E-LEARNING CORPORATIVO: metodologia de avaliação de cursos de capacitação a distância

Iranise Alves da Silva*
ASPER – Associação Paraibana de Ensino Renovado
Iranise@click21.com.br

Magna Coely Alves da Silva**
Newman University, Kansas – E .U.A.
Magna_s@hotmail.com

Resumo

Analisar o uso das tecnologias e redes informacionais através dos cursos de qualificação continuada a distância, constitui-se apenas numa das mais pertinentes formas para se refletir e identificar mudanças que vêm ocorrendo e configurando as chamadas sociedades da informação e do conhecimento. No presente artigo, além de uma breve análise das questões relacionadas às mudanças que vem se configurando nessas sociedades - também chamadas de sociedade em rede, apresentamos a modalidade multimétodo de avaliação de cursos de capacitação continuada a distância, que além de apontar indicadores de avaliação do e-learning corporativo vem se apresentando como uma das mais importante alternativa metodológica para avaliação de cursos de capacitação continuada a distância.

Palavras Chaves: **e-learnig corporativo, modalidade multimétodo de avaliação de cursos a distância**

* Professora adjunto aposentada pela UFPB e atual professora da ASPER Mestre em Economia e Doutora em Engenharia da Produção pela Universidade Federal de Santa Catarina – Brasil.
* * Bacharel em International Business pela Wichita State University, mestranda em Master in Business Administration pela Newman University, Kansas – E .U.A.

Introdução

O atual curso das sociedades contemporâneas converge para a constituição de um novo estágio de evolução na história da humanidade, em que as novas estruturas de comunicação, de cooperação e compartilhamento da mensagem, viabilizadas pelas tecnologias intelectuais inteligentes, vêm modelando as relações de tempo e espaço e promovendo verdadeiras mutações no processo de construção do saber e da inteligência coletiva nas atuais civilizações.

O advento da sociedade da informação e do conhecimento tem se configurado, assim, no fundamento à construção de novas formas de organização social e produtiva, em que o intensivo uso das modernas tecnologias de informação e comunicação tem implicado a adoção de conceitos, como, compartilhamento, flexibilidade, conectividade, interatividade, velocidade e simultaneidade dos processos, cujos reflexos se fazem sentir em todas as esferas da sociedade.

Nessa perspectiva, a instalação do ciberespaço, do espaço virtual, dos fluxos e dos nós, inerentes às culturas das atuais sociedades, não só têm concorrido para fomentar as velozes e contínuas transformações que vêm, nessas sociedades, se registrando, como, e principalmente, têm contribuindo para a emergência de verdadeiras mutações nos valores, nas tradições e nas possibilidades de construção de novas bases e laços sociais, indispensáveis à consolidação de uma nova formação econômico-social em conformação.

Reconhece-se assim, que a tecnologia vem, historicamente, desempenhando estratégico papel, tanto nas sociedades desenvolvidas, quanto naquelas em vias de desenvolvimento, singularmente, ao fecundar uma

série de inovações e avanços científicos que, em conseqüência, vão se refletir na implementação de mudanças organizacionais, institucionais, econômicas, sociais e políticas, cujas implicações e desdobramentos sócio-econômico, político e cultural nas sociedades contemporâneas vem se manifestando, com mais veemência, a partir das últimas décadas do século XX.

Os reflexos dessas manifestações, por sua vez, estendem-se às dimensões econômicas, sociais, culturais e políticas das sociedades, levando as organizações produtivas a se estruturarem numa nova lógica organizacional, centrada no compartilhamento e interatividade da informação e do conhecimento.

Processo que vem promovendo à reestruturação do próprio capitalismo, conduzindo-o a se cristalizar num movimento de troca e acumulação através de uma espessa rede de relações econômico-digitais, virtualizando-se e, nesse bojo, estruturando as bases para o surgimento de um novo tipo de organização social: a chamada sociedade em rede, assim contextualizada por Castells (1999 b):

> *"é caracterizada pela globalização das atividades econômicas decisivas do ponto de vista estratégico: por sua forma de organização em redes; pela flexibilidade e instabilidade do emprego e a individualização da mão-de-obra. Por uma cultura de virtualidade real construída a partir de um sistema de mídia onipresente, interligado e altamente diversificado. E pela transformação das bases materiais da vida – o tempo e o espaço – mediante a criação de um espaço de fluxos e de um tempo intemporal como expressões das atividades e elites dominantes"(p.17).*

O incremento das inovações científicas e tecnológicas que, mais intensificamente, vem ocorrendo desde as ultimas décadas do segundo milênio, são, em grande parte, resultantes de um novo modo de desenvolvimento econômico – o modo de desenvolvimento informacional[1] - e estrutura social, em que as fontes de produtividade estão alicerçadas nas modernas tecnologias de geração de conhecimento, de processamento de informação e comunicação de símbolos.

Essas fontes estão, também, centradas na produção de bens imateriais (serviços, informações, símbolos, estéticas e valores) em substituição à produção, em larga escala, de bens materiais das sociedades industriais.

Faz-se necessário, portanto, compreender as implicações do uso das tecnologias e redes informacionais que, em grande parte, foram coadjuvantes dessas transformações alavancadora do atual padrão de desenvolvimento econômico, social e educacional, também no cenário brasileiro.

A CAPACITAÇÃO CONTINUADA DA FORÇA DE TRABALHO

Imbuídas desse espírito competitivo, as organizações e instituições no Brasil (a exemplo de suas congêneres internacionais) também despertaram para a imperiosa e urgente necessidade de capacitar sua força de trabalho, numa perspectiva de promover-lhe treinamento, capacitação e atualização permanente dos seus conhecimentos indispensáveis, hoje, ao processo de criação e agregação de valor aos bens e serviços produzidos.

Tais premissas tornam-se cada vez mais verdadeiras, quando constatamos que no atual cenário mundial, em constantes metamorfoses sócio-econômicas,

científicas e tecnológicas, o componente intelectual de expressiva parcela das atividades econômicas elevou–se consideravelmente, aliado ao fato de que é, cada vez maior, o número de trabalhadores que estão assumindo funções que demandam maior conhecimento, maior qualificação[2], competência e múltiplas habilidades, exigindo deles um contínuo e permanente aperfeiçoamento que os conduza a assimilar novos valores, a desempenhar novos papéis e responsabilidades.

Além de levá-los a incorporar uma cultura de aprendizagem continuada, indispensável à permanência no atual mercado de trabalho que se define, hoje, pelo forte traço da competitividade, as organizações pretenderam, também, capacitar a sua força de trabalho para atuar em espaços físicos e/ou virtuais, equipados com as mais modernas e avançadas tecnologias (de informação e comunicação inclusive) que caracterizam, na atualidade, os ambientes de trabalho das modernas organizações.

AS UNIVERSIDADES CORPORATIVAS VIRTUAIS

Tendo-se em conta as expectativas acima explicitadas, algumas empresas brasileiras passaram a promover treinamento e capacitação dos seus recursos humanos através das chamadas Universidades Corporativas Virtuais, utilizando o sistema de ensino a distância, suportado por modernas ferramentas das tecnologias de comunicação e informação, tais como Intranet, Internet e as multimídias interativas*: www (world wide web), audioconferência, videoconferência, IRC (internet relay chat), FAQ (frequently asked questions) correio eletrônico, telefone e fax,* entre outras.

Essas ferramentas, com o suporte tecnológico de redes informacionais – a exemplo da Rede Nacional de Pesquisa – RNP[3] permitem realizar, com qualidade, flexibilidade e velocidade, a educação corporativa e o respectivo processo de capacitação e treinamento da força de trabalho das organizações e instituições do país.

Para muitos estudiosos do assunto, essa nova modalidade de universidade representa, com certeza, a mobilização do setor privado na busca de alternativas que viabilizem a melhoria da performance do trabalhador e, por extensão, melhoria da performance da própria organização através da implementação de programas de formação, treinamento e qualificação da força de trabalho.

A credibilidade dessas universidades corporativas virtuais, aufere-se pelas parcerias firmadas com renomadas e respeitáveis instituições de ensino e pesquisa para disponibilização customizadas desses programas de capacitação a distância.

O expressivo crescimento das universidades corporativas virtuais, no processo de treinamento e capacitação da força de trabalho de considerável número de organizações e instituições, vem chamando a atenção dos pesquisadores e estudiosos para a necessidade de estudos próprios e mais acurados sobre as nuanças, especificidades e mecanismos da educação corporativa virtual implementada no seio das organizações e instituições, e os seus desdobramentos no âmbito do mercado de trabalho brasileiro.

Com essa preocupação a pesquisa intitulada “Tecnologias e redes informacionais e suas implicações sobre a força de trabalho no Brasil, desenvolvida e analisada na tese de doutorado de igual título(Silva, 2002),

apresentada ao programa de pós-graduação da Universidade Federal de Santa Catarina, procurou avaliar a importância e as repercussões desse processo, tanto para a força de trabalho quanto para as organizações no Brasil.

A análise dos dados coletados na referida pesquisa, realizada junto aos profissionais integrantes dos cursos de qualificação continuada ministrados, em parceria com a Universidade Federal de Santa Catarina, pelas universidades corporativas das suas respectivas organizações[4], fez-se obedecendo aos procedimentos constitutivos da modalidade multimétodo de avaliação de cursos de capacitação continuada a distância (ver QUADRO 1), cuja operacionalização objetivou, sobretudo, a apreensão da importância e alcance, bem como dos desdobramentos e repercussões do processo de qualificação continuada on-line para o desenvolvimento da força de trabalho e para as organizações no Brasil.

Essa preocupação central da pesquisa ancorou-se nos pressupostos segundo os quais as tecnologias e as redes e fluxos de informação/comunicação, ao viabilizarem qualificação *on-line* no ciberespaço, propiciam elevação no nível da competência e formação de um novo perfil profissional, levando, conseqüentemente, à construção de novas relações e práticas sociais nas organizações brasileiras, ao tempo em que consolida o novo paradigma econômico-tecnológico no cerne da sociedade da informação e do conhecimento, também em conformação no Brasil

METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO DE CURSOS DE CAPACITAÇÃO CONTINUADA A DISTÂNCIA

A Modalidade Multimétodo de Avaliação de Cursos de Capacitação Continuada a Distância, é uma metodologia de avaliação que fundamenta-se numa abordagem metodológica quanti-qualitativa e estrutura-se no processo de desmontagem do discurso dos sujeitos pesquisados, recolocando os dados coletados e tratados pela técnica de Análise de Conteúdo Temática num novo contexto que se constrói a partir do objeto e objetivos da pesquisa. Procedimento que se revela estratégico, no sentido de evitar os constrangimentos, como também, os possíveis enviesamentos que as respostas diretas possam produzir às conclusões avaliativas do processo analisado.

Portanto, num segundo momento da operacionalização dessa modalidade, o discurso é reconstruído atribuindo-lhe traços de significação através do processo de inferência da lógica explicitada na mensagem inventariada e sistematizada pela técnica de Análise de Conteúdo Temática.

Conjuntamente com os resultados estatísticos dos dados tratados pelo software Statistical Package for Social Science - SPSS, constrói-se, então, o relatório final que vai expressar a avaliação dos sujeitos pesquisados em relação aos cursos de capacitação continuada e a distância, promovidos pelas respectivas organizações.

Esses procedimentos, além de expressar a originalidade da proposta metodológica, para estudos dessa natureza, representa uma relevante contribuição aos processos de avaliação de cursos de capacitação continuada a distância, realizados no âmbito organizacional.

Quadro 1: Modalidade multimétodo de avaliação de cursos de capacitação continuada a distância

LEVANTAMENTO DIAGNÓSTICO	Aplicação de questionários, com questões objetivas e questões abertas e discursivas.
TRATAMENTO DOS DADOS	Aplicação da técnica de Análise de Conteúdo Temática e do *software* SPSS no tratamento dos dados coletados
DESCONSTRUÇÃO DO DISCURSO	Com base nos parâmetros da técnica de Análise de Conteúdo Temática, inventariar e recortar as falas dos sujeitos pesquisados
RECONSTRUÇÃO DO DISCURSO	Categorização, subcategorização e respectivo agrupamento das unidades temáticas de análise na reconstrução do discurso dos sujeitos pesquisados
AVALIAÇÃO FINAL	Elaboração do relatório de avaliação do processo de capacitação on-line a partir do discurso reconstruído com base nos resultados da Análise de Conteúdo Temática e da aplicação do SPSS.

No caso da pesquisa referenciada nesse artigo, os resultados da operacionalização dessa modalidade multimétodo de avaliação de cursos de capacitação continuada e a distância, não só apontaram indicadores de avaliação do e-learning corporativo como mostraram algumas das mais importantes implicações do uso das tecnologias e redes informacionais por meio dos de cursos de capacitação continuada a distância, bem como seus

desdobramentos, no que se refere à significação desse processo para o desenvolvimento da força de trabalho e das organizações no Brasil.

Por outro lado, os resultados da sua aplicação apontaram, sobretudo, a preocupação, não só das organizações como dos próprios profissionais, em diversificar conhecimentos e habilidades por meio da capacitação continuada visando, entre outros objetivos, manterem-se, com competência e competitividade, inseridos no exigente mercado de trabalho, hoje, em moldes planetário.

A pertinência dessas preocupações está relacionada ao fato de o mercado de trabalho apresentar-se, na atualidade, sob constante pressão por novas profissões e profissionais munidos de novas aptidões e qualificações que respondam às exigências das velozes mudanças que emergem no bojo das economias globalizadas.

Nesse sentido, no atual contexto das economias informacionais globalizadas, como preconiza a teoria do capital humano (Nonaka, 1977; Senge, 1990; Stewart,1998; Sveiby,1998), tem-se mostrado estratégico elevar o nível de conhecimento e qualificação dos trabalhadores como mecanismo para diversificar suas habilidades e competências, influenciar no nível de satisfação e integração laboral, ao promover-lhes qualificação e melhores condições de trabalho.

Essas perspectivas organizacionais são parte significativa da estratégia voltada para alcançar a melhoria da qualidade do produto, elevação do nível de competitividade da organização e respectiva ampliação das suas oportunidades de negócios no mercado econômico mundializado.

Do ponto de vista do trabalhador registra-se, também, a consciência desses e de outros fatores que permeiam, hoje, a decisão dos profissionais de realizarem cursos de capacitação continuada, como um dos fatores bastante evidenciado no relatório de avaliação construído a partir da operacionalização da modalidade multimétodo de avaliação de cursos de capacitação a distancia, ora apresentada.

ABSTRACT

The use of information technology networks and their impact on the labor force by means of continued qualification at a distance is but one of the most appropriate ways of carrying out an analysis and identification – all assisted by a theoretical construct – of the changes that are now occurring in our so-called information-knowledge society. It is the purpose of the present work – apart from conducting a short analysis of all the changes that are taking shape in these societies – also known as network societies – to present an evaluating multi-method modality to assess continued education courses at a distance. Such method – besides serving as a valuable indicative of corporative e-learning assessment – is regarded as one of the most significant methodological alternatives for the evaluation of continued qualification courses at a distance considering, at the same time, their impact on the improvement of both labor force and business organizations in Brazil.

Key words – corporative e-learning, continued qualification at a distance, assessment multi-method modality.

Notas

1- O modo de desenvolvimento informacional, também denominado de capitalismo informacional, é, como concreção histórica, o sistema de produção em que a informação e o conhecimento são focalizados como principal elemento de criação e agregação de valor aos bens e serviços produzidos com qualidade, segundo os padrões internacionalmente estabelecidos.

2 - O conceito de qualificação do trabalhador aglutina, de forma mais ampla, um conjunto de saberes: escolar, técnico e social, que o capacita profissionalmente. Noção essa que envolve diferentes dimensões, sendo a mais importante, segundo Keorgat, 1987, a da capacitação enquanto relação social que se estabelece na construção histórica da relação capital /trabalho.

3- As informações sobre a rede nacional de pesquisa – RNP encontram-se nos sites: http://www.rnp.br e http://www.socinfo.org.br

4 - As organizações pesquisadas foram: EMBRAPA – Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária; PETROBRÁS – Petróleo Brasileiro S.A.; CEFET-RN – Centro Federal de Educação Tecnológica do Rio Grande do Norte; PUC - Pontifícia Universidade Católica de Goiás; UEM -Universidade Estadual de Mato Grosso; FUNCABE – Fundação Educacional "Presidente Castelo Branco"; FAMIH - Faculdades Metodistas Integradas Izabela Hendrix -; Fiat Automóveis S.A.(A Fiat só enviou a avaliação do executivo/coordenador do programa de educação coorporativa e um rico material informativo sobre a Universidade Corporativa e Virtual da empresa.

BIBLIOGRAFIA :

BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Edições 70, 1991.

BEMFICA, Juliana do Couto; BORGES, Mônica Erichsen Nassif**.** Aprendizagem organizacional e informação. **Revista Ciência da Informação**., Brasília, v. 28, n. 3, p. 233-240, set./dez. 1999

BENIGER, J.R. **The control revolution:** technological end economic origins of the information society. Cambridge, MA, e Londres: Harvard University Press, 1986

BENKO, Georges. **Economia, espaço e globalização**. São Paulo: Hucitec, 1996.

BORGES, Mônica Erichsen Nassif. A informação como recurso gerencial das organizações na Sociedade da Informação. **Revista Ciência da Informação**., Brasília, v. 24, n. 2, 1995.

BOLZAN, Regina de F.F. de Andrade. **O conhecimento tecnológico e o paradigma educacional.** Florianópolis, UFSC/PPGEP, 1998. (Dissertação de Mestrado)

CASTELLS, Manuel. **A era da informação: economia sociedade e cultura:** a sociedade em rede. São Paulo: Paz e Terra 1999,a.

DALMAU, Marcos B. Lopes. **Impactos da utilização da EAD na capacitação de Recursos Humanos em empresas de grande porte**. Florianópolis: UFSC/PPGEP, 2001 (dissertação de mestrado).

DAVENPORT, Tomas H; PRUSAK, Laurence. **Conhecimento empresarial: como as organizações gerenciam seu capital intelectual**. Rio de Janeiro: Campus, 1998.

EDWARDS, Richard; USHER, Robin. **Globalization and a pedagogy of (dis)location**. http://www.leeds.ac.uk/educol/documents/000000225.htm (acessado em 04/11/2000.

KERGOAT, D. **Em defesa de uma sociologia das relações sociais – da análise crítica das categorias à elaboração de uma nova conceituação**. In: O sexo no trabalho. São Paulo: PAZ E Terra, 1987.

KIPPENDORFF, Klaus. **Content analysis**: an introducion to its methodology. Londres: SAGE, 1980.

MEISTER, Jeanne C. **Educação corporativa** – a gestão do capital intelectual através das universidades corporativas. São Paulo: Makron Books,1999.

NONAKA, I; TAKEUCHI, H. **Criação do Conhecimento na Empresa** – Como as empresas Japonesas geram as dinâmicas da inovação . Rio de Janeiro: Campus, 1997.

SENGE, Peter M. **The leader's new work:** building learning organization. Sloan Management Review, 1990.

SHAMIR, Boas; Salomon, Ilan. Work-at-home and the quality of working life. **Academy of Management Review**, v. 10, nº. 3, p. 455-464, 1985.

Silva, Iranise Alves. **Tecnologia e redes informacionais e suas implicações sobre a força de trabalho no Brasil**. Florianópolis, Programa de Pós Graduação em Engenharia da Produção - UFSC, 2002.

SILVA, Iranise Alves; CELLA, Carmem Rejane. Tecnologias de informação e a organização do teletrabalho. **Revista P&S, Produção e Sociedade,** João Pessoa, nº.4, p.55-76, novembro /1999.

STWART, T. **intellectual capital**. Currency-Doubleday, New York, 1997

SVEIBY, Karl Erik. **The new organization wealth:** Managing and measuring knowledge-based assest. San Francisco: Berrett-Koehler Publishers.

SVIOKLA, John J. **Knowledge workers and radically new technology.** Sloan Management Review, vol. 37, n.4 p 25-40 summer, 1996.

TOURAINE, Alain. **La société post-industrielle**. Paris: Denoel, 1969.

VALA, Jorge. **A análise de conteúdo**. In: Silva, Augusto Santos; Pinto, José Madureira(org). Metodologia da Ciências Sociais. Lisboa: Afrontamento, 1986.

VALDEMIR, et al. **Integração universidade-empresa: passaporte para o futuro**. In: Seminário Tecnologias da Informação e Comunicação em Educação à Distância – LDB", Rio de Janeiro, 1997