

**PERCEPÇÕES E PRÁTICAS DOS ATORES EM  
COMUNIDADES VIRTUAIS****PERCEPTIONS AND THE ACTORS' PRACTICES IN  
VIRTUAL COMMUNITIES**

Rejane Ramos Machado<sup>1</sup>  
Ângela Oliveira Casanova<sup>2</sup>  
Josué Laguardia<sup>3</sup>

**Resumo**

O objetivo deste artigo é descrever as principais características de uma ferramenta para gestão de comunidades virtuais, os processos de interação, as condições que favoreceram ou limitaram a construção do conhecimento e a forma como essa prática ocorreu em comunidades virtuais situadas em uma instituição pública federal. Os dados foram coletados por meio de entrevista semiestruturada com mediadores e usuários desses ambientes. Constatou-se, nas comunidades virtuais estudadas, que a proposta inicial de constituição de um espaço de discussão e interação foi substituída pelas atividades de repositório de informação e apoio administrativo. O uso e as finalidades do aplicativo foram influenciados tanto por aspectos técnicos quanto pela atuação dos seus usuários; a mediação esteve ausente dos espaços de aprendizagem e a interação estava atrelada à percepção da utilidade da ferramenta. O desafio que se apresenta aos coordenadores de comunidades virtuais é a conversão desses ambientes em espaços de trabalho colaborativo.

**Palavras-chave:** Mediação sociocultural. Interação. Comunidade virtual. Ambiente virtual de aprendizagem.

**Abstract:**

*The objective of this paper is to report the main features of a tool to manage virtual communities in the interaction processes, the conditions that favored or limited the construction of knowledge and how this practice occurred in virtual communities on a public federal level institution. The data were collected through semi-structured interviews with mediators and users of these environments. In the virtual communities studied, it was found that the initial proposal of creating a space for discussion and interaction was replaced by activities of information repository and administrative support. The use and purpose of this application was affected by both technical aspects and by the actions of its users. The mediation was absent from the learning spaces and the interaction was tied to the perception of usefulness of the tool. The challenge posed to the virtual communities coordinators is the conversion of these environments in collaborative workspaces.*

**Keywords:** Mediation. Interaction. Virtual community. Virtual learning.

<sup>1</sup> Fundação Oswaldo Cruz. Laboratório de Comunicação e Informação Científica e Tecnológica em Saúde – Labcities. E-mail: [rejane@icict.fiocruz.br](mailto:rejane@icict.fiocruz.br) – Rio de Janeiro, RJ, Brasil.

<sup>2</sup> Escola Nacional de Saúde Pública/FIOCRUZ; Mestre em Saúde Coletiva (IMS/UERJ); Tecnologista em Saúde Pública. E-mail: [angelacasanova@fiocruz.br](mailto:angelacasanova@fiocruz.br) – Rio de Janeiro, RJ, Brasil.

<sup>3</sup> Instituto de Comunicação e Informação Científica e Tecnológica em Saúde; Doutor em Saúde Pública (ENSP/FIOCRUZ); Pesquisador em Saúde Pública. E-mail: [jlaguardia@icict.fiocruz.br](mailto:jlaguardia@icict.fiocruz.br) – Rio de Janeiro, RJ, Brasil.

**Recebido em:** 03/06/2011 / **Aprovado em:** 05/12/2011.

## INTRODUÇÃO

O termo “comunidade *on-line*” tornou-se, segundo Goodfellow (2005), um significante-chave de uma humanidade que se encontra envolvida pelas novas tecnologias de comunicação e habita ilhas de sociabilidade. Em geral, as comunidades virtuais são consideradas como grupos socioculturais que surgem na Internet quando um número suficiente de indivíduos participa de discussões públicas, durante algum tempo, em redes de relações humanas no ciberespaço (RHEINGOLD, 1993). Essa definição baseia-se na noção de comunidade que emerge das interações *on-line* interpessoais e se caracteriza pelos sentimentos de pertencimento, confiança, benefício esperado, obrigações, autointeresse e altruísmo, em que a informação é um bem público, e sua economia caracteriza-se pela troca generalizada (ELLIS; OLDRIDGE; VASCONCELOS, 2004). Desse modo, essas comunidades definiriam o contexto para a criação e o compartilhamento do conhecimento. Seus membros saberiam onde e como contribuir, o conhecimento seria criado através da sua interação e eles colaborariam na construção mútua das ideias dos participantes, um consenso acerca das melhores práticas e de como pôr as ideias em curso, sendo esse conhecimento capturado como um conteúdo reutilizável. Às organizações caberia o papel de explorar os novos conhecimentos e as melhores práticas geradas no seio dessas comunidades. A busca das informações pelos usuários dessas comunidades se daria para questões tanto específicas quanto gerais e, em determinados grupos, o apoio social e a empatia seriam mais importantes que a acurácia da informação. A participação nesses grupos é tida como útil e engajadora, ainda que seus participantes formem relações pouco duradouras, compartilhem poucos valores e saibam que não podem contar uns com os outros. As comunidades *on-line* também são tidas como redes de interação cujos membros usam diferentes elementos de um repertório comunicativo, em resposta às características da tecnologia, dos participantes e de suas práticas sociais, para negociar sentidos e significar o pertencimento. Ou seja, uma comunidade virtual é constituída tanto na experiência subjetiva quanto nos padrões das práticas de seus participantes na interação *on-line*, mas sua precariedade existencial pode influenciar os níveis de compromisso/engajamento de seus membros (GOODFELLOW, 2005).

A virtualidade dessas comunidades permitiria estabelecer novos padrões de relações, que substituiriam o contato territorialmente limitado e dariam maior alcance e velocidade ao processo de construção do conhecimento, a partir da interação de seus atores e da independência do tempo e do espaço. Entretanto, essas interações implicam algum nível de

estabilidade baseada em uma história compartilhada de ajuda mútua e estão sujeitas às regulações de poder e *status* comparáveis àsquelas presentes nas comunidades convencionais. Nesse contexto, as comunidades virtuais se constituem como uma das formas de apoiar os demais meios de interação entre usuários em um espaço organizado, no qual estão integrados o histórico das interações e as ferramentas da Internet. Entretanto, Katz et al. (2004) alertam para o fato de que não se deve perder de vista a realidade física onde operam os usuários das comunidades virtuais, pois a ação ocorre em algum sítio, e pessoas estão ocupando um espaço e usando símbolos para transformá-lo em um lugar.

No meio educacional, a Internet tem propiciado a integração de profissionais de diferentes localidades e áreas do conhecimento, com a troca de experiências e a formação de comunidades virtuais de aprendizagem e práticas. As comunidades virtuais de aprendizagem têm como foco a construção do conhecimento a partir dos processos de discussão sobre temas ou questões dadas. Rodríguez Illera (2007) enfatiza que esse novo formato de aprender possibilita uma mudança de perspectiva, com novos conceitos, mas, sobretudo, com estreita interligação entre conceitos anteriormente separados – aprendizagem, identidade, prática, significado, comunidade e contexto. Para os usuários do ambiente virtual de aprendizagem, o sentimento de pertencimento influencia as formas de participação, resultando em interações ativas – centradas no foco das questões ou dos temas abordados – um usuário para todos os demais. Entretanto, essa participação pode ser de curta duração, de algum modo involuntária, e assumir um caráter periférico, quando existem conflitos que podem ser gerados no processo de legitimação (WENGER, 1998). Além disso, em um contexto de educação formal, as práticas de uma comunidade virtual são modeladas por aquelas derivadas das tradições disciplinares das instituições não virtuais onde estão hospedadas.

O papel de mediação é considerado como componente essencial e vitalizador nas comunidades virtuais, pois, segundo Teixeira Filho (2002, p. 53), se a mediação for “atenta, competente e compreensiva”, são maiores as chances de prover acertos, aparar arestas e alavancar o grupo de forma eficaz. As relações dos atores, tanto no papel de mediadores como de usuários de um ambiente virtual, implicariam um caráter mútuo, num “fluxo dinâmico” que gera construções de conhecimento de forma colaborativa e que tem como foco os objetivos definidos pela comunidade (PRIMO, 2005; RECUERO, 2005). Todavia, fatores externos ao ambiente virtual, tais como um compromisso existente com projetos, a realização de encontros presenciais e mudanças estruturais significativas na organização educacional que apoia essas comunidades, favorecem a participação nas comunidades *on-line*. Como ressalta

Goodfellow (2005), a associação entre comunidade e comunicação, herança da literatura sobre construção de comunidades virtuais, enfatizou a visão da aprendizagem *on-line* como interação pessoal, ao invés de tomá-la como uma prática social. Enfocar a interação como matriz da comunidade pode levar ao fracasso de uma empreitada, ao desconsiderar o papel das práticas sociais na construção de sentidos e significados das atividades e dos eventos, tanto no nível individual quanto no coletivo, bem como a complexidade das relações sociais que outras formas mediadas de interação, tais como a presencial, incorporam.

A questão que orienta este artigo é descrever as principais características de uma ferramenta para gestão de comunidades virtuais; os processos de interação; as condições que favorecem ou limitam a construção do conhecimento; o modo como essa prática é conformada pelo ambiente coletivo; e se há uma valoração do conhecimento particularizado em um grupo de comunidades virtuais situadas em uma instituição pública federal.

## MÉTODO

Os dados deste artigo são oriundos de uma pesquisa qualitativa realizada no período de 2008-2009, que entrevistou, por meio de questionário semiestruturado, 13 participantes entre usuários, docentes, mediadores e desenvolvedor das comunidades virtuais da Casa de Oswaldo Cruz; Instituto Oswaldo Cruz; Vice-Presidência de Ensino, Informação e Comunicação; e do Portal de Ensino do ICICT, criado com a finalidade de fazer a gestão de conteúdos do Curso de Especialização do ICICT.

O uso da técnica de entrevista possibilitou, a partir do relato dos atores em seus respectivos papéis, identificar as características do ambiente que favoreceram a sistematização do conhecimento tácito e a aplicação do conhecimento apreendido. A ausência da mediação na comunidade do portal do ICICT, apontada nas falas dos alunos, orientou a decisão de incluir na amostra do estudo um grupo de mediadores oriundos de outras comunidades da FIOCRUZ. Esses mediadores foram indicados pelo desenvolvedor da plataforma, por terem uma atuação proativa no uso e no aprimoramento do *software*. Nas entrevistas com esses mediadores, foi investigado o modo como são apreendidos os conteúdos, as expectativas da implantação do ambiente e suas potencialidades de uso, identificando, no material disponibilizado e no contato com os usuários, as possibilidades de aplicação de conhecimento e de formulação de melhores práticas de pesquisa.

No que diz respeito aos usuários, as entrevistas abordaram os seguintes aspectos: ingresso; tecnologias; conteúdos; atividades; mediação e resultados esperados, buscando identificar as percepções e os valores atribuídos aos ambientes virtuais na transformação do processo de trabalho e o modo como o processo de mediação possibilitou e/ou limitou o uso do ambiente.

As entrevistas foram gravadas, transcritas, analisadas e codificadas em categorias que dizem respeito à acessibilidade, à usabilidade, à interação, à mediação, à aplicabilidade, às expectativas e às percepções acerca do conteúdo.

Para caracterização do ambiente virtual, foram abordadas nas entrevistas as questões relativas à tecnologia, à organização, à usabilidade e aplicabilidade e à identificação das condições estruturais para o uso das ferramentas disponíveis.

A importância de realizar uma avaliação que contemple a usabilidade e as necessidades dos usuários deve-se, no caso do Portal de Ensino do ICICT, à sua finalidade primária, que é a adequação das atividades educativas à formação profissional em um contexto *on-line*. No tocante às outras comunidades, o propósito foi conhecer as expectativas dos usuários em relação aos objetivos propostos por esses ambientes e identificar as condições que propiciam e limitam a aplicação dos conhecimentos na prática profissional. Com base nesses objetivos, foram elaborados três roteiros específicos, segundo o tipo de usuário.

## **CARACTERIZAÇÃO DOS AMBIENTES**

Os ambientes virtuais de aprendizagem, segundo Avgeriou, Retails e Skordalakis (2003), caracterizam-se pela sua capacidade de integrar as ferramentas e os recursos necessários para gestão, organização, coordenação e compartilhamento desses programas através da Internet. São sistemas compostos de *software*, que combinam sua funcionalidade de comunicação mediada por computador e métodos para a sua constituição via Internet. Quanto ao aspecto da interatividade, destaca-se que a vinculação de ambientes virtuais de aprendizagem aos portais institucionais atende, na maioria das vezes, aos propósitos de criação de uma porta de entrada única para acesso às informações acadêmicas, mas não implica, necessariamente, a integração desses sistemas.

O sistema avaliado na presente pesquisa possui um módulo básico que atende aos dois aplicativos separados – portal de ensino e comunidades virtuais, com perfis de usuários diferentes. As ferramentas do portal foram desenvolvidas, tomando-se em consideração as

necessidades dos alunos e o uso do ambiente virtual como ferramenta de organização e compartilhamento de informações entre os participantes de cursos presenciais ministrados pelo ICICT. Entretanto, durante o desenvolvimento da ferramenta do portal, não foram aplicadas metodologia para identificação de perfis dos potenciais usuários, prospecção de possíveis demandas ou avaliação formal da usabilidade do ambiente.

As comunidades virtuais derivadas do uso do ambiente do portal de ensino foram criadas de forma descentralizada, sem que a figura do desenvolvedor do aplicativo interferisse no uso e no fluxo dessas comunidades. Tampouco há um plano predeterminado de uso do aplicativo, podendo este ser utilizado segundo o interesse de um grupo de pesquisadores ou inserido em uma proposta da reorganização da unidade, assumindo que sua implantação propiciaria maior integração e compartilhamento de conhecimento entre os pesquisadores.

## RESULTADOS

O acesso ao ambiente, garantido a todos os alunos matriculados, foi realizado tanto de casa quanto do trabalho, e, no trabalho, esse acesso ocorreu em dias sem aula ou quando a conexão no domicílio era discada. Um aluno relatou sentir-se constrangido em realizar o acesso no trabalho por já ser dispensado do trabalho para o curso dois dias da semana. Uma característica destacada pelos informantes quanto ao acesso ao sistema foi a perda da conexão depois de transcorrido um período de tempo desde a última navegação no ambiente. O acesso ao material disponibilizado após o término do curso foi mencionado por alguns entrevistados; este interesse decorreria do volume de material disponível no ambiente, mas havia dúvidas quanto à garantia desse acesso, pois isso não estava claro aos usuários.

*Nem sei se eu vou ter acesso a isso. Eu acho que era uma das ideias da coordenação, não me lembro, de fazer com que as pessoas dos anos anteriores acessassem. Até mesmo para, às vezes, dar dicas e dar tipo um caminho das pedras. Não sei se isso... se a coordenação pretende colocar em prática. Não sei... não acredito. Só se, talvez, houvesse uma animação mesmo (Entrevistado 14).*

*Eu queria poder entrar, eu poderia olhar o que o pessoal está publicando. Até para ver o que tem de diferente. Isso eu não tenho. Talvez... eu não perguntei, se eu fizesse contato com a coordenação. Mas eu acho que não pode. Não sei (Entrevistado 21).*

Segundo relato dos usuários, o ambiente funcionou de forma satisfatória, por ser autoexplicativo e dispor de ferramenta de ajuda. Dentre os seus aspectos mais destacados,

estão: apoiar atividade presencial, ser um espaço de troca, facilitar a aprendizagem e servir como repositório de documentos. A facilidade do uso do ambiente foi relacionada à familiaridade no uso das tecnologias de informação e comunicação, computador e Internet.

*Eu acho que é muito fácil, uma navegação muito fácil. Dá para você pegar muito rápido. Mesmo quem não tem... Tem gente na turma que é mais antigo, então não tem muita facilidade com o computador. Você vê que tem uma facilidade para você entender como é que funciona, como se fosse meio autoexplicativo. Você entra, publica alguma matéria, fala com alguém e tal. Acho que é bem tranquilo. Eu gosto muito de computador; então, para mim, foi mais fácil ainda. (Entrevistado 8).*

*Tudo que é colocado lá ou que a gente discute, eu acho que é enriquecedor. Eu acho que é uma iniciativa bem legal, para aprimorar. Às vezes você encontra alguma coisa, vai lá e publica. Porque, às vezes, é uma coisa que você está lendo, você entra na página, publica. É mais difícil você levar na semana seguinte para a aula: “Olha, gente, eu vi isso aqui”. Você fala com a turma inteira. Então, tem uma coisa que facilita, você está mandando um recado para a turma inteira. Isso eu acho que é legal. (Entrevistado 8).*

As críticas ao ambiente relacionaram-se tanto à sua usabilidade quanto à sua finalidade. No que se refere à usabilidade, um dos problemas assinalados foi a forma de publicação e organização das matérias. Um aluno considerou a apresentação visual do ambiente “muito poluída”: “fica tudo junto e se perde com as matérias”. Associado à organização das matérias, foi destacado que uma boa parte desses documentos favorece o acesso à informação. Entretanto, ao utilizar o ambiente do portal, os usuários tiveram dificuldades em encontrar os documentos postados, mesmo com o uso da ferramenta de busca, considerada pouco funcional.

*Por exemplo, a ordenação das matérias que são colocadas na comunidade. Você não ordena, na verdade; ela já é ordenada pela última atualização que foi feita, então isso pode fazer com que se perca alguma matéria que foi colocada. [...] Quero ordenar pelo ano da pessoa, por data de atualização, por data de inserção. Você não tem esse tipo de colocação ali dentro. O que torna a recuperação difícil. Você quer voltar a um documento que você tem mais ou menos ideia de: “ah! essa matéria foi publicada durante o módulo tal”. Então eu sei que o módulo tal foi de tal dia a tal dia, eu poderia ordenar por data que ficaria mais fácil de procurar. (Entrevistado 24).*

A dificuldade em saber como e onde armazenar os documentos, assim como a falta de seções distintas e de descritores para a recuperação da informação foram citadas como limitações do ambiente. A crítica às seções não se coaduna com as funcionalidades ali presentes desde a criação do ambiente virtual, onde a questão dos descritores foi contemplada

parcialmente com a inclusão da ferramenta para catalogar textos com base em palavras (*nuvem de tag*). Embora a lógica de organização, em tópicos e seções, do material no ambiente virtual seguisse o mesmo padrão do material impresso distribuído pela coordenação do curso, nem sempre a postagem dos materiais no portal era feita na seção correspondente.

Outros aspectos mencionados foram a falta de um gerenciador de arquivos e a utilização desse espaço para postagem de matérias cujo conteúdo estaria relacionado a eventos sociais. Cabe ressaltar, ainda, que as dúvidas relacionadas à forma de publicação, organização e ao acesso às matérias poderiam ter sido esclarecidas com o uso da função “Ajuda”, mas a metade dos entrevistados relatou não tê-la utilizado. Um entrevistado referiu que as dúvidas quanto ao ambiente foram solucionadas no contato presencial com o representante de turma.

*Um aluno chamou a atenção para a ausência de um módulo administrativo, comum em ambientes virtuais de aprendizagem, que permitisse conferir o desempenho do aluno (notas, faltas, etc.). Eu sentia muita falta do ambiente administrativo, de você ver suas notas no próprio ambiente, suas faltas. (Entrevistado 18).*

Quando as matérias eram longas, ocorriam problemas na postagem, em virtude do tempo transcorrido entre a redação e o envio, o que levava à desconexão do usuário do ambiente. A solução encontrada foi o uso do editor de texto para redação e a posterior publicação no ambiente. A falta de aviso acerca de novas mensagens postadas no ambiente, apontada por alguns usuários, foi corrigida pelo desenvolvedor, que incluiu uma rotina de envio de mensagem para todos os usuários, notificando-os sobre novas postagens. Essa mensagem é padronizada e não informa o título ou o conteúdo da matéria, obrigando o usuário a entrar no ambiente para saber mais sobre a matéria publicada. Na navegação, foi apontado que, ao “fechar” algumas janelas do ambiente, o usuário era desconectado.

A sala de bate papo (*chat*), implementada no ambiente em 2007, foi objeto de crítica de alguns entrevistados quanto aos seus aspectos operacionais. A falta de destaque para a chamada de bate-papo quando a janela estava minimizada provocava uma situação constrangedora, pois parecia que o aluno convidado para conversar estava desconsiderando o convite. Outra situação referida foi o fato de a pessoa sair do ambiente fechando a janela do *chat*, o que a mantinha conectada no ambiente e, portanto, passível de ser convidada para uma conversa. Outro fator limitante ao uso da ferramenta para as conversas *on-line* foi o acesso ao ambiente em horários distintos, havendo sempre poucas pessoas conectadas em um determinado momento.

*Algumas vezes o que eu tinha problema era em relação ao chat, que algumas vezes não funcionava. Você achava que outra pessoa estava conectada e, na verdade, ela não estava. (Entrevistado 18).*

*Os horários [eram] muito diferentes. Não era muito fácil a gente, na hora que acessava, encontrar alguém acessando também. Eu acessei muito de madrugada e algumas pessoas não estavam. Então, eu não falei muito. Não tive oportunidade de conversar. (Entrevistado 21).*

*[...] [No] chat, eu vejo o nome da pessoa e a pessoa não está lá para fazer o bate-papo ali na hora. Ou a pessoa não está ou alguma coisa acontece que fica registrado o nome dela, mas ela efetivamente não recebe a informação de chat. (Entrevistado 24).*

*[...] o chat, fica lá uma janela onde você vê quem é que está on-line. Só que isso fica para baixo, geralmente você tem que rolar [a tela]. Por exemplo, se eu quiser falar com uma outra pessoa, eu clico no nome da pessoa e passo uma requisição para começar um bate-papo com ela. Só que, como isso geralmente não está visível, você tem que fazer a rolagem, a pessoa que recebe. Isso acontece. (Entrevistado 14).*

*O chat não funcionou. (Entrevistado 19).*

Observou-se também que as soluções das demandas surgidas no curso ocorreram pelos meios tradicionais (telefone, e-mail e contato pessoal). Os entrevistados mencionaram alguns aspectos a serem melhorados no ambiente, tais como: apresentação das funcionalidades, o que poderia aumentar a chance de uso pelos alunos; busca e recuperação das matérias postadas; estabelecimento de níveis de importância na navegação; organização da página, com a ordenação das notícias, separando-as dos comentários; avaliação do uso do ambiente (usabilidade); configuração mais básica/simples.

Quanto à finalidade do ambiente, mencionou-se que ele não estimula o debate e é subutilizado.

*A questão é: está atendendo! [para se comunicar]. Porque aí, já não sei mais se é o ovo ou a galinha. Digamos assim, existe esse ambiente, por eu não gostar dele, eu não uso. Então, nem tento fazer com que ele me atenda ou não. A partir desse momento, eu só vou lá para baixar as apresentações que os professores... Hoje em dia, ele [o ambiente] é, para mim pelo menos e eu acredito que para muita gente, porque houve uma queda, talvez você vai apontar isso mais lá para frente, mas hoje eu vejo que as pessoas vão lá para repositório de arquivos. Vai lá, baixa o que foi a última aula e deve sair de lá. (Entrevistado 14).*

A maior ou menor participação dos alunos no ambiente virtual esteve associada à familiaridade ou ao interesse no tema em discussão, bem como à facilidade de navegação no ambiente. Os entrevistados consideraram que o ambiente estimula a troca de informações além dos limites da sala de aula, mas o aspecto interativo coloca em questão a exposição dos

usuários. A preocupação de expor-se aos demais participantes fez com que alguns alunos optassem por observar sem participar; ou, ainda, levou-os a participar apenas após a apropriação do tema e a reflexão sobre ele.

A participação no ambiente foi influenciada, segundo os entrevistados, pelo ritmo da turma, que não se apropriou da ferramenta como espaço de discussão; pela participação de alguns alunos em concurso público; e, ao final do curso, pela necessidade de elaboração dos projetos. Ademais, a baixa participação dos professores no ambiente virtual também foi indicada como elemento explicativo para o desestímulo dos alunos em relação ao ambiente, comprometendo a interação professor-aluno. Mencionou-se que alguns professores pareciam resistentes ao uso do ambiente, por não tornarem disponíveis suas aulas, não publicarem as atividades da disciplina ou não darem retorno quanto a essas atividades no próprio ambiente virtual.

*O professor pediu que a gente mandasse direto para o e-mail dele. Imagina, se uma aluna representante de turma é quem insere a maioria dos conteúdos dos professores. Se você não vê nos professores a determinação de usar o ambiente, acho que os alunos acabam procurando outros caminhos. [...] Saber ou não se o professor acessa, se quando eu botar um comentário, vai ser lido ou não por um professor. Não sei se isso vai servir para alguma coisa. Não para constranger, mas pelo contrário, [...] você quer ter um feedback. (Entrevistado 14).*

*Uma coisa que eu senti falta, a própria participação dos próprios professores, porque aquele ambiente também é para o professor estar interagindo com o aluno. Tiveram alguns que nem colocaram, não quiseram colocar. (Entrevistado 18).*

Segundo os entrevistados, a participação no ambiente (portal) foi variada e precisaria ser mais estimulada, a fim de manter o ritmo dos alunos. Um entrevistado identificou que, num primeiro momento, houve maior participação dos alunos e, depois, houve uma “acomodação” destes diante do ambiente, em decorrência de problemas com a tecnologia ou de relacionamento. Um entrevistado afirmou que a participação também estaria associada à necessidade de obtenção de material (textos, aulas).

*Então, quando tem algum professor que não precise publicar, você já tem os textos, já conseguiu de alguma outra forma ou é livro que você tem que acabar comprando, então a comunidade é como se fosse um segundo plano. Não fica tão importante porque a leitura já está fora da comunidade. (Entrevistado 8).*

*Eu acho que minha participação podia ter sido maior. [...] às vezes eu entrava, olhava... mas aquilo... a gente estava com pouco tempo, tinha que olhar alguma coisa, olhava e não discutia muito. [...] Era presencial [o curso] e no dia seguinte: “olha, acho que aquela discussão...”. Aí falava direto, entendeu? Foi mais no curso presencial. (Entrevistado 21).*

A publicação de uma atividade por um aluno suscitou uma discussão sobre a extensão do trabalho e a possibilidade de ver o trabalho de outro colega, sem entrar no mérito do conteúdo. Essa situação chamou a atenção da turma e dos coordenadores acerca do grau de visibilidade dos materiais postados no ambiente. Outra circunstância que propiciou uma maior interação no ambiente foi a construção da logomarca da turma, refletindo a experiência positiva vivenciada pela turma na sala de aula, ao montar, presencialmente e em grupos, alguns quebra-cabeças.

A opinião dos entrevistados acerca dos materiais disponibilizados no ambiente foi positiva, destacando a boa qualidade deles e sua relevância para questões relacionadas ao trabalho.

*Acho que toda a matéria que foi publicada, arquivo, as pessoas que colocaram lá, achei que tudo tinha a ver com o curso de um modo geral, não especificamente matéria, conteúdo de aprendizado. (Entrevistado 24).*

*Muito boa [...] Tudo que é publicado ali é interessante, é legal para as pessoas ampliarem a visão e utilizarem para os seus projetos. Alguma coisinha a gente pega e: “ah, não, eu lembrei disso aqui”. Pega e recupera e tal. Muito boa qualidade. (Entrevistado 8).*

*Algumas leituras eu até trouxe para o pessoal aqui do trabalho. Algumas discussões que a gente teve lá, eu acabei meio que reproduzindo aqui para a gente pensar um pouco sobre isso. (Entrevistado 8).*

Os temas do dia a dia e as conversas nas aulas representavam a maioria dos conteúdos das matérias publicadas no portal, permitindo que o aluno ausente às aulas tivesse acesso ao que fora debatido presencialmente. A estratégia de descarregar todo o material postado no computador pessoal impediu a perda do material após o término do curso.

A mediação no ambiente foi atribuída, por alguns entrevistados, ao representante de turma ou à coordenação do curso, ainda que se reconheça que esta é uma função que poderia ser desempenhada por qualquer participante. A despeito dessa possibilidade, a maioria dos entrevistados não identificou a figura do mediador, o que explicaria em certa medida a baixa participação no ambiente. As características apontadas pelos alunos como desejáveis para o exercício da mediação foram o domínio de estratégias de incentivo e animação, a facilidade de comunicação, a habilidade para identificar questões que estimulem a discussão e favoreçam a interação do aluno com o conteúdo do curso. No que se refere ao domínio ou não do conteúdo do curso pelo mediador, não houve consenso entre os entrevistados.

*A representante foi bastante incentivadora. Por este motivo que [ela] no início, tinha tentado ficar por um tempo pequeno e nós acabamos pressionando muito e ela ficou até o final, porque fazia esse papel maravilhosamente bem. Então ela, a todo o momento, estava ali cutucando, dizendo que nós tínhamos que usar; tínhamos que conversar e a coordenação também. (Entrevistado 21).*

*Eu coloco a função de um mediador de estar dentro das discussões levantando uma bola para um lado [...] Para fomentar um pouco da discussão. Isso eu não vi. Talvez um administrador, sim. Dando um pouco mais da parte de informação sobre o curso, dando um destaque maior em avisos importantes, botando uma letra um pouco maior, alguma coisa assim. Que, no caso de ensino, eu vi esse papel na coordenação. De fazer assim: olha, agora está com a matéria tal, isso aqui é importante. O professor tal não vai dar aula no dia tal, vai dar aula não sei o quê. Mas é mais um administrador. Não mediador. Como falei, de fomentar um pouco mais a discussão, eu não vi ninguém fazendo esse papel. (Entrevistado 24).*

## **MEDIAÇÃO NAS COMUNIDADES VIRTUAIS**

Algumas críticas feitas pelos mediadores na CV, que influenciariam o uso desta, estão relacionadas à dificuldade de acessar a comunidade, postar mensagens e buscar informações; enfim, à necessidade de um ambiente que facilite a navegação:

*Eu, normalmente tateio, vou lá, clico, busco, rolo, procuro. Mas eu acho que a proposta de qualquer interface virtual de informação é que ela seja intuitiva, simples e direta. [...] Então, assim, enfim, independente ser experiente ou não, eu acho que a ferramenta tem que estar voltada para um público alvo [...] tem que ser fácil, tem que estar claro onde é que está depositada a informação. (Entrevistado 15).*

A ausência de uma interface que integrasse em um mesmo ambiente as ferramentas usadas pelos pesquisadores, tais como o correio eletrônico, foi apontada pelos entrevistados como um fator desestimulante para o uso da CV, pois havia uma preferência pelo uso do *e-mail*, em detrimento da CV, para a comunicação entre os participantes.

A interface e a fragmentação das ferramentas foram tidas como fatores importantes, de grande influência, considerando que o baixo acesso se deu pela própria estrutura ou pela organização da comunidade virtual. Uma estratégia sugerida para incentivar a participação seria a mudança do endereço da CV – da instituição desenvolvedora do aplicativo para a página do instituto pertencente aos usuários da CV –, uma interface mais simples, direta, que facilitasse a busca e a recuperação das informações publicadas no ambiente. Apesar da existência de uma ferramenta de busca, também para postar mensagens foram apontadas dificuldades que interferiam na qualidade e na recuperação dos documentos. No tocante à

busca, um entrevistado usou a pesquisa dos documentos postados página a página, por desconhecer a existência dessa ferramenta no ambiente. A ferramenta *tikwik* foi indicada como uma fonte de funcionalidades a serem incorporadas ao ambiente da comunidade, para atender à falta de uma ferramenta para a construção de documento de forma colaborativa<sup>4</sup>. Entretanto, não é unânime a crítica à interface do ambiente, assinalando-se que as suas características não representaram limitação ao uso da ferramenta.

*Eu acho que o layout é básico assim. Não é aquele negócio trabalhado, cheio de detalhes, mas é prático também. Então, dá para compreender. Assim, é bem estruturado [...] não precisei recorrer a ajuda. Não sei. Acho fácil e prática a navegação. Eu acho bom. Só não tem muitos detalhes visuais. Assim, muitos frufus e tal. (Entrevistado 17).*

Um dos entrevistados atribuiu ao mediador a função de melhoria do uso do ambiente, ressaltando que a “*usabilidade é uma técnica de governabilidade do mediador*”. (Entrevistado 20). A sugestão de melhoria no *layout* foi incorporada com a reformulação da página da CV, que incluiu uma seção específica sobre bolsa de estudo.

Segundo os entrevistados, a ferramenta *chat* não costuma ser utilizada, a não ser pelos mediadores da CV.

*Assim, as pessoas não usam para um ambiente de comunicação. Usam mais para disponibilizar material, mesmo. Uma ata que foi feita na reunião. Acho que uma questão de cultura, mesmo. Cultura que eu digo assim: ninguém usa para o chat, para a comunicação. É mais um que tem uma responsabilidade, como o trabalho desse grupo, a ideia é que fosse feito compartilhado, coletivamente, então as pessoas colocam suas contribuições, mas não é muito o foco ficar trocando ideias nesse ambiente. Inclusive até as pessoas usam muito e-mail. (Entrevistado 17).*

Um dos entrevistados considerou que as discussões das mensagens postadas foram pouco proveitosas e outro mencionou que a ausência de uso do *chat* pode estar relacionada ao fato de as discussões ocorrerem nos momentos presenciais.

Foi mencionada a necessidade de suporte técnico na unidade dos pesquisadores, embora não tenham sido relatados problemas técnicos com o uso da ferramenta.

<sup>4</sup> Em março de 2009 foi constatado que a ferramenta “documentos colaborativos” foi implantada e encontrava-se em fase de teste.

## A interação nas comunidades virtuais

Os entrevistados relataram que a falta de treinamento formal exigiu o uso de suas próprias competências e habilidades para o desempenho do papel de mediador, ainda que reconheçam que essa aprendizagem requeira tempo e as habilidades necessárias não estivessem claras no início da atividade. Como características atribuídas a um mediador, pelos entrevistados, destacam-se: a organização; a comunicação; o fato de “*não ter vergonha*”, não ter inibição e nem ser tímido.

Os atores envolvidos na CV consideraram que ter conhecimento tanto da ferramenta quanto da área de pesquisa constituía uma das habilidades necessárias para o desempenho da mediação, pois um dos papéis do mediador seria a transmissão informal do conhecimento. Embora os mediadores tenham relatado que, em alguns momentos, sua função estivesse vinculada à responsabilidade pela página, a maneira de trabalhar com os pesquisadores e de obter a atenção deles não estava claramente definida como pertencente à função de mediação. Como destacou um entrevistado, a mediação, pensada como uma ferramenta de EAD, teria algo mais do que simplesmente conhecer conteúdo, pois sua efetividade residiria mais na forma como esse conteúdo é repassado aos usuários.

Embora a função inicial estivesse relacionada à organização da CV, que envolvia a criação de seções para o repositório dos documentos e o gerenciamento destes, os mediadores entrevistados atribuíram-se o papel de desonerar os pesquisadores de funções burocráticas, de organizar, incentivar, participar e de interferir nas discussões da comunidade. A iniciativa dos mediadores, diante da ausência de treinamento formal que definisse melhor o papel e as estratégias de mediação, foi a formação de um grupo de discussão.

Outras habilidades identificadas para o exercício de mediação foram: “*ser político e diplomático*” (Entrevistado 15); ter “*domínio do conteúdo, dar sugestões [fazendo um] acompanhamento frequente na CV*” (Entrevistado 17); ser “*político, moderador, ter conhecimento sobre o assunto [...] e trazer informação desconhecida ao grupo, ou que não está na discussão*” (Entrevistado 23). Para um dos entrevistados, a mediação da CV poderia ser realizada por qualquer participante, uma vez que o mediador é um facilitador, e não há requisitos técnicos para o desempenho dessa atividade.

Um dos fatores atribuídos à baixa participação na CV foi a resistência ao ambiente, visto como parte de um processo de reformulação organizacional que colocaria em xeque a posição hierárquica e o *status quo* dos seus participantes. As estratégias dos mediadores para

estimular a participação na CV foram a publicação de atas das reuniões, os resultados de trabalhos científicos e os editais das agências de fomento, associados à divulgação das publicações nos contatos pessoais: “*A gente conversa com as pessoas pessoalmente também para olhar lá (na CV)*” (Entrevistado 23).

Considerou-se que o nível de participação da CV também estaria atrelado ao reconhecimento da utilidade da proposta. Além disso, a CV também não é vista como área de livre expressão: “*Às vezes acho que, não sei se ele imagina que aquilo ali não seja uma área tão livre, de expressar a ideia dele tão livremente e aquilo ficar lá: Fulano disse isso tal dia*” (Entrevistado 20).

Quanto à qualidade, os comentários postados foram considerados triviais, com mais de 50% dos participantes não interagindo nas discussões, ficando o espaço de discussão para as reuniões presenciais.

Um dos mediadores entrevistados considerou que “*cumpria a meta de colocar material para os pesquisadores, mas não atingia o objetivo que era fazer com que o pesquisador entrasse na CV*” (Entrevistado 20). Essa constatação tem como questão a falta de clareza dos pesquisadores sobre o ambiente, bem como a aceitação desse novo modo de gerar conhecimento: “*[um] pequeno grupo sabe que a informação está disponível na CV*” (Entrevistado 20).

Os mediadores sugeriram a implementação de instrumentos de avaliação do uso do papel do mediador, mas não há condições de autoavaliação, embora um deles tenha expressado uma baixa satisfação em relação ao seu papel na mediação. No que se refere à experiência do trabalho como mediadores, os entrevistados destacaram a mediação como um processo de aprendizagem; a expectativa de um trabalho mais intenso, que não ocorreu pela baixa demanda; a frustração por não saberem como mobilizar as pessoas para participarem mais ativamente da CV.

## CONCLUSÃO

A consulta ao ambiente, após um ano desde as entrevistas com os usuários do portal, permitiu constatar a realização de várias correções que atendiam às limitações supracitadas, tais como a *nuvem de tag*, ferramenta que identifica os termos mais frequentes nos comentários da matéria postada e aprimora a busca de informação no ambiente. Esse caráter dinâmico de atualização das versões do ambiente apoia-se na atuação do seu desenvolvedor,

descrito pelos entrevistados como um técnico atento às solicitações, aberto a sugestões e críticas dos usuários, compromissado em manter o ambiente vivo. Provavelmente o contato presencial com o desenvolvedor da ferramenta, no momento da implantação da CV, e, posteriormente, a facilidade de acesso a ele para solução de dúvida, tenham contribuído para que a pouca utilização da função de ajuda e a ausência de suporte não tenham sido fatores limitantes para o uso da CV.

No que diz respeito ao gerenciador de arquivos no portal de ensino, a ausência dessa funcionalidade não constituiu uma limitação do ambiente virtual, pois isso é devido à incompreensão do usuário acerca da seleção do espaço mais adequado para a publicação; e pode ser melhorado com instruções mais claras e objetivas sobre a publicação de matérias.

Quanto à falta de estímulo ao debate como finalidade do ambiente, observa-se que alguns entrevistados imputaram ao ambiente a função de animação e participação, provavelmente pela ausência de percepção da figura do mediador; e à intranet a capacidade de integração entre os ambientes.

Cabe destacar que as comunidades virtuais pesquisadas foram constituídas a partir de finalidades distintas e a admissão dos mediadores deu-se tanto pela contratação de profissionais externos quanto por iniciativa dos próprios usuários. Esses usuários se ofereceram para exercer o papel de mediador da comunidade. Em ambas as situações, as habilidades reconhecidas como necessárias ao papel de mediador foram similares, destacando-se as ações de incentivador e gerenciador da CV, mas diferenciando-se quanto ao domínio do conteúdo. Enquanto, em uma das comunidades, a familiaridade com o conteúdo não foi considerada como elemento dificultador da mediação, em outra, constituída também de usuários externos, o mediador teve dificuldades, por não ter domínio do assunto. Isso gerou constrangimento e limitação para motivar a participação, pois assumia que a relação com esses participantes era mais distante.

A perspectiva de uma comunidade virtual homogênea é irreal em uma instituição que congrega grande variedade de relações interpessoais e ambientes diversificados. Por essa razão, não se pode perder de vista que, independentemente das tecnologias adotadas, as interações são influenciadas pela composição do grupo, por suas inserções institucionais e seus interesses.

Em vista do exposto acima, vale ressaltar que, nos ambientes virtuais, o processo de mediação é composto de facilitações que possibilitam transcender os obstáculos, as tarefas primordiais e árduas, ao fomentar o relacionamento entre pessoas conectadas, construindo,

ampliando e mantendo um bom fluxo de informações circulantes (TEIXEIRA FILHO, 2002). Segundo esse autor, a redução de custos de comunicação, o favorecimento da criação da memória institucional e do processo de inovação, as possibilidades de mais cooperação entre os participantes e o compartilhamento de conhecimento são alguns dos benefícios de uma comunidade virtual.

Na questão do uso de CV, em que se pressupõe o papel da interação e da mediação na dinâmica dessas organizações sociais, constatou-se que, nas comunidades implantadas, a proposta inicial de constituição de um espaço de discussão e interação foi substituída por repositório de informação e apoio. O desafio que se apresenta aos coordenadores é a conversão do portal em um espaço de trabalho colaborativo. O desenvolvimento de um ambiente para a inserção de comunidades virtuais baseado na motivação e no interesse comum (MACHADO, 2007) é uma ação importante na constituição de espaços de geração e compartilhamento de conhecimentos formais e informais entre pesquisadores e profissionais de saúde.

## REFERÊNCIAS

AVGERIOU, Paris; RETALIS, Symeon; SKORDALAKIS, Manolis. Building quality into learning management systems: an architecture-centric approach. **Lecture Notes in Computer Science**, v. 2784, p. 312-324, 2003.

ELLIS, David; OLDRIDGE, Rachel; VASCONCELOS, Ana. Community and virtual community. **Annual Review of Information Science and Technology**, v. 38, p. 145-186, 2004.

GOODFELLOW, Robin. Virtuality and the shaping of educational communities. **Education, Communication & Information**, v. 5, p. 113-129, 2005.

KATZ, James. E. et al. Personal mediated communication and the concept of community in theory and practice. In: KALBFLEISCH, Pamela. (Ed.). **Communication and community, communication yearbook**. Mahwah, NJ: Erlbaum, 2004. p. 315-371.

MACHADO, Rejane Ramos. (Org.). **Comunidade virtual de pesquisa: relatório de pesquisa**. Rio de Janeiro, RJ: LabCiTies, Fiocruz, 2007.

PRIMO, Alex Fernando Teixeira. **Interação mútua e interação reativa: uma proposta de estudo**. Disponível em: <<http://www.psico.ufrgs.br/>>. Acesso em: 13 maio 2005.

RECUERO, Raquel da Cunha. **Comunidades virtuais**: uma abordagem teórica. Disponível em: <<http://www.bocc.ubi.pt/>>. Acesso em: 31 ago. 2005.

RHEINGOLD, Howard. **A comunidade virtual**. Lisboa: Gradiva, 1993.

RODRÍGUEZ ILLERA, José L. Como as comunidades virtuais de prática e de aprendizagem podem transformar a nossa concepção de educação. **Sisifo**: Revista de Ciência da Educação, v. 3, p. 117-124, 2007.

TEIXEIRA FILHO, Jaime. **Comunidades virtuais**: como as comunidades de práticas na Internet estão mudando os negócios. Rio de Janeiro, RJ: Senac, 2002. 184 p.

WENGER, Etienne. **Communities of practice**: learning, meaning and identity. Cambridge: Cambridge University, 1998.

**Como citar este artigo:**

MACHADO, Rejane Ramos; CASANOVA, Ângela; LAGUARDIA, Josué. Percepções e práticas dos atores em comunidades virtuais. **ETD – Educ. temat. digit.**, Campinas, SP, v.14, n.2, p.220-237, jul./dez. 2012. ISSN 1676-2592.