

2

E-learning

O *e-learning*, tema dessa dissertação de mestrado, é um tema que será amplamente discutido ao longo de todo o texto. Entretanto, antes de nos aprofundarmos neste estudo, é fundamental que tenhamos uma visão geral do que se refere aos seus precursores. Por isso, iniciarei falando de educação à distância, que é a base para a criação e difusão do *e-learning*.

2.1.

Educação à distância

A educação à distância é um tema bastante familiar a todas as pessoas que tiveram acesso à educação formal. Quem nunca fez um curso à distância, no mínimo, já ouviu falar deste tema. De fato é uma modalidade de transmissão de conhecimento que existe há muito tempo. Por isso, é fundamental iniciar com um breve histórico.

2.1.1.

Contextualização histórica da educação à distância

A educação à distância existe há algumas centenas de anos. Segundo Keegan (1991), sua origem está nas experiências de educação por correspondência iniciadas no final do século XVIII. Ainda em 1922, Thomas Edison acreditava que o filme substituiria os livros didáticos, e até mesmo professores em sala de aula nos Estados Unidos da América. E, definitivamente, o filme se tornou a primeira mídia tecnológica a ser utilizada na educação. Preparando-se para a Segunda Guerra Mundial, o exército americano percebeu que não havia tempo hábil para capacitar todos os seus homens. Hollywood e educadores uniram-se e produziram um vídeo de treinamento para o Governo americano. A partir do período pós-guerra, essa metodologia passou a ser difundida para outros setores.

O exército americano desenvolveu tradição e interesse no tema e é considerado o pioneiro na utilização de diversas maneiras de educação à distância. Na década de 60, em parceria com universidades americanas, o

exército iniciou programas de treinamento utilizando “máquinas de ensinar” e “textos programados” que tinham como base os computadores dessa época. Essa atividade deu início ao que décadas depois seria conhecido como ensino via computador. Rosenberg (2002) afirma que, nessa mesma época, os vídeos instrutivos estavam cada vez mais criativos e abrangiam um número maior de escolas e crianças. Nos Estados Unidos, nas décadas de 50 e 60, os vídeos faziam parte das aulas de ciências sociais e físicas.

A televisão permitiu um maior entusiasmo por parte de educadores em meados do século passado. As pessoas acreditavam que a televisão transmitiria conhecimento para toda parte, e os conteúdos que não necessitassem de revisões frequentes, como, por exemplo, história, literatura, etc, poderiam ser gravados e repetidos sempre que necessário para diversas turmas, bastando utilizar a mesma gravação. Acreditavam que era o fim dos professores. Mas isso não ocorreu. Várias instituições, segundo Rosenberg (2002), investiram milhões de dólares em cabos e conexões para essas redes de televisão. E isso ainda não foi o bastante. Não prosperaram, na opinião de Rosenberg, porque não sabiam fazer programas instrutivos de qualidade. A televisão de entretenimento estava fazendo cada vez mais sucesso, maravilhando seus telespectadores e a instrutiva era considerada cada vez mais “entediante”.

No Brasil, o aprendizado à distância também tem uma longa história. Iniciou na década de 40, com uma programação inovadora de Roquette Pinto no rádio. Seus programas eram de educação informal, e visavam o público adulto.

Já nas décadas de 50 e 60, segundo Oliveira (2001), o Brasil teve um *boom* do surgimento de escolas privadas por correspondência. Eram cursos baseados em apostilas impressas que algumas vezes possuíam ferramentas e aplicativos para experimentos. Esse material era enviado por correio, e os resultados das aulas (trabalhos, protótipos) eram reenviados por correio para correção. Milhões de pessoas no Brasil participaram desse tipo de curso.

Nos anos 60, havia diversos programas de alfabetização para adultos via rádio, apoiados pela Igreja católica. Esse movimento era chamado de Movimento Eclesial de Base (MEB) e propiciou diversas iniciativas desse tipo. No final dessa década, surgiu a televisão no país. Segundo Oliveira (2001), o estado do Maranhão foi o primeiro a utilizar essa tecnologia com propósitos organizacionais desenvolvendo um programa que atingiu milhares de pessoas por ano e ainda está ativo nos dias de hoje. Ainda no final dos anos 60, uma emissora de televisão do Grupo Manchete iniciou a transmissão de programas de alfabetização e supletivo para adultos.

Já em 1972, formou-se a base para o desenvolvimento de um canal nacional educativo no Rio de Janeiro e um Programa Nacional de Teleducação (Prontel) para coordenar as estratégias de educação à distância com o uso de televisão no país. Oliveira acrescenta que a criação da TV Cultura de São Paulo também foi um importante acontecimento para essa época.

Ainda nos anos 70, durante a ditadura militar brasileira, surgiu um programa chamado de Projeto Minerva. Era baseado em uma rede nacional de rádio, imposta pelo governo, e tinha por objetivo oferecer cursos supletivos para a educação primária e secundária. No início dessa década, Oliveira (2001) salienta que o Instituto Nacional de Pesquisas Espaciais lançou um programa de educação acadêmica inédito no país, todo baseado em divulgação e recepção de informações via satélites, com o uso de televisores e equipamentos especiais, chamado de Projeto Saci. Esse projeto teve como base outro que vinha sendo desenvolvido nos Estados Unidos, voltado à solução de problemas sociais. No Brasil, por questões técnicas e políticas, o programa não teve continuidade.

Nesse mesmo período, instituições de treinamento como o SENAC e o SENAI / RIO iniciaram a propagação de programas de “instrução individualizada”, com apostilas e também à distância. A Rede Globo de Televisão, uma instituição nacional privada, lançou nessa mesma época um programa de ensino supletivo: o Telecurso. Até hoje, este é o programa de maior sucesso em televisão educativa no mundo, tendo recebido diversos prêmios. Forma, em média, 12.000 pessoas por ano. Segundo Oliveira (2001), outro importante projeto privado dessa década foi o Projeto Lagos II, voltado ao treinamento de professores e oferecido à distância, utilizando-se de material impresso.

Nos anos 80, o papel do governo em iniciativas de educação diminuiu na mesma medida em que as de instituições privadas cresceram. Surgiram diversas iniciativas lideradas pela Rede Globo de Televisão, como, por exemplo, o Globo Ciência e o Globo Informática. As fitas de vídeo se tornaram fundamentais como material de treinamento, não importando para que público. Com o desenvolvimento e difusão da tecnologia, o uso de satélites foi ampliado, além do Projeto Saci. O governo e o setor público construíram inúmeras salas de videoconferência. Só a EMBRATEL, empresa estatal nessa época, construiu aproximadamente 50 centros de teleconferência.

Os anos 90 foram revolucionários para a educação à distância. A popularização dos computadores e o advento da Internet causaram mudanças profundas nesse setor. O uso de computadores se estendeu às diversas esferas

do ensino. As escolas passaram a utilizá-lo em ampla escala. Os CD-Roms tornaram-se parte da educação à distância no país, pois passaram a ser utilizados para cursos e treinamentos não só pelas escolas, mas, principalmente, pelas empresas.

Em 1995, o governo federal lançou um programa de educação à distância para treinar professores, que segundo Oliveira (2001), possuía diversas características interativas, chamado “Salto para o Futuro”. Este projeto merece destaque pois teve como objetivo alcançar dezenas de milhares de pessoas.

Atualmente, o Governo Federal Brasileiro, representado pela Secretaria de Educação à distância (SEED) do Ministério de Educação e Cultura (MEC) tem como objetivo “investir na educação à distância e nas novas tecnologias como uma das estratégias para democratizar e elevar o padrão de qualidade da educação brasileira.¹”

O governo atualmente lidera cinco programas de ampla abrangência nacional:

- Proformação: Programa de Formação de Professores em Exercício. Sua implantação teve início em 2000, nos estados de Alagoas, Amazonas, Bahia, Maranhão e Tocantins. O objetivo desse programa é capacitar quinze mil professores atuantes da rede pública que não possuem formação mínima necessária para exercer sua profissão. O programa é composto por encontros virtuais e módulos de educação à distância.

Para a educação à distância do Proformação, são estabelecidas “atividades de estudo individual apoiadas por material didático auto-instrucional prática pedagógica orientada de modo a que o professor cursista trabalhe os conteúdos do curso na perspectiva de suas atividades docentes regulares².”

- Proinfo: esse programa foi estabelecido em 1997, e tem por objetivo a instalação de microcomputadores nas escolas públicas do país. Até hoje, já foram instalados aproximadamente 53 mil equipamentos em 4.640 escolas do país. Para assegurar o uso pedagógico dos equipamentos, mais de 150 mil professores foram capacitados. De modo a apoiar esta estratégia, foram criados 326 Núcleos de Tecnologia Educacional (NTE) em todo o Brasil. Este acesso permite que escolas se conectem com o mundo todo em busca de informações e cursos fornecidos via educação à distância.

- TV Escola: meio estabelecido para o MEC proporcionar capacitação e atualização de professores, bem como promover uma reforma no modo de

¹ Ministério de Educação e Cultura – MEC (www.mec.gov.br)

operação das escolas. Este programa estreou em caráter experimental em outubro de 2003. Atualmente sua programação conta com um programa diário de uma hora de duração, veiculado três vezes no mesmo dia, cobrindo os turnos da manhã, tarde e noite.

- PAPED: o Programa de Apoio à Pesquisa em Educação à Distância, assim como o Proinfo, foi lançado em 1997. Seu objetivo é apoiar financeiramente a realização de dissertações de mestrado e teses de doutorado relacionadas a temas sinérgicos à educação à distância e às tecnologias da informação e da comunicação aplicadas à educação.

- Rádio Escola: esse projeto, que se destina à capacitação e atualização de professores alfabetizadores de jovens e adultos, é desenvolvido em parceria com o Programa de Alfabetização Solidária. O projeto é organizado através da produção de uma série de programas radiofônicos, material impresso e orientações técnicas, que servem de apoio ao trabalho desenvolvido em localidades com altos índices de analfabetismo.

Acredito que, com essa breve contextualização histórica, fica clara a importância e o papel que a educação à distância vem representando para as estratégias de educação em um país onde há muitas pessoas, na minha percepção, ainda sem acesso à educação formal de alta qualidade. Pude perceber também, que essa modalidade de educação desperta o interesse dos diversos setores da economia e vem sendo apoiada pelo governo federal. Nesse momento, acredito que é necessária que se faça uma definição de educação à distância.

2.1.2. Definição de educação à distância

Como vimos anteriormente, a educação à distância é bastante antiga e teve seu início no século XVIII. Entretanto, a preocupação com a definição de educação à distância tomou força a partir de pesquisas realizadas nos anos 70 e 80. Pesquisadores e educadores começaram a atribuir características, elementos e delimitações a essa modalidade de educação.

No Brasil, até hoje, muitos preferem caracterizar a educação à distância por aquela que “não é presencial”. O problema é que sua definição fica, portanto, relacionada a uma comparação com a educação presencial, de sala de aula, onde há contato físico entre professor e alunos.

² Ministério de Educação e Cultura – MEC (www.mec.gov.br)

A educação à distância tem como característica básica o estabelecimento de uma via dupla de comunicação, onde professor e aluno não se encontram no mesmo lugar e utilizam ferramentas para essa comunicação. Essas ferramentas podem ser as mais diversas possíveis tais como carta, telefone, correspondência eletrônica, teleconferência e qualquer outra que possa facilitar essa interação. Essa definição é de Perry e Rumble (1987). Esses autores também afirmam que a educação à distância é conhecida por outros nomes como estudo aberto, educação não-tradicional, estudo externo, extensão, estudo por contrato, estudo experimental.

Keegan (1991), um dos principais pesquisadores contemporâneos desse tema, apresenta definições dos mais diversos autores em seu livro. Seguem –se algumas que selecionei. Dohmem (1967), afirma que a educação à distância tem como propósito o auto-estudo, de forma sistemática, a partir de um material que é apresentado ao aluno que terá acompanhamento e supervisão de um professor, apoiado em meios de comunicação. Já Peters (1973) fala em método à distância para o compartilhamento de conhecimentos e habilidades através de aplicações que possibilitem o trabalho em grupo e que permitam atender mais alunos em um determinado período que em sala de aula. Moore (1973), também mencionado por Keegan (1991), acrescenta que a educação à distância é um método instrucional onde as ações dos professores são executadas à parte dos alunos e na qual seu relacionamento deve ser facilitado por ferramentas de comunicação.

Ensino à distância pode ser definido como a família de métodos instrucionais nos quais os comportamentos de ensino são executados em separado dos comportamentos de aprendizagem, incluindo aqueles que, numa situação presencial, seriam desempenhados na presença do aprendente de modo que a comunicação entre o professor e o aprendente deve ser facilitada por dispositivos impressos, eletrônicos, mecânicos e outros. Moore, 1973 (apud Belloni, 1999).

Keegan (1991) complementa essa definição afirmando que existem elementos centrais que caracterizam o ensino à distância: (a) deve haver separação física entre aluno e professor; (b) deve ser semelhante ao ensino presencial em organização e planejamento do material didático, e deve também possuir plano de ensino, projeto pedagógico, etc; (c) deve-se utilizar meios de comunicação adequados para a transmissão de conteúdos; (d) a comunicação deve ser estabelecida de uma forma que possibilite diálogo entre o professor e o aluno; e (e) deve existir a possibilidade da realização de encontros presenciais, se estes forem percebidos como necessários.

O governo brasileiro, em linha com as definições propostas, reconhece a educação à distância como “uma forma de ensino que possibilita a auto-aprendizagem, com a mediação de recursos didáticos sistematicamente organizados, apresentados em diferentes suportes de informação, utilizados isoladamente ou combinados, e veiculados pelos diversos meios de comunicação³”.

A regulamentação da educação à distância no Brasil, voltada aos cursos de formação, foi estabelecida em meados da década de 90 e no início do novo século, o Conselho Nacional de Educação regulamentou os programas de pós-graduação *lato e stricto sensu* na modalidade à distância.

Para oferecer cursos à distância que confirmam diplomas reconhecidos pela legislação brasileira, as instituições precisam estar credenciadas para esse fim⁴. O governo tem uma atuação bastante presente cujo objetivo é garantir a qualidade dos cursos oferecidos para a sociedade brasileira.

A educação à distância, seja ela formal ou não, lança mão de diversos meios para o oferecimento de cursos. Quando fiz a contextualização histórica da educação à distância, pude ter acesso a esses principais meios, que são: material didático impresso, em geral enviado pelo correio, programas para a televisão e rádio (sejam eles gravados ou transmitidos por algum canal), aulas de videoconferência com o uso de satélites para a difusão da informação e a Internet, a rede mundial de computadores.

Os meios de oferta de cursos à distância, são utilizados para a difusão de informações através de duas principais modalidades, segundo Azevêdo (2001).

A primeira modalidade é a que Azevêdo denomina de auto-instrucional, forma vastamente utilizada para a difusão de informações de “um-para-muitos”, ou seja, de uma localidade ou pessoa para diversos alunos.

O autor acrescenta que essa modalidade teve grande notoriedade mundial no final da década de 60 e início da de 70, por conta das universidades à distância que cresceram em todo o mundo, em especial na Europa. A Open University (OU) da Inglaterra foi reconhecida como modelo para esse tipo de atuação. A OU, por exemplo, atuava enviando por correio conteúdos em apostilas impressas, que algumas vezes eram acompanhados por vídeos e áudios complementares.

Nesta modalidade de educação à distância, o processo de ensino-aprendizagem é baseado na interação do aluno com seu material didático. São

³ Decreto n.º 2.494, de 10 de fevereiro de 1998 (publicado no D.O.U. DE 11/02/98)

raras ou quase nulas as oportunidades de o aluno ter uma interação coletiva com professores ou outros alunos que também estão realizando o mesmo tipo de curso. Os alunos contam com um suporte pedagógico de docentes a quem podem recorrer para o saneamento de eventuais dúvidas.

A segunda modalidade descrita por Azevêdo (2001) é a que o autor chama de colaborativa ou sócio-interacionista. Essa modalidade:

(...) surgiu em meados dos anos 70 mas encontrou um amplo campo de desenvolvimento nos últimos 10 anos principalmente nos EUA. Utiliza redes informatizadas e recursos de comunicação mediada por computador de forma a dar acesso a material didático em formato eletrônico e permitir interação coletiva entre professores e alunos em modo fundamentalmente assíncrono. Nesta modalidade de EaD, mais adaptada aos novos tempos que requerem e valorizam o trabalho em equipe, a aprendizagem colaborativa é estimulada e desenvolvida na interação coletiva, do tipo muitos-para-muitos, entre alunos e professores, SOBRE conteúdos.⁵

Essa segunda modalidade, que utiliza redes informatizadas e recursos de comunicação mediados por computador para o fornecimento de cursos, é a que neste projeto chamaremos de *e-learning* e que serviu como base para essa pesquisa. Como percebemos, trata-se de uma modalidade que está em pleno desenvolvimento. No Brasil, ela começou a ser difundida há pouco mais de sete anos. Por isso, ainda temos dificuldade em encontrar informações concretas a cerca de sua definição.

2.2. O *e-learning*

Aprofundando a pesquisa a respeito do *e-learning*, pude perceber que ainda há pouco publicado sobre o tema. Em geral, como o que aconteceu com a chegada da Internet e dos seus recursos (*chats*, fóruns, *e-mails*, etc), pesquisadores e autores do tema se utilizam de conceitos antigos para definir o novo. Em diversas pesquisas que realizei sobre *e-learning* encontrei o tema definido como “educação à distância que utiliza a Internet como meio de transmissão de cursos”.

Para Azevêdo (2001), por se tratar de uma modalidade ainda bastante recente, o que ele define como “a EaD pós-industrial⁶” talvez ainda não tenha se

⁴ www.mec.gov.br

⁵ AZEVÊDO, Wilson. Capacitação de recursos humanos para educação a distância. [online].

⁶ AZEVÊDO, Wilson. Capacitação de recursos humanos para educação a distância. [on-line]. Rio de Janeiro: [s.n], 2001. Arquivo capturado em 07 de abril de 2003.

estabelecido em termos de modelos de atuação e práticas de referência. O autor acredita que nos últimos anos esteja acontecendo uma certa confusão acerca do conceito de “curso”, quando referido a formas “*on-line*” ou “virtuais”.

Azevêdo (2001) atribui essa confusão ao momento em que estamos vivendo, o do início de uma nova tecnologia de ensino. Como a história está ainda em um período de imaturidade relacionada aos cursos virtuais, ainda não temos distanciamento para olhar para o tema e defini-lo. Azevêdo também acredita que o nosso próprio vocabulário esteja um tanto “gasto” para a expressão de novos conceitos.

Apesar da dificuldade em encontrar definições, atualmente o *e-learning* se faz presente como uma importante ferramenta de oferecer educação à distância, que vem se difundindo rapidamente em nossa sociedade. As universidades e seus centros de pesquisa já possuem algumas produções literárias acerca do tema.

Lucena e Fuks (2000), da Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro, publicaram um livro chamado “A educação na era da Internet”. Abordam o *e-learning* dando a esse termo um nome em português: Instrução Baseada na Web (IBW). Para esses autores:

A Instrução Baseada na Web (IBW) pode ser definida como o uso da Web como meio para a publicação de material de um curso, apresentação de tutoriais, aplicação de testes e comunicação com os estudantes. A ênfase em comunicação será muito grande, e ela também compreende o uso da Web para a apresentação de conferências multimídia de forma síncrona ou assíncrona (2000, p. 53).

Já Rosenberg (2002), pesquisador e executivo norte-americano, autor do livro “*e-learning*” propõe a seguinte definição:

e-learning refere-se à utilização das tecnologias da Internet para fornecer um amplo conjunto de soluções que melhoram o conhecimento e o desempenho. É baseado em três critérios fundamentais:

1. O *e-learning* é transmitido em rede, o que torna possível a atualização, armazenamento / recuperação, distribuição e compartilhamento instantâneos da instrução ou informação. (...)
 2. É fornecido ao usuário final por meio de computador utilizando a tecnologia padrão da Internet. (...)
 3. Concentra-se na visão mais ampla de aprendizado: soluções de aprendizado que vão além dos paradigmas tradicionais de treinamento. (p. 25)
-

É importante destacar o contraste nas definições. A primeira, focada no meio acadêmico, nos transmite a definição de um “meio” para a oferta de cursos à distância com a utilização da Internet. Fala de uma inovação tecnológica que servirá como um canal para facilitar a interação entre professor e alunos que não estejam em um mesmo local físico e que também será utilizada como canal para transmissão de conhecimentos, aulas, conteúdos ou discussões.

A segunda, claramente sedimentada no meio empresarial, transmite a definição de um fim, ou seja, uma nova nomenclatura para uma nova forma de oferecer cursos através da Internet. Rosenberg (2002) concentra sua definição no uso que se dá do *e-learning* no dia a dia das pessoas, estejam elas em suas casas ou em seus trabalhos. Para este autor, o *e-learning* deve ser entendido como um “fim” e não um “meio” (de transmissão). É o treinamento transmitido via rede, o propulsor do fornecimento de conhecimento aos usuários. É a transmissão do conhecimento que impacta nas ações das pessoas em suas atividades.

Azevêdo (2001) acredita que, para definirmos os cursos virtuais, antes temos que definir o que é um curso. O autor define curso, seja ele oferecido de maneira presencial ou à distância, como “um conjunto de atividades educacionais orientadas por objetivos de aprendizagem claros e explicitados em currículos e programas”. Nos cursos oferecidos presencialmente, grande parte dessas atividades educacionais acontece em sala de aula (ou ambientes similares), e ocorre uma interação coletiva, onde alunos e professores têm a possibilidade de trocar informações o tempo todo.

Azevêdo acredita que, nos cursos à distância produzidos para a auto-instrução, a interação entre alunos e professores é praticamente inexistente. Não há contato pessoal, seja ele por *e-mail* ou *chat*. Os cursos não são planejados para estimularem a troca entre os participantes ou a possibilidade de aprofundar o conhecimento ou tirar alguma dúvida específica com um professor.

Já para cursos *on-line*, Azevêdo coloca que é exatamente o contrário do que se pode observar nos cursos de auto-instrução. Acredita que esses cursos permitem uma grande interação entre seus alunos com a utilização de textos enviados pela Internet, através de recursos disponíveis nos cursos, como *e-mails* e *chats*. Azevêdo reforça as definições do tema explicando que essa é a interação é a principal característica que define os cursos *on-line*, neste estudo chamados de *e-learning*.

Azevêdo complementa que, por estarmos em um período de estruturação de definições e características de um mundo novo na educação à distância, são

cometidos diversos equívocos em relação à adoção desse modelo em relação ao seu precursor, o de auto-instrução:

(...) a imaturidade deste momento da história da EaD faz com que, com frequência, práticas e modelos desenvolvidos para a primeira modalidade sejam inadequadamente adotados de forma irrefletida em iniciativas que se pretendem da segunda modalidade. Isto explica o fenômeno recente da proliferação de TUTORIAIS - conteúdos estruturados e organizados eletronicamente para a aprendizagem auto-instrucional - ingênua e equivocadamente denominados de "cursos", distribuídos pela Internet. Tutoriais são publicações em hipermídia, não são cursos. Seus equivalentes no mundo não virtual são livros, manuais e apostilas. Podem ser MATERIAL DIDÁTICO para cursos. Mas de forma alguma podem ser confundidos com cursos. Azevêdo (2001).

De um fato temos certeza, o *e-learning* utiliza o ciberespaço para transmitir e oferecer conteúdo instrucional, cursos e treinamentos. Ciberespaço que é definido por Lévy (1997, p. 92) como um espaço de comunicação surgido através da conexão entre computadores no mundo todo.

Por se tratar de um tema que pode nos levar a uma ampla gama de definições, precisamos adotar uma para realização dessa dissertação. Para este projeto, portanto, entenderemos *e-learning* como uma forma de possibilitar o aprendizado *on-line* por meio do ciberespaço, seja ele Internet ou Intranet⁷. Definimos nesse estudo, aprendizado como sendo "o processo pelo qual as pessoas adquirem novas habilidades ou conhecimentos a fim de melhorar seu desempenho" (Rosenberg, 2002, p.4).

Definido o tema, é importante que tenhamos uma visão da sua utilização atual. Por isso, começarei falando um pouco sobre a presença do *e-learning* no Brasil.

2.2.1. O *e-learning* no Brasil

O *e-learning* já vem sendo oferecido em diversas instituições de ensino brasileiras. Grande parte destas instituições, ainda estão em projetos iniciais, ou seja, oferecendo poucos títulos e adaptando-se a essa nova modalidade de fornecimento de cursos.

A Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro possui uma área focada em educação à distância. Essa área, chamada de Coordenação Central de Educação à Distância – CCEAD, está em atuação desde fevereiro de 1999 e

⁷Uma rede interna de computadores de uma empresa ou organização que funciona como a Internet. (Lucena et. al, 2000, p.71)

foi criada com o intuito de planejar, desenvolver, gerenciar, implantar e realizar toda a manutenção dos projetos de educação à distância desenvolvidos pela PUC – Rio. Todos os cursos oferecidos são em *e-learning*.

Já a Fundação Getúlio Vargas do Rio de Janeiro – FGV-RJ, possui um curso de pós-graduação em *e-learning* (o MBA Executivo em Administração de Empresas) em nível de especialização disponível em seu *website*. Além disso, oferece também cursos de educação continuada para executivos. O objetivo é que executivos interessados no desenvolvimento de suas habilidades teóricas e práticas possam ter sempre acesso a novos conhecimentos de uma maneira dinâmica. Por isso, os cursos têm uma duração de 30 horas-aula que devem ser cumpridas em nove semanas.

A Universidade de Brasília (UnB), tem um foco um tanto ou quanto distinto. Além de oferecer cursos em *e-learning* visando atingir seu objetivo de democratizar o acesso da sociedade ao conhecimento, a UnB oferece disciplinas dos seus cursos de graduação e pós-graduação presenciais que podem ser realizadas da maneira *on-line*.

Ao contrário da UnB, que apóia cursos presenciais com módulos *on-line*, a Escola Nacional de Saúde Pública - ENSP, localizada no Rio de Janeiro, oferece um programa de Educação à Distância, fundamentado em *e-learning*. A diferença é que utiliza ferramentas como vídeos e apostilas em papel para apoiar as suas aulas *on-line*. Este programa tem como objetivo a formação dos profissionais de saúde que atuam em órgãos públicos e privados.

Diversas outras instituições oferecem cursos em *e-learning*. Desde meados do ano 2000, existe também a Universidade Virtual Brasileira, instituição que fornece cursos de formação superior em *e-learning* para os quais conta com o suporte direto de mais de dez universidades no Brasil bem como de seus especialistas. Esta universidade atualmente oferece quatro cursos de graduação: Administração, Ciências Econômicas, Marketing e Secretariado Executivo Bilíngüe.

Para entendermos um pouco mais a respeito de como esses cursos e outros tantos são oferecidos em instituições públicas ou privadas através da Internet, é importante que compreendamos como eles são produzidos e oferecidos.

2.2.2. Como os cursos são produzidos

Independentemente do tipo de curso e de qual instituição o oferece, existe um processo básico de desenvolvimento do *e-learning*. Após a definição do tema, conteudistas⁸, professores capacitados na construção de cursos virtuais ou profissionais especializados, trabalham o tema para ser apresentado na *Web*. Em geral, os conteúdos são apresentados de forma lúdica, tentando atrair a atenção dos usuários que irão fazer o curso ou fazer com que se identifiquem com o conteúdo que estão acessando (referências ao dia a dia, à realidade dos alunos).

O *e-learning* costuma ser dividido em módulos e ter avaliações ao final de etapas pré-definidas. Após a confecção dos roteiros parte-se para a construção de todos os elementos que irão compor o *e-learning*, tais como jogos, exercícios, imagens, áudios e vídeos.

Quando prontos, são construídas as páginas (nos formatos próprios⁹) que contam com textos e todos os elementos presentes no curso (jogos, exercícios, imagens, áudios, vídeos, etc). As páginas prontas compõem um curso em *e-learning* e são publicadas na Internet ou, eventualmente, na Intranet das corporações. O conteudista realiza uma aprovação final e o curso passa a estar disponível para acesso.

Lucena e Fuks (2000), ressaltam que os cursos em *e-learning* devem ser planejados para estimular a aprendizagem cooperativa. Acrescentam que, juntamente com o conteúdo, devem ser planejados exercícios para estimular a publicação pelos alunos de textos, tabelas, gráficos, imagens, animações e sons. Desta forma, solicitando a participação dos alunos, Lucena e Fuks (2000) acreditam que o curso pode proporcionar um fortalecimento da troca de informações entre os grupos. Os autores sugerem que o *e-learning* é ideal para a aprendizagem baseada em projetos, ou seja, a aprendizagem de pequenos temas, assuntos específicos. Acreditam que grupos de discussões, trabalhos em grupos, competição entre equipes de alunos, redes de idéias podem ser fatores propulsores do sucesso do *e-learning* e, por isso, devem ser planejados na construção dos cursos.

⁸ Dicionário Aurélio: **conteudista** (e-u). [De *conteúdo* + *-ista*.] S. 2 g. Edit. 1. Responsável pelo conteúdo técnico de uma obra desenvolvida por equipe multidisciplinar.

Além do próprio conteúdo, um curso pode contar com diversos recursos que são utilizados para que o aluno possa realizar o curso de uma maneira interativa e que também facilitem o aprendizado. Para proporcionar a interação e facilitar a execução de um curso em *e-learning*, fortalecendo o conceito de aprendizagem colaborativa trazido por Lucena e Fuks (2000), os conteudistas lançam mão de diversos recursos oferecidos ao aluno juntamente com o conteúdo.

2.2.3.

Recursos utilizados para apoiar os cursos em *e-learning*

Os alunos acessam os cursos em *e-learning* através de endereços eletrônicos na rede, seja na Internet ou na Intranet de sua empresa. Ao acessar um curso, serão apresentados diversos recursos (ou ferramentas de apoio) além do conteúdo propriamente dito, recursos esses que foram desenvolvidos para apoiar as atividades propostas em cursos e facilitar as interações humanas durante o seu desenrolar. A maior parte dos cursos que pude observar¹⁰ na Internet possui ferramentas de apoio bastante similares, com uma pequena variação de nomes.

Um recurso que creio ser de grande utilidade para os alunos é o “Contato”. É uma ferramenta utilizada para o envio de correspondências eletrônicas para os demais participantes do curso. Podem ser professores, monitores e outros alunos. Funciona exatamente como uma ferramenta de *e-mail* padrão, e, para facilitar, já possui os endereços eletrônicos das pessoas com as quais um aluno pode entrar em contato durante um curso. Essa funcionalidade é oferecida nos cursos para inibir que o aluno saia do ambiente do curso quando precisar enviar uma mensagem de dúvida para um professor, ou trocar informações com colegas. O objetivo é deixar o aluno com foco total no treinamento. Abrir uma ferramenta de *e-mail* poderia distrair um aluno, já que este poderia visualizar mensagens que não são referentes ao curso e desviar sua atenção.

Além da ferramenta de contatos, outra funcionalidade muito utilizada durante a realização de um curso é o que chamam de “mensagens”. Este recurso permite que os alunos tenham acesso a uma ferramenta de mensagens

⁹ Html, asp, php.

¹⁰ www.webaula.com.br, www.cathocursos.com.br, www.sebrae.com.br, www.unext.com, www.senac.br, www.portalevoluir.com.br. As descrições dos recursos foram feitas com base na minha observação pessoal. Páginas acessadas em 27 de abril de 2004.

instantâneas, onde podem trocar informações com colegas e professores em tempo real. Essas mensagens só funcionam quando a outra pessoa que deve ser contatada está *on-line*, ou seja, também está realizando o treinamento ou conectada no curso naquele exato momento. O objetivo é possibilitar que o aluno saiba quem está realizando o curso no mesmo momento que ele está. Desta maneira, ele pode “conversar” com a sua turma em tempo real através de texto ou, em alguns casos, voz.

Uma terceira funcionalidade amplamente utilizada para apoiar o *e-learning* é a “Lista de Discussão”, que possibilita a construção de listas semelhantes às oferecidas na Internet. O aluno, professor, ou qualquer outra pessoa envolvida no curso manda uma mensagem para um endereço de *e-mail* e todos os participantes do curso recebem. Além disso, essas mensagens que são trocadas durante todo o curso ficam armazenadas em um banco de dados e podem ser acessadas a qualquer momento por qualquer usuário. Por ser um recurso que possui uma grande abrangência de destinatários, é muito utilizado por alunos e professores para a discussão de temas relacionados ao curso, envio de notícias, alertas e outras mensagens que sejam de interesse da turma toda.

Um recurso um tanto ou quanto semelhante às listas de discussão e também bastante utilizado nos cursos em *e-learning* são os fóruns de discussão. Ao acessar esse recurso, o aluno visualiza uma lista de tópicos que estão em discussão na turma. Pode enviar mensagens, comentários, respostas e questões referentes a esses tópicos ou criar outros. Uma vantagem observável nessa funcionalidade, é que as diversas turmas que realizam um mesmo curso têm acesso a um único fórum de discussão. Dessa maneira, os alunos têm a possibilidade de encontrar informações já discutidas por outros alunos em outros momentos. Esse fator faz com que dúvidas já discutidas por outras turmas já sejam sanadas pelo simples fato de ler o histórico das mensagens armazenadas na ferramenta.

Os *chats* também são muito utilizados em cursos em *e-learning*. Este recurso, bastante conhecido pelos usuários de Internet, permite que a turma tenha discussões síncronas. Em geral, os debates via *chat* de uma turma são previamente agendados para fazer coincidir o horário de conexão dos alunos. Durante a sua execução, todos podem enviar mensagens para todos ou podem enviar mensagens privadas para alguém que selecione. O objetivo dos *chats* é criar um ambiente no qual as pessoas possam interagir em conjunto e ao mesmo tempo, criar a sensação de uma discussão em sala de aula. O debate é muito

utilizado para a solução de questões ou dificuldades comuns ao grupo e para a geração de novas idéias, de discussões e definições coletivas.

Outra ferramenta bastante utilizada é o que chamamos de “avisos”. É um sistema utilizado na divulgação de eventos, *chats*, provas, etc. Em geral, quando há um novo aviso, o usuário recebe um sinal na tela (em geral alguma luz ou envelope “piscando”) e tem acesso à informação. Na maior parte das vezes, esses avisos já são programados pelo professor quando o curso é publicado.

A maior parte dos cursos conta também com uma funcionalidade de “anotações” que permite ao usuário escrever e gravar pequenos lembretes. Essas anotações podem ser associadas a páginas, módulos ou ao próprio curso. Existe uma opção onde o usuário pode listar todas, mesmo não estando na página onde foi feita a anotação.

Para complementar as ferramentas de apoio ao curso, o aluno conta com sugestões de bibliografia que possam ser úteis ao tema. Juntamente com o conteúdo, existe uma funcionalidade através da qual são disponibilizados exercícios, atividades ou tarefas. Este recurso conta com todas as atividades que foram planejadas pelo professor para o usuário, seja ela uma atividade em forma de simulação, seja ela uma pesquisa ou qualquer outra forma de tarefa. Essa funcionalidade costuma ficar habilitada (possível de ser acessado) apenas em páginas de cursos que se referem ao exercício. Muitas vezes, para resolver exercícios, é necessário que o aluno anexe documentos, permitido nesse recurso. O sistema armazena todos os dados desses exercícios, tais como notas, número de acertos e data da execução. De fato, conta com todas as informações possíveis dependendo do tipo de atividade.

Por fim, a última funcionalidade considerada importante na realização de um curso é a avaliação ou prova. Esta ferramenta é apresentada, em geral, no fechamento de módulos ou lições. O aluno, antes de iniciar essa avaliação, é informado sobre a nota necessária para ser aprovado e poder continuar seus estudos em outros módulos ou finalizar o curso em *e-learning*. Ao selecionar a função, o aluno dá início a uma avaliação sobre o conteúdo visto e todas as informações a respeito do seu desempenho são armazenadas no sistema. Na maioria dos casos, para garantir a agilidade do processo de correção, os exercícios e questões são de respostas objetivas, ou seja, de múltipla escolha, verdadeiro ou falso e de relacionar colunas. Ao finalizar a prova, o aluno já tem acesso à sua nota. Na maioria dos gerenciadores de cursos, quando um aluno não atinge a nota mínima de aprovação, o próprio sistema direciona o aluno para

os tópicos do conteúdo que obtiveram respostas incorretas. É importante acrescentar que, quando o aluno refaz uma prova, em geral, tem acesso a questões diferentes das que estavam em sua avaliação anterior. O gerenciador possibilita que sejam cadastradas, por exemplo, cem questões, e que a prova apresente apenas vinte. Mas é o professor que pode atribuir pesos distintos às questões e agrupá-las em assuntos semelhantes. Ao fazer isso, o próprio sistema cria avaliações aleatoriamente.

Vale ressaltar que em alguns casos, como por exemplo, os de pós-graduação *latu sensu*, as provas devem ser realizadas presencialmente para o curso ter valor legal. Por isso, avaliações *on-line* são utilizadas apenas em casos nos quais as provas virtuais sejam permitidas.

Com esses recursos em mente, podemos ter uma boa noção de como o fluxo de um curso acontece. Mas para entendermos o processo como um todo, é importante ressaltar como um aluno se inscreve em um curso em *e-learning*.

2.2.4.

Como as pessoas se inscrevem e cursam o *e-learning*

Para realizar um curso na Internet, antes de qualquer coisa, as pessoas devem ter informações a seu respeito. Conhecendo a instituição na qual ela deseja realizar um curso, as pessoas acessam o *website* desta instituição e acessam as informações detalhadas sobre o curso, tais como professor que preparou o conteúdo, duração prevista, documentos para inscrição, formas de pagamento, entre outras. Algumas instituições exigem que o aluno leve seus documentos pessoalmente. Outras os aceitam por correio eletrônico ou transmissão de fax.

Após selecionarem o curso pretendido e realizarem a inscrição (e eventual pagamento), recebem ou criam um *login*¹¹ e uma senha, e podem iniciar seus cursos.

Com o processo de inscrição completo, no primeiro acesso ao curso, o aluno recebe informações e instruções de como utilizar todas as funcionalidades presentes no curso em *e-learning*, como, por exemplo, bloco de anotações, mapa do curso, fóruns, etc e recebe também, informações como tempo máximo previsto de navegação por módulo, dicas de como devem responder aos

¹¹ Nome de usuário para acessar o curso. Este nome pode ser desde o número de matrícula até um nome qualquer definido pelo usuário.

exercícios, demonstrações de como será apresentado o conteúdo e, por fim, como devem realizar a avaliação.

Esses cursos têm sido cada vez mais oferecidos em corporações. Neste caso, o processo de inscrição pode ser bem diferente. Quando um curso é oferecido neste meio, existem diversas formas de uma pessoa ter acesso a um curso. Geralmente, os funcionários recebem um comunicado, que pode ser via *e-mail*, carta ou notificação pessoal, de que existe um curso disponível para o seu perfil. Esse curso pode ser imposto ou apenas oferecido¹². Os funcionários recebem um endereço eletrônico para ser acessado na Internet ou Intranet da empresa que trabalha, onde devem se cadastrar ou utilizar *login* e senha que já utilizam em outros programas na empresa. Vale ressaltar que a aprovação da inscrição nem sempre é automática e muitas vezes depende da permissão do responsável pelo curso.

Com o espaço que os cursos virtuais vêm ganhando nas corporações, é importante que aprofundemos um pouco sua discussão, e entendamos o que está acontecendo com o *e-learning* nas empresas brasileiras.

2.3. O e-learning na empresas

As empresas começaram a utilizar o *e-learning* como parte de suas estratégias de treinamento no final dos anos 90, na qualidade de fator propulsor da aprendizagem organizacional, especialmente através de tecnologias que se utilizam da Internet.

Antes de compreendermos um pouco melhor como o *e-learning* vêm sendo introduzido nas organizações, é fundamental que entendamos seu objetivo fundamental: o aprendizado organizacional.

2.3.1. O aprendizado organizacional

Para Rosenberg (2002), o aprendizado nos negócios é visto como um meio para um fim. Esse fim pode ser entendido como um melhor desempenho de um funcionário ou de um grupo, que deverá refletir-se em melhores práticas organizacionais, gerando uma maior e melhor produção, menores custos, etc.

¹² A pessoa cursa se tiver interesse em fazê-lo.

Rosenberg acrescenta que “o aprendizado é o processo pelo qual as pessoas adquirem novas habilidades ou conhecimentos a fim de melhorar seu desempenho” (2002, p. 4). Independentemente do setor no qual uma empresa esteja inserida, o objetivo é que funcionários trabalhem cada vez melhor, de forma mais ágil e inteligente para conseqüentemente gerar maiores benefícios para o negócio.

Para atingir esses objetivos, as empresas lançam mão de estratégias de treinamento, que podem ser presenciais, em sala de aula, ou à distância, se utilizando em especial do *e-learning*. Essas estratégias são implementadas para instruir pessoas, moldando-se o aprendizado em uma direção específica. Essa direção inclui o tipo de aprofundamento que será dado ao conteúdo, o tempo que as pessoas possuem para adquirir alguma habilidade e qualquer outro fator que possa ser relevante em um dado contexto. Existem grupos de profissionais, como pilotos aéreos, por exemplo, que precisam treinar, praticar e comprovar a sua habilidade antes de realizar sua primeira experiência em uma aeronave.

Atualmente os treinamentos são fornecidos de inúmeras maneiras, tais como em sala de aula, via telefone, por computador, satélite, por programas de televisão e em vivências de campo em ambientes controlados. As metodologias também variam de acordo com a necessidade e a forma do treinamento. Em geral, são utilizadas palestras, exercícios, discussões de grupo, simulações, leituras e práticas em laboratórios. Para Rosenberg, um treinamento empresarial deve contar com quatro principais elementos:

1. Uma *intenção* de melhorar o desempenho de maneira específica, geralmente obtida por meio de avaliações das necessidades e refletida nos objetivos instrucionais e de aprendizado.
2. Um *design* que reflete a estratégia instrucional que melhor se adapta aos requisitos do aprendizado e aos atributos do aprendiz, bem como a estratégia que mede a eficácia do treinamento.
3. O *meio* e a *mídia* por meio dos quais a instrução é transmitida, que podem incluir a sala de aula, uma variedade de tecnologias, o estudo independente ou uma combinação de metodologias.
4. Em situações de alta responsabilidade, uma *avaliação* mais formalizada ou habilidade de certificação. (2002, p. 5)

Ainda segundo Rosenberg (2002), as empresas do mundo de hoje estão em busca contínua por melhoria de desempenho. O foco de toda atuação das corporações está estabelecido no seu desempenho. Por isso, os treinamentos passam a ter um papel de maior responsabilidade. Devem demonstrar o impacto do que está sendo apresentado nos seus cursos para a melhoria de desempenho dos funcionários em seu dia a dia. As inovações propostas devem beneficiar a empresa e também as pessoas.

O treinamento em uma organização passa a ter a mesma importância que as outras estratégias da companhia pois adquire valor comercial. Deixa de ser visto como mais um custo para ser visto como um investimento fundamental para a continuidade e crescimento sustentável de seu negócio.

Tempo, custo, dinamismo – esses são alguns dos fatores que fizeram com que as companhias repensassem seus treinamentos em sala de aula. A primeira grande iniciativa, que deve ser mencionada antes de entrarmos no *e-learning* nas organizações, são os treinamentos baseados em CD-Roms.

2.3.2. Estratégias de treinamento com o uso de computadores em empresas

Os treinamentos que utilizam apenas o computador desconectado de qualquer rede de informações¹³ para a transmissão do conhecimento, mesmo com a introdução do *e-learning*, continuam em uso em muitas corporações em todo o mundo. Empresas utilizam-se de cursos em CD-Roms ou disquetes, que são, de fato, apostilas digitais. Essas apostilas podem conter elementos visuais similares aos dos cursos em *e-learning*, como vídeos, áudios, desenhos animados e jogos. A grande diferença que esses cursos possuem em relação ao *e-learning*, é que eles são *off-line* (fora da rede) e não permitem interação entre os alunos que estão realizando os cursos com o grupo ou com professores.

Por se tratar de uma forma de transmissão de educação à distância que já está em uso há bastante tempo, foi possível aprender algumas importantes lições para o desenvolvimento de cursos virtuais com professores sobre o uso de computadores para treinamentos corporativos. Informações essas fundamentais para definição e introdução do *e-learning* nas empresas.

Rosenberg (2002), acredita que as primeiras estratégias de treinamento baseado em computador não tiveram sucesso e foram decepcionantes para a maioria dos aprendizes e criadores dos programas. Os principais motivos que atribui para esses resultados negativos que se seguem:

(a) Os conteúdos eram criados de forma a atingir o maior número de audiência possível, ou seja, serem capazes de serem utilizados pelo maior de pessoas em uma empresa. Muitas vezes o conteúdo tornava-se inadequado para a audiência ou para o objetivo a que se propunha. A desatualização do

¹³ Computador *offline*, sem acesso a Internet ou Intranet, onde o conteúdo está na própria máquina ou em um Cd-rom ou disquete.

conteúdo também era um grande problema. O CD-rom era impossível de ser atualizado e muitas vezes as informações apresentadas, como o passar de pouco tempo, se tornavam obsoletas ou incorretas. Além disso, ficava muito difícil controlar as cópias e distribuições desses CDs e muitas vezes os funcionários recorriam a versões bastante antigas sem perceber. Rosenberg (2002) cita como exemplo um curso de manutenção de computadores. Para ser genérico e aplicável a um grande número de usuários (objetivo dos treinamentos baseados em computador), os cursos eram exatamente iguais para funcionários de diversas empresas. Cada empresa, tem seus computadores adaptados e configurados para se adaptarem às suas necessidades. Por exemplo, variam marcas, modelos, configurações e versões de softwares. Por isso, um curso genérico de manutenção de computadores pode deixar muitos pontos incorretos ou muita falta de informação para quando o aluno for utilizar o conhecimento na prática e, para Rosenberg (2002), pode decepcionar os usuários.

(b) Outro motivo atribuído pelo autor era a autenticidade do conteúdo referente à forma com a qual as pessoas que estudavam determinado curso conseguiam se visualizar naquelas situações. Ele explica que as pessoas precisam se identificar com seus treinamentos. Assim como os programas de televisão são formatados para reproduzir uma realidade na qual as pessoas possam se ver naquele papel, os cursos precisam fazer o mesmo. Precisam reproduzir as rotinas da empresa, refletir alguma versão da realidade dos funcionários. E os cursos baseados em computador, por serem formatados para muitos tipos de empresa, muitas vezes traziam exemplos, exercícios, vídeos e até mesmo simulações que se distanciavam em demasia das realidades de sua audiência.

(c) Por último, Rosenberg (2002) acredita que muitos desses cursos concentravam seu foco na forma de apresentação ao invés do conteúdo em si. Os instrutores, maravilhados com as possibilidades tecnológicas introduzidas, faziam cursos de ótima aparência (coloridos, animados, com muito movimento na tela), porém, considerados “terríveis” por Rosenberg (2002). O autor afirma que a ânsia pelo uso da tecnologia permitia que fossem produzidos conteúdos esteticamente fascinantes, entretanto, cursos sem planejamento instrucional e pedagógico e sem objetivos concretos de aprendizagem.

Entretanto, as empresas continuam com necessidade de encontrar soluções alternativas para os treinamentos em salas de aula. Por isso, a partir da introdução da comunicação mediada por computadores, com o uso das redes de informações o *e-learning* passou a ser visto como uma nova forma de

aprendizado *on-line* começou a ser difundido nos diversos setores da economia mundial, além de ser utilizado pelas mais diversas corporações.

2.3.4. Por que o *e-learning* é utilizado nas empresas

Após muitos ajustes advindos da experiência com os treinamentos baseados em computador, muitas empresas começaram a fazer uso do *e-learning* como uma nova forma de divulgação de conhecimento. Para Meister (1999), um dos principais motivos para esse fato é:

A capacidade de disseminar novos conhecimentos dentro da empresa, do dia para a noite, é agora a expectativa de todos. Com a aprendizagem baseada na tecnologia, os funcionários conseguem concluir cursos exatamente no momento em que esse conhecimento é necessário. Numa economia orientada para o mercado, em que as condições dos negócios mudam tão depressa, esse fator é vital para obter-se vantagem competitiva no mercado global (p. 27).

Como resultado de uma pesquisa realizada pelo *website e-learning Brasil*¹⁴, podemos visualizar os motivos apresentados pelas empresas sobre seu interesse em investir nas estratégias de *e-learning*:

¹⁴ <http://www.elearningbrasil.com.br>

2001	2002
1. Redução nos custos de viagens.	1. Aumento da audiência (55%)
2. Aumento da audiência.	2. Novas oportunidades de negócios (54%)
3. Redução de custos internos.	3. Maior rapidez no processo de aprendizagem (50%)
4. Maior rapidez no processo de aprendizagem	4. Redução nos custos de viagens (36%)
5. Maior permanência dos treinandos nos postos de trabalho.	5. Redução de custos internos (32%)
6. Novas oportunidades de negócios	6. Melhoria no relacionamento com clientes (27%)
7. Maior permanência dos <i>experts</i> nos postos de trabalho.	7. Maior permanência dos treinandos nos postos de trabalho (23%)
8. Maior envolvimento de parceiros, fornecedores e clientes.	8. Maior envolvimento de parceiros, fornecedores e clientes (23%)
9. Aumento das vendas	9. Aumento das vendas (22%)
10. Melhoria no relacionamento com clientes	10. Maior permanência dos <i>experts</i> nos postos de trabalho (14%)

Tabela 1: Fonte: *e-learning* Brasil Pesquisa - Maio de 2001 e Março de 2002

Mais de 150 representantes de empresas participaram dessa pesquisa. É importante ressaltar que, pelo quadro acima, podemos perceber que há uma mudança significativa em relação ao foco das companhias ao adotar treinamentos em *e-learning*. Podemos perceber que a redução dos custos, que em 2001 ocupava o primeiro e o terceiro lugares, não é mais o objetivo central dessas organizações.

Como podemos ver, essas empresas estão buscando as estratégias de treinamento virtual visando um aumento na audiência de seus treinamentos para, rapidamente, ter pessoas prontas para o desenvolvimento de novos negócios ou tecnologias que possam impulsionar os objetivos comerciais das organizações. Por esse motivo, a agilidade no processo de aprendizagem, colocada como terceiro principal ponto em 2002, parece-me propulsora de suas

antecessoras que são o aumento da audiência com 55% dos votos e a possibilidade de novas oportunidades de negócios com 54% dos votos.

Para a empresa que realizou essa pesquisa, “tanto no meio educacional como no corporativo, o aumento da audiência é, sem dúvida, um dos grandes benefícios atribuídos pelas empresas para utilização do *e-learning*. Organizações podem se utilizar de cursos oferecidos, por exemplo, por instituições renomadas de ensino que podem atingir alunos que, mesmo distantes geograficamente, passam a ter a possibilidade de participar de cursos *on-line*. As empresas passam a ter condições de treinar representantes com maior frequência, deixando para trás aspectos limitantes como custos de transporte, disponibilidade de tempo e distância”.¹⁵

2.3.5. Que tipo de empresa utiliza o *e-learning*

O *e-learning* é utilizado pelos mais variados tipos de organização. Além das universidades, precursoras no Brasil no uso da Internet, o *e-learning* vem sendo utilizado em grandes empresas brasileiras, sejam elas de capital privado ou público. Durante o tempo em que atuei nesse mercado, desenvolvi projetos para várias empresas. Entre elas, posso citar bancos, universidades privadas, empresas de serviços e indústrias de bens de consumo em geral além de empresa de telefonia fixa e móvel. Atualmente, o mercado conta com três principais posturas de empresas em relação ao *e-learning*: as empresas que não utilizam, as empresas que têm poucas estratégias ainda em fase de pilotos¹⁶ e as empresas que adotaram essa forma de treinamento e já possuem conteúdos e treinamentos complexos para seus diversos públicos internos.

O *website e-learning* Brasil¹⁷ realizou uma pesquisa entre novembro e dezembro de 2003 para levantar o perfil das empresas que estão adotando o *e-learning*. Foram obtidas respostas de 118 empresas brasileiras. Pode-se perceber no gráfico abaixo que o setor de educação, com 20% das respostas, é o que representa um maior número de votantes.

¹⁵ <http://www.elearningbrasil.com.br>

¹⁶ Cursos desenvolvidos com um conteúdo breve, para aplicação em uma amostra com o objetivo de avaliar essa nova forma de curso.

¹⁷ <http://www.elearningbrasil.com.br>

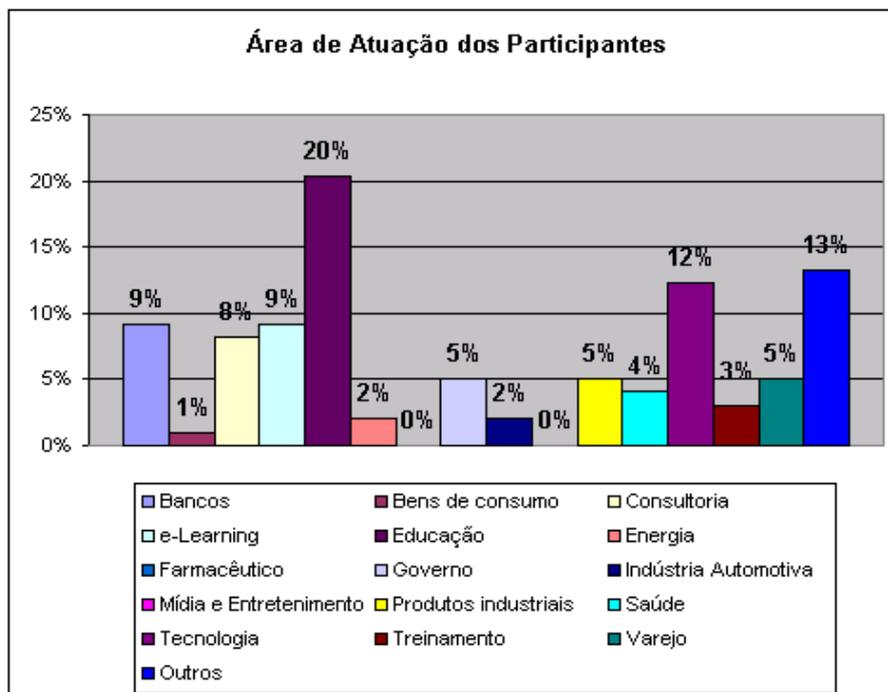


Gráfico 1: Fonte: *e-learning* Brasil Pesquisa – Dezembro de 2003

Neste primeiro resultado gráfico, é importante evidenciar que diversos setores de uma empresa estão envolvidos com esse tema. Como pode verificar, o *e-learning* está presente em todos os tipos de organizações brasileiras seja de maneira mais expressiva, como no setor de tecnologia, ou de maneira mais modesta, como no setor de bens de consumo. Essa pesquisa reforça que o uso desta nova modalidade de treinamento está, de alguma forma, ganhando espaço nas empresas.

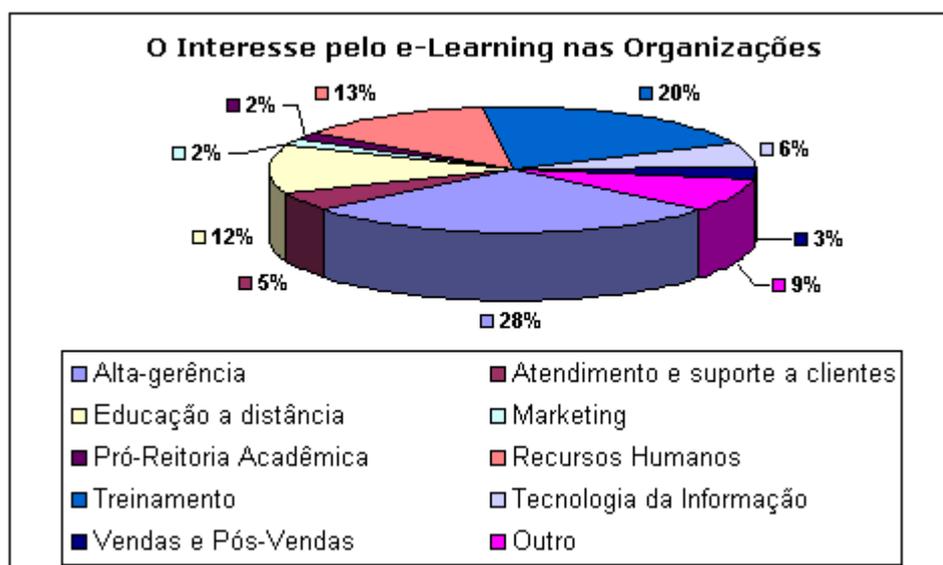


Gráfico 2: Fonte: *e-learning* Brasil Pesquisa – Dezembro de 2003

Nessa mesma pesquisa, as empresas também foram questionadas sobre de qual área da companhia parte o interesse pelo *e-learning*. Percebe-se pelos resultados que é a alta gerência da empresa que demanda esse tipo de treinamento, seguida pela área de treinamento. Fica evidente que os planejadores dos cursos são os reais incentivadores do *e-learning*, e não os próprios funcionários que vêm buscando novas modalidades de ensino corporativo. Este fato fica evidente nesta pesquisa pois o aluno, que é o funcionário que recebe o treinamento, que é a pessoa que precisa do conhecimento para o seu dia a dia, não foi comentado como interessado.

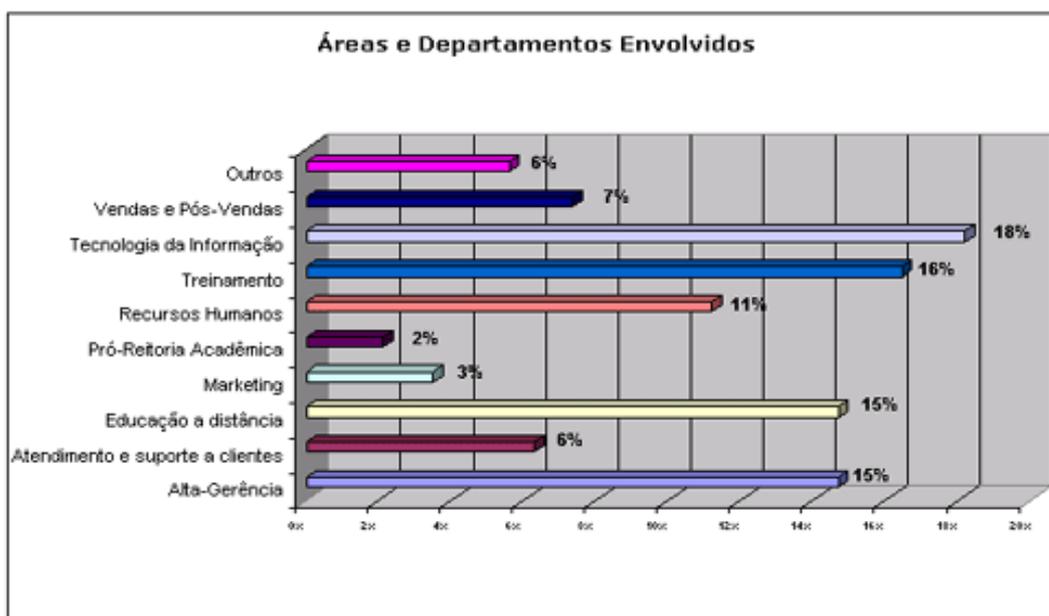


Gráfico 3: Fonte: *e-learning* Brasil Pesquisa – Dezembro de 2003

Quando perguntadas sobre quais são as áreas nas empresas que mais se envolvem em um projeto de *e-learning* a área de tecnologia aparece em primeiro lugar, com 18% dos votos, seguida da área de treinamento com 16% das respostas e alta gerência e educação à distância empatados em terceiro lugar com 15% dos votos cada. Esse resultado é realmente surpreendente. As empresas parecem estar delegando ao departamento de tecnologia uma responsabilidade bastante elevada em relação ao aprendizado organizacional. A área de treinamento, mesmo com uma diferença de 2% a menos de votos fica em segundo lugar. Em geral, é essa a área que conta com os especialistas em treinamento e aprendizado.

Através da junção de todos desses resultados, fica evidente que a alta gerência está cada vez mais engajada nesse tipo de treinamento. Com isso, são

ampliados cada vez mais os tipos e números de cursos oferecidos pelas empresas para seus funcionários.

2.3.6. Quais os tipos de curso oferecidos nas empresas

Segundo Rosenberg (2002), os cursos de informática foram os primeiros oferecidos em *e-learning* nas empresas. Tratavam-se de demonstrações e simulações de programas utilizados na rotina de um usuário de microcomputador, como Windows, Word, Excel, PowerPoint. O usuário deveria ler instruções e seguir orientações apresentadas para concluir os diversos passos do curso com o objetivo de aumentar seus conhecimentos em algum *software*.

Atualmente, são oferecidos diversos tipos de conteúdo. Entre eles posso citar os chamados conteúdos de prateleira e os chamados conteúdos personalizados.

Os de prateleira são aqueles cujo conteúdo já está desenvolvido quando oferecido para uma empresa. Não sofre adaptações e é pertinente para qualquer empresa ou setor. Seu conteúdo é bastante genérico e se aplica aos diversos tipos de organização. Dentre os principais temas abordados nesses cursos, posso citar os comportamentais, como os de negociação, liderança, empreendedorismo, atendimento ao cliente, técnicas de venda, etc e os de informática. Os cursos comportamentais são os que pude encontrar um maior número de ofertas na Internet¹⁸.

Os personalizados, entretanto, são os mais procurados. Eles são conhecidos no mercado como aqueles produzidos, com base em conteúdos ou assuntos da própria empresa, sobre seu produto ou serviço e metodologias, além dos comportamentais focados em cada organização. Os conteúdos desses treinamentos são construídos com auxílio de contedistas e especialistas da própria organização, as pessoas que definitivamente conhecem o assunto sobre o qual o treinamento está sendo desenvolvido.

Este crescimento do uso do *e-learning* nas organizações, aliado à minha participação neste mercado, me fez questionar a forma de utilização destes

¹⁸ www.webaula.com.br, www.cathocursos.com.br, www.sebrae.com.br, www.unext.com, www.senac.br, www.portalevoluir.com.br. As descrições dos recursos foram feitas com base na minha observação pessoal. Páginas acessadas em 27 de abril de 2004.

curso. Por isso, é importante ressaltar uma experiência da qual participei, propulsora do meu desejo de realizar essa dissertação.

2.3.7.

***E-learning*: exemplo prático e definição de pesquisa**

O *e-learning* vem sendo introduzido e utilizado em diversas organizações brasileiras. Participando da concepção e implantação deste tipo de treinamento em organizações situadas em diversos locais do Brasil, comecei a me questionar sobre uma série de pontos. Abaixo, relatarei uma experiência da qual participei para clarificar esses meus questionamentos.

Em 2000, gerenciei a produção de um primeiro curso de *e-learning* para uma grande empresa brasileira. Para manter a confidencialidade estabelecida com o cliente, chamarei essa companhia de empresa Alfa.

O projeto tinha como objetivo ser o primeiro curso de uma estratégia de *e-learning* sedimentada nessa empresa. Iniciamos o trabalho com o objetivo de fazer um curso genérico sobre o negócio principal dessa companhia. O conteúdo para esse curso em *e-learning* já existia e era ministrado de forma presencial para os funcionários que eram contratados pela empresa Alfa.

Dividimos o conteúdo em três módulos e, após dois meses de desenvolvimento, o curso foi lançado. de um universo de 40.000 pessoas, pretendíamos alcançar 15.000 funcionários com essa estratégia. Para tanto, foi feito um grande trabalho de divulgação através de *e-mails* e cartazes. As pessoas precisavam apenas se cadastrar para acessar o curso, sem sofrer nenhum tipo de cobrança financeira.

Esse curso foi oferecido a todos os funcionários irrestritamente, não sendo mandatório para nenhum funcionário. Nos primeiros seis meses de implantação do treinamento, cerca de 7.000 pessoas se inscreveram e iniciaram os cursos. Ou seja, apenas 50% do estimado inicialmente.

Mais surpreendente ainda foi que, dos 7.000 inscritos, apenas pouco mais de 10% concluíram os três módulos e suas respectivas avaliações de desempenho.

Como podemos observar, essa estratégia de curso em *e-learning*, não foi um sucesso. Em muitas outras organizações nas quais participei de projetos semelhantes, com os mais variados conteúdos, o mesmo aconteceu. Na minha opinião, temos uma série de insucessos neste tipo de estratégia nas organizações brasileiras.

Para medir a satisfação dos alunos em relação aos cursos que são oferecidos nas empresas, são realizadas pesquisas no final de grande parte dos cursos, com o objetivo de buscar as opiniões dos alunos sobre os mesmos. Diversos critérios pré-estabelecidos são levados em consideração. São feitas perguntas como, por exemplo: “Você gostou das cores utilizadas?”, “Você acredita que os jogos contribuíram para seu aprendizado?”, “Você gostou da maneira como os módulos foram divididos?”. Para cada pergunta, as possibilidades de resposta seguem a escala Likert. Essa escala, dispõe de uma série de alternativas nas quais os respondentes são solicitados não só a concordarem ou discordarem das afirmações, mas também a informarem qual o seu grau de concordância / discordância. A cada célula de resposta é atribuído um número que representa a direção da percepção do respondente em relação a cada afirmativa. A pontuação total de cada respondente é dada pela somatória das pontuações obtidas para cada afirmação (Mattar, 1997).

Para facilitar o entendimento, segue um exemplo:

<p>1. As cores do curso são bastante adequadas.</p> <p>()Concordo Plenamente ()Concordo Parcialmente ()Nem concordo, nem discordo ()Discordo Parcialmente ()Discordo Totalmente</p>	<p>3. As imagens apresentadas são bastante instrutivas.</p> <p>()Concordo Plenamente ()Concordo Parcialmente ()Nem concordo, nem discordo ()Discordo Parcialmente ()Discordo Totalmente</p>
<p>2. O curso tem uma navegação que favorece o encontro de informações.</p> <p>()Concordo Plenamente ()Concordo Parcialmente ()Nem concordo, nem discordo ()Discordo Parcialmente ()Discordo Totalmente</p>	<p>4. A quantidade de conteúdo atendeu a minha expectativa.</p> <p>()Concordo Plenamente ()Concordo Parcialmente ()Nem concordo, nem discordo ()Discordo Parcialmente ()Discordo Totalmente</p>

Os resultados encontrados nesse tipo de pesquisa são geralmente apresentados em gráficos, elaborados a partir de porcentagens.

Vale ressaltar que, em geral, existem também outros tipos de perguntas fechadas, feitas aos alunos para avaliar um curso em *e-learning* no final do mesmo. Por exemplo, para uma pergunta como: “Qual cor é mais adequada, na sua opinião, para ilustrar esse tópico?” e são oferecidas as respostas: (a)branco; (b)preto; (c)verde; (d)vermelho; (x)outros.

Em geral, a alternativa "outros" recebe inúmeros votos e a empresa que está realizando a pesquisa nunca saberá ao certo qual cor seria adequada na opinião do aluno. Com esse tipo de questionamento, os alunos não têm a possibilidade de expressar suas reais respostas. Esses dados não nos oferecem a possibilidade de sabermos realmente o que os usuários acharam do curso, onde devemos melhorar, etc. Pude perceber que esta experiência que participei estava se refletindo em diversas empresas brasileiras. Em seminários e encontros organizacionais diversas pessoas se questionavam do porquê do restrito número de inscrições restritas, da falta de conclusão dos cursos virtuais por seus usuários. Dessa forma, percebi que ficava impossível para mim, administradora, entender o que está sendo feito de errado neste tipo de curso. E para ter este tipo de entendimento, entendi que seria fundamental conhecer os usuários do *e-learning* de uma maneira qualitativa.