

WHATSAPP COMO RECURSO DIDÁTICO NA EDUCAÇÃO SUPERIOR NAS LICENCIATURAS DE LETRAS E PEDAGOGIA

José Genival Bezerra Ferreira¹

Resumo

O objetivo principal do estudo foi analisar a percepção dos alunos sobre o processo ensino-aprendizagem por meio do WhatsApp como ferramenta didática para alunos que ingressaram na universidade no ano letivo de 2021 já utilizando essa ferramenta em decorrência da pandemia da covid-19. A pesquisa é de abordagem qualitativa, o instrumento utilizado para coleta de dados foi um questionário *online*, aplicado através do Google Forms, com a questão aberta: "aponte as vantagens e desvantagens do WhatsApp como recurso didático"; aplicado a 23 alunos dos cursos de Letras e Pedagogia de duas universidades públicas do Brasil. Para isso, ancorou-se teoricamente em estudos de Bouhnik e Deshen (2014), Bao (2020), Zawacki-Richter (2021), entre outros. Como resultado, encontram-se vantagens com o uso do aplicativo, como o maior comprometimento quando há *feedback* do professor, além de desvantagens, dentre as principais, os impactos negativos quando não há orientação do docente, bem como quando as regras de uso não são estabelecidas. É importante mencionar que a incorporação do aplicativo possibilita múltiplos cenários para o trabalho docente, superando barreiras espaço-temporais e tornando-se um ambiente favorável à produção de conhecimento.

Palavras-chave: Ensino superior; Ensino - aprendizagem; WhatsApp.

WHATSAPP AS A TEACHING RESOURCE IN HIGHER EDUCATION IN LANGUAGES AND PEDAGOGY DEGREES

Abstract

The main objective of this study was to analyze the students' perception of the teaching-learning process through WhatsApp as a didactic tool for students entering the university in 2021. The research has a qualitative approach. The instrument used for data collection was the online questionnaire, on Google Forms, with the open question: "point out the advantages and disadvantages of WhatsApp as a teaching resource"; applied to 23 students from the Language

¹Mestre em Ciências da Educação e Doutor em Linguística pela Universidade de Évora (Portugal). Desenvolveu estágio pós-doutoral na Universidade de São Paulo (USP). Atualmente é doutorando em Filosofia pela Universidade de Coimbra. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-5419-7449>. E-mail: genival.ferreira@hotmail.com.

and Pedagogy degrees at two public universities. To this end, we theoretically rely on studies by Bouhnik and Deshen (2014), Bao (2020), Zawacki-Richter (2021), among others. As main results, we found benefits of using the application, such as greater engagement when there is feedback from the teacher, as well as disadvantages, among the main ones, the negative impact when there is no teacher guidance, as well as when rules of use are not established. It is important to mention that the incorporation of this type of application enables multiple scenarios for teaching, overcoming space-time barriers and providing an environment conducive to knowledge production.

Keywords: Higher education; Teaching - learning; Whatsapp.

WHATSAPP COMO RECURSO DIDÁCTICO EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR EN LAS CARRERAS DE LETRAS Y PEDAGOGÍA

Resumen

El presente estudio tuvo como objetivo principal analizar la percepción de los estudiantes sobre el proceso de enseñanza-aprendizaje a través de WhatsApp como herramienta didáctica para los estudiantes que ingresaron a la universidad en el año lectivo de 2021. La investigación tiene un enfoque cualitativo. El instrumento utilizado para la recolección de datos fue un cuestionario en línea, a través de Google Forms, con la cuestión abierta: “señale las ventajas y desventajas de WhatsApp como recurso didáctico”; aplicado a 23 estudiantes de las carreras de Letras y Pedagogía de dos universidades públicas. Para ello, nos apoyamos teóricamente en los estudios de Bouhnik y Deshen (2014), Bao (2020), Zawacki-Richter (2021), entre otros. Como principales resultados encontramos beneficios del uso de la aplicación, como, por ejemplo, un mayor compromiso cuando hay retroalimentación por parte del docente, así como también desventajas, entre las que destacan, los impactos negativos si no hay orientación del docente, como cuando no se establecen reglas de uso. Es importante mencionar que la incorporación de este tipo de aplicación posibilita múltiples escenarios para el trabajo docente, superando barreras espacio-temporales y convirtiéndose en un entorno propicio para la producción de conocimiento.

Palabras clave: Educación superior; Enseñanza - aprendizaje; Whatsapp.

INTRODUÇÃO

Atualmente, as tecnologias de informação e comunicação (TICs) têm gerado oportunidades para alunos estudarem por meio de aplicativos na modalidade de ensino remota, este se tornou uma alternativa para os alunos não perderem o ano letivo em decorrência da pandemia da covid-19. Segundo a Comissão Econômica e Social para a América Latina e o Caribe - CESALC (2019), essa questão representa um problema social, educacional e familiar para os países da América Latina e do Caribe devido ao fechamento prolongado de escolas e universidades onde milhões de discentes continuam sem receber educação presencial e devem se adaptar ao estudo com o uso das TICs.

Nesse contexto, é evidente na transformação de estilos de vida em busca de novas alternativas de interação para continuar com tarefas pessoais e profissionais em que as TICs tiveram um papel muito importante. Não diferentemente, a educação também teve de enfrentar o desafio do ensino virtualizado, adequando diversas ferramentas e recursos tecnológicos para facilitar o seu uso (OLIVEIRA et al, 2020).

Nesse seguimento, surge o WhatsApp que, por um lado, é utilizado como recurso educacional em sala de aula e orienta a aprendizagem, motiva os alunos a exercitarem suas habilidades e serve como instrumentos de avaliação, bem como cumpre a importante função de promover o trabalho colaborativo. Do ponto de vista da educação, o WhatsApp é muito interessante, pois pode constituir um canal de comunicação interativo entre professor e aluno por meio da troca de informações. Por outro, é um espaço mais informal de sala de aula, pode confundir o aluno e fazer com que ultrapasse o limite de confiança (por exemplo, a relação aluno-professor), assim como grupos de WhatsApp podem ser utilizados para outras finalidades que distraem ao invés de contribuírem com a aula, fazendo com que os alunos sejam menos responsáveis, mais dependentes e, portanto, menos conscientes de seus trabalhos acadêmicos.

Este estudo de cunho qualitativo propôs investigar como o WhatsApp é usado como um recurso tecnológico na educação superior, bem como entender

as vantagens e desvantagens do WhatsApp como recurso educacional para os alunos dos cursos de Letras e Pedagogia de duas universidades públicas. Para tanto, aplicou-se um questionário *online* a 23 alunos, através do Google Forms, com a questão aberta: "aponte as vantagens e desvantagens do WhatsApp como recurso didático". O trabalho tem como pressupostos epistemológicos estudos de Bouhnik e Deshen (2014), Bao (2020), Zawacki-Richter (2021), entre outros.

Posto isso, o artigo está dividido nas seguintes seções: a primeira seção trata de contextualizar as TICs na educação no contexto da pandemia da covid-19 com foco no WhatsApp. A segunda seção aborda a metodologia utilizada para o desenvolvimento do trabalho. A terceira seção apresenta as respostas dadas pelos alunos e analisa os resultados. A quarta e última seção se refere às considerações finais seguidas das referências.

As Tecnologias de Informação e Comunicação no Ensino Superior

Utilizamos as tecnologias de informação e comunicação como meio para desenvolver diálogo, discussão, debate, interação e comunicação e, principalmente, informação. No ambiente de ensino-aprendizagem, as TICs desempenham um papel fundamental que mudou completamente o cenário do ensino, de modo que um novo paradigma de aprendizagem² (GONÇALVES, 2010) está sendo trilhado, visto que não apenas ajudam a comunicar com os outros, mas também permitem compartilhar conteúdo multimídia, ideias ou opiniões, deixando de lado as barreiras da distância. Dentro das ferramentas de comunicação encontram-se fóruns, debates, *e-mail* e *web*.

Nessa linha, Campos (2008) destaca que os avanços nas tecnologias de informação e comunicação têm incorporado novas ferramentas e formas de intermediação e interatividade que estão reconfigurando espaços de

² Para Gonçalves (2010), novo paradigma de aprendizagem é uma modalidade de ensino à distância (EAD), com recurso das tecnologias da Internet, em que a aprendizagem ocorre remotamente, ou seja, é um tipo de aprendizagem no qual a informação e o material de estudo se encontram disponíveis na Internet.

comunicação. As relações, desenvolvidas através da internet, colocam-se perante uma nova fase, que alguns estudiosos qualificam como pós-mídia, de uma sociedade de serviço cada vez mais acelerada (CAMPOS, 2008).

Cabero (2007) aponta que, ao contrário do que se poderia esperar com a utilização das TICs no ensino, seu uso pode implicar a mobilização de uma diversidade de estratégias e metodologias de ensino que favorecem o ensino ativo, participativo e construtivo.

Nesse cenário, a pandemia inesperada da covid-19 desencadeou a discussão sobre o significado do ensino remoto e da educação a distância das universidades em todo o mundo e os riscos ou oportunidades da normalização do ensino *online*. Muitos estudiosos tendem a questionar a aprendizagem remota emergencial como uma oportunidade para a transformação das universidades, que terá um efeito positivo nos métodos de ensino (ZAWACKI-RICHTER, 2021), melhorando, dessa forma, a qualidade da educação (RODRÍGUEZ-ABITIA et al, 2020) e a necessidade de transitar entre formas de aprendizagem diferenciadas em direção a uma pedagogia integral (AROLÉS e KÜPERS, 2021). Estudiosos, como Thompson e Copeland, (2020), veem o aprendizado *online* ideal em tempos de crise, proporcionando benefícios para a inclusão de vozes “não ouvidas”, incluindo alunos com deficiência ou aqueles que vivem em áreas rurais remotas que não têm condições de frequentar presencialmente as universidades.

Do ponto de vista da educação para o empreendedorismo, argumenta-se que com a incorporação das TICs, nas universidades, permitiu-se introduzir a tecnologia digital, criatividade e inovação na experiência educativa, cultivando o desejável espírito empreendedor nas comunidades acadêmicas (RATTEN, 2020). Para isso, discentes e educadores são convidados a pensar de forma proativa e futurista sobre a aprendizagem *online* (BACQ et al, 2020). Assim, a transição para o método de aprendizagem *online/remoto* nas universidades é interpretada como um passo para melhorar a qualidade do ambiente de estudo, aumentar a satisfação dos alunos e melhorar o desempenho das universidades à luz da crescente competitividade entre as instituições de ensino superior em todo o mundo e da crescente necessidade de adaptar às exigências do mercado

de trabalho (GRINBERGA-ZALITE e ZVIRBULE, 2020). Como a tecnologia digital oferece aos alunos novas opções de aprendizado e diferentes formas de socialização, as abordagens “tecnofílicas” evocam os acadêmicos para integrar práticas tecnológicas inovadoras em seus cursos na era pós-covid (BAO, 2020; PAPOULI et al, 2020; KEDRAKA e KALTSIDIS, 2020).

Em outra perspectiva, os “tecnoentusiastas” da educação tendem a tratar as TICs como meios para acelerar objetivos e metas de ensino como um catalisador perfeito para reformas neoliberais na educação, muitas vezes, ocultando processos sociais, jogos de poder e crenças (LEE, 2011; BAKHTIAR, 2020). Nessa perspectiva, os pesquisadores expressam ceticismo e, em termos foucaultianos, problematizam a educação remota no ensino superior, levantando questões sobre o que tomamos como certo na intersecção da tecnologia com a educação (FOUCAULT, 1984). Esse discurso muitas vezes revela questões de desigualdade social e divisão digital e demonstra a importância de examinar os processos de ensino *online* no âmbito das pedagogias humanizadoras, juntamente com questões de poder, privilégio, justiça social e equidade (MEHTA e AGUILERA, 2020). Pesquisadores chamam a atenção para as profundas estruturas de poder e conflitos imanentes no capitalismo tardio que impulsionam a mudança tecnológica contemporânea, a (hiper) individualização da educação baseada em tecnologia para o aprendizado personalizado, flexível e o uso de tecnologias digitais para promover a reconfiguração da educação em um estado mercadológico (CASTANĒDA e SELWYN, 2018; MEANS, 2019).

Críticos enfatizam ainda o risco de expansão das perspectivas gerenciais dentro da universidade neoliberal e a transição da economia compartilhada com fins lucrativos e do capitalismo de plataforma para a área do ensino superior (LE GRANGE, 2020). Nesse sentido, a discussão aborda as pressões de empresas de tecnologias educacionais com fins lucrativos e de governos que buscam implementar sistemas de *e-learning* como um meio de cortar orçamentos de educação, ao mesmo tempo em que constrói um senso de inevitabilidade para normalizar o *e-learning*, o que levaria à normalização de uma forma de

educação que perpetua as desigualdades estruturais de classe e raça (MURPHY, 2020).

Matthews (2021) sugere os complexos imaginários sociotécnicos que cercam o discurso dominante da aprendizagem aprimorada pela tecnologia, levantando questões sobre tecnologia de ponta em larga escala na educação que pode avançar ainda mais os interesses das empresas. Outros investigadores expressam receio em relação à intensificação das desigualdades de gênero e raciais no ensino e no serviço oferecidos (MALISCH et al, 2020) e sublinham as brechas digitais entre países desenvolvidos e subdesenvolvidos ou entre populações ricas e pobres, com estas últimas sofrendo sem oportunidades educacionais (BOZKURT, 2020; RATTEN, 2020).

As abordagens tecno-céticas oferecem ideias frutíferas para uma discussão mais aprofundada. O que importaria seria evitar uma “tecnofobia” tradicional “que, apreende a mediação da tecnologia essencialmente como uma regressão crítica e uma forma moderna de racionalização que engendra uma imensa alienação social e psíquica” (BAKHTIAR, 2020, p. 1). Muitas vezes, as visões tecno-céticas subestimam o desafio da pedagogia integral na era digital. Essa perspectiva pressupõe abordagens pedagógicas que conscientizem as desigualdades existentes no ensino superior, empregando as tecnologias como meio para melhorar o acesso à educação, e o desempenho do ensino-aprendizagem, bem como e abrir espaço para experiências e interações colaborativas, reintegrando o corpo e a corporeidade na aprendizagem digitalizada (AROLES e KÜPERS, 2021; COCQUYT et al, 2019; LAUFER et al, 2021).

De uma perspectiva política, atenção especial deve ser dada a fatores importantes que influenciam a experiência de aprendizado dos alunos e a prontidão para o aprendizado *online*, principalmente em termos de equipamentos tecnológicos disponíveis, habilidades digitais suficientes e ambiente adequado de aprendizado em casa. A comunidade acadêmica deve considerar melhor o impacto de tais fatores na experiência de ensino-aprendizagem dos alunos (ARISTOVNIK et al, 2020) e redesenhar pedagogias

integrals e practices of teaching and learning more inclusive in the era of digitalized education.

WhatsApp como recurso didático na educação

Desde 2017 já existem mais celulares do que pessoas no mundo, segundo o relatório Ditrendia (2017). E de acordo com o mesmo estudo, no Brasil, 96,4% dos usuários de redes sociais, de 16 a 64 anos, usam o WhatsApp, o que equivale a 165 milhões de usuários. O país ocupa o sétimo lugar no ranking mundial com uma inserção de 88% de utilizadores únicos. Além disso, conforme o mencionado relatório, os jovens já são 100% “móveis”: 98% já se conectam à Internet diariamente a partir do celular e é o dispositivo no qual passam mais tempo.

Outro aspecto é o desenvolvimento de aplicativos de comunicação e redes sociais nos últimos tempos, como Facebook, Messenger e WhatsApp que processam 60 bilhões de mensagens diariamente e o tempo que os usuários se conectam aumentou 394% nos últimos três anos (DITRENDIA, 2017).

Dentre esses aplicativos, o WhatsApp se destaca como o mais popular e de mais rápido crescimento (BOUHNİK e DESHEN, 2014; DITRENDIA, 2017; RAMÍREZ e GARCÍA, 2017; SANZ, 2014). Só em fevereiro de 2017, acumulou quase 2,5 milhões de *downloads* no Brasil. Os brasileiros usam o WhatsApp mais de seis vezes por dia e gastam em média cinco horas por semana (DITRENDIA, 2017).

O aplicativo permite enviar e receber mensagens instantâneas através de um celular. O serviço permite não só a troca de textos, mas também de áudio, vídeo e fotografias. O nome do WhatsApp vem de um jogo de palavras no idioma inglês (a junção do termo “What's up?”, que significa algo como “o que está havendo?”). Jan Koum e Brian Acton criaram o aplicativo em 2009.

O uso do WhatsApp no campo da educação vem crescendo nos últimos anos, ganhando rapidamente alto níveis de aceitação graças ao uso generalizado de smartphones e tablets e nessa área eles podem ser usados como mais um recurso para promover a aprendizagem em sala de aula e fora dela, pois, entre outras questões, podem servir para fornecer informações, exercitar

a aprendizagem e habilidades e resolução de problemas, orientar, aprender e motivar os alunos. Ele pode servir como instrumento de avaliação, ademais cumprir a importante função de promover o trabalho colaborativo (PEREIRA et al, 2021).

Com o ensino remoto, muitos professores foram obrigados a buscar recursos tecnológicos como o WhatsApp, que foi/é uma das alternativas, um meio de orientar o processo de ensino-aprendizagem, com benefícios disponíveis para toda a comunidade acadêmica, como mensagens instantâneas em grupo e individual, chamadas de voz, chamadas de vídeo em grupo e individual, permitindo carregar arquivos em vários formatos, *upload* de vídeos, áudios, imagens e fotografias *online*, tudo isso adicionado a uma abertura de *emoticons* e imagens que substituem a escrita com uma reação, assim como o imediatismo da interação por meio de mensagens gratuitas, com permissão para compartilhar arquivos e uma série de recursos, como mensagens de voz; chamadas de vídeo nacionais e internacionais. Há também a possibilidade de sincronização com o computador ou o *laptop* (MERELO, 2012).

Por sua versatilidade, o aplicativo tornou-se uma estratégia e recurso didático para atividades acadêmicas (MOSQUEIRA, 2016). Isso exige um professor responsável pelo seu uso e o gerencie de forma planejada e adequada.

Nesse âmbito, o WhatsApp evoluiu em seu uso, passando de um meio de comunicação para um recurso educacional que facilita a interação entre aqueles que conectam, proporcionando vários benefícios e permitem a construção do conhecimento tanto individual como em grupo, de modo que podemos afirmar que sua incursão foi bastante receptiva, pois não é necessário um celular sofisticado nem internet potente, o que leva/ou muitos professores e instituições de ensino utilizam no processo de ensino-aprendizagem pela sua fácil utilização, especialmente agora em decorrência da pandemia da covid-19.

Procedimentos metodológicos

Realizamos uma pesquisa exploratória, com uma abordagem qualitativa com a objetivo de entender o uso do WhatsApp como recurso educacional e

tecnológico no ensino superior em duas universidades públicas do Estado de Alagoas com alunos das licenciaturas de Letras e Pedagogia.

Iniciamos o caminho enviando aos alunos um questionário, via Google Forms, com a seguinte questão aberta: “aponte as vantagens e desvantagem do WhatsApp como recurso didático”. A questão foi enviada para 28 alunos, destes obtemos 23 respostas. A partir das respostas, analisou-se o conteúdo, tendo como respaldo estudos que apontam as vantagens e desvantagens do aplicativo como recurso didático.

Na questão enviada *online*, no Google Forms, não solicitou identificação dos estudantes. No decorrer do artigo os alunos (os participantes) são mencionados como as iniciais do nome. Por exemplo: [MVT-18] para Maria Vitorino Torres (fictício) e o número indica a ordem em que recebemos a resposta. Respostas repetidas não foram consideradas na análise.

Resultado e análise

Nesta seção, apresentamos às respostas fornecidas e realizamos a análise de tais respostas. Reproduzimos as respostas à questão “aponte as vantagens e desvantagem do WhatsApp como recurso didático”; posteriormente relatamos a incidência e comentários.

Inicialmente as respostas que indicam vantagens do uso do WhatsApp como recurso didático.

- [JBT-10]: compartilhamento de informações com outros colegas, ou seja, imagens, vídeos e arquivos.
- [CVS-11]: formação de grupos de vários interesses ou discussão, por exemplo, um grupo para robótica, para psicologia ou para aprender inglês etc.
- [MAS-2]: coordenação com os colegas de atividades acadêmicas ou dar/receber instruções de última hora.
- [MJT-3]: lançamento de ideias para reflexão e crítica ou o esclarecimento de dúvidas e consulta aos alunos sobre atividades e temas de interesse.

- [CMJ-20]: utilização como suporte para melhorar as habilidades de comunicação.
- [ACST-7]: utilização da ferramenta para facilitar o *feedback* em trabalhos e orientações acadêmicas.
- [PAC-9]: utilidade na aula de línguas como ferramenta para fortalecer a aprendizagem da escrita.
- [MGB-1]: favorecimento da cooperação entre alunos e melhoria na relação entre professor e aluno.
- [GS-15]: promoção da leitura de textos científicos ao disponibilizar o texto no aplicativo.
- [IBF-8].: espaço de segurança ao favorecer o *feedback* rápido.
- [MRS-14]: correção e esclarecimento de dúvidas em tempo hábil por parte do professor.
- [CA-6]: criação de canais para exposição e expressão de ideias.
- [VVA-4].: produção de miniaulas gravadas oralmente.
- [MVT-19]: estabelecimento de uma relação mais personalizada com o professor, possibilitando, assim, a aprendizagem.
- [MN-12]: possibilidade de aprender a qualquer hora, em qualquer lugar.

Listaremos as desvantagens apresentadas pelos alunos:

- [PACP-5]: uso em momentos inapropriados distrai o aprendizado.
- [REM-13]: repetição de mensagens ou comentários impróprios ou inúteis - nem todos são prudentes.
- [NTR-16]: falta de controle/regras por parte da universidade/professores.
- [TIA-17]: perda de foco nos conteúdos das disciplinas.
- [PU-21]: atraso na resolução de problemas e questões deixadas pelos professores.
- [JLQ-22]: ruídos de comunicação, muitas vezes, as mensagens dos docentes não são claras.
- [ASZ-23]: falta de *feedback* dos professores.

- [CSN-18]: necessidade de acesso à internet para o funcionamento, pois nem todos os alunos a têm, bem como alguns necessitam de telefones mais modernos para utilizar a ferramenta.
- [PAC-9]: distração ou desvio do foco de atenção dos alunos.
- [GS-15]: velocidade e imediatismo - alguns querem resolução imediata de uma questão apresentada.
- [CMJ-20]: alunos da zona rural, principalmente, não tem acesso à internet ou a tem, porém, com conexão “lenta”.
- [MJT-3]: colegas podem usar os grupos para se divertirem, compartilhando coisas que não são fim do grupo.
- [CUS-11]: grupos grandes.
- [JBT-10]: todos começam a escrever perguntas ao mesmo tempo e acaba sendo desmotivante ler.
- [MAS-2]: falta de comunicação direta pode levar a mal-entendidos ou má interpretação das mensagens.
- [IBF-8]: qualidade das participações (textos simples).
- [CA-6]: possibilidade de recortar e colar textos e repetir ideias.
- [NTR-16]: resolução de muitas questões solicitadas pelos professores.

Os resultados do estudo mostraram que mais de 72% dos pesquisados consideram que o WhatsApp atende às necessidades das aulas em termos de adequação à finalidade. Por outro lado 88%, dos entrevistados consideraram que a ferramenta não é um recurso didático que cumpra com as exigências de um estudante universitário. Em relação à ética e às questões éticas, 40% dos alunos responderam que encontram problemas ao usar o aplicativo durante a covid-19, pois consideram que não há bom-senso e limites entre alguns colegas e postam muitos tópicos desnecessários e até abusivos. Mais de 72% dos inquiridos estão cientes das desigualdades digitais existentes para seus colegas.

Algumas das possibilidades educativas do WhatsApp assinaladas em nosso estudo coincidem, principalmente, com aquelas coletadas em outros trabalhos anteriores como as de Bottentuir et al (2016) que apontam benefícios

pedagógicos do WhatsApp, como debates, tanto em pequenos como em grandes grupos, o lançamento de ideias para reflexão e crítica ou o esclarecimento de dúvidas e consulta aos alunos sobre atividades e temas de interesse.

Como sabemos, embora o WhatsApp tenha nascido com um propósito diferente ao ensino e seu uso tornou-se mais difundido como uma plataforma de entretenimento e recreação social, a pandemia deu uma guinada abismal ao seu uso, tornando-se um aliado para o campo educacional, no qual oferece diversas vantagens, como facilidade de uso, acesso pelo celular, rapidez na interconexão, disponibilidade em todos os momentos, funcionalidades variadas e oportunidade de colaboração, interação e compartilhamento de experiências em diferentes áreas (COLMENARES, 2022).

Cabe mencionar que o estudo sugere que as vantagens do WhatsApp estão condicionados ao uso adequado e às melhorias constantes que proporciona a produção de conhecimento e o desenvolvimento no cenário educacional, com uma variedade de vantagens e de interesse comum para a comunidade educativa (MALDONADO-BEREA et al, 2019); como a formação de grupos de trabalho com afinidades, em que as informações são compartilhadas são de interesse dos alunos das graduações em Letras e em Pedagogia. Também cabe assinalar a cooperação entre alunos, pois melhora e cria mais confiança entre a relação professor-aluno, ademais estabelece uma abordagem mais personalizada para o ensino-aprendizagem e proporciona leitura de textos científicos, como artigos, que o professor disponibiliza nas aulas síncronas e aulas gravadas em áudio e vídeo (assíncronas) para que o aluno tenha acesso quando tenha disponibilidade.

Além disso, as respostas dos acadêmicos demonstraram que o WhatsApp permite a criação de um ambiente para se expressar sem restrições, o que torna mais fácil para os professores proporem atividades como o desenvolvimento da comunicação e produção escrita, principalmente para os alunos de letras que estudam português, além de uma estrangeira, o inglês. Outra estratégia a ser destacada é o trabalho colaborativo como apoio acadêmico entre os alunos, informações imediatas sobre os conteúdos das disciplinas, a organização e divulgação do trabalho do professor para além da sala de aula, o esclarecimento

de dúvidas e a disponibilidade do professor para tirar dúvidas, ou em dar *feedback*, se bem que essa questão é vista com algumas ressalvas (SUÁREZ-LANTARÓN, 2018).

Além de oferecer vantagens, o WhatsApp oferece desvantagens, sobretudo, devido à superlotação do que é exposto pelo número de pessoas em interação em um grupo de estudo das disciplinas dos cursos de Letras e Pedagogia. O estudo sugere, dessa forma, que é necessário estabelecer regras desde o início sobre comportamentos e ações apropriados baseados no respeito, para um bom desenvolvimento atividades acadêmicas (MONTILLA, 2020). Constatamos que a geração de usuários digitais, entre 19 e 34 anos, fazem uso constante do WhatsApp desde muito cedo para interação social, para fins acadêmicos, no entanto, não estão tão preocupados com o que postam (MATUTE-ESPINOZA e OCHOA-ENCALADA, 2021). Nesse sentido, o professor deve desempenhar um papel decisivo, ser chamado a dirigir o bom uso que os participantes devem fazer do aplicativo para fins de aprendizagem (VIZCAINO-VERDÚ et al, 2020).

Outro fator desfavorável para o aluno, não menos interessante abordar, conforme respostas dadas dos acadêmicos de Letras e Pedagogia, é a perda de concentração no desenvolvimento da aula, inclusive, essa questão já foi apontada por estudos anteriores (GUERRA-TORREALBA et al, 2018), sendo um ambiente aberto e aberto a todos os seus contatos que podem atuar como detratores; o que requer apoio docente para fazer bom uso desses espaços virtuais para fins de ensino-aprendizagem. Outro aspecto apontado pelos inquiridos seria a falta de conectividade que alguns lugares apresentam onde ainda há dificuldades de acesso à internet, tornando-se assim um problema para alunos e professores; dificuldades que causam atrasos no envio e no recebimento de mensagens e fazer *upload* e *download* de arquivos “pesados” e a interação com estudantes, questão essa apontada por Cervantes e Alvites-Huamaní (2020).

Em suma, as respostas coletadas (vantagens e desvantagens) vêm ao encontro de trabalhos que analisaram o WhatsApp como recurso didático, que se tornou quase imperativo, devido ao surgimento da pandemia e às

consequentes atividades remotas, tornando-se, assim, uma forma alternativa de ensino-aprendizagem para a não perda do semestre/ano letivo. Nessa perspectiva, ainda, destacamos os trabalhos que abordam o *feedback* em orientações acadêmicas através do WhatsApp (CAMPOS et al, 2015), como sanar dúvidas sobre as disciplinas acadêmicas (DE PAIVA et al, 2016) ou como ferramenta para propor e corrigir problemas/tarefas relacionadas ao conteúdo a ser aprendido (BASAL et al, 2016).

Considerações finais

Como reflexões finais deste estudo, destacamos a utilidade e o potencial pedagógico do WhatsApp que se reflete em todas áreas e níveis de ensino, pois, entre várias funções, favorece um ambiente de ensino-aprendizagem colaborativo entre professor e seus alunos, o que se põe muito em pauta hoje em dia.

O WhatsApp evoluiu em seu uso, passando de um meio de comunicação para o meio educacional, nomeadamente no contexto da pandemia da covid-19, facilitando a interação entre aqueles que se conectam, proporcionando vários benefícios e permitindo a construção do conhecimento individual e grupal. Ademais de oferecer vantagens, o WhatsApp tem desvantagens, uma delas, é devido à superlotação do que é exposto pelo número de alunos em interação em grupo formado pelo docente, no entanto é necessário estabelecer regras de comportamentos e ações apropriados para que o aplicativo tenha bons resultados acadêmicos.

A motivação por parte dos alunos na utilização desse aplicativo é evidente, aproveitá-lo pedagogicamente ainda é um desafio, mas como apontam Merelo e Tricas (2012, p. 3) “são os professores que têm que fazer uso das ferramentas e áreas que os alunos já utilizam, não tentando criar novas áreas que, em geral, tendem a falhar”.

Nesse sentido, ressaltamos também o fato de que usar novas tecnologias e aplicativos no campo educacional não significa estar conectado 24 horas por dia. Mosquera (2016, p. 5) nos alerta para a questão que o WhatsApp se “não

bem utilizado não é uma ferramenta que nos une, mas muito pelo contrário”. Assim, não devemos nos esquecer de que é necessário planejar e organizar seu uso como ferramenta educacional, já que sua velocidade na divulgação de informações pode levar à dispersão como consequências negativas ao aprendizado (MEANS, 2019).

Evidentemente que os benefícios educacionais do WhatsApp começam a desapontar, é um campo incipiente, deixando as portas abertas para novos aplicativos e pesquisas, o que não deixa dúvidas é o fato de que as novas tecnologias impuseram uma revolução em que as salas de aula não podem resistir. Essas ferramentas, embora não sejam geradoras de conhecimento em si, podem ajudar ao professor e ao aluno a aperfeiçoarem o processo ensino-aprendizagem, de forma simples, rápida e flexível. Para Molina (2012), devemos, como docentes, agregar as vantagens que as novas tecnologias oferecem ao ensino superior e ao ensino em geral.

REFERÊNCIAS

ARISTOVNIK, Aristovnik et al. Impacts of the COVID-19 pandemic on life of higher education students: a global perspective. *Sustainability*, v. 12, n. 8438, 2020. <https://doi.org/10.3390/su12208438>.

AROLLES, Jeremy; KÜPERS, Wendelin. Towards an integral pedagogy in the age of ‘digital Gestell’: Moving between embodied co-presence and telepresence in learning and teaching practices. *Management Learning*. p. 1-19, 2021. Disponível em: <https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/13505076211053871> Acesso em: 02 jul 2022.

BACQ Sophie et al. The COVID-19 Virtual Idea Blitz: marshaling social entrepreneurship to rapidly respond to urgent grand challenges. *Bus Horiz*, v. 63, n. 6, p. 705-723, 2020.

BAKHTIAR, Siavash. Education and the economy of attention in times of (post-) pandemic. *European Journal of Social Science Education and Research*, v. 7, n. 2, p. 1-14, 2020. <https://doi.org/10.26417/823nep51c>

BAO, Wei. COVID-19 and online teaching in higher education: a case study of Peking University. *Hum Behav & Emerg Tech*, v. 2, n. 2, p. 113-115, 2020.

BASAL, Ahmet et al. Effectiveness of mobile applications in vocabulary teaching. *Contemporary Educational Technology*, v. 7, n. 1, p. 47-59, 2016.

BOUHNİK, Dan; DESHEN, Mor. WhatsApp goes to school: Mobile instant messaging between teachers and students. *Journal of Information Technology Education: Research*, v. 13, p. 217-231, 2014.

BOTTENTUIT, João Batista et al. WhatsApp e suas aplicações na educação: uma revisão sistemática da literatura. *Revista de Educación on-line*, v. 10, n. 2, p. 67-87, 2016.

BOZKURT, Aras. Emergency remote teaching in a time of global crisis due to Coronavirus pandemic. *Asian Journal of Distance Education*, v. 15, n. 1, p. i-vi, 2020.

CABERO, Julio. Las TICs en la enseñanza de la química: aportaciones desde la Tecnología Educativa, 2017. Disponível em: <https://docplayer.es/21057388-Las-tics-en-la-ensenanza-de-la-quimica-aportaciones-desde-la-tecnologia-educativa.html> Acesso em: 29 mai 2022.

CAMPOS FREIRE, Francisco. Las redes sociales trastocan los modelos de los medios de comunicación tradicionales. *Revista Latina de Comunicación Social*, v. 11. n. 63, p. 287-293, 2008.

CAMPOS MARTÍNEZ, José Antonio. *El uso de las TIC, dispositivos móviles y redes sociales en un aula de educación secundaria obligatoria*. (Doutorado em Antropologia), Universidad de Granada, Departamento de Antropología Social Granada, Espanha, 2015.

CASTAÑEDA, Linda; SELWYN, Neil. More than tools? Making sense of the ongoing digitisations of higher education. *Int J Educ Technol High Educ*, v. 15, n. 22, p. 1-10, 2018. <https://doi.org/10.1186/s41239-018-0109-y>

CERVANTES, Charo; ALVITES-HUAMANÍ, Cleofé. WhatsApp como recurso educativo y tecnológico en la educación. *Hamut'ay*, v. 8, n. 2, p. 69-78, 2021-<http://dx.doi.org/10.21503/hamu.v8i2.2294>

CESALC. Comisión Económica y Social para América Latina y el Caribe. *Estudio sobre problemas sociales en América Latina y el Caribe* Barcelona, 2019.

COCQUYT, Céline et al. (2019) Examining the role of learning support in blended learning for adults' social inclusion and social capital. *Comput Educ*, vol. 142, 2019. Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0360131519301630> Acesso em: 10 jun. 2022.

COLMENARES, Sancho et al. WhatsApp como herramienta de aprendizaje en la Enseñanza médica, *Revista Cubana de Anestesiología y Reanimación*. v. 21, n 1, p. 1-10, 2022.

DE PAIVA, Luiz Fernando et al. A utilização da WhatsApp como ferramenta para comunicação didáctica pedagógica no ensino superior. *Comunicación presentada en el V Congreso Brasileño de Informática en Educación*, p. 751-60, 2016.

DITRENDIA. *Informe Mobile en España y en el mundo*, 2017. Documento on-line. Disponível em: http://www.amic.media/media/files/file_352_1289.pdf. Acesso em: 10 jun. 2022.

FOUCAULT, Michael. Polemics, politics, and problematisations: an interview with Michel Foucault. In: Rabinow P (ed) *The Foucault reader*. Penguin, London, p. 381-390, 1984.

GONÇALVES, Vitor. E-Learning: Reflexões sobre cenários de aplicação. Actas do IX Congresso da Sociedade Portuguesa de Ciências da Educação - Educação para o sucesso: políticas e actores, v. 1, n. 1, p. 10, 2010.

GRINBERGA-ZALITE, Gunta; ZVIRBULE, Andra. Digital readiness and competitiveness of the EU higher education institutions: the COVID-19 pandemic impact. *Emerg Sci J*, v. 4, n. 4, p. 297-304, 2020.

GUERRA-TORREALBA, Luiza et al. Uso ético de las redes sociales - hacia la Educación para la competitividad. CISTI - *Iberian Conference on Information Systems y Technologies*, 1-5, 2018.

KEDRAKA Katerina; KALTSIDIS Christos Effects of the COVID-19 pandemic on pedagogy on university pedagogy: students' experiences and considerations. *Eur J Educ Stud*, v. 7, n. 8, p. 17-30, 2020.

LAUFER, Melissa et al. Digital higher education: a divider or bridge builder? Leadership perspectives on edtech in a COVID-19 reality. *Int J Educ Technol Higher Educ*, v. 18, n. 51, p. 21-34, 2021. <https://doi.org/10.1186/s41239-021-00287-6>

LEE, Francis. Learning object standards in education: translating economy into epistemic atomism. *Science as Culture*, v. 20, n. 4, p. 513-533, 2011.

LE GRANGE, Lesley. Could the COVID-19 pandemic accelerate the uberfication of the university. *SAJHE*, v. 34, n. 4, p. 1-10, 2020.

MALDONADO-BEREA, Guadalupe *et al.* El efecto de las TIC y redes sociales en estudiantes universitarios. *RIED: Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, n. 22, v. 2, p. 153-176, 2019.

MALISCH, Jessica *et al.* In the wake of COVID-19, academia needs new solutions to ensure gender equity. *PNAS*, v. 117, n. 27, p. 15378-1538, 2020.

MATTHEWS, Adam. Sociotechnical imaginaries in the present and future university: a corpus-assisted discourse analysis of UK higher education texts. *Learn Media Technol*, v. 46, n. 2, p. 204-217, 2021.

MATUTE-ESPINOZA, Mónica Patricia; OCHOA-ENCALADA, Sergio. Constantino. WhatsApp y Messenger como estrategia para el aprendizaje de niños de Educación Básica. *Cienciamatria*, v.7, n. 13, p.322-344, 2021.

MEANS, Alexander. Platform urbanism, creativity and the new educational futurism. *Educ Theory*, v. 69, n. 2, p. 205-223, 2019.

MEHTA, Rohit; AGUILERA, Earl. A critical approach to humanizing pedagogies in online teaching and learning. *Int J Inf Learn Technol*, v.37.n. 3, p.109-120, 2020.

MERELO, Juan; TRICAS, Fernando. La irresistible ascensión de WhatsApp. *ReVisión*, v. 6, n. 2, p. 3-4, 2012.

MOLINA, Ángela María. Las TIC en la educación superior como vía de formación y desarrollo competencial en la sociedad del conocimiento. *Revista electrónica de investigación docencia creativa*, v. 1, p. 106-114, 2012.

MONTILLA, Nereida Polo. (2020). Whatsapp como herramienta educativa en la enseñanza aprendizaje. *Revista Vinculando*. Disponível em: <https://vinculando.org/beta/whatsapp-como-herramienta-educativa-en-la-ensenanza-aprendizaje.html> Acesso em: 20 de jun. 2022.

MOSQUERA, Ingrid. Creación de comunidad y comunicación mediante el uso del Whatsapp en la elaboración on-line de Trabajos Fin de Máster de Formación de Profesorado. *Revista DIM*, v. 33, p. 1-8, p. 2016.

MURPHY, Michael. COVID-19 and emergency eLearning: consequences of the securitisation of higher education for post-pandemic pedagogy. *Contemporary Security Policy*, v.41, n. 3, p. 492-505, 2020.

OLIVEIRA-ARAÚJO, Joao; GOMES, Matheus; BARCELLOS, Thais. A Covid-19 e a volta às aulas: ouvindo as evidências. *Ensaio: Avaliação e Políticas Públicas em Educação*, v. 28, n. 108, p. 555-578, 2020. <https://doi.org/10.1590/S0104-40362020002802885>

PAPOULI, Eleni; CHATZIFOTIOU, Sevaste; TSAIRIDIS, Charalampos (2020) The use of digital technology at home during the COVID-19, outbreak: views of social work students in Greece. *Social Work Education*, v. 39, n. 8, p 1107-1115, 2020.

PEREIRA, Josimário Alves; DA SILVA JUNIOR, Jairo Ferreira; LEITE, Bruno Silva. O uso do WhatsApp® na educação: análise do aplicativo no ensino de Química. *Revista Debates em Ensino de Química*, [S. l.], v. 7, n. 1, p. 262-280, 2021. Disponível em:

<http://www.journals.ufrpe.br/index.php/REDEQUIM/article/view/3040>

Acesso em: 29 jun. 2022.

RAMÍREZ, María Soledad.; GARCÍA, Francisco José. La integración efectiva del dispositivo móvil en la educación y en el aprendizaje. *Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, v. 20, n. 2, p. 29-4, 2017.

<https://doi.org/10.5944/ried.20.2.18884>

RATTEN, Vanessa. Coronavirus (COVID-19) and the entrepreneurship education community. *Entrepreneurship Education Community*, v. 14, n.5, p. 753-764, 2020.

RODRÍGUEZ-ABITIA, Guillermo et al. 2020. Digital Gap in Universities and Challenges for Quality Education: A Diagnostic Study in Mexico and Spain. *Sustainability*, v. 12, n. 21: 9069, 2020. <https://doi.org/10.3390/su12219069>

SANZ, José Javier. WhatsApp: Potencialidad educativa versus dependencia y adicción. *Revista Didáctica, Innovación y Multimedia*, n.30, 2014. Disponível em: <http://dimglobal.net/revista30.htm> Acesso em: 10 de jun 2022.

SUÁREZ LANTARÓN, Belén. WhatsApp como herramienta de apoyo a la tutoría. *Revista de Docencia Universitaria*, v. 15, n. 2, p. 193-210, 2018. doi: <https://doi.org/10.4995/redu.2017.6941>.

THOMPSON, Kim; COPELAND, Clayton. Inclusive considerations for optimal online learning in times of disasters and crises. *Information and Learning Sciences*, v.121, n. 7/8, p. 481-486, 2020.

VIZCAINO-VERDÚ, Arantxa et al. (2020). Construcción del concepto fanbullying: revisión crítica del acoso en redes sociales. *Pixel-Bit: Revista de Medios y Educación*. [S. l.], v. 57, p. 211-230, 2020. Disponível em: <https://recyt.fecyt.es/index.php/pixel/article/view/71996> . Acesso em: 2 jul. 2022.

ZAWACKI-RICHTER, Olaf. The current state and impact of COVID-19 on digital higher education in Germany. *Human Behavior Emerging Technologies*, v. 3, n.1, p. 218-226, 2021.