

FEEDBACK EM E-LEARNING: POSSIBILIDADES E DESAFIOS

TCC4048

15 de fevereiro de 2006

Carla Beurlen, Maria Flávia Coelho, Julia Kenski

Quickmind - Tecnologia em Conhecimento
Av. Presidente Wilson, 228 13º andar
Centro – Rio de Janeiro
Tel/fax: (21) 2524 2956

carla.beurlen@quickmind.com.br; mariaflavia.coelho@quickmind.com.br;
julia.kenski@quickmind.com.br

C - Métodos e Tecnologias

4 - Educação Corporativa

C - Modelos de Planejamento

Resumo

Este trabalho científico é destinado à seleção de do 4º SENAED - Seminário Nacional ABED de Educação a Distância "Apoio ao Aluno para o Sucesso da Aprendizagem" de 09 a 11 de abril de 2006 - Brasília – DF. Ele discorre sobre o tema Feedback, abordando suas principais linhas e procurando auxiliar, tanto um educador a fornecer um feedback adequado, quanto ao aluno a recebê-lo e utilizá-lo de forma eficaz em seu aprendizado. Palavras-chave: feedback, EAD e aprendizagem.

Palavras-chave: e-learning; feedback; aprendizagem eficaz.

1. Feedback: positivo, negativo ou neutro?

Na verdade, um feedback pode ser de todos os três tipos. E nós, educadores, frequentemente tentamos encontrar a resposta para mais uma simples pergunta: qual é a melhor forma de se fornecer um feedback? Podemos responder de forma subjetiva e direta: depende do objetivo que o educador deseja que o aluno alcance.

Muitas teorias já foram elaboradas, mas, na verdade, o feedback perfeito depende de muitas variáveis, tendo como a principal delas o alinhamento de expectativas entre o aluno e seu professor.

Todos nós fomos alunos um dia. E, em algum ponto de seu caminho com os estudos, alunos podem se questionar: porque recebi feedback tão negativo? Ou: o que esperam de mim? Independente de qualquer teoria, a resposta é apenas uma: a falta de um esclarecimento destas expectativas, podendo gerar um desvio do aluno dos objetivos daquele aprendizado. Seria como se professor e aluno falassem idiomas diferentes, levando o aluno à interpretação daquilo que ele acha que o professor quis dizer.

2. Como posso classificar meus feedback?

Há várias maneiras de se fazer um feedback eficiente. Para isso, só depende da pessoa que está dando a resposta ao aluno e da maneira que ela quer que isso seja feito. Mas para cada estímulo também há uma resposta diferente. Abaixo apresentamos os tipos de feedback mais utilizados, não só no contexto educacional, mas também empresarial.

Feedback informal: é normalmente dado de forma oral, em uma conversa com o aluno ou o grupo de alunos. Em EAD normalmente é utilizada a comunicação por e-mail, fórum ou Chat, quando o professor/tutor dá uma resposta na discussão para estimular a participação ou corrigir o rumo.

Feedback formal: nesta modalidade entram todas as avaliações, onde a resposta ao desempenho do aluno ou do grupo pode ser medida e muitas vezes o desempenho em uma parte do processo educacional influencia as etapas seguintes. Neste tipo de feedback se encontram todos os testes de aprendizado. Em EAD, o feedback formal é encontrado nas respostas aos exercícios de fixação, na avaliação final, nos medidores de desempenho.

Feedback direto: direcionado a um aluno, a um grupo (sendo o trabalho de grupo) ou por consequência de uma determinada atividade/tarefa. O ideal, quando falamos de um ensino a distância, é que a comunicação sempre seja feita diretamente ao aluno, pelo seu desempenho. Isto se torna essencial nos cursos com pouca interação, pois neste caso o aluno está sozinho no processo de ensino e algo direcionado ao grupo, do qual ele pouco ou nada sabe, aumenta ainda mais a distância entre ele e o conteúdo.

Feedback indireto: direcionado a toda a turma ou para avaliar o desempenho geral. Não menciona nomes nem tarefas específicas.

Vale lembrar que um feedback pode, ao mesmo tempo, apresentar características de vários destes tipos descritos.

3. Onde foi que eu errei?

Em EAD, o feedback é essencial, pois todo o trabalho de ensino é centrado em um aluno que atua distanciado do todo. Assim, é mais difícil que ele próprio saiba se está seguindo no caminho correto do raciocínio e se o seu desempenho é ou não satisfatório. Neste caso qualquer resposta que ele obtenha funciona como um estímulo. É importante lembrar que, em muitos casos, ele só é avaliado de acordo com a interação, seja ela com o ambiente, com o tutor ou com outros alunos.

Encontramos alguns erros bastante comuns em EAD. Relacionamos estes erros abaixo:

- feedback que tira a motivação, desestimula.

O excesso de direcionamento pode atrapalhar mais do que facilitar a vida do aluno. Muitas vezes, ao tentar explicar demais ou dar respostas para todo o clique realizado, acaba-se, na verdade, tirando o interesse do aluno pelo conteúdo. Neste caso, ele pode desviar a atenção para a interação (sem se atentar ao conteúdo) ou simplesmente desistir.

- feedback genérico (repreensão ou elogio para todo o grupo)

Um feedback mal direcionado tem efeito desastroso. Muitas vezes somos tentados a mandar mensagens para todo o grupo, chamando para uma maior participação ou para corrigir um procedimento que esteja sendo feito de maneira errada. Como já falamos acima, cada aluno está estudando sozinho, e interagindo com o seu computador. Alguém que esteja se esforçando, mas recebe a mensagem de que este esforço não é suficiente (por mais que não seja especificamente para ele), vai, antes de tudo, achar que, tendo sido copiado na mensagem, seu desempenho não está tão bom assim.

- Feedback que não agrega ao desenvolvimento

Pode-se usar o feedback de acompanhamento para estimular a evolução ao longo do curso. É muito comum encontrarmos respostas como “Parabéns, você chegou à metade do curso”. Sempre que formos incluir este tipo de incentivo, precisamos pensar se isso é realmente necessário.

- Falta de feedback:

Muito comum em EAD, pois um feedback bem feito consome muito tempo. Neste caso, a falta de estímulo pode levar o aluno a abandonar o curso ou treinamento no meio.

4. Em busca do feedback perfeito

O melhor feedback é aquele que é feito diretamente para o aluno e por cada tarefa/atividade realizada. É importante que ele tenha a segurança de saber como o seu desempenho está sendo avaliado e o que está sendo valorizado no seu progresso. Mesmo em um treinamento direcionado, a sua evolução já é merecedora de uma resposta.

Nos casos, onde o curso é menos direcionado e especialmente quando o curso é colaborativo, o feedback deve ser dado a todo momento para garantir a evolução de cada aluno e do grupo.

5. Desafios e possibilidades do EAD para o feedback

O feedback é apontado como um importante elemento para a aprendizagem independentemente da teoria de educação que o embasa, embora existam

diferenças substanciais na forma como é usado e no lugar que ocupa para cada diferente referencial teórico.

Neste artigo, foi delineado o uso do feedback em e-learning. Também aqui, ele apresenta importância central no processo de aprendizagem, potencializando os resultados e motivando o sujeito cognoscente. Pode-se identificar pontos fortes e um grande espectro de estratégias de feedback disponíveis para soluções educacionais à distância. O uso eficiente do feedback permite ao “curso” estabelecer um diálogo através do qual o estudante interage com o objeto de aprendizagem. Sem esta interação, a solução torna-se apenas uma lista de informações publicada na rede.

Ambientes de e-learning comportam diversas estratégias de feedback, devendo explorar ao máximo este recurso de aprendizagem no sentido de uma maior eficiência. Sabe-se que o feedback imediato é mais produtivo no ajuste da ação e na facilitação do entendimento do aluno, evitando que conceitos seguintes sejam construídos sobre interpretações incorretas. Ambientes à distância podem facilmente gerar feedback imediato.

Bons ambientes presenciais de aprendizagem permitem e estimulam parcerias intelectuais. No caso do e-learning, parcerias podem ser estabelecidas através de fóruns ou outros ambientes de discussão. Estas estratégias devem ser cada vez mais utilizadas, pois, mesmo à distância, possibilitam um ambiente rico em interação, com variados tipos de feedback, e, portanto, ambientes de aprendizagem produtivos e motivadores. Segundo Young[1], alunos aprendem com os computadores e não dos computadores. Rancière[2] parece ter chegado a uma conclusão semelhante quando afirma que os alunos interagem, experimentam e aprendem a partir do contato desejante com os objetos de aprendizagem e seus parceiros. O professor, então, é um terceiro facilitador, referência desse vínculo desejante frente à aprendizagem. Assim, pode-se dizer igualmente que os alunos aprendem com os professores e não dos professores. A interação e o feedback dado a partir da experiência e das construções dos alunos são então essenciais.

Podem ser identificados, no entanto, alguns desafios no sentido de personalizar, contextualizar e gerar estratégias de feedback formativo, ou seja, ao longo do processo de aprendizagem, acompanhando o fazer do aluno.

Muito ainda tem que ser desenvolvido neste sentido. Para tal, é necessário criar novas estratégias e desenvolver tecnologias que dêem suporte às mesmas. Ambientes de aprendizagem baseados na comunicação interpessoal são ricos em interação de diversas ordens, provendo o sujeito de feedback de diversos tipos, a todo momento e de modo personalizado e contextualizado.

Se, no ambiente de aprendizagem presencial, podemos identificar essa riqueza de possibilidades de respostas às diversas ações dos alunos, não apenas ao final da tarefa, mas também durante a ação, o mesmo nem sempre é possível em e-learning. Esbarramos aqui em limitações tecnológicas. Este parece ser um dos desafios dos cursos à distância em termos de feedback. Para prover feedback ao longo das ações do aluno seria necessário acompanhar cada ação e interpretá-la.

Outra questão importante é a contextualização do feedback. No ensino presencial, é possível acompanhar as ações do sujeito, interpretar, entender a lógica que as embasa e dar respostas contextualizadas, gerando sugestões e intervenções construtivas para o aluno, que pode ajustar suas ações ao longo do processo de aprendizagem. Em ambientes de e-learning, este aspecto

ainda precisa de atenção por parte dos especialistas. Estudos têm sido realizados neste sentido, buscando, a partir da criação de históricos de erros cometidos, freqüentes ou não, e do mapeamento de caminhos alternativos para desenvolver questões ou solucionar problemas propostos, dar resposta às escolhas dos alunos imediatamente e durante suas ações, interferindo ao longo da realização das tarefas e do processo de aprendizagem.

Outro ponto a ser lembrado é o da personalização do feedback, comum em ambientes baseados na comunicação interpessoal, mas desafio em educação à distância. Em ambientes presenciais, a própria “aula” recebe feedback dos envolvidos. Frente às demandas do grupo, é possível fazer interferências no ambiente e em cada um de seus elementos, permitindo a adaptação e personalização deste às necessidades e características dos envolvidos. Em e-learning, isto nem sempre é possível, sendo necessário que o desenho do curso antecipe as necessidades e demandas, tornando essencial conhecer bem e antecipadamente o perfil dos cursantes.

6. Conclusão

Pode-se concluir que a interação multifacetada entre parceiros de aprendizagem, conteúdo, funcionalidades do curso, mídias, tutores, mentores etc. têm apenas a contribuir para a construção de ambientes de aprendizagem ricos e eficientes. Não podemos ou devemos abrir mão de nenhum elemento desses em educação à distância. Devemos investir, portanto, na criação de novas estratégias e no desenvolvimento de tecnologias que as suportem. Nossos desafios estão no sentido de ampliar a presença de feedback formativo nos programas à distância, assim como na contextualização e personalização do mesmo.

Referências

- [1]L. Young, “Bridging Theory and Practice: Developing guidelines to facilitate the design of computer-based learning environments”, *Canadian Journal of Learning and Technology*, 23(3), 2003.
- [2]J. Rancière, “O Mestre Ignorante: cinco lições sobre a emancipação intelectual”, Rio de Janeiro: Editora Autêntica, pp. 1-2, 2004.