

O Papel do *E-moderador* em Comunidades Virtuais: um estudo na Rede Social Orkut

Eliana Santana Lisbôa
Universidade do Minho
Campus do Gualtar
Braga - Portugal
eslisboa2008@gmail.com

Clara Pereira Coutinho
Universidade do Minho
Campus do Gualtar
Braga - Portugal
ccoutinho@iep.uminho.pt

ABSTRACT

In today's society, the technologies have a role of prominence in all social segments, allowing the understanding of the new social structure - the network society - and thus a new economy in which information technology and communication tools are considered indispensable in handling the information and construction of knowledge by individuals. Therefore, this communication will begin addressing the second generation of Internet (Web 2.0). Introducing the concept of social network as a virtual space where information can be shared in a democratic and egalitarian, focusing our attention on Orkut. Then, we discuss the concept of virtual communities and finally, present an analytical study on the role of e-moderator in virtual communities of Orkut that focused on themes: "Web 2.0", "Teacher education" and "ICT". The objective of this study was to hear what they think the e-moderators about the roles they play in the community since the literature identifies as the subject that streamline and motivate the group, contributing to their integration and socialization, to the construction of knowledge through an informal and collaborative learning.

Keywords

E-moderation, Colaboration, Social Network, Orkut, Internet

1. INTRODUÇÃO

O conhecimento sempre foi um factor determinante no desenvolvimento sócio, político e cultural da humanidade. Na actual sociedade permeada de tecnologias digitais, a globalização financeira, o desenvolvimento do comércio internacional e as pressões neoliberais, contribuíram para o surgimento de um novo panorama social [1], regido principalmente pelo sistema económico, que vê no seu esplendor uma possibilidade de ganhar novos mercados cada vez mais competitivos. A informação e o conhecimento passaram a ser considerados os bens essenciais e determinantes desta nova era, tomando proporções nunca antes imaginadas e com forte influência dos meios de comunicação audiovisual. [2] diz que a revolução tecnológica deu origem ao informacionalismo, tornando-se, assim, a base material desta nova sociedade, em que os valores da liberdade individual e da comunicação aberta se tornaram supremos. O mesmo autor defende que, no informacionalismo, as tecnologias assumem um papel de destaque em todos os segmentos sociais, permitindo o entendimento da nova estrutura social – sociedade de rede – e, consequentemente, uma nova economia, na qual a tecnologia da informação é considerada uma ferramenta indispensável na manipulação da informação e construção do conhecimento pelos indivíduos, pois, “a geração, processamento e transmissão de

informação torna-se a principal fonte de produtividade e poder” [2: p.21]. Neste contexto, a Internet pode ser considerada um grande repositório de informações, sendo responsável pelas mudanças que estão a ocorrer nas formas como as pessoas se comunicam e se relacionam e, sobretudo, na forma como constroem o conhecimento ao longo da vida. [3]. Partindo desse pressuposto, podemos inferir que as tecnologias, a Internet e em especial a Web 2.0, contribuíram para que reflectíssemos sobre o facto do conhecimento não ser um atributo específico de alguns e o mais importante, que não detemos todo conhecimento, pelo contrário, estamos a viver sob um paradigma em que todos podem contribuir para a construção do saber, dentro de uma “arquitectura de participação” [4]. Esta participação é possível através dos diversos ambientes em rede que permitem a troca de informações, envolvendo uma multiplicidade de temáticas, a exemplo da rede social Orkut, que será objecto do nosso estudo.

Nesta comunicação, vamos começar por discutir a segunda geração da Internet (Web 2.0). Apresentamos ainda o conceito de rede social, centrando a nossa atenção no Orkut. De seguida, abordamos o conceito de comunidade virtual e, por fim, apresentamos um estudo empírico que aborda o papel do *e-moderador* em algumas comunidades virtuais do Orkut. O objectivo deste estudo foi auscultar o que pensam os *e-moderadores* sobre os papéis que desempenham na comunidade visto que a literatura os identifica como sujeitos que dinamizam e motivam o grupo, contribuindo para sua integração e socialização, visando a construção do conhecimento através de uma aprendizagem informal e colaborativa.

2. A WEB 2.0

Segundo [5], a Web 2.0 é a segunda geração de serviços da Internet que tem como característica central a colaboração e a partilha de conhecimentos, ampliando os espaços de interacção entre as pessoas. Conhecida também como Web Social, ela é uma plataforma que agrega uma série de aplicativos que oferece ao utilizador a oportunidade de expressar seus sentimentos, emoções, contribuindo significativamente para a construção do conhecimento, considerando que, nesta nova filosofia, deixamos de ser consumidores passivos da informação e nos transformamos em consumidores activos e produtores de conhecimento.

Desta forma, percebemos uma profunda mudança na forma de divulgar as informações, que constantemente podem ser actualizadas, exigindo da sociedade um novo olhar nas formas de conceber o saber, tendo em vista que o conhecimento que outrora era válido por um período de tempo maior, com o advento da Web 2.0, sofre constantemente modificações e actualizações,

graças ao número de ferramentas disponíveis que, segundo [6: p.5] podem ser exemplificadas como:

- *Software* que permite a criação de uma rede social (social networking) como, por exemplo, os Blogs, o Hi5, Orkut, Messenger;
- Ferramentas de escrita colaborativa como os Blogs, Wikis, Podcast, Google Docs & Spreadsheets,
- Ferramenta de comunicação *online* como SKYPE, Messenger, Voip, Google Talk;
- Ferramentas de acesso a vídeos como o Youtube, Google Vídeo, Yahoo Vídeos;
- Ferramenta social Bookmarking como o Del.icio.us

Neste sentido, segundo [7], a Web 2.0 apresenta-se como um conjunto de recursos que podem ser utilizados nos mais variados contextos, formais e informais, de aprendizagem. Através das suas inúmeras aplicações, emergem na nossa sociedade novas formas de relação, comunicação e estrutura das actividades humanas, entre as quais se destacam as redes sociais que serão objecto de análise neste estudo.

2.1 Redes Sociais

Segundo [8], a aprendizagem é vista como um acto social e também se constitui num processo que agrupa as pessoas que partilham dos mesmos objectivos, interesses e práticas similares. “Estas práticas em comum (...) permitem às pessoas formarem redes sociais ao longo dos quais o conhecimento sobre aquela prática, em particular, pode tanto passar rapidamente como ser assimilado prontamente” [8: p.124].

Esses mesmos autores enfatizam que, a história das redes sociais pressupõe um passado muito diferente do que hoje vivenciamos. De facto, trata-se de um fenómeno de que se ocuparam diversos autores, a exemplo de Anselm Strauss, que descreveu estas formas de relacionamento e partilha de interesses como “mundos sociais” [8].

Neste sentido, as Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) ressignificaram o espaço social. A interacção e a conectividade foram responsáveis pela alterações nas formas de comunicação e relacionamento, bem como na mediação cultural desta nova sociedade. Estas alterações foram possíveis, face ao número de *software* ou aplicativos existentes na Web 2.0, denominado de redes sociais. Segundo [9: p.6]:

Trata-se da era do compartilhamento de idéias e do uso massificado de ferramentas como o Orkut, My Space, You tube, entre outros. Um novo paradigma da comunicação humana, uma quebra que só havia ocorrido no mundo nessa magnitude com a invenção da prensa por Gutemberg, na Alemanha, por volta de 1500.

No entanto, é importante ressaltar que esses softwares sociais apesar de propiciarem a troca comunicativa não podem ser considerados em si mesmos comunidades virtuais, pois segundo [7: p.3], “os *softwares* sociais funcionam como um sistema orgânico que reúnem diversas comunidades virtuais”.

Desta forma, as pessoas podem, através das inúmeras ferramentas da Web 2.0, armazenar dados pessoais, com a

liberdade de escolher a privacidade ou não da informação; actualizar as informações de forma colaborativa, bem como enriquecer seus conhecimentos através de discussões em comunidades virtuais que podem ser criadas a partir da maioria dos *softwares* sociais existentes na Web Social.

2.1.1 A Rede Social Orkut

O Orkut é uma *social network*, também conhecida como rede social ou rede de relacionamento na Internet, filiada à Google. Foi criado em 22 de Janeiro de 2004, pelo Engenheiro de Computação turco Orkut BüyüKKoKten, com a finalidade de promover a interacção entre as pessoas, estabelecer relacionamentos e criar comunidades em torno de interesses comuns. É também considerado um *software* social da Web 2.0, por permitir a criação e edição da informação por parte dos utilizadores de forma bem intuitiva. O Orkut possui hoje mais de 1 200 000 utilizadores registados. Este quantitativo possui uma representação mais significativa em apenas 10 países como: Brasil (49,80%), Estados Unidos (20,54%), Índia (17,724%), Paquistão (0,91%), Reino Unido (0,40%), Afeganistão (0,39%), Paraguai (0,39%), Japão (0,37%), Portugal (0,36%) e Austrália (0,35%). Ainda segundo o site do Orkut, o grupo que o utiliza o orkut está concentrado na faixa etária compreendida dos 18 a 30 anos (68,17%), conforme o gráfico 1.

Idade		
18-25		54,51%
26-30		13,66%
31-35		6,05%
36-40		3,94%
41-50		3,80%
50+		2,98%

Gráfico 1: Faixa etária dos utilizadores do Orkut

Desta forma, percebemos que a maioria dos seus utilizadores são jovens que vêm nas redes sociais espaços abertos à troca e partilha de informações, através de uma interacção mútua e reactiva [10]. Estas interacções acontecem nas contribuições nos fóruns e, também, nas tarefas mecânicas, que não envolvem a discussão e troca de informações entre os membros (e.g. aceitar ou não um convite de uma pessoa que pretende fazer parte de sua rede de relacionamentos).

2.1.2 Comunidades Virtuais e e-moderação

Desde o início, o homem procurou formas de sobrevivência que viessem de alguma forma garantir a perpetuação da sua espécie, estabelecendo relações com os outros, formando pequenos grupos, comunidades e, por fim, formando uma civilização. Desta forma, o conceito de comunidade acompanha a sociedade desde a sua mais tenra existência [11]. Segundo as autoras, quem primeiro difundiu o conceito de comunidade virtual foi Rheingold, no ano de 1993:

Uma agregação cultural formada pelo encontro sistemático de um grupo de pessoas no ciberespaço. Este tipo de comunidade é caracterizada pela co-actuação de seus participantes, os quais compartilham valores, interesses, metas e posturas de apoio mútuo, através de interações no universo on-line [11: p.2].

As comunidades virtuais funcionam como espaços informais de aprendizagem colaborativa mediatizados pelas tecnologias, em

que através do apoio mútuo e das interações entre os membros, as informações podem transformar-se em conhecimento. No entanto, “a comunidade desenvolve-se não só na partilha de interesses, o que corresponde à sua forma mais simples, mas também através da integração da diversidade de representações, incluindo a “voz social”, como refere [12: p.6].

É neste contexto que surge a figura do *e-moderador* como elemento que dinamiza e promove o envolvimento do grupo nas discussões. De acordo com [13] *apud* [12: p.3] “o principal papel do *e-moderador* consiste em promover o envolvimento dos participantes de forma que o conhecimento por eles construído seja utilizável em novas e diferentes situações”. Considerando a importância do *e-moderador*, [13: p. 29] propõe um modelo de *e-moderação* composto por cinco níveis, que são: *Access and motivation, online socialization, information exchange, knowledge construction e development*. Neste sentido o *e-moderador* constitui um elemento essencial para que a comunidade se torne um espaço de aprendizagem informal, baseado na interacção e colaboração, garantindo, assim, a construção do conhecimento. Para além disto, deve contribuir para que a comunidade torne um espaço que prime pelo diálogo, e que respeite a diversidade com um factor determinante na construção da identidade do grupo.

3. DESCRIÇÃO DO ESTUDO

O estudo empírico teve como objectivo analisar as funções do *e-moderador* nas comunidades virtuais da rede social Orkut, ou seja, perceber se há mediação colaborativa com vista à construção dos conhecimentos, bem como identificar se ele é um elemento de fundamental importância para garantir a vida activa e útil da comunidade.

A presente investigação incidiu nas comunidades moderadas do Orkut que abordavam as temáticas da “Web 2.0”, “Formação de Professores” e “TIC”, sendo realizada no mês de Março de 2009, totalizando um quantitativo de 328 comunidades.

Considerando que boa parte das comunidades recenseadas apresentavam um número de membros pouco significativo, em que seria praticamente impossível a análise das interações e dos conteúdos de forma mais profícua, tivemos que estabelecer um critério para a constituição da amostra. Foi estabelecido que somente fariam parte da investigação comunidades que tivessem uma quantidade de membros igual ou superior a 20. Critério este que acreditamos ser um factor determinante para uma análise mais mais profícua e efectiva, resultando, assim, um total de 75 comunidades que formaram a base de dados documental.

No sentido de recolher informações sobre o papel do *e-moderador* nas comunidades seleccionadas, procedeu-se a constituição da segunda amostra, que teve como alvo apenas as comunidades moderadas, perfazendo um total de 20 (vinte), ou seja, em apenas 26,6% das 75 comunidades analisadas existia a figura do *e-moderador*. No mês de Maio de 2009, por meio da ferramenta de recados do Orkut, foram enviados aos 27 *e-moderadores* das comunidades seleccionadas um questionário electrónico desenvolvido na ferramenta *open source* Survey Monkey (algumas das comunidades estudadas têm mais do que um moderador). A opção por desenvolver a pesquisa na rede Orkut deu-se em virtude de diversos factores: i) a ferramenta oferece condições para qualquer utilizador poder criar facilmente

uma comunidade virtual; ii) trata-se da rede social onde mais participam membros que comunicam em língua portuguesa; iii) existência de um número significativo de comunidades virtuais que abordam as temáticas que nos interessavam (“Web 2.0”, “Formação de Professores” e “TIC”), e ainda iv) contemplar ferramentas de comunicação, tais como fórum e inquéritos. Aliado aos factores já mencionados, verificamos também na revisão de literatura que existe já um número considerável de estudos que analisam comunidades criadas com base na ferramenta, a exemplo de [14].

3.1 Instrumento de Recolha de Dados

O método para recolha de dados foi o *survey online* com base num questionário especialmente criado para efeitos do estudo. O questionário integrava perguntas fechadas (simples e escolha múltipla) e abertas.

A primeira secção do questionário visava caracterizar a amostra em função de variáveis como sejam: género, idade, nível de escolaridade, profissão dos *e-moderadores* e conhecimento informático.

A segunda secção tinha como objectivo caracterizar as opiniões, atitudes e percepções dos *e-moderadores* das comunidades investigadas da rede social Orkut. Esta secção é composta por uma questão de múltipla escolha, que pretendia averiguar a opinião dos *e-moderadores* sobre a importância atribuída à frequência de postagem na actividade da comunidade. Ainda nesta mesma secção, foi disponibilizada uma escala do tipo Likert, contendo 12 (doze) proposições e cinco graus de concordância/discordância, sendo 02 (duas) afirmações formuladas na negativa e 10 (dez) na positiva. E, por fim, uma questão aberta que pretendia registar as experiências dos moderadores, elencando os aspectos positivos e negativos da vivida experiência na moderação de comunidades virtuais.

3.2 Análise dos dados

Os dados foram tratados com base no programa Excel. Para a apresentação dos dados usámos tabelas e gráficos de barras, calculando a percentagem e as médias ponderadas para o caso dos itens em formato *Likert*. Como a escala de *Likert* utilizada era de 05 (cinco) pontos (1=discordo totalmente, 2=discordo, 3= nem discordo nem concordo, 4= concordo e 5= concordo totalmente). Para interpretarmos os dados obtidos a partir desta escala, estabelecemos o seguinte critério: valores entre 1 e 2,5 denotam uma opinião discordante; valores entre 2,6 e 3,5 opinião neutra; valores iguais a superiores a 3,6 denotam uma opinião de concordância.

Para as questões abertas do *survey* foram utilizadas técnicas de análise de conteúdo de cariz exploratório [15].

3.2.1 Caracterização da amostra

Dos 27 (vinte e sete) *e-moderadores*, somente 18 (dezoito) responderam o questionário. Destes, 11 (onze) são do sexo masculino e 7 (sete) do sexo feminino. Com relação a faixa etária, pudemos observar que 8 (oito) compreendem os que estão na faixa dos 18 a 28 anos, 8 (oito) dos 29 a 39 anos e somente 02 (dois) estão entre os 40 a 50 anos de idade. No que diz respeito ao nível de escolaridade, foi verificado que 6 (seis) possuem graduação, 6 (seis) pós-graduação, 4 (quatro) mestrado e 2 (dois) doutorado. No item relacionado com a profissão, foi verificado que 2 (dois) indivíduos eram pedagogos, 5 (cinco) eram

professores, 3 (três) eram estudantes, 1 (um) publicitário, 1 (um) programador, 1 (um) vendedor e 5 (cinco) não informaram. Já em relação aos conhecimentos em informática, foi verificado que a maioria possui conhecimento avançado (10 indivíduos), enquanto 7 (sete) possuem conhecimento médio e apenas 1 (um) possui conhecimento básico. Neste sentido, partilhamos as ideias de [13] segundo o qual o domínio das tecnologias é considerado como uma das competências que os *e-moderadores* deverão possuir para que possam imergir nos sistemas de comunicação *online*, visando uma familiaridade com o ambiente e, sobretudo, contribuir para que a prática e a visita nestes ambientes se torne uma actividade rotineira.

3.2.2. Frequência de postagens nos fóruns de discussão

No item que abordava com que frequência deveriam ser postados os tópicos ou temáticas no fórum, foi observado que 5 (cinco) dos inquiridos informaram que era importante que fossem postados diariamente, já 6 (seis) manifestaram a importância de postar semanalmente, 5 (cinco) quinzenalmente e apenas 2 (dois), informaram que a frequência ideal deveria ser mensal. Apesar dos resultados terem apontado para a importância da postagem de conteúdos semanal, acreditamos, com base na experiência adquirida na análise de comunidades, que a postagem quinzenal será a ideal, já que oferece mais tempo para reflexões e discussões no grupo, garantindo a todos a participação e ao *e-moderador* tempo adicional para analisar os contributos e enviar *feedback* aos participantes.

3.2.5. Papel do e-moderador na comunidade Virtual

O tópico relativo ao papel do moderador na comunidade virtual era composto por 12 (doze) proposições, em formato de Escala de Likert, que procurou inquirir uma série de atributos inerentes à sua função numa comunidade virtual (ver Gráfico 2). No item relativo ao moderador como sendo um elemento fundamental para manter a comunidade activa, verificou-se uma opinião de concordância (3,8), que ao nosso ver, é bom sinal, por considerar sua importância na comunidade. Desta forma corroboramos as ideias de [12: p.7] quando considera que:

A mediação colaborativa constitui não só um processo de construção da interacção social entre os membros da comunidade, mas também a forma de realização da liderança partilhada dos processos de interacção no domínio da elaboração das aprendizagens no âmbito da rede. Entendemos, nesta perspectiva, que a mediação colaborativa, sustentada na liderança partilhada, constitui um meio facilitador para o acesso e a produção dos objectos e contextos de aprendizagem, e os sistemas de representação do conhecimento colectivo da comunidade

Quando questionados sobre o tópico “é mais importante para garantir a vida útil da comunidade, a qualidade dos temas discutidos do que a quantidade de fóruns”, foi observado um elevado grau de concordância com a afirmação (4,6). Desta forma, podemos verificar que a quantidade de temáticas discutidas não garante o sucesso e o envolvimento dos membros, mas sim a qualidade dos temas no sentido de oferecerem múltiplas possibilidades de discussão, visando a produção do conhecimento numa perspectiva construtivista comunal [16]. Relativamente à questão da importância do mediador como

elemento responsável pela partilha de conhecimentos no ciberespaço, foi registada uma opinião neutra (2,6), demonstrando que os inquiridos ainda não tinham opinião formada sobre o assunto. Este facto pode ser justificado, pensamos, pelo facto da figura e do papel do *e-moderador* em comunidades virtuais ser ainda uma temática pouco explorada e divulgada no seio da comunidade científica, o que leva a que a tarefa seja realizada de forma intuitiva e pouco sistematizada. De facto, tal como refere [13: p.38], “*e-moderators could be described as specialist tutors: they deal with participants but in rather different ways because everyone is working online*”.

Já no que diz respeito às competências de comunicação como sendo essenciais no desempenho dos *e-moderadores*, o grupo manifestou um grau de concordância razoável (3,8). Este dado leva-nos a reflectir sobre a importância do *e-moderador* utilizar uma linguagem clara, concisa e objectiva, evitando, assim, que os seus comentários ou sugestões apresentem interpretações dúbias ou irónicas, facilitando a circulação das informações e melhorando a interacção com os membros e a mediação do conhecimento [17]. Quando questionados sobre se era importante que os *e-moderadores* conhecessem as características dos participantes, novamente os inquiridos manifestaram concordância com a afirmação (3,8). Estes dados corroboram o reportado na literatura sobre a importância do *e-moderador* ter uma percepção acurada sobre as necessidades individuais dos membros para poder estimular a participação de cada membro no grupo [17].

Relativamente à questão do papel do *e-moderador* na solução dos conflitos na comunidade, os inquiridos manifestaram um elevado grau de concordância com a afirmação (4,0). Consideramos este ser um aspecto relevante no que diz respeito à consciência que os *e-moderadores* têm da necessidade de agir sempre com prudência, sensatez e discernimento para uma correcta gestão dos conflitos na comunidade que moderam.

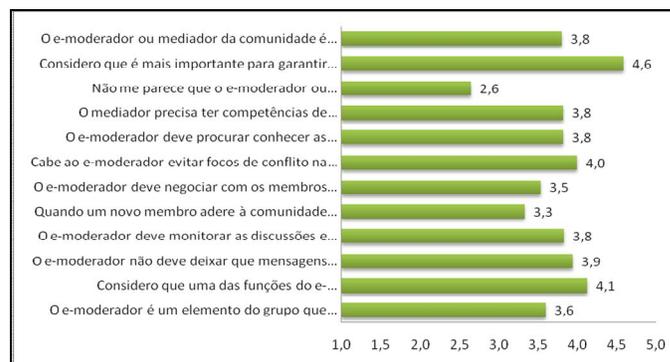


Gráfico 2: Graus de concordância em relação ao papel do *e-moderador* numa comunidade Virtual

A questão seguinte perguntava se o *e-moderador* devia (ou não) fazer uma consulta prévia e negociar com a comunidade os assuntos a discutir no seio do grupo. Face à questão, os inquiridos manifestaram uma opinião neutra (3,5). Interpretamos este dado considerando que a consulta prévia e negociação dos temas a discutir com o grupo não é uma prioridade para os *e-moderadores* que integravam a nossa amostra. Podemos considerar este dado como um indicativo preocupante, uma vez que contradiz o pensamento de diversos autores [17] quando enfatizam que os *e-moderadores* deverão constantemente

negociar com os participantes as necessidades, não se restringindo somente a aspectos internos. Desta forma, concordamos com [18: p.163] quando diz que “considera fundamentais na dinâmica das comunidades (...) o empreendimento conjunto, o compromisso mútuo e o repertório partilhado”. Portanto, acreditamos que esta temática mereça uma atenção especial dos *e-moderadores*, considerando que poderá ser um factor decisivo na interacção e participação dos membros.

Quando ingressamos em alguma instituição ou organização, a acolhida é um factor que contribui para estimular o indivíduo a permanecer, assumindo um comportamento activo e dinâmico. Assim, preocupamo-nos em aferir se este era um critério que deveria ser levado em consideração nas comunidades. Diante do questionamento, o grupo manifestou que não tem uma opinião formada acerca do assunto (3,3). No entanto, acreditamos que o grupo mostrou uma opinião neutra por desconhecer a importância de ser um bom anfitrião no ciberespaço, conforme sumariza [19: p.195] quando “revela que a função do moderador passa pelo desenvolvimento de uma série de actividades, dentre as quais especificamos: dar boas vindas a quem participa na comunidade online, facilitar o desenvolvimento de grupos de interesse para trabalhos temáticos”.

Na proposição em que frisamos se seria importante que o *e-moderador* monitorasse o grupo, avaliando a participação dos membros, os inquiridos manifestaram concordância (3,8), o que evidencia a sua importância na orientação da discussão entre os pares e na dinamicidade do grupo e da própria comunidade. Já no item que mencionava que as mensagens dos participantes não deveriam ficar sem respostas, novamente o grupo manifestou a sua concordância (3,9). Assim, entendemos que o *feedback* é uma questão operacional a que o *e-moderador* deve dar uma atenção especial, considerando que nas comunidades virtuais ele deve actuar na “orientação dos participantes para alcançarem a construção da aprendizagem em cooperação” [18:p.163], mas também de forma colaborativa.

Outro ponto que nos inquietava relacionava-se com a questão do moderador apresentar e fomentar a discussão das normas e condutas do fórum. Com relação a este item, foi manifestada uma elevada concordância (4,1). Acreditamos que é uma forma de garantir a vida útil da comunidade, contribuindo para a consolidação de “ambiente social positivo” [19: p.195].

Outra temática que foi abordada diz respeito ao moderador como sendo um elemento que favorece a prática reflexiva, contribuindo para a construção de significados. Em relação a este item, os inquiridos manifestaram uma opinião de concordância razoável (3,6). Neste sentido, concordamos com [13: p.39], quando afirma que “*It could be read as indicating that they appreciate the value of dynamic knowledge construction in groups but still need additional skills or more practice in order to facilitate them for others*”.

3.2.6. Aspectos positivos e negativos da e-moderação

No último quesito desta secção, deixamos uma pergunta aberta, em que foi solicitado dos inquiridos que apontassem os factores positivos e negativos a partir de suas experiências de e-moderação em comunidades virtuais. Dos 18 (dezoito) *e-moderadores* que reponderam o questionário, apenas 11 (onze) deles, reponderam a esta questão.

Neste sentido, o que percebemos é a confirmação dos aspectos já elucidados acima, ou seja que estas pessoas, apesar de exercerem a função de *e-moderadores* nas comunidades investigadas, não desempenham correctamente as funções que lhes são atribuídas na literatura. O que constatamos é que, por vezes, os *e-moderadores* assumem apenas um papel figurativo na comunidade, de forma acomodada e sem relevância. Isto pode ser constatado na resposta de um dos respondentes:

“Modero uma comunidade de 13 mil membros de uma uni. federal. O aspecto positivo desde q passei a ser dono da comunidade é a limpeza e organização. Acabaram-se as propagandas, os *fakes* e os tópicos repetidos. Mas eu sempre deixo claro nessa comunidade q ela não é minha, e sim dos membros. Como membro, eu participo efetivamente nas discussões, mas como dono/moderador eu apenas organizo”.

No entanto, algumas pessoas, apesar de considerarem o *e-moderador* como um elemento importante para contribuir na construção do saber de forma colaborativa, não o fazem sob alegação de falta de tempo, o que pode ser uma justificativa dos dados obtidos na nossa análise, vejamos:

“Infelizmente, esta condição requer um tempo que nem sempre temos para oferecer, porém o desafio de fomentar discussões sobre proposições temáticas que contribuam para a socialização de conhecimento é a motivação que garante a continuação desta prática”.

Mas também foi verificada uma certa desmotivação dos *e-moderadores*, por considerarem que muitos dos membros ingressam em comunidades não interessados em discutir e partilhar conhecimentos, mas apenas com o desejo de auto-afirmação nesta imensa aldeia global que é a Internet. Para além disso, também foi verificado que alguns dos inquiridos acreditam no potencial das comunidades virtuais como espaço de socialização de conhecimentos mas não as utilizam como tal, o que nos parece contraditório. Acreditamos que factores como o tempo, as funções dos *e-moderadores*, interesse em participar, bem como o desconhecimento dos factores que podem contribuir para essa construção colaborativa de saberes no mundo virtual, podem ser a justificativa para os resultados apontados pela pesquisa, aliado também, ao facto das comunidades virtuais serem uma “nova modalidade”, que precisa ainda de um tempo e conhecimento por parte das pessoas em reconhecê-la não somente como um local de encontros, mas também como um espaço que poderá acontecer uma multiplicidade de aprendizagens predominantemente através de uma comunicação assíncrona.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Nesta comunicação apresentamos uma pesquisa realizada com os *e-moderadores* das comunidades virtuais da rede social Orkut, tendo como objectivo compreender se, de facto, eles contribuem para a consecução de um espaço informal de aprendizagem, no qual a interacção e a colaboração assumem papel de destaque.

Os dados mostram que o papel do *e-moderador* ainda não está bem claro entre os membros das comunidades analisadas, talvez por desconhecerem a significância do seu papel que além de muitos outros, constitui em criar estratégias e oferecer suporte apropriado e orientação aos participantes, permitindo, assim, a construção de significados e o intercâmbio de informações [13]. Percebe-se que os próprios *e-moderadores* ainda não tem

consciência do seu papel, prendendo-se, na maioria das vezes, à actividade reducionista de administrador, relegando para segundo plano o cunho educativo, ou, quando não, desconsiderando totalmente a sua função por alegada falta de tempo. Para além disto, vêem também como aspecto negativo o papel que deveriam desempenhar, ou seja serem o elemento mediador e dinamizador da comunidade.

Neste sentido, acreditamos que as comunidades virtuais são espaços informais, que poderão subsidiar práticas reflexivas, através de uma aprendizagem colaborativa. Mas isto somente acontecerá se houver uma sensibilidade não só *dos e-moderadores*, mas também dos membros, em utilizarem esse espaço pelas potencialidades educativas que apresenta e não como um local de divulgação de perfil ou outros assuntos, que não apresentam relevância na construção do saber.

Esperamos que esta experiência incentive outros investigadores em pesquisar esta função em outras redes sociais, como forma de oferecer ao utilizador conhecimentos das potencialidades educativas existentes em outras redes sociais.

5. ACKNOWLEDGMENTS

Trabalho realizado com apoio do Centro de Investigação em Educação da Universidade do Minho - CIED

6. REFERENCES

- [1] Tornero, J. M.I P. (2007). As escolas e o ensino na sociedade *da informação*. In José Manuel Pérez Tornero (Coord.) *Comunicação e Educação na Sociedade da informação: Novas linguagens e consciência crítica*. Portugal: Porto Editora. P.29-45.
- [2] Castells, M.(1999). *A Sociedade em Rede - A era da informação: economia, sociedade e cultura*; v. 1, 3a. Editora São Paulo, Paz e Terra.
- [3] Alves, L. R. G. (2000). *Conhecimento e Internet: uma construção possível?* In: Revista da Faculdade da Bahia. Slavador, v.1n.1,p.91-108. Disponível em: http://www.lynn.pro.br/pdf/art_conhecimento.pdf. Acedido em: 10/06/09.
- [4] O'Reilly, T. *Open Source Paradigm Shift*. 2004. Disponível em: http://tim.oreilly.com/articles/paradigmshift_0504.html. Acedido em: 20/05/09.
- [5] Primo, A. (2007). O aspecto relacional das interações na Web 2.0. *E- Compós (Brasília)*, v. 9, p. 1-21. Disponível em: <http://www6.ufrgs.br/limc/PDFs/web2.pdf>. Acedido em: 10/06/09.
- [6] Bottentuit Junior, J. B.; Coutinho, C. P. (2008). *As Ferramentas da Web 2.0 no apoio à Tutoria na Formação em E-learning*. In: Association Francophone Internationale de Recherche Scientifique en Education (AFIRSE), 2008, Lisboa - Portugal. Actas do XVI Colóquio da AFIRSE. Lisboa-Portugal: Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade de Lisboa
- [7] Machado, J. R.; Tijiboy, A.V. (2005). *Redes Sociais Virtuais: um espaço para efetivação da aprendizagem cooperativa*. In: Centro Interdisciplinar de Tecnologia Educacional CINTED- UFRGS. V.3 n.1. Disponível em: http://www.cinted.ufrgs.br/renote/maio2005/artigos/a37_red_essociaisvirtuais.pdf. Acedido em 20/05/09.
- [8] Brown, J. S; Duguid, P. (2001). *A vida Social da informação*. São Paulo: MAKRON Books
- [9] RIBAS, C. S. C. ; ZIVIANI, P. (2008). *Redes de informação: novas relações sociais*. In: *Revista de Economía Política de las Tecnologías de la Información y Comunicación*, vol. X, n. 1, enero. Disponível em: <http://www2.eptic.com.br/arquivos/Revistas/v.%20X,n.%201,2008/ACludiaRibas-PaulaZiviani.pdf>. Acedido em: 28/05/09.
- [10] PRIMO, Alex (2000). *Interação mútua e reativa: uma proposta de estudo*. *Revista da Famecos*, n. 12, p. 81-92, Disponível em: http://www6.ufrgs.br/limc/PDFs/int_mutua_reativa.pdf. Acedido em: 12/06/02
- [11] Mussoi, E. M.; Flores, M. L. P. ; Behar, P. A. (2007) *Comunidades Virtuais – Um Novo Espaço De Aprendizagem* In: Centro Interdisciplinar de Tecnologia Educacional CINTED- UFRGS. Disponível em: <http://www.cinted.ufrgs.br/ciclo9/artigos/8aEunice.pdf>. Acedido em: 12/06/09.
- [12] Dias, P. (2008). *Da e-moderação à mediação colaborativa nas comunidades de Aprendizagem*. Disponível em <http://eft.educom.pt>. Acedido em: 05/06/09.
- [13] Salmon, G. (2000, 2003). *E-moderating. The key to teaching and learning online*. London: Kolgan page
- [14] Bottentuit Junior, J. B.; COUTINHO, C.P. (2007). *O Software Social Orkut: estudo da comunidade virtual “Ensino a Distância”*. In M. Muñoz et al (coord.). *Actas da IASK Conferência Ibero-Americana InterTIC 2007 – Tecnologias de Informação e Comunicação*, pp. 273-279. Dezembro, Porto, Portugal
- [15] Ferreira, B. (s.d:online.). *Análise de Conteúdo*. Disponível em <http://www.ulbra.br/psicologia/psi-dicas-art.htm>. Consultado em 18/01/08
- [16] Holmes, B, TANGNEY, Brendan FITZGIBBON, Ann, SAVAGE, Tim,
- [17] Kato, D.; Damião, D. (2006). *Gestão do Conhecimento e Comunidades de Prática, O caminho da inovação pela dinâmica da interação. O caso Abipti*. In: XI Seminário de Gestão Tecnológica - ALTEC 2006. Disponível em: <http://www.terraforum.com.br/sites/terraforum/Biblioteca/GC%20e%20Comunidades%20de%20Pratica%20-%20Caso%20ABIPTI.pdf>. Acedido em: 20/05/09.
- [18] Meirinhos, M. F. A. (2006). *Desenvolvimento profissional docente em ambientes colaborativos de aprendizagem a distância: estudo de caso no âmbito da formação contínua*. Tese de Doutoramento, Braga: Universidade do Minho.
- [19] Pinto, M. S. M. (2009). *Processos de Colaboração e Liderança em Comunidades de Prática Online – O Caso da @rcaComum, uma Comunidade Ibero-Americana de Profissionais de Educação de Infância*. Tese de doutoramento: Estudos da Criança. Braga: Universidade do Minho.