



Artigo

EVA: uma abordagem para o melhoramento da qualidade comunicacional em uma universidade venezuelana¹

Luis Alfredo Ramírez Ch.²

Keyla Isabel Cañizales³

RESUMO

O objetivo do artigo é avaliar o ambiente virtual da aprendizagem do Decanato de Ciências e Tecnologia da Universidade do Centro-oeste “Lizandro Alvarado” (Venezuela), do ponto de vista da comunicação. Trata-se de uma abordagem do ponto de vista da comunicação na Educação a Distância e a indicação de estratégias que incentivam a participação. As intervenções das tecnologias da informática e da comunicação poderiam gerar o uso ou desuso de novos termos, porém, podem também afetar o correto uso da linguagem e a qualidade dos conteúdos. Através da combinação de métodos mistos, com ênfase nas ferramentas da metodologia qualitativa (entrevistas, grupo focal e questionários), revisou-se o conteúdo de 53 cursos. Desses, somente 20 apresentam interatividade, 26 são utilizados como repositórios de informação e 7 estão inativos. Visa-se oferecer um aporte para docentes e aprendizes, mas, também, a reflexão de todos

os atores envolvidos. Destaca-se entre a má práxis: o mal uso de maiúsculas e minúsculas; seções de interatividade vazias, o que poderia desmotivar a participação; matérias sem referência da autoria ou sem indicar a fonte e a ausência de retorno diante das perguntas dos estudantes. Existem boas práticas, como cursos em que as instruções são claras e elabora-se uma adequada indução ao estudante.

Palavras-chave: educação a distância; qualidade; comunicação; tecnologia.

RESUMEN

El objetivo es evaluar comunicacionalmente los entornos virtuales de aprendizaje del Decanato de Ciencias y Tecnología de la Universidad Centroccidental “Lizandro Alvarado”. Se trata de una aproximación de la comunicación de la Educación a Distancia y determinar las estrategias que incentivan la participación. La intervención de las tecnologías de la información y la comunicación

¹ Versão traduzida do original em espanhol.

² Universidad Centroccidental “Lizandro Alvarado” (Barquisimeto–Lara, Venezuela) laramirez@ucla.edu.ve

³ Universidad Centroccidental “Lizandro Alvarado” (Barquisimeto–Lara, Venezuela) kcanizales@ucla.edu.ve

podrían generar el uso o desuso de nuevos términos, pero también afectar el correcto uso del lenguaje y la calidad de los contenidos. Mediante la combinación de métodos mixtos, con énfasis en las herramientas de la metodología cualitativa, (entrevistas, grupo focal y encuestas), se revisa el contenido de 53 cursos, de estos, sólo 20 presentan interactividad, 26 son utilizados como repositorios de información y 07 están inactivos. Se busca brindar un aporte para docentes y aprendices, así como la reflexión de todos los actores involucrados. Entre las malas prácticas destaca: mal uso de mayúsculas y minúsculas; secciones de interactividad vacías que podrían desalentar la participación; materiales sin referenciar la autoría o sin indicar la fuente y, ausencia de retroalimentación ante las interrogantes de los estudiantes. Hay buenas prácticas en cursos en los que las instrucciones son claras y donde se elabora una adecuada inducción al estudiante.

Palabras-clave: educación a distancia; calidad; comunicación; tecnología.

ABSTRACT

The objective of this article is to evaluate the virtual learning environment managed by the Deanery of Science and Technology of the Centroccidental Lisandro Alvarado University, under a communication perspective. The investigation focuses on communication in the Distance Education point-of-view, and on the indication of strategies that encourage participation. Information and communication technologies might cause new terms to be inserted or excluded from vocabularies and may affect the correct use of language and quality

of contents. Through the combination of mixed methods, with emphasis in qualitative methodology tools (interviews, focal group and questionnaires), the content of 53 programs was revised. A total of 20 programs were considered interactive, 26 used as information repositories, and 7 were inactive. We aimed to contribute with teachers and students, but also to encourage reflection among all the actors involved in the process. As bad practice indicators, the following could be highlighted: misuse of upper- and lower-case letters, empty interactive sections (which does not favor motivation); missing author references or indication of sources, and students' questions remaining unanswered due to lacking feedback. Good practices have also been observed, such as courses with clear instructions and proper indications are given to students.

Keywords: distance education; quality; communication; technology.

INTRODUÇÃO

O objetivo principal da pesquisa é avaliar o manejo da comunicação utilizada no Ambiente Virtual da Aprendizagem (EVA, pelas siglas em Espanhol) do sistema de Educação a Distância (EaD) no Decanato de Ciências e Tecnologia (DCeT) da Universidade do Centro Ocidente “Lisandro Alvarado (UCLA), na cidade de Barquisimeto, Estado Lara, Venezuela. Busca-se, também, determinar as estratégias de comunicação para o incentivo da participação dos estudantes, usadas pelos docentes, assessores ou tutores das disciplinas ofertadas sob o esquema semipresencial, desenvolvidas sob o Sistema de Educação a Distância da UCLA (Seducla).

A pesquisa se alinha à preocupação constante de se fazer uso adequado da comunicação, pois, ao mesmo tempo em que a intervenção das tecnologias da informática e da comunicação (TIC), geralmente, leva ao uso e desuso de termos, tal dinâmica também pode afetar o correto uso da linguagem, incidindo negativamente na qualidade dos conteúdos compartilhados sob o esquema da EaD.

QUALIDADE, COMUNICAÇÃO E EDUCAÇÃO: UMA RELAÇÃO ESTREITA

No ano de 2005, o Centro Virtual para o Desenvolvimento de Padrões de Qualidade para a Educação Superior a Distância para América Latina e o Caribe, junto com a Universidade Técnica Particular de Loja, com o objetivo de promover, nas instituições de ensino superior, melhoria, lançamento e administração com sucesso dos programas de EaD, baseados na tecnologia da informática, destacaram como critérios de qualidade:

- a) Os Processos Facilitadores (liderança e estilo de gestão; política e estratégia, desenvolvimento das pessoas; recursos e alianças; destinatários e processos educativos).
- b) Os Resultados (relacionados aos destinatários; os processos educativos, as pessoas, a sociedade e o global).

Vale ressaltar que, na maioria dos critérios expressados, a comunicação tem um papel determinante para a sua verificação, avaliação ou análise de sucesso, razão pela qual os critérios de qualidade na modalidade semipresencial estão estreitamente ligados à questão comunicativa.

Segundo Monterola (2011), entre as funções da Educação Superior está a necessidade

de outorgar uma formação qualificada para aqueles que devem enfrentar o mundo global, tanto na capacitação profissional como na formação de cidadãos responsáveis. Essa função é impossível de realizar sem profissionais da docência de alta qualidade.

Peré (2004) assinala que, tanto a comunicação, quanto a educação têm desenvolvido teorias paralelas estreitamente relacionadas. No parecer dele, é impossível falar em educação sem contemplar a comunicação, pois quando existe uma relação educativa, é estabelecida uma relação de comunicação.

Por outro lado, Palacios (2006) considera que a comunicação na EaD pode ser entendida como: exercício da qualidade do ser humano; lazer; expressão; interação; afirmação do ser; abertura ao mundo; se sentir e sentir os outros e se apropriar de si mesmo. Esse autor adverte que a conjunção da pedagogia, comunicação, tecnologia e administração representa o verdadeiro desafio da EaD, que, no geral, não tem sido abordada de forma integrada, sistêmica e modular.

Santos e Oliveira (2011) ressaltam que, entre as estratégias comuns para incentivar as interações estão os cumprimentos, os emoticons, os elogios, as perguntas, as sugestões, as recomendações, as avaliações. Segundo os autores, o uso das estratégias de natureza afetiva é fundamental para garantir a participação dos estudantes nos ambientes em que a comunicação escrita substitui a relação cara a cara.

Clementino (2011) menciona que, entre os fatores motivacionais expressados pelos aprendizes da EaD, destacam-se a retroalimentação e a atenção personalizada do professor ou tutor, qualificando como diferenças que humanizam o processo de

ensino-aprendizagem. Assim, o trinômio interação, retroalimentação e atenção personalizada proporciona o estabelecimento ou fomento das relações pessoais entre os participantes do esquema virtual.

METODOLOGIA

Uma combinação de métodos mistos é usada na realização da pesquisa, focando principalmente na metodologia qualitativa. Casas (2008) nos advertesobre as limitações que poderiam existir, bem como as vantagens e desvantagens de cada metodologia.

As técnicas usadas foram o uso de questionários aos representantes de Seducla, grupo focal para consulta a docentes que trabalham em cursos no esquema semipresencial, revisões na plataforma e questionários aos estudantes. Foram realizados dois instrumentos para coletar informação, como é especificado a seguir:

- a) Um questionário piloto destinado aos aprendizes, da modalidade EaD, daqueles ambientes virtuais de aprendizagem (EVA) selecionados para o estudo, distribuídos pela via eletrônica.
- b) Depois de analisados e tabulados os resultados do instrumento piloto, estes foram apresentados aos facilitadores ou docentes especialistas, reunidos em grupo focal, com o objetivo de considerar as recomendações feitas por eles, elaborar correções e aplicá-lo, presencialmente, aos estudantes dos EVA em estudo.

RESULTADOS

Principais achados nos EVA

Atualmente, na plataforma <http://sed.ucla.edu.ve>, estão registrados um total de 53 cursos, dos quais só vinte (20) apresentam interatividade, ou seja, mantêm comunicação entre os participantes; vinte e seis (26) cursos são utilizados exclusivamente como repositórios de informação das disciplinas; enquanto que sete (07) cursos se apresentam de forma inconclusa ou sem atividade alguma. Com relação aos cursos do site <http://sed.ucla.edu.ve/ced>, há um total de 52, porém a maioria está em processo de desenvolvimento. Apenas, dez (10) funcionaram com certa interatividade, em períodos diferentes ao estudado.

Foi evidenciado o uso errado de maiúsculas e de minúsculas. Erros de gênero e número. Seções de interatividade vazias. Colocação de materiais sem referenciar a autoria ou sem mencionar a fonte de onde foi obtido. Nas instruções aos estudantes, pode-se observar, por parte dos docentes, o uso incorreto de acento gráfico, abuso de maiúsculas e palavras mal escritas.

Muitos estudantes não colocam suas fotos do rosto no primeiro plano, mesmo com o pedido expresso dos docentes, e foram encontrados casos nos quais o docente também não coloca a fotografia. Da mesma forma, não se evidencia retroalimentação, pelo menos na plataforma, sobre as atividades propostas pelo docente. Nos trabalhos entregues pelos estudantes, encontram-se falhas evidentes com relação ao uso de signos de pontuação e descumprimento das normas segundo o solicitado.

Existem cursos onde as instruções são claras e se elabora um comando adequado ao estudante, incluindo dinâmicas de apresentação e motivação à participação. São exploradas as expectativas dos estudantes sobre a disciplina, o conteúdo e o plano de avaliação são apresentados. Em alguns casos, são enfatizados valores como responsabilidade, honestidade, cooperação e tolerância. Em outros, são expressas as normas da aula e as regras básicas de funcionamento do centro de computação.

Observa-se o uso de ferramentas, como o Slideshare, para apresentações ou o FLV Player, para vídeos, ou o ISpring, para apresentações com animações, com o objetivo de tornar os conteúdos mais dinâmicos e atraentes. Também são utilizados os fóruns para ativar a participação com instruções que convidam os moderadores a guiar a discussão dos temas introduzidos por eles mesmos.

Há aportes dos estudantes que impulsionam a aprendizagem colaborativa, como quando indicam *softwares* úteis para o curso e indicações sobre o seu acesso eo tempo de *download* do aplicativo para o computador. Da mesma forma, encontra-se a possibilidade de os aprendizes esclarecerem, entre si, suas dúvidas sobre os problemas específicos de alguma disciplina.

Incentivos para ativar a participação

Entre as estratégias mencionadas pelos docentes para motivar a participação dos estudantes, estão o Skype e as apresentações pessoais do fórum social, embora assinalem que uma das debilidades é que, na maioria das relações que se estabelecem através do texto, há a reclamação por uma maior presença de vídeos para a complementação da interação.

Outra estratégia é a retroalimentação do virtual, no encontro presencial, além de ser um aspecto que ajuda na permanência do estudante:

“Eu me motivo através do fórum social, tento me envolver com o fórum das apresentações..., mas há uma debilidade que eles sentem, - adverte-... que tudo está escrito! E eles, para sentar e escrever, devem romper uma barreira, que é a escrita, a redação e a linguagem”. (MP, março 2012).

“Temos tentado nos comunicar com vídeos, mas os coloco em YouTube e eles o visualizam” (CP, março 2012).

“Combinar bem a virtualidade com a presencialidade. Porque às vezes aconteceu comigo e me autocritico que, na parte presencial, não conseguia avaliar o que era colocado na parte virtual. Ou seja, o que é feito durante uma semana na plataforma, no próximo encontro presencial realizar o *feedback*. Ao conseguir isso, poderemos melhorar muito e isso permite continuar” (HA, março 2012).

Falhas na leitura e capacitação na tarefa pendente

De acordo com os docentes, existem falhas básicas de leitura que impedem a compreensão das instruções pelos estudantes que recebem instruções através dos fóruns da plataforma:

“Meus garotos quase não leem! Verdade...leem umas partes, outras são ignoradas, não sei o porquê ...Não fazem uma leitura exaustiva! É como se lessem a primeira parte e a última e muitas

vezes respondem às tarefas em função dessas perguntas. Isto me acontece com muita frequência” (MP, março, 2012).

“Estamos trabalhando com estudantes que fazem uso da imagem e do som, para nós era escrever, eles cresceram com o vídeo, os jogos interativos, o Blackberry, para eles escrever é uma coisa secundária, coisa que para nós é fundamental! Portanto, uma ferramenta como essa, para que seja utilizada 100%, tem que ser visual, tem que ter vídeo!” (CP, março, 2012).

Outro grupo de docentes sente que a escrita é uma questão que os estudantes manejam de acordo com seus interesses particulares; qualquer coisa que capte a atenção através das redes sociais, mesmo quando os escritos careçam de qualidade ortográfica, são desenvolvidos pelos estudantes. Isso leva à reflexão de que talvez falte algo às propostas lançadas pelos docentes tutores da plataforma, que poderia motivar os alunos, mas ainda não foi decifrado.

Formação docente

Um dos aspectos solicitados pelos facilitadores ou docentes participantes na pesquisa foi a necessidade de ser oferecida capacitação constante, tanto no uso de ferramentas, quanto em outras áreas, como design:

“Eu sinto que vou necessitar de apoio na fase de desenho das interfaces. Acredito que está bem, mas talvez seja muito formal para os garotos. Provavelmente para eles [as interfaces] tenham que ser mais atrativas e com cores, ícones... Aí sim vou precisar de ajuda!” (MT, março, 2012).

“É claro que necessitamos de um estímulo, mas não um estímulo com relação à ferramenta de tecnologia, não para mim! Não é o mais importante. Necessitamos de ajuda no que diz respeito à semipresencialidade, é nisso que devemos ser claros com os estudantes” (HA, março, 2012).

Entre os erros expressos pelo pessoal docente que participou no estudo, encontra-se o fato de dar por certo que os estudantes, por pertencerem à área de tecnologia, conhecem a plataforma e, para resolver a situação, propõem instruir os aprendizes.

Estudantes demandam mais investimento e atenção na EaD

Diante da consulta aos estudantes sobre sua aprendizagem na modalidade semipresencial e à quantidade de aportes realizados em comparação com a modalidade presencial, descobrimos que alguns dos estudantes participantes no estudo preferem a modalidade tradicional, pelo fato de não possuírem computador e por considerarem que a modalidade semipresencial exige mais tempo. A modalidade semipresencial também é vista como mais difícil; outros estudantes alegam não ter recebido as informações por estarem nos primeiros semestre da carreira.

“A aula presencial é mais dinâmica e a capacidade de resposta diante as dúvidas é imediata. Sou mais participativa presencialmente, não me conecto porque não possuo computador e pouco tempo para navegar” (Informante 26, maio, 2012).

Outro grupo de estudantes encontra vantagens no esquema semipresencial porque

permite reforçar seus conhecimentos, há disponibilidade de material e a possibilidade de captar a atenção do docente de forma personalizada. A modalidade permite ganhar mais confiança e trabalhar de forma mais confortável ,a partir de casa, permite desenvolver a autoaprendizagem e exige incrementar a pesquisa. Alguns solicitam melhorias das avaliações e pedem mais tempo para as resoluções das mesmas.

“É melhor porque temos mais oportunidade para sair bem, maior participação e a nossa participação é levada em conta, embora devam melhorar os tipos de avaliações e o tempo para resposta” (Informante 31, maio, 2012).

“A EaD facilita a assimilação de conteúdos, nos ajuda a sermos autodidatas e cria a necessidade de pesquisar mais. Infelizmente, quando não se tem contato com o professor e há material confuso, ficam as dúvidas” (Informante 48, junho, 2012).

“Há maior participação da minha parte porque existem fóruns de discussão e eles são avaliados. Sempre mantenho contato com o professor via online e esclarecemos as dúvidas” (Informante 51, junho, 2012).

“Não limitar tanto o sistema da plataforma, considerando que existem pessoas que trabalham e estudam e o tempo de conexão ocorre só à noite” (Informante 51, junho, 2012)

“Que o docente seja mais específico de acordo com o tema ministrado e que os professores usem mais o ambiente virtual” (Informante 30, maio, 2012).

“É uma ferramenta valiosa, mas há necessidade de orientá-la melhor, ensiná-la desde o primeiro semestre. [É preciso] Fazer o esforço para que não seja só um repositório de material, e sim para uma interação constante onde quer que se esteja” (Informante 48, junho, 2012).

Os estudantes consultados garantem que as instruções ministradas são claras e precisas, consideram que a experiência é gratificante em função do conteúdo utilizado. A interação entre os estudantes não é forte, pois 43% do total explorado manifesta não ter conseguido o objetivo. Porém, 70% do grupo consultado considera que seus aportes foram valorados pelo docente. Igual porcentagem manifesta ter conseguido desenvolver a autoaprendizagem e o espírito colaborativo.

CONCLUSÕES

A qualidade dos EVA está ligada à comunicação e, no esquema semipresencial, a comunicação escrita é fundamental. Portanto, o uso correto dos signos de pontuação é imprescindível por parte dos docentes, para que sirva de exemplo para os alunos.

Na pesquisa, é ressaltado o tema da afetividade, ao contrário do que se poderia pensar por conta da ausência do contato cara a cara. Parece que o esquema semipresencial não descarta a importância da afetividade, ao mesmo tempo em que é esclarecido que não se trata de lidar com os estudantes de forma infantil, paternalista, mas sim considerar cada uma de suas dúvidas e trabalhar sobre elas em conjunto. Nesse sentido, o tutor deve dar ao estudante todo o apoio necessário.

O conhecimento do parecer dos estudantes sobre os EVA exige o compromisso de

todos para melhorar os aspectos relacionados à comunicação. Por outro lado, convida-nos a continuar a desenvolver os EVA, a motivação e a capacitação permanente e integral para docentes e estudantes. Ao mesmo tempo, o parecer nos leva a considerar possíveis mudanças no funcionamento permanente de tudo o que sustenta o esquema semipresencial.

Entre as sugestões feitas pelos aprendizes estão a flexibilidade e disponibilidade da plataforma, a aquisição de melhores equipamentos ao DCyT. Em alguns casos, solicita-se exemplificar mais e tornar os conteúdos menos teóricos. A demanda por maior participação dos docentes no ambiente virtual reflete esta necessidade.

Uma recomendação que surge da pesquisa é a motivação de todos os atores que participam na atividade. Outra recomendação é a de que especialistas da modalidade EaD, formados para esses ambientes, integrem parte das equipes do Seducla. Além disso, que sejam docentes com EVA em desenvolvimento. Subcontratar especialistas externos deve constituir um último recurso, pois a experiência está nas mãos dos pioneiros na modalidade, que têm muito a dizer para convencer aqueles que ainda apresentam resistências.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- CASAS, María. *Introducción a la metodología de la investigación en bioética. Sugerencias para el desarrollo de un protocolo de investigación cualitativa interdisciplinaria*. In: Acta Bioética. Vol. 14, Nro. 1, pp. 97-105, 2008. Dir. Url: http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-569X2008000100013). Acessado em 17-02-2012.
- CLEMENTINO, Adriana. *Processos Comunicativos que Humanizam os Cursos a Distância Online*. Senac-SP/FIPEN. Universidade de São Paulo. Setor Educacional: Educação Continuada em Geral. Interação e Comunicação em Comunidades de Aprendizagem. Classe: Investigação Científica. São Paulo – Brasil, 2011.
- MONTEROLA, Carlos. *Lo que piensan de la enseñanza y lo que hacen los profesores universitarios*. Ensaio Pesquisa em Educação em Ciências, vol. 13, núm. 1, janeiro-abril, 2011, pp. 139-155. Universidade Federal de Minas Gerais. Brasil. Dir. Url: http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/pdf/1295/Resumenes/129518610010_Resumen1.pdf. Acessado em 30-01-2012.
- PALACIOS, Rolando. *La tutoría: una perspectiva desde comunicación y educación* (Cap. 6.). In: Libro de Buenas Prácticas de E-Learning. Dezembro, 2006. Universidad Diego Portales. Dir. Url: <http://buenaspracticas-elearning.com/capitulo-6-la-tutoria-perspectiva-desde-comunicacion-educacion.html>. Acessado em 30-04-2012.

PERE, Nancy. *La comunicación en la educación a distancia*. I Congreso Virtual Latinoamericano de Educación a Distancia. Unidad de Enseñanza. Facultad de Ingeniería. Universidad de la República. Montevideo Uruguay. 2004. Dir. Url: www.ateneonline/datos/104_01_pere_nancy.pdf. Acessado em 27-02-2012.

SILVA DOS SANTOS, María de Fátima et OLIVEIRA, María Del Socorro. “*Interação e Comunicação em Educação a Distância*”. *Sector Educacional 5: Educação Continuada em Geral*. Área de Pesquisa: Interação e Comunicação em Comunidades de Aprendizagem Classe: Investigação Científica. Santa Cruz, Mossoró-Brasil. 2011.

Universidad Técnica Particular de Loja. Proyecto del Centro Virtual para el Desarrollo de Estándares de Calidad para la Educación Superior a Distancia para América Latina y El Caribe. No. ATN/SF-7867-RG, 2005. Dir. Url: <http://www.utpl.edu.ec/centrovirtual/internas/memorias.html>. Acessado em 29-06-2012.

