

O USO DE FERRAMENTA SÍNCRONA NA COLETA DE DADOS NA PESQUISA EM EDUCAÇÃO ONLINE

EL USO DE LA HERRAMIENTA SÍNCRONA EN LA RECOLECCIÓN DE DATOS EN LA INVESTIGACIÓN EN EDUCACIÓN ONLINE

THE SYNCHRONOUS TOOL FOR USE IN DATA COLLECTION IN SEARCH ONLINE EDUCATION

Ibsen Mateus BITTENCOURT¹
Eraldo Souza FERRAZ²
Luís Paulo Leopoldo MERCADO³

RESUMO: O artigo descreve as características do MSN, apresenta o histórico de como foi desenvolvido e suas possibilidades de uso na educação online. Relata a experiência vivida através de uma entrevista realizada com uma professora pesquisadora em educação tecnológica fazendo uso do MSN. Apresenta as dificuldades nessa coleta. Traz considerações quanto à importância e limitações do MSN na coleta de dados da pesquisa online.

PALAVRAS-CHAVE: Pesquisa online. Coleta de dados online. Educação online.

RESUMEN: *El artículo describe las características del MSN, muestra la historia de cómo se desarrolló y sus posibilidades de uso en la educación en línea. Relata la experiencia vivida a través de una entrevista con una profesora investigadora en educación tecnológica utilizando el MSN. Presenta dificultades en esta recolección de datos. Trae consideraciones con respecto a la importancia y las limitaciones de la recolección de datos de MSN de investigación en línea.*

PALABRAS CLAVE: *Investigación en línea. La recolección de datos en línea. La educación en línea.*

¹ Universidade Presbiteriana Mackenzie (UPM), São Paulo – SP – Brasil. Doctor en Administración de Empresas (Mackenzie-SP), Máster en Educación Brasileña en Tecnología de la Información y Comunicación (UFAL), MBA en Gestión de Turismo (UBM-RJ), Especialista en Matemática (UFPE), Licenciado en Administración de Empresas (UFAL) y Licenciado en Turismo (CESMAC). Es Maestro Adjunto II de la Universidade Federal de Alagoas – UFAL. ORCID: <<https://orcid.org/0000-0002-6543-143X>>. Correo: ibsen.ead@gmail.com

² Universidade Federal de Alagoas (UFA), Maceió – AL – Brasil. Posgrado en Educación por el Programa de Posgrado del Centro de Educación. Graduado en Pedagogía por la Universidade Federal de Pernambuco (1985) y Especialización en Metodología de la Enseñanza Superior por la Universidade Católica de Pernambuco (1987). ORCID: <<https://orcid.org/0000-0002-2311-601X>>. Correo: ferraz_pe@hotmail.com

³ Universidade Federal de Alagoas (UFA), Maceió – AL – Brasil. Maestro Titular con actuación en la graduación en Educación Física y Pedagogía y en el Posgrado (Maestría y Doctorado en Educación). Becario Productividad en Investigación 2 de CNPq. Doctor en Educación (PUC/SP, 1998), Máster en Educación (UFMS, 1993), Especialista en Formación del Profesorado en Medios en Educación (UFAL, 2010), Profesora en Ciencias Biológicas (UFMS, 1989). Licenciado en Derecho (CESMAC, 2012). ORCID: <<http://orcid.org/0000-0001-8491-6152>>. Correo: luispaulomercado@gmail.com

ABSTRACT: *The article describes the features of MSN, shows the history of how it was developed and its possibilities of use in online education. Reports the experience lived through an interview with a teacher researcher in technology education making use of MSN. It presents difficulties in this collection. Brings considerations regarding the importance and limitations of the MSN data collection of online search.*

KEYWORDS: *Online research. Online data collection. Online education.*

Introducción

Las tecnologías de la comunicación e información (TIC) han proporcionado cada vez más al acceso a la interacción hombre x máquina. Más recientemente, el proceso de comunicación ha sido viabilizado por las herramientas síncronas y asíncronas tales como: *Messenger*, blog, *twitter*, sala de chat, correo, *Skype*, entre otras. Entre ellas, el *Messenger* y el correo son las más utilizadas con mayor frecuencia por los internautas. Ellos, a su vez, ya las utilizaban para una simple conversación en línea, escrita u oralmente, sin ningún carácter científico.

Sin embargo, hay los que las utilizaban para desarrollar estudios e investigaciones para el desarrollo de tesis, fruto de una actividad académica, principalmente en los cursos de posgrado.

Y con este intuito, tuvimos la oportunidad de relatar nuestra experiencia como alumnos de la asignatura “Seminario de Investigación Online II, de la Maestría en Educación Brasileña de la Universidad Federal de Alagoas, en el 1º semestre de 2009, cuanto al uso de la herramienta *Messenger* en la recolecta de datos. El gran objetivo de los profesores responsables por la asignatura era lo de hacer que los alumnos experimentaran las posibilidades de uso de las herramientas online existentes, para la recolecta de datos buscando identificar las facilidades y dificultades.

Al grupo se indicó un artículo que versaba sobre “El Programa de Jóvenes Emprendedores” de autoría de una investigadora de la Maestría en Educación de la Universidad Federal de Alagoas (UFAL), fruto de su disertación de maestría. Con base en este trabajo, deberíamos realizar una entrevista online a través del *Messenger*. Para ello, han sido elaboradas 17 cuestiones y agendado el mejor día para concretización de la actividad.

El artículo describe las características del *Messenger*, presenta el histórico de cómo se desarrolló y sus posibilidades de uso en educación online. Relata la experiencia vivida a través de una entrevista realizada con una profesora investigadora en educación tecnológica utilizando el *Messenger*. Presenta las dificultades en esta recolección. Trae consideraciones

con respecto a la importancia y limitaciones del *Messenger* en la recolecta de datos de investigación online.

Características de la Herramienta MSN y Posibilidades de uso

El MSN ha sido desarrollado por la Microsoft Corporation para ser un programa de mensajes instantáneas que permite al usuario conectado al internet relacionarse con otras personas de forma sincrónica en tiempo real. Para ello, es necesario que ambos los participantes estén conectados al Internet. Varias versiones del programa han sido desarrolladas para dejar más leve y de fácil acceso, como el *Windows Messenger* que originó el *Windows Live Messenger* y el *MSN Web Messenger* permitiendo un acceso más rápido y fácil del usuario a los recursos disponibles, utilizando un navegador *Web* de cualquier computadora y cualquier lugar, sin la necesidad de instalar el software, pues en las primeras versiones era necesaria la instalación del software para poder utilizarlo.

Los programas de envío de mensajes instantáneas revolucionaron el mundo de las comunicaciones en 1996 cuando un grupo de jóvenes israelíes creó y desarrolló uno de los primeros programas de mensajes instantáneas del Internet, el ICQ, trayendo una nueva forma de comunicación en Web. La sigla es un acrónimo, que significa “yo te busco”. En el comienzo se puso muy de moda. Muchos jóvenes se comunicaban así, pero, existían muchas limitaciones de la herramienta la cual era muy estática y no tenía mucha interactividad. Pero, en los últimos años, el MSN ha logrado un número mayor de seguidores en muchos países y, en Brasil. El suceso del MSN sucede por tener interface que posibilita la utilización dentro del ambiente *Windows* siendo un servicio integrado al e-mail *Hotmail* y muy utilizado por el público joven para chat en el internet.

Para acceder al MSN es necesario tener un *login* que puede ser uno de los correos asociados para poder utilizar todos los beneficios del interface. La pantalla inicial, conforme figura 1 muestra el local en que debemos poner la dirección del correo y contraseña para poder accederlo con una serie de recursos. La interface es bastante interactiva porque propicia una lógica y una utilización muy buena. El usuario puede clasificar sus contactos como: colegas, familia, trabajo, personas, entre otros. Es posible editar el nombre y el perfil del usuario, pudiendo todavía mantenerse con el status *online* y *off-line*. Ya es posible utilizar mensajes de texto, audio y video. Hay algunos recursos disponibles en las versiones más nuevas del MSN tales como: acceso remoto, audio y videoconferencia, que interconectados con otros programas, hay la opción de grabar las conversaciones de audio y video.

Figura 1 – Janelas de início de acesso ao MSN e de conversação online



Figura 2 - Status de conversação do MSN



Fuente: <http://download.live.com/messenger>

Todas las herramientas del MSN son accedidas desde la caja de mensajes que puede ser accedida al clicar en el nombre de uno de los contactos que pertenece a la lista del usuario. En la figura 2 se verifica que hay una caja de texto en la parte inferior, donde son digitados los mensajes y en la parte superior tenemos algunos íconos donde dar acceso para invitar una persona o un grupo de personas para participar de un audio y/o videoconferencia.

Según Leite y Migliora (2006), el MSN es visto por la mayoría de los usuarios como forma de ocio, herramienta que envía y recibe mensajes instantáneas y que personas puedan conocer e interactuar. Autores como Prado (2001), Mercado (2005) y Cruz (2006) defienden el uso de la herramienta chat como posibilidad de estrategia de enseñanza para ayudar en el aprendizaje del alumno.

Posibilidades del uso del MSN en la investigación en educación online

El Chat posibilita la comunicación de personas que están separadas en espacio y tiempo de forma que puedan mantener un diálogo de forma síncrona. La dinámica de la herramienta involucra el envío y recibimiento de mensajes de forma síncrona, en la cual pueda ser discutido, comentado o tener largas conversaciones. En la educación podemos utilizar como parte del proceso de enseñanza-aprendizaje, para captar conocimientos y profundizar contenidos que hayan sido trabajos en aula de clase.

El chat puede ser utilizado por el profesor para debatir temas con los alumnos, aclarar dudas afuera del horario de las clases; agendar horarios para encontrarse virtualmente, agendar encuentros con expertos o análisis de problemas de diferentes puntos de vistas, recurso para realización de actividades en clase o afuera, como por ejemplo, el profesor puede solicitar a los alumnos que asistan a un video o lean un texto sobre determinado tema y

hagan un análisis crítica sobre el tema propuesto en el chat y que intercambien ideas y discutan sus opiniones y en seguida el grupo haga un síntesis del tema (MERCADO, 2008, p. 3).⁴

Para Cruz (2006), la aplicación del chat en la educación, está en la posibilidad de compartir informaciones en tiempo real (al mismo tiempo en lugares distintos o no) sirviendo de plataforma para debates, discusiones, análisis de algunos problemas, desde diferentes puntos de vista.

Para Prado (2001) el encuentro online puede caracterizarse como un momento creativo, construido colectivamente para generar nuevas ideas y temas a ser estudiados y profundizados.

Didácticamente, el chat puede ser utilizado como una herramienta muy poderosa para que las personas puedan comunicarse a través de diálogos o charlas en grupos entre los integrantes a través de la escrita y reescrita, haciendo comentarios, contestando a preguntas y haciendo cuestionamientos. La comunicación puede ser escrita o no escrita, verbal o no verbal, visual o no visual, a través de textos, audio y/o imágenes. Es muy importante saber conducir un chat para que las personas involucradas no huyan del tema establecido, por ello es importante la participación de un moderador, pudiendo ser un profesor, tutor o incluso un monitor o alumno.

En un chat es muy común la utilización de *nickname*, o sea, nombre que los usuarios ponen y quieren ser asociados a ellos. Para Cruz (2006, p. 117), la utilización de estos *nicks* es uno de los grandes identitarios del Internet; es una de las principales características que han sido asociadas a las cuestiones de las identidades virtuales. Las abreviaciones, acrónimos y *emoticons* también son muy utilizados en un chat, debido a la rapidez con que los participantes contesten a las preguntas y a los cuestionamientos.

Uso de “emoticon” – la escrita en el chat desarrolló una propia simbología, los conocidos *emoticons*, pequeños conjuntos de caracteres que transmiten una emoción o estado de espíritu durante un chat. Conocidos comúnmente como caretas, las cuales enfatizan la parte expresiva del mensaje: (, :-o, :D, :*), con la intención de transmitir al receptor una reacción que de otra manera

⁴ O chat pode ser usado pelo professor para debater assuntos com os alunos, tirar dúvidas fora do horário das aulas; marcar horários para se encontrarem virtualmente, marcar encontros com especialistas ou análise de problemas de diferentes pontos de vistas, recurso para realização de atividades em aula ou fora da aula, como por exemplo, o professor pode solicitar aos alunos que assistam a um vídeo ou leiam um texto sobre determinado assunto e façam uma análise crítica sobre o tema proposto no chat e que troquem ideias e discutam suas opiniões e em seguida a turma faça uma síntese do tema (MERCADO, 2008, p. 3).

no sería posible. Así tenemos las risas, las dudas, el lloro, el abrazo en el ciberespacio. (MERCADO, 2008, p.3).⁵

En el cuadro 1 tenemos los ejemplos de varios *emoticons* utilizados en salas de chat.

Cuadro 1 - Lista de Emoticons

😊 estou alegre ou sorriso	😘 beijões	🤗's abraços
😞 estou triste	😄 sou careca	:-* com soluços
😏 desconectar sorrindo	:-x beijinhos	:-O bocejando
} :-> sacana	P-) sou pirata	:/i não fume
:-] sorriso sarcástico	:-# censurado	:-C inacreditável
😏 piscando o olho	-) estou com sono	:-B estou babando
😬 careta c/ a língua p/ fora	:'(chorando	:- muito desgostoso
👁️ uso óculos	-O morrendo de sono	:-? lambendo os lábios
(: K- mensagem formal	😬 palhaço	😄 gargalhada
*(aperto de mão oferecido	😊 anjo / inocente	(:-\$ doente
*) aperto de mão aceito	:-) tenho bigode	(:-& com raiva
?😞 não entendi	@😊 novo penteado	😞 muito triste
@&😊 estou confuso	:-V gritando	😞) linguarudo
(:-...msg de cortar o coração	:-W falando forçado	%-) quebrei o óculos
:-S assunto sigiloso	😞<? não sei responder	😞-* falando várias coisas

Fuente: <http://saladeaulainterativa.pro.br/moodle/mod/book/print.php?id=2605>

Los emoticons sirven para representar algún tipo de gesto, emoción, afecto o sentimiento que no podría ser escrito, sirven para facilitar la comunicación y para minimizar el tiempo de escrita, así como los acrónimos que son comúnmente utilizados en chat, (EMHO para decir ‘en mi humilde opinión’). Los acrónimos son derivados el inglés y han sido universalizados por el internet y utilizados en cualquier lengua, muy pocos son utilizados en portugués. Lo que se ve bastante son abreviaciones: como vc = você, tbm o Tb = también, hj = hoje, kd = cadê, pq = porque, y etc.

Para Cruz (2006 p.11), Mercado (2005 p. 54) el tiempo ideal para un chat es de 60 minutos, pudiendo ser extendido por hasta 90 minutos. Un chat muy largo tiende a los participantes huir del tema propuesto inicialmente. El ideal, como estrategia didáctica, sería de grupos de alumnos entre 4 a 6 participantes para que no se queden tan dispersados.

⁵ Uso de “emoticons” – a escrita no chat desenvolveu uma própria simbologia, os conhecidos emoticons, pequenos conjuntos de caracteres que transmitem uma emoção ou estado de espírito durante um chat. Conhecidos comumente como carinhas, as quais enfatizam a parte expressiva da mensagem: (, :-o, :D, :*), com a intenção de transmitir ao receptor uma reação que de outra maneira não seria possível. Assim temos as gargalhadas, as dúvidas, o choro, o abraço no ciberespacio (MERCADO, 2008, p.3).

El MSN, diferentes de otros chats, fue uno de los pioneros en incorporar interfaces que posibilitan y permiten mayor interacción, entre otros usuarios. En la Tabla 1 tenemos varios ejemplos de interfaces con sus ventajas y desventajas:

Tabla 1 – Ventajas y Desventajas de las Interfaces del MSN.

INTERFACE	VENTAJAS	DESVENTAJAS
Compartición de archivos	Permite compartir archivo de diferentes formatos	No es compatible a archivos pesados, con extensiones: EXE, BAT, COM.
Teleconferencia	Posibilita interacción con audio	Limite de usuários, ruidos.
Videoconferencia	Interacción de audio y video	No permite más que dos personas
Celular	Enviar y recibir mensajes en el celular incluso desconectado	Puede ser cobrada una taja por la operadora del celular
Acceso Remoto	Permite acceso remoto desde una computadora para otra	Vulnerabilidad en permitir el acceso
Juego <i>Online</i>	Permite que usuarios jueguen en red	Límite de usuarios y pocos juegos son disponibles
Envío de Música	Permite recibir música entre usuarios	Download puede tardar y vulnerabilidade a <i>Trojan</i> (vírus)
Envío de Videos	Permite recibir vídeos entre usuarios	Download pode demorar e vulnerabilidade a <i>Trojan</i> .
Mensajes <i>Off-line</i>	Permite aunque desconectado que otros usuarios puedan enviar mensajes	Es asíncrono. (pero puede activar la interface para recibir en el celular).
Llamadas Telefónicas	Permite a partir de los contactos hacer llamadas	Puede ser cobrada una taja por la operadora del celular.
E-mail	Envío directo de correo	No hay
Envío de <i>wink</i> y <i>emoticons</i>	Expresa emociones y sentimientos	Muchos no comprenden <i>emoticons</i>
Blog	Permite utilizar un blog	No hay

Fuente: Los autores

La interacción en el MSN puede ser entre dos usuarios o más, dependiendo del tipo de interface que se está utilizando, pero solo es posible si ambos los usuarios tuvieran versiones compatibles, caso contrario podrá tener problema de accesibilidad de alguna interface.

Relato de experiencia de recolecta de datos utilizando MSN

En una de las actividades previstas en la asignatura “Seminario de Investigación Online” ofertada en el 1º Semestre de 2009, en la Maestría en Educación Brasileña de la Universidad Federal de Alagoas, los profesores planearon la realización de una entrevista online utilizando las posibilidades ofertadas por las TIC tales como: MSN, blogs, chat, *twitter*, *Skype*, entre otros.

El gran objetivo de los profesores era hacer que sus alumnos experimentaran la entrevista utilizando la herramienta MSN en la recolecta de datos en el intento de identificar los aspectos facilitadores, así como las dificultades.

Se le indicó al grupo la utilización del MSN que involucró una profesora investigadora de la Maestría en Educación en la línea de las TIC por haber publicado un artículo tratando del “Programa Joven emprendedor en Alagoas (JEP), y dos alumnos del dicho Curso de Maestría. El trabajo de la entrevista describía la experiencia del programa JEP, que utiliza la EAD con alumnos de la Enseñanza Media en las escuelas públicas. El objetivo era analizar las contribuciones del programa, a través de la EAD, para la calificación e inserción de los alumnos concluyentes de la Enseñanza Media en el mercado laboral e investigar las potencialidades de la EAD en la enseñanza media y las posibilidades fornecidas por el JEP para la disminución de la exclusión digital. La investigación involucró dos escuelas ubicadas en la ciudad de Maceió, teniendo como universo de investigación 76 alumnos y 2 instructores.

Para la realización de nuestro trabajo, como procedimiento inicial, enviamos un guía con 17 cuestiones para que la entrevistada tuviera conocimiento de los ítems que compondrían la entrevista, entre ellas podemos citar: las dificultades y ventajas para la realización de la investigación, como administró las dificultades, si la aplicación de los cuestionarios ocurrió en tiempo hábil, si todos los alumnos de la muestra respondieron al cuestionario, si los resultados de la investigación comprobaron las hipótesis, cómo fue la recolección, tabulación y análisis de los datos en la investigación realizada por ella. Enseguida, se eligió la mejor fecha y hora para concretización de la actividad.

La entrevista en el MSN ocurrió en el final de semana, con inicio a las 16h30 y término a las 17h25, totalizando 55 minutos; tiempo ideal para un chat de esta naturaleza.

En el cuadro 2 presentamos parte de la entrevista que versaba sobre las dificultades, aplicación de los cuestionarios y la participación de los respondientes.

Cuadro 2 – Status de la entrevista realizada por el MSN

Pesquisada diz:	1. Quais as dificuldades para a realização da pesquisa? Como administrou essas dificuldades?
Pesquisada diz:	Para a realização da pesquisa tive poucas dificuldades. O que me ajudou bastante foi ter uma aproximação com o programa JEP e o universo da pesquisa. Eu estava inserida, uma vez que era instrutora do programa. A maior dificuldade foi na realização das entrevistas, para conciliar horários.
Pesquisada diz:	lógico que sempre há um ou outro probleminha.
Pesquisadores diz:	Como administrou essas dificuldades?
Pesquisada diz:	os meus foram mais pessoais do que referentes a pesquisa
Pesquisadores diz:	2. A aplicação dos questionários ocorreu em tempo hábil? Quais foram os entraves?
Pesquisada diz:	Sim, mas ocorreu um atraso em função de problemas que tive de saúde. Um entrave foi para aplicá-los pessoalmente e presencialmente. Mas já tinha uma boa base de depoimentos por e-mail.
Pesquisadores diz:	3. Todos os alunos responderam os questionários? O que dificultou?
Pesquisada diz:	Nenhum, dos que foram solicitados, se negou a responder. Ser instrutora do programa e conhecer os demais instrutores facilitou tudo.

Fuente: Los autores

En el cuadro anterior, identificamos como facilitador de la realización de la actividad el hecho de la investigadora tener una aproximación con el programa en estudio y estar inserida como instructora, pero que la conciliación de los horarios fue puesta como la mayor dificultad. Subrayamos que no es condición para la realización de la entrevista el hecho de tener amistad o no, con el público-objetivo de la investigación, sino uno de los elementos facilitadores. Se preguntó si hubo más de un tipo de cuestionario aplicado, la entrevista afirmó que el uso sí, y que realizó observación participante. En el cuadro 3 consta trecho de este chat.

Cuadro 3 –Status de la entrevista online realizada por el MSN

Pesquisada diz:	4.Houve mais de um tipo de questionário? Um fechado e um aberto? Houve. Preferi trabalhar com questionário fechado e aberto. Para verificar se os dados que eu já dispunha com a observação eram realmente fidedignos, aumentando sua validade. Também para responder, de modo satisfatório e plausível, a algumas questões que me foram surgindo.
Pesquisada diz:	Também usei entrevistas
Pesquisadores diz:	5.Os resultados comprovaram suas hipóteses?
Pesquisada diz:	Na verdade foi aplicado um modelo de questionário com perguntas abertas e fechadas. Quanto a hipótese, sim, ela foi confirmada. Além de ter a hipótese confirmada ficou claro que programas como o JEP podem contribuir para a melhoria da educação básica, utilizando a ead e adotando o ensino do empreendedorismo, proporcionando o acesso a diversas áreas do conhecimento.
Pesquisadores diz:	6. Com a aplicação dos questionários houve a possibilidade de entender a realidade?
Pesquisada diz:	Os questionários foram apenas um dos instrumentos utilizados. O que me possibilitou entender a realidade, de fato, foi trabalhar com a observação participante e com entrevistas, estando inserida no trabalho como instrutora (vivenciando cada dificuldade e cada conquista).

Fuente: Los autores

En los datos del cuadro 4, sigue todavía las respuestas obtenidas cuando se preguntó sobre los procedimientos metodológicos utilizados por la entrevistada con respecto a la tabulación y a la triangulación de los datos que, según Minayo (2005), confirma la hipótesis investigada o genera otras.

Cuadro 4 - Status de la entrevista online realizada por el MSN

Pesquisada diz:	4.Houve mais de um tipo de questionário? Um fechado e um aberto? Houve. Preferi trabalhar com questionário fechado e aberto. Para verificar se os dados que eu já dispunha com a observação eram realmente fidedignos, aumentando sua validade. Também para responder, de modo satisfatório e plausível, a algumas questões que me foram surgindo.
Pesquisada diz:	Também usei entrevistas
Pesquisadores diz:	5.Os resultados comprovaram suas hipóteses?
Pesquisada diz:	Na verdade foi aplicado um modelo de questionário com perguntas abertas e fechadas. Quanto a hipótese, sim, ela foi confirmada. Além de ter a hipótese confirmada ficou claro que programas como o JEP podem contribuir para a melhoria da educação básica, utilizando a ead e adotando o ensino do empreendedorismo, proporcionando o acesso a diversas áreas do conhecimento.
Pesquisadores diz:	6. Com a aplicação dos questionários houve a possibilidade de entender a realidade?
Pesquisada diz:	Os questionários foram apenas um dos instrumentos utilizados. O que me possibilitou entender a realidade, de fato, foi trabalhar com a observação participante e com entrevistas, estando inserida no trabalho como instrutora (vivenciando cada dificuldade e cada conquista).

Fuente: Los autores

Se preguntó a la entrevistada cómo se hizo la tabulación de los datos colectados. Los cuestionarios, así como los datos han sido separados manualmente y, la entrevistada llevó cerca de cinco meses para hacer este trabajo. Además de haber sido hecho todo manualmente la entrevistadora todavía tuvo problemas personales que dificultaron, aún más la finalización de su investigación.

Al final de las preguntas que habíamos elaborado, cuestionamos sobre su percepción en la experiencia de participar de una entrevista online. La entrevistada afirmó “me pareció interesante” y que no estaba acostumbrada a utilizar el MSN sino el correo. Preguntamos si recomendaría a otros investigadores la entrevista a través del MSN y obtuvimos como respuesta: “recomendaría, pues es práctico, porque facilita el acceso al entrevistado, aunque en espacios diferentes”.

Cruz (2006) corrobora con la investigadora afirmando que la entrevista online pudo ser muy útil si tiene dificultades de acceso a determinado grupo de personas, reduciendo así gastos y tiempo.

Ventajas en la recolecta de datos online utilizando el MSN

Una de las dificultades que puedan advenir de la utilización de la herramienta MSN en la recolecta de datos es el hecho del investigador no saber usarla; pero esto no puede ser verdadero porque al elegir esta herramienta el individuo deberá demostrar que no tiene dominio y, si no lo tiene, primeramente buscará aprender los mecanismos de usabilidad.

Cruz (2006) presenta como problemas en el uso del chat:

- 1) Uso del teclado para comunicarse puede convertirse en un elemento pesado;
- 2) Personas que tienen dificultad de redacción se sienten inhibidas;

- 3) Por la velocidad de la discusión, la participación puede no ser productiva;
- 4) A veces provoca confusión por la falta de clareza de las instrucciones que guían la conversación.

En esta experiencia no identificamos dificultades, pero, según Cruz (2006), eso se da por la especificidad de la utilización del MSN como posibilidad en la recolecta de datos en la investigación online, o sea, en la entrevista no tenemos tanto ruido de informaciones que perjudiquen la digitación y la atención de los participantes, entrevistado y entrevistando.

Consideraciones finales

En las investigaciones realizadas en las Ciencias Humanas y, principalmente, en el área de educación, el método de investigación debe ser realizado en todas las áreas con mucho cuidado y seriedad, principalmente cuando utilizamos las entrevistas online. Necesitamos obtener respuestas fidedignas y tener garantías de que el entrevistado es, realmente, el sujeto de la investigación; caso contrario, comprometeremos los resultados.

Las TIC les han proporcionado a los investigadores muchas posibilidades de recolecta de datos. Esta es una realidad que no podemos olvidar principalmente quien desarrolla investigación en el área de educación online.

La gran mayoría de los investigadores apuntan como factor de las dificultades de la entrevista la disponibilidad de tiempo para dislocarse hasta el entrevistado y realizar la actividad. Pero el uso de las herramientas síncronas y asíncronas han ayudado a disminuir esta dificultad y porque no decir, acabar.

Al realizar nuestra investigación utilizando el MSN constatamos mucho más puntos facilitadores que problemas. Eso se puede justificar porque en tiempo real, fue posible la obtención de las respuestas elaboradas a partir de un planeamiento previo de lo que se hacía. La propia disponibilidad de la entrevista fue crucial para la realización de nuestro trabajo.

Finalizando, el artículo señala una profundización de otros factores que podrán advenir con el uso excesivo por los investigadores que utilizaren el MSN con el objetivo de recolecta de datos generando dudas, a los lectores e instituciones académicas, cuanto a la confiabilidad y a la veracidad de los que estén forneciendo los datos recolectados y, todavía, levantando las posibilidades de nuevos estudios cuanto al uso del MSN como herramienta pedagógica en el aula en cursos a distancia.

REFERENCIAS

CRUZ, W. B. Experiências utilizando ferramentas síncrona na educação. *In*: MERCADO, L. P. L. (Org.). **Experiências com tecnologias da informação e comunicação na educação**. Maceió: Edufal, 2006.

LEITE, C.; MIGLIORA, R. **A troca síncrona de mensagens (msn) na socialização de crianças e adolescentes**. 2006. Disponível em: http://www.bemtv.org.br/portal/materiais/A_troca_sincronica_de_mensagens.pdf Acesso em 10 jan. 2010.

MERCADO, L. P. (Org.). **Vivências com aprendizagem na internet**. Maceió: Edufal, 2005.

MINAYO, M. C. S. Introdução: conceito de avaliação por triangulação de métodos. *In*: MYNAYO, Maria Cecília S.; ASSIS, Simone Gonçalves; SOUZA, Edinilsa Ramos. (Org.). **Avaliação por triangulação de método: abordagem de programas sociais**. Rio de Janeiro: Fiocruz, v. 1, p. 19-52, 2005.

MINAYO, M. C. S. **Interfaces de pesquisa, comunicação e socialização**. Disponível em: <http://saladeaulainterativa.pro.br/moodle/mod/book/print.php?id=2605>. Acesso em: 10 jun. 2009.

PRADO, M. E. **Educação a distância: os ambientes virtuais e algumas possibilidades pedagógicas**. Salto para futuro/SEED/MEC. Brasília, MEC/SEED, 2001.

Cómo citar este artículo:

BITTENCOURT, Ibsen Mateus; FERRAZ, Eraldo de Souza; MERCADO, Luís Paulo Leopoldo. O uso de ferramenta síncrona na coleta de dados na pesquisa em educação online. **Revista Ibero-Americana de Estudos em Educação**, Araraquara, v. 14, n. 3, p. 1217-1228, jul./set., 2019. e-ISSN: 1982-5587. DOI: 10.21723/riaee.v14i3.9053

Fecha de Remisión: 05/11/2016

Revisións requeridas: 10/04/2017

Aceptado en: 10/08/2018

Publicado en: 11/05/2019