

PESQUISA QUALITATIVA MAIO 2019

CURSOS **EAD**

ALUNOS NÃO CONCLUINTES



PESQUISA DESISTENTES EAD

CLIENTE

SEBRAE - Serviço Brasileiro de Apoio
às Pequenas e Micro Empresas

UNIDADE DEMANDANTE

Unidade de Relacionamento
com Cliente

RESPONSÁVEL TÉCNICO

Dênis Pedro Nunes - UGE

Ágora Pesquisa Eireli

CNPJ: 19.557.018/0001-17



ÍNDICE

Metodologia	04
Objetivos	05
Detalhe dos grupos	06
Porque EAD?	07
Vantagens do EAD	11
Desvantagens do EAD	15
Certificado	25
Curso EAD ideal	26
Instituições referência	29
Cursos do Sebrae	30
Hábitos de consumo	31
Papéis de compra	33
Expectativa em relação aos cursos	34
Motivações para não desistir	35
Avaliação dos cursos	42
Motivos das desistências	45
Análises finais	46

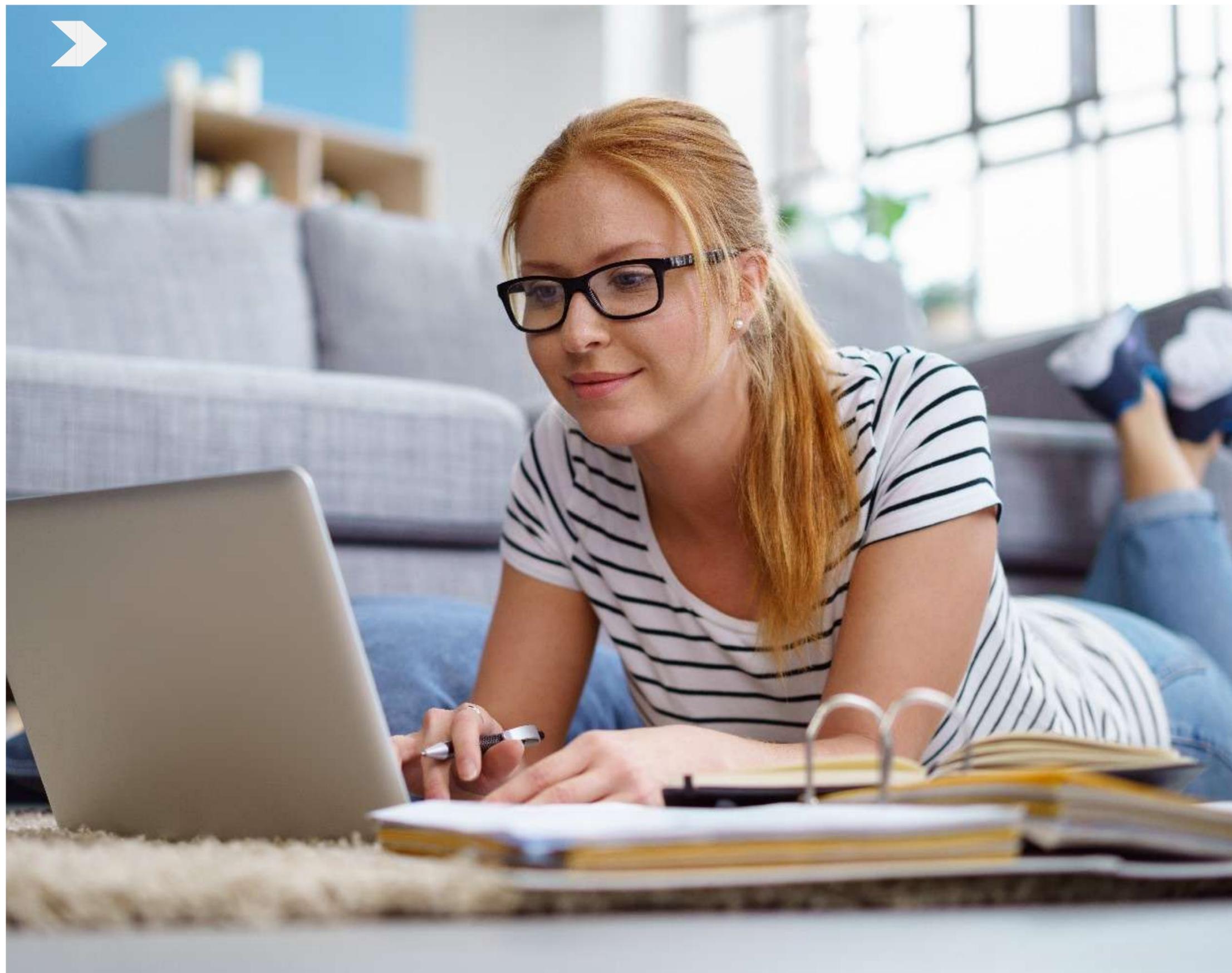
OBJETIVOS

OBJETIVO GERAL

Compreender as razões de abandono dos cursos EAD do Sebrae. Obter informações sobre quais são as principais dores, necessidades e objetivos dos clientes que abandonaram o curso e compreender o motivo pelo qual as expectativas não foram correspondidas.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Explorar sugestões para reduzir taxa de desistência dos cursos EAD e reativar os clientes que desistem.



METODOLOGIA

Pesquisa qualitativa por intermédio de grupos de discussão, a partir de roteiro semi-estruturado.

PÚBLICO DA PESQUISA

Alunos desistentes dos cursos EAD do Sebrae.

GRUPOS

Foram realizados 8 grupos de discussão entre os dias 14 e 20 de maio de 2019. Os áudios das pesquisas foram gravados para posterior análise dos resultados, sendo garantido o anonimato de todos os participantes.





DETALHE DOS GRUPOS

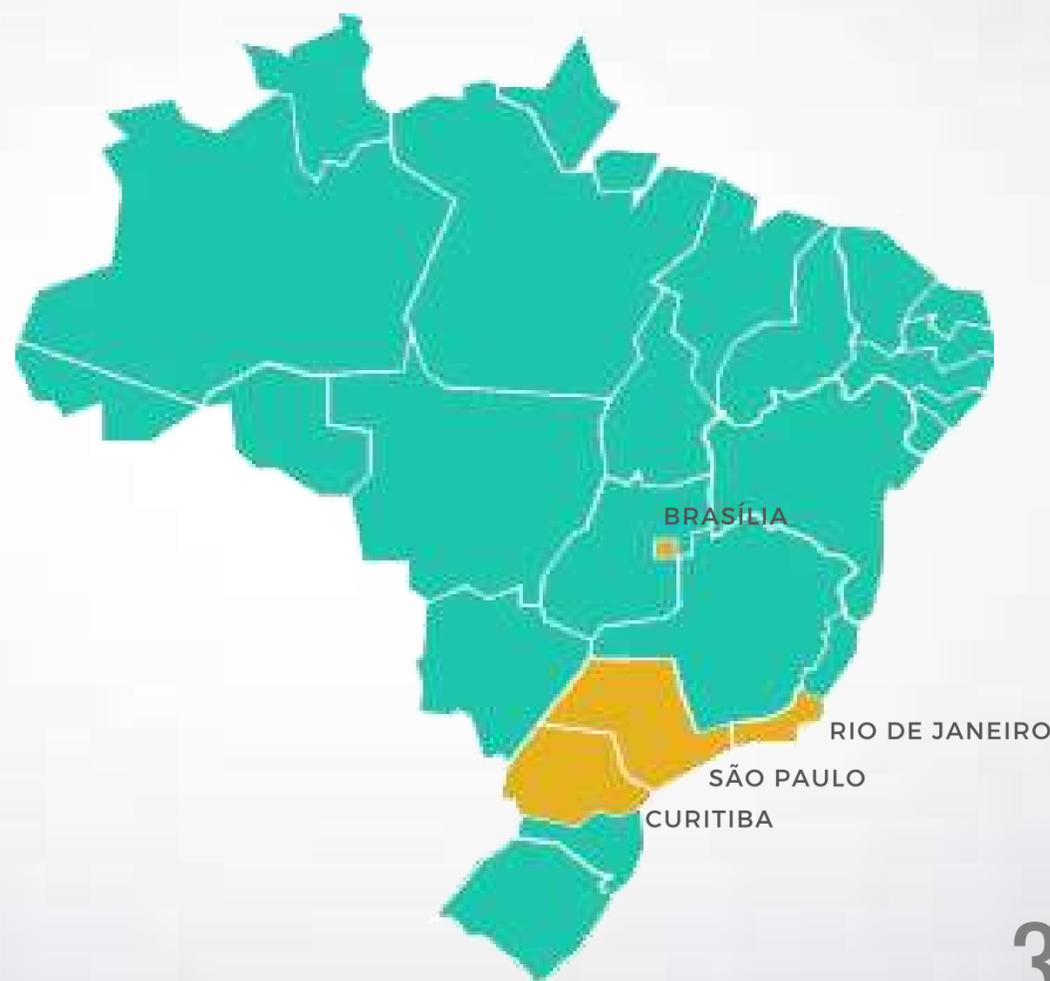
Foram selecionados alunos de 4 cursos distintos, divididos de acordo com o percentual de conclusão:

APRENDENDO A EMPREENDER
GESTÃO FINANCEIRA
MARKETING DIGITAL
IPGN



ATÉ 20%
DE CONCLUSÃO

DE 21 ATÉ 74%
DE CONCLUSÃO



COMPOSIÇÃO DOS GRUPOS DE DISCUSSÃO

02 GRUPOS
POR CAPITAL



de 8 até 11 participantes



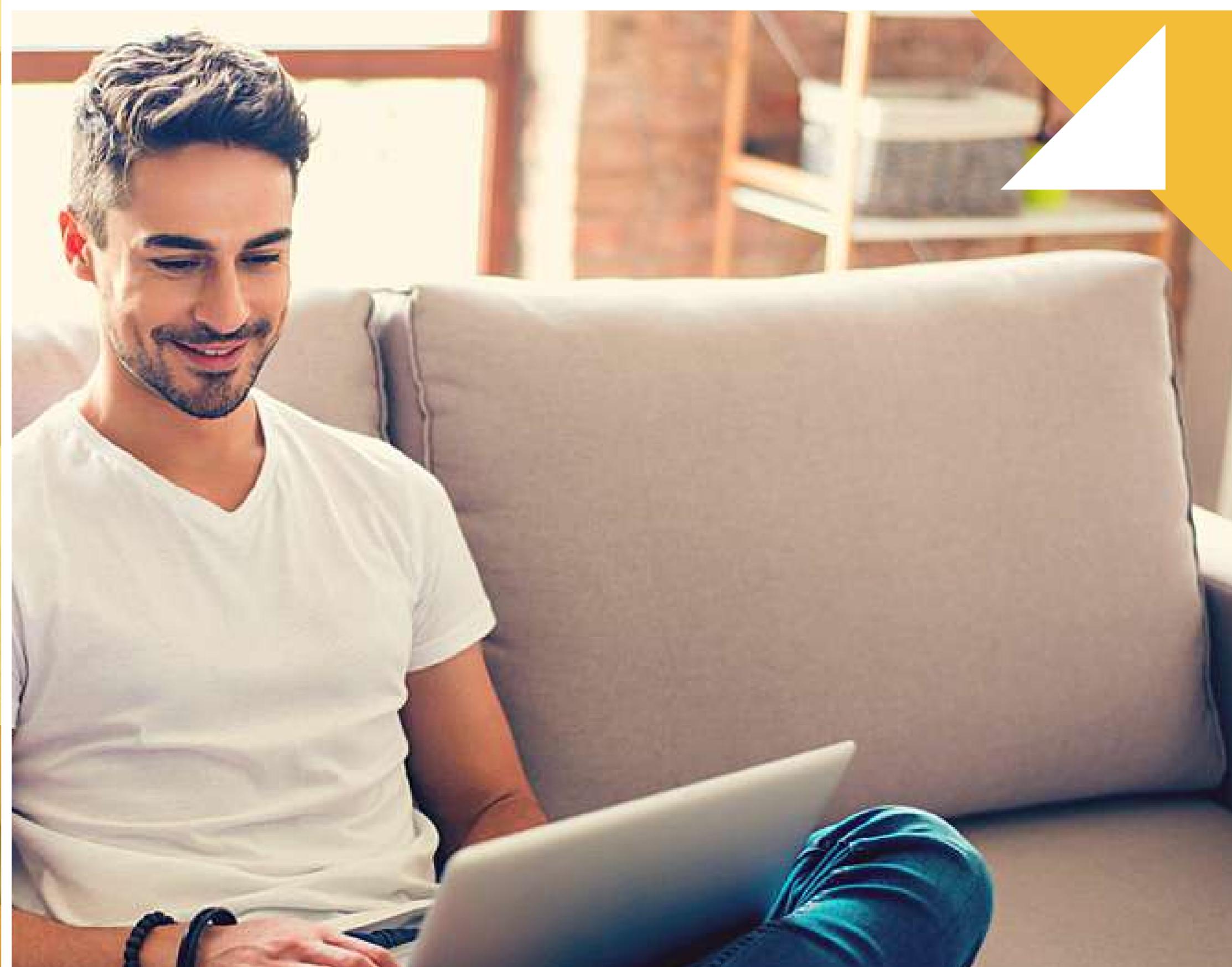
38 alunos de
0% até 20%
de conclusão

38 alunos de
21% até 74%
de conclusão



32 ANOS FOI A MÉDIA DE IDADE
DOS PARTICIPANTES

MOTIVAÇÕES PARA ESCOLHA DO CURSO EAD



> POR QUE OPTARAM PELO EAD?

EM ORDEM DE IMPORTÂNCIA, DESTACAM-SE 7 MOTIVOS PRINCIPAIS:

- 1º FLEXIBILIDADE** ➤ POSSIBILIDADE DE ESTUDAR EM HORÁRIOS E LOCAIS FLEXÍVEIS, CONCILIANDO COM AS DEMAIS ATIVIDADES.
- 2º REVISÃO DE CONTEÚDO** ➤ GOSTAM DA POSSIBILIDADE DE REVER O CONTEÚDO MUITAS VEZES, DE ACORDO COM A SUA CAPACIDADE DE APRENDIZAGEM E CONCENTRAÇÃO.
- 3º OBJETIVIDADE** ➤ CONCORDAM QUE AS AULAS SÃO ELABORADAS COM PLANEJAMENTO, DE FORMA MAIS OBJETIVA E DIRETA.
- 4º COMODIDADE / DESLOCAMENTO** ➤ O TEMPO ECONOMIZADO COM OS DESLOCAMENTOS E A COMODIDADE DE ESTUDAR EM QUALQUER LOCAL.

"SE EU NÃO ENTENDI BEM, EU POSSO REVER A AULA QUANTAS VEZES EU QUISER. EU PENSEI MUITO NISSO NA HORA DE ESCOLHER O EAD. NUMA SALA DE AULA, EU TERIA VERGONHA DE FICAR TODA HORA LEVANTANDO O DEDO"

> POR QUE OPTARAM PELO EAD?

5º REDUÇÃO DE CUSTOS



CONSIDERAM A INEXISTÊNCIA DE CUSTOS COM PASSAGENS, GASOLINA E ALIMENTAÇÃO.

6º RÁPIDA CONCLUSÃO



POSSIBILIDADE DE CONCLUIR O CURSO EM PEQUENO PERÍODO DE TEMPO, PERMITINDO ESTUDAR EM MAIS DE UM CURSO AO MESMO TEMPO E AINDA OBTER O CERTIFICADO.

7º GRATUIDADE



NÃO EXISTEM DESPESAS ENVOLVIDAS, TORNANDO QUASE INEXISTENTE A BARREIRA PARA INSCRIÇÕES.

"MULTIPLICA O VALOR QUE VOCÊ GASTA COM PASSAGENS E LANCHE PELOS DIAS DE AULA NA SEMANA. E DEPOIS VOCÊ PERCEBE QUE O CURSO NÃO ESTÁ VALENDO A PENA. NO EAD NÃO TEM RISCOS, SE VOCÊ NÃO GOSTAR VOCÊ NÃO PERDEU NADA".

56

FIZ MINHA INSCRIÇÃO PORQUE ERA
GRATUITO. SE FOSSE PAGO?
NÃO SEI, TALVEZ NÃO.

VANTAGENS DOS CURSOS EAD



> AS VANTAGENS DO EAD

EM RELAÇÃO AOS CURSOS PRESENCIAIS FORAM DIVIDIDAS EM 4 CATEGORIAS:

1º METODOLOGIA DE ENSINO

MAIOR
FREQUÊNCIA

MENOR
FREQUÊNCIA

POSSIBILIDADE DE REVISÃO DE CONTEÚDO

POSSIBILIDADE DE BUSCAR MAIS CONTEÚDOS ONLINE

AULAS MAIS OBJETIVAS E ASSERTIVAS

RÁPIDA CONCLUSÃO DE CURSOS SIMULTANEAMENTE

SISTEMA DE DÚVIDAS ONLINE



AS 4 CATEGORIAS FORAM ORDENADAS DE ACORDO COM A FREQUÊNCIA DE OPINIÕES.

CONTEÚDO DA AULA NÃO É PERECÍVEL, PODENDO SER REVISTO MUITAS VEZES, DE ACORDO COM O NÍVEL DE ENTENDIMENTO DE CADA ALUNO.

FONTES COMO GOOGLE, YOUTUBE, BLOGS, WIKIPEDIA PODEM SER ACESSADOS NO MOMENTO DA AULA, PERMITINDO AGREGAR CONTEÚDOS MAIS ABRANGENTES.

NÃO EXISTE INTERRUPTÃO DOS DEMAIS ALUNOS E PROFESSORES, QUE SÃO MAIS OBJETIVOS EM SUAS EXPLICAÇÕES.

PERMITE OBTER DIVERSOS CONHECIMENTOS DE FORMA RÁPIDA PARA DETERMINADAS NECESSIDADES, ASSIM COMO OBTER O CERTIFICADO.

SENTEM-SE MAIS CONFORTÁVEIS EM TIRAR DÚVIDAS ONLINE, DESDE QUE O TEMPO DE RESPOSTA NÃO SEJA DEMORADO.

> AS VANTAGENS DO EAD

2º FLEXIBILIDADE E COMODIDADE

MAIOR
FREQUÊNCIA

COMODIDADE EM RELAÇÃO
AO DESLOCAMENTO

CONSIDERAM A FACILIDADE E ECONOMIA DE TEMPO COM DESLOCAMENTO. CITAM ENGARRAFAMENTOS, ATRASOS E DESGASTE.

FLEXIBILIDADE DE
HORÁRIOS E LOCAIS

PROGRAMAM-SE DE ACORDO COM DISPONIBILIDADE DE HORÁRIOS. MULHERES CITARAM COM FREQUÊNCIA AS ATIVIDADES DOMÉSTICAS COMO BARREIRA PARA OS CURSOS PRESENCIAIS.

MENOR
FREQUÊNCIA

PORTABILIDADE
TECNOLÓGICA

O USO DE SMARTPHONES, TABLETS E NOTEBOOKS FORAM CITADOS FREQUENTEMENTE COMO VANTAGEM. PORÉM, CURIOSAMENTE, QUANDO QUESTIONADOS SOBRE OS HÁBITOS DE USO, PREFEREM DESKTOP.

3º BENEFÍCIOS TANGÍVEIS

MAIOR
FREQUÊNCIA

CERTIFICADOS

DEPENDENDO DO CURSO PESQUISADO, OS ALUNOS CONSIDERAM COMO VANTAGEM A RÁPIDA FORMA DE OBTER CERTIFICADOS.

MENOR
FREQUÊNCIA

REDUÇÃO DE
CUSTOS

ESTIMAM CUSTOS DE TRANSPORTE, MATERIAL DIDÁTICO E ALIMENTAÇÃO ENVOLVIDOS EM CURSOS PRESENCIAIS. AVALIAM QUE NEM SEMPRE SERIA POSSÍVEL A REALIZAÇÃO.

GRATUIDADE

O SIMPLES FATO DE SER GRATUITO, PARA ALGUNS, É A MAIOR VANTAGEM.

> AS VANTAGENS DO EAD

4º

VARIEDADE DE PÚBLICOS

MAIOR
FREQUÊNCIA

AMPLITUDE E PROFUNDIDADE
NO PORTFÓLIO DE CURSOS



DIVERSIDADE DE TEMAS, OPÇÕES E MÓDULOS
DISPONÍVEIS. ALGUNS CURSOS SÃO ENCONTRADOS
SOMENTE EM EAD.

MENOR
FREQUÊNCIA

DIFERENTES NÍVEIS
DE CONHECIMENTO



EXISTÊNCIA DE MÓDULOS BÁSICOS, INDICADOS PARA QUEM NÃO
POSSUI NENHUM CONHECIMENTO PRÉVIO.

“

Faculdade é bagunça. Ninguém aprende nada, cada um chega num horário. Os professores ficam contando sobre a viagem que fizeram no final de semana e falando bobagens. No EAD os professores são disciplinados e tem foco.

”

DESVANTAGENS DOS CURSOS EAD



> AS DESVANTAGENS DO EAD



AS 5 CATEGORIAS FORAM ORDENADAS DE ACORDO COM A FREQUÊNCIA DE OPINIÕES.

EM RELAÇÃO AOS CURSOS PRESENCIAIS FORAM DIVIDIDAS EM 5 CATEGORIAS:

1º DÚVIDAS EM TEMPO REAL



DEMORA NAS RESPOSTAS DAS DE DÚVIDAS



QUANDO AS DÚVIDAS NÃO SÃO ESCLARECIDAS NA HORA, EXISTE A DIFICULDADE NA APRENDIZAGEM. AS DÚVIDAS SÃO ESQUECIDAS E O CONTEÚDO NÃO É ASSIMILADO.

MENOR POSSIBILIDADE DE ESCLARECIMENTO



O PROFESSOR PRESENCIAL PODE EXPLICAR VÁRIAS VEZES ATÉ A DÚVIDA SER RESOLVIDA.

DÚVIDAS COLETIVAS



EM SALA DE AULA, DÚVIDAS DOS DEMAIS ALUNOS PODEM SER COLETIVAS OU REFORÇAR OS CONCEITOS MAIS DIFÍCEIS.

INTERAÇÃO COM PROFESSOR



AULA PRESENCIAL COM CONTATO PESSOAL, OLHO NO OLHO, É MAIS INTERESSANTE E DINÂMICO, TORNANDO A AULA MAIS DIDÁTICA E AGRADÁVEL.

> AS DESVANTAGENS DO EAD

2º INTERAÇÃO E RELACIONAMENTO



MAIOR
FREQUÊNCIA

MENOR
FREQUÊNCIA

INTERAÇÃO COM
DEMAIS HUMANOS

NETWORKING

O RELACIONAMENTO INTERPESSOAL É VISTO COMO UM PONTO MUITO POSITIVO E ESTIMULANTE. CONSIDERAM A POSSIBILIDADE DE CONSTRUIR NOVAS AMIZADES E O PRAZER DO CONTATO COM OUTRAS PESSOAS.

PEQUENA POSSIBILIDADE DE CRIAR UMA REDE DE RELACIONAMENTOS SEM O CONTATO PRESENCIAL.

3º INDISCIPLINA DOS ALUNOS



DIFICULDADE DE
CONCENTRAÇÃO

FALTA DE FOCO NOS
ESTUDOS

PERDEM A CONCENTRAÇÃO
NOS ESTUDOS EM FUNÇÃO DE:

REDES SOCIAIS, NOTÍCIAS E SITES DIVERSOS QUE DISPUTAM A ATENÇÃO, PRINCIPALMENTE NO MOMENTO QUE BUSCAM INFORMAÇÕES SOBRE O CONTEÚDO EM QUESTÃO.

FAMILIARES, TELEVISÃO, ANIMAIS DE ESTIMAÇÃO QUE DISPUTAM A ATENÇÃO NA HORA DO ESTUDO.

DEVIDO AOS HORÁRIOS FLEXÍVEIS DO EAD, NÃO DEFINEM OU SEGUEM ROTINA DE ESTUDO DE FORMA CONTÍNUA.

> AS DESVANTAGENS DO EAD

4° CONTEÚDO



ENTENDEM O EAD, PRINCIPALMENTE OS GRATUITOS, COMO CURSOS INTRODUTÓRIOS. POSSUEM CONTEÚDOS MAIS RASOS, GERALMENTE COM MENOR CARGA HORÁRIA.

PODE SER DESATUALIZADO, COM CONTEÚDOS ANTIGOS SOBRE LEGISLAÇÃO, CONCEITOS, MÉTRICAS, FERRAMENTAS, ETC.

5° CREDIBILIDADE



PARA A MAIORIA, CURSOS EAD TÊM A MESMA CREDIBILIDADE QUE CURSOS PRESENCIAIS. PORÉM, UMA PEQUENA PARCELA ENTENDE QUE EMPRESAS PRIORIZAM QUEM TEM CERTIFICADO DE CURSOS TRADICIONAIS.

DEVIDO À FACILIDADE EM DISPONIBILIZAR CURSOS EAD, MUITAS INSTITUIÇÕES MOSTRAM-SE SEM QUALIDADE.

QUANTO MAIS PARA O LADO ESQUERDO, MAIOR A

VANTAGEM DO EAD



CONTEÚDO INTRODUTÓRIO

COMODIDADE

FLEXIBILIDADE HORÁRIOS

VARIEDADE DE PÚBLICOS

CONCLUSÃO RÁPIDA

CUSTOS MENORES

REVISÃO DE CONTEÚDO

PORTFÓLIO AMPLO

METODOLOGIA DE ENSINO

CREDIBILIDADE DO CURSO

QUANTO MAIS PARA O LADO DIREITO, MAIOR A

VANTAGEM DO PRESENCIAL



DÚVIDAS EM TEMPO REAL

RELACIONAMENTO

NETWORKING

ALUNO NÃO PERDE FOCO

CONTEÚDO PROFUNDO

> A IMPORTÂNCIA DO CERTIFICADO

TEVE DIFERENTES PESOS DE ACORDO COM A ÁREA DE ATUAÇÃO DO ALUNO.

NÃO HOUE CONSENSO SOBRE A IMPORTÂNCIA DO CERTIFICADO.

CONCORDAM QUE DEPENDE DO RAMO DE ATUAÇÃO E DO MOMENTO PROFISSIONAL QUE VIVE O ALUNO.

“ O certificado só faz sentido para quem está procurando emprego. Não vejo importância para quem deseja ser empreendedor, por exemplo. O importante é que o curso seja produtivo.

”



COMPARAÇÕES ENTRE EAD E PRESENCIAL



> COMPARAÇÃO DE QUALIDADE

EAD PAGOS X EAD GRATUITOS

A MAIORIA CONCORDA QUE INSTITUIÇÕES DE TRADIÇÃO POSSUEM UM NOME A ZELAR, POR ISSO DIFICILMENTE TERÃO UM CURSO DE BAIXA QUALIDADE, MESMO SENDO GRATUITO.

PAGOS SÃO MELHORES

CONTEÚDO MAIS ABRANGENTE
MELHOR CARGA HORÁRIA

"Os gratuitos sempre são básicos, uma porta de entrada para a venda de outros cursos."



MESMA QUALIDADE

QUALIDADE DE ACORDO COM A INSTITUIÇÃO

"Já fiz cursos gratuitos bem melhores e mais completos do que cursos que eu paguei."



> COMPARAÇÃO DE DESISTÊNCIA

TERIA DESISTIDO SE FOSSE PAGO?

EXISTE UMA PEQUENA TENDÊNCIA A DAREM CONTINUIDADE NOS CURSOS PAGOS. POR SER GRATUITO, MUITAS VEZES SE INSCREVEM SEM NECESSARIAMENTE HAVER O INTERESSE EM CONCLUÍ-LO.

SIM

A DESISTÊNCIA NÃO ESTÁ RELACIONADA COM O VALOR INVESTIDO

"Não é porque eu comprei uma comida ruim que eu vou comer."

"Pessoas desistem de faculdades pagas. Faço uma Pós EAD e nem tenho assistido às aulas."



TALVEZ

DEPENDENDO DO VALOR INVESTIDO, SERIAM MAIS RESISTENTES

"Existe um incentivo a mais para terminar, principalmente se o valor foi alto."



NÃO

O SENTIMENTO DE PREJUÍZO FALA MAIS ALTO

"Tenho pena do valor que eu paguei. Se esse curso fosse pago eu teria concluído."



> COMPARAÇÃO DE PREFERÊNCIA

METODOLOGIA EAD X METODOLOGIA PRESENCIAL

PARA ESTA QUESTÃO, DESCONSIDERAMOS AS VANTAGENS DO EAD, COMO FLEXIBILIDADE, COMODIDADE E CUSTOS. APENAS A METODOLOGIA E O APRENDIZADO FORAM CONSIDERADOS.

PREFEREM EAD

CONSIDERAM QUE O EAD POSSIBILITA MELHOR APRENDIZAGEM E RESULTADOS

"Eu estudo de acordo com a minha velocidade, além de conseguir ver tudo sobre aquilo na internet. Não gosto de fazer perguntas para um professor na frene dos outros."



INDIFERENTES

MAS CONCORDAM QUE A INSTITUIÇÃO É DECISIVA

"Cada um tem a sua vantagem. Depende do tipo de curso que você faz.. Finanças, por exemplo, é melhor que seja presencial, mas não consigo imaginar fazer um curso de designer gráfico numa sala de aula".



PREFEREM PRESENCIAL

PRINCIPALMENTE EM FUNÇÃO DAS DÚVIDAS COM O PROFESSOR E A FALTA DE DISCIPLINA NOS ESTUDOS

"Na internet as dúvidas não são frescas. Depois, no final do dia, não lembro da questão e não assimilo a informação. O presencial é na mesma hora, no momento."



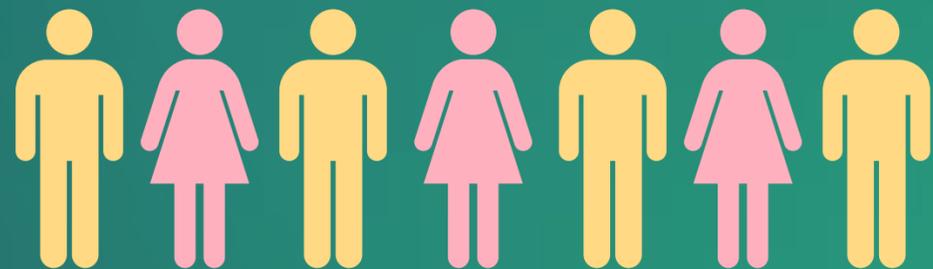
> COMPARAÇÃO DE EMPREGABILIDADE

CURSO EAD X CURSO PRESENCIAL

EMPRESAS SÃO INDIFERENTES
QUANTO AO CERTIFICADO

A INSTITUIÇÃO É RELEVANTE

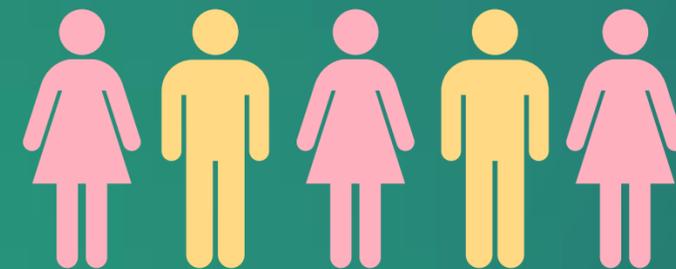
"Se você fez uma pós ou um curso na FGV, tanto faz como foi. Hoje em dia não existe mais isso."



EMPRESAS PREFEREM
CERTIFICADOS PRESENCIAIS

CREDIBILIDADE EM JOGO

"Ainda existe uma cultura, principalmente em empresas mais tradicionais, de que o EAD não vale nada. Ainda mais depois de tanta gente vendendo isso."



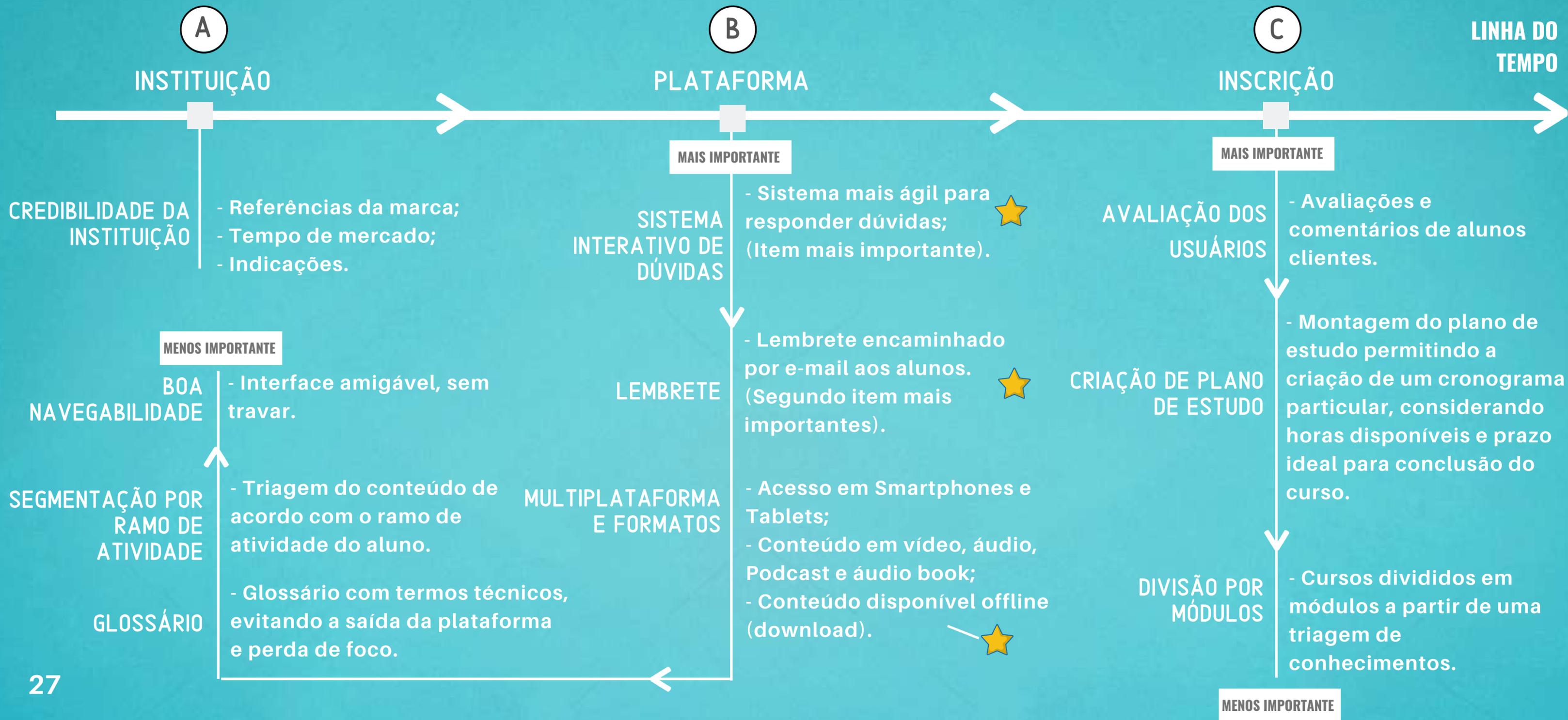
O CURSO EAD IDEAL



> O CURSO EAD IDEAL

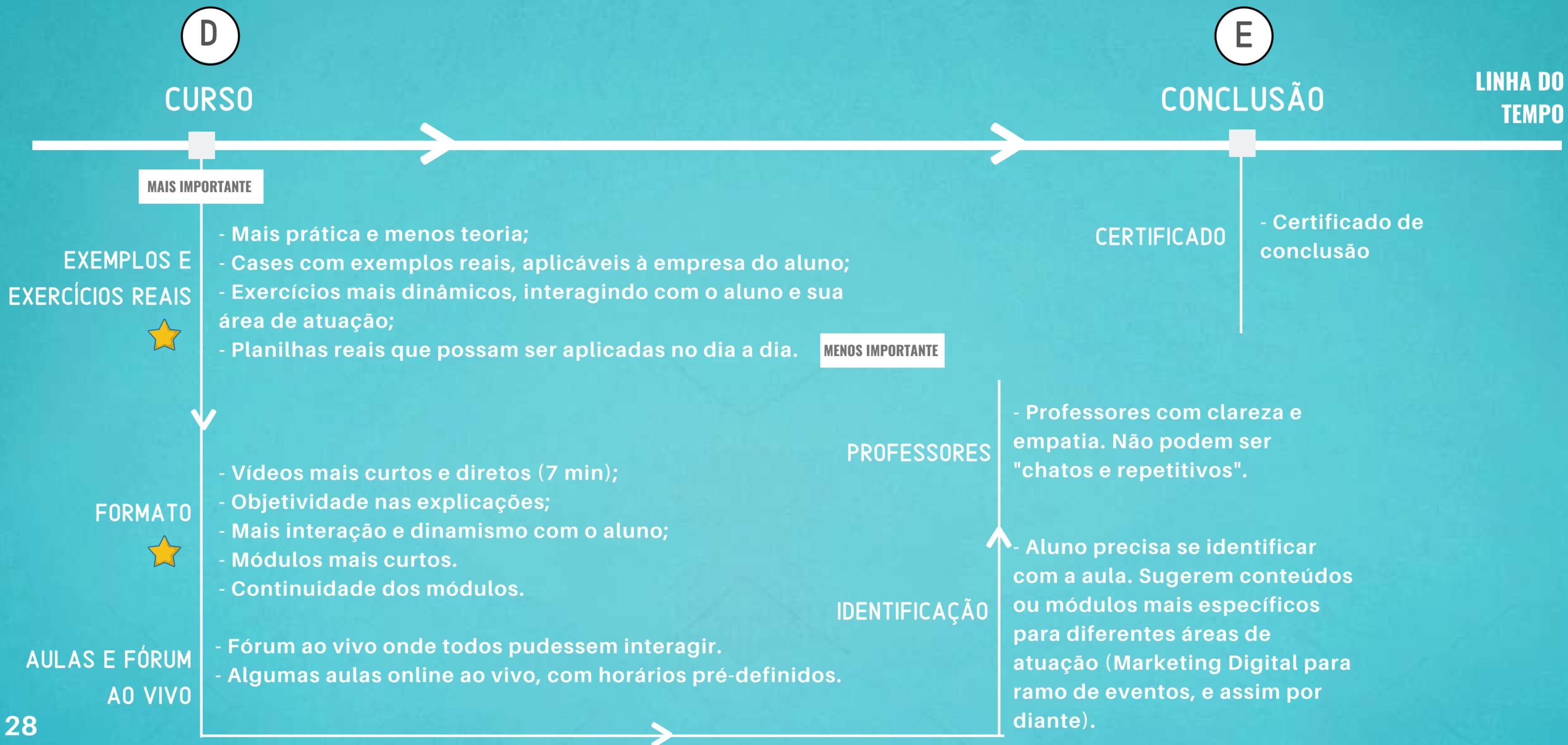
ENTENDA COMO FUNCIONA O PROCESSO COGNITIVO, PASSO A PASSO, AO AVALIAREM O CURSO IDEAL:

AS SUGESTÕES ESTÃO DISPONIBILIZADAS EM LINHA DO TEMPO. OS ITENS EM CADA LETRA ESTÃO DISPOSTOS EM ORDEM DE IMPORTÂNCIA. AS SUGESTÕES MAIS IMPORTANTES ESTÃO MARCADAS ★



> O CURSO EAD IDEAL

AS SUGESTÕES ESTÃO DISPONIBILIZADAS EM LINHA DO TEMPO. OS ITENS EM CADA LETRA ESTÃO DISPOSTOS EM ORDEM DE IMPORTÂNCIA. AS SUGESTÕES MAIS IMPORTANTES ESTÃO MARCADAS ★



OS CURSOS EAD DO SEBRAE



> OS HÁBITOS DE USO

REFLETEM EM SIGNIFICATIVOS RESULTADOS PARA OS ALUNOS.

- ALUNOS COM MAIORES PERCENTUAIS DE CONCLUSÃO DO CURSO PLANEJARAM SEUS HORÁRIOS E LOCAIS DE ESTUDO.
- ADMITEM QUE A FLEXIBILIDADE DE HORÁRIOS TORNA-SE UM PONTO NEGATIVO PARA QUEM NÃO TEM DISCIPLINA.
- ADMITEM QUE A FLEXIBILIDADE DE LOCAIS TAMBÉM NÃO É TÃO OPORTUNA QUANTO PARECE. É NECESSÁRIO UM LOCAL ADEQUADO PARA CONCENTRAÇÃO.
- ELOGIAM AS MULTIPLATAFORMAS DO CURSO, MAS CONCORDAM QUE O APROVEITAMENTO DAS AULAS EM DESKTOP É SUPERIOR.

➤ *A distração em Smartphones é maior devido às redes sociais.*

- QUANTO MAIOR A NECESSIDADE DE BUSCAR CONHECIMENTOS FORA DA PLATAFORMA, MAIS PROVÁVEL É A PERDA DE FOCO E DAS AULAS.

➤ *Demonstraram muita insatisfação com a frequente necessidade de efetuar o login após instantes em outros sites.*





A IMAGEM DE UMA PESSOA COM SMARTPHONE OU TABLET ESTUDANDO FELIZ DA VIDA EM QUALQUER LOCAL, NÃO FUNCIONA! VOCÊ PRECISA CRIAR UMA ROTINA DE ESTUDOS. PRECISA DE UM LOCAL CALMO, COM SEU CARDERNINHO DO LADO, COMO SE FOSSE UMA SALA DE AULA"



> PAPÉIS DE COMPRA

ENTENDA COMO FOI O PROCEDIMENTO DE INSCRIÇÃO DOS CURSOS EAD DO SEBRAE

ALUNOS EM MAIORIA FORAM DIRETO NO SITE DO SEBRAE E NÃO REALIZARAM BUSCAS NA CONCORRÊNCIA. NÃO FORAM IMPACTADOS OU SE RECORDARAM DE ALGUM TIPO DE AÇÃO PUBLICITÁRIA SOBRE O CURSO EM QUESTÃO. TINHA O NOME DO SEBRAE COMO REFERÊNCIA..

DECIDIRAM-SE PELA INSTITUIÇÃO E PELO CURSO DE FORMA BEM OBJETIVA. TODOS AVALIARAM O PROCESSO DE INSCRIÇÃO COMO MUITO SIMPLES.



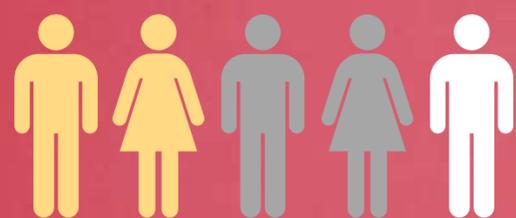
NÃO TINHA IDEIA DE QUAL CURSO DESEJAVA PROCURAR



SABIA QUAL AREA DE CURSO DESEJAVA PROCURAR



SABIA QUAL CURSO DESEJAVA SE INSCREVER



GOOGLE



SEBRAE



INDICAÇÕES DIVERSAS (INFLUENCIADORES)



> O QUE ESPERAVA DO EAD SEBRAE?

QUAIS AS EXPECTATIVAS EM RELAÇÃO AO CURSO, DE FORMA GERAL?

- UM PASSO INICIAL PARA QUEM DESEJA CONHECER O TEMA. CONTEÚDO BÁSICO
- UM CURSO BEM DIDÁTICO, COM MÓDULOS OBJETIVOS.
- MAIS PRÁTICA E FERRAMENTAS QUE PUDESSE TANGIBILIZAR O CONHECIMENTO NO DIA A DIA
- MAIS REALISMO E MENOS TEÓRICO
- CONHECIMENTO ABRANGENTE QUE PUDESSE APLICAR O APRENDIZADO EM MINHA ROTINA DE TRABALHO.
- QUE PUDESSE ASSISTIR AULAS SEM USAR O WIFI (DOWNLOAD DE CONTEÚDO)
- DESCOBRIR E EVITAR OS ERROS CRÍTICOS DE QUEM DESEJA EMPREENDER
- UMA ATIVIDADE ACIMA DE TUDO MOTIVADORA, CRIANDO CONFIANÇA PARA ENFRENTAR OS FUTUROS DESAFIOS.

“ ESPERAVA UM NORTE. É FUNDAMENTAL TER UMA INJEÇÃO DE ÂNIMO, QUE ACONTECE QUANDO TERMINA UM CURSO. UMA PONTA DE MOTIVAÇÃO AO FINAL DO CURSO.

“ NA VERDADE, NINGUÉM QUER APRENDER. O BRASILEIRO QUER SOLUÇÕES, E RÁPIDAS. EU QUERIA JÁ SAIR APLICANDO O QUE APRENDERIA NO CURSO.

MOTIVAÇÕES PARA NÃO DESISTIR

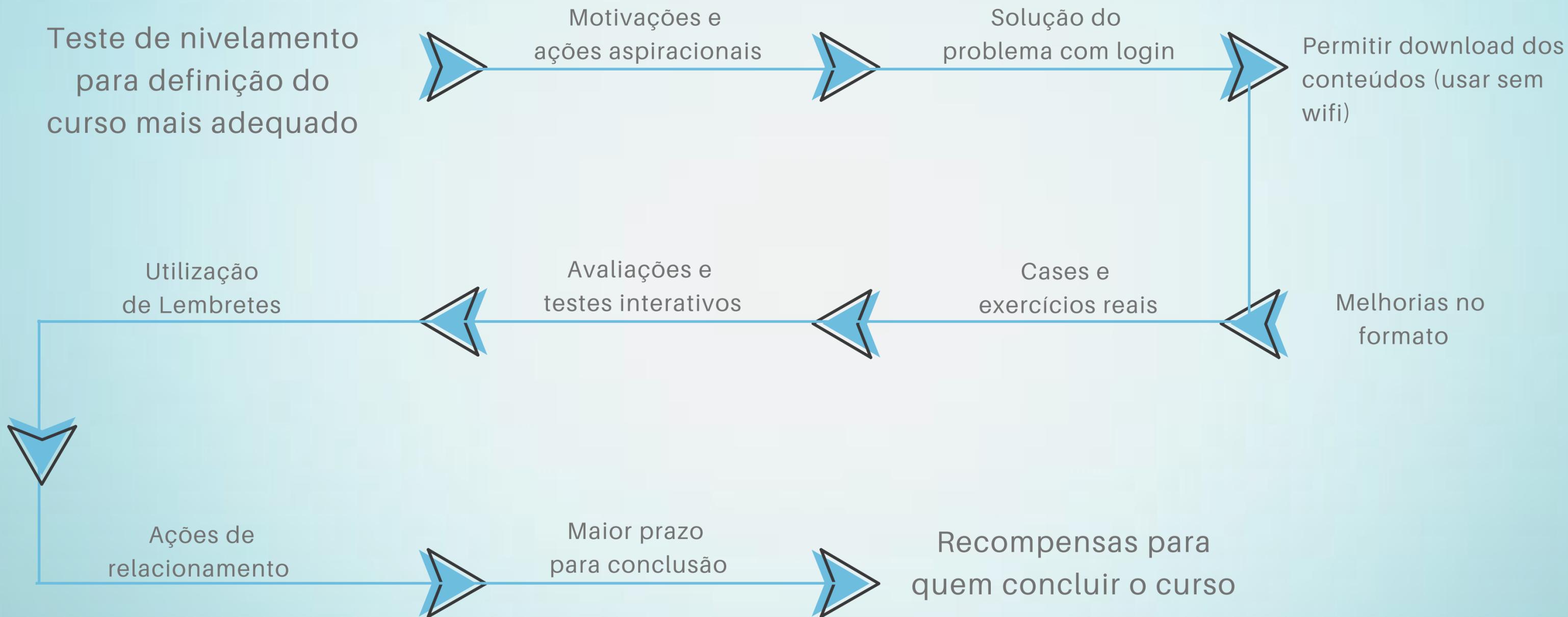


> O CURSO EAD DO SEBRAE

COMO O SEBRAE PODERIA MOTIVÁ-LOS A NÃO DESISTIR?



AS SUGESTÕES SEGUEM UMA ORDEM CRONOLÓGICA



> O CURSO EAD DO SEBRAE

COMO O SEBRAE PODERIA MOTIVÁ-LOS A NÃO DESISTIR?



AS TREZE SUGESTÕES FORAM CLASSIFICADAS DE ACORDO COM A ORDEM DE IMPORTÂNCIA.

01

RECOMPENSA

O SEBRAE PODERIA OFERECER DIFERENTES RECOMPENSAS AOS ALUNOS QUE CONCLUÍSSEM OS CURSOS EAD

➤ Agendamento para uma pequena consultoria presencial em alguma unidade do Sebrae.

➤ Níveis de acesso diferenciados para realização de cursos, módulos e planilhas exclusivas.

➤ Percentuais de descontos em consultorias presenciais.

➤ Clube de benefícios -. quanto mais cursos concluídos maior a pontuação para obtenção de descontos e prêmios.

02

CASES E EXERCÍCIOS REAIS

➤ EXEMPLOS REAIS BEM SUCEDIDOS PARA MELHOR PERTENCIMENTO E IDENTIFICAÇÃO DO ALUNO.

➤ EXERCÍCIOS PRÁTICOS QUE POSSAM UTILIZAR NO DIA A DIA PROFISSIONAL.

➤ CRIAÇÃO E DEMONSTRAÇÃO DE PLANILHAS, PROGRAMAS OU FERRAMENTAS REAIS E COMO USÁ-LAS EM SITUAÇÕES REAIS.

> O CURSO EAD DO SEBRAE

COMO O SEBRAE PODERIA MOTIVÁ-LOS A NÃO DESISTIR?



AS TREZE SUGESTÕES FORAM CLASSIFICADAS DE ACORDO COM A ORDEM DE IMPORTÂNCIA.

03

LEMBRETE



TODOS ENTENDEM COMO FUNDAMENTAL PARA A CONCLUSÃO DO CURSO. POUCOS RECEBEREM ALGUM TIPO DE AVISO. CONCORDAM QUE CASO FOSSEM LEMBRADOS PODERIAM TER CONCLUÍDO O CURSO.

QUANDO?



Deveria ser programado de acordo com as preferências do aluno, no momento da inscrição.



Deve monitorar o tempo restante para a conclusão do curso. Muitos alunos foram surpreendidos pelo término do prazo.

COMO?



Preferencialmente por e-mail. Não usam mais SMS. Acham whatsapp invasivo.



Deve ser sutil, com baixa frequência de avisos.

LINGUAGEM?



Deve ser motivacional, explicitando as vantagens em concluir o curso.



Deve ser leve e divertido, usando linguagem pessoal e criando relacionamento.



como um Teaser de séries de TV: "Olha o que teremos na próxima aula".



Pode informar sobre a recompensa que supostamente seria oferecida após a conclusão do curso.

> O CURSO EAD DO SEBRAE

COMO O SEBRAE PODERIA MOTIVÁ-LOS A NÃO DESISTIR?



AS TREZE SUGESTÕES FORAM CLASSIFICADAS DE ACORDO COM A ORDEM DE IMPORTÂNCIA.

04

DICAS DO FORMATO



POR VEZES AVALIAM O CURSO COMO "MASSANTE". SUGEREM MAIS INTERAÇÃO, RELACIONAMENTO E DINAMISMO.



Vídeos mais curtos e diretos (7 min).



Objetividade nas explicações.



Mais interação e dinamismo com o aluno;



Módulos mais curtos.



Continuidade dos módulos.

05

MOTIVACIONAL E ASPIRACIONAL



USAR UMA LINGUAGEM POSITIVA COM OBJETIVO DE MANTÊ-LOS MOTIVADOS E CONFIANTES.



MOSTRAR QUE TODOS PODEM TER SUCESSO EM SEUS DESAFIOS.



USAR TESTEMUNHAIS DE ALUNOS QUE CONCLUÍRAM O CURSO.

> O CURSO EAD DO SEBRAE

COMO O SEBRAE PODERIA MOTIVÁ-LOS A NÃO DESISTIR?



AS TREZE SUGESTÕES FORAM CLASSIFICADAS DE ACORDO COM A ORDEM DE IMPORTÂNCIA.

06 FORMAS DE RELACIONAMENTO



SENTEM FALTA DE RELACIONAMENTO. SUGEREM MAIOR INTERAÇÃO NO FÓRUM, TUTOR E CHATS COM ALUNOS.

07 BANCO DE OPORTUNIDADES



COMO RECOMPENSA AOS QUE CONCLUÍRAM O EAD, O SEBRAE CRIARIA UMA INTERFACE COM O MERCADO DE TRABALHO

08 DESAFIOS ESTIMULANTES



GOSTAM DE SER DESAFIADOS E ESTIMULADOS. UMA FORMA DE TESTAR O APRENDIZADO DE FORMA REAL.



BANCO DE OPORTUNIDADES



Empresas contratantes entrariam no portal do Sebrae a procura de candidatos com especializações e certificados em determinados cursos.



Alunos teriam acessos às vagas disponibilizadas por empresas parcerias dentro da área de atuação correspondente ao curso concluído.

> O CURSO EAD DO SEBRAE

COMO O SEBRAE PODERIA MOTIVÁ-LOS A NÃO DESISTIR?



AS TREZE SUGESTÕES FORAM CLASSIFICADAS DE ACORDO COM A ORDEM DE IMPORTÂNCIA.

- 09 RANKING** ➤ SUGEREM UM RANKING COM PONTUAÇÕES A PARTIR DA CONCLUSÃO DOS CURSOS. MODALIDADE ATRATIVA AO PÚBLICO JOVEM (GAMES).
- 10 NIVELAMENTO** ➤ POR VEZES SE INSCREVERAM EM CURSOS COM CONTEÚDO DIFERENTE DAS SUAS HABILIDADES E CONHECIMENTOS. SUGEREM CRITÉRIOS DE NIVELAMENTO DOS ALUNOS.
- 11 MAIOR PRAZO** ➤ MAIOR PRAZO PARA CONCLUSÃO DOS CURSOS. SUGEREM 60 DIAS.
- 12 LOGIN** ➤ RESOLUÇÃO PARA A DIFICULDADE EM REALIZAR O LOGIN APÓS CURTO TEMPO FORA DO SISTEMA.
- 13 PORTABILIDADE DE VERDADE** ➤ POSSIBILIDADE DE REALIZAR O DOWNLOAD DOS VÍDEOS. FICAM REFÉNS DE LOCAIS COM WIFI.

"NÃO TEM PROBLEMA SER UM CURSO BÁSICO. O PROBLEMA É NÃO DEIXAR ISSO CLARO. TEM QUE TER UM TIPO DE NIVELAMENTO PARA O ALUNO SABER PARA QUEM É AQUELE CURSO"

AValiação DOS CURSOS EAD DO SEBRAE



> AVALIAÇÃO DOS CURSOS

FÓRUM E TUTORIA NÃO FORAM AVALIADOS DEVIDO AO BAIXO USO POR PARTE DOS ALUNOS

	APRENDENDO A EMPREENDER	GESTÃO FINANCEIRA	IPGN	MARKETING DIGITAL
CONTEÚDO				
FORMATO				
CARGA HORÁRIA				
PLATAFORMA				

> AVALIAÇÃO DOS CURSOS PRINCIPAIS CRÍTICAS ENCONTRADAS

	APRENDENDO A EMPREENDER	GESTÃO FINANCEIRA	IPGN	MARKETING DIGITAL
CONTEÚDO	<i>Poderia ser mais complexo. Faltou objetividade. Histórias entendiáveis e cansativas.</i>	<i>Consideraram conteúdo básico demais. Mais do mesmo, repetitivo.</i>	<i>Sem sugestões significativas.</i>	<i>É necessário Glossário. Sugerem a divisão dos módulos por ramo de atuação..</i>
FORMATO	<i>Pouco atrativo. Faltou dinâmica, interação e exemplos. Faltou Glossário.</i>	<i>Monótono. Pouco interativo. Mesma cara falando. Sentiram falta de ferramentas. Superficial.</i>	<i>Muito texto. Pouca identificação com o dia a dia. Faltaram módulos extras.</i>	<i>Sentiram falta de módulos. Deveria ser mais didático.</i>
CARGA HORÁRIA	<i>Poderia ser menor, com mais objetividade. Todavia com prazo de conclusão maior. "Encheram linguiça".</i>	<i>Poderia ser maior.</i>	<i>Pouco conteúdo para muita carga horária. Poderia ser mais enxuto.</i>	<i>Conteúdo complexo que necessita maior carga horária e maior prazo para realização do curso.</i>
PLATAFORMA	<i>Problemas com login. Não usaram no celular.</i>	<i>Sem download. Site desorganizado. layout antigo. Navegação confusa entre módulos. Problemas em tela cheia no celular. Necessidade de login constante.</i>	<i>Problemas com login constante. Dificuldades de acesso mobile.</i>	<i>Tutor sem visibilidade e interação. Sem download. Poderia ser em muitos formatos (áudio book, podcast),</i>

> MOTIVOS DAS DESISTÊNCIAS

ENTENDA AS RAZÕES QUE LEVAM OS ALUNOS
NÃO CONCLUÍREM O EAD



Média disciplina com média avaliação do curso. perdeu o prazo.



Motivo relacionado ao Curso (página anterior)



Não teve disciplina e foco nos estudos

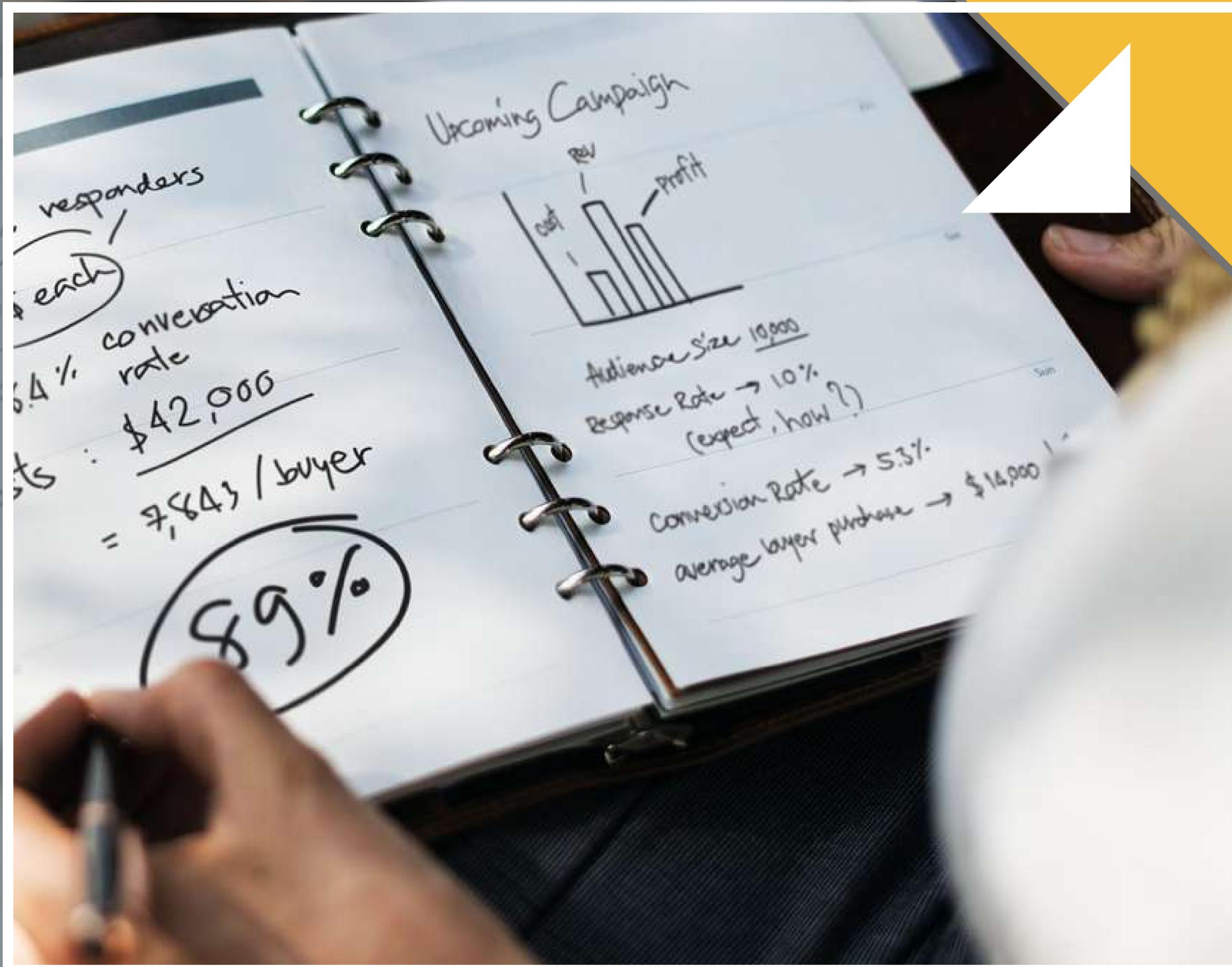


Esqueceu-se do do curso e dos prazos



Inscrição sem interesse ou motivação real

ANÁLISES FINAIS



> ANÁLISES FINAIS

Com o objetivo de conhecer a percepção dos pesquisados acerca dos cursos online do SEBRAE, buscando entender os reais motivos da não conclusão dos cursos "Iniciando um Grande Pequeno Negócio", "Gestão Financeira", "Aprendendo a Empreender" e "Marketing Digital" foi possível identificar os principais fatores responsáveis pela desistência dos mesmos em tão pouco tempo.

Inicialmente buscou-se a percepção ampla dos respondentes no tocante a cursos oferecidos no formato online, visando-se contrapor essa percepção à visão sobre os referidos cursos cujos participantes se matricularam, mas não concluíram o curso.

Nota-se que o principal fator que motiva a busca por um curso online é a flexibilidade do tempo a ser disponibilizado para o estudo, trazendo como consequências a praticidade, liberdade e conforto, no que se refere a poder estudar em variados locais (em casa, no trabalho, na praça, etc.).

Todavia, concordam que o estudo em um local calmo e apropriado é fator crítico de sucesso para a otimização dos resultados, e paralelamente, a flexibilidade de horários é fator resultante da perda de foco, sendo necessária a adoção de rotinas de estudos regulares e bem definidas. A indisciplina é o ponto central para o desestímulo dos alunos.

Em contrapartida, o distanciamento humano é visto como uma importante desvantagem, senão a principal, quando comparado com um curso presencial. Soma-se a impossibilidade de sanar as dúvidas de forma presencial e tempestiva.

> ANÁLISES FINAIS

Com o objetivo de conhecer a percepção dos pesquisados acerca dos cursos online do SEBRAE, buscando entender os reais motivos da não conclusão dos cursos "Iniciando um Grande Pequeno Negócio", "Gestão Financeira", "Aprendendo a Empreender" e "Marketing Digital" foi possível identificar os principais fatores responsáveis pela desistência dos mesmos em tão pouco tempo.

Inicialmente buscou-se a percepção ampla dos respondentes no tocante a cursos oferecidos no formato online, visando-se contrapor essa percepção à visão sobre os referidos cursos cujos participantes se matricularam, mas não concluíram o curso.

Nota-se que o principal fator que motiva a busca por um curso online é a flexibilidade do tempo a ser disponibilizado para o estudo, trazendo como consequências a praticidade, liberdade e conforto, no que se refere a poder estudar em variados locais (em casa, no trabalho, na praça, etc.).

Todavia, concordam que o estudo em um local calmo e apropriado é fator crítico de sucesso para a otimização dos resultados, e paralelamente, a flexibilidade de horários é fator resultante da perda de foco, sendo necessária a adoção de rotinas de estudos regulares e bem definidas. A indisciplina é o ponto central para o desestímulo dos alunos.

Em contrapartida, o distanciamento humano é visto como uma importante desvantagem, senão a principal, quando comparado com um curso presencial. Soma-se a impossibilidade de sanar as dúvidas de forma presencial e tempestiva.

> ANÁLISES FINAIS

As facilidades do curso online fazem com que o mesmo seja bastante procurado, mas também exigem muita autodisciplina e persistência do participante. E, apesar de parte dos respondentes de ambos os grupos se auto responsabilizar pela falta de disciplina para o estudo online e consequente desistência do mesmo, foi possível perceber, de forma sensível e relevante, que os aspectos mais preponderantes para a continuidade de um curso online abarcam primeiramente a atratividade e a força motivacional do programa. Isso parece ainda mais pertinente quando se trata de um curso gratuito.

De acordo com os pesquisados, um bom curso online precisa apresentar um conteúdo abrangente, mas conciso, num formato atrativo, moderno, com instrutores que dominem o assunto e consigam inspirar a busca pelo conhecimento, atenuando esse chamado “distanciamento humano”. Nota-se que esses aspectos não foram percebidos nos referidos cursos.

Boa parte dos respondentes disse acreditar que pela falta de autodisciplina, abandonou o curso, mas percebe-se que anterior a isso, houve, na verdade, um desinteresse por parte dos pesquisados em função do curso não conter a força motivacional capaz de atrair o interesse do seu público.

Há de se considerar que os cursos gratuitos não possuem uma barreira de saída. Não existem custos, punições ou ações impeditivas. A partir deste contexto, por vezes, os alunos se matriculam sem a necessária motivação ou interesse no conteúdo. Simultaneamente se inscrevem em outros cursos paralelos já prevendo a não realização dos mesmos. Como dito, já sabiam mesmo antes do primeiro contato com a plataforma que seria inviável a conclusão.

> ANÁLISES FINAIS

De forma geral, os textos são muito longos e monótonos, os vídeos não são empolgantes e a teoria se sobrepõe à prática. Sente-se a falta de exercícios e cases reais, factíveis à realidade dos participantes. Nota-se que a expectativa destes, ao se matricularem nestes cursos, era a de saber o que fazer para acertar em seus negócios atuais ou futuros empreendimentos (considerando que boa parte dos entrevistados visa abrir um negócio próprio), com exemplos práticos, de forma objetiva e concisa.

O curso “Gestão Financeira”, o curso foi considerado muito aquém do esperado em termos de conteúdo, pois aborda assuntos muito básicos, sem habilitar o participante a realmente gerir financeiramente um pequeno negócio. Para os entrevistados, o título do curso não condiz com o seu conteúdo e deveria ser desmembrado em três níveis, como básico, intermediário e avançado. Além disso, o formato do curso também foi considerado pouco inovador e “chato”.

Percebe-se que os atores dos vídeos (em ambos os cursos) não empolgam ou passam confiança através das narrações e tampouco motivam ou despertam o interesse para o avanço nos módulos dos cursos.

> ANÁLISES FINAIS

Outro aspecto bastante importante que parece favorecer a desistência dos alunos é a falta de alertas na plataforma quanto a prazos e tarefas. Em ambos os grupos, os participantes sugeriram que fosse desenvolvido um sistema de lembretes para os prazos não sejam perdidos. De acordo com os entrevistados, estes lembretes poderiam ser usados para, inclusive, incentivar a tutoria no caso de dúvidas ou até mesmo troca de ideias entre o aluno e o tutor da disciplina. Nota-se que mesmo existindo os links na plataforma, esses não parecem ser eficientes, pois a mínima parte dos entrevistados de ambos os grupos percebeu o campo “Fale com o Tutor” e “Fórum”. Cabe salientar aqui que o prazo de 24 (vinte e quatro) horas para a resposta do tutor é considerado pela grande maioria como adequado e aceitável, pois no caso de a resposta ser tardia, a dúvida terá se dissolvido e a tutoria perderá sua eficácia. EM um cenário perfeito, desejam uma resposta imediata, com chats ou um período máximo de 3 horas.

Ressalta-se que para os entrevistados, de forma geral, não existe diferença em termos de qualidade entre cursos pagos e cursos gratuitos. O que fará a diferença será sempre a instituição que oferece o curso. Nota-se que o SEBRAE é visto como Instituição referência no que tange à capacitação para pequenos negócios, o que parece elevar a expectativa dos entrevistados com relação aos cursos oferecidos pela Instituição, sejam eles presenciais ou online, sejam eles pagos ou gratuitos. Neste sentido, se a expectativa é grande, a decepção pode acompanhar na mesma proporção no momento em que os cursos frustram em termos, principalmente, de conteúdo e formato. Salienta-se, inclusive, que a palavra “decepção” foi recorrentemente citada no grupo referente ao curso “Gestão Financeira” (pior avaliação dentre os cursos).

> ANÁLISES FINAIS

Em suma, o que os respondentes esperam de um curso online do SEBRAE é dinamismo, praticidade, uma linguagem mais atual e moderna, onde a teoria seja diretamente ligada à prática através de exemplos reais e estudos de casos. Ou seja, o oposto do que os entrevistados encontraram ao se matricular nos referidos cursos avaliados neste estudo.

Ainda, visando melhorar os cursos do SEBRAE e conseqüentemente atrair mais a atenção e o interesse dos participantes, no intuito de reduzir a desistência dos cursos, várias sugestões foram fornecidas pelos pesquisados, entre elas: a disponibilidade para download dos arquivos; material de apoio em PDF; exercícios práticos; clarificar o público alvo e a descrição dos cursos; professores mais entusiastas e comunicativos. Além de alguma vantagem para aquele que conclui o curso, como um desconto em horas de consultoria, por exemplo. Nota-se que os respondentes se disponibilizaram a pagar por este serviço.

Portanto, com base nos achados através da realização dos grupos de discussão, pode-se dizer que o SEBRAE possui uma grande oportunidade para incrementar seus cursos no tocante a formato, conteúdo, carga horária, oferecendo alguma vantagem ou atrativo, no intuito de motivar a conclusão de seus cursos e continuar contribuindo positivamente para alavancar e capacitar novos negócios no país.

SEBRAE NACIONAL

Denis Nunes - UGE

denis.pedro@sebrae.com.br

061 - 3348 - 7689

ÁGORA PESQUISA

Candido Fialho

Raquel Torres

agora@agorap.com.br

021- 9 7156 -8307

