

UNICAMP - Universidade Estadual de Campinas – Instituto de Artes

CS405 – Educação e Tecnologia

Docente: José A. Valente

Discentes: Juliana dos Reis Bonilha R.A: 171200

Mateus de Matos Ferreira R.A: 174474

Estudo de Contextos de Aprendizagem - Hospedagem em Hotéis

Introdução

Conhecer novos lugares e se deslocar é uma atividade inerente ao ser humano desde seus primórdios. Com tal atividade, as espécies humanas mais primitivas conheceram novas técnicas de sobrevivência com outros povos ou foram extintos por eles. De qualquer forma, algum aprendizado normalmente se tirava dessas situações, benéfico ou não.

Na atualidade, o ser humano continua se deslocando, mas agora por outros motivos. Trabalho e lazer podem ser algumas das razões para essa locomoção espacial, que chamamos de viagem. Ao adentrar um novo território, é praticamente inevitável que se aprenda algo, mesmo que possa parecer mínimo ou pouco importante, como por exemplo entender como se deslocar na região em que se encontra.

Nesse contexto o turismo se insere como parte importante da educação contemporânea. Viagens de Estudos do Meio no ensino básico e fundamental, assim como excursões no ensino médio e superior ou até viagens de família propriamente ditas são ambientes extremamente ricos para se aprender. Como explicita Ari Filho em seu artigo: "A literatura específica sobre a educação turística ainda é muito restrita, principalmente se formos pesquisar sobre a temática desenvolvida na educação formal [...]" (DA FONSECA FILHO, Ari, 2007). Diferentemente do trabalho de Ari, esse artigo se propõe a tratar do turismo pela esfera da educação informal.

Ao viajar e ficar hospedado em um hotel, um indivíduo precisa se informar minimamente sobre o local em que se encontra para que possa realizar seus objetivos, sejam eles quais forem (profissional ou turístico, por exemplo). Tendo isso em mente, acreditamos que hotéis podem ser locais de aprendizagem para aqueles que os frequentam. Esse aprendizado pode ocorrer por meio da mediação de algum funcionário da recepção, com a interação de objetos que lá se encontram (como mapas ou panfletos) e também via internet (seja via wi-fi em seu próprio dispositivo ou utilizando a infraestrutura do estabelecimento).

Tais interações ou ferramentas podem ser utilizadas para que se aprenda algo sobre a cultura local, informações históricas sobre a região na qual o indivíduo se encontra, dados básicos sobre serviços e infraestrutura, curiosidades, fotos, vídeos, dentre muitos outros.

Este artigo buscou levantar questões que relacionam a infraestrutura hoteleira com o potencial de construção de conhecimento. Além disso, buscamos apurar quais são os fatores mais efetivos no processo de aprendizagem nesse contexto, se é a questão da interação humana, o uso de suportes analógicos (mapas, folhetos e catálogos) ou pesquisa utilizando tecnologias (computador, celular, tablets, etc.). Com isso, este artigo tem como objetivo geral verificar se hotéis podem ser locais de aprendizagem informal, apurar se pessoas que já se hospedaram em hotéis tiveram nesses locais uma experiência de aprendizado e analisar se os hóspedes consolidaram os dados que lá obtiveram na forma de conhecimento.

Metodologia

Um questionário online de 15 perguntas foi elaborado e aplicado a um grupo de 112 pessoas da comunidade da Unicamp, familiares e amigos. Com base nos resultados, foi realizada uma análise quantitativa e qualitativa do que foi observado, visando responder às questões anteriormente levantadas. Alguns dados foram apresentados em forma de gráficos acompanhados de uma análise e interpretação dos mesmos.

Resultados e Discussão

A primeira pergunta do questionário indagava os entrevistados se haviam se hospedado em algum hotel nos últimos 5 anos. Dentre as 112 pessoas que responderam ao questionário, a grande maioria delas (97.3%) se hospedou em hotéis nos últimos 5 anos. Tal delimitação temporal foi adotada tendo em vista que a presença de sinal Wi-Fi disponibilizada para os hóspedes (principalmente sem a cobrança de taxas) é relativamente recente e entendemos que tal fator poderia ser determinante nessa pesquisa.

Além disso, vale ressaltar que as perguntas subsequentes do questionário só tinham sentido para os entrevistados que responderam "sim" na primeira questão, ou seja, aqueles que marcaram "não" na primeira pergunta estavam isentos de responder o restante do

questionário. Portanto, os dados a partir de agora analisados serão referenciados em relação à quantidade de “Sim” na primeira questão (no caso, 109 pessoas)¹.

Boa parte dos entrevistados (82%) pesquisou a maior parte das informações sobre a localidade que visitaram antes de suas viagens, índice maior em relação àqueles que buscaram dados durante a estadia (18%). Além disso, 33.3% consideravam conhecer bem seu destino e pesquisaram somente algumas informações previamente. Entretanto, é preciso ter em mente que antes de viajar boa parte das informações pesquisadas provavelmente se referem a questões logísticas (hospedagem e como chegar ao destino, por exemplo), então é natural que a maior parte dos entrevistados tenham feito maior pesquisa nesse momento. Portanto, o fato de que a maioria dos entrevistados pesquisou informações antes da viagem não descaracteriza, por si só, o hotel como um local de aprendizado, uma vez que os tipos de informação pesquisadas provavelmente são diferentes nos dois momentos assinalados (antes e durante a viagem).

A busca de informações durante a viagem pelos entrevistados se deu mesmo para aqueles que procuraram a maior parte das informações antes da viagem. Cerca de 54.1% dos entrevistados utilizaram a Internet como fonte primária de informações e 38.5% apontaram os funcionários do local para essa mesma função, como mostra a Figura 1. Apesar de a Internet ainda ser a principal fonte de busca de dados em viagens, a interação com pessoas que detém conhecimento sobre o local mostra-se ainda muito importante, talvez mesmo para aqueles que preferiram a Internet como fonte principal.

A Internet e os funcionários das hospedagens também foram considerados as fontes de informação mais eficientes, 56.5% e 37% respectivamente. É interessante notar que ambas as formas de buscar dados dependem, principalmente, de uma posição mais ativa por parte dos hóspedes, ou seja, de um real desejo de saber algo e não ser um consumidor estritamente passivo.

¹ Algumas dessas 109 pessoas deixaram de responder algumas questões do questionário. As análises de dados levaram em conta o total de respostas por questão. Ainda assim, grande parte das perguntas receberam 109 respostas.

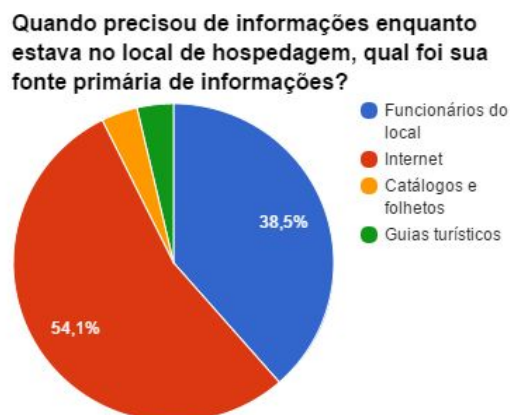


Figura 1 - Principal fonte de informação na hospedagem

Como houve uma delimitação temporal de 5 anos, a maior parte dos entrevistados (97.2%) respondeu que o serviço de internet (em computadores do próprio hotel ou Wi-Fi) estava presente em suas hospedagens, como mostra a Figura 2. O segundo serviço mais encontrado nessas localidades foi folhetos e catálogos de turismo, que já eram bem tradicionais no setor hoteleiro antes da disponibilização de acesso à Internet, o que pode indicar que a aprendizagem em hotéis não está estritamente ligada a presença da tecnologia. 5 pessoas não utilizaram a rede de internet de suas hospedagens.

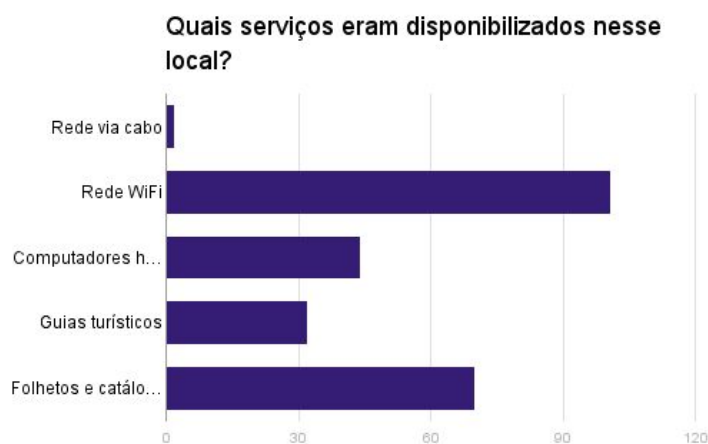


Figura 2 - Serviços disponibilizados no hotel

95.4% dos entrevistados utilizaram a rede de internet de suas hospedagens, tendo sido o principal uso igualmente destinado para entretenimento e busca de informações.

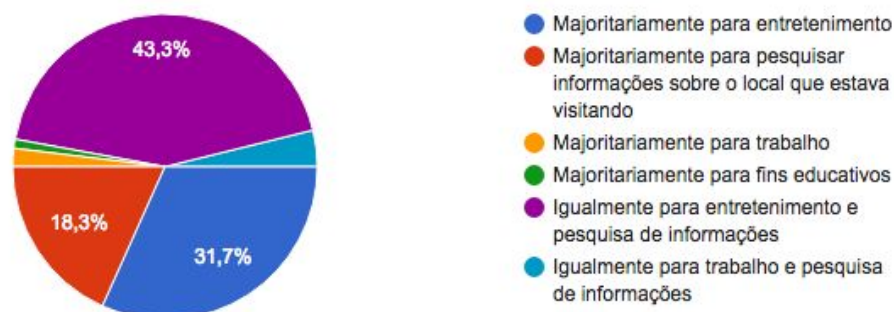


Figura 3 - Principais usos da rede de internet da hospedagem

A segunda questão (“Considerando a última delas [viagem e hospedagem] para as próximas perguntas, essa viagem foi nacional ou internacional?”) traz uma possibilidade de análise bastante interessante, já que um ambiente internacional pode propiciar outras possibilidades e questões em relação ao aprendizado, como, por exemplo, aprender uma nova língua e as diferenças culturais costumam ser mais significantes.

O gráfico para a questão "Quanto você considera que aprendeu?" durante viagens nacionais (Figura 4) mostra um nível de aprendizagem mais distribuído pelo gráfico e mais concentrado na área central do mapa, numa escala de 1 a 6, que vai de "Nada" a "Muito", indicando que esses entrevistados consideram que tiveram um aprendizado mediano.

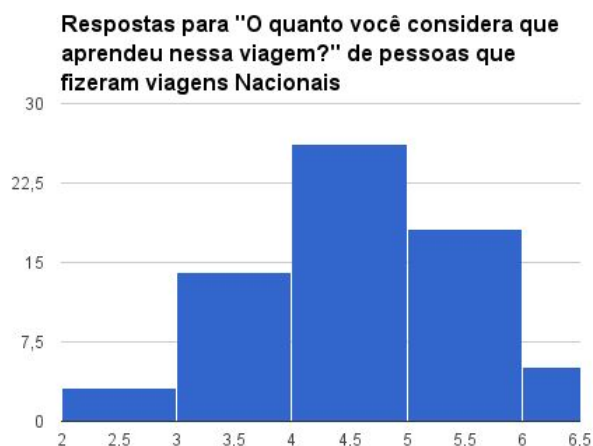


Figura 4 - "Quanto você considera que aprendeu?" para viagens nacionais

Já as respostas das pessoas que fizeram viagens internacionais se concentram bem mais à direita do gráfico, demonstrando claramente que as pessoas que fizeram esse tipo de viagem sentem que aprenderam mais do que as que fizeram viagens nacionais.



Figura 5 - "Quanto você considera que aprendeu?" para viagens internacionais

Essa relação é vista também em outras questões, como em "Você ainda lembra de informações do local que você visitou?", onde 43.8% dos entrevistados que tiveram como última viagem um destino dentro do país disseram lembrar grande parte das informações do local.



Figura 6 - "Você ainda lembra de informações do local que você visitou?" para viagens nacionais

Em contrapartida, as respostas de pessoas em viagens internacionais demonstram que 70.6% das pessoas consideram lembrar grande parte das informações sobre o local visitado, reforçando a hipótese apresentada anteriormente de que o aprendizado de uma nova língua e o contato com a cultura de outro país podem fazer com que o viajante aprenda mais durante sua estadia. Além disso, há de se considerar que alguns dos entrevistados fizeram suas viagens por motivo de estudo e, assim, o hotel seria naturalmente um ambiente de aprendizado e desenvolvimento de sua pesquisa ou do seu período de estudo. Também é vale

ponderar que viagens internacionais, principalmente para fins educativos, podem ter maior duração em relação a viagens nacionais e portanto garantir um tempo maior para o aprendizado de novas informações.



Figura 7 - "Você ainda lembra de informações do local que você visitou?" para viagens internacionais

Além disso, 85.3% do total de entrevistados que realizaram alguma viagem nos últimos 5 anos disseram que saberiam explicar para outras pessoas o que aprenderam durante suas viagens, o que contribui para a hipótese de que hotéis podem ser ambientes de aprendizagem, uma vez que, os entrevistados afirmaram que obtiveram informações nesses locais, se lembram de boa parte ou algumas delas e saberiam explicá-las para outras pessoas.

Os dados apresentados e analisados aqui demonstram indícios de que hotéis podem ser ambientes de aprendizagem bastante ricos. Entretanto, para maior consistência na afirmação de que locais de hospedagem são realmente ambientes de aprendizagem, seriam necessários testes mais objetivos para se descobrir não só se a afirmação é válida, mas também o quanto se aprende nesses locais.

Referências

DA SILVA FONSECA FILHO, Ari. Educação e turismo: Reflexões para elaboração de uma Educação Turística. **Revista brasileira de pesquisa em turismo**, v. 1, n. 1, p. 5-33, 2007. Disponível em: <<https://www.rbtur.org/rbtur/article/view/77/124>>. Acesso em 27 de Out de 2016.