

4

O que pensam os alunos: a pesquisa de campo

Este capítulo visa a apresentação do desenvolvimento da pesquisa de campo realizada com 20 funcionários de empresas de grande porte do Rio de Janeiro, alunos de cursos em *e-learning*. Para essa dissertação, foi realizada uma pesquisa qualitativa com o objetivo de coletar e analisar impressões, expressas no discurso de seus sujeitos, a respeito de cursos em *e-learning*. Essas impressões foram traduzidas em categorias construídas com base no próprio discurso dos sujeitos. Neste capítulo apresentarei os objetivos da minha pesquisa, seguidos pela metodologia utilizada e resultados alcançados.

4.1.

Objetivos da pesquisa

Esta dissertação de mestrado se inicia com uma investigação bibliográfica a respeito das definições da educação à distância e do *e-learning*, bem como seus usos, gerados pela propagação da tecnologia nos diversos meios da sociedade. Um tópico do capítulo teórico demonstra as aplicações deste novo tipo de cursos nas organizações em geral, com foco no contexto brasileiro. Entretanto, nada pude encontrar sobre as percepções desses alunos, que trabalham em empresas e estão sofrendo uma alteração no modo pelo qual recebem seus treinamentos relativos às suas profissões. Pude perceber que, atualmente, o foco maior está em definir e justificar o *e-learning* com o olhar da empresa, do fornecedor do curso, do professor. Por isso, diversos questionamentos me surgiram ao longo dessa revisão. O que os entrevistados acham de cursos virtuais? O que os leva a procurar um? Quantos cursos virtuais já fizeram? Por que escolheram a modalidade virtual? Do que mais gostaram e do que menos gostaram no curso? Como se sentiram fazendo um curso?

O objetivo dessa pesquisa qualitativa foi exatamente escutar o aluno. Capturar as suas percepções a respeito do *e-learning*, tentar gerar uma compreensão a respeito desta forma emergente de treinamento que vem ganhando cada vez mais espaço nas organizações. De fato, procurei abrir um canal para efetivamente escutar o que os alunos desses cursos oferecidos por

empresas têm a dizer a respeito das transformações geradas pelo uso da rede nos processos de divulgação dos conhecimentos e informações das empresas; do que eles gostam e do que eles não gostam; o que os deixa confortáveis e o que não os deixa.

4.2. Metodologia de pesquisa

4.2.1. Os sujeitos

4.2.1.1. Critérios para a seleção de sujeitos

Para esta pesquisa foram selecionadas 20 pessoas que trabalham em empresas públicas ou privadas, com um mínimo 200 funcionários, localizadas na cidade do Rio de Janeiro. Os sujeitos deveriam ser usuários de Internet há no mínimo cinco anos e deveriam ter realizado ao menos um curso em *e-learning* por iniciativa própria. Essa seleção foi definida por alguns critérios importantes para esta pesquisa.

A escolha de pessoas que trabalham em instituições públicas ou privadas, com um mínimo 200 funcionários, localizadas na cidade do Rio de Janeiro se deu porque, de acordo com a minha experiência, empresas de pequeno porte tendem a investir menos em programas de treinamento e capacitação de seus próprios funcionários. Além disso, para empresas com um número de funcionários inferior a 200 pessoas, programas de *e-learning* passam a ter um alto custo. Este custo ocorre em decorrência de programas de *e-learning* serem desenhados para grandes públicos. Segundo Rosenberg (2002), um dos principais benefícios do *e-learning* é o baixo custo unitário. Se dividirmos o custo de preparação de um curso dessa modalidade pelo potencial número de funcionários que pode atingir, teremos cursos bastante baratos se comparados aos realizados em sala de aula. Para empresas com menos de 200 funcionários esta regra não se aplica. E questionando alguns funcionários de empresas menores pude concluir que este fato é realmente visível.

Os entrevistados deveriam acessar a Internet há no mínimo 5 anos. Acredito que este é um prazo adequado para os sujeitos adquirirem intimidade com a Internet e com os recursos que ela disponibiliza. Navegar na Internet deveria ser algo sobre o que os sujeitos tivessem total domínio e não poderia ser

um empecilho no uso de ferramentas de *chat*, busca, etc que são freqüentemente utilizadas em cursos em *e-learning*.

Outro fator relevante para a seleção dos meus sujeitos foi o tempo que estas pessoas estavam no mercado de trabalho. Entrevistei pessoas que tivessem no mínimo um ano de experiência profissional, pois desta maneira, poderia garantir que estes sujeitos tivessem participado de treinamentos presenciais oferecidos por suas empresas. Desta forma, os entrevistados também estariam aptos a comparar os dois modelos de treinamento oferecidos nas empresas.

Outro critério essencial para a seleção dos sujeitos foi sua participação em ao menos um curso em *e-learning*. O importante é que meus sujeitos tivessem escolhido realizar um curso nessa modalidade por conta própria. Mantive pessoas que realizaram cursos que foram solicitados pela sua empresa (mas que não tinham uma obrigação formal de cursar).

O recrutamento dos sujeitos se deu através do envio de *e-mail* para diversos profissionais, questionando-os a respeito da realização de cursos oferecidos pela Intranet ou Internet, se efetivamente já tinham passado por essa experiência alguma vez e da disponibilidade de concederem uma entrevista. Cheguei aos sujeitos por indicações de profissionais conhecidos.

4.2.1.2.

Perfil dos sujeitos recrutados

Para a pesquisa, foram recrutados seis mulheres e quatorze homens no total. Os homens se mostraram mais dispostos a conceder entrevistas²¹. Tive que descartar uma mulher do meu grupo de sujeitos. Ela me garantiu que tinha realizado um curso via Internet e que poderia me conceder a entrevista. Durante a nossa conversa, ela contou que tinha realizado apenas um curso em CD-rom (o que não é escopo dessa pesquisa) e tinha se inscrito em um curso *on-line* mas que não chegou a cursar porque perdeu o interesse. Desta maneira, fiquei com 19 entrevistas pois ela não teria como opinar sobre uma experiência que

²¹ Tive inclusive outras pessoas que se ofereceram para dar entrevista, que não pude, por motivo de tempo, entrevistar. Entretanto, todas elas (um total de 8) eram do sexo masculino.

não teve. No total, dos recrutados, sete tinham entre 22 e 26 anos, cinco entre 28 e 32, seis entre 36 e 41 anos e apenas um tinha 44 anos de idade.

Os sujeitos tinham formações em diversas áreas, tais como engenharia, administração, direito, educação artística, biologia, publicidade e propaganda, psicologia e biblioteconomia. Dentre os entrevistados, cinco estão em fase de conclusão das suas respectivas formações (todos, sem exceção, estão terminando suas monografias). Seis entrevistados possuem pós-graduação sendo que um deles realizou o curso *on-line*.

Os sujeitos recrutados trabalhavam em diversas empresas de setores como serviços, financeiro, tecnológico, petroquímico e telecomunicações. Estas organizações em sua totalidade possuíam mais de 200 funcionários, ponto fundamental para definição das empresas alvo. Sem um número deste porte, as empresas não teriam interesse em possuir e disponibilizar cursos em *e-learning* porque não teriam um número de usuários interessante para usufruir o baixo custo unitário (preço do curso por participante). Um dos sujeitos, apesar de trabalhar em uma empresa de petróleo, dividiu comigo uma experiência recente de quando, há menos de um ano, trabalhava na Prefeitura Municipal do Rio de Janeiro. As pessoas em sua maioria trabalham em escritórios. Apenas três trabalham divididos entre casa, escritório e visita a clientes (mas sua base de trabalho é a própria residência – são os chamados *home-officers*).

Seu tempo de experiência no mercado de trabalho varia muito. Seis pessoas já trabalham há entre 17 e 25 anos. Três pessoas trabalham há entre 10 e 14 anos. Cinco pessoas que trabalham há 3 ou 4 anos. Outros nove trabalham há entre 6 e 8 anos. Apenas um entrevistado trabalha há mais de 2 anos e apenas outro há mais de 18 meses.

Os sujeitos acessavam a Internet há tempo suficiente como pré-definido no perfil: dez pessoas já acessavam a Internet há entre 8 e 10 anos. Cinco tiveram contato há 5 ou 7 anos. O curioso é que pude encontrar dois sujeitos que acessavam a Internet há 12 e há 13 anos (contaram que já se comunicavam via rede em suas empresas antes mesmo do começo da difusão da Internet no Brasil, por causa de seus trabalhos). Praticamente todos os sujeitos passam as suas oito horas de trabalho conectadas à Internet, trocando *e-mails* e utilizando sistemas *on-line* fornecidos por suas empresas. Apenas os três *home-officers* ficam conectados apenas cerca de quatro horas diárias.

4.2.2. Coleta de dados

Para a realização das entrevistas qualitativas com meus sujeitos, utilizei entrevistas individuais como instrumento de coleta de dados. As perguntas foram formuladas ao longo de cada entrevista e tendo como base um roteiro de tópicos previamente construído²².

Após recrutar os sujeitos, iniciei o período de entrevistas que durou 2 meses. O tempo foi relativamente longo, pois como todas as pessoas tem compromissos profissionais, foi extremamente complexo agendar esses encontros. Vários sujeitos necessitaram re-agendar diversas vezes as entrevistas. Este fato já demonstra que todos os profissionais têm agendas bastante ocupadas, com diversos compromissos profissionais, incluindo viagens.

Realizei pessoalmente cada uma das entrevistas. Desta forma, pude aprofundar ao máximo cada entrevista e observar as reações dos sujeitos em relação a cada questão abordada. Os sujeitos foram solicitados a escolher o local da realização das entrevistas. Coloquei-me à disposição dos mesmos para procurá-los em suas residências, escritórios ou em algum outro local indicado. As entrevistas foram realizadas no local de trabalho da maioria dos entrevistados. Fiquei preocupada em realizar as entrevistas nestes locais, pois achava que as pessoas poderiam sentir-se intimidadas em dar um depoimento a respeito de estratégias de treinamento de suas empresas no seu próprio escritório, mas isto não ocorreu. As pessoas escolheram locais isolados, como salas de reunião ou espaços de convivência (como a sala do café), onde tivemos total privacidade, sem interrupções.

O objetivo de dar total liberdade de escolha de data, local e horário para os entrevistados foi o de proporcionar um ambiente de informalidade, descontração e cumplicidade. Quis demonstrar interesse pelas percepções dos sujeitos, deixando-os o mais à vontade possível nas entrevistas. A criação desse clima foi fundamental para que as pessoas pudessem efetivamente se abrir comigo a respeito de suas expectativas, opiniões, sentimentos, dificuldades, medos, etc. Antes de iniciar as entrevistas, questionei as pessoas e conquistei sua aprovação para gravar as entrevistas. Assim sendo, além de agilizar a entrevista e criar um clima mais adequado (sem ter que espaçar as questões para realizar

²² Para saber mais sobre esse tipo de entrevista, ver Nicolaci-da-Costa, 1989a. O roteiro encontra-se no Anexo I.

anotações), pude capturar entonações, risadas, tons irônicos, risos, silêncios que não seriam capturados sem as gravações.

As questões foram elaboradas no momento da entrevista com base em um roteiro. Este roteiro, continha uma lista de tópicos que deveriam ser mencionados e explorados com os entrevistados. A entrevista foi realizada com a utilização de questões abertas e fechadas. As fechadas foram utilizadas no início da entrevista, para identificar os sujeitos e para garantir seu perfil e também como ponte entre tópicos do roteiro. As questões abertas foram utilizadas para aprofundar o tema em questão, o *e-learning*. A utilização desse tipo de questão permite que o entrevistado possa realmente expor suas impressões e sentimentos sobre um tema, bem como possa aprofundar sempre que achar conveniente cada uma de suas explicações. Parti de uma seqüência que me pareceu lógica, mas, em muitos casos, os sujeitos acabavam por mencionar e aprofundar tópicos que seriam abordados em seguida. Fiz apenas pequenas intervenções para manter os entrevistados focados no tema da nossa conversa de modo sutil, com o intuito de garantir o fluxo do diálogo.

O roteiro de entrevistas teve início com perguntas relativas à identificação dos entrevistados. Estas perguntas envolveram idade, escolaridade, tempo que acessa a Internet, tempo no mercado de trabalho, tempo no emprego atual, atividade que exerce e local de trabalho. O local de trabalho se refere ao ambiente em que a pessoa trabalha – por exemplo – em escritório, em uma fábrica ou em casa. O local de trabalho pode ser um diferencial para a percepção dos entrevistados. O segundo e último bloco de questões teve foco nas questões relativas ao *e-learning*. Utilizei questões abertas para garantir que todas as opiniões, percepções e sentimentos a respeito do tema fossem explicitadas pelos entrevistados.

As questões feitas para os sujeitos se assemelhavam às perguntas: O que os entrevistados acham de cursos virtuais? O que os leva a procurar um? Quantos cursos (presenciais e virtuais) costumam fazer por ano? Quantos cursos virtuais já fizeram? Por que escolheram a modalidade virtual? O que mais gostaram e o que menos gostaram no curso? Como se sentiram fazendo um curso? Fizeram contato com outras pessoas fazendo o curso? Quanto tempo levaram fazendo esse curso? Se concluíram o curso. Se aprenderam no curso. Que tipo preferem? Quais as vantagens de desvantagens comparando a cursos presenciais?

Após terminar a realização das entrevistas, parti para a análise dos dados, como descrevo a seguir.

4.2.3. Análise de dados

Após realizar uma cuidadosa transcrição, iniciei a análise dos dados. A transcrição é um ponto muito importante, por isso a fiz pessoalmente. Na transcrição pude fazer anotações sobre silêncios, tons irônicos, risadas, desconfortos. A análise dos dados foi realizada com base em técnicas da análise do discurso, definidas e propostas por Nicolaci-da-Costa (1989a, 1989b, 1994). Essa técnica foi empregada em diversas pesquisas além das da autora, como por exemplo, Romão-Dias, 2001; Zaremba, 2001; Leitão, 2002; Abreu, 2003.

Realizada a transcrição, iniciei uma leitura bastante detalhada das entrevistas. A realização dessa leitura permitiu com que eu agrupasse as respostas de acordo com os tópicos definidos em meu roteiro. A partir desse agrupamento, iniciei uma comparação entre as respostas de cada sujeito para cada item proposto. A esse procedimento, atribui-se o nome de análise inter-sujeito. Esta análise me fez identificar pontos recorrentes no discurso dos sujeitos. Estes pontos foram considerados, a partir desse momento, as categorias de análise para as demais leituras que realizei.

Em seguida, iniciei a leitura focada nas respostas individuais de cada sujeito com o objetivo de identificar possíveis contradições e conflitos individuais. Essa atividade é a que conhecemos por análise intra-sujeitos em análise de discurso. Desta maneira, levantei novas categorias que pude unir às demais para a análise.

Por fim, fiz diversas leituras do material com o intuito de obter o maior aprofundamento possível nas respostas. Pude assim encontrar recorrências e inconsistências que me permitiram analisar o material.

O próximo tópico discorre sobre a análise dos resultados encontrados na análise das entrevistas.

4.2.4. Os resultados

A pesquisa realizada trouxe resultados bastante satisfatórios e produtivos. O roteiro definido para as entrevistas foi fundamental para a geração de uma grande quantidade de dados que foram analisados em tópicos.

4.3. Disponibilidade e agenda

4.3.1. Os hábitos dos sujeitos

A necessidade de estar em constante atualização profissional faz com que as pessoas que trabalham em grandes organizações busquem cada vez mais informações e conhecimentos. Como era de se esperar, todos os profissionais entrevistados buscam estar atualizados e, por isso, procuram cursos, além de notícias, informações e palestras. Esses cursos podem ser oferecidos por suas próprias empresas ou por instituições especializadas. Os sujeitos entrevistados buscam em média dois cursos por ano, além dos tradicionais de idioma que metade dos sujeitos realizam. Esses cursos podem ser presenciais ou *on-line*. Mais de dois terços dos entrevistados fizeram algum curso ainda em 2004.

Fernando²³ (engenheiro de 31 anos), que faz no mínimo dois cursos por ano, comenta:

“Eu costumo fazer cursos sim. Eu tô sempre buscando um aperfeiçoamento em alguma área que eu ache pertinente. Embora ultimamente, devido às últimas mudanças eu não planejei nada, só mantive o inglês”.

Mesmo não tendo planejado, Fernando afirma que mantém esse mínimo. Vitor (assistente de 22 anos), que também faz dois cursos por ano, dá o seguinte depoimento:

“Curso que eu sempre faço é curso de línguas. Outros cursos eu tenho uma sazonalidade maior. Mas se tiver uma boa oportunidade, eu procuro fazer. Porque eu não tenho muito tempo agora para isso...”

Existe uma constante nesse discurso. Muitas vezes, as pessoas só lembram do curso de línguas no decorrer da entrevista, e não quando são questionados se costumam fazer cursos. Este tipo de curso já parece fazer parte da rotina dos profissionais, por isso eles poucas vezes lembram de comentar.

Daniel (publicitário de 26 anos) é um ponto fora da curva. É o entrevistado que faz mais cursos por ano. Deu a seguinte resposta ao ser questionado sobre quantos fazia por ano: “Não muitos... Uns 5 por ano... Bem menos do que eu

²³ Os nomes dos sujeitos foram trocados de forma a garantir a sua privacidade. Entretanto, alguns ficaram um pouco decepcionados. Demonstraram estar felizes por ter a oportunidade de expressar a sua opinião pessoal a respeito de um tema que tem sido cada vez mais freqüente nas empresas.

gostaria.” Apesar de ser a pessoa que mais faz cursos de todo o grupo, ele respondeu de uma maneira desanimada, demonstrando preocupação com o fato de fazer tão poucos.

Quando eu trouxe o tema de cursos virtuais, pude perceber que as pessoas realizam bem menos treinamentos desse tipo. Percebi que, em parte, isso se deve às possibilidades oferecidas. Nem todos os cursos e temas das organizações já podem ser acessados pela Intranet. Muitos cursos são oferecidos apenas no modelo presencial. Mas todas as empresas em que os sujeitos trabalham oferecem muito mais cursos aos quais eles têm acesso do que o número que já realizaram.

Daniel, por exemplo, apesar de ser a pessoa que mais faz cursos por ano, independentemente de ser *on-line* ou não, fez apenas um curso virtual. Cinco outros entrevistados também fizeram apenas um curso *on-line*. Cinco pessoas fizeram dois cursos de *e-learning* completos, quatro fizeram quatro, dois entrevistados fizeram três cursos *on-line*. Apenas uma pessoa fez cinco e outra, seis. Mas Ângela (bacharel em Ed. Artística de 41 anos), me chamou a atenção. Contou que fez um curso em *e-learning* até o final, e diversos cursinhos *on-line* que ela não terminou. Falou que somando todos deve dar dez cursos. E ainda comentou: “Eu fiz só para ver como era. Não tinha interesse no conteúdo”.

4.3.2.

A busca pelo *e-learning*

Depois de entender o processo relativo à busca de conhecimentos, comecei a investigar como eles estavam chegando aos cursos e, obviamente, por que eles estavam procurando a modalidade virtual. Descobri que existem duas maneiras apenas de eles tomarem conhecimento de um curso: por indicação, da empresa ou de amigos, ou por iniciativa própria, pesquisando na Internet ou Intranet de suas empresas.

Pedro (engenheiro de 41 anos), por exemplo, conta como chegou aos quatro cursos que fez:

“Algum aviso através de folder. Às vezes até em própria busca de Internet, ou seja, buscando alguma informação, encontrar que existe a possibilidade de realizar um curso via Internet e aí sim estar descobrindo outras oportunidades [no caso, a de fazer um curso *on-line* sobre um assunto de interesse]”.

Os cursos que ele realizou não eram oferecidos por sua empresa. Pedro fez cursos que eram importantes para a sua carreira profissional.

Já João (administrador de 41 anos) precisava de uma solução para uma questão em seu trabalho:

“Eu tava procurando alguma alternativa rápida que eu precisava atender algumas pessoas e eu precisava ter um *approach* maior de inglês técnico, de negócios, e aí eu procurei na Internet e depois um colega me deu uma dica de um curso em São Paulo [*e-learning*] Por que eu precisava de alguma coisa rápida, uma coisa assim”.

Além de Pedro e João, outras onze pessoas procuraram cursos focados em sua área profissional ou indicados pelas empresas em que trabalham. Nelson (engenheiro de 36 anos), tinha acabado de entrar em sua empresa atual e estava interessado em entender como as pessoas lidavam com determinada metodologia de engenharia. Ele fala:

“Eu conhecia o tema e estava interessado em conhecer as linguagens, as ferramentas, os padrões de trabalho da [nome da empresa]. Foi num momento de logo após entrar na companhia, procurar conhecer um pouco mais da empresa. Aí eu encontrei um *site* chamado [nome do *website*] e descobri esse curso e foi importante e fiz pela Intranet”.

Para Miriam (economista de 32 anos), chegar ao curso foi a parte mais tranqüila. Ele foi indicado pela empresa e ela recebeu um link pela Intranet. Maria e Daniel também entraram em contato com o curso dessa mesma maneira.

José (engenheiro de 26 anos) e outros cinco entrevistados buscaram cursos que fornecessem conhecimentos em áreas que não são correlatas ao seu dia a dia profissional. Queriam conhecer novos assuntos, ter uma formação complementar para, quem sabe, até buscar um novo tipo de carreira. Duas pessoas comentaram que como são pessoas criativas, queriam uma maneira de desenvolver esta característica pessoal ainda mais, e não encontraram nada em suas empresas. José (engenheiro de 26 anos), por exemplo, procurou o *website* de uma instituição conhecida no Brasil para ter essa ajuda:

“Na verdade, eu tinha, ainda tenho uma vontade de montar um negócio próprio, né? Então eu fui ver quais eram as possibilidades que eu tinha de fazer um curso que falasse um pouco sobre (...) como é que você constrói um negócio (...) e vi que o [instituição que fornece cursos pela Internet] tinha uma... Um... Esse lado bem especializado pra criar um negócio, e aí fiquei sabendo deste curso que na verdade não precisava ser presencial, que era virtual, aí e eu decidi fazer.” Como mencionei anteriormente, independentemente do motivo, as pessoas encontraram cursos na Internet ou Intranet através de busca individual ou indicação da sua empresa ou de amigos”.

Tendo as informações de como as pessoas chegaram a esses cursos, procurei entender mais a fundo por que buscaram a modalidade virtual. Por que

não foram para um curso tradicional, em sala de aula? Pelo que pude perceber, essa é a principal maneira pela qual as pessoas fazem cursos. Se elas fazem uma média de 2 ou mais cursos por ano, entendo que este seja o modelo mais utilizado já que poucos fizeram mais de 3 cursos *on-line*.

José (engenheiro de 26 anos), colocou que buscou o curso em uma modalidade virtual porque:

“Cara, vou te dizer que pra mim era mais rápido... Era mais fácil, eu controlar o tempo... Eu tinha que acessar, eu tinha que ler os textos que mandavam e tal, mas eu podia controlar o tempo, eu não ficava preso a um horário, que eu tinha que ir e estar presente em algum lugar... Ahhh...Deslocamento você perde muito tempo, pra mim era mais rápido. Por exemplo, chegava em casa, no momento que eu tinha uma possibilidade no almoço, no trabalho, alguma outra coisa, eu fazia o que tinha que fazer no curso”.

A questão da agilidade, da falta de disponibilidade de tempo e da adequação de agenda é fato para grande parte dos entrevistados. Mais de dois terços deles citaram essas três questões. Para Pedro (engenheiro de 41 anos), não foi diferente:

“[Não tinha] disponibilidade de tempo. Adequação de agenda. Se tiver a possibilidade de fazer de uma forma virtual, eu vejo que é um tema, uma matéria que não necessita tanto uma presença física de alguém para estar transmitindo, a opção é válida e eu vejo como vantajosa muito mais pelo gerenciamento do seu tempo”.

Fernando (engenheiro de 31 anos) comentou que estava trabalhando e estudando e tinha dificuldade em freqüentar um curso regular. Paula (advogada de 22 anos) comentou que faz cursos pela Internet:

“Por falta de tempo mesmo. Ir a um lugar, sentar, assistir aula, mais por tempo do que por outro motivo. Porque pela Internet você pode se organizar mais. Organizar seu tempo... Agora eu posso sentar e me dedicar. [Esse curso] Tem também em sala de aula mas eu preferi fazer pela Internet”.

Vitor enfatizou que, além de um dos cursos que ele fez ter sido indicado por um amigo que tinha gostado, ele resolveu fazer em *e-learning* para “ter uma disponibilidade de horário maior, poderia fazer até de madrugada e era mais fácil” para a disponibilidade de agenda dele.

Rubens (bibliotecário de 42 anos), escolheu a modalidade virtual porque para ele era uma maneira mais ágil de chegar ao conteúdo. Um outro depoimento bastante interessante foi o do Mauro (administrador de 29 anos). Na empresa em que ele trabalha, as pessoas só podem se inscrever em um curso de sala de aula quando são convocadas. Ele tinha interesse em alguns temas que não eram para o seu perfil, então explicou porque fez alguns cursos em e-

learning: “Por que não fui convocado para o treinamento presencial e tinha na Intranet. Aí eu fiz. A oportunidade tava aí. Tinham vários outros que eu poderia ter feito...”

Outras quatro pessoas fizeram cursos virtuais porque suas companhias indicaram e eles não tinham a possibilidade de escolha naquele momento.

É importante reforçarmos a questão da disponibilidade de tempo. As pessoas mesmo precisando de conhecimentos para o seu dia a dia profissional não têm tempo para realizarem seus treinamentos. Não encontram espaço em suas agendas para parar e fazer um curso em sala de aula. Por isso, o *e-learning*, que pode ser acessado a qualquer hora e em qualquer lugar se mostra como uma grande solução para essa questão.

4.3.3.

A conexão com a Internet

A disponibilidade e a possibilidade de horário começou a perder força quando diversos sujeitos entrevistados acrescentaram que existe uma grande dificuldade em acessar os cursos das suas próprias casas, especialmente os oferecidos por suas empresas. Mesmo possuindo computadores portáteis (*notebooks*) de última geração, diversos entrevistados comentaram que as redes de suas empresas estão muito mais preparadas para suportar a quantidade de informações fornecidas em um curso. Pedro (engenheiro de 41 anos) comenta que:

“A grande dificuldade de se fazer um curso via Internet, o que é diferente do CBT, do *computer based training*... é que a vantagem do CBT é que você pode fazer de qualquer lugar sem ter necessidade de ter uma conexão rápida. Quando você vai fazer um curso via Internet, *on-line*, a grande dificuldade que eu vejo é a velocidade de conexão, então você tem que estar sempre num lugar onde você tem um acesso a uma boa rede, numa boa velocidade de conexão. Muitas vezes numa linha discada, se você está acessando num lugar de conexão discada, fica prejudicado. Então sempre onde você tem uma rede ou uma linha... Acesso de grande velocidade, aí sim. Quando eu fiz esse curso, por exemplo, na época, hoje eu conto com banda larga em casa... Perfeitamente viável de fazer um curso. Mas ano passado quando eu tava realizando eu não tinha, aí eu tive a necessidade de fazer através de um ponto de rede, de estar conectado na rede”.

Mas Nelson (engenheiro de 36 anos), comentou que mesmo tendo acesso de banda larga em casa, é inviável fazer alguns treinamentos. Ele mesmo fez os cursos:

“No escritório. Através da rede... Porque são 8 horas de curso... Porque seria impossível se não fosse. Recomendei o curso pra muitas pessoas e

todo mundo que tentou fazer pela banda larga teve problemas com velocidade, porque é muita informação... Teria sido possível mas extremamente *chato* [pela demora em carregar informações]”.

Coletei diversas reclamações em maior ou menor escala, mas as pessoas, mesmo valorizando a possibilidade de fazer seus cursos em casa, fazem-nos no escritório. Os sujeitos que fizeram em casa foram aqueles que estavam procurando alguma formação complementar à sua, que não fosse útil ao seu trabalho atual e por isso, não justificável de ser feita no horário de trabalho, acessando da empresa.

4.4. Os sentimentos e opiniões dos sujeitos

4.4.1. Impressões a respeito dos cursos

O fato de ter um curso disponível e a custos muito baixos ou inexistentes agrada muito aos entrevistados. Estes comentaram que gostam dessa disponibilidade e acessibilidade. Sentem que têm mais uma forma de buscar conhecimentos à disposição. Então, comecei a investigar o que as pessoas estavam achando dos cursos. Recebi respostas dos mais variados tipos, mas sempre relativas à navegação, acesso, interação com outras pessoas e, novamente, à disponibilidade de tempo.

Os entrevistados falam sobre os cursos de uma maneira que resolvi chamar de apresentações *on-line*. José (engenheiro de 26 anos) comentou um pouco sobre o que achou do curso:

“O curso é um curso fácil, amigável, toda a tecnologia, eu não precisei, não demorei muito tempo para conseguir me entender lá dentro, eu só achei assim, que é... Depende muito da pessoa que faz. Acho que eu poderia ter, eu posso ter feito [concluído] ele assim, sem... Sem saber praticamente nada. Ter feito o curso... Na verdade ele não tinha nenhum método de avaliação tão assim mais formal. Era mais um trabalho que você entregava e tal, mas é... Eu poderia ter feito o curso sem praticamente ter cursado”.

Assim como José, diversas pessoas comentaram que os cursos são na verdade uma espécie de apresentação em “PowerPoint” e, por isso, a sua navegação se faz tão simples. As pessoas estão acostumadas com essa linguagem, pois usam-na no seu dia a dia de trabalho. Nelson (engenheiro de 36 anos), reforça essa percepção:

“[O curso é] simples, prático. Eu gostei, eu me entusiasmei. Ele tinha uma linguagem extremamente fácil e ele tinha uma seqüência. Então não tinha muito que fazer, assistir... Não tinha testes, provas...”

Roberto (administrador de 44 anos), teve uma impressão bastante contrária à de Nelson falando sobre alguns cursos que fez:

“Os outros cursos que fiz são mais ou menos nessa linha [para executivos], mas com uma navegabilidade um pouco mais complexa, que eu, particularmente, não gosto. (...) É que você tem que entrar em vários estágios para você chegar no curso, no conteúdo principal. Eu acho que isso dispersa o aluno na captação conceitual. Os programas geralmente trabalham muito a parte conceitual e pouco a co-relação com o problema”.

Esta experiência de Roberto é mais relacionada à maneira de chegar ao conteúdo do que ao conteúdo em si. Dessa mesma forma, Ângela (bacharel em Ed. Artística de 41 anos) falou que o curso:

“Não era *user-friendly* não... Era assim, não era a primeira vez que eu fazia um curso, mas era uma primeira vez como usuária [de *e-learning*] e realmente tendo que preparar os trabalhos no tempo, e isso e aquilo, e não achei assim que foi muito fácil não. Talvez eu mesma não estivesse acostumada com esse negócio de me cobrarem uma data de longe... Assim num horário fixo, quando eu via passou a data que eu tinha que entregar um trabalho. Foi ficando uma coisa meio confusa no geral. E o próprio sistema não era muito legal. Tanto na metodologia quanto no sistema, a gente se decepcionou um pouco. Eu fiz com uma parceira, eu não fiz sozinha essa avaliação”.

Investigando um pouco mais a respeito do conteúdo, e não só da maneira de acesso e recursos de apoio, Mauro (administrador de 29 anos), trouxe informações de um curso que fez relacionado à tecnologia:

“[o curso] Tinha um material bem elaborado, algumas coisas eu percebia que até de certa forma era bem adaptado pro meio que eu estava usando, que era a *web*, e o que era interessante, eu não lembro exatamente os detalhes (...)”.

Diversos sujeitos comentaram sobre dificuldades em parar o curso e retornar ao mesmo ponto. Este problema foi relatado por mais de metade dos entrevistados. Pedro (engenheiro de 41 anos) comentou que:

“Sinto dificuldade algumas vezes em algum material que você recebe e que você não consegue fazer uma... Parar em determinado ponto pra poder retomar depois. Tem que parar ao final do módulo. E não, quando o material te permite parar em qualquer lugar do módulo eu acho que dá muito mais agilidade pra gente em termos de poder gerenciar o tempo e o recurso que você vai empreender para realizar aquele treinamento”.

A questão do tempo se faz presente em nove de cada dez frases positivas a respeito de *e-learning*. Por isso, fui investigar o que os sujeitos mais gostaram nos cursos que fizeram.

4.4.2. Flexibilidade. Mobilidade

Flexibilidade. Essa palavra define o sentimento dos sujeitos entrevistados. Se utilizando de várias maneiras de abordar o tema, eles aprofundaram a questão da disponibilidade de tempo, tema do tópico anterior. Tendo procurado os cursos por questões de adequação de agenda, alcançaram exatamente o que estavam planejando: flexibilidade de tempo para fazer os cursos quando quisessem e da maneira que achassem mais adequado. Diversas afirmações reforçam esse ponto:

“Foi a praticidade de você poder fazer a qualquer momento. Então geralmente a gente sempre tem dificuldades de encaixar horários, então, essa foi a maior facilidade de fazer um curso na hora que eu bem entendia.” (João, administrador de 41 anos).

“É como eu te falei... O que eu mais gosto, não é deste curso específico, mas em si, é a possibilidade de você ter um gerenciamento melhor do seu tempo. Lá você está adquirindo informações.” (Pedro, engenheiro de 41 anos)

“O interessante de qualquer curso virtual é a flexibilidade para se fazer quando você tiver tempo.” (Vitor, assistente de 26 anos)

“A rapidez. Na realidade, o que eu mais gostei é que pude fazer em vários dias. Na realidade eu encaixava quando eu tinha um tempinho.” (Vivian, bióloga de 28 anos)

“Acho que a praticidade de não ter que disponibilizar um dia pra ir para um lugar... Pra falar sobre coisas que são importantes mas acho que não haveria necessidade de estar presencialmente num lugar falando daquilo. Acho que se fosse um treinamento formal, presencial, seria mais *chato* porque o assunto pode ser tratado daquela forma, né?” (Maria, psicóloga de 28 anos)

“Foi a flexibilidade. Eu fazia na hora que eu tava ali, que eu tinha tempo. Então, por exemplo, chegava lá um dia mais cedo ou ficava mais tarde. Durante o dia era impossível até culturalmente falando eu... Acho que qualquer um que durante o dia, fora mais cedo, depois do expediente ou na hora do almoço, culturalmente pela empresa, fazer curso não era bem visto. Às vezes não, de forma velada... Eu como gerente, se o gerente do mercado [o supervisor] me visse fazendo um treinamento na hora do trabalho com certeza não ficaria satisfeito.” (Mauro, administrador de 29 anos)

A colocação de Mauro, apesar de contribuir com as demais, me chama atenção para a questão da flexibilidade. Poucas pessoas efetivamente fazem seus treinamentos virtuais em horário de trabalho. Elas procuram chegar mais cedo, sair mais tarde ou, até mesmo, utilizar seus horários de almoço. No caso

de Mauro, isso ainda é mais sério. Apesar de a empresa fornecer o treinamento, “pega mal” fazê-lo durante o expediente. Ou seja, o foco do *e-learning* fica concentrado na necessidade e desejo individual e não na recomendação da empresa. A empresa não trata o *e-learning* como um treinamento presencial onde as pessoas são encorajadas (e muitas vezes obrigadas) a participar.

Preciso acrescentar que dois sujeitos comentaram que aquilo do que mais gostaram nos seus cursos em *e-learning* foram os contatos que fizeram com outras pessoas. Fernando (engenheiro de 31 anos), por exemplo, se divertiu em uma aula de conversação de inglês falando com pessoas com sotaques do mundo todo. José (administrador de 26 anos) falou que aprendeu muito espiando as mensagens de seus colegas no fórum de discussões dos cursos. Mas os sujeitos reclamam exatamente deste ponto. A falta de contato entre pessoas, a falta de interação humana.

4.4.3. Do que eles não gostaram

Mesmo pessoas que fizeram contato com outras durante o curso em *e-learning* sentiram falta de contato humano. Das dezenove pessoas entrevistadas, apenas oito fizeram algum tipo de contato, seja por *e-mail*, fórum ou *chat*, com colegas ou professores. As outras onze pessoas ficaram ali, sozinhas navegando em seus cursos até o fim. Essa falta de interação humana é dada como um dos principais pontos de que os sujeitos não gostaram nos treinamentos.

José (engenheiro de 26 anos), sentiu falta de construir um relacionamento com seus colegas mesmo tendo contato durante a realização do curso:

“[O que menos gostei foi] a possibilidade de não estar em contato com as pessoas eu acho... De alguma maneira eu acho que deveria ter. Para mim, o ideal seria uma coisa mais mesclada. Assim, de repente, você ter algum, alguns encontros eventuais, alguma coisa assim para você estabelecer mesmo um contato melhor. Acho que de qualquer maneira, o contato mesmo é interessante, mas fica uma coisa mais fria e acaba que depois eu perdi o contato com todo mundo. Hoje em dia eu não estou em contato com mais ninguém”.

Nelson (engenheiro de 36 anos) não conseguiu apoio para tirar as suas dúvidas:

“Vou falar sobre a forma do curso, e não conteúdo, tá? Falar de interação... perguntas específicas que eu tinha sobre assuntos relacionados ao tema do curso eu não tinha para quem fazer. Não fiz contato com ninguém. Não consegui identificar ninguém na [empresa] que conhecesse ou fosse responsável pelo curso. Tentei mandar alguns *e-mails* e não tive resposta

alguma... Então parece que o curso foi colocado na rede e ninguém ficou responsável por ele...”

Roberto (administrador de 44 anos), acredita que seu sentimento em relação à falta de pessoas está relacionado à sua faixa etária:

“O fato de não ter gente. Eu acho que *e-learning* para o pessoal da minha faixa de idade, que foi acostumado a ser educado em sala de aula, eu acho que o que eu particularmente sinto é a necessidade de trocar com outras pessoas. O *e-learning* não permite isso de uma maneira mais emocional. Ele permite isso de uma maneira mais virtual. Que é uma coisa que eu, particularmente, não gosto muito”.

As pessoas das mais variadas idades e formações não gostaram de estar sozinhas. Além disso, um outro ponto bastante comentado pelos sujeitos entrevistados, foi o conteúdo. As pessoas acreditam que o curso é preparado para atingir um grande número de pessoas e que muitas vezes acaba ficando superficial, com conteúdo bastante genérico. Antônio (assistente de 26 anos) comenta:

“O que eu menos gostei...(pausa longa) Primeiro, exatamente, cada pessoa é uma pessoa. Esses cursos são feitos pra uma média. Então, uma média, com um conhecimento médio, que são preparados para receber uma informação média, que de repente não é a sua...Ao passo que você tem um curso em pessoa, o professor te avalia e já sabe aonde é que ele vai focar para o teu perfil, te dá aquela matéria no teu potencial, sabe... É uma coisa mais... Você aproveita melhor. Esse ponto é que eu não gostei, não do curso em si, mas do sistema, vamos dizer assim...”

Paula (advogada de 22 anos), corrobora as afirmações de Antônio e acrescenta a sua opinião a respeito da linguagem dos cursos:

“A qualidade do conteúdo. Apesar do da [instituição A que fornece cursos pela Internet] ter sido mais forte, acho que ainda poderia ter sido melhor... Acabam desenvolvendo um texto sucinto, então pra fazer da forma mais clara possível, acaba ficando meio que superficial, qualquer um que leia, entende. Inclusive os dos [instituição A que fornece cursos pela Internet] parece curso para alfabetização (tom pejorativo). Sabe o bonequinho vai andando dentro da cidade, cada casinha é um capítulo... (risos) O nome do bonequinho é Brasileirinho... Aí você entra no curso e ele: Oi! Eu sou o fulaninho, vou te ajudar!!! Sabe? É curso pra gente mesmo... Gente grande entendeu? O da [instituição B que fornece cursos pela Internet] não, tem aquela cara de curso executivo, essas coisas, mas eles tentam fazer uma coisa rebuscada e não conseguem... A linguagem fica confusa e no final das contas você não se aprofundou mais... É mais profundo do que o do [instituição B que fornece cursos pela Internet]... De qualquer jeito eu sentia uma aflição... Não fazia sentido... Tem tanta palavra com sinônimo mais fácil de entender! Sabe...”

Outros entrevistados falaram que o conteúdo poderia ser um pouco mais “avançado”. Muitos comentaram que o conteúdo se inicia num básico que é muito inferior ao que qualquer pessoa que trabalhe numa corporação possa ter

de conhecimento médio. Devido a esse motivo, na opinião de Vitor (assistente de 23 anos):

“Algumas vezes eles são um pouco repetitivos. Eles começam muito do básico. Eles já poderiam começar de um nível mais avançado. Só que pra chegar nesse nível, você tinha que passar por todo o básico que no começo era um pouco *chato*. Eles fazem algo padrão para procurar atender a qualquer público. Então eles acabam prejudicando, digamos, quem já tem um certo conhecimento nesse curso, que acaba tendo que fazer uma revisão que às vezes é um pouco *chata*”.

Vivian (bióloga de 28 anos), fala que, por causa disso, não conseguiu nem concluir um dos cursos que estava fazendo:

“[O curso fica] *chato*. Eu perdi o interesse. Toda hora eu parava para fazer alguma outra coisa... Não tinha saco de ler aquele negócio inteiro, acabava passando as telas mais rápido... Você acaba só fazendo quando você tem tempo. Aí acaba se acumulando...”

Francisco (assistente de 25 anos) deu um enfoque maior à questão dos exercícios de fixação oferecidos no curso:

“Alguns exercícios de fixação não têm muito sentido. São coisas que estão escritas, você acabou de ler e eles perguntam dando opções que não tinham muito nexos, eu acho que poderia ser feito de uma outra forma”.

O depoimento de Francisco fecha a questão do conteúdo, da falta de profundidade e adequação ao sujeito que está realizando individualmente o curso naquele momento. Parti então para desvendar, além do conteúdo, quais os pontos que os sujeitos gostam e não gostam em cursos em *e-learning*. Busquei, também, investigar um ponto bastante individual: como as pessoas se sentem fazendo esses cursos, o que passa nas suas cabeças enquanto estão em frente aos seus computadores.

4.4.4. A culpa, a solidão e a inclusão

Antes de começar a descrever os resultados que encontrei, gostaria de compartilhar como me senti investigando esse tipo de percepção. De diversas maneiras perguntava: “...e como você se sentiu fazendo esse(s) curso(s)?” Recebia respostas do tipo: “bem”, “foi tudo bem”. Então me dei conta de que eu não estava conseguindo expressar o que eu realmente queria perguntar. Me parecia uma daquelas respostas como quando encontramos alguém na rua: “Oi! Tudo bem?” ... “Tudo bem, e você?”. Dificilmente alguma pessoa fala que não está tudo bem. Que o filho saiu de casa. Que o pai faleceu. Que o dia começou

péssimo e queria voltar para a cama. Ou, ao contrário disso, fala que as coisas estão maravilhosas. Que recebeu uma promoção. Que lançou um livro.

Então, comecei a perguntar, também de diversas maneiras, como a pessoa se sentia ali, em frente ao computador, fazendo aquele(s) curso(s). Parecia definitivamente outra pergunta, e muitos sujeitos compartilharam efetivamente seus sentimentos. Vitor (assistente de 23 anos) falou que se sentiu:

“Tranquilo. É um curso para autodesenvolvimento. Então, através dessa forma, então não tinha nenhum tipo de pressão e nenhum tipo de controle. Então é algo que você faz por você mesmo. Se você está querendo aprender alguma coisa”.

Outros quatro sujeitos também comentaram que ficaram felizes por não terem se sentido pressionados por uma prova, um professor, um horário fixo. Daniel (publicitário de 26 anos), expressou de maneira clara o sentimento de diversos sujeitos:

“É engraçado, no momento assim demorou um pouco para eu entender que estava em um curso, entendeu? Parece mais uma visita num *site* da Internet. Chega uma certa hora que você tem que pensar: não, não... Deixa eu ler melhor, me concentrar mais porque eu estou fazendo um curso. No início isso pra mim era complicado... Tô lendo assim uma página da Internet. Demorou um pouco para eu entender”.

Mas de certa forma, esse sentimento de Daniel e do grupo fez com que eles assumissem toda a responsabilidade por seu aprendizado. Muitas pessoas usaram o termo culpa para falar em momentos que não retornavam para o curso, que não conseguiam estudar. Ficou claro que, no treinamento formal, se você faltar uma aula é porque o horário não era adequado à sua agenda. Mas se a pessoa não fez alguma atividade no curso *on-line*, é porque a culpa é dela. Luis (assistente de 23 anos) contou que se sentiu *chateado* algumas vezes, mas completou: “Foi culpa minha... Essa dificuldade de ter o tempinho certinho, no final eu me perdi um pouquinho”. Fernando (engenheiro de 31 anos), traduziu de uma maneira um pouco mais branda esse sentimento ao falar como se sentiu fazendo esses cursos:

“Depende. Tem horas que eu me sinto... hum... Sinto que não tenho... Eu entro em desespero, não tenho tempo de fazer muitas coisas, então tem que pegar parte do meu tempo [de descanso] para fazer um curso virtual. Porque nas rotinas do dia eu não consigo encaixar. E tem horas que eu me sinto bem vendo o quanto estou aprendendo”.

Mas Vivian (bióloga de 28 anos) não sentiu nenhum pouquinho de culpa. Sentiu foi uma sensação de não estar fazendo algo produtivo:

“[me senti] Meio... Senti que estava fazendo algo que seria rápido e barato mas também senti que não estava rendendo muito... Primeiro que não

“... tinha ninguém ali meio que pra me supervisionar, então eu lia o que eu queria, é, fazia o teste que eu queria, passava para o módulo que eu queria... Então eu não levei muito a sério. Me senti fazendo aquilo meio que por fazer, não sei o quanto aquilo me ajudou, acho que muito pouco”.

Em seu discurso, Vivian traduz o sentimento de outras pessoas: a solidão de fazer um curso *on-line*. Os meus entrevistados relataram que algo que realmente incomoda é a falta de alguém do outro lado. Miriam (economista de 32 anos) fala do que faltou:

“Lógico que o curso em que você faz presencial você tem a chance de discutir as suas opiniões, de tirar dúvidas, enquanto num curso virtual não. Se você tiver alguma dúvida você tem que escrever, aguardar um retorno. Não é uma coisa imediata...”

Rubens (bibliotecário de 42 anos), reforça o sentimento do grupo, e também comenta que, durante o curso, ia apenas nas partes que lhe interessavam e que muitas vezes pode ter deixado de fazer algo importante: “A máquina em si te dá uma certa solidão naquela coisa, você sabe que você precisa daquilo e você busca, eu tava estimulado a buscar, saber como ia funcionar... Eu fui na parte que eu queria.”

Os pontos são complementares. A solidão e a culpa andam na mesma direção. A solidão das pessoas em fazer um curso no qual elas não trocam experiências em tempo real faz com que elas tenham total responsabilidade por seu aprendizado. Rubens inclusive falou que ele é que tem que correr atrás de respostas se ninguém responder aos seus *e-mails*. Ele chegou a comprar um manual a respeito do conteúdo que estava estudando para não ter que depender de respostas do curso para tirar as suas dúvidas. E, nesse ponto, inicia a culpa. O curso não é culpado por não dar as respostas e sim o sujeito por não encontrá-las.

Algumas pessoas tiveram uma visão bastante positiva, que ameniza esse conceito de solidão-culpa: a da possibilidade, da inclusão. Dois sujeitos comentaram amplamente a sensação de que a empresa está preocupada com a disseminação do conhecimento na organização. João (administrador de 41 anos), traduz essa constatação:

“Acho que dá uma perspectiva de inclusão, né. Por que, por exemplo, qualquer um pode fazer. Hoje qualquer pessoa... Hoje, por exemplo, você pode, de repente, tipo esse curso que a gente fez de segurança da informação, ele está aberto a todos os funcionários que quiserem fazer. Então fica mais fácil você disseminar conceitos, e acho que poderia ser usado até com mais frequência. Algumas coisas, você pode até de repente, eliminar alguns treinamentos formais”.

Mauro (administrador de 29 anos), ainda mais entusiasta que João, fala sobre um curso que sua empresa disponibilizou:

“Pô, eu senti que eu tava numa empresa legal, numa ferramenta que tinha outros vários treinamentos que eu podia estar fazendo, por exemplo, treinamentos... Eu fiz de rede. Todo o vendedor da [nome da empresa] sempre foi um cara de vender copiadora, de um dia pro outro os equipamentos passaram a ter dois fios, um de energia elétrica e outro de rede. Então foi uma mudança de perfil técnico muito grande, né? Pra chegar nas empresas tinha que falar de uma abordagem com mais tecnologia e isso é legal, pô! E a empresa não tinha como de uma hora para outra treinar 2 mil pessoas e ela disponibilizou treinamentos como esse na *web*, então eu acho isso muito legal você ter uma ambiente com conhecimento, testar seus conhecimentos, por que eu lembro que tinha teste”.

Esse é o mesmo Mauro que comentou que sujeitos que fizessem cursos no horário de trabalho não eram bem vistos. Essa contradição me chamou a atenção. Ao mesmo tempo em que Mauro fica feliz em receber essa possibilidade, ele comenta que a organização, mesmo de maneira velada, não permite que as pessoas sejam treinadas nesse tipo de conteúdo durante o horário de trabalho. No caso de Mauro, a inclusão fomenta a culpa. E os sujeitos não percebem que cada vez mais seu tempo de trabalho cresce, pois, como aprender é sua responsabilidade pessoal, a partir de agora, o sujeito deve utilizar seu tempo livre para isso.

E como aprender é responsabilidade dos sujeitos, quis entender se eles acreditavam que estavam aprendendo fazendo aqueles cursos virtuais.

4.5. As pessoas aprendem mais em sala de aula

Aprendi. Essa resposta foi dada por dezenove dos dezenove sujeitos entrevistados em relação aos cursos que fizeram em *e-learning*. Realmente as pessoas acreditam que estão aprendendo nesse novo modelo de treinamento utilizado pelas empresas. Três sujeitos apenas complementaram essa afirmação com explicações um pouco menos otimistas.

Miriam (economista de 32 anos), acredita que o objetivo não é o aprendizado em si, e sim passar uma informação: “Acho que sim... Na verdade não é aprendeu... É você entendeu a melhor forma de estar trabalhando as informações da sua empresa”. E Roberto (administrador de 44 anos), fala em otimização do conhecimento. “Eu aprendi sim, mas eu acho que otimizei meu conhecimento. Eu não sei se uma pessoa que não tem nenhuma vivência nessa área iria somente com esse conteúdo ter um grande grau de absorção. Mas eu

aprendi”. A Vivian (bióloga de 28 anos), comentou que: “Eu fiz uma revisão na verdade... Foi mais uma reciclagem. Aprender alguma coisa nova, não. Mais revi mesmo”.

O que pude perceber é que, ao invés de aprender algo totalmente novo, os entrevistados captam detalhes novos relativos a um conhecimento antigo, têm acesso outros pontos de vista. Mas não aprendem nada totalmente novo nesses cursos. Então surgiu o momento de efetivamente comparar dois modelos: o *e-learning* e a velha conhecida sala de aula. Desta vez, quinze sujeitos, sem pestanejar, colocaram que aprendem mais em sala de aula. A interação com o professor e com os colegas é o principal motivo:

“Sem dúvida. Até porque, o curso [virtual] te passa o básico. O cara que é um professor daquilo [em sala de aula], ele não retém o básico. Se “você puxar, ele solta”. Não é básico. É uma questão muito do aluno. É uma relação aluno-professor. Se o aluno tá lá e tá sentado olhando pro teto, ele vai falar o básico, vai fazer o trabalho dele, e vai embora. Se o aluno está lá “puxando”, buscando, ele vai dar uma aula mais forte.” Antônio (assistente de 26 anos)

“Sala de aula... Sala de aula você está primeiramente, você sai do seu ambiente diário de... Do seu negócio do dia-a-dia e entra pra dentro de uma sala pra focar especificamente naquele treinamento. Você tem a oportunidade de estar trocando experiência com outros colegas ali na hora. Você tá recebendo... Tem um tutor, um professor na sua frente, alguém que conhece, a priori, mais daquele assunto do que você. Um especialista daquele assunto, ou é uma pessoa muito bem preparada naquele momento para falar sobre aquele assunto. Por exemplo, um treinamento sobre tecnologia. O conhecimento muitas vezes não é homogêneo. Então você vai ter uma pessoa que teve uma experiência no cliente, pra falar sobre o processo e é muito mais enriquecedor do que o treinamento virtual. Por outro lado, aquele treinamento que eu falei que era sobre *coach* e liderança que nós tivemos a oportunidade de participar de um *chat* e que trocamos algumas idéias, etc, etc foi uma forma que encontraram de possibilitar em algum momento essa integração... E que seria um pouco difícil de reunir pessoas de tantos lugares, etc, etc ou pelo menos, um tanto quanto dispendioso. Então, tem como a tecnologia, hoje com recursos audiovisuais tornar isso mais efetivo. Mas na minha opinião, nunca, nem de longe, vai ter a mesma efetividade que o treinamento presencial tem.” Mauro (administrador de 29 anos)

“Em sala de aula...Interação, troca de experiências... Basicamente por isso. E tem uma outra questão que acho importante nesse tipo de curso: muitas vezes quando, por exemplo, se eu estou dando um curso e alguém não entende, aí a gente pergunta e a pessoa conta a mesma coisa só que de outra maneira, de outra forma, agregando alguma experiência de alguma coisa passada do ouvinte para que ele entenda. E nesses cursos não. Você tem que definir uma linguagem e acreditar que todo mundo vai entender o que você está querendo dizer... E nem todo mundo consegue ter a mesma percepção sobre o mesmo assunto. Então tira essa facilidade de você explicar sob uma outra perspectiva.” Nelson (engenheiro de 36 anos)

“Muitas vezes eu acho que o virtual perde em função de que nem todas as pessoas têm a mesma linguagem e a mesma forma de aprendizagem. Então quando você tem um curso presencial, se uma pessoa não entendeu, ela vai se acusar na mesma hora e você, enquanto professor, vai tentar passar para ela de uma outra forma uma explicação sobre um mesmo assunto de uma outra abordagem. Enquanto que num curso virtual você não tem essa oportunidade. É desse jeito mesmo e acabou.” Miriam (economista de 32 anos)

Os depoimentos dos demais sujeitos são exatamente traduzidos por esses. Os sujeitos acreditam que a troca de experiências, de conhecimento só é efetiva quando acontece presencialmente, olho no olho como alguns colocaram. Daniel (publicitário de 26 anos) inclusive colocou que é muito difícil que uma pessoa, que planejou um curso há diversos meses possa imaginar e criar respostas para todas as dúvidas que possam surgir. Vários sujeitos explicaram que o interesse pelo conhecimento acontece de forma diferenciada, dependendo do tipo de pessoa que está fazendo o curso, de sua formação, de suas experiências. Por isso, acreditam que um curso nunca vai ser perfeito para todos os públicos. Em sala de aula, o professor pode adaptar a aula para a audiência. E o *e-learning* não, ele é único para todos os alunos.

Ângela (bacharel em Ed. Artística de 41 anos), acredita que o problema, a culpa por não aprender mais no virtual, é dos alunos:

“Eu acho que é a mesma coisa se tiver a dedicação necessária. O problema é que às vezes a gente avacalha quando não tem a sala de aula... O compromisso de encontrar as pessoas, de ter um horário, aquela coisa bem formal de pegar o carro, ir para um lugar físico. Isso traz para pessoa um compromisso. Se eu tô em casa e acesso aquele negócio na hora que eu quero, às vezes a gente avacalha com isso. Eu acho que a gente tem que ser mais disciplinada para lidar com o ensino à distância. Mas eu acho que isso se aprende também.”

Um pequeno grupo falou que aprender mais em cursos virtuais ou em sala de aula depende. E desse depende, comecei a trabalhar uma categoria que eles mesmos chamaram de tipo de curso, que eu achei por bem denominar “o propósito do curso”.

4.5.1. O propósito do curso

Para um grupo de quatro sujeitos, a escolha pelo virtual ou pela sala de aula depende do propósito do curso. Na minha concepção anterior, só existia um tipo de curso, aquele definido por Azevêdo (2001) como “um conjunto de

atividades educacionais orientadas por objetivos de aprendizagem claros e explicitados em currículos e programas”, ou seja, algo produzido para ensinar alunos.

Então Pedro (engenheiro de 41 anos), trouxe um pouco mais de informações para eu poder ter uma compreensão melhor a respeito dos diferentes propósitos de curso. Quando perguntei qual tipo ele preferia, me explicou:

“Depende. Na minha opinião isso não é uma questão, uma comparação tão direta e tão simples. Por exemplo, se você pegar um mesmo assunto, digamos dois cursos, versando sobre o mesmo assunto, um dentro da sala de aula, presencial e outro virtualmente, dependendo do assunto você pode ter muito mais vantagem você ter a presença o outro você pode fazer uma coisa direta. É muito em função do que vai ser dado... Do conteúdo. Se for um curso onde eu tenha uma discussão, onde eu tenha uma formação de idéia, formação de opinião, sempre a presença em sala de aula [é a melhor opção]. Se for um curso, onde, vamos supor, eu vá aprender alguma coisa sobre uma nova metodologia, ou uma tecnologia, independente [tanto faz se virtual ou sala de aula]. Eu prefiro até, muitas vezes por questão de facilidade de horário, você fazer um curso que seja... Que você possa ter um controle melhor do tempo que você dispõe para pode realizar.”

Ângela (bacharel em Ed. Artística de 41 anos), acredita que cursos que se propõem abordar tecnologia, por exemplo, são adequados para o *e-learning*, mas os comportamentais, que trabalhem as atitudes das pessoas, não. Em relação ao aprendizado:

“Eu acho que se aprende até principalmente essa coisa de conceitos técnicos, isso tudo eu acho que é muito fácil de você passar. Os analistas na empresa, eu via que não tinham nenhuma dificuldade, preferiam inclusive essa mídia. Agora eu acho que pra toda essa parte comportamental, essa parte de interação, essa parte que é necessário o ser humano estar junto, o virtual ajuda, mas fica faltando, né... A presença, o que você constrói de parcerias, é mais legal para alguns tipos de temas você ver a pessoa próxima”.

Maria (psicóloga de 28 anos), complementa o que Ângela falou com uma outra definição para os propósitos dos cursos:

“Depende do conteúdo. Tem cursos como esses [informativos] que vale a pena o *e-learning*. Não existe muito o que discutir. Eu tenho uma experiência, antes de vir pra cá, eu estagiava no departamento de educação lá da PUC. E lá, eu estava trabalhando exatamente num projeto de educação à distância. Num projeto muito pioneiro no departamento de educação e tal... E a gente via que educação a distância funcionava sim, para a parte teórica, mas que existia uma necessidade de que para alguns assuntos você promovesse encontros para que essas pessoas pudessem discutir aquele assunto. (...) Então para alguns conteúdos, eu acho que o *e-learning* é suficiente. Pra outros, eu acho que tem que extrapolar um pouco. Não basta só isso...Difícil dizer, porque pra mim, depende do

conteúdo. Pra um conteúdo muito técnico ou muito *top-down* [imposto pela empresa ou pela gerência] que não exista discussão sobre o tema, por exemplo, como lidar com as questões de segurança do sistema de informática, eu acho que *e-learning* é mais do que suficiente. Não tem a menor necessidade de ter um encontro presencial “.

Então me deparei com o surpreendente depoimento de Antônio (assistente de 26 anos). Foi uma resposta tão espontânea e dinâmica que não consegui disfarçar a minha expressão de espanto (não com o conteúdo da resposta, mas com a maneira direta de expô-la). Quando concluiu, ele riu e me pediu desculpas por falar daquela maneira sobre um tema pelo qual eu tinha interesse. Ele comentou que não tem preferência por *e-learning* ou presencial, falou que:

“Depende. Depende de pra quê e por quê eu estou fazendo o curso. Se for curso do tipo: “tenho que passar por isso mas não serve pra nada”, entendeu... [prefiro] Virtual... Bota lá... É só para conhecimento, para dizer que fez. Agora se é um curso que realmente você precisa ter um conhecimento, tem que gerar um... Tem que adicionar um valor a você, entendeu? Aí, pô, [prefiro] em pessoa, com certeza. Certamente.”

Antônio me fez refletir em relação a esses cursos. Concluí que o “tipo de curso” que os sujeitos referiram-se, adequado para cursos em *e-learning*, é aquele cujo propósito é o de facilmente ser substituído por uma apostila, um manual ou uma apresentação em PowerPoint. É aquele conteúdo que não necessita de interação humana presencial, de discussão e que pode ser utilizado por qualquer pessoa, em qualquer local. Portanto, pode proporcionar a tão almejada flexibilidade de local e horário de acesso aos conteúdos.

4.5.2. Interação humana e a flexibilidade

Dentre os resultados da pesquisa, o que realmente me marcou foi a questão da interação humana e da flexibilidade. É exatamente isso o que os sujeitos vêm procurando em seus treinamentos de uma maneira geral. Por isso, para fechar as minhas entrevistas, pedi aos sujeitos que comparassem o modelo em *e-learning* com o modelo em sala de aula. Meu objetivo era o de entender se as respostas já dadas em outros pontos iriam se repetir ou se surgiriam outros atributos ditos como vantajosos ou não nos dois modelos de cursos.

4.5.2.1. O valor do tempo

Todos os sujeitos, sem exceção, têm problemas de disponibilidade de tempo. E este problema fica claro nas atribuições de vantagens e pontos positivos do *e-learning*. As pessoas efetivamente estão buscando soluções para as suas agendas cada vez mais repletas de compromissos profissionais. Coletei alguns depoimentos que reforçam essa constatação:

“[No curso virtual] a principal vantagem é tentar otimizar o tempo despendido para realizar uma atividade. Pode fazer no final de semana, pode fazer de noite, pode sair mais cedo do trabalho e fazer 3 horas em casa. Essa eu acho que é a grande vantagem”.(João, administrador de 41 anos)

“Agora, pra mim, o grande diferencial do virtual, que eu acho que é o que me leva a fazer mais um curso virtual, é você ter o controle do tempo. É você controlar o seu tempo, você fazer as coisas quando você tem tempo, você não ficar preso a um horário. Acho que isso é a grande vantagem. Hoje em dia cada vez se tem menos tempo. Pra mim é melhor”.José (engenheiro de 26 anos)

“Eu enquanto aluno... A flexibilidade é interessante, principalmente se você adapta o treinamento à sua agenda. Isso é bem legal. Possibilidade de investir um tempo maior em algum assunto que você não sentiu muito conforto... Você pode parar ali e buscar uma bibliografia para reforçar melhor um ponto. São as maiores vantagens...” (Mauro, administrador de 29 anos)

O tempo tem um valor incalculável para esses sujeitos. Deslocamento, trânsito e flexibilidade de horário foram constantes nestas entrevistas. Da mesma maneira que as pessoas valorizam o *e-learning* por proporcionar essa liberdade de escolha, atribuem o tempo como um dos principais problemas dos cursos em sala de aula. Fernando (engenheiro de 31 anos) comenta:

“Desvantagem do presencial é que você fica com seu horário preso. E como grande parte dos problemas das pessoas é tempo, a grande maioria das pessoas perde 8 horas dormindo, hoje em dia até menos dormindo, uma parte no trânsito e uma parte trabalhando, e o que sobra você tem a sua parte pessoal e cursos para fazer. Então você fica com seu horário engessado. Isso eu vejo como desvantagem. Eu não sei se do curso presencial ou do estilo de vida que muita gente está levando hoje”.

A preocupação de Mauro (administrador de 29 anos), que trabalha em uma área de vendas, na realização de um curso presencial, é o tempo em que a pessoa tira o foco do seu objetivo principal: o relacionamento com os clientes. Mauro afirma que o “Negativo é de repente vai te tirar do campo, da sua função num momento que não é o mais oportuno para você. O treinamento não olha a

agenda de cada um. De repente fecha uma data e não é o dia que você poderia estar saindo”.

Definitivamente o tempo é um diferencial para todos os sujeitos entrevistados. Por isso, eles falam que eventualmente buscam os cursos em *e-learning*.

Mas existe um outro ponto encontrado, recorrente em grande parte das entrevistas, que também é extremamente importante de ser analisado: o custo.

4.5.2.2. O custo

Diversos sujeitos complementam a questão da falta de tempo com o impacto do custo dos treinamentos. Acreditam que o curso *on-line* seja muito mais barato para eles e para suas empresas. Os sujeitos entrevistados têm uma preocupação com custo bastante elevada. Segundo eles, as empresas passam a gestão de verba de treinamento para as próprias áreas e, como essa responsabilidade é do próprio funcionário, ele acaba selecionando opções mais “baratas” para si e para seus times. Roberto (administrador de 44 anos), comenta a questão de uma forma ampla:

“A vantagem do virtual é a acessibilidade, a necessidade de não se deslocar. Você pode ter um conhecimento em qualquer ponto. Isso tem um impacto direto no custo da educação. Ele é uma alternativa muito interessante, principalmente quando você tem grupos muito dispersos, principalmente dentro de empresa”.

Vivian (bióloga de 28 anos) que trabalha em uma multinacional e tem uma agenda bastante complexa, tem exatamente a mesma posição e fala que a “vantagem de virtual... é o tempo. Você faz o seu tempo, pode parar e voltar... O custo, porque normalmente é mais barato, pois você não tem que se deslocar “. Já Nelson (engenheiro de 36 anos), traz uma perspectiva bastante complexa em relação aos custos:

“Você não precisa viajar para ter o curso e você pode levar para qualquer lugar do mundo. No caso desse curso que eu fiz, tava sediado na Holanda. E eu fiz o curso no Brasil sem gastar dinheiro, sem viajar. Isso é extremamente valioso, no caso de nossas [filiais], se tivesse o manual de operações [em *e-learning*] poderia dar acesso a todos os nossos funcionários das nossas operações não gastando com viagem”.

A questão do custo mencionada por Nelson é comentada por outros sujeitos. Alguns chegam a contabilizar, além do custo de locomoção, o custo da “hora parada”, ou seja, quanto custa para a empresa o fato de seus funcionários estarem em um treinamento ou em deslocamento.

4.5.2.3. A interação humana presencial

Novamente a interação entre pessoas toma força. Essa, para os sujeitos, é sem dúvida a maior vantagem dos treinamentos em sala de aula. E, conseqüentemente, a maior desvantagem do *e-learning*.

João (administrador de 41 anos) reforça o valor dessa interação ao vivo entre pessoas. Ele acredita que “a principal vantagem do curso presencial é justamente a interatividade humana. Treinamentos que necessitam da interatividade humana. Esses precisam ser feitos... Que é para você captar melhor a essência da pessoa. Os sinais visíveis e não visíveis”. Ele explica que esses sinais são expressões, gestos, tons irônicos, energia, enfim, tudo aquilo que uma pessoa transmite pessoalmente.

Pedro (engenheiro de 41 anos) acredita que, em cursos onde as pessoas precisam criar algo novo, o modelo presencial é fundamental:

“O presencial tem a vantagem de interação. Eu acho que o presencial, a grande vantagem é a interação direta entre pessoas e a discussão, a formação de uma opinião. Se você tá fazendo um curso, por exemplo, alguma técnica de gestão de pessoas, é claro que pra mim o presencial é muito mais importante do que o... Do que é a parte da informação que tem no computador. (...) Agora, numa discussão, por exemplo, sobre entrevista, ou método de avaliação de recursos humanos, claro, pra mim... Aí na minha opinião, claro está que o presencial é melhor”.

A relação com o próprio professor é a grande preocupação de Paula (advogada de 22 anos). Paula acredita que os cursos em sala de aula nem deveriam ser comparados com o *e-learning*:

“Pela Internet em termos práticos pra você que não tem tempo, não tem disponibilidade de horário, vê duas horas por dia... É ótimo, mas não se compara a sala de aula de jeito nenhum. Nesses cursos, se você tem um supervisor, você pode enviar uma dúvida e ele vai te responder. (...) Mas se você está em sala de aula com um professor, às vezes surge um tema e ele te explica... Volta naquele tema com você... Ele pode te dar mais exemplos, eu acho que a explicação pode ser muito melhor... Porque por *e-mail*, ele escreve um texto e você pode continuar com dúvida ali. Fica difícil ele solucionar... Ele sentir a sua dificuldade. Dentro de sala de aula não... Você fala pro professor... Ahh eu não entendi isso, o que você acha disso... O que ele fala tem ligação com o que você está falando. Você interage muito mais. Você consegue absorver mais o conhecimento. Ampliar mais... Em sala de aula... Você está em contato com outras pessoas, você interage mais com o seu professor e tem a possibilidade de adquirir mais conhecimento de uma forma melhor”.

As pessoas acreditam que a dúvida de um colega pode ser fundamental para a construção de um conhecimento. Acreditam que essa geração de idéias e

solução de dúvidas só se dá mesmo em sala de aula. Nenhuma pessoa fez relação desse ponto com, por exemplo, um fórum de discussões. Que tem exatamente esse objetivo.

Tanto para Nelson (engenheiro de 36 anos), quanto para Antônio (assistente de 26 anos), além da interação das pessoas, um curso presencial proporciona a criação de uma rede de contatos. Nelson contou que todas as pessoas que conheceu na empresa onde trabalha que não são da sua área, conheceu fazendo cursos presenciais. Ele chega a mencionar que o curso em sala de aula gera “integração social”. Antônio (assistente de 26 anos) chega a ser mais duro com o *e-learning*:

“Num curso virtual você não desenvolve relações humanas, que em vários cursos de... Se pega, por exemplo, um MBA. O grande trunfo do MBA é a relação de contatos, a rede de troca, que você estabelece. Num curso virtual você não tem isso. Você não tem aquela coisa, uma coisa que você não pensou, mas de repente o cara do teu lado levantou a mão e pensou, você não trocou esse conhecimento. Você não troca experiência”.

Mauro (administrador de 29 anos), também se preocupa em não construir uma rede de contatos na empresa em que trabalha:

“Você deixa de fazer uma interação pessoal na sua empresa e você está perdendo a oportunidade de manter contato direto com as pessoas, conhecer pessoas de outros mercados, estados da federação, outros países... O presencial você fica mais focado, você desliga do seu dia-a-dia do trabalho e vai mergulhar dentro de um programa. A interação com seus colegas, você tem um especialista ai e um compartilhamento de informações de uma maneira mais dinâmica”.

4.5.2.4.

O envolvimento

Outro ponto que vinha chamando a minha atenção, nas entrelinhas do discurso dos sujeitos, e finalmente foi verbalizado é a questão do envolvimento com o curso. Quando Daniel (publicitário de 26 anos) falou que demorava um pouco até ele perceber que estava fazendo um curso, comecei a ter idéia que talvez esse tema pudesse surgir.

Então, ao analisar o depoimento de José (engenheiro de 26 anos), esse ponto ficou claro:

“No virtual talvez você, se você não quiser, você não precisa se envolver. Você não precisa entrar no fórum, você faz o teu curso e é só você. No presencial você tem que dividir com as pessoas, as pessoas têm uma tendência maior à interação, à troca de experiências, acho que isso ainda falta pro... [virtual]. Talvez com a evolução, talvez não sei se com *video cam*, ou alguma coisa assim que você tenha... [o envolvimento]”.

Vivian (bióloga de 28 anos), chama esse envolvimento com o curso virtual de interesse. Ela pondera que o *e-learning* “perder a atenção mesmo do aluno. Acho que se não for muito bem feito o aluno perde o interesse. A facilidade com que o aluno tem de simplesmente desistir no meio... Não ter uma maneira de você supervisionar isso... É a desvantagem de você não trocar com pessoas...”

Para Luis (assistente de 23 anos) o envolvimento é traduzido por organização: “... se você não for organizado, você se perde. Você tem que ter um interesse muito grande, porque se o aluno não tiver, ele não vai aprender, quer dizer, até conclui o curso, mas aprender de fato acredito que não”.

Alguns outros sujeitos batizaram esse envolvimento de disciplina. Falaram que a disciplina em um curso virtual é muito mais importante do que em um curso em sala de aula. Para Mauro (administrador de 29 anos), essa é uma grande desvantagem do *e-learning*. Ele afirma que, como “você não tem ninguém ali nem horário para terminar, você pode parar a qualquer momento e uma outra atividade do dia a dia do seu trabalho pode se tornar prioridade facilmente frente a isso”.

Ângela (bacharel em Ed. Artística de 41 anos), fecha a questão reforçando o depoimento de Mauro:

“O que eu acho de ruim [no *e-learning*], é que às vezes você perdendo a disciplina, você vai acabar se desestimulando, às vezes parando. A gente percebe que muita gente para. Os cursos têm uma coisa de desistência grande. Porque é difícil mesmo uma pessoa envolvida com outros assuntos... Tendo compromissos formais de encontrar pessoas, ou um parceiro, um companheiro de curso, ele às vezes não vai, não faz... Aí ele vai se enrolando até o ponto em que ele está fora”.

Em suma, a falta de envolvimento é um fator que faz com que alunos desistam todos os dias dos cursos virtuais que estão fazendo.

Essa falta de envolvimento, como visto, pode ser ocasionada por diversos motivos. As pessoas sentem-se sozinhas, acham que o conteúdo dos cursos é superficial ou inadequado ao seu perfil e preferem cursos com interação humana, com professores e colegas complementando o conteúdo em si. A flexibilidade e o baixo custo, pelo que pudemos perceber, ainda não são o bastante para que os sujeitos sintam-se confortáveis com esse novo modelo. Nem para que, obviamente, façam mais cursos virtuais do que presenciais. Quase todos ainda preferem os “em sala de aula”. Os que não responderam assim, explicaram que para cursos “que não agreguem valor”, que sejam meramente um “conteúdo técnico” ou que sejam “*top-down*”, o *e-learning* serve.

Porque, obviamente, ninguém precisa estar em sala de aula para ter um curso sobre esse tipo de conteúdo.