

Dependência on-line

LUCIANO VENELLI COSTA*

RESUMO

Nos cursos de graduação, há situações em que a disciplina não se encaixa na grade horária regular dos alunos, como é o caso das dependências ou das adaptações curriculares. O objetivo deste artigo é apresentar uma avaliação que os estudantes fizeram da dependência on-line da Universidade Metodista de São Paulo (Umesp).

Palavras-chave: sala de aula virtual; dependência on-line; educação a distância.

INTRODUÇÃO

Um dos principais benefícios da internet é a rapidez da comunicação um-a-um ou entre grupos. Na área

* Engenheiro Eletrônico pela FEI, Mestre em Administração pela Umesp, com Pós-Graduação em Tecnologia de Internet. Professor da Faculdade de Ciências Administrativas e Analista de Tecnologias em Educação a Distância do Nutae – Umesp. E-mail: luciano.costa@metodista.br

educacional, novas possibilidades de interação entre professor e aluno podem ser estabelecidas e vislumbram-se novas formas de aplicação da sala de aula virtual, com muito mais interatividade e comunicação. Além dos cursos com especialistas de lugares longínquos, a educação via internet possibilita também que alunos, mesmo freqüentando diariamente a universidade, possam recuperar as disciplinas em que não tiveram bom aproveitamento no passado ou resultantes de adaptação curricular. A vantagem das disciplinas em sala de aula virtual, neste caso, não se trata da distância, mas da flexibilidade de tempo, já que estes alunos não possuem disponibilidade para cursá-las na carga horária do semestre. A disciplina que o aluno vai cursar fora da grade do semestre em que está matriculado é comumente chamada de Dependência, ou simplesmente DP.

O objetivo deste artigo é apresentar o que os estudantes valorizam na DP on-line.

O PAPEL DO PROFESSOR

Uma aula em sala virtual pode ser desenvolvida por uma equipe que atua exclusivamente na modalidade a distância. São programadores, *designers* instrucionais, educadores, monitores, *web designers*, técnicos, fotógrafos, cartunistas e outros que, juntos, trabalham em harmonia para criar, mais do que um curso, uma obra de arte, envolvendo filmes, sons e jogos pedagógicos, além dos tradicionais textos e exercícios. Em geral, as aulas desenvolvidas desta forma têm um público de milhares de estudantes para compensar o custo. Os materiais são desenvolvidos incentivando o auto-aprendizado e os alunos têm pouco ou nenhum contato com

o professor criador. Uma das formas de responder às dúvidas dos alunos é vinculá-los a uma comunidade de participantes de forma que a interação entre eles esclareça eventuais dificuldades (BERGE, 1995) ou capacitar tutores que dominem o assunto, mas que não sejam exatamente como o professor que idealizou o curso. Este não é o caso das DPs on-line.

Ao contrário dos poucos cursos de público amplo, as DPs on-line são muitas e ministradas para turmas de 10 a 30 alunos, de forma que os próprios professores precisam criar os materiais e atuar, ao mesmo tempo, como tutores e animadores. Há uma equipe de apoio que pode inscrever os alunos, enviar eventuais e-mails de recados, disponibilizar o conteúdo, mas a responsabilidade do curso recai sobre o professor. Ele precisa manter a turma ativa e animada e garantir que o aluno fique satisfeito. Neste caso, a capacitação docente é fundamental.

Entre os papéis docentes na sala de aula virtual, alguns autores (PALLOFF; PRATT & RAPP, 1999) propõem que o professor evite o comportamento de palestrante, no qual os aprendizes são expostos a longos textos (orais ou escritos) e a apresentações eletrônicas (*PowerPoint*). Para eles, a estratégia mais eficaz é apresentar “um parágrafo” de conteúdo, apenas para iniciar o processo, e fazer algumas perguntas para que os próprios aprendizes “explorem” as idéias.

Já Vigneron & Gottlieb (2002) separam o papel do professor tutor e do professor gestor de um curso a distância. Enquanto o gestor deve ter habilidades para pesquisa, planejamento, organização dos materiais e avaliação, as tarefas do tutor concentram-se na perspectiva da aprendizagem dos estudantes, em orientar e reorientar os processos de compreensão e de transferência. Do ponto

de vista do ensino, os tutores concebem atividades complementares que favorecem o estudo de uma perspectiva mais ampla ou integradora, atendendo a situações e aos problemas particulares de cada aluno. Favorecem também o intercâmbio entre estudantes e formulam as propostas para esse fim. No caso da DP on-line, o professor deve assumir os dois papéis.

Araújo (2002) fez um estudo comparativo entre a capacitação do professor para atuar em contextos de salas de aula virtuais e as expectativas dos alunos. Os aprendizes adultos na modalidade on-line tendem a esperar que seus professores demonstrem estar “presentes” por meio de um *feedback* constante e individualizado. Segundo o autor, tal fator é mais importante, na perspectiva desses aprendizes, do que o material didático e a tecnologia empregada nos cursos.

O MATERIAL E O AMBIENTE

Vieira (2002) enfatiza o processo de auto-instrução na sala de aula on-line. Ao contrário da aula convencional, em que o material pode ou não ser utilizado pelo professor e pelos alunos, na auto-instrução o material deve conter, além do conteúdo da disciplina, todas as instruções de forma que o aprendiz não tenha dúvidas sobre o que é esperado como um bom aproveitamento.

O material adequado ao ensino individualizado é outra característica dessa modalidade. Entende-se por ensino individualizado o processo de ajustar o ensino às necessidades e interesses do aluno. Um programa individualizado não precisa ser diferente para cada pessoa, mas apropriado a cada aluno, de forma a permitir que o mesmo inicie o seu estudo no ponto em que o interrompeu.

Deve-se levar em conta o preparo do aluno para a realização das tarefas, isto é, verificar antecipadamente se ele possui os pré-requisitos necessários ao bom desempenho de cada atividade; considerar as diferenças individuais, isto é, alguns alunos aprendem melhor quando ouvem, outros quando lêem, outros quando trabalham em pequenos grupos, outros quando realizam trabalho individual e alguns aprendem mais rápido do que outros.

Para tornar os cursos virtuais mais dinâmicos e ajustados às necessidades dos alunos, estes não devem ser centrados nos materiais didáticos e sim na interação entre professores e alunos (VIEIRA, 2002).

Na sala de aula virtual, toda a comunicação é pelo computador. Além da questão temporal – pois boa parte das interações são assíncronas, isto é, transmissor e receptor não estão enviando perguntas e respostas ao mesmo tempo – há a problemática de que a principal forma de expressão é escrita. Nem todos conseguem dizer a mesma coisa de forma escrita como fariam na forma oral. Professores devem ficar atentos a tais dificuldades e procurar de uma maneira informal, objetiva, clara e direta estimular a participação dos alunos. Por outro lado, ambos acabam desenvolvendo sua capacidade de escrever de forma mais objetiva.

Vieira (2002) ainda sugere que, para deixar os participantes do curso mais à vontade em se comunicarem sem estar vendo o interlocutor, o curso deve ter encontros presenciais informais para entrosamento do grupo, a realização de *chats* somente com o grupo envolvido no curso, a discussão de um tema de interesse no Fórum, enfim, criar espaços em que os participantes possam adquirir mais autonomia e criar seus próprios códigos de comunicação e relação afetiva.

A EQUIPE DE SUPORTE

Martins *et al.* (2002) pesquisaram a importância e as características do suporte oferecido aos alunos de um curso on-line. Este se divide em suporte administrativo e suporte técnico. O primeiro, cujas funções geralmente são desempenhadas pela secretaria do curso, atende e apóia os procedimentos de matrícula, cadastramento, envio de materiais, contabilização, certificados, etc., enquanto o segundo se preocupa com a gerência de recursos, cadastramento de senhas e criação e gerência do “site” com as informações do curso, provimento e manutenção do ambiente de aprendizagem on-line.

Em geral, a equipe de suporte desempenha bem o seu papel específico, suprimindo dúvidas técnicas dos alunos, criando materiais de apoio, instruções claras sobre como proceder em determinadas situações, etc. As falhas aparecem quando surgem pontos de responsabilidade indefinidos. Por exemplo, um site que o professor indicou não está mais “no ar”. A responsabilidade é da equipe técnica que disponibilizou o conteúdo, do professor que indicou o site ou do tutor que acompanha a turma?

Martins *et al.* (2002) propõem uma organização do papel do suporte de forma a permitir um melhor assessoramento do aluno. Como a sala de aula virtual utiliza-se da tecnologia para proporcionar um ambiente de ensino e aprendizagem, no qual fluem as informações e a comunicação, é natural que o principal papel do suporte técnico seja fazer professores e alunos sentirem-se confortáveis no uso da tecnologia.

Além de atender às solicitações técnicas, o suporte tem de tentar cobrir todas as deficiências da comunicação entre os elementos do curso.

Entre as características de um bom suporte, pode-se citar: conhecimento e prática nas ferramentas que serão utilizadas no curso; “empatia” – capacidade de se colocar no lugar do outro; aspectos pedagógicos – saber que certas dificuldades fazem parte do aprendizado do aluno e não é função do suporte resolver tudo; criatividade – na busca de soluções para os problemas apresentados; flexibilidade – a natureza e o tema das solicitações são os mais diversos, por isso a equipe deve ter flexibilidade para adequar-se e responder a cada novo desafio; amabilidade, atenção, gentileza – tratando a todos o mais prontamente possível, sempre de forma amável e simpática; comprometimento e cumprimento dos compromissos – dado de grande importância, pois cria nos alunos a confiança na nova modalidade de aprendizagem.

METODOLOGIA DE PESQUISA

No segundo semestre de 2003, um programa de DP on-line foi desenvolvido em três faculdades da Universidade Metodista de São Paulo, envolvendo 17 disciplinas, sendo: Fisiologia e Neurofisiologia da Faculdade de Ciências Biológicas e da Saúde; Produção e Edição de Textos de Revista, da Faculdade de Jornalismo e Relações Públicas; e outras 14 da Faculdade de Ciências Administrativas: Introdução à Administração de Recursos Humanos, Administração de Subsistemas de Recursos Humanos, Gestão e Auditoria da Qualidade, Introdução ao Marketing, Instituições de Direito, Direito Comercial, Estatística Básica I, Estatística Básica II, Matemática Financeira, Complementos de Matemática para Administração, Teoria e Prática Cambial I, Teoria e

Prática Cambial II, Teoria e Prática Cambial III e Teoria Econômica I. As disciplinas foram distribuídas entre 11 professores.

Matricularam-se 351 alunos, mas somente 48 responderam à pesquisa. Portanto, o índice de retorno foi de 13,7%.

Os questionários foram enviados anexos pelo e-mail interno do sistema e deveriam ser respondidos e devolvidos por e-mail em até cinco dias. As respostas deveriam ser quantitativas, variando de 1 a 5: (1) Discordo totalmente; (2) Discordo; (3) Nem concordo, nem discordo; (4) Concordo e (5) Concordo totalmente.

Além das questões quantitativas, todas as respostas podiam ser comentadas e havia questões abertas.

RESULTADOS

A Tabela 1 apresenta as médias das avaliações dos alunos agrupadas por professor. Na média geral, as afirmações de maior concordância dos alunos referiam-se aos materiais apresentados que estavam bem organizados, aos prazos, atividades e critérios de avaliação que estavam claros e à quantidade de trabalhos solicitados que estava de acordo com a necessidade da aprendizagem. Entre os pontos de maior discordância: que a disciplina permitiu mais relacionamento com o professor que a presencial e que a disciplina on-line permitiu que o aluno adquirisse o mesmo conhecimento que a presencial.

Tabela 1 – Médias das respostas dos alunos às afirmações, agrupadas por professor (P1 a P11)

AFIRMAÇÃO	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	Média geral
Os conteúdos do curso estão consistentes e claros	2,0	3,8	4,9	4,4	3,7	4,2	2,3	5,0	3,0	4,0	5,0	4,2
Os prazos, atividades e critérios de avaliação estão claros	2,0	4,3	4,7	5,0	3,3	4,2	3,3	4,0	4,0	5,0	5,0	4,3
O material apresentado está bem organizado	5,0	4,0	4,5	5,0	5,0	4,2	3,8	4,5	4,0	5,0	5,0	4,5
Tenho retorno satisfatório do professor em relação às dúvidas e às atividades propostas	3,0	3,5	4,7	5,0	4,3	3,6	1,5	3,0	5,0	5,0	3,5	4,1
A quantidade de trabalhos solicitados está de acordo com a necessidade da aprendizagem	2,0	4,5	4,6	4,6	5,0	4,4	1,5	4,5	5,0	5,0	5,0	4,3
Esta disciplina on-line permite que o aluno adquira o mesmo conhecimento que a mesma presencial	3,0	3,8	3,8	4,4	3,0	3,0	3,8	4,0	1,0	5,0	2,0	3,6
Esta disciplina on-line me permitiu mais relacionamento com o professor que a presencial	4,0	3,5	3,9	3,8	2,0	2,8	1,5	3,5	1,0	5,0	3,0	3,3
Entre as vantagens e desvantagens, prefiro esta disciplina on-line à presencial	4,0	3,5	4,3	5,0	3,7	4,2	3,5	5,0	3,0	5,0	3,0	4,1

Essas médias não representam a mesma opinião dos alunos para todos os professores. Enquanto os alunos do professor P10 concordaram com praticamente todas as afirmações, os do professor P7 discordaram da maioria delas. Isso mostra que há uma relação entre a satisfação do aluno com a DP on-line e o professor que a está ministrando.

A Tabela 2 apresenta as médias das avaliações dos alunos agrupadas por disciplina.

Tabela 2 – Médias das respostas dos alunos às afirmações, agrupadas por disciplina

AFIRMAÇÕES	Comple- mentos de matemática	Direito Comercial	Estatística I	Estatística II	Gestão e auditoria	Instituição de Direito	Introdução ao Marketing
Os conteúdos do curso estão consistentes e claros	2,0	3,5	3,8	5,0	4,4	4,7	3,0
Os prazos, atividades e critérios de avaliação estão claros	2,0	3,5	4,3	5,0	5,0	4,7	4,0
O material apresentado está bem organizado	5,0	3,5	4,0	5,0	5,0	4,7	4,0
A quantidade de trabalhos solicitados está de acordo com a necessidade da aprendizagem	5,0	4,0	4,5	5,0	4,6	4,7	5,0
Estou satisfeito com minha aprendizagem	1,0	3,5	3,5	4,0	4,8	4,3	4,0
O ambiente é adequado para esta disciplina no formato on-line	1,0	4,0	3,3	5,0	4,6	4,7	3,0
A navegação está simples e fácil	5,0	5,0	3,0	5,0	4,2	4,7	3,0
Não tive dificuldades para participar dos fóruns	5,0	3,0	3,5	4,0	3,8	4,0	5,0
Esta disciplina on-line permite que o aluno adquira o mesmo conhecimento que a mesma presencial	1,0	1,0	3,8	2,0	4,4	4,3	1,0
Esta disciplina on-line foi mais prática de ser cursada do que uma semelhante na modalidade presencial	1,0	3,5	3,5	3,5	4,6	4,3	5,0
Esta disciplina on-line me permitiu mais relacionamento com o professor que a presencial	1,0	1,0	3,5	3,0	3,8	4,0	1,0
Esta disciplina on-line me permitiu mais relacionamento com os colegas que a presencial	1,0	1,0	2,3	2,0	2,2	3,7	1,0
Entre as vantagens e desvantagens, prefiro esta disciplina on-line à presencial	1,0	4,0	3,5	3,0	5,0	4,3	3,0

Tabela 2 (continuação) – Médias das respostas dos alunos às afirmações, agrupadas por disciplina

AFIRMAÇÕES	Matemática Finan- ceira	Neurofi- siologia	Sub- sistemas RH	Teoria e prática cambial I	Teoria e prática cambial II	Teoria e prática cambial III	Teoria Econô- mica	Texto revista	Média geral
Os conteúdos do curso estão consistentes e claros	4,5	2,0	4,0	4,9	4,8	5,0	5,0	2,3	4,2
Os prazos, atividades e critérios de avaliação estão claros	4,0	2,0	5,0	4,9	4,4	4,5	4,0	3,3	4,3
O material apresentado está bem organizado	5,0	5,0	5,0	4,4	4,6	4,5	4,5	3,8	4,5
A quantidade de trabalhos solicitados está de acordo com a necessidade da aprendizagem	5,0	2,0	5,0	4,7	4,8	4,3	4,5	1,5	4,3
Estou satisfeito com minha aprendizagem	4,5	3,0	5,0	4,9	4,0	4,0	4,5	2,5	4,1
O ambiente é adequado para esta disciplina no formato on-line	5,0	1,0	5,0	4,3	4,6	3,3	5,0	4,5	4,1
A navegação está simples e fácil	5,0	5,0	5,0	4,3	4,8	3,8	5,0	4,5	4,4
Não tive dificuldades para participar dos fóruns	5,0	4,0	5,0	4,4	4,2	4,8	3,0	4,8	4,2
Esta disciplina on-line permite que o aluno adquira o mesmo conhecimento que a mesma presencial	4,0	3,0	5,0	4,0	4,2	3,0	4,0	3,8	3,6
Esta disciplina on-line foi mais prática de ser cursada do que uma semelhante na modalidade presencial	5,0	5,0	5,0	4,6	4,8	3,8	4,5	4,0	4,2
Esta disciplina on-line me permitiu mais relacionamento com o professor que a presencial	2,5	4,0	5,0	4,3	4,0	3,0	3,5	1,5	3,3
Esta disciplina on-line me permitiu mais relacionamento com os colegas que a presencial.	3,0	4,0	1,0	3,7	3,8	3,5	2,0	2,5	2,8
Entre as vantagens e desvantagens, prefiro esta disciplina on-line à presencial	5,0	4,0	5,0	4,4	4,8	3,3	5,0	3,5	4,1

OBS: Não houve respostas válidas para as demais disciplinas.

Nesta tabela estão algumas afirmações que não dizem respeito ao professor, tais como a satisfação do aluno com sua aprendizagem e o relacionamento com os demais colegas.

Entre as afirmações de maior concordância, estão: o material apresentado está bem organizado e a navegação está simples e fácil. Entre as de maior discordância: a disciplina on-line permitiu mais relacionamento com os colegas que a presencial e a disciplina on-line permitiu mais relacionamento com o professor que a presencial.

Vale destacar a insatisfação dos alunos com a disciplina Complementos de Matemática, em relação a várias afirmações. Curiosamente, Matemática Financeira teve avaliação quase oposta. Não com a mesma divergência, Estatística I e II também receberam avaliações diferentes. Na afirmativa “Esta disciplina on-line permite que o aluno adquira o mesmo conhecimento que a mesma presencial”, Estatística I foi avaliada com média 3,8 e Estatística II com média 2,0. Em síntese, essas quatro disciplinas são da área de Exatas e os alunos deveriam ter percepções semelhantes em relação à sua adequação ao ambiente on-line. Isso não ocorreu, o que nos leva a concluir que o tipo de conteúdo da disciplina não é critério para definir se a disciplina é adequada ao formato on-line ou não.

Entre os comentários abertos, vale destacar que aqueles cujos professores respondiam às dúvidas em menos de 24 horas ficaram com boa impressão, disseram que aprenderam mais que no modo presencial e alguns sugeriram que todas as disciplinas poderiam ser na modalidade semipresencial.

Entre os fatores que influenciam na percepção de que a DP on-line é mais interessante que a presencial, podemos enumerar:

- Conteúdo organizado e claro
- Resposta rápida do professor
- Retorno sobre as atividades entregues

- Cumprimento do cronograma
- Tarefas semanais planejadas

A partir das avaliações e dos comentários é possível perceber que, em geral, os alunos gostam da flexibilidade da DP on-line.

Quando eles foram questionados sobre outras disciplinas que poderiam ser semipresenciais, cerca de 20% disseram que **todas** deveriam ser no formato semipresencial. Os demais sugeriram disciplinas como: Estágio, Filosofia, Prática de Ensino, Métodos e Técnicas de Pesquisa, Espanhol, Teoria Geral da Administração, Economia I e II, Ética e Cidadania, Sociologia, Liderança Organizacional, Sistemas de Informação, Contabilidade e Inglês. Além disso, cerca de 10% disseram que todas as disciplinas poderiam ser on-line desde que tivessem mais suporte e que as disciplinas de cálculo passassem por uma reestruturação.

A maior reclamação dos alunos foi a falta de retorno dos professores. A impaciência on-line foi a maior causa de insatisfação.

Sobre Matemática, disseram que o conteúdo disponível era insuficiente devido à complexidade da disciplina e pediram que houvesse mais encontros presenciais para sanar dúvidas.

Embora a equipe técnica tenha considerado o design muito básico, praticamente composto de apresentações em Powerpoint e textos, nenhum aluno fez comentários negativos sobre isso. Em geral, consideraram os conteúdos consistentes e claros (média 4,2), o material apresentado estava bem organizado (média 4,5) e não tiveram dificuldades para entrar em contato com a equipe de suporte (média 4,7) nem para obter informações administrativas (4,3).

CONCLUSÕES

Essa experiência de DP on-line da Universidade Metodista de São Paulo mostrou que os atuais alunos das salas de aula virtuais são muito menos exigentes do que ensinam os artigos e cursos para professores a distância. Os alunos se contentam com um conteúdo textual e um telefone para dúvidas, desde que os professores demonstrem “presença” on-line. E essa presença é percebida quando o professor responde aos e-mails prontamente e individualmente, respeitando e se esforçando para suprir as dificuldades de compreensão que a distância possa ter criado em seus alunos e aquelas que suas próprias limitações técnicas possam ter gerado, impedindo que o conteúdo fosse mais elaborado.

O presente artigo não tem a pretensão de generalizar a pesquisa, uma vez que o índice de retorno foi baixo (13,7%), e limitou-se a um único semestre de uma única universidade. Porém, os resultados servem como balizadores para correção de ações na oferta de DPs on-line na própria Universidade Metodista e em outras que ainda estejam pensando em oferecer essa modalidade.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ARAÚJO, J. P. O Que os Aprendizes Esperam dos Professores na Educação a Distância On-line? São Paulo: ABED, 2002. [Disponível em:] <http://www.abed.org.br/texto37.doc>
- BERGE, Z. The Role of the Online Instructor/Facilitator. 1995 [Disponível em:] http://www.emoderators.com/moderators/teach_online.html
- MARTINS, A. R.; CARNEIRO, M. L. F.; FABRE, M. C. J. M.; KELLER, R. S. O Suporte em Educação a Distância. 2002. [Disponível em:] <http://www.abed.org.br/publique/cgi/cgilua.exe/sys/start.htm?UserActiveTemplate=4abed&infoid=134&sid=116>

PALLOFF, R.; PRATT, K.; RAPP, C. *Building Learning Communities in Cyberspace: Effective Strategies for the Online Classroom*. São Francisco: Jossey-Bass Inc, 1999.

VIEIRA, F. M. S. *Considerações Teórico-metodológicas para Elaboração e Realização de Cursos Virtuais*. 2002. [Disponível em:] <http://www.abed.org.br/publicue/cgi/cgilua.exe/sys/start.htm?UserActiveTemplate=4abed&infoid=179&sid=104>

VIGNERON, J. & GOTTLIEB L. *Diálogo sobre educação... e se Platão voltasse?* São Paulo: Iglu Editora, 2002.