

Gestão do Relacionamento Social com o Estudante: comunicação educativa em redes sociais

Luciana Oliveira¹

Instituto Superior de Contabilidade e Administração do Politécnico do Porto
CEOS.PP, ISCAP

RESUMO

A expansão dos ambientes tradicionais de ensino e de aprendizagem para as redes sociais, bem como a integração de aplicações de natureza social nas práticas pedagógicas, tem ganho cada vez mais expressão e atenção por parte da comunidade académica e científica. Estes ambientes e ferramentas constituem-se como contextos e meios privilegiados para interações sociais e pedagógicas, construção colaborativa de conhecimento e desenvolvimento de cooperação, entre outros, tirando partido do imediatismo da comunicação e da retenção persistente da atenção dos participantes.

A utilização destes ambientes e sistemas requer, no entanto, que a componente de interação e socialização entre estudantes e entre professor se propague muito além do espaço formal da sala de aula e do ambiente proporcionado pelo LMS institucional, modificando os papéis tradicionais destes intervenientes e levantando a necessidade de se compreender e reportar as novas dinâmicas estabelecidas.

Neste texto é apresentada e discutida a Gestão do Relacionamento Social com o Estudante (GRSE), aplicada através de um estudo de caso em que o WhatsApp é utilizado como ferramenta complementar de ensino e de aprendizagem. O valor social e pedagógico da ferramenta é avaliado com base na análise de mais de quatro mil mensagens trocadas numa comunidade informal de estudantes internacionais de mestrado, e através de um inquérito direcionado às perceções destes.

Palavras-chave: Gestão do Relacionamento Social com o Estudante, comunidades de ensino-aprendizagem, comunicação educativa, *WhatsApp*, *learning analytics*

ABSTRACT

The expansion of the traditional teaching-learning environments into social networks, as well as the introduction of social apps in educational practices, have been gaining increased importance and attention by the academic and scientific communities. These environments and tools offer contexts and privileged means for social and educational interactions, collaborative knowledge building, and developing cooperation, amongst others. This draws on the immediacy of communication and on the persistent attention retention potential of social media.

However, the use of these environments for educational purposes requires socialisation among students and among teachers to go far beyond the formal classroom or institutional environment provided by the LMS, changing the roles of its intervenient and raising the need to understand and report on the newly established dynamics.

In this paper, we present and discuss the Social Student Relationship Management (SSRM) concept and a case study in which WhatsApp is used as a complementary tool for the teaching-learning process. The social and educational value of this tool is evaluated based on the analysis of more than four thousand messages exchanged in an informal community of international master students and on a survey that was used to capture the student's perceptions.

Keywords: Social Student Relationship Management, teaching-learning communities, educational communication, *WhatsApp*, *learning analytics*

¹Endereço de contacto: lgo@eu.ipp.pt

Introdução

As redes sociais têm vindo a criar novos catalisadores educativos, pedagógicos e sociais que têm um impacto direto na forma como os professores utilizam e combinam ambientes de ensino e na forma como os estudantes interagem e aprendem.

Tradicionalmente, a maior parte das instituições de ensino superior adota Sistemas de Gestão da Aprendizagem (*Learning Management Systems* - LMS) para proporcionar ambientes e espaços de aprendizagem mediados por tecnologia a professores e estudantes. Atualmente, e em simultâneo, a grande maioria dos estudantes utiliza as redes sociais para partilhar informações, discutir temas ou conceitos e para cooperar entre si, no desenvolvimento de trabalhos, tarefas e projetos. As redes sociais oferecem comodidade e rapidez na troca de conhecimento e colaboração entre pares, tendo vindo a tornar-se num meio preferencial para interações.

Estas ferramentas têm vindo a reconfigurar progressivamente o atual perfil do estudante, os seus comportamentos e as formas de trabalhar e socializar. Trata-se de um perfil altamente suportado por processos de autoaprendizagem, que representam um fator determinante na alteração do modelo tradicional de aprendizagem centrada no docente para um modelo de aprendizagem centrada no estudante (Eid & Al-Jabri, 2016). Efetivamente, o Horizon Report for Higher Education (Johnson et al., 2014) identifica que “muitos educadores estão a descobrir que plataformas online podem ser usadas para oferecer soluções para problemas em grupos, e desenvolver competências comunicativas enquanto o conhecimento do estudante aumenta”.

No que diz respeito à utilização de Sistema de Mensagens Instantâneas (SMI), ou *Instant Messaging* (IM), vários autores (Barhoumi, 2015; Eid & Al-Jabri, 2016) afirmam que conversar, discutir e partilhar ficheiros tem vindo a tornar-se cada vez mais comum entre estudantes universitários, revelando impactos positivos na partilha de conhecimentos e nas aprendizagens. Efetivamente, verifica-se uma nova tónica sobre o impacto que a colaboração mediada por redes sociais possui na motivação para aprender, assim como na relação entre a vontade de partilhar conhecimento e a capacidade/eficácia da aprendizagem e construção autónoma de conhecimento.

Os SMI têm vindo a proliferar como meios de constante interação, e o WhatsApp, em particular, tem experimentado um crescimento exponencial, contando com mais de 1,5 mil milhões de utilizadores em todo o mundo, e com uma percentagem de utilizadores em Portugal que duplicou desde 2016, ascendendo aos 74% (Marktest, 2019). Os níveis diários de utilização deste sistema são, há já algum tempo, superiores ao número padrão da indústria (Forbes, 2014), e a sua utilização para fins educativos não é exceção.

Apesar do seu crescimento exponencial e generalizado, a utilização de redes sociais e SMI para fins educativos não tem visto formalização nem integração oficial nos LMS institucionais, recebendo frequentemente a conotação de instrumentos puramente recreativos. Esta falta de articulação e validação entre sistemas, bem como a sua falta de enquadramento institucional, representa grandes desafios para os professores que tentam integrar, gerir, validar e medir o valor do suporte que estes conferem aos processos de ensino-aprendizagem. As práticas educativas suportadas por estes sistemas permanecem, apesar de todos os desenvolvimentos tecnológicos, sociais e educativos, sob uma perspetiva marginalizada, de ‘excentricidades pedagógicas’, mas que incluem uma panóplia de instrumentos e processos que os LMS não são capazes de suprir e um conjunto de necessidades atuais que, de outra forma, ficariam por satisfazer.

Atendendo a este contexto, neste artigo, começamos por apresentar e discutir a Gestão do Relacionamento Social com o Estudante (GRSE), nos domínios organizacional e educacional/educativo. Neste último, enquadrámos a comunicação mediadora do processo de ensino-aprendizagem, o domínio comunicacional da administração académica e a dimensão comunicacional da integração social do estudante. Na segunda parte do artigo, apresentamos um estudo de caso exploratório, de natureza quantitativa, no qual é reportado o valor social e pedagógico do WhatsApp, como ferramenta de apoio a uma comunidade de aprendizagem, num contexto de ensino a distância.

Gestão do Relacionamento Social com o Estudante (GRSE)

Uma particularização do conceito tradicional de Gestão de Relacionamento com o Cliente (GRC) foi já introduzido em algumas Instituições de Ensino Superior (IES), reforçando a necessidade de melhorar a relação entre organizações e estudantes. O conceito de Gestão de Relacionamento com o Estudante (GRE) tem vindo a ser discutido por vários autores (Grant & Anderson, 2002; Hilbert, Schönbrunn, & Schmode, 2007; Piedade & Santos, 2008; Seeman & O'Hara, 2006), que apresentam a necessidade de se monitorizar de perto as atividades dos estudantes, no sentido de avaliar o seu sucesso académico e as atividades de apoio no domínio da docência e da tutoria. Trata-se de um conceito que é fortemente apoiado pelo uso de sistemas de informação institucionais e sistemas de Business Intelligence destinados a recolher e cruzar dados e registos dos estudantes, com vista, particularmente, à satisfação e fidelização (Grant & Anderson, 2002; Piedade & Santos, 2008).

Apesar de serem instrumentos essenciais para a gestão de todas as instituições de ensino, estes sistemas não incluem a dimensão relativamente recente das interações que ocorrem entre os estudantes e entre estudantes e professores, dentro e fora das salas de aula, nomeadamente em ambientes suportados por redes e aplicações sociais.

Por conseguinte, discutimos o conceito da Gestão do Relacionamento Social com o Estudante (GRSE) numa perspetiva ampla e focamo-nos na relação social entre as IES e os estudantes, como um dos públicos organizacionais primários, em contextos formais e informais. Focamo-nos ainda na importância da comunicação educacional/educativa em redes sociais, como uma das dimensões da comunicação organizacional integrada.

A GRSE consiste numa particularização do conceito de GRC, aplicado à relação entre provedores de serviços educativos (tais como escolas, universidades, centros de formação) e estudantes/formandos, apoiada por redes e aplicações sociais (Oliveira, 2015). Apesar do conceito ter a sua origem numa perspetiva de marketing, não se encontra direcionado a estabelecer, incentivar e preservar relações transacionais, mas sim sociais.

Um dos elementos centrais de qualquer relacionamento estável e sustentado reside na qualidade da comunicação. A GRSE direciona-se a amplificar os vínculos formais e informais entre estudantes e escolas, expandindo as suas interações de foro social, e fortalecendo laços educacionais através do desenvolvimento de diálogos que criam valor mútuo e que favorecem o desenvolvimento de comunidades sociais de ensino-aprendizagem. Coloca as organizações, professores e colaboradores no ambiente natural digital dos estudantes, envolvendo-os em diálogos personalizados que reforçam o papel do estudante como agente responsável e participativo no desenvolvimento organizacional estratégico e também na gestão das suas oportunidades de aprendizagem.

Considerando a crescente importância das redes sociais, é necessário compreender e enquadrar a importância das interações sociais/educacionais em redes sociais, acompanhar as mudanças tecnológicas e sociais, e monitorizar de perto estes ambientes, procurando formas de fortalecer vínculos e responder às exigências sociais dos estudantes. A GRSE deve, portanto, ser entendida à luz de um processo de gestão de comunicação de dupla dimensão, compreendendo a dimensão organizacional e a educacional/educativa. Estas dimensões são apresentadas e discutidas nas secções seguintes.

Dimensão organizacional

No que concerne a dimensão organizacional, é necessário considerar o provedor de educação como o gestor e mediador do processo comunicativo e das interações com os estudantes nas redes sociais. Esta dimensão da comunicação compreende as seguintes subáreas de comunicação:

(1) Comunicação institucional: maioritariamente responsável pela construção e manutenção de uma imagem e identidade corporativa fortes e positivas, através da gestão estratégica e das relações públicas. Está diretamente relacionada com aspetos institucionais das organizações e determina a sua influência sociopolítica na sociedade (Kunsch, 2003). Por outras palavras, consiste em comunicar a identidade organizacional. Em redes sociais, esta área tem vindo a ser destacada como uma área estratégia fundamental para estabelecer uma relação mais pessoal com os públicos, visto que facilita o processo de identificação e relacionamento com as organizações/marcas (Kaplan & Haenlein, 2010).

(2) Comunicação de marketing: responsável por toda a comunicação relacionada com objetivos transacionais, destinados a promover, divulgar e vender os produtos e serviços da organização.

(3) Comunicação interna: responsável por facilitar a interação entre públicos internos e a gestão organizacional, usando ferramentas de comunicação institucional e de marketing num processo de coordenação interfuncional.

(4) Comunicação administrativa: responsável por convergir fluxos de informação e redes no sistema organizacional, permitindo a sua sobrevivência e desenvolvimento no quotidiano.

A comunicação organizacional é dirigida a todos os *stakeholders* das IES nas redes sociais, incluindo estudantes, que são os *stakeholders* mais citados. Portanto, a GRSE das organizações tem em vista o aumento do sentimento de pertença, conexão emocional e inclusão social de estudantes. Este domínio de comunicação pressupõe que as IES incluam como públicos das suas estratégias para as redes sociais a integração de todo o corpo docente e discente (professores e colaboradores não docentes), para ampliar as oportunidades de interação com estudantes e o desenvolvimento de relacionamentos formais e não formais.

Esta dimensão da GRSE compreende comunicação dialógica sobre: (1) oferta formativa (divulgação de cursos e formação complementar relevante); (2) eventos de investigação (seminários, conferências), resultados, publicações; (3) atividades relacionadas com intervenção social ativa (parcerias, contratos, empregabilidade, patentes, transferências tecnológicas, iniciativas de responsabilidade social corporativas); (4) fortalecimento da identidade organizacional (eventos institucionais, celebrações, tributos, prémios, cerimónias de formatura, atuação institucional); (5) comunicação administrativa e resolução de problemas (prazos, procedimentos e processos administrativos); (6) conversas/interações sociais/afetivas dialógicas (pedir opiniões, introduzir tópicos sociais relevantes para discussão, promover concretizações de estudantes); (7) difusão de notícias diárias, informações, regulamentos e eventos externos relevantes.

Dimensão educacional/educativa

A dimensão educacional/educativa da GRSE refere-se ao conjunto de relações e interações entre professores e estudantes nas redes sociais, nos domínios da comunicação ensino-aprendizagem, administração académica e integração social dos estudantes. Como um subsistema de comunicação interna, constrói-se sob a cultura organizacional, uma vez que as experiências dos estudantes dependem da sua origem, da classe social, das respostas do pessoal docente e não docente aos seus comportamentos na escola e das ações dos estudantes e colaboradores que desenvolvem a cultura da escola (Parsons & Halsey, 2014). Acreditamos que a qualidade da comunicação num sistema de aprendizagem tem um impacto significativo na sua eficiência e que as tecnologias de informação de última geração, principalmente as redes sociais, oferecem recursos ilimitados para a otimização da comunicação e diversificação da aprendizagem formal e informal (Dorin, Razvan, & Bogdan, 2013).

Os contextos de ensino e de aprendizagem formal encontram-se ainda emprisionados em LMS isolados, cujas funcionalidades dão primazia a abordagens pedagógicas centradas na distribuição massiva de conteúdos, ao passo que um mundo de conexões sociais cresce e se desenvolve fora destes. É evidente a necessidade de reestruturar e suportar a relação social professor-estudante, quer em termos institucionais, quer através de sistemas de informação e de ensino-aprendizagem ajustados ao ambiente social digital atual.

Esta dimensão é constituída por três principais subdomínios da comunicação:

(1) A comunicação mediadora do ensino e da aprendizagem, que serve como veículo para atingir objetivos educativos. Compreende a comunicação educativa formal, sustentada por um programa e um modelo pedagógico com claras indicações de conteúdo, métodos, requerimentos e avaliações; e a comunicação educativa informal, que não é institucionalizada, metódica, estruturada, intencional ou mantida por objetivos pedagógicos previamente definidos. Quando suportada por tecnologia, a comunicação educativa informal é facilitada pelas plataformas e aplicações de redes sociais, pelo que é importante ressaltar que a ausência de um programa e modelo pedagógico que a definam, não anula o seu potencial educativo. A simplicidade e espontaneidade dos diálogos e discussões em grupo que caracteriza a comunicação informal, pode produzir efeitos educativos positivos quando contribui para mudanças no comportamento dos indivíduos.

(2) O domínio comunicacional da administração académica, que depende diretamente da comunicação administrativa organizacional, regulando tarefas, horários e procedimentos de aprendizagem. As redes sociais têm provado ser excelentes ferramentas para a administração académica, em termos de informação, velocidade, resposta e economia de tempo. Esta vantagem é sustentada, em grande parte, pela quantidade de tempo e atenção que os estudantes dedicam às redes sociais.

(3) Finalmente, a dimensão comunicacional da integração social do estudante, direcionada para a formação e desenvolvimento de sentimento de pertença e, em última instância, o desenvolvimento de comunidades de aprendizagem. Esta refere-se à forma mais pura de interação social, dependendo em grande parte no estabelecimento de diálogos com significado e relevância mútuos, que favoreçam o desenvolvimento de laços sociais e emotivos. Do ponto de vista do docente, e como moderador da comunidade, esta perspetiva requer uma abordagem comunicativa envolvente, motivacional, cooperativa e pessoal/informal que é favorecida pelas redes sociais.

A dimensão educacional/educativa da GRSE inclui um conjunto de domínios de comunicação que visa promover a integração do estudante e evitar baixo envolvimento ou abandono. Contribui para estabelecer um clima acolhedor que propicie o sucesso e realização, já definido por outros autores como “...a qualidade e carácter das experiências da vida escolar, refletindo normas, objetivos, valores, relações interpessoais, ensino, aprendizagem, práticas de liderança e estruturas organizacionais” (Bryant, Shdaimah, Sander, & Cornelius, 2013, p. 5). Por exemplo, num contexto de aprendizagem misto, as redes sociais proporcionam trocas bidirecionais entre a sala de aula e o ambiente de interação virtual num processo de construção de relações - ambos sendo reforçados de forma intercambiável.

Metodologia

Partindo da premissa de que as ferramentas de comunicação dos LMS tradicionais, tais como o Moodle, não oferecem o potencial de imediação que o atual perfil de estudantes requer da interação que mantêm com professores e colegas, foi oferecida aos estudantes a possibilidade de utilizarem grupos do Facebook e grupos do WhatsApp, complementarmente ao Moodle. O uso do WhatsApp consistiu numa escolha unânime entre estudantes, portanto foi criado um grupo como espaço complementar para comunicação e interação entre professor e estudantes neste sistema.

O grupo investigado é composto por 32 estudantes inscritos no segundo ciclo de estudos do ensino superior, numa IES portuguesa, juntamente com o professor. A totalidade dos estudantes é de origem brasileira, com residência efetiva no país, a frequentar o curso a distância. Os estudantes não foram limitados quanto à natureza, tipo e frequência das conversas que poderiam introduzir no grupo do WhatsApp, tendo total liberdade na escolha de assunto/temas. O grupo foi definido como um espaço informal de comunicação, colaboração e cooperação.

O estudo de caso apresentado é de carácter exploratório e de natureza quantitativa, incidindo sobre a avaliação do potencial académico e social do WhatsApp, e simultaneamente oferecendo robustez aos construtos teóricos acerca da GRSE previamente introduzidos. Os métodos de recolha de dados combinam a extração de *logs* das mensagens trocadas no WhatsApp durante um semestre, num período de três meses (novembro a janeiro) e a implementação de um questionário final aos estudantes, com perguntas fechadas e abertas, para avaliar a sua perceção global acerca das escolhas pedagógicas e das interações sociais mantidas no SMI. Quer os *logs* extraídos do WhatsApp em formato .CSV (texto simples), quer os resultados dos questionários, foram submetidos a uma análise estatística e a uma análise quantitativa de conteúdo.

Resultados

Nesta secção, apresentamos os resultados obtidos através da análise dos logs do WhatsApp e do inquérito conduzido junto dos estudantes. Com base nos logs do WhatsApp, apresentamos, em primeira instância, a caracterização das interações geradas na comunidade, com o objetivo de evidenciar o comportamento dos participantes. De seguida, e com base na análise de conteúdo das mensagens trocadas, são revelados e classificados os principais temas de conversação, expondo-se a natureza das interações geradas. Finalmente,

é apresentada a perceção dos estudantes relativamente ao valor pedagógico e social do WhatsApp, de forma a consolidar a análise dos relacionamentos na comunidade.

Caraterização do envolvimento dos participantes na comunidade

Ao longo dos 91 dias de interação, foram trocadas 4168 mensagens entre os participantes, sendo que destas 3% consistiram em mensagens multimédia que continham imagens, gravações áudio ou vídeos. Para o propósito desta análise, considerou-se somente as mensagens de texto, que somam um total de 4058, o que por sua vez equivale a uma troca de 45 mensagens em média, por dia.

Como ilustrado na Figura 1 (a), é possível observar que o número de mensagens enviadas pelos participantes varia entre 1 (mínimo) e 276 (máximo), com dois *outliers* identificadas (833 e 795 mensagens). Cerca de metade dos participantes enviou de 40 a 155 mensagens, com uma média total de 122 mensagens por participante.

Os dois *outliers* identificados na Figura 1 (a) correspondem a um estudante (833 mensagens) e ao professor (795 mensagens).

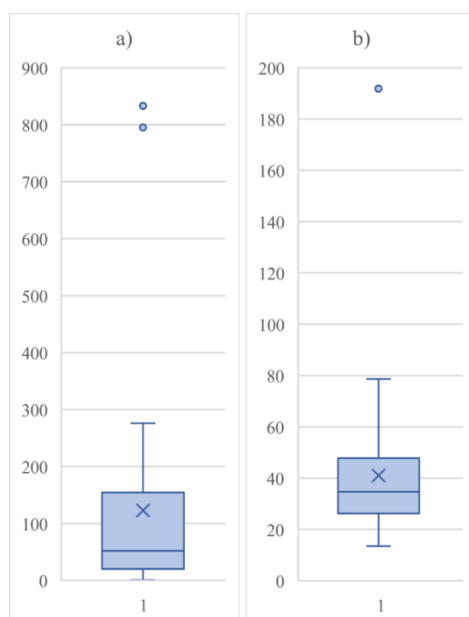


Figura 1. (a) Número de mensagens e (b) Tamanho das mensagens (carateres)

No que diz respeito à extensão das mensagens, é possível observar na Figura 1 (b) que estas variam entre os 14 aos 79 caracteres, com uma média total de 41 caracteres por mensagem. Cerca de metade das mensagens são compostas por entre 26 e 48 caracteres. No entanto, há uma exceção (Utilizador 32) com uma média total de extensão de mensagens de 192 caracteres. Estas mensagens foram enviadas por um único utilizador e dizem respeito à falta de apoio administrativo (queixas) recebido da IES relativamente à inscrição em cursos, pagamento de propinas e acesso a recursos de gestão administrativa. Considerando estes dados, é possível concluir que há um estudante em particular que é muito ativo/responsivo e que o professor tem um papel muito relevante na comunidade.

Relativamente à função das mensagens enviadas durante este período, tanto o professor como o estudante que foram identificados como *outliers*, representam os elementos de ligação que respondem às dúvidas do grupo, dão feedback e instruções e levantam questões pertinentes, particularmente no domínio da administração de sala de aula (para o professor) e integração social (para o estudante).

A análise apresentada acima é refinada na Figura 2, uma vez que consideramos relevante identificar quem são os participantes mais ativos na rede, ou seja, que estudantes publicaram um número de mensagens acima da média do grupo.

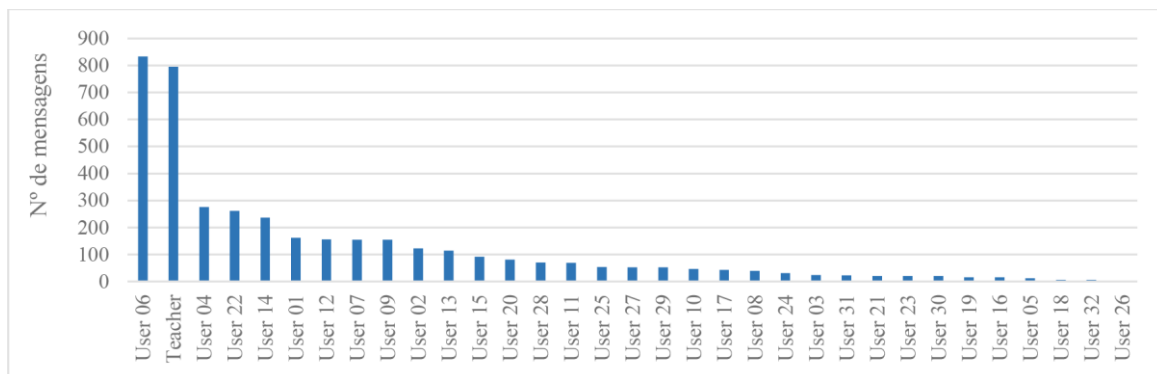


Figura 2. Utilizadores mais ativos na comunidade

Como é possível observar, há 8 estudantes que enviaram um número total de mensagens que está acima da média total do grupo, juntamente com o professor. Estes podem ser considerados como os participantes que estão normalmente mais envolvidos nos diálogos, introduzindo temas de conversa, pedindo ajuda em atividades de aprendizagem ou acesso a recursos, ou respondendo aos colegas/professor.

No que diz respeito ao número total de mensagens enviadas pelos participantes, o professor surge em quinto lugar, ou seja, há quatro estudantes a impulsionar conversações e a responder a questões, enquanto o docente atua como mediador.

Relativamente à análise temporal, considerou-se o número de mensagens por hora do dia e por dia da semana, como representado na Figura 3 a) e b).

As horas do dia mais prolíficas para envio de mensagens variaram entre as 19:00 e as 21:00 horas, o que corresponde, de uma forma geral, ao perfil do trabalhador-estudante, que é o perfil dos estudantes em análise. Apesar de se registarem interações durante a tarde, com números a oscilar até às 200 mensagens, é após o horário de trabalho que os estudantes estão mais disponíveis para dedicarem o seu tempo a atividades de aprendizagem e à interação com o grupo.

Em termos de intensidade de interações durante a semana, os dias mais ativos são a segunda, terça, quarta e sexta-feira. O baixo número de mensagens enviadas à quinta-feira, quando comparado com os restantes dias da semana, deve-se ao facto de os estudantes não terem aulas nesse dia. É possível ainda identificar, na Figura 3 b), que os estudantes dedicam algum tempo a atividades de aprendizagem ao sábado.

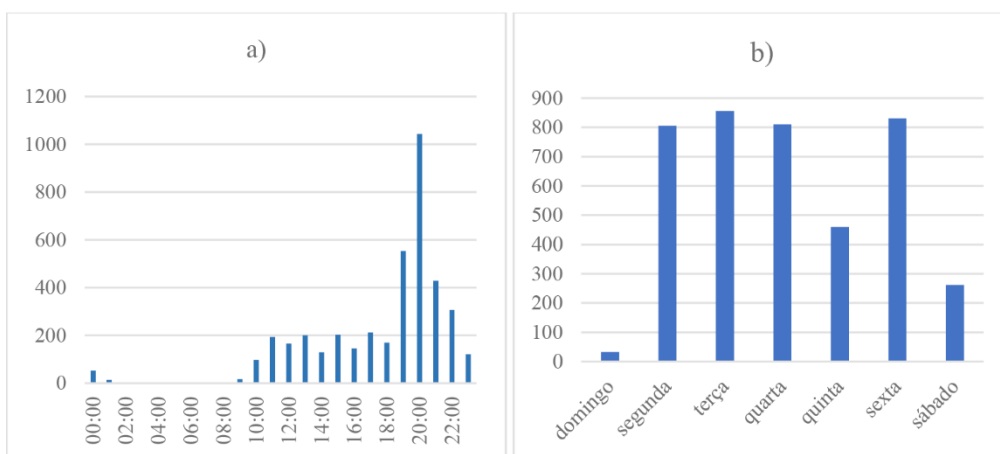


Figura 3. a) nº de mensagens por hora do dia; b) nº de mensagens por dia da semana

Relativamente à frequência das interações, foram calculados os intervalos de tempo que medeiam entre cada uma das mensagens trocadas na comunidade, e apresentada a sua evolução ao longo de todo o período, na Figura 4.

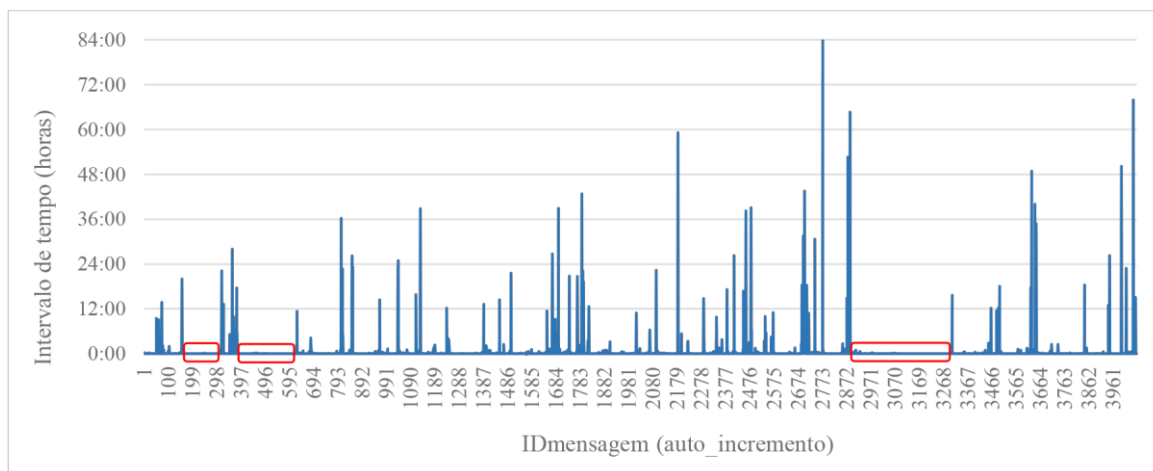


Figura 4. Intervalos entre mensagens (evolução em minutos/horas)

Os maiores intervalos de tempo entre conversações encontram-se evidenciados na Figura 4 (altura da linha do gráfico). Aproximadamente 96% das mensagens trocadas entre os participantes ocorreram em intervalos de tempo inferiores a 1 hora (exemplos destacados em retângulos) e 1% das mensagens foram trocadas em intervalos de tempos que variam entre uma e duas horas. Os restantes 3% das mensagens foram trocadas em intervalos de tempo que variam entre mais de duas horas e um máximo de 84 horas (3,5 dias).

Apesar da intensidade de interações poder estar diretamente ligada à natureza dos SMI, onde se espera que a comunicação entre participantes seja relativamente ágil e rápida, podemos concluir que esta é uma comunidade muito ativa, com elevada intensidade de interação (predominância de intervalos curtos entre mensagens), o que pode ser também indício de um grupo muito cooperativo.

Análise do conteúdo das conversações

Foi realizada uma análise quantitativa do texto das mensagens, através de uma aplicação de linguística computacional, e criada uma rede de coocorrência de palavras, onde são apresentadas as top 100 palavras mais frequentemente utilizadas na comunidade (Figura 5), e com, pelo menos, 30 ocorrências no conjunto total de mensagens. Para a análise de texto foram utilizadas todas as categorias de palavras disponíveis (ex.: verbos, advérbios, nomes, preposições, etc.), de forma a permitir-se capturar o sentido mais próximo possível das discussões criadas.

Na Figura 5 é apresentada a rede de coocorrência de palavras (em forma de grafo), onde são visíveis as ligações entre palavras e os subgrafos (subgrupos) de palavras relacionadas/mais próximas, que se encontram numerados de acordo com a respetiva frequência. Para cada uma das palavras mencionadas no grafo, são consideradas as respetivas variações, por exemplo: para a palavra “ser” são consideradas as palavras “é”, “seja”, “será”, “seria”, “sejam”, etc.

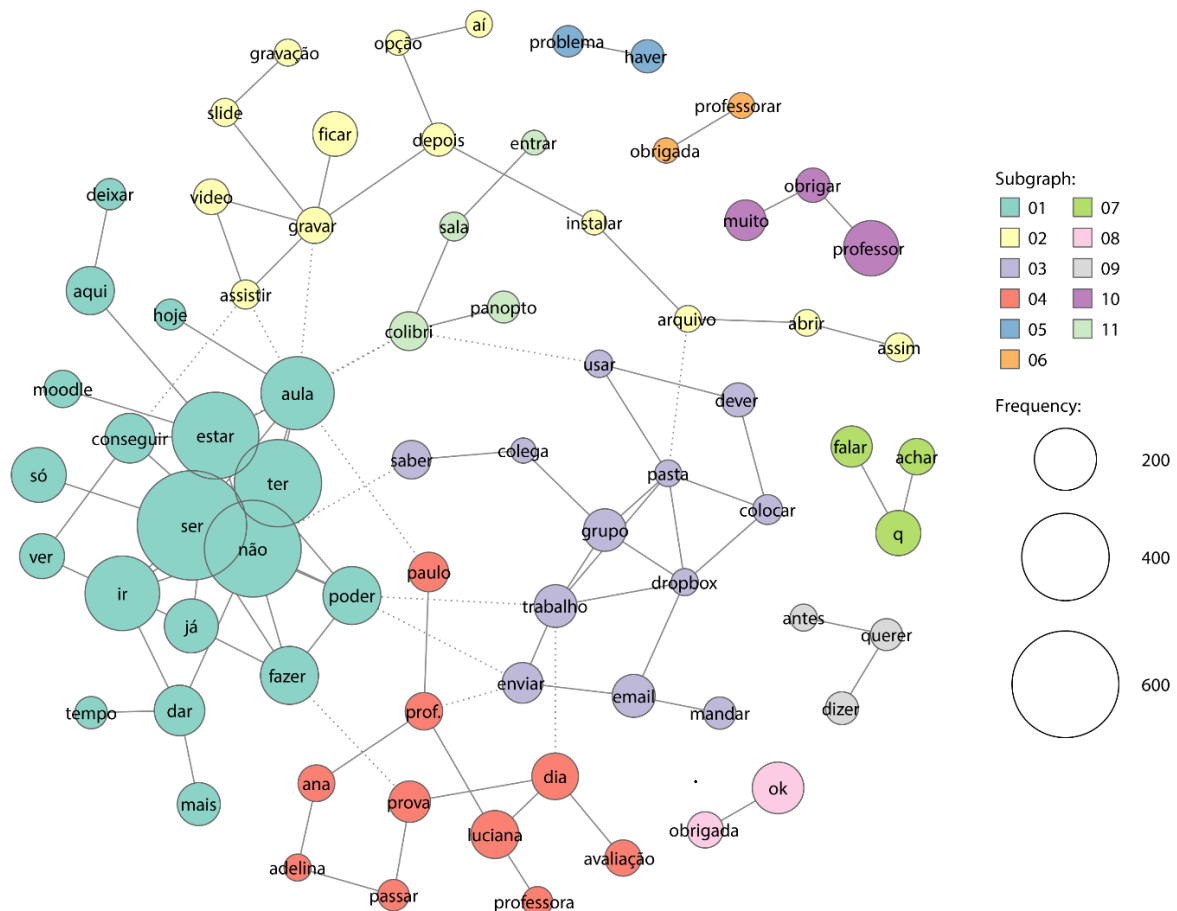


Figura 5. Top 100 palavras mais frequentes (rede de coocorrência)

No conjunto de conversações registadas é possível identificar 11 subgrafos de palavras, com ligações entre si ou autónomos. Os subgrafos mais expressivos são o 01, 02, 03 e o 04, e permitem identificar quatro áreas temáticas fundamentais recorrentes nas mensagens da comunidade, nomeadamente:

- No subgrafo 01 (e respetiva ramificação para o subgrafo 11), encontram-se mensagens essencialmente relacionadas com o agendamento de aulas síncronas virtuais e com a gestão/comunicação de disponibilidades e acessos. A ligação com o subgrafo 11 revela a identificação de dois sistemas utilizados nas aulas síncronas (o Colibri e o Panopto), frequentemente referidos.
- No subgrafo 02, encontram-se mensagens cujo conteúdo diz respeito a questões técnicas associadas à interação com o LMS, com referências à gravação de aulas síncronas virtuais e instalação de aplicações. As aulas síncronas virtuais são gravadas e armazenadas para que os estudantes possam rever/assistir mais tarde.
- No subgrafo 03, as mensagens centram-se em torno das dinâmicas dos trabalhos de grupo propostos, onde é possível perceber a utilização da Dropbox, e a existência de fluxos de envio e trabalho entre os estudantes.
- No subgrafo 04, predominam mensagens relacionadas com a avaliação e com a interação/mediação com outros professores do curso.

Os restantes 6 subgrafos, 05 a 10, encontram-se isolados dos demais e entre si. Destes, 3 (subgrafos 06, 08 e 10) identificam conjuntos de mensagens cordiais de agradecimento entre participantes, onde o professor aparenta ter relevo. No subgrafo 05 encontram-se mensagens cujo objetivo é relatar problemas encontradas pelos participantes. Finalmente, nos subgrafos 07 e 09 são apresentados outros verbos de ação que consideramos caracterizar as interações e dinâmicas estabelecidas na comunidade, nomeadamente “falar”/“dizer”, “achar”/“considerar” e “querer”, e que são reveladoras de processos sociais.

De uma forma global, verifica-se que o assunto predominante nos dois subgrupos de mensagens mais frequentes está relacionado com a gestão e participação em aulas virtuais, seguido da gestão de trabalhos de

grupo e da avaliação. Remetendo para as componentes da dimensão comunicação educativa da GRSE, verifica-se uma predominância de assuntos do domínio comunicacional da administração académica, uma vez que consiste fundamentalmente em procedimentos de organização, regulação e apoio, sendo, portanto, de carácter mais funcional.

Embora seja possível identificar diversos verbos de ação e nomes comuns que remetem para a noção de um clima de empatia na comunidade, não se salientam conjuntos de palavras que expressem comunicação mediadora do ensino-aprendizagem, que sirva como veículo para atingir objetivos educativos. Por outras palavras, trata-se de uma comunidade mais focada na agilização de processos e de apoio/socialização do que na construção de conhecimento. Numa comunidade de aprendizagem orientada (também) à construção de conhecimento seria de esperar, numa análise deste tipo, a ocorrência de palavras (nomes comuns) relacionadas com os conteúdos programáticos da unidade curricular (UC), bem como de verbos cognitivos.

Perceção dos estudantes relativamente ao uso de SMI em contexto educativo

O inquérito concebido para compreender a perceção dos estudantes quanto ao valor social e académico do uso do WhatsApp obteve uma participação de 61%.

A amostra de respondentes é composta por 60% de estudantes do sexo feminino e 40% de estudantes do sexo masculino, com idades compreendidas entre os 27 e os 58 anos. A idade média dos inquiridos é 44 anos. Relativamente ao perfil dos estudantes, a maior parte (70%) já havia frequentado outros cursos a distância e 95% dos estudantes afirmaram usar o WhatsApp mais de cinco vezes por dia para se manterem contactáveis com colegas de trabalho, amigos, familiares, colegas de turma e serviços tais como, médico, banco, advogado, veterinário, etc. Os estudantes indicaram ainda estar familiarizados com outras redes sociais como Facebook (mencionado por 100% dos estudantes), Instagram e Twitter.

Os estudantes foram também inquiridos acerca da dimensão social do relacionamento que mantêm ou gostariam de manter com os professores. No contexto da presente investigação, a dimensão social do relacionamento entre estudantes e professor é de particular importância, visto tratar-se de uma socialização integralmente suportada por tecnologia. Para o efeito, questionou-se qual o nível de concordância com as seguintes afirmações:

- a) “Acredito que um bom relacionamento social entre o professor e o estudante é fundamental para o meu sucesso académico”;
- b) “Acredito que os meus professores não estão muito empenhados em desenvolver um relacionamento social comigo (online e offline)”;
- c) “Gostaria que os meus professores estivessem mais empenhados em desenvolver um relacionamento social comigo”;
- d) “Acredito que o relacionamento entre professor e estudante deveria ser estritamente profissional”.

Os resultados, apresentados na Figura 6, indicam que os estudantes valorizam os relacionamentos sociais que mantêm com os professores, e que consideram que estes são fundamentais para o alcance dos seus objetivos de aprendizagem.

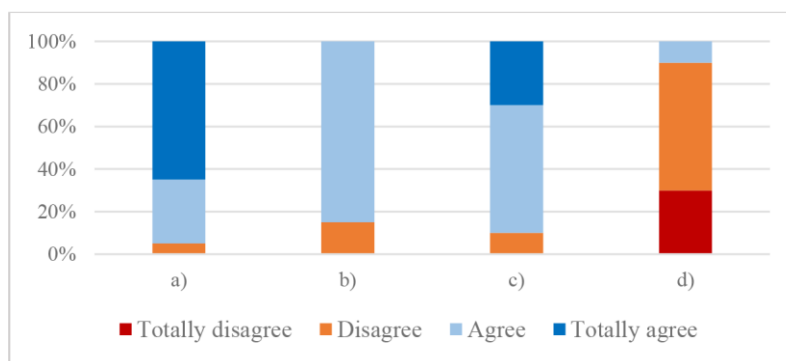


Figura 6. Níveis de concordância/discordância com temas de relacionamento social com professores

No que diz respeito ao valor educativo dos grupos do WhatsApp e às relações estabelecidas entre colegas, os estudantes foram inquiridos relativamente ao nível de concordância com as seguintes afirmações:

- a) “Acredito que o grupo do WhatsApp acrescenta valor à página da UC no Moodle”;
- b) “Preferiria usar exclusivamente a página da UC no Moodle”;
- c) “Acho confuso ter uma página no Moodle e um grupo no WhatsApp em simultâneo”;
- d) “Acredito que o grupo do WhatsApp me permite ter um melhor relacionamento pessoal com os meus colegas”;
- e) “Acredito que o grupo do WhatsApp me permite ter um melhor relacionamento de trabalho com os meus colegas”;
- f) “Sinto que no grupo do WhatsApp a turma trabalha cooperativamente como uma equipa”;
- g) “Acredito que o grupo do WhatsApp me ajuda a acompanhar melhor as atividades de aprendizagem”;
- h) “Acredito que o grupo do WhatsApp faz-me sentir mais motivado para continuar o curso”;
- i) “Acredito que, no grupo do WhatsApp, sou um participante mais ativo na gestão das atividades de aprendizagem propostas e dos meus interesses pessoais”.

Os resultados apresentados na Figura 7 indicam que o SMI é uma ferramenta valiosa, complementar à página do Moodle da UC, e que a maior parte dos estudantes não acha confuso usar os dois sistemas em simultâneo. Os resultados também demonstram que o uso do WhatsApp tem um impacto positivo na capacidade de gerir o trabalho académico e na motivação para aprendizagem e envolvimento.

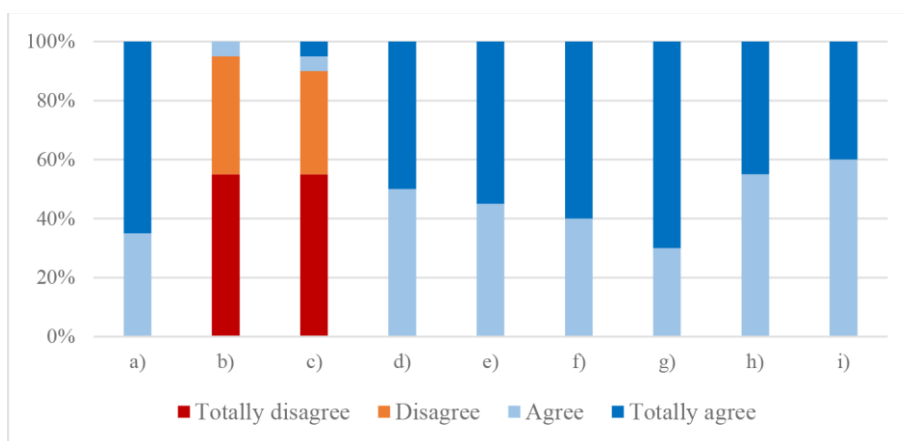


Figura 7. Níveis de concordância/discordância com assuntos temas com o valor educacional/educativo de grupos do WhatsApp e dos relacionamentos estabelecidos entre colegas

Relativamente ao relacionamento entre pares, os estudantes relataram também impactos positivos da utilização do WhatsApp na esfera social e profissional, com potencial para favorecer a sua participação e envolvimento, bem como no desenvolvimento de laços cooperativos, essenciais ao desenvolvimento de uma comunidade de aprendizagem com sentido de pertença, já reconhecidos por Fidalgo-Blanco, Sein-Echaluce, García-Peñalvo, and Conde (2015).

Como aspetos mais positivos da utilização do SMI, os estudantes referem: uma comunicação mais frequente, eficiente e ágil na interação com o professor e com os colegas (referido por Ahad and Lim (2014)); a possibilidade de clarificar dúvidas mais rapidamente, quer com a ajuda do professor, quer dos colegas; uma participação mais ativa; a possibilidade de trocar experiências com os colegas; o aumento da confiança e motivação; o desenvolvimento de um ambiente mais harmonioso e a capacidade de reduzir o tempo que o professor gasta respondendo à mesma pergunta várias vezes.

Como desvantagens mais relevantes, os estudantes referem: a possibilidade de introdução de temas não relevantes para o grupo; a sobrecarga de informação e a dificuldade de acompanhar o fluxo de mensagens; o envio de mensagens em horas/momentos inconvenientes e o risco de desenvolvimento dependência da tecnologia (ambos referidos por Sultan (2014)).

Apesar das desvantagens apontadas, a totalidade dos estudantes indica que gostaria de manter comunicação, interação e cooperação similares, suportada por SMI, de forma regular e com mais professores ao longo do seu percurso académico.

Conclusões e trabalho futuro

Com os últimos avanços sociais e tecnológicos, é crucial consciencializar, discutir, sistematizar e enquadrar o relacionamento social entre professores e estudantes na comunicação educativa.

Acreditamos que a tipologia de análises e indicadores apresentados são relevantes, quer para o contexto académico, quer para o pedagógico e que os resultados da análise da evolução da comunidade devam estar disponíveis para consulta, por parte de todos os participantes, a todo o momento. Trata-se de um conjunto de indicadores e informação que permitem ao professor e aos estudantes identificar o seu posicionamento dentro da comunidade e de autoavaliar os seus contributos em, pelo menos, intensidade e frequência. Naturalmente que uma análise mais detalhada, particularmente no que concerne ao conteúdo das mensagens trocadas, bem como à sua relevância e utilidade para a comunidade, permitirá enriquecer uma visão total da mesma e fornecer indicadores de performance, avaliação e autoavaliação mais robustos e úteis. A análise da comunidade em tempo real poderá permitir ao professor a deteção de estudantes marginalizados ou com inibições de comunicação, bem como a promoção do seu envolvimento; a deteção problemas específicos que afetam o grupo ou subgrupos de estudantes; a identificação de diferentes perfis de estudantes, capitalizando-os em favor da comunidade; etc. Para o estudante, a análise em tempo real, pode servir como fator de motivação ao reforço ou à correção da sua postura/posicionamento relativamente à comunidade; a revelação de áreas de conhecimento ou especialização em que pode contribuir para o grupo; etc.

Investigação futura poderá passar por desenvolver sistemas integrados de learning analytics em tempo real para disponibilizar e gerir este tipo de informação, no sentido de avaliar o papel que desempenham na gestão individual da participação dos membros na comunidade, particularmente no que concerne a sua motivação, visão do todo, visão própria e noção de posicionamento pessoal.

Referências

- Ahad, A. D., & Lim, S. M. A. (2014). Convenience or nuisance?: The 'WhatsApp'dilemma. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 155, 189-196.
- Barhoumi, C. (2015). The Effectiveness of WhatsApp Mobile Learning Activities Guided by Activity Theory on Students' Knowledge Management. *Contemporary Educational Technology*, 6(3), 221-238.
- Bryant, V. C., Shdaimah, C., Sander, R. L., & Cornelius, L. J. (2013). School as haven: Transforming school environments into welcoming learning communities. *Children and Youth Services Review*, 35(5), 848-855. doi:<http://dx.doi.org/10.1016/j.chilyouth.2013.02.001>
- Dorin, B., Razvan, B., & Bogdan, P. (2013). The Role of the Web Technologies in Connection to the Communication's Streamlining and Diversification between the Actors of a Learning System. In P. Monica & P. Bogdan (Eds.), *Social Media in Higher Education: Teaching in Web 2.0* (pp. 216-236). Hershey, PA, USA: IGI Global.
- Eid, M. I. M., & Al-Jabri, I. M. (2016). Social networking, knowledge sharing, and student learning: The case of university students. *Computers & Education*, 99, 14-27. doi:<http://dx.doi.org/10.1016/j.compedu.2016.04.007>
- Fidalgo-Blanco, Á., Sein-Echaluce, M. L., García-Peñalvo, F. J., & Conde, M. Á. (2015). Using Learning Analytics to improve teamwork assessment. *Computers in Human Behavior*, 47, 149-156.
- Forbes. (2014). *WhatsApp Hits 600 Million Active Users, Founder Says*. Retrieved from <http://www.forbes.com/sites/parmyolson/2014/08/25/whatsapp-hits-600-million-active-users-founder-says/>
- Grant, G. B., & Anderson, G. (2002). *Customer relationship management: a vision for higher education*. *Web Portals and Higher Education*. Richard N. Katz and Associates (Eds).

- Hilbert, A., Schönbrunn, K., & Schmode, S. (2007). Student relationship management in Germany—foundations and opportunities. *management revue. The International Review of Management Studies*, 18(2), 204-219.
- Johnson, L., Adams Becker, S., Estrada, V., Freeman, A., Kampylis, P., Vuorikari, R., & Punie, Y. (2014). *Horizon Report Europe: 2014 Schools Edition*. Luxembourg: Publications Office of the European Union, & Austin, Texas: The New Media Consortium.
- Kaplan, A. M., & Haenlein, M. (2010). Users of the world, unite! The challenges and opportunities of Social Media. *Business Horizons*, 53(1), 59-68. doi:10.1016/j.bushor.2009.09.003
- Kunsch, M. (2003). *Planejamento de relações públicas na comunicação integrada*. Summus editorial.
- Markttest, C. (2019). *Os Portugueses e as Redes Sociais 2019*. Retrieved from https://www.markttest.com/wap/private/images/Logos/Folheto_Portugueses_Red_Sociais_2019.pdf
- Oliveira, L. (2015). *Social Student Relationship Management in Higher Education: extending educational and organisational communication into Social Media*. Paper presented at the 9th Annual International Technology, Education and Development Conference, Madrid, Spain.
- Parsons, T., & Halsey, A. (2014). *The school class as a social system*. Schools and Society.
- Piedade, M. B., & Santos, M. Y. (2008). *Student Relationship Management: Concept, practice and technological support*. Paper presented at the Engineering Management Conference, 2008. IEMC Europe 2008. IEEE International.
- Seeman, E. D., & O'Hara, M. (2006). Customer relationship management in higher education: Using information systems to improve the student-school relationship. *Campus-Wide Information Systems*, 23(1), 24-34.
- Sultan, A. J. (2014). Addiction to mobile text messaging applications is nothing to “lol” about. *The Social Science Journal*, 51(1), 57-69. doi:http://dx.doi.org/10.1016/j.soscij.2013.09.003