

# 1 Introdução

Esta dissertação de mestrado foi desenvolvida com o intuito de pesquisar uma tecnologia com a qual profissional e pessoalmente estou muito envolvida e que me desperta muito interesse: o *e-learning* (termo muito recente, porém já bastante difundido em nossa sociedade). Trata-se de uma investigação sobre o que seus usuários pensam a respeito das suas aplicações, usos e eventuais problemas.

O interesse pelo tema advém de minha formação. Graduei-me em Administração em 1999 pela Universidade Federal de Santa Catarina e, durante meus quatro anos de estudo, trabalhei com pesquisa e produção de vídeos educativos e também com Internet. Essa experiência me fez ter grande interesse por ambos os temas. Em janeiro de 2000, recebi um convite para vir ao Rio de Janeiro trabalhar em uma empresa de desenvolvimento de soluções para educação corporativa voltada à Internet que tinha como objetivo a criação e desenvolvimento de cursos em *e-learning* para diversas empresas.

Depois de três anos trabalhando com esse tema, decidi que era o momento de realizar um estudo aprofundado, para conhecer os usuários do *e-learning*.

Nesta dissertação, pretendo unir os conhecimentos do curso de administração com os da psicologia para poder conhecer melhor os usuários de *e-learning*. Ao realizar uma pesquisa identificando nas pessoas quais suas motivações, medos, anseios, expectativas e frustrações em relação ao *e-learning* acredito que pude trazer resultados que otimizem essas aplicações. Ouvir e entender esses usuários foi, de alguma forma, buscar insumos para melhorar o uso dessa ferramenta tanto para as organizações, como para as pessoas em geral.

Busquei esses conhecimentos no mestrado de psicologia por entender que a ótica da administração, especialmente a de recursos humanos, não é suficiente para minha pesquisa. Precisei utilizar métodos que pudessem me auxiliar a conhecer melhor os usuários do *e-learning*. E acredito que a análise de discurso, que será definida em minha metodologia, foi fundamental para a minha dissertação. Essa técnica foi utilizada para examinar o que os usuários que

entrevistei falaram sobre esse tema, para me ajudar a compreender e analisar as respostas que recebi.

Para desenvolver essa dissertação, dividi este trabalho em sete capítulos. O segundo capítulo é uma revisão bibliográfica a respeito do tema que foi pesquisado. Antes de entrar em definições do *e-learning* propriamente dito, pareceu-me fundamental fazer uma contextualização histórica a respeito da sua precursora, a educação à distância. Esta, sem dúvida, é a base para a utilização das mais diversas tecnologias para a difusão do conhecimento e do ensino ao longo de décadas. Desta definição de educação à distância passo ao *e-learning*. Tento recuperar seus usos, seus objetivos. Entender como a educação à distância ganhou tanto espaço em tão pouco tempo com o uso de tecnologias de transmissão de dados e, especialmente, com a Internet. Por fim, discuto o uso que o *e-learning* vem tendo nas empresas, onde hoje, disputa um importante espaço com os treinamentos tradicionais, os em sala de aula. Concluo o capítulo com um relato de uma experiência pessoal, que foi a propulsora do meu interesse em estudar este tema.

No terceiro capítulo faço uma breve apresentação do meu problema de pesquisa. Problema este que teve como base meu relato pessoal que finda a revisão bibliográfica. Seu foco está em identificar o que alguns alunos de cursos em *e-learning* oferecidos por suas empresas estão pensando a respeito do tema. Identificar suas percepções. Compartilhar com meus leitores a minha percepção de que há algo de errado nos cursos virtuais, que vêm registrando índices de evasão bastante altos.

No quarto capítulo, apresento a metodologia de análise de discurso utilizada neste estudo, bem como os principais resultados encontrados em minha pesquisa de campo, onde entrevistei 20 sujeitos a respeito do *e-learning*.

No quinto capítulo, faço uma correlação entre o que diz teoria e o que dizem os sujeitos entrevistados.

As considerações finais desta dissertação são apresentadas no sexto capítulo. Este conta com algumas sugestões práticas e também outras de novas pesquisas que podem ser realizadas para aprofundar ainda mais alguns temas complexos que surgem no discurso dos sujeitos.