

## 10 Conclusão

Conforme [Pimentel 2002] as ferramentas de bate-papo textual disponíveis nos atuais ambientes de educação a distância mediada por computador são reduzidas ao projeto mais simples com funcionalidades mínimas. Elas não utilizam adequadamente as inúmeras possibilidades deste meio de comunicação, pois contém apenas os elementos mínimos para a conversação textual.

A motivação inicial desta pesquisa foi a necessidade de apoio tecnológico, demonstrada pelos mediadores, para ajudar na coordenação dos Debates realizados no curso TIAE 2002.2.

Nesta pesquisa foi desenvolvida uma nova ferramenta de bate-papo, chamada de *Mediated Chat 2.0*, e foi investigado o uso desta aplicação de *chat* na realização de debates síncronos entre participantes de curso a distância. Nestes debates, os participantes (aprendizes e mediadores) freqüentemente reclamam da confusão na conversação do *chat*. Esta pesquisa se propôs a investigar mecanismos que possam tornar a conversação num *chat* mais organizada e compreensível. O *Mediated Chat 2.0* é uma evolução do *Mediated Chat 1.0* – atual ferramenta de bate-papo disponível no AulaNet, pois possui as funcionalidades já existentes no *Mediated Chat 1.0* e incorporou técnicas de conversação para embutir alguns aspectos do protocolo social nos elementos de coordenação presentes na aplicação desenvolvida.

O *Mediated Chat 2.0*, implementa várias técnicas de conversação em grupo: *Contribuição Livre*, onde qualquer aprendiz pode enviar uma contribuição a qualquer momento; *Contribuição Circular*, onde os aprendizes são organizados em fila e cada aprendiz só pode enviar uma contribuição quando chegar a sua vez de ser atendido na fila; *Contribuição Única*, onde cada aprendiz só pode enviar uma contribuição, mas esta pode ser enviada a qualquer instante (não há ordenação); e *Contribuição Mediada*, onde o aprendiz solicita a palavra, é

inserido na fila de espera e aguarda até que o mediador decida sobre tal solicitação, de acordo com os seus critérios.

A hipótese verificada nesta dissertação é que o uso das técnicas de conversação, implementadas na aplicação MC2 e usadas para realizar uma dinâmica mais organizada no debate, aumenta a organização global da conversação em etapas bem definidas subsidiando a coordenação da conversação pelo mediador.

Para avaliar se a automatização do processo de aplicação das técnicas de conversação realmente facilita a coordenação da conversação, foi realizado um experimento com 8 debates no curso TIAE 2002.2, com duração de aproximadamente 50 minutos cada sessão, onde, em média, estavam presentes 10 participantes e foram emitidas 364 mensagens por debate. Os 4 primeiros debates foram realizados com a aplicação MC1, que é uma ferramenta prototípica de bate-papo, e os 4 últimos foram realizados com a aplicação MC2, que oferece suporte tecnológico à coordenação implementando as técnicas de conversação.

Ao investigar as ocorrências de interrupções - contribuições dos aprendizes enviadas em momento impróprio e contribuições dos mediadores que interferem no andamento da técnica - na aplicação das técnicas de conversação durante os debates do curso TIAE 2002.2, constatou-se que elas ocorreram apenas durante a primeira etapa do experimento. Nesta etapa foi usado o MC1, aplicação que não oferece apoio tecnológico à coordenação. Na segunda etapa do experimento não houve a ocorrência de interrupções deste tipo porque a própria aplicação impede, usando a “força bruta”, que isto aconteça. No MC2, no momento em que o aprendiz não puder enviar uma contribuição, ele terá o seu botão de “Enviar” desabilitado pela aplicação. Isto acontece quando o mediador bloqueia todo mundo, ou quando umas das técnicas que bloqueiam determinados aprendizes em determinados momentos está em vigor. Ocorreram algumas interrupções nos debates que utilizaram o MC2 mas elas foram desconsideradas pois ocorreram em uma situação para a qual não existe suporte tecnológico no MC2 - momento em que o mediador tenta dar acesso exclusivo ao canal de comunicação apenas a alguns aprendizes.

Um fato observado foi que ao longo do curso a frequência de interrupções foi diminuindo, mesmo durante a primeira etapa do experimento que é aquela onde se utiliza o MC1. Isto mostra a evolução do grupo, tanto aprendizes como mediadores, em relação à dinâmica usada. O problema é que não há como garantir que esta evolução de dará de forma satisfatória, pois ela depende de alguns fatores subjetivos.

Um destes fatores é o número de debates que serão realizados utilizando a mesma dinâmica. Caso sejam vários debates, os participantes terão tempo para incorporar a dinâmica, mas se forem poucos debates ou pensando no caso extremo de apenas um debate usando uma determinada dinâmica, fica difícil ou até impossível de haver uma evolução do grupo. Outro fator é a quantidade de participação dos aprendizes e dos mediadores em debates com a mesma dinâmica. Não há a obrigatoriedade do grupo ser sempre o mesmo, ou seja, se a cada debate for um mediador ou se os aprendizes presentes variarem muito, não é possível garantir que haverá uma evolução satisfatória do grupo. Outro fator importante é a capacidade dos aprendizes e mediadores de assimilarem a dinâmica aplicada. Este fator é o mais subjetivo de todos, pois não há como o coordenador do curso interferir na capacidade de cada participante. Nos outros casos, o coordenador pode interferir decidindo o número de debates que acontecerão usando a mesma dinâmica e como deverá ser a participação dos aprendizes e mediadores.

No TIAE, são realizados 8 debates utilizando a mesma dinâmica, os mesmos mediadores participaram de todos eles e os aprendizes presentes são mais ou menos os mesmos. Neste curso foi possível observar a evolução do grupo em relação à dinâmica porém este foi um caso específico, o que não pode ser considerado como regra para todos os cursos que podem utilizar o MC2.

O que se concluiu da avaliação realizada com a aplicação Mediated Chat 2.0 é que o uso de uma dinâmica bem definida usando técnicas de conversação ajudou o mediador na coordenação do debate, pois diminuiu o ritmo acelerado do debate e aumentou a compreensão da conversação. O excesso de contribuições obriga os participantes a selecionarem as que serão lidas e muitos dos problemas parecem decorrer do fato de os participantes simplesmente não terem lido a contribuição de coordenação enviada pelo mediador. Outra conclusão importante é que o fato das

técnicas de conversação estarem disponíveis ao mediador estimulou a definição de uma dinâmica mais organizada para o debate - dinâmica que em outras edições do curso TIAE ainda não havia sido proposta.

Com os resultados obtidos nesta pesquisa, é possível perceber que a dificuldade de coordenar uma sessão de bate-papo é muito grande. O uso de técnicas de conversação ajuda mas não resolve todos os problemas que podem ser encontrados pelo mediador de uma sessão de bate-papo. A evolução desta pesquisa parece indicar que a solução é ter uma aplicação que faça uso de vários mecanismos que apoiem a coordenação. Espera-se que esta pesquisa possa ajudar no futuro desenvolvimento das ferramentas de bate-papo textuais que objetivem a realização de uma conversação mais organizada e compreensível.