

Design de CVA's (1/10)

Uma comunidade virtual que se pretenda criar é, necessariamente, diferente de qualquer outra. Basta que os indivíduos que a constituam não sejam os mesmos para se estar perante uma outra realidade. No entanto, não desperdiçaremos a experiência acumulada e os estudos desenvolvidos neste domínio.

Kimball (1995:1-3) sugere um conjunto de princípios que facilitam o trabalho de grupos de aprendizagem *online* (*Online Learning Groups*) e que deverão ser tidos em conta por quem tem a seu cargo a dinamização de um grupo desse tipo: identificar claramente a finalidade do grupo; definir papéis e regras de funcionamento; criar um ambiente característico para o grupo; dinamizar a conversação; fornecer *feedback*; ajustar o ritmo das interações sempre que necessário; apoiar os novos membros; realizar pontos de situação; monitorar a participação de cada membro; acompanhar o desenvolvimento da comunidade deixando-a, no entanto, seguir o seu caminho.

Amy Jo Kim (s.d.:1-11) propõe para o design de uma comunidade virtual bem sucedida uma sequência de regras:

– *Definir as finalidades da comunidade* – Identificar o público-alvo, os seus interesses e desejos e o tipo de conteúdos, actividades e serviços que procuram; redigir uma declaração de missão (*mission statement*), que resume as razões de ser da comunidade; dar início a um historial, reunindo contributos dos participantes e criando uma linha de tempo que assinale os principais momentos da comunidade.

Design de CVA's (2/10)

- *Criar espaços de encontro* – Todas as comunidades precisam de espaços públicos, mas também de espaços onde se possam manter encontros privados. É fundamental que os utilizadores tenham conhecimento da existência dessas zonas através de mapas de navegação precisos e de um sistema de divulgação eficaz.
- *Criar perfis para os seus membros* – Manter uma base de dados sobre o perfil de cada um dos membros. A obtenção destes dados não deverá ser realizada num único momento, o de adesão, por exemplo, mas antes deve ir sendo construída progressivamente.
- *Promover liderança e acolhimento* – Quando a dimensão o justifica, é preciso criar moderadores, geralmente voluntários, que tratam de acolher os novos membros, zelam para que as discussões se mantenham dentro do tópico e lidam com situações de conflito.
- *Definir um código de conduta claro e flexível* – É importante que seja definido um código de conduta, conhecido de todos, que define comportamentos que não serão aceites na comunidade.
- *Organizar e promover eventos cíclicos* – Uma comunidade vive do que acontece, da troca de ideias e de opiniões a propósito do que acontece ou do que se propõe para discussão. A promoção de eventos sazonais ou cíclicos poderá contribuir para criar ritmo.

Design de CVA's (3/10)

- *Atribuir um número diversificado de papéis* – Numa comunidade é importante que exista uma grande diversidade de papéis implicando e responsabilizando os seus membros.
- *Facilitar a criação pelos seus membros de subgrupos* – Um dos sinais de vitalidade de uma comunidade é a criação e dinamização de subgrupos.
- *Integrar a comunidade com o mundo real* – É importante que a comunidade mantenha ligação directa ao mundo real. Isso poderá ser conseguido, por exemplo, trazendo para discussão tópicos de actualidade e promovendo encontros presenciais de todos os elementos. Amy Jo Kim (n.d.:1-11)

Para Wilson & Ryder (1998:2) o design de comunidades de aprendizagem distribuída compreende:

- *Controlo distribuído* – Numa comunidade deste tipo a ninguém pertence o controlo – as convenções, as decisões, as regras são estabelecidas, acordadas e respeitadas por todos.
- *Empenho na produção e partilha de novos conhecimentos* – Todos partilham, escutam, observam, resolvem problemas, procuram respostas e comunicam a todos o resultado do seu trabalho.

Design de CVA's (4/10)

- *Actividades de aprendizagem flexíveis e negociadas* – As actividades que realmente se realizam são aquelas para as quais o grupo se sentiu motivado.
- *Autonomia dos membros da comunidade* – Os membros da comunidade deverão ter espaço para desenvolver as suas próprias actividades e tomar decisões.
- *Níveis elevados de diálogo, interacção e colaboração* – Deverá existir um elevado grau de interconectividade, para que o conhecimento possa percorrer os canais de comunicação entre os vários elementos do grupo.
- *Finalidades e incentivo ao trabalho em grupo* – Este tipo de comunidade exige uma razão de ser para existir, finalidades, que poderão resultar de interesses, problemas ou projectos comuns. Wilson (1998:2)

Rutkowski (1998:2) considera que uma comunidade de profissionais em rede (*Professional Community Web*) deverá apresentar:

- *Elevado nível de interacção*, através de fóruns de discussão, seminários virtuais e espaços de conversação (*Chat*).

Design de CVA's (5/10)

- *Oportunidades para contínua construção e partilha do conhecimento*, através de bibliotecas virtuais, hiperligações para outros sites, bibliografias, publicação de documentos e notícias.
- *Oportunidade de constante envolvimento com a comunidade*, através de conferências reais e virtuais, esforços colaborativos, publicação de jornais, produção colectiva de materiais.
- *Uma estrutura que defina espaços formais e informais de interacção*, ou seja, à semelhança do que se passa no mundo real, uma comunidade virtual deve propiciar espaços de contacto formal e de contacto informal.
Rutkowski (1998:2)

O principal factor que determina o design de uma comunidade virtual de aprendizagem é, segundo Khan (1999:6), a possibilidade de serem os seus membros a participarem no desenvolvimento e gestão e identifica os 3 pares de “C’s” para o sucesso:

- *Conteúdo em Contexto* – Os conteúdos explorados deverão depender do contexto em que são utilizados.
- *Criatividade na Comunicação* – A participação deve implicar a utilização de meios de comunicação diversificados.

Design de CVA's (6/10)

– *Colaboração na Construção* – A realização de tarefas em regime de trabalho colaborativo deverá ser uma das principais formas de construção do conhecimento. Khan (1999:6)

Peters (2000:7-9) sugere como estratégias para a concepção de espaços de discussão *online*:

– Estabelecer ligações fortes entre o que se passa nos espaços *online* com o que se passa nos espaços reais e vice-versa;

– Entender que a colaboração *online* exige tempo para ser aprendida e apoio do moderador;

– Facultar aos participantes apoio logístico e pessoal no domínio da utilização das peças de *software* necessárias à realização de actividades *online*;

– Estruturar actividades que prevejam a participação de todos, dentro de um intervalo de tempo definido, para que se criem condições para o desenvolvimento da comunidade;

– Usar metáforas para familiarizar os participantes com os espaços e as actividades comunitárias;

Design de CVA's (7/10)

- Ajudar os participantes a escolher a melhor forma de as actividades a realizar não colidirem com os seus restantes afazeres;
- Criar espaços não formais de contacto entre os participantes capazes de criar laços indispensáveis à existência de uma comunidade;
- Fazer respeitar as regras de conduta e funcionamento acordadas em cada espaço e para cada actividade;
- Criar regularmente situações capazes de, pela controvérsia ou relevância, desequilibrarem a comunidade resultando em espaços vivos de discussão;
- Organizar a discussão de modo a que se debata um tema simples com clareza, evitando a discussão em simultâneo de vários temas ou de temas muito complexos;
- Encorajar os participantes a preparar a sua participação atempadamente e de forma concertada;
- Convidar personalidades (professores, autores de livros, por exemplo) para participarem activamente em alguns espaços de discussão em situações de conferência ou que tenham disponibilidade para responder a mensagens de *Correio electrónico* enviadas pelos participantes. Peters (2000:7-9)

Design de CVA's (8/10)

A partir destes pressupostos Preece (2000:290) sugere uma *lista de verificação* para analisar a adequação do design de um ambiente de suporte de uma comunidade *online* no que respeita à sociabilidade:

- Por que devo aderir a esta comunidade? O que ganho com isso?
- Como posso aderir? O que faço para me tornar membro?
- Como posso abandonar esta comunidade?
- Quais são as regras desta comunidade? Há alguma coisa que eu não possa fazer?
- Como posso começar a ler e a enviar mensagens?
- Posso fazer o que preciso com facilidade?
- Esta comunidade é segura? As minhas informações pessoais não vão ser divulgadas?
- Posso expressar-me como entender?
- Por que razão valerá a pena, a longo prazo, pertencer a esta comunidade? Preece (2000:290)

Ainda segundo a mesma autora o corolário destas questões, no que respeita à usabilidade, passa por:

- Atribuir um nome claro e significativo à comunidade;
- Apresentar uma declaração de missão ou de princípios que, de forma clara e precisa, apresente as finalidades, as regras e o modo de funcionamento da comunidade;

Design de CVA's (9/10)

- Dar informações sobre a forma de acesso à comunidade, sob o ponto de vista técnico e de outros requisitos;
- Encorajar a empatia, a confiança e a cooperação;
- Definir um sistema de registo;
- Definir uma política de admissão e de exclusão;
- Estabelecer as regras de *netiqueta*;
- Definir regras para votações e outros processos que requeiram a participação pública dos participantes;
- Localizar o “poder de governação” em relação aos participantes e ao moderador;
- Proteger a confidencialidade das informações, nomeadamente, as de carácter pessoal.
- Evitar o uso de *frames* nas páginas do site de apoio pois, entre outras desvantagens, impedem o registo de *Favoritos*;
- Evitar páginas muito longas e com grandes espaços em branco;
- Fornecer apoio à navegação;
- Manter um sistema de navegação consistente ao longo de todo o *site*;
- Evitar a localização num servidor com endereço (URL) demasiado complexo ou extenso;
- Usar cores padronizadas para assinalar as hiperligações activas e as já visitadas;
- Evitar a colocação de documentos que exijam demasiado tempo em situação de *download*;
- Remover zonas inactivas ou incompletas;
- Apresentar o texto de forma eficaz;

Design de CVA's (10/10)

- Evitar o uso excessivo de cor;
- Evitar o uso excessivo de grafismos e animações;
- Manter uma consistência estética em todo o *site*;
- Desenvolver, se necessário, níveis de utilização para participantes com diferente experiência no uso de TIC;
- Facultar um instrumento de busca por texto;
- Distinguir mensagens lidas das que o não foram;
- Disponibilizar dispositivos de ajuda sempre que necessário;
- Permitir a existência de moderadores;
- Manter registos sobre os participantes (perfis e participação). Preece (2000:290)