

# HIPERTEXTO E MEDIAÇÃO EM CHATS EDUCACIONAIS\*

Francisca Monica da Silva (UFC)

**Resumo:** Nossa pesquisa de Mestrado, desenvolvida no Programa de Pós-Graduação em Linguística da UFC e vinculada ao grupo de pesquisa HIPERGED, sob a coordenação do Professor Dr. Júlio César Araújo, tem dentre seus objetivos analisar e descrever em que medida o uso dos recursos hipertextuais pode influenciar a mediação pedagógica e a interação entre os sujeitos em *chats* educacionais. Nosso estudo é uma pesquisa participante e tem características etnográficas, uma vez que participamos de sessões de *chat* no ambiente virtual de aprendizagem (doravante AVA) Moodle, com uma turma de pós-graduação em educação ambiental; assim como participamos do bate-papo do MSN com alunos de curso virtual de informática básica. Tomando como base os conceitos de gênero e interação, segundo Bakhtin (1981), e o conceito de mediação, segundo Vygotsky (1998), analisaremos as sessões de bate-papos já mencionados na tentativa de confirmar a hipótese de se houver uso mais efetivo dos recursos hipertextuais inerentes ao gênero digital *chat* e ao suporte no qual ele está inserido, é possível que a mediação pedagógica seja mais rica e a interação entre os atores do processo de ensino-aprendizagem seja mais dinâmica em cursos através de AVAs. Também acreditamos que para os mecanismos hipertextuais serem usados positivamente em *chats* educacionais é necessário que os sujeitos envolvidos no processo de ensino-aprendizagem tenham o letramento necessário para isso. Em outras palavras, o professor-tutor e os alunos, além do conhecimento acerca do conteúdo estudado durante o curso, o que seria um letramento específico de sua área de estudo, também precisam ter o letramento digital necessário para saber lidar com as novas tecnologias a seu favor. Dessa forma, o professor-tutor poderia usar as ferramentas hipertextuais do *chat* para reforçar a mediação nos momentos de interação, assim como o aluno poderia usar o potencial desses recursos para se tornar um sujeito autônomo no curso virtual, que não depende exclusivamente da orientação do professor-tutor, mas que faz uso dessa mediação para galgar novos caminhos na pesquisa para a construção do conhecimento. Além disso, segundo acreditamos, no suporte digital é possível que através do uso de recursos de som e imagem aliados ao texto propriamente dito, a interação consiga aproximar os atores do processo, apesar da distância físico-espacial.

Palavras-chave: Hipertexto, mediação, *chat* educacional.

## Considerações Iniciais

Em virtude do crescente desenvolvimento das novas tecnologias da informação e comunicação (doravante TICs), a comunicação através da Internet tem se desenvolvido consideravelmente e se tornado cada vez mais de uso cotidiano na sociedade para os mais variados fins.

No que se refere ao uso das TICs para fins pedagógicos, encontramos diversos gêneros digitais com ferramentas hipertextuais de interação bastante ricas. Dentre eles pretendemos enfatizar, no presente estudo, o *chat* educacional, gênero digital comumente encontrado em ambientes virtuais de aprendizagem (doravante AVAs).

Por estarmos tratando da função pedagógica de um gênero como o *chat*, antes de nos determos às análises propriamente ditas das ferramentas hipertextuais de interação no veio virtual e aos resultados de nosso estudo, faz-se necessária uma abordagem sobre *letramento*, *mediação* e *interação*,

com uma nova roupagem voltada ao meio dentro da perspectiva do suporte digital. Isso porque, havendo uma mudança de suporte (do impresso ao digital), é natural haver uma espécie de adaptação a esse novo meio de transmissão de dados.

Portanto, no presente estudo, discutiremos sobre o conceito de letramento; em seguida, discutiremos mediação e interação segundo Vygotsky (1998) e Bakhtin (1981); finalizando com nossa análise que culminará nas conclusões acerca da análise de sessões de bate-papo das quais participamos.

## 1. O que é letramento?

O termo *letramento* não é simplesmente um sinônimo de alfabetização, pois *letrar* vai além de alfabetizar. Enquanto a alfabetização está relacionada à aquisição da escrita, o letramento está relacionado ao uso social e contextualizado dessa escrita.

De acordo com Peixoto *et al* (2006, p. 2), afirmar que alguém tem letramento ou é letrado significa dizer que essa pessoa “sabe ler e escrever, e, que responde de maneira ampla e satisfatória as demandas sociais fazendo uso de alguma maneira da leitura e escrita”. Em outras palavras, enquanto alguém somente alfabetizado seria capaz apenas de decodificar o que foi escrito, uma pessoa com letramento é capaz de fazer a mesma decodificação, porém, de maneira funcional, fazendo uso efetivo da língua em seu dia-a-dia. Alguém que tem letramento se utiliza da linguagem oral e escrita para lidar com as mais variadas situações dentro da sociedade na qual está inserida.

Vale ressaltar que diversos estudos comprovam haver não apenas um tipo de letramento, mas sim diferentes letramentos de acordo com o contexto (cf. BARTON<sup>1</sup>, 1998; SOARES, 2002; RIBEIRO, 2008).

Além do contexto e da situação de uso, Ribeiro (2008, p. 28) ainda coloca como um dos definidores do letramento a *agência de letramento*, ou seja, “os diversos espaços que orientam as práticas de indivíduos e comunidades para letramentos diversos”, os quais, segundo Kleiman (1995), incluem a escola, a família, o trabalho, a igreja e outros locais onde possa haver letramento.

Dessa forma, considerando o contexto, o uso e a agência, dentre os diversos tipos de letramentos deparamo-nos com o letramento digital, próprio do contexto das TICs. Devido à diversidade de recursos inerentes ao meio digital, é necessário um letramento específico no contexto das TICs, como já afirmava Soares (2002, p. 6):

a tela como espaço de escrita e de leitura traz não apenas novas formas de acesso à informação, mas também novos processos cognitivos, novas formas de conhecimento, novas maneiras de ler e de escrever, enfim, um novo letramento.

Assim, podemos concluir que para se atingir o letramento digital não basta apenas ter acesso às novas tecnologias, mas saber *como* usá-las, *quando* e *para quê*. Além disso, é importante lembrar que durante o processo de aquisição desse tipo de letramento, o usuário terá de fazer uso não só de seu letramento alfabético, mas também de um letramento no qual estão inseridas múltiplas semioses que envolvem também imagens e sons, tão comuns em *sites* na Internet e em aparelhos eletrônicos.

Sabendo que a comunicação usando as novas tecnologias está em constante expansão, é importante lembrar que somente se apropriando das

ferramentas oferecidas pelas TICs, ou seja, atingindo-se o letramento digital necessário ao uso das TICs, é que se pode interagir com “o outro” no meio digital. Portanto, percebe-se o quão importante é o letramento digital para a interação, por exemplo, em um ambiente digital com fins pedagógicos, dentro do qual estão inseridos vários gêneros distintos.

## 2. Mediação pedagógica e Interação

Na perspectiva sócio-interacionista vygotskyanas, todo conhecimento é mediado. Nas palavras do autor, “a transmissão racional e intencional de experiência e pensamento a outros requer um sistema mediador” (VYGOTSKY, 1998, p.7). E, sabendo que “o aprendizado humano pressupõe uma natureza social específica e um processo através do qual as crianças penetram na vida intelectual daquelas que as cercam” (VYGOTSKY, 1998, p. 115), então, podemos concluir que *mediação* e *interação* são conceitos inter-relacionados.

A interação, na perspectiva bakhtiniana, é essencial para a construção do conhecimento (cf. BAKHTIN, 1981), mesmo porque a mediação pressupõe interação entre mediador (os, pais, um professor ou alguém mais experiente) e mediado (a criança, um aluno, ou qualquer pessoa no processo de aprendizagem).

Assim, levando em conta esses conceitos, percebemos o quão é importante a interação entre os atores do processo de ensino-aprendizagem, tanto na modalidade presencial quanto na virtual, mas, principalmente nesta última, em virtude da distância físico-espacial entre alunos e tutores. Isso porque acreditamos que, caso não haja uma interação satisfatória entre tutor e aluno, a mediação será comprometida, uma vez que o tutor não conseguirá se aproximar do aluno no AVA, orientando-o para a pesquisa autônoma em direção ao aprendizado. E isso pode ocasionar, inclusive, o problema de evasão.

Diante disso, compreendemos que se houver interação e mediação pedagógica adequadas nos *chats* em cursos a distância virtuais, considerando e fazendo uso dos recursos hipertextuais próprios do suporte digital, é provável que os alunos possam se utilizar dos mecanismos multisemióticos do bate-papo para, sendo orientado pelo professor-tutor e interagindo com os colegas, mergulhar nas pesquisas e reforçar seu aprendizado.

Vale lembrar que a favor dessa interação e mediação, a nosso ver mais dinâmica e participativa, estão as múltiplas semioses inerentes ao meio digital

que, sendo de certa forma lúdicas e tão comuns em diversos gêneros digitais disseminados pela Internet e de uso tão comum entre os internautas, facilitam o seu manuseio despertando o interesse dos alunos para as possibilidades por eles permitidas.

### 3. Recursos hipertextuais em chats educacionais: o MSN e o chat do Moodle

O *chat* é um gênero digital bastante utilizado no cotidiano dos internautas, que se utilizam dele com o objetivo de conversar com alguém distante fisicamente, de forma mais barata que uma ligação telefônica (principalmente se forem ligações para outras cidades em que seja necessário fazer interurbano) e com a possibilidade de visualizar o interlocutor através de uma *webcam*, o que os telefones fixos mais comuns ainda não podem oferecer. Assim, o *chat* tem sido usado para conversas pessoais, profissionais e, também, educacionais.

Estudos já realizados comprovam o alto grau de hipertextualidade desse gênero digital (cf. ARAÚJO, 2005, 2006; ARAÚJO e BIASI-RODRIGUES, 2005) que, com função pedagógica, é muito utilizado em situações variadas, dentre as quais podemos destacar:

- para o professor-tutor tirar dúvidas de alunos (um *chat* privado ou uma conversa com um pequeno grupo de alunos<sup>2</sup>) para reforçar o conteúdo previamente estudado e discutido em sala de aula convencional (caso o curso seja semi-presencial) ou em fórum, por exemplo;

- para o professor tentar diagnosticar através de uma conversa com determinados alunos se são eles realmente quem estão postando as tarefas no AVA ou se estão se utilizando do trabalho de terceiros para isso;

- para os alunos se comunicarem entre si em trabalhos em grupo.

Para que esse tipo de uso do *chat* seja feito, é necessário que o professor-tutor e os alunos tenham o letramento digital necessário para lidar com o potencial das ferramentas hipertextuais nele existentes. Não basta que o professor-tutor, por exemplo, saiba ligar o microcomputador, acessar o AVA, postar tarefas para os alunos e ter conhecimento específico do conteúdo estudado, ou seja, ser um professor especialista. Assim como não basta que o aluno saiba entrar no AVA, responder as tarefas em tempo hábil. É

importante que os atores do processo ensino-aprendizagem manuseiem texto, som e imagem no *chat* com o objetivo real de interagir, de mediar, de trocar informações, de adquirir novas experiências que contribuam para o seu aprendizado. Não é simplesmente fazer uso dos recursos hipertextuais de forma aleatória, mas utilizá-los para se expressar, para fazer uso social e comunicativo das linguagens verbal e não-verbal disponíveis no AVA.

Dentre esses recursos possíveis de serem manuseados ao longo de uma conversa virtual, valem ser lembrados o envio de arquivos, a disponibilidade de endereços de *sites* através de *links*, a opção de chamar a atenção do interlocutor através de um sinal sonoro, o envio de imagens estáticas ou dinâmicas, com ou sem som, que demonstrem emoções e expressões comumente observadas em conversas face a face e que, por vezes, são essenciais para uma melhor compressão do discurso no meio digital, caso não se esteja usando uma *webcam* etc.

Em nossa pesquisa, analisamos sessões de bate-papo de cursos na modalidade a distância pela Internet<sup>3</sup> através do *chat* do Moodle e do MSN (Windows Live Messenger). O primeiro é um AVA utilizado em um curso de pós-graduação em educação ambiental da instituição onde realizamos a pesquisa; o segundo, apesar de ser classificado por Araújo (2006) como um *chat* privado, utilizamos com função pedagógica com alunos de cursos de informática pela Internet na mesma instituição.

Tanto o *chat* do Moodle quanto o MSN são ricos em mecanismos hipertextuais. A respeito do primeiro deles, identificamos na **figura 1**, que segue, alguns dispositivos que exemplificam as diversas

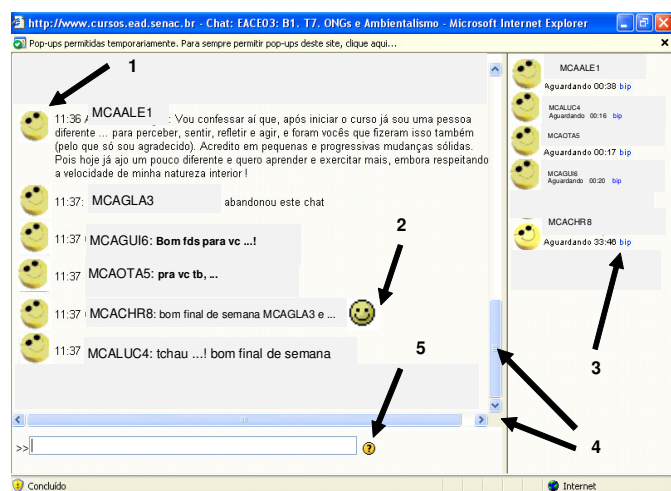


Figura 1 – Chat do Moodle.

```
An error occurred while printing this page.
Error: rangecheck           Offending Command: image
Suggestions:
Value in PostScript file is out of range. Restart your
printer and send document again. Try proof print or
moving some elements off the page.
```

amos um recurso  
te o processo de  
chamar a atenção  
so esse esteja  
as não esteja  
ssões ou esteja

perfil, temos acesso a *links* com *e-mails* e *blogs* do usuário em questão. Também é possível enviar mensagem dentro do próprio Moodle. Dessa forma, não é necessário sair do *chat* e entrar em um *webmail* para, por exemplo, enviar a um usuário conectado no *chat* uma mensagem/*e-mail* com arquivo anexado.

Ainda na **figura 1**, a foto do usuário, a qual nos encaminha ao seu perfil, já nos oferece essa outra possibilidade de comunicação. Se os usuários tiverem o letramento necessário para trabalhar alternando janelas, entre o *chat*, a janela do perfil e a janela para envio de *e-mails*, ele poderá interagir praticamente ao mesmo tempo usando o gênero síncrono (*chat*) e o outro assíncrono (*e-mail*), trocando informações com os colegas ou enviando tarefas para o tutor avaliar.

Outro recurso hipertextual destacado na **figura 1** e que pode ser usado no *chat* do Moodle são os *emoticons* (2), ou seja, ícones que expressam emoções as quais em conversa face a face são demonstradas através de gestos e expressões faciais do outro. Como o *chat* desse AVA não dispõe de recurso para usar *webcam*, então, os atores do processo ensino-aprendizagem precisam se utilizar de *emoticons* para demonstrar como estão se sentindo durante a discussão sobre determinado tema no *chat*, na tentativa, inclusive, de suprir a expressividade face a face impossibilitada pela distância físico-espacial entre eles. Por exemplo:

demonstrando a dar um retorno a algum questionamento do tutor. Assim, o *bip* pode ser usado, também, durante as interações entre os alunos, para que um deles possa chamar a atenção de outro, resgatando-o na discussão em processo.

Um outro importante recurso presente no *chat* do Moodle, inerente ao meio digital e comum em grande parte das janelas de *sites* e aplicativos/programas de computador são as barras de rolagem (4). Em virtude do dinamismo de um *chat*, o número de turnos, ou seja, de falas alternadas dos interlocutores, normalmente é grande e as discussões não cabem no tamanho de uma única tela do computador. Então, é necessário rolar a tela usando as barras vertical e horizontal para que os usuários possam ter acesso a “falas” anteriores que passaram tão rapidamente na tela do computador e, às vezes, não podem ser lidas de imediato. Essa é uma maneira de os sujeitos do processo de ensino-aprendizagem revisarem o que já digitaram, ou, caso tenham perdido o desenrolar das discussões, possam reler o que já foi “dito” e voltarem a participar.

É interessante citar, também, um botão com o sinal de interrogação (5) presente na tela do *chat* mostrado na **figura 1**. Tal botão, para os usuários com letramento sobre navegação na Internet, indica o recurso de Ajuda do *chat* do Moodle. Clicando nele aparece uma tela com várias dicas para uso do bate-papo, inclusive, orientando que se pode usar

<i>Emoticon</i>	Situações de Uso
	Para indicar que o: - o aluno está compreendendo o assunto discutido; - o tutor está conseguindo atingir seu objetivo na discussão.
	Para indicar que o: - aluno não está acompanhando o ritmo das discussões e está com dúvida; - o tutor está preocupado porque alguns alunos estão se dispersando.
	Para indicar que o: - aluno não está concordando com algum comentário no <i>chat</i> ; - tutor está descontente por suas orientações não serem seguidas naquele momento.

**Tabela 1 - Exemplos de situações de uso no *chat* educacional.**