

TABELA 10.1 (continuação)

Questões relativas ao aumento da retenção e do melhoramento da qualidade	Técnicas para aumentar a retenção e melhorar a qualidade
Construção da comunidade.	• Faça da construção da comunidade uma prioridade do professor e do facilitador. • Concentre-se em manter os alunos envolvidos com o curso e com os colegas. • Capacite os alunos a serem responsáveis pela construção da comunidade, estimulando a liderança entre eles e alternando o papel de facilitador. • Incentive os alunos a cheguem a um alto nível de interatividade, chamando os alunos quietos e aqueles que não participam das tarefas do grupo.
Tamanho do grupo.	• Se possível, mantenha um número de 15 ou menos alunos nos cursos <i>on-line</i>. • Quando cursos maiores forem oferecidos, divida o grupo em turmas menores com liderança alternada. • Minimize o número de alunos nos chats e não inclua mais do que dez alunos nesse tipo de trabalho síncrono.
Adequação do professor / aluno à aprendizagem <i>on-line</i> .	• Incentive a auto-avaliação para a escolha pelo trabalho <i>on-line</i> por parte de professores e alunos. • Ofereça versões <i>on-line</i> e presencial de seus cursos. • Não force os professores e os alunos a entrarem nos cursos <i>on-line</i>, mas incentive-os a tentar.
Obstáculos.	• Garanta acesso à tecnologia. • Elabore cursos com a acessibilidade em mente. • Elabore cursos que se encaixem no currículo e sejam centrados no aluno. • Disponibilize serviços amplos aos alunos virtuais. • Aborde todos os estilos e barreiras à aprendizagem, tais como o ensino a deficientes físicos, quando elaborar os cursos. • Disponibilize treinamento adequado e apoio aos alunos. • Certifique-se de que os professores estejam bem treinados e desenvolvam boas condições de fazer o trabalho de facilitador <i>on-line</i>. • Incentive um sentido de comunidade tanto em aula quanto nas instituições. • Seja flexível quando problemas externos ocorrerem, permitindo a conclusão de trabalhos e fechamento de notas quando as circunstâncias retornarem ao normal.

Tornar-se verdadeiramente centrado no aluno

As melhores práticas no ensino *on-line*

Este livro começou com uma questão. O que, de fato, significa estar centrado no aluno no ambiente *on-line*? Como já demonstramos em nossa discussão de todas as questões e inquietações do ensino *on-line*, há muitas respostas a essa pergunta. Trata-se de uma resposta complexa. Para sermos de fato centrados no aluno, precisamos:

- Entender quem nossos alunos são.
- Entender como eles aprendem.
- Estar cientes das questões que afetam suas vidas e sua aprendizagem, bem como da maneira pela qual trazem tais questões para a sala de aula.
- Entender o que eles precisam para que possamos apoiá-los em sua aprendizagem.
- Entender como ajudá-los em seu desenvolvimento como agentes reflexivos.
- Encontrar uma maneira de envolvê-los na elaboração do curso e na avaliação.
- Respeitar seus direitos como alunos e seu papel no processo de aprendizagem.
- Entender como desenvolver cursos e programas sem deixar de dar atenção a um melhoramento contínuo da qualidade, para que nossos alunos continuem seu processo de aprendizagem e avancem suavemente em direção a suas metas, seus objetivos e seus sonhos.

Esses princípios certamente se aplicam a situações presenciais e *on-line*. Contudo, no ambiente *on-line*, como já enfatizamos ao longo do livro, precisa-

mos agir de maneira muito mais deliberada quando prestamos atenção a quem nossos alunos são e do que eles precisam, pois não os estamos fisicamente vendo ou com eles interagindo diariamente.

ESTAR CENTRADO NO ALUNO NO AMBIENTE ON-LINE

Maryellen Weimer (2002) observa: “Estar centrado no aluno é dedicar atenção exclusiva à aprendizagem: o que o aluno está aprendendo, como está aprendendo, as condições sob as quais está aprendendo, se está retraindo e aplicando o que aprende, e como a aprendizagem atual o prepara para a aprendizagem futura” (p. xvi). Em sua discussão das situações de ensino presencial, Weimer aponta cinco mudanças fundamentais que precisam ocorrer para que haja uma aprendizagem centrada no aluno: o equilíbrio de forças precisa mudar, a função do conteúdo precisa mudar, o papel do professor precisa mudar, a responsabilidade pela aprendizagem precisa mudar e o propósito e os processos de avaliação precisam mudar. Passemos a analisar cada um desses itens em sua aplicação à aprendizagem *on-line*.

O equilíbrio de forças precisa mudar

Na aprendizagem *on-line* eficaz, o professor atua como facilitador, incentivando os alunos a serem responsáveis por seu próprio processo de aprendizagem. Já discutimos a necessidade de o professor sair do centro das ações, deixando o papel central de sábio e passando a atuar como um guia. Isso também significa que os professores precisam deixar de conhecer a fundo seu conteúdo? A resposta para essa pergunta é um sonoro *não*. Para guiarem os alunos em direção à aquisição do conhecimento, os professores precisam conhecer bem o que ensinam. Poderão, então, ajudar os alunos a avaliarem os sites que visitam, o material que trazem para o grupo e o que estão lendo. Como especialistas, os professores criam uma espécie de contêiner para a aprendizagem, estabelecendo limites para sua área de atuação e ajudando os alunos a manterem-se nos trilhos. Contudo, os professores não são uma fonte de onde o conhecimento flui. Assim, a maneira como eles criam esse contêiner é fundamental.

O gerenciamento da experiência da sala de aula *on-line* não é algo autoritário. Em outras palavras, se um professor incentiva os alunos a trabalhar com seus colegas e incentiva aqueles que gravitam em torno do papel de gerentes do processo a exercitarem tal papel, a responsabilidade pelo gerenciamento da experiência de aprendizagem será compartilhada. Assim, uma experiência *on-line* centrada no aluno resulta em uma sala de aula mais democrática.

A função do conteúdo precisa mudar

Carr-Chellman e Ducastel (2001) observam que o design de um bom curso *on-line* torna os recursos de aprendizagem e as atividades para instrução do aluno disponíveis, em vez de simplesmente instruir. A diferença é que adotar a primeira perspectiva dá aos alunos a oportunidade de trabalharem juntos para criar o conhecimento e os significados, em vez de entregar-lhes os fatos e as informações já prontos para que os memorizem e retenham de alguma forma. A primeira opção dá aos alunos a oportunidade de desenvolverem o pensamento crítico; a segunda, talvez não.

Quando falamos sobre conteúdo, surge a questão de lecionar disciplinas diferentes. É realmente possível criar significados e conhecimento em conjunto quando a área é, por exemplo, a matemática? Recentemente tivemos um contato com um professor que diria que *sim*. Além de apresentar um conteúdo básico que os alunos têm de memorizar e reter, ele incorpora “grupos-problema” em seu curso de matemática, dividindo a turma em pequenos grupos colaborativos e dando a cada grupo uma série de problemas a serem resolvidos. Cada problema tem um tempo diferente de resolução, dependendo de sua complexidade. Juntos, os alunos buscam o conteúdo que lhes permitirá encontrar a solução para o problema e explicar como chegaram à solução. Assim, o processo de aprender colaborativamente torna-se o foco, tomando o lugar do conteúdo. Esse professor está convencido de que seus alunos aprendem e retêm tanto ou mais informações sobre matemática do que o fariam se ele usasse apenas uma abordagem em que a memorização/retenção estivesse envolvida.

O papel do professor precisa mudar

Weimer (2002) observa que, no ambiente centrado no aluno, o professor não é mais o *especialista* no conteúdo ensinado. Como dissemos antes, o professor da sala de aula *on-line* dá um passo para o lado e permite que surja o conhecimento dos alunos. Weimer afirma: “Se o objetivo do ensino é promover a aprendizagem, o papel desempenhado pelo professor para atingir esse objetivo muda consideravelmente” (p. 14).

Isso não significa que o professor não tenha um papel a desempenhar quando ministra um curso *on-line* centrado no aluno. Em um estudo sobre as atitudes dos alunos em relação à aprendizagem e ao ensino *on-line*, Goldsmith (2001) relatou que eles gostam de ter um professor bem-informado e que esteja envolvido no curso. Os professores que trabalham centrados nos alunos têm uma contribuição significativa a fazer para a experiência de aprendizagem, e os alunos querem que eles estejam presentes e envolvidos. Às vezes o papel do professor é agir como se fosse outro aluno do grupo – isso ocorre, por

exemplo, quando se alterna o facilitador entre todos os alunos do grupo –, às vezes o professor é o principal facilitador. O importante é ser flexível e estar pronto para fazer o que o grupo precisa para o processo de aprendizagem ocorrer. Dessa forma, os alunos e a sua aprendizagem continuam a ser o foco de atenção.

A responsabilidade pela aprendizagem precisa mudar

Se o professor atua como um guia e um facilitador, os alunos precisam assumir a responsabilidade pelo seu próprio processo de aprendizagem. Como já dissemos muitas vezes, o que os alunos tiram de um curso *on-line* é o que eles lá colocam, e essa é uma mensagem que precisam ouvir do início ao fim do curso. Precisamos incentivar os alunos e capacitá-los a se encarregarem pela formação da comunidade de aprendizagem, a interagirem com os colegas – e não apenas com o professor – e a receberem *feedback* sobre se isso está de fato ocorrendo. O bordão que gostamos de usar para encerrar nossas sessões de treinamento de professores é “Somos todos especialistas quando o assunto é a nossa própria aprendizagem”. Acreditamos que essa frase expressa duas coisas: a primeira é que temos tanto a aprender com nossos alunos quanto eles têm conosco – não somos os únicos especialistas no processo de aprendizagem; a segunda é que os alunos precisam assumir a responsabilidade pelo processo de ensinar seu colegas e a aprender com eles. A mensagem abaixo, enviada por Nita, uma aluna de pós-graduação que fazia um curso *on-line* pela primeira vez, serve para ilustrar o que dissemos:

Como aluna virtual e tendo a oportunidade de participar do ambiente de aprendizagem virtual, posso, sem nenhuma reserva, dizer que estou, de fato, em processo de obter um título cuja base é a realidade. Uma percepção inicial no mundo acadêmico indica que os cursos *on-line* ou virtuais não lhe dão de fato um título, pois não possuem a comunicação presencial e o caráter social atribuído ao ambiente da sala de aula tradicional. Isso se prova falso, já que os alunos virtuais desenvolvem seus pontos fortes e *expertise* a partir de sua experiência e participação na sala de aula virtual, o que ocorre sob a liderança de um facilitador. O teclado e a internet tornam-se ferramentas para uma comunicação e uma aprendizagem eficazes, e também para a completa validação da idéia de que a mente humana, com base na realidade, é o condutor dessa experiência de aprendizagem virtual. Nita

O propósito e os processos de avaliação precisam mudar

O que os alunos aprendem em um curso *on-line*? Essa espécie de aprendizagem é inferior ou igual à aprendizagem presencial? Como saber isso? Como medimos os resultados? Todas essas questões surgem frequentemente,

em relação à aprendizagem *on-line*, com base em uma noção de que por não haver contato presencial se trata de uma experiência menor. Como discutimos no Capítulo 8, a avaliação que está alinhada com os objetivos de aprendizagem do curso, e que está de acordo com os tipos de atividades de aprendizagem inseridas no mesmo curso, provavelmente trará resultados úteis não só para o melhoramento do curso, mas também para a aprendizagem do aluno. Incluir a auto-avaliação nesse processo incentiva os alunos a refletirem sobre sua aprendizagem e a demonstrarem seu domínio dos conceitos aprendidos. A seguinte reflexão de um aluno trata não só da aprendizagem, mas da consecução dos objetivos de aprendizagem no curso *on-line*:

Devo dizer que essa aula me ajudou muito a crescer. Eu já tinha estudado as mudanças sociais antes e estava um pouco intrigado sobre como as coisas se encaixavam agora na globalização. As leituras e as interações criaram uma reflexão intensa e outro paradigma para mim, pois pude, indo um pouco além do raciocínio meramente mecânico, perceber melhor as mudanças sociais.

Gostei de responder e de ler as respostas que recebi. O tempo e a quantidade de reflexão necessários para responder fizeram com que a discussão sempre fosse bastante conveniente e minuciosa. Os colegas criaram um *insight* muito rico para as leituras. Fui capaz de expressar meus pontos de vista e recebi muitas respostas que validavam o que eu pensava. Muitos desses pensamentos refletiam uma mudança de paradigma, e eu os pude levar para o meu trabalho.

Cada resposta que eu dei estava de acordo com as respostas que recebia de meus colegas, isto é, escrevi para validar seus pensamentos, expressar o que eu havia aprendido com eles e questionar alguns pontos menos claros, com o objetivo de entender melhor o que queriam dizer.

Essa foi uma das duas primeiras turmas de que participei *on-line*, e fiquei muito satisfeito com tal formato. Tirei toda a vantagem dele e agi com seriedade em relação às normas estabelecidas para envio de mensagens aos colegas. Gostei do *feedback* que recebi de vocês e dos colegas, que aprendi a respeitar e com quem aprendi muito. Muito embora alguns colegas não tenham contribuído de um modo que eu considerasse significativo, posso dizer que, de alguma forma, aprendi alguma coisa com cada um deles. Glenn

O'Reilly e Newton (2001) indicam que os alunos valorizam as discussões *on-line*, figurem elas ou não na avaliação. A reflexão desse aluno ilustra o quanto ele ganhou com a interação, tanto em termos de sua própria aprendizagem quanto em termos de sua contribuição para a aprendizagem dos colegas.

Os meios tradicionais de avaliação, tais como exames e testes, de fato não verificam a contribuição que os fóruns de discussão *on-line* dão para a aprendizagem. Assim, quando consideramos como avaliar os resultados nos cursos *on-line*, e os próprios cursos, precisamos abandonar as comparações com a aprendizagem presencial e desenvolver meios próprios pelos quais os benefícios oferecidos pela aprendizagem *on-line* possam ser avaliados.

Fazer isso, se estivermos centrados no aluno, implica observar o impacto que a aprendizagem *on-line* tem sobre eles e avaliar o que precisamos fazer para dar conta de todas as suas necessidades em cada uma de nossas instituições e em cada um de nossos cursos. O campo do ensino *on-line* também precisa pesquisar mais profundamente esses impactos a fim de adotar mais eficazmente as melhores práticas possíveis. Poderemos, então, começar a modificar nossos cursos e programas para que reflitam a informação coletada.

O QUE O ALUNO *ON-LINE* QUER

No começo deste livro, observamos que os níveis de satisfação dos alunos *on-line* tendem a ser baixos. Hara e Kling (2000) atribuem isso ao fato de que os alunos *on-line* passam por momentos de angústia por causa da tecnologia utilizada, especialmente quando há problemas no suporte técnico, nas áreas de conteúdo do curso e na comunicação. Os autores indicam que a literatura sobre a aprendizagem *on-line* está repleta de dicas para os professores e administradores, mas que raramente aborda as necessidades dos alunos virtuais. Os mesmos autores atribuem a maior parte da angústia dos alunos ao fato de que os cursos são desenvolvidos e ensinados por professores que têm pouco ou nenhum treinamento em ensino *on-line*. Hara e Kling constatam que os cursos de alta qualidade tendem a ser ministrados por professores dedicados e experientes, que entendem a situação do aluno virtual. Segundo os autores, os alunos disseram precisar do seguinte:

- Confirmação de que as idéias que enviam para o fórum de discussões estão no caminho certo.
- Instruções claras sobre as expectativas do curso e para a realização dos trabalhos.
- A possibilidade de expressar insatisfação com o nível de qualidade de comunicação do professor e do próprio curso, sem medo de retaliação.
- Uma carga razoável de leitura, envio de mensagens e *e-mails*.
- *Feedback* rápido e claro.
- Orientação sobre a tecnologia em uso.
- Suporte técnico.

Hara e Kling (2000) concluem tais pensamentos trazendo à cena os estudos sobre aprendizagem *on-line* que são centrados no aluno e “que são elaborados para nos ensinar como o uso adequado da tecnologia e da pedagogia pode fazer com que a educação a distância seja mais benéfica para um maior número de alunos. Além disso, precisamos encontrar maneiras de passar o melhor dessa pesquisa para a literatura voltada ao profissional da área” (Understanding Instructional Work and Communication in Practice, parágrafo

fo 4). Nossa prática de ensino *on-line* precisa ser mais centrada no aluno, e também nossa pesquisa.

Em resumo, o que o aluno virtual quer e precisa é algo muito claro: comunicação e *feedback*, interatividade e sentido de comunidade, direção adequada e capacitação para executar as tarefas exigidas. Se copiarmos o que acontece na sala de aula presencial, não atenderemos essas necessidades, causando angústia e frustração aos alunos. A solução é concentrar-se nas práticas que são centradas no aluno e que buscam atender às suas necessidades.

FOCO NAS MELHORES PRÁTICAS

Embora a literatura sobre as melhores práticas de ensino *on-line* esteja sempre crescendo, achamos que está, em geral, limitada à inclusão de certos tipos de ferramentas técnicas e que, raramente, dá conta da prática pedagógica centrada no aluno. Uma boa prática, argumenta-se, pode ser a de aumentar a comunicação, fazendo maior uso do fórum de discussões. Embora o fórum seja uma boa maneira de comunicar-se *on-line*, quantas vezes o professor deve enviar mensagens a ele? Com que rapidez o professor deve responder às perguntas e inquietações do aluno? Simplesmente utilizar o fórum não caracteriza a melhor prática; é apenas um veículo para ela.

Graham, Kursat, Byung-Ro, Craner e Duffy (2001) optaram por aplicar os sete princípios de Chickering e Gamson, *Seven principles of good practice in undergraduate education*, um modelo publicado em 1987 e bastante utilizado para a avaliação do ensino, como meio de desenvolver uma lista das melhores práticas possíveis na educação *on-line*. Para cada um desses princípios, os autores ofereceram uma lição correspondente em aprendizagem *on-line*. Comentamos essa lista, com base nos princípios que estamos discutindo neste livro.

Princípio 1: a boa prática incentiva o contato aluno-professor

Lição para o ensino on-line: os professores devem oferecer diretrizes claras para a interação com os alunos.

Graham e colaboradores estão sugerindo aqui que os professores estabeleçam categorias de comunicação e informem os alunos sobre quais mensagens enviar para o professor e quais mandar para outros lugares, tais como ao pessoal de suporte técnico. Embora isso seja importante, não achamos que seja fundamental para que se ministre um curso *on-line* com sucesso. Eles também sugerem que os professores definam claramente o tempo necessário para responder às mensagens dos alunos. Esse fator é fundamental, pois faz com que os alunos sintam o apoio do professor. Estabelecer um tempo de resposta razoável – como 24 ou 48 horas para responder a um *e-mail*, e 3 a 5

dias para responder a um trabalho –, e depois fazer todo o esforço possível para cumprir essa agenda ajuda os alunos a sentirem-se no caminho certo e mostra que o professor está atento. Esse componente é fundamental para a satisfação do aluno na aprendizagem *on-line*.

Princípio 2: a boa prática incentiva a cooperação entre os alunos

Lição para o ensino on-line: os trabalhos de discussão bem-elaborados facilitam a cooperação significativa entre os alunos.

Como já observamos, a capacidade de envolver-se no trabalho colaborativo é uma marca da aprendizagem *on-line* e o fundamento da comunidade de aprendizagem. Ir além da discussão *on-line*, incluindo trabalhos em pequenos grupos e outros meios pelos quais os alunos possam colaborar, ajuda a ampliar e aprofundar a aprendizagem, diminuindo a sensação de isolamento que muitos alunos sentem, permitindo-lhes que experimentem suas idéias e tenham a sensação de estarem conectados ao curso, ao professor e ao grupo. Em geral, níveis mais altos de satisfação ocorrem quando a colaboração é parte integrante do curso.

Princípio 3: a boa prática incentiva a aprendizagem ativa

Lição para o ensino on-line: os alunos devem apresentar projetos.

Embora apresentar projetos e artigos no ambiente *on-line* e receber *feedback* pelos trabalhos sejam meios colaborativos fundamentais para a ampliação do processo de aprendizagem, as possibilidades de aprendizagem ativa na sala de aula *on-line* estão muito além disso. Pedir aos alunos que se envolvam com exemplos da vida real, que participem de simulações e que pesquisem em suas comunidades e, depois, relatem o que pesquisaram ao grupo, são alguns dos tipos de técnicas de aprendizagem ativa que podem ser incorporadas a uma aula *on-line*. Usar a criatividade no curso é mais do que apenas ler e discutir o que foi lido. Quando técnicas de aprendizagem ativas são incluídas, elas ajudam a engajar o aluno virtual no processo de aprendizagem.

Princípio 4: a boa prática dá *feedback* imediato

Lição para o ensino on-line: os professores precisam disponibilizar dois tipos de *feedback*: *feedback* sobre a informação e *feedback* de reconhecimento.

Os professores precisam encontrar um equilíbrio na quantidade e na frequência do *feedback* que dão aos alunos, de maneira que estes saibam que os

professores estão presentes e atentos, mas não de uma forma que sobrecarregue o grupo ou que domine a discussão. O papel do professor-facilitador nas discussões *on-line* é ajudar os alunos a sintetizarem o material estudado, a enxergarem paralelos e a resumirem os pontos primordiais, auxiliando-os, assim, a irem em frente. Quando o professor intervém em demasia, há, de fato, uma interrupção do diálogo, pois ele se torna o centro das atenções. Por outro lado, a ausência de intervenção do professor pode também interromper a discussão, pois os alunos talvez se sintam confusos e incertos sobre o que se espera deles. Atingir o equilíbrio é, então, fundamental.

Princípio 5: a boa prática enfatiza o tempo gasto em uma tarefa

Lição para o ensino on-line: os cursos *on-line* precisam estabelecer prazos.

Graham e seus colegas afirmam: “Os prazos adequados incentivam os alunos a aplicar seu tempo nas tarefas e ajudam os alunos com agendas lotadas a evitar a procrastinação. Também disponibilizam um contexto para um contato regular com o professor e com os colegas”. Pelo fato de os alunos virtuais precisarem administrar o tempo eficazmente para finalizarem o curso *on-line* com sucesso, é bom estabelecer prazos para a entrega de mensagens e de trabalhos. Assim, os alunos não se perdem ou “empacam” em determinado ponto do curso. Os prazos também funcionam como uma referência para o processo de avaliação, pois, com bastante frequência, os alunos chegam ao final do curso sem saber muito bem como estão sendo avaliados. Os trabalhos com prazo de entrega definido e o *feedback* regular do professor, bem como dos colegas, ajudam a traçar um mapa para o aluno virtual completar seu curso com sucesso.

Princípio 6: a boa prática comunica altas expectativas

Lição para o ensino on-line: tarefas desafiadoras, estudos de caso e o elogio ao trabalho de qualidade comunicam altas expectativas.

A principal crítica que se faz ao ensino *on-line* é que ele não seria tão rigoroso quanto o ensino presencial. Ao criar tarefas e trabalhos que são desafiadores e que conduzem os alunos a altos padrões, podemos criar cursos *on-line* que suplantam a experiência presencial. “Emburrecer” o currículo para sua administração *on-line* não é uma opção aceitável. Há pessoas que acreditam que, pelo fato de o currículo ser apresentado diferentemente *on-line*, isso significa que ele é simplificado. Contudo, se desafiarmos os alunos a explorarem minuciosamente o território do curso e exigirmos a participação ativa deles nesse processo, o resultado deve ser a aprendizagem profunda e os resultados de alta qualidade.

Princípio 7: a boa prática respeita os diferentes talentos e as maneiras de aprender

Lição para o ensino on-line: permitir que os alunos escolham os tópicos abordados nos projetos faz com que surjam diferentes pontos de vista.

Além da seleção do tópico, a aprendizagem *on-line* pode e deve atender a todos os estilos de aprendizagem, às diferenças culturais, étnicas, geográficas e de gênero – deve encontrar modos de fazer com que todas as vozes sejam ouvidas. As atividades de aprendizagem colaborativa permitem que os alunos trabalhem a partir de seus pontos fortes, enquanto exploram o material do curso. Se os tipos de atividades em um curso *on-line* forem variados, os alunos podem empregar seu estilo de aprendizagem preferido sem deixar de desenvolver os outros estilos. No geral, os professores precisam buscar e incluir meios pelos quais as várias opiniões e os estilos de vida sejam prestigiados no processo.

PENSAMENTOS FINAIS

A Tabela 11.1 resume nossos pensamentos sobre as melhores práticas para o ensino *on-line* centrado no aluno. Fechamos o livro com esta tabela, como uma maneira de juntar as idéias de que estivemos falando, e também tentamos fazer uma contribuição para o pouco que há disponível na literatura sobre as melhores práticas de ensino *on-line*.

Assim como o campo do ensino *on-line* a distância evolui, também evoluem nossos pensamentos sobre a melhor prática de ensino. Ao focalizar a inclusão, a colaboração, a flexibilidade, a boa comunicação e a interação – independentemente da disciplina ensinada –, o professor *on-line* não errará e o aluno certamente será beneficiado. É isso que significa ser verdadeiramente centrado no aluno.

O que vem depois deste último capítulo são as duas seções da nossa “caixa de ferramentas” do aluno virtual de sucesso. Esperamos que, se essas ferramentas forem utilizadas em mais cursos *on-line*, venham a ajudar mais alunos virtuais a ter uma experiência de qualidade, a desenvolver o pensamento crítico e a refletir, tornando-se alunos capacitados que continuam a aprender ao longo da vida. As ferramentas oferecem também idéias e alternativas para os professores elaborarem seus cursos, respondendo também a questões sobre como desenvolver um amplo e bom conjunto de diretrizes para um curso *on-line*. Pedimos a nossos leitores que usem as ferramentas como acharem melhor – nossa meta é fazer a aprendizagem *on-line* a melhor experiência possível para os alunos virtuais.

TABELA 11.1 As melhores práticas no ensino *on-line*

Foco no aluno virtual	Melhores práticas da instituição e do professor
Entender quem são nossos alunos.	• Começar o curso pedindo aos alunos que enviem suas apresentações pessoais e compartilhem seus objetivos de aprendizagem, a fim de conhecer os alunos como pessoas. • Criar um espaço social no curso para que os alunos possam relaxar, conhecendo melhor os colegas e o professor. • Humanizar o site do curso, fazendo-o caloroso e convidativo. • Usar o humor de maneira adequada para engajar os alunos na discussão e incentivá-los a fazer o mesmo.
Entender como nossos alunos aprendem.	• Saber como lidar com as questões referentes ao trabalho com estilos de aprendizagem <i>on-line</i>. • Respeitar diferentes estilos de aprendizagem e incentivar os alunos a respeitar um ao outro pelo envio adequado de feedback e pelo trabalho de auxílio mútuo. • Elaborar cursos com atividades variadas, a fim de atender a vários estilos de aprendizagem. • Disponibilizar opções para os trabalhos, a fim de que os alunos possam escolher aqueles que melhor lhes convierem.
Ter consciência das questões que afetam as vidas dos alunos e sua aprendizagem e de como eles as trazem para a sala de aula.	• Incentivar os alunos a contatar o professor e o grupo se problemas de suas vidas interferirem e intierem em sua participação no curso; caso não o façam, ir ao encontro dos alunos. • Incentivar os alunos a trazer exemplos reais para ilustrar os conceitos estudados em sala de aula, aplicando-os a suas vidas. • Ter ciência do impacto do isolamento e de outros fatores que podem influenciar a participação do aluno no curso, e ser flexível ao trabalhar com os alunos para resolver tais questões.
Entender o que os alunos virtuais precisam, para dar apoio a sua aprendizagem.	• A instituição deve desenvolver e oferecer um programa amplo de serviços ao aluno. • A instituição deve designar pessoal de apoio aos alunos virtuais. • Deve-se oferecer suporte técnico 24 horas por dia aos alunos. • Os alunos devem receber treinamento técnico para que possam acessar facilmente o curso. • As habilidades técnicas dos alunos devem ser avaliadas, e a instituição ou o professor devem apontar maneiras de melhorar tais habilidades, a fim de eliminar problemas potenciais nos cursos <i>on-line</i>.
Entender como ajudar os alunos virtuais em seu desenvolvimento como participantes reflexivos.	• Desenvolver atividades colaborativas que incentivem a reflexão. • Disponibilizar diretrizes para os alunos desenvolverem seu pensamento crítico. • Disponibilizar diretrizes para os alunos darem e receberem um bom feedback. • Pedir aos alunos que reflitam sobre sua aprendizagem geral no curso pelo menos duas vezes, uma no meio e outra ao final do curso.

(continua)

TABELA 11.1 (continuação)

Foco no aluno virtual	Melhores práticas da instituição e do professor
Encontrar um meio de envolver os alunos virtuais na elaboração do curso e na avaliação.	- No começo do curso, pedir aos alunos para enviarem seus objetivos de aprendizagem e perguntar-lhes como farão para chegar a eles. - Pedir que os alunos enviem feedback regularmente sobre como o curso está indo e sobre sugestões para melhoramento. - Responder às sugestões dos alunos e ser flexível o bastante para incorporar as que têm sentido enquanto o curso está em andamento. - Incorporar avaliações do curso que vão além de pesquisas de popularidade do professor, tais como cartas aos próximos alunos, e dar aos alunos pontos ou crédito por sua contribuição.
Respeitar os direitos dos alunos como aprendizes e seu papel no processo de aprendizagem.	- Tanto a instituição quanto o professor devem respeitar a privacidade do aluno, não divulgando seu trabalho ou contribuição, nem convidando alguém a visitar o curso sem o seu consentimento. - Disponibilizar um feedback tão imediato quanto possível, honesto e respeitoso aos alunos, seja em relação aos trabalhos, seja em relação aos e-mails enviados – estabelecer diretrizes para os prazos de resposta, comunicar tais diretrizes aos alunos e não desobedecê-las. - Considerar as contribuições dos alunos para os cursos on-line como propriedade intelectual deles, tratando-as como tal. - Capacitar os alunos a se responsabilizarem pelo processo de aprendizagem e a trabalharem em conjunto para formar uma comunidade de aprendizagem forte, estabelecendo diretrizes de participação que sustentem a comunicação direta entre eles sem a necessidade de que o professor funcione como um filtro.
Entender como desenvolver cursos e programas sem deixar de dar atenção à melhora contínua da qualidade, de forma que os alunos se envolvam com o processo de aprendizagem e progridam suavemente na direção de suas metas, seus objetivos e seus sonhos.	- Desenvolver cursos que sejam especialmente projetados para a aprendizagem on-line, e não uma réplica da sala de aula presencial; os cursos devem ser rigorosos e conter expectativas claras em relação ao fato de o aluno completar o curso, bem como instruções claras para os trabalhos e para a participação, e uma carga horária razoável. - Ser criativo no desenvolvimento de tarefas, permitindo que o aluno tenha opções e incentivando a colaboração e a reflexão. - Ir ao encontro dos alunos que não participam para determinar por que não o fazem e para trazê-los de volta ao curso. - Desenvolver cursos que tenham um conteúdo relevante, sejam interativos e coerentes com os demais cursos do programa de estudos do aluno. - Mais importante do que tudo, lembrar que há pessoas do outro lado da linha que precisam que seus professores sejam abertos, honestos, flexíveis e respeitosos, que respondam aos pedidos e às questões dos alunos, que os capacitem para o futuro e, mais do que qualquer outra coisa, estejam presentes na experiência de aprendizagem.

RECURSOS: A CAIXA DE FERRAMENTAS PARA UM ALUNO VIRTUAL DE SUCESSO