



Evento: XXVI Jornada de Pesquisa

## CONSTRUÇÃO DA PERSONA: ENTENDIMENTO COMPORTAMENTAL DO ESTUDANTE DA MODALIDADE A DISTÂNCIA <sup>1</sup>

PERSONA CONSTRUCTION: UNDERSTANDING STUDENT BEHAVIOR OF DISTANCE MODALITY

**Bruna Luíza Colombo <sup>2</sup>**

<sup>1</sup> Projeto de pesquisa desenvolvido através da seção de diagramação do Setor de Educação a Distância e Tecnologias da Universidade Regional do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul.

<sup>2</sup> Graduanda em Design pela Universidade Regional do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul, campus Ijuí.

### RESUMO

Este artigo tem como objetivo trazer à tona hábitos e características comportamentais do aluno da modalidade de educação a distância para a construção de uma persona, através de uma pesquisa quantitativa realizada com uma amostra de quase um terço dos alunos matriculados em cursos na Universidade do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul no ano de 2021.

**Palavras-chave:** Educação. Comportamento. Pesquisa. Design. Usuário.

### ABSTRACT

This article aims to bring to light the habits and behavioral characteristics of the distance education student for the construction of a persona, through a quantitative survey carried out with a sample of almost one third of the students enrolled in courses at the University of Noroeste do State of Rio Grande do Sul in the year 2021.

**Keywords:** Education. Behavior. Research. Design. User.

### INTRODUÇÃO

Segundo Costa, (2017, p. 60) a educação a distância é uma modalidade de ensino que foi alcançada através do intenso uso das tecnologias de comunicação e informação (TIC's), permitindo a separação física entre aluno e professor, esta afirmação significa que todos os envolvidos não estarão reunidos numa sala de aula, e sim num ambiente virtual que possibilite a interação entre os indivíduos de onde estiverem, seja em casa, biblioteca, ou trabalho.



Com a democratização das tecnologias, e a reprodução de inovações tecnológicas dentro das diversas gerações, torna os usuários com características comportamentais, por exemplo nota-se “muita pressa, muita incerteza, muita impaciência, muita informação e muita necessidade de pessoas educadas. É nesse contexto que se coloca a educação a distância” (VERGARA, 2007 p.01).

Diante a todos esses recursos tecnológicos, enfatiza a necessidade de não somente focar nos processos de tecnologia como a única solução para um processo de aprendizagem, mas sim como ferramenta de apoio para a valorização dos aspectos culturais do indivíduo aluno (KENSKI, 2010 p. 11).

Tendo em vista a discussão da tecnologia como forma agregadora da formação do ser no processo de ensino aprendizagem na modalidade a distância, torna-se indispensável o uso de ferramentas de pesquisa para a comprovação de comportamentos característicos de determinado perfil. Segundo ARAUJO, (2014, p. 31) é fundamental focarmos nos usuários com a finalidade de atender todas as necessidades para qual uma ambiente virtual, por exemplo, fora projetado. Para tal, deve-se ter conhecimento do usuário com o fim de entender estas necessidades a partir de pesquisas de campo e análise dos requisitos identificados. É inevitável tratar do desenvolvimento de um produto centrado no aluno, a avaliação das soluções encontradas em relação aos requisitos estabelecidos (ARAUJO, 2014 p. 54).

Nesse aspecto, nota-se a necessidade de avaliação de requisitos já pré-estabelecidos dos estudantes da educação a distância, com o fim de identificar padrões comportamentais e melhorar os processos criativos para a criação de materiais didáticos e de experiência do usuário dentro da plataforma Moodle na Universidade Regional do Noroeste do Estado, já que não há nenhuma pesquisa ou *feedback* dos alunos neste sentido. A partir destes resultados a criação de uma persona para representar o aluno da modalidade a distância, traz o acompanhamento entre a empresa e o cliente, compreendendo quais são as possíveis barreiras de conexão entre estes dois elementos. (SANTOS e CARVALHO, 2020, p. 12)

Neste trabalho trago em capítulos a contextualização do ensino a distância, aspectos tecnológicos e culturais e a construção da persona através de uma pesquisa quantitativa, como forma se solução para aperfeiçoar a relação entre o fator humano que trabalha na educação a distância e o fator humano aluno.



## **1. MODALIDADE A DISTÂNCIA**

Para os mais velhos, a educação a distância pode ser conhecida como a formação por correspondência, esta é considerada a primeira geração do EAD (educação a distância) nos quais o conhecimento se fazia por intermédio de materiais impressos (LEMGRUBER; 2008).

Vergara, (2007) define a modalidade a distância como não presencial, no qual não conta com o espaço físico, e enfatiza que esta modalidade apenas é um novo jeito de ensinar e aprender o EAD é como tantos outros, uma possibilidade de ensino.

A educação a distância com características próprias hoje dispõe de veículos de informação como, *e-books*, vídeos, ou transmissões de vídeo, que permite que o ensino seja interativo ao mesmo tempo que tem qualidade. A qualidade é tanta que estudos recentes mostram que programas de nível superior possuem resultados mais positivos do que os presenciais, provando que independente do valor da proposta a instituição de ensino ainda consegue manter a qualidade do aprendizado. (RAMOS; SANTOS; FARIA, 2016)

Conforme Bastos, (2007, p. 08) a educação a distância permitiu que o aluno se tornasse o protagonista do seu aprendizado, tornando o professor não só como emissor e o aluno como receptor do conhecimento, estimulando a atitudes como a troca e a cooperação de informações, essa interação torna o processo de ensino mais ativa quando os desafios de se estudar a distância surgem durante o caminho da formação do sujeito aluno. Nesse sentido, a autora Vergara (2007) enfatiza que “é possível que a EAD tenha caráter mais de desenvolvimento do aluno para a aquisição de novas competências profissionais, ou que tenha caráter educacional, o que inclui o desenvolvimento integral do educando”.

Os docentes que fazem parte desta modalidade conseguem estabelecer estratégias que agregam o processo de aprendizagem, instigando o aluno a interagir de forma participativa a provocações e questionamentos para concluir a formação acadêmica ( BASTOS, 2017 p.08). Não há dúvidas que a forma de ensino a distância traz e futuramente irá trazer avanços inovadores nas instituições de ensino como por exemplo sistema híbrido. (RAMOS; SANTOS; FARIA, 2016).

## **2. ASPECTOS CULTURAIS E TECNOLÓGICOS**

Todo e qualquer ensino dispõe ao uso de recursos tecnológicos, porém quando citamos a educação a distância esse fator torna-se indispensável, já que esta forma de ensino não



permite que o professor e aluno estejam no mesmo espaço físico como uma sala de aula por exemplo, (COSTA, 2017 p. 06) essa característica não impede o uso de recursos tecnológicos que possibilita a educação a distância chegar a lugares mais remotos, transportando informações didáticas em um curto espaço de tempo (BASTOS, 2017 p. 02).

Conforme Vergara (2007), no Brasil em menos de uma década os recursos tecnológicos vem sendo mediadores de comunicação através de salas virtuais, nisso o Brasil tem se destacados até mesmo quando comparados a países desenvolvidos, pois países situados no norte da América e países europeus citam que para esta modalidade o aluno precisa ser autodidata construindo assim o seu saber de forma solitária.

Embora o uso das tecnologias não seja um fator exclusivo do EAD, temos que admitir que ela vem sendo companheira do desenvolvimento da educação no Brasil, é notável que temos avanços tecnológicos propiciando o desenvolvimento da educação. Abolir o uso da tecnologia neste meio, significa impossibilitar o acesso a muitas pessoas que antes não tinham acesso à educação pela falta de tempo ou oportunidade. ( BASTOS; 2017 p. 04)

No contexto do estudante, pode até sentir preocupações metodológicas porém podem se sentir mais à vontade, sem conviver com determinados grupos de pessoas ou confrontos de personalidade. (BASTOS, 2017 p. 02). O ensino EAD também possibilita que o aluno desenvolva “a aquisição de novas competências profissionais, ou que tenha caráter educacional, o que inclui o desenvolvimento integral do educando” (VERGARA;2007 p.03) transformando a experiência em novas competências do indivíduo.

Dentro das características que formam o aspecto cultural do aluno, ressalta-se a mais importante e ao mesmo tempo a mais óbvia: a flexibilidade dos estudos porque possibilita a compatibilização do tempo com os estudos, e ainda pode escolher em que ritmo o estudo será realizado de forma independente, resultando na proatividade, autodisciplina e responsabilidade com o estudo (VERGARA;2007 p. 03). Por meio de materiais didáticos os alunos fazem a mediação desse conhecimento reforçando a autonomia no aspecto da comunicação. Costa (2017) cita que pode acontecer de forma síncrona quando o professor e o aluno estão conectados ao mesmo tempo através de web conferências, chats, ou telefone e assíncrona através de fóruns e mensagens eletrônicas.

Costa (2017) defende que o uso das tecnologias permite que o aluno se desenvolva trazendo à tona todas as suas características de comunicação individual ou em grupo, através



da modernidade os alunos conseguem orientação a distância para realização das atividades. Por isso o uso das TICs torna-se essencial para a medição de aluno e professor no processo de ensino e aprendizagem, ou seja, a tecnologia também cria um ambiente colaborativo e significativo pois o aluno é visto como construtor do próprio conhecimento.

### **3. CONSTRUÇÃO DA IMAGEM DO ALUNO EAD**

Como já citado anteriormente nos itens 1 e 2 deste trabalho, nota-se o papel do ensino a distância sendo potencializado através do uso da tecnologia, trazendo consigo um emaranhado de traços comportamentais do aluno e as competências desenvolvidas dentro deste processo de ensino.

No entanto, construir de fato a imagem concreta do aluno exige metodologias de pesquisa que mostram resultados relevantes para agregar na tomada de decisão de todo o setor de educação a distância, que busca qualificar o ensino e o estreitamento de relações interpessoais com os alunos. VERGARA (2007, p. 05) faz um análise do papel e comprometimento de todos os envolvidos no ensino a distância:

Responsáveis acadêmicos, técnicos e administrativos do curso devem ser leais e comprometidos não só com a organização que o oferece, como com os alunos. Estes, por sua vez, necessitam acreditar na idoneidade da organização, ter confiança nela, para que seus esforços de aprendizagem se robusteçam. Tradição, respeitabilidade acadêmica da instituição de ensino, práticas evidenciadas no dia-a-dia da interação, que sejam consistentes com os discursos da instituição, são alicerçadoras de relacionamentos profícuos.

#### **3.1 IMPORTÂNCIA DA PERSONA COMO FERRAMENTA DE TRABALHO**

Persona é uma ferramenta muito utilizada na área do marketing e na área de análise de usuário faz parte de um ponto de vista estratégico que precisa ser alimentado por meio da coleta de dados e informações úteis, descartando o uso de hipóteses e sim o uso de uma avatar que representa toda a marca ou usuário gerador de relacionamento. (SANTOS e CARVALHO; 2020, p. 05)

Conceito de usuário pode ser essencial para testes de usabilidade não só de produtos como afirma Araujo (2014) mas também a construção da avaliação de satisfação que consiste



na percepção do usuário em avaliar se o aspecto visual ou determinada tarefa é ou não é eficiente e eficaz, se a avaliação for positiva é sinalizado a total satisfação do usuário.

Quando pensamos em realizar a construção de uma persona estamos pensando também em nos colocarmos no lugar de outra pessoa de forma empática, desta forma se adquire vantagem competitiva quando sabemos identificar quais são as necessidades, e enxergando o que o usuário gostaria que fosse feito ou aperfeiçoado. (SANTOS e CARVALHO; 2020, p. 09)

### 3.2 METODOLOGIA

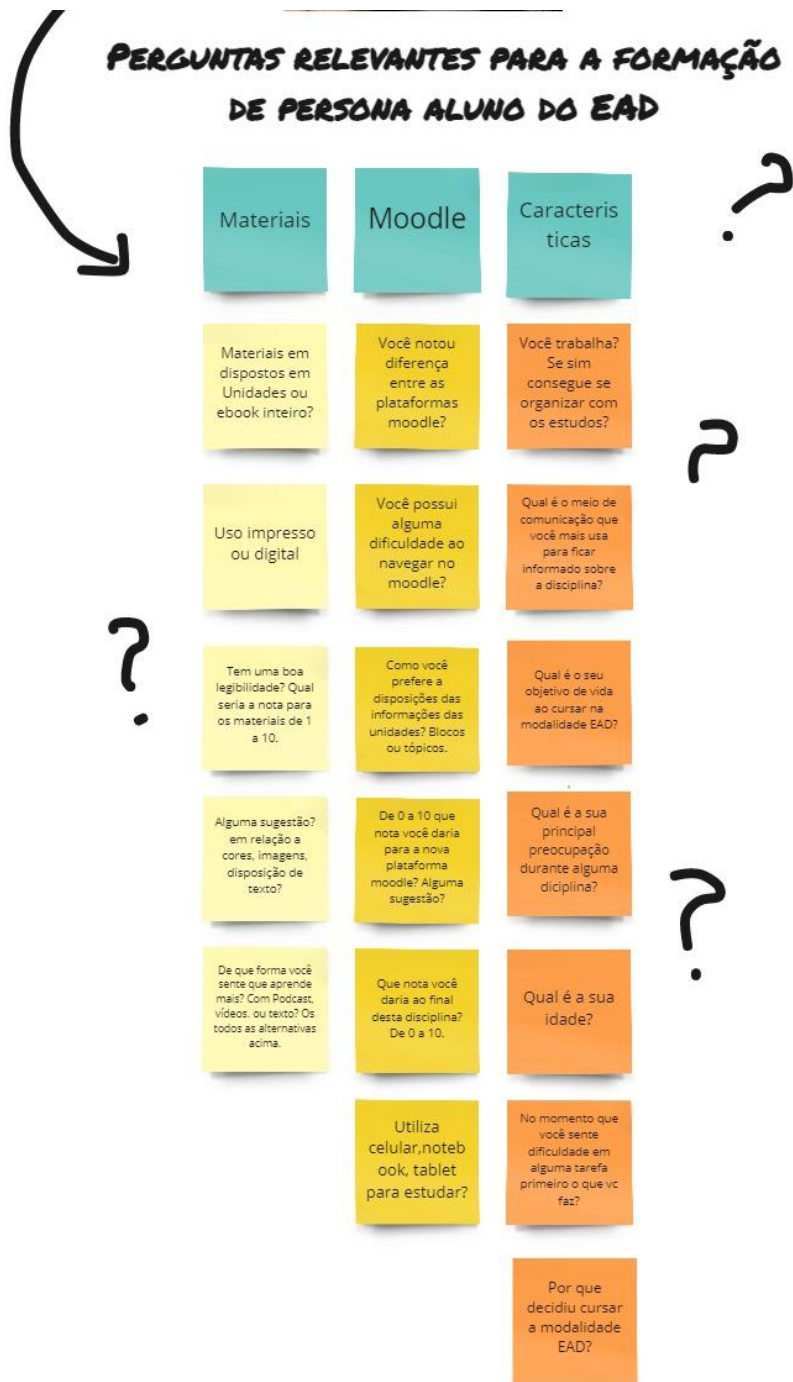
A forma que foi escolhida para alcançar o objetivo foi a pesquisa qualitativa que proporciona vantagens que compensam aspectos fortes e fracos, encoraja o uso de pontos de vista de inúmeras formas, muito além do que somente números, esta pesquisa pode gerar ao pesquisador possíveis soluções para problemas que também podem ser descobertos a partir de tal. (ARAÚJO, 2014 p. 38)

Ainda abordando questões de experiência do usuário, é importante citar que os materiais didáticos e a plataforma digital Moodle são utilizados como ferramenta de ensino na educação a distância, e tem por objetivo a execução de uma determinada tarefa, como abrir um *hiperlink*, achar onde fica consulta de notas na plataforma e se o mesmo tem acesso a disciplinas sem complicações ou barreiras que deixem esta ação confusa, por exemplo. Tarefas a princípio devem ser feitas de forma fácil e sem complicações. Para tal objetivo, é necessário a identificação de requisitos nos quais baseia-se essencialmente na verificação do funcionamento pleno das tarefas a serem executadas dentro da plataforma digital Moodle e material didático.

Desta forma, separei perguntas que se enquadram em três aspectos fundamentais: plataforma Moodle, materiais didáticos e características do aluno conforme a figura 01:



Figura 01 - Representação dos três aspectos fundamentais



miro

Fonte: Autora (2021)



A partir destas ideias e questões norteadoras foi elaborado um questionário através da ferramenta Google Forms, no qual foram elaboradas 20 questões sendo acrescentadas dois espaços para sugestões uma referente a materiais didáticos e outra referente à plataforma Moodle, conforme representa a figura 02:

Figura 02 - Representação das figuras por tema e afinidade.

<b>Perguntas de características do aluno:</b>	
Qual é o seu nome e idade?	Você gostaria de participar de futuras avaliações de satisfação do EAD da UNIJUI?
Você trabalha?	Para finalizar, nos conte como você se sente a partir de todas as experiências que você já possuiu no EAD de 01 a 05:
Consegue conciliar a rotina de estudos com o trabalho?	De que forma você sente que aprende mais?
Qual é a melhor plataforma para te lembrar de atividades referentes a disciplina?	Quais são as expectativas ao cursar essa graduação?
Por que decidiu cursar a modalidade EAD?	
<b>Perguntas sobre a plataforma Moodle:</b>	
Você notou diferença entre as plataformas Moodle?	Como você prefere a disposição das unidades?
Você sente alguma dificuldade na usabilidade do moodle?	De 0 a 10 que nota você daria para a plataforma?
De 0 a 10 que nota você daria para a plataforma?	Sentiu alguma dificuldade durante este módulo? Se sim, referente à:
Tem alguma sugestão para melhorarmos a plataforma?	
<b>Perguntas sobre os materiais didáticos:</b>	
Você estuda através do: smarphone, notebook ou tablet	
Você lê o material de forma impressa ou virtual?	De 0 a 10 que nota você daria para os materiais produzidos?
Sobre o material didático, você prefere as unidades separadas em arquivos diferentes ou todas as unidades em somente um arquivo?	Tem alguma sugestão que possa acrescentar para a elaboração dos materiais?
Você acha que alguns elementos do ebook atrapalham a sua aprendizagem?	Você sente que a disciplina acrescentou na sua formação acadêmica?

Fonte: autora (2021)

A partir da elaboração do formulário foi disponibilizado através de *email* e compartilhamentos nos grupos de *WhatsApp* das disciplinas para todos os alunos matriculados na modalidade EAD da Unijuí ao final do módulo V do ano de 2021 que se encerrou no dia 22 de agosto de 2021, este formulário ficou ativo durante 28 de julho a 10 de agosto no ano de 2021.

### 3.4 RESULTADOS ALCANÇADOS





Após o encerramento do formulário, foi feita a coleta de informações do percentual de questões respondidas. O EAD da UNIJUÍ conta atualmente com aproximadamente 400 alunos (100% graduação a distância) destes, aproximadamente 80 possuíam falha de comunicação, como a volta do email para o remetente resultando em aproximadamente 320 alunos, destes 65 participaram da pesquisa o que corresponde a aproximadamente 16% dos alunos da educação a distância.

Desta forma, resultados quantitativos organizados de forma crescente e numeral foram os seguintes:

- 1 - 80 % dos alunos estudam e trabalham.
- 2 - 69% conseguem conciliar os estudos com o trabalho.
- 3 - cerca de 30% ainda possui dificuldades para conciliar o estudo e trabalho.
- 4 - 60% dos alunos escolheu a modalidade EAD pela flexibilidade nos estudos.
- 5 - 24, 6 escolheu esta modalidade por morar em outra cidade.
- 6 - 92% dos alunos estuda através do notebook.
- 7 - 53,8% não sentiu dificuldade no Moodle e acha que a versão atual é melhor do que a anterior.
- 8 - 67% dos alunos não sentiram dificuldade de usabilidade no Moodle.
- 9 - 20,5% ainda sentem dificuldade em achar o que procuram dentro da plataforma.
- 10 - a nota 8 de 1 a 10 foi a escolhida para avaliar o desempenho da plataforma.
- 11 - 58% dos alunos sente que aprendem mais com recursos de multimídias.
- 12 - 73,8% dos alunos lêem o material de forma virtual.
- 13 - 86,2% prefere os materiais divididos em unidades diferentes e não compactadas somente num arquivo.
- 14 - 67% dos alunos não tiveram dificuldades em relação aos materiais produzidos.
- 15 - a nota 9 de 1 a 10 foi a escolhida para avaliar o desempenho dos materiais.
- 16 - de 20 alunos, 8 pediram na caixa de sugestão que os professores gravassem mais vídeos sobre o conteúdo.
- 17 - Em relação ao Moodle houve um padrão de confusão por não saber quando as atividades são postadas, sendo o mesmo não possuir o recurso de marcar as atividades calendário e nem avisos de quando a data de entrega se aproxima, além de misturar disciplinas ativas e inativas no mesmo ambiente.



- 18 - 72% dos alunos sentem que a disciplina acrescentou na formação acadêmica.
- 19 - 47% espera que essa graduação o prepare para o mercado de trabalho.
- 20 - 35 % espera dar um futuro melhor para si e para a sua família.
- 21 - 60% dos alunos não sentiram grandes dificuldades durante este módulo.
- 22 - 61% deram nota 4 de 5 para avaliar o conjunto de experiências na modalidade EAD.
- 23 - 89% dos alunos gostariam de continuar contribuindo com pesquisas relacionadas ao EAD.

As perguntas no campo de sugestões foram agrupadas por afinidade, e assim selecionados os que mais se destacaram em números, desta forma (representada pela figura 03) os números 17 e 16 foram selecionados para eleger a necessidade de maior relevância.

Figura 03 - Sugestões agrupadas por relevância.



Fonte: a autora (2021)

A partir de todos os dados coletados e das características notáveis que percebe-se através da representação de dados, é formada a persona do aluno EAD que não somente representa o público mas uma série de fatores comportamentais como mostra a figura 04.



Figura 04 - A persona do aluno da modalidade a distância.



**Objetivos**

- Ter uma formação que a permita estar preparada para o mercado de trabalho.
- Ter uma profissão reconhecida.
- Proporcionar um futuro melhor para si e para a sua família.

**Vida pessoal**

Juliane Corrêa tem 29 anos, reside em Panambi no Rio Grande do Sul, trabalha num escritório contábil no centro da cidade. Mora com seu noivo Anderson e filho de 3 anos Joaquim, pretende se casar e tem planos de aumentar a família, e não morar mais de aluguel daqui alguns anos. Sua rotina é corrida, o trabalho exige dedicação, muitas vezes, acaba levando serviço para casa. Juliane acha que tempo é precioso, e prefere a praticidade incluída em sua rotina. Aos finais de semana ela gosta de ter um tempo livre com a família.

**Formação acadêmica**

Juliane tem muitos cursos de formação na área de administração, porém sente falta de uma graduação porque acredita que não está totalmente preparada para o mercado e sabe que somente cursos não serão o suficiente para alcançar os seus objetivos, por isso, escolheu o curso de Ciências Contábeis EAD na UNIJUÍ, que além de permitir horários flexíveis de estudo, permite que ela estude em casa sem precisar de transporte até a cidade de Ijuí todos os dias.

**Juliane Corrêa, 29 anos**  
Assistente Administrativa

*" Através dos estudos, espero estar pronta para ascender no mercado de trabalho ".*

Fonte: Autora, (2021)

Com a persona agora definida, podemos visualizar o aluno EAD representado por Juliane, a mesma possui todas as características representadas a partir da pesquisa qualitativa, a mesma pode nos ajudar a entender quem é o aluno verdadeiramente muito mais do que vemos através de uma tela de computador. Dessa forma, possuímos ferramentas disponíveis para a elaboração de novos processos criativos e estratégias que visam a satisfação do aluno e a correção de falhas e processos.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao final deste trabalho, nota-se que ferramentas de pesquisas são fundamentais para compreender o propósito pelo qual trabalhamos, proporcionando uma visão sistêmica do contexto atual dos alunos, assim como padrões de comportamentos que são essenciais para a realização de projetos feitos para este público.

Também conclui-se que as pesquisas de padrões de comportamento devem ser atualizadas constantemente, já que no mundo moderno surgem novas ferramentas e novas



gerações de usuários a todo momento. O público tem a necessidade de ser ouvido, e precisamos criar formas de expressar as experiências que a instituição oferece, a mesma precisa ter a certeza de que os objetivos de ensino e as expectativas dos alunos estão sendo feitas de forma satisfatória.

Os resultados quantitativos oriundos dos alunos da modalidade EAD no ano de 2021, foram compartilhados com todos colegas do setor de Núcleo de Educação a Distância com o fim de expor dados concretos para o conhecimento da personalidade do aluno EAD, identificando com sucesso as expectativas e necessidades.

## **REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

ARAÚJO, Fernanda Steinbruch .Avaliação da Experiência do Usuário: Uma Proposta de Sistematização para o Processo de Desenvolvimento de Produtos. 2014. Programa de Pós Graduação. Universidade Federal de Santa Catarina. Florianópolis,2014.

BASTOS, Manoel de Jesus. A Importância da EAD na Formação do Sujeito. Revista Científica Multidisciplinar Núcleo do Conhecimento. Ano 02, Ed. 01, Vol. 14, pp. 71-81 Janeiro de 2017. ISSN: 2448-0959

COSTA, Adriano Ribeiro da; A EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA NO BRASIL: Concepções, histórico e bases legais.Revista Científica da FASETE, 2017

KENSKI, Vani Moreira. O Desafio da Educação a Distância no Brasil.Universidade Federal de Juiz de Fora, 2010.

LEMGRUNBER; Márcio Silveira. Educação a Distância: para além dos caixas eletrônicos.MS Lemgruber - Revista Sinpro-Rio, 2008

RAMOS; Maria Claudice Teles, SANTOS, Silvania Nunes dos, FARIAS, Sônia Rodrigues.Educação a Distância no ensino Superior: As vantagens e desvantagens de um atual Processo de Ensino e Aprendizagem.Trabalho de Conclusão de Curso, Faculdade São Luiz de França, 2016.

SANTOS; Ana Flávia Flores dos e CARVALHO;Valéria Deluca Soares de.Persona: Construção e Manutenção da Ferramenta na Estratégia de Marketing de Conteúdo.do. Revista Práxis - Teoria e prática publicitária. São Paulo. 2010.

VERGARA, Sylvia Constant. Estreitando relacionamentos na educação a distância. Cadernos EBAPE.BR (Vol. 5, Issue S1), 2007.