

Comunicação na escola com as Tecnologias de Informação e Comunicação Communication in school with Information and Communication Technology

Vanêssa de Almeida Reis Mendes

Universidade do Minho - Portugal

vanessa.mendes.p@gmail.com

António José Meneses Osório

Universidade do Minho - Portugal

ajosorio@ie.uminho.pt

Resumo

A investigação visou essencialmente estudar com detalhe como se desenvolve a comunicação educacional num agrupamento de escolas, com especial atenção para a função que as Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) desempenham (ou podem desempenhar) no processo. Pretendeu-se caracterizar esse sistema, com recurso às TIC, identificando-se os elementos, os fluxos e os recursos utilizados.

Neste estudo, procedeu-se não só à identificação de possíveis obstáculos que ocorrem no desenvolvimento da comunicação educacional, com recurso às tecnologias, com a indicação de possíveis melhorias, como se propõem formas que podem facilitar o processo de comunicação entre os elementos que constituem a comunidade escolar.

Destacam-se neste artigo, uma das vertentes do estudo: a identificação das ocorrências de comunicação já existentes no agrupamento, como a comunicação com o correio eletrónico, comunicação com a plataforma Moodle e comunicação com as redes sociais (Facebook).

Palavras-chave: *Comunicação educacional; Tecnologias de Informação e Comunicação.*

Abstract

In a research which studied, in detail, how educational communication is developed in a group of schools, there was a special focus on the function which Information and Communication Technologies (ICT) assume in the process. There was an intention to describe that system, identifying the elements, fluxes and resources used. There was also an identification of possible obstacles in the development of educational communication, the appointment of possible improvements and the suggestions of how the communication process between the elements which make up the school community can be facilitated.

In this text, communication practices that already exist within the group are presented and described, namely: communication with e-mail, communication with the Moodle platform and communication through social networks (such as Facebook).

Keywords: *Educational education; Information and Communication Technologies*

Introdução

Vive-se atualmente numa sociedade exigente em competências, em diferentes âmbitos do conhecimento, onde emerge naturalmente a comunicação, que se apresenta como elemento imprescindível nas atividades quotidianas. Sendo uma área de enorme complexidade e vertentes, tem representado uma grande inquietude a nível pessoal e a nível profissional, observada em funções desempenhadas no decorrer do exercício docente, pelas fragilidades que apresenta. Pensa-se que é um tema que convida a ser estudado, em especial se o processo comunicativo se associar às imensas oportunidades que as Tecnologias de Informação e da Comunicação (TIC) podem proporcionar.

Como docente que exerce a profissão há largos anos, foi despontando uma postura face ao ensino que está a ser cada vez mais partilhada pelos professores, de acordo com Oliveira, Pereira

e Santiago (2004), que negam a limitação do professor a um papel passivo de dissipador de estudos efetuados por profissionais exteriores ao contexto real das escolas e dos objetivos dos que nela praticam a sua ação quotidiana. Emerge, então, a necessidade de procurar diferentes contextos de aprendizagem que conduzam ao aumento da motivação para o conhecimento, de forma a responder às necessidades impostas pela sociedade da informação. Algumas iniciativas podem ser representativas como forma de resposta a essas necessidades. Contudo, para que estas iniciativas evidenciem sucesso é pertinente que sejam planeadas segundo determinados requisitos que visem o seu êxito.

Assim, é inegável que as TIC integram a realidade atual da comunidade educativa, apesar de nem todos os elementos que a constituem a utilizarem de forma pedagógica. Por outro lado, a comunicação educativa, é um outro fator presente no nosso dia-a-dia, imprescindível em todas as ocorrências vivenciadas entre os elementos que comunicam. A conciliação e a harmonização da comunicação educativa e as TIC, acrescida do contexto educativo referido, conduziu ao presente estudo, que incide principalmente sobre a forma como se desenvolve a comunicação educacional num agrupamento de escolas, com especial atenção para a função que desempenham, ou podem desempenhar, as TIC no processo de comunicação entre os elementos da comunidade educativa, os fluxos que ocorrem e a forma como se utilizam os recursos tecnológicos.

Destaca-se neste artigo, apenas uma das vertentes do estudo, a identificação das ocorrências de comunicação já existentes no agrupamento, que engloba a comunicação com o correio eletrónico, com a plataforma Moodle e com as redes sociais.

Ferramentas de comunicação no processo educativo

As ferramentas de comunicação que podem ser utilizadas no tecido educativo podem ser demarcadas em duas grandes categorias: as que proporcionam a comunicação assíncrona e as que possibilitam a comunicação síncrona.

A comunicação assíncrona ocorre em modo diferido. Engloba a comunicação entre duas ou mais pessoas que se encontram distantes no espaço e principalmente no tempo, que não se processa de forma instantânea ou em tempo real. Não é necessária a presença física concomitante dos interlocutores e a sua disponibilidade simultânea para a sua concretização. As ferramentas de comunicação assíncrona representam um papel crucial, atendendo a que a estruturação de uma mensagem não é imediata, o que permite uma maior reflexão (Duarte, 2011; Morais & Cabrita, 2008) por parte dos participantes na linguagem e nas ideias consequentes.

A comunicação síncrona é caracterizada pela troca de informação simultânea, exigindo a presença dos intervenientes *online*. Esta comunicação é gerada em tempo real e opera-se *num ambiente com grande amplitude de diálogo e deste modo com muitas semelhanças com o discurso falado* (Miranda & Dias, 2003, p. 240).

Das oportunidades síncronas e assíncronas proporcionadas *pelas TIC, vemos que a realização de chats e videoconferência são algumas das formas que melhor disponibilizam interatividade* (Ferreira & Bianchetti, 2004, p. 257). Estas ferramentas de comunicação podem ser utilizadas em contexto educativo com o intento de fomentar e mesmo estimular a partilha do conhecimento (Ferreira & Bianchetti, 2004). É relevante compreender as especificidades de cada uma delas para que sejam utilizadas em contexto educativo de forma adequada e representem efetivamente o fomentar da partilha e da construção do conhecimento (Morais & Cabrita, 2008).

Destas ferramentas destacam-se o correio eletrónico, a plataforma Moodle e a rede social Facebook, não pelo seu carácter inovador, atendendo a que existem muitos estudos sobre esta temática que revelam serem utilizadas de formas diversificadas em contexto educativo, mas para que se possam conhecer as suas características específicas, e por se terem integrado no âmbito desta investigação como um dos meios educacionais com recurso às TIC mais utilizado no agrupamento de escolas em estudo.

Assim, conforme refere Cavalcanti (2005), o correio eletrónico é um dos recursos da internet que permite enviar e receber mensagens e ficheiros de forma célere e versátil. Foi criado em 1971 pelo engenheiro Ray Tomlinson, que trabalhava na Bolt Beranek and Newman (BBN), empresa contratada pelo Departamento de Defesa dos Estados Unidos para implementar a ARPANET (Advanced Research Projects Agency Network), primeira rede operacional de computadores e precursora da internet. Possibilita a comunicação privada, rápida e sem custos que tem por base o modelo de um para um ou de um para muitos (*mailing lists*). *Em diferentes níveis e contextos educativos, este serviço é muitas vezes o meio privilegiado pelos alunos para colocarem questões aos professores, assim como para comunicarem entre si* (Morais & Cabrita, 2008, p. 162).

O Moodle, que corresponde ao acrónimo de Modular Object-Oriented Dynamic Learning Environment, é um Learning Management System (LMS), ou seja, um sistema de gestão de aprendizagem que pode ser acedido através da internet ou de uma rede local. Permite a gestão da formação e de conteúdos formativos que facultam o trabalho colaborativo em ambiente virtual. É uma plataforma de código aberto (*open-source*), modular, onde podem ser acrescentados novos blocos e funcionalidades, desenvolvidos pela própria comunidade ou por outros.

O Facebook tem representado, talvez, o principal lugar de encontro, comunicação, partilha e interação de informações e conhecimentos entre os estudantes. É um ambiente pouco

estruturado, onde a informação pode não ser de fácil acesso. Apesar de possuir linearidade cronológica, o número de informação publicada pode inviabilizar um acompanhamento metódico e profundo das diferentes contribuições dos diversos participantes (Marcon, Machado, & Carvalho, 2012).

Contudo, mediante uma proposta pedagógica, com objetivos determinados, pode proporcionar aos educadores um enorme potencial com variadíssimas oportunidades educativas, facultando interação e colaboração e proporcionando ao aluno uma aprendizagem colaborativa. É imprescindível que o professor saiba utilizar o Facebook, tendo em conta um *ambiente virtual de aprendizagem favorecendo a aprendizagem de forma coletiva, interativa e contextualizada* (Ferreira et. al, 2012, p. 10), no âmbito dos interesses do grupo.

Questão de investigação

Tendo em vista uma investigação num contexto real e concreto do sistema educativo português, o projeto incide no quotidiano de um agrupamento de escolas do distrito de Braga, com incidência no seu processo comunicacional. Para a formulação da questão de investigação partiu-se da realidade vivida no agrupamento, no seu contexto social mais alargado, e do envolvimento na respetiva comunidade educativa. Por outro lado, *as questões de investigação não surgem do nada: em muitos casos têm origem naquilo que o investigador é, na sua história pessoal ou no seu contexto social* (Flick, 2005, p. 49), pelo que a formulação da questão de investigação esteve intimamente relacionada com o envolvimento da investigadora, gerado pelo contexto em que se integrava a nível profissional na área educativa e pelas suas experiências vivenciadas. A revisão da literatura também contribuiu para essa formulação, atendendo a que possibilitou acompanhar o aperfeiçoar e/ou reavaliar da posição relativa ao estudo em questão. Contribuiu para este facto a pesquisa cuidadosa de novos estudos que pudessem ter impacto na investigação e a literatura relevante em áreas afins.

Conceber boas questões de investigação (Stake, 1999) não é uma tarefa fácil (Quivy & Campenhoudt, 2008). A questão principal da investigação que *é um enunciado interrogativo claro e não equívoco que precisa os conceitos-chave* (Fortin, 2003, p. 51), foi formulada como se apresenta: “Como se desenvolvem, no agrupamento, as redes e os fluxos de comunicação educacional com base em tecnologias e ferramentas informáticas?”.

Com a finalidade de se obter uma melhor concretização desta questão, especificou-se mais pormenorizadamente a problemática em estudo e os problemas específicos, através da formulação de um conjunto de questões geradoras de evidência necessária para responder à questão principal.

Metodologia de Investigação

Para Moura (2010), a metodologia de investigação tem como alicerces a *escolha das etapas, procedimento e estratégias utilizados na recolha de dados* (p. 210). As opções metodológicas desta investigação foram cuidadosamente ajustadas a uma pesquisa *planeada e baseada em princípios e reflexões* (Flick, 2005, p. 280), com base em documentos orientadores do agrupamento de escolas, nomeadamente o projeto de intervenção do diretor e o projeto educativo.

Aclarado o tipo de investigação e com intento de aprofundar o estudo, o que se revelou mais apropriado foi o estudo de caso, que tem como *objetivo capturar as circunstâncias e condições de uma situação lugar-comum ou do dia-a-dia* (Yin, 2005, p. 63). Bell (1993) explica que os estudos de caso são comumente associados a estudos de caráter qualitativo, que assentam numa enorme variedade de métodos, entre os quais podem emergir técnicas de caráter quantitativo. Conforme é referido por Stake (1999), o estudo de caso pode adotar uma orientação de caráter quantitativo ou de caráter qualitativo. Neste estudo, e para uma melhor compreensão dos resultados, optou-se por uma metodologia qualitativa em articulação com uma metodologia de investigação de essência quantitativa, atendendo a que *a investigação qualitativa e quantitativa não são opostos inconciliáveis, cuja combinação se tenha de evitar* (Flick, 2005, p. 41).

No entanto, Martins (2004) alerta que *a metodologia qualitativa, mais do que qualquer outra, levanta questões éticas, principalmente, devido à proximidade entre pesquisador e pesquisados* (p. 295). Valente (2011) refere ainda que, *à medida que a sociedade evolui e se socorre de meios mais poderosos para obter informação, as questões éticas parecem ser cada vez mais pertinentes* (p. 106) e Fortin (2003) aventa que, quando se realiza uma investigação com a participação de seres humanos, emergem necessariamente questões morais e éticas. Desta forma, a questão ética foi, sem dúvida, preocupação primária neste estudo, sendo alicerçado por dois princípios fundamentais “para a aceitabilidade ética de um estudo” (Lima, 2006, p. 142) dominantes neste âmbito, no que respeita à investigação atinente a indivíduos: “o consentimento informado” (Bogdan & Biklen, 1994, p. 75; Lima, 2006, p. 141; Christians, 2006, p. 246; Almeida & Freire, 2008), que consiste no esclarecimento proporcionado aos indivíduos sobre a investigação que se pretende realizar, com o máximo de detalhes viáveis (Vasconcelos, 2006), e *a proteção dos sujeitos contra qualquer espécie de danos* (Bogdan & Biklen, 1994, p. 75).

Técnicas de recolha de dados: instrumentos utilizados

Após reconhecidas as informações a serem recolhidas, foi necessário definir a estratégia para a realização deste propósito, o que implicou a seleção de técnicas e instrumentos que seriam utilizadas neste estudo, revelando-se como *elementos essenciais uma vez que deles dependem, em grande parte, a qualidade e o êxito da investigação* (Morgado, 2012, p. 71). Foi também necessário selecionar

os métodos que seriam mais apropriados aos fins pretendidos e, posteriormente, *conceber os instrumentos de recolha de informação mais apropriados para o fazer* (Bell, 1993, p. 95).

Utilizou-se as técnicas e os instrumentos que são as *mais utilizadas no âmbito do estudo de caso, em particular no domínio da investigação educativa* (Morgado, 2012, pp. 71-72): o inquérito, a observação e a análise de documentos.

Ghigione e Matalon (1997) definem o inquérito *como uma interrogação particular acerca de uma situação englobando indivíduos, com o objectivo de generalizar. Neste caso, o investigador intervém colocando questões, mas sem intenção explícita de modificar a situação na qual actua enquanto inquiridor* (pp. 7-8). O inquérito, que pode assumir a forma de entrevista ou de questionário, é um método vulgarmente usado e possibilita a recolha de dados. De acordo com Bell (1993), existe a possibilidade de se considerar que um estudo que faz uso de inquéritos afigura-se como predominantemente quantitativo; contudo, este pode apresentar também carácter qualitativo. Os estudos de caso, usualmente tidos como estudos qualitativos, podem assentar numa enorme diversidade de métodos, onde se incluem as técnicas quantitativas.

Relativamente à observação, o estudo de caso ocorre no seu ambiente natural, o que proporciona a criação de oportunidades para as observações diretas (Yin, 2010). A observação direta pode, em alguns casos, ser mais confiável do que é dito pelos indivíduos, podendo *ser particularmente útil descobrir se as pessoas fazem o que dizem fazer ou se comportam da forma como afirmam comportar-se* (Bell, 1993, p. 162). A recolha de dados, num estudo de caso, proporciona algumas possibilidades que se podem considerar incomuns, podendo, contudo, manifestar alguns problemas. Uma das possibilidades mais interessantes prende-se com a oportunidade de ter autorização para participar em atividades que normalmente são inatingíveis à investigação científica (Yin, 2005).

Considerando a análise de documentos, excetuando os estudos realizados nas sociedades desconhecedoras da escrita, a informação documental é, presumivelmente, relevante em todos os pontos do estudo de caso (Yin, 2010). Como refere Morgado (2012), no contexto investigativo, o acesso e a análise de documentos representam uma outra importante fonte de informação, em particular no campo da investigação educativa. Uma grande parte dos projetos realizados em ciências da educação requer a análise de documentos.

Proposições conclusivas

Após a descrição e sistematização dos resultados ou da informação que se recolheu, *através de quadros, gráficos ou listas de categorias* (Almeida & Freire, 2008, p. 222), apresentam-se os resultados das variáveis em análise.

A análise dos resultados, segundo Deshaies (1997), *é o exame e a avaliação das análises que incidem sobre a apresentação dos dados [o que] conduz à interpretação dos resultados* (p. 405). O investigador *interpreta-os segundo o tipo de estudo e o quadro de referência utilizados, tendo em conta o facto de que visa ou a descrição de um fenómeno ou a exploração e a verificação de relações entre os fenómenos* (Fortin, 2003, p. 331).

Numa investigação, a última tarefa baseia-se

na análise dos dados recolhidos com a observação ou a avaliação conduzida. Este tratamento dos dados, seja qualitativo, seja quantitativo, e, sempre que possível, ambos, vai permitir ao investigador (...) retirar conclusões do seu estudo junto de um indivíduo, grupo, situação ou instituição (Almeida & Freire, 2008, p. 221-222).

Tal como refere Meirinhos (2007), *o uso da informação qualitativa, obtida a partir de diferentes fontes e a complementação com a informação quantitativa, pode contribuir para substanciar e incrementar rigor à análise e interpretação dos dados referentes às proposições de investigação do caso em estudo*” (p. 265).

Fortin (2003) refere que *os resultados devem demonstrar uma (...) lógica em relação às questões de investigação* (p. 331), o que conduziu a que na análise dos dados realizada se tivesse em consideração a questão de investigação, as questões geradoras, as unidades incorporadas de análise que contribuíram para o emergir das categorias e a metodologia *estabelecida pela articulação dos resultados da investigação qualitativa e quantitativa no mesmo projecto (...), sequencialmente ou em simultâneo* (Flick, 2009, p. 272). Os resultados obtidos, que são produto de uma análise que articulou uma abordagem quantitativa e qualitativa, *não são generalizáveis, ajustando-se antes aos participantes, espaços e tempos com os quais foram co-construídas* (Monteiro, 2013, p. 242). Considera-se que estas reflexões têm legitimidade nas circunstâncias e contexto em que foram tecidas e, não sendo generalizáveis, podem, no entanto, servir *de exemplo ou ponto de partida para o aprofundamento de sensibilidades e percepção de dinâmicas afins* (Monteiro, 2013, p. 242).

Assim, o recurso a ferramentas TIC, no âmbito da comunicação educacional no agrupamento em estudo, surge naturalmente na sociedade em que vivemos. Identifica-se uma valorização destas ferramentas por parte dos docentes, uma vez que contribuem para o desenvolvimento deste tipo de comunicação, facilitando, melhorando e enriquecendo o processo de comunicação, desde que empregue com objetivos bem definidos e de forma moderada para que estas ferramentas representem uma mais-valia no processo de ensino-aprendizagem, contribuindo de forma real na construção do conhecimento dos alunos. Desta forma, é possível que estas ferramentas facultem ao aluno a gestão do seu percurso educativo, não se centrando este papel unicamente no professor, revelando-se importante o uso generalizável e adequado a todos os alunos, capacitando-os para os desafios da sociedade atual, e podendo modificar de forma positiva o contexto educativo.

As ferramentas de comunicação reconhecidas no agrupamento, pelos docentes, são fundamentalmente o correio eletrónico, a plataforma Moodle e a página e os blogs do agrupamento. Também é feita referência ao Google Drive, à Dropbox, ao Prezi e às redes sociais e ao Skype.

Este tipo de comunicação proporciona aos alunos diferentes estratégias que podem ser utilizadas em diferentes contextos, dentro e fora da sala de aula, podendo dar algum contributo para que possam superar dificuldades, criar métodos de estudo ou consolidar conceitos com recurso, por exemplo, à disponibilização de materiais de estudo, ao esclarecimento de dúvidas, ao envio de trabalhos e à realização de testes ou fichas de trabalho. Pode ser utilizada para aspetos tutoriais.

Identificam-se algumas dificuldades relativamente ao uso de ferramentas TIC no processo de comunicação educacional, que se manifestam através da falta de equipamentos informáticos e se agravam por estes se encontrarem obsoletos ou funcionarem ineficazmente, ou por mau funcionamento da internet. Os docentes não podem arriscar em aulas de curta duração em que a internet possa não funcionar, apesar de poderem ter outra estratégia para o funcionamento da aula se tal se verificar. O facto de nem todos os alunos terem internet nas suas casas pode ser uma condicionante da sua utilização, uma vez que induz uma situação de desigualdade de oportunidades entre os alunos.

Outra dificuldade sentida pelos docentes prende-se com a escolha da ferramenta que consideram ser mais adequada para a promoção das aprendizagens dos alunos, considerando a existência de um grande número de ferramentas que emergem num universo em constante atualização e modificação, o que gera nos docentes sentimentos díspares como a insegurança na sua utilização ou a maior motivação para a frequência de formações. Estes docentes sentem que têm pouco tempo para acompanhar estas constantes mudanças, que necessitam de mais formação nesta área e que deve existir também formação para os alunos, em especial para os mais jovens, onde é fundamental uma intervenção a esse nível, como a criação de uma disciplina específica no 5.º ano que favoreça um maior domínio das TIC, com carácter dinamizador e agregador das práticas letivas das diversas disciplinas que possibilite a concretização da transversalidade disciplinar. Apesar da formação realizada neste âmbito, destinada aos alunos, pelos docentes de TIC, professores estagiários e professora bibliotecária, que é apontada como insuficiente, esta medida pode eventualmente colmatar a falta de formação dos alunos nesta área.

A qualidade do ensino não está necessariamente dependente das novas tecnologias, no entanto o professor não pode centrar a sua prática educativa num modelo tradicional, podendo aproveitar o possível potencial educativo que a utilização destas ferramentas lhe pode trazer.

São referidos vários aspetos que podem contribuir para que a comunicação educacional, com recurso a ferramentas TIC, seja mais ativa, como proporcionar o esclarecimento de dúvidas aos alunos de forma rápida e eficaz, desenvolvendo desta forma alunos mais esclarecidos, confiantes e motivados, permitindo que a comunicação seja facilitada e possibilitando um melhor rendimento do tempo de aula no processo de ensino-aprendizagem. Referem também a este propósito a possibilidade de disponibilizar informação fora do contexto da sala de aula de forma cómoda, com a orientação do docente, propiciando a partilha e reflexão de opiniões e facultando aos alunos a avaliação dos seus conhecimentos. São sugeridas algumas ferramentas que poderão contribuir para uma comunicação mais eficaz como as baseadas na tecnologia e ferramentas de Cloud Computing (CC).

Comunicação com o correio eletrónico

A comunicação com o correio eletrónico é a ferramenta que os alunos e professores elegem para a comunicação se estabelecer, de modo que esta se desenvolva oportunamente de forma eficiente, rápida, fácil, cómoda e sem custo, não exigindo a presença dos interlocutores e atendendo a que mais de 90% dos alunos têm internet nas suas casas e conta de correio eletrónico. Mais de metade dos alunos utilizam o correio eletrónico três vezes por semana ou mais e aproximadamente um décimo não recorrem a este serviço. No entanto, para quase metade dos alunos, este uso prende-se prioritariamente com comunicar com amigos e familiares e cerca de um quarto dos alunos consideram que a utilização desta ferramenta é sobretudo para âmbito educacional. Aproximadamente um quinto dos alunos criam uma conta de correio eletrónico não para comunicar, mas para se registarem em jogos, redes sociais ou outras aplicações.

Mais de metade dos alunos criam a sua conta com a ajuda de familiares e um número muito reduzido diz que é criada na escola. O que leva a duas reflexões: ou os alunos já possuem conta de correio eletrónico e não valorizam a conta de correio eletrónico criada na escola ou, mesmo que não a tenham, não consideram a da escola como sua. A primeira reflexão parece ser a mais viável, atendendo a que a maioria dos alunos afirmam que têm a sua conta de correio eletrónico com 10 anos ou menos, o que significa que a têm antes do 5.º ano de escolaridade, ano em se desenvolve esta atividade. Todavia, mesmo com esta iniciativa, os alunos parecem não a valorizar, uma vez que não lhe fazem referência.

A utilização deste serviço manifesta-se por um canal de comunicação onde circulam mensagens entre os intervenientes, incluindo o esclarecimento de dúvidas, os trabalhos individuais ou em grupo, as fichas de trabalho, as informações de carácter geral e os documentos, e caracteriza-se por uma comunicação individualizada e personalizada que pode ser conseguida em qualquer momento.

Relativamente à criação da conta de correio eletrónico institucional, são vários os pontos de vista. De acordo com a perspectiva de que esta iniciativa é útil e vantajosa, o recurso a uma conta de correio eletrónico institucional pode representar uma identidade escolar, que acompanha os alunos no seu percurso, e assim faculta uma maior organização no processo da comunicação educacional, criando uma comunidade que promove o uso de ferramentas TIC, que dispõe de um meio próprio para assuntos específicos ao contexto, garantindo uma maior segurança e privacidade. Pode ser importante por diferenciar mensagens pessoais de mensagens adequadas ao contexto escolar. No entanto, constata-se outra perspectiva que não considera esta ação indispensável, uma vez que pode não ir ao encontro dos objetivos e até mesmo não resultar, na medida em que não é prático criar contas de correio eletrónico para tantos alunos e que, devido à formalidade desta, pode impedir a fácil identificação do destinatário. O tempo que é despendido entre a troca de contas também não ajuda a que seja valorizada.

Disponibiliza-se uma conta de correio eletrónico institucional a todos os alunos e é divulgada, através dos diretores de turma e professores de Informática, a formação proporcionada e a existência de tutoriais na plataforma Moodle. A sua utilização não é comumente aceite e efetivada por todos.

Verifica-se, no entanto, que o correio eletrónico é sem dúvida a ferramenta comunicacional mais utilizada pela comunidade escolar para fins diversificados.

Comunicação com a plataforma Moodle

A comunicação com a plataforma Moodle realiza-se com a implementação de várias atividades, como a disponibilização de materiais pedagógicos, que se apresenta como a de maior expressividade. Também se reconhecem atividades como a realização de fichas de trabalho ou de testes de avaliação, mas com menos significado neste processo. O recurso a envio de mensagens ou aos fóruns tem pouco significado neste tipo de comunicação. Pode ser uma mais-valia no processo de ensino-aprendizagem, permitindo a consolidação de conteúdos, caso seja dinamizada em conformidade com os objetivos pretendidos. Os seus conteúdos podem ser disponibilizados de forma organizada e coerente, possibilitando uma maior interação entre

alunos e professores, e permite que os alunos sejam permanentemente informados e atualizados em relação aos conteúdos das disciplinas.

O seu uso pode representar redução de custos em gastos de papel ou de impressão de cópias, uma vez que só se imprimem os documentos que os alunos fazem questão de possuir. Os alunos não têm necessidade de transcrever todos os conteúdos, atendendo a que estes são disponibilizados na plataforma. Pode motivar os alunos de diferentes formas, como por exemplo com a imediata correção de um teste de avaliação e a sua classificação.

A principal atividade desenvolvida na plataforma Moodle, a disponibilização de recursos pedagógicos, é também a mais utilizada pelos alunos. Verifica-se que mais de metade dos alunos recorrem a esta atividade, o que pode significar que a forma como utilizam esta ferramenta pode depender não só das suas opções de uso mas também das atividades desenvolvidas pelos docentes. Contudo, existem situações em que estas são disponibilizadas pelos docentes e têm muito pouca receptividade por parte dos alunos, como é o caso dos fóruns. A plataforma Moodle é um recurso utilizado por mais de metade dos alunos para o acesso a materiais.

Comunicação com as redes sociais

Na comunicação com as redes sociais, constata-se que as opiniões dos inquiridos são muito divergentes relativamente à sua aplicabilidade em contexto educativo, quer por parte dos professores, quer por parte dos alunos.

Um elevado número de alunos dos 2.º e 3.º ciclos recorrem às redes sociais, mais concretamente ao Facebook. Quanto às outras redes sociais, utilizam-nas de forma muito pouco expressiva e com pouca regularidade. Socorrem-se das redes sociais sobretudo para comunicar, mas mais de metade dos alunos fazem-no para jogar. Poucos alunos não partilham conteúdos e os que o fazem focam-se principalmente em fotografias e vídeos. Partilham muito pouco conteúdos escolares, o que significa que não recorrem às redes sociais com o intuito de se servirem destas como ferramentas para fins educativos.

Considera-se a perspetiva de que é possível recorrer às redes sociais no âmbito da comunicação educativa, desde que o seu uso seja moderado, devidamente contextualizado e regulamentado, exigindo um trabalho refletido e cuidado, por parte dos docentes, na forma como selecionam e disponibilizam os conteúdos aos alunos. Para alguns alunos e docentes, é um meio de comunicação muito utilizado, em especial pelos jovens, pelo que o seu uso deve ser naturalmente aceite, uma vez que pode favorecer a sua motivação por ir ao encontro dos seus interesses.

Para alguns docentes, a utilização das redes sociais como ferramenta comunicativa em contexto escolar não é possível, porque consideram que existem alunos que não possuem

formação e conhecimento suficientes para as utilizar, uma vez que desconhecem ou não valorizam serem conhecedores de aspetos essenciais de privacidade, que podem conduzi-los a situações de grande risco. Existem alunos que consideram que a falta de maturidade de alguns colegas é outro aspeto que pode condicionar o seu uso, fazendo com que as inúmeras distrações e funcionalidades proporcionadas pelas redes sociais os desviem do foco que se pretende ter no contexto educativo: a aprendizagem. Outro problema salientado pelo seu uso é a difícil distinção entre a vida pessoal e a vida em contexto educativo e a grande dificuldade imputada aos docentes no sentido de conseguir uma gestão apropriada deste processo comunicativo.

Apesar de as opiniões não serem consensuais, é comum a ideia de que as redes sociais apresentam funcionalidades úteis, como a capacidade de rápida divulgação da informação, rapidez de acesso e de interação, que pode possibilitar o esclarecimento de dúvidas, os breves contactos com os alunos e o fornecimento de informações relevantes.

Os grupos turma nas redes sociais, mais especificamente no Facebook, apresentam-se como agentes facilitadores de uma comunicação segura e eficaz, para os docentes e alunos, possibilitando uma gestão adequada aos propósitos educativos. Na verdade, estes intentos não se atingem, porque o que se verifica é que muitas turmas possuem grupos turma, que são criados de forma natural, sem organização, sem contextualização, sem regras e, quase sempre, sem o conhecimento e intervenção dos professores, que na maioria das vezes desconhecem esta realidade. Alguns alunos ignoram-nos e não são integrados nestes grupos. Apesar disso, mais de metade dos alunos que pertencem a um grupo turma referem que é útil para os ajudar na realização dos trabalhos de casa ou de grupo e cerca de 40% dos alunos dizem que contribui para o esclarecimento de dúvidas. Um décimo dos alunos pensam que estes grupos turma não trazem benefícios para a sua aprendizagem, referindo que não cumprem os desígnios de uma educação formativa e dignificante.

Considerações finais

Afere-se que o correio eletrónico é a ferramenta que os alunos e professores elegem para a comunicação se estabelecer, de modo que esta se desenvolva oportunamente de forma eficiente, rápida, fácil, cómoda e sem custo, não exigindo a presença dos interlocutores e atendendo a que mais de 90% dos alunos têm internet nas suas casas e conta de correio eletrónico.

A plataforma Moodle pode representar uma mais-valia no processo de ensino-aprendizagem, permitindo a consolidação de conteúdos, caso seja dinamizada em conformidade com os objetivos pretendidos. Os seus conteúdos podem ser disponibilizados de forma organizada e

coerente, possibilitando uma maior interação entre alunos e professores, e permite que os alunos sejam permanentemente informados e atualizados em relação aos conteúdos das disciplinas.

Na comunicação com as redes sociais, constata-se que as opiniões dos inquiridos são muito divergentes relativamente à sua aplicabilidade em contexto educativo, quer por parte dos professores, quer por parte dos alunos.

Os resultados e as conclusões obtidas, apesar de não serem generalizáveis a todas as circunstâncias, adequam-se ao agrupamento em estudo, onde se crê que esta investigação pode ter sido um contributo relevante para a comunidade educativa.

Referências

- Almeida, L., & Freire, T. (2008). *Metodologia da investigação em psicologia e educação (5.ª ed)*. Braga: Psiquilíbrios.
- Bell, J. (1993). *Como realizar um projeto de investigação*. Lisboa: Gradiva.
- Bogdan, R. C., & Biklen, S. K. (1994). *Investigação qualitativa em educação: uma introdução à teoria e aos métodos*. Porto: Porto Editora.
- Cavalcanti, M. L. (2005). *Os possíveis prós e contras na utilização do e-mail e dos comunicadores instantâneos como ferramentas para se fazer entrevistas*. Corvilhã, Portugal: Biblioteca on-line de ciências da comunicação. Consultado em 27 dezembro de 2016, em <http://www.bocc.ubi.pt/~boccmirror/pag/cavalcanti-mario-utilizacao-mail.pdf>.
- Christians, C. G. (2006). A ética e a política na pesquisa qualitativa. In N. K. Denzin, & Y. S. Lincoln, *O planeamento da pesquisa qualitativa: teorias e abordagens* (pp. 141-162). Porto Alegre: Artmed.
- Deshaias, B. (1997). *Metodologia da Investigação em Ciências Humanas*. Lisboa: Instituto Piaget.
- Duarte, L. M. (2011). *A utilização da aplicação online voice thread para o desenvolvimento da competência oral no ensino da língua inglesa*. Dissertação de Mestrado em TIC na Educação e Formação. Bragança: ESE.
- Ferreira, J. D., Corrêa, B. R., & Torres, P. L. (2012). O uso pedagógico da rede social Facebook. *Colabor@-A Revista Digital da CVA-RICESU*, 7(28).
- Ferreira, S. L., & Bianchetti, L. (2004). As tecnologias da informação e da comunicação e as possibilidades de interatividade para a educação. *Educação e Contemporaneidade, Salvador* 13(22), pp. 253-263. Consultado em 1 de junho de 2014, em http://nead.uesc.br/arquivos/Biologia/scorm/educacao_e_contemporaneidade_-_faceba.pdf#page=13.
- Flick, U. (2005). *Métodos qualitativos na investigação científica. (1.ª ed)*. Lisboa: Monitor.
- Flick, U. (2009). *Introdução à pesquisa qualitativa (3.ª ed)*. São Paulo: Artmed.
- Fortin, M. F. (2003). *O processo de investigação: da concepção à realização (3.ª ed)*. Loures: Lusociência.
- Ghiglione, R., & Matalon, B. (1997). *O inquérito: teoria e prática*. Oeiras: Celta Editora.

- Lima, J. Á. (2006). Ética na investigação. In J. Á. Lima, & J. A. Pacheco, *Fazer investigação: contributo para a elaboração de dissertações e teses* (pp. 127-157). Porto: Porto Editora.
- Marcon, K., Machado, J. B., & Carvalho, M. J. (2012). Arquiteturas pedagógicas e redes sociais: uma experiência no Facebook. *Anais do 23º Simpósio Brasileiro de Informática na Educação*, (pp. 1-10). Rio de Janeiro.
- Martins, H. S. (2004). Metodologia qualitativa de pesquisa. *Educação e pesquisa*, 30(2), pp. 289-300.
- Meirinhos, M. (2007). *Desenvolvimento profissional docente em ambientes colaborativos de aprendizagem a distância: estudo de caso no âmbito da formação contínua*. Tese doutoramento, Estudos da Criança (área de especialização em Tecnologia da Informação e Comunicação), Instituto de Educação da Universidade do Minho, Braga.
- Miranda, L., & Dias, P. (2003). Ambientes de comunicação síncrona na web como recurso de apoio à aprendizagem de alunos no ensino Superior. *Actas da III Conferência Internacional de Tecnologias de Informação e Comunicação na Educação, Desafios' 2003, Challenges' 2003* (pp. 293-250). Braga: Centro de Competência Nónio Século XXI da Universidade do Minho.
- Monteiro, A. F. (2013). *"Tem é de ser de mim": Novas tecnologias, riscos*. Tese doutoramento, Estudos da Criança (área de especialização em Tecnologia da Informação e Comunicação), Instituto de Educação da Universidade do Minho, Braga.
- Morais, N. S., & Cabrita, I. (2008). Ambientes virtuais de aprendizagem: comunicação (as) síncrona e interação no ensino superior. *Revista PRISMA. COM*, (6), pp. 158-179.
- Morgado, J. C. (2012). *O estudo de caso na investigação em educação*. Santo Tirso: De facto editores.
- Moura, A. M. (2010). *Apropriação do telemóvel como ferramenta de mediação em Mobile Learning: estudos de caso em contexto educativo*. Tese doutoramento, Ciências da Educação (área de especialização em Tecnologia Educativa), Instituto de Educação da Universidade do Minho, Braga.
- Oliveira, L., Pereira, A., & Santiago, R. (2004). A formação em metodologias de investigação em educação. In L. Oliveira, A. Pereira, & R. Santiago, *Investigação em educação: abordagens conceptuais e práticas* (pp. 13-38). Porto: Porto editora.
- Quivy, R., & Campenhoudt, L. V. (2008). *Manual de investigação em Ciências Sociais* (5.ª ed). Lisboa: Gradiva.
- Stake, R. (1999). *Investigación con estudio de casos*. Madrid: Morata.
- Valente, L. (2011). *Integração das TIC na educação: o caso do Squeak Etoys*. Tese doutoramento, Estudos da Criança (área de especialização em Tecnologia da Informação e Comunicação), Instituto de Educação da Universidade do Minho, Braga.
- Vasconcelos, T. (2006). Etnografia: investigar a experiência vivida. In J. Á. Lima, & J. A. Pacheco, *Fazer investigação: contributo para a elaboração de dissertações e teses* (pp. 85-104). Porto: Porto Editora.
- Yin, R. K. (2005). *Estudo de caso: planeamento e métodos* (3.ª ed). Porto Alegre: Artmed.
- Yin, R. K. (2010). *Estudo de caso: planeamento e métodos* (4.ª ed). Porto Alegre: Bookman.