



FÓRUM TEMÁTICO - OPORTUNIDADES E DESAFIOS DAS PRÁTICAS E DA GESTÃO DE ENSINO DE ADMINISTRAÇÃO A DISTÂNCIA

INTERAÇÃO MÚTUA E WEB 2.0: GRUPOS FOCALIS ON-LINE COMO FERRAMENTA POTENCIALIZADORA DA CONSTRUÇÃO PARTICIPATIVA EM AMBIENTES VIRTUAIS DE APRENDIZAGEM

MUTUAL INTERACTION AND WEB 2.0: ON-LINE FOCAL GROUPS AS A POTENTIALIZING TOOL FOR PARTICIPATIVE BUILDING IN VIRTUAL LEARNING ENVIRONMENTS

INTERACCIÓN MUTUA Y WEB 2.0: GRUPOS DE ENFOQUE EN LÍNEA (ON-LINE) COMO HERRAMIENTA INTENSIFICADORA DE CONSTRUCCIÓN PARTICIPATIVA EN AMBIENTES VIRTUALES DE APRENDIZAJE

Renata Francisco Baldanza, MSc.

Universidade Federal de Alagoas/Brazil
renatabaldanza@gmail.com

Nelsio Rodrigues de Abreu Abreu, Dr.

Universidade Federal da Paraíba/Brazil
nelsio@gmail.com

RESUMO

As tecnologias de comunicação e informação contemporâneas vêm alterando processos e dinâmicas de interação entre os indivíduos. Assim, outros campos do saber se valem dessa possibilidade, fazendo emergir novas formas de produção de conhecimento: o ensino pela internet. Neste ensaio, convergimos os conceitos de interação mútua e Web 2.0 com a prática de grupos focais *on-line*, como forma de construção participativa do conhecimento. A partir de tal conexão, vislumbramos entender como esta técnica, que tem como sua base principal a possibilidade de interação mútua, pode auxiliar na concretização do formato Web 2.0 em tais ambientes. Neste sentido, como resultados, apresentam-se parâmetros que poderão nortear a utilização dos grupos focais *on-line* em ambientes virtuais de aprendizagem, apontando-o como uma ferramenta potencialmente eficaz na construção colaborativa do conhecimento.

Palavras-chave: Internet; Interação Mútua; Web 2.0; Grupos Focais On-line; EAD.

ABSTRACT

Contemporary communication and information technologies are altering interaction processes and dynamics between individuals. As a result, other knowledge fields are taking avail of this possibility and are making new forms of knowledge production emerge: teaching through the Internet. We converge the concepts of mutual interaction and Web 2.0. In this essay, using on-line focal groups as a participative building form for knowledge. From this connection, we seek to understand how this technique, which has the possibility of mutual interaction as its principal basis, can help in the substantiation of the Web 2.0 format in such environments. In this sense, as a result, the parameters that might guide the use of online focus groups in virtual learning environments are presented, suggesting them as a potentially effective tool in the collaborative construction of knowledge.

Keywords: Internet; Mutual Interaction; Web 2.0; Focal Groups On-line; DL – Distance Learning.

RESUMEN

Las tecnologías de la comunicación y la información actuales están cambiando los procesos y dinámicas de interacción entre los individuos. Por lo tanto, otras áreas del conocimiento aprovechan esta oportunidad, trayendo nuevas formas de producción de conocimiento: la enseñanza en la Internet. En este ensayo académico, se reunieron los conceptos de interacción mutua y Web 2.0 con la práctica de grupos de enfoque en línea (on-line) como una forma de construcción participativa de conocimiento. A partir de esta conexión, intentamos entender cómo esta técnica, que tiene como base principal la posibilidad de interacción mutua, puede contribuir con la aplicación de lo formato Web 2.0 en estos ambientes. En este sentido, como resultado, se presentan los parámetros que puedan guiar el uso de grupos focales en línea en ambientes virtuales de aprendizaje, apuntando a ellos como una herramienta potencialmente eficaz en la construcción colaborativa del conocimiento.

Palabras clave: Internet; Interacción Mutua; Web 2.0; Grupos de Enfoque En Línea (on-line); EaD (Educación a Distancia).

1 INTRODUÇÃO

A contemporaneidade faz emergir novas formas de comunicação e, por conseguinte, os ambientes virtuais estão potencializando um conjunto de possibilidades que passam pela interação e sociabilidade, ambientes de trabalho, de educação e cooperação. Tais transfigurações estão ocorrendo nas áreas econômicas, sociais, culturais, filosóficas entre outras. As tecnologias estão sendo associadas aos computadores, à internet, à evolução das telecomunicações, porém, as novas tecnologias vão além, pois passam também pela forma de se organizar, de pensar, de produzir.

Paulatinamente, essas novas tecnologias de comunicação e informação (TCI's) vêm sustentando novas práticas que, ao que parece, estarão onipresentes em muitos aspectos da vida contemporânea. Deste modo, faz-se necessário o entendimento de como tais tecnologias poderão ser utilizadas de forma plena bem como seus reflexos, implicações e, principalmente, potencialidades sob vários âmbitos, e em especial neste ensaio, nas aplicações de grupos focais em plataformas de ensino à distância.

A partir de tais pressupostos, este ensaio objetiva acometer um primeiro olhar sobre a possibilidade de se pensar na convergência entre os conceitos de interação mútua e Web 2.0 e a prática de grupos focais no formato *on-line* como forma de construção participativa do conhecimento. A partir de tal conexão, vislumbra-se discutir como esta técnica, que tem como sua base principal a possibilidade de interação mútua, pode auxiliar na concretização do formato web 2.0 em ambientes virtuais de aprendizagem.

2 A INTERAÇÃO MEDIADA E OS PILARES DA WEB 2.0: UM OLHAR CONVERGENTE

O entendimento do conceito “interação” é fundamental para os estudos relacionados à comunicação mediada bem como suas aplicações no ensino a distância. Deste modo, a abordagem conceitual desse fenômeno enriquece a discussão em torno dos processos de comunicação presentes nesta nova modalidade de ensino potencializado por TCI's.

A interação humana, ou também denominada interação social, é basicamente definida como uma ação social, mutuamente orientada, de dois ou mais indivíduos em contato. Distingue-se da mera inter-estimulação, pois envolve significados e expectativas em relação às ações de outras pessoas. Pode-se dizer que a interação é a reciprocidade de ações sociais (FU et al., 2007; GRESS et al., 2007, DIX, 2010).

Embora conheça-se a importância do entendimento da evolução do processo de interação humana, neste estudo, focar-se-á as possibilidades de interação em ambiente mediado por computador (internet). Porém, para um primeiro olhar sobre esta evolução, os estudos de Thompson (2002) são ressaltados.

Apesar de não tratar especificamente dos meios digitais de comunicação como a internet, Thompson (2002, p. 81) se preocupa em entender o processo de interação. Deste modo, com essa análise, pode-se embrenhar na compreensão da interação mediada percebendo que, apesar de ainda não desenvolver sua teoria direcionando às novas tecnologias digitais, o autor apresenta argumentos que podem ser aplicados à internet. De acordo com seu pensamento, o desenvolvimento dos meios de comunicação afetou os padrões tradicionais de interação, e “as novas formas de interação que se estendem no espaço ou até mesmo no tempo, oferecem um leque de características que as diferenciam da interação presencial”.

Berlo (1999) identifica que existe uma relação de interdependência na interação, onde cada agente depende do outro, ou seja, cada qual influencia o outro, mas alerta para a limitação em enxergar a interação apenas como ação e reação, isto é, as pessoas não funcionam da mesma forma e não se deve ter uma visão linear deste processo.

Neste sentido, o autor salienta que a interação seria como a adoção recíproca de papéis entre os agentes de uma situação de comunicação e,

em qualquer situação de comunicação, fonte e receptor são independentes [...]. A interdependência pode ser definida como a dependência recíproca ou mútua. Assim, se A influencia B e B influencia A, então A e B são interdependentes (BERLO, 1999, p. 109).

Fayard (2000) também incita a discussão sobre as possibilidades de interação, trazendo a teoria dos jogos como fonte argumentativa. Segundo o autor,

a natureza das relações entre os atores pode se desenvolver segundo a lógica de um *jogo de soma nula* ou constante, no qual o que um ganha é o que o outro perde. Neste caso, a interação abre espaço para a concorrência e para o conflito. A outra possibilidade relacional é governada por uma lógica de *jogo de soma variável* que pode se revelar positiva. Essa alternativa permite aos atores associarem-se em vista da criação de uma riqueza que eles se propõem compartilhar (FAYARD, 2000, p. 41). (Grifo dos autores)

A partir de tais percepções, apresenta-se um enfoque das tecnologias digitais de forma mais concisa onde autores contemporâneos trazem uma abordagem mais direcionada, a exemplo dos estudos de Lin, Lin e Huang (2008) e Dix (2010).

Quando se fala em interação mediada por computador, pode-se apontar duas grandes linhas de pensamento que tratam do fenômeno. A primeira enfatiza aspectos relacionados à capacidade da máquina, de suas interfaces, bem como sua capacidade de processamento, ressaltando tais componentes técnicos como ponto principal na interação mediada (DIX, 2010). Deste modo, o que parece pretender esta óptica, é enxergar a interação como limitada à utilização da máquina pelos usuários, ou seja, a interatividade sujeito-máquina.

Alguns autores ilustram esta abordagem, trazendo a tona seus argumentos. André Lemos ressalta a interação técnica neste ambiente. Para ele, a interatividade nada mais é que uma nova forma de interação técnica de característica eletrônico-digital, e delimita o estudo da interatividade como uma ação dialógica entre homem e técnica (LEMOS, 1997).

Outro autor que pode ser enquadrado nesta visão mais tecnicista sobre a interação mediada é Lippman. O autor se ocupou dos estudos da interação mediada e que esteve na fronteira entre o estudo focado no homem-máquina, e posteriormente apresenta argumentos que o transfere para uma visão mais social deste fenômeno.

Esta seria uma segunda linha, a qual valoriza-se a comunicação contextualizada bem como o que ocorre entre os interagentes e a evolução das relações. É justamente neste contexto que posiciona-se com maior ênfase a temática proposta neste estudo, uma vez que se entende que o simples fato de utilizar um artefato tecnológico não constitui nestes ambientes a possibilidade de interação mútua destacada a seguir.

Lippman desvia seu interesse de investigação da máquina para as pessoas, e afirma que “em vez de trabalhar com a ideia de relacionamento entre homens e máquinas, considere pessoas com pessoas” (LIPPMAN, 1998, apud PRIMO; CASSOL, 2006, p. 5).

Partindo deste princípio, autores que aderem a esta segunda linha ressaltam que, embora não se deva desconsiderar a capacidade da máquina neste tipo de comunicação, o aspecto fundamental no que se refere à interação neste caso é a comunicação entre sujeitos, isto é, o computador é apenas um artefato o qual os sujeitos utilizam para se comunicar e interagir. O mais importante aqui são as relações desenvolvidas por pessoas e a ênfase está na interação sujeito-sujeito. A máquina torna-se então o meio.

Neste sentido, são destacados os estudos de Primo (2000), onde são enfatizados os processos de ‘interação mútua’ e ‘interação reativa’. De acordo com o autor, a interação reativa pressupõe basicamente estímulo-resposta. Neste contexto, as formas de construção de conhecimento e reflexão são quase nulas. Equiparando-se a tal conceituação, Gómez (2006) corrobora que as práticas comunicativas geram hábitos que os próprios atores desenvolvem, às vezes, até de maneira automatizada, na medida em que interiorizam comportamentos e padrões de reação diante das referências comunicativas.

Já a interação mútua pressupõe “sistemas informáticos que permitem uma interação criativa, aberta, de verdadeiras trocas, em que todos os agentes possam experimentar uma evolução de si na relação e da relação propriamente dita”. Tal modalidade se caracteriza por seu fluxo dinâmico e se vale da construção negociada, isto é, a relação é construída pelos interagentes de forma constante e vai sendo definida durante o processo, que nas palavras de Liaw et al. (2007) é o processo de construção de entendimento entre instrutores e aprendizes.

A partir de tais definições, entende-se que a ideia de ‘interação mútua’ se aproxima sobremaneira das formas atuais de aplicação da Web 2.0, uma vez que esta última pressupõe construção de conhecimentos sob forma de colaboração (DODDS; RUDDLE, 2009; SHACHAF, 2010; LIU et al., 2010). Destarte, a convergência de tais práticas é possível a medida que ambas constituem atual tendência observada nos ambientes virtuais de ensino.

O conceito de Web 2.0 vem sendo discutido como forma de fortalecimento dessa filosofia que vem concretizando-se principalmente nos estudos de áreas que circundam a temática. Cada um dos avanços que conduzem a *World Wide Web* são apontados como formas de aprimoramento, principalmente no que tange ao processo de comunicação neste ambiente.

Delineando algumas transfigurações, tem-se a internet original (Web 1.0), que “se relaciona com seus usuários um por um, brindando-os com acesso a material de leitura e conteúdos estatísticos. É a internet com que todos estamos acostumados”, enfatiza Berners-Lee (2007, p. 122). Já a Web 2.0, também conhecida como ‘web wiki’, é “a internet social que habilitou e fomentou a comunicação e a interação, e deu lugar a comunidades de

interesses e redes de relacionamento, ao intercâmbio de informações e ao trabalho colaborativo em tempo real” (BERNES-LEE, 2007: 122). O autor ainda enfatiza uma terceira tendência – a Web 3.0, que inicialmente não compõe o enfoque deste estudo, no entanto, será citada para complementar quaisquer inserções futuras na temática abordada. Esta nova forma, segundo o autor, é uma internet multimídia caracterizada pela intervenção de máquinas inteligentes que serão capazes, segundo se prevê, de indexar voz humana e identificar diferentes elementos em textos, fotografias e vídeos, avaliando seu conteúdo e extraíndo deles as ideias centrais.

Apesar de se saber que a criação de tal termo possui finalidade eminentemente comercial, no âmbito acadêmico esse termo vem sendo discutido como uma nova concepção de práticas construtivas entre os interagentes. Sob esta óptica, a Web 2.0 se adapta sobremaneira aos estudos de educação mediada, uma vez que tais processos concretizam uma de suas linhas temáticas (LIU et al., 2010).

Genericamente, a Web 2.0 se refere a uma proposta de segunda geração de serviços baseados na internet tais como redes sociais, *wikis*, ferramentas de comunicação e folksonomia, que enfatizam a colaboração e o compartilhamento entre usuários conectados.

Complementando tais desígnios, Primo (2006, p. 1) ressalta que a Web 2.0 seria

a segunda geração de serviços *on-line* e caracteriza-se por potencializar as formas de publicação, compartilhamento e organização de informações, além de ampliar os espaços para a interação entre os participantes do processo. A Web 2.0 refere-se não apenas a uma combinação de técnicas informáticas (serviços Web, linguagem Ajax, Web syndication etc.), mas também a um determinado período tecnológico, a um conjunto de novas estratégias mercadológicas e a processos de comunicação mediados por computador.

Entretanto, para que este conceito efetivamente se faça presente e se realize na internet, alguns mecanismos e ferramentas são de vital importância, como fóruns, listas de discussão e outros ambientes que permitam a comunicação integrada entre os interagentes. Em suas reflexões, Bloch (2007) e Purvanova e Bono (2009) afirmam que no que tange a algumas aplicações sociais, a Web 2.0 é um espaço onde um grupo de pessoas lança um serviço altamente interativo baseado em interesses comuns, e também com ferramentas de comunicações fáceis de usar, promovendo assim discursos de interesses comuns.

Neste sentido, na Web 2.0 há uma arquitetura implícita de participação e uma ética de cooperação em que o serviço atua sobre o todo como um intermediário inteligente, conectando os extremos entre si, e aproveitando as possibilidades que oferecem os próprios usuários (O'REILLY, 2005). Assim, se na primeira geração da Web os *sites* eram trabalhados como unidades isoladas, agora passa-se para uma estrutura integrada entre funcionalidades e conteúdos, isto é, deixa-se a ênfase na publicação tão somente, para a participação.

Por conseguinte, para que a comunicação seja realizada de forma plena nestes ambientes, entende-se que tais práticas devem estar associadas não somente aos conceitos de interatividade, mas também à ideia de interação. Assim parte-se da visão de que ambos são essenciais para a concretização da Web 2.0 uma vez que seus pilares se fundamentam justamente na possibilidade da construção de conhecimentos de forma participativa e integrada. Tais desígnios se caracterizam como bases do ensino mediado por computador.

Este novo formato potencializa processos de trabalho coletivo, de trocas, produção e circulação de informações. Tais práticas, diferentemente do formato original de Web 1.0, alavancam a construção social de conhecimento apoiada pela informática (PRIMO, 2006). Assim, são essas formas de comunicação interativas

que interessam particularmente a esta discussão, aliadas à ideia de interação mútua, que serão aqui discutidas e posteriormente entrelaçadas à prática de grupos focais *on-line* nas plataformas de ensino a distância.

3 OS GRUPOS FOCAIS *ON-LINE*: NORTEAMENTOS E PECULIARIDADES

Os grupos focais tiveram seu início em terapias de grupo conduzidas por psiquiatras, que pretendiam compreender o que as pessoas tinham a dizer, e o porquê. O método permitia que as pessoas falassem com riqueza de detalhes sobre o assunto e pudessem receber *feedback* imediato dos colegas que ali estavam (MCDANIEL; GATES, 2004).

Grupos focais podem ser definidos como reuniões de pessoas em uma dada sessão, na qual se usam técnicas de intervenção em grupo para facilitar a interação entre as pessoas e promover troca de ideias, sentimentos, experiências, a respeito de um assunto específico (MORGAN, 1996; RUEDIGER; RICCIO, 2004). Deste modo, os grupos focais apóiam-se no desenvolvimento de entrevistas grupais, porém são mais do que meras entrevistas, cuja preocupação é com as respostas individuais. Eles permitem uma interação grupal que faz com que os participantes discutam e manifestem suas opiniões trazendo à tona uma gama de dados (produzidos pela interação) que revelem pontos de consenso e dissenso, fundamentais para concretização de uma construção participativa de conhecimentos.

Essa interação grupal faz com que a opinião de um participante incentive outros a se posicionarem concordando ou discordando, o que contribui para o mapeamento dos pontos de consenso e dissenso, e também do escopo da discussão sobre o tema.

Um dos aspectos essenciais na condução de um grupo focal é o papel do moderador ou facilitador. Sua principal função é a de conduzir o processo de discussão permitindo que o grupo explore ao máximo o assunto em pauta. Um observador também pode auxiliar na interação. Eles têm a função, no caso de um grupo focal presencial, de auxiliar o moderador na condução do grupo e tomar nota das principais expressões verbais e principalmente não-verbais, e ficar sempre atento aos equipamentos audiovisuais utilizados (THORNTON, 2005).

Em se tratando de grupos focais *on-line*, o papel do observador muda um pouco, principalmente pela ausência de contato visual com os membros do grupo, mas sua importância reside na gravação de registros de trocas de mensagens e da dinâmica do processo de discussão.

Outro procedimento essencial à condução de grupos focais bastante citado na literatura é o da qualidade de um roteiro, denominado 'Guia tema', 'Guia de discussão' ou "Tópico-guia" (KRUEGER; CASEY, 2000). Este guia é um esboço dos tópicos que serão abordados no grupo e tem a finalidade de assegurar que todos os principais itens pertinentes à temática a qual se pretende debater sejam abordados, visto que, na interação dos participantes, assuntos diversos podem surgir e causar grande dispersão temática.

Com o advento de novas tecnologias de comunicação e informação, os grupos focais começaram a utilizar as salas virtuais. E essa nova modalidade tem sido alvo de estudos de teóricos como Sweet (2001); Walston e Lissitz (2000); Schifter e Monolescu (2000) e Underhill e Olmsted (2003). De acordo com esses autores, a metodologia aplicada em ambiente *on-line* não se diferencia da metodologia de grupo focal presencial em alguns aspectos, em especial quanto ao seu principal objetivo, mas cuidados devem ser tomados em sua

aplicação, em especial pelo fato de o ambiente *on-line* possuir certas restrições em relação ao ambiente natural ou laboratorial (presença física dos participantes).

De acordo com os pesquisadores supracitados, a versão *on-line* de grupos focais apresenta vantagens semelhantes aos presenciais no que tange aos seguintes aspectos:

- a) Experiência de grupo, geralmente avaliada como positiva pelos participantes;
- b) Oportunidade de o participante buscar apoio de outros membros do grupo para dar suporte às suas opiniões;
- c) Oportunidade de o participante ouvir diversos pontos de vista sobre o tema e formar sua opinião; e
- d) Abordagem de uma faceta do tema suscitada pelo posicionamento de outras pessoas no grupo, que dificilmente seria mencionada em uma entrevista individual, em que estivessem apenas o entrevistador e o entrevistado.

Outro ponto importante de acordo com Chase e Alvarez (2000) e Walsh et al. (2009), é que as pessoas em geral se revelam menos inibidas em suas respostas e tendem a expressar mais sinceramente os seus pensamentos em grupos focais *on-line*, pois inexistem os fatores inibidores relativos à maneira de falar e de se expressar ou até mesmo de se vestir visíveis nos grupos focais face a face.

Todavia, se por um lado a ausência de visualização dos colegas de grupo minimiza o impacto de preconceitos e estereótipos, de outro, traz algumas desvantagens para esta modalidade de grupos focais. Uma delas é a diminuição dos recursos que permitem a comunicação não-verbal (WILSON, 2003), como gestos, expressão facial, postura corporal e paraverbal, como inflexões na voz, risos, choros etc. (BURTON; GOLDSMITH, 2002; MOLONEY et al., 2003). Outra desvantagem é a possível falta de habilidade na digitação (O'CONNOR; MADGE, 2003) que favorece o participante com mais habilidade para digitar, tornando sua participação mais ativa.

Por todos esses aspectos, a pessoa que conduz ou modera o grupo focal *on-line*, que no caso das plataformas de ensino a distância será o próprio professor ou tutor, deve estar atenta para estimular, organizar e induzir os participantes a fornecerem o maior número possível de informações (MORGAN, 1996). A condução da discussão é fundamental, e o moderador deve evitar interferir nas participações do grupo a não ser para reconduzir o assunto em caso de dispersão, para impedir que qualquer integrante exerça liderança a ponto de inibir os demais, para incentivar os mais tímidos a se pronunciarem sobre o tema, e, por último, para explorar aspectos de dissenso que seriam promissores para aprofundar o entendimento do tema em discussão (Burton e Goldsmith, 2002).

4 GRUPOS FOCAIS *ON-LINE* POTENCIALIZANDO A INTERAÇÃO MÚTUA EM AMBIENTES VIRTUAIS DE APRENDIZAGEM

As tecnologias de comunicação fizeram emergir na sociedade contemporânea um leque de possibilidades nunca antes vislumbrado, estendendo práticas de interação e sociabilidade que antes eram restritas a alguns meios mais tradicionais de mediação comunicativa como cartas entre outros. Todavia, a evolução da própria internet e suas possibilidades edificou expectativas que ultrapassaram a simples interação e comunicação mediada com finalidades sociais desprovidas de quaisquer comprometimentos.

A partir desse fenômeno, surgiram também outras formas de utilização da internet em larga escala e dentre elas se destacam a emergência do ensino mediado por computador, ou ensino a distância (EAD)¹. Essa modalidade de ensino caracteriza-se por ter a internet como principal suporte à interação e comunicação entre os atores envolvidos. Deste modo, essa tecnologia passa a sustentar essa nova tendência e suas adaptações (Ruiz *et al.*, 2007) neste ambiente de crescimento de plataformas de *e-learning*.

A discussão fomentada pela convergência entre os aspectos interativos da comunicação humana e sua aplicabilidade em plataformas de ensino mediado por computador é destacada nos estudos de Anderson (2003), onde ele apresenta um panorama geral sobre a importância do referido processo no âmbito educacional. Para o autor, as práticas comunicativas e interativas são significativas nestes ambientes a medida que

- a) a interação possibilita cursos baseados em estudos auto-dirigidos e independentes; b) mantém um discurso comunitário; c) ajuda a definir e reconstruir o corpo do conhecimento; d) representa um *feedback* essencial ao desenvolvimento do pensamento crítico e comunitário; e e) serve para estimular e motivar (ANDERSON, 2003, p. 1).

Contudo, abrindo a euforia inicial desta potencialidade, é de fundamental importância que se discuta não apenas as ferramentas oferecidas neste novo contexto, como também como tais práticas podem se tornar eficazes no sentido que, até o momento, o processo de comunicação e interação *on-line* em plataformas de ensino ainda encontra-se em franco processo de desenvolvimento e principalmente aperfeiçoamento.

Entende-se que são tais práticas comunicativas neste ambiente tecnológico que sustentam essa modalidade de ensino e, deste modo, para que se comece a vislumbrar um processo de ensino mediado eficaz, antes de tudo é mister focar o processo de comunicação e interação bem como suas possibilidades e potencialidades neste espaço.

Um dos primeiros pontos que merecem atenção neste contexto são justamente as ferramentas disponíveis para que o processo de comunicação entre os interagentes se dê. Atualmente, conta-se com uma gama de ferramentas que facilitam a mediação em ambientes de ensino por computador. Serviços de *e-mail*, listas de discussão, *chats* ou salas de bate papo e videoconferências são algumas delas.

No entanto, tanto as ferramentas quanto os próprios usos que delas são feitos são responsáveis por se poder avaliar tal ambiente como interativo e construtivo ou não. A partir desse diagnóstico, pode-se relacioná-lo aos preceitos da Web 2.0.

Neste contexto, enfatizam-se algumas observações de Bates (1997) e Jarmon *et al.* (2009). Os autores trazem reflexões acerca das possibilidades tecnológicas na educação, e destacam que existiriam critérios prioritários na seleção das tecnologias aplicadas para processos educacionais a distância. A primeira delas diz respeito ao acesso, ou seja, a facilidade do usuário em usar determinadas tecnologias. Posteriormente ressaltam o custo, onde os autores apresentam relação direta com o número de alunos a serem atingidos e a estrutura de custo de cada tecnologia. As funções de ensino também são destacadas de modo a apontar as melhores tecnologias de suporte para a aprendizagem.

Permeando tais premissas, Selim (2007) observa que a interatividade, portanto, estaria interligada à possibilidade de interação e a facilidade de uso da tecnologia. A organização estaria vinculada ao modo da

instituição apropriar-se das tecnologias para melhor atender às suas demandas e, por fim, a velocidade, ou seja, o tempo de desenvolvimento do curso de acordo com a tecnologia escolhida.

Em tempo, em suas reflexões sobre os discursos produzidos em ambientes virtuais, Melo (2004: 2) ressalta que “não basta as ideias estarem lá depositadas, é preciso que elas circulem, que tomem corpo, que elas reverberem. Isto é, que elas entrem na ordem do discurso e não fiquem apenas ‘à deriva na superfície das águas’”.

Deste modo, argumenta-se que para que as práticas comunicativas se dêem em sua plenitude auxiliando no processo de ensino nos ambientes virtuais, faz-se necessário que os interagentes transformem o simples retorno a um estímulo em participação consciente. A partir de tais pressupostos, aponta-se a utilização dos grupos focais *on-line* como método potencializador da interação mútua em plataformas de ensino a distância.

Em uma pesquisa realizada por Burton e Goldsmith (2002) onde os grupos focais *on-line* foram utilizados num ambiente de EAD, com enfoque temático nos bônus e ônus do ensino a distância, os participantes discutiram desafios pessoais que haviam enfrentado com outros estudantes e com a própria faculdade. De acordo com as autoras, durante muitos momentos, participantes ofereciam incentivo e sustentação para os demais membros do grupo. Anderson (1997) apud Ho (2008) salienta que os grupos focais *on-line* atuam como um fórum onde os valores e opiniões diversas (mesmo que opostas) podem ser articulados e negociados.

Para tanto, Burton e Goldsmith (2002) e Jarmon et al. (2009) afirmam que, para que a interação se dê de forma a permitir um processo construtivo do conhecimento, os participantes com menos experiência em discussões *on-line* devem ser agrupados equilibradamente com os participantes mais familiarizados com esse tipo de comunicação. Agrupando os participantes menos experientes com os mais experientes, a discussão poderá ser mais aprofundada e render maior debate entre os interagentes (BURTON; GOLDSMITH, 2002).

Nesta direção, partindo do princípio de que os grupos focais *on-line* podem alavancar discussões de tal forma que os atores envolvidos esbocem opiniões e pontos de vista fundamentados sobre a temática proposta, tal método se encaixa sobremaneira ao conceito de interação mútua bem como de web 2.0, uma vez que ambos propõem, resguardadas as suas peculiaridades, a construção participativa de conhecimentos.

Neste sentido, a aplicabilidade do conceito de ‘interação mútua’ elucidada por Primo, torna-se fundamental para a complementação do processo de ensino mediado por computador. A partir daí é que se vislumbra a interface entre tal prática com as bases da Web 2.0 e suas possibilidades e potencialidades nas plataformas de ensino a distância, uma vez que este formato propõe justamente essa interação participativa e construtiva. Portanto, pleiteia-se que o que irá tornar o ambiente mais ou menos construtivo é a predominância das práticas comunicativas e interativas que ostentem a construção coletiva e cooperativa e, neste sentido, os grupos focais *on-line* podem ser uma alternativa ímpar.

Todavia, é fundamental enfatizar que alguns desafios se apresentam na aplicação de grupos focais *on-line* com alunos de ensino a distância. De acordo com Burton e Goldsmith (2002), o uso deste método deve buscar a participação efetiva de todos os interagentes. Para tanto, faz-se necessário observar algumas premissas como quantidade de tempo exigida para o grupo focal *on-line*, o envio do *feedback* do debate aos alunos e a atenção ao possível interesse dos alunos pela temática abordada. Isto deve incluir tomar em consideração aqueles indivíduos que concordam em participar na pesquisa.

Outro ponto que não se deve desconsiderar é a usabilidade da própria ferramenta a qual o grupo focal *on-line* deverá acontecer. Como o método no formato *on-line* pressupõe que a tecnologia funcione de forma adequada, faz-se necessário que a própria interface ofereça condições para que haja efetiva participação dos interagentes. Caso isso não ocorra, a interação estará comprometida, e conseqüentemente a construção do conhecimento proposta não se concretizará, prejudicando a possibilidade de interação mútua e, conseqüentemente, a efetivação dos pilares da web 2.0 nesse processo.

5 CONCLUSÃO

O processo de comunicação humana vem sendo afetado por novas tecnologias como nunca antes visto. Essas significativas mudanças vêm alterando uma boa parte das dimensões da vida individual e coletiva. Dentre essas tecnologias destaca-se a internet, que no que tange ao processo evolutivo dos meios de comunicação, ainda é considerada uma tecnologia recente e ainda pouco explorada. Entende-se que a internet tende a evoluir conjuntamente com a incessante busca do indivíduo em interagir e socializar. A partir daí, este ambiente tende a se tornar cada vez mais útil à sociedade atual, bem como para tantas outras próximas gerações.

A academia tem se ocupado em analisar este fenômeno em várias áreas do conhecimento. Todavia, a comunicação parece se ater um pouco mais nesta discussão, uma vez que este meio, bem como suas interfaces e linguagens, podem provocar transformações consideráveis nas práticas comunicativas habituais e nas bases da sociedade.

A comunicação mediada parece exercer um fascínio que paulatinamente, vem atraindo não somente indivíduos comuns, mas também organizações (AFSARMANESH; CAMARINHA-MATOS; MSANJILA, 2009) e, mais recentemente, áreas de conhecimento e processos distintos.

Neste estudo, buscou-se enfatizar a prática de grupos focais *on-line* como elemento dinamizador da possibilidade de construção de conhecimentos entre os interagentes em plataformas de ensino mediado por computador. Neste sentido, procurou-se convergir alguns conceitos de interação mútua e Web 2.0, a fim de verificar sua aplicabilidade e eficácia em tais ambientes, destacando a importância das práticas comunicativas nesta temática, uma vez que são elas que irão sustentar tal processo.

Assim, a partir da análise dessas interfaces, enfatiza-se que a usabilidade dos meios pode implicar em maior ou menor capacidade de interação, e também que os próprios usos desses meios podem auxiliar no sustento de bases colaborativas e participativas. Sob a óptica da EAD, considera-se que ambos os enfoques são essenciais para a eficácia de tal modalidade.

Sendo assim, os pilares da Web 2.0, assim como o enfoque nas práticas comunicativas que fundamentam a interação mútua nos ambientes mediados por computador, tornam-se potencialmente significativas no contexto do ensino a distância, trazendo à tona uma ampla possibilidade de análise que visa aprimorar, discutir e refletir esta temática.

Apesar de cada vez mais as plataformas virtuais de ensino contarem com ferramentas de comunicação e interação, se as mesmas não oferecerem condições de usabilidade eficaz, o processo de construção de conhecimentos através da interação entre os atores será truncado e pode-se resumir ao que Primo denomina apenas de 'interação reativa'. Isso provavelmente acarretaria uma defasagem significativa no processo de ensino-aprendizagem no EAD, e a utilização de ambientes virtuais nesta modalidade estaria seriamente comprometido.

Conclui-se que a prática de grupos focais *on-line* pode se tornar uma ferramenta importante na efetivação da interação mutua nas plataformas de EAD. Logo, se as tecnologias de comunicação e informação tendem para o formato efetivo da web 2.0, tal método se torna um aliado à construção participativa de conhecimento, concebendo (constituindo) a finalidade prima da educação mediada por computador: a substituição do ambiente físico pelo tecnológico, contudo, com a mesma qualidade na interação entre os indivíduos envolvidos.

¹ Apesar de sabermos que o 'ensino a distância' se configura não somente nas plataformas da internet, neste ensaio também utilizaremos a nomenclatura 'Ensino à Distância – (EAD)', como o ensino mediado por computador, tendo como suporte a internet.

Artigo submetido para avaliação em 03/04/2012 e aceito para publicação em 10/06/2012

REFERÊNCIAS

- AFSARMANESH H.; CAMARINHA-MATOS, L. M.; MSANJILA, S. S.; On management of 2nd generation Virtual Organizations Breeding Environments. **Annual Reviews in Control**, v. 33, n. 2, p. 209-219, dec. 2009.
- ANDERSON, T. Interaction options for learning in the virtual classroom. Academic Technologies for Learning. Disponível em: <http://www.atl.ualberta.ca/articles/disted/inrteract_options.cfm>. Acesso em: 20 jun. 2003.
- BATES, A. **Testructuring the university for technological change**. USA: The University of British Columbia, 1997.
- BERLO, D. **O processo da comunicação**. São Paulo: Martins Fontes, 1999.
- BERNERS-LEE, T. A web 2.0 e a IBM e a web 3.0 semântica (entrevista concedida). **HS Management**. n. 64, v. 5. set./out. 2007.
- BLOCH, M. Web 2.0, mashups and social networking: what is it all about?. Disponível em: <<http://www.tamingthebeast.net/articles6/web2-mashups-social-network.htm>>. Acesso em: 10 out. 2007.
- BURTON, L.; GOLDSMITH, D. The medium is the message: using on-line focus groups to study on-line learning. **Connecticut Distance Learning Consortium**, jun. 2002.
- CHASE, L.; ALVAREZ, J. Internet research: the role of the focus groups. **Library & Information Science Research**, New York, v. 22, n. 4, p. 357-369, 2000.
- DESANCTIS, G.; ROACH, M. Learning in on-line foruns. **European Management Journal**, London, v. 21, n. 5, p. 565-577, out. 2003.
- DIX, A. Human-computer interaction: a stable discipline, a nascent science, and the growth of the long tail. **Interacting with Computers**, v. 22, n. 1, p. 13-27, jan. 2010.
- DODDS, T. J.; RUDDLE, R. A. Using mobile group dynamics and virtual time to improve teamwork in large-scale collaborative virtual environments. **Computers & Graphics**, v. 33, n. 2, p.130-138, abril 2009.
- FAYARD, P. **O jogo da interação**. Caxias do Sul: EDUCS, 2000.
- FU, F. *et al.* Empirical analysis of *on-line* social networks in the age of Web 2.0. **Physica A: Statistical Mechanics and its Applications**, n. 9, p. 1-15, oct. 2007.
- GÓMEZ, G. O. Comunicação social e mudança tecnológica. In: MORAES, Denis de (Org.). **Sociedade midiaticizada**. Rio de Janeiro: Mauad, 2006.

GRESS, C. L. Z. *et al.* Measurement and assessment in computer-supported collaborative learning. **Computers in Human Behavior**, n. 12, p. 1-19, sept. 2007.

HO, S. **Evaluating students' participation in on-line discussions**. Disponível em: <<http://ausweb.scu.edu.au/aw02/papers/refereed/ho/paper.html>>. Acesso em: 10 maio 2008.

JARMON, L. *et al.* Virtual world teaching, experiential learning, and assessment: an interdisciplinary communication course in Second Life. **Computers & Education**, v. 53, n. 1, p. 169-182, aug. 2009.

KRUEGER, R.A. & CASEY, M.A. **Focus group. A practical guide for applied research**. Califórnia: Sage Publications, 2000.

LIAW, S. *et al.* Surveying instructor and learner attitudes toward e-learning. **Computers & Education**, v. 49, n. 4, p. 1066-1080, dec. 2007.

LIN, F.; LIN, S.; HUANG, T. Knowledge sharing and creation in a teachers' professional virtual community. **Computers & Education**, v. 50, n. 3, p. 742-756, april 2008.

LIU, X. *et al.* A web-based self-testing system with some features of Web 2.0: design and primary implementation. **Computers & Education**, v. 55, n. 1, p. 265-275, aug. 2010.

MELO, C. T. V. A análise do Discurso em contraponto à noção de acessibilidade ilimitada da Internet. In: MARCUSCHI, Luiz Antônio; XAVIER, Antônio Carlos. (Org.). **Hipertexto e gêneros digitais**. Rio de Janeiro: Lucerna, 2004.

MOLONEY, M. F.; DIETRICH, A. S.; STRICKLAND, O.; MEYERBURG, S. Using Internet discussion boards as virtual focus groups. **Advances in Nursing Science**, v. 26, n. 4, p. 274-286, oct./dec. 2003.

MORGAN, D. L. Focus groups. **Annual Review of Sociology**, Palo Alto, v. 22, p. 129-152, Aug. 1996.

O'CONNOR, H.; MADGE, C. "focus groups in cyberspace": using the Internet for qualitative research. **Qualitative Market Research: An International Journal**, Bradford, v. 6, n. 2, p. 133-143, 2003.

O'REILLY, T. **What is Web 2.0**. Disponível em: <<http://www.oreillynet.com/pub/a/oreilly/tim/news/2005/09/30/what-is-web-20.html?page=4>>. Acesso em: 12 ago. 2007.

PRIMO, A. F. T.; CASSOL, M. B. S. **Explorando o conceito de interatividade: definições e taxionomas**. Disponível em <<http://www.psico.ufrgs.br/~aprimo/pb/pgje.htm>>. Acesso em: 30 maio 2006.

PRIMO, A. Interação mútua e interação reativa: uma proposta de estudo. **Famecos**, n. 12, p. 81-92. jun/2000.

PRIMO, A. O aspecto relacional das interações na Web 2.0. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE CIÊNCIAS DA COMUNICAÇÃO, 29., 2006, Brasília - DF. **Anais eletrônicos**. Brasília: INTERCOM – Sociedade Brasileira de Estudos Interdisciplinares da Comunicação, 2006.

PURVANOVA, R. K.; BONO, J. E. Transformational leadership in context: face-to-face and virtual teams. **The Leadership Quarterly**, v. 20, n. 3, p. 343-357, jun. 2009.

RUIZ, M. P. *et al.* Adaptation in current e-learning systems. **Computer Standards & Interfaces**, n. 18, p. 1-9, jul. 2007.

SCHIFTER, C.; MONOLESCU, D. Evaluating students' *on-line* course experiences: the virtual focus groups. **The American Center for the Study of Distance Education**, Pennsylvania, v. 10, p. 1-9, 2000.

SELIM, H. M. Critical success factors for e-learning acceptance: Confirmatory factor models. **Computers & Education**, v. 49, n. 2, p. 396-413, sept. 2007.

SHACHAF, P. Social reference: toward a unifying theory. **Library & Information Science Research**, v. 32, n. 1, p. 66-76, jan. 2010.

STRICKLAND, O. L.; MOLONEY, M. F.; DIETRICH, A. S.; MYERNBURG, S.; COTSONIS, S. A. Measurement issues related to data collection on the world wide web. **Advances in Nurses Science**, Philadelphia, v. 26, n. 4, p. 246-256, oct./dec. 2003.

SWEET, C. Designing and conducting virtual focus groups. **Qualitative Marketing Research: an International Journal**, jun. 2001.

THOMPSON, J. B. **A mídia e a modernidade**. 5. ed. Petrópolis: Vozes, 2002.

THORNTON, R. **Grupos de discussão e grupos focais**. Santa Maria: FACOS: 2005.

UNDERHILL, C.; OLMSTED, M. G. An experimental comparisons of computer-mediated and face-to-face focus groups. **Social Science Computer Review**, Thousand Oaks, v. 21, n. 4, p. 206-512, winter, 2003.

WALSH, J. R. *et al.*; Using focus groups to identify factors affecting healthy weight maintenance in college men. **Nutrition Research**, v. 29, n. 6, p. 371-378, jun. 2009.

WALSTON, J. T.; LISSITZ, R. W. Computer-mediated focus groups. **Evaluation Review**, Thousand Oaks, v. 24, n. 5, p. 457-483, oct. 2000.

WILSON, E. V. Perceived effectiveness of interpersonal persuasion strategies in computer-mediated communication. **Computers in Human Behavior**, Oxford, v. 19, n. 5, p. 537-52, sept. 2003.