

RELAÇÕES DIALÓGICAS NA EAD: A QUALIDADE EDUCACIONAL ASSEGURADA PELA INTERAÇÃO VIRTUAL

Dialogical Relations in EAD: Quality Education Administered by the Virtual Interaction

Márcia Maria Junkes¹

RESUMO

A Educação a Distância é uma modalidade de ensino crescente nas IES - Instituições de Ensino Superior, no Brasil. Muitas das IES que oferecem cursos presenciais puderam, a partir da promulgação da Portaria 4.059 de 10/12/2004 publicada pelo MEC em 2001, oferecer 20% da carga horária de um curso superior presencial a distância. Essa pesquisa tem por objetivo conhecer a qualidade das estratégias de interação que compõem os 20% das aulas que são semipresenciais, nos cursos de graduação do Centro Universitário de Brusque – UNIFEBE e averiguar quais são as estratégias de interação desenvolvidas pelos professores nas aulas semipresenciais. O cunho teórico desta investigação é qualitativo e todo o procedimento metodológico que a constituiu esteve orientado para um estudo exploratório e descritivo sobre a dialogicidade na educação a distância com ênfase no ensino superior. O instrumento que se utilizou para a pesquisa de campo foi entrevista, cujas informações foram submetidas à técnica de análise de conteúdo que tem por finalidade a busca de significado de materiais textuais em forma de categorias. Informações oriundas das entrevistas apresentam como conclusão que para manter a qualidade da interação na EaD são necessárias a aplicação de técnicas como a humanização, participação, estilo da mensagem e feedback. Principalmente na técnica da participação em que o professor deve criar atividades que estimule o aluno a responder perguntas e realizar atividades em grupo o que vai conduzi-lo a desenvolver o diálogo.

Palavras-chave: EAD. Graduação. Interação.

ABSTRACT

Distance Education is a form of increasing teaching in IEs - Education Institutions Graduation in Brazil. Many of the IES that offer classroom courses could, with the promulgation of the Ordinance 4059 of 10/12/2004 published by the MEC in 2001, offer 20% of the workload of a top face going the distance. This research aims to understand the quality of interaction strategies that make up 20% of the classes that are semipresential, in undergraduate courses of the University Center of Brusque - UNIFEBE and find out what are the interaction strategies developed by teachers in semipresential classes. The theoretical nature of this research is qualitative and all the methodological procedure that formed was directed to an exploratory and descriptive

¹ Doutoranda em Educação e Mestre em Linguística. Pesquisadora e Docente no ensino superior na UNIFEBE e UNIVALI. Professora na área de leitura e Produção de Texto e pesquisadora em Educação a Distância. E-mail: mmjunkes@unifebe.edu.br; junkes@univali.br

study on the dialogical in distance education with an emphasis on higher education. The instrument that was used for the field research was interviewed and their information was submitted to content analysis technique which aims to search for meaning of textual materials in the form of categories. Information derived from the interviews have as a conclusion that to maintain the quality of interaction in distance education are needed to apply techniques such as humanization, participation, message style and feedback. Especially the participation of art in which the teacher must create activities that encourage students to answer questions and conduct group activities which will lead you to develop the dialogue.

Keywords: Distance Education. Graduation. Interaction.

INTRODUÇÃO

Nas duas últimas décadas a Educação a Distância - EAD no Brasil, registrou avanços significativos e de forma acelerada, chegando a compensar o lento ritmo com que caminhou na segunda metade do século XX em relação a outros países que criaram seus sistemas de EAD. É importante destacar que nos últimos 15 anos o Brasil conseguiu estabelecer a base legal que orienta esta modalidade de ensino, criou mecanismos para a certificação de instituições que trabalham com educação a distância, analisou propostas e emitiu autorização de cursos, estimulou o desenvolvimento de pesquisas que vieram a produzir modelos pedagógicos e tecnológicos que levaram a consolidação da EAD no país.

Nesse cenário, o conceito de EAD e sua aplicação ganharam uma dimensão renovada, transformando-se numa das possíveis alternativas para elevar a formação superior no Brasil e no mundo. Porém, não se trata de mera adoção da modalidade de educação a distância; é fundamental contemplar no planejamento institucional e no desenho de cada curso ou programa aspectos pedagógicos que orientem sua estrutura, objetivos e valores.

A Educação a Distância, no sentido fundamental da expressão, é o ensino que ocorre quando o ensinante e o aprendente estão separados (no tempo ou no espaço). No sentido que a expressão assume hoje, enfatiza-se mais a distância no espaço e propõe-se que ela seja contornada através do uso de tecnologias de telecomunicação e de transmissão de dados, voz e imagens (incluindo dinâmicas, isto é, televisão ou vídeo). Não é preciso ressaltar que todas essas tecnologias, hoje, convergem para o computador.

Desde o começo do atual milênio, a legislação brasileira concebeu a EAD;

mas, o conceito de Educação a Distância, no Brasil, é definido oficialmente no Decreto nº 5.622 de 19 de dezembro de 2005 (BRASIL, 2005, p.45):

Art. 1º Para os fins deste Decreto, caracteriza-se a Educação a Distância como modalidade educacional na qual a mediação didático-pedagógica nos processos de ensino e aprendizagem ocorre com a utilização de meios e tecnologias de informação e comunicação, com estudantes e professores desenvolvendo atividades educativas em lugares ou tempos diversos.

Essa definição da Educação a Distância complementa-se com o primeiro parágrafo do mesmo artigo, no qual é ressaltado que esta deve ter obrigatoriamente momentos presenciais, como se segue:

§ 1º A Educação a Distância organiza-se segundo metodologia, gestão e avaliação peculiares, para as quais deverá estar prevista a obrigatoriedade de momentos presenciais para:

- I – avaliações de estudantes;
- II – estágios obrigatórios, quando previstos na legislação pertinente;
- III – defesa de trabalhos de conclusão de curso, quando previstos na legislação pertinente e
- IV – atividades relacionadas a laboratórios de ensino, quando for o caso (BRASIL, 2005, p.46).

O foco de estudo apresentado nesta pesquisa trata das relações dialógicas na educação, no ensino superior, no Brasil, especificamente no ensino de graduação em aulas semipresenciais, no Centro Universitário de Brusque – UNIFEBE, em Brusque, SC.

O objetivo centra-se em conhecer a qualidade das estratégias de interação que compõem os 20% das aulas que são semipresenciais, nos cursos de graduação do Centro Universitário de Brusque – UNIFEBE e averiguar quais são as estratégias de interação desenvolvidas pelos professores nas aulas semipresenciais.

Como o cunho teórico desta investigação é qualitativo e quantitativo, todo o procedimento metodológico que a constituiu esteve orientado para um estudo exploratório e descritivo sobre a dialogicidade na educação a distância com ênfase no ensino superior. Basicamente constituiu-se de um estudo descritivo que buscou conhecer a qualidade das estratégias de interação nas aulas semipresenciais nos cursos de graduação do Centro Universitário de Brusque – UNIFEBE que têm em sua organização pedagógica uma experiência de educação semipresencial (presencial e a distância). A formatação dos dados que constituíram a pesquisa deu-se nos moldes de investigação (*survey*), no âmbito das ciências sociais (BECKER, 1999).

As pesquisas descritivas são vastamente utilizadas nas ciências humanas e sociais e trabalham sobre dados ou fatos colhidos da realidade. De acordo com Cervo, Bervian e Silva (2007, p. 61-62) a pesquisa descritiva “observa, registra, analisa fatos ou fenômenos variáveis sem manipulá-los [...], busca conhecer as diversas situações e relações que ocorrem sobre o comportamento humano nos diversos grupos e comunidades mais complexos”, no caso deste estudo, o grupo de professores e alunos da instituição pesquisada.

A coleta de dados é uma das tarefas próprias da pesquisa descritiva. Para viabilizar a operação de coleta de dados “são utilizados como principais instrumentos a observação, a entrevista, o questionário e o formulário” (CERVO, BERVIAN E SILVA 2007, p. 62). O instrumento que se utilizou para a pesquisa de campo foram as entrevistas elaboradas para registrar dados dos diferentes grupos abordado e coletar respostas sobre a dialogicidade nas aulas semipresenciais no ensino superior que se utiliza da aula a distância nos programas presenciais. Participaram de entrevistas semiestruturadas 10 professores que lecionam aulas semipresencias e 07 acadêmicos que estão matriculados e realizam essa modalidade de ensino.

As informações das entrevistas foram submetidas à técnica de análise de conteúdo que tem por finalidade a busca de significado de materiais textuais em forma de categorias. Segundo Delgado e Gutiérrez (1994 p.42) “é necessário produzir uma redução do material original até o ponto em que as categorias sejam claramente visíveis.

INTERAÇÃO NA EAD

A presente pesquisa está centrada na identificação dos processos dialógicos na modalidade de educação a distância, particularmente, no Ensino Superior. Desta maneira, é relevante discorrer sobre o tema **interação**, uma vez que a interação e as ações de interatividade estão presentes de maneira fundamental na Educação a Distância – EAD.

Corroboramos com Mena (2010, p.201), quando a autora menciona que “ La interacción e la interactividad son condiciones básicas de um buen ambiente para aprender”. Embora, haja muita controvérsia sobre a conceitualização de interação e interatividade, vamos considerar as correntes teóricas que são difundidas no âmbito

da educação, uma vez, que é nessa área que se encontra nosso estudo.

Etimologicamente a palavra interação é originada no Latim, significa ato ou efeito de agir. Desta forma, interação pode ser entendida como uma ação recíproca entre dois ou mais seres. Para que haja interação é possível criar-se estratégias de interatividade, ou seja, maneiras, ferramentas para caracterizar a interação.

Embora, constantemente possamos encontrar o uso do conceito de interação como sinônimo de interatividade, ambos possuem origens diferentes. Um levantamento mostra-nos que o conceito de interação é utilizado há muito mais tempo que o de interatividade e que este último passou a ser usado principalmente, após a disseminação das Tecnologias de Informação e Comunicação - TICs, entre o final da década de 70 e início da década de 80 do século XX.

Primo e Cassol (2003), consideram as relações interpessoais necessárias para que ocorra a interação. Desta forma, o contexto da interação informática deve proporcionar uma aproximação para que a relação interpessoal ocorra. O autor acima referenciado acredita que existem dois tipos de interação: a mútua e a reativa. A primeira seria um tipo mais amplo de interação que tem como pressuposto a troca, a comunhão e uma relação dialógica entre os sujeitos envolvidos. Esta forma de interação não se restringe apenas à presença física dos participantes; ela pode ser mediada por meios tecnológicos desde que eles proporcionem esta ampla forma de interação.

A interação reativa é mais restrita e limitada, pois, ela sempre acontece mediada por tecnologias que apresentam aspectos fechados e determinados de interação. Exemplos de interação reativa poderiam ser os programas informáticos que disponibilizam apenas escolhas já estabelecidas pelo programador e, na televisão, os programas que oportunizam a escolha de opções pelo telespectador, de alternativas pré-determinadas pelos produtores.

Primo e Cassol (2003) incluem ainda, algumas dimensões na interação mútua e reativa, conforme apresentado no que segue:

Quadro 01 - Dimensões da Interação

Dimensões	Interação Mútua	Interação Reativa
Sistema	Aberto, global, elementos interdependentes.	Fechado, linear e unilateral.
Processo	Ocorre através de negociação.	Estímulo-resposta.
Operação	Ações interdependentes.	Ação e reação.
Fluxo	Dinâmico.	Linear e pré-determinado.
<i>Throughput</i>	Interpretado, gerando confronto entre as mensagens recebidas.	Reflexo ou automatismo por programação.
Relação	Construída entre os integrantes. Relativismo.	Causal. Objetivismo.
Interface	Virtual .	Potencial.

Fonte: Primo e Cassol (2003, p.89)

A presença de um desses tipos de interação não exclui o outro, pois uma pessoa pode integrar-se na interação mútua e também na reativa. É possível interagir com as duas formas em um mesmo ambiente informático. Primo e Cassol (2003, p 92) veem essa possibilidade da seguinte forma:

Em muitas ocasiões, esse interagente transitará por sistemas que então se apresentam em *modo* fechado, com interfaces potenciais, para, mais tarde, entrar em um *modo* aberto e virtual. Por exemplo, um CD-ROM ou *site* que traga uma série de informações pré-codificadas, de *links* fechados, pode em determinada janela ou seção permitir a abertura de um *chat* onde o interagente humano possa se encontrar e debater com outros que tenham acabado de “navegar” pelo mesmo produto, estabelecendo, aí então, uma interação mútua.

É preciso chamar a atenção para muitos programas que, buscando aproximar mais as pessoas do produto, criam formas estéticas e sofisticadas, como acontece nos programas de televisão e em CD-ROM, conhecidos como “livros eletrônicos” ou “virador de páginas”, que prendem o indivíduo apenas numa interação reativa. Nesse aspecto Primo e Cassol nos dão o seguinte alerta:

Para que se alargue essa compreensão e se amplie a noção de interatividade é preciso que se veja “envolvimento” como um “tomar parte”, onde o interagente pode participar da construção do processo. Isto é, necessita-se ultrapassar a noção de mero encantamento e trabalhar para que a *participação ativa e recíproca* se torne regra e não exceção (idem, p. 98)

A ideia de participação ativa e recíproca leva-nos ao conceito de interatividade uma vez que, de forma simplificada, podemos conceituá-la como troca realizada de forma bidirecional entre os sujeitos envolvidos no processo de comunicação.

Com a utilização das tecnologias da informação e da comunicação, novas formas de relações sociais surgiram, provocando um redimensionamento das categorias de tempo e espaço e permitindo uma interação entre as pessoas que não dependia mais da presença física. Dentro desse contexto, a virtualização surge como um dos aspectos das TICs. Aliando a virtualidade e a hipertextualidade às novas tecnologias, no entanto, formas diferentes de interação puderam ser elencadas, descritas e experimentadas. Dentre estas, podemos citar os tipos de interação apresentados por Thompson (1998), resumidos no quadro a seguir:

Quadro 02 - Tipos de Interação

Características	Interação face a face	Interação mediada	Quase-interação mediada
Espaço-tempo	Contexto de co-presença; sistema referencial espaço-temporal comum.	Separação dos contextos; disponibilidade estendida no tempo e no espaço.	Separação dos contextos; disponibilidade estendida no tempo e no espaço.
Possibilidade de deixas simbólicas	Multiplicidade de deixas simbólicas.	Limitação das possibilidades de deixas simbólicas.	Limitação das possibilidades de deixas simbólicas.
Orientação da atividade	Orientada para outros específicos.	Orientação para outros específicos.	Orientação para número indefinido de receptores.
Dialógica/monológica.	Dialógica.	Dialógica.	Monológica.

Fonte: THOMPSON (1998, p. 80 apud FERREIRA, 2004, p.52)

Thompson acredita que estes tipos de interação não acontecem apenas de maneira isolada. Em algumas situações, eles ocorrem de forma híbrida. Por exemplo: uma família pode assistir a um programa de TV (quase-interação mediada) e discutir sobre a temática do programa (Interação face a face). Eles podem ainda resolver telefonar para a emissora (Interação mediada) e fazer uma pergunta que poderá ser respondida no programa.

Outro aspecto que podemos perceber com base na abordagem de Thompson é que ele analisa a interação tendo como base o diálogo, mediado ou não por recursos técnicos. Embora, as TICs não tenham sido discutidas por Thompson, na condição de

espaços de interação, ele percebe que elas possibilitam um grau de interação diferente da interação mediada ou da quase-interação. Para ele, as “redes de computadores possibilitam a comunicação de ida e volta que, não se orienta para outros específicos, mas que é de ‘muitos para muitos’” (THOMPSON,1998, p. 235 apud FERREIRA, 2004, p.59)

OS FUNDAMENTOS DA INTERAÇÃO NA EAD

Para podermos pensar o tema interação na EAD, precisamos antes pensar a interação na Educação. Tanto a epistemologia genética de Piaget quanto o socioconstrutivismo de Vygotsky, apesar de suas diferenças, são consideradas teorias interacionistas. Ambas defendem que é através das interações que os seres humanos se desenvolvem e aprendem. Como exemplo podemos citar o conceito de Zona de Desenvolvimento Proximal (ZPD), de Vigotsky (1991). A ZPD define o espaço entre o que o aluno pode aprender sozinho e aonde ele pode chegar através das interações.

A principal característica da ZPD é essa trajetória do ser humano visualizada pela diferença entre o nível de desenvolvimento real e potencial, ou seja, o papel desempenhado pela interação que modifica o desenvolvimento proporcionando as alterações de conhecimento e concretizando a aprendizagem.

O teórico brasileiro, reconhecido mundialmente, Paulo Freire, chama-nos a atenção para a importância da interação nos processos de educação. E, orienta para que não aconteça na EAD o que ele conceitua de educação bancária: modelo de educação que implica na memorização mecânica de conteúdos, transformando os educandos em recipientes que devem ser “enchidos” pelo educador. Aponta que essa conceituação de educação bancária está vinculada a uma ação docente que deposita informações e uma ação discente que guarda, memoriza e arquiva conteúdos. A essa concepção bancária de educação, Freire (1982) contrapõe a educação humanista e problematizadora, que pressupõe o diálogo, ou seja, a interação para que se realize a aprendizagem.

Nos projetos de EAD precisa-se estar muito atento para que não se faça apenas “Educação bancária”, pois com a internet ficou muito fácil fazer a transferência de conteúdos ou o depósito de informações aos alunos. Com base na crítica à educação bancária, Godoy (2007) denominou de EBaD – Educação Bancária a

Distância os projetos de EAD que não valorizam a interação.

Igualmente, ressalta Mena (2010, p. 218) a importância de se pensar propostas inovadoras de EAD:

Diversos enfoques teóricos del aprendizaje muestran la necesidad de modificar el papel del alumno em relación con los procesos de construcción del conocimiento, abandonado el lugar de receptores de información por el de protagonistas de dichos procesos, de manera individual e grupal. [...] Alientan estos cambios las actuales teorías de la enseza y el aprendizaje, por un lado y por outro, las nuevas tecnologías capaces de proveer de que herramientas posibilitan el desarrollo de un proceso mediatizado, prometiendo dar respuestas a algunos problemas de comunicación existentes en el modelo clásico de educación a distancia.

O ensino a distância eficaz depende de uma compreensão profunda da natureza da interação e de como facilitá-la por meio de comunicações transmitidas com base em tecnologia. Foram identificados três tipos de interação. Segundo Moore e Kearsley (2007, p.152) as interações podem ser: Interação aluno-conteúdo, Interação aluno-instrutor e Interação aluno-aluno.

A interação **aluno-conteúdo** representa a característica definidora da educação, pois essa interação reflete no processo de aprendizagem planejado. Cada aluno precisa elaborar seu conhecimento a partir da interação pessoal com o conteúdo de forma que resulte nas alterações da compreensão e mudanças de perspectivas sobre o conteúdo acessado, ou seja, essa interação com o conteúdo transforma-se em conhecimento pessoal.

Considerado como essencial para a maior parte dos alunos, a interação **aluno-instrutor** entra em cena em um segundo momento na EAD Depois que o aluno toma conhecimento do conteúdo surge, por vezes, a necessidade de alguém auxiliar, instruir como aplicar os conhecimentos. A interação com o instrutor ajuda o aluno a colocar em prática aptidões que foram vistas demonstradas ou manipuladas por meio das ideias apresentadas nos conteúdos. Os instrutores nessa interação são as pessoas que aplicam testes e avaliações para assegurar que o aluno está progredindo, além de proporcionarem conselhos, dar incentivo e apoio aos alunos.

Relativamente nova para os professores de EAD a interação **aluno-aluno** pode ocorrer de duas formas: internamente nos grupos ou entre os grupos como acontece por exemplo, nas teleconferências; e, por meio da interação aluno para aluno em ambientes on-line. Não importa o contexto, essa interação sempre é

considerada pelos próprios alunos muito estimulante e motivadora. As discussões entre alunos são valiosas no sentido de ajudá-los a refletir sobre o conteúdo e assim, testar se a primeira interação, a interação aluno-conteúdo, desenvolveu-se de forma aproximada para todos.

Sem destacar especialmente nenhum dos três tipos de interação percebemos que os três são fundamentais para o sucesso do aprendizado do aluno. Conforme afirma Mena (2010, p. 217):

La interacción de alta calidad con material de estudio y la interacción entre maestros y otros estudiantes son fundamentales para un aprendizaje efectivo. La interacción interpersonal puede proporcionarse con mucha eficiencia mediante las tecnologías adecuadas, como el contacto personal.

Roblyer e Wiencke (2003, apud Moore e Kearsley, 2010, p. 156) estudaram os diferentes graus de interatividade nos cursos de Educação a Distância. Esses graus, na verdade, são traduzidos como uma hierarquia da interação. Hierarquia essa, que varia de reduzida para elevada, conforme o quadro abaixo:

Quadro 03 – Hierarquia da Interação

Escala	Criação de Relacionamentos sociais para a interação.	Meios de instrução para a interação.	Interatividade dos recursos de tecnologia.	Prova do interesse do aluno.	Prova do interesse do instrutor.
Qualidade de interação reduzidas .	O instrutor não incentiva os alunos a se conhecerem melhor. Nenhuma das atividades requer interações sociais ou estão limitadas a introduções breves no início do curso.	As atividades de instrução não exigem interação nos dois sentidos do instrutor com os alunos; essas atividades requerem a transmissão de informações em um sentido (por exemplo, preleção do instrutor, veiculação do texto) e itens para o aluno com base nas informações.	Fax, páginas na web ou outros recursos tecnológicos permitem a veiculação de informações em um sentido (texto e/ou imagens).	Ao final do curso, a maioria dos alunos (50% a 75%) está respondendo às mensagens do instrutor, mas somente quando solicitada; as mensagens algumas vezes não têm relação com os tópicos e tendem a ser breves ou excessivas e dispersas.	O instrutor responde somente de modo aleatório às perguntas do aluno; as respostas geralmente demoram mais de 48 horas; o feedback é breve e oferece pouca análise do trabalho do aluno ou sugestão de melhora.
Qualidade de interação mínimas .	Além de introduções breves, o instrutor requer outro intercâmbio de informações pessoas entre alunos, por exemplo, biografia por escrito contendo formação e experiência pessoal.	As atividades de instrução requerem que os alunos se comuniquem com o instrutor apenas individualmente (por exemplo, formular/responder a perguntas do instrutor).	e-mail, listserv, conferência/quadro de avisos ou outro recurso tecnológico que permite troca de informações nos dois sentidos e assíncrono (texto e imagem).	Ao final do curso, a maioria dos alunos (50% a 75%) está respondendo às mensagens do instrutor e dos outros alunos, quando solicitada ou voluntariamente; as respostas geralmente têm relação com os tópicos, porém, muitas vezes, são breves ou excessivas ou dispersas.	O instrutor responde a maior parte das perguntas dos alunos; as respostas chegam geralmente em 48 horas; o feedback algumas vezes oferece uma análise do trabalho do aluno e sugestões para melhora.

Qualidade de interação o moderada	O instrutor, além de proporcionar o intercâmbio de informações pessoais entre os alunos, oferece pelo menos outra atividade em classe para aumentar a comunicação e o relacionamento social entre os alunos.	Além de exigir que os alunos se comuniquem com o instrutor, as atividades de instrução requerem que os alunos se comuniquem entre si (por exemplo, discussão em pares ou grupos pequenos).	Além das tecnologias usadas para o intercâmbio de informações nos dois sentidos e assíncrono, a sala de bate-papo ou outra tecnologia permite intercâmbios síncronos de informações, principalmente por escrito.	Ao final do curso, todos ou quase todos os alunos (90% a 100%) estão respondendo às mensagens do instrutor e dos outros alunos, quando solicitados e voluntariamente; as respostas sempre são relacionadas a tópicos, mas algumas vezes a adesão breves ou excessivas e dispersas.	O instrutor responde a todas as perguntas dos alunos; as respostas chegam geralmente no intervalo de 48 horas; o feedback algumas vezes oferece uma análise do trabalho do aluno e sugestões para melhora.
Qualidade de interação o acima da média.	O instrutor, além de proporcionar o intercâmbio de informações pessoais entre os alunos e incentivar a comunicação e a interação social, também interage com os alunos em uma base social/pessoal.	Além de exigir que os alunos se comuniquem com o instrutor, as atividades de instrução requerem que os alunos desenvolvam trabalhos atuando juntos cooperativamente (por exemplo, em pares ou grupos pequenos) e compartilhem o feedback.	Além das tecnologias usadas para o intercâmbio síncrono e assíncrono de informações escritas, tecnologias adicionais (por exemplo, teleconferência) permitem comunicação visual em um sentido e de voz nos dois sentidos entre o instrutor e os alunos.	Ao final do curso a maioria dos alunos (50% a 75%) está respondendo e enviando mensagens quando solicitadas e voluntariamente; as mensagens são detalhadas e relativas aos tópicos e, geralmente refletem a intenção de se comunicar bem.	O instrutor responde a todas as perguntas dos alunos; as respostas geralmente são imediatas, isto é, no intervalo de 24 horas; o feedback sempre oferece uma análise detalhada do trabalho do aluno e a sugestão para melhora.
Qualidade de interação o de alto nível.	Além de proporcionar intercâmbio de informações e incentivar a interação aluno-aluno e instrutor-aluno, o instrutor oferece estruturas permanentes do curso, cuja finalidade é promover o contato social entre alunos e instrutor.	Além de exigir que os alunos se comuniquem com o instrutor, as atividades de instrução requerem que os alunos desenvolvam tarefas trabalhando juntos cooperativamente (por exemplo, em pares e ou grupos pequenos) e compartilhem resultados e feedback com outros grupos.	Além das tecnologias que permitem intercâmbio de textos nos dois sentidos, tecnologias visuais como o vídeo nos dois sentidos ou as tecnologias de videoconferência permitem comunicações sincrônicas vocal/visual entre o instrutor e os alunos e entre os alunos.	Ao final do curso, todos ou quase todos os alunos (90% a 100%) estão respondendo ou enviando mensagens, quando solicitados e voluntariamente; as mensagens são detalhadas e relacionadas aos tópicos e constituem comunicações bem desenvolvidas.	O instrutor responde a todas as perguntas dos alunos; as respostas são quase sempre imediatas, isto é, no intervalo de 24 horas; o feedback sempre oferece uma análise detalhada do trabalho do aluno e sugestões para melhora, juntamente com dicas e informações adicionais para complementar o aprendizado.

Fonte: Moore e Kearsley, (2010, p.156)

O quadro acima nos permite visualizar o que é recomendado para o sucesso ou o fracasso de um programa de EAD. Não importa se a tecnologia é de ponta, se os recursos midiáticos são avançados, caso a interação de qualidade não for um dos principais objetivos do programa ele corre sérios riscos de não continuar.

Uma das causas mais comuns de fracasso na educação a distância resulta de uma inobservância da natureza multidimensional do ensino. Não é possível se ter apenas, a apresentação das informações ao aluno da EAD, igualmente é perigoso ter

um excesso de interação. É um desafio manter o equilíbrio adequado entre essas duas dimensões do papel do instrutor.

Como indicação para manter esse equilíbrio na função do instrutor, Moore e Kearsley, (2010, p. 155) apresentam “um conjunto de técnicas que se bem observadas, podem contribuir para potencializar a interação de forma mais adequada. Essas técnicas são intituladas de: humanização, participação, estilo da mensagem e feedback.” Sobre a humanização os autores indicam a criação de ambientes que valorizam o indivíduo, ambientes capazes de inserir o aluno no grupo, com espaços para postagem de fotos, comentários sobre a vida pessoal, opiniões, gostos e tudo o que envolve valores particulares.

Na técnica da participação são indicadas a realização de atividades que estimule o aluno a responder perguntas e realizar atividades em grupo o que vai conduzi-lo a desenvolver o diálogo.

O estilo da mensagem depende das escolhas de técnicas de comunicação, por exemplo, ao apresentar um conteúdo ou informação, sempre usar um discurso que remete à ideia de conjunto. Além, de sempre variar o estilo do material impresso; igualmente dinamizar o material on-line por meio de imagens, vídeos, hiperlinks e outras formas.

O feedback tem um papel importante para obter informações dos participantes a respeito de seus avanços. Pode ser bem variado, o instrutor pode-se valer de perguntas diretas, tarefas, questionários ou pesquisas para obter um feedback.

O uso dessas técnicas de interação e tantas outras ações fazem com que haja atitudes mais positivas e assim, ocorram níveis mais elevados de conhecimento. Pois, a interação desempenha um papel fundamental no aprendizado, na retenção e nas percepções gerais dos alunos em relação à eficácia do curso, dos professores e dos ambientes interativos.

OS DADOS DAS ENTREVISTAS

Aos 10 professores o instrumento de coleta de dados aplicado foi uma entrevista semiestruturada e dessa investigação constatou-se que:

- As aulas semipresenciais são utilizadas para ampliar conteúdos iniciados

da aula presencial.

- O Fórum é a ferramenta de interação que mais se utiliza.
- O recebimento de arquivos com tarefas realizadas pelos acadêmicos é a ferramenta de interatividade que sobressai.
- Nesse contexto as expectativas dos professores são atendidas.
- A participação dos acadêmicos nas aulas semipresenciais corresponde à metade dos acadêmicos.
- Metade dos acadêmicos cumpre com as tarefas propostas pelos professores.
- A maioria dos professores tem a formação básica há 2 anos para utilizar o AVEA para ministrar aulas semipresenciais e conhecem a nova versão 2.0 do Moodle.
- A maior parte dos professores tem além dessa alguma outra experiência em AVEAs.

Aos 07 acadêmicos o instrumento de coleta de dados aplicado foi uma entrevista e dessa investigação constatou-se que:

- Sobre um exemplo de aula de qualidade as respostas oscilaram entre leitura, atividade, pesquisa, avaliação.
- Sobre como foi a interação professor/aluno as informações principais mencionaram Mensagem e Fórum.
- Mencionaram como aspectos a melhorar: mais contato entre professor e aluno e aluno com aluno. Ampliação do tempo para resolver as tarefas e a realização de avaliação durante essas aulas.
- Consideraram relevante na aula a distância a oportunidade de pesquisa e a praticidade.
- Perceberam que a aula a distância é uma complementação da aula presencial.
- Sobre a atuação do professor assinalaram que se disponibiliza bons materiais, mas falta interação.

CONCLUSÃO

O objetivo geral dessa pesquisa foi conhecer a qualidade das estratégias de interação que compõem os 20% das aulas que são semipresenciais, nos cursos de graduação do Centro Universitário de Brusque – UNIFEBE. Vale lembrar que a Evolução da EAD no Brasil está em sua 5ª geração cuja tecnologia utilizada é a internet, em que o método pedagógico prevê um atendimento regular por um tutor e a interação pode ocorrer em tempo real ou não. Essas características nomeiam o que hoje se diz terceira fase da EAD, ou seja, é a fase digital de fácil acesso às grandes redes de computadores e internet.

Considerando essas informações e conhecendo a realidade na UNIFEBE percebeu-se que essa caracterização é bastante real ao local em que ocorreu essa investigação. Na instituição que participou desse estudo as aulas a distância são realizadas via computador conectado à internet e o professor presencial faz o papel de tutor no atendimento.

Após a análise dos dados oriundos das entrevistas aos professores e acadêmicos certificou-se que as aulas a distância ocorrem dentro do conjunto de aulas presenciais o que intensificou para que a interação mútua e a interação reativa mesclassem suas características em um mesmo espaço. A interação mútua não se restringe somente à presença física, ela pode ser mediada por meios tecnológicos.

São três tipos de interações: face a face, interação mediada e quase-interação mediada. Pôde-se perceber que no caso pesquisado a interação ocorre de forma a identificar-se mais com o tipo interação face a face. O espaço de tempo entre o diálogo presencial e a distância e os modelos de atividades executados têm características de interação presencial, ou seja, face a face. Os feedbacks são realizados presencialmente e as dúvidas dos acadêmicos, normalmente são atendidas em sala de aula presencial.

O caso que se apresentou na UNIFEBE demonstrou que o grau de qualidade não ultrapassa os dois primeiros graus, ou seja, qualidade de interação reduzida a mínima. Observando a escala de grau reduzido a mínima, no que diz respeito aos relacionamentos, o professor (instrutor) pouco incentiva os alunos a se conhecerem, as atividades estão limitadas breves, as atividades requerem a transmissão de

informações apenas a introduções de um sentido (do professor), quando no máximo, que os alunos se comuniquem com o professor apenas individualmente.

Embora bastante limitadas as estratégias de interação apresentadas nos dados de professores e alunos, ainda assim, são adequadas a uma proposta de educação semipresencial que tem sua origem na educação presencial. O diálogo é o alicerce da EAD, tanto em Bakhtin quanto em Freire observamos que o dialogismo é a base do desenvolvimento humano e na educação não é diferente.

Na entrevista com os acadêmicos foi mencionado como aspectos a melhorar: mais contato entre professor e aluno e aluno com aluno. Essa declaração revela que o diálogo ainda não está adequado. Outra informação, que também é oriunda da entrevista com os alunos sobre a atuação do professor destaca-se que o professor disponibiliza bons materiais, mas falta interação. Um terço dos alunos mencionaram que a qualidade da interação é razoável.

Moore e Kearley (2007) indicam que para manter a qualidade da interação na EAD são necessárias a aplicação de técnicas como a humanização, participação, estilo da mensagem e feedback. Principalmente na técnica da participação os autores indicam que o professor deve criar atividades que estimule o aluno a responder perguntas e realizar atividades em grupo o que vai conduzi-lo a desenvolver o diálogo.

REFERÊNCIAS

BRASIL. Decreto 5.622, de 19 de dezembro de 2005. Regulamenta o artigo 80 da Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996, que estabelece as diretrizes e bases da educação nacional. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**. Brasília, DF, 20 dez. 2005. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2004-2006/2005/Decreto/D5622.htm>. Acesso em: 25 jan. 2013.

BECKER, H.S. **Método de pesquisa em ciências sociais**. São Paulo: Hucitec, 1999.

CERVO, Amado L.; BERVIAN, Pedro A e SILVA, Roberto. **Metodologia Científica**. São Paulo: Pearson, 2007.

FERREIRA, Simone de Lucena. **Um estudo sobre a interatividade nos ambientes virtuais da internet e sua relação com a educação**. Dissertação de Mestrado. UFSC, 2014.

FREIRE, Paulo. **Educação e Mudança**. São Paulo: Cortez, 1982.

GODOY, Pedro. **Educação a distância ou Ensino a distância**. São Paulo: Agir, 2007.

MENA, Marta. **El diseño de proyectos de educación a distancia**: páginas em construcción. Buenos Aires: La Crujía, 2010. 320 p.

MOORE, Michael G, KEARSLEY, Greg. **Educação a distância**: uma visão integradora. São Paulo: Cengage Learning, 2007.

PRIMO, Alex e CASSOL, Márcio Borges Fontes. **Interação mútua e interação reativa**: uma proposta de estudo. XXI Congresso da Intercon – Recife-PE, 2003. Disponível em: <http://usr.psico.ufrgs.br/~primo>. Acesso em: 08/03/2013