhar idéias nos mais variados formatos, reunir-se em grupo,

reproduzindo mesmo que de forma modificada, o encontro presencial. E a experiência e a visão do cotidiano dos alunos pode assumir um papel mais ativo no desenrolar do curso, podendo auxiliar no processo de aprendizagem. Já que de acordo com a teoria construtivista de aprendizagem, para aprender significativamente os indivíduos devem trabalhar de forma contextualizada, relacionando a teoria com situações da realidade. “A interação via Internet tem como objetivo a realização de espirais de aprendizagem, facilitando o processo de construção de conhecimento (VALENTE, 2002, p. 55)”.

Além disso, a presença constante da interação professor-aluno pode favorecer uma revisão do planejamento inicial do curso, possibilitando as correções necessárias para o seu aperfeiçoamento. Se essa interação tivesse sido realizada no curso oferecido pelo MEC/Proinfo, entre os anos de 2000 e 2001, provavelmente teria sido descoberta a insatisfação de muitos alunos com relação a falta de acompanhamento do tutor no fórum e no chat, o que os levou inclusive a desistirem do curso.

“Em 2000, o MEC/Proinfo realizou um curso a distância de formação continuada de multiplicadores. Foram inscritos pelos Núcleos de Tecnologia Educacionais (NTE) seis docentes, sendo três na categoria professores parceiros, porém apenas dois concluíram o curso. Os motivos que levaram a desistência foi a falta de acompanhamento do tutor no fórum e no chat”. (LAGO, 2003, p. 1).

Esses alunos podem ter sofrido com o sentimento de isolamento do aluno, que é um dos principais desafios da EaD via Internet. Isso nos leva a crer que, um dos fatores principais que levam os alunos a distância a desistirem do processo é o fato deles não terem suas necessidades atendidas, ratificando mais uma vez a necessidade de refletir sobre a interatividade e a relação professor/aluno. A falta de interação pode fazer com que se perca uma importante parcela de afetividade, presente em qualquer processo formativo.

Para Lynn Alves, a possibilidade de diálogos a distâncias entre indivíduos geograficamente dispersos pode ainda favorecer a criação coletiva. Cada sujeito pode expressar e produzir saberes, contribuindo e construindo comunicação e

conhecimento coletivamente. (ALVES, 2003). No lugar de apenas receber a informação, o aluno tem a experiência da participação na elaboração do conteúdo da comunicação e na criação de conhecimento. E essa criação atualiza-se por causa da interatividade, que segundo Belloni (2003, p. 59): “contribui para sustentar a idéia de que educar significa preparar para a participação cidadã, e que esta pode ser experimentada na sala de aula interativa, não mais centrada na separação da emissão e recepção”.

A aprendizagem interativa é para a Mestre em Educação e coordenadora do Núcleo de Estudos Corporativos do Instituto Metodista Bennett, Eleonora Jorge Ricardo, fundamental em toda a proposta pedagógica de cursos online. “Assim é possível valorizar a capacidade do aluno de participar ativamente do processo de aprendizagem, modificando conteúdos, enriquecendo as aulas, compartilhando as conquistas realizadas, enfim, exercitando a autoria. Uma educação a distância sem distância, com mais interação e proximidade”. (RICARDO, 2005, p. 50).

Aproveitando a interação proporcionada pela Internet, poderiam ser criadas estruturas de apoio pedagógico e didático aos estudantes (tutoria, aconselhamento, “plantão” de respostas a dúvidas, monitoria para o uso de tecnologias, etc.). Essas estruturas, segundo Belloni, (2003, p.61): “são especialmente importantes em um país como o Brasil, onde os níveis de cultura geral e de escolaridade são, de modo geral, pouco elevados e onde a escola não instrumentaliza os jovens para o exercício da auto-aprendizagem”.

Os professores poderiam avaliar, acompanhar e incentivar continuamente seus alunos. A começar pelo registro da motivação inicial do aluno. Ou seja, dos motivos que o levaram a fazer o curso, suas pretensões e o que pode atingir ao completar o curso. Essas informações podem ser lembretes que o professor pode fazer ao aluno, denotando incentivo, empatia e preocupação para com ele. Segundo Valente (2002, p. 46): “É importante que o aluno tenha a sensação psicológica de pertencer a um grupo, a uma instituição, para que possa sentir-se sempre motivado a perseguir os motivos que o levaram a se matricular em determinado curso, realizado a distância”.

Além disso, os professores poderiam criar atividades que exigissem a participação do aluno. Essa participação poderia vir a ser um estímulo a mais para o aluno e, para o professor, servir como uma avaliação de freqüência. “Esse

tipo de envolvimento atenua a solidão do aluno”, (MURASHIMA, 2006, p. 01). Essas atividades, segundo Belloni, (2003, p. 63): “são um instrumento indispensável no ensino a distância. Não só porque ajudam a diminuir a sensação de isolamento, mas porque intensificam a troca entre os alunos. E essa troca pode ser muito mais rica no caso de uma turma virtual, mais heterogênea do que costumam ser as tradicionais”.

O aumento da adequação e da produtividade dos sistemas educacionais começa a exigir a integração das novas tecnologias de informação e comunicação, que sirvam como instrumentos pedagógicos efetivamente a serviço da formação do indivíduo autônomo. Segundo Alves (2004, p. 72): “o contato regular e eficiente, que facilita uma interação satisfatória e propiciadora de segurança psicológica entre os estudantes e a instituição de ensino, é crucial para a motivação do aluno, condição indispensável para a aprendizagem autônoma”.

No caso de cursos online de inglês, a utilização da interação poderia trazer ainda um outro benefício que seria a possibilidade de praticar a língua de maneira escrita e/ou falada (como por exemplo, por meio de conversas via chat, que existem até mesmo embutidos em sistemas de e-mails gratuitos, como é o caso do “Gmail”, do “Google”). Assim, poderia ser utilizado também, no caso do aluno, como instrumento de prática da escrita e/ou fala e, no caso do professor, como um instrumento de acompanhamento, incentivo e avaliação do progresso do aluno.

Portanto, o que a princípio poderia parecer uma desvantagem – a ausência física do professor – vira uma vantagem, pois, graças ao esforço extra de toda a equipe pedagógica do curso, aliada a disponibilização de instrumentos que facilitem a interação, os alunos poderiam receber um atendimento mais personalizado. Evidente que, nesse caso, seria um pré-requisito tanto alunos quanto professores saberem usar os instrumentos de interação disponíveis no curso. Por isso, recomenda-se a utilização de instrumentos com alto índice de popularização, como é o caso do e-mail.

4.2 A utilização pedagógica do e-mail

A riqueza de possibilidades que a Internet proporciona ao educador cria, muitas das vezes, um conflito entre o seu potencial de utilização e os limites impostos pela realidade das instituições e dos alunos. Esta diversidade torna mais desafiador o processo e muitos ficam indecisos ao tentarem elaborar um projeto de educação a distância, bem sucedido.

É importante frisar mais uma vez a distinção entre instrumentos de interatividade síncronos e assíncronos e a influência que elas têm na educação a distância. Os instrumentos de comunicação que exigem a participação dos estudantes e professores em eventos marcados, com horários específicos, para que ocorram, como por exemplo, chats, videoconferências ou audioconferências através da Internet, são classificadas como síncronas. Os instrumentos que independem de tempo e lugar, como por exemplo, o correio eletrônico, listas de discussão e as trocas de trabalhos através da rede, são classificados como assíncronos.

Os instrumentos assíncronos podem revolucionar o processo de interação entre professores e estudantes, uma vez que mudam os processos tradicionais por meio dos quais essa comunicação vem se dando ao longo dos tempos. Alguns dos benefícios dos instrumentos assíncronos, segundo Aoki (1998, p. 01), são:

- Flexibilidade: acesso a qualquer tempo e em qualquer lugar;
- Tempo para refletir: poder pensar e checar referências;
- Contextualização: oportunidade de integrar as idéias em discussão com colegas de trabalho;
- Custo/benefício: atividades baseadas em texto não requerem linhas de transmissão de alta velocidade e nem computadores robustos para o seu processamento.

Segundo Belloni (2004), as técnicas de interação que utilizam instrumentos assíncronos (e-mail, listas e grupos de discussão, sites, etc), apresentam grandes vantagens “pois permitem combinar a flexibilidade da interação humana (com

relação à fixidez dos programas informáticos, por mais interativos que sejam) com a independência no tempo e espaço, sem por isso perder velocidade”. (MASETTO, 2004, p. 138) também defende a utilização dos instrumentos assíncronos. De acordo com ele, é preciso enfatizar a escolha de meios “*selfmedia*”, que não implicam em limitações de horário/lugar e que permitem aos estudantes mais liberdade e autonomia nos estudos.

Dentre os instrumentos assíncronos, o mais utilizado e que apresenta uma série de vantagens (já relatadas neste trabalho), é o e-mail ou correio eletrônico. Lynn Alves destaca as vantagens do e-mail na interação a distância. Segundo ela, este é um instrumento “rápido, seguro, eficiente e barato”. (ALVES, p. 139).

Utilizando o e-mail com fins pedagógicos, é possível para os professores interagir com os alunos, acompanhando o progresso destes, os incentivando e avaliando continuamente, de maneira rápida, barata e no tempo e espaço que for mais conveniente tanto para o aluno quanto para o professor. Como vantagens, o aluno pode ter um canal barato e rápido de acesso direto com o professor, para sanar dúvidas, compartilhar angústias relacionadas ao processo de aprendizagem e ainda para uma orientação individualizada sobre o seu desenvolvimento no curso. Assim, o sentimento de isolamento do aluno pode ser minimizado, ou até mesmo deixar de existir. E o resultado da aprendizagem se mostrar positivo, ajudando a diminuir a resistência contra a EaD via Internet.

O custo para instalar e manter uma conta de e-mail que permita interação entre professor e aluno num ambiente de aprendizagem via Internet é baixíssimo. A grande maioria dos softwares para criação de cursos online oferece a possibilidade de criação gratuita de várias contas de e-mail. Mesmo que não utilize nenhum software específico, os provedores de acesso a Internet disponibilizam gratuitamente uma média de cinco contas de e-mail, uma delas poderia ser um canal específico entre o professor e o aluno. O processo de criação de uma conta de e-mail, tanto fornecida pelo provedor de acesso, quanto disponibilizada pelos softwares de criação de cursos online, ou mesmo uma conta de webmail é facilímo, bastando seguir apenas alguns poucos passos. Ou seja, não é preciso nenhum profissional altamente qualificado. Os professores teriam um canal de contato com os alunos, o que contribuiria para que estes se sentissem parte do curso. Além disso, como o sistema de e-mail permite o

armazenamento de mensagens trocadas, os professores poderiam proceder uma avaliação dos benefícios da utilização do e-mail, com cada aluno em particular, e com uma turma em geral, compartilhando suas experiências, revendo os processos que falharam e buscando sempre uma melhoria.

Por se tratar da utilização do e-mail em cursos de inglês online, também há a vantagem de poder trocar mensagens utilizando a língua inglesa (na forma escrita ou na forma falada – através da utilização de sistemas de chats imbutidos em sistemas de e-mail), avaliando constantemente o progresso do aluno e sanando dúvidas. Os professores poderiam também desenvolver um estudo dos e-mails enviados pelos alunos, buscando descobrir dúvidas em comum a vários alunos e, a partir desse suporte, melhorar a própria estrutura do curso online. Sem contar nas vantagens de cunho social e afetivo já comentadas neste trabalho.

Por todas essas razões, é que escolhemos o e-mail como instrumento de interação a ser analisado no estudo de caso que consta no próximo capítulo.

É importante lembrar, no entanto, que conforme explicitado em Moran (2004, p. 12): “as tecnologias não são boas ou más em si, podem trazer grandes contribuições para a educação, se forem usadas adequadamente, ou apenas fornecer um revestimento moderno a um ensino antigo e inadequado”.

É preciso muito cuidado também para não cair em modismos, priorizando as características técnicas de um instrumento que está “na moda”, em detrimento das características pedagógicas, que devem estar orientadas para uma melhoria na qualidade e na eficácia do sistema de ensino-aprendizagem e na priorização dos objetivos educacionais. Levando em consideração instrumentos que considerem não apenas as facilidades tecnológicas disponíveis, e as condições de acesso dos estudantes à tecnologia escolhida, mas sobretudo sua eficiência com relação aos objetivos pedagógicos, principalmente no que diz respeito a auxiliar na promoção da autonomia do estudante, que deve ser condição *sine qua non* da EaD via Internet, segundo Belloni (2003).

Para que sua utilização traga os benefícios almejados, o e-mail como instrumento de interação requer uma nova postura, tanto de alunos e professores.

Postura essa que é condizente com as características desejadas para professores e alunos na EaD via Internet.

O e-mail é um instrumento que requer uma disponibilidade para o diálogo. A qualquer momento e de qualquer lugar os aprendizes poderão acessar o professor, esperando uma resposta o quanto antes possível. Segundo Perriault, do Laboratório Futuroscope e do CNED na França, “começam a aparecer sinais visíveis de mudança no comportamento dos estudantes, tais como: exigência de retorno imediato de informação, o que explica a receptividade a mídias interativas como o e-mail”. (PERRIAULT, 1996, p. 187).

Requer primeiramente que o professor não tenha preconceito com relação a educação a distância via Internet, que saiba utilizar os recursos tecnológicos necessários, que possua uma visão pedagógica inovadora, aberta, que pressupõe a participação dos alunos. Um professor que, segundo Moran (2004) possua as características de:

Professor formador: que orienta o estudo e a aprendizagem, dá apoio psicossocial ao estudante, ensina a pesquisar, a processar a informação e a aprender a aprender;

Professor tutor: que orienta o aluno em seus estudos relativos à disciplina pela qual é responsável, esclarece dúvidas e explica questões relativas aos conteúdos da disciplina;

Professor “recurso”: que assegura uma espécie de “balcão” de respostas a dúvidas pontuais dos estudantes com relação aos conteúdos de uma disciplina ou questões relativas à organização dos estudos ou às avaliações. E responsabiliza-se pelo acompanhamento do estudante durante o processo de aprendizagem (tutoria, aconselhamento e avaliação).

“A mudança que se vislumbra é fundamentalmente pautada na postura do professor, que não é mais ‘dono’ do seu conteúdo e que faz dele, muitas vezes, instrumento de poder”. BEHRENS (1999, p. 64).

O professor terá ainda que desempenhar outras funções no sentido de estimular e orientar o estudante na pesquisa de novos conhecimentos, gerindo

dificuldades devidas ao uso de tecnologias e ao excesso e dispersão das informações disponíveis. Como aponta Lévy (1999, p. 200):

“É preciso superar a postura ainda existente do professor transmissor de conhecimento. Passando para aquele que leva à apropriação do conhecimento que se dá na interação. Interação entre aluno/professor, valorizando-se o trabalho de parceria cognitiva. Caberia ao professor fazer o aluno compreender que, com as informações recebidas, ele pode construir conhecimento e fazer ciência e/ou arte, mostrando-lhe alguns possíveis caminhos para isso, possibilitando-o a recombinação e ressignificação contínua de saberes”.

Com relação ao aluno, este deve estar engajado na resolução de um problema ou projeto. Ao surgir alguma dificuldade, ela poderá ser resolvida com o suporte do professor, via rede. A partir da ajuda recebida, o aluno continua a resolução do problema; surgindo novas dúvidas, essas poderão ser resolvidas por meio da mediação pedagógica que o professor realiza a distância. Com isso, estabelece-se um ciclo de ações que mantém o aluno no processo de realização de atividades inovadoras, gerando conhecimento sobre como desenvolver essas ações, porém com o suporte do professor.

O aluno de um curso a distância tem a responsabilidade de perceber que, para alcançar resultados desejados, deve atender as exigências do curso. “Por isso é importante que professores acompanhem o processo de ensino-aprendizagem motivando os alunos constantemente” (CAVALCANTI, 2006, p.01).

5. METODOLOGIA

A metodologia utilizada para desenvolver esta pesquisa foi fundamentada basicamente em uma pesquisa bibliográfica e um estudo de caso.

A pesquisa bibliográfica foi realizada com o intuito de escrever e explicar o conhecimento sobre o tema escolhido, servindo como base para a sustentação teórica desta pesquisa e englobando, para tanto, o histórico da educação a distância via Internet no Brasil, apontando as características do cenário atual; bem como um breve histórico sobre o e-mail e um estudo de sua utilização pedagógica; e também uma análise da importância da interação professor-aluno no ambiente virtual. E no último capítulo há a discussão dos dados referentes a pesquisa qualitativa de cunho exploratório que foi realizada no curso de inglês online analisado neste trabalho, visando elaborar conclusões à luz das teorias estudadas.

O curso online de inglês a ser analisado nesta pesquisa compreende um universo formado por dez alunos de uma escola de curso livre localizada no município de Erechim, estado do Rio Grande do Sul. Esses dez alunos foram divididos em dois grupos a serem analisados, cada qual formado por cinco alunos, sendo um o grupo de controle, caracterizado por não receber nenhum e-mail (nem de incentivo e nem de acompanhamento) e o grupo de teste, caracterizado por receber um e-mail (de incentivo e acompanhamento), por mim redigido, por dia. Tanto o grupo de controle quanto o grupo de teste é formado por cinco componentes com idades entre 12 a 18 anos e alunos dos programas básico 1 até básico 4).

Dentro deste contexto, atuei como observadora-participante, enviando e-mails de incentivo para os alunos e observando os resultados deste envio. Ao final de duas semanas, foi feita uma coleta de dados e os resultados obtidos foram comparados para comprovar se a utilização do e-mail como instrumento pedagógico poderia ajudar a promover o progresso dos alunos nesse curso online de inglês analisado.

Devido as características, este último estudo se enquadra no tipo de pesquisa qualitativa de cunho exploratório e experimental. Pesquisas qualitativas não requerem um grande número de participantes (uma vez que a opção é pela

profundidade, em detrimento da amplitude). Além disto, métodos quantitativos são muito utilizados em estudos organizacionais, sendo em sua maioria, feitos no local de origem dos dados. Tais métodos têm como objetivo “traduzir e expressar o sentido dos fenômenos do mundo social; trata-se de reduzir a distância entre indicador e indicado, entre teoria e dados, entre contexto e ação”. (MAANEN, 1979, p.520). As pesquisas de cunho exploratório são todas aquelas que buscam constatar algo num organismo ou num fenômeno e experimental quando envolvem algum tipo de experimento (no caso, o envio de e-mails para observar a consequência destes no que se refere a promoção do progresso dos alunos).

Uma das possibilidades oferecidas pela abordagem qualitativa é o estudo de caso, que também será utilizado nesta pesquisa. Este estudo tornou-se necessário para poder validar (ou não) as argumentações teóricas sustentadas nesta pesquisa, além de permitir avaliar se a utilização pedagógica do e-mail contribuiu para promover o progresso dos alunos no curso online de inglês a ser analisado nesta monografia, já que o estudo de caso busca justamente entender o fenômeno dentro do seu contexto e na sua complexidade. A abordagem qualitativa é muitas vezes colocada como a mais adequada para pesquisas exploratórias. (TULL, 1976).

No próximo capítulo, estudaremos os dados coletados no estudo de caso e buscaremos responder se a utilização do e-mail com fins pedagógicos auxiliou a promover o progresso dos alunos no curso de inglês online pesquisado.

6. ESTUDO DE CASO – UTILIZAÇÃO PEDAGÓGICA DO E-MAIL EM UM CURSO DE INGLÊS ONLINE

Este estudo de caso foi desenvolvido com o objetivo de avaliar se a utilização pedagógica do e-mail, no curso de inglês online pesquisado, ajudou a promover o progresso dos alunos. Para tanto, foi utilizada na pesquisa uma escola de curso livre de inglês, que possui franquias em todo o país e ministra cursos presenciais, possuindo também um site de educação a distância via internet com o objetivo de disponibilizar cursos online de inglês, desde o básico até o avançado e da qual eu tinha sido professora durante dois anos. Abaixo, mais informações sobre a instituição de ensino pesquisada, bem como os sujeitos pesquisados, os fatores limitantes da pesquisa e a análise dos dados coletados.

6.1 Características da instituição pesquisada

Por questões éticas e relacionadas ao sigilo das informações mercadológicas da empresa, chamaremos a instituição pesquisada de “Escola X”.

A “Escola X” é uma empresa brasileira com mais de 50 anos de experiência no ensino de idiomas e mais de 15 anos em programas de intercâmbio, é uma das mais importantes redes de educação e ensino de línguas estrangeiras. Suas escolas oferecem uma ampla variedade de serviços relacionados a educação e vivência internacional. Hoje, a “Escola X” conta com quase duzentos mil alunos/ano em suas escolas e já ensinou e modificou a vida de mais de dois milhões de estudantes.

Desde a abertura da sua primeira escola em São Paulo, a “Escola X” sempre buscou a excelência na prestação de serviços na área de educação. Continuando sua trajetória de sucessos, no ano de 2000, com um investimento de dez milhões de dólares, a “Escola X” criou um portal de ensino de inglês para possibilitar a interação entre o maior número de pessoas do planeta usando como linguagem única o inglês. Uma comunicação que acontece em um contexto inteligente, divertido e curioso onde a cada dia são formadas comunidades de pessoas com interesses e objetivos comuns.

Assim, os alunos da “Escola X” podem interagir em contextos locais e globais, usando como ferramenta o inglês, falando e aprendendo de uma forma diferente de tudo que se encontra disponível na Internet, com relação ao aprendizado de idiomas.

6.1.1 Características do portal de ensino de inglês

A filosofia de educação da portal de inglês da “Escola X” baseia-se no princípio que o ensino de uma língua estrangeira deve preparar nossos alunos para interagir com outras pessoas, no contexto de um mundo globalizado. Isso não só no que diz respeito ao idioma, mas também a questões culturais e tecnológicas. Para isso, acredita que:

O idioma é um sistema usado para a comunicação e a interação entre as pessoas;

A pessoa deve ser capaz de "interpretar, expressar e negociar significados" (SAVIGNON, 1993, p.85) para comunicar-se adequadamente;

O conteúdo e atividades dos cursos devem ser significativos e relevantes, levando ao desenvolvimento de estratégias de aprendizagem;

Deve contribuir para ampliar a visão de mundo e de interculturalidade dos alunos, além do pensamento crítico, criatividade e reflexão; Os alunos devem ser autônomos, através da pesquisa, reflexão e avaliação das fontes de conhecimento.

O portal possui as seguintes áreas:

Cursos: são cinco cursos, englobando os níveis do básico ao avançado, seguido de um curso especial preparatório para o vestibular;

Teste de nível: é possível fazer um teste gratuito de nivelamento para descobrir qual o seu nível de inglês, diretamente no site;

Comunidades: o portal oferece acesso a 12 comunidades temáticas, desde “arts & entertainment” até “sports & games”. Cada comunidade possui acesso a chats, links e enquetes específicas;

Shopping: uma área de vendas, onde é possível comprar cursos (online e presenciais), livros, cds, dvds e vídeos;

Jogos: jogo da forca, palavras cruzadas, entre outros;

Dicionário: há um dicionário de inglês online e inserido na página do curso

Tira-dúvidas de inglês: sistema do tipo atendimento online, que funciona 24 horas por dia, em que um atendente soluciona as dúvidas de inglês dos alunos.

Keypal: é possível procurar pessoas com características específicas (de um banco de dados de alunos do sistema em todo mundo) e enviar mensagens, criando amizades com outros alunos;

Chat: todo o dia há um chat online, onde um mediador interage com alunos na discussão de um assunto específico e novo diariamente;

Sala dos professores: uma sala específica para professores da escola, onde eles têm acesso as últimas atividades feitas pelos alunos, bem como ao histórico de notas e presenças (desde o último dia de acesso e a última duração do acesso), bem como as notas em cada atividade desenvolvida e a porcentagem de atividades feitas em cada unidade.

Os alunos matriculados no sistema de ensino presencial da “Escola X”, recebem no início do semestre, dois livros didáticos (um para ser utilizado em sala de aula e outro de exercícios extras). As aulas têm duração de sessenta minutos e são realizadas duas vezes por semana, visando desenvolver habilidades de conversação. As demais habilidades (writing, listening, reading e exercícios de gramática) são realizadas, em sua grande maioria, no portal de ensino online de inglês na instituição. Os cursos possuem recursos multimídia, animações, jogos, vídeos e músicas e são divididos em unidades.

Também há a possibilidade de adquirir os cursos online desse portal, sem a obrigatoriedade de freqüentar as aulas presenciais. O portal oferece um teste de avaliação ao final de cada unidade.

6.2 Características dos alunos pesquisados

Foram escolhidos dez alunos, da unidade da escola localizada no município de Erechim (estado do Rio Grande do Sul). Escolhi essa escola por já ter trabalhado nela no período de 2000 até 2001 e conhecer toda a equipe, que dessa forma não teve nenhum receio em me cadastrar novamente no sistema do portal.

Os alunos escolhidos estão estudando nos cursos “básico 1” a “básico 4”. A escolha por esses alunos deveu-se ao fato de eu já ter sido professora desses programas de inglês na escola e, portanto, conhecedora dos sistemas desses níveis, o que pôde facilitar a minha análise dos dados referentes às atividades desenvolvidas pelos alunos.

Os dez alunos pesquisados foram divididos em dois grupos: de teste e de controle. Abaixo, mais informações sobre os alunos pesquisados:

Os alunos do grupo de teste estão todos no mesmo curso e são alunos da mesma professora. Optei por essa classificação por achar que desta maneira tornaria mais homogêneo o grupo e, o fato de serem alunos de uma única professora, poderia facilitar caso eu precisasse entrar em contato com a professora.

Grupo de Controle

Nome fictício	Idade	Curso	Estuda/Trabalha?	Tempo*
Aluno1C	12	Básico 2	Sim/Não	2 horas
Aluno2C	14	Básico 3	Sim/Não	1 hora
Aluno3C	16	Básico 3	Sim/Não	1 hora
Aluno4C	13	Básico 1	Sim/Não	3 horas
Aluno5C	12	Básico 2	Sim/Não	1 hora

*Refere-se ao tempo – por dia - que o aluno tem disponível para fazer o curso online, de acordo com resposta individual que forneceu para a coordenadora da escola.

Grupo de Teste

Nome fictício	Idade	Curso	Estuda/Trabalha?	Tempo*
Aluno1T	12	Básico 2	Sim/Não	1 hora
Aluno2T	12	Básico 2	Sim/Não	2 horas
Aluno3T	13	Básico 2	Sim/Não	2 horas
Aluno4T	11	Básico 2	Sim/Não	1 hora
Aluno5T	12	Básico 2	Sim/Não	1 hora

*Refere-se ao tempo – por dia - que o aluno tem disponível para fazer o curso online, de acordo com resposta individual que forneceu para a coordenadora da escola.

6.3 Desenvolvimento da pesquisa

Antes do envio dos e-mails para os alunos do grupo de testes, a frequência das atividades, bem como a nota dos alunos foi capturada das telas do sistema, para que pudesse ser contrastada com a tela que foi capturada ao final da pesquisa. Assim, foi possível verificar se o envio dos e-mails incentivou os alunos a desenvolver mais atividades, bem como a se preocupar com a questão dos acertos (nota) nas atividades. Abaixo, as telas de atividades de cada um dos alunos. Sendo “FT” (First Try – nota que o aluno obteve na primeira tentativa de desenvolver a atividade) e “LT” (Last Try – nota que o aluno obteve na última tentativa de desenvolver a atividade). Telas capturadas dia 25 de maio de 2006.

Aluno1T:

Average Score per Unit

Unit	% Concluded Sessions		Average Score	
	First Try	Last Try	First Try	Last Try
Unit 1 - Packing Up	100,0	27,3	74,6	77,7
Unit 2 - Sharing our Stories	83,3	41,7	75,7	89,6
Unit 3 - Getting to Know Places	83,3	16,7	91,8	98,0
Unit 4 - Shop Wise	70,0	20,0	81,1	81,1
Unit 5 - Eating Out, Eating In	0,0	0,0	-	-
Unit 6 - Are You a Good Conversationalist?	0,0	0,0	-	-

Average Score Per Activity Type

Unit	CS		Fo		VB		LA		PC		RS	
	FT	LT	FT	LT	FT	LT	FT	LT	FT	LT	FT	LT
Unit 1	81,9	+	66,7	75,0	+	+	75,0	83,3	70,0	+	+	+
Unit 2	81,9	94,3	65,3	87,5	+	+	100,0	+	58,3	75,0	+	+
Unit 3	92,6	100,0	100,0	+	85,0	95,0	+	+	+	+	+	+
Unit 4	100,0	+	73,2	73,2	87,5	87,5	+	+	+	+	+	+
Unit 5	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Unit 6	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+

Activity Types
 CS - Conversation Scenes
 Fo - Focus on Language
 VB - Vocabulary Build-Up
 LA - Language Awareness
 PC - Pronunciation Challenge
 RS - Reading Scenes

Aluno2T:

Average Score per Unit

Unit	% Concluded Sessions		Average Score	
	First Try	Last Try	First Try	Last Try
Unit 1 - Packing Up	100,0	45,5	78,3	96,5
Unit 2 - Sharing our Stories	100,0	41,7	69,8	90,7
Unit 3 - Getting to Know Places	100,0	41,7	51,0	55,5
Unit 4 - Shop Wise	70,0	20,0	80,6	80,6
Unit 5 - Eating Out, Eating In	0,0	0,0	-	-
Unit 6 - Are You a Good Conversationalist?	0,0	0,0	-	-

Average Score Per Activity Type

Unit	CS		Fo		VB		LA		PC		RS	
	FT	LT	FT	LT	FT	LT	FT	LT	FT	LT	FT	LT
Unit 1	86,1	90,3	83,3	100,0	+	+	80,0	100,0	63,3	100,0	+	+
Unit 2	75,2	100,0	75,7	+	58,3	+	84,2	89,5	41,7	100,0	+	+
Unit 3	54,1	71,9	34,0	34,0	70,0	70,0	+	+	+	+	+	+
Unit 4	75,0	+	77,4	77,4	90,0	90,0	+	+	+	+	+	+
Unit 5	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Unit 6	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+

Activity Types
 CS - Conversation Scenes
 Fo - Focus on Language
 VB - Vocabulary Build-Up
 LA - Language Awareness
 PC - Pronunciation Challenge
 RS - Reading Scenes

Aluno3T:

Average Score per Unit

Unit	% Concluded Sessions		Average Score	
	First Try	Last Try	First Try	Last Try
Unit 1 - Packing Up	100,0	36,4	87,5	97,0
Unit 2 - Sharing our Stories	100,0	50,0	76,6	96,9
Unit 3 - Getting to Know Places	100,0	66,7	76,4	86,8
Unit 4 - Shop Wise	100,0	40,0	82,2	98,0
Unit 5 - Eating Out, Eating In	0,0	0,0	-	-
Unit 6 - Are You a Good Conversationalist?	0,0	0,0	-	-

Average Score Per Activity Type

Unit	CS		Fo		VB		LA		PC		RS	
	FT	LT	FT	LT	FT	LT	FT	LT	FT	LT	FT	LT
Unit 1	97,2	100,0	66,7	83,3	+	+	70,0	100,0	100,0	+	+	+
Unit 2	93,3	100,0	31,2	81,2	100,0	+	94,7	100,0	50,0	100,0	+	+
Unit 3	55,6	51,9	85,7	97,1	80,4	100,0	+	+	+	+	+	+
Unit 4	100,0	+	74,4	100,0	85,0	90,0	+	+	90,0	100,0	+	+
Unit 5	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Unit 6	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+

Activity Types
 CS - Conversation Scenes
 Fo - Focus on Language
 VB - Vocabulary Build-Up
 LA - Language Awareness
 PC - Pronunciation Challenge
 RS - Reading Scenes

Aluno4T:

Average Score per Unit

Unit	% Concluded Sessions		Average Score	
	First Try	Last Try	First Try	Last Try
Unit 1 - Packing Up	100,0	72,7	63,9	83,4
Unit 2 - Sharing our Stories	100,0	75,0	60,0	75,8
Unit 3 - Getting to Know Places	100,0	75,0	60,1	80,9
Unit 4 - Shop Wise	100,0	90,0	62,2	82,6
Unit 5 - Eating Out, Eating In	0,0	0,0	-	-
Unit 6 - Are You a Good Conversationalist?	0,0	0,0	-	-

Average Score Per Activity Type

Unit	CS		Fo		VB		LA		PC		RS	
	FT	LT	FT	LT	FT	LT	FT	LT	FT	LT	FT	LT
Unit 1	81,9	86,1	66,7	83,3	+	+	45,0	53,3	50,6	100,0	+	+
Unit 2	75,0	88,6	37,5	50,0	16,7	16,7	76,3	100,0	50,0	75,0	+	+
Unit 3	37,0	44,4	62,7	91,4	74,2	95,0	+	+	+	+	+	+
Unit 4	50,0	100,0	46,8	71,1	78,8	85,0	+	+	90,0	100,0	+	+
Unit 5	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Unit 6	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+

Activity Types
 CS - Conversation Scenes
 Fo - Focus on Language
 VB - Vocabulary Build-Up
 LA - Language Awareness
 PC - Pronunciation Challenge
 RS - Reading Scenes

Aluno5T:

Average Score per Unit				
Unit	% Concluded Sessions		Average Score	
	First Try	Last Try	First Try	Last Try
Unit 1 - Packing Up	100,0	45,5	89,1	97,5
Unit 2 - Sharing our Stories	100,0	50,0	77,2	94,9
Unit 3 - Getting to Know Places	100,0	16,7	92,5	90,7
Unit 4 - Shop Wise	70,0	20,0	79,7	95,4
Unit 5 - Eating Out, Eating In	0,0	0,0	-	-
Unit 6 - Are You a Good Conversationalist?	0,0	0,0	-	-

Average Score Per Activity Type												
Unit	CS		Fo		VB		LA		PC		RS	
	FT	LT	FT	LT	FT	LT	FT	LT	FT	LT	FT	LT
Unit 1	93,1	97,2	66,7	91,7	+	+	100,0	+	91,7	100,0	+	+
Unit 2	82,3	96,0	50,0	100,0	91,7	+	94,7	92,1	66,7	91,7	+	+
Unit 3	100,0	+	88,6	94,3	91,7	79,2	+	+	+	+	+	+
Unit 4	100,0	+	72,6	100,0	83,8	+	+	+	+	+	+	+
Unit 5	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Unit 6	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+

Activity Types
 CS - Conversation Scenes
 Fo - Focus on Language
 VB - Vocabulary Build-Up
 LA - Language Awareness
 PC - Pronunciation Challenge
 RS - Reading Scenes

6.3.1 Envio de e-mails e acompanhamento do estudo

Do dia 26 de maio de 2006 até dia 08 de junho de 2006, foram enviados um e-mail por dia para cada aluno. Pelo fato de eu não conhecer pessoalmente nenhum dos alunos, optei por enviar um primeiro e-mail utilizando uma linguagem mais formal. Dos quatorze e-mails enviados, obtive apenas duas respostas. Veja abaixo, uma lista dos e-mails enviados, bem como as respostas recebidas e os novos e-mails enviados. Em virtude de eu não conhecer os alunos, o primeiro e-mail enviado foi igual para todos, variando apenas o nome do aluno.

Data: 26 de maio de 2006 (sexta-feira).

Mesma mensagem (que aparece na próxima página), enviada para todos os alunos. Resultado: nenhuma resposta recebida.

This message is not flagged. [Flag Message - Mark as Unread] Printable View

Date: Tue, 25 May 2006 19:48:21 -0700 (PDT)

From: "Alessandra." <designerale@yahoo.com> [View Contact Details](#) [Add Mobile Alert](#)

Subject: Voce na House of English

To: [Redacted]

Olá [Redacted]

Tudo bem?

Sou uma orientadora que acompanhará seu progresso no curso CEP2 da House of English.

Tenho percebido que, no geral, você tem boas médias nas atividades e conseguiu fazer vários exercícios.

Que tal terminar os exercícios da Unidade 5? Há muitas atividades com animações e diálogos muito legais!

Se você tiver alguma dúvida ou estiver sentindo alguma dificuldade com relação ao curso, entre em contato.

Espero que possamos conversar mais.

Um grande abraço, [Redacted] E aproveite o curso! Ele tem duração limitada!

Alessandra Colla Soletti Tussi

Data: 27 de maio de 2006 (sábado).

Mesma mensagem abaixo, enviada para todos os alunos. Nessa mensagem utilizei uma linguagem mais informal, que achei ser mais adequada ao público. Resultado: uma resposta recebida.

This message is not flagged. [Flag Message - Mark as Unread] Printable View

Date: Sun, 27 May 2006 21:38:11 -0700 (PDT)

From: "alessandra soletti" <designerale@yahoo.com> [View Contact Details](#) [Add Mobile Alert](#)
Yahoo! DomainKeys has confirmed that this message was sent by yahoo.com. [Learn more](#)

Subject: Mensagem da House of English!

To: [Redacted]

Olá!

Tudo bem?

Suas médias são tão legais, mas notei que você ainda não fez a Unidade 5.

Você está com alguma dúvida? Puxa, tem muitas atividades com animações e diálogos muito legais, na Unidade 5!

Se você tiver alguma dúvida ou estiver sentindo alguma dificuldade com relação ao curso, entre em contato. Terei o maior prazer em ajudá-la!

Espero que possamos conversar mais.

Um grande abraço! E aproveite o curso! Ele tem duração limitada!

Alessandra Colla Soletti Tussi

Abaixo a resposta recebida, do "AlunoT5":

[Redacted] wrote:

Olá Alessandra!
Gostaria de esclarecer que na nossa turma aqui no [Redacted], fazemos as atividades conforme o Professor nos ordena e ultimamente ele não nos pediu para fazer as atividades.
Gostaria de saber também quem é você, onde mora e porque o interesse em meu curso de inglês.
Aguardo resposta.

E a resposta que enviei:

Oi [redacted] Tudo bem?

Obrigada por seus esclarecimentos!

Respondendo aos seus questionamentos: meu nome é Alessandra Colla Soletti Tussi, moro em São Paulo e o interesse no curso de inglês é porque estou fazendo um trabalho de acompanhamento dos alguns alunos da [redacted] [redacted] que moram em Erechim. Gostariamos que os alunos soubessem que tem em mim uma profissional com quem podem tirar dúvidas ou conversar caso tenham tido um problema com a metodologia da [redacted] [redacted]. Também visamos ajudar os alunos a desenvolver uma certa autonomia no ambiente virtual, resolvendo os exercícios mesmo sem a solicitação do professor, para que aproveitem ao máximo a [redacted].

Qualquer outra dúvida, pode entrar em contato.

Grande abraço,

Alessandra

Após o recebimento do e-mail acima, entrei em contato com a coordenadora do curso e expliquei o ocorrido. Tínhamos inicialmente combinado com a coordenadora pedagógica do curso, que a professora do curso presencial dos alunos não seria avisada sobre o meu trabalho no portal de inglês, bem como nenhum dos alunos, pois o objetivo era unicamente testar o instrumento e-mail, sem envolver nenhuma participação/intervenção de outro professor ou coordenador.

A coordenadora do curso optou por avisar a professora sobre o processo que eu estava desenvolvendo no portal de inglês, alertando porém para que ela não comentasse nada com os alunos.

Dos dias 28 de maio de 2006 até o dia 08 de junho de 2006 continuei enviando os mesmos e-mails, de incentivo e acompanhamento. Todo o dia acessava o portal para verificar se algum aluno tinha feito alguma atividade e/ou se tinha tentado refazer uma atividade já feita, visando um aumento na nota.

No dia 02 de junho, sábado, o Aluno5T fez algumas atividades da Unidade 5; no dia 04 de junho, o Aluno4T também fez atividades da Unidade 5; no dia 05 de junho, os Aluno2T e Aluno3T também fizeram algumas atividades da Unidade 5, como pode ser percebido nas telas da próxima página:

Aluno1T:

Average Score per Unit

Unit	% Concluded Sessions		Average Score	
	First Try	Last Try	First Try	Last Try
Unit 1 - Packing Up	100,0	27,3	74,6	77,7
Unit 2 - Sharing our Stories	83,3	41,7	75,7	89,6
Unit 3 - Getting to Know Places	83,3	16,7	91,8	98,0
Unit 4 - Shop Wise	70,0	20,0	81,1	81,1
Unit 5 - Eating Out, Eating In	0,0	0,0	-	-
Unit 6 - Are You a Good Conversationalist?	0,0	0,0	-	-

Average Score Per Activity Type

Unit	CS		Fo		VB		LA		PC		RS	
	FT	LT	FT	LT	FT	LT	FT	LT	FT	LT	FT	LT
Unit 1	81,9	+	66,7	75,0	+	+	75,0	83,3	70,0	+	+	+
Unit 2	81,9	94,3	65,3	87,5	+	+	100,0	+	58,3	75,0	+	+
Unit 3	92,6	100,0	100,0	+	85,0	95,0	+	+	+	+	+	+
Unit 4	100,0	+	73,2	73,2	87,5	87,5	+	+	+	+	+	+
Unit 5	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Unit 6	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+

Activity Types
 CS - Conversation Scenes
 Fo - Focus on Language
 VB - Vocabulary Build-Up
 LA - Language Awareness
 PC - Pronunciation Challenge
 RS - Reading Scenes

Aluno2T:

Average Score per Unit

Unit	% Concluded Sessions		Average Score	
	First Try	Last Try	First Try	Last Try
Unit 1 - Packing Up	100,0	45,5	78,3	96,5
Unit 2 - Sharing our Stories	100,0	41,7	69,8	90,7
Unit 3 - Getting to Know Places	100,0	41,7	51,0	55,5
Unit 4 - Shop Wise	70,0	20,0	80,6	80,6
Unit 5 - Eating Out, Eating In	27,3	9,1	77,8	94,4
Unit 6 - Are You a Good Conversationalist?	0,0	0,0	-	-

Average Score Per Activity Type

Unit	CS		Fo		VB		LA		PC		RS	
	FT	LT	FT	LT	FT	LT	FT	LT	FT	LT	FT	LT
Unit 1	86,1	90,3	83,3	100,0	+	+	80,0	100,0	63,3	100,0	+	+
Unit 2	75,2	100,0	75,7	+	58,3	+	84,2	89,5	41,7	100,0	+	+
Unit 3	54,1	71,9	34,0	34,0	70,0	70,0	+	+	+	+	+	+
Unit 4	75,0	+	77,4	77,4	90,0	90,0	+	+	+	+	+	+
Unit 5	83,3	+	+	+	100,0	+	+	+	+	+	50,0	100,0
Unit 6	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+

Activity Types
 CS - Conversation Scenes
 Fo - Focus on Language
 VB - Vocabulary Build-Up
 LA - Language Awareness
 PC - Pronunciation Challenge
 RS - Reading Scenes

Aluno3T:

Average Score per Unit

Unit	% Concluded Sessions		Average Score	
	First Try	Last Try	First Try	Last Try
Unit 1 - Packing Up	100,0	36,4	87,5	97,0
Unit 2 - Sharing our Stories	100,0	50,0	76,6	96,9
Unit 3 - Getting to Know Places	100,0	66,7	76,4	86,8
Unit 4 - Shop Wise	100,0	40,0	82,2	98,0
Unit 5 - Eating Out, Eating In	100,0	27,3	91,0	96,7
Unit 6 - Are You a Good Conversationalist?	0,0	0,0	-	-

Average Score Per Activity Type

Unit	CS		Fo		VB		LA		PC		RS	
	FT	LT	FT	LT	FT	LT	FT	LT	FT	LT	FT	LT
Unit 1	97,2	100,0	66,7	83,3	+	+	70,0	100,0	100,0	+	+	+
Unit 2	93,3	100,0	31,2	81,2	100,0	+	94,7	100,0	50,0	100,0	+	+
Unit 3	55,6	51,9	85,7	97,1	80,4	100,0	+	+	+	+	+	+
Unit 4	100,0	+	74,4	100,0	85,0	90,0	+	+	90,0	100,0	+	+
Unit 5	83,3	100,0	100,0	+	100,0	+	78,3	87,8	100,0	+	83,3	100,0
Unit 6	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+

Activity Types
 CS - Conversation Scenes
 Fo - Focus on Language
 VB - Vocabulary Build-Up
 LA - Language Awareness
 PC - Pronunciation Challenge
 RS - Reading Scenes

Aluno4T:

Average Score per Unit

Unit	% Concluded Sessions		Average Score	
	First Try	Last Try	First Try	Last Try
Unit 1 - Packing Up	100,0	72,7	63,9	83,4
Unit 2 - Sharing our Stories	100,0	75,0	60,0	75,8
Unit 3 - Getting to Know Places	100,0	75,0	60,1	80,9
Unit 4 - Shop Wise	100,0	90,0	62,2	82,6
Unit 5 - Eating Out, Eating In	100,0	63,6	72,5	92,3
Unit 6 - Are You a Good Conversationalist?	20,0	20,0	100,0	100,0

Average Score Per Activity Type

Unit	CS		Fo		VB		LA		PC		RS	
	FT	LT	FT	LT	FT	LT	FT	LT	FT	LT	FT	LT
Unit 1	81,9	86,1	66,7	83,3	+	+	45,0	53,3	50,6	100,0	+	+
Unit 2	75,0	88,6	37,5	50,0	16,7	16,7	76,3	100,0	50,0	75,0	+	+
Unit 3	37,0	44,4	62,7	91,4	74,2	95,0	+	+	+	+	+	+
Unit 4	50,0	100,0	46,8	71,1	78,8	85,0	+	+	90,0	100,0	+	+
Unit 5	33,3	66,7	79,3	96,3	100,0	100,0	66,7	86,7	80,0	100,0	66,7	100,0
Unit 6	+	+	100,0	100,0	+	+	+	+	+	+	+	+

Activity Types
 CS - Conversation Scenes
 Fo - Focus on Language
 VB - Vocabulary Build-Up
 LA - Language Awareness
 PC - Pronunciation Challenge
 RS - Reading Scenes

Aluno5T:

Average Score per Unit

Unit	% Concluded Sessions		Average Score	
	First Try	Last Try	First Try	Last Try
Unit 1 - Packing Up	100,0	45,5	89,1	97,5
Unit 2 - Sharing our Stories	100,0	50,0	77,2	94,9
Unit 3 - Getting to Know Places	100,0	16,7	92,5	90,7
Unit 4 - Shop Wise	70,0	20,0	79,7	95,4
Unit 5 - Eating Out, Eating In	54,5	18,2	81,1	86,7
Unit 6 - Are You a Good Conversationalist?	0,0	0,0	-	-

Average Score Per Activity Type

Unit	CS		Fo		VB		LA		PC		RS	
	FT	LT	FT	LT	FT	LT	FT	LT	FT	LT	FT	LT
Unit 1	93,1	97,2	66,7	91,7	+	+	100,0	+	91,7	100,0	+	+
Unit 2	82,3	96,0	50,0	100,0	91,7	+	94,7	92,1	66,7	91,7	+	+
Unit 3	100,0	+	88,6	94,3	91,7	79,2	+	+	+	+	+	+
Unit 4	100,0	+	72,6	100,0	83,8	+	+	+	+	+	+	+
Unit 5	100,0	+	20,0	+	100,0	+	+	+	100,0	100,0	66,7	100,0
Unit 6	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+

Activity Types
 CS - Conversation Scenes
 Fo - Focus on Language
 VB - Vocabulary Build-Up
 LA - Language Awareness
 PC - Pronunciation Challenge
 RS - Reading Scenes

No dia 06 de junho enviei um e-mail para todos os alunos, com exceção do Aluno1T, que não desenvolveu mais nenhuma atividade, parabenizando-os pelas tarefas desenvolvidas e incentivando-os a continuar o estudo da Unidade 5. Para o Aluno1T, enviei um e-mail perguntando se estava com alguma dúvida para a resolução dos exercícios da Unidade 5. Como até dia 08 de junho este não tinha respondido, entrei em contato com a coordenadora da escola e então soube que o Aluno1T tinha mudado de cidade.

Lembrando do e-mail do Aluno5T, entrei em contato com a professora, perguntando se ela tinha solicitado aos alunos que fizessem algum exercício da Unidade 5. Ela respondeu que tinha feito a solicitação na última aula, dia 01 de junho de 2006, para que fosse concluída até dia 06 de junho.

Resolvi então elaborar um questionário para saber até que ponto os alunos se sentiram incentivados com os e-mails que receberam por ocasião deste estudo de caso.

Dos cinco questionários enviados, recebi resposta de quatro alunos. Todos responderam, com exceção do Aluno1T.

6.3.2 Considerações sobre o grupo de controle e comparação dos resultados

Na data de início do estudo de caso (26 de maio de 2006), tanto o grupo de teste quanto o de controle, apresentavam a Unidade 4 incompleta e as demais (Unidades 5 e 6) sem nenhum exercício feito.

Durante o decorrer do trabalho, o progresso tanto do grupo de controle quanto do grupo de teste foi mensurado. Abaixo é possível visualizar os resultados dessa mensuração:

Mensuração Grupo de Teste e Grupo de Controle

Grupo de Teste – Unidades 4 e 5:

Unidade 4 completa -> todos

Unidade 5:

- 02 de junho (sábado) -> o Aluno5
- 04 de junho -> o Aluno4
- 05 de junho -> os Aluno2 e Aluno3

Grupo de Controle – Unidades 4 e 5:

Unidade 4 completa -> -1

Unidade 5:

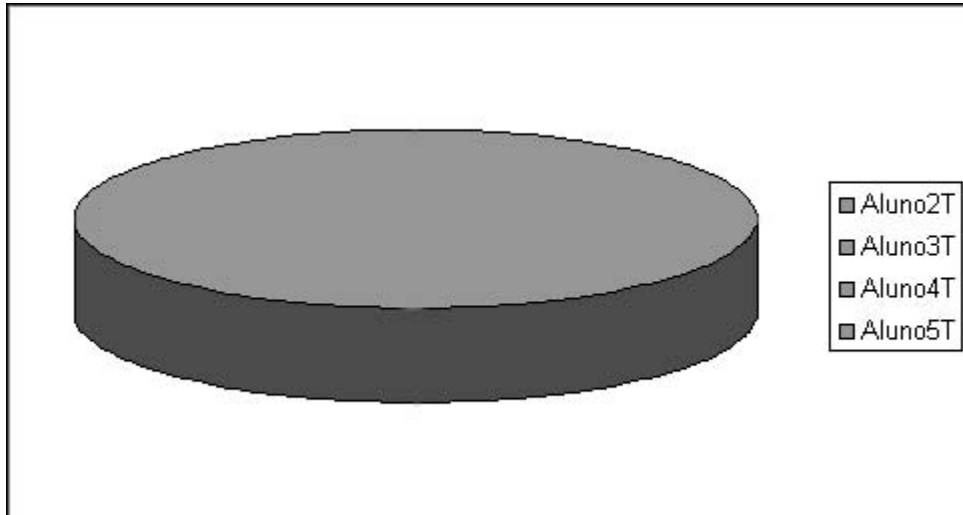
- 05 de junho -> os Aluno1
- 06 de junho -> Aluno3 e Aluno4

É claramente perceptível que o grupo de teste (que recebeu e-mails de incentivo e acompanhamento) não só fez mais exercício como também concluiu as atividades antes do grupo de controle (que não recebeu nenhum e-mail). As respostas obtidas através do questionário enviado aos alunos comprova o quão importante e necessário é o acompanhamento dos alunos no curso de inglês online analisado.

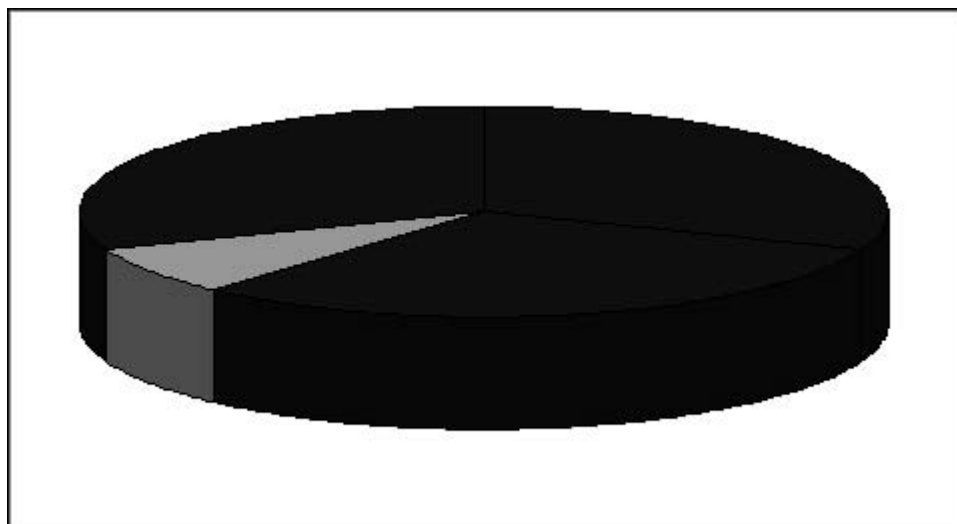
Na próxima página, uma análise mais aprofundada dessas respostas. O questionário pode ser conferido nos anexos deste trabalho.

6.3.3 Análise das respostas

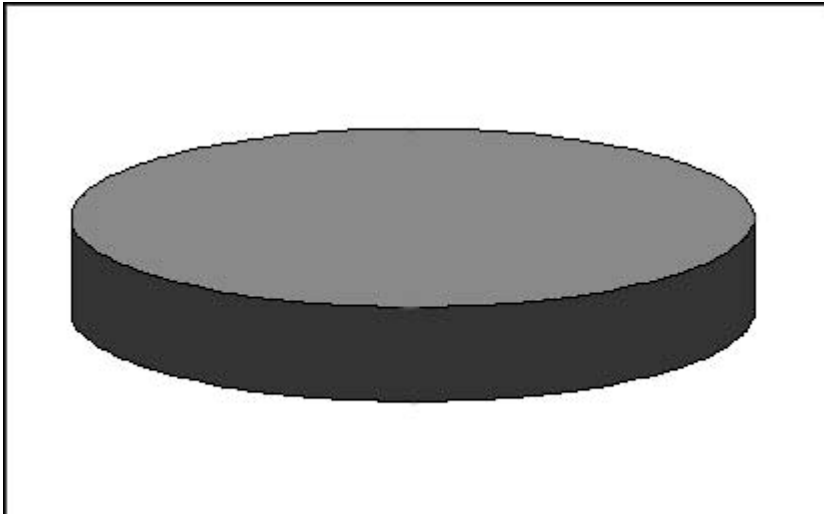
- 1) Todos os alunos responderam que gostariam que alguém acompanhasse seu curso online de inglês.



- 2) Apenas um aluno gostaria que outra professora acompanhasse seu curso online. Os outros três alunos preferiam o mesmo professor que os acompanha no curso presencial.



- 3) Todos os alunos acharam que o e-mail que eles receberam da orientadora (no caso, eu), os incentivou.



4) Três alunos responderam que o e-mail que eles receberam da orientadora contribuiu para que eles se sentissem motivados a desenvolver o exercício antes do prazo solicitado pela professora. Para o “Aluno5T”, o e-mail também contribuir para ele se sentir motivado a fazer mais exercícios do que o que foi solicitado pela professora.

Análise das respostas obtidas, quando da aplicação do questionário ao Grupo de Teste:

- » Todos os alunos entrevistados gostariam que o curso online fosse acompanhado;
- » Apenas um aluno gostaria que quem acompanhasse seu curso online fosse outra professora;
- » Todos acharam que o e-mail que receberam da orientadora os incentivou.
- » Três alunos responderam que o e-mail que eles receberam contribuiu para que se sentissem motivados a desenvolver o exercício antes do prazo solicitado pela professora. Para o “Aluno4T”, o e-mail também contribuir para ele se sentir motivado a fazer mais exercícios do que o que foi solicitado pela professora.

Análise das respostas obtidas, quando da aplicação do questionário ao Grupo de Controle:

- » Todos gostariam que o curso online fosse acompanhado;
- » Todos gostariam que quem acompanhasse seu curso online fosse sua professora;
- » Todos acharam que se sentiriam motivados a fazer mais exercícios e

desenvolvê-los antes do prazo solicitado pela professora, se recebessem e-mails de acompanhamento.

Ou seja, os próprios alunos sentem falta de uma maior interação entre eles e o professor e acreditam que se essa estivesse mais presente, seu desempenho no curso melhoraria.

6.3.4 Limitações e conclusões acerca deste estudo de caso

Este estudo de caso foi limitado pelas questões abaixo:

Pouco tempo disponível para o desenvolvimento da pesquisa: o tempo disponível para o desenvolvimento deste trabalho como um todo não propiciou o desenvolvimento de uma pesquisa mais ampla. Além disso, houve uma certa demora para conseguir o cadastro no sistema a fim de começar a interagir com os alunos;

Falta de conhecimento sobre os alunos, seus objetivos, interesses e maneiras como gostam de interagir: devido a esta falta de conhecimento sobre os alunos, um deles inclusive se sentiu invadido pelo e-mail recebido por ocasião da pesquisa. Esta falta de conhecimento também causou uma certa dificuldade com relação ao tipo de tratamento a ser utilizado no e-mail (formal ou informal), bem como que tipo de palavras poderiam ser utilizadas e qual a forma mais adequada para incentivar alunos, cujos gostos e objetivos são desconhecidos;

O fato de o curso presencial já ter começado e estar quase no fim quando da realização deste estudo de caso: de acordo com conversa com a coordenadora do curso presencial, chegamos a conclusão de que o ritmo de fim de curso e férias próximas pode ter prejudicado este estudo, em virtude de os alunos não estarem tão interessados na resolução de exercícios e na aprendizagem de um modo geral, em relação ao que estavam quando do início do semestre. Além disso, apesar do curso

presencial terminar no dia 20 de junho, os alunos ainda tem prazo até 23 de setembro deste ano para concluir os exercícios do curso online;

O desenvolvimento deste estudo não ter contado com a participação direta de nenhum membro da comunidade escolar: o fato da maioria dos alunos ter respondido que preferia que a professora do curso presencial acompanhasse o curso online, fez com que eu concluísse a importância que os alunos atribuem ao professor que já conhecem e com o qual já interagem. A importância da afetividade no processo de ensino-aprendizagem, já anteriormente mencionada neste trabalho, ficou visível. O fato de a professora do ensino presencial não ter sido avisada também prejudicou o estudo, como pôde ser verificado no e-mail do “Aluno5T”. Do que conclui-se que um trabalho integrado com os outros professores, coordenadores e diretores provavelmente traria mais benefícios ao desenvolvimento da aprendizagem dos alunos no curso de inglês online, sobretudo se fosse feito pela professora do ensino presencial, a quem os alunos já conhecem e confiam.

Confrontando os dados coletados neste estudo de caso, com a análise dos fatores limitantes desta pesquisa, fica claramente perceptível que os limites da pesquisa prejudicaram o desenvolvimento de um estudo com mais profundidade e possibilidade de melhorar de maneira muito mais significativa a aprendizagem dos alunos envolvidos neste estudo.

6.3.5 Sugestões para projetos futuros

Iniciar um projeto de utilização pedagógica do e-mail logo no início das aulas no curso online analisado, cuja interação seja feita preferencialmente pela professora do curso presencial e com os seus alunos do curso presencial.

Desenvolver esse projeto durante todo o semestre letivo, enviando e-mails e verificando a caixa postal bem como as atividades desenvolvidas pelos alunos no curso online de inglês diariamente.

Para tanto, a professora poderia reservar uma hora do seu dia e receber um valor por essa hora (que pode ser o valor de uma hora aula). Antes do envio de qualquer e-mail, pesquisar os interesses, objetivos e gostos dos alunos, bem como questões relacionadas ao inglês. Combinar com os alunos para que os e-mails enviados e recebidos sejam escritos em inglês, criando assim uma cultura de utilização da língua inglesa mesmo fora da sala de aula.

Avisar sobre esse projeto também aos pais ou responsáveis pelos alunos.

Avaliar continuamente o aluno e, ao término do processo, avaliar a própria pesquisa. Uma sugestão seria que cada professor de cada nível pudesse desenvolver uma pesquisa nestes moldes e, ao término do semestre, os resultados das experiências fossem compartilhados pelos professores envolvidos e as informações repassadas para os demais membros da comunidade escolar, visando a implantação de melhorias no curso online analisado.

7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Tendo em vista todo o estudo desenvolvido até o presente momento, considero que seja possível que sentimentos de empatia e interações pessoais possam ser encorajadas, desde que sejam utilizados instrumentos para interação professor-aluno dentro de uma política pedagógica de uso, que contemple a diversidade do coletivo, mas que possibilite que as singularidades possam emergir. Acredito que esse encorajamento possa auxiliar na construção do saber entre professor-aluno na EaD via Internet, mesmo que separados geograficamente.

Para tanto, é muito importante procurar estabelecer, desde o início, uma relação empática com os alunos, procurando conhecê-los, fazendo um mapeamento dos seus interesses, formação e perspectivas futuras. A preocupação com os alunos – a forma como nos relacionamentos com eles – é imprescindível para o sucesso pedagógico de qualquer projeto inserido na EaD.

É necessário também, antes da execução de qualquer projeto utilizando algum instrumento de interação, pensar sobre o que motiva as pessoas a interagirem, considerando a diversidade de ritmos, de disponibilidade e de interesses. As intenções tanto coletivas como individuais devem ser discutidas no ambiente do curso online, principalmente no início e também resgatadas no decorrer do processo. O trabalho pedagógico deve estar engajado com as demais propostas do curso online e considerar todos os sujeitos envolvidos. Segundo Moran, (2004, p. 50): “é fundamental convidar cada um para perguntar a si próprio quais são suas intenções, expectativas, porque fazer parte de uma coletividade. Inicialmente, os mediadores devem compartilhar no próprio ambiente suas intenções de forma clara, objetiva e explícita e propor aos interessados que também descubram e socializem suas intenções e expectativas pessoais”. Esse diálogo pode ocorrer utilizando como instrumento o e-mail.

Deve-se lembra sempre que a função da educação não é meramente técnica. Ela tem um componente social que não pode ser ignorado.

Sendo assim, ressalta-se que a interação entre professor-aluno deve ser facilitada e maximizada pela tecnologia, e nunca limitada por ela. De nada

adiantam tecnologias avançadas, Internet, multimídia, e-mail e outras ferramentas poderosas de informação, se a partir delas não se construir conhecimento, mudança e busca de crescimento pessoal.

8. REFERÊNCIAS

24ª REUNIÃO ANUAL DA ANPED, 7, 2001, Minas Gerais. **Uma reflexão sobre avaliação e comunicação na educação a distância.** Minas Gerais: ANPED, 2001.

ALVES, Lynn e NOVA, Cristiane. **Educação a distância: uma nova concepção de aprendizado e interatividade.** São Paulo: Futura, 2003.

AOKI; KUMIKO. **Virtual university reference model: a guide to delivering education and support services to the distance learner.** Disponível em: <<http://www.westga.edu:80/distance/aoki13.html>>
Acesso em: 12 abr. 2006.

ARAÚJO, José Paulo de. **O que os aprendizes esperam dos professores na educação a distância online?** Disponível em: <<http://www.abed.org.br/publique/cgi/cgilua.exe/sys/start.htm?inford=135&sid=116>>
Acesso em: 22 abr. 2006.

AZEVEDO, Wilson. **Panorama atual da educação a distância no Brasil.** Disponível em: <<http://www.tvebrasil.com.br/salto/distancia.default.htm>>
Acesso em: 20 nov. 2005.

BABIN, P. e KOULOUMDJIAN, Marie. **Os novos modos de compreender - a geração do audiovisual e do computador.** São Paulo: Paulinas, 1989.

BEHRENS, Marilda Aparecida. **O paradigma emergente e a prática pedagógica.** Curitiba: Champagnat Universitária, 1999.

BELLONI, Maria Luiza. **Educação a distância.** Campinas: Autores Associados, 1999.

BOSI, Ecléa. **Memória e sociedade – lembranças de velhos.** São Paulo: Schwarcz, 1998.

BRASIL, Governo Federal. **Lei de diretrizes e bases da educação nacional.** Lei nº 9.394/96. Brasília: Governo Federal, 1996.

CAPUCCI, Luigi. **A arte no século XXI: a humanização das tecnologias**. São Paulo: Fundação Editora da UNESP, 1997.

CARMO, H. **Ensino superior a distância**. Lisboa: Universidade Aberta, 1997.

CARVALHO, José Fontanini de. Análise de curso. **Guia de educação a distância 2007**, São Paulo, n. 4, p. 12-18, mai. 2006.

CAVALCANTI, Carolina. **Interatividade em ambientes WEB - dando um toque humano a cursos on-line**. Disponível em:

<<http://www.universia.com.br/materia/materia.jsp?materia=9779>>

Acesso em: 10 mai. 2006.

DECRETO n. n. 2.561, Brasília, 1998. Disponível em:

<<http://www.mec.gov.br>> Acesso em 15 fev. 2006.

FAPESP. **O e-mail ficou balzaquiano**. Disponível em:

<<http://www.revistapesquisa.fapesp.br/pop/imprimir.php?id=1275&bid=1>>

Acesso em: 10 mai. 2006.

PELBART, Peter Pál. O tempo não-reconciliado: imagens de tempo em Deleuze. São Paulo: Perspectiva / FAPESP, 1998.

FREITAS, H; TESTA, M. G. **Fatores importantes na gestão de programas de educação a distância via Internet: a visão dos especialistas**. XXVI Encontro Nacional da ANPAD. Salvador, 2002.

GADOTTI, Moacir. História das idéias pedagógicas. São Paulo: Ática, 1999.

GUERRA, Mônica Galante Gorini. O discurso do coordenador pedagógico: uma perspectiva histórico-cultural. **Revista virtual de estudos da linguagem – ReVEL**, São Paulo, n. 6, p. 26-30, mar. 2006.

LAGO, Andréa. **Educação a distância, interatividade e o locus do professor**.

Disponível em:

<http://www.abed.org.br/bahia/a_08.html>

Acesso em: 02 jun. 2006.

LÈVY, Pierre. **Cibercultura**. Rio de Janeiro: Ed. 34, 1999.

LITWIN, Edith. **Educação a distância: temas para o debate de uma nova agenda educativa**. Porto Alegre: Artmed, 2000.

LOYOLLA. WALDOMIRO. **Ensino a distância cresce 1.060% em cinco anos**. Disponível em:

<<http://www.faibi.com.br/noticias/2005/dezembro/1512.htm>>

Acesso em: 22 abr. 2006.

MAANEN, John Van. Reclaiming qualitative methods for organizational research: a preface. **Administrative science quarterly**, n. 4, p. 520-526, dez. 1979.

MASETTO, Marcos T. **Conhecimento local e conhecimento universal: diversidade, mídias e tecnologias na educação**. Curitiba: Champagnat, 2004.

MAZZOLENI, Bruno. Educação Inclusiva. **Guia de Educação a distância 2007**, São Paulo, n. 4, p. 63-66, mai. 2006.

MONTEIRO, J., P. **Cooperação: saiba o que é cooperatividade sistêmica para um novo tipo de desenvolvimento**. Brasília: EAD, 2003.

MORAN, José Manuel; Masetto, Marcos T.; BEHRENS, Marilda Aparecida. **Novas tecnologias e mediação tecnológica**. Campinas: Papirus, 2004.

MURASHIMA, Mary. **Ensinar é vencer distâncias**.

Disponível em:

<<http://www.universia.com.br/materia/imprimir.jsp?id=2997>>

Acesso em: 22 abr. 2006.

NETO, Lobo, F. J. S. **Educação a distância: regulamentação, condições e perspectivas**.

Disponível em: <<http://www.intelecto.net/ead/lobo1.html>>

Acesso em: 26 mai. 2006.

NORRIS, Pipa; LOVENDUSKI. **Gender and Party Politics**. London: Sage Publications, 1993.

OLIVEIRA, Vera Barros de e VIGNERON, Jacques. **Sala de aula e tecnologias**. São Paulo: Universitária Metodista, 2005.

OLIVEIRA, M. K. O pensamento de Vygotsky como fonte de reflexão sobre a educação. In Implicações pedagógicas do modelo histórico-cultural. **Caderno Cedes**, n. 35, p. 11-18, mai. 2000.

PENTERICH, Eduardo. **Ambientes virtuais de aprendizagem**. In: Jacques Vigneron e Vera Barros de Oliveira. (Org.). Sala de Aula e Tecnologias. São Paulo: Editora da Universidade Metodista de São Paulo, 2005.

PERRIAULT, Jacques. **La communication du savoir à distance. Autoroutes de linformation et télé-savoirs**. Paris: Lharmattan, 1996.

PIAGET, J. **Para onde vai a educação?** Rio de Janeiro: José Olympio, 1988.

PIFFER, Elyssandro. **Notícias UNIPAR**.

Disponível em:

<http://www.unipar.br:8080/unipar/noticias_unipar/Noticias_da_Unipar_2006/Maio/Educacao_a_Distancia_e_tema_de_pos_graduacao_em_Umuarama>

Acesso em: 23 mai. 2006.

RAMAL, Andréa. Magistério: mudança de paradigma. **Folha Dirigida**, São Paulo, 15 outubro 2004.

Disponível em:

<http://www.idprojetoseducacionais.com.br/materias/magisterio_mudanca_paradigma_10_10_04_a.pdf>

Acesso em: 25 maio 2006.

RICARDO, Eleonora Jorge. **Educação corporativa e educação a distância**. São Paulo: Qualitymark, 2005.

SAAD, Beth. **Como um correio rápido assume um papel comunicacional**.

Disponível em:

<http://www.bethsaad.com.br/mat_vis.php?id=28>

Acesso em: 27 abr. 2006.

SAVIGNON, S. J. **Communicative competence: theory and classroom practice**. MA: Addison-Wesley, 1983.

SILVA, Marco. **Sala de aula interativa**. Rio de Janeiro: Quartet, 2000.

SPODICK, Edward. **The evolution of distance learning**. Hong Kong: University of Science and Technology Library. Disponível em:

<<http://sqzm14.ust.hk/distance>>

Acesso em: 15 mai. 2006.

TEIXEIRA, Emídio. Velocidade de Cruzeiro. **Guia de Educação a distância 2007**, São Paulo, n. 4, p. 12-18, mai. 2006.

TEIXEIRA, Hélio Janny; ANDREWS, Cristina Windsor. Participação da comunidade e qualidade de ensino: algumas considerações sobre o papel do poder público. **Revista de Administração**, São Paulo, n. 1, p. 34-43, jan./mar. 1998.

TRIGUEIRO, Osvaldo Meira. **Folkcomunicação**. Disponível em:

<http://www2.metodista.br/unesco/agora/pmc_acervo_territorios_folkcomunicacao.pdf>

Acesso em: 10 mai. 2006.

TULL, D. s. e HAWKINS, D. I. **Marketing research, meaning, measurement and method**. London: Macmilian Publishing, 1976.

VALENTE, J. A., **A espiral da aprendizagem e as tecnologias da informação e comunicação: repensando conceitos**. In Joly, M.C. (org.) Tecnologia no Ensino: implicações para a aprendizagem. São Paulo: Casa do Psicólogo Editora, 2002.

VISSER, J. **Learning without frontiers: beyond open and distance learning**. Anais da Décima Oitava Conferência ICDE. EUA, 1997.

VYGOTSKY, L. S. **Pensamento e linguagem**. São Paulo: Martins Fontes, 1998.

ZENTGRAF, M. C. **A educação a distância, a nova lei do ensino e o professor**. Disponível em:

<www.posead.hpg.com.br/zentgraf_nova_lei.htm>

Acesso em: 22 abr. 2006.

9. ANEXO A – Questionário enviado

- 1) Você gostaria que alguém acompanhasse seu curso de inglês online, por e-mail, e ajudasse e incentivasse você?
 Sim Não
- 2) Quem você gostaria que acompanhasse seu curso por e-mail, ajudando e incentivando você?
 Sua professora do curso presencial
 Outra professora
- 3) Você acha que o e-mail que recebeu da orientadora incentivou você a fazer mais exercícios ou para tentar melhorar sua nota no curso online?
 Sim Não
- 4) Caso tenha assinalado a opção “Sim”, para que você acha que o e-mail contribuiu? Assinale quantas opções achar necessário.
 Fez com que eu me empenhasse em conseguir uma nota maior na primeira tentativa de realizar o exercício
 Fez com que eu me sentisse motivado a desenvolver o exercício antes do prazo solicitado pela professora
 Fez com que eu tentasse resolver o exercício mais vezes, até conseguir obter uma nota alta
 Fez com que eu me sentisse motivado a fazer mais exercícios do que o que foi solicitado pela professora
- 5) Caso tenha assinalado a opção “Não”, para a pergunta de número 3, responda o que você acha que faltou para o e-mail enviado pela orientadora ter incentivado e ajudado você. Assinale quantas opções achar necessário.
 Receber mais e-mails e mais seguidamente
 A professora ter comentado sobre isso na aula
 Ter começado a receber e-mails no início do curso.