

# TECNOLOGIA DA WEB CONFERÊNCIA – CAUSAS DA BAIXA AUDIÊNCIA: UM ESTUDO EMPÍRICO

SÃO PAULO/SP MARÇO/2017

VIVIANE CHUNQUES GERVASONI - EAD LAUREATE/UNINOVE UNIVERSIDADE NOVE DE JULHO -  
viviane.chunques@gmail.com

DANILO SANTIAGO GOMES VALENTIM - UAM UNIVERSIDADE ANHEMBI MORUMBI -  
dsvalentim@eadlaureate.com.br

CRISTIANE COELHO TELES - UNIFACS UNIVERSIDADE SALVADOR - cristiane.teles@eadlaureate.com.br

GEORGE BEDINELLI ROSSI - ESPM ESCOLA SUPERIOR DE PROPAGANDA E MARKETING -  
george.rossi@gmail.com

**Tipo: INVESTIGAÇÃO CIENTÍFICA (IC)**

**Natureza: RELATÓRIO FINAL DE PESQUISA**

**Categoria: MÉTODOS E TECNOLOGIAS**

**Setor Educacional: EDUCAÇÃO SUPERIOR**

## RESUMO

*O propósito central desse trabalho foi encontrar critérios que justifiquem a baixa audiência nas web's conferências, levando em consideração a percepção de estudantes e professores. A natureza dessa pesquisa foi exploratória, qualitativa, com amostra selecionada por conveniência e homogênea, composta por docentes e estudantes ligados ao EaD (Ensino à Distância) que tem em sua didática a inserção de web's conferências. A coleta de dados deu-se por meio de entrevistas de grupos de foco, no qual a técnica de análise empregada foi à análise de conteúdo, com caráter indutivo. O resultado obtido foi a geração de categorias que ajudaram a compreender os critérios que tem levado a redução da audiência nas web's conferências. Como achados da pesquisa destaca-se itens que estão em conformidade tanto na visão dos docentes quanto dos estudantes, são eles: horários mais flexíveis, professor precisa deter conhecimento da disciplina, professor precisa deter conhecimento dos recursos multimidiáticos. Assim, por meio do modelo teórico sugerido nesse trabalho voltado par o aumento da participação das web's quanto a capacitação docente e atendendo as categorias aqui emergidas espera-se o aumento significativo das web's conferência uma ferramenta tão fugaz para o ensino à distância.*

**Palavras-chave: web's conferências, audiência, capacitação**

## **1 . Introdução**

A Educação a Distância, em conjunto com a evolução tecnológica e a inclusão digital, gera um grande impacto nas organizações empresariais e na sociedade como um todo. As mudanças ocasionadas pelos avanços tecnológicos e pela revolução da informação estão transformando a sociedade industrial em sociedade da informação. A nova era tecnológica afeta também a educação, trazendo novas possibilidades de aprendizado e expandindo o alcance da aprendizagem por meio do Ensino a Distância (EaD). As instituições de ensino estão buscando alternativas, substituindo formas tradicionais de ensino, bem como, os meios convencionais de formação acadêmica, buscando soluções mais eficazes com ajuda das novas tecnologias. Nesse contexto, a interatividade torna-se um elemento essencial, tendo o professor a distância um papel social, auxiliando no desenvolvimento do senso de comunidade da turma, uma das características esperadas de um estudante de EaD.

A internet destaca-se na Educação a Distância e a característica principal que impulsionou a sua aplicação na EaD foi a possibilidade de manter, de forma fácil e rápida, a interação professor-aluno. Nesse sentido, as tecnologias atuais permitiram o avanço da presencialidade independentemente da posição geográfica dos indivíduos. Assim, desenvolve-se o conceito de reunião ou conferência virtual, a qual se caracteriza por ser um encontro realizado por meio da internet, em tempo real, com a utilização de aplicativos/equipamentos com recursos de compartilhamento de voz, vídeo, textos e arquivos.

O uso da web conferência facilita o processo de comunicação entre educador e educando, permitindo a construção do conhecimento mais profunda e abrangentemente. O diálogo entre os envolvidos se torna mais dinâmico, a ferramenta permite a interação e integração de ideias de forma síncrona. Essa forma de interatividade favorece não só aquele estudante extrovertido que costuma dominar as discussões no ambiente escolar, mas também aquele estudante mais reflexivo que encontra um espaço propício para o compartilhamento de ideias. Porém, apesar de todas as características positivas em relação as web's conferências o estudo realizado identificou um declínio da audiência dos estudantes nas mesmas, diante desse fato esse artigo respondeu ao seguinte problema de pesquisa: Quais são os critérios que podem causar maior audiência nas web's conferências?

## **2. Problema de pesquisa e objetivo**

O problema de pesquisa que norteia esse trabalho consiste em entender:Quais são os

critérios que podem causar maior audiência nas web's conferências? Sendo que o objetivo geral desse trabalho foi: identificar as causas da redução da participação dos estudantes nas web's conferências.

### 3 . Referencial teórico

O sistema de web conferência tem evoluído e trazido um conjunto de funcionalidades que favorecem seu uso em ambientes acadêmicos, devido à considerável economia de tempo e recursos para reunir professores e estudantes e desenvolver atividades em equipes (SILVA, 2000; AZAMBUJA, 2015). Todavia, muitos dos potenciais e limites educativos da web conferência ainda precisam ser explorados, o que deixa entrever que a condução de uma aula virtual síncrona não é uma tarefa trivial, pois envolve o domínio das inúmeras funcionalidades da web conferência, fluência no uso simultâneo de algumas ferramentas e alta capacidade para a gestão da comunicação entre os participantes (MOORE, 1993). O termo webconferência deriva do inglês *web conferencing*, que é a realização de apresentações e/ou encontros remotamente por meio da internet. Os termos *web conferencing* e *computer conferencing* são frequentemente utilizados para definir discussões realizadas por meio de mensagens, geralmente, assíncronas. Entretanto estes termos fazem menção a sistemas que permitem a comunicação síncrona. As ferramentas síncronas têm como vantagem a possibilidade de interação em tempo real, não sendo necessário esperar para obter respostas ou realizar discussões. Entretanto, sua utilização é limitada, porque existe incompatibilidade de horários entre estudantes e professores e os recursos tecnológicos são mais complexos. Como síncronas, podem ser citadas as ferramentas de chat (bate-papo) e de conferências (DOTTA, 2009).

Para Garonce, 2009 a função docente passa a englobar uma equipe composta por profissionais com distintas competências, como especialista em conteúdo, pedagogo, técnico de web, programador, designer instrucional, designer gráfico, roteirista, tutor etc. O professor assume um novo papel de formação, de grande relevância para a autonomia do estudante, caracterizando-se como o professor coletivo, que se torna parceiro dos estudantes na tarefa de construção do conhecimento (DOTTA, 1999). Ele passa a ser responsável, também, por elaborar uma nova forma de condução da aprendizagem. Garonce (2009) buscou definir os papéis desempenhados pelos professores, quando atuando em ambientes síncronos: papel pedagógico, papel social, papel gerencial e papel técnico. No papel pedagógico o docente tem como principal função ser um facilitador educacional por meio da definição dos objetivos educacionais a serem alcançados, os conteúdos a serem abordados e as estratégias que serão adotadas com os estudantes.

O docente deve criar condições para que se estabeleça um clima amigável entre os estudantes e que estes interajam entre si. O papel gerencial é relacionado à administração, por parte do docente, de todas as situações e atividades do curso em relação ao tempo programado. O papel técnico é levar os estudantes a sentirem-se confortáveis em relação à tecnologia empregada, especialmente quanto à utilização do software. O objetivo do docente deve ser o de fazer com que a tecnologia seja a mais imperceptível possível, de modo que os estudantes possam se concentrar nos conteúdos abordados e que o aparato tecnológico seja apenas um meio por meio do qual todos estarão conectados (MORAN, 2001; LINS, 2008).

#### **4. Procedimentos metodológicos**

O que determinou a escolha da pesquisa como qualitativa foi o problema de pesquisa usado, a saber: Quais são os critérios que podem causar maior audiência nas web's conferências?. O estudo foi dividido em duas fases: 1ª fase: Questionário e entrevista com os docentes e 2ª fase entrevista com os estudantes.

Foi cumprido o pré-requisito quanto às amostras serem pequenas, ou seja, na 1ª fase com os docentes foram entregues questionários com perguntas fechadas que objetivava entender o perfil da web conferência realizada, as perguntas incluíram: nome da disciplina, data, horário, quantidade de estudantes matriculados na disciplina, quantidade de estudantes que participaram duração da web, e se houve interação; após o término da web e preenchimento do questionário uma entrevista de cerca de 30 minutos foi realizada com os docentes com uma pergunta aberta única, a saber: o que você acredita que tem causado a baixa participação dos estudantes nas web's conferências?, nesse momento o objetivo era categorizar as impressões do docente em relação à web, especificamente quanto a baixa audiência dos estudantes. Foram ouvidos 12 professores.

Na 2ª fase, entrevista com os estudantes um grupo focal foi realizado com duração de 1 hora e 25 minutos, sendo que foi iniciado com uma pergunta aberta, a saber: A web conferência contribui para o seu aprendizado?, esse grupo foi ouvido duas vezes. Estavam presentes 12 estudantes. Nessa etapa o objetivo foi categorizar as causas da baixa audiência as web's. De maneira prática, foi possível notar que o estudo teve progresso à medida que as entrevistas ocorriam, pois destas surgiam os temas, explicações, dados e finalmente as categorias que vinham fomentar a questão de pesquisa em análise. Sendo assim, esse estudo pode ser brevemente definido em seu método como pesquisa qualitativa de cunho qualitativo indutivo, utilizando como ferramentas: questionário com perguntas fechadas entrevista com perguntas abertas

com grupo focal para compreender o fenômeno abarcado, ou seja, os critérios que tem levado a redução da audiência nas web's conferências. As questões gerais de pesquisa foram naturalmente colocadas durante as entrevistas e outras questões surgiram espontaneamente durante esse processo. O objetivo nesse momento da pesquisa foi obter o surgimento de uma descrição abrangente dos fenômenos investigados a partir da perspectiva de quem está vivenciando, nesse caso obter por meio dos docentes e discentes as razões que definem a redução da audiência nas web's conferências. Por estas razões, para atingir o objetivo desse trabalho, a pesquisa qualitativa foi considerada a mais adequada.

A natureza dessa pesquisa é classificada como exploratória, já que tem como objetivo proporcionar maior familiaridade com o problema. A amostra foi selecionada por conveniência, tratando-se de uma Universidade que tem maior expressividade em número de estudantes matriculados no EaD, na região do nordeste brasileiro em número de matriculados (MCMILLAN, SCHUMACHER, 1993). Assim, a amostra foi homogênea, composta por estudantes e professores envolvidos na modalidade do ensino à distância.. O perfil da amostra foi constituído por estudantes de Graduação dos cursos da área de negócios, a saber, Administração, Ciências Contábeis, Tecnologia em Marketing, Tecnologia em Processos Gerenciais e Tecnologia em Gestão Comercial com idade entre 23 e 33 anos, a partir do 3º semestre dos cursos. Quanto aos docentes todos da área de formação de negócios com titulação mínima de mestre com idade entre 33 e 54 anos. Foi utilizada a análise de conteúdo com caráter indutivo, os dados foram transcritos e analisados por 3 especialistas diferentes com o objetivo de identificar as categorias que emergiram. Ou seja, o objetivo foi à compreensão da realidade social de forma subjetiva, sem perder a cientificidade nesse estudo, compreender os fatores que tem levado a redução da audiência nas web's conferências. O resultado obtido foi a geração de categorias que ajudaram a compreender os critérios que tem levado a redução da audiência nas web's conferências.

## **5 . Apresentação e discussão dos resultados**

Assim, de forma exaustiva pretende-se nesse item do artigo abordar as categorias encontradas nas duas fases da pesquisa.

1ª fase questionário e entrevista com os docentes: Dos questionários respondidos foi possível traçar o perfil das web's realizadas, assim os dados obtidos foram: 15 disciplinas diferentes da área de negócios tiveram web conferência realizadas; Todas as web's s ocorreram entre 17:00 e 19:00 horas durante a mesma semana; Foram envolvidos nessas 15 disciplinas 2318 estudantes; Participaram das web's dessas 15

disciplinas 39 estudantes; As web's tiveram duração média de 39 minutos; Dos 12 estudantes participantes nenhum interagiu com questionamentos ou comentários. No segundo momento dessa etapa que envolvia a entrevista com os professores (as) uma única pergunta foi feita, a saber: o que você acredita que tem causado a baixa participação dos estudantes nas web's conferências? As respostas obtidas foram: 93%, dos professores apontaram excesso de flexibilidade; 40% disseram, não há atribuição de notas; 40% apontaram acesso (internet); 100 dos professores entrevistados apontaram inclusão de legendas; 100% também mencionaram choque de horários; 53% dos professores responderam horários mais tarde; 100% dos professores disseram aderência à disciplina e 40% dos professores disseram desconhecimento das ferramentas da tecnologia.

2ª fase entrevista com os estudantes um grupo focal. Quando feita a pergunta inicial aos estudantes do grupo focal: A web conferência contribui para o seu aprendizado? Para 100% deles, ou seja, dos 12 presentes foi: não. As categorias apresentadas pelos estudantes diante do questionamento que explicam a negativa da resposta foram: 100% dos respondentes apontaram que a web deve abordar (i) dúvidas e não conteúdo já disponibilizado; (ii) a web deve ter horários mais flexíveis; (iii) professor precisa deter conhecimento, transmitir segurança; e (iv) usar recursos extras – como lusa interativa; 80% apontaram: (i) qualidade de som e áudio deve ser melhorada; (ii) professor precisa ser “artista” encantar e não repetir o que está escrito no conteúdo e 70% apontaram (i) a cada item abordado abrir espaço para perguntas.

Diante das categorias levantadas tanto pelos docentes quanto pelos estudantes o seguinte modelo é proposto com o intuito de aumentar a participação dos estudantes nas web's conferências: capacitar os docentes para uso das ferramentas multimidiáticas causando interação, domínio e clareza na condução do conhecimento que porventura causará dúvidas pertinentes e construtivas aos estudantes e por fim maior participação nas web's para construtivamente sanar dúvidas e acrescentar conhecimento empírico. Após a capacitação dos docentes e atendendo as categorias: excesso de flexibilidade, não há atribuição de notas, acesso (internet), inclusão de legendas, choque de horários, horários mais tarde, aderência à disciplina, desconhecimento das ferramentas, poderá ser possível reavaliar a situação das web's conferências objetivando o aumento da participação nas mesmas.

## **6 . Considerações finais**

Esse artigo respondeu ao seguinte problema de pesquisa: Quais são os critérios que podem causar maior audiência nas web's conferências? Identificou como categorias

tanto dos docentes quanto dos estudantes estudados que os motivos são: Docentes: Excesso de flexibilidade, Não há atribuição de notas, Acesso (internet), Inclusão de legendas, Choque de horários, Horários mais tarde, Aderência à disciplina, Desconhecimento das ferramentas; Estudantes: Web deve abordar dúvidas e não conteúdo já disponibilizado, Web deve ter horários mais flexíveis, Professor precisa deter conhecimento, transmitir segurança, Usar recursos extras – como lousa interativa, Qualidade de som e áudio deve ser melhorada, A cada item abordado abrir espaço para perguntas, Professor precisa ser “artista” encantar e não repetir o que está escrito no conteúdo.

É válido ressaltar que há itens que estão em conformidade tanto na visão dos docentes quanto dos estudantes, são eles: horários mais flexíveis, professor precisa deter conhecimento da disciplina, professor precisa deter conhecimento dos recursos multimidiáticos. Assim, por meio do modelo teórico sugerido nesse trabalho voltado para o aumento da participação das web's quanto a capacitação docente e atendendo as categorias aqui emergidas espera-se o aumento significativo das web's uma ferramenta tão fugaz para o ensino à distância. Como sugestão para pesquisas futuras está verificar e quantificar quais dos critérios tem maior representatividade para justificar a falta de audiência na web's conferências, analisar quais os impactos que esses critérios causam na estrutura da instituição de ensino, quais estratégias podem ser tomadas pelas instituições de ensino para a reversão da situação de baixa audiência às web's conferências, e quanto os aspectos de inovação na educação à distância podem impactar de maneira positiva para atrair os estudantes na participação das web's conferências. Já as limitações da pesquisa são (1) um estudo de caso único, (2) número de estudantes e docentes ouvidos na pesquisa, (3) ausência de quantificação das categorias em variáveis, (4) ausência da abordagem da inovação como fator de possível melhoria à audiência às web's conferências.

## **7 . Referências**

AZAMBUJA, Elisabeth Gomes de. O uso do vídeo e da web conferência em EaD. Revista CesuaVirtual: Conehecimento sem fronteiras, v. 2, n. 3, 2015.

CASTRO, Gabriela Jurak de et al. Webconferência: auxiliando na diminuição da distância transacional na EaD. Pelotas, 2012.

DOTTA, S. Aprendizagem dialógica em serviços de tutoria pela internet: Estudo de caso de uma tutora em formação em uma disciplina a distância. São Paulo, Universidade de São Paulo, Faculdade de Educação, 2009.

GARONCE, Francisco Vieira. Os Papéis Docentes nas Situações de Web conferência: um estudo de caso acerca da ação educativa presencial conectada. Faculdade de Educação, Universidade de Brasília, 2009.

MAIA, Carmem; MATTAR, João. ABC da EaD – A educação a distância hoje . 1º ed. Editora Pearson; São Paulo. 2007.

MCMILLAN, J. H.; SCHUMACHER, S. Research in education: A conceptual understanding. New York: HarperCollins, 1993.

MORAN, J. M. A educação que desejamos. Novos desafios e como chegar lá. São Paulo, Papirus, 2001.

MOORE, Michael G. Teoria da Distância Transacional. In: KEEGAN, D. Theoretical Principles of Distance Education. London: Routledge, 1993. p. 22-38. Traduzido por Wilson Azevêdo, com autorização do autor. Revisão de tradução: José Manuel da Silva.