

Gestão da comunicação em ambiente virtual

Estudo de caso: Plataforma de ensino a distância

Vanessa Matos dos Santos

e João Pedro Albino*

Índice

1 Panorama atual	1
2 A busca por uma denominação da nova sociedade	3
3 As conseqüências da nova configuração	7
4 A busca por um novo modelo de ensino	8
5 Referências	10

Resumo

O novo ambiente comunicacional digital, ancorado nas novas tecnologias de informação e comunicação, obriga-nos a desenvolver novas linguagens e termina por propiciar novas formas de sociabilidade e aprendizagem. No entanto, a aprendizagem em si não se constitui no foco desta pesquisa; a mesma é, antes, um estudo de caso da aplicação do suporte comunicacional na gestão do conhecimento e informação. O objeto de estudo em questão é a usabilidade e a interatividade,

*Vanessa Matos dos Santos é Mestranda do Programa de Pós-graduação em Comunicação Midiática da Unesp de Bauru. Contato: vanessa@faac.unesp.br. João Pedro Albino é Docente do Programa de Pós-graduação em Comunicação Midiática da Unesp de Bauru. Contato: jpalbino@fc.unesp.br

bem como outras ferramentas de comunicação, proporcionada pelas plataformas de ensino a distância. Destaque-se, ainda que as poucas experiências envolvendo o estudo da gestão da informação e do conhecimento focam, normalmente, aspectos empresariais, negligenciando, por vezes, seu potencial como suporte comunicacional eficiente no campo educacional.

Palavras-chaves: Tecnologias da Informação e Comunicação; Gestão da Comunicação; Plataformas de ensino a distância.

1 Panorama atual

O desejo e necessidade de aprender cada vez mais e ir sempre além do que lhe era imposto fez com que o homem transpusesse várias barreiras e galgasse mais conhecimentos acerca do mundo e de si mesmo.

Num primeiro momento o homem saiu de sua aldeia e subverteu os espaços marítimos e terrestres. O mesmo aconteceu com o espaço aéreo e assim tem sido, até chegar a outro planeta. Todas estas transformações alteraram – e ainda alteram – nossa relação com a cultura, que hoje se mostra de uma forma predominantemente técnica, transfigurando-

se como resultado de uma junção do tecnológico com o social.

Ainda que seja destacado o viés tecnológico, é a parte social aquela que merece maior foco. A tecnologia deve ser pensada na sociedade contemporânea e na história sempre com vistas aos impactos sociais por ela ocasionados.

Inicialmente o homem utilizou-se da tecnologia do alfabeto, que alterou a sua maneira de estruturar pensamentos, seguida da tecnologia do livro, rádio, TV etc. Entre uma tecnologia e outra, normalmente, o homem levava muitos anos porque as mesmas ocorriam lentamente – conforme a evolução do Ser. Explica Johnson (2001, p.8):

A tecnologia costumava avançar em estágios mais lentos, mais diferenciados. O livro reinou como meio de comunicação preferido por vários séculos; os jornais tiveram cerca de 200 anos para inovar; até o cinema deu as cartas durante 30 anos antes de ser rapidamente sucedido pelo rádio, depois pela televisão, depois pelo computador pessoal.

Conforme as tecnologias foram desenvolvendo-se, também o hiato entre uma e outra foi diminuindo, fazendo com que a distância entre as mesmas fossem cada vez menor. O homem agora, através dos meios de comunicação e seus dispositivos tecnológicos, subverte a noção de tempo e espaço.

Tais modificações refletem-se em todos os campos da vida cotidiana e organização das atividades humanas, de forma que a Comunicação – em seu aspecto social – também sofre reconfigurações, uma vez que se insere num contexto sócio-cultural mais amplo, trazendo a interação homem – mundo.

O homem experiencia, neste momento histórico, a popularização de uma nova tecnologia - a Internet - que põe em cheque diferentes perspectivas, tais como a noção de comunidade, identidade, cultura etc. A tecnologia não determina a sociedade, antes, incorpora o potencial de transformação desta.

Com a popularização da Internet, popularizou-se também a forma prefixal *ciber* – já tão presente em nossas vidas. O termo em questão tem origem na raiz grega *Kubernetes* que significa a arte do controle, da pilotagem, da governança. Hoje, o termo está ligado às tecnologias digitais – como a Internet – que se traduzem, paradoxalmente, pela magia (abolição da dimensão clássica de tempo e espaço) e também pela agregação (societária e comunitária).

Já faz algum tempo que o advento de uma nova sociedade – baseada nas novas tecnologias – tem tomado conta do imaginário humano. Na metade do século passado, George Orwell publicou a obra intitulada 1984 que destacou a expressão clara de um imaginário antitecnológico, respaldado pelo medo da tecnologia moderna como meio de dominação e controle social. O Grande Irmão (Big Brother) é expresso como aquele que tudo via e controlava.

A técnica acompanha o desenvolvimento das sociedades, ganhando sempre novos significados, num movimento constante. Por esta razão é preciso que mudemos nosso olhar em busca de uma visão global do fenómeno técnico-científico, visto que as questões derivadas deste processo se inserem em um novo paradigma sociocultural.

Historicamente, a Segunda Revolução Industrial altera substancialmente o modo de produção, resultando na separação entre técnica e tecnologia; a técnica é traduzida como

uma habilidade específica para em se fazer algo (tal como no mundo grego) enquanto que a tecnologia visa à produção com base em processos lucrativos, reproduzíveis rapidamente. É neste momento que o conhecimento científico passa a ser valorizado enquanto meio de produção.

Lemos (2004) explica, então que a tecnologia é, então, um suporte de regeneração social mundial; a razão é o termômetro de sobriedade da sociedade: tudo precisa ser visto do ponto de vista da ciência para ser considerado verdadeiro e, portanto, digno de crédito. A técnica impõe-se e conquista uma força mítica, tendo um valor simbólico na estrutura da sociedade que enxerga no progresso tecnológico um processo sempre almejado e de maneira irreversível.

Segundo Santos (1997) o homem começa a fazer uso da técnica com o objetivo de tornar a natureza abstrata. Essa tecnização da natureza é que resulta, em última análise, na necessidade de mediação, conforme segue:

“*Ontem*, o homem se comunicava com seu pedaço de natureza praticamente sem mediação, *hoje* a própria definição do que é esse entorno, próximo ou distante, o Local ou o Mundo, é cheia de mistérios”. (SANTOS, 1997, p. 21).

O *hoje* destacado por Milton Santos refere-se ao fato de que estamos vivendo um novo momento histórico, onde as novas tecnologias de informação e comunicação recriam novos conceitos para espaço e tempo. A tecnologia é agora digital e pode-se traduzir milhares de informações em alguns bites através de um sistema binário composto por 0 e 1 (zeros e uns). É a luta pela subversão do tempo e do espaço.

No entanto, tais avanços relacionados à tecnologia não podem ser entendidos como meros resultados da microeletrônica digital. Trata-se, antes, de um processo histórico vinculado ao modo de produção das sociedades.

Indo além da crítica gerada em torno da técnica que antes era submetida e hoje submete, podemos ressaltar Santos (1997, p. 25):

“Não basta, porém, o criticismo, para exorcizar esses perigos que nos rondam. Já em 1949, Georges Friedmann nos aconselhava a considerar que esse meio técnico “*é a realidade* com a qual nos defrontamos” e que, por isso, “é preciso estudá-la com todos os recursos do conhecimento e tentar dominá-la e humanizá-la””.

Nesse contexto, cabe então, um estudo da nova sociedade (desde a busca por uma denominação do novo desenho e estrutura da mesma) até suas conseqüências.

2 A busca por uma denominação da nova sociedade

O desenvolvimento tecnológico traça e, até certo ponto, age como determinante de um momento histórico. No caso das sociedades, o novo desenho das mesmas pautou-se em grande medida pelo grau de avanço tecnológico. Nesta perspectiva, muitas denominações foram – e ainda são – utilizadas, causando uma verdadeira torre de babel em torno de seu entendimento.

Mattelart (2004) desenvolve uma trajetória explicativa em torno da gênese das mais

variadas denominações a partir de três diferentes perspectivas, sendo elas: perspectiva sociológica, perspectiva dos especialistas e, por último, a perspectiva da geopolítica.

Através do viés sociológico, o autor destaca o fim das ideologias (capitalismo e socialismo) rumo ao que Daniel Bell chamou de sociedade pós-industrial ainda em 1973 com o lançamento da obra que carrega a citada denominação. (*O advento da sociedade pós-industrial – The coming of a postindustrial society*).

É justamente com esta denominação que Bell supera a noção de sociedades gerenciais difundida por James Burnhan (1941) na obra *The managerial revolution* para quem a sociedade faz emergir uma nova classe social dotada de interesses específicos, consciência de classe e, principalmente, privilégios. Trata-se dos gerentes – administradores que detém a direção dos meios de produção. Nesta linha, a Segunda Grande Guerra, assim como a Primeira, foi um confronto típico entre administradores dessas ditas sociedades gerenciais.

Seguindo, temos Rolf Dahrendorf (1959) para quem a sociedade deveria ser chamada pós-capitalista – note-se aqui a influência das ideologias. Dez anos depois, em 1969, Amitai Etzioni classifica a sociedade como ativa, com especial destaque para seu caráter dinâmico fomentado pelas trocas comerciais.

Mas, em verdade, mesmo a noção de sociedade pós-industrial foi desenvolvida por iniciativa da Academia Americana de Artes e Ciências na Reunião da Comissão sobre o Ano 2000 da qual Bell era presidente em 1965. No entanto, o termo foi largamente utilizado e explicado por Bell somente em sua obra anteriormente citada. O termo parece-lhe melhor vez que, segundo Matte-

lart, “as novas formas não se destacam ainda claramente; e de outro, que as origens dessas mutações são antes de tudo fatos científicos e tecnológicos”.

A sociedade anterior, a dita industrial, assistiu a muitas modificações em sua estrutura como a expansão do setor de serviços humanos (saúde e setor de serviços) e do setor técnico-profissional (pesquisa, análise e tratamento informático estratégico). A expansão destes setores levou ao questionamento da estrutura difundida por Colin Clark para quem as atividades econômicas dividiam-se em setores: primário, secundário e terciário, além de serviços pessoais, comerciais e de transporte.

Mattelart (2004, p. 89) explica que:

Do ponto de vista da estratificação e do grau de poder, a figura dominante da sociedade industrial era o homem de negócios e o espaço social principal a empresa. Na sociedade pós-industrial, essa centralidade passa a pertencer aos cientistas aos cientistas e pesquisadores, às universidades e centros de pesquisa. Dado que a ocupação define a classe, passa a ser essa a categoria social que codifica e testa o saber teórico, princípio axial da sociedade pós-industrial. (...) Embora a sociedade pré-industrial fosse um “jogo contra a natureza”, a industrial, um “jogo contra a natureza fabricada”, a sociedade pós-industrial é “um jogo entre as pessoas”.

No entanto, é preciso atentar para o fato de que a idéia de sociedade pós-industrial encontra-se fortemente enraizada aos preceitos de linearidade, não encontrando conformidade junto aos preceitos de uma sociedade

com fortes estruturas técnicas – tecnocrática, uma sociedade funcional.

O modelo linear sustenta-se pela idéia de desenvolvimento em etapas, seguindo uma lógica hierárquica. O economista Walt W. Rostow escreveu sobre as etapas do crescimento econômico em seu “Manifesto não-comunista” de 1960. Para ele, a sociedade atravessaria estágios de evolução, sendo eles: sociedade tradicional, sociedade de transição, sociedade decolante, sociedade economicamente madura, e, por fim, sociedade de consumo de massas.

Porém, o que o economista não cogitou foi que o desenvolvimento tecnológico poderia superar a fase de consumo de massas, chegando mesmo a alterar as estruturas hierárquicas lógicas sempre de cima para baixo, num mesmo fluxo fixo.

Por fim, alcançamos a noção de sociedade programada difundida por Touraine apud Mattelart (2004, p. 93-94)

Chamaremos as sociedades pós-industriais se quisermos marcar a distância que as separam das sociedades industriais que lhes precederam e que ainda se confundem com elas, quer devido à forma capitalista, quer devido à forma socialista. Chamaremos as sociedades tecnocráticas se quisermos nomear o poder que as domina. Chamaremos as sociedades programadas se buscarmos definir-lhes a natureza de seu modo de produção e de organização econômica. Esse último termo me parece o mais útil porque indica mais diretamente a natureza do seu trabalho e da sua ação econômica.

Adentrando o campo da perspectiva dos especialistas temos as mudanças sociais

como foco das discussões entre os mais variados especialistas. As alterações rápidas na sociedade fez com Alvin Toffler passasse a estudar as conseqüências das mesmas na vida cotidiana das pessoas. Em 1970, o autor publica a obra intitulada “O Choque do Futuro” que explica tal choque como sendo resultante da incapacidade do sistema e outras instituições políticas em responder às rápidas transformações na estrutura societária. Nessa perspectiva, o cidadão comum sentir-se-ia carente, podendo ser acometido por uma espécie de “traumatismo do choque do futuro”.

Para Toffler também a sociedade mereceria uma outra denominação – sendo, portanto, considerada uma sociedade superindustrial, vez que está sendo discutida uma sociedade tecnologicamente avançada em âmbito industrial. Com isto, dissolve-se a discussão ideológica entre socialismo / capitalismo, pois a sociedade superindustrial é heterogênea e diversificada, pois “somente a diversidade pode permitir à humanidade sobreviver”. O autor submete a sociedade superindustrial a uma perspectiva planetária, com sua economia pautada pelo globalismo sendo que este é considerado uma expressão ou idéia segundo a qual o nacionalismo viveu. Trata-se de uma consciência cósmica promovida pelos atores da economia mundial, segundo Mattelart.

Na perspectiva geopolítica a discussão se faz em torno do que seria a era tecnocrônica já desde o final dos anos 60 e pode ser claramente percebida pelo artigo de Zbigniew Brzezinski intitulado “American in the technotronic age”. Este é o momento em que a geopolítica passa a pensar a existência de uma era que se denominaria era da informação sob a perspectiva de uma revolução tec-

notrônica que seria, por sua vez, resultado de uma convergência tecnológica.

No campo das denominações, Brzezinski refuta Bell. Segundo ele, não seria coerente a denominação sociedade pós-industrial vez a sociedade industrial não havia sido chamada pós-agrícola. Ou seja, a caracterização pós em si mesma já não seria correta ou aplicável do ponto de vista semântico.

O autor também refutou a expressão aldeia global, largamente utilizada por McLuhan. Na concepção de McLuhan, a eletricidade (enquanto um avanço tecnológico) permitiu descentralizar o mundo, fazendo com que qualquer um pudesse ser o centro de um sistema, processo semelhante ao que ocorreu com a revolução de Gutenberg que teve um caráter notadamente fragmentador. Mattelart explica (2004, p. 103):

A cultura medieval baseada sobre o manuscrito implodiu sob o impacto da revolução de Gutenberg. Essa banuiu um estilo de vida comum em favor de uma comunidade massiva onde cada indivíduo pode se tornar um leitor e onde a leitura se torna uma experiência privada.

A era da eletricidade permitiu criar uma rede global num movimento de interdependência mútua que possibilitou que a “grande família humana” pudesse retornar ao aconchego da vida aldeã, pondo fim ao sentimento de fragmentação, incompletude. E, segue, entrevendo a aldeia global: “A nova cultura elétrica fornece novamente base tribal a nossas vidas”.

Contrariando McLuhan, Brzezinski argumenta que a nova realidade global não é “um retorno à intimidade das pequenas comunidades, mas a imersão no anonimato das grandes megalópoles. Havendo-se de conservar

uma imagem, seria a de cidade global”. Não cabendo, pois a idéia de aldeia.

Para Brzezinski, está se falando de uma sociedade global, uma espécie de unificação do mundo através das redes de comunicação e informação as quais seguem alterando a estrutura de funcionamento das indústrias e das relações sociais.

Também as relações internacionais são influenciadas pela sociedade que passa a ser chamada sociedade da informação na qual detém o poderio mundial quem detém a informação. Assiste-se aqui a alteração da “Diplomacia do canhão” para a “Diplomacia das redes”. O planeta vai se configurando, portanto, como uma sociedade global. Porém, na concepção do autor, por enquanto somente os Estados Unidos podem ser considerados sociedade global verdadeira em decorrência do alto grau de irradiação de informações desempenhado pelo país.

O imperialismo cultural passa a ser, em muitos casos, considerado inexistente ou superado. Mattelart (2004, p. 103):

Em termos políticos, isso quer dizer que, doravante, não podemos mais falar de “imperialismo cultural” americano em relação ao resto do mundo – tema que então mobiliza numerosas teorias e movimentos críticos em relação à sua hegemonia – porque suas indústrias culturais, seus modos e modelos de organização tornaram-se naturalmente universais; o que os Estados Unidos propõem é um modelo global de modernidade, esquemas de comportamento e valores passíveis de imitação por todo o planeta.

Desta forma, aos poucos, a era da informação termina por conduzir a uma sociedade da informação. Mas, a sociedade da

informação é, neste momento, uma estatística numérica. A noção de informação, por si só, restringe-se ao valor estatisticamente matemático, respaldada pelo relatório de 1977 sobre “economia da informação” encomendado pelo então presidente dos Estados Unidos, George Washington. O relatório foi feito por Marc Uri Porat – pesquisador de Standford, para quem as informações se resumiam a “dados organizados e comunicados”. Os sistemas de produção em geral (máquinas) eram considerados “inteligentes” à medida que conseguiam reunir o maior número possível de informações. Neste momento, Mattelart (2004, p. 106) explica as razões das confusões semânticas que se seguiram:

Conforme surgiam novas gerações de máquinas inteligentes, a tendência a confundir o sentido quantitativo com o sentido qualitativo, de assimilar a informação a um termo oriundo da estatística se aprofundara. As sobreposições, confusões e equivalências entre informação, conhecimento, cultura e comunicação serão recorrentes, a despeito dos frequentes alertas feitos por alguns matemáticos a respeito dos usos desta “prótese semântica”.

No entanto, as discussões que se fizeram em torno da denominação dessa sociedade – digital e tecnológica, com ênfase na informação, não altera seu caráter inovador. O nome que se dá ao novo contexto está atrelado aos objetivos e foco pré-estabelecidos, mas independentemente disto, essa sociedade tem suas consequências. Cabe, pois, uma visão ampla acerca destas consequências para que se possa problematizar o cotidiano adequadamente.

3 As consequências da nova configuração

O acentuado processo de transformação da sociedade altera o olhar do homem em relação aos mais variados aspectos da vida cotidiana. Altera-se a economia – que passa a basear-se na informação (economia informacional), a noção de comunidade (podem ser também virtuais), identidade, cultura etc.

A globalização ganha terreno como novo modelo mercantil econômico, onde, mais uma vez, vai imperar a lógica da exploração dos mais fracos pelos mais fortes economicamente. Movimentos organizados vão surgir na luta pelo não-sufocamento das nações menores; afloram os sentimentos de patriotismo, nacionalismo, identidade, comunidade, sentimento de pertencimento. A nova lógica econômica baseia-se não na necessidade de determinado objeto, mas sim pela impossibilidade de que a massa o tenha.

Explicando este fenômeno, Canclini (1998) destaca, no entanto, que seria ingênuo demais acreditar que a globalização possui somente implicações econômicas. Para além destas, o que se verifica, segundo o autor, é que a dependência possui uma natureza marcadamente cultural. Não somente os mercados sentem os efeitos do processo de globalização, mas, sobretudo, a cultura que acaba por traduzir-se em um processo de montagem, colagem de traços que qualquer cidadão, de qualquer país, religião e ideologia pode ler e utilizar.

O sentimento de pertencimento é determinado não mais pela localidade, mas sim pelos bens que se consome, pois os mesmos possuem um valor simbólico. O mesmo se dá com a questão da identidade: as identidades modernas eram territoriais e quase sem-

pre monolíngüísticas, já as identidades pós-modernas são transterritoriais e multilingüísticas.

Instala-se uma crise de matrizes: o homem passa a lutar pela sua própria identidade, buscando não perdê-la em prol da ordem mercadológica. Os movimentos culturais passam a ser valorizados como expressão da identidade de um povo.

Os regionalismos são valorizados, mas não podem (ou não conseguem) opor-se à globalização. O mundo agora é glocal: localmente globalizado e globalmente localizado. Nesta mesma linha, se antes o futuro era o que ainda estava por vir, ele agora já chegou e dá-se em tempo real, segundo a lógica do aqui e agora, imediatamente.

A expressão “popular” foi substituída por “sociedade civil”, tendo em vista a multiplicidade cultural dos indivíduos que dela fazem parte. Variadas são as vozes de grupos heterogêneos no interior da sociedade civil que começam a se misturar, resultando nas chamadas “culturas híbridas”.

Maffesoli (1994, p. 24) explica a nova sociedade como sendo “o tempo das massas, das pessoas, das tribos, enfim, o que se apresenta é o tempo da diversidade cultural”. É o momento do que o autor chama tribalização pós-moderna. Para ele, se antes o homem lutou para subverter os espaços e alçar novos lugares, hoje a luta se dá em prol do encontro de si mesmo através de “tribos”, orientado pelo princípio da identidade e alteridade.

Outros norteadores desse novo momento histórico são o tempo e o espaço. Se na antes, o tempo era linear e o espaço algo que devia ser explorado (tinha forma, volume, distância etc), hoje impera o imediatismo, a compressão do tempo-espaço. O espaço é desterritorializado pelas redes telemáticas

que ditam, simultaneamente, novos parâmetros de tempo. O autor explica que a modernidade se esvaiu quando não foi possível concretizar seus ideais utópicos.

A luta que se faz hoje é a luta pelo presenteísmo, visto que não se sabe o que será do amanhã. Não se trata, no entanto, de uma visão catastrófica do mundo, mas, antes, um acompanhamento das transformações que nos afligem (como dito no início). Tais transformações ocorrem em movimento e, como tal, suas explicações também devem ser dadas em movimentos – que perpassam a complexidade, o caos, a incerteza, a descontinuidade, a desterritorialização, a fractalidade etc – inaugurando novos campos de pensamento, novas formas de ver, comunicar, agir, estar no mundo, manifestar-se culturalmente, e até mesmo educar.

4 A busca por um novo modelo de ensino

Inicialmente, torna-se necessário conceituar educação a distância. Nogueira (2001, p. 17) explica que:

“A característica básica da educação a distância é o estabelecimento de uma comunicação de dupla via, na medida em que o professor e aluno não se encontram juntos no mesmo espaço físico necessitando assim de meios que possibilitem a comunicação entre ambos, seja por correspondência eletrônica, telefone ou telex, rádio, “modem”, videodisco controlado por computador, televisão.”

Desta forma, faz-se necessário, também, um estudo acerca do arsenal tecnológico disponível para tal empreitada. As propostas

iniciais de EAD com livros e cartilhas foram modificadas, na década de 70 pela televisão e o rádio, pelos áudios e vídeos na década de 80 e as pelas redes de satélites e correio eletrônico na década de 90. A Internet, no entanto, não deve ser entendida unicamente como suporte tecnológico que proporciona interatividade, mas também uma nova sociabilidade.

Porém, segundo Litwin (2001, p. 17):

“O Sistema Educacional desconhece – e nisso entendemos que reside parte de sua crise atual – o impacto da tecnologia na cultura no que se refere às novas maneiras de operar, assim como ao seu caráter particular de ferramenta, o que hoje implica, fundamentalmente, o acesso rápido à informação em condições mutáveis. Tal desconhecimento justifica-se em razões de ordem teórica, epistemológica e metodológica.”

Do exposto por Litwin na obra citada é possível perceber a necessidade de se desenvolver experiências científicas quanto à eficácia do sistema de comunicação utilizado em EAD. A Internet merece especial destaque enquanto meio potencializador da atividade humana e suporte tecnológico que possibilitou acessar a virtualidade de um outro enfoque e experimentar uma nova forma de interação com o outro. Hoje, a EAD não pode mais ser classificada apenas pela “distância”, até porque, com o uso da Internet, o entendimento sobre o que vem a ser distância ganha outros contornos.

Seria mais correto, então, classificarmos os projetos em EAD segundo os suportes tecnológicos por eles utilizados.

Castells (2002, p.108) esclarece que é necessário atentarmos para o fato de que estamos vivendo uma revolução tecnológica; porém “A primeira característica do novo paradigma é que a informação é sua matéria-prima: *são tecnologias para agir sobre a informação*, não apenas informação para agir sobre a tecnologia, como foi o caso das revoluções tecnológicas anteriores”.

O ensino passa a ser mediado por um suporte tecnológico e a questão da interatividade (que pode ser simultânea ou não) ganha especial importância, vez que diminui a possível sensação de isolamento e favorece a troca de experiências multiculturais. As propriedades interativas do canal comunicacional é que vão determinar o grau de interatividade por eles proporcionados. Além do mais, a interatividade garante a rapidez das respostas dos professores ou tutores às dúvidas dos alunos e vice-versa (feedback), fazendo com que o aluno consiga progredir mais rapidamente.

Historicamente, a modalidade de educação a distância ganhou novo fôlego com o desenvolvimento das tecnologias, vez que estas possibilitam a interatividade. Se antes o material impresso demorava semanas e até meses para chegar ao aluno, hoje todo o conteúdo está disponível no ciberespaço.

Com o intuito de gerenciar o aprendizado a distância, as plataformas de gerenciamento¹ logo ganharam terreno no mundo todo. As mesmas se destinam tanto a realização de treinamentos *online* quanto ao ensino curricular das escolas tradicionais. Com a proliferação das mesmas, alguns aspectos passaram a ser negligenciados - como o po-

¹ Estas plataformas são também chamadas de LMS (Learning Management System).

tencial de interatividade proporcionado pelas mesmas - fazendo com que os mesmos métodos de ensino passassem a ser utilizados no ciberespaço. Ou seja, a possibilidade inovadora do novo espaço termina por não ser adequadamente utilizada por falta de preparo e também de pesquisas científicas no campo em questão.

Partimos do pressuposto de que o sucesso das plataformas reside na interatividade e usabilidade das mesmas, ou seja, no seu real potencial de comunicação (aluno/aluno e aluno/professor), sendo este o foco desta pesquisa que também busca analisar os dispositivos de comunicação no interior da plataforma, bem como sua eficiência e eficácia comunicacionais.

5 Referências

- ANDRADE, Maria Margarida. *Como preparar trabalhos para cursos de pós-graduação: noções práticas*. 5.ed. São Paulo: Atlas, 2002.
- BACCEGA, Maria Aparecida. (org.) *Gestão de processos comunicacionais*. São Paulo: Atlas, 2002.
- BARRETO, R. G. (org.) *Tecnologias educacionais e educação a distância: avaliando políticas e práticas*. Rio de Janeiro: Quartet, 2001.
- BELANGER, F; JORDAN, D. H. *Evaluation and implementation of distance learning: technologies, tools and techniques*. London: Idea Group Publishing, 2000.
- BERLO, D. K. *O processo da comunicação*. Tradução: Jorge Arnaldo Fontes. 9.ed. São Paulo: Martins Fontes, 1999.
- CASTELLS, M. *A sociedade em rede*. 6 ed. São Paulo: Paz e Terra, 2002.
- CASTELLS, M. *A galáxia da Internet: reflexões sobre a Internet, os negócios e a sociedade*. Rio de Janeiro: Zahar, 2003.
- CASTELLS, M.; MORAES, D. *Internet e sociedade em rede*. In: *Por uma outra comunicação*. Rio de Janeiro / São Paulo: Record, 2003.
- DEFLEUR, Melvin L. et al. *Teorias da comunicação de massa*. Tradução de Octavio A. Velho. 5. ed. Rio de Janeiro: Zahar, 1993. p. 42 a 308.
- DE LIMA, Venício A. *Mídia: teoria e política*. São Paulo: Editora Perseu Abramo, 2001.
- FILHO, J. T. *Gerenciando conhecimento*. 2. ed. Rio de Janeiro: Senac, 2003.
- FREIRE, Paulo. *Pedagogia da indignação*. São Paulo: Unesp, 2000.
- GIL, A. C. *Como elaborar projetos de pesquisa*. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.
- HALL, Brandon. *Web-based training cookbook*. USA: Wiley Computer Publishing, 1997.
- HALL, Gene; HORD, Shirley. *Change in schools: facilitating the process*. USA: State University of New York Press, 1986.
- JOHNSON, Steven. *Cultura da interface: como o computador transforma nossa*

- maneira de criar e comunicar. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2001.
- LEMOS, A. *Cibercultura*. Porto Alegre: Sulina, 2004.
- LÉVY, Pierre. *Cibercultura*. São Paulo: Editora 34, 2000.
- LÉVY, Pierre. *As tecnologias da inteligência: o futuro do pensamento da era da informática*. São Paulo: Editora 34, 1993.
- LITTLEJOHN, Stephen W. *Fundamentos teóricos da comunicação humana*. Tradução de Álvaro Cabral. Rio de Janeiro: Guanabara, 1978.
- LITWIN, Edith. (org.) *Educação a distância*. Porto Alegre: Artmed, 2001.
- LITWIN, Edith. La educación a distancia: alcances, contradicciones y paradojas. In: LITWIN; LIBEDINSK, M. *La educación a distancia: deseos y realidades*. Buenos Aires: Universidad de Buenos Aires, 1990.
- LOCKWOOD, F. Evaluación de las actividades incluídas em los textos. In: RODRÍGUEZ, E; AHJADEOS, QUINTILLÁN, M (coords). *La educación a distancia em tiempos de cambio: nuevas generaciones, viejos y conflictos*. Madrid: La Torre, 1999.
- MAFFESOLI, M. *Moderno x pós-moderno* UERJ, Departamento Cultural, Rio de Janeiro, 1994.
- MARCELO, Ana Sofia. *Internet e as novas formas de sociabilidade*. Disponível em: www.scielo.com.br. Acesso em: 02/02/2005.
- MARCONI, Marina de; LAKATOS. *Técnicas de Pesquisa: planejamento e execução de pesquisas, amostragens e técnicas de pesquisas, elaboração, análise e interpretação de dados*. 3 ed. São Paulo: Atlas, 1996.
- MEANS, B. (org.) *Technology and education reform: the reality behind the promise*. USA / San Francisco: Jossey-Bass Publishers, 1994.
- MITCHELL, W. J. *E-topia: urban life, Jim – But not as We Know it*, Cambridge, MA: MIT Press.1999.
- MOORE, M; KEARSLEY, G. *Distance education: a system view*. Belmont: Wadsworth Publishing Co, 1996.
- MORAES, Denis. *O Planeta mídia: Tendências da Comunicação na Era Global*. Campo Grande: Letra Livre, 1998.
- MORAES, Denis (org.) *Por uma outra comunicação: mídia, mundialização, cultura e poder*. Rio de Janeiro / São Paulo: Record, 2003.
- NETTO, Samuel Pfromm. *Telas que ensinam*. 2. ed. Campinas: Alínea, 2001.
- NOGUEIRA, L. M. S. *Ensino distância e as novas tecnologias de informação e comunicação*. Disponível em: www.scielo.com.br. Acesso em: 02/02/2005.
- POLISTCHUK, I.; TRINTA, A. R. *Teorias da comunicação: o pensamento e a prática da comunicação social*. Rio de Janeiro: Campus, 2003.

- SCHERER-WARREN, Ilse. *Cidadania sem fronteiras: ações coletivas na era da globalização*. São Paulo: Hucitec, 1999.
- SILVA, Luiz Heron. *A escola cidadã no contexto da globalização*. Rio de Janeiro: Vozes, 2000.
- SIMSON, O.R.(org.) *Educação não-formal: cenários da criação*. Campinas: Edunicamp, 2001.
- SLOUKA, M. *War of the worlds: cyberspace and the high-tech assault on reality*. New York: Basic Books, 1995.
- THAYER, Lee Osborne. *Comunicação: fundamentos e sistemas na organização, na administração, nas relações interpessoais*. Tradução: Esdras do Nascimento e Sônia Coutinho.2.ed. São Paulo: Atlas, 1976.
- THOMPSON, J. B. *Ideologia e cultura moderna: teoria social crítica dos meios de comunicação*. 6. ed. Rio de Janeiro: Vozes, 2002.
- VIANNEY, João et al. *Universidade virtual no Brasil*. São Paulo: UNESCO / IESALC / UNISUL, 2004.
- WOLTON, Dominique. *Internet, e depois? Uma teoria crítica das novas mídias*. Porto Alegre: Sulina, 2003.