

<b>Título</b>	E-learning – Novos paradigmas na formação	<b>Data</b>	Maior 2011
<b>Fonte</b>	Human	<b>Página</b>	30

ESPECIAL – RH E NOVAS TECNOLOGIAS

'E-LEARNING'

## Novos paradigmas na formação

As novas tecnologias fazem cada vez mais parte da vida de todos nós e as diferentes formas de formação e aprendizagem são também disso reflexo. Responsáveis de 11 empresas que oferecem soluções de 'e-learning' falaram à «human» desta realidade.

**Texto:** Ana Leonor Martins

«A rapidez e a forma como nos últimos 30 anos a tecnologia tem vindo a desenvolver-se transformou o modo como vivemos, trabalhamos, pensamos e aprendemos. Estas transformações reflectiram-se na própria evolução dos sistemas de aprendizagem e formação, favorecendo o desenvolvimento do ensino à distância e do modelo AST – Aprendizagem Sustentada em Tecnologia.» Quem o afirma é Miguel Toscano, director da P&S Training, que integra a MyJobs Recursos Humanos. O responsável faz notar que, por isso, «nos últimos 15 anos verificámos uma crescente importância do 'e-learning' enquanto suporte educacional, formativo e de desenvolvimento humano, e com relevância social, porque contribui para a criação de economias de aprendizagem e para a socialização do conhecimento».

Para Patrícia Santos, directora da área de Negócios eLearning da CEGOC, «o presente e a antecipação possível do futuro próximo mostram que as tecnologias da Web 2.0 já foram adoptadas pela nova geração e que cada vez mais estarão integradas nos processos de comunicação e de pesquisa diária de informação». E «dentro do universo de tecnologias associadas à formação podemos incluir várias ferramentas, como o 'mobile learning', com novas aplicações a surgir para 'iphone' e 'smartphones', exemplifica. «Por outro lado, a aprendizagem informal e colaborativa através de 'blogs', 'wikis' e fóruns é uma realidade e a designação 'e-learning' começa a ser redutora para referir este novo paradigma de



formação. As tendências actuais parecem indicar que, no futuro, todos os processos de formação poderão ser categorizados como 'blended', ressalva.

Margarida Nunes, 'partner' do ISQ e-Learning, também sublinha que a formação à distância tira partido da permanente evolução tecnológica dos últimos anos, constituindo, cada vez mais, uma poderosa ferramenta de aprendizagem, possibilitando oportunidades formativas num curto espaço de tempo a um grande número de indivíduos simultaneamente, ao seu próprio ritmo e no seu estilo de aprendizagem, no posto de trabalho ou num outro local com acesso à Internet, através do computador pessoal ou de um qualquer dispositivo móvel». Salienta ainda que «o reconhecimento do diferencial competitivo das pessoas que integram as organizações reforça a necessidade de formar, actualizar e desenvolver talentos» e que «a aprendizagem baseada na gestão de talentos implica o foco em programas de formação alinhados com o negócio».

Enquanto «o referencial pedagógico tradicional dos alunos/ formandos é definido por um espaço pedagógico cuja interacção formando/ formador tem a tecnologia com um papel meramente de suporte, no 'e-learning' a tecnologia é o transporte do conhecimento», distingue João Tavares, director de formação e consultoria da ATEC. «As experiências formativas mostraram que muitos programas de formação ficaram aquém das expectativas, dado o enfoque ser o recurso tecnológico em si, ficando reféns da (il)iteracia tecnológica de muitos dos utilizadores», diz, destacando ainda os novos desafios que se colocam aos gestores de formação e criadores de conteúdos – criar condições para que os programas baseados em plataformas de 'e-learning' permitam, por exemplo, a partilha de opiniões e experiências, momentos de tutoria directa e dar resposta efectiva às necessidades de formação através de cursos com informação mais especializada.»

Para Artur Ferraz, 'partner' da Factor H, o importante é que «a escolha da forma como administrar a formação esteja associada aos objectivos que se pretende alcançar em termos organizacionais; hoje dispomos de inúmeras possibilidades tecnológicas que permitem desenvolver acções de grande impacto no desenvolvimento de competências», sublinha, acrescentando que «o crescente uso das novas tecnologias, a dinâmica das organizações e a necessidade de rentabilizar os investimentos em formação estão a modificar a forma como entendemos o 'e-learning'». Por outro lado, continua, «a disponibilidade de soluções cada vez mais elaboradas, com ambientes gráficos apelativos e possibilidade de interacção com personagens, tornam a experiência mais gratificante para o formando», sendo que «também as metodologias de avaliação de resultados têm demonstrado significativos avanços».

Ana Maria Fernandes, directora-geral da Distance Learning Consulting (DLC), vai mais longe e defende que «o 'e-learning', quando consubstanciado num modelo pedagógico adequado, pode significar para a formação



► Miguel Toscano, director da P&S Training



► Patrícia Santos, directora da área de Negócios e Learning da CEGOC

uma mudança de paradigma». E realça que «hoje, graças à evolução das tecnologias de informação e comunicação (TIC), é possível oferecer num curso de 'e-learning', que utiliza uma plataforma electrónica como se de uma escola virtual se tratasse, uma vasta gama de possibilidades de entre as quais se destaca a gestão do percurso formativo feita pelo próprio formando, orientado pelo tutor». No entanto, considera que «a grande revolução» que o 'e-learning' trouxe para a formação foi «a redução do tempo de aprendizagem».



► Margarida Nunes, 'partner' do ISQ e-Learning

### ► Um exercício de vontade

Opinião idêntica tem Rosa Braz, 'training coordinator' do Departamento de Formação do Grupo Bureau Veritas Portugal, que sublinha que «a forma de competir está a mudar e cada vez mais se baseia em conhecimento, o que obriga as empresas a desenvolver e adquirir novos conhecimentos de forma mais rápida». Ou seja, «o conhecimento é reconhecido como o activo mais importante das empresas, não apenas nas mais inovadoras mas também para as indústrias e serviços mais tradicionais», acredita. O 'e-learning' apresenta-se como «uma das soluções mais rentáveis e flexíveis», mas «a qualidade técnica e pedagógica dos conteúdos é fundamental para o sucesso das aprendizagens e para a efectiva aquisição de conhecimentos e competências, bem como o apoio tutorial activo e personalizado», chama a atenção. Esta responsável caracteriza o 'e-learning' como «um processo no qual os participantes aprendem através de uma atitude activa, estudando os conteúdos, realizando casos práticos, exercícios de auto-avaliação, testes de avaliação, participação em fóruns ou procura de informação complementar na 'web', fazendo notar que «esta metodologia de aprendizagem propicia também a capacidade de análise e gestão da informação relevante, e de organização, incentiva a procura de soluções e incrementa o domínio das novas tecnologias, competência-chave num ambiente competitivo e em mudança como o actual».

Baseado na sua experiência, Xavier Villar, 'chief executive officer' (CEO) do Grupo I.Zone, constata igualmente que a aprendizagem individual, e organizacional, suportada por tecnologia é actualmente um elemento incontornável das estratégias de desenvolvimento de capital humano em Portugal. Mas chama a atenção para o «óbvio: a aprendizagem é em primeiro lugar um exercício de vontade, vontade de aprender, e sem essa atitude primária essencial bem podemos colocar tutores 'on-line' e 'off-line', tecnologia, meios, diversão 'outdoor', prémios e evolução na carreira, que os resultados serão pouco expressivos». É por isso «fundamental estimular a vontade de aprender», reitera.

Afirmando também que «o 'e-learning' é claramente um dos pilares do desenvolvimento do capital humano nas organizações» e que faz «parte do dia-a-dia de muitas em todo o mundo, estando cada vez mais integrado com os processos de gestão das pessoas», Mário Figueira, administrador da Novabase, lembra que tem sido um caminho feito de muita persistência e inovação, até chegarmos à situação actual, em que o mercado global de 'software' de gestão do capital humano representa perto de mil milhões de dólares, segundo um estudo recente



► João Tavares, director de formação e consultoria da ATEC



► Artur Ferraz, 'partner' da Factor H

da Gartner».

Mas Patrícia Santos ressalva «que ainda existe um longo caminho a percorrer para que o 'e-learning' se torne num apoio efectivo ao desenvolvimento do capital humano, nomeadamente através do desenvolvimento das infra-estruturas tecnológicas, de maior maturidade e mais autonomia dos formandos para assumirem a responsabilidade pelo seu desenvolvimento e do surgimento de novos formatos que permitam a formação contínua no posto de trabalho».

#### ► Coexistência pacífica

Artur Ferraz, por outro lado, realça que, apesar da maturidade dos sistemas de 'e-learning' ter permitido a sua utilização com sucesso ao nível do desenvolvimento de 'soft skills', isso não quer dizer que a formação tradicional tenha perdido o seu espaço, antes pelo contrário». Esta maturidade «veio trazer para o cliente um valor acrescentado extra, afirmando-se como mais uma opção a ter em conta para o desenvolvimento do capital humano», salvaguarda.

Opinião idêntica tem Margarida Nunes, que acredita que «a formação convencional irá coexistir com outras soluções associadas à tecnologia. A metodologia de 'e-learning' poderá estar presente em diversos momentos da formação presencial com objectivos diversificados, como seja o enquadramento teórico, a disponibilização de informação adicional ou a realização de actividades para aplicação da aprendizagem», concretiza. «O 'e-learning' irá assim incrementar os resultados da formação convencional, enriquecendo o contexto de aprendizagem.»

A este respeito, Rui Vasco Silva, gestor de clientes da RHmais, salienta que «não é correcto associar a ideia de formação tradicional àquela que se realiza em sala, tal como nem sempre o 'e-learning' comporta a dimensão de inovação e modernidade que transporta consigo em potência». E por isso defende que «a aposta está no aliar a ambos os contextos, que se complementam, e servem diferentes objectivos, o mais inovador dos dois mundos, evitando assim fórmulas repetidas e explorando as po-



► Rosa Braz, 'training coordinator' do Departamento de Formação do Grupo Bureau Veritas Portugal



► Xavier Villar, 'chief executive officer' do Grupo IZoni

tencialidades inegavelmente existentes nas duas tipologias mais comuns do actual mercado da formação».

Também Ana Maria Fernandes é de opinião de que na próxima década o 'e-learning', assim como a sua forma mista, o 'blended learning' – ou 'b-learning' –, irão coabitar com a formação presencial tradicional, dada a dificuldade da mudança de paradigma, mas a tendência será o aumento gradual destas modalidades em virtude quer do desenvolvimento das TIC, que permitirá maior rapidez nos acessos à Internet, quer por motivos de ordem financeira, dadas as economias de escala obtidas», destaca. «Este tipo de formação tem custos mais reduzidos a médio e longo prazo, porque permite que os mesmos cursos sejam aplicados a públicos ilimitados e evitam os custos inerentes à formação presencial, sendo que os formandos podem estudar fora das horas laborais, permitindo que as empresas obtenham um 'return on investment' (ROI) de mais de 600%», garante.

Já o director da P&S Training acredita que, «à medida que o alinhamento dos projectos de 'e-learning' é cada vez maior com as estratégias e os objectivos corporativos, a formação tradicional tenderá a perder peso e a relevância, principalmente na área técnica». Contudo – salvaguarda –, «na área comportamental, onde o relacionamento interpessoal é um factor relevante para o



► Ana Maria Fernandes, directora-geral da DLC



► Mário Figueira, administrador da Novalbase



► Rui Vasco Silva, gestor de clientes da RHmais

desenvolvimento de competências, o modelo tradicional será ainda mais competitivo, por enquanto».

Gonçalo Macedo, consultor do Sinfic, discorda, e acha que, «apesar da crescente disseminação do 'e-learning', a formação presencial tem um carácter único e dificilmente se abdicará do seu papel; em determinadas áreas, e para o desenvolvimento de certo tipo de competências, o contacto humano é fundamental», sublinha. «Assim, já bastante divulgado com muito sucesso, surge o 'blended learning', que consiste na combinação das duas modalidades de formação: presencial e 'e-learning'».

#### ► Ainda mais fácil

Quanto à evolução que se pode esperar neste âmbito, Rui Vasco Silva considera que, «depois de uma fase inicial de intenso desenvolvimento das ferramentas e plataformas tecnológicas, que evoluíram em sentidos diversos e complementares, o momento actual é de desenvolvimento da componente pedagógica associada às diferentes formas de formação à distância, em modelo puro ou misto». Assim – continua –, «e uma vez ultrapassada a fase de maior ênfase e até fixação no desenvolvimento de soluções de mediação entre aprendentes e conteúdos, é chegado o momento de aprofundar todas as diversas hipóteses de animação da aprendizagem e

do auto-estudo, centrando o processo no participante e em processos, métodos e técnicas pedagógicas que potenciem uma maior eficácia na formação em regime de 'e' e 'b-learning'», defende.

Integração e simplicidade são as duas ideias que ocorrem a Mário Figueira quando pensa no futuro do 'e-learning'. «Por um lado, as soluções de aprendizagem estão a evoluir para soluções integradas de gestão do capital humano, com a preocupação de suportarem processos informais de aprendizagem, a criação de comunidades de prática, o acesso a centros de competência e a repositórios de conhecimento numa lógica 'just-in-time'. Esses repositórios vão privilegiar o recurso a vídeo, áudio, animações e até 'serious games', em detrimento dos suportes estáticos baseados em texto e imagens», esclarece. «O acesso a estes sistemas através de dispositivos móveis é uma forte tendência, pelo que vamos simplificar o acesso ao conhecimento.» Por outro lado – completa –, «o processo de criação e produção de conteúdos de aprendizagem vai ser facilitado por tecnologia de 'authoring' mais fácil de usar e disponível em qualquer local com acesso à Internet, através de modelos de 'software' como um serviço» – «Software as a Service», SaaS.

Rosa Braz, por sua vez, enfatiza que «o 'e-learning' permite uma aproximação cognitiva, cultural e afectiva na construção do conhecimento e está cada vez mais presente e a registar aumentos significativos nas empresas, nos centros de formação, nos centros tecnológicos e nas universidades. Todos os indicadores apontam para o seu crescimento e esta tendência é corroborada pelo facto de a nova geração ter crescido com as tecnologias», acrescenta.

Também o consultor do Sinfic partilha desta opinião e afirma que «a vertente colaborativa da aprendizagem à distância está cada vez mais presente nas organizações que valorizam o seu capital intelectual». Exemplos... «Sistemas que permitem a rápida localização de especialistas em determinadas áreas dentro da organização, bibliotecas de vídeos instrutivos, 'podcasts' e repositórios partilhados, isto com conteúdos criados pelos formandos, são algumas das ferramentas que marcarão a



► Gonçalo Macedo, consultor do Sinfic

diferença nas experiências de aprendizagem, abarcando assim uma componente informal de valorização do conhecimento organizacional», perspectiva.

Para Xavier Villar, o «grande desafio para os tempos de hoje passa por garantir que o conhecimento não fique na pessoa mas sim na organização, ainda que as pessoas continuem a ser as peças-chave do enigma», salvaguarda. «Organizamos o conhecimento, procuramos fixá-lo em plataformas e tornamo-lo acessível a outros, e partilhamo-lo dentro das organizações; criamos procedimentos, bases de dados, fluxos e tarefas e integramos sistemas de aprendizagem com gestão de competências e desempenho.» Mais... «A aprendizagem, actualmente, está também marcada pela mobilidade, sendo outra forte tendência as plataformas geradoras de ambientes virtuais de aprendizagem 2D e 3D, que permitem recriar ecossistemas de aprendizagem. Está tudo lá, o mundo virtual, recriado do real, as ferramentas de edição, criação e partilha de conteúdos, 'chats', fóruns, 'wikis' e 'blogs', e as ferramentas para ligação a redes sociais. Apresentam modelos sugestivos e envolventes, ao estilo 'second life', e servem

magnificamente o propósito da comunidade organizada e do 'social learning'.»

Em jeito de conclusão, o director de formação e consultoria da ATEC lembra que «o 'e-learning' tem vindo a percorrer um caminho de maturação e estruturação com muitas flutuações relativamente à sua afirmação como uma ferramenta complementar ou alternativa à formação em sala». O que podemos esperar é que, «tal como a Web 2.0 trouxe uma nova abordagem ao modo como as pessoas e as organizações se relacionam com a Internet, também as plataformas de 'e-learning' e as ofertas formativas passem a reflectir essa realidade», diz. «A proliferação de novos dispositivos com acesso rápido e flexível à Internet, nomeadamente telemóveis e 'tablets', abre um leque de novos contextos na relação dos utilizadores com as plataformas de conhecimento. Desta relação com Internet, a tecnologia deixa de ser central para ser um meio, surgindo uma tendência que deverá passar a ser seguida na escolha de soluções em 'e-learning': portfolios com menos conteúdo por curso, mas maior diversidade, mais direccionados para especificidades.» ©