UNIVERSIDADE ESTADUAL PAULISTA "JULIO DE MESQUITA FILHO"
FACULDADE DE ARQUITETURA, ARTES E COMUNICAÇÃO - FAAC

Rafael Silva Parigi

As implicações da comunicação midiática e dos serviços telemáticos no ensino de Relações Públicas: um estudo comparativo

BAURU
2016

Rafael Silva Parigi

As implicações da comunicação midiática e dos serviços telemáticos no ensino de Relações Públicas: um estudo comparativo

Projeto desenvolvido sob a orientação da Prof. Dra. Celia Maria Retz Godoy dos Santos e apresentado ao Departamento de Comunicação Social da Faculdade de Arquitetura, Artes e Comunicação da Universidade Estadual Paulista "Júlio de Mesquita Filho", Campus de Bauru, para obtenção do grau de Bacharel em Comunicação Social: Relações Públicas.

BAURU
2016

BANCA EXAMINADORA

Presidente/Orientadora:

_____

Professora Doutora Celia Maria Retz Godoy dos Santos

Instituição: FAAC/UNESP

_____

Professora Mestra Mariany Schievano Granato

Instituição: FAAC/UNESP

_____

Professora Doutora Maria Eugênia Porém

Instituição: FAAC/UNESP

Dedicatória

Dedico esse trabalho em primeiro lugar aos meus pais por terem me permitido viver a universidade, e por terem convertido esforços e sacrifícios na melhor experiência que eu poderia ter em toda a vida, sem vocês eu nunca teria chegado até aqui, sem vocês eu nunca poderia agradecer a qualquer outra pessoa.

Aos meus familiares, e, principalmente, meus avós, alguns em saudade, por terem me presenteado com duas famílias únicas e por terem ajudado na construção da minha história e de quem eu sou.

Aos amigos de longa data que me acompanham antes de Bauru e continuam o fazendo, mesmo de longe – Henrique, Flávia, Leticia.

As meninas da República Cobertura – Caqui, Célia, Xanxan e Cral – que desde o primeiro dia constituíram um lar para mim nessa cidade.

Aos amigos de graduação – Carol, Cafeo, Rosca, Marina G. e Marina B. que fizeram dos nossos trabalhos os mais incríveis, devido a tanta competência.

Ao Thug Club – Carla, Mariana, David e Kieran – por ser a melhor parte de mim na Europa. Brasil, França, Inglaterra e Romênia, que mistura boa!

E, por fim, aos moradores e agregados da República Narceja, em suas distintas formações, por terem me transformado em uma pessoa melhor e por terem me ensinado, entre tantas coisas, empatia, coragem, felicidade, tolerância e, principalmente, compaixão, pelas pessoas e por mim mesmo. Por que, se esse mundo existe, graças a Deus, é porque nós fizemos o mundo lalalalaô. Ê bagaceira!

Agradecimentos

Agradeço imensamente a Profa. Dra. Celia Maria Retz Godoy dos Santos pela oportunidade de desenvolver um projeto tão importante na minha formação acadêmica. Foi através dessa pesquisa que descobri meu encanto pela área de pesquisa de opinião.

Agradeço a Profa. Dra. Ana Maria Cortijo Sanchez por ter me oferecido toda a estrutura e suporte necessários durante meu período na Espanha, e por ter selecionado professores incríveis para participar das entrevistas.

Agradeço à Fundação de Amparo a Pesquisa do Estado de São Paulo pelo incentivo e pela extrema competência ao longo dos últimos três anos.

Agradeço à Comissão dos Bixos, meu primeiro projeto, por ter me ensinado tanto sobre o que é ser relações-públicas.

Agradeço ao Núcleo de relações públicas da TV Unesp pela oportunidade de conhecer o funcionamento de uma organização de tamanha excelência.

Agradeço à Empresa Júnior de Relações Públicas, mais precisamente à Diretoria de Comunicação – Comunica do Amor – por ter me mostrado que é possível ser profissional num ambiente amistoso. E também às comissões de projetos que participei: Intercom Sudeste 2013, Natal Solidário, InFormou.

Agradeço à Aiesec - principalmente aos times de Intercâmbios Sociais para Organizações e Gestão de Talentos - por ter me feito repensar meu papel perante as desigualdades do mundo.

Por fim, agradeço ao corpo docente da Unesp por ter me tornado, ao longo desses quatro anos, um relações-públicas, aula pós aula.

Resumo

Esta pesquisa tem por objetivo compreender como as formas de comunicação digital e a expansão dos serviços telemáticos (via Web) podem interferir no fluxo de informações entre professores e alunos, especificamente no processo de ensino e aprendizagem nos cursos de Relações Públicas. O objetivo específico é entender as mudanças que o novo ambiente de comunicação reticular gera na produção, consumo e difusão de conhecimentos, bem como a geração e manutenção de laços sociais entre os agentes que fazem parte do processo educacional - técnicos, professores, estudantes e instituição. A metodologia consiste em investigar, através de técnicas de pesquisa qualitativa, por meio de entrevistas em profundidade e grupos focais, como esta forma de comunicação está presente em cursos de Relações Públicas no Brasil e na Espanha, estabelecendo análises comparativas. A coleta de informações foi realizada primeiramente na Universidade Estadual Paulista "Júlio de Mesquita Filho", em Bauru, no Brasil, e, posteriormente, na Universidade de Sevilha, em Sevilha, na Espanha.

Palavras-chave: relações públicas, interação, serviços telemáticos, comunicação digital

Abstract

This research aims to understand how forms of digital communication and the expansion of telematic services (Web) can interfere with the flow of information between teachers and students, specifically in the process of teaching and learning in Public Relations courses. The intention is to understand the changes that the new reticular communication environment generates to the production, consumption and dissemination of knowledge as well as the generation and maintenance of social ties between the agents that are part of the educational process - technicians, teachers, students and the institution. The aim is to investigate, through qualitative research techniques through in-depth interviews and focus groups, as this form of communication is present in Public Relations courses in Brazil and Spain, establishing benchmarks. Information gathering was first held at the Universidade Estadual Paulista "Julio de Mesquita Filho", in Bauru, Brazil, and later at the University of Seville, Seville, Spain.

Key-words: public relations, universities, interaction, public opinion, digital communication

Lista de Quadros

Quadro 1 - Mudanças trazidas pelas plataformas na Espanha. 25

Quadro 2 - Mudanças trazidas pelas plataformas no Brasil. 36

Quadro 3 – Roteiro dos Grupos Focais. 53

Quadro 4 – Roteiro das Entrevistas em Profundidade. 53

Sumário

Resumo. 6

1 - Introdução. 13

2 – Aportes teóricos para a pesquisa 15

2.1- Internet como recurso para consumo e pesquisa. 15

2.2 - Relações Públicas digitais. 16

2.3 - Intranet e Extranet: plataformas internas. 16

2.4 - Comunicação Mútua e Comunicação Reativa. 17

2.5 - Programa Erasmus e TICs. 19

2.6 - Convergência Midiática. 20

2.7 – Formação em Relações Públicas e Publicidade. 21

3 – Metodologia. 22

4 – Síntese dos Resultados Encontrados na Unesp 24

4.1 – Relacionamento entre alunos e professores via Web. 25

4.2 – Web como ferramenta para Pesquisa. 26

4.3 – Intranet da Unesp: Portal de Sistemas. 27

4.4 – Ensino à distância. 29

5 – Resultados do Grupo Focal no Brasil. 30

5.1 – Importância dos serviços telemáticos no cotidiano. 30

5.2 – Relacionamento entre alunos e professores via Web. 31

5.3 – Web como ferramenta para pesquisa. 32

5.4 – Ensino à distância. 33

6 - Síntese dos Resultados Encontrados na Espanha. 36

6.1 – Importância dos serviços telemáticos no cotidiano. 36

6.2 – Relacionamento entre alunos e professores via Web. 37

6.3 – Web como ferramenta para pesquisa. 38

6.4 – Intranet: Portal da Universidad de Sevilla. 39

6.5 – Ensino à distancia. 40

6.6 – Mudanças no ensino. 40

7 – Resultados de Grupo Focal na Espanha. 42

7.1 – Importância dos serviços telemáticos no cotidiano. 42
7.2 – Relacionamento entre alunos e professores via Web. 43
7.3 – Web como ferramenta para pesquisa. 44
7.4 – Ensino à distância. 45
8 – Considerações. 48
9 – Referências. 50
APÊNDICE 1 – Roteiro para pesquisa qualitativa. 53
APÊNDICE 2 – Caracterização de público. 54

1 - Introdução

O surgimento da Internet revolucionou o processo de comunicação e a dinâmica de interação entre os seres humanos, e, para facilitar esses novos modelos de relacionamento foram criadas inúmeras redes digitais que potencializaram o fluxo de informações e permitiram a aceleração na difusão de conteúdos através de plataformas digitais.

Tornando-se cada vez mais presentes na rotina do homem, essas plataformas passaram também a fazer parte dos ambientes corporativos, obrigando as organizações a participarem, produzirem, consumirem e difundirem materiais no novo ambiente online, que a partir de então se fez necessário para posicionamento de marca e políticas de relacionamento.

Com o advento da Internet ocorreu a expansão dessas plataformas, que agora não faziam apenas parte do ambiente corporativo, mas também estavam se firmando no ambiente acadêmico, tornando-se constantes na rotina universitária, principalmente no que diz respeito a construção do saber e da inteligência.

> O atual curso das sociedades contemporâneas converge para a constituição de um novo estágio de evolução na história da humanidade em que, as novas estruturas de comunicação, de cooperação e compartilhamento da mensagem, viabilizadas pelas tecnologias intelectuais inteligentes, vêm modelando as relações de tempo e espaço e promovendo verdadeiras mutações no processo de construção do saber e da inteligência coletiva. (SILVA, 2008, pág. 21).

Além de modificar a dinâmica de relacionamento entre as Instituições e os alunos, a Internet também surge como um ambiente potencialmente pertinente para a produção do conhecimento. Levando-se em conta a grande capacidade de armazenamento de conteúdos e a praticidade do acesso a eles, compreende-se porque a busca por material científico através dos sites de pesquisa como Google e Yahoo se faz cada vez mais constante por parte dos alunos como ferramenta para produção de trabalhos acadêmicos.

> No momento em que uma instituição de ensino se conecta a Internet, milhares de possibilidades se abrem diante dos sujeitos educacionais. Mas devemos lembrar que a tecnologia por si mesma não garante a produção de conhecimento, de comunicação interativa e nem é capaz de fazer as mudanças ocorrerem automaticamente. (SILVA, 2012, pág. 17).

A partir do surgimento da internet como espaço para busca de conteúdo, as redes digitais tem se tornado também um espaço para relacionamento entre os professores e alunos, mas por tratar-se de um novo fenômeno tecnológico é preciso que o sistema de ensino se adapte a essa nova realidade, pois mesmo que as novas plataformas viabilizem o fluxo de conteúdos, é importante que os professores sejam capacitados para a utilização efetiva desses novos serviços.

> Na realidade, os recursos tecnológicos apenas viabilizam informações que vão contribuir para o surgimento de uma nova forma dos professores e alunos desenvolver aptidões, competências e atitudes, características que a educação tradicional não conjeturava e que o mundo midiatizado de hoje impõe aos seus habitantes. (SILVA, 2012, pág. 18).

Além do conhecimento oferecido pelas instituições de ensino através das aulas presenciais, a Internet também possibilita o aprendizado através de cursos a longa distância, conhecidos como e-learning, dessa forma os indivíduos conseguem também aumentar sua capacidade intelectual sem sair de casa. Esse recurso tem sido oferecido, principalmente, por algumas universidades, mas além de possibilitar a capacitação acadêmica, o e-learning também tem colaborado para o desenvolvimento de outros tipos de capacidade, como o aprendizado doméstico (amamentação, customização de objetos, culinária).

Tendo consciência sobre o impacto das redes digitais sobre a rotina do ser humano como reflexo da midiatização dos ambientes corporativo, acadêmico e social, se faz importante investigar como esse novo paradigma pode interferir na rotina dos profissionais da educação, buscando compreender como a utilização dessas redes tem modificado o processo de ensino aprendizagem nas universidades.

O objetivo desse estudo é compreender quais alterações acontecem no ambiente universitário, dando foque ao curso de relações públicas, e, buscando através de entrevistas em profundidade levantar aspectos relevantes sobre como essas novas tecnologias tem influenciado o processo de comunicação entre docentes e discentes, bem como compreender a importância da utilização dessas mídias como ferramentas para potencializar a gestão do conhecimento.

2 - Aportes teóricos para a pesquisa

Para o desenvolvimento da pesquisa foi necessária a busca por material pertinente que pudesse contribuir para a construção de um repertório. A partir da leitura de diversos autores, foi possível compreender melhor a temática e elaborar um questionário que contemplasse as principais variáveis dentro do assunto proposto, de tal maneira que as comparações feitas nesse trabalho foram amadurecidas devido ao contato com pesquisas anteriores.

2.1 - Internet como recurso para consumo e pesquisa

Uma das principais características técnicas sobre a internet é sua grande capacidade para armazenamento de arquivos e conteúdos, e surge nesse contexto a possibilidade de grande produção, consumo e difusão de material científico. Devido a instantaneidade na busca de informações e o rápido acesso a literaturas, a internet surge como um espaço potencial para que os alunos de graduação tenham acesso a material pertinente para pesquisa e produção acadêmica.

> O impacto do computador sobre as várias dimensões de produção e de recepção da literatura é um assunto que vem sendo discutido, pelo menos, desde os anos 1970, e que ganhou maior força com a popularização e o salto tecnológico que a internet representou para as relações socioculturais dos últimos vinte anos. Entre as muitas áreas investigadas no âmbito acadêmico, poderíamos mencionar os novos recursos didáticos com o uso de tecnologias multimídias, a questão do livro digital (e-readers, tablets) e suas implicações para o livro impresso e a transformação dos gêneros textuais a partir da linguagem hipertextual possibilitada pelos computadores. (PAGANINE, 2012, pág. 1).

Surge então um aspecto a ser levantado durante a coleta de dados nas entrevistas em profundidades e grupos focais: compreender qual o impacto desse novo ambiente midiático para a produção de trabalhos, bem como investigar como ocorre o processo de pesquisa, consumo, difusão e utilização de conteúdos encontrados na rede por parte de discentes e docentes.

2.2 - Relações Públicas digitais

Para analisar os processos de interação contemporâneos, é importante avaliar a evolução dos meios de comunicação e a relevância das mídias sociais no que diz respeito ao relacionamento e ao mercado. Graças a internet, as organizações conseguem atingir públicos cada vez maiores, tornando-se necessário um profissional capacitado para garantir a efetividade no planejamento e na difusão de conteúdos, surge nesse contexto uma grande oportunidade para os profissionais de relações públicas.

> Observa-se uma nova forma de comunicação, intensificando o processo de interação, quebrando barreiras físicas e possibilitando a instantaneidade da disponibilidade de conteúdos. Assim, mediante tantas particularidades, nota-se que a participação das empresas nesse meio torna-se cada vez mais frequente e a atuação das relações publicas essencial para atingir os objetivos propostos com eficácia e não somente difundir informação a fim de consolidar vínculos. (FRANCO, SOUZA, 2011, pág. 1).

Analisando o domínio de mídias sociais como capacidade básica para profissionais de comunicação, se faz importante o primeiro contato com a Internet no ambiente acadêmico. Dessa forma, é pertinente ao estudo coletar a opinião dos profissionais da educação e dos alunos sobre a relevância do uso de mídias digitais no processo de ensino aprendizagem de relações públicas.

2.3 - Intranet e Extranet: plataformas internas

No cenário de organizações cada vez mais inseridas no ambiente digital, surge a necessidade de plataformas para potencializar a gestão da informação e assegurar a maior rapidez no fluxo de mensagens, a partir desse paradigma surgem dois tipos de rede internas: a intranet e a extranet.

A intranet surge como um sistema para facilitar a emissão e visualização de materiais, permitindo que os colaboradores tenham acesso a informações de forma mais rápida, e evitando a perda de material visto que essa plataforma apresenta grande capacidade de armazenamento de dados. Por se tratar de uma rede corporativa, é necessário que os usuários se identifiquem através de login e senha.

Suas interfaces utilizam padrões “web”, amigáveis, que influenciam os usuários na navegação. Este ambiente de navegação facilita o acesso e atualização de uma grande variedade de dados, inclusive de documentos com texto, imagens e objetos multimídia (áudio e vídeo). Os dados são apresentados em formas modernas e de fácil reconhecimento, bem diferentes das apresentações antigas dos relatórios, memorandos, planilhas e tabelas. Um benefício destes padrões é agilizar o aprendizado desta nova ferramenta. (MENDES, 2006).

Podemos compreender a extranet como uma evolução da intranet, visto que ambas apresentam basicamente as mesmas funções, o que as diferencia é a capacidade de acesso. Enquanto a intranet se apresenta como uma rede interna de acesso restrito ao local onde a organização se encontra, a extranet pode ser acessada a partir de qualquer lugar do mundo, desde que o usuário esteja conectado a web.

É importante compreender como essas redes internas funcionam para que se possa investigar como elas interferem no fluxo de mensagens e na difusão de materiais nas universidades. Hoje, a emissão de notas, divulgação de frequências e o envio de textos pertinentes às aulas muitas vezes se dão através das plataformas internas, e esse é um dos principais objetos de estudo na pesquisa com docentes e discentes. Compreendendo o funcionamento dessas redes, busca-se analisar como elas têm sido utilizadas, qual o impacto delas no processo de comunicação participativa, quais ferramentas são disponibilizadas, como funciona o acesso, entre outras questões.

2.4 - Comunicação Mútua e Comunicação Reativa

Para analisar o processo de comunicação e a dinâmica do fluxo de informações entre alunos e professores é importante compreender como as plataformas digitais influenciam no grau de interação, investigando se há mecanismos que garantam a bilateralidade da comunicação. Primo (2007) apresenta em sua obra “Interação Mediada por Computador” os conceitos de comunicação mútua e comunicação reativa, diferenciando-as de acordo com as possibilidades de conversação e previsão de feedback a partir da difusão de conteúdos.

A comunicação reativa tem caráter limitado, sendo possível prever os resultados obtidos a partir da emissão de mensagens. Um exemplo disso é a emissão de notas no “Portal de Sistemas” da Universidade Estadual Paulista. Quando um professor avalia e disponibiliza as notas dos alunos através do portal de sistemas, os alunos só tem uma possibilidade de feedback, que é a verificação das notas, não podendo estabelecer nenhum tipo de questionamento através da mesma plataforma. Assim, podemos notar que durante o processo de comunicação reativa “percebe-se a presença de limitações ao processo interativo que prejudicam ou inviabilizam o desenvolvimento conjunto e inventivo do relacionamento” (PRIMO, 2007, p. 135).

A comunicação mútua, por sua vez, é aquela que se dá através da interdependência entre os atores, cominando então num processo de conversação e de relacionamento, dessa forma o receptor também assume o papel de emissor de mensagens. Um exemplo de comunicação mútua é a conversação online, comum em redes sociais. Nesse tipo de conversação se faz possível a troca de mensagens entre indivíduos de diferentes localidades, que não precisam estar conectados a rede simultaneamente, devido a capacidade de resgate de conteúdo. Segundo Recuero as plataformas online

> [...] proporcionam que os indivíduos reúnam-se nesses espaços e construam conversações coletivas, em rede, onde as "falas" são recuperadas a qualquer momento, reproduzidas, espalhadas e com elas, as idéias. Com isso, temos o surgimento de conversações em rede, práticas coletivas, onde a conversação é acessível a diferentes grupos, interconectados dentro de uma mesma rede, cuja infra-estrutura está proporcionada pelos sites de rede social. (RECUERO, pág. 2).

O estudo desses conceitos é importante para analisar como o armazenamento de mensagens, o resgate de conversas anteriores e a possibilidade de interação através das plataformas digitais pode interferir no relacionamento entre docentes e discentes. Dessa forma, através das entrevistas em profundidade e dos grupos focais será possível avaliar a contribuição da comunicação mútua e da comunicação reativa no processo de ensino aprendizagem de relações públicas no Brasil e na Espanha.

2.5 - Programa Erasmus e TICs

Um diferencial da Universidad de Sevilla é a presença do programa Erasmus Internacional. O acrônimo significa em inglês EuRopean Community Action Scheme for the Mobility of University Students (Plano de ação da comunidade europeia para a mobilidade de estudantes universitários) e surgiu como um acordo para fomentar a mobilidade de estudantes e professores nos estados pertencentes a União Europeia. A Universidad de Sevilla tem grande participação de estudantes estrangeiros, o que permite a internacionalização do conhecimento e a pluralização de pontos de vista sobre as aulas. Segundo Muriel, o programa Erasmus

> […]tiene como objetivo mejorar la calidad y fortalecer la dimensión europea de la enseñanza superior fomentando la cooperación transnacional entre universidades, estimulando la movilidad en Europa y mejorando la transparencia y el pleno reconocimiento académico de los estudios y cualificaciones en toda la Unión. (MURIEL, 2013, pág. 3).

Dada a diversidade das nações presentes na sala de aula, é claro que a integração torna-se também um desafio para os professores, pois é necessário garantir que todos os alunos serão capazes de internalizar e somar o conteúdo apresentado ao repertório individual. Escrevendo sobre as dificuldades, Mary Schuler (1995) identificou quatro barreiras que podem complicar a estratégia de internacionalização da organização: etnocentrismo, choque cultural, estereótipos e mitos.

Tentando descrever e diferenciar estas quatro barreiras, Freiria (2002) ilustra bem algumas definições, argumentando que o etnocentrismo é o uso de sua própria cultura como uma referência para doutrinar pensamentos e criar padrões. O choque cultural é o estranhamento das pessoas em contato com diferentes características étnicas, que podem assustar perturbar e retrair o desenvolvimento dos alunos. Finalmente, estereótipos e mitos são ruídos na comunicação que podem levar a um comportamento discriminatório entre as pessoas.

Muriel (2013) realizou um estudo com a intenção de encontrar a relação entre o programa Erasmus, tecnologias e integração na sala de aula para demonstrar como este grupo é responsável por estimular a modernização do professor. De acordo com o seu mais recente trabalho, quando os estrangeiros estão presentes na universidade, recomenda-se que professores desenvolvam

estratégias para atingir as classes de forma interativa, e, surge uma oportunidade no uso de plataformas digitais.

> El empleo de las TIC's como una herramienta de integración en el aula, ya no sólo entre alumnos nacionales sino también de alumnos extranjeros, se configura como una nueva contribución al processo de innovación docente, de mejora de la calidad de la enseñanza, de adquisición de competencias y, en definitiva, de adaptación al EEES hacia el que todos nos dirigimos. (MURIEL, 2013, p. 8)

2.6 - Convergência Midiática

A convergência midiática é um conceito importante para o desenvolvimento dessa pesquisa, porque os meios de comunicação e a tecnologia são interdependentes. Nos dias de hoje, é essencial que o profissional de relações públicas saiba como usar a convergência a seu favor, tendo em visto que o fluxo de informação é muito rápido e a convergência permite a soma de várias redes para transmitir mensagens.

Apesar de aumentar o poder de alcance, a convergência de mídias se converte em desafio para os relações públicas, porque é necessário gerir de forma estratégica canais que anteriormente se apresentavam em caráter individual, para que possam ser eficazes na integração de ferramentas e espaços. Sandoval (2013) em seu mais recente livro diz

> [...] la convergencia mediática de los médios de comunicación es entonces, un proceso multidimensional que, facilitado por la implantación generalizada de las tecnologías digitales de telecomunicación, afecta al ámbito tecnológico, al empresarial, al profesional y a la editorial de los medios de comunicación, propiciando una integración de herramieneas, espacios, métodos de trabajo y lenguajes anteriormente disgregados. (SANDOVAL, p. 2, 2013)

Quinn (2002) afirma que a convergência de mídias se converte em uma dicotomia, porque ao mesmo tempo permitem uma economia na produção dos meios de comunicação e em sua capacitação, também requer um profissional multitarefa em todas as áreas, o que é responsável pela sobrecarga de trabalho, o que pode reduzir a qualidade na informação oferecida. Entretanto, para defender a melhor preparação do profissional multitarefa, fazendo uma analogia aos jornalistas,

Quinn defende que “la gestión del conocimiento proporciona una herramienta para periodistas trabajaren de manera más inteligente en el siglo 21" (p. 32).

2.7 - Formação em Relações Públicas e Publicidade

Um dos diferenciais do curso de Relações Públicas na Universidad de Sevilla é que a formação é conjunta ao curso de Publicidade. É uma tendência comum na Espanha, visto que os cursos conjuntos são oferecidos em quase todas as universidades do país, como, por exemplo, na Universidad de Barcelona, Universidad de Cádiz, Universidad de Murcia, Universidad de Valladolid, entre outros.

Segundo o site oficial da Universidad de Sevilla esta soma é para que o profissional tenha uma visão mais ampla e multitarefa da profissão, com repertorio e capacidade suficiente para criar soluções de acordo com as necessidades dos clientes.

Devido à graduação conjunta com o curso de Publicidade, o estudante que realiza seus estudos na Facultad de Comunicación tem contato direto com a área de criação digital, e, por tanto, durante os quatro anos do curso, pode ter aulas como Teoria da Imagem, Direção de Arte e Desenho, Teoria e Tecnologia da Fotografia Publicitária, Produção e Realização Publicitária em Mídias Audiovisuais.

O programa exige cada vez mais a inclusão de modelos pedagógicos em plataformas digitais, e por isso a Facultad de Comunicación oferece uma estrutura completa quando se trata de tecnologias de aprendizagem. Além da estrutura física, o corpo docente também tem grande capacidade para utilização das ferramentas tecnológicas.

3 - Metodologia

No que tange ao delineamento do planejamento e elaboração dos instrumentos de coleta de dados desta pesquisa, foram utilizados dois métodos qualitativos, a Entrevista em Profundidade, realizada com os docentes, e o Grupo Focal, realizado com os discentes.

No que diz respeito ao Grupo Focal, Morgan (1997, pág. 22) defende que são pesquisas qualitativas derivadas das entrevistas grupais que conseguem coletar informações através da interação entre pessoas. Flick (2002, pág. 128) ainda propõe que os grupos focais se assemelham muito às entrevistas semiestruturadas, assegurando a semelhança entre os resultados obtidos por essas duas técnicas qualitativas. Após atendimentos com a professora orientadora, essa estratégia qualitativa foi avaliada como efetiva para a coleta de dados através da interação entre os alunos.

O instrumento utilizado para coletar os dados foi a elaboração de um roteiro com perguntas. O roteiro do grupo focal foi formulado através das principais questões que emergem da revisão teórica acerca do assunto, trazendo a especificação de algumas temáticas, e ao mesmo tempo o espaço para que cada um dos membros pudesse dar sua própria interpretação à partir de alguns conceitos mais amplos. Os grupos focais foram gravados e complementados através da observação direta

A segunda técnica utilizada para coletar informações foi a Entrevista em Profundidade, essa direcionada aos docentes. Foram ao todo realizadas sete entrevistas em profundidade, sendo quatro professores brasileiros e três espanhóis. Segundo Veiga a entrevista em profundidade...

> [...] é uma técnica através da qual o pesquisador se coloca diante do participante para quem faz perguntas com o objetivo de obter informações que contribuam para a investigação. Trata-se de um diálogo assimétrico em que o pesquisador busca coletar dados e o interlocutor se apresenta como fonte de informação. As entrevistas procuram explorar o que as pessoas sabem, creem, esperam, sentem e desejam. (Veiga, 2001, pág.1).

O instrumento utilizado para coletar dados também foi um roteiro de perguntas. O roteiro das entrevistas em profundidade foi escrito com auxílio da professora orientadora, e se relaciona com o roteiro dos grupos focais, porém suas

especificações estão voltadas ao ensino, e não à aprendizagem. Todas as entrevistas foram gravadas para posterior transcrição e análise, e tiveram o tempo médio de uma hora.

4 - Síntese dos Resultados Encontrados na Unesp

Analisadas as variáveis dos fluxos de comunicação e a forma que as informações circulam no ambiente acadêmico a partir de entrevistas e grupos focais apresentam-se os resultados alcançados neste tópico. Como dito, as técnicas utilizadas (grupo focal e entrevista) não atendem a dados estatísticos, pois o valor delas é exprimir a sinergia gerada pelos participantes que enriquece as respostas.

No entanto, as discussões promovidas, muitas vezes trouxeram resultados contrapostos, demonstrando que no uso de tecnologias na universidade é observado por professores e alunos de forma diversa. Enquanto uns enxergam a utilização desses serviços telemáticos de forma positiva, outros defendem a ideia de que é necessário primeiro ensinar sobre elas, para depois torná-los capazes de lidar com softwares e plataformas como um recurso pedagógico e não somente como meio de comunicação para transmitir informações.

Para comprovar a discrepância no uso das tecnologias é só notar como as plataformas estão presentes de maneira distinta no cotidiano dos docentes entrevistados. O professor B, por exemplo, demonstra grande afinidade com as plataformas, especialmente no computador e na internet.

> Eu não consigo mais fazer absolutamente nada sem o uso, tanto do computador, quanto da internet, e de por todas as plataformas que são oferecidas pela universidade pra outras coisas que eu utilizo para o desenvolvimento do meu trabalho, do meu ofício, da minha profissão. Então, é, praticamente assim, eu acordo de manhã e a primeira coisa que eu faço, é ligar o computador e eu passo praticamente todo o período do meu dia ligada nas redes. (Professor B).

O professor D, por outro lado, evidencia pouco domínio sobre tecnologias e plataformas, o que indica que ainda existem diferentes níveis de utilização dessas mídias interativas em sala de aula. Todavia, é necessário reconhecer que antes de se utilizar de uma plataforma como pratica pedagógica é preciso conhecê-la.

> Confesso que não utilizo essas plataformas. Eu reconheço a utilidade para quem sabe manejá-las, pra quem sabe utilizá-las, mas eu particularmente não utilizo, e, portanto, acho que pra mim a validade delas é muito relativa. (Professor D).

A partir de aspectos destacados nas entrevistas é possível relacionar alguns dados citados pelos os docentes arrolados na tabela 1.

Tabela 1 – Mudanças trazidas pelas plataformas

Professor	Mudanças trazidas pelas plataformas	
	Positivas	Negativas
A	- Avanço das ferramentas de busca - Complementa a sala de aula - Envio de material - Compartilhamento de artigos	- Barreiras tecnológicas - Pouco uso nas universidades - Difícil controle de qualidade - Falta de treinamento e competência
B	- Facilita a difusão de conteúdo para os alunos - Acesso a conteúdo digitalizado - Permite a constante capacitação - Conecta as pessoas - Agrega valor à aula através de vídeos e sons	- Permite a má interpretação entre professores e alunos - Devido à falta de estrutura, ainda não há um modelo pedagógico - Dificulta a compreensão - Dispersa os alunos em relação ao conteúdo
C	- Avanço na consulta de artigos - Consegue se comunicar com todos os alunos de uma só vez - Permite o ensino de pessoas que vivem em locais distantes - Alunos podem complementar as aulas	- Falta de prática - Falta de tecnologia nas universidades - Sistema vertical - Informação muito rápida não possibilita o englobamento do saber
D	- Um meio insubstituível nos dias de hoje - Facilita a realização de prazos interativos	- Não substitui a consulta em acervos bibliográficos - Alunos não conseguem filtrar conteúdo - Traz impessoalidade às aulas

4.1 - Relacionamento entre alunos e professores via Web

No que diz respeito ao relacionamento entre docentes e discentes através das mídias sociais, o professor A acredita que essa realidade ainda não é comum, pois o elevado número de alunos impede o contato e o relacionamento propriamente dito entre eles, declarando que:

> No meu caso não tá acontecendo muito porque são muitos alunos e eu acho que seria bastante difícil lidar com todos os alunos, de todos os anos e todas as turmas numa mídia social que não é apenas profissional. Uma mídia que eu estou usando bastante em termos profissionais é o Research Gate, que é uma mídia social para pesquisadores, alunos e é muito interessante porque você pode compartilhar artigos. Alguém pode te pedir o seu livro e aí esse compartilhamento acontece né? (Professor A).

O Professor B, por sua vez acredita que as mídias sociais impactam positivamente a relação entre ele e seus alunos e ainda defende que através do

Facebook se tornou muito mais fácil compartilhar material pertinente para ajudá-los na elaboração do TCC. Apesar disso, aponta a subjetividade como um problema de interpretação entre alunos e professores:

> Agora, o que eu acho que pode interferir, dependendo da forma como a gente usa, o professor usa as redes sociais ele vai ser interpretado, em todo momento a gente é interpretado pelo outro, então os alunos nos interpretam e a gente interpreta os alunos, então dependendo do que o aluno "posta" numa rede social, o professor vai interpretá-lo, dependendo do que o professor posta na rede social, o aluno vai interpretá-lo também, e base que ele vai ter de interpretação ela é muito vulgar vamos dizer assim né? Ela é muito superficial, então muitas vezes você acaba [interpretando] em função de alguns valores distorcidos. O aluno acaba tendo uma visão, construindo uma visão, uma identidade do professor que não necessariamente é, aquilo que é a realidade. (Professor B).

O Professor C defende que o relacionamento é essencial para o aprendizado de ambas as partes, pois os alunos geralmente têm mais conhecimento sobre essas plataformas e cabe ao professor aceitar e aprender com eles.

> Eu acho que os professores ainda sabem usar pouco as redes sociais e outras ferramentas, pra mim também é um aprendizado. Eu acho que uma coisa que é muito importante nesse relacionamento é que os professores podem aprender com os alunos, então uma coisa que eu tenho aprendido é que quando eu quero me comunicar com um aluno, é mais fácil usar o facebook do que o e-mail. (Professor C).

Por fim, o Professor D afirma que tem sido muito procurado por seus alunos através da rede social Facebook, porém ainda considera o e-mail institucional da Unesp como seu meio de contato oficial da universidade.

> Eu não sou especialista nisso, a minha experiência pessoal é que eu recebo muito contato pelo Facebook, mas a questão é que nem todos os meus alunos estão no Facebook, ou eu não estou associado à lista de amigos desses alunos, e portanto não dá pra ser uma ferramenta oficial de contato entre mim e os alunos, por exemplo, você agendou esse contato comigo pelo Facebook. (Professor D).

4.2 - Web como ferramenta para pesquisa

Sobre a internet como ferramenta para pesquisa, o Professor A considera fundamental, exemplificando que o seu orientador de TCC, quando se formou, precisou passar seis meses tirando cópia de livros em acervos bibliográficos e agora isto mudou radicalmente. Para fortalecer sua argumentação, o Professor A ainda

nomeia uma séria de plataformas para pesquisa: SciELO, Escopo, e o próprio Portal Sage, da Fapesp.

Também o Professor B demonstra toda sua admiração pelas ferramentas de pesquisa online, como se pode observar nesse trecho:

> Eu acho fundamental hoje em dia, eu acho que tudo foi possível, tudo foi facilitado pela internet. Eu acho que a questão das novidades, livros, pesquisadores, aquilo que tá sendo publicado na internet, os congressos, quer dizer, os anais científicos, hoje todos digitalizados, hipertextos, quer dizer, hoje a gente tem um mundo pra pesquisa, não só fonte de pesquisa, pra você fazer pesquisa enquanto cientista, mas também pra você pesquisar as obras, os autores, as informações, quer dizer, e a agilidade que isso tem né? (Professor B).

O Professor C afirma que a rede possibilita o acesso intercontinental, facilitando a leitura de artigos que foram escritos, por exemplo, na China. Porém, ele se posiciona contrário ao excesso de pesquisa digital na graduação, dizendo que esta só é recomendada para a pós-graduação, quando os estudantes já passaram por uma fase de criação de consciência crítica acadêmica.

Embora ressaltando o valor da internet, o Professor D, afirma que o excesso de informações na rede dificulta a compreensão dos alunos a partir do momento em que se torna difícil consegui filtrar quais conteúdos são confiáveis.

> É o primeiro contato que as pessoas têm pra fazer qualquer consulta com relação à temas de pesquisa, bibliografia, referências, o problema é que a internet não é o único e exclusivo meio, e nem deve ser. A internet não substitui um consulta em acervos e bibliotecas, em acervos públicos ou acervos privados de entidades e meios de comunicação. A questão é que hoje, eu fico um pouco irritado quando recebo um trabalho de aluno em que todas as consultas são sites ou portais, alguns nem tão confiáveis, e fica aquela pesquisa que à principio pode parecer muito superficial. (Professor D).

4.3 - Intranet da Unesp: Portal de Sistemas

O Portal de Sistemas da Unesp é um servidor de informações públicas da universidade que oferece vários serviços e informações a alunos e docentes coletadas de uma variedade de fontes, em diversas instituições e organizações, obtidas por intermédio de vários indivíduos, considerados confiáveis e seguros. Todos os serviços e processos de pesquisa, ensino, extensão, administrativo, de recursos humanos e operacionais são registrados e armazenados,

automaticamente, além de oferecer informações da conexão do usuário, para propósitos estatísticos, de auditoria e de segurança. Também oferece informações aos alunos e aos usuários do site. Todas as redes, sites e sistemas são auditorados e os registros e estatísticas são inspecionados por processos automáticos e analistas humanos.

Quando se questionou sobre o uso da rede interna da Unesp, nas entrevistas em profundidade, o Professor A afirmou que o grande desafio é manter a qualidade da comunicação a partir do Portal de Sistemas, tendo em vista que no momento em que se dispara conteúdo para os alunos não tem um feedback sobre quem recebeu ou não os documentos enviados. Além disso, o Portal de Sistemas, na opinião dele, causa uma sobrecarga de informações para os alunos.

Vemos que o Portal de Sistemas da Unesp oferece acesso on-line (instantâneo) e organizado às informações e aplicações da universidade; que está sempre se atualizando por utilizar a internet como meio de divulgação; que promove a entrada do usuário (aluno, docente e funcionário) de forma rápida a informações mais completas e detalhadas; que permite consultas e ingresso dos docentes e alunos as notas e frequências dos variados cursos; que operacionaliza afastamentos e procedimentos administrativos (reserva de salas, solicitação de serviços); que emite relatórios personalizados; que dá acesso a à webmail, entre outros.

No entanto, a interatividade requerida pelo professor A, talvez seja devido à falta de conhecimento sobre o sistema, visto que o volume de informações estruturadas (armazenadas em sistemas e bases de dados), assim como às informações não estruturadas (armazenadas em arquivos de texto, planilhas eletrônicas, arquivos de e-mail, dentre outros) é muito amplo. Todavia estas informações estruturadas ou não estruturadas (applets, portlets, adaptadores ou conectores) tem o acesso facilitado para que os usuários possam acessa-las através de interfaces intuitivas e amigáveis.

Por isso, em linhas gerais, o Portal de Sistemas da Unesp (como ambiente de integração de informações e sistemas) tem facilitado a busca por informações nas diversas fontes disponíveis, agilizado relatórios e procedimentos acadêmicos, fornecido dados aos alunos sobre notas e frequências, oferecido documentos e pautas de reuniões, entre outros serviços, como vemos na opinião dos docentes entrevistados.

Para o Professor B, o Portal de Sistemas permite o aceleramento do fluxo de informações, fator que, ao mesmo tempo em que admite maior interação entre discentes e docentes, também confunde e dificulta a compreensão das mensagens trocadas. O Professor C afirma que, desde que leciona na Unesp, já percebeu grandes mudanças positivas, porém acredita que o referido Portal deveria ser menos vertical, já que envia documentos para todos os alunos mas não permite interação, por parte dos discentes.

Ainda comentando sobre o Portal de Sistemas o professor D afirma que ele acelera uma série de processos, fazendo com que a informação flua de maneira mais ágil e rápida, porém destaca que isso não significa que a comunicação seja de melhor qualidade.

4.4 - Ensino à distância

Sobre o processo de e-learning, o Professor A declara que este pode servir apenas como aulas complementares, e ainda diz que, se os alunos não tem disposição nem para aulas presenciais, quem poderia assegurar que terão para as ministradas a distância. Admite sua preocupação com a qualidade das aulas, temendo que este processo a distancia, possa comprometê-la.

Também o Professor B se mostra resistente aos processos de e-learning, já que na visão dele as universidades ainda não estão prontas para utilizar-se dessa ferramenta. Quando as instituições estivessem preparadas, o e-learning poderia ser uma ferramenta pedagógica permanente. Apesar disso, diz admirar pessoas que decidem procurar por novas formas de capacitação no e-learning fora do ambiente acadêmico e a forma como essa tecnologia consegue conectar pessoas de forma imediata.

Quando questionado sobre os processos de ensino à distância, o Professor C diz se tratar de uma situação inevitável, pois será cada vez mais comum o surgimento de processos de ensino práticos. Porém, para ele o relacionamento presencial em sala de aula, é a base para uma graduação de qualidade, já que o docente é o pilar de sustentação para uma boa formação.

5 - Resultados de Grupo Focal no Brasil

O grupo focal é uma metodologia qualitativa que pode gerar uma gama de informações significativas, a partir de um investimento planejado, cuidadosa preparação do roteiro (Apêndice 1) e da análise do material coletado, permitindo identificar pistas, conexões e percepções sobre o tema em questão.

No grupo realizado com os alunos da Unesp compareceram seis dos convidados e apesar da liberdade em relação ao conteúdo as questões foram discutidas na sequência programada. A sessão foi gravada e transcrita para revisão de dados.

5.1 – Importância dos serviços telemáticos no cotidiano

Sobre a importância dos serviços telemáticos para realização de atividades cotidianas no ensino de graduação de relações públicas, o Aluno A apontou a importância desses, tendo em vista que eles contribuem para a aproximação entre as pessoas, ajudando no conhecimento, até mesmo antes de estarem frente a frente e garantindo a aproximação. No trabalho e na vida acadêmica estes serviços minimizam os esforços a partir do compartilhamento e registros de informações.

Para o Aluno B os serviços telemáticos também servem para aproximar as pessoas antes mesmo de conhecê-las e a tendência atual é que isso aconteça cada vez mais, quer no trabalho ajudando na comunicação não presencial, quer na socialização de tutoriais que sanem dúvidas e ampliem sua utilização.

Concordando com os anteriores, os Alunos C e D dizem que no âmbito social, quando se está prestes a conhecer uma pessoa, o contato virtual auxilia no pré-julgamento: pode aproximar quando a imagem está associada ao real ou distanciar, no caso do contrário. Para os Alunos C e E os serviços telemáticos são indispensáveis no âmbito acadêmico, especialmente nas atividades cotidianas. Para o Aluno D eles potencializam o conhecimento, embora se deva atentar para a confiabilidade das fontes.

Complementando esta discussão ele afirma que antes de conhecer as pessoas pessoalmente, procura saber sobre elas a partir dos serviços telemáticos, o

que lhe proporciona maior segurança. E, por fim o Aluno F discute esta questão acrescentando que os serviços telemáticos na universidade não atingem seu potencial máximo por falta de estrutura da Unesp e de capacitação de alunos e professores.

5.2 - Relacionamento entre alunos e professores via Web

Outro ponto a se relatar é sobre o modo que ocorrem os relacionamentos entre docentes e discentes via o uso das mídias sociais, na opinião destes participantes. Nota-se que uma das vantagens desta técnica é a sinergia gerada pela participação conjunta do grupo de entrevistados e a interação entre eles. Vemos então que Aluno A entende que os meios telemáticos são formais e impessoais, visto que não estreitam relações e por isso, defende seu uso para manter o profissionalismo. Inclusive critica quem utiliza as mídias sociais para difundir informações entre os alunos afirmando que a impessoalidade é positiva neste caso, para que não haja favoritismos.

O Aluno B complementa dizendo que nunca se relacionou diretamente com algum professor e por isso considera que não é privilegiado, como é o caso de alguns professores que favorecem alunos participantes de projetos em conjuntos.

A questão do favoritismo também e citada pelo Aluno C que considera um ponto negativo, porém entende que isso não tem a ver com os serviços telemático e sim com a ética dos envolvidos. Pra ele é extremamente necessário utilizar os meios virtuais para entrar em contato com os professores, embora tema que esta postura, possa vir a comprometer os atendimentos presenciais.

Na opinião do Aluno D o contato pessoal é mais efetivo embora as mídias ajudem contatar o professor mais rapidamente quando necessário. Percebem-se então espaços múltiplos nesta rede comunicativa, pois diferentemente deste, o Aluno E diz que as mídias distanciam os alunos dos professores. Ele apresenta como justificativa os erros e distorções gerados pelos e-mails e o Facebook, que algumas vezes são contraditórios.

Nesta ótica, o Aluno F complementa dizendo que “a plataforma digital não deve ser usada como uma terceirização para o trabalho do professor, mas como um complemento”.

5.3 - Web como ferramenta de pesquisa

O terceiro bloco de discussão é sobre o papel da web (Internet) nas consultas, pesquisas, aprendizado e formação do profissional. Neste sentido, entendendo que os indivíduos constroem suas relações com o mundo de acordo com suas representações sociais e com os meios e informações que tem acesso, percebe-se que a internet é uma fonte geradora de práticas sociais (dialogo, discursos, arte, rituais, informações, cultura), que pode ser cultivada e estabelecida e tem um papel constitutivo na formação dos relações públicas.

Deste modo, quando o Aluno A define o papel da web com importante para "trazer acessos e respostas rápidas" verifica-se que ele a potencializa para o entretenimento e não para a pesquisa cientifica ou para o estudo. Ele inclusive comenta que na internet enquanto você pesquisa, "ouve músicas, vê imagens e perde o foco" indicando que as formas tradicionais de estudo são mais eficazes, pois "as pessoas ficavam mais compenetradas".

Concordando com ele o Aluno B argumenta: "a democratização é para todos, ou seja, existem diversas fontes e nunca se sabe até que ponto podemos confiar no que estamos lendo. Nos livros impressos, existe um nome, editora e outros fatores que dão credibilidade, porém, hoje em dia, eu posso criar um site e começar a escrever sobre algo e depois as pessoas se baseiam em mim."

Os alunos C, D, E e F comentam da fragilidade das informações, da superficialidade, qualidade, conteúdo e segurança da internet como tendo duas fases indissociáveis: ora perigoso, ora facilitador para os estudos.

> Perde-se um pouco de conteúdo, porque você tem muita coisa e ao mesmo tempo você não tem nada, em muitos casos as pessoas preferem coisas digitalizadas, porque você não vai tentar se aprofundar nas coisas, afinal está tudo muito mais facilitado. Você quer o resultado rápido, quando você acha, não precisa mais ler nada, ou seja, não precisa tratar o conteúdo de forma diferente para tirar mais informações. (Aluno C). Tudo esta muito fácil, então às vezes você não dá a atenção necessária. Quando você pega um livro, você pesquisa e se aprofunda no assunto, mas na internet você somente lê aquilo que interessa (Aluno D). A internet nos deixa preguiçosa, porque nos faz pensar que qualquer busca traz o resultado correto. Muitas vezes achamos que uma coisa pronta estaria muito bem feita, mas nem sempre isso acontece (Aluno E). Você perde a pluralidade da leitura de um livro e passa a levar em conta o que a internet oferece, nem sempre sendo um conteúdo de qualidade, ou de segurança (Aluno F).

5.4 – Ensino à distância

O quarto bloco de discussão tratado no grupo focal é sobre os processos de ensino a distância como estratégia de capacitação. Vale frisar que *e-learning*, ensino eletrónico ou a distancia é um modelo de ensino/aprendizagem não presencial suportado por tecnologia, que se acenta no ambiente *online*, aproveitando as capacidades da Internet para comunicação e distribuição de conteúdos.

Portanto, as ponderações dos alunos trazem pontos cruciais para a reflexão sobre este tipo de ensino e sua embricação com os serviços telematicos. A título de esclarecimento os recursos do ensino a distância podem ser: síncronos (quando professor e aluno estão em aula ao mesmo tempo, porém em lugares diferentes) tais como o telefone (skipe), *chat*, vídeo-conferência, nos quais o docente ministra a aula e os alunos, via Web, ouvem sua palestra permitindo perguntas e discussões semelhantes ao ensino presencial; e os assíncronos (professor e os alunos não estão em aula ao mesmo tempo) que são os e-mails e os fóruns.

Neste tópico percebe-se o preconceito dos participantes sobre o ensino a distância, falta de conhecimento e subtividade nas suas falas, indicando a não aceitação deste tipo de interação, apontando especialmente as limitações no desenvolvimento da socialização do aluno.

> Acho péssimo, porque pra uma pessoa se capacitar a distância, sem a troca de experiências, o convívio, ela deve ter uma disciplina fantástica, e as pessoas que se dedicam a isso, não têm esse tempo, tem que ser um apêndice do ensino, porque nada substitui a interação humana (Aluno A). Acredito que os cursos a distância são uma banalização da educação e não se forma um profissional qualificado em cima disso. (Aluno B). É uma banalização da educação e nada nunca vai substituir a interação humana (Aluno C). Em alguns casos, você assiste à aula e depois faz uma prova, mas em qual momento você tira as dúvidas para esclarecer tudo? O ensino a distancia pode ser bom, mas perde essa coisa do contato, que é muito importante, porque ensino não é só jogar o conteúdo e sim as percepções diferentes, as interações (Aluno D). Nos cursos de graduação, você perde muita coisa, por conta da interação valiosa que se tem com os professores em sala de aula, nunca vai ser a mesma experiência de um curso presencial (Aluno E). Num curso de graduação, eu acredito que ele [o ensino a distancia] sirva apenas para complementar e ajudar como uma das ferramentas de ensino (Aluno F).

Por outro lado os participantes acreditam que para outros cursos, técnicos ou operacionais - excluindo-se a gradução - o ensino a distancia é efetivo, o que não deixa de ser uma contradição.

> Para os cursos mais básicos [o ensino a distancia] agrega, porque existem várias escalas (Aluno B). Também temos a possibilidade de aprender as coisas a distância, como por exemplo, photoshop no youtube. Neste caso é necessário que seja mais efetivo para que os diplomas e as qualificações de cada um sejam liberados (Aluno C).Tem o seu lado bom, porque nos cursos simples você consegue aprender algumas coisas (Aluno E). Em casos de cursos domésticos, como corte e costura e amamentação, eu acredito que o e-learning vem pra somar imensamente (Aluno F).

A difusão do conhecimento e da informação via web tornou-se uma forma de democratizar o saber para as camadas da população com acesso às novas tecnologias, permitindo que o conhecimento esteja disponível a qualquer hora e em qualquer lugar.

> Concordo, mas acho que existem outras plataformas conhecidas que podem ser utilizadas. Algumas plataformas, tipo Scielo, facilitam muito as buscas, mas dificultam também, porque temas novos às vezes não estão traduzidos, e em alguns casos, você precisa pagar para acessar. Ao mesmo tempo em que democratiza (Aluno B). Acredito que mesmo assim democratize, porque os livros estão caríssimos e essa plataforma não seria tão cara. Eu prefiro ler livros, ter algo físico, então cada um tem seu modo de aprendizado, porém precisamos nos adaptar ao novo meio, que está ai, então você tem que tirar o melhor proveito possível disso (Aluno C).

Entretanto as críticas à web no processo de ensino aprendizagem devido à ausência do contato humano direto e às deficiências que isso pode gerar foram discutidas no quinto e ultimo bloco do grupo focal, quando falou-se sobre o processo de aprender, face às comunicações digitais.

> A forma de organização do conteúdo é melhor, a busca pelo conteúdo é melhor, porém, a distração é muito maior, estamos alienados aos meios digitais, então devemos aproveitar isso da melhor maneira, ou seja, nos dosar, fazer uma busca rápida, porém selecionada (Aluno A)

Alguns dos participantes argumentam que a aprendizagem baseada em tecnologia compensa a falta do contato humano direto com a criação de comunidades virtuais que interagem através de *chats*, fóruns, e-mails, etc., enriquecendo o processo relacional de pessoas com o mesmo interesse, mas com diferentes visões e localizadas em distintas regiões ou países.

> É o que estamos falando desde o começo, porque a educação é muito plural, porque as pessoas são diferentes, então depende muito do comportamento de cada uma dessas pessoas, mas se você não se adaptar aos meios, não adianta nada (Aluno D). Concordo com a ideia de todo mundo. Acho que ajuda no aprendizado, para a chegada de novas

informações, mas prefiro coisas físicas. As tecnologias ajudam com informações, mas é muito mais fácil se dispersar (Aluno E). Acredito que existem ambas as possibilidades, você pode se erguer e se afundar, a tecnologia tem essa coisa bilateral, mas não dá pra se negar que, quem souber usar, terá muito mais conteúdo disponível, e de forma mais rápida e prática (Aluno F).

6 - Síntese dos resultados encontrados na Espanha

As entrevistas em profundidade aconteceram de acordo com a seleção da tutora Ana Maria Cortijo Sanchez. Foram realizadas individualmente com profissionais de distintas áreas do conhecimento, porém todos lecionam, atualmente, aulas para os alunos de Relações Públicas e Publicidade. O tempo médio das entrevistas foi de uma hora, todas as entrevistas foram gravadas para posterior transcrição.

Tabela 2 – Mudanças trazidas pelas plataformas na Espanha

Professor	Mudanças trazidas pelas plataformas	
	Positivas	Negativas
A	- Mais opções para planejamento de aulas - Redes específicas para pesquisadores - Atualização rápida e constante sobre assuntos de interesse	- Aula a distância não desenvolve o aluno para interagir com público - Desvalorização da interação física entre aluno e professor
B	- Alunos podem realizar pesquisas e somar conteúdo durante a aula - Acesso a multimídia como filme, imagem e som	- Migração para um formato de ensino que não é eficaz quanto a aula presencial - Baixa qualidade no ensino de disciplinas práticas à distância - Falta de foco dos alunos durante as aulas
C	- Armazenamento de material dado em sala de aula - Constante aperfeiçoamento dos sistemas	- Surgimento de muita informação não segura na rede - Conteúdo transmitido pelo professor é comparado ao encontrado na Internet

6.1 - Importância dos serviços telemáticos no cotidiano

Em geral, os professores da Universidad de Sevilla acreditam que a tecnologia é fundamental para realizar as tarefas do cotidiano. Quando falam sobre a plataforma interna da Facultad de Comunicación, dizem que tem muitas funcionalidades, mas é usada pela maioria dos professores só para arquivar os materiais pertinentes e possibilitar que os alunos possam baixar os arquivos. Além

disso, autorizam o uso de telefones celulares em sala de aula para complementar o conteúdo levado por eles até os estudantes.

> En la Universidad de Sevilla tenemos una plataforma virtual que funciona bien, podría ser más intuitiva y dinámica. Se utiliza como una página para archivar el material para los estudiantes. También se puede organizar tareas. Yo uso mucho en la clase de la conexión a Internet, que aunque no es muy buena aquí en el centro es útil para acceder a las noticias. Los estudiantes traen celular y cargar tareas en el aula. Aunque la mayor parte de mi material es teórico, no me impide el uso de la tecnología. Más allá del aula, tiene muchas otras funciones que las tecnologías pueden ayudar nosotros los profesores: planificar las clases por ejemplo, y todo esto se ve facilitado por la tecnología. Hay muchas plataformas para los investigadores para el intercambio de información, yo estoy en *ResearchGate*, por ejemplo, donde se puede hablar con los investigadores de todo el mundo, se puede intercambiar artículos, bibliografías de búsqueda, y de hecho, tiene más dinámica la relación entre los investigadores de todo el mundo. Hoy tengo colegas de investigación de todo el mundo, y no sería posible sin estas tecnologías (Professor A). Yo uso la plataforma de aprendizaje virtual de la Universidad de Sevilla. Y ahí es donde puedo enviar a mis estudiantes los PowerPoint, videos y sobre todo utilizar plataformas telemáticas de la educación virtual. También uso de Internet en clase. En las clases cuando estamos hablando yo invito a los estudiantes a conectarse y utilizar ciertas redes para añadir lo que explico. Esto en cuanto a la red. Y luego, en mi página de la enseñanza también me puse contenido y entrevistas para que los estudiantes puedan ver el contenido comentadas por mí mismo en el material, por lo que los estudiantes pueden contar con el apoyo en los estudios. Yo no uso las redes sociales (Professor B). Hoy en día las plataformas tecnológicas juegan un valor clave, en el primer lugar para presentar los temas en clase, entonces los pongos en una plataforma virtual donde los estudiantes puedan recoger. Para preparar las clases que utilizo material de Internet, páginas web, YouTube. Normalmente utilizo para preparar materiales de la lección. Entonces subo el material en la página de la Universidad de Sevilla, donde los estudiantes pueden recuperar (Professor C).

6.2 – Relacionamento entre alunos e professores via Web

Professores da Universidad de Sevilla acreditam unanimamente que a relação entre eles e os alunos deve ser priorizada em sala de aula. Porém, confirmam a importância da troca de mensagens por e-mail na comunicação além do período de aula, e, apesar da nova tendência ser a utilização do Facebook, e de saberem que se pode utilizar essa rede social para compartilhamento de conteúdo, a maioria ainda não é adepta.

> La relación con los estudiantes a desarrollar en clase y tutorías. En primer lugar usted necesita estar físicamente cerca del alumno en clase. El estudiante tiene que ver cómo el profesor explica el mundo donde está. Poder financiero del mundo, negocios, política y medios de comunicación está todos conectados, y que el estudiante tiene que aprender en clase y luego tutoría. Como las redes sociales? No necesito, publico lo que quiero en mi página o en la plataforma de la

> Universidad de Sevilla. Si quiero enviar mensajes, puse la plataforma virtual, porque parece que las redes siempre están debatiendo, y la plataforma de la Universidad de Sevilla también hay un foro de debate y discusión. Puede cargar un PowerPoint, advertencias, instrucciones o hacer un debate. Eso evita estar todo el día en las redes sociales. El estudiante tiene que trabajar por sí mismo (Professor B). Yo no uso de Facebook, hay muchos profesores que utilizan los grupos de Facebook para intercambiar contenidos con los estudiantes. Yo no uso, pero por lo general los estudiantes me envían sus trabajos a través de Internet (Professor C). Estoy en Facebook, sólo tengo un perfil, algunos estudiantes están presentes, pero pocos, prefiero estudiantes en doctorado, por lo que mantener la relación profesional. En LinkedIn tengo estudiantes antiguos y nuevos, para intercambiar información, dar consejos. Pero lo que más uso para mantener la relación con los estudiantes es el correo electrónico. Y a veces usamos algunas páginas que permiten cargar archivos más pesados, tales como la página de la Universidad de Sevilla. Facebook comparto mucho contenido relacionado con mi disciplina, Publicidad. Por último, todo lo que hago está relacionado con mi trabajo profesional como profesor (Professor A).

6.3 - Web como ferramenta para pesquisa

Pode-se argumentar através das opiniões dos professores da Universidad de Sevilla que a Internet se converte na principal fonte para pesquisa, mas, ao mesmo tempo, essa nova tecnologia traz problemas em respeito à veracidade e qualidade das fontes encontradas. É muito fácil e prático compartilhar conteúdo através de novas plataformas de aprendizagem, mas diferente dos livros físicos, é possível encontrar trabalhos digitais sem referencial e com conteúdo inventado.

É nesse cenário que surge o grande desafio para os professores, ensinar aos estudantes quais são as melhores fontes digitais para a pesquisa. Outro ponto importante apontado pelos professores é a facilidade que a Internet tem em respeito à consulta de obras como filmes e músicas.

> Hoy en día me parece esencial para muchas tareas. A ser informado sobre la profesión, lo que se hace. Luego de la investigación, para el plan investigador. También para las clases. Mis clases comienzan siempre con el acceso a cualquier página, por ejemplo Anuncio.com, que en España funciona muy bien, es el diario de la publicidad. Siempre encuentro noticias relacionadas con el tema de la publicidad, y las trabajo en el aula. Elijo una campaña así, mostro la datos técnicos sobre él (Professor A). Hoy en día es importante, no sé lo que haríamos hoy sin Internet, así como en la vida cotidiana. Es fundamental, fuente de intercambios. Pero también hay una gran cantidad de información falsa. Hay muchos estudiantes que pueden confundir lo que es una investigación científica con el contenido que encontró al azar en Internet. En ese sentido sí, existe el inconveniente. Por otro lado, también es malo porque los estudiantes no buscan información de otras fuentes: libros, películas, porque están acostumbrados a internet porque es más rápido. En este sentido, la fuente está distorsionada (Professor C). La alternativa de la Internet es una herramienta esencial para

> simplificar. Una forma es buscar noticias, y la otra es la parte audiovisual, YouTube más que nada. Yo uso mucho YouTube porque hay muchos documentales, secuencias de películas, series que tiene que ver con mi área. Internet es la base sobre la que se discute y debate. Yo les digo a mis alumnos páginas donde pueden encontrar documentación visual, audiovisual, y luego traen en la clase para discutir. Y yo uso mi biblioteca personal, no todo está en el Internet. Nunca usé películas completas en la clase, sólo las secuencias, porque son pesados, agotador y para la gente que estudia cine (Professor B).

6.4 - Intranet: Portal da Universidad de Sevilla

Todos os professores argumentam que o portal da Universidad de Sevilla tem muitas funções, mas não conseguem utilizar eficazmente todos eles. Hoje, a plataforma interna serve quase que exclusivamente para disponibilizar os materiais apresentados em aula para que os alunos possam usá-los para estudos posteriores. Os professores também reconhecem que o portal permite a interação e conversações, mas devido à falta de costume ninguém tem o utilizado para esses fins. Finalmente, chegamos à conclusão de que, pelo menos através da plataforma interna, não há fluxo de comunicação entre alunos e professores, porque os alunos são apenas receptores, entram, baixam os materiais, e, se precisarem se comunicar, o fazem via e-mail ou tutorias.

> Creo que estamos aprendiendo a usarlo, por ejemplo, hay una página específica a las quejas de la facultad, sin embargo, muchos estudiantes saben esto y no utilice. La página ha mejorado mucho, el aumento de la información, es posible interactuar, pero la verdad es que el uso es lento. Sigue funcionando mal la relación interpersonal dentro de la página (Professor A) Esta plataforma es todavía no es 100% efectiva, y no usamos todo el tiempo. Para mí, esta plataforma sirve únicamente como una nube para almacenar mis cosas. Sí, tiene más usos, pero no creo el uso y que no se utilizan mucho por otras personas también. Pero funciona para almacenar materiales y enviar avisos a los estudiantes. Muchos de los profesores están reemplazando esta plataforma por parte de Facebook, por ejemplo. También tiene la posibilidad de utilizar como chat entre estudiantes y profesores, pero nadie utiliza (Professor C) Hay a disposición de los estudiantes y profesores, pero no hay tiempo para usar. Es a través de correo electrónico que yo hago tutorías. El flujo no es fácil, porque los estudiantes tienen muchas cuestiones, muchas prácticas. El profesor siempre tiene que viajar, por ejemplo. En cada clase puede tener ochenta alumnos, tengo tres años con ochenta alumnos, doscientos cuarenta personas, imposibles. No hay flujo, ya que tiene los estudiantes que sólo viene a clase y luego se van. Los explico en clase el tema, y luego presento un PowerPoint, que después pongo en la plataforma y los estudiantes van ahí, estudiar allí. Y entonces las dudas que se han disparado en clase o tutoría. Es un complemento a las clases. El punto es que los estudiantes no escriben todo en clase, escuchan y graban sólo lo esencial, y luego completan el estudio con el material en la plataforma (Professor B)

6.5 – Ensino à distância

Processos de E-learning estão ganhando mais poder dentro das universidades, e os professores da Universidad de Sevilla não entram em consenso sobre esse tipo de ensino. Enquanto o Professor C acredita que essas novas alternativas educacionais vão ganhar mais espaço e se destacar contra o ensino tradicional, outros professores argumentam que o aprendizado em sala de aula é mais eficaz porque somente através dele se pode responder a questões complexas, especialmente quando se trata de técnicas em disciplinas dependentes de ferramentas específicas. Na Facultad de Comunicación, especificamente, essa preocupação é maior, porque, como os alunos têm uma grande estrutura oferecida pelo campus, pois o curso de Relações Públicas é dedicado à criação visual, seria mais difícil o ensino à distância.

> Esto es para las universidades online, en concreto el sistema educativo europeo no está diseñado para la educación a distancia, pero presencial. No me gustan los cursos que todas las asignaturas están online. Depende de las asignaturas, no se puede enseñar tecnología de la información de forma virtual, o la técnica de la escritura periodista o investigación periodista, porque para eso se necesita escribir, ver al profesor. Es una locura tratar de enseñar estas asignaturas virtualmente. En estos días hay cada vez más universidades online, es relativamente nuevo, una especie de empresa privada, pero la relación universitaria es diferente. ¿Cómo enseñar a manejar una cámara online? Es necesario distinguir entre la educación y el arte, el arte se enseña cara a cara (Professor B). Mi experiencia es que si las clases son presenciales ellas generan dificultades para la delegación de tareas, pero en el caso de los estudiantes de e-learning, ellos saben que todo el proceso de la actividad será a través de la plataforma digital, y por lo tanto tienen una mayor concentración. Pero para mí es todavía muy gratificante que se pueda hablar cara a cara, e interactuar. La relación entre profesor y alumno es muy importante y no se debe perder nunca. Me gusta usar las tecnologías, pero también me gusta mantener la base de la educación, que es la relación entre el profesor y el alumno (Professor A). Es cada vez mejor, creo que es un proceso muy interesante. Cada vez aumenta la calidad y la convierte en una herramienta de aprendizaje muy útil e interesante. Yo creo que llegará un momento en que todas las clases serán también. Por supuesto, la parte práctica de la educación también debe mantenerse, pero el e-learning ganará más espacio (Professor C).

6.6 – Mudanças no ensino

Sobre as mudanças no processo de ensino, é um consenso de que o grande desafio para os professores, hoje, é estar preparado para trabalhar com todas as ferramentas disponíveis. Embora otimize a pesquisa, o acesso a materiais,

a possibilidade de utilizar várias referências e diminua o tempo gasto para a produção de material científico, professores da Universidad de Sevilla ainda afirmam que a principal habilidade exigida nos dias de hoje é conseguir despertar o interesse do aluno diante de tantas possibilidades de distração. Um problema trazido pelo avanço da tecnologia na sala de aula é que, hoje, é muito comum que os alunos não consigam prestar atenção no conteúdo para se concentrar em outras coisas, como, por exemplo, a atualização de redes sociais. Portanto, ao mesmo tempo em que as ferramentas são usadas para melhorar as aulas, elas também atuam como concorrentes, tendo em vista que o perfil dos estudantes nestes ambientes é muito mais dinâmico e mesmo que sejam capazes de realizar várias funções ao mesmo tempo, ainda, infelizmente, uma grande quantidade de informação pode ser perdida.

> Muchas cosas han cambiado. La esencia no ha cambiado, y es que el profesor tiene la información y el conocimiento, que busca despertar el interés de los estudiantes en la búsqueda y estudio. Esa fue siempre así, conocí a la universidad sin los ordenadores y internet. Recuerdo cuando instalé el primer ordenador aquí, creo que hace veinte años, y recuerdo que la interfaz era muy feo. Lo único que tenía era la capacidad de escribir con este texto blanco sobre fondo negro. Antes de escribir, por ejemplo, "publicidad" y buscaba bibliografía, y luego podría salir a tomar un café, ya que tomaba cerca de cuatro horas en aparecer el material, y cuando apareció era un texto incomprensible, feo. Hoy en día la búsqueda en Google es resultado en segundos. Por supuesto hoy la tecnología facilita muchas cosas, el diálogo con más personas, tener más conocimientos. Y al mismo tiempo, la introducción en la clase, diapositivas, imagen física en clase, ordenadores, cosas que antes no había más que fueron surgiendo y desarrollado la dinámica. Pero al mismo tiempo, el profesor, esta capacidad oratoria para transmitir el conocimiento, me parece esencial, sobre todo porque los futuros profesionales, que ahora son estudiantes universitarios, mañana harán hablar, escribir, por lo que es bueno para aprender a dialogar, debatir, hablar en público (Professor A). Por un lado es bueno, porque hay acceso a mucha más materia que la que había antes. Antes, para acceder a una película, por ejemplo, era mucho más complicado. Hoy en día tiene todo rápidamente, lo que hace que sea muy fácil, lo único es que los estudiantes tienen como referencia el internet y por lo que la bibliografía únicamente se hace sobre la base de esto, los estudiantes leen cada vez menos. Al utilizar la plataforma digital, los estudiantes no usan más papel, se pueden encontrar películas online y así dejar de ir a la biblioteca, y por lo tanto pierde la calidad de la fuente. Y también cae la confianza en el nivel teórico de los profesores, porque los estudiantes cuestionan todo porque siguen el material encontrado en Internet. Este cuestionamiento es bueno porque hace que los profesores tratan de saber más, pero es malo porque los estudiantes se aferran a las fuentes no fiables (Professor C). Es un ambiente difícil, a veces no es un ambiente universitario, porque los estudiantes están en clase, pero depende del ordenador y el Smartphone. A veces se puede ver que no están siguiendo las lecciones. Algunos profesores me dicen que los estudiantes se ríen porque ven otras cosas en el ordenador. En una clase hay sesenta estudiantes, pero no se puede saber lo que están haciendo. Antiguamente se decía que cuando un profesor tenía una hoja de papel y estaba leyendo en clase, esta hoja se convierte en un gran muro. Pero ahora el muro es una pantalla portátil. Y hay estudiantes que son dependientes de ordenador, y él se convierte en una molestia. Y no se puede salir de ver lo que los estudiantes hacen, porque se supone que estamos

> en una universidad. Y la pantalla se convierte en un muro. Pero hay muchos estudiantes que ahora son propiedad de la tecnología. (Professor B).

7 - Resultados de Grupo Focal na Espanha

Os grupos focais aconteceram na Universidad de Sevilla em quatro encontros, ordenados pelos anos de graduação em que os estudantes se encontravam. As análises nessa pesquisa se baseiam nas falas dos estudantes, que são transcritas para comprovar as possibilidades.

7.1 - Importância dos serviços telemáticos no cotidiano

Quando perguntados sobre a importância das plataformas para a realização das tarefas do cotidiano, os alunos acreditam que o ponto principal é a utilização para o desenvolvimento dos trabalhos. Além da praticidade de escrever e o fácil acesso as novas mídias interativas, argumentam que as novas plataformas permitem que os grupos trabalhem em cooperação, mesmo estando separados fisicamente.

> La verdad es que el uso de las tecnologías de facilitar nuestro trabajo, sin que tengamos que reunirnos, podemos cada uno en su casa sumar las partes. Puede estar juntos sin que sea en persona (Aluno D). Es muy importante utilizar las plataformas para organizarse en grupos, para planificar la comunicación, y hoy en día, con todos los avances, es posible establecer una comunicación de alta calidad (Aluno I). Hacemos apuntamientos con los ordenadores, comunicamos entre nosotros y los profesores con los ordenadores, sabemos nuestras notas. Antes dependía de un copistería, esto es el pasado (Aluno K). Para mí el autor hace la vida más fácil, pensando en las notas, por ejemplo, me optimiza mucho tiempo porque me permite escribir todo lo que dicen. Utilizamos Facebook en clase y también dentro de nuestro grupo de trabajo para compartir tareas y planificar las cosas (Aluno J).

Outro ponto importante mencionado pelos estudantes é fato de que as novas tecnologias agilizam o acesso a informação e permitem conhecer conteúdo atualizado sobre o curso de Relações Públicas, além disso, o estudante também pode se conectar com informação atualizada sobre o mundo. Os estudantes também concluem que com a ajuda das plataformas é mais fácil conhecer e estudar o público alvo de uma organização.

> Es una manera muy importante para ponerse al día y saber todo lo que está pasando rápidamente (Aluno E). En nuestra profesión tenemos que conocer al consumidor, tener cierta base para establecer un brieffing un objetivo y el Internet es una herramienta básica para esto (Aluno L). Es muy importante ya que gracias a estos medios uno puede acercarse a la sociedad y saber lo que sucede, es posible relacionar a la audiencia deseada y que realmente te interesa (Aluno M). Con la ayuda de plataformas, podemos satisfacer al cliente más y averiguar lo que quieren y necesitan (Aluno P). Creo que es algo básico y fundamental para todas las profesiones, para las relaciones públicas aún más importantes porque nos ocupamos de los medios de comunicación, y la Internet es el básico (Aluno L).

Por fim, ao avaliar o uso destas tecnologias na Facultad de Comunicación, é possível ver que, devido a excelente estrutura física da unidade, os estudantes têm a cultura de aproveitar os recursos oferecidos, como, por exemplo, o empréstimo de notebooks.

> Como estudiantes de la Facultad de Comunicación, aquí tenemos muchos servicios, tales como cámaras de video y los ordenadores que están disponibles (Aluno G). Con un ordenador se puede hacer mucho hoy, desde las tareas diarias de la universidad hasta hablar con la familia a través de Skype cuando estamos viviendo en otra ciudad para estudiar (Aluno B). Además, la Facultad de Comunicación ofrece el pedido para que los estudiantes que no tienen en el aula, es posible usar y luego devolverlos al final del día (Aluno H).

7.2 – Relacionamento entre alunos e professores via Web

Alguns estudantes dizem que a relação com os professores se fortalece através das redes sociais como Facebook e Twitter. O professor, que antes era visto como uma figura misteriosa, agora se aproxima dos estudantes, e isso pode melhorar o fluxo de mensagem entre eles. Durante os grupos focais também foi mencionado o fato de que as redes sociais servem para incentivar os estudantes a descobrir conteúdo seguro e atualizado sobre as disciplinas. Mesmo assim, alguns alunos ainda questionam o uso destas redes como ferramentas de ensino.

> Es muy fácil saber lo que piensa el profesor sobre nuestra asignatura y nuestra carrera, en la clase, sino también en su vida personal, por ejemplo, hay un profesor que nos dio su Twitter personal y otro Twitter que habla de la asignatura (Aluno B). Al mismo tiempo, si el profesor utiliza las redes sociales para atraer a los estudiantes a la investigación y la búsqueda de nuevos materiales, es una estrategia válida. Sin embargo, si se trata de hacer publicidad de cosas tales como las relaciones personales, no añade nada al material de enseñanza (Aluno D). Anteriormente, el profesor era una figura más misteriosa, y hoy la relación ayuda en el intercambio de información (Aluno C).

Os estudantes, quando falam sobre o relacionamento com os professores através da plataforma interna da Universidad de Sevilla, argumentam que essa plataforma serve exclusivamente para o armazenamento de conteúdo. Por outro lado, defendem que as deficiências causadas por essa página são supridas com a ajuda de páginas alternativas, como Facebook e Twitter.

> Puesto que soy representante de mi clase, los profesores me envían una gran cantidad de correos electrónicos, porque prefieren enviar contenido a mí, para que yo pueda compartir con la clase, en lugar de enviar a todos los estudiantes individualmente. En la última evaluación tuvo que elegir entre dos fechas, mientras me mantuve en contacto con el profesor por e-mail, busqué mis compañeros por Facebook para elegir entre un día u otro. También tengo alguna relación con los profesores en Twitter, pero son profesores de otras universidades (Aluno K). Hay muchas plataformas, y algunos profesores no utilizan de manera muy eficaz, por ejemplo, la plataforma de la Universidad de Sevilla se utiliza casi exclusivamente para archivar contenido. No hay ninguna relación entre el profesor y el alumno (Aluno E). Hay plataformas útiles, tales como la Universidad de Sevilla que nos permite acceder a contenido. O Facebook y Twitter que nos permiten conocer la vida de los profesores, lo que puede influir un poco. (Aluno B).

Em geral, a maioria dos estudantes ainda acredita que a melhor forma de manter contato com os professores é através do e-mail. Alguns criticam o uso das redes sociais para a troca de mensagens, argumentando que esse novo impulso faz com que se perca a relação de respeito e seriedade. Outros estudantes também dizem que muitos professores não sabem como utilizar as novas mídias de uma maneira positiva para o ensino.

> Creo que el exceso de relación influye negativamente porque aunque existe relación entre estudiante y profesor, en el aula es necesario mantener una relación formal (Aluno A). Mediante las redes sociales nunca he tenido buenas experiencias, los profesores simplemente nunca me responden, y por eso sólo mantengo relación mediante e-mail, porque responden rápidamente (Aluno G). Las redes sociales son más personales y no en la relación entre el profesor y el alumno, es algo fuera de la órbita de la universidad. El correo electrónico es el más utilizado porque es más institucional (Aluno N). Creo que los profesores prefieren el correo electrónico, ya que tiene obligaciones, ya que es más fácil responder a todos en una sola red, sin migrar entre Twitter y Facebook, por ejemplo. (Aluno O).

7.3 - Web como ferramenta para pesquisa

Quando se trata do uso da Internet como ferramenta para a criação de materiais científicos e trabalhos acadêmicos, os estudantes acreditam que nos dias

de hoje os materiais disponíveis na internet são quase sempre as primeiras fontes para quem busca referencial teórico, substituindo a metodologia tradicional de leitura de impressos.

> Es más o menos el aire que respiramos, es muy importante. Pero no sólo por la cantidad de información disponible, sino también por conveniencia. Si quiero un tema, no hay necesidad de abrir un libro y leer página por página, se puede descargar un libro y buscar palabra específica (Aluno J). Es algo fundamental, ya que podemos encontrar cualquier información en cualquier momento, y creo que nos enriquece y nos ayuda a demasiadas veces. (Aluno M). Al hacer el trabajo es fundamental y básico, es raro que alguien no utilice porque hoy en día es algo que dependemos. Todavía hay enciclopedias, pero Internet es algo que puede cambiar y actualizar en cualquier momento, y en este sentido las enciclopedias se queda atrás (Aluno N). En este sentido, es de vital importancia, no sólo para el trabajo, la culturalización de la Internet es en absoluto. Y como ya he dicho mi compañero, enciclopedias terminan convirtiéndose en obsoleto (Aluno L).

Apesar da praticidade como ferramenta de pesquisa, os estudantes têm consciência de que, nem sempre os materiais que se encontram são verídicos, já que podem ser escritos por pessoas sem referenciais teóricos. Assim, muitos dos participantes do grupo focal admitem que os professores da Universidad de Sevilla exigem uma porcentagem referencial extraída de livros impressos.

> Además de ser la información en su forma actual, también tenemos muchas opiniones. Pero muchos de ellos no son confiables, entonces los maestros en este sentido, no confían mucho, ya veces me hacen uso los libros físicos en lugar de consultar Internet (Aluno P). Creo que Internet es la herramienta más útil para la realización de trabajos, sólo tiene que buscar la información sobre el cuidado de fuentes acreditadas y no creer en cualquier sitio (Aluno O). Es tan importante que a menudo es casi la única en que usamos, muchos profesores no les gustan Internet y casi nos obligan a utilizar los libros. En algunas disciplinas un porcentaje de referencias de libros físicos es obligatorio, porque los profesores tienen miedo de que nuestra base sea la Wikipedia. Pero al mismo tiempo, nos enseñan a utilizar bases de datos como Google Académico, por lo que las fuentes son fiables (Aluno K)

7.4- Ensino à distância

Quando o assunto é o ensino à distância, é quase unanime a resposta de que a melhor forma para se estudar são as aulas presenciais, onde o professor está face a face com o estudante. Todos os alunos estão de acordo de que a interação é a forma mais eficiente de transmitir conhecimento, e que algumas disciplinas são impossíveis de serem realizadas através de notebooks.

> Nunca he tenido clases en el e-learning modelo, pero creo que lo fundamental y básico de la asignatura puede ser enseñados en persona o no, pero las cosas más importantes un profesor sólo puede transmitir físicamente, ya que en las clases la relación es más estrecha, no tan institucionalizada. E-learning es más básico, el aula es más espontáneo (Aluno N). Creo que es una forma de educación de baja calidad y fría, no es lo mismo que estar en una relación. Una conversación mediante WhatsApp no es tan eficaz como una conversación cara a cara. Con la enseñanza la misma cosa sucede (Alumno I). En el aula se pueden crear discusiones con otros estudiantes. Una universidad de comunicación tiene cuestiones muy subjetivas y por lo tanto crea discusiones. Mediante Internet no sé si eso sería posible, pero creo que carecerían debates y opiniones en la construcción de la clase (Aluno E). El profesor presencial siempre ofrece una segunda explicación y pone ejemplos (Aluno B).

Mas, além de acreditarem que as aulas são mais eficazes, alguns estudantes da Universidad de Sevilla acreditam no poder do ensino à distância como ferramenta de inclusão. Segundo eles, os casos especiais, como mulheres grávidas, mulheres com bebê de colo, trabalhadores, e também estudantes que não tem condições financeiras para viver em uma cidade universitária, só conseguirão formação profissional através do e-learning.

> Es un gran avance en el área de los estudiantes, ya que hay personas que no pueden estar presentes en las clases, ya sea por compromisos familiares, ya sea por incapacidad, y eso es algo que beneficia a un cierto punto, y también para las personas que no quieren asistir a clases (Aluno L). Creo que las dos formas de enseñanza tienen sus partes positivas y negativas. Depende de la persona y el momento en que se encuentra. Por ejemplo, para un adulto, el e-learning se convierte en una salida para realizar los estudios, en medio de otras cosas que hay que hacer (Aluno M). Yo creo que el e-learning es una buena alternativa para aquellos que tienen dificultades para llegar a clase, pero yo personalmente prefiero las clases cara a cara, porque tienen contacto con el profesor y otros estudiantes, y esto ayuda. Y el contacto es muy importante para el aprendizaje (Alumno O). Creo que la educación a distancia es difícil porque no hay un profesor responsable de exigir el compromiso del estudiante, pero al mismo tiempo pienso en los estudiantes que viven, por ejemplo, en Madrid, y no puede permitirse el lujo de vivir en Sevilla para los estudios, este tipo de educación es posible y asequible (Aluno C).

Outro fator determinando para a realização de aulas através de longas distâncias, na opinião dos estudantes, é a capacidade de ter mais foco no conteúdo apresentado, levando em conta que os estudantes consideram mais fácil manter a atenção quando se tem os olhos fixos no monitor. Os alunos defendem que, em sala de aula, o professor precisa medir grandes esforços para manter os alunos em interação.

> Personalmente no me gusta porque tengo mucha necesidad de estar todos los días con el profesor en el aula. Cuando necesito estudiar, el profesor me

ayuda mucho para aprender día tras día. Cuando se trata de e-learning se necesita disciplina para seguir una rutina (Aluno H). Lo que veo como un problema en el e-learning es que no hay interacción, y pronto el estudiante pierde el foco y el interés en clase, por ser más tedioso. Estar en el aula es más interactivo, se puede responder a las preguntas con sus compañeros y profesores con más facilidad (Aluno A). No me gusta. No sólo por la falta de interacción, sino porque, en mi caso, para estudiar tengo que ir a la biblioteca de la universidad con el fin de estudiar. En mi casa no es posible, no me concentro, y creo que con las clases sería lo mismo. No funcionaría. (Aluno K).

8 - Considerações

A partir das entrevistas em profundidade e grupos focais foi possível analisar as principais diferenças e semelhanças entre as duas universidades, e a intenção é discorrer sobre elas a partir das variáveis estudadas no referencial teórico.

Quando se trata do relacionamento entre docentes e discentes via rede conclui-se que os professores da Universidad de Sevilla ainda mostram-se mais adeptos as plataformas tradicionais, como o e-mail, e não costumam convergir páginas profissionais e pessoais, não cultivando relacionamento com os alunos através de redes sociais como Facebook. Já na Unesp, os professores mantém contato com os alunos de forma mais dinâmica e interativa, principalmente através de redes sociais. Alguns professores já utilizam o Facebook como ferramenta para compartilhamento de materiais e para manter diálogo com os alunos, efetivando assim a comunicação mútua. No Brasil, os alunos não são favoráveis ao relacionamento através de redes sociais, acreditam que isso gera favoritismo e acaba com a imparcialidade na sala de aula. Os estudantes de Sevilha, por sua vez, acreditam que através das redes sociais os professores perdem o ar misterioso a passam a se relacionar melhor, e que as redes sociais contribuem para a troca de materiais.

Ao discorrer sobre a Web como ferramenta para pesquisa, tanto os brasileiros quanto os espanhóis concordam que a Internet surge como uma facilitadora no acesso a materiais, tornando o processo de pesquisa mais dinâmico, mas, ao mesmo tempo questionam a confiabilidade das fontes. Os alunos, das duas universidades, admitem que pouco a pouco estão abandonando a utilização de materiais impressos no desenvolvimento de pesquisas. Os professores brasileiros pontuam diversas redes utilizadas para compartilhamento científico, defendendo a internacionalização de conteúdo como um ganho trazido pelas tecnologias. Já os professores espanhóis pontuam a vasta opção multimídia que a Internet oferece, como vídeos, fotos e músicas.

A comparação entre as redes internas das universidades permitiu afirmar que a rede da Universidad de Sevilla serve, quase exclusivamente, para o envio de materiais aos alunos e para o arquivamento de conteúdo. Os professores e alunos

espanhóis concordam que a rede é pouco interativa e extremamente vertical, e, mesmo existindo a possibilidade de se iniciarem fóruns de discussão, eles só acontecem através de tutoriais ou em sala de aula. No Brasil, é um consenso entre todos que a plataforma da Unesp serve para otimizar o fluxo de dados e processos, como contagem de frequência e rematrícula, entre outros. Porém, os professores questionam a qualidade da comunicação através da rede, pois ela não emite nenhum feedback e não permite que os alunos tornem-se emissores.

Ao serem questionados sobre os processos de ensino à distância, tanto os professores quanto os alunos, dos dois países, acreditam que a melhor forma de aprendizagem ainda é o contato direto em sala de aula. Os professores espanhóis argumentam que muitas das disciplinas em Relações Públicas, devido ao desenvolvimento conjunto ao curso de Publicidade, não seriam possíveis de se lecionar à distância, pois exigem habilidades táteis. Os alunos entram em desacordo sobre o tema, pois, enquanto os brasileiros veem os processos de ensino à distância com olhos pessimistas, questionando a qualidade e afirmando que devem servir apenas como apêndice para o ensino, os espanhóis enxergam como uma possibilidade de inclusão, capaz de formar pessoas que não poderiam se locomover até a sala de aula, como mães ou pessoas nascidas em cidades onde não há universidades e sem condições para morar fora. Por fim, os professores entram em acordo que a tendência é que as vídeo-aulas ganhem cada vez mais espaço na formação profissional.

Por fim, ao analisarem as mudanças trazidas pelas plataformas no processo de ensino e aprendizagem de Relações Públicas, os professores concordam que, ao mesmo tempo em que muita coisa se torna mais fácil, para os docentes surge um enorme desafio, conseguir compreender a dinâmica de utilização das novas redes e acompanhar, estudantes cada vez mais adeptos a plataformas constantemente atualizadas, porque a tecnologia e o ensino estão se tornando cada vez mais coexistentes e a academia ainda é saudosista e apegada a metodologia tradicional.

9 - Referências

CARLINI-COTRIM, B. **Potencialidades da técnica qualitativa grupo focal em investigações sobre abuso de substâncias.** *Rev. Saúde Pública*, São Paulo, v. 30, n. 3

CARVALHAL, M., CHAMUSCA, M. **Relações Públicas Digitais.** O pensamento nacional sobre o processo de relações públicas interfaceado pelas tecnologias digitais**.** Salvador: Edições VNI, 2010.

CARDOSO, G., CASTELLS, M. **A sociedade em rede: Do conhecimento à acção política.** Belém: Imprensa Nacional - Casa da Moeda, 2005.

CASTELLS, Manuel. **A sociedade em rede: a era da informação: economia, sociedade e cultura.** São Paulo: Paz e Terra, 1999.

DI FELICE, Massimo. **Pós-complexidade: as redes digitais vistas a partir de uma perspectiva reticular.** Entrevista Especial com Massimo Di Felice.
Disponível em: < **http://www.ihu.unisinos.br/entrevistas/500515-pos-complexidade-as-redes-digitais-vistas-a-partir-de-uma-perspectiva-reticular-entrevista-especial-com-massimo-di-felice**> Acesso em: 13 de novembro de 2011

FLICK, U. Entrevista episódica. In: GASKEL, G.; BAUER, M. W. (Org.). **Pesquisa qualitativa com texto, imagem e som: um manual prático.** Petrópolis: Vozes, 2002.

FRANCO, Jéssica de Araújo. SOUZA, Larissa Massi de. Relações Públicas e Mídias Sociais: O Desafio de Construir Relacionamentos na Era da Hiperconexão. 2011.
Disponível em: <
http://www2.faac.unesp.br/celacom/anais/Trabalhos%20Completos/GT1-%20Pensar%20e%20Comunicar%20a%20Am%C3%A9rica%20Latina/48.Jessica%20e%20Larisa_Relacoes%20Publicas%20e%20Midias%20Sociais.pdf >
Acesso: 29 de Outubro de 2013.

JIMENEZ, **Mercedes Garcia. Las nuevas tecnologías como herramienta de integración : una experiencia con alumnos Erasmus**
En: Edutec : revista electrónica de tecnología educativa Palma 2010, n. 34, diciembre; p. 1-9

KUNSCH, Margarida Maria Krohling. **Planejamento de Relações Públicas na Comunicação Integrada**.São Paulo: Summus Editorial, 2003.

MENDES, Alexandre. **Revolucionando a cultura organizacional**. 22 de março de 2006.
Disponível em:
<**http://www.imasters.com.br/artigo/3920/intranets/revolucionando_a_cultura_organizacional/**> Acesso: 7 de Novembro de 2013.

MORGAN, D. L. **Focus group as qualitative research**.

London: Sage, 1997

MURIEL, José Anonio Carazo. **Recruting Erasmus, una iniciativa para identificar y captar talento internacional.**
Barcelona: Capital Humano, nº 281. Noviembre, 2013

PAGANINE, Carolina. O uso de recursos da Internet na pesquisa acadêmica em literatura e tradução: O caso Thomas Hardy. 2012. Disponível em: <**http://www.abrapui.org/anais/ComunicacoesIndividuaisLiteratura/8.pdf**>Acesso: 3 de Novembro de 2013.

QUINN, S. **Knowledge Management in the Digital Newsroom.**
Oxford: Local Press, 2002.

PIZZOL, S. J. S. **Combinação de grupos focais e análise discriminante: um método para tipificação de sistemas de produção agropecuária.** *Rev. Econ. Sociol. Rural*, Brasília, v. 42, n. 3

REIRIA, Vandreza Lizandra Pantoni da. **Aspectos Interculturais: Um norte para Comunicação Organizacional.**
Disponible: http://www.aberje.com.br/novo/monografias/tcc_van.pdf
Acesso en: 23 de Juno de 2015

ROZADOS, Helen Beatriz Frota. Impactos da Internet em unidades de informação de Ensino Superior da Grande Porto Alegre, 2000.Disponível em: <**http://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/2906/000283135.pdf**>
Acesso: 3 de Novembro de 2013.

SANDOVAL, Esdenka Erika. **EL PROFESIONAL DE LA COMUNICACIÓN EN LA CONVERGENCIA MEDIÁTICA.**
La Plata: Oficios Terrestres; vol. 1, no. 29, 2013

SILVA, Iranise Alves da. **E-LEARNING CORPORATIVO: modalidade multimétodo de avaliação de cursos de capacitação a distância**. Paraíba: Revista Produto&Produção, 2008.

SILVA, Lídia J.O. L. **Implicações cognitivas e sociais da globalização das redes e serviços telemáticos.** Universidade de Aveiro, 2002.

SILVA, Reia Silvia Rios Magalhães e. **Produção acadêmica mediada pela internet:** usos e práticas em discursos e percepções de professores e alunos do ensino superior. Paraíba: UFPB, 2012.

TIJIBOY, A.; MAÇADA, D.; SANTAROSA; L.; FAGUNDES;L. **Aprendizagem Cooperativa em Ambientes Telemáticos.**
Rio Grande do Sul: UFRGS, 1999.

TUZZO, Simone A. **Universidade e Mídia/A Opinião Pública In-formação.** Aracaju: Universidade Tiradentes. Opin. Publica vol.7 no.1 Campinas 2001

VEIGA, Luciana. **A utilização de métodos qualitativos na Ciência Política e no Marketing Político.**Petrópolis: Laboratório de Pesquisas em Comunicação Política e Opinião Pública, Luperj, 2001.

APÊNDICE 1 – Roteiro para pesquisa qualitativa

Tabela 3 - Roteiro do Grupo Focal

Questões
1.Descreva qual a importância dos serviços telemáticos para realização de atividades cotidianas no ensino de graduação de relações públicas.
2.Explique como ocorrem os relacionamentos entre docentes e discentes via o uso das mídias sociais.
3.Qual o papel da web (Internet) no que se refere à consultas, pesquisas, aprendizado e formação profissional?
4.Qual é sua opinião sobre os processos de ensino a distância como estratégia de capacitação?
5.Fale sobre o processo de aprender face às comunicações digitais
6.Gostaria de discorrer sobre mais alguma informação pertinente sobre as plataformas digitais?

Tabela 4 - Roteiro das Entrevistas em Profundidade

Questões
1. Descreva a importância dos serviços telemáticos para a realização de tarefas quotidianas no ensino de graduação de relações públicas.
2. Explique como ocorrem os relacionamentos entre docentes e discentes via o uso das mídias sociais.
3. Qual o papel da web (Internet) no que se refere à consultas, pesquisas, aprendizado e formação profissional?
4. Como se dá o uso das mídias interativas na dinâmica de ensino? Dê exemplos em sala de aula e fora dela.
5. Pontue as alterações - que você acha que ocorre - no fluxo de informações de alunos e docentes a partir do uso de plataformas de rede internas.
6. Como você vê os processos de e-learning para a capacitação de pessoas?
7. Fale sobre o processo de ensinar e aprender face as comunicações digitais.
8. Gostaria de discorrer sobre mais alguma informação pertinente sobre as plataformas digitais?

APÊNDICE 2 – Caracterização de público

Professores da Unesp

Professor A: Charbel José Chiappetta Jabbour é Bolsista de Produtividade em Pesquisa do CNPq (PQ) desde 2011. É Professor Livre-Docente/Adjunto Nível III (MS - 5.3) da UNESP, onde está Coordenador do Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção (PPGEP) da FE-Bauru e Professor do Mestrado e Doutorado em Administração de Organizações (PPGAO) da FEA-USP-RP, na área Sustentabilidade Organizacional. Possui Livre-Docência em Sustentabilidade Organizacional pela USP, Pós-Doutorado pelo United Nations University-Institute for the Advanced Study of Sustainability (Tóquio/Yokohama/Japão), Doutorado Direto em Engenharia de Produção pela USP e Graduação pela UNESP. Está Coordenador de Projeto de Pesquisa FAPESP vigente, Coordenador de Projeto de Pesquisa CNPq vigente, é Founding Editor-in-Chief do Latin American Journal of Management for Sustainable Development (Inderscience), Co-Editor do Brazilian Journal of Science and Technology (Springer) e Editor da RACEF (FEA-USP-RP). Vem atuando como Guest-Editor de Special Issues sobre Sustentabilidade, incluindo Journals indexados ao JCR, como, por exemplo, para o European Journal of Operational Research (Elsevier), International Journal of Sustainable Development & World Ecology (Taylor & Francis) e International Journal of Human Resource Management (Taylor & Francis), International Journal of Shipping & Transport Logistics (Inderscience), entre outros. Vem formando recursos humanos (Iniciação Científica, Mestrado, Doutorado e Pós-Doutorado) na área de Sustentabilidade. Vem sendo indicado, em estudos bibliométricos nacionais e internacionais, como um dos autores mais prolíficos e citados em Sustentabilidade Organizacional (conforme Souza e Ribeiro, 2013, Revista de Administração Contemporânea da ANPAD; Sehnem et al., 2012, Revista de Administração da UFRGS) e em Sustainable Operations Management / Sustainable Industrial Engineering (conforme Machado et al., 2012, International Conference on Industrial Engineering and Operations Management). Indicado para 2000 Outstanding Intellectuals of the 21st Century, 2000 Outstanding Scientists, Whos Who in the World e Faculty Row - Americas. Aponta-se o impacto de sua

pesquisa como: Fator H ISI = 8; Fator H Index Scopus = 10; Fator H Google Scholar = 15; e Fator Google i10 = 23.

Professor B: Maria Eugênia Porém é Doutora em Educação e Mestre em Comunicação pela Unesp. Especialista em Comunicação, Marketing e Negócios pela Universidade de Marília. É professora do curso de Relações Públicas, do curso de especialização em Estratégias Competitivas de Mercado: Comunicação, Inovação e Liderança; do curso de Mestrado em Comunicação Midiática. Coordena projetos de extensão universitária na Faac/Unesp e orienta projetos de iniciação científica. Foi gestora da área de Comunicação e Marketing, atuou como coordenadora de curso de pós-graduação em Gestão da Comunicação Mercadológica, e como assessora da Comissão Própria de Avaliação (CPA) nas Faculdades Integradas de Bauru (FIB).Atuou durante 8 anos como profissional da área comercial e marketing da Rede Globo Oeste Paulista. Possui experiência profissional e de consultoria nas áreas de Comunicação, Relações Públicas, Publicidade e Marketing, com mais de 25 anos de atuação no mercado de Bauru e Região.

Professor C: Flávia da Silva Ferreira Asbahr é Professora assistente do departamento de Psicologia, da Faculdade de Ciências, UNESP-Bauru. É Doutora em Psicologia pelo programa de Psicologia Escolar e do Desenvolvimento Humano do Instituto de Psicologia (USP), com estágio de doutorado sanduíche na Universidad Carlos III de Madrid. Possui graduação em psicologia pela Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho (2000) e mestrado em Psicologia Escolar e do Desenvolvimento Humano pela Universidade de São Paulo (2005). Tem experiência na área de Psicologia, com ênfase em Psicologia Escolar, atuando principalmente nos seguintes temas: psicologia histórico cultural, teoria da atividade, atividade pedagógica, projeto político pedagógico, formação de professores e relação sentido e significado na constituição da consciência humana. É membro do GEPAPE (Grupo de estudos e pesquisas sobre a atividade pedagógica - FEUSP) e do LIEPPE (Laboratório Interinstitucional de estudos e pesquisas em Psicologia escolar - IPUSP).

Professor D: José Carlos Marques é Docente do Programa de Pós-Graduação em Comunicação da Faculdade de Arquitetura, Artes e Comunicação da Universidade Estadual Paulista (Unesp/Bauru) e integra o Departamento de Ciências Humanas da mesma instituição. É Doutor em Ciências da Comunicação pela Escola de Comunicações e Artes da Universidade de São Paulo e Mestre em Comunicação e Semiótica pela Pontifícia Universidade Católica de São Paulo. Licenciou-se em Letras (Português Francês) pela Universidade de São Paulo. Durante o biênio 2007-2008, foi Coordenador do Núcleo de Pesquisa (NP) Comunicação Científica da Intercom, entidade da qual é o Diretor Administrativo, reeleito para o triênio 2011-2014. É autor do livro O futebol em Nelson Rodrigues (2ªed., São Paulo: Educ, 2012) e de diversos artigos em que discute as relações entre comunicação e esporte. Desenvolve ainda pesquisas nas áreas de teorias da comunicação, jornalismo e literatura, e comunicação organizacional. É líder do GECEF (Grupo de Estudos em Comunicação Esportiva e Futebol) e integrante do LUDENS (Núcleo Interdisciplinar de Estudos sobre Futebol e modalidades Lúdicas). Atua ainda como Coordenador Nacional do Intercom Jr. e editor da Revista Iniciacom.

Alunos da Unesp

A: Um aluno do primeiro ano, com 18 anos, São José dos Campos.

B: Uma aluna do segundo ano, com 19 anos, São Paulo.

C: Um aluno do segundo ano, com 22 anos, Analândia.

D: Um aluno do terceiro ano, com 21 anos, São Paulo.

E: Uma aluna do terceiro ano, com 20 anos, Bauru.

F: Um aluno do quarto ano, com 22 anos, Socorro.

Professores da Universidad de Sevilla

Professor A – Manuel Garrido Lora. Grupo de Investigação: Maecei. Metodos, Analisis y Estrategias de la Comunicacion Empresarial e Institucional. Departamento/Unidade: Comunicación Audiovisual, Publicidad y Literatura. Situação profissional: Profesor Titular de Universidad.

Professor B – Ramón Reig García. Grupo de Investigação: Estructura, Historia y Contenidos de la Comunicación. Departamento/Unidade: Periodismo II. Situação profissional: Catedrático de Universidad

Professor C - María Natividad Carreras Larios. Grupo de Investigação: Equipo de Investigación de Historia, Lenguaje y Tecnología Audiovisuales. Departamento/Unidade: Comunicación Audiovisual, Publicidad y Literatura. Situação profissional: Profesora Contratada Doctora.

Alunos da Universidad de Sevilla

A - Violeta, 20 años. Rute

B - Sara, 20 años. Donia Mencia

C - Maria, 19 años. Badajoz

D - Samuel, 19 años. Los Gallardos

E - Ivan, 20 años. Ayamonte

F - Celia. 21 anos. Badajoz

G - Vitoria. 22 años. Badajoz

H - Marcos. 22 años. Las Palmas de Grand Canaria

I - Currito. 23 años. Huelva

J - Laura. 22 años. Sevilla

K - Aurora. 22 años. Huelva.

L - Andrea. 19 años. Sevilla

M - Marta. 18 años. Ciudad Real

N - Lidia. 19 años. Estepa

O - Nurla. 18 años. Sevilla

P - Patricia. 18 años. Hoelva