

Streaming Video – Amigo ou Inimigo?

Costuma-se dizer que na vida “sincronia é tudo”. Este clichê é indiscutivelmente verdadeiro para muitos dos comportamentos humanos. Esportes, relacionamentos e acordos comerciais são apenas alguns exemplos que vêm à mente imediatamente. Isso também pode ser verdadeiro no caso do ensino à distância e tem implicações importantes no modo como desenvolvemos um curso ou um treinamento on-line.

O timing certo é um ponto crítico quando o assunto é a interação humana. Uma resposta imediata em uma conversa pode sugerir entusiasmo ou falta de reflexão do respondente sobre o assunto. Uma demora na resposta – mesmo que momentaneamente – pode deixar a impressão de dúvida quanto ao interesse do interlocutor, sinceridade ou inteligência. Um segundo perdido e o significado muda totalmente.



Por:

Peter Orton, Ph.D.
IBM Management Developments

Fonte:

<http://www.brandon-hall.com>

Então, o que acontece quando não existe sincronia na mídia escolhida para a entrega da mensagem – se o vídeo for apenas uma “cabeça falante” e as palavras ditas não possuírem sincronia com as imagens? Será que isso faz diferença? E será que de fato ninguém nota essa falta de sincronia? Aqueles que promovem novas tecnologias argumentam que as pessoas percebem uma pequena diferença na sincronia entre o som e a imagem. Eles dizem também que este é um preço pequeno que se paga pelo poder de transmissão do áudio/vídeo em nossos computadores.

Os defensores do formato de vídeo ‘streaming’ sustentam que os usuários consideram esta falha como um simples inconveniente e um pequeno problema devido ao fato do ‘streaming’ ser uma tecnologia ainda em desenvolvimento. Além disso, os especialistas em tecnologia afirmam que os usuários são esclarecidos e sofisticados o bastante para entender as limitações causadas pela qualidade de conexão e podem se acostumar com esta ligeira discrepância neste formato de mídia. Será que eles estão certos?

Estudos de Stanford pesquisam a Assincronia

Talvez não estejam. Um número crescente de pesquisadores sugere que algo sutil acontece na Web quando não há sincronia entre imagem e som de um conteúdo apresentado por uma pessoa. E aparentemente não importa o quanto as pessoas estão satisfeitas ou não de ter acesso a última novidade em áudio/vídeo 'streaming' ou se são esclarecidas o suficiente para entender os 'pequenos' problemas que acompanham essa tecnologia.

Uma série de estudos foi conduzida por Byron Reeves e Clifford Nass, professores do Instituto de Comunicação e Pesquisa da Universidade de Stanford. Os professores fizeram os participantes da pesquisa ver e ouvir dois clipes de áudio-vídeo: o primeiro possuía sincronia perfeita entre a imagem de uma pessoa falando e o som das palavras que saíam de sua boca e o outro vídeo possuía uma diferença de 5 frames (1/6 de segundo) entre a imagem da pessoa e o som das palavras que saíam de sua boca.

Para cada um dos participantes foi apresentado quatro de oito "cabeças-falantes" (apresentador, comentarista, âncora, etc.) dos clipes escolhidos aleatoriamente, cada clipe com duração de aproximadamente 2 a 3 minutos. O que os pesquisadores descobriram? Assincronia no áudio - vídeo resulta em piores avaliações tanto para o apresentador quanto para o conteúdo apresentado. Mesmo as pequenas imperfeições na sincronia entre a imagem e o som resultaram em reações negativas muito fortes nos espectadores.

Assincronia Não Percebida é um problema

Os pesquisadores ficaram surpresos ao descobrir que somente metade dos participantes que assistiram aos vídeos sem sincronia notou de fato a existência desse problema. Porém - e esta é a parte mais preocupante - os participantes que assistiram aos vídeos sem sincronia avaliaram mais negativamente as apresentações, independente de terem identificado ou não os problemas de sincronia de áudio/vídeo.

Os apresentadores dos vídeos sem sincronia foram classificados como "menos interessantes, menos agradáveis, menos influentes, mais agitados e menos bem-sucedidos em sua tarefa". E o mais importante, esta avaliação permaneceu para os espectadores que não identificaram o problema (de áudio - vídeo).

Porque a assincronia provoca avaliações negativas tão pronunciadas? Os professores Reeves e Nass afirmam que a falta de sincronia entre som e imagem é fundamentalmente não-natural aos humanos, independente do contato ocorrer via mídia ou de outra maneira. Eles dizem que os seres humanos, usando computadores ou qualquer outra forma de mídia, para qualquer fim, esperam uma interação - uma "relação social", eles dizem - que espelhe as experiências humanas da vida real. Qualquer traço de artificialidade nessa "relação social" é percebido como problemática.

Além disso, os pesquisadores concluíram que a percepção da falta de sincronia não é atribuída somente a tecnologia, como os defensores do formato streaming argumentariam, mas também à fonte e ao conteúdo apresentado. E quando os espectadores não percebem o problema da sincronidade (em quase 50% dos casos), suas avaliações negativas caem totalmente sobre o apresentador .

Infelizmente, este fenômeno ocorre com todos os tipos de mídia: vídeo-conferência, apresentações via web e ensino a distância, para citar alguns exemplos.

'Cabeças falantes' e suas implicações

As implicações desta descoberta são claras e preocupantes. Qual CEO gostaria de ver sua gravação distribuída através do site da empresa se soubesse que o resultado da avaliação dos espectadores quanto a ele e a empresa pode ser prejudicado? Quantos funcionários escolheriam realizar uma vídeo-conferência se soubessem que suas idéias serão consideradas menos influentes desse modo do que se fossem apresentadas via tele-conferência ou pessoalmente? E quantos designers instrucionais iriam desenvolver treinamentos on-line utilizando recursos como o das 'cabeças falantes' se soubessem que os treinandos irão achar o conteúdo "menos interessante" e "menos importante" quando apresentado dessa maneira? O que pode ser feito? Devemos conviver com este problema até todos terem acesso a conexões de alta velocidade ou até a tecnologia ser capaz de oferecer uma perfeita sincronia entre áudio e vídeo através da Web? Existem soluções paliativas?

O caso da IBM

No departamento de Desenvolvimento da IBM, os designers tem evitado o uso do vídeo conscientemente, não somente por causa dos problemas causados pela assincronia de áudio/vídeo, mas também por que muitos dos usuários dos treinamentos estão trabalhando através de uma conexão discada remota de seus laptops e fazer o download de uma pequena parte de um vídeo demanda uma longa espera.

Ao invés do vídeo, os funcionários da IBM são presenteados com uma foto do apresentador e com o som (áudio) da apresentação. Qualquer alteração de voz ou de entonação (por exemplo, sarcasmo) pode ser facilmente identificada no áudio.

Fotos adicionais com diferentes expressões faciais do apresentador podem ser adicionadas à apresentação conforme forem sendo necessárias, para indicar uma mudança na expressão.

Se a adição dessas fotos não for no 'timing' correto, não há problema pois as palavras não estarão em sincronia com o movimento dos lábios, mesmo.

De fato, a IBM fez essa descoberta devido à natureza global de seu negócio e aos seus funcionários, uma foto acompanhada de um texto auto-explicativo é preferível para usuários cujo inglês não é a sua língua nativa. Os usuários podem ler e navegar pelo texto no seu próprio ritmo, reler frases que não ficaram claras ou dar mais atenção a determinado trecho ou simplesmente parar para refletir e depois retornar para a apresentação – tudo isso sem perder seu lugar ou não ouvir o que a "fonte" estava dizendo. Às vezes, em nossa sede de adotar todas as novidades da nova tecnologia, nós esquecemos que um texto auto-explicativo pode ser a mais poderosa e preferível ferramenta dentre todas.

Esteja atento para os problemas de Assincronia

O progresso pode trazer consigo problemas inesperados, e as novas tecnologias podem potencializá-los. Assincronia é um deles. Até que sejamos capazes de eliminar efetivamente os problemas com o streaming, devemos pelo menos estar cientes dos efeitos desses problemas sobre os usuários. Assim, estaremos melhor preparados para tomar decisões acerca do uso do áudio/vídeo em streaming, ou para escolher outra abordagem.