

Explorar as novas tecnologias para o desenvolvimento das pessoas

A exploração do potencial das novas tecnologias para o desenvolvimento das pessoas é uma realidade em inúmeras empresas, e a tendência neste âmbito parece ser de crescimento. Cinco especialistas ajudam-nos a perceber como o 'e-learning' é algo que veio mesmo para ficar e que a transformação digital favorece grandemente.

Textos: Redação human

Recentemente, à consultora CEGOC, baseada em Lisboa, foi convidada para realizar um projeto de desenvolvimento de competências na área de liderança para gestores de mercados internacionais de uma empresa com atuação na área farmacêutica, na continuidade do que tinha feito com o grupo de 'managers' em Portugal, na modalidade presencial. Atendendo à elevada dispersão geográfica deste grupo de gestores, foi desenvolvido e personalizado um percurso que acabou por ser realizado à distância, num formato que combinou momentos de aprendizagem individual (módulos em 'e-learning') com momentos de grupo (acompanhamento e partilha).

Fátima Gonçalves, head of learning and development

Fátima Gonçalves, da CEGOC, mostra-se entusiasmada com o investimento em soluções inovadoras que exploram as vantagens do digital, desafiam os participantes e melhoram a sua 'learning experience'.

«Em determinados contextos, a formação em 'e-learning' é claramente a melhor escolha para resolver alguns problemas nas empresas», faz notar Jorge Pereira, da ZONAVERDE.

solutions' e 'digital learning coordinator' na CEGOC, conta que «o percurso foi constituído por várias etapas correspondentes às competências a trabalhar, iniciando-se cada etapa com a realização de módulos e outras atividades para enquadrar os participantes nos principais conceitos relacionados com a temática e estimular cada um a refletir sobre as suas práticas quotidianas enquanto responsáveis de equipas». Para consolidar as aprendizagens, foram lançados desafios estruturados e realizadas sessões síncronas à distância, que proporcionaram a partilha, entre todos, de boas práticas, métodos e ferramentas; mas também das principais dificuldades sentidas na implementação 'on-the-job'. «Estas partilhas foram de tal forma úteis e enriquecedoras que constituímos alguns fóruns de fim de tarde inicialmente não previstos», recorda a especialista, para logo acrescentar: «A dinâmica gerada, num formato 100% digital, revelou-se deveras transformadora, combinando flexibilidade, inovação e eficácia. O balanço das concretizações realizadas permitiu-nos constatar que as várias peças que integram o percurso, bem como o acompanhamento atento e regular que as ferramentas digitais atualmente nos permitem, podem fomentar resultados muito positivos do ponto de vista da sua aplicabilidade no quotidiano profissional.»

Na opinião de Fátima Gonçalves, «experiências desta natureza têm o mérito de funcionar como alavanca de inovação, renovação e superação, dando energia para acreditar e continuar a investir no desenvolvimento de soluções



Para Sara Sousa Brito, da People Value, «talvez o mais inovador seja agora a área da transformação digital, que denota já uma preocupação dos clientes em fazer os 'upgrades' em temas de vanguarda».

inovadoras que exploram as vantagens do digital, desafiam os participantes e melhoram a sua 'learning experience' – tornando próximo o acompanhamento de cada pessoa no seu percurso de transformação, promovendo a melhoria contínua do seu desempenho e incrementando a performance de indivíduos, equipas e organizações».

Desenvolver um curso à medida

O 'chief executive officer' (CEO) da ZONAVERDE, Jorge Pereira, faz notar que em determinados contextos a formação em 'e-learning' «é claramente a melhor escolha para resolver alguns problemas nas empresas», e dá um exemplo concreto.

Em 2016, esta consultora de Santa Maria da Feira foi contactada pelo gestor de uma rede de 'franchising' na área de distribuição para apresentar uma solução para uma formação obrigatória que tinha que ser concluída urgentemente para mais de 400 colaboradores da rede de mais de 100 lojas de norte a sul do país.

O curso em questão, de higiene e segurança alimentar no sector das carnes, era dirigido a operadores de lathos. Anteriormente, a empresa tinha organizado diversas turmas no formato presencial em zonas mais ou menos próximas da área geográfica das lojas. Por exemplo, no Porto para pessoas de Bragaça, Beira, etc. A taxa de sucesso tinha sido muito baixa, poucas pessoas se inscreviam e havia inúmeras faltas e desistências, inviabilizando o aproveitamento, que era obrigatório. «Foi um investimento avulso sem qualquer retorno», assinala Jorge Pereira, explicando depois a solução da ZONAVERDE: «Desenvolvemos um curso em 'e-learning' com conteúdos dinâmicos adequados aos participantes, que eram pessoas com habilidades até ao décimo segundo ano. O curso foi um sucesso, com taxas elevadas de participação de aprovação e de satisfação. Entretanto, desenvolvemos um curso de atendimento e relação com o cliente à medida. Os indicadores de resultado também foram excelentes.»

Segundo dados da consultora, no total frequentaram os cursos 2.259 pessoas, tendo 1.956 concluído com aprovação. Uma percentagem de 87% considerou os cursos ao nível de «muito bom/ excelente».

Academias corporativas

Sara Sousa Brito, a diretora da People Value, de Lisboa, destaca que «com a digitalização na ordem do dia, a criação de academias corporativas com a sua componente digital tem sido a prioridade». A experiência da sua consultora nestes

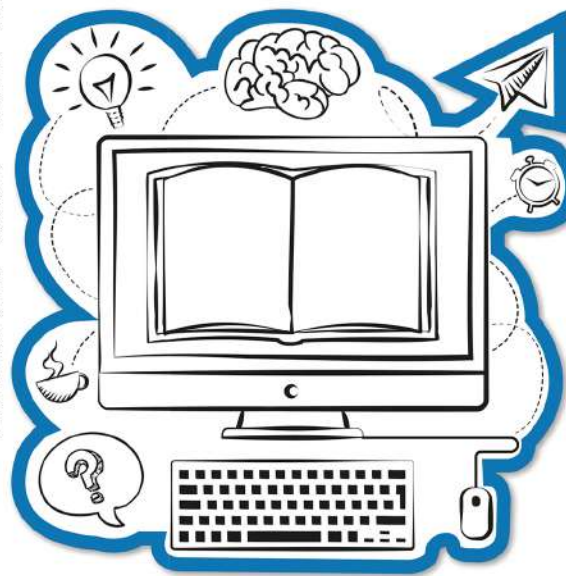
projetos, explica, «acompanha a necessidade de oferecer a digitalização do processo de acolhimento, uma vez que a nova geração assim o exige, bem como os atuais índices de rotatividade». E explica: «A experiência do colaborador inicia-se no processo de candidatura, passando pela entrevista e vai até à entrada propriamente dita. A digitalização de todo este processo, desde o recrutamento até utilização de 'gamification' para envolvimento e seleção dos candidatos numa fase bem precoce, estão já nas prioridades. Para os mais corajosos, corajosos entre outras, a realidade aumentada está também presente, e é possível que o colaborador visite todas as instalações de forma imersiva, e que conheça os vários interlocutores em cada área.» De qualquer forma, assinala Sara Sousa Brito, «as versões de 'e-learning' mais tradicionais são as mais presentes, com ingredientes de vídeo e ao gosto de cada um: após a entrada, um pacote de módulos em 'e-learning' com os temas essenciais que «vão desde cibersegurança a 'soft skills' ou higiene e segurança no trabalho (HST), e outros regulamentos a cumprir, são logo disponibilizados». Na sua opinião, «talvez o mais inovador seja agora a área da transformação digital, que denota já uma preocupação dos clientes em fazer os 'upgrades' em temas de vanguarda, como 'design thinking', que é algo de muito positivo e que nos deixa tranquilos quanto ao caminho que estamos a percorrer no processo de inovação das nossas empresas».

Uma plataforma de 'e-learning'

Na B-Training, Consulting têm sido muitos os projetos de consultoria de 'e-learning' realizados nos últimos anos. Segundo Mafalda Isaac, 'partner' desta consultora criada em Lisboa em 2005, internamente a área tem crescido exponencialmente, «e tem representado uma forte aposta do ponto de vista da inovação e da unicidade dos cursos que são desenhados e desenvolvidos», assinala.

Um dos desafios que a responsável apresenta como exemplo, e ao qual têm dado resposta nos últimos quatro anos, passa pelo trabalho realizado para uma das maiores redes de agências de viagens que opera no nosso país e no estrangeiro. «Iniciámos o projeto com a instalação, a customização e a implementação de uma plataforma de 'e-learning', e posteriormente com o desenho, o desenvolvimento e a implementação de vários cursos em 'e-learning' que são realizados por todos os colaboradores», partilha, para logo acrescentar: «O grande objetivo que norteou a intenção de implementação deste projeto passou pela agilização de disponibilidade de conteúdos

Mafalda Isaac, da B-Training, considera que uma das grandes mais-valias da formação à distância passa pela «maximização da retenção do conhecimento, especificamente no que concerne ao saber-saber».



«Todos os projetos de 'e-learning' são possíveis, sendo necessário encontrar as soluções certas e equilibradas para ultrapassar os desafios», partilha Cláudia Vicente, da Galileu.

a todos os colaboradores, ultrapassando algumas barreiras como o espaço físico e os custos de deslocações, assim como potenciar uma entrega de conhecimentos muito mais acelerada e a um elevado número de colaboradores».

Para Mafalda Isaac, uma das grandes mais-valias da formação à distância passa pela «maximização da retenção do conhecimento, especificamente no que concerne ao saber-saber». É neste sentido que na B-Training, Consulting recorrem e vários tipos de ferramentas complementares que «possibilitam desenvolver cursos com um elevado grau de interatividade conducentes a uma experiência de aprendizagem desafiante e atrativa», assinala. Em termos de resultados, destaca-se «o importante facto de os formandos, neste caso colaboradores da empresa, poderem reveritar os conteúdos às vezes que necessitarem, pelo que os cursos à distância implementados permitem criar um importante sistema de suporte diário, o que concorre para uma produtividade bastante superior quando comparado com a modalidade de formação presencial». Mais, «tratando-se de uma plataforma 'responsive' [está otimizada para qualquer dispositivo móvel], os colaboradores podem participar nos cursos em qualquer momento, dentro ou fora da empresa, e no horário que lhes seja mais conveniente», explica Mafalda Isaac.

Criar a melhor experiência para as pessoas

A Galileu, baseada em Lisboa, desenvolve os seus projetos de 'e-learning' à medida depois de «uma análise profunda dos desafios, da definição dos objetivos e de identificação da melhor forma para os atingir», partilha a diretora, Cláudia Vicente, enfatizando que se trata de «uma fase crítica, durante a qual são tomadas as decisões mais importantes».

Adiante ainda outras explicações: «Identificadas as competências a desenvolver, as equipas de formadores e de 'instructional design' propõem conteúdos e metodologias. É importante criar a melhor experiência para as pessoas, de forma a garantir uma eficaz transmissão de conhecimentos. Para isso, temos em conta questões como duração de cursos ou módulos, utilização de diferentes níveis de interatividade, incorporação de vídeos e elementos de gamificação e até diferentes formas de avaliação da apreensão de conhecimentos. É também aqui que procuramos identificar e antecipar os principais constrangimentos (temporais, técnicos, organizacionais...)

Cláudia Vicente faz notar que «todos os projetos são possíveis, sendo necessário encontrar as soluções certas e equilibradas para ultrapassar os desafios», acrescentando: «Uma das nossas preocupações é garantir a longvidade e a rentabilidade do produto final, maximizando o investimento do cliente. O sucesso dos nossos projetos de 'e-learning' à medida resume-se ao facto de nos focarmos numa simples questão: quais os benefícios para a organização e para os colaboradores e qual a melhor forma de o concretizar?»