



ATAS DO

5º encontro
sobre jogos e
mobile learning

2020

15 e 16 de maio

FPCE, Universidade de Coimbra



EDITORES

Ana Amélia A. Carvalho

Francisco Revuelta

Daniela Guimarães

Adelina Moura

Célio Gonçalo Marques

Idalina Lourido Santos

Sónia Cruz

FICHA TÉCNICA

Atas do 5º Encontro sobre Jogos e Mobile Learning

ORGANIZADORES

Ana Amélia A. Carvalho

Francisco Revuelta

Daniela Guimarães

Adelina Moura

Célio Gonçalo Marques

Idalina Lourido Santos

Sónia Cruz

ANO

2020

EDIÇÃO

Centro de Estudos Interdisciplinares do Século 20 (CEIS20)

Universidade de Coimbra - Coimbra

DESIGN

White Details, Lda.

ISBN

978-972-8627-96-6



2



CEIS20
CENTRO DE ESTUDOS
INTERDISCIPLINARES
DO SÉCULO XX
UNIVERSIDADE DE COIMBRA



Soft Skills em atendimento ao cliente: uma proposta de jogo educativo virtual com design instrucional contextualizado

Nilce Maria Rosa Campos

pg37629@uminho.pt
Universidade do Minho

Lia Raquel Oliveira

lia@ie.uminho.pt
Universidade do Minho

Resumo – O jogo educativo virtual em questão debruça-se sobre o tema: *Soft Skills em Atendimento ao Cliente* e tem como proposta ser adaptável a diversos segmentos de educação, com a intenção de preparar os alunos para o mercado de trabalho, nomeadamente no que concerne ao desenvolvimento das competências transversais exigidas aos diferentes perfis profissionais. O jogo será desenvolvido na ferramenta de autoria Adobe Captivate, que conta com uma interface responsiva, intuitiva e diversificada. Nesse sentido, abre-se a possibilidade de criação de processos interativos com a utilização de multimédias. Este poster apresenta a proposta de prototipagem do jogo, em fase de desenvolvimento e implementação e que, posteriormente, será avaliado ao nível da usabilidade para verificação da sua eficácia dentro dos contextos que possibilitem sua inserção.

Palavras-chave: jogo educativo virtual; design instrucional contextualizado; soft skills.

Introdução

A proposta da criação de um protótipo de jogo surge do pressuposto de que, praticamente, todas as profissões exigem soft skills para o contato direto e/ou indireto com clientes, seja de forma online, por telefone ou presencial. A missão de saber servir não pode ser limitada apenas a uma vertente desse contexto tão rico e amplo.

A escola têm a necessidade eminente da inclusão de novas literacias na formação continuada dos seus professores para que estes possam ser multiplicadores dos saberes junto dos seus aprendizes e, assim, reforçando as premissas da educação híbrida, com utilização das tecnologias digitais de informação e comunicação. Dessa maneira, a preparação dos alunos para o mercado de trabalho poderá ser realizada de forma mais efetiva e com foco da realidade do século XXI. Esta proposta de protótipo tem o intuito de tornar o jogo customizável/personalizável para que o aprendiz, que aqui recebe a designação de participante, assuma o papel de coautor na construção do conhecimento. Nesse processo, é necessário que se faça um estudo sobre o perfil dos participantes que, segundo Filatro (2018), se especifica em quatro elementos: o perfil digital, o perfil demográfico, os estilos de aprendizagem e os fatores emocionais. A motivação

dos participantes deve ser levada em consideração para o bom andamento do jogo, portanto, na fase de aplicação e avaliação. Filatro (idem) cita o modelo ARCS: Atenção, Relevância, Confiança, Satisfação. Sem conhecermos e trabalharmos bem esses quatro pontos, de nada adianta um jogo apenas com uma identidade visual atrativa.

Contextualização

A aprendizagem participativa baseada em jogos é eficaz por três razões principais (Prensky, 2012, p.209):

- 1- *O envolvimento acrescentado* vem do fato da aprendizagem ser colocada em um contexto de jogo. Isso pode ser considerado, principalmente, pelas pessoas que odeiam aprender.
- 2- *O processo interativo de aprendizagem empregada*. Isso pode, e deveria, assumir muitas formas diferentes, dependendo dos objetivos de aprendizagem.
- 3- *A maneira como os dois são unidos no pacote total*. Há muitos modos de fazê-lo e a melhor forma de fazê-lo é altamente contextual.

A estrutura e mecânica do jogo estão a ser criadas levando-se em conta a seguinte premissa:

Os jogos online se baseiam numa abordagem auto-dirigida na qual o sujeito aprende por si só, pela descoberta de relações e da interação com o software. São ambientes atraentes e interativos que capturam a atenção do jogador ao oferecer desafios que exigem níveis crescentes de destrezas e habilidades. (Mercado et al., 2019, p.167).

A proposta também integra em seu conteúdo, os aspectos da crescente competitividade e da nova configuração da mão de obra, além das exigências de diversas atividades laborais. Surge daí a necessidade imprescindível da preparação dos futuros profissionais para enfrentar, da melhor maneira, essa realidade por meio das soft skills. Pode-se refletir sobre o papel da escola para ajudar a interpor subsídios a essa realidade.

A ideia de que a meta principal da escola não é o ensino dos conteúdos, mas sim o desenvolvimento de competências pessoais, está hoje no centro das atenções. Trata-se de uma questão de raízes bastante profundas, que se presta a um grande número de mal-entendidos, mas que estava, até há alguns anos, relativamente adormecida. (Machado, 2002, p.137)

A flexibilização do conteúdo, também é parte notável da proposta, visto ser realizada em um formato de design instrucional contextualizado (DIC):

O design instrucional contextualizado não dispensa a identificação de necessidades de aprendizagem, a definição de objetivos instrucionais, a caracterização dos

alunos e o levantamento que fazem parte do modelo tradicional de design instrucional. No entanto essas atividades não são realizadas a priori ou de modo definitivo, mas estabelecem um foco inicial para posterior aprimoramento. (Filtró, 2003, p.119).

A intenção é que novos enfoques em torno do assunto sejam realizados de forma interativa, e que este jogo possa ser utilizado em diferentes realidades educacionais voltadas à *Lifelong learning*. De acordo com Oliveira (2004) a necessidade da aprendizagem ao longo da vida tem relação com o desenvolvimento pessoal e a visão da empregabilidade, dando a esse tema um caráter de urgência numa sociedade em constante mudança.

Descrição do jogo

De início, os participantes receberão o link do *software* Adobe Captivate para acessar o jogo. Como o design é responsivo (adaptável aos diversos tamanhos de tela) poderá ser acessado pelo ecrã de laptops, desktops, tablets e smartphones. O mediador apresentará o manual de instruções e os participantes deverão jogar de forma individual. Na primeira fase — *Navegar por 8 soft skills* — estarão expostos a um processo de autoconhecimento. Serão apresentadas, de forma interativa, por meio de vídeos, imagens e quizzes as seguintes habilidades: empatia, resiliência, ética, pensamento criativo, comunicação eficaz, resolução de problemas, liderança e trabalho em equipa. Cada soft skill terá um personagem diferente que acompanhará o participante na apresentação dos conceitos e desafios. De acordo com os resultados obtidos, são atribuídas consequências como, por exemplo, abordagem de um novo conteúdo ou a necessidade de refazer para progredir para próxima etapa. A narrativa e a linguagem serão de fácil acesso e entendimento para que os jogadores mantenham o foco em atingir uma maior pontuação, por meio da melhoria contínua de suas ações. A estrutura norteadora será dividida entre roteiro e história criada em uma mecânica de jogabilidade, com *design* gráfico atrativo. O *feedback* será utilizado de forma constante para que possam ser geradas possibilidades de reflexão e tomada de decisão por parte do jogador (participante), que terá flexibilidade de escolha por meio de recursos didáticos com enfoque diferente para cada assunto.

A finalidade é possibilitar a fixação da aprendizagem, por meio da reflexão e criação de novas abordagens, que se somam às experiências que cada participante traz consigo, antes do jogo. Analisar, aprender e deixar levar-se por novas estratégias, fazem com que o participante crie enfrentamentos produtivos, ao descobrir e questionar o porquê de determinadas ações gerarem efeitos específicos. A interface do jogo conta com diversos media (vídeos, imagens, quizzes e áudios) e demais recursos disponibilizados para interação na tela. As especificidades de cada soft skill são apresentadas de acordo com o cumprimento das etapas, e as explicações iniciais para o percurso são dadas na primeira tela, conforme storyboard apresentado na Figura 1.

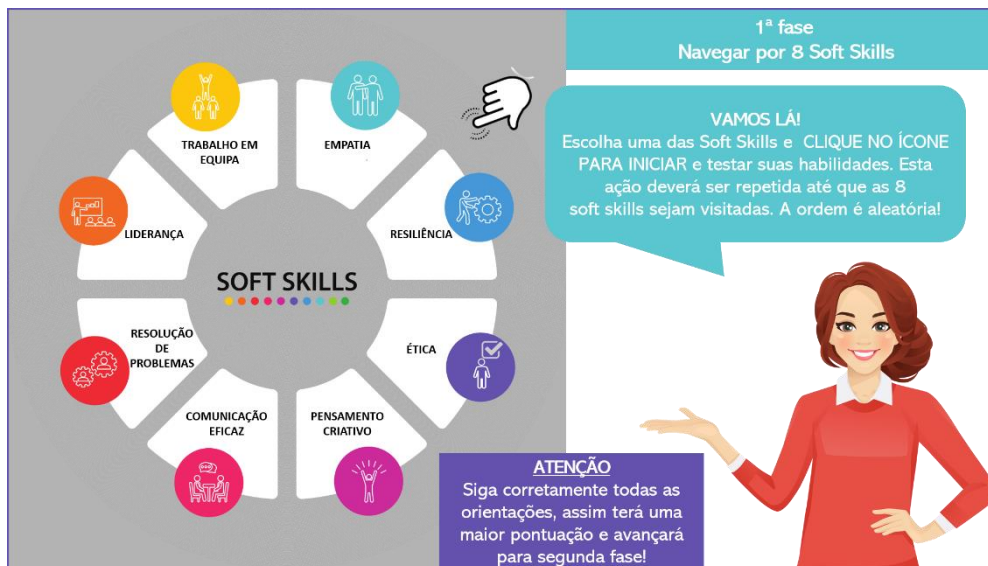


Figura 1. Tela de abertura da Fase 1: Navegar por 8 softs skills.(Campos ,2020). Composição feita com imagens - licença prolongada: <https://www.bigstockphoto.com/pt/saved/downloaded-images/>

A segunda fase exemplica 6 tipos de clientes: final, intermediário, individual, coletivo, interno e externo. Um dos passos primordiais para o sucesso é saber identificar quem são os seus clientes e, também, o real significado do termo cliente (Silva & Azevedo, 2015). Nessa fase os jogadores terão acesso a diversos infográficos, tirinhas (histórias em quadrinhos) e áudios e, também, contarão com momentos de interação no fórum, onde poderão trocar experiências com os demais participantes. Essa interação entre os participantes os ajudará nas tomadas de decisões presentes nos desafios do jogo. Assim, o complexo universo da caracterização dos clientes é apresentado de forma simples e divertida, conforme mostra o storyboard da Figura 2 a tela de abertura da Fase 2: *Verificar 6 tipos de Clientes*.

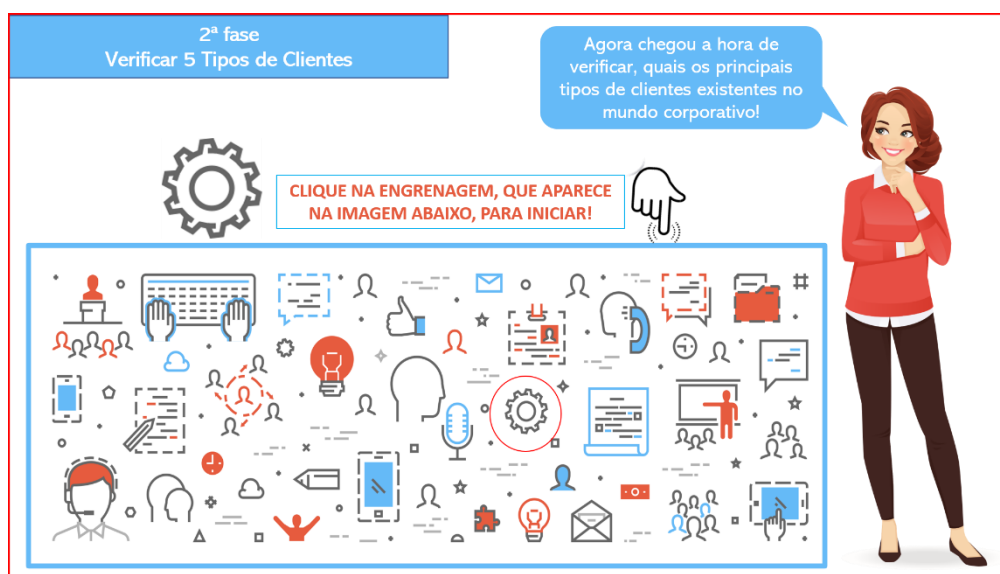


Figura 2. Tela de abertura da Fase 2: Verificar 6 tipos de clientes. (Campos, 2020). Composição feita com imagens - licença prolongada: <https://www.bigstockphoto.com/pt/saved/downloaded-images/>

Na terceira e última fase, são apresentadas situações-problema por meio de imagens, textos, vídeos e imagens. O participante deve seguir uma linha de raciocínio lógica para identificar soluções possíveis, diante dos opções e recursos disponibilizados. Nestes momentos, devem ser levados em consideração os resultados obtidos nas primeiras duas fases e, em contrapartida, reunir à própria experiência e engajamento com o tema para finalizar o jogo com uma pontuação relevante. A Fase 3 — *Buscar Soluções* — é a mais imersiva das três fases, pois o participante deve escolher entre as soft skills para chegar a um resultado efetivo. O storyboard da tela de abertura da Fase 3 é demonstrado na Figura 3.

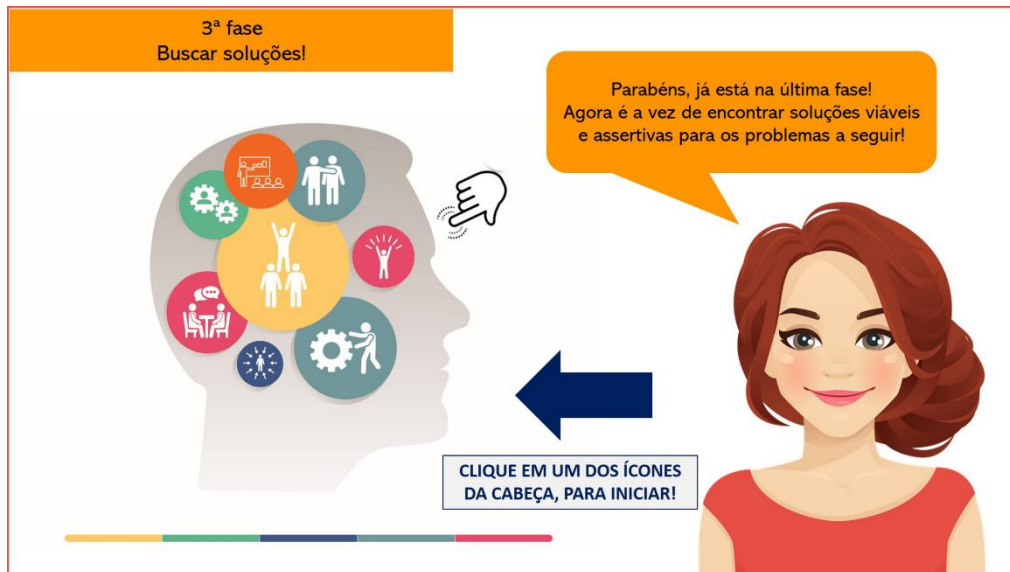


Figura 3. Tela de abertura da Fase 3: Buscar Soluções! (Campos, 2020). Composição feita com imagens - licença prolongada: <https://www.bigstockphoto.com/pt/saved/downloaded-images/>

Depois de concluir as 3 fases do jogo, o participante será levado para uma tela de inquirição, onde responderá a perguntas sobre a usabilidade e satisfação em relação ao jogo. Terminada essa parte, poderá ser verificada a pontuação final e, depois, terá a possibilidade de partilhar a sua percepção com os demais jogadores, de maneira online, por meio do fórum e até mesmo pessoalmente, conforme o contexto da implementação aplicada.

Conclusão

Na concepção e desenvolvimento do protótipo do jogo, um dos aspectos mais importantes foi a criação da narrativa. Os objetivos de aprendizagem foram trabalhados dentro de uma mecânica centrada no design instrucional contextualizado, com o propósito de tornar o produto final customizável/personalizável a diversos ambientes educacionais que possibilitem sua aplicação. A inserção de conteúdos didáticos em um jogo levou-nos a uma questão: como passar as informações e estimular a construção do conhecimento e, ao mesmo tempo, despertar o interesse do participante? Nomeadamente, sobre o jogo em questão: como implementar a aprendizagem e o desenvolvimento de soft skills, online, com impacto positivo?

A testagem de usabilidade será primordial para aparar as arestas e identificar os *gaps* a serem reconstruídos e remodelados, ao analisar criteriosamente o feedback dos participantes em relação às funcionalidades do jogo. Relativamente ao design da interface: deve, além de ser atraente, estimular a motivação e a imersão dos participantes. Estes critérios servirão de estímulo para a aprendizagem ou não dos conceitos abordados. Para colher tais dados, será ministrado um questionário, com perguntas objetivas e subjetivas, ao final da terceira fase, que deverá ser respondido pelo participantes do teste de usabilidade.

Nesta análise das potencialidades do jogo, pretende-se fazer uma observação segmentada e detalhada sobre as reações e resultados obtidos pelos participantes no decorrer das três fases. A melhor maneira de aplicar uma metodologia de ensino ou ferramenta (dentre essas o jogo), seja no regime virtual, presencial ou b-learning é contar com a colaboração de todos os envolvidos, assim o processo torna-se mais fácil, viável e ativo.

Referências

- Filatro, A. (2003). *Design instrucional contextualizado – Educação e Tecnologia*. 3.ed. São Paulo, SP, Brasil: Editora Senac.
- Filatro, A. (2018). *Como preparar conteúdos para EAD*. São Paulo, SP, Brasil: Editora Saraiva.
- Machado, N.J. (2002). Sobre a ideia de competência. In P. Perrenoud & M. G. Thurler (eds.), *As competências para ensinar no século XXI* (pp. 102-120). Porto Alegre, RS, Brasil: Editora Artemed.
- Mercado, L.; Brito, R., & Corrêa, Y. (2019). Aprendizagem com jogos on-line no ensino de ciências biológicas. In V. Gonçalves; A. Moreira & Y. Corrêa (orgs.), *Educação e tecnologia na sociedade digital*. (p.p. 162-181). Santo Tirso: Editora Whitebooks.
- Oliveira, L.R. (2004). *A comunicação educativa em ambientes virtuais: um modelo de design de dispositivos para o ensino-aprendizagem*. Braga: CIEd.
- Premsky, M (2012). *Aprendizagem Baseada em Jogos Digitais*. Tradução de Yamacute, E. São Paulo, SP: Editora Senac.
- Silva, F.G.; & Azevedo, J.E. (2012). Entendo o significado da palavra cliente. In F. G. Silva. & M. S. Zambon. (orgs.) *Gestão do relacionamento com cliente. 2a. ed. revista e ampliada*. (p.p. 1-15). São Paulo, SP, Brasil: Editora Cengage Learning Ltda.