

O papel do e-formador (formador a distância)

Eloy Rodrigues
Universidade do Minho - Serviços de Documentação
Campus de Gualtar, 4710-057 Braga
Tel: +351 253 60 41 50
Campus de Azurém, 4800-058 Guimarães
Tel: +351 253 51 01 19
eloy@sdum.uminho.pt

RESUMO

O presente texto aborda os vários papéis e tarefas dos e-formadores, em especial os relacionados com a implementação e orientação de cursos em regime de e-learning, e a comunicação entre os participantes da formação (formador(es) e formandos). Referenciam-se as várias tecnologias, ferramentas e estratégias de comunicação utilizáveis no contexto do e-learning, avalia-se a sua utilidade e limitações e reflecte-se sobre a sua utilização e integração no âmbito de um curso. Apresentam-se algumas orientações e conselhos para o planeamento e implementação de cursos em regime de e-learning.

Palavras-chave: formação a distância, e-formadores, cursos de e-learning, comunicação síncrona, comunicação assíncrona

1. INTRODUÇÃO

O que é um e-formador? A primeira dificuldade na resposta a esta questão resulta do ruído provocado pela multiplicidade de termos e significados que se foram usando nos últimos anos.

No âmbito do e-learning, os termos professor, formador, tutor, moderador, são associados ao prefixo e- ou às palavras virtual ou online, dando a origem a designações como e-moderador, tutor online, e-professor, e-formador, formador virtual, etc., que são geralmente utilizadas de forma indiscriminada.

As funções formativas no contexto do e-learning são múltiplas: desde a concepção das acções, até à sua implementação e condução, passando pelo criação de conteúdos, etc.

Essas funções podem ser distribuídas por uma equipa de formação, ou executadas pela mesma pessoa. Neste texto concentrar-nos-emos na implementação e condução de acções de formação, geralmente designada como tutoria ou moderação. Usaremos a designação e-formador para nos referirmos à pessoa responsável por planear, implementar, orientar, monitorar e avaliar uma acção de formação em regime de e-learning.

A necessidade destes profissionais de formação é cada vez maior. Como refere Shepherd (2003), a investigação está constantemente a reforçar a importância dos e-formadores para o sucesso dos cursos online. Os cursos que oferecem melhor suporte têm as mais baixas taxas de desistência e os alunos mais satisfeitos.

Apesar de todos os avanços tecnológicos, o desempenho dos e-formadores continua a ser decisivo para garantir a qualidade e o sucesso do ensino/aprendizagem. A sua intervenção no apoio à aprendizagem em regime de e-learning exige destes e-formadores um amplo leque de competências e habilidades. É disso que trataremos seguidamente.

1.1 O papel e as tarefas dos e-formadores

Tal como no ensino presencial, o formador num curso em e-learning tem de actuar como organizador e facilitador da participação dos estudantes/formandos, usando o conjunto de estratégias pedagógicas necessárias para lhes assegurar uma experiência de aprendizagem enriquecedora.

O e-formador tem de promover, estimular, orientar e apoiar as interacções que ocorrem no processo de formação e que, de acordo com Mason (1998), tem três dimensões:

- interacção entre formando e formador;
- interacção entre formando e conteúdos
- interacção entre formandos

No contexto do e-learning, alguns autores acrescentam um quarto tipo de interacção:

- interacção entre o formando e a interface ou plataforma.

Salmon (2000) desenvolveu um modelo de e-learning em 5 níveis (Figura 1). Cada nível exige que os participantes possuam certas habilidades técnicas (canto inferior esquerdo de cada nível) e exige diferentes intervenções e competências de moderação do e-formador (canto superior direito de cada nível).

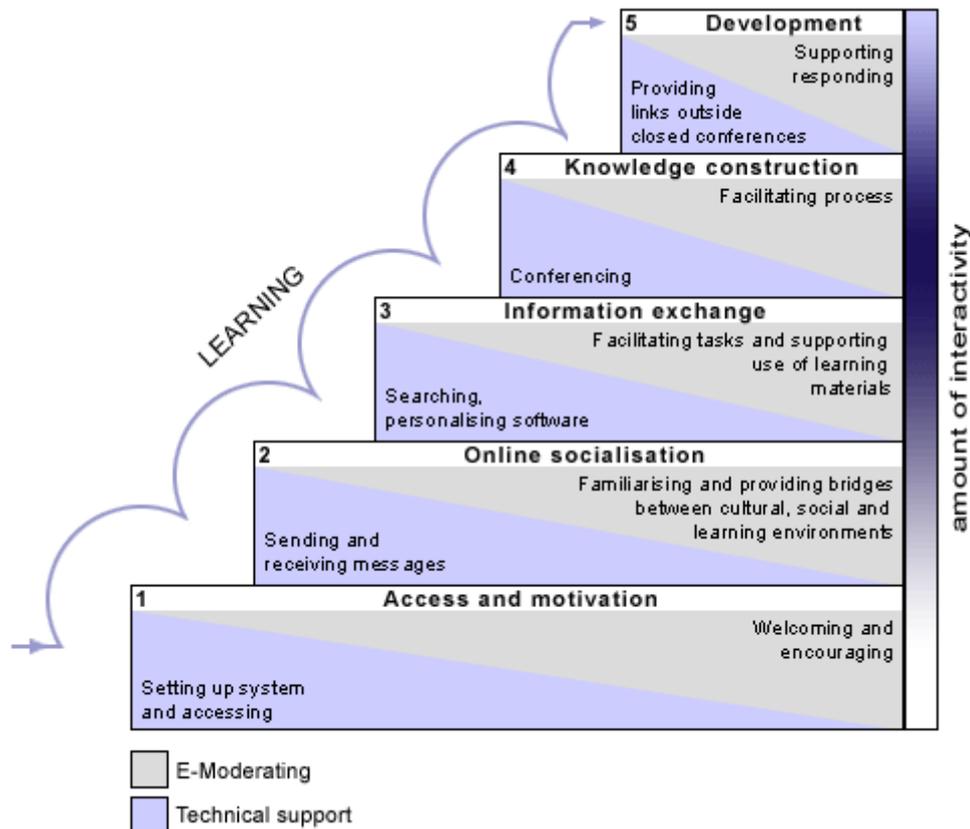


Figura 1 – Modelo de e-learning de Salmon (2000)

De acordo com este modelo, apoiar e facilitar o acesso individual ao sistema é um requisito essencial prévio à participação (o primeiro nível). O segundo nível exige que o participante estabeleça a sua identidade online e comece a interagir com outros. No terceiro nível, os participantes, por iniciativa própria, trocam informação entre si. No quarto nível realizam-se discussões focadas nos conteúdos do curso e a interação torna-se mais colaborativa. No quinto nível, os participantes procuram extrair benefícios adicionais que os ajudem a alcançar as suas metas pessoais, integrando o e-learning com outras formas de aprendizagem e reflectindo sobre todo o processo.

Para Salmon (2000), a menos que o e-moderador ajude e promova a interacção, a maior parte dos participantes não ultrapassará o nível 2 (socialização). A mesma opinião é partilhada por Barnes (2000), que afirma que é necessário que o e-moderador faça um esforço concertado no uso de técnicas para aumentar o nível de interacção, promover a confiança, e encorajar a exploração de ideias.

Collison et al. (2000) dividem o papel do e-formador (que designam por e-moderator) em três categorias:

- **“Guia não participante” (Guide on the Side):** abordagem semelhante à dos seminários, com o e-formador a dirigir e conduzir múltiplas discussões que decorrem entre os estudantes, mas contendo-se a participar em demasiadas interacções directas.
- **Instrutor ou líder de projecto:** como facilitadores de cursos online, os e-formadores desempenham um papel instrutivo, devem fornecer *feedback*, orientar e definir as regras das interacções.
- **Líder do processo de grupo:** o e-formador deve promover a participação de todos nas discussões, guiando-as e focando-as em linhas construtivas.

Por seu lado Berge (1995), classifica a intervenção dos moderadores em quatro áreas:

- **Pedagógica (intelectual)** – como facilitador educacional, o moderador usa vários métodos para focar a discussão nos conceitos, princípios e competências essenciais;
- **Social** – é essencial criar um ambiente amigável, que promova aprendizagem, através do incentivo às relações humanas, desenvolvendo o trabalho e a coesão do grupo.
- **Gestão (organizativa, administrativa)** – esta área envolve o estabelecimento da agenda, objectivos, calendários, regras de participação e procedimentos, etc.
- **Técnica** – O moderador tem de fazer com que os participantes se sintam confortáveis com a utilização do software que está a ser usado. O objectivo último do formador é fazer com que a tecnologia seja transparente para o formando.

Para poderem desempenhar a variedade das funções atrás referidas, os e-formadores devem possuir um conjunto de características pessoais, e habilidades e competências pedagógicas, tecnológicas e comunicacionais.

Hywel Thomas da Training Foundation, referido em Shepherd (2003), tentou sintetizar, numa mnemónica de 4 P's, as qualidades que os e-formadores devem possuir:

Positivo – Estabelecer ligações, gerar entusiasmo, manter interesse, e ajudar nas dificuldades;

Proactivo – Fazer acontecer, ser um catalisador (quando necessário), identificar quando é necessário agir e fazê-lo;

Paciente – Compreender as necessidades de cada um dos formandos e do grupo e ter a flexibilidade de ajustar o curso, na medida do possível, a essas necessidades;

Persistente – Manter o foco no essencial, impedindo os formandos de se afastarem, e resolver os problemas, técnicos ou de outra natureza.

2. FERRAMENTAS E ESTRATÉGIAS DE COMUNICAÇÃO

No âmbito de e-learning, as ferramentas e estratégias comunicacionais disponíveis para promover uma aprendizagem activa e aumentar a interacção entre formandos, formadores e conteúdos, podem classificar-se em síncronas ou assíncronas.

2.1 Comunicação e formação síncrona

No caso da comunicação síncrona, como o próprio nome indica, existe simultaneidade na interacção entre os seus participantes. As formas de comunicação síncrona, também conhecidas por conferência, podem basear-se apenas na utilização de texto, sendo geralmente designadas por chat, ou também na utilização de áudio e vídeo, caso em que serão designadas por audioconferência ou videoconferência.

2.1.1 – Chat

As ferramentas de comunicação síncrona mais utilizadas no âmbito do e-learning são seguramente as conferências baseadas em texto, comumente designadas por chats. O que não é de estranhar dado o uso generalizado de chats e *instant messengers* na Internet, sobretudo pelas mais novas gerações.

No contexto de acções de e-learning, os chats podem realizar-se com recurso (exclusivo ou cumulativo) a diferentes soluções. As mais comuns são o IRC, os *instant messengers* e aplicações de chat associadas às plataformas de e-learning.

A comunicação síncrona, através de conferências baseadas em texto, pode ser usada com grande vantagem no e-learning. Como notaram Murphy & Collins (1998), os chats no contexto educativo parecem permitir um sentido de proximidade e presença comunicativa que muitas vezes falta na comunicação assíncrona electrónica. O diálogo síncrono, se for devidamente estruturado, pode dar um importante contributo para reduzir a distância transaccional.

O estímulo de contactar com outros em tempo real, o desenvolvimento de um sentido de presença e pertença social, promove o envolvimento e o comprometimento, que são fundamentais para a formação de uma autêntica comunidade entre os participantes de um curso em regime de e-learning.

Para além da dimensão social e da proximidade entre os participantes, a utilização de chat no e-learning apresenta ainda diversas outras potenciais vantagens, que aqui procuramos sintetizar:

- Permite o contacto directo e imediato com o(s) formador(es), para fornecer *feedback* e resposta às perguntas dos formandos;
- Permite o contacto directo entre dois ou mais formandos, de onde podem surgir comentários, orientações e conselhos úteis;
- Promove a espontaneidade, que pode ser fundamental em determinadas circunstâncias;
- Simula o ambiente de sala de aula, que será familiar para a maioria dos formandos;

Apesar das vantagens atrás enunciadas, a utilização do chat no âmbito de um curso em e-learning tem de ser devidamente avaliada e planeada, tendo bem presente que as conferências síncronas baseadas em texto apresentam também várias desvantagens e limitações. A primeira, e mais óbvia, é que, sendo baseados em texto, que deve ser escrito com rapidez no teclado de um computador, os chats são extremamente penalizadores para pessoas com menor capacidade de expressão escrita, ou com pouca destreza na utilização de teclados.

Uma segunda limitação dos chats relaciona-se com a sua outra característica essencial, ou seja, serem síncronos. De facto, a obrigatoriedade de estar online num determinado momento pode constituir uma dificuldade para muitos formandos, reduzindo uma das vantagens do e-learning, que é precisamente a flexibilidade de tempo e espaço.

Para além destas duas limitações fundamentais, podemos apontar ainda uma terceira área de problemas e desvantagens na utilização do chat no e-learning. Referimo-nos às características da comunicação no decurso de uma sessão de chat. Como saberão todos os que já participaram em sessões de chat em grupo, especialmente em grandes grupos, o decurso da conversa pode facilmente tornar-se caótico: múltiplos assuntos discutidos em simultâneo, perguntas que ficam sem resposta, comentários ou respostas que perderam o sentido, em consequência dos contributos dos outros participantes enquanto o seu autor os escrevia, podem transformar uma sessão de chat numa imensa cacofonia.

Por tudo isto, o planeamento antecipado, a decisão quanto à moderação (quem modera e de que forma), são fundamentais para garantir o sucesso das sessões de chat, e assegurar que se atingem os objectivos da sua utilização no enquadramento do curso em que se realizam.

O primeiro aspecto a considerar é, desde logo, o planeamento, preparação e anúncio prévio das sessões de chat. Definir claramente os objectivos, formato/tipo da(s) sessão(ões), duração, tópicos e regras de funcionamento, são as tarefas primordiais do formador. O conjunto dessa informação deve ser transmitida aos formandos, pelo menos, um ou dois dias antes de cada sessão de chat, para que eles possuam indicações claras sobre a sessão em que vão participar, e a possam preparar, se e quando necessário.

Recomenda-se também a elaboração de um documento, que deve ser tão curto quanto possível, com instruções sobre a utilização do chat, esclarecendo pormenores técnicos (como aceder, registar-se ou criar uma identidade no chat, etc.), e definindo o modo e as regras de funcionamento das sessões de chat. Para além de indicações sobre as regras que deverão ser utilizadas para “pedir a palavra”, sinalizar o fim da intervenção e outras regras de conduta no chat, podem também ser fornecidas algumas dicas para tornar as sessões de chat mais dinâmicas. Este documento deve estar disponível na plataforma e/ou ser enviado por correio electrónico para os participantes.

É ainda recomendável que, antes da primeira sessão “oficial” de chat, seja dada oportunidade e estímulo aos formandos para contactarem com o sistema(s) que irá(ão) ser usado(s) durante o curso. O objectivo é evitar que na primeira sessão de chat existam formandos que estejam mais concentrados na aprendizagem do sistema, do que no conteúdo da conversa.

Outra questão que o e-formador deve considerar previamente é a forma como se fará a moderação. A moderação será executada integralmente pelo e-formador? A “voz” do e-formador/moderador deve distinguir-se das restantes? Mais uma vez, a resposta a estas perguntas depende do tipo/formato da sessão e do número de participantes.

Nas sessões de chat a função de moderação tem duas vertentes:

- **intelectual** – ou seja, de intervenção, fornecendo informação e opinião própria, mantendo a discussão dentro do tópico da sessão, sumariando, relacionando e resumindo as intervenções dos participantes;
- **organizativa e de suporte** – ou seja encarregando-se de registar ou controlar os pedidos de palavra dos participantes, determinando a ordem de intervenção e concedendo a palavra aos intervenientes, orientando e ajudando os participantes que tenham dificuldades ou problemas na utilização do sistema de chat.

Em sessões com poucos participantes e/ou em que a intervenção do e-formador seja reduzida, não será difícil que este assuma integralmente a condução do chat. Mas em sessões em que o e-formador deve intervir com muita frequência (sessões de esclarecimento de dúvidas, pergunta e resposta, etc.) e/ou em que o número de

participantes ultrapasse os 5 ou 6, é vantajoso que a condução não caiba integralmente a um e-formador. No caso de existir mais de um e-formador, as funções podem ser distribuídas entre eles. No caso de existir apenas um formador, a função organizativa e de suporte poderá ser, total ou parcialmente, atribuída a um dos formandos.

Muitos formadores utilizam mecanismos (uso de uma cor específica que não pode ser usada por mais nenhum participante, uso de negrito, etc.) para distinguirem a sua intervenção de todas as outras durante o chat. O objectivo é facilitar a identificação das intervenções do formador/moderador por parte dos formandos.

Depois da realização do chat o formador deve disponibilizar a sua transcrição, de forma a permitir que os formandos que não tenham podido participar, possam aceder ao seu conteúdo. Promover a reflexão dos formandos sobre os chats realizados, por exemplo através da redacção de um texto de avaliação crítica a ser enviado para o e-formador, ou colocado no fórum de discussão, pode constituir uma mais-valia.

Da nossa própria experiência na moderação de sessões de chat em contexto educativo, e das inúmeras recomendações disponíveis na Internet sobre este assunto, tentamos sintetizar alguns conselhos essenciais sobre a utilização do chat em e-learning:

- **planear e preparar cuidadosamente as sessões** - definir os objectivos, formato/tipo da sessão, duração, tópico e regras de funcionamento. Escrever previamente os textos e questões que antecipadamente se pretendem colocar no chat, e fazer Copiar/Colar, durante a sessão ;
- **anunciar/agendar a sessão de chat antecipadamente** – as sessões devem ser anunciados com, pelo menos, 24 a 48 horas de antecedência;
- **definir as regras de participação** – as regras de participação devem ser claras e divulgadas por todos antes das sessões. Entre elas devem constar também algumas regras básicas de Netiquette;
- **limitar a duração das sessões** – Na generalidade dos casos 60 minutos, ou menos, será adequado. As sessões de chat são cansativas, para os formandos e o formador, e é difícil manter a concentração por muito tempo. A disponibilidade dos formandos para participar até ao final é inversamente proporcional à duração da sessão;

- **limitar o número de participantes** – No limite máximo 10 a 12 pessoas, mas o ideal será de 6 a 8. É sempre melhor realizar 2 ou 3 sessões semelhantes, dividindo a turma, do que realizar um chat com 15 ou 20 pessoas;
- **respeitar os horários definidos** – Iniciar e terminar a sessão nos horários previamente anunciados. Solicitar aos formandos que “entrem” no chat 5 min. antes da hora prevista para o início e fazer respeitar a hora de encerramento, mesmo contra a vontade de algum “entusiasta”;
- **manter o chat dentro do tópico definido** – No caso de sessões para debater um tópico (e não devem existir vários tópicos numa sessão assim), limitar a conversa apenas a esse tópico, contrariando qualquer tendência ou tentativa de introduzir novos assuntos;
- **disponibilizar transcrição da sessão** – Após a sua realização deve disponibilizar-se uma transcrição da sessão. No caso de várias sessões sobre o mesmo tópico (para limitar o número de participantes), solicitar aos formandos uma leitura comparativa das várias transcrições pode ser uma actividade interessante.

Para além das sessões de chat colectivas de que temos vindo a falar, conduzidas ou participadas pelo e-formador, o chat pode ainda ser usado para o contacto directo entre o formador e cada formando individualmente, e para o contacto, individual ou em grupo, entre formandos.

Das muitas formas e utilizações de chat no contexto do e-learning, poderemos destacar as seguintes aplicações:

- **Discussão de textos** – depois de terem lido um texto, os formandos podem comentá-lo ou discuti-lo numa sessão de chat;
- **Apresentação de trabalhos** – os formandos podem apresentar, individual ou colectivamente, os resultados das suas actividades ou os trabalhos realizados. Esses trabalhos poderão ainda ser discutidos com o formador e restantes colegas;
- **Sessões de *brainstorming*** – podem realizar-se sessões de *brainstorming* autocontidas ou como preparação ou “aquecimento” para outras actividades;
- **Role playing** – Depois de estudar um personagem, uma perspectiva filosófica, política, técnica ou económica, os formandos discutem questões

encarnando outros (por exemplo, uma discussão entre Bill Gates e Linus Torvald¹ sobre sistemas operativos), com moderação do formador e eventual participação dos colegas;

- **Sessão com especialista convidado** – os formandos têm a possibilidade de contactar e colocar questões a um especialista externo em determinado tópico;
- **Sessões de dúvidas e perguntas** – o formador poderá responder em tempo real, e colectivamente, às dúvidas e questões dos formandos;
- **Horário de atendimento virtual** – o formador poderá definir um horário durante o qual estará disponível para atender individualmente, ou em pequenos grupos, os formandos, esclarecendo dúvidas, orientando trabalhos, etc. É o equivalente virtual dos horários de atendimento no gabinete;
- **Trabalho em grupo** – Os estudantes podem ser estimulados ou solicitados para realizarem sessões de chat, no decurso da realização de actividades e trabalhos em grupo;
- **Encerramento de módulos ou cursos** - no final de um módulo ou curso pode ser útil realizar uma sessão para sumariar o percurso efectuado, sublinhar as questões essenciais, e permitir aos formandos uma última oportunidade para colocar dúvidas ou questões.

2.1.2 – Áudio e vídeo conferência

Para além da comunicação baseada em texto, a interacção síncrona entre os participantes de um curso em regime de e-learning pode efectuar-se também com recurso à áudio e videoconferência.

¹ Bill Gates é o patrão da Microsoft, a empresa que fabrica os sistemas operativos Windows, os mais utilizados em todo o mundo, acusada, de vender produtos com deficiente qualidade e de práticas comerciais desleais e monopolistas. Linus Torvald é o “pai” do sistema operativo Linux, o paradigma do “software aberto” (*Open Source*), desenvolvido e aperfeiçoado ao longo dos anos, por uma cada vez maior comunidade de utilizadores, mesmo nos meios comerciais.

Existem óbvias vantagens do uso destas formas “enriquecidas” de conferência, por comparação com as conferências de texto (chats). Para além de outras, a utilização conjugada de informação verbal e visual, o valor acrescentado da entoação, ritmo e inflexão no discurso, e também da expressão facial e corporal (no caso da videoconferência), são uma mais-valia não desprezível.

No entanto, a utilização de áudio e videoconferência sobre a Internet está longe de ser generalizada nos cursos em regime de e-learning. Para além de questões de natureza “social” (como a existência de poucos formadores com sólidos conhecimentos e formação neste domínio, ou o facto de existir muitas pessoas se sentirem desconfortáveis em frente a uma câmara), as razões fundamentais para esta situação são de natureza técnica.

A transmissão e recepção de sinal áudio, e sobretudo vídeo, com qualidade sobre a Internet, requer ligações robustas e de banda larga (RDIS, ADSL ou Cabo) e equipamentos adicionais. E se hoje se pode supor que a maioria dos formandos terão acesso a um computador com placa de som, microfone e auscultadores, o mesmo não é verdade para as câmaras de vídeo –webcams- necessárias para videoconferência multiponto.

Quanto às ligações à Internet, apesar de ser crescente o número de utilizadores de serviços de banda larga, eles são ainda minoritários em 2003 em Portugal. Mesmo quem dispõe de acessos de banda larga poderá sentir problemas técnicos no decurso de uma videoconferência, dado que o tráfego por ela gerado partilha e compete com todo o restante tráfego de dados nas, muitas vezes congestionadas, redes dos fornecedores de acesso à Internet.

Assim, antes de planear a utilização de áudio ou videoconferência é necessário determinar se existem as condições técnicas para que elas possam decorrer com uma qualidade aceitável. Isto significa que terá de se certificar que os alunos possuem os equipamentos e o acesso à rede adequados, e que os sistemas de áudio e videoconferência e/ou a plataforma de e-learning que pretende utilizar, funcionam correctamente, e com bom desempenho (por exemplo, pode existir limitação ao número de utilizadores simultâneos).

Para além das questões técnicas, é necessário concentrar a atenção nos aspectos pedagógicos do uso de conferências com áudio e vídeo. Tal como nas conferências de texto, o fundamental é planear e preparar as sessões, definindo claramente os seus objectivos, o tópico, o formato e a duração.

Se pretender realizar conferências multiponto interactivas, deve lembrar-se que todos nós estamos habituados a ser espectadores de televisão e ouvintes de rádio, e para evitar que os formandos adoptem a postura habitual de espectadores ou ouvintes é necessário que o formador use estratégias que estimulem a participação.

2.1.3 – Quadros brancos e partilha de aplicações

Em vários sistemas de chat, áudio e videoconferência estão disponíveis funcionalidades adicionais como a partilha de aplicações, quadros brancos, navegação colaborativa, inquéritos e questionários. A utilização deste tipo de ferramentas é de grande utilidade, em determinados contextos formativos.

Por exemplo, numa acção de formação sobre a utilização de um software de gestão de clientes, os formandos podem assistir a demonstrações, bem como praticar a sua utilização, com a orientação e apoio do formador.

Se houver necessidade de explicar como pode ou deve ser usado o site de uma instituição, ou a intranet de uma organização, a utilização da navegação colaborativa será excelente.

Se é útil realizar uma sessão de brainstorming, ou discutir um problema e elaborar uma lista de recomendações, a utilização de um quadro branco, onde os vários participantes, ou o moderador, possam anotar os seus contributos, ilustrar problemas ou soluções com desenhos ou diagramas, será certamente enriquecedor.

No decorrer de uma sessão de chat, depois de introduzir ou discutir um conceito, a possibilidade de realizar, em tempo real, um inquérito sobre a compreensão desse

conceito por parte do conjunto dos participantes, em que estes podem responder anonimamente, pode permitir apurar com mais rigor do que com o tradicional “alguém tem dúvidas?”, da necessidade de continuar, ampliar a aprofundar a sua explicação.

No entanto, estas funcionalidades podem ter também algumas limitações e desvantagens. A principal é a necessidade de os formandos saberem usar a tecnologia. Ou seja, é necessária uma aprendizagem prévia das ferramentas que suportam a partilha de aplicações e os quadros brancos, para poderem ser utilizadas pelos formandos.

2.1. Comunicação e formação assíncrona

As formas de comunicação assíncrona, ou seja que decorrem de forma intermitente e com diferença temporal entre os participantes, são as mais antigas formas de comunicação no ensino a distância e no e-learning.

Face às formas de comunicação síncrona, elas podem perder no que diz respeito ao imediatismo e espontaneidade. Mas as possibilidades acrescidas de reflexão e integração com outras fontes de informação facilita a aprendizagem e a construção de conhecimento, que são os objectivos da formação. Contrariamente ao que se passa na comunicação síncrona, na comunicação assíncrona os participantes têm oportunidade de estudar, reflectir, procurar informação, redigir ponderadamente, e corrigir quantas vezes forem necessárias, as suas intervenções nas interacções que decorrem durante um curso em regime de e-learning.

Analisaremos aqui três ferramentas de comunicação e interacção assíncrona que são generalizadamente utilizadas em cursos de e-learning: o correio electrónico, os fóruns de discussão e os testes, questionários e trabalhos práticos.

2.2.1– Correio electrónico e listas de distribuição

Como hoje é sobejamente conhecido, o correio electrónico é o equivalente electrónico dos serviços postais tradicionais, sendo usado para a comunicação em diferido entre

duas ou mais pessoas. Face ao correio normal, o correio electrónico, ou e-mail, apresenta as grandes vantagens da rapidez e da economia.

No âmbito do e-learning, o correio electrónico é utilizado para a comunicação entre os participantes das acções de formação. No caso de comunicações diferidas entre duas pessoas (por exemplo, dois formandos, ou um formando e um formador) uma mensagem de correio electrónico é quase sempre a solução mais indicada. Quando se trata da comunicação entre um emissor e vários receptores (por exemplo, entre o formador e o conjunto dos formandos), para além do envio de uma mensagem de correio electrónico para cada um dos destinatários, existem as alternativas das listas de distribuição, ou da utilização de fóruns de discussão que abordaremos mais à frente.

As listas de distribuição são endereços colectivos de correio electrónico, que servem para distribuir uma mensagem por um conjunto de utilizadores. Por isso, elas são utilizadas para grupos de discussão sobre determinados assuntos, difusão de informação entre os membros de organizações, anúncios e informações a clientes de certos produtos e serviços, distribuição de revistas electrónicas e, obviamente, para a comunicação entre os participantes de cursos em regime de e-learning.

O correio electrónico, e as listas de distribuição que englobaremos na designação genérica de correio electrónico a partir daqui, são provavelmente o meio de comunicação mais utilizado nas acções de formação em regime de e-learning. O facto de se tratar de uma ferramenta familiar, que a maioria (se não a totalidade) dos participantes utiliza numa base regular, é a principal razão para esta realidade.

O correio electrónico apresenta ainda outras vantagens. Por exemplo, permitindo a comunicação privada entre duas (ou mais) pessoas, o correio electrónico é útil quer para evitar sobrecarregar os canais de comunicação colectivos com mensagens de interesse individual (como mensagens de apoio na resolução de problemas e dúvidas técnicas de um dos participantes), quer para a comunicação dos formandos (geralmente para o formador) que se sintam inseguros ou tímidos para participar em discussões colectivas (nomeadamente nos momentos iniciais dos cursos).

Mas existem também alguns inconvenientes e limitações que é necessário conhecer e ter em conta no quadro da utilização do correio electrónico no e-learning. Em primeiro lugar, as mensagens de correio electrónico originadas no decurso de uma acção de formação competem com, e podem ficar diluídas no conjunto de, dezenas ou centenas de mensagens que o(s) destinatário(s) recebe(m) todos os dias na sua caixa de correio.

Em segundo lugar, um aspecto que é comum a todas as formas de comunicação escrita: penaliza e limita quem tem maiores dificuldades na escrita (deveremos ignorar esta questão e assumir que todos os participantes dos cursos de e-learning tem facilidade de escrita?).

Por outro lado, muitas pessoas estão habituadas a escrever mensagens de correio electrónico de um modo muito informal, quase sem preocupações quanto à correcção da gramática e ortografia, utilizando frequentemente abreviaturas e *emoticons*, o que pode dificultar a clareza das mensagens e o seu entendimento por outros. Ao mesmo tempo, a distância entre os participantes, e a inexistência de sinais não-verbais complementares, pode induzir a mal entendidos e incompreensões, que eventualmente resultem em ataques pessoais, utilização de linguagem inapropriada ou outras quebras das “boas maneiras”.

Um estilo de comunicação informal será adequado na maior parte das acções de formação. Mas o formador deverá estabelecer desde o início (pelo exemplo das suas mensagens) o tom e o nível da comunicação, definir normas gerais de utilização do correio electrónico (entre outros aspectos deverá estabelecer-se que tipo de anexos poderão conter as mensagens e aconselhar no sentido de evitar mensagens demasiado extensas), familiarizar os formandos com as regras da Netiquette, e intervir (em público ou em privado, de acordo com as circunstâncias) com calma e ponderação, mas também com firmeza, no caso de desrespeito pelas normas e regras.

É também muito importante que no início sejam definidas as expectativas quanto ao ritmo de comunicação. O(s) formador(es) devem anunciar qual o prazo máximo em que responderão às mensagens dos formandos (e esse prazo deverá ser definido de forma a nunca ser ultrapassado). Ao mesmo tempo, os formandos deverão ser informados sobre

a frequência aconselhável ou mínima com que deverão consultar as suas caixas de correio electrónico durante o curso.

Das inúmeras circunstâncias em que a utilização do correio electrónico pode ser útil no contexto de um curso em regime de e-learning, poderemos destacar as seguintes:

- Distribuição pelos formandos da mensagem de acolhimento ao curso;
- Distribuição de documentos (textos de apoio, guias e ajudas, etc.);
- Divulgação de anúncios e avisos;
- Comunicação individual entre formador(es) e formandos, nomeadamente sobre aspectos técnicos e organizativos;
- Comunicação entre os membros de grupos de trabalho, formados para executar determinada actividade ou tarefa;

2.2.2 – Fórum de discussão

Os fóruns de discussão são outra das ferramentas comumente utilizadas nas acções de formação em regime de e-learning. A generalidade das plataformas de e-learning (LMS's) disponibilizam fóruns de discussão, ainda que com diversas designações.

Tal como o correio electrónico e as listas de distribuição, os fóruns possibilitam a troca de mensagens, divulgação de informações e discussão de assuntos, de forma assíncrona. Mas, contrariamente ao que se passa no correio electrónico, em que as mensagens são entregues, de forma automática, na caixa de correio dos destinatários, nos fóruns de discussão os participantes têm de aceder e “entrar” na área do fórum para ler e responder às mensagens.

Esse carácter não intrusivo dos fóruns, pode ser considerado uma vantagem, mas pode ser também um inconveniente: é necessário que os formandos tomem a iniciativa de aceder ao fórum, para contactarem e participarem nas interacções que lá ocorram.

Outra vantagem dos fóruns é o facto de permitirem estruturar, organizar, preservar e manter o registo dos diálogos, discussões e trocas de pontos de vista que neles decorrem. Esta é uma característica de grande relevância no contexto do ensino-aprendizagem.

A existência de um “espaço” onde estão reunidas, e organizadas, o conjunto das mensagens trocadas a propósito de um determinado tópico ou assunto, permite que qualquer participante consiga “reconstituir” a discussão e troca de informação que até aí decorreu, e nela possa intervir, se o desejar.

Para além das limitações gerais das restantes formas de comunicação assíncrona escrita, a principal questão que os formadores devem ter em consideração na utilização de fóruns de discussão é que, pelo menos para alguns formandos, essa poderá ser a primeira vez que usam uma ferramenta deste tipo. Muitos formandos que frequentam pela primeira vez um curso em regime de e-learning necessitam de começar por aprender a utilizar o fórum de discussão.

Por isso, no início do curso para além de instruções e ajudas sobre os fóruns de discussão, que podem ser enviadas aos alunos por correio electrónico e/ou estar disponíveis na plataforma de e-learning, deve prever-se uma actividade inicial de aprendizagem prática. É uma boa ideia começar por uma tarefa simples, como por exemplo a auto-apresentação dos formandos e formadores, que promova as competências para participar no fórum e ajude também a construir o sentimento de pertença e afinidade entre os membros da comunidade de aprendizagem que se pretende constituir durante o curso.

Apesar das suas características vantajosas, para garantir um funcionamento eficaz dos fóruns de discussão e assegurar que se atingem os objectivos da sua utilização, é necessário um papel activo do formador. O planeamento prévio e o acompanhamento da sua utilização (geralmente designada como moderação), devem ser as principais áreas de preocupação e intervenção do formador.

Em relação ao primeiro aspecto, é indispensável planear a utilização do fórum no contexto do curso e definir a sua estrutura. Essa estrutura é configurada através de linhas de discussão (*threads*, em inglês). Uma linha de discussão é o conjunto de mensagens sobre um determinado assunto, tópico ou actividade, que são colocadas como resposta a uma mensagem original que a institui. Assim, é necessário decidir quais serão as linhas de discussão que deverão ser criadas, estabelecer títulos adequados

(descritivos e com significado) e planear o início e o final de cada uma delas. Para além das antecipadamente definidas, em muitos casos será adequado que os formandos possam criar eles próprias novas linhas de discussão.

No quadro de um curso em regime de e-learning, os fóruns de discussão podem ser usados para suportar diversas actividades, como por exemplo:

- **Apresentação dos participantes** – No início do curso pode ser criada uma linha de discussão para a apresentação individual de cada um dos participantes. O formador pode colocar uma mensagem inicial, definindo o formato geral das apresentações, e o prazo durante o qual deverão ser realizadas, à qual pode desde logo responder introduzindo a sua própria apresentação;
- **Brainstorming** – Durante um determinado período (não demasiado extenso, por exemplo, 48 ou 72 horas) os formandos podem ser convidados a listar ideias e propostas sobre determinada questão. No final, o formador poderá apresentar um relatório a partir do brainstorming;
- **Discussão orientada** – Discussão de um tópico ou assunto, introduzido por uma mensagem (muitas vezes em forma de questão, para resposta pelos formandos) do formador. O formador acompanha e orienta de perto a discussão, comentando as respostas e comentários dos participantes;
- **Discussão livre** – Em muitos casos é permitida, ou mesmo estimulada, a discussão livre entre os participantes do curso, quer em áreas/linhas de discussão especificamente criadas com esse fim pelo formador, quer em linhas de discussão criadas pelos formandos ;
- **Debates** – Constitui uma forma de discussão orientada, em que o grupo de formandos é dividido em dois ou mais grupos, para estudar determinado problema, ou perspectivas diferentes sobre determinado problema (por exemplo, os utentes dos serviços públicos devem pagá-los por uma questão de equidade e justiça social, ou a justiça social deve fazer-se sobretudo através do sistema fiscal?) ;
- **Apresentação e avaliação de trabalhos** – O fórum pode ser usado para os alunos apresentarem trabalhos, individuais ou de grupo, que podem ser comentados pelos outros formandos ou pelo formador;

Durante o curso, é necessário acompanhar constantemente o andamento do fórum de discussão, para garantir o sucesso da sua utilização. Uma das preocupações, sobretudo na fase inicial, deve ser fazer respeitar a estrutura do fórum e as linhas de discussão. Como saberão todos os que já moderaram fóruns existirão várias mensagens e respostas a mensagens colocadas fora do sítio, sobre temas que não pertencem à linha de discussão, etc.

Assim, em particular nos primeiros dias é aconselhável que o formador monitorize frequentemente o fórum de discussão, e intervenha quando se registarem desvios em relação à(s) linha(s) de discussão estabelecidas. De acordo com a sua opção, também condicionada pelas possibilidades do sistema de gestão do fórum de discussão, o formador pode retirar a mensagem do local errado e colocá-la no sítio certo, ou solicitar ao formando que o faça.

Em qualquer caso, o formador deve contactar o formando em tom amistoso, agradecendo a sua participação no fórum e referindo que a sua mensagem não foi colocada no local adequado, relembrando as instruções de participação que foram antecipadamente divulgadas, e expressando o interesse na continuidade da sua participação. A redacção deste tipo de mensagens deve ser cuidadosa, para evitar que ela soe como um “ralhete”. Seria muito negativo que a primeira tentativa de participação de um formando, mesmo realizada de forma deficiente, fosse recebida com uma reprimenda.

Para além da questão da estrutura das interações no fórum de discussão, o formador deve também concentrar a sua atenção no seu conteúdo. O formador tem de promover a participação dos formandos no fórum, orientando e facilitando a sua aprendizagem e construção de conhecimento.

De acordo com o estudo de Rossman (1999), o aspecto mais importante e apreciado pelos participantes em acções em regime de e-learning é a resposta atempada e adequada dos formadores. Essa deve ser a sua preocupação principal.

Do conjunto das recomendações constantes da bibliografia e das fontes de informação na Internet, bem como da nossa própria experiência, tentamos sintetizar alguns conselhos e aspectos essenciais a ter em consideração na utilização de fóruns de discussão:

- **Planear cuidadosamente a utilização do fórum de discussão** – definir as actividades que deverão decorrer no fórum, estabelecer o respectivo calendário, escolher a sua designação e preparar as mensagens iniciais, que originarão as respectivas linhas de discussão;
- **Definir e divulgar as regras de funcionamento e utilização do fórum** – os formandos devem conhecer as regras e normas de funcionamento, ter oportunidade de experimentar e aprender a sua utilização no fase inicial do curso, conhecer as regras de netiquette que deverão ser usadas, quais as expectativas quanto à sua participação (qual a frequência aconselhável de acesso, o número mínimo de mensagens que deverão colocar e a forma como será avaliada participação – se aplicável);
- **Acompanhar o andamento do fórum com regularidade** – aceder ao fórum com frequência, sobretudo no início do curso, ou dos seus módulos. A frequência do acesso dependerá também da duração da acção: num curso de poucas semanas, o acesso deverá ser no mínimo diário; num curso que se estenda por vários meses, pode limitar-se a 2 ou 3 vezes por semana.
- **Manter o funcionamento do fórum** – garantindo a sua utilização de acordo com as normas e regras definidas, arquivando as discussões encerradas em outra área do fórum ou da plataforma (se isso for possível no sistema utilizado), movendo ou apagando as mensagens que não digam respeito à linha de discussão onde foram inseridas, etc.
- **Moderar as discussões e actividades do fórum** - mantendo as linhas de discussão dentro dos objectivos definidos e reconduzindo-as ao seu tópico, quando dele se afastem, colocando comentários regulares de síntese e análise (reconhecendo os contributos individuais e relacionando-os de forma a sublinhar) no caso das linhas de discussão se prolongarem por muitos dias e contarem com muitas participações. O formador deve fazer sentir a sua presença, mas deve evitar intervir em demasia, ou cedo demais (por exemplo, quando está a decorrer uma discussão, uma mensagem opinativa

do formador na sua fase inicial pode “matá-la”, pois será provavelmente entendida por alguns formandos como a palavra “final” sobre o assunto).

2.2.3– Testes, questionários e trabalhos práticos

Uma das principais estratégias para promover e avaliar a aprendizagem, a interacção e a construção de conhecimento entre os participantes de cursos em regime de e-learning, é a realização de actividades e trabalhos práticos, bem como a resposta a testes e questionários. Este conjunto já é designado por e-tividades (*e-tivities*) por Gilly Salmon e outros autores

Partindo do modelo de Kolb (Experiência-Reflexão-Conceptualização-Verificação), Duggleby (2002) sugere a introdução de actividades que garantam aos alunos uma “progressão lógica através do ciclo de aprendizagem e que ofereçam uma variedade adequada às necessidades de cada pessoa”.

O tipo de actividades e trabalhos que podem ser desenvolvidos durante um curso em regime de e-learning são muito variados. A sua escolha deve ser condicionada, em primeiro lugar, pelo tipo de curso, a sua temática, o seu formato e duração, o número de participantes e também o número de horas de trabalho que o(s) formador(es) poderão disponibilizar. Apesar de já termos referido anteriormente diversas actividades síncronas e assíncronas, referimos seguidamente, e a título meramente ilustrativo, alguns tipos de actividades que podem ser realizadas:

- **Pesquisa** – Os formandos podem ser solicitados a pesquisar na Internet, de forma mais ou menos orientada, no sentido de localizar sites e documentos relevantes. As actividades podem restringir-se inicialmente à localização e selecção de informação, mas podem também incluir a avaliação, síntese, análise crítica e comparação entre as diversas fontes de informação identificadas;
- **Trabalhos escritos** – Os trabalhos escritos servem para os formandos construírem, aprofundarem, desenvolverem e demonstrarem os conhecimentos ou competências adquiridas, e podem ser semelhantes aos usados em cursos presenciais. Ensaios, relatórios, análises de textos, redacção de textos originais,

podem ser alguns dos tipos de trabalhos escritos realizados num curso em regime de e-learning;

- **Discussão no fórum** – A discussão de um determinado assunto ou tópico, a partir de uma mensagem ou questão inicial do formador. No final, o formador deverá sintetizar o conteúdo e as eventuais conclusões da discussão;
- **Trabalhos práticos** – Apesar da dificuldade que em muitas circunstâncias existe para se desenvolverem trabalhos práticos em cursos em regime de e-learning, esta é uma hipótese que não se deve afastar. Se possível e adequado, deverão ser incluídas actividades e trabalhos práticos, cuja realização ou resultados possam ser documentadas por escrito, áudio ou vídeo pelo formando, ou por terceiros;
- **Testes e questionários** – Permitem aos formandos e formadores realizar avaliações de tipo diagnóstico, formativo e somativo (ver módulo sobre avaliação).

Um dos tipos de actividades assíncronas comumente usados no e-learning são os testes e questionários. Estes podem assumir diversas formas, de acordo com os diferentes objectivos que podem assumir.

Os testes e questionários tem sempre uma função de avaliação. Em alguns casos podem servir para os formandos e o formador avaliarem os conhecimentos iniciais (geralmente designada avaliação de diagnóstico). Em outros casos, podem servir também para monitorizar os progressos realizados durante o curso e para que os formadores forneçam retorno, comentário e orientação aos formandos (designada avaliação formativa).

Finalmente, os testes e questionários podem ser usados para certificar a aprendizagem, classificar os formandos e preencher os requisitos necessários para que obtenham uma qualificação (avaliação somativa e sumativa).

3. PLANEAMENTO E IMPLEMENTAÇÃO DE CURSOS DE E-LEARNING

3.1 - Planeamento de cursos

Por tudo o que atrás ficou dito, já terá percebido que a concepção e planeamento dos cursos é o primeiro e mais importante passo para a realização de acções de formação em regime de e-learning.

Em primeiro lugar, devem estabelecer-se, formal e explicitamente, os objectivos do curso, ou seja definir quais são os conhecimentos, competências e habilidades que os formandos deverão possuir no seu final. A definição dos resultados da aprendizagem é geralmente acompanhada pela decisão quanto aos critérios de avaliação.

Em seguida, é necessário definir o modelo e a estrutura do curso. De acordo com Duggleby (2002), devem ser colocadas e respondidas as seguintes questões:

- O curso pode ser realizado exclusivamente online ou serão necessárias sessões presenciais?
- O curso será apoiado com materiais distribuídos de outra forma que não a Web?
- Os alunos terão de trabalhar apenas individualmente ou deverão trabalhar também em grupo?
- Os alunos poderão trabalhar ao seu próprio ritmo ou terão de cumprir prazos rigorosos?

Vale a pena considerar mais detalhadamente a primeira e a última questão. Relativamente à realização do curso num modelo exclusivamente online, ou num modelo misto, com sessões presenciais, existe hoje algum consenso que há vantagens na realização de sessões presenciais (nomeadamente uma sessão inicial, para familiarizar os alunos com a tecnologia, o(s) formador(es) e os colegas e tratar de aspectos administrativos ou técnicos). Mas isso só é verdade se a esmagadora maioria dos formandos residirem perto da área onde se realize(m) a(s) sessão(ões) presencial(is). No caso de cursos em que os participantes se encontram dispersos por um país, ou vários países, os custos (deslocações dos que participem, e impacto negativo nos que não possam participar) da opção presencial serão certamente superiores aos seus benefícios.

Quanto à questão do ritmo de trabalho dos formandos, prazos e calendários, eles devem ser estabelecidos de acordo com os objectivos do curso, previamente definidos. A flexibilidade na gestão do tempo e do ritmo de trabalho por parte dos formandos, é uma das grandes vantagens dos cursos em regime de e-learning. Nos cursos onde predomine a auto-aprendizagem e o trabalho individual, essa flexibilidade poderá ser muito grande. Mas em cursos com maior intervenção/orientação do formador e/ou em que se pretenda que os formandos trabalhem em grupo durante parte do tempo, a flexibilidade não pode ser absoluta, e deve ser conjugada com a necessidade de estabelecer datas para o início e encerramento do curso e dos seus módulos constituintes, motivar os formandos definindo objectivos e prazos para a realização de tarefas e planear e prever a quantidade de trabalho do(s) formador(es).

Nestes últimos tipos de cursos, na definição do seu calendário e estrutura, será necessário conciliar as necessidades globais de gestão do curso (tempo e disponibilidades dos formador(es) e dos formandos) com a maior flexibilidade possível. Isso implica tentar estabelecer uma dimensão adequada para cada componente (módulos, unidades, actividades e tarefas) evitando componentes com duração muito longa, ou demasiado curta.

Atribuir uma duração muito longa a uma determinada componente do curso poderá provocar duas situações negativas: alguns formandos “relaxarão” e “desaparecerão” por longos períodos, deixando a sua participação para o final do prazo, ou esquecendo-se mesmo dela; outros, depois de concluírem precocemente a sua actividade relativa a essa componente (possivelmente em 20% ou 30% do tempo atribuído), pressionarão o formador, compreensivelmente impacientes, para avançar para a componente seguinte.

Por outro lado, atribuir uma duração muito curta a uma actividade, poderá impedir a participação de alguns dos formandos, porque pode coincidir com um período em que estejam indisponíveis, prejudicando, objectiva e subjectivamente, o seu envolvimento no curso.

Em termos gerais e meramente indicativos, e exceptuando as actividades de comunicação síncrona que deverão ser muito curtas, recomenda-se que os componentes de um curso não tenham uma duração (prazo para conclusão) inferior a 48 horas, nem

superior a 1 a 2 semanas. Por exemplo, num curso com uma duração de 3 a 6 semanas, será melhor subdividir uma actividade complexa cujo prazo de conclusão fosse de 10 a 15 dias, em 2 ou 3 actividades mais simples e consecutivas, cujo prazo de conclusão seja de 3 a 5 dias.

A preocupação de permitir a maior flexibilidade possível, mantendo um ritmo que promova a aprendizagem, motivando a participação individual e o estabelecimento de uma comunidade de aprendentes, deve estar sempre presente no processo de planeamento, estruturação e calendarização do curso.

3.2 - Implementação e orientação de cursos

Após o planeamento, estruturação e calendarização do curso, a atenção dos e-formadores tem de voltar-se para a sua implementação e orientação. Isso implica realizar um conjunto de tarefas, antes, durante e depois do período de realização do curso.

A intervenção dos e-formadores no decorrer de um curso de e-learning, foi analisada, entre muitos outros autores, por Dias (2001) e Duggleby (2002). A tabela seguinte (Figura 2 – Tarefas dos e-formadores) reproduz as tarefas que estas autoras recensaram.

Dias (2001)	Duggleby (2002)
<ul style="list-style-type: none"> o Acolhimento (warm-up) o Encorajar e motivar o Promover a interacção, participação e orientação o Fornecer retorno/resposta (feedback) rápido o Criar e animar grupos o Promover a colaboração entre os participantes 	<ul style="list-style-type: none"> o Acolher os alunos o Encorajar e motivar o Controlar os progressos obtidos o Assegurar-se que os alunos estão a trabalhar ao ritmo certo o Fornecer informação, desenvolver, clarificar, explicar o Fornecer comentários aos trabalhos dos alunos

<ul style="list-style-type: none"> o Facilitar as discussões o Monitorar o progresso o Controlar o ritmo o Dar informação e acrescentar conhecimento o Definir trabalhos e tarefas o Assegurar que os objectivos do curso são atingidos o Avaliar os participantes o Avaliar o curso 	<ul style="list-style-type: none"> o Certificar-se que os alunos estão à altura dos padrões requeridos o Garantir o sucesso das conferências o Tornar-se facilitador de uma comunidade de aprendizagem o Fornecer conselhos e apoio técnico o Concluir o curso
--	---

Figura 2 – Tarefas dos e-formadores

O acolhimento dos formandos e o início do curso são um momento fundamental para o sucesso (ou insucesso) de um curso. Isso é tanto mais verdade, quanto um número ainda considerável de formandos estará a frequentar um curso em regime de e-learning pela primeira vez.

Sempre que possível, o processo de acolhimento deve iniciar-se antes do curso começar. Uma boa prática será enviar uma mensagem de boas-vindas, em tom amistoso e encorajador (se possível personalizada), contendo toda a informação necessária para o início do curso: endereço do curso, forma de registo ou login e password, outros contactos relevantes (suporte técnico, etc.), datas relevantes para o curso, guias e ajudas sobre a plataforma de e-learning (envio ou referência à sua localização), etc. No caso de ser realizar uma sessão presencial inicial, parte desta informação poderá ser veiculada nessa sessão.

De acordo com Duggleby (2002), no início do curso aconselha-se ainda a distribuição (na plataforma do curso, por correio electrónico ou na sessão presencial, se existir) de um Guia do Curso, contendo os seguintes elementos:

- Objectivos e resultados de aprendizagem
- Informações sobre os conteúdos do curso
- Software necessário
- Conselhos para os alunos
- Métodos de avaliação

- Requisitos para obter qualificação ou créditos

A fase de acolhimento e de início do curso, corresponde aos dois primeiros estádios (acesso e motivação e socialização online) do modelo de Salmon (2000). Durante esta fase, que deverá ter uma duração adequada (se possível de alguns dias ou semanas, de acordo com a duração global do curso), os formandos deverão ser encorajados e motivados a usar e testar as diferentes funcionalidades e ferramentas que irão utilizar ao longo do curso, a apresentar-se, conhecer e interagir com os restantes membros da turma e desenvolver actividades iniciais de “aquecimento”.

A motivação e encorajamento dos formandos devem continuar no centro das atenções dos e-formadores até ao final do curso. Mas após a fase de acolhimento os aspectos relacionados com a orientação dos formandos, monitorização e avaliação do seu progresso assumirão um peso crescente na actividade dos e-formadores.

Para manter a motivação dos formandos, é aconselhável o estabelecimento de um calendário com múltiplas actividades e exercícios, que mantenha os formandos envolvidos e atentos ao curso, e promova a comunicação entre os formandos e o(s) formador(es). Mas é necessário que essas actividades e exercícios sejam de facto relevantes e adequados para os objectivos do curso, porque esperar ou exigir que os formandos acedam à plataforma, ou realizem uma actividade, apenas para promover a participação, será contraproducente.

É muito importante que os e-formadores monitorizem permanentemente, mas com especial cuidado na fase inicial, a participação dos formandos. No caso de existirem alguns que não participem no início do curso, ou deixem de participar em determinado momento, devem ser contactados directamente pelo formador, por correio electrónico ou qualquer outro meio (como o telefone), para conhecer as razões dessa “ausência” e ajudar a resolver eventuais problemas que a expliquem.

Finalmente, importa referir o aspecto que, de acordo com vários estudos referidos na literatura especializada e com a minha própria experiência, é o mais valorizado pelos formandos de acções de formação em regime de e-learning: o *feedback*, ou seja a disponibilidade, resposta e comentário, dos e-formadores.

Um primeiro aspecto, é o tempo de resposta. É fundamental que os e-formadores estabeleçam, e assumam perante os formandos, um tempo de resposta máximo. Esse tempo deve ser estabelecido com realismo, de forma a nunca ser ultrapassado, mas deve ser tão curto quanto possível (desejavelmente, não mais de 24 ou 48 horas).

Para além do tempo, a questão da qualidade da resposta e da participação do e-formador é determinante para o sucesso dos cursos. As mensagens do(s) e-formador(es), quer as de anúncio ou de orientação técnica, quer as de lançamento, ou ponto de situação e sumário das discussões e debates nos fóruns, devem ser redigidas cuidadosamente, garantindo a correcção do conteúdo e da forma.

Ao mesmo tempo, as respostas, comentários ou avaliações às mensagens, actividades e trabalhos dos formandos devem ser relevantes e fundamentadas. Respostas ou comentários como “Bom trabalho”, “Concordo”, “A sua questão tem resposta em...”, são claramente insuficientes, e podem dar origem à sensação (talvez correcta) de que o(s) formador(es) não dão importância e não prestam suficiente atenção ao acompanhamento dos formandos. E não há nada pior para um formando em regime de e-learning, do que sentir-se perdido e desacompanhado no ciberespaço...

REFERÊNCIAS

- Barnes, S. (2000). What does electronic conferencing afford distance education? *Distance Education*, 21(2), 236-247
- Berge, Z.L. (1995). Facilitating computer conferencing: recommendations from the field. *Educational Technology*. 35(1) 22-30
- Berge, Z.L., & Collins, M.P. (2000). Perceptions of e-moderators about their roles and functions in moderating electronic mailing lists. *Distance Education: An International Journal*, 21(1), 81-100. Versão draft acessível em <http://www.emoderators.com/moderators/modsur97.html>, acedida a 1 de Novembro de 2003
- Collison, G., Elabaum, G., Haavind, S., & Tinher, R. (2000). *Facilitating online learning – effective strategies for moderators*. Madison: Atwood Publishing

- Dias, Ana (2001). The role of the trainer in online courses. In *Actas da II Conferência Internacional de Tecnologias de Informação e Comunicação na Educação: desafios 2001*. Braga: Centro de Competência Nônio Século XXI, Universidade do Minho.
- Duggleby, Júlia (2002). *Como ser um tutor online*. Lisboa: Monitor.
- Mason, R. (1998). *Using communications media in open and flexible learning*. London: Kogan Page
- Murphy, K. L., & Collins, M. P. (1998). Development of communication conventions in instructional electronic chats. *Journal of Distance Education*, 12(1/2), 177-200. Versão electrónica, acedida a 1 de Novembro de 2003, em <http://disted.tamu.edu/aera97a.htm>
- Rossman, Mark (November 1999). Successful Online Teaching Using An Asynchronous Learner Discussion Forum . *Journal of Asynchronous Learning Networks*, 3(2), p. 91-97 Acedido a 1 de Novembro de 2003 em http://www.aln.org/publications/jaln/v3n2/pdf/v3n2_rossman.pdf
- Salmon, Gilly (2000). *E-Moderating: the key to teaching and learning online*. London: Kogan Page
- Salmon, Gilly (2002). Modelling the craft of the e-moderator. *European Journal of Engineering for Information Society Applications* 4(3). Acedido a 1 de Novembro de 2003 em http://www.ejeisa.com/sys/upload_pdfs/journal_pdfs/37.pdf.
- Shepherd, Clive (2003). *In search of the perfect e-tutor*. Acedido a 1 de Novembro de 2003 em <http://www.trainingfoundation.com/articles/default.asp?PageID=970>