

# Tagarelas: Portal de Bate-papo para Educação

**Abstract.** *This article presents research on the potential use of chat for the educational context. We discuss the potential chat mainly for online education, although not widely used in this context. Moreover, this type of system was not designed specifically to support teaching practices. Thus, the group has been investigating the ComunicaTEC developing systems chat to specific educational dynamics, and the portal "Tagarelas" in development in the context of this research project, aims to provide these systems to maximize the use of chat education.*

**Resumo.** *Neste artigo é apresenta uma pesquisa sobre o potencial de uso do bate-papo para o contexto educacional. É discutido o potencial do bate-papo principalmente para a educação online, apesar de não ser muito utilizado nesse contexto. Além disso, esse tipo de sistema não foi desenvolvido especificamente para dar suporte a práticas pedagógicas. Assim, o grupo ComunicaTEC vem investigando o desenvolvendo de sistemas de bate-papo para dinâmicas educacionais específicas, e o portal "Tagarelas", em desenvolvimento no contexto desse projeto de pesquisa, tem por objetivo disponibilizar esses sistemas para potencializar o uso de bate-papo na educação.*

## 1. Introdução

O uso de bate-papo na educação a distancia tem potencial para fazer o estudante se sentir parte de um grupo, possibilitar mais participação, tornar as aulas mais atraentes e motivar os participantes. Esses motivos apontam para a adequação do uso de bate-papo na Educação a Distância (EaD), e nos "Referenciais de Qualidade para Educação a Distância" (MEC, 2007) é reconhecido que no processo de ensino-aprendizagem devem ser usados sistemas de comunicação para proporcionar a formação de grupos de estudos e comunidades de aprendizagem. Por estabelecer uma comunicação síncrona, o bate-papo constitui-se num recurso para o estudante interagir e colaborar com os colegas e discutir, com rapidez, questões referentes ao conteúdo didático, dúvidas e orientações sobre a aprendizagem.

Na educação a distancia existe a necessidade de executar atividades específicas, como debate, discussão de conteúdo e entrevista utilizando um sistema de bate-papo. Porém, quando bate-papo típico é utilizado para as atividades específicas tem gerado a confusão da conversação dificultando aos participantes compreender as contribuições feitas por cada um. Com isso, identifica-se a necessidade de sistemas específicos para a Educação. O grupo ComunicaTEC vem pesquisado sistemas de bate-papo para educação e desenvolveu um conjunto de sistemas de bate-papo projetados especificamente para educação, apresentados neste artigo. Os sistemas foram projetados para atividades educacionais específicas que facilitam o professor a usá-los em práticas pedagógicas, e foram implementados mecanismos para organizar a conversa para evitar

a confusão da conversação. Deseja-se investigar se tais sistemas poderão alavancar uma cultura de uso de bate-papo em práticas pedagógicas.

O estabelecimento de uma cultura de uso do bate-papo na educação depende, parcialmente, da existência de sistemas adequados. Contudo, mesmo os sistemas de bate-papo implementados nos Ambientes Virtuais de Aprendizagem (AVAs), como o Moodle, não foram desenvolvidos especificamente para a educação. O resultado é que os professores não sabem como usar o bate-papo em práticas pedagógicas, ou temem que a confusão da conversação impossibilite uma atividade educacional (Fuks et al., 2006).

O artigo está organizado em cinco sessões: a sessão 2 busca analisar como está a cultura de uso de bate-papo na educação e o seu potencial, além da apresentação das leis da cibercultura e como o bate-papo está enquadrado. Na sessão 3, é apresentado o portal “Tagarelas” de bate-papo para divulgar os sistemas de bate-papo específicos. Na sessão 4, são apresentados três sistemas de bate-papo com potencial para promover o uso de bate-papo na educação. A conclusão é apresentada na seção 5.

## **2. Cibercultura, Educação e Bate-papo**

Novas formas de interação e colaboração entre alunos e professores, inauguradas com a Internet, tem possibilitado um novo fazer e pensar a EaD. Os meios de comunicação de massa, característicos do século passado, deram lugar aos sistemas pós-massivos, como as mídias sociais, que instauraram a Cibercultura, que é a cultura contemporânea que emerge da relação simbiótica entre sociedade e as tecnologias de computadores em rede (Santos, 2009; 2011).

A cibercultura pode ser caracterizada por três leis: conexão generalizada, liberação do polo de emissão, e reconfiguração dos meios (Lemos, 2009). Essas leis são úteis para analisar a influência entre Cibercultura e Educação, e em especial é útil para compreender o objeto da presente pesquisa: a cultura de uso de bate-papo no contexto educacional.

Conectividade generalizada, primeira lei da cibercultura, refere-se à interconexão contínua das pessoas pela rede, e por meio dessa conexão divulgam informação de forma autônoma para outras pessoas. Na nova cultura, alunos e professores estão conectados o tempo todo, mesmo após o horário escolar, e encontram-se para conversar, tirar dúvida dos colegas, realizar atividades acadêmicas. O bate-papo é mais um meio para estabelecer essa conexão generalizada, pois possibilita interconectar todos da turma de forma síncrona.

A segunda lei, liberação do polo de emissão, refere-se ao fato de que a informação deixou de ser emitida exclusivamente pelas centrais de comunicação em massa. Na escola pré-digital, a aula era centrada apenas no professor que detinha a informação a ser transmitida para os alunos. Na cibercultura, o aluno passa a também ter voz e produzir conhecimento. Esse comportamento também se observa com o uso do bate-papo, pois todos trocam mensagens com todos, os alunos produzem informação e também consomem os conteúdos produzidos pelos colegas de forma imediata e sem ter que pedir autorização do professor.

A terceira lei refere-se à reconfiguração de práticas. Na educação estão sendo buscadas novas formas de ensinar e aprender, formas que sejam mais colaborativas, argumentativas, e que não coloquem o professor como o detentor da palavra e do conhecimento. A interatividade entre professores e alunos é reconfigurada em função do próprio meio de comunicação: o bate-papo exige a reconfiguração da prática tradicional de ensino, pois requer a realização de alguma dinâmica colaborativa com todos falando ao mesmo tempo. É inadequado um professor tentar manter-se como o detentor da palavra por meio do bate-papo.

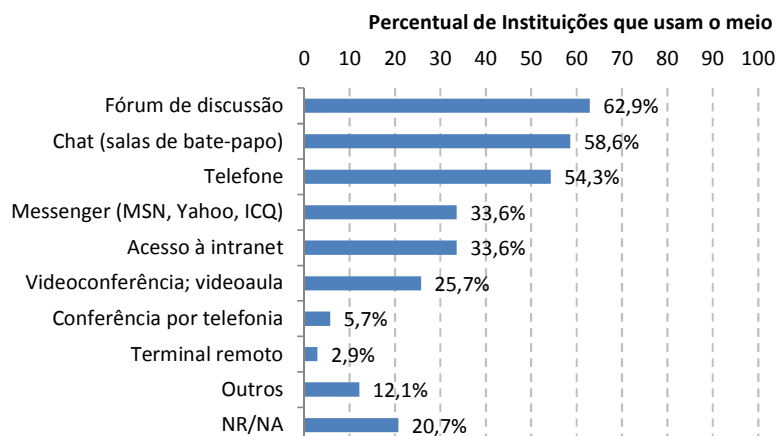
O bate-papo tem grande potencial para ser usado na educação. Nesse meio ocorre a intensa troca de mensagens informais. O dinamismo e a informalidade típicos da conversação pelo bate-papo tornam a aula mais prazerosa, motiva os alunos e aumenta o engajamento na disciplina. Por criar um “espaço para emoção”, diminui a impessoalidade e a frieza racional típica da comunicação assíncrona. Por trabalhar a afetividade, além da cognição, leva as pessoas a se conhecerem melhor, e o uso frequente do bate-papo na disciplina é capaz de promover o sentimento de pertença em que o aluno conhece melhor os colegas e acaba se sentindo parte da turma (Pimentel et al., 2003; Fuks e Pimentel, 2009), o que potencialmente reduz o sentimento de isolamento que é uma das principais causas de abandono dos cursos à distância (Mendes e Sá, 2006; Obbadi et al., 2005).

O potencial do bate-papo para educação é tal que a maioria dos Ambientes Virtuais de Aprendizagem (AVAs), como o MOODLE, TelEduc e AulaNet, disponibiliza algum sistema de bate-papo. Contudo, apesar de estar amplamente disponibilizado nos AVAs, o bate-papo ainda não é usado de forma curricular – é deixado como uma área opcional de socialização e recreação, e por ser opcional, acaba abandonado. Identifica-se a necessidade de promover a cultura de interação e comunicação síncrona entre alunos e professores e, como tentativa para promover essa cultura, nessa pesquisa foi desenvolvido o Portal Tagarelas.

### **3. Portal Tagarelas**

O bate-papo é um recurso que está geralmente implementado nos ambientes virtuais de aprendizagem, porém o seu uso na educação é feita da mesma maneira que é utilizado para recreação e socialização. O bate-papo na educação pode ser utilizado, como já dissemos, de várias maneiras. Pesquisas realizadas com o uso de bate-papo em atividades específicas, identificou problemas que geraram desinteresse dos alunos de estarem participando de atividades com o uso do bate-papo. Dificultando assim, a disseminação do uso de bate-papo da educação a distância. Isso ocorre devido a falta de conhecimento das instituições que utilizam o bate-papo na educação a distância de saberem qual é a melhor forma de se utilizar o bate-papo para uma atividade específica.

As instituições que oferecem cursos a distância começam a deixar de usar a mídia impressa para dar preferência para o uso de e-learning (AbraEAD, 2008). Dentre os meios para estabelecer interação, o bate-papo é usado por 59% das instituições, só não sendo mais usado do que o fórum de discussão adotado por 63% das instituições – Figura 1.



**Figura 1. Percentual do uso de meios para apoio tutorial on-line nas instituições de EAD (Fonte: AbraEAD, 2008, p.66)**

Apesar dos meios de interação serem usados pela maioria das instituições, para o grupo de alunos que se decepcionaram com a EaD, a ausência de interação foi um fator que pesou na decisão de abandonar o curso representando 25%. Isso mostra que os recursos síncronos, como o bate-papo, apesar de estar sendo muito usado, está sendo praticado de forma equivocada.

Para divulgar o potencial e promover o uso do bate-papo na educação, no contexto desta pesquisa foi criado o Portal “Tagarelas” – Figura 2. O portal é um meio para instrumentalizar e instruir os professores sobre o uso de bate-papo em dinâmicas educacionais como debate e discussão de conteúdo.



**Figura 2. Portal Tagarelas**

No portal, a disponibilização de sistemas para dinâmicas específicas auxilia o professor na definição de dinâmicas educacionais online. A disponibilização de sistemas para dinâmicas específicas tem caráter formativo sobre o professor. No portal encontram-se disponibilizados os sistemas de bate-papo descritos na seção anterior, e cada sistema indica ao professor uma possibilidade de dinâmica educacional online a ser

realizada numa turma. Além dos sistemas possibilitarem uma melhor realização da dinâmica, por terem sido projetados para uma dinâmica específica, apresenta ao professor algumas sugestões do que realizar em uma turma com o uso desse meio de comunicação síncrono. Escolher o sistema a ser usado induz o professor a definir uma dinâmica educacional.

O agendamento de sessões no portal induz o professor a planejar as atividades online que serão realizadas ao longo da disciplina. No portal, o professor precisa agendar uma sessão, por exemplo, pode agendar uma entrevista com algum especialista no assunto a ser trabalhado com a turma (seleciona o sistema InterVIU como suporte para essa dinâmica). A ação do professor agendar as sessões contribui para o planejamento das atividades educacionais na disciplina, o que é necessário para atingir o objetivo educacional. Antes do usuário agendar uma sessão de bate-papo é possível, pelos históricos a visualização de como ocorreram as dinâmicas anteriores. Servindo com base para o usuário escolher qual dinâmica deve ser utilizada para o seu bate-papo, entender como funciona a dinâmica, como está a cultura de uso, organizar e planejar seu bate-papo.

O sucesso das experiências dos usuários ajudará a promover o uso de bate-papo na educação. Por meio do portal a divulgação das salas de bate-papo e os temas propostos podem gerar interesse de alunos de estarem participando e gerando uma nova experiência com o uso de bate-papo para atividades específicas. Enquanto aos professores, uma nova cultura de uso de bate-papo tem potencial para ser utilizada devido às novas formas de se planejar e organizar para elaborar um bate-papo com atividades específicas.

#### **4. Sistemas de Bate-papo para Dinâmicas Específicas**

O bate-papo é bastante usado para conversar informalmente, socializar e se divertir, contudo, tem sido pouco usado na educação a distância. Estudos realizados pelo grupo ComunicaTEC notou-se que quando um professor utiliza um bate-papo típico em uma turma é percebido uma troca intensa de mensagens acima da capacidade de leitura do usuário, dificuldade para identificar o assunto em discussão, dificuldade para identificar a relação entre as mensagens, dificuldade para seguir a dinâmica de discussão, dentre outros problemas. Esses problemas foram denominados como confusão da conversação (Fuks ET AL., 2006).

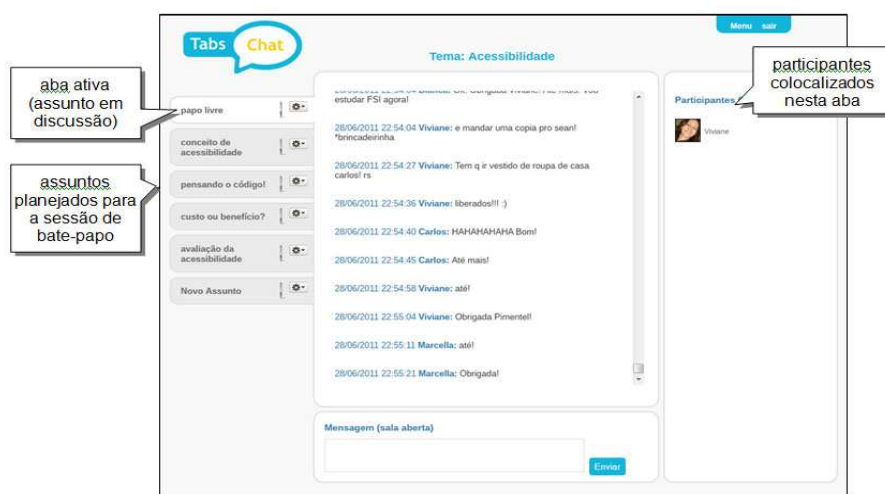
Na educação a distância existe a necessidade de atividades específicas como entrevista, debate e discussão de conteúdo. Porém, com o uso de sistema de bate-papo típico os problemas mencionados acima ocorrem. Devido a essa necessidade de atender as atividades específicas foram desenvolvidos sistemas para cada uma dessas atividades.

##### **4.1. TabsChat: Bate-papo para discussão de conteúdos**

O debate é outra atividade utilizada na educação a distância. Para que um debate ocorra utilizando o bate-papo o professor atua como mediador e os alunos como debatedores. O professor fica com a tarefa de coordenar, incentivar a participação dos alunos e manter o foco da discussão. Em um debate idealmente todos os participantes devem discutir um único assunto por vez, resultando numa conversação focalizada. Porém, em uma sessão de bate-papo quando um assunto é discutido, várias conversas

paralelas acontecem desvirtuando o foco da discussão. Para um debate educacional, é preciso que um único assunto seja debatido por vez para que todos reconheçam o que está em debate no momento e para que o professor possa ajudar na construção do conhecimento (Azevedo, 2010).

Para ajudar a organização das mensagens em função dos tópicos abordados em uma sessão de bate-papo foi desenvolvido TABsChat (Azevedo, 2010) (Figura 3). Sua característica é organizar os assuntos de uma aula em abas de bate-papo onde são postadas as mensagens sobre aquele assunto e ficam organizadas por tópicos. As abas são gerenciadas pelo professor-mediador, que pode mudar o assunto em debate a qualquer momento para indicar aos participantes que um novo tópico será iniciado.



**Figura 3. TABsChat [Azevedo e Pimentel, 2010; Azevedo, 2011]**

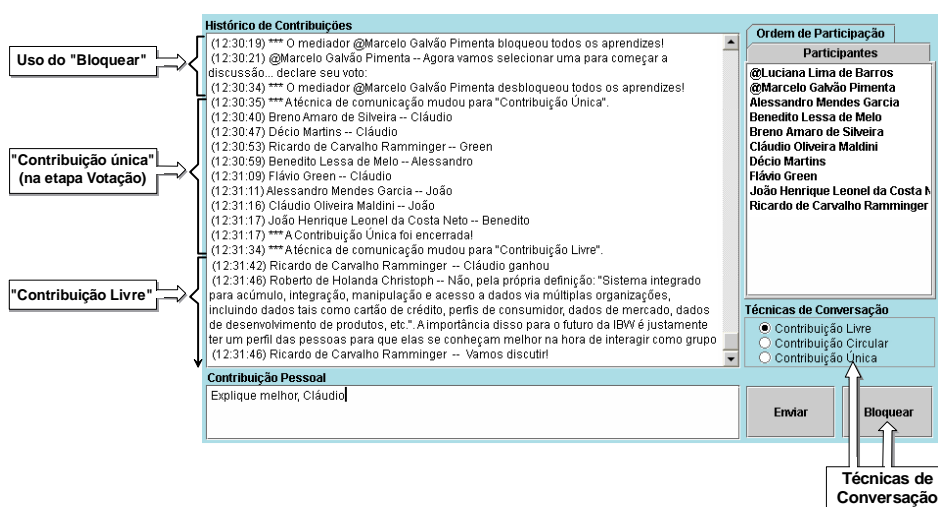
Uma sessão de debate com uso de bate-papo organizado em abas proporciona aos debatedores um melhor acompanhamento da discussão, permitindo facilmente reconhecer o que está em debate no momento. Como evidência, foi constatado em um estudo de caso com o TABsChat: a organização prévia dos assuntos por aba de discussão facilitou na percepção dos alunos quanto o que deveria ser debatido, facilitou ao mediador manter o foco em um único assunto, permitiu uma conversação mais clara, diminuiu o esforço do mediador na coordenação do debate (Azevedo, 2010).

#### **4.2. Mediated Chat: Coordenação de um bate-papo**

Na realização de debates identificou-se que frequentemente o moderador tem dificuldades para coordenar a conversação. Quando um moderador não consegue conduzir adequadamente o debate, a discussão fica muito confusa, parecendo improdutiva ou despropositada. Estudos realizados pelo grupo ComunicaTEC foi adotado uma dinâmica em que o moderador apresenta a questão e cada aprendiz, um por vez, alfabeticamente organizados, envia um comentário sobre a questão. Em seguida, todos os aprendizes escolhem um comentário a ser discutido livremente. Após a discussão do comentário eleito, os aprendizes encerram a discussão apresentando suas conclusões sobre o que foi discutido (Nunes, 2009). Com a dinâmica adotada, o objetivo do debate fica melhor definido e fica mais evidente como os participantes devem ser coordenados para que o objetivo seja alcançado. Porém, foram identificadas que

algumas mensagens eram inadequadas à etapa de conversação em vigor, sendo caracterizadas nesta pesquisa como Interrupção da Dinâmica (Pimentel *et al.*, 2004a).

Para resolver o problema de Interrupção da Dinâmica de um debate usando um bate-papo típico foi desenvolvido o Mediated Chat (Figura 4). Seu objetivo é tentar diminuir a ocorrência de interrupções implicando na melhor coordenação do debate e compreensão da conversação. O desenvolvimento do Mediated Chat foi baseado em um conjunto de técnicas de conversação com objetivo de diminuir a ocorrência de interrupções e para especificar quem pode falar a cada instante.



**Figura 4. Mediated Chat 2.0 e as Técnicas de Conversação**

As técnicas de conversação estão implementadas no Mediated Chat para dar suporte tecnológico ao mediador no seu trabalho de coordenação de um debate. Cada técnica tem sua particularidade: Contribuição Livre, na qual todos os aprendizes podem falar a qualquer instante; Contribuição Circular, na qual os aprendizes são organizados numa fila onde somente o primeiro da fila pode enviar 1 mensagem e, após o envio, vai para o final da fila sendo a vez do próximo aprendiz; Contribuição Única, onde cada aprendiz só pode enviar 1 única mensagem e não há ordenação específica; e Bloqueados; onde nenhum aprendiz pode enviar mensagem e somente os mediadores podem enviar mensagens (Nunes, 2009).

A partir da análise dos registros de um estudo de caso de um debate e de entrevistas com os participantes, identificou-se que a aplicação das técnicas da conversação diminuiu consideravelmente. Os participantes relataram que houve um debate mais limpo e que puderam compreender melhor a conversação. Além disso, o houve uma diminuição na Interrupção da Dinâmica ajudando na melhor coordenação do debate (Nunes, 2009).

#### 4.3. InterVIU: Bate-papo para entrevista

A utilização de um sistema típico de bate-papo para execução de uma entrevista causa confusões aos participantes. Mensagens do tipo perguntas, respostas, socialização, comentários, coordenação são enviadas entre os participantes dificultando identificar

quais perguntas estão sendo feitas, quais respostas são de qual pergunta e quais perguntas já foram respondidas. Com isso, identificou-se que algumas perguntas dos alunos ficaram sem respostas do entrevistado simplesmente por não identificá-la no registro de mensagens.

Para resolver o problema da pergunta-sem-resposta em uma dinâmica de entrevista utilizando um bate-papo típico, foi desenvolvido o sistema InterVIU (Figura 5). Cujo objetivo é dar suporte a uma turma em promover uma entrevista online com um convidado, possibilitando ao entrevistador identificar as respostas de cada pergunta e para o entrevistado identificar, rapidamente, quais perguntas ainda não foram respondidas.

No InterVIU três papéis são fundamentais para a realização da entrevista: mediador, entrevistador, convidado. Para cada papel o InterVIU possui uma interface. Em todas as interfaces existem duas áreas em comum. A área de socialização que possibilita aos participantes trocar mensagens entre si e a área de pareamento das perguntas com as respostas. Para o entrevistador existe a área de perguntas destinada a digitar as perguntas que deseja ser feita ao convidado. Já a área de perguntas do convidado permite a ele clicar em cima de uma pergunta que deseja responder que irá abrir uma caixa com a pergunta que será respondida e uma caixa de texto destinada a digitação da resposta da pergunta. Depois de respondida será apresentada na área de perguntas com respostas.



**Figura 5 - InterVIU [Nunes e Pimentel, 2008; Nunes, 2009]**

Um estudo de caso exploratório com o uso do sistema InterVIU, identificou que o entrevistado de fato respondeu todas as perguntas elaboradas pela turma, o que indica a adequação da solução proposta. A partir da análise do registro da sessão da entrevista, de um questionário e dos depoimentos dos participantes, pôde-se também concluir que a lista de perguntas é útil para o acompanhamento da entrevista. (Nunes, 2009)



## 5. Conclusão

O presente artigo reforça que a cibercultura na educação impulsionou um novo comportamento dos alunos de estarem interagindo e produzindo. Alunos deixaram de serem meros receptores da informação, mas também comunicadores de informação e produtores da informação. Com a ligação do bate-papo com as leis da cibercultura, percebe-se a mudança de cultura das pessoas de estarem interagindo, produzindo informação e criando novas formas de se comunicar.

Além disso, o bate-papo apesar de estar presente na maioria nos ambientes virtuais de aprendizagem, não foram desenvolvidos adequadamente para atividades específicas. Com isso, o estabelecimento de uma cultura de práticas de uso do bate-papo na educação depende da existência de sistemas adequados. É reconhecido que o uso de bate-papo na educação proporciona aos alunos se sentirem parte de um grupo, motivados e engajados, gera comprometimento nas atividades, torna as pessoas mais amigas devido à impessoalidade da forma que se comunicam. Assim o bate-papo potencializa as práticas comunicacionais interativas e hipertextuais capaz de tornar os cursos mais atraentes e ajudando a diminuição da evasão dos cursos de educação online. Pesquisas realizadas pelo grupo ComunicaTEC, mostraram que sistemas específicos de bate-papo ajudam a condução de dinâmicas específicas, como entrevista, debate e organização da conversação. Esses sistemas estarão disponibilizados no portal Tagarelas. Espera-se que esse portal potencialize e demonstre o uso de bate-papo na educação online.

## 6. Referências

- OBBADI, M.; Jurberg, C.(2005) “Educação a distância: algumas reflexões sobre a desistência.”, Tecnologia Educacional. Ano 33, n. 167/169, out. /04; p.4758, jun. 2005.
- Pimentel, M., Fuks, H., Lucena, C.J.P. Mediated Chat 2.0: Embedding Coordination into Chat Tools. COOP'04 - 6th International Conference on the Design of Cooperative Systems. Hyères, França, Maio 2004. pp. 99-103.
- AbraEAD. Anuário Brasileiro Estatístico de Educação Aberta e a Distância. Fábio Sanchez (coord). São Paulo: Instituto Monitor, 2008. Disponível em: <[http://www.abraead.com.br/anuario/anuario\\_2008.pdf](http://www.abraead.com.br/anuario/anuario_2008.pdf)>. Acessado em 17 Ago 2012.
- Nunes, R. R. Pergunta-sem-resposta: Sistema interview para a pesquisa e o desenvolvimento de bate-papo para entrevista. UNIRIO, 2009. 79 páginas. Dissertação de Mestrado. Departamento de Informática Aplicada, UNIRIO.
- Pimentel, M. (2006) Communicatec: Tecnologias de Comunicação para Educação e Colaboração.In: SBSI 2006, 2006, Curitiba, PR. III Simpósio Brasileiro de Sistemas de Informação. Curitiba, PR : SBC.
- MEC. Referenciais de qualidade para a educação superior à distância. Brasília, agosto de 2007. Disponível em <http://portal.mec.gov.br/seed/arquivos/pdf/legislacao/refead1.pdf>. Ultimo acesso Junho 2012.