

## Quem é o aluno virtual?

Há um debate constante no mundo acadêmico sobre quem é levado a estudar *on-line*. Tem-se como um fato dado que os alunos que estudam *on-line* são adultos, pois essa espécie de aprendizagem, que se dá em qualquer lugar e a qualquer hora, permite-lhes continuar trabalhando em turno integral sem deixar de também dar atenção à família. O aluno *on-line* “típico” é geralmente descrito como alguém que tem mais de 25 anos, está empregado, preocupado com o bem-estar social da comunidade, com alguma educação superior em andamento, podendo ser tanto do sexo masculino quanto do feminino (Gilbert, 2001, p. 74). Os alunos *on-line* poderiam ser alunos de graduação, pós-graduação ou educação continuada pouco convencionais.

Contudo, estatísticas recentes publicadas pelo National Center for Education Statistics (2002) indicam que o interesse e a matrícula em cursos *on-line* incluem todas as faixas etárias. Em 31 de dezembro de 1999, 65% das pessoas com menos de 18 anos haviam ingressado em um curso *on-line*, o que indica a popularidade crescente dos cursos virtuais de ensino médio. Cinquenta e sete por cento dos alunos universitários considerados tradicionais, com idade entre 19 e 23 anos, também ingressaram em tais cursos. Cinquenta e seis por cento das pessoas com idade entre 24 e 29 anos matricularam-se, e o índice de pessoas com mais de 30 anos que fizeram o mesmo foi de 63%. As estatísticas confirmam que o número de homens e mulheres é bastante semelhante. Com exceção dos grupos indígenas e dos nativos do Alasca (dos quais apenas 45% ingressaram em cursos *on-line*), cerca de 60% de pessoas de todas as raças participaram de tais cursos.

Muitos administradores adotaram a aprendizagem a distância *on-line* porque acreditam que ela representa um meio pelo qual os alunos adultos, que vivem longe dos *campi*, podem ser recrutados. As estatísticas citadas, contudo, são um indicador de que cada vez mais as instituições, à medida que oferecem cursos *on-line*, atraem também os alunos universitários tradicionais que vivem no *campus*, e não os alunos geograficamente distantes que os administradores esperavam (Phipps e Merisotis, 1999). Além disso, com o sucesso dos programas virtuais de ensino médio nos Estados Unidos, um número cada

vez maior de alunos passou a tomar suas decisões sobre a escolha da universidade com base no fato de ela estar “conectada” e no número de cursos *on-line* oferecidos. Os alunos do ensino médio norte-americano que passaram pela experiência de aprendizagem *on-line* desejam continuar a aprender assim na universidade.

O fato de os cursos *on-line* serem freqüentados por alunos que também participam de cursos presenciais no *campus* universitário está criando uma série de situações: desde o preço das taxas acadêmicas até a determinação da carga horária dos professores – situações que não são resolvidas com facilidade. Contudo, tais questões, embora importantes, não são o foco deste livro, que é o aluno virtual – quem ele é e o que precisa para ter sucesso *on-line*. Em vez de observar a demografia para pintar um retrato do aluno virtual ou *on-line*, acreditamos que os professores, os *designers* instrucionais e os administradores precisam observar a psicologia social dos alunos para determinar quais estão mais propensos a ter sucesso e como abordar suas necessidades.

## SATISFAÇÃO COM O ESTUDO *ON-LINE*

Parece óbvio afirmar que os alunos, quando estão satisfeitos com seus cursos e programas *on-line*, tendem a ter mais sucesso e a continuar. O National Center for Education Statistics (2002) relata que 22,7% dos alunos universitários que participaram de cursos de ensino a distância ficaram mais satisfeitos com tal opção do que com os cursos presenciais. Quarenta e sete por cento disseram gostar da mesma forma de ambos os cursos, e 30% ficaram menos satisfeitos com o ensino a distância. Tais estatísticas demonstram que é preciso trabalhar para melhorar a qualidade do que se oferece no ensino a distância. Embora se possa dizer o mesmo sobre o ensino tradicional, achamos que, por ter o aluno como foco, a qualidade dos cursos *on-line* melhorará; os alunos ficarão mais satisfeitos com os resultados e mais inclinados a permanecerem nos cursos.

A retenção de alunos nos cursos *on-line* passou a ser uma questão significativa para os administradores, que descobriram que não é barato manter e criar tais cursos e programas. O *hardware* e o *software* são caros, bem como o treinamento, o suporte técnico e o pagamento dos professores pelo desenvolvimento e pela realização dos cursos. Os professores, também, se preocupam com o índice de retenção. Um professor universitário com quem falamos disse que, com freqüência, aceitava um número de inscritos em seus cursos *on-line* que superava em um terço o número máximo de alunos, prevendo o abandono futuro e não querendo que os administradores de sua instituição ficassem indignados com seu possível quadro de evasão. O professor também observou que isso acabava por aumentar sua carga de trabalho, pois ele tinha de identificar os alunos que demonstravam dificuldades em começar o curso e aqueles que o abandonariam mais cedo ou mais tarde.

Estudos têm demonstrado (Carr, 2000) que os próprios elementos que levam os alunos ao ensino *on-line* – a conveniência diante de um horário de trabalho apertado, a possibilidade de continuar a atender à demanda da família – interferem quando o assunto é permanecer matriculado no curso. Um *e-mail* recebido de um aluno que lutava com esse dilema ilustra o caso:

Este *e-mail* está sendo enviado para informar-lhes de que não tenho condições de completar satisfatoriamente meu curso e para pedir-lhes que eu seja desligado do programa. Essa decisão foi acelerada por muitos fatores: meu trabalho, minha família, o tempo e a realidade. Como mencionei antes, o doutorado era um sonho para mim. Seria meu canto do cisne, minha missão de vida, minha marca. Mas como eu estava errado! Todas as coisas que eu esperava obter com o grau de doutor eu já possuía.

Minha família me oferece tudo o que eu preciso para preencher os espaços vazios de minha vida. Eu acho que se pode dizer que eu estava buscando uma nota máxima na matéria errada. Precisei passar por essa experiência de redução de meu ego para voltar à realidade. Precisei ser lembrado de que o que os outros pensam de mim é insignificante à luz do que minha família representa. Eles me acompanharam e observaram-me buscar tempo para acomodar esse programa na rotina, e um por um expressaram individualmente seu interesse por mim.

Eu gostei muito de ter sido aluno do doutorado, ainda que por pouco tempo; participei do jogo e isso terá de bastar para mim. Desejo a ambos tudo de bom. Mais uma vez, obrigado. *Owen*

As questões relativas à retenção dos alunos serão discutidas mais amplamente em outra parte do livro. Por enquanto, observar quem são os alunos virtuais e o que eles precisam encontrar em seus cursos será o suficiente para ajudar a apresentar um contexto para as sugestões específicas que faremos ao longo do livro, visando à criação de cursos e programas *on-line* realmente centrados no aluno.

## UM RETRATO DO ALUNO VIRTUAL DE SUCESSO

Os cursos e programas *on-line* não foram feitos para todo mundo. O Illinois *On-line Network* publicou uma lista de qualidades que, em conjunto, criam o perfil do aluno virtual de sucesso.

Em primeiro lugar e acima de tudo, está claro que, para trabalhar virtualmente, o aluno precisa ter *acesso a um computador e a um modem ou conexão de alta velocidade e saber usá-los*. Muitas instituições agora divulgam um mínimo de exigências tecnológicas necessárias para que os alunos façam um curso *on-line*. O aluno virtual precisa pelo menos atender a um mínimo de exigências, ou até excedê-las, para participar. Isso ficou ainda mais verdadeiro quando começamos a aumentar os limites de banda para a utilização de

*streaming* de vídeo e áudio. Contudo, é importante lembrar que nem todos os alunos têm acesso a conexões de alta velocidade, estando assim menos capacitados a acessar e executar o *download* de *streaming media* e arquivos gráficos grandes. Além disso, alguns alunos – especialmente os adultos que trabalham – podem tentar acessar seus cursos do local de trabalho, encontrando dificuldades com medidas de segurança, como os *firewalls*. Terão também de lidar com questões de privacidade e confidencialidade, conflitos com o horário de trabalho, direitos autorais e propriedade intelectual, de acordo com o servidor do local de trabalho. Há pouco, ministramos um curso *on-line* em que tivemos problemas semelhantes. Uma aluna enviava muitos *e-mails*, dizendo que não conseguia acessar o *site* do curso. Fizemos uma verificação do que estava ocorrendo, perguntando a ela qual navegador estava usando e se tinha conexão de alta velocidade, conferimos se estava digitando o URL correto, se estava usando o nome de usuário correto, a senha correta. Somente quando ela conseguiu acessar o curso a partir de sua casa foi que percebemos que o problema era o *firewall* instalado no servidor de seu local de trabalho. Por sorte, seu empregador foi solidário e permitiu liberar o *firewall* para que ela acessasse o curso de lá. Porém, se ela não tivesse usado o computador de sua casa, não teríamos conseguido diagnosticar o problema.

Os alunos virtuais de sucesso têm a *mente aberta* e compartilham de: alhes sobre sua vida, trabalho e outras experiências educacionais. Isso é bastante importante quando pedimos aos alunos *on-line* para que ingressem em comunidades de aprendizagem a fim de que utilizem determinado material do curso. Os alunos virtuais são capazes de usar suas experiências no processo de aprendizagem e também de aplicar sua aprendizagem de maneira contínua a suas experiências de vida.

O aluno virtual *não se sente prejudicado pela ausência de sinais auditivos ou visuais* no processo de comunicação. Na verdade, ele pode até se sentir mais livre pela ausência desses sinais visuais. Além disso, os alunos virtuais sentem-se à vontade quando se expressam e contribuem para a discussão, em grande parte, através de textos. Isso não quer dizer que o aluno virtual deva possuir uma capacidade excepcional para escrever para começar a estudar *on-line*. Alguns professores descobriram que a capacidade de escrever aumenta com a participação contínua em cursos *on-line* (Peterson, 2001).

Da mesma forma, o aluno virtual tem *automotivação e autodisciplina*. “Com a liberdade e a flexibilidade do ambiente *on-line* vem a responsabilidade. Para acompanhar o processo *on-line* exige-se um compromisso real e disciplina” (Illinois *On-line* Network, 2002). O aluno virtual também tem a responsabilidade de comunicar ao professor e aos outros os problemas que surgirem. Ao contrário da sala de aula tradicional, onde o professor é capaz de identificar rapidamente quem pode estar passando por uma dificuldade, os sinais de problema de um aluno *on-line* são diferentes, mas igualmente óbvios.

Os professores precisam prestar mais atenção aos seguintes indicadores para que não os deixem passar despercebidos nas aulas *on-line*:

- Mudanças no nível de participação.
- Dificuldade em começar o curso.
- Inflamar-se com outros alunos ou com o professor pela expressão inadequada de emoções, especialmente raiva e frustração.
- Dominar a discussão de maneira inadequada (Palloff e Pratt, 2001, p. 112-113).

Os alunos virtuais *desejam dedicar quantidade significativa de seu tempo semanal a seus estudos* e não vêem o curso como “a maneira mais leve e fácil” de obter créditos ou um diploma. Ao fazê-lo, comprometem-se consigo próprios e com o grupo de que fazem parte, de acordo com as diretrizes estabelecidas pelo professor ou pela instituição. Eles sabem que, se não o fizerem, estarão não apenas minimizando suas próprias chances de sucesso, mas também limitando a capacidade de seus colegas de obterem o maior benefício possível do curso. Assim, o aluno virtual é aquele que *sabe como trabalhar, e de fato trabalha, em conjunto* com seus colegas para atingir seus objetivos de aprendizagem e os objetivos estabelecidos pelo curso.

Os alunos virtuais são, ou podem passar a ser, *pessoas que pensam criticamente*. Eles sabem que o professor atua como facilitador do processo de aprendizagem *on-line* e que, para chegarem à melhor experiência *on-line*, devem ser eles próprios responsáveis pelo processo. No momento em que percebem isso os alunos vêem como se uma luz se acendesse. Fazer pesquisas na internet ou seguir o caminho indicado por algum colega para a suplementação do material do curso ajuda o aluno a entender que a criação do conhecimento ocorre mútua e colaborativamente, o que leva a aumentar a capacidade crítica.

Brookfield observa (1987, p. 1): “Ser alguém que pensa criticamente é parte daquilo que forma a pessoa que se desenvolve”. O professor pode ajudar no desenvolvimento do pensamento crítico, usando várias técnicas de instrução, tais como estudos de caso, debates, simulações etc. “Quando os professores, e quem está disposto a ajudar, trabalham dessa maneira, estimulam o pensamento crítico. O pensamento crítico é complexo e freqüentemente causa perplexidade, pois requer a suspensão de crença e o abandono de conceitos aceitos anteriormente sem questionamento. Como as pessoas buscam a clareza na autocompreensão, e como tentam mudar aspectos de suas vidas, a oportunidade para discutir tais questões é de imensa ajuda” (p.10). No entanto, é o aluno que reconhece, por meio da reflexão sobre a aprendizagem que surge dessas atividades, que a base de seu conhecimento e de sua capacidade de refletir criticamente está aumentando. Além disso, a *capacidade de refletir* é outra qualidade fundamental para o aluno virtual de sucesso.

A aprendizagem *on-line* é uma experiência transformadora. A capacidade de ler, refletir e responder abre as portas para a aprendizagem transformadora; em outras palavras, a perspectiva do aluno sobre o que ele aprende é transformada (Mezirow, 1990). A reflexão, em geral, toma a forma não apenas de processamento da informação apresentada, mas também de investigação do significado que o material estudado tem para a vida do aluno, das mudanças que talvez precisem ocorrer para acomodar essa nova aprendizagem. Também significa questionar de onde as idéias vêm e como são construídas. Com frequência, é esse o elemento que ajuda a transformar o aluno em um sujeito reflexivo (Palloff e Pratt, 1999). Além disso, na sala de aula *on-line*, o compartilhamento das reflexões não só transforma o aluno individualmente, mas também o grupo e o professor.

Por fim, algo que, provavelmente, seja o mais importante: o aluno virtual acredita que a aprendizagem de alta qualidade pode acontecer em qualquer lugar e a qualquer momento – não apenas na sala de aula tradicional. O aluno não sente a necessidade de ver e ouvir seus colegas ou professores para aprender com eles, ficando à vontade para trabalhar em um ambiente relativamente não-estruturado.

## ISSO É O IDEAL?

Será que o perfil aqui apresentado mostra o aluno virtual ideal ou o aluno virtual médio? Se um aluno não corresponder completamente ao perfil, não terá sucesso *on-line*? Nós não pensamos assim. Embora muitos alunos universitários tradicionais – os que estão no grupo que vai dos 18 aos 21 anos – possam ter sucesso *on-line*, talvez não possuam todas as qualidades listadas anteriormente. Isso não quer dizer, contudo, que eles não tenham sucesso. Constatamos que, quanto mais jovens os alunos, ou quanto mais baixo o nível educacional (isto é, aluno de graduação *versus* aluno de pós-graduação), maior será a estrutura necessária no ambiente *on-line*. Isso não significa, no entanto, que o adulto ou os alunos de pós-graduação não necessitem de uma estrutura. Criar uma estrutura na sala de aula *on-line* significa que o professor precisa fazer o seguinte:

- Criar horários específicos para o envio de mensagens – isto é, deixar claro nas diretrizes do curso que, por exemplo, a primeira resposta para uma questão proposta para discussão deve ser enviada toda a quarta-feira.
- Ser claro quanto ao número de respostas semanais às mensagens de outros alunos – isto é, determinar que o aluno deve pelo menos responder a outros dois colegas no grupo.
- Ser claro quanto à natureza das mensagens e delinear o que constitui uma mensagem substancial. “Uma mensagem é mais do que visitar o

site do curso para dizer ‘oi, estou aqui’. Considera-se uma mensagem uma contribuição substancial para a discussão, em que o aluno ou comenta outras mensagens ou sugere um novo tópico” (Palloff e Pratt, 1999, p. 100). Muitos alunos enviarão mensagens para dizer “bom trabalho” ou “concordo” ou “gosto do jeito que você pensa”. Embora esse tipo de mensagem seja importante para o processo de construção da comunidade virtual, os alunos devem ser informados que apenas as mensagens substanciais serão importantes para a avaliação.

- Ser claro sobre todas as expectativas do curso. Os alunos precisam saber de maneira exata como receberão a nota pelo seu trabalho, e isso inclui saber quanto dessa nota é referente à participação *on-line* e aos trabalhos pedidos. Nada deve ficar aberto a inferências.
- Ficar atento à participação dos alunos e acompanhar qualquer mudança. Se o aluno começar a se desviar do tópico da discussão ou estiver frequentemente atrasado no cumprimento de tarefas, o professor precisa, como na sala de aula tradicional, acompanhar o que está ocorrendo, tentando ajudar o aluno a ultrapassar os obstáculos ou a resolver os problemas. Isso é algo que não ocorre com muita frequência na sala de aula tradicional. Recentemente, tivemos um aluno de pós-graduação que participava muito do curso *on-line*. Quando faltavam três semanas para o encerramento do semestre, ele desapareceu. Mandamos um *e-mail* a ele, mas não obtivemos nenhuma resposta. Depois de enviar um segundo *e-mail*, ele telefonou para avisar que seu irmão havia sofrido um enfarte e que sua atenção estava toda voltada à família. Trabalhamos com ele, visando a encontrar uma maneira para que completasse o curso, sem deixar de dar atenção à família. Se não tivéssemos percebido sua ausência, contudo, não teríamos resolvido o problema.

Essas sugestões, certamente, podem ajudar todos os alunos virtuais, mas podem criar ou destruir a oportunidade de sucesso para o aluno de graduação. Dessa forma, são componentes fundamentais para o planejamento do curso para ele. Nossa experiência indica que, pela implementação de diretrizes claras e pelo estabelecimento do que se espera deles, os alunos que, ao começarem o curso, não tiverem as características ideais passarão a desenvolvê-las. Serão, então, capazes de facilmente ir adiante, podendo-se esperar melhor resposta de sua parte ao que é necessário fazer *on-line*.

## ATENDENDO AS NECESSIDADES DO ALUNO VIRTUAL

Saber quem o aluno virtual é e quais são suas necessidades *on-line* ajuda o professor a planejar um curso que atenda a tais necessidades e que seja verdadeiramente focado no aluno. Se observarmos novamente as qualidades

que contribuem para um aluno virtual de sucesso, as técnicas de design instrucional que apóiam tais características ficarão mais evidentes:

- *O aluno virtual precisa ter acesso a um computador e a um modem ou conexão de alta velocidade e saber usá-los.*

Embora tenhamos visto um aumento significativo da banda disponível para os cursos *on-line* e que muitas pessoas hoje tenham acesso a conexões de alta velocidade em casa, os cursos devem ainda ser planejados tendo-se em mente os resultados de aprendizagem, e não a tecnologia disponível. Um estudo recente (Daniel, 2001) indicou que, apesar de que o acesso a *streaming media*\* e a capacidade de fazer *downloads* estivessem disponíveis a todos, os alunos com freqüência os ignoravam, preferindo ir diretamente aos fóruns ou salas de bate-papo para interagir com o professor e com os colegas – o que indica que a *streaming media* não tinha muita importância. Assim, ainda acreditamos que manter os cursos em um nível simples é a melhor maneira de apresentar o material que se estuda e que ampliar ao máximo o uso da sala de discussão e a construção da comunidade trarão os melhores resultados. Quando a *streaming media* servir aos objetivos de aprendizagem do curso, o professor pode ainda considerar a possibilidade de gravar CD-ROMs que contenham áudio ou vídeos para os alunos cujo acesso seja mais lento ou limitado.

- *Os alunos virtuais de sucesso têm a mente aberta e compartilham detalhes sobre sua vida, trabalho e outras experiências educacionais.*

Quando convidamos o aluno virtual para ajudar a formar uma comunidade de aprendizagem com seus colegas e o professor, precisamos dar espaço e ter a expectativa de que haverá um nível de compartilhamento de idéias crucial para o processo. Ao criar áreas de convívio social no curso, permitimos que isso ocorra. Além disso, começar o curso com o envio de mensagens de apresentação, biografia ou perfis faz com que os alunos se sintam à vontade com seus colegas como seres humanos e não somente como nomes escritos na tela do computador. Outro fator importante é que, com a criação de tarefas que façam com que os alunos tragam suas experiências pessoais, ajudamos não só a formar o processo de construção da comunidade, mas também a reter o conhecimento pela aplicação direta dos conceitos. Retornaremos a essa discussão do papel do aluno no processo de construção da comunidade no Capítulo 2.

- *O aluno virtual não se sente prejudicado pela ausência de sinais auditivos ou visuais no processo de comunicação.*

Nosso trabalho demonstrou que tanto o aluno virtual quanto o professor desenvolvem o que chamamos de *personalidade eletrônica*, o que lhes permite

\*N. de R.T. *Streaming media* ou mídia em *streaming* é o termo utilizado para designar a distribuição de áudio e vídeo, sem a necessidade de baixar completamente o arquivo para iniciar sua reprodução.

sentir-se à vontade com a ausência de sinais visuais. Acreditamos que, para a *personalidade eletrônica* existir, as pessoas devem ter determinadas habilidades, incluindo as seguintes:

- Saber elaborar um diálogo interno para formular respostas.
- Criar uma imagem de privacidade no que diz respeito ao espaço pelo qual se comunica. Elaborar um conceito internalizado de privacidade.
- Lidar com questões emocionais sob a forma textual.
- Criar uma imagem mental do parceiro durante o processo de comunicação.
- Criar uma sensação de presença *on-line* por meio da personalização do que é comunicado (Pratt, 1996, p. 119-120).

Se os alunos não tiverem tais habilidades, provavelmente terão problemas e talvez decidam que a aprendizagem *on-line* não lhes serve. Para alguns deles, todos os esforços para a construção da comunidade não são suficientes. Tais alunos precisam ser capazes de ver e ouvir fisicamente seus colegas e professores. Essa é uma questão de preferência e de estilo de aprendizagem, uma questão a que retornaremos mais tarde neste livro. Conseqüentemente, acreditamos com muita convicção que alunos e professores não devem ser forçados a participar da sala de aula *on-line*, mas, em vez disso, ter a possibilidade de escolher.

Por outro lado, vimos alunos que se sentiram tão à vontade com a ausência dos sinais visuais que precisaram ser lembrados que havia limites e fronteiras a serem respeitados. Alguns alunos falavam de detalhes íntimos de sua vida pessoal, tais como problemas com o cônjuge ou com os filhos, o que não era adequado para a sala de aula. Nesse caso, é importante comunicar-se em particular com o aluno e ajudá-lo a conter-se. Também pode ser adequado encaminhar o aluno a um aconselhamento.

- *O aluno virtual deseja dedicar uma quantidade significativa de seu tempo semanal a seus estudos e não vê o curso como “a maneira mais leve e fácil” de obter créditos ou um diploma.*

Os alunos que fazem cursos *on-line* pela primeira vez, em geral, não têm idéia de quais sejam as demandas. Por isso, é importante deixar claro o que se espera deles e oferecer-lhes diretrizes sobre quanto tempo devem dedicar a cada aula durante a semana. Uma orientação acerca do processo de aprendizagem *on-line* também pode ser útil. Quando os alunos sabem o que esperar em termos de cumprimento de prazos e como desenvolver boas habilidades de gerenciamento do tempo, é provável que sua possibilidade de sucesso aumente. No Capítulo 6, apresentamos sugestões para a criação de uma boa orientação ao estudante virtual e sugerimos a criação de um arquivo em que estejam as perguntas mais freqüentes ou uma breve orientação que pode ser incorporada à sala de aula *on-line*, independentemente daquela que a instituição oferece.

- *Os alunos virtuais são, ou podem passar a ser, pessoas que pensam criticamente.*

Oferecer atividades com o objetivo de desenvolver o pensamento crítico é algo essencial nos cursos centrados no aluno. Usar estudos de caso, simulações, facilitação compartilhada e atividades “quebra-cabeça”, em que os alunos têm de acrescentar alguma informação e conhecimento, para criar um todo coerente, ajuda a desenvolver suas habilidades e faz com que mais profundamente se engajem no processo de aprendizagem. A atividade colaborativa “(a) faz com que um grupo de alunos formule um objetivo comum para o seu processo de aprendizagem, (b) permite que os alunos usem problemas, interesses ou experiências pessoais motivadoras como uma espécie de trampolim, (c) considera o diálogo como uma maneira fundamental de sondagem” (Christiansen e Dirkinck-Homfeld, 1995, p. 1). Além disso, os alunos que se envolvem em atividades de aprendizagem colaborativa devem ser estimulados a avaliar tais atividades, seu desempenho e o de seus colegas. Isso se pode dar sob a forma de um *e-mail* particular ao professor que contenha uma avaliação e sugira determinado grau ou relato público sobre a atividade do *site* do curso. Collison, Elbaum, Haavind e Tinker (2000) observam em seu conselho aos professores que o desenvolvimento do pensamento crítico se torna evidente quando os alunos – por conta própria ou com os colegas – começam a usar tipos de intervenção que o próprio professor usaria. Ao fazê-lo, os alunos começam a perceber a importância de aguçar o foco de uma discussão ou a pensar mais profundamente sobre os assuntos. “Se você fez um bom trabalho ao dar o suporte para um diálogo técnico, os participantes começam, pelo menos parcialmente, a *facilitar* seus próprios diálogos” (p. 203). Conseqüentemente, se o professor apresentar bons fundamentos para o curso, o aluno virtual saberá como pegar a bola e continuar o jogo. Onde quer que ocorra, a atividade colaborativa é o coração do curso centrado no aluno.

- *A capacidade de refletir é outra qualidade fundamental para o aluno virtual de sucesso.*

A reflexão – seja sobre os resultados da atividade colaborativa, seja sobre o processo de aprendizagem ou o conteúdo do curso – é uma característica primordial da aprendizagem *on-line*. Assim, o aluno virtual precisa ser estimulado a refletir por meio de questões diretas. Também se deve dar espaço para a reflexão sobre os vários aspectos da aprendizagem *on-line*. Sempre criamos um fórum de discussões em nossos cursos, tanto para a reflexão quanto para estimular os alunos a enviar seus pensamentos sobre como estão indo. As reflexões incluem o que aprenderam sobre o material do curso à medida que o utilizavam. Podem também refletir sobre a aplicação a suas vidas de algo que aprenderam, ou sobre o significado de alguma coisa que leram ou encontraram na internet. Sempre estimulamos os alunos a refletir sobre o

curso e depois utilizamos essas informações para melhorar o que acontece no próprio curso ou como material adicional para avaliação em uma próxima edição do curso. O fato de apenas pedir aos alunos para responderem às questões de discussão e às mensagens de seus colegas é o suficiente para dar início ao processo de reflexão. Os alunos aprendem que um dos aspectos mais belos da aprendizagem *on-line* é que eles têm tempo para refletir sobre o material que estudam e sobre as idéias de seus colegas antes de escreverem suas próprias respostas. Estimular os alunos a escrever *off-line* é algo que também ajuda o processo reflexivo.

- *Finalmente, algo que, provavelmente, seja o mais importante: o aluno virtual acredita que a aprendizagem de alta qualidade pode acontecer em qualquer lugar e a qualquer momento.*

O aluno virtual precisa ser flexível e aberto a novas experiências e idéias. Haverá frustração se os alunos buscarem encontrar experiências tradicionais de ensino, em que o professor é a fonte de conhecimento e de direcionamento, em um ambiente não-tradicional, como a sala de aula *on-line*, onde o conhecimento e os significados são criados em conjunto por meio da participação na comunidade de aprendizagem. Ajudar os alunos a entender que a educação *on-line* não ocorre somente pela interação com o professor é o primeiro passo do processo. O aluno *on-line* pode tornar-se alguém que aprende durante a vida inteira, buscando o conhecimento onde for e por meio da interação com os colegas, outros profissionais e com seus professores. A seguinte mensagem de um aluno ilustra bem esse conceito:

Eu acho que a idéia de Rena é bem elaborada, e também a sua... estando muito do ambiente pronto antes mesmo de a aula começar, durante a experiência real, o facilitador pode ficar quase invisível no que diz respeito ao processo, desde que a aula se mantenha nos trilhos e se comporte adequadamente. Em vez de dirigir a experiência, conduzindo os alunos e pedindo que prestem atenção, como ocorre nas salas de aula tradicionais, o facilitador constrói um mundo a ser explorado e descoberto. Se o grupo perder-se, ou ficar batendo com a cabeça contra a parede, o facilitador pode dar uma ajuda e gentilmente redirecionar o grupo, sem obstruir a descoberta e o processo de aprendizagem. Pelo menos essa é a minha impressão. Peggy

## PENSAMENTOS FINAIS

A Tabela 1.1 resume os conceitos apresentados neste capítulo, ela conecta as características dos alunos virtuais, que podem ser categorizadas em sete grandes áreas – acesso, abertura, habilidades comunicativas, comprometimento, colaboração, reflexão e flexibilidade –, com as técnicas instrucionais que sustentam o desenvolvimento de tais características.

TABELA 1.1 Técnicas instrucionais centradas no aluno que dão apoio aos alunos *on-line*

Características dos alunos <i>on-line</i>	Técnicas instrucionais centradas no aluno
Acesso e habilidades	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Use somente tecnologia que sirva aos objetivos de aprendizagem.</li> <li>• Mantenha a tecnologia em um nível simples, a fim de que seja transparente para o aluno.</li> <li>• Certifique-se de que os alunos têm as habilidades necessárias para usar a tecnologia para o curso, por meio de pesquisas, testes ou pela realização de uma orientação tecnológica.</li> <li>• Projete páginas web que contenham apenas uma página de texto e gráficos.</li> <li>• Limite o uso de áudio e vídeo se for usá-los.</li> <li>• Certifique-se de que o uso da discussão síncrona (<i>chat</i>) é correto.</li> </ul>
Abertura	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comece o curso com apresentações, envio de biografias ou perfis.</li> <li>• Use exercícios que "quebrem o gelo" na aula para fazer com que os alunos se conheçam.</li> <li>• Use atividades de aprendizagem que levem em consideração a experiência e a resolução de problemas.</li> <li>• Crie uma área social ou "lounge" para os alunos.</li> </ul>
Comunicação	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Envie suas diretrizes para comunicação, incluindo a <i>netiqueta</i>.</li> <li>• Exemplifique como realizar uma boa comunicação.</li> <li>• Explique o que constitui uma mensagem substancial para discussão.</li> <li>• Estimule a participação na criação das diretrizes do curso.</li> <li>• Acompanhe os alunos que não participam ou cujo nível de participação muda.</li> </ul>
Comprometimento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Envie uma mensagem com suas expectativas em relação à utilização do tempo.</li> <li>• Desenvolva e envie expectativas claras para a realização de trabalhos, prazos de entrega e meios pelos quais a avaliação será elaborada.</li> <li>• Seja claro quanto aos requisitos para publicação. Considere criar uma agenda de publicação para os alunos.</li> <li>• Apóie o desenvolvimento das boas habilidades de gerenciamento do tempo.</li> </ul>
Colaboração	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inclua estudos de caso; trabalhos em pequenos grupos, atividades "quebra-cabeça", simulações e facilitação em rodízio para estimular o pensamento crítico.</li> <li>• Faça com que os alunos enviem seus trabalhos para o site do curso com a expectativa de que eles darão um <i>feedback</i> crítico a seus colegas.</li> <li>• Faça perguntas abertas para estimular a discussão e incentive os alunos a fazer o mesmo.</li> </ul>

(continua)

TABELA 1.1 (continuação)

Características dos alunos <i>on-line</i>	Técnicas instrucionais centradas no aluno
Reflexão	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Imponha uma regra segundo a qual as respostas têm de acontecer sempre 24h depois da mensagem original, de modo a permitir respostas bem refletidas.</li> <li>• Estimule os alunos a escreverem suas respostas <i>off-line</i> e depois copiá-las para o site.</li> <li>• Inclua uma área para reflexão no curso e estimule seu uso.</li> <li>• Faça perguntas abertas nas discussões e que estimulem a reflexão sobre o material utilizado, bem como sua integração.</li> </ul>
Flexibilidade	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Varie as atividades do curso para atender a todos os estilos de aprendizagem e oferecer um interesse adicional e abordagens múltiplas aos tópicos trabalhados.</li> <li>• Negocie as diretrizes do curso com os alunos, de modo a promover seu engajamento.</li> <li>• Inclua a internet como uma ferramenta e um recurso de ensino e estimule os alunos a buscar referências que possam compartilhar.</li> </ul>

O professor precisa ajudar os alunos a entender o papel importante que desempenham no processo de aprendizagem. No próximo capítulo, exploraremos o conceito da comunidade de aprendizagem *on-line* em maior profundidade e discutiremos o papel importante do aluno para a sua formação.