



Universidade do Minho
Instituto de Educação

Cristiana Gracinda de Azevedo Gonçalves
Cerdeira Lopes

Livemocha:
uma rede social de aprendizagem de línguas



Universidade do Minho
Instituto de Educação

Cristiana Gracinda de Azevedo Gonçalves
Cerdeira Lopes

**Livemocha:
uma rede social de aprendizagem de línguas**

Dissertação de Mestrado em Ciências da Educação,
Ramo de Especialização em Tecnologia Educativa

Trabalho realizado sob a orientação da
**Professora Doutora Clara Maria Gil Ferreira
Fernandes Pereira Coutinho**

dezembro de 2013

DECLARAÇÃO

Nome: Cristiana Gracinda de Azevedo Gonçalves Cerdeira Lopes

Endereço eletrónico: cristianafafe@gmail.com

Número do Cartão de Cidadão: 11889002 6 ZZ2

Título da dissertação: Livemocha: uma rede social de aprendizagem de línguas

Orientadora: Professora Doutora Clara Maria Gil Ferreira Fernandes Pereira Coutinho

Ano de conclusão: 2013

Designação do Mestrado: Mestrado em Ciências da Educação,

Área de Especialização em Tecnologia Educativa

É AUTORIZADA A REPRODUÇÃO INTEGRAL DESTA DISSERTAÇÃO APENAS PARA EFEITOS DE INVESTIGAÇÃO, MEDIANTE DECLARAÇÃO ESCRITA DO INTERESSADO, QUE A TAL SE COMPROMETE;

Universidade do Minho, ___/___/_____

Assinatura: _____

AGRADECIMENTOS

A condução de uma investigação desta natureza exigiu a colaboração de uma rede considerável de participantes, os utilizadores da Livemocha, a quem quero deixar o meu primeiro agradecimento, especialmente aos que autorizaram a realização de uma entrevista e aos que, por mensagem, aplaudiram e incentivaram o projeto.

Segue-se, como não podia deixar de ser, a minha família, especialmente o meu marido e as minhas filhas, pela compreensão e apoio durante um ano intenso de trabalho. Aos meus pais agradeço o investimento depositado na minha formação pessoal, académica e profissional, ao longo dos anos. À minha irmã, pelo incentivo e acompanhamento.

Agradeço especialmente à minha orientadora, pelo incentivo, apoio, aconselhamento e rápido feedback relativamente ao desenvolvimento do projeto.

Agradeço ainda à Livemocha, pela rápida resposta ao pedido de dados estatísticos.

Livemocha: uma rede social de aprendizagem de línguas

RESUMO

Este estudo centra-se na análise da rede social de aprendizagem de línguas *Livemocha*, procurando conhecer a realidade portuguesa no que diz respeito à sua utilização.

Na componente conceptual, a revisão de literatura centra-se em duas vertentes. A primeira relacionada com as questões do *social networking*, bem como as comunidades virtuais de aprendizagem, analisando os tipos de comunidades virtuais descritos por Henri e Pudelko (2003) e os modelos de aprendizagem em ambientes virtuais referidos por Meirinhos e Osório (2007). Ainda no âmbito das redes sociais, analisa-se a teoria da aprendizagem social de Wenger (1998), os conceitos de construtivismo comunal e conetivismo.

A segunda vertente centra-se na aprendizagem de línguas estrangeiras. Neste contexto, foca as teorias de *second language acquisition*, o conceito CALL (*computer assisted language learning*), a teoria *electrate language learning*, o modelo *Tandem* de aprendizagem de línguas e o *feedback*. Conclui-se esta análise com a descrição da rede *Livemocha*, com uma breve incursão na sua nova versão.

A metodologia utilizada insere-se na tipologia da etnografia virtual ou digital e contemplou a criação de uma base de dados com os dados recolhidos na rede, a realização de um questionário, entrevistas e estudo da atividade dos utilizadores.

Os resultados mostram uma atitude positiva perante esta ferramenta e a comunidade de aprendizagem que se estabelece no seu seio. As funcionalidades que integra permitem interagir com nativos de diversas línguas, o que constitui o seu maior trunfo. Há algumas indicações neste estudo de progressão efetiva na aprendizagem, sobretudo a nível vocabular e menos notória na componente gramatical, que necessitam de comprovação em estudos posteriores.

Palavras-chave: redes sociais, comunidades virtuais de aprendizagem, teoria da aprendizagem social, aquisição de segunda língua (*SLA*), aprendizagem de línguas mediada por computador (*CALL*), *electrate language learning*, *tandem*.

Livemocha: a language learning social network

ABSTRACT

This research focuses on the analysis of the language learning social network *Livemocha* and aims to know the Portuguese reality with respect to its use.

In the conceptual component, the literature review focuses on two aspects. The first relates to the issues of social networking and virtual learning communities, analysing types of virtual communities described by Henri and Pudelko (2003) and the models of learning in virtual environments mentioned by Meirinhos and Osório (2007). Still within the topic of social networks, we analyse the social learning theory of Wenger (1998), the concepts of communal constructivism and connectivism.

The second part focuses on learning foreign languages. In this context, it focuses on the theories of second language acquisition, the concept CALL (computer assisted language learning), the electrate language learning theory, the *Tandem* language learning model and *feedback*. We conclude this analysis with a description of the *Livemocha* network, with a brief glimpse at the new version.

The methodology used is part of the typology of virtual or digital ethnography and contemplated the creation of a database with the data collected in the network, the realization of a questionnaire, interviews and study of the activity of users.

The results show a positive attitude towards this tool and learning community that is established within it. Its features allow you to interact with native people from several languages, which is its greatest asset. There is some indication in this study of effective learning progression, especially in what concerns vocabulary, which is less noticeable in the grammatical component, thus requiring further investigation.

Keywords: social networking sites, virtual learning communities, social learning theory, second language acquisition (SLA), computer assisted language learning (CALL), electrate language learning, *tandem*.

ÍNDICE

Agradecimentos	iii
Resumo	v
Abstract	vii
Lista de Abreviaturas e Siglas	xi
Lista de Figuras.....	xii
Lista de Gráficos	xiii
Lista de Tabelas	xiii
Introdução	3
Contextualização	3
Organização da Dissertação.....	6
Capítulo 1 – Redes Sociais.....	9
1.1. Redes Sociais e Aprendizagem Colaborativa	11
1.2. Social Networking Sites.....	13
1.3. Comunidades e Modelos de Interação.....	13
1.3.1. Comunidade Virtual e Comunidade Virtual de Aprendizagem.....	15
1.3.2. A teoria da Aprendizagem Social de Wenger	16
1.3.3. Tipologias de Comunidades Virtuais	18
1.3.4. Modelos de Aprendizagem em Ambientes Virtuais	19
Capítulo 2 – Aprendizagem de Línguas Estrangeiras.....	21
2.1. Second Language Acquisition (SLA).....	23
2.2. Computer Assisted Language Learning (CALL)	24
2.2.1. <i>Electrate Language Learning</i>	26
2.3. <i>Tandem</i>	27
2.3.1. <i>Feedback</i>	29

2.4.	Livemocha.....	30
2.5.	Nova Livemocha	39
Capítulo 3 – Enquadramento Metodológico		45
3.1.	A Investigação em Educação e a Investigação <i>Online</i>	47
3.2.	A Etnografia Virtual ou Digital	48
3.3.	População e Amostra.....	49
3.4.	Técnicas e Instrumentos de Recolha de Dados.....	52
3.5.	Tratamento de dados.....	57
3.6.	Ética de Investigação	58
Capítulo 4 – Apresentação e Análise dos Resultados.....		61
4.1.	Registos do Investigador	63
4.2.	Questionário	65
4.3.	Entrevistas.....	79
4.4.	Registos da Atividade da <i>Livemocha</i>	85
Conclusão		93
	Contributos do Estudo	102
	Limitações do Estudo	103
Referências Bibliográficas e Documentais		107
Anexos		117
	Anexo 1 – Solicitação de Dados à Livemocha e Resposta do suporte.....	119
	Anexo 2 – Documento “Portugal user data”	121
	(enviado pelo suporte Livemocha em resposta à solicitação de dados)	121
	Anexo 3 – Matriz do questionário aos utilizadores portugueses do <i>Livemocha</i>	127
	Anexo 4 – Questionário aos utilizadores portugueses do <i>Livemocha</i>	133
	Anexo 5 – Solicitação de entrevista e consentimento informado	145
	Anexo 6 – Guião de Entrevista	147

Anexo 7 – Transcrição de Entrevista 1	149
Anexo 8 – Transcrição de Entrevista 2	155
Anexo 9 – Ranking da <i>Livemocha</i> em março e julho de 2013	157

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

CALL – Computer Assisted Language Learning

CMC – Computer mediated communication

EFL – English as Foreign Language

ESL – English as Second Language

LRE – Language Related Episode

SLA – Second Language Acquisition

SNS – Social Network(ing) Sites

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Estádios de desenvolvimento de uma comunidade de Prática (Wenger, 1998a, p. 3).....	17
Figura 2 – Tipologias de comunidades virtuais (Henri & Pudelko, 2003, p. 476).....	18
Figura 3 – Página de perfil, retirado de Livemocha.com a 8 de outubro de 2012.....	32
Figura 4 – Exemplo de Página de Curso Inglês 101, retirado de Livemocha.com em 15.12.2013.....	34
Figura 5 – Página do Curso Active English 1, retirada de Livemocha.com em 15.12.2013.....	35
Figura 6 – Atividade de Conversação Interativa, retirada de Livemocha.com em 15.12.2013.....	36
Figura 7 – Exemplo de Erro de 04.09.2013.....	40
Figura 8 – Tarefa de língua portuguesa, nível de iniciação.....	41
Figura 9 – Resposta a Exercício de português, com comentário.	42
Figura 10 – Tipos de feedback do novo Livemocha	43
Figura 11 – <i>Printscreen de busuu.com</i> (08.01.2013)	64
Figura 12 – Representatividade dos utilizadores.....	67
Figura 13 – Secção de cultura sobre Portugal, do utilizador 200. Retirado de <i>Livemocha</i> a 1/8/2013.....	86
Figura 14 – Posição Global das três principais ferramentas online de aprendizagem de línguas a 19 de dezembro de 2013. http://www.appappeal.com/the-most-popular-app-per-country/language-learning	103

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Distribuição dos participantes por género.....	66
Gráfico 2 – Distribuição dos utilizadores por faixa etária	66
Gráfico 3 – Habilitações académicas	68
Gráfico 4 – Ocupação.....	68
Gráfico 5 – Como conheceu a Livemocha?	69
Gráfico 6 – Motivo da utilização da Livemocha.....	70
Gráfico 7 – Amigos/contactos na rede.....	71
Gráfico 8 – Preferência de exercícios nos cursos de vocabulário.....	72
Gráfico 9 – Preferência de exercícios nos cursos Ativos.....	73
Gráfico 10 – Exercícios preferidos.....	73
Gráfico 11 – Distribuição das respostas quanto ao grau de satisfação relativamente às funcionalidades da Livemocha	75

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Objetivos do Estudo	6
Tabela 2 – Número e percentagem de utilizadores registados, por ano.	50
Tabela 3 – Média, moda e mediana de três critérios (dados relativos à amostra).....	51
Tabela 4 – Média, moda e mediana de três critérios (dados relativos aos sujeitos inscritos antes de 2013)	51
Tabela 5 – Utilizadores contactados para entrevista	54
Tabela 6 – Objetivos e Instrumentos de Recolha de Dados.....	57
Tabela 7 – Área de Estudo ou Trabalho	69
Tabela 8 – Grau de Satisfação relativamente às Funcionalidades da Livemocha	75
Tabela 9 – Grau de Satisfação Quanto às Funcionalidades dos Cursos de Vocabulário	76
Tabela 10 – Grau de Satisfação Quanto às Funcionalidades dos Cursos Ativos.....	76
Tabela 11 – Grau de concordância relativamente às Afirmações	78
Tabela 12 – Dados do utilizador 320	80
Tabela 13 – Dados do Utilizador 200.....	84
Tabela 14 – Registo de atividade por utilizador gerado aleatoriamente	87

INTRODUÇÃO

CONTEXTUALIZAÇÃO

No âmbito da tecnologia têm-se vindo a popularizar as plataformas de redes sociais, utilizadas por milhões de pessoas em todo o mundo. Mas, para além das mais conhecidas, como o *Facebook*, existem outras redes que se caracterizam por ter um objetivo específico no que concerne à sua utilização. É o caso das comunidades virtuais de aprendizagem de línguas, como *Babbel*, *Lang-8*, *Busuu*, *iTalki*, e, a mais conhecida e utilizada por milhões de pessoas, *Livemocha* (www.Livemocha.com). Estas plataformas têm um cariz educativo bem vincado e patente na sua conceção, destinando-se primordialmente à educação de cariz informal no âmbito do multilinguismo, aliando as novas ferramentas disponíveis às metodologias de aprendizagem de línguas. De acordo com a descrição do *website Livemocha*, objeto principal deste estudo,

Livemocha is committed to creating a world in which every human being is fluent in multiple languages. As the world's largest online language learning community, Livemocha fuses traditional learning methods with online practice and interaction with native language speakers from around the world. Livemocha delivers an unparalleled learning experience that promises conversational fluency. Since launching in 2007, the Livemocha community has grown to over 13 million members from over 195 countries, highlighting the international demand for an engaging and collaborative approach to language learning.¹

O propósito desta comunidade de aprendizagem *online* é, assim, através de uma metodologia de aprendizagem motivadora e colaborativa, responder às necessidades linguísticas do mundo moderno. Na falta de estatísticas oficiais no *Livemocha*, de acordo com os dados obtidos a 16 de julho de 2012 na aplicação *The Most Popular Language Learning Apps Per Country*, com base nos dados de tráfego Alexa, o site era, à data, o 925º mais popular em Portugal, sendo que 2,2% dos seus utilizadores eram de Portugal. Considerando que o *Livemocha* afirmava ter, nessa data, mais de 13 milhões de utilizadores, isto significa que o número de utilizadores do nosso país rondaria os 286 mil, sendo a mais utilizada no cômputo das redes sociais de aprendizagem de línguas. Estes números constituíram também um

¹ <http://Livemocha.com/pages/about-us>, acedido a 12.06.2012.

² <http://www.appappeal.com/maps/Livemocha>, acedido a 16.7.2012.

argumento forte para a realização deste estudo, de forma a conhecer melhor a realidade portuguesa no que diz respeito à utilização desta ferramenta. Pinto (2011), num artigo publicado no *Jornal de Notícias*, refere a existência de muitos utilizadores portugueses. A opinião veiculada pelos utilizadores contactados é positiva, caracterizando a plataforma como simples e divertida, não obstante a necessidade de algum cuidado com o rigor das correções.

Enquanto docente e formador na área das línguas estrangeiras, e utilizador da *Livemocha* desde 20 de setembro de 2010, há já algum tempo que o investigador desta dissertação ponderava a possibilidade de estudar a sua verdadeira repercussão na aprendizagem de línguas e a razão do seu sucesso. Conheceu a plataforma na sequência de um artigo publicado no *Expresso Emprego* de 09.09.2010, onde era descrito como “o ‘facebook’ dos que querem aprender novos idiomas” (Mateus, 2010, s.p.). Há alguns estudos sobre esta plataforma, fundamentalmente em Inglês, outros realizados no Brasil, mas falta o conhecimento sobre a utilização da plataforma no nosso país. Salientamos que esta dissertação se foca na versão original deste *website*, uma vez que está disponível uma nova versão, que, segundo comunicação da empresa em julho de 2013, se tornará definitiva a curto prazo.

O site original é uma rede social de aprendizagem de línguas, no qual podemos optar pela versão grátis ou pela versão *premium*. Na versão grátis, escolhemos uma língua para aprender e somos conduzidos ao longo do curso selecionado, recebendo *mochapoints* pela *performance*, com a ajuda da comunidade para nos dar *feedback* dos exercícios realizados. Cada utilizador é também *professor* de outros alunos que estejam a aprender as línguas que domina. Os exercícios são avaliados e corrigidos, muitas vezes com *feedback* oral, muito útil para a aprendizagem da pronúncia. Os *professores* também são avaliados no âmbito da utilidade das suas respostas, o que constitui um fator motivacional extra. O mesmo exercício pode ser corrigido por vários utilizadores. Na opinião do investigador enquanto utilizador do site para aprendizagem da língua espanhola, no nível de iniciação, o melhor desta rede é precisamente a interação proporcionada, semelhante ao método *Tandem*, bem como a integração de diversos materiais multimodais, com realce para os vídeos com diálogos. Pelo contrário, as sequências de aprendizagem e os exercícios poderiam ser melhorados, bem como a componente gramatical. Este é um dos aspetos criticados em alguns artigos, que referem a falta de contextualização dos exercícios e uma tipologia de ensino de língua baseada na repetição de

frases-tipo, problema mais evidente nos anos iniciais da *Livemocha* e que foi melhorado com a introdução dos Cursos Ativos. No capítulo 2.4. são desenvolvidas em detalhe as características desta plataforma de aprendizagem, incidindo na sua forma de funcionamento e aludindo aos prós e contras apresentados em estudos anteriores.

Este projeto abrange, assim, duas áreas complementares: o estudo da ferramenta, aludindo às suas características e analisando a metodologia de ensino e a tipologia de interação; e o estudo do seu utilizador.

Quanto ao estudo da ferramenta, procede-se à descrição do funcionamento da rede social *Livemocha*, direcionada para a aprendizagem de línguas estrangeiras, na sua versão original, com uma pequena análise à nova versão. Inclui uma breve comparação das três principais ferramentas de aprendizagem *online* de línguas, seleccionadas com base nos dados de tráfego Alexa³ a 16 de julho de 2012: *Livemocha*, *Busuu*, *Babbel*.

Paralelamente, no que diz respeito à realidade portuguesa, considerámos central o estudo do utilizador, das suas características, perfil e preferências. O estudo pretendeu analisar quais os fatores que motivam ou desmotivam para a aprendizagem nestes moldes, quais as ferramentas disponibilizadas preferidas pelos utilizadores, em que medida a metodologia utilizada pelo site permite abranger aspetos culturais da língua e se uma aprendizagem acompanhada por *professores* não especializados em ensino de línguas é rigorosa, para além de verificar a progressão na aprendizagem de línguas.

Assim, os objetivos deste estudo enquadram-se ora no âmbito de estudo do utilizador, ora no estudo da ferramenta, ou são comuns às duas dimensões. Para melhor identificação dos objetivos e do seu enquadramento, elaborámos a Tabela 1:

Estudo do Utilizador	Estudo da Ferramenta
Traçar o perfil do utilizador português.	Comparar as principais plataformas de aprendizagem de línguas.
Investigar quais as ferramentas disponibilizadas preferidas pelos utilizadores.	Analisar se a metodologia de ensino utilizada é adequada no que concerne os conteúdos grátis dos cursos.

³ <http://www.appappeal.com/maps/Livemocha>, acedido a 16.7.2012.

Verificar a progressão na aprendizagem de línguas através da rede social <i>Livemocha</i> .	
Analisar se a aposta na metodologia <i>tandem</i> é adequada à promoção da interação.	
Analisar em que medida a metodologia utilizada permite abranger aspetos culturais da língua.	
Investigar em que medida uma aprendizagem acompanhada por tutores não especializados em ensino de línguas é rigorosa.	
Distinguir fatores que motivam ou desmotivam nesta forma de aprendizagem.	

TABELA 1 – OBJETIVOS DO ESTUDO

ORGANIZAÇÃO DA DISSERTAÇÃO

A presente dissertação está estruturada em 4 capítulos para além da Introdução e Conclusão, Referências Bibliográficas e Anexos.

O primeiro e segundo capítulos dedicam-se à revisão do estado da arte relativamente a conceitos fundamentais que emergem da utilização da *Livemocha*, relacionados, por um lado, com as redes sociais, comunidades de aprendizagem *online* e modelos de interação e, por outro, com a aprendizagem de línguas estrangeiras mediada por computador, a metodologia *Tandem*, o *feedback*, a descrição da *Livemocha* e revisão de alguns estudos relacionados com esta ferramenta.

Assim, na componente conceptual, surge uma primeira vertente (Capítulo 1) relacionada com as questões do *social networking* e a sua relação com a Web 2.0, *computer-mediated communication* e *computer-mediated collaborative learning*, bem como as comunidades virtuais de aprendizagem, analisando os tipos de comunidades virtuais descritos por Henri e Pudenko (2003) e os modelos de aprendizagem em ambientes virtuais referidos por Meirinhos e Osório (2007). Ainda no âmbito das redes sociais, analisa-se a teoria da aprendizagem social de Wenger (1998a, 1998b), os conceitos de construtivismo comunal e conetivismo.

A segunda vertente (Capítulo 2) centra-se na aprendizagem de línguas estrangeiras. Neste contexto, foca as teorias de *second language acquisition*, a teoria *electrate language learning*, a Pedagogia 2.0, o modelo *Tandem* de aprendizagem de línguas, o conceito CALL (*computer assisted language learning*), a multimodalidade, o *feedback*, os conceitos de *flow*,

language immersion e metalinguagem. A ferramenta em estudo é descrita no subcapítulo 2.4. À nova versão dedica-se apenas uma breve incursão no subcapítulo 2.5.

O terceiro capítulo explicita, num primeiro ponto, as especificidades da investigação *online*. De seguida descreve a metodologia utilizada nesta investigação. Face aos objetivos principais do estudo – conhecer a realidade portuguesa no que diz respeito à utilização da *Livemocha*, nomeadamente traçar o perfil do utilizador português, bem como verificar a progressão na aprendizagem de uma língua através desta rede social de uma amostra dos utilizadores portugueses do serviço – a metodologia que utilizámos é de cariz qualitativo, apesar de alguns procedimentos a nível quantitativo. Enquadra-se na tipologia da etnografia virtual ou digital, considerada importante no estudo de redes sociais, com recurso a inúmeras fontes de informação, descritas no ponto 3.4: questionário, entrevistas formais e informais *online*, registos do investigador e bases de dados compiladas com informação recolhida na plataforma. Paralelamente, de forma não interventiva, foi analisada e registada a progressão de alguns sujeitos (selecionados aleatoriamente na amostra) através da funcionalidade de visualização das suas submissões de trabalhos escritos e audição das suas submissões de expressão oral em fases diferentes da sua aprendizagem, para comparação de desempenho.

O Capítulo 4 apresenta os resultados relativos a cada instrumento utilizado e enquadra-os na revisão bibliográfica realizada e nos objetivos traçados para esta investigação.

Ao concluir, apresenta-se a discussão dos dados obtidos, por objetivo; realiza-se ainda uma síntese do contributo proporcionado por esta investigação no ramo da Tecnologia Educativa e das possíveis áreas de discussão futura no âmbito da aprendizagem de línguas estrangeiras mediada por ferramentas digitais; bem como a indicação das limitações deste estudo.

CAPÍTULO 1 – REDES SOCIAIS

1.1. REDES SOCIAIS E APRENDIZAGEM COLABORATIVA

As redes sociais, como o *Facebook*, constituem uma realidade incontornável no panorama atual da sociedade. Como referem Minhoto e Meirinhos (2011), dificilmente seria previsível, aquando do seu surgimento, a importância de que se iriam revestir, especialmente para os jovens, muito embora sejam utilizadas por diversas categorias etárias.

A atração exercida advém da essência da própria nomenclatura: o estabelecimento de redes de comunicação, que possibilitam um fluxo de informação em diversos domínios (profissional, escolar, lazer), coloca diversos atores em interação síncrona ou assíncrona, atribuindo a cada sujeito o papel de ator principal da sua rede de relações, com liberdade para tomar decisões quanto à sua constituição.

A origem das redes sociais remonta, segundo boyd e Ellison (2007), a 1997. Nesse ano foi lançado o SixDegrees.com, que permitia criar um perfil e fazer uma lista de amigos. Estas características já existiam em outros sites, mas de forma isolada: em sites destinados à procura de parceiros amorosos já existiam perfis; em sites como o Classmates.com já se permitia a inclusão e pesquisa de colegas. O SixDegrees apresentava a combinação destas facetas e atraiu muitos utilizadores; no entanto, o serviço terminou logo no ano 2000 por falta de sustentabilidade financeira. Outros serviços semelhantes se seguiram, na maior parte dos casos permitindo a conexão unilateral de utilizadores, sem que fosse necessária a aprovação de ambos.

De qualquer forma, analisando a cronologia apresentada por boyd e Ellison (2007, s. p.), verifica-se a proliferação de SNS (social network sites) principalmente a partir de 2003, altura em que surgiu a expressão de Clay Shirky, YASNS – “Yet Another Social Networking Service” (2003, in boyd & Ellison, 2007, s. p.). boyd e Ellison (2007) destacam a importância de três em particular: Friendster (2002), MySpace (2003) e o incontornável Facebook (2005). Nesta fase havia já alguns sites direcionados para fins específicos, como o LinkedIn.

Neste trabalho não pretendemos caracterizar estes sites, mas evidenciaremos algumas características que são importantes para o contraste com a plataforma em estudo, a *Livemocha*. Assim, tendo por base o Friendster, que pretendia criar ligações de amigos e ‘amigos dos amigos’, a sua rápida popularidade trouxe cedo problemas técnicos, ao que se seguiu também

problemas de 'fakesters' e problemas em contexto de trabalho, relacionados com a mistura de amigos com conhecidos e também com os patrões, bem como problemas relacionados com a obstrução causada às atividades normais dos utilizadores mais ativos. Quanto ao MySpace, que rapidamente se tornou um SNS preferencial das bandas, embora não fosse esse o objetivo primário do site, teve em 2005 o seu apogeu, decaindo devido a casos de pedofilia.

Quanto ao Facebook, que surge em 2004 como sistema privado dos alunos da Universidade de Harvard, e que, em 2005, se abre a todos os que desejavam fazer parte da rede, tornou-se uma rede social única devido às possibilidades de interação disponibilizadas. A integração de inúmeras aplicações diversificadas, a possibilidade de envio de questões, vídeos, links e ficheiros, e o grau de personalização possibilitado tornaram o Facebook um caso incontornável de sucesso.

No seu estudo de 2009, Harrison e Thomas apresentam também uma breve história das redes sociais desde 1997. Tendo evoluído para sistemas bem mais complexos e multifacetados, a verdade é que o propósito inicial destas redes, a sua essência, estava relacionada com a necessidade de estabelecer ligações, potenciar a comunicação.

Com esse mesmo objetivo surgiram as redes sociais para a aprendizagem de línguas: *Livemocha*, *Busuu*, *Babbel*, etc. São comunidades virtuais de aprendizagem de línguas, que se destinam primordialmente à educação de cariz informal no âmbito do multilinguismo. Construídas com a finalidade de proporcionar a aprendizagem de línguas de forma colaborativa, estas plataformas distinguem-se de outras redes sociais como o *Facebook*, que não têm um objetivo definido no âmbito educativo (Mason & Rennie, 2008). Tal como nas redes sociais tradicionais, tendo como referência a *Livemocha*, há "uma multiplicidade de ferramentas de comunicação e trabalho, que antes eram exclusivas das plataformas de e-learning." (Minhoto & Meirinhos, 2011, p. 26).

Ainda segundo Minhoto e Meirinhos (2011), estes ambientes colaborativos de aprendizagem revestem-se de grande importância, uma vez que proporcionam benefícios a nível pessoal e ao nível da dinâmica de grupo. Se, por um lado, potenciam a comunicação/interação, a aprendizagem, o respeito pelo outro e pelas suas ideias, o desenvolvimento de competências pessoais e de pensamento crítico, fortalecendo a autonomia e a autoconfiança; por outro, reduzem o isolamento do aluno e o receio da crítica. A aprendizagem torna-se uma "atividade social", mais satisfatória (Minhoto & Meirinhos, 2011, p. 26).

1.2. SOCIAL NETWORKING SITES

No domínio do tipo de interação estabelecido, boyd e Ellison (2007) distinguem dois tipos de rede social: o *Facebook* privilegia conexões sociais já existentes, pelo que integra o grupo de *social network sites*, o *Livemocha* integra o grupo de *social networking sites*, nos quais o objetivo é fazer novas conexões sociais que auxiliem à prossecução do objetivo primário. Segundo estes autores, “‘networking’ emphasizes relationship initiation, often between strangers” (2007, s.p.). Por se enquadrar neste segundo tipo, a *Livemocha* utiliza preferencialmente a expressão “parceiros de idiomas” no motor de pesquisa, apesar de o termo habitual de “amigo” constar no perfil, com ligação para os diversos sujeitos que estabelecem entre si uma conexão. Esta definição de “parceiros de idiomas” é bastante mais exata, uma vez que, como veremos neste estudo, na maior parte dos casos, estes parceiros de aprendizagem não se conhecem fora da rede e estabelecem um vínculo com um propósito, com critérios de seleção baseados nas línguas de origem e destino, sendo muitas vezes sugeridos aleatoriamente pelo sistema. Já o *Facebook* é mais utilizado para pesquisa de conexões *offline*, independentemente do grau de ligação, do que para iniciação de contacto com estranhos.

Não obstante este aspeto diferenciador, na *Livemocha*, tal como nas redes sociais de âmbito menos restrito quanto aos fins, é possível, através do perfil de determinado parceiro de aprendizagem, aceder à sua rede de conexões. De acordo com boyd e Ellison (2007), esta exposição pública de conexões é um dos componentes cruciais das redes sociais.

1.3. COMUNIDADES E MODELOS DE INTERAÇÃO

Consideradas ferramentas da Web 2.0 (Harrison & Thomas, 2009), as redes sociais integram-se no conceito de *computer-mediated communication* (CMC), sendo que, no caso do *Livemocha*, esta rede social se constitui como uma comunidade virtual de aprendizagem, facilitadora da imersão linguística (Warschauer & Liaw, 2010) e promotora de uma aprendizagem colaborativa mediada por computador. A interação é um dos pilares da construção desta ferramenta:

First of all, the essence of *Livemocha* is to help build a social network of foreign language learners from all over the world and to provide a learner community which allows users to share their language-learning process through the interaction. (Jee & Park, 2009, p. 452)

De acordo com Jee e Park (2009), a aprendizagem colaborativa e interação que a plataforma promove remetem para a teoria sociocultural de Vygotsky, de 1979, “by emphasising the interdependence of individuals and the importance of group processes in the co-construction of knowledge.” (Brick, 2011, p.18).

Relacionados com esta temática encontram-se na literatura outros conceitos como *social interactionism* (Erikson) e *social constructivism* (McMahon, Ernest), mencionados em Harrison e Thomas (2009), bem como *communal constructivism* (Holmes et al), *connectivism* (Siemens, 2005) e *communities of practice* (Wenger, 1998a, 1998b, 2006), referidos em Lisboa (2010). Todos eles apontam para a importância das interações sociais na construção cooperativa do conhecimento. Segundo Lisboa, Coutinho e Junior (2013, p. 997), “é dada proeminência à ideia do conhecimento como um constructo social”. A aprendizagem é colaborativa, resulta da interação e colaboração entre os membros do grupo.

De acordo com Siemens (2005), o behaviorismo, cognitivismo e construtivismo já não são adequados para descrever os moldes atuais de aprendizagem enquadrados nas tecnologias da web 2.0. Assim, sugere uma nova teoria, o conectivismo, que reflete as novas formas de aprendizagem. Esta teoria defende que a aprendizagem se baseia na diversidade de opiniões, no cruzamento de diversas fontes de informação, atualização constante e uma abertura ao conhecimento em constante evolução.

Também o construtivismo comunal se enquadra nas novas formas de aprendizagem. Segundo Holmes *et al* (2001), o construtivismo comunal representa uma perspectiva de aprendizagem que mescla a perspectiva da construção da própria aprendizagem e a influência da interação nessa aprendizagem e na aprendizagem dos outros: “the focus is on learning *with* and *for* others. (Holmes et al, 2001, p.4). As tecnologias presentemente disponíveis levam esta perspectiva a um novo nível, possibilitando a existência de comunidades virtuais de aprendizagem, como iremos verificar na secção seguinte.

1.3.1. COMUNIDADE VIRTUAL E COMUNIDADE VIRTUAL DE APRENDIZAGEM

Como referido em Henri e Pudelko (2003, p. 474), “virtual communities exist and play a socialisation role to the same extent as ‘real’ communities do”. A este papel de socialização acresce o potencial pedagógico destas comunidades. Estes autores argumentam, assim, contra a opinião de que a noção de comunidade não se pode aplicar ao mundo virtual. Para Henri e Pudelko (2003), as comunidades não se cingem a um espaço físico delimitado. É possível a existência de comunidades na rede.

Howard Rheingold, com a sua obra *Virtual Communities* de 1993, trouxe à luz este termo, “sob o forte argumento de que através da comunicação mediada por computador estaria nascendo uma nova forma de comunidade” (Lisbôa & Coutinho, 2011, s. p.), na qual a noção de territorialidade se estende e amplia para além da geografia física. Nestas comunidades virtuais alojadas no seio do ciberespaço há certos constrangimentos subjacentes às interações físicas que são minimizados.

Uma comunidade virtual pode ser designada como comunidade virtual de aprendizagem quando, além da agregação de sujeitos em torno de um interesse ou valor comum, há um cunho educativo subjacente. As tecnologias digitais possibilitam novas abordagens à aprendizagem, novas formas de comunicação, novas formas de (co)produzir e (com)partilhar conhecimento. No sentido de reforçar a importância da construção coletiva de conhecimento, Lisbôa e Coutinho (2011, s. p.) aludem ao “construtivismo sócio interacionista de Vygotsky”, à “teoria das inteligências múltiplas de Gardner” e ao conceito de “Inteligência Coletiva” de Lévy.

As características de uma comunidade virtual de aprendizagem são elencadas por Lisbôa e Coutinho (2011), com base nos estudos de Lotito e Palloff & Pratt: comunicação mediada por computador, objetivos comuns, preponderância da comunicação escrita, possibilidade de existência de um e-moderador, comunicação de tipo horizontal com igualdade de direitos de participação, interações permanentes e ativas, aprendizagem colaborativa, estabelecimento de normas, construção coletiva de significados, apoio mútuo e avaliação de tipo construtivo.

1.3.2. A TEORIA DA APRENDIZAGEM SOCIAL DE WENGER

Um terceiro tipo de comunidade em estudo no trabalho de Lisbôa e Coutinho (2011) é a Comunidade de Prática. Sendo o ser humano intrinsecamente social, integra, consciente ou inconscientemente, diversas comunidades, aspeto referido por Wenger como “multimembership” (1998b, p. 159). Segundo esta autora, as comunidades de prática são parte integrante das nossas vidas, “so informal and so pervasive” (Wenger, 1998b, p. 7) que, na maior parte dos casos, passam despercebidas. Wenger (2006, s.p.) define as comunidades de prática como grupos constituídos à volta de um interesse partilhado e que se envolvem num processo de aprendizagem coletiva através de interação regular com os membros dessa comunidade. Assim, define-se também como um sistema de formas interrelacionadas de participação (Wenger, 1998b, p.90), seja essa participação mais ativa ou periférica. A criação da comunidade de prática pode ou não ser intencional. Pode advir espontaneamente das interações dos membros ou pode ser criada especificamente para a aprendizagem coletiva.

Uma comunidade de prática é definida através de três características fundamentais (um domínio comum de interesse, interação e aprendizagem em comunidade, prática partilhada) e três dimensões: “mutual engagement, a joint enterprise, and a shared repertoire.” (Wenger, 1998b, p. 152). A primeira dimensão, o empreendimento conjunto, tem a ver com o funcionamento da comunidade: “the relationships of mutual engagement that bind members together into a social entity” (Wenger, 1998a, p.2). A segunda, o compromisso mútuo, tem a ver com o interesse partilhado pelos membros. A última dimensão, o repertório partilhado, é a que distingue a comunidade de prática de outro tipo de comunidades, como a comunidade de interesse ou uma comunidade geográfica. Refere-se à criação ao longo do tempo de um repositório partilhado de recursos, que podem ser artefactos, rotinas, estilos, vocabulário. Há uma componente de prática partilhada que é diferenciadora deste tipo de comunidade.

Ainda segundo Wenger (1998a), as comunidades de prática passam por estádios de desenvolvimento caracterizados por diferentes níveis de interação e diferentes tipos de atividade, como podemos verificar na Figura 1.

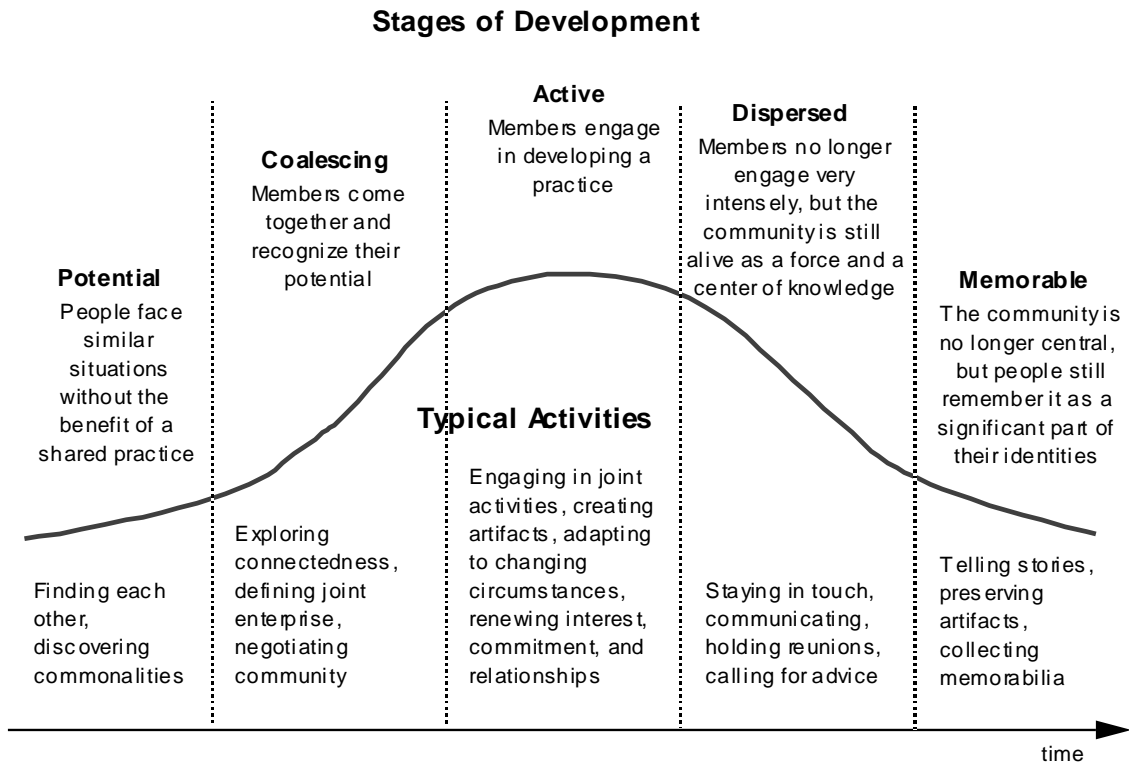


FIGURA 1 – ESTÁDIOS DE DESENVOLVIMENTO DE UMA COMUNIDADE DE PRÁTICA (WENGER, 1998A, P. 3)

Uma comunidade de prática, ainda segundo Wenger (1998a, p. 4),

is different from a network in the sense that it is 'about' something; it is not just a set of relationships. It has an identity as a community, and thus shapes the identities of its members. A community of practice exists because it produces a shared practice as members engage in a collective process of learning.

Esta teoria de Wenger, assente nos pressupostos já explicitados, advoga, assim, que a aprendizagem é um processo social:

Learning in this sense is not a separate activity. It is not something we do when we do nothing else or stop doing when we do something else. [...] For many of us, the concept of learning immediately conjures up images of classrooms, training sessions, teachers, textbooks, homework, and exercises. Yet in our experience, learning is an integral part of our everyday lives. It is part of our participation in our communities and organizations. (Wenger, 1998b, p. 8).

1.3.3. TIPOLOGIAS DE COMUNIDADES VIRTUAIS

Outro artigo analisado no âmbito deste estudo, de Henri e Pudelko (2003), refere quatro tipos de comunidades virtuais: *community of interest*, *goal-oriented community of interest*, *learners' community* e *community of practice*. A definição destas categorias teve por base a teoria da aprendizagem social de Wenger (1998a, 1998b) com a apologia da participação em comunidades como base dos processos de construção da identidade e da aprendizagem; e o contexto do surgimento e evolução das comunidades virtuais, que são necessariamente, segundo os mesmos, comunidades de aprendizagem.

No seu estudo, Henri e Pudelko (2003) analisam as comunidades virtuais segundo os critérios da intencionalidade da criação do grupo e da sua coesão, dando origem às quatro tipologias já referidas, conforme demonstra a Figura 2.

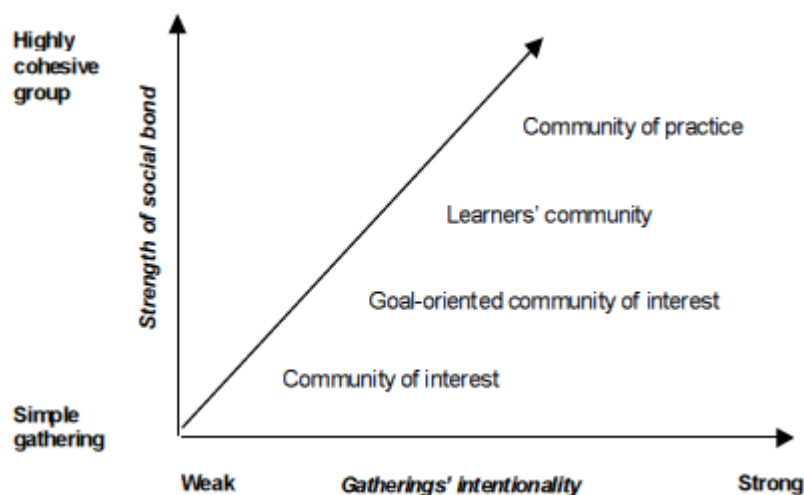


FIGURA 2 – TIPOLOGIAS DE COMUNIDADES VIRTUAIS (HENRI & PUDELKO, 2003, P. 476)

A comunidade de interesse reúne-se, como a designação indica, à volta de um tópico de interesse comum, sendo mais efetiva a identificação com o tópico do que com os membros. A aprendizagem resultante da interação em comunidade é de uso mais pessoal do que coletivo. Não há um objetivo direcionado para a concretização de projetos coletivos ou de artefactos, pelo que a atividade do grupo se centra no intercâmbio de informação.

A segunda tipologia de comunidade, “goal-oriented community of interest”, é constituída com um propósito subjacente, que pode ter a ver com a resolução de um problema, um projeto ou uma necessidade específica. Assim, o centro desta comunidade é o projeto e o processo de aprendizagem é uma atividade mútua. Cada membro contribui para o projeto com as suas competências específicas.

A terceira tipologia, a comunidade de aprendentes, depende fortemente do papel do tutor e desenvolve-se com base num grupo de alunos que podem ser da mesma turma ou estar dispersos geograficamente. A construção de conhecimento tem por base um projeto coletivo, normalmente com um período de tempo fixo atribuído para conclusão, pelo que lhe falta o caráter de continuidade de outras comunidades virtuais. Habitualmente envolve algum tipo de avaliação.

A comunidade de prática é o tipo de comunidade que apresenta uma intencionalidade mais forte e maior coesão de grupo. Nasce de uma comunidade já existente fora do mundo virtual, uma comunidade de profissionais, inseridos numa organização. A interação tem por base a resolução de problemas da rotina profissional e o aperfeiçoamento pela partilha de conhecimentos da área.

1.3.4. MODELOS DE APRENDIZAGEM EM AMBIENTES VIRTUAIS

A complementar a informação sobre comunidades virtuais de aprendizagem, Meirinhos e Osório (2007) analisaram cinco modelos de aprendizagem em ambientes virtuais: modelo de comunidades de investigação de Garrison *et al*, modelo de *e-moderating* de Salmon, modelo de colaboração de Murphy (2004), modelo de colaboração em ambientes virtuais de Henri e Basque e modelo de interação em ambientes virtuais de Faerber. Do ponto de vista pedagógico, todos os modelos apresentados apelam “(...) para a emergência de um paradigma colaborativo” (Meirinhos & Osório, 2007, p.9), o que vai ao encontro das teorias de cariz social anteriormente referidas.

O primeiro modelo, de Garrison *et al*, designado originalmente como “Community of Inquiry”, baseia-se na existência de três componentes que se sobrepõem na experiência educativa: a presença cognitiva, a presença social e a presença docente. Esta última pressupõe a existência de um e-moderador com um papel fundamental na comunidade. Este modelo

assenta no modo de comunicação assíncrona, em ambiente colaborativo, e tem por base “uma perspectiva construtivista da aprendizagem” (Meirinhos & Osório, 2007, p. 2).

O modelo de e-moderating de Salmon apresenta cinco patamares. Tal como o modelo anterior, também assenta no modo de comunicação assíncrona e pressupõe a existência de um moderador com uma função nuclear. O processo de aprendizagem desenvolve-se por etapas, ao longo dos cinco patamares, conduzindo os participantes, em colaboração com o seu grupo e com o apoio do e-moderador, a uma autonomia cada vez maior e a uma maior interação. A primeira etapa, de acesso e motivação, é fulcral para o sucesso da formação e está bastante dependente do trabalho do moderador. A segunda etapa, de socialização *online*, estimula a interação entre os membros do grupo. Segue-se a troca de informação, que envolve um maior grau de interação e já pode envolver tarefas cooperativas. No patamar da construção de conhecimento já se espera uma relativa autonomia dos sujeitos e a colaboração na produção coletiva de conhecimento. Finalmente, na fase de desenvolvimento, há um maior grau de aprendizagem em grupo e maior controlo da própria aprendizagem.

O modelo de colaboração de Murphy (2004) também se baseia nas formas de comunicação assíncrona e é construído graficamente como uma pirâmide na qual a presença social vai dando lugar à articulação de perspetivas individuais e à acomodação ou reflexão sobre as perspetivas do ‘outro’, através da interação. Essa interação vai-se tornando colaborativa nos patamares superiores, nos quais a construção colaborativa de perspetivas e sentidos comuns dá lugar à construção de objetivos e propósitos partilhados e à produção de artefactos coletivos. Neste modelo de aprendizagem não há referência a um moderador ou formador. Mais importante é a visão de grupo e a coesão do mesmo.

Quanto ao modelo de colaboração em ambientes virtuais de Henri e Basque, Meirinhos e Osório (2007) destacam os seus três componentes centrais: o empenhamento, a comunicação e a coordenação. Este último remete mais uma vez para o papel de um moderador do grupo. À volta de uma tarefa é constituído um grupo coeso que, através da participação ativa, empenhada e da interação, se propõe alcançar um objetivo comum.

Finalmente, o modelo de interação em ambientes virtuais, de Faerber, baseia-se também numa ótica construtivista e socio-construtivista. Há quatro elementos centrais que se interrelacionam neste modelo de aprendizagem colaborativa: o formando, o conhecimento, o formador e o grupo. O elemento novo é o grupo, que é acrescentado ao triângulo pedagógico tradicional. O formador é um facilitador da construção coletiva de conhecimentos.

**CAPÍTULO 2 – APRENDIZAGEM DE LÍNGUAS
ESTRANGEIRAS**

2.1. SECOND LANGUAGE ACQUISITION (SLA)

Long (2000) diferencia algumas teorias na área de estudo da aquisição de uma segunda língua em diversos contextos, não se circunscrevendo ao contexto escolar. Conceptualizando “teorias” como “*interim understandings of how something works*” (Long, 2000, p. 528), as teorias na área de estudo em questão seriam “*interim understandings of how people learn second languages*” (Long, 2000, p.528).

Não pretendendo aqui analisar exhaustivamente as teorias existentes, – segundo Long (2000, p. 528) o número de teorias, modelos, hipóteses e enquadramentos teóricos poderá rondar os 60 – é interessante verificar que há, nesta área, teorias com base empírica e teorias com base na Linguística e na Psicologia, algumas das quais suportam o modelo de aprendizagem da *Livemocha*. Neste contexto, destaque para o modelo de Schumann: “The primary focus of Schumann’s Acculturation Model, for example, is naturalistic acquisition by learners as members of groups.” (Long, 2000, p. 528) Já a teoria de Krashen (Krashen’s Monitor Theory) vai além da aquisição naturalista, incluindo também a aquisição instruída.

Relativamente às variáveis, há teorias que sobrepõem as variáveis sociais e sócio-psicológicas, como o modelo de Schumann e o Modelo Sócio-Educacional de Gardner (1988) – “attempting to predict *that* SLA will or will not occur, and the degree of likely success, mostly as a function of group membership and intra- and inter-group relations.” (Long, 2000, p. 529). SLA é vista como um processo social.

Outras teorias são de base linguística e enfatizam SLA como um processo mental, “first attempting to predict *how* acquisition will occur at the level of the individual, not the group, as an internal cognitive process, not a social one, mostly as a function of prior linguistic knowledge and L1-L2 relationships.” (Long, 2000, p.529).

Na análise ao tipo de modelo/teoria, Long (2000) distingue dois campos principais: *nativist* (mecanismos linguísticos/mentais) e *empiricist* (papel determinante da experiência na aquisição). Enfatizando a questão da aprendizagem na *Livemocha* como um processo social, há posições empíricas como *social-interactionism* (Gass, 1997) e *cognitive-interactionism* (Andersen, 1989) que realçam a interação de fatores ambientais com capacidades mentais internas. “While attributing far greater importance to the linguistic environment and to the social

context for language acquisition [...] empiricist models also assume considerable cognitive resources on the learner's part, including prior (but not innate) linguistic knowledge." (Long, 2000, p. 530).

2.2. COMPUTER ASSISTED LANGUAGE LEARNING (CALL)

De acordo com a literatura, como podemos verificar em Soares e Valério (2011), a *Livemocha* pode ser incluída na modalidade de *computer assisted language learning (CALL)*. Esta designação refere-se às formas de aprendizagem de línguas mediadas por computador, referindo-se tradicionalmente a programas com atividades de leitura, gramática e sintaxe, e, a partir dos anos 90, também a *software* de aprendizagem em CD e DVD. Atualmente abrange ainda inúmeras ferramentas disponíveis na Internet, pelo que a dificuldade se centra na seleção da ferramenta apropriada para cada tarefa: "as the options multiply, it is easy to become overwhelmed by the diversity" (Levy, 2009, p. 777).

Uma vez que muitas das ferramentas são de carácter colaborativo, apresentam vantagens como a interação com falantes nativos (antes conseguida com recurso ao *penpalling* e *keypalling*, de acordo com Brick, 2011), a promoção da interculturalidade, a linguagem autêntica, para além da redução de fatores como o stress, receio e a ansiedade na comunicação oral, que, como referem Jee e Park (2009) e Wilkerson (2010) são minimizados na comunicação mediada por computador (CMC). Soares e Valério (2011) referem também a expressão "aprendizagem colaborativa mediada por computador" (CMCL, *computer-mediated collaborative learning*).

Como refere Wayner (2010, p. 1),

the Internet, with its unparalleled ability to connect people throughout the world, is changing the way that many people learn languages. There is no still way to avoid the hard slog through vocabulary lists and grammar rules, but the books, tapes and even CDs of yesteryear are being replaced by e-mail, video chats and social networks.

As redes sociais vieram alargar o conjunto de ferramentas que já existiam na Internet para facilitar a aprendizagem de línguas. No estudo de Malerba (2011), esta autora reforça a natureza inovadora das aplicações da Web 2.0 que permitem o aparecimento de novas modalidades de ensino e aprendizagem, de índole socio-constructivista.

O cruzamento entre estas ferramentas, em particular os SNS, e os modelos de ensino e aprendizagem de línguas, proporcionam ao utilizador um processo de aprendizagem motivador, colaborativo e informal. No estudo de Pasfield-Neofitou (2011, p.105), a participação numa comunidade virtual, com público autêntico, foi fundamental para a motivação: “A sense of being heard and understood appeared to increase participants’ sense of achievement, and increase the likelihood of their continued engagement in L2 use online.”

Sendo a motivação um aspeto fulcral no contexto de aprendizagem de uma língua estrangeira, a imersão em ambientes sociais, que ocupa já uma percentagem elevada do tempo gasto em atividades *online*, permite desenvolvê-la e, em simultâneo, desenvolver a autonomia e as competências essenciais. Segundo Wilkerson (2010, p. 14), “if these platforms are left unexplored, educators may be missing out on the incredible benefits of these learning tools in creating learner autonomy and promoting foreign language learning.”

Harrison e Thomas (2009, p. 113) reforçam também a importância da aplicação dos benefícios das redes na aprendizagem de línguas: “SNSs have had a strong appeal to language teachers and learners, though they have rarely been used in a targeted way for this purpose.” O aparecimento de redes sociais específicas para a aprendizagem de línguas, para além de constituírem uma oportunidade para a aprendizagem em contexto informal, possibilita também uma nova forma de integração de ferramentas da Web 2.0 no contexto formal de aprendizagem, o que pode ser motivador para os alunos. anatesnick (2010, s.p.) reforça esta ideia:

a series of language learning social networks have popped up, and they make learning more fun, efficient, interactive and interesting than usual. The average language student can now turn an arduous task like studying into something enjoyable by meeting and interacting with native language speakers.

No entanto, como Carroll refere (in Harrison & Thomas, 2009, p.113), devemos resistir a utilizar aplicações da Web 2.0 com uma pedagogia da Web 1.0. Assim, McLoughlin e Lee (2008, p.1) sugerem uma Pedagogia 2.0, que integre ferramentas da Web 2.0 “that support knowledge sharing, peer-to-peer networking, and access to a global audience with socioconstructivist learning approaches to facilitate greater learner autonomy, agency, and personalization”.

Este último aspeto, a personalização, remete para a temática dos ambientes pessoais de aprendizagem. Segundo Harrison e Thomas (2009, p. 120), o papel da tecnologia é diferente em ‘ready-made’ *Virtual Learning Environments* (VLE) e nas redes sociais. Na primeira, há basicamente uma transposição da aula presencial para a web, centrada no professor. No

segundo caso, há maior participação, há interação, sendo que as aplicações da Web 2.0 possibilitam ao aprendente a criação dos seus *personal learning environments*, tomando controlo ativo da sua aprendizagem, de forma autónoma. Esta é uma questão importante, pois, como refere Prensky (2001), as alterações profundas que a disseminação da tecnologia digital provoca nas formas de pensar e de processar a informação fazem com que exista um novo tipo de aluno com um perfil distinto do das gerações anteriores. Como refere Crystal (2010, p. 187),

most of the things we do online have been around for only 10 years or so. Yet it feels as if they've been with us for ever. For young people, of course, these things *have* been with them for ever. If you're in your teens, you won't remember a time when there was no internet. You've grown up with it all around you.

2.2.1. *ELECTRATE LANGUAGE LEARNING*

A ideia de que o modo de aprendizagem de uma língua deve ser personalizado, adaptado às necessidades individuais, aproveitando o contributo das tecnologias emergentes, está na base da teoria de *electrate language learning* (ELL), proposta por Wilkerson (2010), com base no conceito de *electracy* (electronic literacy) de Ulmer. Segundo Ulmer, a sociedade passou de uma aprendizagem baseada na oralidade para a escrita/leitura e, agora “an electrate tradition in which learners must communicate in a variety of electronic environments, using voice, writing, images, and film, among other modes.” (Wilkerson, 2010, p.3). Esta literacia eletrónica permite ao indivíduo a imersão no espaço digital e a criação de comunidades e culturas digitais numa dinâmica suportada pelos seus interesses e necessidades pessoais e assente no tipo de aprendizagem que lhe é mais aprazível. Neste contexto, Wilkerson (2010) estuda a aprendizagem de línguas em ambientes virtuais, sejam eles construídos com esse objetivo ou apenas para entretenimento. Os ambientes focados no seu estudo são o *Second Life*, *Livemocha* e *World of Warcraft*.

Nestas e noutras comunidades virtuais é facilitada a imersão linguística (*language immersion*) (Warschauer e Liaw, 2010). De acordo com o estudo de Pasfield-Neofitou (2011, p. 99), constituem “a place where you can be surrounded by the language, without being in a place where you're surrounded by the language”. Tradicionalmente, a imersão linguística era possível num país estrangeiro ou numa sala de aula bilingue. “Today, emerging technologies can provide

new forms of immersive learning online” (Warschauer & Liaw, 2010, p. 13). São exemplos os ambientes virtuais, as redes sociais e os *multiplayer online games*.

2.3. TANDEM

Na rede social *Livemocha*, segundo o estudo de Brick (2011), a par da interação síncrona e assíncrona com nativos da língua, o *feedback* (Soares & Valério, 2011) é uma das características mais importantes apontadas pelos utilizadores, contextualizada num modelo de aprendizagem *tandem* (Schwienhorst; Sziko, 2004). “Tandem learning is the process that occurs when two or more learners team up to teach each other the language in which they are proficient or fluent.” (Wilkerson, 2010, p. 35). Trata-se de uma forma de interação autêntica, que possibilita abranger além dos aspetos linguísticos habituais também a cultura do país do parceiro e as formas mais coloquiais de linguagem. Segundo Delille, Ferreira, Opitz, Brammerts, e Little (1996, p. 10), é “um conceito educativo simultaneamente virado para a autonomia e para a cooperação.”

Anteriormente esta interação autêntica tinha sido possibilitada através do sistema de *penfriends*, uma abordagem que se limitava à vertente escrita da língua. Hoje em dia, há uma parafernália de ferramentas que possibilitam que o *tandem* se desenvolva quase como *tandem presencial*. Os obstáculos e limitações descritos em Delille et al. (1996) foram ultrapassados e, dezassete anos depois, o panorama no que diz respeito à utilização da Internet, seja para a aprendizagem de línguas, seja para outros fins, só infimamente pode ser comparável. Na altura de desenvolvimento do projecto LINGUA – International E-Mail Tandem Network, com diversos parceiros internacionais de ensino superior, as próprias universidades ainda não dispunham de equipamentos e acesso à Internet suficientes, sendo que a nível privado o acesso era só para muito poucos. No entanto, como referido no prefácio (Delille et al., 1996, p. 7), “algumas potencialidades da rede *Internet* que, se bem que futuristas aos olhos de alguns e, no momento actual, de difícil execução [...] são já realidades a um tempo perturbadoras e fascinantes [...]”.

A metodologia *tandem* nasceu na Alemanha. Helmut Brammerts utilizou a simbologia da bicicleta para duas pessoas (em alemão, *Tandem*) para designar esta ‘revolução’ no ensino de línguas estrangeiras (Cardoso & Matos, 2012). A metáfora é muito clara: são precisos dois para pedalar e a viagem será feita pelos dois. Ou seja, os pares de aprendentes têm de se auxiliar

mutuamente para progredir, unindo esforços para alcançar os seus objetivos. É um trabalho colaborativo, que exige o envolvimento de cada participante.

O *tandem* foi evoluindo ao longo das décadas, à medida que era adotado noutros países e a tecnologia permitia novas adaptações. De acordo com Cardoso e Matos (2012, p.86), nos anos noventa surge o *e-tandem*, à distância, através de chat ou e-mail, à semelhança da experiência de Coimbra com o LINGUA. Foi criada nessa altura uma “rede de sites *tandem* – <http://www.slf.ruhr-uni-bochum.de> – por meio da qual ainda é possível, actualmente, solicitar parceiros para efectuar *tandem*.” (Cardoso & Matos, 2012, p.86).

Mais recente é o *teletandem*, em tudo semelhante às versões anteriores, mas integrando um aspeto importante na aprendizagem de línguas: a visualização através de uma *webcam*. Desta forma, os aspetos não-verbais da comunicação são incluídos no processo (Cardoso & Matos, 2012, p. 87), quase como se estivessemos em presença do nosso interlocutor.

No estudo referido por Cardoso e Matos (2012) foi utilizado o *Skype* como aplicativo de eleição, uma vez que é simples de utilizar, tem muitos utilizadores e é grátis, na sua versão base, sendo adequada ao *teletandem*. De acordo com as autoras, assim se proporciona “ao aluno a experiência de, em tempo real, aprender uma língua viva, com outro aluno que se encontra do outro lado do ecrã, longe, mas ao mesmo tempo perto, mostrando sinais da sua cultura e colaborando com a construção de saberes.” (Cardoso & Matos, 2012, p. 88).

Para que a metodologia *tandem* seja bem-sucedida deve basear-se nos princípios de autonomia, reciprocidade e bilinguismo (Kötter, 2003; Legenhausen & Kötter, 2000).

Segundo Helmut Brammerts, em Delille et al (1996, p.15), o princípio da reciprocidade assenta na dependência e colaboração dos parceiros, que, idealmente, contribuem e são beneficiados “na mesma proporção”. Há outras situações em que apenas um dos aprendentes beneficia da interação; no *tandem* ambos beneficiam, ambos são aprendentes e, nesse sentido, há também menos inibições na comunicação.

O princípio da autonomia do aprendente, ainda segundo os mesmos autores, coloca cada um como “responsável pelo seu próprio processo de aprendizagem. Cada um determina o que pretende aprender, como pretende aprender e quando o tenciona fazer.” (Delille et al, 1996, p.16). O conceito de autonomia, como refere Godwin-Jones (2011), não implica que o aprendente esteja sozinho.

2.3.1. FEEDBACK

Muito embora o *Tandem* envolva estes aspetos positivos, um dos aspetos mais apontados nos estudos analisados tem a ver com a qualidade do *feedback* proporcionado. Huffman (2011, p.8) realça este aspeto:

not all speakers providing linguistic feedback are equipped to handle grammar or usage-related questions pertinent to a member's language inquiries, and the information they give may be inaccurate or misleading. Additionally, the 'teacher's' feedback, provided in written or spoken form, is commonly given in their L1, and may be incomprehensible and, therefore, unhelpful to beginning level learners of the language.

Também Loiseau et al. (2011) se referem à necessidade de problematizar a qualidade das respostas. Aliado às diferentes competências linguísticas dos utilizadores, o que pode gerar má qualidade da correção, nada garante que os falantes nativos de uma língua dominem a metalinguagem necessária ou que sejam capazes de prestar esclarecimentos na língua do outro utilizador ou utilizando a sua língua materna de forma perceptível para o parceiro de aprendizagem: "NSs [native speakers] often lack the metalanguage with which to talk about their L1." (Huffman, 2011, p. 8). No entanto, como é referido em Dellile *et al* (1996, p.16), apesar de os parceiros *tandem* se disponibilizarem como "peritos nas suas respectivas línguas e culturas", também não se pode exigir que façam o trabalho igual ao de um professor, uma vez que não têm, na maior parte dos casos, formação nessa área. E não obstante estas limitações, segundo Cziko (2004, p.38), o *e-tandem* "is an obvious way to improve knowledge of foreign languages and cultures."

Soares e Valério (2011), no seu estudo netnográfico sobre o *feedback* interativo na rede social *Livemocha*, realçam a importância de um *feedback* efetivo nos ambientes *online*. Nestes ambientes, o *feedback* pode ser avaliativo, procurando avaliar; ou interacional, dirigindo-se à "qualidade das interações de um modo geral, o que inclui sugestões e incentivos à participação dos alunos." (Soares & Valério, 2011, p. 90). Uma vez que ocorre frequentemente de forma assíncrona, o *feedback* deve ser claro e objetivo, para que não gere novas dúvidas.

No estudo de Soares e Valério (2011), as autoras encontraram, na análise às interações entre os membros, exemplos de indiretividade no *feedback*, que ajudam a uma atitude reflexiva por parte do membro que realizou a atividade. São frequentes os cumprimentos, as palavras de

estímulo, os elogios, as dicas e a minimização ou atenuação do erro e da crítica. Na generalidade, é evidenciada uma "linha de conduta voltada para a polidez positiva que permeia todo o *feedback*." (Soares & Valério, 2011, p. 104) As autoras valorizam o papel do *feedback*, pois "promove bem mais do que a competência linguística dos aprendizes. Motiva, dá suporte e incentiva" (Soares & Valério, 2011, p.106).

Ainda sobre esta questão, Díez-Bedmar e Pérez-Paredes (2012), analisam os tipos de *feedback* e os seus efeitos na CMC, adaptando a taxonomia de LRE (language related episode) de Ware e O'Dowd. Esta taxonomia integra as categorias morfossintática, lexical e afetiva. Na taxonomia original a categoria morfossintática era subdividida em '*feedback* específico' e 'comentário'. Na versão adaptada, também a categoria lexical é subdividida da mesma forma e a categoria afetiva é subdividida em 'metalinguagem' e 'orientada a objetivos'. Os autores sentiram ainda a necessidade, na sequência do seu estudo-piloto, de introduzir na taxonomia categorias compostas, de forma a incluir dados que se enquadravam em mais do que um aspeto. Integraram ainda uma análise das respostas dos participantes a esse *feedback*. No seu estudo, com 20 participantes, em que foram analisadas as interações em quatro fóruns e *wikis*, a categoria afetiva, orientada a objetivos, esteve presente em 28 dos 31 LREs dos fóruns (Díez-Bedmar & Pérez-Paredes, 2012, p.72), enquanto a categoria morfossintática, com *feedback* específico, esteve presente na maioria (121) das interações nas *Wikis* (Díez-Bedmar & Pérez-Paredes, 2012, p.78). Assim, podemos concluir que os ambientes *online*, conforme a sua tipologia e utilização, dão origem a diferentes formas de interação.

2.4. LIVEMOCHA

De acordo com os dados de tráfego www.alexa.com e os dados referentes às aplicações para aprendizagem de línguas <http://AppAppeal.com/apps/language-learning>, acedidos a 6 de abril de 2013, a *Livemocha*, criada em 2007, era, à data, a rede mais utilizada no âmbito da aprendizagem de línguas.

Uma pesquisa na Internet facilmente comprova a escolha desta rede para objeto de análise neste estudo. Com base em Evans (2011), Huang (2009), Goranka (2011), anatesnick (2010), entre outras fontes disponíveis na Internet, a *Livemocha* é uma das ferramentas de aprendizagem *online* de línguas mais completa e com acesso a mais idiomas. Segue-se a

plataforma *Busuu* e *Babbel*, no que diz respeito a ferramentas que integram mais do que um idioma. Estas duas plataformas serão analisadas no Capítulo 4, mas encontramos, nos autores atrás mencionados, referência a outras ferramentas multilíngue: Palabea (semelhante às anteriores, uma rede social com salas de aula virtuais, conferências, lições em *podcast*, *upload* de vídeos, chat e interface de tipo 'jogo'), Duolingo, Lang-8, Triplíngio, MindSnacks, BBC Languages, Internet Polyglott, Elanguages School, The Mlxxer, Italki, VoxSwap, My Happy Planet, entre outras. Não falta oferta de ferramentas *online*, que seria interessante comparar com base numa grelha de avaliação adequada à realidade de aprendizagem de línguas em contexto informal. No entanto, segundo Loiseau, Potolia, & Zourou (2011, p. 113-114), destacam-se “trois communautés web 2.0 d'apprentissage des langues proposant des parcours d'apprentissage parmi les plus importantes: *Babbel*, *Busuu* et *Livemocha*.”

Quanto à *Livemocha*, de acordo com Harrison e Thomas (2009), reflete, como o nome indica, a informalidade de um café, onde os membros podem interagir, “breaking down the boundaries between study and leisure, teacher and student, and fostering a supportive online community of like-minded language learners.” (Harrison & Thomas, 2009, p. 116)

A história desta rede social parte de uma experiência pessoal de um dos seus criadores, como é descrito por Liaw (2011): Shirish Nadkarni viajou para Espanha com os seus filhos adolescentes que tinham estudado Espanhol durante anos em contexto formal e constatou que eles eram incapazes de interagir em conversação básica com falantes nativos. Usando a questão de Wilkerson (2010, p.6): “Do we want to produce students who can memorize flash cards in French but cannot order a salad in a French restaurant?”

Segundo Lisboa, Coutinho e Junior (2013, p. 996), este site “tem como pressupostos epistemológicos a aprendizagem colaborativa e o construtivismo comunal”, incidindo mais uma vez o foco na questão social da aprendizagem nesta plataforma. Daí a utilização no estudo de Pereira e Pinto (2010) da expressão “todos-todos” de Lévy para classificação do sistema *Livemocha*.

O funcionamento da rede *Livemocha* é de fácil apreensão. Após registo para criação de conta, é preenchido um formulário com algumas questões pessoais e onde indicamos as línguas que falamos e as que pretendemos aprender na rede. A escolha feita inicialmente não cinge as escolhas no que diz respeito ao repertório de línguas disponível, ou seja, podemos na fase de

inscrição referir que pretendemos aprender Inglês e depois inscrevemo-nos facilmente num curso de outra língua. Há flexibilidade para seleccionar os cursos que pretendemos.

Na página inicial, semelhante à de outras redes sociais, surgem no lado esquerdo os nossos “amigos” e no lado direito as “sugestões de parceiros de idiomas” e a ligação ao Facebook para encontrar os nossos contactos. Nesta página obtemos os *feeds* da atividade recente dos nossos contactos, nomeadamente submissão de exercícios, conclusão de unidades, atualizações de perfil, criação de conjuntos de *flashcards*, etc. Na parte superior esquerda é apresentada a nossa fotografia de perfil e as nossas pontuações. A barra superior dá acesso à página inicial e à saída, às atividades disponíveis, pedidos de amizade, mensagens, perfil, opções de conta (que inclui questões de privacidade, registo de pagamentos e ainda a opção de cancelamento de conta ou alteração de *password*), à visualização de *tokens* disponíveis e número de “amigos” *online*. (Figura 3). A barra inferior dá acesso à informação da organização, contactos, ajuda, blogue e outras ligações externas relacionadas com o *site*.

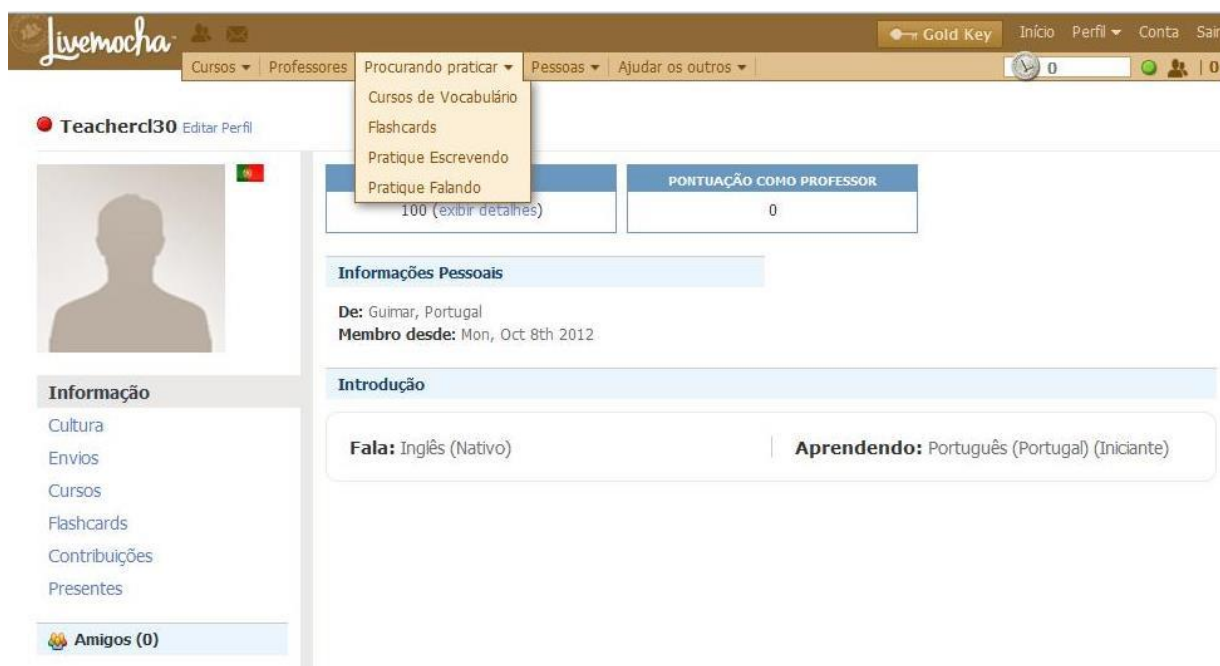


FIGURA 3 – PÁGINA DE PERFIL, RETIRADO DE LIVEMOCHA.COM A 8 DE OUTUBRO DE 2012

De igual modo, tal como nas redes sociais mais convencionais, o perfil de utilizador apresenta uma fotografia de perfil (que pode ou não ser real) e informações genéricas como a idade, localização e interesses, quanto mais completa quanto o grau pretendido de exposição do utilizador. Contudo, apenas o próprio pode editar o perfil, não sendo possível, como noutras

redes sociais, inserir comentários e mensagens públicas e não há a possibilidade de colocação de imagens ou vídeos, à exceção da imagem de perfil. O mecanismo de envio de mensagem funciona apenas de forma privada, tal como o sistema integrado de chat.

No que diz respeito à privacidade da informação, no caso da *Livemocha*, todos os perfis estão disponíveis, como descrito no estudo de Venkatanathan (2009), independentemente de ser ou não ‘amigos’ ou até de estar inscrito na rede. Basta pesquisar por <http://www.Livemocha.com/profiles/view/xxxxx#!info>, substituindo x por um determinado número, uma vez que os perfis são numerados, de 1 até mais de 16000000, neste momento. Este é um aspeto que pode levantar algumas questões sobre a privacidade, uma vez que, como é referido por Pereira e Pinto (2010) toda a informação fica disponível através do perfil, sendo possível saber quais as atividades que o utilizador realizou, o que escreveu ou disse em cada exercício e até visualizar os comentários e avaliações recebidos.

Nos resultados do estudo de Harrison e Thomas (2009) foi questionada a veracidade das informações de perfil e é apresentado um caso positivo e outro negativo relativamente à relação com outros membros e às intenções de cada utilizador.

Nesta rede social de aprendizagem de línguas podemos optar pela versão grátis ou a versão *premium / gold key*. Esta versão é paga. Escolhemos um ou vários idiomas para aprender, o nível que pretendemos e somos conduzidos ao longo do curso selecionado.

Numa fase inicial da plataforma havia apenas Cursos de Vocabulário, cursos com conteúdos mais limitados e que apresentavam alguns problemas em alguns idiomas, uma vez que a versão base, em Inglês, foi adaptada, nem sempre com sucesso, às restantes línguas. Os conteúdos dos cursos de vocabulário são grátis e não dependem da troca por fichas ou *tokens*, a ‘moeda’ utilizada na rede, exceto se pretendermos fazer *download* dos conteúdos.

Como podemos verificar na Figura 4, retirada da página do Curso Inglês 101 (iniciação), cada curso está estruturado em Unidades e estas em Lições. Para além de um indicador de progresso no curso, há na lateral um indicador de progresso na lição em percentagem, que altera à medida que vamos acompanhando o curso e realizando as tarefas.

The screenshot displays the interface for 'Lição 1: Introdução' in the English 101 course. At the top, there are navigation tabs for 'Unidade 1', 'Unidade 2', and 'Unidade 3'. The main content area is divided into several sections:

- Saudações e Apresentações Básicas**: The current lesson title.
- Exercícios**: A section with four icons representing different activities: Aprender (green checkmark), Revisão (blue clipboard), Escrever (yellow pencil), and Falar (yellow speech bubble). Below these icons, it says '(Completo)'. Underneath, there are 'Exercícios construtores de habilidades' with a list of categories: Ler, Ouvir, Chamariz, and Questionário.
- Progresso da Lição**: A progress bar showing '25% concluído'.
- Download Options**: A list of links for 'Download de Áudio da Lição', 'Baixar PDF da Lição', and 'Baixar Vídeo da Lição'. Below this is a warning: 'Destrua todos os downloads para esta lição!' with a '225' icon and a 'Problemas no download?' link.
- Right Sidebar**: Contains a 'Bate-papo com falantes de Inglês' button, a 'Retorno de falantes nativos.' section with an arrow icon and text about submitting exercises to the 'língua Inglês nativa' community, and an 'Abandonar Curso' button.

At the bottom of the page, there is a vertical list of other lessons: 'Lição 2: Substantivos', 'Lição 3: Adjetivos', 'Lição 4: Plural', 'Lição 5: Números', and 'Lição 6: Carreiras'.

FIGURA 4 – EXEMPLO DE PÁGINA DE CURSO INGLÊS 101, RETIRADO DE LIVEMOCHA.COM EM 15.12.2013

Na página de perfil de cada utilizador há um outro indicador de desempenho, à semelhança dos videojogos, que reflete toda a nossa atividade na rede: os *mochapoints*. Clark e Gruba (2010, p. 166) chamam-lhes “motivational aids”. Alguns utilizadores, como veremos adiante, recebem prémios pelas suas realizações, distintivos e presentes. Todas essas funcionalidades incentivam o utilizador a utilizar a plataforma.

Uma análise atenta à linguagem do *site* permite identificar alguns erros de tradução, aspeto bastante criticado como iremos verificar na revisão de alguns estudos. Na Figura 4 deparamo-nos com um exemplo desta imprecisão: “com resposta personalizadas”.

Para concluir a lição o utilizador tem de completar os exercícios obrigatórios: Aprender, Revisão, Escrever e Falar. Os exercícios construtores de habilidades são opcionais e incluem as categorias Ler, Ouvir, Chamariz e Questionário.

A tipologia “Aprender” inclui a leitura e audição de palavras ou expressões em relação com imagens, com possibilidade de traduzir para a nossa língua nativa. No final há a possibilidade de criar um conjunto de *flashcards* da lição.

Na tipologia “Revisão” há atividades de associação imagem-texto, imagem-áudio e ordenação de palavras para um contexto determinado.

As tipologias “Escrever” e “Falar” são as que envolvem no contexto da lição uma interação com outros utilizadores, uma vez que os exercícios de escrita e de leitura gravada são enviados para correção. Contamos com a ajuda da comunidade para nos dar *feedback* dos exercícios realizados. Os exercícios são avaliados e corrigidos, muitas vezes com *feedback* oral, muito útil para a aprendizagem da pronúncia. O mesmo exercício pode ser corrigido por vários membros da comunidade, que são também avaliados no âmbito da utilidade das suas respostas, o que constitui um fator motivacional extra. Cada utilizador é, assim, também ‘professor’ de outros alunos que estejam a aprender as línguas que dominam. Esta ajuda é opcional mas fundamental para a obtenção de *tokens* e pontuação como professor.

As atividades opcionais dos cursos envolvem exercícios semelhantes aos obrigatórios, culminando num teste com temporizador de 30 segundos para identificação, em cada item, da tradução correta do mesmo.

Mais tarde surgem em complemento os Cursos Ativos, construídos com a parceria da Pearson.

Active English: Curso para Iniciantes 1

Veja todos os Active English Cursos | Meus Cursos

Parte 1 | Parte 2 | Parte 3 | Parte 4 | Parte 5 | Teste do curso

Nota da Unidade: 0% Corretas ?

Lição 1: Dia 1 da Ana

O que você aprenderá

- Como cumprimentar pessoas em diferentes situações: *Bom dia. Como você está?*
- Como se despedir: *Adeus. Vejo você mais tarde.*

Diálogo de Vídeo	Gramática	Vocabulário	Conversações Interativas
	35	30	30

FIGURA 5 – PÁGINA DO CURSO ACTIVE ENGLISH 1, RETIRADA DE LIVEMOCHA.COM EM 15.12.2013

São cursos com conteúdos mais apelativos e com uma estrutura diferente. Para desbloquear as atividades dos Cursos Ativos é necessário pagar com *tokens*. Os cursos ativos

também têm níveis, partes e lições e culminam com um teste do curso. Cada lição é apresentada com uma descrição dos tópicos vocabulares e gramaticais a aprender e está estruturada em quatro partes: Diálogo de Vídeo, Gramática, Vocabulário e Conversações Interativas, como podemos verificar na Figura 5. No final de cada unidade também há um questionário para verificação de progressão.

No Diálogo de Vídeo assistimos a um vídeo, com opção de visualizar as transcrições, ver as legendas, conhecer o contexto da situação descrita e ainda acesso a uma nota cultural no que diz respeito a algumas expressões linguísticas. Neste exercício há respostas de escolha múltipla que o utilizador tem de selecionar, e pode, posteriormente, verificar as respostas. No final da tarefa existe uma atividade prática opcional semelhante à anterior, que consiste em selecionar respostas para as lacunas ou escolha múltipla.


Nas categorias “Gramática” e “Vocabulário” há conjuntos de slides com áudio e texto (sempre com ajuda de tradução disponível), seguidos de questões de escolha múltipla ou preenchimento de lacunas e atividades práticas adicionais similares às anteriores.



Ver transcrições: [Inglês](#) | [Português \(Brasil\)](#)

Selecione Seu Personagem

Escolha o personagem que você gostaria de substituir

Dave	Ana
	
Selecionar	Selecionar

Como as Conversações Interativas Funcionam?

1. **Escolha um personagem:** Você vai gravar as falas deste personagem na conversa.
2. **Reproduzir o vídeo:** O vídeo será interrompido automaticamente quando for a sua vez de gravar.
3. **Gravar suas falas:** Você precisará de um microfone para gravar.
4. **Reproduzir novamente:** Quando você terminar, você pode rever seu vídeo. Suas gravações serão adicionadas ao vídeo.
5. **Enviar:** Envie para nativos do idioma ou Especialistas Livemocha para revisão e crítica.

FIGURA 6 – ATIVIDADE DE CONVERSAÇÃO INTERATIVA, RETIRADA DE LIVEMOCHA.COM EM 15.12.2013

A categoria “Conversações Interativas” inclui, neste tipo de curso, a colaboração de outros membros para avaliar o nosso desempenho. Esta atividade é apresentada na Figura 6 e baseia-se na seleção de um personagem, gravação de falas dessa personagem e envio para revisão e crítica por parte de falantes nativos desse idioma.

O teste do curso, a etapa final, dá-nos uma pontuação em percentagem do progresso em cada “habilidade”: compreensão oral, gramática, vocabulário e leitura.

Para além dos cursos de línguas existem outras ferramentas disponíveis, de carácter social: o *chat* integrado, mensagens privadas, apoio a outros membros e pesquisa de amigos.

Uma das secções que podemos encontrar na plataforma tem a ver com questões culturais. Aí, qualquer utilizador pode adicionar fotografias ou histórias sobre a cultura do seu país. Uma grande parte dos *uploads* são simplesmente fotografias de paisagens do país, mas não se limita a isso, como iremos comprovar no Capítulo 4. Há a possibilidade de pesquisar mediante critérios específicos, o que permite seleccionar informação sobre um país específico. Este aspeto é importante, pois, tal como Pasfield-Neofitou (2011, p. 104) refere, “participation in language-specific virtual communities may also act as a springboard for greater access to popular culture and other authentic materials via links posted by other users”.

Os estudos realizados (Brick, 2011; Clark & Gruba, 2010; Harrison & Thomas, 2009; Huffman, 2011; Jee & Park, 2009; Liaw, 2011; Loiseau et al., 2011) apontam como principal aspeto negativo da *Livemocha* a configuração dos cursos gratuitos (ou cursos de vocabulário), com materiais de aprendizagem em formato *word-list* e falta de oportunidades de aprendizagem contextualizada de estruturas gramaticais. Jee e Park (2009, p. 454) reforçam esta ideia, referindo que “poor task design (e.g. practicing drill dialogues) interferes with making the best use of its tools”. Liaw (2011, p. 37) realça que a tipologia de exercícios apela mais à memorização do que à compreensão: “No real communication skills are involved in the learning tasks or exercises in these lessons; even the speaking exercises involve only recitation of provided phrases or sentences.”

Os Cursos de Vocabulário seguem todos a mesma estrutura, sendo meras traduções da versão inglesa, sem adaptação à realidade de cada idioma: “irrespective of the language chosen, the learning units have the same topics, grammar points, vocabular, exercises, and even graphs and photos. Such a one-size-fits-all approach does not consider specific demands or structures of particular languages” (Liaw, 2011, p.37).

Apesar dos progressos conseguidos nos Cursos Ativos, na sequência da colaboração com as editoras Pearson Education e Harper Collins, estes cursos não estão disponíveis em todas as línguas e exigem a compra de *gold key* para desbloquear as atividades ou a utilização de *tokens* ou fichas acumuladas pelo utilizador. No entanto, apresentam materiais com situações comunicativas mais autênticas, em contextos da vida real e uma tipologia de exercícios, como já vimos, mais diversificada.

No caso do Português (Portugal), não existindo Curso Ativo, deparamo-nos, por exemplo, com uma mistura de Português Europeu e Português do Brasil desde o início do curso 101. Uma das frases para aprendizagem é “Você não é uma garota. Você é um garoto.”. O áudio é também em Português do Brasil, para esta e outras frases.

Deste ponto de vista, há ainda muito a fazer no que concerne a estrutura / design dos cursos grátis, aspeto que é equilibrado pelas oportunidades de interação da rede, como também refere Wilkerson (2010, p. 71): “*Livemocha*, in essence, moves language learning from the realms of strict memorization and regurgitation of patterns and facts to a focus on interaction and communication with real-life speakers of one’s target language.”

Por outro lado, de acordo com as opiniões analisadas na literatura, além da nota positiva na questão da usabilidade (Liaw, 2011), esta rede social apresenta benefícios como o recurso à multimodalidade e a possibilidade de experienciar o *flow*. A Teoria de *Flow*, com origem em Csikszentmihalyi, é retomada por Egbert (2003) e considera que há um melhor desempenho na aprendizagem quando a dificuldade da tarefa se adequa às competências do aluno. Este equilíbrio permite que o sujeito não se aborreça ou fique ansioso perante a tarefa; pelo contrário, gera motivação e prazer. Segundo Egbert (2003), para que ocorra *flow*, têm de ser conjugadas quatro condições: equilíbrio entre o desafio da tarefa e as competências do sujeito, atenção na tarefa, interesse pela tarefa e controlo sobre a tarefa. Assim se possibilita que o indivíduo repita a atividade, uma vez que lhe é agradável, perdendo, muitas vezes, a noção do tempo enquanto a realiza.

Para além deste benefício já descrito, a plataforma recorre à multimodalidade na sua estrutura. “Most skill development exercises employ the use of audio, video and written texts.” (Huffman, 2011, p.3). Além destes recursos, incorpora ferramentas de chat, videoconferência, comentários áudio, podcasts áudio e revisão por pares (Harrison & Thomas, 2009).

A característica mais aplaudida é a interação síncrona e assíncrona proporcionada, semelhante ao método *Tandem*, já anteriormente analisado. Na *Livemocha*, é possível utilizar a ferramenta integrada de *chat* para comunicar com o parceiro de aprendizagem, utilizando ou não a caixa de apoio com exemplo de diálogos em diversas situações; ou a *Livemocha* pode servir apenas como motor de busca de falantes nativos de uma determinada língua alvo, para posteriormente utilizar outras ferramentas de comunicação, como o Skype. No entanto, trata-se, como refere Huffman (2011), de uma excelente ferramenta para membros que pretendem aprender línguas menos comuns. O envio de exercícios de escrita ou de expressão oral para correção por outros utilizadores, é, segundo Clark e Gruba (2010), uma das funcionalidades mais úteis e mais populares do site.

No estudo de Soares e Valério (2011), as autoras encontraram, na análise às interações entre os membros, exemplos de indiretividade no *feedback*, que ajudam a uma atitude reflexiva por parte do membro que realizou a atividade. São frequentes os cumprimentos, as palavras de estímulo, os elogios, as dicas e a minimização ou atenuação do erro e da crítica. Na generalidade, é evidenciada uma "linha de conduta voltada para a polidez positiva que permeia todo o *feedback*." (Soares & Valério, 2011, p. 104) As autoras valorizam o papel do *feedback*, pois "promove bem mais do que a competência linguística dos aprendizes. Motiva, dá suporte e incentiva" (Soares & Valério, 2011, p.106).

Acima de tudo, consideramos que aprender uma língua não é algo padronizado, e o que resulta com determinado indivíduo, pode não resultar com outro. As teorias de aquisição de uma segunda língua também são diversas, como já analisámos, mas podemos desde já referir que a base de construção da *Livemocha* se baseia nas teorias que veem a *second language acquisition* (SLA) como um processo social, onde se sobrepõem as variáveis sociais e sociopsicológicas.

2.5. NOVA LIVEMOCHA

A nova *Livemocha*, com características diferentes da plataforma original, tem originado bastante discussão e controvérsia em diversos canais da Internet. Apesar de algumas opiniões favoráveis, há um sentimento generalizado de negatividade quanto ao novo modelo, que, em termos de *design* se afasta já do modelo de rede social que se tornou famoso no apogeu da plataforma.

Em termos comparativos, a questão de privacidade está mais salvaguardada. Não há acesso ao perfil do utilizador, não há acesso ao histórico de utilização e pontos de cada um, não há referência à atividade de outros utilizadores. O contacto mantém-se, através de mensagem privada, como na versão anterior. Estas características dificultariam a realização de um estudo com as características deste, de carácter etnográfico, para a nova versão.

Quanto à aprendizagem de línguas, não temos os antigos formatos de curso. Há, para cada língua, diferentes níveis, e em cada nível a possibilidade de “compra”, com pontos ou *beans*, de conteúdos, em lições, preparados com ajuda de *content creators* de cada língua. O resultado, no caso da língua portuguesa, evidencia falta de qualidade, como podemos constatar nos seguintes exemplos:

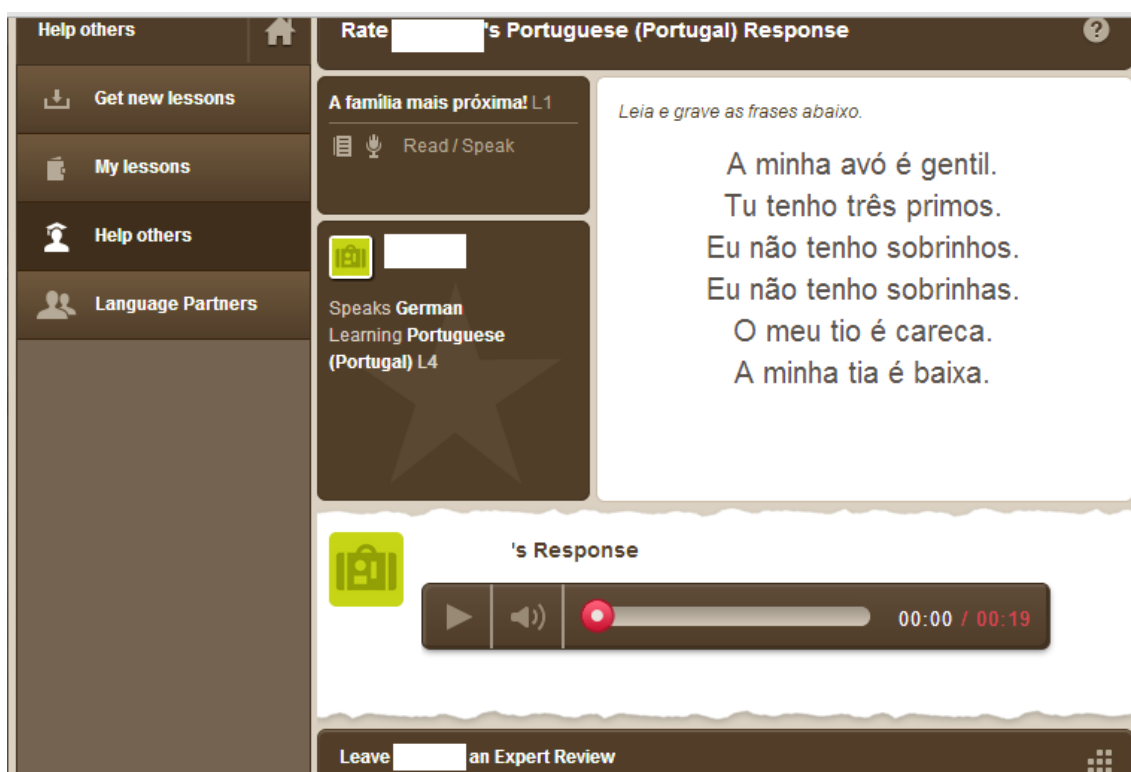


FIGURA 7 – EXEMPLO DE ERRO DE 04.09.2013

Na Figura 7, referente a uma resposta áudio de uma utilizadora alemã (cuja identificação foi removida) a uma tarefa da lição de iniciação sobre o tema “família”, pedia-se que o utilizador gravasse as frases apresentadas. Infelizmente, a frase “Tu tenho três primos.” destaca-se como um exemplo de um mau serviço à língua portuguesa.

A 17 de agosto de 2013 era possível encontrar situações como esta explicação de “Boa noite!”: “Serve para cumprimentar “Boa noite” ou despedir à noite “Adeus, Boa noite.” Pode

significar desejar “dorma bem” quando alguém se vai deitar.” A confusão durma/dorma não evidencia um nível qualificado para produção de conteúdos em língua portuguesa do criador da lição. Ainda nessa lição, apesar de serem explicados apenas os termos “Bom dia!”, “Boa tarde” e “Boa noite!”, a tarefa de leitura/escrita é a seguinte:

Rate [redacted]'s Portuguese (Portugal) Response

Diferentes partes do dia L1

Read / Write

Speaks Spanish
Learning Portuguese (Portugal) L5

Preencha os espaços em branco de acordo com a pergunta.

Quais são as partes do dia?

M _____
T _____
N _____
M _____
N _____

[redacted]'s Response

amanha
meio dia
noite
tarde

FIGURA 8 – TAREFA DE LÍNGUA PORTUGUESA, NÍVEL DE INICIAÇÃO

A resposta à questão da Figura 8 afigura-se de resolução complicada, tratando-se possivelmente de uma tentativa pobre de ajustar às diversas partes do dia que existem em língua inglesa.

Além do aspeto que tem a ver com erros encontrados na nova versão, há também a questão das falhas constantes nos exercícios de áudio e grau de dificuldade das tarefas. Desde distinguir no alfabeto vogais e consoantes, a exercícios como o seguinte, de 4 de setembro de 2013 (Figura 9) que, curiosamente, foi utilizado pela utilizadora para ‘desabafar’ com os possíveis corretores do exercício:

The screenshot displays a user interface for a language learning exercise. At the top, it says "Rate [redacted]'s Portuguese (Portugal) Response". Below this, there's a section for the exercise: "Como contar de 20 até 100 L2" with a "Read / Write" icon. The question is "Quantas estrelas tem a bandeira dos Estados Unidos?" (How many stars does the flag of the United States have?). An image of the American flag is shown. Below the question, there's a section for the user's response: "[redacted]'s Response". The response text is: "A bandeira dos Estados Unidos tem cinquenta estrelas. Porque o curso da língua portuguesa é tão fácil;(Queria aprender mais! Escrever coisas mais complexas. Gosto imenso de Portugal, passei um ano lá e preciso praticar mais para não perder as coisas que já sei." At the bottom, there's a button that says "Leave [redacted] an Expert Review".

FIGURA 9 – RESPOSTA A EXERCÍCIO DE PORTUGUÊS, COM COMENTÁRIO.

Quanto à interação entre utilizadores para correção de exercícios, verifica-se que há mais opções, uma vez que existem *Expert Reviewers*, que podem ser selecionados para a correção, sendo que esta opção é mais *cara* do que a correção pela comunidade, com ou sem comentários. As modalidades existentes podem ser consultadas na Figura 10.

A questão que se coloca é a seguinte: como são selecionados os *Expert Reviewers*? Candidatei-me a essa designação e consegui através do preenchimento de um formulário. Quem comprova as competências que cada utilizador descreve nesse formulário? Há, claramente, possibilidade de fraude nesta componente. E, nesse sentido, será que compensa o custo?

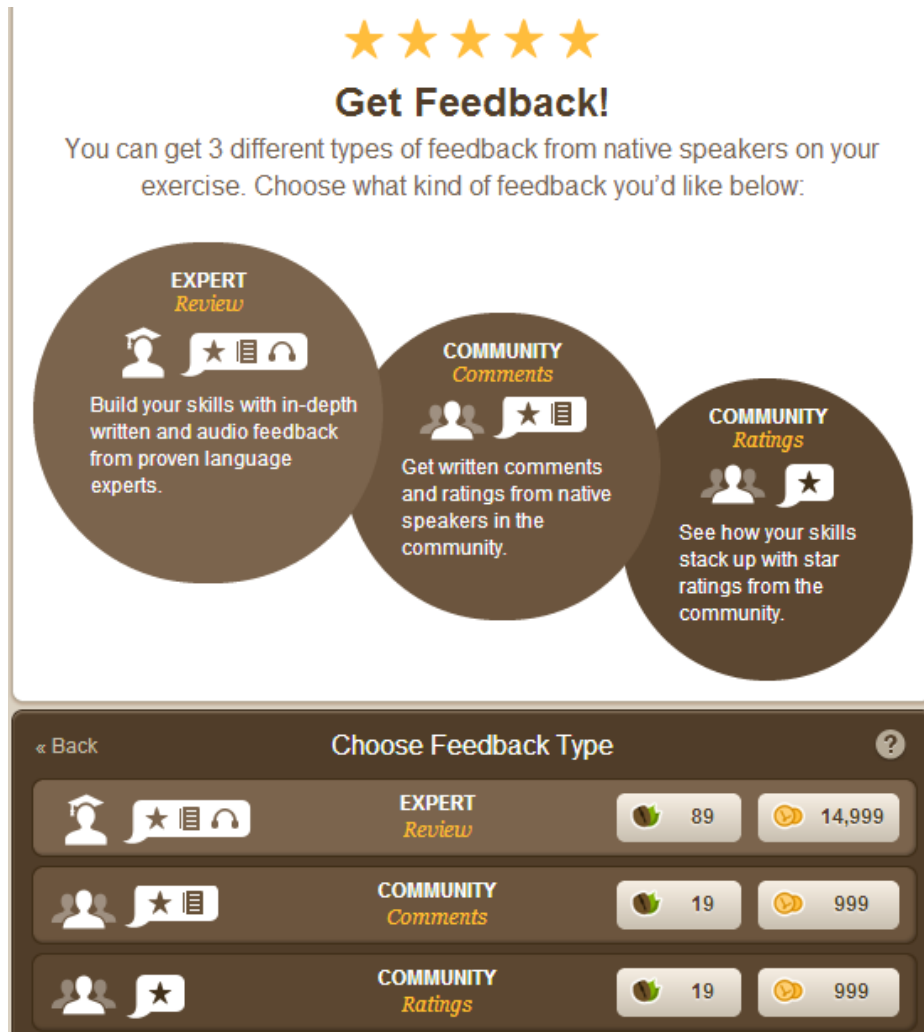


FIGURA 10 – TIPOS DE FEEDBACK DO NOVO LIVEMOCHA

**CAPÍTULO 3 – ENQUADRAMENTO
METODOLÓGICO**

3.1. A INVESTIGAÇÃO EM EDUCAÇÃO E A INVESTIGAÇÃO *ONLINE*

As redes sociais de aprendizagem de línguas são uma ferramenta recente e ainda pouco estudada. A sua utilização levanta diversas questões no que diz respeito à metodologia utilizada, vantagens, desvantagens e influência efetiva na aprendizagem de línguas, como a revisão de literatura realizada sugere.

No âmbito desta investigação, no que diz respeito aos pressupostos metodológicos, realçamos o facto de a investigação se realizar unicamente com base em dados obtidos *online*. Uma investigação desta natureza, como refere Coutinho (2012, p.9), apresenta uma série de “desafios e oportunidades”.

Quais então as especificidades dos “Métodos de Investigação *On-line*” (Coutinho, 2012, p.9)? Por um lado, no que diz respeito ao recrutamento dos participantes, como poderemos verificar, há um maior acesso a grandes amostras. No estudo em causa, no âmbito da seleção de participantes para a resposta ao questionário, embora morosa, a pesquisa no *Livemocha* permitiu aceder a um universo de milhares de participantes com o perfil pretendido. Se pretendêssemos encontrar esse participante (utilizador do *Livemocha* + português) fora da rede, seria pouco provável encontrar um número adequado de participantes para a amostra. Uma segunda vantagem tem a ver com a possibilidade de o próprio participante poder responder ao questionário em qualquer lugar e em qualquer altura que lhe seja mais conveniente. Os custos são também reduzidos, uma vez que não é exigida a impressão dos formulários, e os resultados são automaticamente registados em folhas de cálculo, facilitando a sua análise.

A própria criação do questionário e estruturação ganha uma nova dimensão quando se recorre a *software* online, uma vez que facilmente se organizam as questões e se impossibilita ao participante avançar sem responder a questões obrigatórias.

Outro aspeto referido por Coutinho (2012, p. 11) tem a ver com os “métodos não interferentes” de acesso a registos automáticos. De forma pouco intrusiva, foi possível aceder aos registos do perfil e atividade de cada utilizador presente na amostra, sem que o mesmo se apercebesse da presença do investigador, evitando, desta forma, constrangimentos e indução de respostas.

O aspeto da economia de recursos e de tempo verifica-se também no caso das entrevistas *online*, como iremos descrever neste capítulo, seja de forma síncrona ou assíncrona,

uma vez que é possível entrevistar sujeitos em localizações diversas, com facilidade temporal e reduzindo os efeitos da presença do investigador.

De acordo ainda com Coutinho (2012, p. 15), colocam-se nesta metodologia algumas questões relacionadas com a preservação do anonimato, da autenticidade e do consentimento dos participantes, que tentamos acautelar.

3.2. A ETNOGRAFIA VIRTUAL OU DIGITAL

Tendo como referência os objetivos desta investigação descritos na Introdução e os aspetos acima descritos acerca da investigação *online*, a metodologia de investigação utilizada neste estudo é de cariz qualitativo, insere-se nos estudos etnográficos, mais concretamente na tipologia designada como etnografia virtual, etnografia digital, *on-line* ou netnografia (Coutinho, 2012, p. 14). Mercado (2012, p. 167) refere ainda as designações “webnografia, ciberantropologia” além das já mencionadas.

Esta metodologia é a mais apropriada para estudos desta natureza, uma vez que “estuda as práticas sociais na internet e o significado destas para os participantes” (Mercado, 2012, p. 167) ou, como refere Coutinho (2012, p. 14), se dedica “ao estudo das comunidades virtuais e das culturas criadas a partir das interações sociais que ocorrem no ciberespaço”.

É considerada importante no estudo de redes sociais, pela observação dos sujeitos por investigador externo, procurando “descobrir processos e padrões de comportamento num grupo em que o observador se insere e participa” (Coutinho, 2011, p.331), com recurso a inúmeras fontes de informação, como questionários, entrevistas formais e informais *online*, diários de bordo e bases de dados com informação recolhida na plataforma. A observação é participante, podendo enquadrar-se no formato *full participant* ou *full observer*. Na etnografia virtual, todas as fontes de informação são mediadas pela tecnologia, “tanto na observação participante como no registo e construção de dados” (Mercado, 2012, p. 172).

Harrison & Thomas (2009) referem que a perspetiva etnográfica possibilita uma *thick description*, com base nas suas características: observações prolongadas, descrição rica, investigador-participante, recolha de dados detalhados num período prolongado de tempo.

3.3. POPULAÇÃO E AMOSTRA

Em Portugal, de acordo com os dados acedidos a 6 de abril de 2013 em www.alexacom.com, o *Facebook* é o site que regista mais acessos, enquanto a nível global a página internacional do Google é a que lidera o top, seguida pela rede social *Facebook*.

Com o furor que o *Facebook* e outras redes sociais causam na sociedade portuguesa, não é de estranhar que também as redes sociais de aprendizagem de línguas sejam alvo de interesse. Em www.Livemocha.com são atualmente contabilizados mais de 16 milhões de utilizadores, isto de acordo com os dados da empresa. Segundo os dados de www.alexacom.com, a 6 de abril, 0,8% dos utilizadores seriam de Portugal. Difícil é traduzir esta percentagem em número de utilizadores de nacionalidade portuguesa. À letra, o total de utilizadores seria de 128000.

Segundo os dados disponibilizados pela *Livemocha* em resposta ao nosso pedido (Anexo 1), totaliza-se 82495 registos em Portugal desde setembro de 2007. Mas a pesquisa na rede revela que estes números não são um retrato fiel da realidade, uma vez que há utilizadores registados em Portugal que não são de nacionalidade portuguesa, há inúmeros utilizadores portugueses registados noutros países e, além disso, estão incluídos no total uma quantidade considerável de utilizadores que apenas se registaram e não voltaram a aceder, outros que acederam pela última vez há mais de meio ano. Números à parte, o interesse pela rede é evidente e todos os dias se assiste ao registo de inúmeros novos utilizadores.

O primeiro passo para a constituição de uma amostra, face à dificuldade em saber ao certo qual a população em causa, foi a criação de nova conta a 8 de outubro de 2012, como utilizador pretendendo aprender Português (Portugal). Só desta forma o sistema iria sugerir parceiros de aprendizagem portugueses.

Uma vez criada a conta foi possível iniciar a pesquisa de portugueses, através da função “Sugeridos Parceiros de Idiomas”, “bate papo” e da pesquisa na lista de amigos desses parceiros sugeridos, após terem aceite o convite de amizade. Na pesquisa foram rejeitados os utilizadores sugeridos que, embora dominassem a língua portuguesa, não eram portugueses. A pesquisa na lista de amigos dos “amigos” entretanto adicionados faz-se por “e-mail ou nome de usuário”, “idioma falado”, “status on-line” e “aprendendo um idioma”. Nesta investigação optou-se por pesquisar por “idioma falado”, selecionando de seguida Português (Portugal). Deste modo foi possível encontrar também utilizadores portugueses que se encontram registados noutro país

e que, por esse motivo, não apresentam no perfil a bandeira portuguesa. Não há, na página inicial, outra forma de pesquisar diretamente os utilizadores.

A pesquisa foi iniciada a 19 de março de 2013 e terminou a 17 de outubro de 2013, dois dias antes do encerramento do questionário (que trataremos na secção seguinte) a novas respostas. Encontrámos 1647 utilizadores portugueses, dos quais 193 (11,7%) estão registados no estrangeiro. 195 responderam ao questionário, podendo ou não ter aceite o convite de amizade. No final desta investigação, em dezembro de 2013, o número total de ‘amigos’ era de 708. Constavam na lista do perfil, a 1 de agosto de 2013, 670 ‘amigos’. Esses 670 amigos constituem a amostra para a recolha de dados e para a realização de entrevistas.

A tabela seguinte compara o número de sujeitos da amostra, por ano de registo na rede, com o número total disponibilizado pela empresa.

Dados da empresa		Ano	Dados da amostra	
Em percentagem	Em número		Em número	Em percentagem
0,98%	804	2007 (set. - dez.)	8	1,19%
4,57%	3769	2008	20	2,99%
17,52%	14455	2009	59	8,81%
24,08%	19868	2010	44	6,57%
24,50%	20213	2011	90	13,43%
21,22%	17506	2012	159	23,73%
7,13%	5880 (até março)	2013	290 (até agosto)	43,28%
100%	82495	Total	670	100%

TABELA 2 – NÚMERO E PERCENTAGEM DE UTILIZADORES REGISTADOS, POR ANO.

Na análise a estes dados há, no entanto, que ter em consideração os aspetos antes mencionados e que distorcem um pouco a realidade destes números e o facto de a empresa ter enviado dados até março de 2013 e na nossa amostra constarem membros registados em 2013 até agosto, o que origina uma maior percentagem de desvio nesse ano. Relativamente aos dados (intercalares) de 2013, reporte-se que, segundo a empresa, até março ter-se-ão registado 5880 novos utilizadores, o que traduz uma tendência de crescimento nesse trimestre e que, na nossa amostra, contabilizámos até agosto 290 novos registos, mais de três quartos do total dos anos

anteriores desde 2007. A resposta ativa de utilizadores mais recentes que se registaram no presente ano civil, conferindo-lhe um peso de 43,28% do total da amostra é um fator a não descurar na análise dos resultados, na medida em que se a tomarmos como uma amostra estratificada esta não respeita uma afetação proporcional relativamente aos correspondentes estratos na população.

Para além da função primordial da base de dados criada com a informação dos 670 'amigos' para a definição da amostra para as entrevistas e análise de atividade, esta ferramenta permite-nos também traçar um primeiro perfil do utilizador português no que diz respeito às medidas de tendência central: média, moda e mediana.

Analisando os resultados destas medidas para três critérios principais (*mochapoints*, pontos como professor, pontos como aluno), obtivemos os seguintes resultados:

	Média	Moda	Mediana
<i>Mochapoints</i>	6091	100	2381
Pontos como professor	2351	0	367
Pontos como aluno	3743	100	1681

TABELA 3 – MÉDIA, MODA E MEDIANA DE TRÊS CRITÉRIOS (DADOS RELATIVOS À AMOSTRA)

Atendendo ao facto de a pesquisa ter devolvido sobretudo utilizadores recentemente *online*, incluindo os novos registos, como apontámos já anteriormente, procedemos à exclusão dos dados referentes aos sujeitos da amostra inscritos em 2013 e recalculámos as três medidas de tendência central.

O número de sujeitos analisados passou a 380 e a permanência de valores nulos para a moda, confirma a preponderância/relevância de haver utilizadores registados sem atividade na plataforma.

	Média	Moda	Mediana
<i>Mochapoints</i>	8542	100	3286
Pontos como professor	3762	0	715
Pontos como aluno	4781	100	2202

TABELA 4 – MÉDIA, MODA E MEDIANA DE TRÊS CRITÉRIOS (DADOS RELATIVOS AOS SUJEITOS INSCRITOS ANTES DE 2013)

3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLHA DE DADOS

O desenvolvimento deste projeto teve como objetivos principais conhecer a realidade portuguesa no que diz respeito à utilização da *Livemocha*, nomeadamente traçar o perfil do utilizador português. Numa primeira abordagem, esta informação foi solicitada à *Livemocha* (Anexo 1), que enviou uma folha de cálculo Excel com número de registos em Portugal por mês e número de aprendentes de cada língua (Anexo 2).

A análise complementar partiu dos dados online disponíveis, após criação de nova conta de utilizador, adequada ao nosso estudo. Analisaram-se as questões colocadas no registo de utilizador (línguas, formação, trabalho, razão para aprender a língua, interesse no site, preferências), bem como a informação de perfil (data de registo, localidade, idade, estado civil, formação, línguas que fala e línguas que aprende, género, interesses e descrição, pontos, realizações e *badges*).

Com base nesta informação, foi elaborado e validado um questionário online (Anexo 4), no qual tivemos a preocupação de espelhar alguns dos resultados obtidos nos estudos anteriores para verificar se as perceções seriam semelhantes. Pretendíamos, desta forma, analisar se a realidade portuguesa comprovava ou não os benefícios e problemas referidos nesses estudos. Após análise da literatura, foi elaborada de raiz uma matriz de questionário, que refletia estas questões e os objetivos do estudo. Esta matriz pode ser consultada no Anexo 3.

O questionário está dividido em duas secções: perguntas de caracterização pessoal e utilização da *Livemocha*, esta última com três subsecções: perfil de utilizador, preferências do utilizador e avaliação da *Livemocha*. Com o questionário, cujos dados são complementados com outros instrumentos (entrevistas, registos das observações), pretendemos, além de traçar o perfil do utilizador português, recolher diferentes perceções dos utilizadores acerca desta comunidade virtual de aprendizagem.

A matriz e o questionário foram validados por investigadores da área de Tecnologia Educativa.

Para responder a este questionário procurámos no site nas secções “Sugeridos Parceiros de Idiomas” e “Bate Papo”, depois de termos feito a inscrição na rede escolhendo a opção ‘aprender Português (Portugal)’. Após os primeiros contactos a 19 de março de 2013,

com envio do convite em mensagem privada, para resposta ao questionário e respetivo *link*, angariámos alguns amigos portugueses e assim fomos acedendo aos ‘amigos dos amigos’, o que permitiu uma maior divulgação do projeto. Este procedimento permitiu, simultaneamente, registar quais os utilizadores mais assíduos na plataforma. Foram contactados 1647 utilizadores, dos quais 708 aceitaram o convite de ‘amizade’ e 195 responderam ao questionário no período de 19 de março a 19 de outubro de 2013.

Para além do questionário, a recolha de dados centrou-se na análise pormenorizada e sistemática do perfil e registo de atividade dos 670 utilizadores que integravam a lista de amigos a 1 de agosto. Foi construída uma base de dados com a seguinte informação relativamente a esses utilizadores: nome (modificado após ordenação), local, línguas que fala, línguas que aprende, último acesso, data de inscrição, *mochapoints*, pontuação de professor, percentagem de utilidade e diferença de pontos (calculada subtraindo a pontuação de professor aos *mochapoints*; desta forma obtém-se a pontuação como aluno), atividades do estudante (número de lições concluídas, número de envios de escrita e envios de expressão oral, quizzes ou ensaios considerados), atividades do professor (número de comentários escritos, de comentários em áudio, primeiro a revisar, dicas especiais criadas, traduções), outras atividades (conjuntos de *flashcards* criados, bate-papos) e número de amigos.

Numa primeira fase, após inserção de dados numa folha de cálculo de Excel, os utilizadores foram ordenados por ordem alfabética, foi retirado o nome de utilizador e substituído por “Utilizador x”. De seguida, a lista foi ordenada segundo diferentes critérios: mais *mochapoints*, mais pontos de professor, mais pontos como aluno, maior número de chats, maior número de lições concluídas, maior número de amigos, maior antiguidade de utilização, menos pontos de aluno, menos *mochapoints* conseguidos em mais tempo de utilização, menos pontos de aluno / professor conseguidos em maior tempo de utilização (estes dois critérios para avaliar o motivo de, apesar de apresentarem pouca atividade registada, os utilizadores se manterem fiéis à plataforma), menos bate-papos e mais pontos de aluno (para aferir a importância da interação no *chat* para a progressão). Para as entrevistas foram contactados os utilizadores do topo de cada critério, bem como os utilizadores mais assíduos no período em estudo (informação obtida através da análise de *status online*) e os ‘amigos’ já presentes na nova versão da *Livemocha*, de acordo com a Tabela 5:

Critério	Nome		
+ <i>mochapoints</i>	Utilizador 200	Utilizador 294	Utilizador 9
+ pontos como professor	Utilizador 200	Utilizador 294	Utilizador 571
+ pontos como aluno	Utilizador 240	Utilizador 357	Utilizador 9
+ <i>chats</i>	Utilizador 217	Utilizador 335	Utilizador 362
+ lições concluídas	Utilizador 568	Utilizador 240	Utilizador 357
+ amigos	Utilizador 187	Utilizador 217	Utilizador 121
+ antiguidade	Utilizador 320	Utilizador 154	Utilizador 61
- <i>mochapoints</i> / + tempo	Utilizador 564	Utilizador 64	Utilizador 513
- pontos de professor / + tempo	Utilizador 432	Utilizador 564	Utilizador 498
- pontos como aluno / + tempo	Utilizador 452	Utilizador 564	Utilizador 64
- <i>chats</i> / + pontos como aluno	Utilizador 344	Utilizador 104	Utilizador 186
+ assiduidade	Utilizador 53	Utilizador 217	Utilizador 611
Novo <i>Livemocha</i>	Utilizador 508	Utilizador 370	Utilizador 225

TABELA 5 – UTILIZADORES CONTACTADOS PARA ENTREVISTA

A estes utilizadores foi enviada a mensagem que consta no Anexo 5. Apesar do envio repetido de pedidos de entrevista (a 18 e 22 de setembro e a 2 de outubro), obtivemos apenas dois consentimentos informados: dos utilizadores 200 e 320. O utilizador 611 recusou expressamente, os restantes não enviaram mensagem de resposta. Nesta fase, ao contrário da fase de questionário, o número de voluntários foi diminuto.

Para as entrevistas foi elaborado um guião a 25 de julho de 2013, partindo das informações provisórias obtidas através dos questionários (Lopes & Coutinho, 2013) e das questões subjacentes a cada objetivo do estudo. Com questões abertas, que posteriormente foram adaptadas ao perfil do utilizador entrevistado, enquadra-se no formato de entrevista individual semiestruturada. Este guião geral encontra-se no Anexo 6.

O primeiro entrevistado, o participante 320, aceitou realizar a entrevista de forma síncrona, no Facebook, devido a falhas técnicas no acesso ao chat do Livemocha. Foi também sugerida a utilização do Skype, mas o participante preferiu o Facebook. Esta entrevista, realizada a 18 de setembro com início às 21h15, indo de encontro aos dados referidos na literatura, nomeadamente por Coutinho (2012, p. 20), foi mais espontânea, possibilitou uma maior obtenção de informação e de esclarecimento relativamente às questões que iam sendo colocadas, bem como um maior ajuste das mesmas. Houve algum atraso entre questão e resposta, devido a ligação à Internet do participante ser bastante frágil. No entanto, foi possível concretizá-la. Este participante foi o selecionado na categoria '+ antiguidade'.

Na segunda entrevista, realizada a 26 de setembro às 16 horas, o participante, número 200, simultaneamente selecionado por maior número de *mochapoints* e de pontos como professor, já não se mostrou tão disponível. Apenas aceitava a realização da entrevista via Livemocha e a aplicação de chat não estava a funcionar adequadamente. Assim, não aceitando outra forma de realização síncrona da entrevista, optou-se pelo envio das questões em mensagem e a resposta às mesmas foi breve, sem possibilidade de contrapor e tentar alargar o âmbito da resposta. Neste caso, verificam-se os problemas descritos por Coutinho (2012, p. 20): não é possível avaliar a interpretação dada às questões, não se estabelece uma relação mais próxima e não se consegue obter um compromisso de continuidade no estudo.

Aos entrevistados foi posteriormente enviada a análise realizada às entrevistas para confirmação (*member checks*).

Ainda com base na amostra constituída pelos 670 'amigos', foi gerado em www.random.org um conjunto de 10 números aleatórios (de 001 a 670): 50, 591, 289, 252, 310, 322, 351, 320, 234 e 348. Foram analisados os registos dos utilizadores com esse número e escolhidos os que estavam a aprender Inglês ou Alemão, as línguas lecionadas pelo investigador. Assim, passaram a integrar esta nova amostra os números 50, 351 e 320. Uma vez que pretendíamos 10 sujeitos para constituir esta amostra, procedemos de igual forma para gerar sete novos números: 495, 421, 73, 411, 59, 324, 366. Dos novos números, todos passaram a integrar a amostra, uma vez que cumpriam o requisito da língua. De forma não interventiva foi acompanhada e registada a progressão destes 10 sujeitos através da funcionalidade de visualização das suas submissões de trabalhos escritos e audição das suas submissões de expressão oral em fases diferentes da sua aprendizagem, para comparação de desempenho.

A Tabela 6 resume os instrumentos utilizados, por objetivo de investigação e a forma de tratamento dos dados, para cada item, que iremos abordar na secção seguinte:

Objetivos	Instrumento	Tarefas de investigação	
		Recolha de dados	Tratamento de dados
1. Comparar as principais plataformas de aprendizagem de línguas	Registos do Investigador	Online, mediante inscrição e utilização das redes <i>Livemocha</i> , <i>Busuu</i> e <i>Babbel</i>	Análise qualitativa dos registos do investigador
2. Analisar se a metodologia de ensino utilizada é adequada no que concerne os conteúdos grátis dos cursos	Questionário; Entrevistas; Registos da atividade na <i>Livemocha</i> .	Online Gravação autorizada de chat / resposta por e-mail	Análise qualitativa das respostas e dos registos
3. Traçar o perfil do utilizador português	Dados oficiais e questionário online	Solicitação à <i>Livemocha</i> e questionário online	Estatístico com recurso a software de análise de dados quantitativos
4. Investigar quais as ferramentas disponibilizadas preferidas pelos utilizadores	Questionário	Online	Estatístico com recurso a software de análise de dados quantitativos
5. Verificar a progressão na aprendizagem de línguas através da rede social <i>Livemocha</i>	Questionário; Entrevistas; Registos de atividade na <i>Livemocha</i>	Online Gravação autorizada de chat / resposta por e-mail	Análise qualitativa das diversas fontes de informação
6. Analisar se a aposta na metodologia tandem é adequada à promoção da interação	Questionário; Entrevistas	Online Gravação autorizada de chat / resposta por e-mail	Análise qualitativa das respostas.
7. Analisar em que medida a metodologia utilizada permite abranger aspetos culturais da língua	Questionário; Entrevistas; Registos de atividade da <i>Livemocha</i>	Online Gravação autorizada de chat / resposta por e-mail	Análise qualitativa das diversas fontes de informação
8. Investigar em que medida uma aprendizagem acompanhada por tutores não especializados em ensino de línguas é rigorosa	Questionário; Entrevistas; Registos de atividade na <i>Livemocha</i>	Online Gravação autorizada de chat / resposta por e-mail	Análise qualitativa das diversas fontes de informação

9. Distinguir fatores que motivam ou desmotivam nesta forma de aprendizagem	Questionário; Entrevistas; Registos de atividade na <i>Livemocha</i>	Online Gravação autorizada de chat /resposta por e-mail	Análise qualitativa das diversas fontes de informação
---	--	--	---

TABELA 6 – OBJETIVOS E INSTRUMENTOS DE RECOLHA DE DADOS

3.5. TRATAMENTO DE DADOS

A tarefa de tratamento dos dados obtidos através dos diferentes instrumentos já descritos desenvolveu-se no último trimestre de 2013.

No que diz respeito aos resultados do questionário e à base de dados dos ‘amigos’, foi utilizado o *software* Microsoft Excel 2010. Este programa foi utilizado para cálculo de percentagens e geração de gráficos. Optámos maioritariamente pela inclusão de gráficos de barras, pela maior facilidade de leitura que possibilitam, exceto em questões com duas opções, nas quais utilizámos o gráfico circular. Foi ainda incluído um mapa utilizando um sistema de graduação de cores, para clarificação da distribuição geográfica dos utilizadores, segundo os dados do questionário.

Para os itens de tipologia *Likert*, de 4 ou 5 pontos, optou-se por um gráfico de barras empilhadas, com inclusão de *quartis*, para verificação mais simples das respostas mais unânimes. Para a última parte do questionário, que permite reunir informação acerca de diversas características da rede social, foi elaborada uma tabela com a quantidade de respostas nas opções ‘concordo’ e ‘concordo completamente’, bem como nas opções ‘discordo’ e ‘discordo completamente’, destacando o valor maioritário e analisando a tendência positiva ou negativa da resposta.

A análise dos restantes dados, como das questões de resposta aberta, das entrevistas e dos registos realizados, fez-se com recurso a transcrição no Microsoft Word e armazenamento de *printscreens* da plataforma.

3.6. ÉTICA DE INVESTIGAÇÃO

A questão dos riscos para os participantes é minimizada por um conjunto de precauções. Em primeiro lugar, o link do questionário foi enviado individualmente a cada participante. Não houve uma divulgação em massa do mesmo, por exemplo, através do Facebook. Este aspeto minimiza o risco de resposta repetida (juntamente com o facto de o questionário ser bastante longo) e de participação com intencionalidade de prejudicar os resultados. Não foi dado a cada participante um *username* e *password* para resposta ao questionário, mantendo-se desta forma o completo anonimato das respostas.

Todos os dados recolhidos são mantidos confidenciais e privados, com recurso à numeração alfabética dos participantes com exclusão do seu *username* na redação desta dissertação, mantendo-se os dados completos única e exclusivamente em posse do investigador.

Todos os utilizadores convidados a participar no estudo foram informados dos propósitos e natureza do mesmo através de mensagem escrita na plataforma *Livemocha*:

O projeto de investigação Livemocha - Uma Rede Social de Aprendizagem de Línguas enquadra-se no âmbito do Mestrado em Ciências da Educação - Área de Especialização em Tecnologia Educativa, do Instituto de Educação da Universidade do Minho.

Solicitamos a sua colaboração, através do preenchimento deste questionário, que tem como objetivo traçar o perfil do utilizador português do Livemocha, bem como conhecer a sua opinião relativamente a alguns aspetos da aprendizagem nesta plataforma.

A sua participação neste estudo é voluntária mas importante para o desenvolvimento do projeto.

O preenchimento do questionário levará entre 5 a 10 minutos e as suas respostas são totalmente confidenciais. Não guardaremos informação que possa identificar os participantes.

Estamos disponíveis para qualquer esclarecimento através do endereço de e-mail teachercl30@gmail.com.

Muito obrigada pelo tempo e ajuda despendidos.

Para preencher visite:

<https://docs.google.com/spreadsheet/viewform?fromEmail=true&formkey=dDJzR3dieFpxVGFXbHJ6a0FSbVBNZ1E6MQ>

A participação era voluntária, a inclusão na amostra para a realização de entrevistas e análise de perfil procedeu-se com base nos utilizadores que aceitaram o convite de amizade do investigador e, antes da realização das entrevistas, procedeu-se também ao envio da mensagem presente no Anexo 5. Os utilizadores que aceitaram ser entrevistados responderam ao consentimento informado e a análise efetuada foi enviada para realização de *member check*.

CAPÍTULO 4 – APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

Neste capítulo procedemos à descrição e análise dos resultados, por instrumento utilizado, nomeadamente os registos do investigador, enquanto utilizador das três principais plataformas de aprendizagem de línguas, no subcapítulo 4.1.; o questionário, no subcapítulo 4.2., que integra aspetos importantes para o estudo da ferramenta e do seu utilizador; as entrevistas, no subcapítulo 4.3.; e os registos da atividade da *Livemocha*, no subcapítulo 4.4.

Conforme a definição de objetivos descrita na Introdução, na Tabela 1, para cada instrumento, os resultados são enquadrados no estudo da ferramenta e/ou no estudo do utilizador.

4.1. REGISTOS DO INVESTIGADOR

O primeiro objetivo elencado para esta investigação seria comparar as principais plataformas de aprendizagem de línguas. No Capítulo 2 foi já feita referência às principais características da *Livemocha*.

Nesta secção iremos apresentar os dados resultantes dos registos do investigador durante a sua utilização das plataformas *Busuu* e *Babbel*, as principais concorrentes da *Livemocha*.

De acordo com Evans (2011), Huang (2009), Goranka (2011) e anatesnick (2010), *Busuu* combina aprendizagem de línguas com uma perspetiva de jogo e também inclui o aspeto social. Contém lições interativas e comunicação direta com nativos de 12 idiomas. A rede terá atualmente 30 milhões de utilizadores, segundo a empresa. Tem a parceria da Collins, Macmillan e Pons, editoras importantes a nível internacional e dá acesso a aplicações móveis. Tal como na *Livemocha*, há a participação da comunidade na correção dos exercícios, há possibilidade de interação no *busuutalk*, por mensagem, acesso a grupos e ferramenta de pesquisa de utilizadores. No entanto, o acesso às unidades gramaticais e ao certificado é um exclusivo dos membros *premium*. O custo para esta versão é a partir de 5€ por mês.



FIGURA 11 – PRINTSCREEN DE BUSUU.COM (08.01.2013)

Depois da inscrição inicial, uma das características que desde logo chama a atenção é a definição inicial de um objetivo de aprendizagem com determinação do número de horas semanal a atribuir à aprendizagem. A plataforma de aprendizagem inclui uma lista de tarefas, a acumulação de *badges* e de *busuu-berries*, que funcionam como *mochapoints* no Livemocha, ou seja, além de indicarem a atividade e progresso realizados, podem ser utilizados para comprar itens para o jardim. Existe um ranking de *busuu-berries* dos amigos. Este jardim, visível na Figura 11, é a parte central da plataforma e a mais comparável a um jogo. O nosso progresso vai-se refletindo no crescimento das árvores do jardim. Realmente motivada para este ‘jogo’, a investigadora deste estudo apenas desistiu da utilização desta ferramenta no final do primeiro mês de acesso aberto a todos os conteúdos. Após esse mês são muitos os conteúdos bloqueados apenas para utilizadores *premium*.

Babbel é uma plataforma de aprendizagem de vocabulário, gramática e pronúncia e foi recentemente renovada (dezembro de 2013), apresentando um *design* mais apelativo e mais próximo da tipologia a que nos habituámos na *Livemocha*. Com disponibilização de 13 línguas, publicita ter atualmente mais de 17 milhões de membros. Integra ferramentas colaborativas, um fórum e salas de *chat* por língua, possibilidade de pesquisa de utilizadores, mensagens privadas, correção de exercícios de escrita por outros membros, além dos cursos que são disponibilizados e das aplicações móveis para aprendizagem de vocabulário. Cada utilizador tem um perfil editável (com possibilidade de ligação ao *Facebook*) e acesso ao mural, com mensagens de diversos utilizadores. Nesta secção colaborativa existe uma página para esclarecimento de dúvidas para cada idioma. O utilizador vai acumulando pontos ao longo dos cursos. O senão desta plataforma, cada vez com um carácter mais social, é o custo que acarreta. O curso inicialmente é grátis, mas o acesso aos níveis seguintes é pago, com opções desde €4,95 por mês. Esta é uma diferença relativamente à *Livemocha*, onde é possível ‘comprar’ as lições com os *tokens* acumulados com a correção de exercícios de outros membros.

4.2. QUESTIONÁRIO

O questionário “Livemocha – Uma Rede Social de Aprendizagem de Línguas” esteve disponível *online* através de modelo Spreadsheet do GoogleDocs em <https://docs.google.com/spreadsheet/viewform?fromEmail=true&formkey=dDZr3dieFpxVGFXbHJ6a0FSbVBNZ1E6MQ>, de 19 de março a 19 de outubro, tendo sido respondido por 195 pessoas, das 1647 convidadas através de mensagem na Livemocha.

Os resultados obtidos no tratamento estatístico da informação do questionário permitiram, numa primeira fase, traçar o perfil do utilizador português, de acordo com o nosso objetivo 3, mostrando uma divisão bastante equitativa no que diz respeito ao género dos participantes, com 49% de utilizadores do sexo masculino (95) e 51% do sexo feminino (100), como é explicitado no Gráfico 1 – Distribuição dos participantes

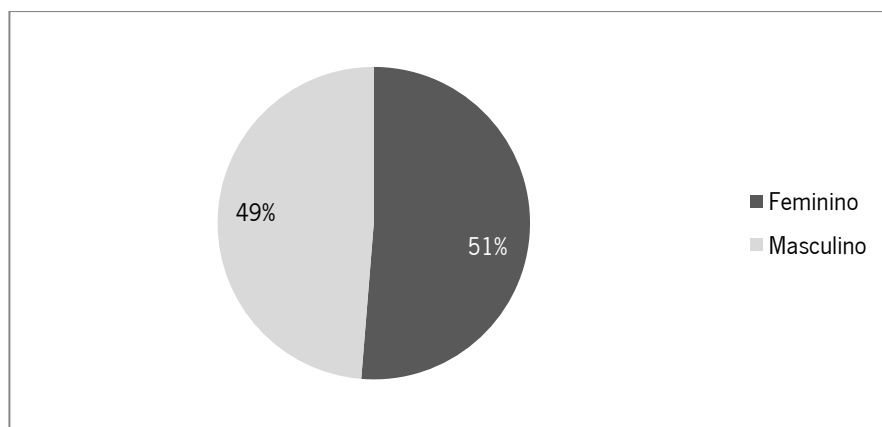


GRÁFICO 1 – DISTRIBUIÇÃO DOS PARTICIPANTES POR GÉNERO

As idades mais frequentes situam-se entre os 19-29 anos (108 utilizadores). O gráfico da distribuição etária indica ainda a inexistência de utilizadores com menos de 12 anos e a baixa adesão à rede de utilizadores com mais de 50 anos (Gráfico 2).

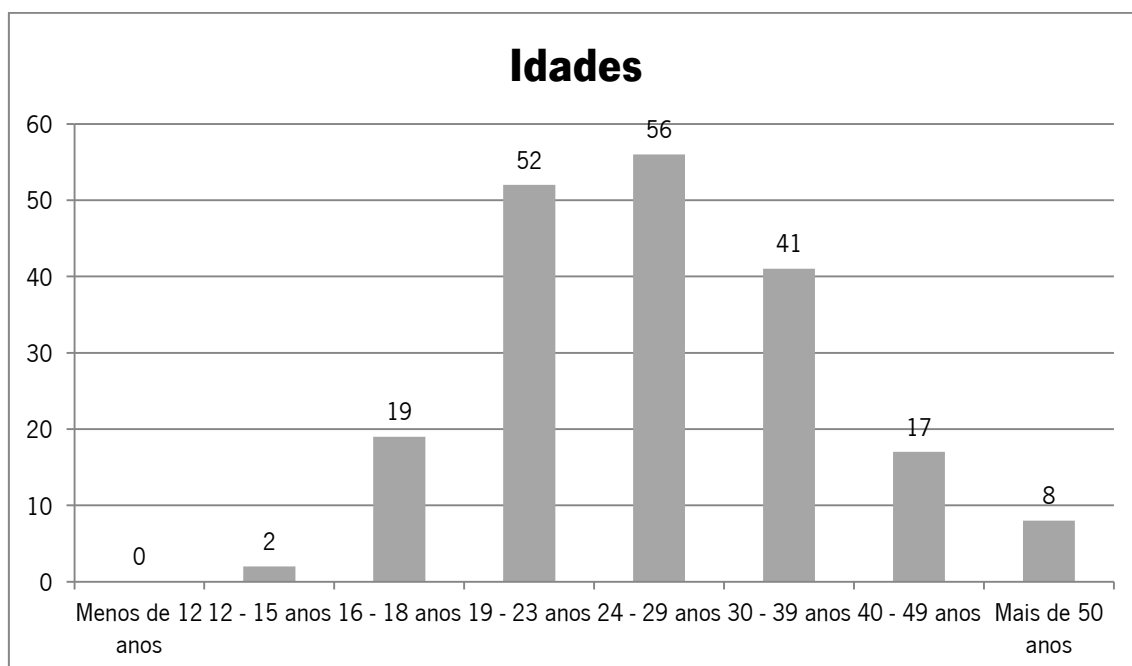


GRÁFICO 2 – DISTRIBUIÇÃO DOS UTILIZADORES POR FAIXA ETÁRIA

Assim, verifica-se uma incidência maior de interesse na fase universitária e pós-universitária dos utilizadores, o que vai de encontro também às respostas obtidas na questão relacionada com as habilitações literárias, que analisaremos mais à frente.

No que diz respeito à região onde habitam, são sobretudo indivíduos de zonas urbanas (62%), que vivem nos distritos de Lisboa (28%), Porto (16%), Setúbal (8%) e Aveiro (7%), com

alguns portugueses que atualmente vivem fora de Portugal (6%). Relembramos que os registos fora de Portugal constituíam 11,7% (193) dos 1647 utilizadores encontrados na pesquisa. Não há representantes dos distritos de Bragança e Portalegre nas respostas ao questionário. A Figura 12 procura representar de uma forma mais evidente a distribuição por distritos e regiões. A barra lateral do mapa indica a distribuição fora do país, referindo-se aos utilizadores emigrantes. Partindo da cor branca, que indica ausência de utilizadores desses distritos, a intensidade de cor vai aumentando gradualmente, atingindo o tom mais intenso no distrito mais representado, Lisboa.

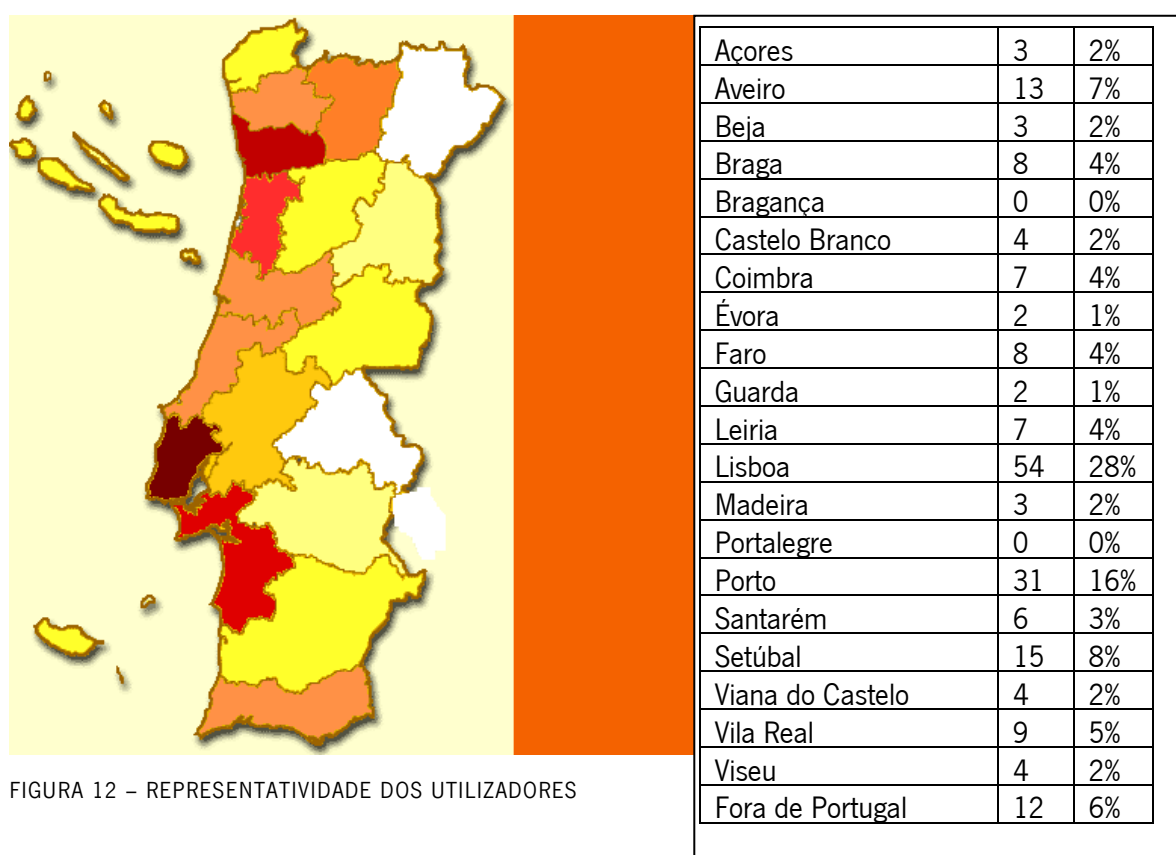


FIGURA 12 – REPRESENTATIVIDADE DOS UTILIZADORES

Quanto às habilitações académicas, são sobretudo licenciados (34%), mestres (18%) e sujeitos que concluíram o ensino secundário (23%). Indivíduos com o 3º ciclo completo ou escolaridade inferior representam apenas 7% das respostas, de acordo com os dados do gráfico seguinte:

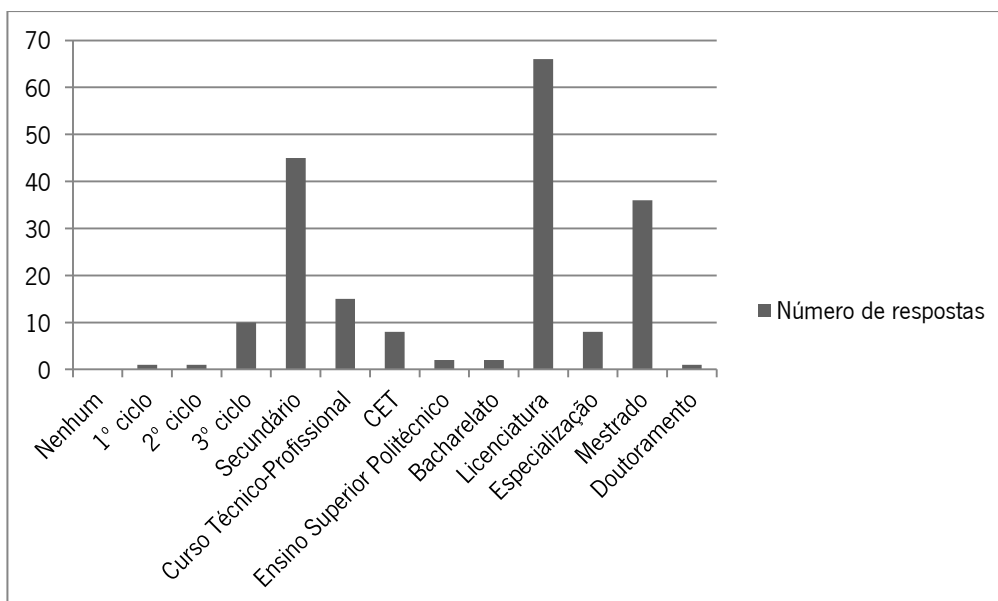


GRÁFICO 3 - HABILITAÇÕES ACADÉMICAS

Quanto à sua ocupação (Gráfico 4) são primordialmente trabalhadores por conta de outrem (30%), estudantes (30%) ou desempregados (21%). A área de estudo ou trabalho maioritária (21%) reúne técnicos de engenharia, arquitetura, indústria, profissões técnicas e construção civil (Tabela 7).

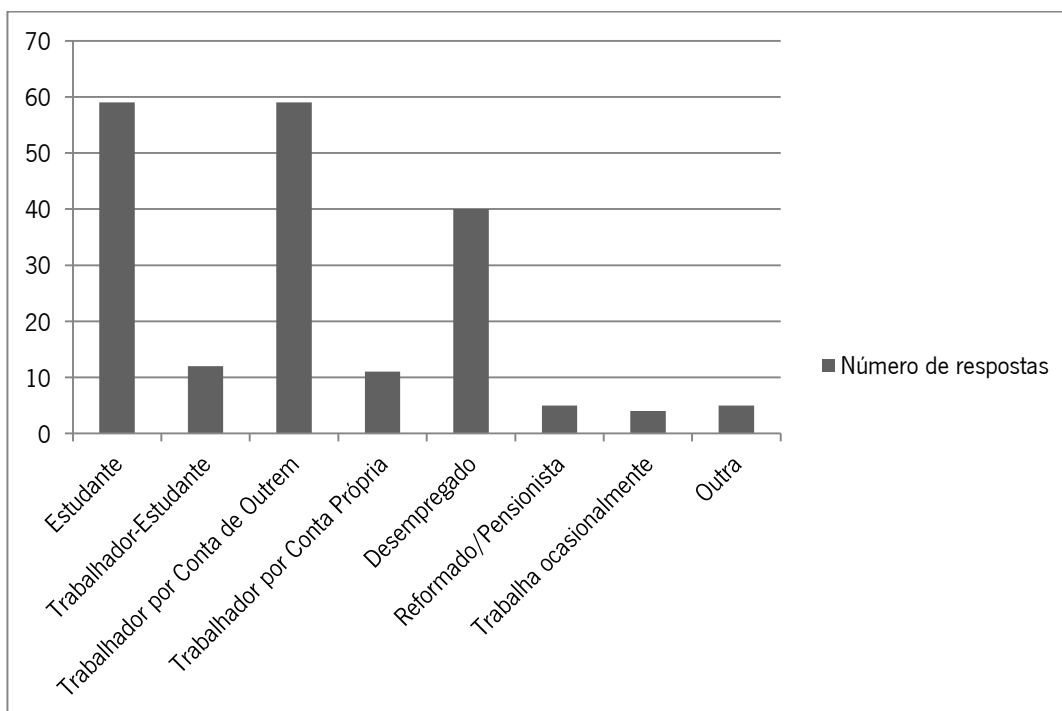


GRÁFICO 4 - OCUPAÇÃO

Arte - Belas Artes ou Aplicada	11
Humanidades – Línguas e literaturas clássicas, história, teologia, filosofia, etc	21
Técnicos de engenharia, arquitetura, indústria, profissões técnicas, construção civil	40
Agricultura e florestas	3
Professores e ensino	10
Ciências naturais, matemáticas, informática, etc	25
Medicina, saúde, enfermagem, etc	16
Economia, comércio, gestão de empresas, contabilidade, etc	18
Ciências sociais e comportamentais (sociologia, psicologia)	12
Administração pública, comunicação social, cultura, ciências do desporto e de lazer, etc	2
Direito	7
Serviços e cuidados pessoais – Catering, gestão doméstica, cabeleireiro, etc	3
Serviços de segurança – polícia, forças armadas, bombeiros, etc	3
Transportes e telecomunicações	3
Outra	21

TABELA 7 – ÁREA DE ESTUDO OU TRABALHO

Na segunda parte do questionário as respostas mostram que 95% (185) dos utilizadores já se inscreveu numa rede social online, sendo que 31% é membro de uma rede, 28% de duas, 16% de três e 21% de mais de três. 56% (109) dos membros da *Livemocha* que responderam a este questionário têm a noção de que o site é uma rede social.

A maioria (57%) conheceu a *Livemocha* ao pesquisar em motores de busca (Gráfico 5), havendo utilizadores a referir, na opção “outra”, a indicação de uma professora e o Facebook.

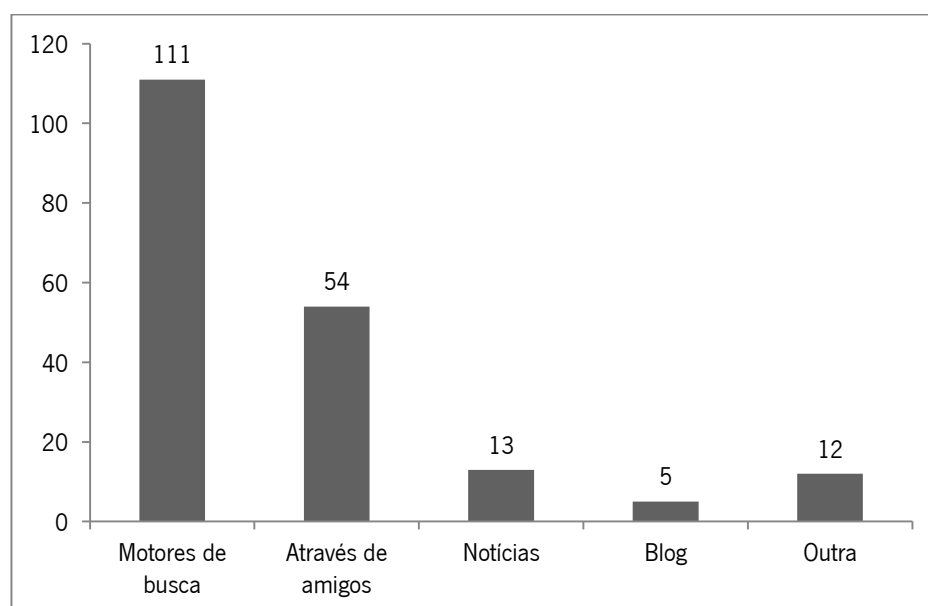


GRÁFICO 5 – COMO CONHECEU A LIVEMOCHA?

Os motivos para estudar línguas na rede social prendem-se, com maior frequência, com questões profissionais (42%) ou divertimento (29%), como é visível no Gráfico 6.

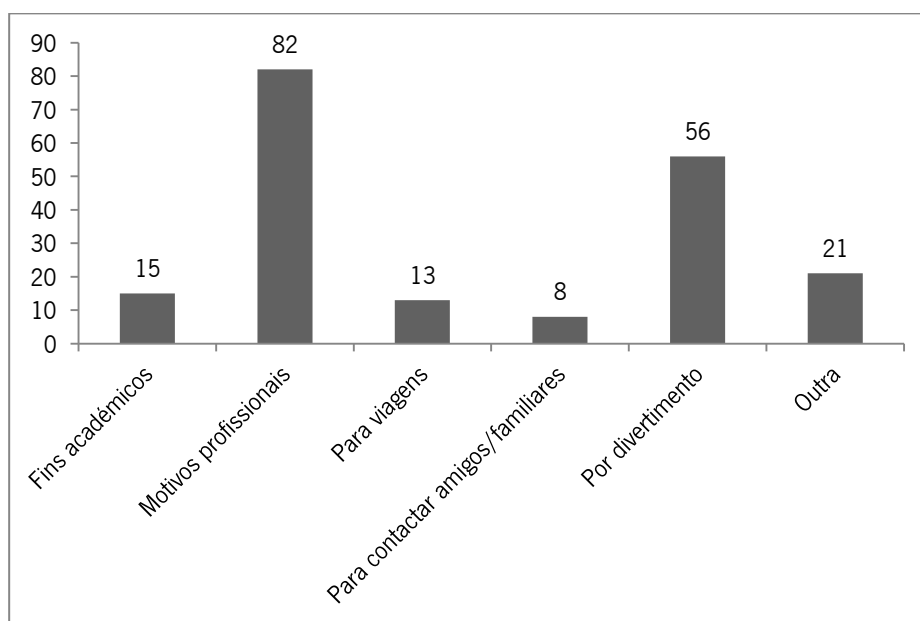


GRÁFICO 6 – MOTIVO DA UTILIZAÇÃO DA LIVEMOCHA

No que concerne a utilização do site, 31% são utilizadores há um mês ou menos, 28% há cerca de meio ano, 11% há cerca de um ano e 31% há mais de um ano. A maioria (37%) acede à plataforma pelo menos uma vez por semana. 23% acede todos os dias. Há ainda uma percentagem considerável, 25%, que o faz pelo menos uma vez por mês. 11% acede menos de uma vez por mês e 4% acede várias vezes ao dia. O tempo despendido em cada sessão é geralmente de uma hora (57%), sendo que apenas 14% despende de duas horas e 6% de mais de duas horas para o efeito.

A questão seguinte refere-se ao número aproximado de ‘amigos’ ou contactos na rede. É interessante verificar, à luz da revisão de literatura realizada, que as redes que se estabelecem são relativamente pequenas. 59% dos utilizadores têm menos de 10 amigos adicionados, o que traduz uma maior preocupação na seleção dos parceiros de aprendizagem neste *social networking site*, onde a grande maioria dos utilizadores não se conhece pessoalmente. A distribuição dos resultados a esta questão está ilustrada no gráfico seguinte:

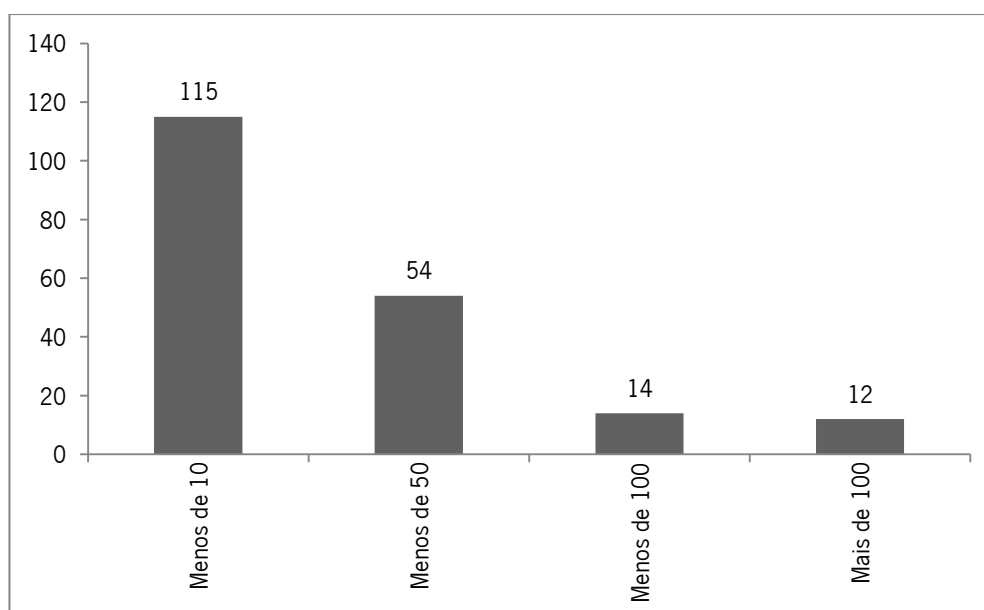


GRÁFICO 7 – AMIGOS/CONTACTOS NA REDE

Uma questão interessante é a que diz respeito aos idiomas estudados. Segundo os dados oficiais que nos foram facultados (anexo 2), há 86 idiomas estudados pelos utilizadores registados em Portugal. Inglês (45219), Francês (12559) e Alemão (8441) vêm no topo da lista, seguidos de Espanhol (7655), Italiano (5733) e, curiosamente Português-Portugal (4788), o que pode ser um indício do número de registos em Portugal de não-nativos.

Os resultados principais do nosso questionário indicam que na amostra há 71 utilizadores a aprender Inglês, 67 a aprender Alemão, 56 Francês, 40 Espanhol e Italiano e 24 Japonês, para referir apenas os idiomas mais estudados. Não fora a antecipação do Alemão face ao Francês como segunda língua e a distribuição seguiria em linha com os dados oficiais. O advento recente da língua alemã nesta rede é um fenómeno a assinalar. Nos meses em análise, são inúmeros os novos registos para aprendizagem de alemão, o que espelha a situação atual do país e a nova vaga da emigração.

Há uma panóplia de ferramentas online para aprendizagem de línguas, mas 119 dos 195 utilizadores que responderam ao nosso questionário não utilizaram nenhuma além da *Livemocha*. A plataforma Busuu foi utilizada por 39, a Babbel por 22. As restantes são desconhecidas ou quase desconhecidas. Na resposta “Outra”, os utilizadores referiram outras formas que utilizam para aprender línguas: Youtube, Duolingo, Skype, CDs de aprendizagem, Rosetta Stone, Memrise, entre outros sites específicos de cada língua.

As respostas dos utilizadores, no que diz respeito às suas preferências de utilização da *Livemocha*, revelam que se dividem na importância atribuída à exploração da língua (48%) e à

proficiência na língua (52%). 51% não tem urgência na aprendizagem de um novo idioma, sendo que 54% prefere praticar um idioma através de conversação e 46% através de estudo. Este resultado é um indicador da importância da faceta social da plataforma.

Quanto às ferramentas disponibilizadas, de acordo com o objetivo 4, são assim hierarquizadas por ordem de preferência: cursos (178 utilizadores), ajudar os outros (107), bate papo/ chat (58), explorar a cultura (54) e tutoria privada (serviço pago; 2). 67% dos utilizadores que responderam ao questionário prefere os Cursos Ativos aos Cursos de Vocabulário.

Avaliando as atividades de 1 a 4, sendo 4 a ferramenta preferida, verifica-se, nos Cursos de Vocabulário, que a tipologia de exercícios “Aprender” recolhe a maior percentagem das pontuações mais altas, o que significa que é a preferida destes utilizadores. Segue-se a tipologia “Falar”, “Revisão” e “Escrever” (Gráfico 8).

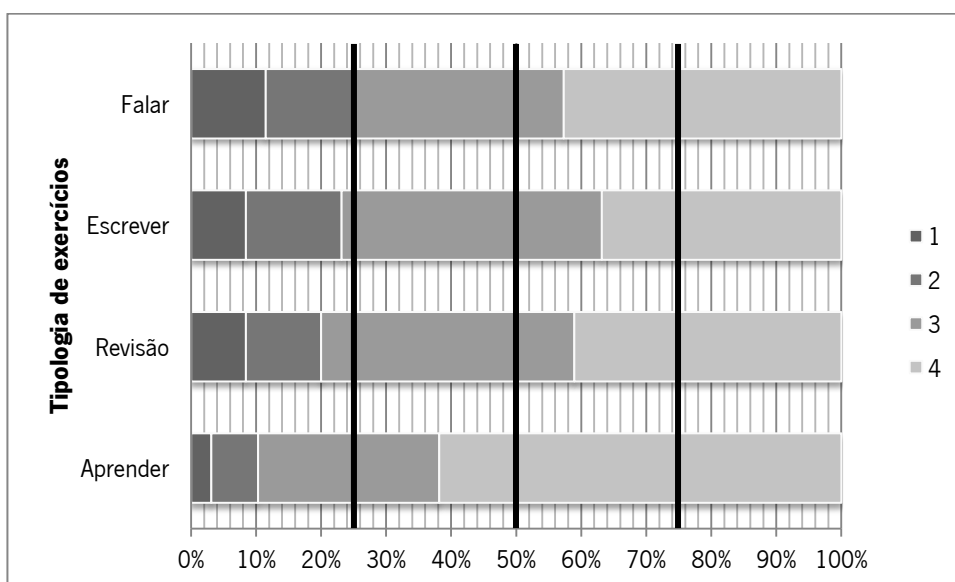


GRÁFICO 8 – PREFERÊNCIA DE EXERCÍCIOS NOS CURSOS DE VOCABULÁRIO

Relativamente aos Cursos Ativos, em que a pontuação atribuída tem uma escala de 1 a 5, sendo 5 a tipologia preferida, apenas as secções “Vocabulário” e “Teste Final” obtiveram uma maioria de pontuações 5 (35% e 33% respetivamente). As restantes tipologias, “Diálogo de Vídeo”, “Gramática”, “Conversações Interativas”, “Leitura” e “Escrita” registam uma maior percentagem na pontuação 4 (Gráfico 9). As pontuações 2 e 1 são pouco atribuídas, como podemos verificar na divisão por quartis.

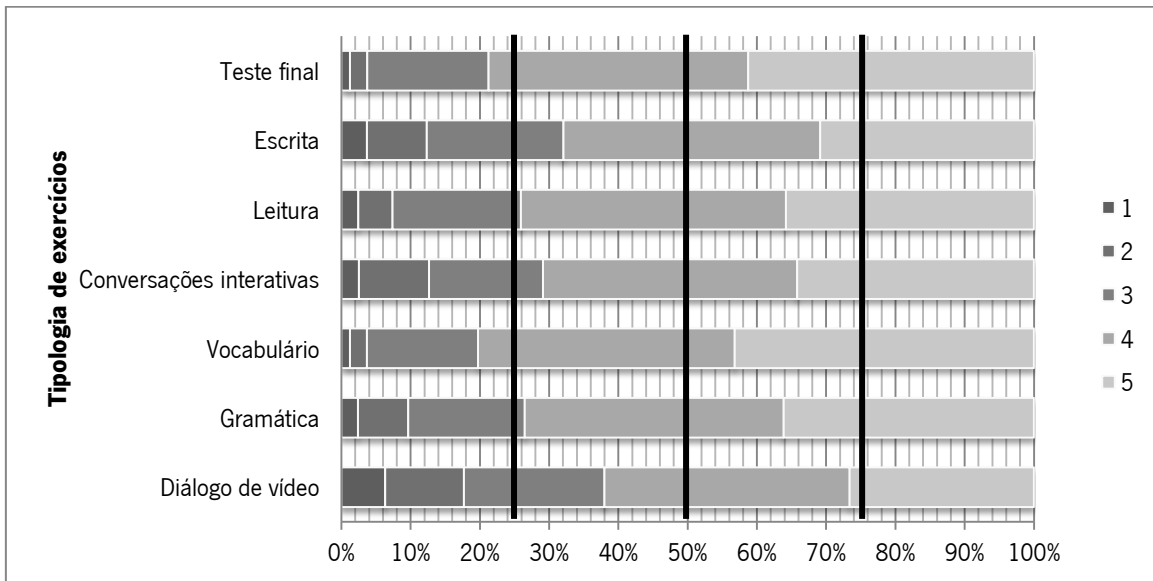


GRÁFICO 9 – PREFERÊNCIA DE EXERCÍCIOS NOS CURSOS ATIVOS

A questão seguinte demonstra que a escrita, neste caso a “Escrita Livre” é a tarefa que os utilizadores menos preferem. A preferida (43%) são os vídeos com questões de escolha múltipla (Gráfico 10).

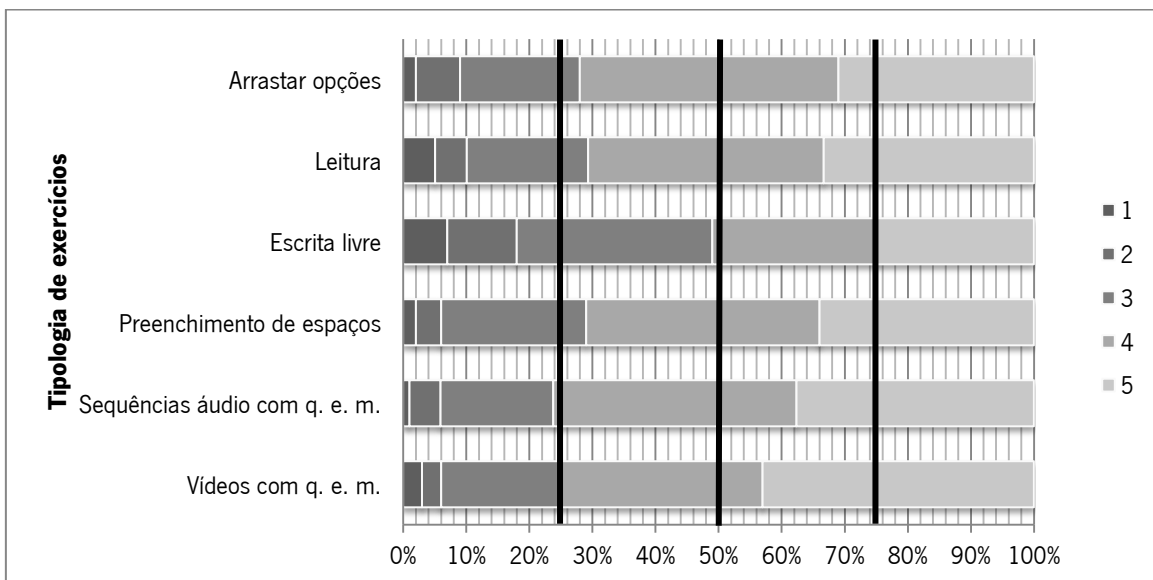


GRÁFICO 10 – EXERCÍCIOS PREFERIDOS

Passando à avaliação da plataforma, transversal ao estudo da ferramenta e do utilizador, nomeadamente à análise do grau de satisfação quanto às funcionalidades disponíveis, os utilizadores avaliaram através da seguinte escala: Muito Insatisfeito(a) [MI] Insatisfeito(a) [I] Satisfeito(a) [S] Muito Satisfeito(a) [MS] Neutro(a) [NT]. A opção “neutro(a)” destina-se aos sujeitos que não têm opinião ou que não utilizaram essa funcionalidade.

Globalmente, os utilizadores estão muito satisfeitos com a “correção dos seus exercícios por outros utilizadores” e a funcionalidade “ajudar os outros”. Isto realça uma vez mais a questão da importância atribuída, nesta forma de aprendizagem, à interação entre elementos da rede. Algumas das funcionalidades - utilização de *tokens*, sugestão automática de amigos, encontrar amigos, procurar amigos, tutoria privada, explorar a cultura e *flashcards* - obtêm uma maior percentagem na opção “neutro(a)”, o que significa que não utilizaram a funcionalidade ou não têm opinião sobre as mesmas. A resposta neutra no que concerne a pesquisa e sugestão de amigos realça também uma das características dos *social networking sites*, nos quais as conexões *offline* não se revestem de importância primordial, uma vez que o objetivo central, aqui, é a aprendizagem. Os utilizadores estão satisfeitos com as funcionalidades dos Cursos de Vocabulário e dos Cursos Ativos, mas há funcionalidades dos Cursos Ativos que alguns utilizadores nunca utilizaram ou das quais não reúnem opinião (diálogo de vídeo, conversações interativas). Para análise a esta questão construímos a tabela seguinte, na qual é evidenciada a resposta mais frequente:

	MI	I	NT	S	MS
1. Atribuição de <i>Mochapoints</i>	3	5	44	75	68
2. Atribuição de pontos como professor	1	3	42	78	71
3. Utilização de <i>tokens</i>	4	11	99	56	25
4. Sugestão automática de amigos	3	15	77	66	34
5. Encontrar amigos	6	24	72	62	31
6. Procurar amigos	6	23	75	60	31
7. Correção dos seus exercícios por outros utilizadores	3	5	18	64	105
8. Ajudar os Outros - o seu papel enquanto tutor	2	0	26	56	111
9. Tutoria Privada	5	3	137	27	23
10. Explorar a Cultura	0	7	72	67	49

11. Chat / Bate Papo	6	12	70	70	37
12. Cursos de Vocabulário	1	7	27	69	91
13. Cursos Ativos	0	6	55	53	81
14. <i>Flashcards</i>	1	15	75	59	45
15. Pratique Escrevendo	1	10	23	73	88
16. Pratique Falando	4	13	30	64	84

TABELA 8 – GRAU DE SATISFAÇÃO RELATIVAMENTE ÀS FUNCIONALIDADES DA LIVEMOCHA

Na visualização da Tabela 8 é notória a prevalência central e positiva das respostas, também notória no seguinte gráfico:

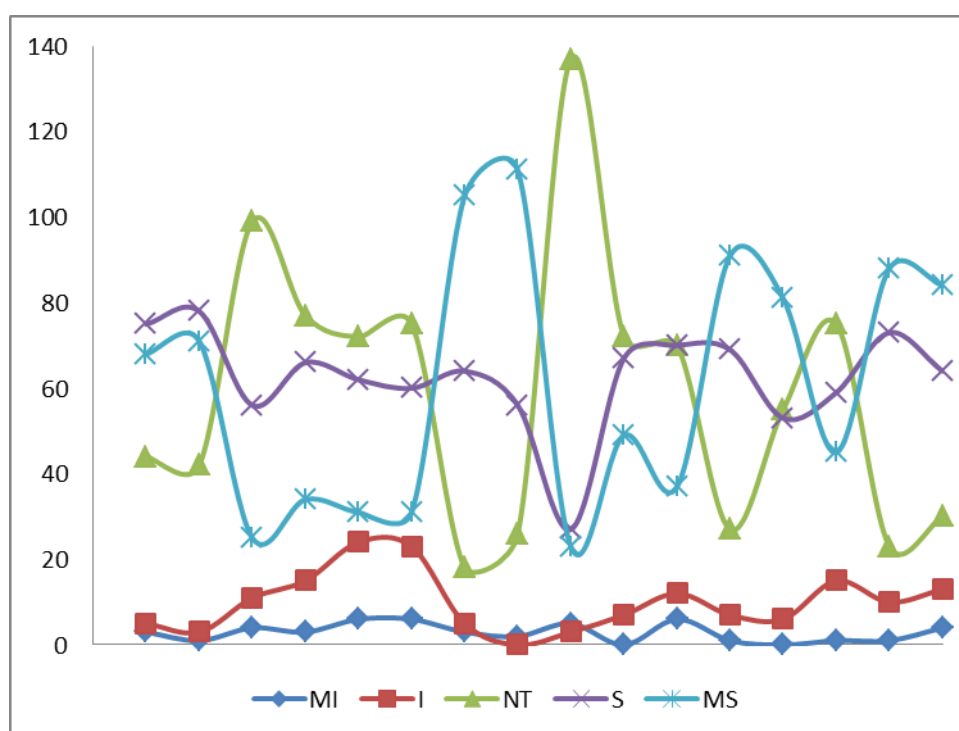


GRÁFICO 11 – DISTRIBUIÇÃO DAS RESPOSTAS QUANTO AO GRAU DE SATISFAÇÃO RELATIVAMENTE ÀS FUNCIONALIDADES DA LIVEMOCHA

A mesma análise foi realizada para permitir verificar o grau de satisfação quanto às funcionalidades dos Cursos de Vocabulário e Cursos Ativos:

Cursos de Vocabulário	Muito Insatisfeito(a)	Insatisfeito(a)	Neutro(a)	Satisfeito(a)	Muito Satisfeito(a)
Aprender	2	6	9	64	114
Revisão	4	0	10	82	99
Escrever	2	9	10	83	91
Falar	6	12	20	70	87

TABELA 9 – GRAU DE SATISFAÇÃO QUANTO ÀS FUNCIONALIDADES DOS CURSOS DE VOCABULÁRIO

Cursos Ativos	Muito Insatisfeito(a)	Insatisfeito(a)	Neutro(a)	Satisfeito(a)	Muito Satisfeito(a)
Diálogo de vídeo	3	2	77	56	57
Gramática	3	7	47	65	73
Vocabulário	3	3	45	58	86
Conversações interativas	3	8	73	52	59
Leitura	2	4	47	61	81
Escrita	2	7	48	69	69
Teste	2	0	56	57	80

TABELA 10 – GRAU DE SATISFAÇÃO QUANTO ÀS FUNCIONALIDADES DOS CURSOS ATIVOS

É interessante verificar, não obstante as críticas referidas nos estudos abordados no Capítulo 2.4., que apenas um número residual de utilizadores avalia negativamente os cursos disponibilizados.

A última parte do questionário, com recurso a uma escala de Likert de 4 pontos, permite reunir informação acerca de diversas características da rede social, transversais ao estudo da ferramenta e do utilizador. Foi elaborada, como já referido, para responder às questões levantadas pelos estudos existentes e pelos nossos objetivos de investigação.

Assim, analisando conjuntamente os valores das opções ‘concordo’ e ‘concordo completamente’, bem como das opções ‘discordo’ e ‘discordo completamente’, verificamos que as questões mais unânimes são as que se prendem com o site e que nos dão alguns dados para os objetivos 2 e 9. A maior parte dos utilizadores que respondeu ao questionário considera que a informação é prestada numa linguagem clara, objetiva e compreensível (98%), a interação com o

site é fácil e intuitiva (97%) e os materiais dos cursos são interessantes (94%) e apelativos (91%), com uma estrutura adequada (88%); as línguas disponibilizadas são suficientes (93%) e não sente que apenas repete frases e vocabulário (58%). A opinião maioritária não reflete, assim, as críticas levantadas em torno dos cursos, apesar de 48% já ter detetado falhas nos exercícios da plataforma.

A tabela seguinte integra a percentagem de respostas e a indicação da resposta maioritária em cada opção: Discordo completamente, Discordo, Concordo, Concordo Completamente.

*EM PERCENTAGEM	DC	D	C	CC
A interação com o site é fácil e intuitiva.	0	3	61	36
A informação é prestada numa linguagem clara, objetiva e compreensível.	0	3	64	34
Tenho facilidade em aceder através de várias plataformas (Computador; Tablet; Smartphone).	3	14	62	22
Conheço todas as funcionalidades disponíveis.	8	43	40	10
As línguas disponibilizadas são suficientes.	2	5	59	34
Os materiais dos cursos são interessantes.	0	6	67	27
Já detetei falhas na correção dos meus exercícios por outro utilizador.	12	42	34	12
A estrutura dos cursos é adequada.	0	12	74	14
Cada vez me sinto mais motivado para aprender através do Livemocha.	2	14	60	24
Os conteúdos produzidos pelos utilizadores têm qualidade.	1	11	73	15
Já detetei falhas nos exercícios da plataforma.	13	38	37	11
No geral, concordo com as avaliações feitas por outros utilizadores.	1	6	73	20
O conhecimento partilhado pelos utilizadores é confiável.	1	10	76	13
Sinto que alguns utilizadores, embora dominem a língua, não são bons professores.	5	33	46	16
Durante o chat, expresso-me na língua que estou a aprender.	9	30	47	13
Considero que as explicações dadas por outros utilizadores são corretas.	1	5	83	12
Os membros da rede partilham do mesmo objetivo de aprender uns com os outros.	4	11	67	18
Durante o chat cada um expressa-se na sua língua.	12	56	28	4
Durante o chat, o meu interlocutor tenta que eu o compreenda utilizando diversas estratégias.	9	17	65	9

Desta forma, aprendo linguagem corrente e gíria que não aprenderia num curso formal.	4	18	59	19
Estou a aprender a pronúncia padrão do idioma.	1	14	66	19
Por vezes não entendo as explicações de outros utilizadores.	4	43	47	6
Aprendo aspetos relacionados com a cultura de cada país.	4	16	59	20
Fiquei a conhecer tradições que não conhecia de determinado país.	8	32	40	19
Os materiais dos cursos são apelativos.	1	8	75	16
Tenho receio de expor a minha identidade.	11	36	39	14
Eu tenho um forte sentimento positivo para com a rede de amigos que estabeleci no site.	6	30	58	6
Já experienciei situações desagradáveis no site (comentários impróprios, insultos, etc).	38	34	21	7
Os utilizadores são sinceros a lidar uns com os outros.	2	17	77	4
Mantenho algumas relações de amizade com alguns utilizadores.	12	32	46	10
Aprendo melhor uma língua através da interação que o Livemocha proporciona.	2	11	70	17
Utilizo mais o site para conhecer pessoas do que para aprender línguas.	50	32	14	4
O site protege a minha identidade.	2	18	69	11
Conheço alguns utilizadores pessoalmente.	43	27	26	5
Desde que iniciei um idioma, verifico progressão na minha aprendizagem.	1	8	70	21
Sou capaz de utilizar o idioma aprendido no Livemocha em situações reais.	2	15	68	15
Sinto que apenas repito frases e vocabulário.	9	49	38	4
Após algum tempo sinto-me desmotivado na aprendizagem através do site.	15	45	33	6
Prefiro o ensino de línguas tradicional / escolar.	14	42	35	9
Prefiro o ensino de línguas baseado na interação com falantes nativos.	5	14	60	21
O Livemocha originou outros tipos de contactos (exemplo: Skype, MSN).	23	35	32	10
No geral, estou satisfeito/a com o site.	0	4	62	34
Visito o Blogue e/ou página de Facebook associados ao site.	25	42	26	7

TABELA 11 – GRAU DE CONCORDÂNCIA RELATIVAMENTE ÀS AFIRMAÇÕES

Relativamente à comunidade, há um sentimento positivo para com a rede de amigos estabelecida (64%). 95% considera corretas as explicações dadas por outros utilizadores, 93% concorda com as avaliações feitas e 89% confia no conhecimento compartilhado. 85% acredita

que os membros da rede partilham do mesmo objetivo de aprender uns com os outros. 87% acredita que aprende melhor através da interação proporcionada. Existe, no entanto, a consciência de que alguns utilizadores, embora dominem a língua, não são bons professores (62%) e 46% já detetou falhas na correção dos seus exercícios por outro utilizador. Assim, no que diz respeito ao objetivo número 8, os resultados mostram que este tipo de aprendizagem acompanhada por ‘tutores’ não especializados em ensino de línguas, na opinião dos utilizadores, é confiável, embora nem sempre esses ‘tutores’ dominem a metalinguagem necessária.

Ainda no que diz respeito ao aspeto social da plataforma, no que diz respeito ao objetivo 6, os dados mostram que a metodologia *tandem* resulta, na medida em que os utilizadores preferem um ensino de línguas baseado na interação com falantes nativos (81%), aprendem melhor através da interação proporcionada (87%), expressam-se na língua que estão a aprender (63%) e o interlocutor tenta ser compreendido utilizando diversas estratégias (75%).

No que diz respeito ao objetivo 7, os dados indicam que são veiculados aspetos culturais (79%) e que são dadas a conhecer tradições de outros países (59%).

A maior parte dos utilizadores que respondeu ao questionário discorda das seguintes afirmações: utilizo mais o site para conhecer pessoas do que para aprender línguas (82%); já experienciei situações desagradáveis no site (comentários impróprios, insultos, etc.) (72%); visito o blogue e/ou página do *Facebook* associados ao site (67%); conheço alguns utilizadores pessoalmente (70%). Estes dados corroboram a especificidade destas redes, onde o objetivo primordial é a aprendizagem, sendo a socialização um ‘meio’ e não um ‘fim’.

Apesar de alguns aspetos menos positivos, os utilizadores estão satisfeitos com o site (96%) e sentem-se motivados (84%). No que diz respeito ao objetivo 5, consideram ser capazes de utilizar o idioma aprendido na *Livemocha* em situações reais (83%) e verificam progressão na aprendizagem (91%).

4.3. ENTREVISTAS

Apresentamos agora as respostas das duas entrevistas realizadas e análise das mesmas, que nos fornecem alguns dados mais específicos quanto aos objetivos 2, 5, 6, 7, 8 e 9.

Como já tinha sido referido, a primeira entrevista realizou-se a 18 de setembro de 2013, com início às 21:15. O participante, número 320, selecionado no critério antiguidade na utilização da Livemocha, está inscrito desde setembro de 2007 (6 anos), curiosamente o mês de início do *website*. Trata-se de um participante relativamente ativo, com 13139 *mochapoints* a 1 de agosto de 2013, dos quais 2846 se referem a pontos como professor. O seu envolvimento com a rede está expresso na tabela seguinte, onde se apresentam os dados quantitativos recolhidos até 1 de agosto de 2013:

Mochapoints	13139
Pontos de professor	2846 (100%)
Diferença (pontos como aluno)	10293
Lições concluídas	54
Envios de atividades de escrita	58
Envios de atividades de expressão oral	29
Quizzes ou ensaios	6
Comentários escritos	190
Comentários em áudio	3
Total de contribuições	193
Primeiro a revisar	135
Dicas especiais criadas	41
Traduções	32
Conjuntos de Flashcard criados	2
Bate-papos	69
Amigos	260
Línguas a aprender	Francês, Alemão, Polaco

TABELA 12 – DADOS DO UTILIZADOR 320

A transcrição completa da entrevista número 1 encontra-se no Anexo 7. De acordo com a informação obtida, para este utilizador a questão da aprendizagem de línguas é importante também a nível profissional, uma vez que se encontra a trabalhar na área de restauração, numa zona habitualmente frequentada por estrangeiros. Mas o apelo das línguas surgiu quando ainda era criança: “eu desde pequeno que tenho contato com estrangeiros, no mundo da restauração

é muito frequente atender pessoas de outros países. Eu comecei a querer perceber-los, não só o idioma, como também tirar partido das conversas sobre a sua cultura, os seus modos de vida, as suas histórias... Eu fascinava-me.”

O motivo da escolha desta ferramenta de aprendizagem? “Sempre fui ótimo aluno em línguas, principalmente Inglês, e o *Livemocha* ensinava-me e oferecia-me a oportunidade de conversar com estrangeiros. [...] Quando me registei, ainda demorei tempo a aprender a lidar com o site, mas pareceu-me bastante atrativo e a oferta de línguas era bastante chamativa, gostei à primeira das animações... da facilidade do site, depois vieram atualizações e deixaram-no cada vez melhor.”

Apesar de não ser o único meio a que recorre para a sua aprendizagem, o impacto do *Livemocha* é reconhecido pelo utilizador como fundamental na sua progressão. Quando faz *login*, revê os conteúdos e avança apenas se já dominar toda a lição. Esse é um dos motivos pelos quais, apesar de ser membro há bastante tempo, tem um número mais baixo de *mochapoints*: “não quero pontos só por ter, quero saber o que estou a escrever”. Já optou, inclusivamente, por conteúdos pagos para reforço da aprendizagem.

No que diz respeito à aprendizagem da língua francesa, iniciada anteriormente em contexto escolar, o *Livemocha* permitiu rever o vocabulário e praticar, tendo ganho à-vontade na comunicação neste idioma. Utiliza outras ferramentas, uma das quais com custos, mas a *Livemocha* é a sua ferramenta de aprendizagem de eleição.

Quanto à língua alemã, o utilizador iniciou-a na *Livemocha*: “Quanto ao alemão, esse foi a maior vitória para mim. Nunca tinha estudado, mas adorava o sotaque da língua. Após anos do *Livemocha*, que me incentivou a comprar dicionários e livros de gramática, sinto que não sei tudo, mas já passei da iniciação. Evoluí bastante no Alemão.” Este aspeto que o entrevistado refere indicia alguma necessidade de complementar a informação do site. O recurso a livros de gramática pode ser sintomático de lacunas nos cursos no que diz respeito a esta componente.

Finalmente, relativamente ao idioma polaco, aprendeu o básico, adquiriu livros e dicionários, mas acabou por ficar para trás devido à aprendizagem simultânea do Alemão. Espera, no entanto, poder continuar a aprender esta língua na *Livemocha*.

A verificação da progressão nas línguas francesa e alemã foi possibilitada pelo contacto com estrangeiros: “este ano diverti-me imenso, fiz amizades, aprendi outras palavras, principalmente com franceses e alemães. É outra coisa. É magnífico quando os estrangeiros se apercebem e tentam falar connosco.”

Este utilizador, apesar de ainda não ter experimentado a nova versão da *Livemocha*, à data da entrevista, considera que continuará a utilizar a plataforma, uma vez que foi importantíssima na sua evolução: “Quase de certeza que não abandonarei o Livemocha, foi com ele que comecei a dar passos que, pra mim, foram importantíssimos. Até mesmo para iniciar de vez o Polaco.”

Relativamente à interação, este utilizador tem registadas 69 conversas de *chat*. Realça como dificuldades inerentes a esta funcionalidade as “palavras desconhecidas, pois o Livemocha é muito concreto nos temas, por vezes surgem mesmo palavras que nunca tinha visto, então ou pergunto ou traduzo, no próprio tradutor.” Por outro lado, são destacadas as vantagens: “além de treinar e errar várias vezes também, fico a conhecer essas mesmas palavras ou expressões e também muita gente divertida e simpática, que também desejam conhecer outras culturas, tenho vários amigos feitos no Livemocha que além de escrevermos e falarmos *online*, também escrevemos por via postal.” Seleciona os parceiros de linguagem na pesquisa por língua nativa. Depois de a pessoa contactada aceitar interagir, “abre-se a janela, com possibilidade de conversa por microfone, escrito e o tal tradutorzinho, que nem sempre traduz corretamente.” Os critérios para a escolha, além do idioma, são o tempo que pode despende e a pontuação do utilizador. Este é um aspeto curioso, ainda não abordado:

costumo rejeitar os pedidos de pessoas com mais de 50000 pontos. E vai perguntar-me porquê... Ao início, eu próprio convidava pessoas com bastantes pontos, pois pensava que eles iriam me ajudar no som, na qualidade de construção das frases, mas com o tempo... e também por ser jovem, tive experiências fantásticas com as pessoas mais novatas... Eu errava em alguma palavra e eles riam-se... E dava motivo para mais conversa... e mais, e mais. Quem tem muitos pontos já são pessoas mais corretas, muito certas, é mais constrangedor, não me consigo libertar muito.

Este depoimento indica que o utilizador em causa, retomando a taxonomia de LREs utilizada por Díez-Bedmar e Pérez-Paredes (2012), prefere o *feedback* que se enquadra na categoria afetiva, uma vez que o motiva mais para a aprendizagem.

À semelhança de outros utilizadores, conforme descrito nos estudos mencionados na revisão de literatura, é usual utilizar o Skype para conversas mais longas e de carácter mais aberto.

A importância de que se reveste a *Livemocha* para este utilizador está bem patente nas suas considerações finais:

Bem, nenhum assim relativamente interessante, mas foi devido ao Livemocha que observei outras culturas, outros pensamentos, outras ideias, e isso revela-se hoje numa

personalidade bem calma. Como está escrito na Oração do professor, permita-me: "Dai-me, Senhor, o dom de ensinar, Mas, antes do ensinar, Senhor, Dai-me o dom de aprender."

Esta análise à entrevista do utilizador 320 foi-lhe enviada através de mensagem no *Facebook* para realização de *member check*: "Vi a sua análise e gostei muito. Fiquei muito impressionado, a maneira como a escreveu, transmite muito bem os pontos-chave daquilo que pretendia. Parabéns."

A acompanhar este questionário, o utilizador enviou, no seguimento da entrevista realizada, a sua opinião relativamente à nova plataforma:

Sim, já experimentei o novo Livemocha, é praticamente o mesmo, os mochapoints converteram-se em pontos, as moedas, converteram-se em feijões. Em questão à aprendizagem, é mais dinâmico, mas quem cria lições, por vezes não tem recursos, ou sente alguma dificuldade, o que põe em causa, não a credibilidade mas a compreensão por causa de certos sotaques.

Passemos à segunda entrevista. A curiosidade relativamente a este utilizador era enorme, uma vez que ocupava o pódio relativo aos *mochapoints* e pontos de professor. É nesta atividade que se centra a sua utilização da plataforma. Observemos o registo dos dados obtidos até 1 de agosto de 2013:

<i>Mochapoints</i>	269590
Pontos de professor	265611 (98%)
Diferença (pontos como aluno)	3979
Lições concluídas	30
Envios de atividades de escrita	56
Envios de atividades de expressão oral	68
Quizzes ou ensaios	0
Comentários escritos	6345
Comentários em áudio	6197
Total de contribuições	12542
Primeiro a revisar	4654
Dicas especiais criadas	0

Traduções	0
Conjuntos de Flashcard criados	0
Bate-papos	46
Amigos	328
Línguas a aprender	Francês (inic.); Italiano, Espanhol, Inglês (Interm.)

TABELA 13 – DADOS DO UTILIZADOR 200

Após alguma insistência foi possível agendar uma entrevista com este utilizador para o dia 26 de setembro às 16 horas, através do *chat* da *Livemocha*. No entanto, devido a uma falha no meu acesso ao *chat*, e mediante recusa do participante em utilizar formas de contacto externas à plataforma, a única solução, mediante desistência iminente do participante, foi o envio das questões via mensagem do *Livemocha* e resposta às mesmas, sem possibilidade de ir acompanhando as respostas e solicitando mais pormenores.

Segundo as respostas à entrevista, integralmente transcrita no Anexo 8, o utilizador inscreveu-se na *Livemocha* com o objetivo de aprender inglês e melhorar o espanhol. No entanto, facilmente se verifica no registo de pontos, que há mais atividade da sua parte como professor do que como aluno. Analisando a atividade do mês de julho, por exemplo, constata-se que realiza uma média de 7,7 comentários por dia, dos quais 55% são considerados pelos utilizadores como úteis ou extremamente úteis. Daí ter obtido também muitos presentes, aos quais refere não dar muita importância mas que evidenciam um bom relacionamento criado com outros utilizadores a quem apoia através da correção de exercícios. Na entrevista refere que gosta de ensinar, de pesquisar e tentar não dar erros.

Mediante um registo de atividade nestes moldes, o utilizador confirma a nossa hipótese de que despendia muito tempo diário na plataforma: “Sim! Faço do *Livemocha* um ‘jogo’ (vício).” Esta afirmação permite, desde logo, aferir a possibilidade de experienciar *flow* na rede, como referido na revisão de literatura. É este “vício” que o mantém fiel ao site, que considera uma “ótima” modalidade de ensino de línguas informal para “aprender o básico dos básicos”. Esta afirmação vai de encontro ao que já tinha sido anteriormente questionado, que tem a ver com a possibilidade de utilidade desta ferramenta para ensino de línguas em níveis mais avançados. Até porque, mais uma vez, no que concerne o grau de correção dos textos do site, este utilizador considera que “os textos do curso de português/Portugal, foram traduzidos por

um brasileiro (grafia típica do Brasil)”, tendo já visto e corrigido “bastantes erros, tipo: bom-bons (bombons), comécio (comércio), garota (rapariga), etc.”

Um dos aspetos interessantes verificado durante a pesquisa à atividade deste utilizador tem a ver com as inúmeras publicações na secção de cultura. Desde fotografias e lendas, a vários aspetos culturais relacionados com o nosso país, é, sem dúvida, um grande contribuidor neste domínio. Questionado acerca deste assunto, refere: “Sou português! O objetivo é mostrar a cultura no próprio país, nhé!!” No entanto, não responde à questão dos critérios utilizados para seleccionar os temas que publica.

Uma das questões mais importantes no âmbito deste estudo tem a ver com a sua progressão enquanto aluno. Não foi possível obter muita informação através da entrevista, mediante os entraves já enunciados, mas a informação na plataforma indica que este utilizador completou apenas 15% do curso de Inglês e 5% do de Italiano. Justifica este facto com a prioridade dada ao aprofundamento da aprendizagem da língua espanhola. Posteriormente, “pouco a pouco” seguirá para o Inglês. Inquirido sobre a sua perceção de progressão na aprendizagem, refere testar habitualmente os conhecimentos adquiridos “em *chats* de língua espanhola”, comprovando que “há sempre alguns erros, mas dá para compreender e dialogar naturalmente”.

Na fase final da entrevista é questionada a utilização futura da *Livemocha* mediante as alterações introduzidas na nova versão. Já utilizou a nova versão e já fez muitas correções, mas “tal como muitos outros colegas do *Livemocha*” não gosta da nova versão. Quando a versão original não estiver disponível (de momento apenas acessível através do novo servidor na opção *Livemocha Legacy* e tendo sido anunciado o seu encerramento para breve), citando as suas palavras: “Terei que encontrar outro ‘vício’ para ocupar o tempo livre.”

Esta análise foi também enviada para *member check* e aprovada pelo utilizador.

4.4. REGISTOS DA ATIVIDADE DA LIVEMOCHA

Esta secção inclui a descrição e análise das observações e registos diversos do investigador recolhidos ao longo de centenas de horas de imersão na rede. Os aspetos fundamentais sobre o funcionamento da *Livemocha* foram já enunciados no Capítulo 2.4. e

complementados com os dados obtidos em estudos anteriores. Os dados aqui apresentados procuram dar resposta aos objetivos 2, 5, 7, 8 e 9.

No que diz respeito à atividade dos utilizadores portugueses, começando pela questão dos itens adicionados à secção “Pessoas: Cultura”, pesquisando por “Portugal” encontrámos bastantes submissões, 10 por página, embora não seja visualizado o número total de páginas ou de posts. Analisámos os 1500 *posts* mais recentes, dos quais a grande maioria são fotografias de diversas localidades ou monumentos de Portugal, das várias regiões. Alguns utilizadores contribuíram também com textos, sobre figuras portuguesas, lendas, tradições, símbolos, até receitas e *links* do Youtube para canções portuguesas. Apresentamos alguns exemplos na Figura 13 do utilizador 200, um dos participantes da fase de entrevistas.



----- **compartilhou uma foto de Portugal**

Mercado do Bolhão - Porto, Portugal - venda de produtos frescos (naturais), sobretudo alimentares. Os vendedores estão divididos em diferentes secções especializadas: zona de peixarias, talhos, horticolas e florais. Na parte exterior do edifício existem lojas de outras variedades, como vestuário, cafetaria, perfumarias, tecidos, etc. É um mercado colorido, bonito com vendedores simpáticos. ...

15 dias atrás  Curtir (3)  Comentários (0)

----- **compartilhou uma foto de Portugal**

O peixe que é pescado nas águas do Oceano Atlantico, junto à costa portuguesa, foi eleito o melhor peixe do Mundo e confirmado por alguns cozinheiros Michelin. ...

15 dias atrás  Curtir (5)  Comentários (2)

----- **compartilhou uma foto de Portugal**

O burro de miranda, é uma sub espécie asinina, caraterística da região de Mirandela, Portugal. Esta variedade de burro, adaptou-se às condições orográficas da região e ao solo pobre em nutrientes. No passado era grande a sua popularidade, hoje, o animal corre risco de extinção. O burro de miranda, se diferencia de outras espécies de asno por algumas caraterísticas; pêlo comprido e ...

FIGURA 13 – SECÇÃO DE CULTURA SOBRE PORTUGAL, DO UTILIZADOR 200. RETIRADO DE LIVEMOCHA A 1/8/2013.

Este utilizador tem publicações culturais muito diversificadas, em português, nomeadamente sobre a Lenda da Lagoa das Sete Cidades, o sobreiro, o nome de Portugal, os

símbolos nacionais, o Galo de Barcelos, o Oceanário de Lisboa, o bacalhau, o vinho do Porto, o Jardim Zoológico de Lisboa, o Santo António, as amendoeiras, os Descobrimentos, Fernando Pessoa, a Guitarra Portuguesa, os cozidos naturais, a prática tradicional de pisar uvas, o cavalo lusitano e até a receita da francesinha.

São dados bastante concretos no que diz respeito ao nosso objetivo número 7 – analisar em que medida a metodologia utilizada permite abranger aspetos culturais da língua.

A atividade dos membros compreende outras funcionalidades, mas a principal tem a ver com os cursos disponibilizados. Tal como referido no Capítulo 3, com base na amostra constituída pelos 670 ‘amigos’, foi gerado em www.random.org um conjunto de 10 números aleatórios. Passaram a integrar esta nova amostra os números 50, 351 e 320, numa primeira fase, e o 495, 421, 73, 411, 59, 324 e 366, numa segunda ronda. De forma não interventiva foi acompanhada e registada a progressão destes 10 sujeitos através da funcionalidade de visualização das suas submissões de trabalhos escritos e audição das suas submissões de expressão oral em fases diferentes da sua aprendizagem, para comparação de desempenho.

A tabela seguinte, elaborada com base nos ícones da *Livemocha*, dá-nos um panorama geral do registo de atividade contabilizado na rede, disponível nos seus perfis:












ATIVIDADES DO ESTUDANTE	50	351	320	495	421	73	411	59	324	366
 Lições Concluídas	1	26	54	5	6	177	56	6	14	30
 Envios de atividades de escrita	1	20	58	2	4	37	22	7	7	9
 Envios de atividades de expressão oral	0	32	29	3	2	29	3	1	7	8
 Quizzes ou Ensaios Consideradas	0	1	6	0	0	4	0	0	0	0
ATIVIDADES DO PROFESSOR										
 Comentários escritos	0	331	190	43	6	226	18	9	0	1
 Comentários em áudio	0	1	3	0	0	3	0	0	0	0
 Primeiro a Revisar	0	250	135	38	1	105	15	4	0	1
 Dicas Especiais Criadas	0	0	41	0	0	410	0	0	0	0
 Traduções	0	0	32	0	0	0	0	0	0	0
OUTRAS ATIVIDADES										
 Conjuntos de Flashcard Criados	1	1	2	0	1	83	0	0	0	0
 Bate-papos	0	2	69	1	2	28	0	51	2	0
MOCHAPOINTS	353	12180	13139	1332	1335	20992	8912	1319	1309	2398
AMIGOS	2	25	260	7	3	188	2	10	10	1
IDADE	-	47	25	-	50	31	30	53	28	-

TABELA 14 – REGISTO DE ATIVIDADE POR UTILIZADOR GERADO ALEATORIAMENTE

A análise da Tabela 14 permite-nos verificar, em primeiro lugar, a heterogeneidade destes 10 utilizadores. Há três utilizadores com mais de 10000 *mochapoints*, os quais apresentam sobretudo uma pontuação enquanto professores que os distingue dos restantes sujeitos. Há cinco utilizadores com um registo mais baixo de atividade, abaixo dos 2000 pontos; e dois utilizadores num patamar intermédio.

O utilizador número 50 é o que apresenta uma pontuação mais baixa. Frequentou a rede por apenas três meses, tendo completado 8% do curso *Active English: Intermediário Superior 1* e 5% do Curso Alemão 101. Apesar de se ter registado para aprender Inglês, a única submissão de trabalhos é de Alemão, Unidade 1, Lição 1: “Hallo. Ich heisse xxx. Mir geht es gut. Ich komme du Portugal.” (Olá. Chamo-me xxx. Estou bem. Venho de Portugal). Não recebeu respostas a este que foi o único exercício submetido, o que pode ter originado alguma desmotivação. A apresentação básica está bem formulada, com exceção da última frase, onde deveria constar “Ich komme aus Portugal.” Para além disso, não fez revisão de trabalhos de outros membros. Esta constatação, aliada ao facto de a nossa amostra de 670 sujeitos apresentar um grande número de utilizadores com apenas 100 pontos, pode indicar que a ambientação inicial é a fase mais difícil de ser ultrapassada, numa altura em que ainda não se estabeleceram conexões, podendo desencadear a desistência precoce dos membros. Esta é uma informação importante para a análise de fatores que motivam ou desmotivam nesta forma de aprendizagem (objetivo 9).

O segundo utilizador observado, o número 351, é membro há mais de dois anos. Completou 46% do Curso *Active Italian: Nível 1*, 71% do Curso *Active German 1*, 86% do *Active German 2*, 100% do Curso *Active German 3* e 56% do Curso *Active German 4*. Vamos centrar a análise na aprendizagem da língua alemã. Não sabendo o nível inicial do domínio deste idioma, é difícil apurar a progressão efetiva. No entanto, o utilizador, mesmo que apenas com o objetivo de relembrar conteúdos, iniciou a aprendizagem pelo nível inicial. Não há acesso, na plataforma, aos exercícios submetidos há mais tempo. No entanto, nos últimos exercícios analisados, respeitantes ao nível 4, verifica-se um bom desempenho em diálogo de resposta aberta (conversação interativa). Um dos comentários de outros membros congratulava precisamente pelo grau de correção e pela boa pronúncia deste utilizador: “Sehr gute Aussprache! Ich finde keinen Fehler. Weiter so!” (Muito boa pronúncia! Não encontro erros. Continua!). Este comentário enquadra-se na categoria afetiva de LREs, orientada a objetivos, segundo a

taxonomia de Díez-Bedmar e Pérez-Paredes (2012), adaptada de Ware e O'Dowd, que analisámos no Capítulo 2.

O *chat* poderia ter sido útil para o aperfeiçoamento linguístico deste membro, mas verificamos que a influência desta funcionalidade terá sido reduzida. Realizou apenas duas conversas de *chat*, apesar de ter 25 amigos. É possível que tenha utilizado outras formas de comunicação com os seus parceiros linguísticos, como o Skype, por exemplo.

Mas a proficiência linguística na língua alemã não se limita à componente oral. Também nos exercícios de escrita alcança bons resultados. Por exemplo:

Lieber xxxx,

Vielen Dank für deine Einladung, aber leider kann ich dich nächste Woche nicht besuchen, weil ich eine Reise machen muss. Ich besuche dich nächster Monat, ob ich nicht so viel Arbeit habe. Ich fahre mit dem Auto, weil es sehr bequem ist. Ich glaube, dass meine Freundin mitkommen kann, obwohl sie mit dem Auto fahren hasst. Dein xxx.

No texto apresentado, um agradecimento a um convite e a explicação da razão de não poder comparecer, há apenas falhas menores, sobretudo de declinação, aspeto mais complicado para os alunos portugueses, devido à ausência de casos na nossa língua: *Liebe; nächsten Monat; wenn (x ob)*. Interessante é ainda verificar que este membro solicitou esclarecimento adicional quanto à razão de a resposta correta ser *nächsten Monat*, sendo que a ‘professora’ que tinha corrigido e avaliado o exercício ajudou a compreender a regra gramatical a aplicar neste caso. Aqui se verifica um aspeto já mencionado na revisão de literatura, relativamente à maior facilidade de comunicação através de computador (CMC), que desinibe os utilizadores, e que contrasta bastante com a realidade de ensino em contexto formal, no qual muitas vezes os alunos não colocam as suas dúvidas.

O utilizador 320 é o que tem o maior número de amigos nesta seleção (260) e a segunda melhor pontuação. É membro há 6 anos e, coincidentemente, foi um dos entrevistados, pelo que é possível comparar as suas respostas com esta análise. Este membro completou 100% do Curso Alemão 101, 92% do 102, 3% do 202. Dedicou-se ainda à aprendizagem da língua francesa e a uma breve incursão pelo polaco. Nos seus exercícios, à semelhança do utilizador anterior, são essencialmente as questões gramaticais que falham e não tanto as questões de vocabulário, para as quais os cursos estão mais direcionados: “am” em vez de “im”, “von der” em vez de “vom” e outras questões relacionadas com declinações são as falhas mais frequentes. Nos exercícios de expressão oral, que nesta fase são apenas leitura, o utilizador obteve bons resultados nas avaliações. Sabendo que iniciou a aprendizagem da língua alemã no

Livemocha, podemos, de facto, constatar que houve progresso na aprendizagem, o que constitui mais um indicador para o objetivo 5.

O utilizador 495 completou apenas 39% do Curso *Active English 1*. Realizou cinco exercícios, dois dos quais não foram comentados por outros membros. O nível de escrita indica tratar-se possivelmente de um falso iniciante na língua, uma vez que recorre a algum vocabulário e estruturas mais complexas. No entanto, há uma necessidade de aperfeiçoamento linguístico, patente por exemplo em “I'm a new working colleague and i'm anxious to beguin in the next week. I'm from Portugal and will be in the finance department. I'm like dancing and sports.” Tal como o utilizador 50, permaneceu ativo por apenas três meses.

Quanto ao utilizador 421, um dos membros na faixa etária dos 50 anos, inscreveu-se para tentar aprender Inglês, como refere no perfil. Inscreveu-se no Curso Inglês 101, do qual completou apenas 25%. Submeteu 6 exercícios e apenas um foi avaliado. Posteriormente avaliei os restantes exercícios. Nos quatro exercícios de escrita a *performance* foi superior à conseguida nos exercícios de leitura. Num dos exercícios não é possível ouvir a gravação. No outro há alguns problemas de pronúncia em palavras como ‘house’ (não pronuncia o ‘h’), ‘orange’ (como ‘rr’), ‘truck’ e ‘purple’ (leitura do ‘u’ como ‘u’). Quanto aos exercícios de escrita, há a presença constante do mesmo erro: a utilização de ‘women’ no singular, em vez de ‘woman’. Curiosamente, a corretora do exercício, de nacionalidade americana, não assinalou este erro, pelo que o mesmo continuou nos exercícios seguintes. Já os estudos anteriores tinham salientado a questão da qualidade do *feedback* e esta é, sem dúvida, uma questão importante e que está patente no objetivo 8. Este membro permaneceu na rede apenas durante duas semanas.

O utilizador número 73 é, nesta seleção, o que tem maior pontuação e maior número de lições concluídas. Membro há mais de 4 anos, reside no estrangeiro. Já fez uma incursão por diversos cursos, nos quais completou apenas uma pequena percentagem: Tcheco, Norueguês, Sueco, Espanhol, Finlandês, Japonês, Francês, Inglês, Grego, Hebraico. Trata-se de um membro com curiosidade em relação a novos idiomas. Os cursos com uma maior percentagem de conclusão são o Alemão 101 (100%), Alemão 102 (84%), Português 101(85%), seguidos de Sérvio e Croata. É curioso que se tenha inscrito no curso de português. Tal facto pode ser justificado pela sua permanência no estrangeiro. Relativamente aos exercícios de Inglês, nível de iniciação, não apresentou falhas. No que diz respeito à sua aprendizagem do idioma alemão, verifica-se o desconhecimento, por exemplo, da estrutura de *Endstellung* associada à utilização

dos verbos modais: "Ich kann nicht sprechen Sie mit Ihrem Handy bei der Arbeit. Ich kann nicht rauchen in der Bibliothek. Ich kann nicht in den Park Park. Kann ich rauchen in Kaffee, aber ich kann nicht rauchen zu Hause." Este aspeto poderia ser melhorado nos cursos, com inclusão de explicação gramatical de estruturas.

O membro número 411 registou-se há mais de um ano, com o propósito de aprender Inglês. Completou 75% do Curso 101, 65% do Curso 102, 56% do 201, 50% do 202 e ainda 19% do Curso Ativo de Iniciação 1 e 8% do Curso Ativo Intermediário 1. Analisando os seus exercícios desde logo somos surpreendidos de apenas 6 tarefas terem recebido *feedback*, num conjunto de 27 submissões. Apresenta dificuldades desde o nível básico, espelhadas em respostas como "Hello, i'm XXX, i live in London and i 29 years old." ou na construção de questões como "Somebody is reading the good book? Yes it is." (curiosamente o exemplo dado era o seguinte: "Alguém está lendo um bom livro?").

Com um perfil semelhante a outros já referidos, mais uma vez, no caso do utilizador 59, de 53 anos, verifica-se pouco acompanhamento da comunidade, como já tinha sido demonstrado no estudo de Pereira e Pinto (2010), no qual havia vários exercícios dos utilizadores sem comentário e avaliação. Apesar de este utilizador ter resistido durante quase um ano, completou apenas 32% do Curso Inglês 101 e 8% do *Active English 1*. De oito exercícios submetidos só um foi corrigido. No entanto, verifica-se uma boa prestação nos exercícios realizados, com apenas falhas menores a salientar.

O utilizador 324 permaneceu na rede durante dois meses. Completou 100% do *Active English Iniciação 1* e 33% do nível 2. Todos os seus exercícios foram comentados e avaliados (14/14), o que contrasta com a situação de alguns dos utilizadores já referidos. No nível 1 este membro não apresentou dificuldades, recebendo inclusivamente elogios pelo desempenho: "Pronunciation was perfect!" (novamente a categoria afetiva de LREs, integrando-se na subcategoria 'metalinguagem'). No nível 2 de aprendizagem já se verificam maiores problemas: "I go to Madrid in business, and i want see you to... I don't see you at too much time! Do you have the day to stay with me? We don't talk to much time! [...]". O comentário a esta tarefa foi de incentivo, não deixando, no entanto, de apontar o mau desempenho a nível gramatical (categoria afetiva de LREs, orientada a objetivos).

Ainda na análise aos exercícios deste utilizador encontrei um bom exemplo de uma má revisão. Alertando o membro para o facto de a frase "The people are gently." estar errada, um membro de nacionalidade israelita esclarece que "gently is a verb, and you need an adjective in

that sentence, such as lovely or gentle.” (LRE de tipo morfossintático, com comentário). Deveria querer escrever “adverb”, mas o que é certo é que não o fez, o que induz em erro quem está a aprender. Pereira e Pinto (2010) referem que os erros nas correções provêm sobretudo de distrações, e este é um bom exemplo disso.

Finalmente, o utilizador 366, que participou na rede por apenas 4 meses, completou 60% do Curso Alemão 101. Tem 5 exercícios avaliados e 13 por avaliar. Trata-se de um utilizador a iniciar completamente a língua, que apresenta muitas dificuldades, a vários níveis: “Ich isst tich. Ich schläft belt nicht.” (provavelmente pretendia dizer “Ich esse am Tisch. Ich schlafe nicht im Bett.”, como sugerido por outro membro); “ich bin student. Du man ist bin arzt.” („Ich bin Studentin. Der Mann ist ein Arzt.“); „Der ist ein frau. Der nicht ist man.“ („Sie ist eine Frau. Sie ist kein Mann.“). Face às dificuldades que apresenta, e ao nível em que se encontra na aprendizagem, encontrámos um comentário desajustado, uma longa explicação, em inglês, dos casos nominativo, acusativo e dativo para os artigos definido e indefinido (categoria de LRE: morfossintática, comentário).

CONCLUSÃO

A análise aos dados obtidos, apresentados no capítulo 4, permite-nos, para cada objetivo traçado inicialmente, encontrar algumas respostas, colocar algumas questões adicionais e tecer algumas considerações à luz da reflexão que o presente estudo motivou, no que diz respeito às duas vertentes teóricas deste estudo: as redes sociais e a aprendizagem de línguas estrangeiras.

Iniciamos pelos objetivos que dizem respeito, exclusivamente, ao estudo da ferramenta.

O primeiro objetivo consistia em comparar as principais plataformas de aprendizagem de línguas. Para esse fim, o investigador registou-se, em janeiro de 2013, além da *Livemocha*, em *Babbel* e *Busuu*. A utilização destas plataformas permitiu verificar as grandes mais-valias da *Livemocha* em relação às duas rivais: para além do maior número de idiomas disponível, o facto de ser possível aceder a todas as funcionalidades de forma gratuita, desde que o utilizador colabore com a comunidade e, desta forma, acumule *tokens* para ativar os recursos que estejam bloqueados.

É também, entre as três, a que tem uma componente de “rede social” mais vincada e melhores recursos, no que diz respeito aos Cursos Ativos, com integração de diálogos em vídeo de boa qualidade. *Busuu* foi a plataforma que mais motivou na fase inicial, pelo seu carácter de jogo, com a possibilidade de estabelecer um objetivo, ganhar pontos e ver o jardim crescer. A partir do primeiro mês, durante o qual todas as funcionalidades estão desbloqueadas, a motivação desaparece pois só comprando a versão *premium* se acede a grande parte dos conteúdos. Nesta plataforma existe também a componente social, com integração de *chat*, grupos, mensagens e correção por pares, mas não é tão vincada, sobretudo pela ausência do perfil de utilizador.

Relativamente à plataforma *Babbel*, foi, nessa altura, a que menos impressionou no que diz respeito à forma de aprendizagem. Muito direccionada para a aprendizagem de vocabulário, tornava-se repetitiva e pouco motivadora. Em dezembro de 2013 apresenta-se renovada, com um *design* mais apelativo e um carácter mais similar à *Livemocha*, com inclusão de perfil e ferramentas colaborativas, mas indo mais além, pela disponibilização de fórum, mural e salas de *chat* por língua. Existe até uma página para esclarecimento de dúvidas para cada idioma. O senão desta plataforma, tal como a plataforma *Busuu*, é o custo que acarreta. O curso inicialmente é grátis, mas o acesso aos níveis seguintes é pago, com opções desde €4,95 por mês.

Não obstante as diferenças entre estas ferramentas, todas se adequam à aprendizagem em contexto informal de línguas estrangeiras, especialmente no que diz respeito aos níveis iniciais de aprendizagem. Apesar da baixa qualidade de alguns exercícios meramente de repetição, todas são úteis para a aquisição de vocabulário e para acesso a falantes nativos de todo o mundo, através da mediação do computador, o que permite receber *feedback* e interagir de forma mais espontânea. O aspeto social e a interação proporcionada permitem a constituição de comunidades virtuais de aprendizagem. Este facto, entre outros, e a pontuação que é atribuída, constituem fatores de motivação para a aprendizagem e permitem, na maior parte dos casos, prender o utilizador à rede, o que se enquadra na teoria de *flow* antes abordada. O único senão é o pagamento que é necessário realizar, no caso da *Busuu* e *Babbel*.

Passando ao segundo objetivo, analisar, relativamente à *Livemocha*, se a metodologia de ensino utilizada é adequada no que concerne os conteúdos grátis dos cursos, os dados obtidos no questionário e nas entrevistas indicam que sim. Os utilizadores preferem esta tipologia de ensino ao ensino tradicional, escolar. Consideram os materiais interessantes, úteis e apelativos. Há bastante recurso a diálogos, muitos deles em formato vídeo, com possibilidade de mostrar ou ocultar legendas. No entanto, à semelhança de outros estudos sobre a *Livemocha* (Brick, 2011; Clark & Gruba, 2010; Harrison & Thomas, 2009; Huffman, 2011; Jee & Park, 2009; Liaw, 2011; Loiseau et al., 2011), os dados obtidos pelos registos de observação da rede também indicam que há limitações e algumas lacunas no ensino da componente gramatical que se refletem nas respostas aos exercícios. Embora não impeça, na maior parte dos casos, a compreensão do enunciado, o desconhecimento das regras inviabiliza a correta constituição de estruturas de pensamento naquele idioma. Há ainda a acrescentar a existência de erros na plataforma, como se comprova através da sua utilização e como é referido pelo segundo entrevistado. O grau de correção dos materiais é de extrema importância e, no que diz respeito à língua portuguesa, uma correta diferenciação na aprendizagem de Português (Portugal) e Português (Brasil). A mistura que verificámos no curso inicial de Português (Portugal) não proporciona ao aprendente uma noção correta da versão europeia do idioma.

O terceiro objetivo é já do âmbito do estudo do utilizador, nomeadamente traçar o perfil do utilizador português. Os dados oficiais deram uma primeira visão de um universo que poderá rondar os 80 000 utilizadores, mas que integra também, como referido, utilizadores estrangeiros que se registaram em Portugal, muitos utilizadores que já abandonaram a rede e que constam no total; e que não integra registos de portugueses no estrangeiro. O questionário é o

instrumento que nos dá resposta a esta questão. Se tivermos em conta as respostas maioritárias, então o utilizador português *médio* é do sexo feminino, tem entre 24 e 29 anos, mora em Lisboa, numa área urbana, é licenciado e trabalhador por conta de outrem na área de técnicos de engenharia, arquitetura, indústria, profissões técnicas ou construção civil. É membro de apenas uma rede social, reconhece o estatuto de rede social da *Livemocha* e conheceu esta ferramenta através de motores de pesquisa. Utiliza a rede há mais de um ano/um mês ou menos, acede pelo menos uma vez por semana, pelo período de uma hora. Tem na rede menos de dez amigos. Estuda línguas por motivos profissionais, sem carácter de urgência, para obter proficiência na língua, de preferência através de conversação. Não utiliza outras ferramentas e está satisfeito com o *site* na generalidade.

O quarto objetivo – investigar quais as ferramentas disponibilizadas preferidas pelos utilizadores – é também analisada através das respostas ao questionário. As ferramentas preferidas são os cursos ativos, nomeadamente os vídeos com questões de escolha múltipla, as atividades de vocabulário e teste final. Há uma menor preferência pela escrita. Há uma maior satisfação relativamente à interação na correção de exercícios entre membros, os cursos, exercícios e atribuição de pontos. Relativamente às restantes funcionalidades, a opinião é mais neutra. Estes resultados indicam que o *feedback* obtido, tanto entre membros como através das pontuações e medalhas no quadro de realizações, é importante num contexto de aprendizagem. Como vimos em Soares e Valério (2011), para além da importância a nível do desenvolvimento da aprendizagem, o *feedback* motiva e apoia os utilizadores. No estudo de Clark e Gruba (2010, p. 167) a percepção é semelhante: “Meeting others within the site to communicate with about language learning and language was instantly rewarding and highly encouraging.” E, como vimos na análise à atividade de uma seleção aleatória de sujeitos, há uma maior tendência para desistir nos sujeitos que não recebem *feedback* da maior parte dos seus exercícios. Segundo Venkatanathan (2009), a falta de *feedback* pode dever-se ao desequilíbrio no número de utilizadores dos diversos idiomas. Por exemplo, no seu estudo, refere que por cada 102 portugueses a aprender japonês, haverá apenas um japonês a aprender português, pelo que a possibilidade de dar resposta a todas as tarefas de aprendizagem será muito limitada.

Relativamente ao quinto objetivo – verificar a progressão na aprendizagem de línguas através da rede social *Livemocha* – temos sobretudo dados que indicam a percepção de evolução dos utilizadores, que pode não coincidir com um progresso efetivo. Ambos os entrevistados consideram ter evoluído e comprovam-no através de conversas com falantes nativos, com os

quais conseguem, não obstante algumas falhas, interagir “naturalmente”. Também os utilizadores que responderam ao questionário consideram ter evoluído (91%) e são capazes de utilizar o idioma aprendido em situações reais (83%). Este último aspeto foi o responsável, como vimos, pela criação da rede. Se acrescentarmos a estes dados os que obtivemos com os registos de atividade, podemos concluir que há situações muito diversificadas e que não podem ser generalizadas conclusões. Em primeiro lugar, porque não sabemos qual o ponto de partida de cada utilizador, isto é, qual o seu domínio inicial da língua em causa antes de utilizar a *Livemocha*; segundo, não sabemos qual a influência que outros elementos externos à plataforma podem ter na aprendizagem. Assim, seria necessário realizar um estudo de caso, acompanhando um grupo de utilizadores ao longo de um determinado período de tempo, controlando as variáveis externas, e aplicando um teste inicial para diagnóstico de nível. Os estudos de caso apresentados (Livemocha Educational Case Studies) no site *Livemocha* indicam algum progresso sobretudo ao nível da aquisição de vocabulário e da expressão oral / pronúncia, mas de difícil generalização.

Os restantes objetivos são transversais ao estudo da ferramenta e do utilizador. O número 6 pretende analisar se a aposta na metodologia *tandem* é adequada. Tanto os dados do questionário como da entrevista indicam que é, de facto, uma componente central nesta rede, o que vai de encontro aos resultados da pesquisa em *SLA*: “enabling language learners to teach others provide a powerful mechanism for deep language acquisition. This is a process that peer exchanges in CMC can make possible” (Godwin-Jones, 2011, p. 7). Vimos no primeiro capítulo a importância da interação para a aprendizagem e, no segundo, a utilização histórica do *tandem* para a aprendizagem de línguas estrangeiras, bem como a importância de que se reveste o *feedback*. Os utilizadores gostam desta possibilidade de interação, preferem aprender línguas desta forma e desenvolvem diversas estratégias de comunicação com os seus pares. No entanto, como se verifica na base de dados constituída durante este estudo, cada caso é um caso e há quem utilize a *Livemocha* durante anos sem nunca aceder à ferramenta de *chat*.

Passando ao objetivo 7 – analisar em que medida a metodologia utilizada permite abranger aspetos culturais da língua – os dados do questionário, das entrevistas e dos registos da plataforma confirmam a veiculação de aspetos culturais e tradições na rede, sobretudo através do separador “Pessoas – Cultura”. Esse separador é da responsabilidade exclusiva dos membros da rede, que adicionam os itens que desejarem.

Quanto ao objetivo 8, – investigar em que medida uma aprendizagem acompanhada por tutores não especializados em ensino de línguas é rigorosa – apesar de a percepção dos utilizadores que responderam ao questionário ser positiva, a análise às restantes fontes de dados indicam alguma precaução no que concerne este tópico. De facto, 95% considera as explicações corretas, 89% confia no conhecimento partilhado, 93% concorda com as avaliações e 54% não detetou falhas nas correções. No entanto, na análise aos registos de atividade encontramos situações de erros no *feedback* aos exercícios e de explicações desajustadas, no que diz respeito às LREs de tipo morfossintático e lexical, conforme a taxonomia de Díez-Bedmar e Pérez-Paredes (2012). Isto vai de encontro à percepção dos 62% que sentem que alguns utilizadores, embora dominem a língua, não são bons professores. E isto é um aspeto fundamental. Para ensinar uma língua não basta ser nativo dessa língua. É necessário conhecer a estrutura da língua, o seu modo de funcionamento e dominar a metalinguagem necessária. No entanto, como realçam Delille et al. (1996), também não é expectável que os nossos parceiros de aprendizagem sejam especializados em ensino. É expectável, sim, uma atitude crítica perante o conhecimento compartilhado e o acesso a outras fontes de informação. E isto é válido para esta e outras ferramentas: “the web contains a plethora of unauthenticated, unfiltered information and most students lack the critical skills to penetrate this mass of undifferentiated material” (Mason & Rennie, 2008, p.6).

Finalmente, o nono objetivo pretendia distinguir fatores que motivam ou desmotivam nesta forma de aprendizagem. Durante a minha ‘imersão’ na rede fui encontrando sobretudo entusiastas, membros motivados e satisfeitos com a ferramenta. No entanto, é também evidente na nossa base de dados, que há um número elevado de utilizadores que desistem no primeiro mês de utilização. Este facto poder-se-á dever, em primeiro lugar, ao aspeto que já referimos da falta de *feedback* nos exercícios. A correção de exercícios, sua avaliação e comentário, dependem da boa vontade dos membros da comunidade e do tempo que estão dispostos a disponibilizar para essa atividade. Há sempre situações de exercícios que não chegam a ser corrigidos dado a quantidade de trabalhos que são submetidos e a necessidade de serem corrigidos por quem domine aquela língua específica. Um segundo fator de desmotivação poderá advir da estruturação dos cursos. Como referimos no subcapítulo 2.4., os cursos ativos não estão disponíveis em todas as línguas, os cursos de vocabulário têm uma estrutura bastante mais pobre e baseados em exercícios de repetição de vocabulário.

Face à análise dos resultados por objetivo podemos concluir que a utilização desta e de outras ferramentas semelhantes são importantes no âmbito da aprendizagem informal de línguas estrangeiras, mas esta deve ser acompanhada de outros recursos que permitam uma avaliação crítica do conhecimento que é partilhado.

A *Livemocha* é uma ferramenta apreciada pelos seus utilizadores. Como refere Liaw (2011, p. 39), “the social networking aspect of the system undoubtedly plays a key role in making the learning interesting and attractive to its users worldwide.” Estes, além de minimizarem a questão de erros e da qualidade, tanto dos materiais como da correção por pares, demonstram uma opinião vincadamente positiva em relação às diferentes funcionalidades. Trata-se, mais do que de uma rede social, de uma verdadeira comunidade virtual de aprendizagem, onde cada um valoriza sobretudo a progressão e a entreaajuda dos membros na consecução dos seus objetivos de aprendizagem. É um local primordial para encontrar parceiros de aprendizagem nativos, uma vez que lá estão representados, segundo a empresa, membros de todos os países do mundo e falantes de 260 línguas, de A a Z, faltando, como brincam, o Q: “(well...except Q. But we do have X (Xhosa) and W (Wolof!)”⁴ Ainda relativamente à integração desta ferramenta no domínio das redes sociais, será interessante, do ponto de vista científico, desenvolver a questão das interações em rede, uma vez que, como vimos, é difícil integrá-la numa categoria. A comunicação entre membros é horizontal, sem moderador, e essencialmente tem um cariz de “um para um”. Que contributo para o estudo das redes poderá ser dado pela clarificação das estruturas de comunicação na *Livemocha*?

Não são referidas pelos utilizadores questões de segurança e privacidade na rede. O ambiente geral é de cordialidade. Verifica-se que os membros da comunidade procuram ajudar da melhor forma os seus parceiros de aprendizagem através de comentários e avaliação de *performance*, muitas vezes aliando à correção um apontamento de explicação e frequentemente também um elogio e incentivo para que o ‘aluno’ continue o bom trabalho (LREs de tipo afetivo são muito frequente). Os alunos, por sua vez, agradecem o apoio, com palavras ou presentes.

Para além deste aspeto, a própria plataforma consegue, através da pontuação visível no perfil, dos *badges* e registo de realizações, além da atribuição de *tokens*, aliar um aspeto de jogo à comunidade, que origina, nos utilizadores mais frequentes, um certo vício, como referido na entrevista ao utilizador 200.

⁴ <http://Livemocha.com/pages/who-is-in-the-Livemocha-community/>, acedido a 19 de dezembro de 2013.

Na sequência da revisão de literatura acerca de comunidades de prática, a *Livemocha* enquadra-se na definição apresentada por Wenger (2006), constituindo, de facto, um grupo de membros com um interesse comum e que aprendem coletivamente através da participação e interação na rede. Abarca simultaneamente uma forma tradicional de aprendizagem, como referido por Wenger (1998b, p. 8) quando alude à imagem de sessões de treino, professores, exercícios; e uma aprendizagem com base na participação na comunidade.

É, de facto, uma comunidade virtual de aprendizagem, que apresenta as características elencadas por Lisbôa e Coutinho (2011): a comunicação é mediada por computador, os objetivos dos utilizadores são comuns, há uma preponderância clara da comunicação escrita, a comunicação é de tipo horizontal com igualdade de direitos de participação, as interações são permanentes e ativas, a aprendizagem é colaborativa, há estabelecimento de normas, construção coletiva de significados, apoio mútuo e avaliação de tipo construtivo. Segundo Huffman (2011), no seu estudo sobre a rede *Livemocha*, este é um dos aspetos positivos: “*Livemocha* successfully facilitates cross-cultural communication between members by promoting members’ participation in and establishment of an extensive, world-wide language learning community.” (Huffman, 2011, p.5).

Quanto aos modelos de comunidade virtual de aprendizagem apresentados no estudo de Meirinhos e Osório (2007), descartamos a integração da *Livemocha* em qualquer destes modelos, uma vez que não existe o papel de moderador ou formador, presente nos modelos de Garrison et al, Salmon, Henri e Basque e Faerber; nem se adequa ao modelo de Murphy, que pressupõe a construção coletiva de artefactos. Essencialmente, o que distingue a *Livemocha* neste domínio, é a não existência de um papel de moderador como existe tipicamente nas plataformas de e-learning ou nos casos estudados de adaptação de redes sociais para utilização em sala de aula (como em Minhoto e Meirinhos, 2011), onde os diferentes intervenientes/alunos são impelidos a participar em resposta a um determinado *input* da parte do moderador/professor. A comunicação aqui não é de tipo vertical; existe unicamente comunicação horizontal (aluno-aluno), uma vez que todos são alunos de determinada língua e simultaneamente professores da sua língua materna. Não há um papel secundário, todos são atores principais.

Com base no estudo de Henri e Pudelko (2003), a comunidade *Livemocha*, no nosso entender, será um exemplo de *community of interest*, que emerge à volta de um interesse comum (a aprendizagem de línguas), cujos membros se identificam mais com o tópico central

do que com os membros da comunidade. A construção do conhecimento, através da troca de informação dirige-se a um uso individual.

CONTRIBUTOS DO ESTUDO

As redes sociais de aprendizagem de línguas são uma ferramenta ainda pouco estudada em Portugal. A sua utilização levanta diversas questões no que diz respeito à metodologia utilizada, vantagens, desvantagens e influência efetiva na aprendizagem de línguas. Procurámos neste estudo clarificar algumas questões e conhecer melhor a realidade portuguesa de utilização destas ferramentas, embora muito ainda fique por referir, sobretudo do ponto de vista da progressão na aprendizagem de línguas estrangeiras. Seria fundamental a realização de um estudo comparativo das ferramentas disponibilizadas e estudos de caso centrados na progressão conseguida, para o que seria fundamental uma seleção criteriosa de sujeitos e a implementação de diversos testes ao longo do tempo.

Quanto ao contributo deste estudo, podemos afirmar que os dados obtidos facilitam a compreensão da realidade portuguesa ao descrever a população, conhecer a sua visão da *Livemocha* e analisar a sua interação na rede.

Num momento em que os utilizadores da *Livemocha* são convidados a experimentar a sua nova versão (<http://learn.Livemocha.com>), com plataforma diferente mas ainda sem disponibilização completa de conteúdos, parece-nos apropriado dizer que o futuro da *Livemocha* se encontra em aberto. A 2 de abril é comunicada uma fusão com a Rosetta Stone, seguindo-se alguns receios por parte de alguns utilizadores relativamente à mesma: preço a pagar, perda do sentido de ‘comunidade’, perda do acesso a falantes nativos. A *Livemocha*, em resposta a estas preocupações, assegura que se manterá a dinâmica atual e que as alterações são positivas (Doscher, 2013). No entanto, como referimos no subcapítulo 2.5., esta versão está a ser alvo de muitas críticas e o facto é que os membros da rede têm recebido, via e-mail, da *Livemocha*, divulgação de diversas promoções para aquisição dos cursos Rosetta Stone. Trata-se, portanto, de uma oportunidade para estudar o ‘antes’ e o ‘depois’. Será importante, em termos de conhecimento científico, realizar uma análise detalhada à nova versão e estabelecer comparações com a versão original. Existe *online* um questionário para avaliação da nova plataforma, criado por um “Livemocha Fan” (<https://docs.google.com/forms/d/1GH->

m1FdQOzurSt6Ynoo3pOossCxPN16vhu3URNYLrgQ/viewform), disponível desde 2 de julho de 2013, e cujas respostas (234 até 15 de dezembro de 2013) será importante analisar (<https://docs.google.com/spreadsheet/ccc?key=0AqVpA-j8A4f9dHBnZVc3dHZRNVo1bDliX3hTRmhoanc#gid=0>).

Em termos de tráfego já é notória a diferença, como podemos constatar nas figuras incluídas no Anexo 9, uma com o mapa das aplicações de aprendizagem de línguas mais populares a 30 de Março de 2013, outra com a mesma informação a 13 de julho do mesmo ano. Reflete de forma inequívoca o ‘antes e depois’ da compra da empresa *Livemocha* pela Rosetta Stone e o ‘antes e depois’ da limitação de acesso à plataforma antiga.

Há ainda a diferença de posição no ranking Alexa de acessos, como podemos verificar na Figura 14:

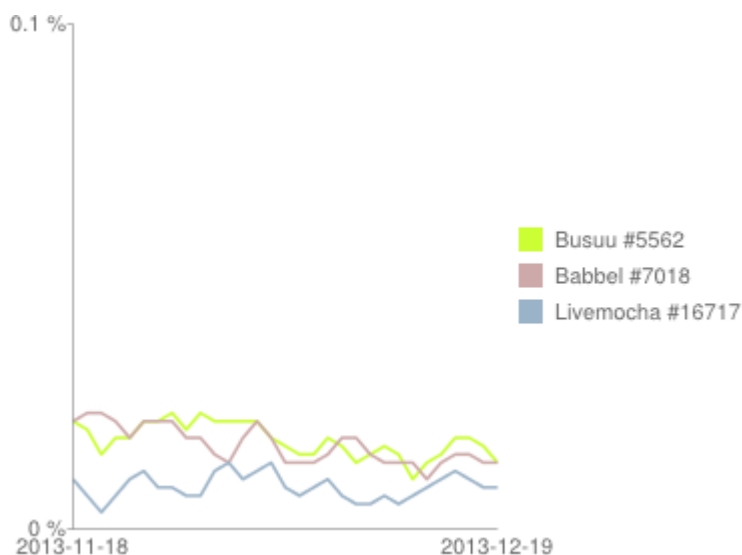


FIGURA 14 – POSIÇÃO GLOBAL DAS TRÊS PRINCIPAIS FERRAMENTAS ONLINE DE APRENDIZAGEM DE LÍNGUAS A 19 DE DEZEMBRO DE 2013. [HTTP://WWW.APPAPPEAL.COM/THE-MOST-POPULAR-APP-PER-COUNTRY/LANGUAGE-LEARNING](http://www.appappeal.com/the-most-popular-app-per-country/language-learning)

LIMITAÇÕES DO ESTUDO

A questão da redução dos acessos pode ter influenciado desde logo a constituição da amostra. Um plano de investigação tem de acautelar a sua validade interna e externa. Relativamente à validade interna, cabe analisar se os instrumentos utilizados cumpriram a sua função, face aos objetivos traçados e ao enquadramento metodológico. Neste estudo está

assegurado este aspeto, apesar do reduzido número de entrevistas, que foi compensado com uma maior imersão do investigador na rede, como é característico na etnografia virtual. A validade externa garante a generalização dos resultados obtidos. Assegurar a validade externa do plano é um processo que inicia logo na seleção da amostra. Não sendo possível, como no nosso caso, inquirir toda a população, pois não se consegue identificar todos os membros da população (segundo os critérios: utilizador do *Livemocha* + português), era necessário acautelar possíveis fontes de invalidade. A este problema associa-se o da *não resposta*, uma vez que nem todos responderam ao questionário ou à entrevista, constituindo um entrave à generalização de resultados. Como refere Mercado (2012, p. 169), “o envolvimento e a participação dos membros desta comunidade [referindo-se às comunidades virtuais] varia de indivíduo para indivíduo. Há membros ativos que leem e respondem a todas as mensagens. Outros são apenas observadores que leem mas não respondem.”

Sendo a amostra utilizada de conveniência, voluntária, o aspeto da validade externa é minimizado pela aleatorização de seleção, uma vez que foram chamados a responder os membros da rede que foram sugeridos automaticamente pela plataforma e os seus amigos portugueses, filtrando manualmente os utilizadores que não se enquadravam no perfil pretendido, já referido. A aleatorização, como refere Coutinho (2012, p. 17), permite que haja mais probabilidade de a amostra se assemelhar à população e reduz as fontes de erro relacionada com a cobertura e seleção.

Já no que diz respeito à fonte de erro da dimensão, é referido que os visitantes frequentes de um website têm mais hipótese de ser selecionados para a amostra. Efetivamente, na pesquisa do *Livemocha*, surgem em primeiro lugar os utilizadores com acesso mais recente. Assim, durante a pesquisa, foi necessário filtrar os utilizadores repetidos (o que nos deu a base para a seleção para a entrevista no critério assiduidade) e incluir os ‘amigos dos amigos’ e ‘amigos dos amigos dos amigos’ que surgissem, independentemente da data de último acesso (visível na pesquisa), como podemos analisar na lista de contactos efetuados para solicitação de preenchimento de questionário. De qualquer forma, é mais provável que os utilizadores frequentes tenham recebido a mensagem sobre o questionário. São, efetivamente, *bias* de difícil resolução por parte do investigador num estudo desta natureza. Face à dificuldade em determinar a população, tentámos minimizar o erro com a triangulação dos dados obtidos no documento estatístico da empresa, os dados do questionário e da base de dados, com e sem os membros registados em 2013.

A realização de mais entrevistas, previstas nesta investigação, poderia ter clarificado melhor alguns aspetos, mas a falta de aceitação do convite para a realização das mesmas constituiu um entrave e dimensão considerável neste estudo, uma vez que as entrevistas são fundamentais nos estudos etnográficos, ou, como é o caso, netnográfico. Falta a opinião de ex-utilizadores, que não é fácil de conseguir através da plataforma, uma vez que já não acedem à mesma. Constitui uma limitação do estudo, minimizada pela existência de comentários em blogs de alguns desses utilizadores. Outros constrangimentos têm a ver com o grande número de utilizadores e a impossibilidade de aceder a todos, o acesso apenas ocasional de um grande número de utilizadores e a realização integral do estudo de forma não presencial.

Ainda também durante os contatos com os utilizadores, a 22 de abril de 2013, recebemos a seguinte mensagem: "Your Livemocha account has been terminated for violating our Terms of Use. You can find these outlined by clicking here. Livemocha.com". O envio de *link* externo para o questionário pode ter sido o motivo para a acusação de violação de normas ou o grande número de mensagens enviadas por dia, até ao limite de 50 imposto. Foi necessário clarificar a situação com a empresa para recuperar o acesso à rede, o que, felizmente, ocorreu passado três dias.

A indefinição presente e as limitações de acesso à plataforma original constituíram também um revés deste estudo. No último semestre de 2013 verificámos um decréscimo significativo da utilização mundial da *Livemocha*. Podemos referir como motivo principal a disponibilização da nova plataforma da rede, com carácter muito diferente do anterior, tanto no que concerne os cursos como no que respeita a atividade da comunidade.

Para aceder à velha plataforma já só através da nova, no item "Livemocha legacy", que poderá ser desligado em breve. A própria empresa já avisou que estaria disponível apenas para que os seus utilizadores possam terminar alguns cursos ou atividades incompletas.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS E DOCUMENTAIS

anatesnick. (2010, novembro 19). 7 Social Networks Designed to Help You Learn a New Language. In *Social Times – Your Social Media Source*. Disponível em http://socialtimes.com/7-social-language-learning_b28264, acessado a 09.04.2013.

boyd, d. m. & Ellison, N. B. (2007). Social network sites: Definition, history, and scholarship, in *Journal of Computer-Mediated Communication*, 13 (1). Disponível em <http://jcmc.indiana.edu/vol13/issue1/boyd.ellison.html>, acessado a 13.07.2012.

Brick, B. (2011). Social Networking Sites and Language Learning. In *International Journal of Virtual and Personal Learning Environments*, 2(3), 18-31. Disponível em http://www.coventry.ac.uk/researchnet/elphe/publications/Documents/Brick%20article_IJVPLE%202.3.pdf, acessado a 28.02.2012.

Cardoso, T. & Matos, F. (2012). Aprender línguas estrangeiras no século XXI: *teletandem* através do *skype*. In *Educação, Formação & Tecnologias*, 5 (2), 85-95. Disponível em <http://eft.educom.pt/index.php/eft/article/view/308/173>, acessado a 09.04.2013.

Clark, C. & Gruba, P. (2010). The use of social networking sites for foreign language learning: An autoethnographic study of *Livemocha*. In C.H. Steel, M.J. Keppell, P. Gerbic & S. Housego (Eds.). *Curriculum, technology & transformation for an unknown future. Proceedings ascilite Sydney 2010*, 164-173. Disponível em <http://ascilite.org.au/conferences/sydney10/procs/Cclark-full.pdf>, acessado a 28.02.2012.

Coutinho, C. P. (2011). *Metodologias de Investigação em Ciências Sociais e Humanas: Teoria e Prática*, Coimbra: Almedina.

Coutinho, C. P. (2012). Investigar *On-Line*: desafios e oportunidades. In J. B. B. Junior & C. P. Coutinho (Orgs.). *Educação On-Line: conceitos, metodologias, ferramentas e aplicações*, 9-26.

Crystal, D. (2010). *A Little Book of Language*, New Haven, London: Yale University Press.

Cziko, G. (2004). Electronic Tandem Language Learning (eTandem): A Third Approach to Second Language Learning for the 21st Century, in *Calico Journal*, 22 (1), 25-39 Disponível em https://calico.org/html/article_172.pdf, acessado a 18.07.2012.

Delille, K. H., Ferreira, A. C., Opitz, L., Brammerts, H. & Little, D. (Eds.) (1996). *Manual de aprendizagem de línguas em tandem via Internet*. Coimbra: Universidade de Coimbra, Faculdade de Letras.

Díez-Bedmar, M. B. & Pérez-Paredes, P. (2012). The types and effects of peer native speakers' feedback on CMC. *Language Learning & Technology*, 16 (1), 62-90. Disponível em <http://llt.msu.edu/issues/february2012/diezbedmarperezparedes.pdf>, acessado a 13.07.2012.

Doscher, K. (2013, abril 3). You've Heard The News, Now You Have Questions. Here Are Some Answers. [mensagem de blog]. Disponível em <http://Livemocha.com/blog/2013/04/03/youve-heard-the-news-now-you-have-questions-here-are-some-answers>, acessado a 07.04.2013.

Egbert, J. (2003). A Study of Flow Theory in the Foreign Language Classroom, in *The Modern Language Journal*, 87 (4), 499-518. Disponível em http://www.mitesol.org/index.php/download_file/view/120/146, acessado a 13.07.2012.

Evans, J. (2011, novembro 29). Best Language Learning Tools. In *Blog.Mundabla – Tips and Tools for the Language Professional*, [post de blog]. Disponível em <http://blog.mundabla.com/best-language-learning-tools>, acessado a 09.04.2013.

Godwin-Jones, R. (2011). Emerging Technologies – Autonomous Language Learning. In *Language Learning & Technology*, 15 (3), 4-11. Disponível em <http://llt.msu.edu/issues/october2011/emerging.pdf>, acessado a 07.04.2013.

Goranka (2011, dezembro 4). 35 Best Online Language Learning Resources, In *Quick Online Tips*, [post de blog]. Disponível em <http://www.quickonlinetips.com/archives/2011/12/best-online-language-learning-resources>, acessado a 09.04.2013.

Harrison, R. & Thomas, M. (2009). Identity in Online Communities: Social Networking Sites and Language Learning. In *International Journal of Emerging Technologies and Society*, 7 (2), 109-124. Disponível em <http://www.swinburne.edu.au/hosting/ijets/journal/V7N2/pdf/Article4-HarrisonThomas.pdf>, acessado a 28.02.2012.

Henri, F. & Pudelko, B. (2003). Understanding and analysing activity and learning in virtual communities. In *Journal of Computer Assisted Learning*, 19, 474-487. Disponível em <http://hal.archives-ouvertes.fr/docs/00/19/02/67/PDF/Henri-France-2003.pdf>, acessado a 23.07.2012.

Holmes, B., Tangney, B., FitzGibbon, A., Savage, T. & Mehan, S. (2001). *Communal Constructivism: Students constructing learning for as well as with others*. Dublin: Centre for Research in IT in Education, Trinity College. Disponível em <https://www.cs.tcd.ie/publications/tech-reports/reports.01/TCD-CS-2001-04.pdf>, acessado a 19.07.2012.

Huang, A. (2009, julho 22). 18 Great Sites to Learn a New Language [post de blog]. Disponível em <http://www.makeuseof.com/tag/18-great-sites-to-learn-a-new-language>, acessado a 09.04.2013.

Huffman, S. (2011). Livemocha. In *TESL-EJ* 15 (3). Disponível em <http://www.tesl-ej.org/pdf/ej59/m1.pdf>, acessado a 28.02.2012.

Jee, M. J. & Park, M. J. (2009). Livemocha as an online language-learning community. In *CALICO Journal*, 26 (2), 448-456. Disponível em http://calico.org/html/article_751.pdf, acessado a 28.02.2012.

Kötter, M. (2003). Negotiation of meaning and codeswitching in online tandems. In *Language, Learning & Technology*, 7(2), 145-172. Disponível em <http://llt.msu.edu/vol7num2/pdf/kotter.pdf>, acessado a 17.07.2012.

Legenhausen, L. & Kötter, M. (2000). *Virtual classrooms in foreign language learning – MOOs as rich learning environments*. Disponível em www.hltmag.co.uk/jan05/mart02.rtf, acessado a 17.07.2012.

Levy, M. (2009). Technologies in Use for Second Language Learning. In *The Modern Language Journal*, 93, Focus Issue, 769-782. Disponível em <http://teachingasecondlanguage.webs.com/Levy.pdf>, acessado a 17.07.2012.

Liaw, M. (2011). Review of Livemocha. In *Language Learning & Technology*, 15 (1), 36-40. Disponível em <http://llt.msu.edu/issues/february2011/review4.pdf>, acessado a 10.06.2012.

Lisbôa, E. (2010). *Aprendizagem Informal na Web Social? Um estudo na rede social Orkut*. (Dissertação de mestrado em Ciências da Educação, Área de Conhecimento em Tecnologia Educativa, IEP, Universidade do Minho). Disponível em <http://repositorium.sdum.uminho.pt/bitstream/1822/13042/1/tese.pdf>, acessado a 10.07.2012.

Lisbôa, E., Coutinho, C. & Junior, J. B. (2013). *Livemocha: rede social de aprendizagem colaborativa em línguas estrangeiras*. In *Atas Challenges 2013: Aprender a qualquer hora e em qualquer lugar, learning anytime anywhere*, Centro de Competência Nónio Século XXI. Disponível em <http://repositorium.sdum.uminho.pt/handle/1822/25452>, acessado a 14.12.2013.

Lisbôa, E. & Coutinho, C. (2011). Comunidades Virtuais: sistematizando conceitos. In *Paideia – Revista Científica de Educação a Distância*, 2 (4), Unimes Virtual. Disponível em <http://repositorium.sdum.uminho.pt/bitstream/1822/15714/1/161-996-2-PB.pdf>, acessado a 10.07.2012.

Loiseau, M., Potolia, A, & Zourou, K. (2011). Communautés web 2.0 d'apprenants de langue avec parcours d'apprentissage: roles, pédagogie et rapports au contenu. In *Environnements Informatiques pour l'Apprentissage Humain*. Disponível em <http://arxiv.org/ftp/arxiv/papers/1106/1106.1500.pdf>, acessado a 28.02.2012.

Long, M. H. (2000). Second language acquisition theories. In M. Byram (Ed.), *Routledge encyclopedia of language teaching and learning*, London: Routledge.

Lopes, C. & Coutinho, C. (2013). Livemocha: Perfil e Perceções do Utilizador Português. In Gomes, M. J.; Osório, A. J.; Ramos, A.; Silva, B. D.; Valente, L. (Orgs.) *Atas da Challenges 2013: VIII Conferência Internacional de TIC na Educação – Aprender a qualquer hora e em qualquer lugar, learning anytime anywhere*. Braga: Centro de Competência TIC do Instituto de Educação da Universidade do Minho, julho 15-16, ISBN-978-989-97374-2-6, 1023-1033.

Malerba, M. L. (2011). Social Networking in Second Language Learning. In *Proceedings of The PLE Conference 2011*, Southampton, UK, 1-6. Disponível em <http://journal.webscience.org/558/>, acessado a 10.07.2012.

Mason, R., & Rennie, F. (2008). *E-Learning and Social Networking Handbook – Resources for Higher Education*, Routledge: New York, London.

Mateus, C. (2010, setembro 9). A rede dos políglotas. *Expresso Emprego*. Disponível em <http://expressoemprego.pt/noticias/a-rede-dos-poliglotas/2286>, acessado a 10.07.2012.

McLoughlin, C., & Lee, M. (2008). Future Learning Landscapes: Transforming Pedagogy through Social Software. In *Innovate – journal of online education*, 4 (5). Disponível em http://innovateonline.info/pdf/vol4_issue5/Future_Learning_Landscapes-__Transforming_Pedagogy_through_Social_Software.pdf , acessado a 18.07.2012.

Mercado, L. (2012). Pesquisa Qualitativa on-line utilizando a Etnografia Digital. In *Revista Teias*, 13(30), 167-181.

Meirinhos, M., & Osório, A. (2007). Modelos de aprendizagem em ambientes virtuais. In P. Dias; A. Osório (orgs.) *V Actas do Congresso internacional de TIC na Educação*., Disponível em https://bibliotecadigital.ipb.pt/bitstream/10198/399/1/Comuni_Modelos_M_O.pdf, acessado a 19.07.2012.

Minhoto, P., & Meirinhos, M. (2011). As redes sociais na promoção da aprendizagem colaborativa: um estudo no ensino secundário. In *Educação, Formação & Tecnologias*, 4 (2), 25-34. Disponível em <http://eft.educom.pt/index.php/eft/article/view/227/143>, acessado a 09.04.2013.

Murphy, E. (2004). Recognising and promoting collaboration in an online asynchronous discussion. In *British Journal of Educational Technology*, 35 (4), 421-431. Disponível em http://www.ucs.mun.ca/~emurphy/bjet_401.pdf, acessado a 10.07.2012.

Pasfield-Neofitou, S. (2011). Online domains of language use: second language learners' experiences of virtual community and foreignness. In *Language Learning & Technology*, 15 (2), 92-108. Disponível em <http://llt.msu.edu/issues/june2011/pasfieldneofitou.pdf>, acessado a 13.07.2012.

Pereira, G., & Pinto, R. (2010). *Livemocha e a aprendizagem "todos-todos"*. Disponível em http://www.iar.unicamp.br/disciplinas/CS405_2010/alunos/raphael/projeto2.pdf, acessado a 28.02.2012.

Pinto, E. (2011, janeiro 14). Livemocha, uma rede social para aprender idiomas. *Jornal de Notícias*. Disponível em http://www.jn.pt/PaginalInicial/Media/Interior.aspx?content_id=1756345&page=-1, acessado a 10.07.2012.

Prensky, M. (2001). Digital Natives, Digital Immigrants. In *On the Horizon*, 9 (5), MCB University Press. Disponível em <http://www.marcprensky.com/WRITING/PRENSKY%20-%20DIGITAL%20NATIVES,%20DIGITAL%20IMMIGRANTS%20-%20PART1.PDF>, acessado a 17.07.2012.

Siemens, G. (2005). Connectivism: a learning theory for a digital age. In *International Journal of Instructional Technology & Distance Learning*, 2 (1). Disponível em http://itdl.org/journal/jan_05/article01.htm, acessado a 09.04.2013.

Soares, D. & Valério, K. (2011). "Awesome job!" – um estudo do feedback interativo na era digital. In *Linguagens e Diálogos*, 2 (1), 87-108. Disponível em <http://linguagensdialogos.com.br/2011.1/textos/17-art-denise-katia.pdf>, acessado a 28.01.2012.

Venkatanathan, J. (2009). *Help Me Learn!: Disparities in the distribution of languages in the Livemocha community*. Disponível em <http://ebookbrowse.net/2009-Livemocha-paper-pdf-d336843832>, acessado a 09.04.2013.

Warschauer, M., & Liaw, M. (2010). *Emerging Technologies in Adult Literacy and Language Education*, Washington: National Institute for Literacy. Disponível em http://lincs.ed.gov/publications/pdf/technology_paper_2010.pdf, acessado a 28.02.2012.

Wayner, P. (2010, julho 28). Learning a Language From an Expert, on the Web. In *The New York Times*. Disponível em http://www.nytimes.com/2010/07/29/technology/personaltech/29basics.html?pagewanted=1&_r=5&, acessado a 10.07.2012.

Wenger, E. (1998a). Communities of practice: learning as a social system. In *Systems Thinker*, June 1998. Disponível em http://iatefl.britishcouncil.org/2012/sites/iatefl/files/session/documents/learning_as_a_social_system_cofp_wenger.pdf, acessado a 14.12.2013.

Wenger, E. (1998b). *Communities of practice: Learning, Meaning and Identity*. Cambridge: Cambridge University Press.

Wenger, E. (2006). *Communities of practice: A brief introduction*. Disponível em http://www.ewenger.com/theory/communities_of_practice_intro.htm, acessado a 18.07.2012.

Wilkerson, A. (2010). *Electrate Language Learning: an analysis of foreign language acquisition in virtual environments*. (tese, Graduate School of Clemson University). Disponível em http://etd.lib.clemson.edu/documents/1285615893/Wilkerson_clemson_0050M_10595.pdf, acessado a 28.02.2012.

ANEXOS

ANEXO 1 – SOLICITAÇÃO DE DADOS À LIVEMOCHA E RESPOSTA DO SUPORTE

Livemocha Help Desk <support@Livemocha.com>

Cristiana Lopes, Mar 18 18:53 (PDT):

Dear Sirs,

My name is Cristiana Lopes, I am a certified language teacher graduated from Minho University, Portugal. I've been teaching English and German since 2003 in several different contexts and levels.

I am completing a master's course in Sciences of Education – specializing in Educational Technology (Minho University) this year with a dissertation on “Livemocha – a social network for learning languages”.

I am analysing the profile of the Portuguese user (from Portugal only, not Brazilian) through an inquiry and I would like to obtain some statistical data from you. If possible, it would be useful to this research to know how many users from Portugal are there, how the number of users of this nationality has evolved since 2007 and what languages they are learning.

The purpose of this research is to establish the profile of the Portuguese user, know his/her opinion on the features of the website and analyse the outcome of the use of Livemocha in language learning.

I look forward to hearing from you.

Yours faithfully,

Cristiana Cerdeira Lopes

Your inquiry (#205349) has been followed up below.

If you would like to make any further comments, you can reply to this email.

Nate, Mar 26 12:48 (PDT):

Hi Cristiana,

Thank you for your message! I appreciate your patience as we gathered this data for you. Here is a spreadsheet our data guys pulled (attached). It includes a tab giving information about the languages they are learning. Let me know if I can help with any other questions!

Best,

Nate - Senior Account Manager
Livemocha

Attachment(s)
portugal user data.xlsx

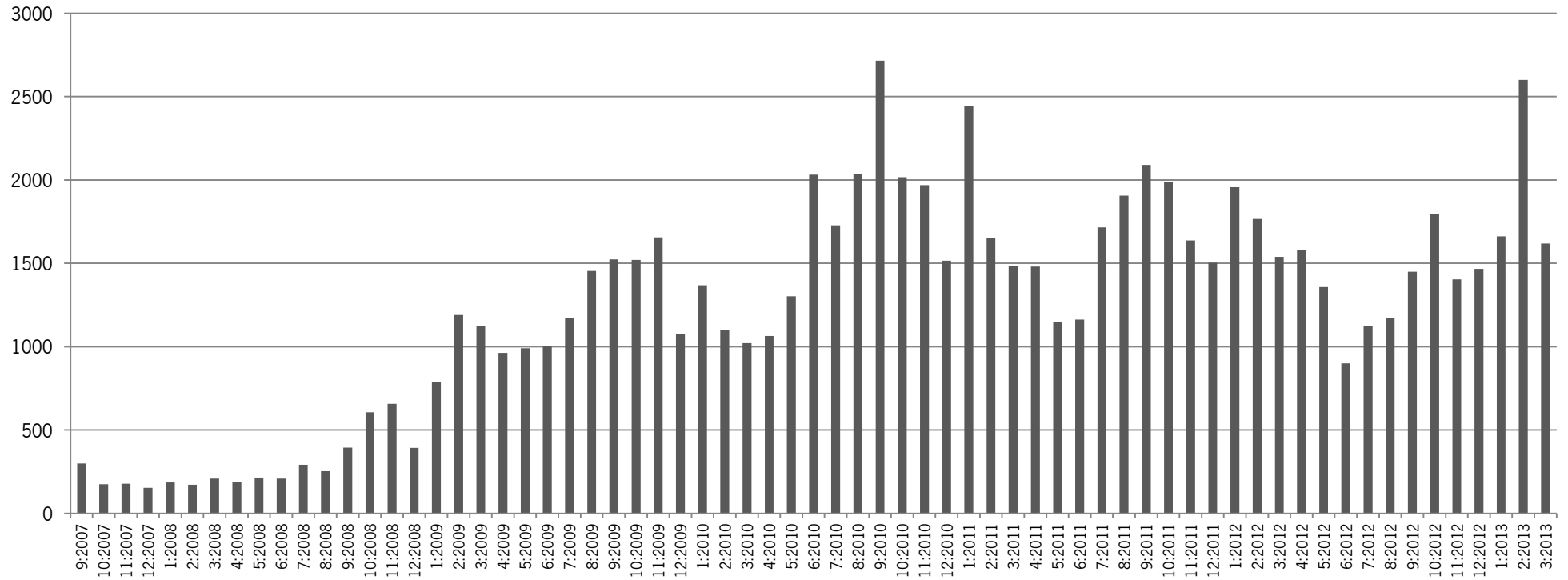
ANEXO 2 – DOCUMENTO “PORTUGAL USER DATA”

(ENVIADO PELO SUPORTE LIVEMOCHA EM RESPOSTA À SOLICITAÇÃO DE DADOS)

code	registration year	registration month	count(*)
9:2007	2007	9	299
10:2007	2007	10	175
11:2007	2007	11	177
12:2007	2007	12	153
1:2008	2008	1	185
2:2008	2008	2	171
3:2008	2008	3	208
4:2008	2008	4	188
5:2008	2008	5	215
6:2008	2008	6	209
7:2008	2008	7	291
8:2008	2008	8	253
9:2008	2008	9	394
10:2008	2008	10	606
11:2008	2008	11	657
12:2008	2008	12	392
1:2009	2009	1	789
2:2009	2009	2	1190
3:2009	2009	3	1123
4:2009	2009	4	962
5:2009	2009	5	990
6:2009	2009	6	1001
7:2009	2009	7	1172
8:2009	2009	8	1454
9:2009	2009	9	1523
10:2009	2009	10	1520
11:2009	2009	11	1656
12:2009	2009	12	1075
1:2010	2010	1	1368
2:2010	2010	2	1099
3:2010	2010	3	1021
4:2010	2010	4	1064
5:2010	2010	5	1302
6:2010	2010	6	2032
7:2010	2010	7	1728
8:2010	2010	8	2038
9:2010	2010	9	2716
10:2010	2010	10	2017
11:2010	2010	11	1968
12:2010	2010	12	1515
1:2011	2011	1	2444
2:2011	2011	2	1653
3:2011	2011	3	1482
4:2011	2011	4	1481
5:2011	2011	5	1150

6:2011	2011	6	1162
7:2011	2011	7	1716
8:2011	2011	8	1906
9:2011	2011	9	2090
10:2011	2011	10	1988
11:2011	2011	11	1637
12:2011	2011	12	1504
1:2012	2012	1	1956
2:2012	2012	2	1766
3:2012	2012	3	1538
4:2012	2012	4	1581
5:2012	2012	5	1358
6:2012	2012	6	900
7:2012	2012	7	1122
8:2012	2012	8	1173
9:2012	2012	9	1450
10:2012	2012	10	1793
11:2012	2012	11	1403
12:2012	2012	12	1466
1:2013	2013	1	1661
2:2013	2013	2	2600
3:2013	2013	3	1619
			82495

registration by month



learning language	count(*)		
English	45219	Latvian	22
French	12559	Nepali (India)	19
German	8441	Basque	15
Spanish	7655	Sanskrit	15
Italian	5733	Swahili	15
Portuguese (Portugal)	4788	Georgian	14
Japanese	2194	Gaelic	13
Mandarin Chinese	1501	Zulu	13
Portuguese (Brazil)	1273	Filipino	11
Russian	1218	Konkani	10
Dutch	912	Punjabi	10
Arabic	516	Albanian	9
Swedish	461	Belarusian	9
Korean	383	Gujarati	7
Norwegian (Bokmal)	369	Yiddish	7
Polish	342	Bengali	6
Greek	266	Maltese	6
Turkish	257	Amharic	5
Romanian	247	Malay	4
Finnish	233	Pashto	4
Catalan	221	Syriac	4
Hindi	181	Tamil	4
Latin	158	Vietnamese	4
Indonesian	147	FYRO Macedonian	3
Hebrew	142	Kazakh	3
Czech	130	Malayalam	3
Icelandic	123	Sutu	3
Ukrainian	111	Tswana	3
Danish	106	Uzbek	3
Esperanto	104	Assamese	2
Bulgarian	96	Azeri	2
Hungarian	80	Kannada	2
Afrikaans	63	Rhaeto-Romanic	2
Cantonese	63	Wolof	2
Serbian	50	Burmese	1
Lithuanian	46	Cornish	1
Urdu	46	Divehi	1
Slovenian	43	Faeroese	1
Croatian	41	Marathi	1
Slovak	39	Sorbian	1
Farsi	34	Tatar	1
Thai	31	Telugu	1
Estonian	30	Xhosa	1

ANEXO 3 – Matriz do questionário aos utilizadores portugueses do *Livemocha*

O questionário *online*, no âmbito do projeto de investigação “Livemocha - Uma Rede Social de Aprendizagem de Línguas”, será disponibilizado aos utilizadores portugueses do ‘Livemocha’ através de mensagem no servidor.

A sua construção foi pensada no sentido de traçar o perfil do utilizador português do Livemocha, bem como conhecer a sua opinião relativamente a alguns aspetos da aprendizagem nesta plataforma. A matriz seguinte permite identificar os itens associados aos objetivos da investigação.

Objetivos	Itens
1. Traçar o perfil do utilizador português.	<p>A – Perguntas de Caraterização Pessoal</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sexo 2. Faixa Etária 3. Região 4. Área de residência 5. Habilitações académicas 6. Ocupação 7. Área de estudo ou trabalho <p>B – Utilização do Livemocha</p> <p>a) Perfil de Utilizador</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Já se inscreveu numa rede social <i>online</i>? 2. É membro de quantas redes sociais? 3. Considera o Livemocha uma rede social? 4./5. Como conheceu o Livemocha? 6./7. Por que motivo estuda línguas no site? 8. Há quanto tempo utiliza o Livemocha?

	<p>9. Frequência de utilização do site.</p> <p>10. Tempo despendido em cada sessão.</p> <p>11. Número de amigos (aproximadamente).</p> <p>12. Que idioma(s) está a aprender?</p> <p>13./14. Outras ferramentas que já utilizou.</p>
<p>2.</p> <p>Investigar quais as ferramentas disponibilizadas preferidas pelos utilizadores.</p>	<p>B – Utilização do Livemocha</p> <p>b) Preferências do Utilizador</p> <p>1. O que é mais importante para si na aprendizagem de um novo idioma?</p> <p>2. Tem urgência em aprender um novo idioma?</p> <p>3. Como prefere praticar um idioma?</p> <p>4. Quais as ferramentas que prefere?</p> <p>5. Que cursos prefere?</p> <p>6. Qual a tipologia de exercícios que prefere (nos Cursos de Vocabulário)?</p> <p>7. Qual a tipologia de exercícios que prefere (nos Cursos Ativos)?</p> <p>8./ 9. Que exercícios prefere?</p> <p>c) Avaliação do Livemocha</p> <p>1. Indique o grau de satisfação em relação às funcionalidades disponíveis.</p> <p>2. Indique o grau de satisfação em relação às funcionalidades dos Cursos de Vocabulário.</p> <p>3. Indique o grau de satisfação em relação às funcionalidades dos Cursos Ativos.</p>
<p>3.</p> <p>Analisar se a aposta na metodologia tandem é adequada à promoção da interação.</p>	<p>B – Utilização do Livemocha</p> <p>c) Avaliação do Livemocha</p> <p>4. Indique o grau de concordância relativamente às seguintes afirmações:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Os membros da rede partilham do mesmo objetivo de aprender uns com os outros. - Durante o chat cada um expressa-se na sua língua. - Durante o chat, expresso-me na língua que estou a aprender. - Durante o chat, o meu interlocutor tenta que eu o compreenda

	<p>utilizando diversas estratégias.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Desta forma, aprendo linguagem corrente e gíria que não aprenderia num curso formal. - Estou a aprender a pronúncia padrão do idioma. - Eu tenho um forte sentimento positivo para com a rede de amigos que estabeleci no site. - Os utilizadores são sinceros a lidar uns com os outros. - Mantenho algumas relações de amizade com alguns utilizadores. - Conheço alguns utilizadores pessoalmente. - Aprendo melhor uma língua através da interação que o Livemocha proporciona. - Utilizo mais o site para conhecer pessoas do que para aprender línguas. - Prefiro o ensino de línguas baseado na interação com falantes nativos. - O Livemocha originou outros tipos de contactos (Skype, MSN...).
<p>4. Analisar em que medida a metodologia utilizada permite abranger aspetos culturais da língua.</p>	<p>B – Utilização do Livemocha c) Avaliação do Livemocha</p> <p>4. Indique o grau de concordância relativamente às seguintes afirmações:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Desta forma, aprendo linguagem corrente e gíria que não aprenderia num curso formal. - Aprendo aspetos relacionados com a cultura de cada país. - Fiquei a conhecer tradições que não conhecia de determinado país.
<p>5. Investigar em que medida uma aprendizagem acompanhada por tutores não especializados em ensino de línguas é</p>	<p>B – Utilização do Livemocha c) Avaliação do Livemocha</p> <p>4. Indique o grau de concordância relativamente às seguintes afirmações:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Os conteúdos produzidos pelos utilizadores têm qualidade. - Já detetei falhas na correção dos meus exercícios por outro utilizador. - No geral, concordo com as avaliações feitas por outros utilizadores. - O conhecimento compartilhado pelos utilizadores é confiável. - Sinto que alguns utilizadores, embora dominem a língua, não são bons professores.

<p>rigorosa.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Por vezes não entendo as explicações de outros utilizadores. - Considero que as explicações dadas por outros utilizadores são corretas. - Estou a aprender a pronúncia padrão do idioma.
<p>6. Distinguir fatores que motivam ou desmotivam nesta forma de aprendizagem.</p>	<p>B – Utilização do Livemocha</p> <p>c) Avaliação do Livemocha</p> <p>4. Indique o grau de concordância relativamente às seguintes afirmações:</p> <ul style="list-style-type: none"> - A interação com o site é fácil e intuitiva. - A informação é prestada numa linguagem clara, objetiva e compreensível. - Tenho facilidade em aceder através de várias plataformas. - Conheço todas as funcionalidades disponíveis. - As línguas disponibilizadas são suficientes. - Os materiais dos cursos são interessantes. - Os materiais dos cursos são apelativos. - A estrutura dos cursos é adequada. - Já detetei falhas nos exercícios da plataforma. - Eu tenho um forte sentimento positivo para com a rede de amigos que estabeleci no site. - Já experienciei situações desagradáveis no site. - Os utilizadores são sinceros a lidar uns com os outros. - Mantenho algumas relações próximas com alguns utilizadores. - Conheço alguns utilizadores pessoalmente. - Aprendo melhor uma língua através da interação que o Livemocha proporciona. - Utilizo mais o site para conhecer pessoas do que para aprender línguas. - Tenho receio de expor a minha identidade. - O site protege a minha identidade. - Desde que iniciei um idioma, verifico progressão na minha aprendizagem. - Sou capaz de utilizar o idioma aprendido no Livemocha em situações reais.

	<ul style="list-style-type: none"> - Sinto que apenas repito frases e vocabulário. - Após algum tempo sinto-me desmotivado na aprendizagem através deste site. - Cada vez me sinto mais motivado para aprender através do Livemocha. - Prefiro o ensino de línguas tradicional / escolar. - Prefiro o ensino de línguas baseado na interação com falantes nativos. - No geral, estou satisfeito/a com o site. - Visito o Blogue e/ou página do Facebook associados ao site. <p>B – Utilização do Livemocha</p> <p>c) Avaliação do Livemocha</p> <p>1. Indique o grau de satisfação em relação às funcionalidades disponíveis.</p>
<p>7.</p> <p>Verificar a progressão na aprendizagem de línguas através da rede social <i>Livemocha</i>.</p>	<p>B – Utilização do Livemocha</p> <p>c) Avaliação do Livemocha</p> <p>4. Indique o grau de concordância relativamente às seguintes afirmações:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Desde que iniciei um idioma, verifico progressão na minha aprendizagem. - Sou capaz de utilizar o idioma aprendido no Livemocha em situações reais.

ANEXO 4 – Questionário aos utilizadores portugueses do *Livemocha*

Link para acesso:

<https://docs.google.com/spreadsheets/viewform?fromEmail=true&formkey=dDJzR3dieFpxVGFXbHJ6a0FSbVBNZ1E6MQ>

(Página 1)

Livemocha - Uma Rede Social de Aprendizagem de Línguas

O projeto de investigação Livemocha - Uma Rede Social de Aprendizagem de Línguas enquadra-se no âmbito do Mestrado em Ciências da Educação - Área de Especialização em Tecnologia Educativa, do Instituto de Educação da Universidade do Minho.

Solicitamos a sua colaboração, através do preenchimento deste questionário, que tem como objetivo traçar o perfil do utilizador português do Livemocha, bem como conhecer a sua opinião relativamente a alguns aspetos da aprendizagem nesta plataforma.

A sua participação neste estudo é voluntária mas importante para o desenvolvimento do projeto. O preenchimento do questionário levará entre 5 a 10 minutos e as suas respostas são totalmente confidenciais. Não guardaremos informação que possa identificar os participantes.

Estamos disponíveis para qualquer esclarecimento através do endereço de e-mail teachercl30@gmail.com.

Muito obrigada pelo tempo e ajuda despendidos.

(Página 2)

* Required

A. Perguntas de Caracterização Pessoal

1. Sexo * [Question type: Multiple choice]
 - Feminino
 - Masculino

2. Faixa Etária * [Question type: Choose from a list]
 - Menos de 12 anos
 - 12 – 15 anos
 - 16 – 18 anos
 - 19 – 23 anos
 - 24 – 29 anos
 - 30 – 39 anos
 - 40 – 49 anos
 - Mais de 50 anos

3. Região * (Região / Distrito onde habita) [Question type: Choose from a list]
 - Açores
 - Aveiro
 - Beja
 - Braga
 - Bragança
 - Castelo Branco
 - Coimbra
 - Évora
 - Faro
 - Guarda
 - Leiria
 - Lisboa
 - Madeira
 - Portalegre
 - Porto
 - Santarém
 - Setúbal
 - Viana do Castelo
 - Vila Real
 - Viseu
 - Atualmente vivo fora de Portugal

4. Qual das seguintes áreas descreve melhor a zona em que reside? * [Question type: Choose from a list]
 - Urbana
 - Suburbana
 - Rural

5. Habilitações académicas (completas) * [Question type: Multiple choice]
 - Nenhum
 - 1º ciclo do Ensino Básico (4º ano)
 - 2º ciclo do Ensino Básico (6º ano)
 - 3º ciclo do Ensino Básico (9º ano)
 - Ensino Secundário (12º ano)

- Curso Técnico-Profissional
- Curso de Especialização Tecnológica
- Ensino Superior Politécnico
- Bacharelato
- Licenciatura
- Especialização
- Mestrado
- Doutoramento

6. Ocupação * [Question type: Multiple choice]

- Estudante
- Trabalhador-Estudante
- Trabalhador por Conta de Outrem
- Trabalhador por Conta Própria / Independente / Empresário
- Desempregado
- Reformado / Pensionista
- Trabalha ocasionalmente
- Outra.

Se respondeu 'outra' na pergunta anterior, refira qual. Deixe em branco se não respondeu 'outra'. _____

7. Área de Estudo ou Trabalho * [Question type: Choose from a list]

- Arte - Belas Artes ou Aplicada
- Humanidades – Línguas e literaturas clássicas, história, teologia, filosofia, etc
- Técnicos de engenharia, arquitetura, indústria, profissões técnicas, construção civil
- Agricultura e florestas
- Professores e ensino
- Ciências naturais, matemáticas, informática, etc
- Medicina, saúde, enfermagem, etc
- Economia, comércio, gestão de empresas, contabilidade, etc
- Ciências sociais e comportamentais (sociologia, psicologia)
- Administração pública, comunicação social, cultura, ciências do desporto e de lazer, etc
- Direito
- Serviços e cuidados pessoais – Catering, gestão doméstica, cabeleireiro, etc
- Serviços de segurança – polícia, forças armadas, bombeiros, etc
- Transportes e telecomunicações
- Outra

Se respondeu 'outra' na pergunta anterior, refira qual. Deixe em branco se não respondeu 'outra'. _____

B. Utilização do Livemocha

a) Perfil de Utilizador

1. Já se inscreveu numa rede social *online* (tal como o Facebook, Hi5, Orkut...)? *
[Question type: Multiple choice]
 - Sim
 - Não
2. É membro de quantas redes sociais? * [Question type: Choose from a list]
 - Nenhuma
 - Uma
 - Duas
 - Três
 - Mais de três
3. Considera o Livemocha uma rede social? * [Question type: Multiple choice]
 - Sim
 - Não
4. Como conheceu o Livemocha? * [Question type: Multiple choice]
 - Queria aprender um idioma e pesquisei em motores de busca.
 - Através de amigos que já utilizavam.
 - Através de uma notícia nos meios de comunicação social.
 - Através de um blogue.
 - Outra.
5. Se respondeu 'outra' na pergunta anterior, refira qual. Deixe em branco se não respondeu 'outra'. [Question type: text / não obrigatória] _____
6. Por que motivo estuda línguas no Livemocha? * [Question type: Multiple choice]
 - Para fins académicos
 - Por motivos profissionais
 - Para viagens
 - Para contactar familiares / amigos
 - Por divertimento
 - Outro

7. Se respondeu 'outro' na pergunta anterior, refira qual. Deixe em branco se não respondeu 'outro'. [Question type: text / não obrigatória] _____
8. Há quanto tempo utiliza o Livemocha? * [Question type: Choose from a list]
- Um mês ou menos
 - Cerca de meio ano
 - Cerca de um ano
 - Mais de um ano
9. Frequência de utilização do site* [Question type: Multiple choice]
- Várias vezes ao dia
 - Todos os dias
 - Pelo menos uma vez por semana
 - Pelo menos uma vez por mês
 - Menos de uma vez por mês
10. Tempo despendido em cada sessão * De cada vez que utiliza o Livemocha, quanto tempo dedica às atividades? [Question type: Multiple choice]
- Meia hora ou menos
 - Uma hora
 - Duas horas
 - Mais de duas horas
11. Quantos amigos, aproximadamente, tem no Livemocha? * [Question type: Choose from a list]
- Menos de 10
 - Menos de 50
 - Menos de 100
 - Mais de 100
12. Que idioma(s) está a aprender no Livemocha? * Selecione um ou mais dos 38 idiomas disponíveis no Livemocha. [Question type: Multiple choice]
- | | | |
|-------------|--------------|-------------|
| ▪ Alemão | ▪ Estónio | ▪ Islandês |
| ▪ Árabe | ▪ Finlandês | ▪ Italiano |
| ▪ Búlgaro | ▪ Francês | ▪ Japonês |
| ▪ Catalão | ▪ Grego | ▪ Letão |
| ▪ Checo | ▪ Hebraico | ▪ Lituano |
| ▪ Coreano | ▪ Híndi | ▪ Mandarim |
| ▪ Croata | ▪ Neerlandês | ▪ Norueguês |
| ▪ Eslovaco | ▪ Húngaro | ▪ Persa |
| ▪ Espanhol | ▪ Indonésio | ▪ Polaco |
| ▪ Esperanto | ▪ Inglês | |

- Português (Portugal)
- Português (Brasil)
- Romeno
- Russo
- Sérvio
- Sueco
- Turco
- Ucraniano
- Urdu

13. Para além do Livemocha, que ferramentas online já utilizou para aprender línguas?

* [Question type: Multiple choice]

- Nenhuma
- Busuu
- Babbel
- LingQ
- Lang-8
- Italki
- Palabea
- Tonguetide
- xLingo
- SharedTalk
- Papora
- Hello-Hello
- VoxSwap
- Mixer
- My Happy Planet
- My Language Exchange
- Outra

14. Se respondeu 'outra' na pergunta anterior, refira qual. Deixe em branco se não respondeu 'outra'. [Question type: text / não obrigatória] _____

(Página 4)

b) Preferências do Utilizador

1. O que é mais importante para si na aprendizagem de um novo idioma? * [Question type: Multiple choice]
 - Exploração da língua
 - Proficiência na língua
2. Tem urgência em aprender um novo idioma? * [Question type: Multiple choice]
 - Sim
 - Não
3. Como prefere praticar um idioma? * [Question type: Multiple choice]
 - Conversação
 - Estudar
4. Qual / Quais a(s) ferramenta(s) disponibilizada(s) no Livemocha que prefere? * [Question type: Multiple choice] Selecione, no máximo, três opções.
 - Cursos
 - Explorar a Cultura
 - Bate Papo (Chat)

- Ajudar os outros
- Tutoria Privada (serviço pago)

5. Que cursos prefere? * [Question type: Multiple choice]

- Cursos Ativos
- Cursos de Vocabulário

6. Qual a tipologia de exercícios que prefere?

Atribua a pontuação de 1 a 4, sendo que 4 corresponde ao exercício preferido nos Cursos de Vocabulário, 3 ao exercício que escolheria em segundo lugar, 2 e 1 aos que menos gosta. Não responda se não utilizou Cursos de Vocabulário. [Question type: grid]

	1	2	3	4
Aprender				
Revisão				
Escrever				
Falar				

7. Qual a tipologia de exercícios que prefere? Atribua a pontuação de 1 a 5, sendo que 5 corresponde ao exercício preferido nos Cursos Ativos, 4 ao exercício que escolheria em segundo lugar, 3 ao exercício que escolheria em terceiro lugar, 2 e 1 aos que menos gosta. Não responda se não utilizou Cursos Ativos. [Question type: grid]

	1	2	3	4	5
Diálogo de vídeo					
Gramática					
Vocabulário					
Conversações interativas					
Leitura					
Escrita					
Teste Final					

8. Que exercícios prefere? * Avalie de 1 a 5 os exercícios seguintes, sendo que 5 corresponde ao seu exercício favorito, 4 ao exercício que escolheria em segundo lugar, 3 ao exercício que escolheria em terceiro lugar, 2 e 1 aos que menos gosta.. [Question type: grid]

	1	2	3	4	5
Vídeos com questões de escolha múltipla					
Sequências áudio com questões de escolha					

múltipla					
Preenchimento de espaços					
Escrita livre					
Leitura					
Arrastar opções					

9. Refira outros exercícios de que gosta. Deixe em branco se não há outros exercícios de que goste. [Question type: text / não obrigatória] _____

(Página 5)

c) Avaliação do Livemocha

1. Indique o grau de satisfação em relação às seguintes funcionalidades disponíveis. Responda “neutro(a)” se nunca utilizou a funcionalidade ou se não tem opinião sobre a mesma. * [Question type: grid] – Muito Insatisfeito(a) [MI] Insatisfeito(a) [I] Satisfeito(a) [S] Muito Satisfeito(a) [MS] Neutro(a) [NT]

	MI	I	S	MS	NT
Atribuição de <i>Mochapoints</i>					
Atribuição de pontos como professor					
Utilização de <i>tokens</i>					
Sugestão automática de amigos					
Encontrar amigos					
Procurar amigos					
Correção dos seus exercícios por outros utilizadores					
Ajudar os Outros - o seu papel enquanto tutor					
Tutoria Privada					
Explorar a Cultura					
Chat / Bate Papo					
Cursos de Vocabulário					
Cursos Ativos					
<i>Flashcards</i>					

Pratique Escrevendo					
Pratique Falando					

2. Indique o grau de satisfação em relação às seguintes funcionalidades dos Cursos de Vocabulário. Responda “neutro(a)” se nunca utilizou a funcionalidade ou se não tem opinião sobre a mesma. * [Question type: grid]

	Muito Insatisfeito(a)	Insatisfeito(a)	Satisfeito(a)	Muito Satisfeito(a)	Neutro(a)
Aprender					
Revisão					
Escrever					
Falar					

3. Indique o grau de satisfação em relação às seguintes funcionalidades dos Cursos Ativos (só disponíveis em algumas línguas). Responda “neutro(a)” se nunca utilizou a funcionalidade ou se não tem opinião sobre a mesma. * [Question type: grid]

	Muito Insatisfeito(a)	Insatisfeito(a)	Satisfeito(a)	Muito Satisfeito(a)	Neutro(a)
Diálogo de vídeo					
Gramática					
Vocabulário					
Conversações interativas					
Leitura					
Escrita					
Teste					

4. Indique o grau de concordância relativamente às seguintes afirmações: * [Question type: grid] – Discordo completamente [DC] Discordo [D] Concordo [C] Concordo completamente [CC]

	DC	D	C	CC
A interação com o site é fácil e intuitiva.				
A informação é prestada numa linguagem clara, objetiva e compreensível.				
Tenho facilidade em aceder através de várias plataformas (Computador; Tablet; Smartphone).				
Conheço todas as funcionalidades disponíveis.				
As línguas disponibilizadas são suficientes.				
Os materiais dos cursos são interessantes.				
Já detetei falhas na correção dos meus exercícios por outro utilizador.				
A estrutura dos cursos é adequada.				
Cada vez me sinto mais motivado para aprender através do Livemocha.				
Os conteúdos produzidos pelos utilizadores têm qualidade.				
Já detetei falhas nos exercícios da plataforma.				
No geral, concordo com as avaliações feitas por outros utilizadores.				
O conhecimento partilhado pelos utilizadores é confiável.				
Sinto que alguns utilizadores, embora dominem a língua, não são bons professores.				
Durante o chat, expresso-me na língua que estou a aprender.				
Considero que as explicações dadas por outros utilizadores são corretas.				
Os membros da rede partilham do mesmo objetivo de aprender uns com os outros.				
Durante o chat cada um expressa-se na sua língua.				
Durante o chat, o meu interlocutor tenta que eu o compreenda utilizando diversas estratégias.				
Desta forma, aprendo linguagem corrente e gíria que não aprenderia num curso formal.				
Estou a aprender a pronúncia padrão do idioma.				
Por vezes não entendo as explicações de outros utilizadores.				
Aprendo aspetos relacionados com a cultura de cada país.				
Fiquei a conhecer tradições que não conhecia de determinado país.				
Os materiais dos cursos são apelativos.				
Tenho receio de expor a minha identidade.				
Eu tenho um forte sentimento positivo para com a rede de amigos que estabeleci no site.				

Já experienciei situações desagradáveis no site (comentários impróprios, insultos, etc).				
Os utilizadores são sinceros a lidar uns com os outros.				
Mantenho algumas relações de amizade com alguns utilizadores.				
Aprendo melhor uma língua através da interação que o Livemocha proporciona.				
Utilizo mais o site para conhecer pessoas do que para aprender línguas.				
O site protege a minha identidade.				
Conheço alguns utilizadores pessoalmente.				
Desde que iniciei um idioma, verifico progressão na minha aprendizagem.				
Sou capaz de utilizar o idioma aprendido no Livemocha em situações reais.				
Sinto que apenas repito frases e vocabulário.				
Após algum tempo sinto-me desmotivado na aprendizagem através do site.				
Prefiro o ensino de línguas tradicional / escolar.				
Prefiro o ensino de línguas baseado na interação com falantes nativos.				
O Livemocha originou outros tipos de contactos (exemplo: Skype, MSN).				
No geral, estou satisfeito/a com o site.				
Visito o Blogue e/ou página de Facebook associados ao site.				

A sua participação foi registada. Obrigada!

ANEXO 5 – Solicitação de entrevista e consentimento informado

O projeto de investigação Livemocha - Uma Rede Social de Aprendizagem de Línguas enquadra-se no âmbito do Mestrado em Ciências da Educação - Área de Especialização em Tecnologia Educativa, do Instituto de Educação da Universidade do Minho. Solicitamos a sua colaboração, através da realização de uma entrevista em modo síncrono (via Livemocha ou Skype), que tem como objetivo traçar o perfil do utilizador português do Livemocha, bem como conhecer a sua opinião relativamente a alguns aspetos da aprendizagem nesta plataforma.

A sua participação neste estudo é voluntária mas importante para o desenvolvimento do projeto. A duração da entrevista será de cerca de 20 minutos e as suas respostas são totalmente confidenciais. O anonimato é garantido pela substituição do nome do utilizador por um número na dissertação que será publicada. Pode abandonar o estudo durante a realização da entrevista, se assim o entender ou optar por não responder a alguma(s) questão(ões). Agradecemos desde já a sua disponibilidade e a sua colaboração.

Consentimento informado:

Com base na informação prestada, concorda em participar na entrevista e que os dados sejam utilizados para efeitos de investigação?

ANEXO 6 – Guião de Entrevista

Formato: Entrevista individual semiestruturada.

Duração: 20 min (aproximadamente).

Meio utilizado: Skype, chat do Livemocha.

OBJETIVOS/ DIMENSÕES	QUESTÕES /SUB-QUESTÕES
Traçar o perfil do utilizador português	<p>Fale-nos um pouco de si e do motivo que o/a levou a inscrever no Livemocha.</p> <p>Qual a sua relação com as línguas ao longo do seu percurso de vida?</p> <p>Qual a razão por trás da escolha das línguas na Livemocha?</p> <p>Utiliza outras formas de aprendizagem de línguas? Quais e porquê? [No caso de utilizarem Busuu ou Babbel, questionar acerca das diferenças].</p> <p>Está inscrito/a há x meses/anos. Como avalia a frequência de utilização do site?</p>
Investigar quais as ferramentas disponibilizadas preferidas pelos utilizadores	<p>O que faz normalmente em cada sessão? (Porque não utiliza o chat?)</p> <p>(Verifico que regista mais atividade como professor do que como aluno. A que se deve este facto?)</p> <p>(Verifico que não regista pontuação como professor. A que se deve esse facto?)</p>
Verificar a progressão na aprendizagem de línguas através da Livemocha.	<p>Já teve oportunidade de testar os conhecimentos adquiridos na Livemocha? Em que situação? Qual a sua perceção sobre a sua progressão na aprendizagem dessa língua?</p> <p>[Línguas não europeias: considera possível progredir em nível inicial na aprendizagem de ...(Mandarim, Japonês, Árabe, etc) apenas com recurso à Livemocha?]</p>
Analisar se a metodologia de ensino é adequada.	<p>Concorda com o método de ensino de línguas do Livemocha? Com que aspetos concorda? Com que aspetos discorda? Tem sugestões de melhoria?</p>
Analisar se, no que concerne a interação, a aposta na metodologia <i>tandem</i> é adequada.	<p>O que pensa da interação proporcionada pelo chat? E o intercâmbio proporcionado pelas correções?</p> <p>Já sentiu necessidade de utilizar outra ferramenta para praticar a pronúncia, como por exemplo o Skype?</p> <p>Tem estabelecida uma rede de parceiros de aprendizagem? Utilizou critérios para a seleção de parceiros de aprendizagem? Quais?</p>
Analisar em que medida a metodologia utilizada permite abranger aspetos	<p>Já aprendeu algum aspeto cultural por intermédio do Livemocha e dos seus utilizadores? Refira alguns exemplos que melhor recorde.</p>

culturais da língua.	
Investigar em que medida uma aprendizagem acompanhada por tutores não especializados em ensino de línguas é rigorosa.	O que pensa desta modalidade de ensino informal, na qual somos professores uns dos outros, muito embora poucos tenham, de facto, essa profissão?
Encontrar fatores que motivam ou desmotivam para a aprendizagem nestes moldes.	O que mais o/a motiva em se manter fiel a este site? A que se deve a desistência em determinadas alturas ou a menor frequência de acesso? Já desistiu de algum curso na Livemocha? De que idioma? Quais os motivos?
Caso o utilizador já tenha utilizado a nova versão da Livemocha, analisar a sua opinião sobre a mesma e a sua preferência (antiga ou nova).	Já utilizou a nova versão da Livemocha? Em termos comparativos, quais as suas considerações sobre esta versão, que se tornará permanente daqui a poucos meses? Quando não tiver acesso à versão antiga, pensa continuar a utilizar a Livemocha?
Outro	Há algum aspeto final que gostasse de referir no âmbito da sua utilização da Livemocha?

ANEXO 7 – TRANSCRIÇÃO DE ENTREVISTA 1

Investigador: Com base na informação anteriormente prestada, concorda em participar na entrevista e que os dados sejam utilizados para efeitos de investigação? A entrevista será transcrita e publicada.

Utilizador 320: sim.

Investigador: Com anonimato do utilizador em questão. Começo por explicar o porquê de ser um dos entrevistados. Fiz uma base de dados com utilizadores portugueses que aceitaram o meu convite de amizade no Livemocha.

Utilizador 320: Posso demorar um pouco a escrever mas a internet por vezes é lenta. Peço desculpa.

Investigador: De nada. Por mim temos tempo. A partir dessa base de dados ordenei os utilizadores por pontos Livemocha.

Utilizador 320: certo.

Investigador: Dos utilizadores com mais pontuação anotei toda a informação relativa aos pontos e outros dados, sendo que o xxxxx é o utilizador desse grupo com mais antiguidade de utilização da plataforma. Está inscrito há quase 6 anos. A minha primeira questão tem a ver com a motivação inicial para a inscrição no Livemocha. Como conheceu a plataforma e que motivo(s) o levaram a inscrever e a manter-se utilizador até 2013?

Utilizador 320: Exato, já utilizo à bastante tempo. Bom, eu desde pequeno que tenho contato com estrangeiros, no mundo da restauração é muito frequente atender pessoas de outros países. Eu comecei a querer perceber-los, não só o idioma, como também tirar partido das conversas sobre a sua cultura, os seus modos de vida, as suas histórias... Eu fascinava-me.

Investigador: É um bom ponto de partida, iria dar utilidade prática às aprendizagens. Mas porquê o Livemocha?

Utilizador 320: Sempre fui ótimo aluno em línguas, principalmente Inglês, e o Livemocha ensinava-me e oferecia-me a oportunidade de conversar com estrangeiros. Exato, não vou dizer que é o único sítio onde aprendo línguas.

Investigador: Conhece outras plataformas que estão disponíveis? Busuu, Babbel, etc?

Utilizador 320: Quando me registei, ainda demorei tempo a aprender a lidar com o site, mas pareceu-me bastante atrativo e a oferta de línguas era bastante chamativa, gostei à primeira das

animações... da facilidade do site, depois vieram atualizações e deixaram-no cada vez melhor. Não, não utilizo nem conheço nenhum desses dois.

Investigador: Na passagem da versão Cursos de Vocabulário para Cursos Ativos sente que houve melhorias? Referiu outros sítios onde aprende línguas. Pode especificar? (há algum atraso no aparecimento aqui das respostas, espero não estar a fazer as questões demasiado depressa).

Utilizador 320: Sim, ouve melhoria na parte de construção das frases. Desde que entenda a que pergunta eu me refiro, para mim tudo bem.

Investigador: Sim, compreendo.

Utilizador 320: O único site onde estou registado e a adquirir novos conhecimentos é o <http://www.french-teaching.com/pt/> onde comprei um curso online de francês. Não é tão bom como o Livemocha mas são outros tipos de exercícios

Investigador: Mas esse curso é pago?

Utilizador 320: Exatamente. Foi mesmo para experimentar... Eu percorro um montão de sites sobre gramática, que agora para lhe dizer ao certo quais são...é difícil.

Investigador: É então o tipo de utilizador que não se importa de despende alguma quantia para realmente aprender. Alguma vez comprou conteúdos no Livemocha?

Utilizador 320: Sim,

Investigador: No seu perfil refere que as línguas que está a aprender são Francês, Alemão e Polaco. Qual o nível inicial nessas línguas e qual o nível que considera ter alcançado depois de 6 anos de Livemocha? (se de facto se dedicou a essas línguas)

Utilizador 320: os utilizadores podem comprar o curso em áudio. Eu como costumo andar de carro durante algumas horas por dia, aproveitava, adquiria as lições que desejava e colocava no carro.

Como pode ver, para 6 anos, possuo poucos pontos, eu revejo cada palavra antes de me iniciar nas avaliações, não quero pontos só por ter, quero saber o que estou a escrever. O francês, já o trago dos tempos de escola, mas faltam-me certas palavras, que uma vez ou outra engano-me por não poder falar pessoalmente com alguém e treinar. O Livemocha ajudou-me nesse aspeto e hoje sinto-me livre para falar à vontade.

Investigador: Quanto às outras línguas, tratou-se de iniciação?

Utilizador 320: Quanto ao alemão, esse foi a maior vitória para mim. Nunca tinha estudado, mas adorava o sotaque da língua. Após anos do Livemocha, que me incentivou a comprar

dicionários e livros de gramática, sinto que não sei tudo, mas já passei da iniciação. Evolui bastante no Alemão.

Investigador: Sehr gut! Chegou a aprender o polaco?

Utilizador 320: Danke. O Polaco não foi a desilusão. Aprendi o básico, mas com a mistura do Alemão acabou por ficar para trás, à espera de oportunidade. Também adquiri livros e dicionários de Polaco, esperando um dia poder continuar..

Investigador: Já teve oportunidade de testar esses conhecimentos nalguma situação de comunicação?

Utilizador 320: Sim, este ano diverti-me imenso, fiz amizades, aprendi outras palavras, principalmente com franceses e alemães. É outra coisa. É magnífico quando os estrangeiros se apercebem e tentam falar connosco.

Investigador: Consegue então estabelecer uma conversa a nível básico?

Utilizador 320: Sim.

Investigador: Quando faz login no Livemocha, quais são as suas atividades habituais?

Utilizador 320: Vou rever os exercícios, as frases... Se não me esquecer de nenhuma, continuo a lição, se falhar, recomeço... e vai ficando na memória.... Costumo também falar com nativos.

Investigador: Tem registadas 69 conversas de chat. Como decorrem as mesmas? Quais as dificuldades e vantagens? (Tratando-se de uma entrevista em formato escrito já ultrapassámos os 20 minutos, se houver problema podemos interromper.)

Utilizador 320: Dificuldades.... Hmm, Palavras desconhecidas, pois o Livemocha é muito concreto nos temas, por vezes surgem mesmo palavras que nunca tinha visto, então ou pergunto ou traduzo, no próprio tradutor.

Investigador: Como funciona o chat?

Utilizador 320: Vantagens, além de treinar e errar também várias vezes também, Fico a conhecer essas mesmas palavras ou expressões e também muita gente divertida e simpática, que também desejam conhecer outras culturas, tenho vários amigos feitos no Livemocha que além de escrevermos e falarmos online, também escrevemos por via postal.

Investigador: Escolhe antecipadamente os parceiros de linguagem com base em algum critério?

Utilizador 320: Pode-se pesquisar pessoas por língua nativa, como eu faço. Envia-se o pedido, e a pessoa do outro lado recebe um aviso se deseja aceitar e conversar. A partir daí abre-se a

janela, com possibilidade de conversa por microfone, escrito e o tal tradutorzinho, que nem sempre traduz corretamente

Utilizador 320: Sim, alguns critérios, o tempo que posso despende, caso não tenha tempo eu próprio não aceito os pedidos, e costumo rejeitar os pedidos de pessoas com mais de 50000 pontos. E vai perguntar-me porque...

Investigador: Já agora...

Utilizador 320: Ao início, eu próprio convidava pessoas com bastantes pontos, pois pensava que eles iriam me ajudar no som, na qualidade de construção das frases, mas com o tempo... e também por ser jovem, tive experiências fantásticas com as pessoas mais novatas... Eu errava em alguma palavra e eles riam-se...

Utilizador 320: E dava motivo para mais conversa... e mais, e mais..

Investigador: Já sentiu necessidade de utilizar outra ferramenta, como o Skype, para alargar a forma de interação e praticar a pronúncia?

Utilizador 320: Quem tem muitos pontos já são pessoas mais corretas, muito certas.. é mais constrangedor, não me consigo libertar muito.

Sim claro, sempre que faço amizades ou quero conversar mais tempo com a pessoa, adicionamos os emails, porque é mais usual uma conversa no skype. O Livemocha tem chat mas parece que estamos forçados a estar nele, então quando se trata de conversas mais longas é preferível o skype.

Investigador: Já utilizou a nova versão do Livemocha?

Utilizador 320: E antigamente o Messenger. Bem, não a queria desiludir nessa resposta, como reparou, já não faço login no Livemocha desde julho, quando já estava em fase experimental o novo Livemocha, mas eu entrava sempre no Livemocha "antigo", a esta altura já está ativo de vez a nova versão, e estou ansioso por entrar no site, mas não gosto de entrar e ter de sair dali a 10, 15 minutos. Mas terei todo o prazer de lhe responder a qualquer questão quando o experimentar.

Investigador: (Eu já experimentei a nova e já formei a minha opinião, mas não quero influenciar). Não pode então comparar, visto não ter utilizado, certo? Pensa manter-se fiel à plataforma mesmo quando, daqui a alguns meses, não tiver acesso à versão anterior?

Utilizador 320: Quase de certeza que não abandonarei o Livemocha, foi com ele que comecei a dar passos que, pra mim, foram importantíssimos. Até mesmo para iniciar de vez o Polaco.

Investigador: Há algum aspeto que gostasse de referir, em jeito de conclusão da nossa conversa?

Utilizador 320: Bem, nenhum assim relativamente interessante, mas foi devido ao Livemocha que observei outras culturas, outros pensamentos, outras ideias, e isso revela-se hoje numa personalidade bem calma. Como está escrito na Oração do professor, permita-me: "Dai-me, Senhor, o dom de ensinar, Mas, antes do ensinar, Senhor, Dai-me o dom de aprender."

Investigador: Muito obrigada por este apoio no meu trabalho. Dou por concluída a "entrevista", já passou uma hora.

Utilizador 320: Se entretanto, experimentar o Livemocha mais cedo, ainda lhe envio algum comentário acerca, se ainda houver tempo, antes de acabar a sua investigação.

ANEXO 8 – Transcrição de Entrevista 2

Investigador: [Mensagem do Anexo 5]

Utilizador 200: Olá, boa tarde! “Com base na informação prestada, concorda em participar na entrevista e que os dados sejam utilizados para efeitos de investigação?” R: Sim, concordo!

* Entrevista / 26.09.2013 - às 16:00, via Livemocha (20 min.)

Investigador: Por que se inscreveu no Livemocha?

Utilizador 200: Inscrevi-me no Livemocha para aprender inglês e melhorar o meu espanhol.

Investigador: Regista mais atividade como professor do que como aluno. A que se deve esse facto?

Utilizador 200: Gosto de ensinar... (e ponto final).

Investigador: É o melhor professor da amostra. Canaliza para aí a sua atividade?

Utilizador 200: Não sou o melhor... simplesmente gosto de pesquisar, ensinar (tentar não dar erros)...

Investigador: Analisando, por exemplo, o mês de julho, tem uma média de 7,7 comentários por dia, dos quais 55% é considerado útil ou extremamente útil pelos utilizadores. Gasta muito tempo todos os dias na tarefa de ajudar os outros?

Utilizador 200: Sim! Faço do Livemocha um "jogo" (vício).

Investigador: Tem também muitos presentes. Tem a ver com um bom relacionamento criado com os outros utilizadores?

Utilizador 200: Não sei! Não dou muita importância aos presentes.

Investigador: O que pensa desta modalidade de ensino de línguas informal?

Utilizador 200: Ótimo! Dá para aprender o básico dos básicos...

Investigador: Acha que o grau de correção está garantido ou já viu correções mal realizadas?

Utilizador 200: Bom! Se "fala" dos textos do Livemocha... Creio os textos do curso de português/Portugal, foram traduzidos por um brasileiro (grafia típica do brasil), inclusive, já vi e corrigi bastantes erros, tipo: bom-bons (bombons), comércio (comércio), garota (rapariga), etc.

Investigador: Quanto aos aspetos culturais, é um grande contribuidor. Como seleciona os temas? (Vi que tem fotografias, lendas, aspetos de Portugal)

Utilizador 200: Sou português! O objetivo é mostrar a cultura no próprio país, né !!

Investigador: Enquanto aluno fez apenas 15% do Curso de Inglês e 5% do de Italiano. Desistiu? Porquê?

Utilizador 200: Prefiro aprofundar primeiro o meu espanhol, depois sigo para o inglês... (pouco a pouco).

Investigador: Quanto ao Espanhol, completou muitas lições nos Cursos Ativos e na versão básica. Que tipo de curso prefere e porquê?

Utilizador 200: (SEM PALAVRAS)

Investigador: Já pagou algum conteúdo ou tutoria?

Utilizador 200: Desculpe, não percebi!

Investigador: Já teve oportunidade de testar os conhecimentos adquiridos nalguma situação? Qual a sua perceção de progressão na língua que está a aprender?

Utilizador 200: Sim, costumo testar os meus conhecimentos em chats de língua espanhola. Bom! Há sempre alguns erros, mas dá para compreender e dialogar naturalmente.

Investigador: O que melhorava na plataforma?

Utilizador 200: No momento estou sem ideias!

Investigador: Porque é fiel ao site?

Utilizador 200: Como já referi numa pergunta anterior, criei um certo "vício".

Investigador: Já usou a nova versão?

Utilizador 200: Já, e já fiz muitas correções, mas tal como muitos outros colegas do Livemocha, não estou a gostar desta nova versão.

Investigador: Quando esta versão não estiver disponível, o que fará?

Utilizador 200: Terei que encontrar outro "vício" para ocupar o tempo livre.

Investigador: Muito obrigada!

Utilizador 200: De nada!

ANEXO 9 – Ranking da *Livemocha* em março e julho de 2013

The Most Popular Language Learning App Per Country



Based on Alexa traffic data, updated on 30 Mar 2013 at 20:55 GMT.

The Most Popular Language Learning App Per Country



Based on Alexa traffic data, updated on 13 Jul 2013 at 07:29 GMT.

