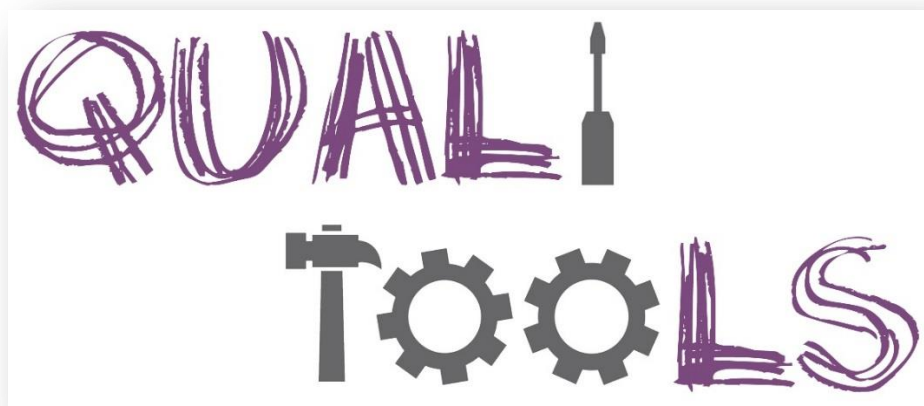


QualiTools para formadores em TIC –
Melhorar o processo de aprendizagem, os resultados de aprendizagem
e a transferência da aprendizagem na formação em TIC
PROJETO NÚMERO 2015-1-PL01-KA202-016660

O1: RELATÓRIO SÍNTESE SOBRE FERRAMENTAS DE QUALIDADE E
OS DESAFIOS DE GESTÃO DA QUALIDADE NA INTRODUÇÃO DE
PRÁTICAS DE GESTÃO DA QUALIDADE «BOTTOM-UP» –
WWW.QUALITOOLS.NET



1/31/2015

Relatório Síntese

Autores:

Monira Kerler (abif)
Karin Steiner (abif)
Marta Kędzia (Społeczna Akademia Nauk)
Anna Sołtys (Społeczna Akademia Nauk)
Daniel Zastawny (Bridging to the Future)
Radosveta Drakeva (Znanie Association)
Valentina Georgieva (Znanie Association)
Vanda Vieira (CECOA)

Este projeto foi financiado com o apoio da Comissão Europeia. Esta publicação reflete exclusivamente os pontos de vista do autor, não tendo a Comissão qualquer responsabilidade sobre as possíveis utilizações da informação aqui contida.



O1: Relatório síntese sobre ferramentas de qualidade e os desafios de Gestão da Qualidade na introdução de práticas de Gestão da Qualidade «bottom-up» – www.qualitools.net



RELATÓRIO SÍNTESE

Índice

1	INTRODUÇÃO	3
2	DIFICULDADES OBSERVADAS PELAS ENTIDADES FORMADORAS EM TIC.....	3
2.1	Aspetos comuns.....	3
	Conhecimentos prévios.....	3
	Perguntas específicas e respostas a pedidos	4
	Experiências de aprendizagem prévias	4
	Motivação & incentivo	4
	Tensão no seio da formação.....	5
	Diferentes tipos de aprendizagem.....	5
	Heterogeneidade dos grupos.....	5
2.2	Especificidades.....	5
	Desaprendizagem.....	5
	Originalidade	6
	Qualificação dos formadores	6
	Formação orientada para a teoria e não para a prática.....	6
	Problemas relativos aos equipamentos e infraestruturas.....	6
3	ÁREAS EM QUE DEVEM SER APLICADOS MÉTODOS DE MELHORIA DA QUALIDADE	7

1 INTRODUÇÃO

No primeiro resultado intelectual produzido pelo projeto “**QualiTools para formadores em TIC - Melhorar o processo de aprendizagem, os resultados de aprendizagem e a transferência de aprendizagem na formação em TIC**”, a ABIF sintetizou os cinco relatórios nacionais da Áustria, Bulgária, Polónia, Portugal e Reino Unido. Os resultados servem de base às conclusões relativas às necessidades de cada país parceiro e às conclusões sobre o tipo de medidas de qualidade que deverão ser destacadas no contexto do **QualiTools**.

Os relatórios nacionais têm por base duas a dez entrevistas com as entidades que ministram formação em TIC em cada país. As instituições entrevistadas são constituídas por diferentes tipos de organizações que ministram formação em TIC: a maioria são institutos de formação e de ensino superior, mas há também empresas com o seu próprio centro de formação em TIC ou escolas com a disciplina de TIC enquanto parte do currículo regular dos jovens. Por conseguinte, os resultados descritos não são representativos. Devem antes ser vistos como informações úteis.

As ferramentas de qualidade existentes para professores/formadores em TIC e os desafios da introdução de práticas de GQ "bottom-up" foram descritos e analisados no âmbito dos relatórios nacionais. O relatório visa fornecer uma perspetiva global sobre as ferramentas de qualidade existentes para professores/formadores em TIC e sobre a sua utilidade. Deverá ajudar a definir as necessidades de desenvolvimento da qualidade dos países parceiros e fornecer recomendações sobre o tipo de ferramentas a utilizar no âmbito do projeto **QualiTools**. Deverá ainda sugerir que tipo de adaptações as ferramentas de qualidade existentes serão necessárias fazer (uma vez que algumas delas foram originalmente desenvolvidas para o ensino de carácter geral).

De forma a permitir uma seleção de ferramentas de qualidade dos parceiros do projeto, o relatório contém um anexo com breves descrições de todas as 110 Ferramentas de Qualidade que podem ser usadas na formação em TIC.

2 DIFICULDADES OBSERVADAS PELAS ENTIDADES FORMADORAS EM TIC

Existem aspetos comuns que foram mencionados pelas entidades formadoras dos vários países e que serão descritos nos pontos seguintes. Contudo, é também evidente que a perceção e a identificação de problemas relacionados com a formação em TIC são, em alguns aspetos, bastante diferentes: por exemplo, os especialistas polacos, búlgaros e portugueses mencionam somente algumas insuficiências relacionadas com o equipamento e com as infraestruturas. Os especialistas britânicos e austríacos referem essencialmente a constituição dos grupos, a conceção dos cursos e a forma de lidar com os diferentes tipos e experiências de aprendizagem, bem como com as diferentes motivações/objetivos dos participantes. Embora os especialistas polacos, portugueses e búlgaros mencionem também este tipo de problemas, salientam ainda dificuldades a outro nível, tais como as competências profissionais e de pedagógicas, grupos demasiado grandes ou capacidades heterogéneas entre os participantes.

2.1 Aspetos comuns

Conhecimentos prévios

Nas formações em TIC, mesmo com testes de diagnóstico, pode ser um desafio saber quais os conhecimentos prévios dos participantes. Acresce que a autoavaliação dos participantes pode não corresponder aos seus

conhecimentos reais (a maioria das pessoas sobreavalia as suas próprias competências), o que representa um desafio para os formadores, uma vez que o curso que preparam pode ser de um nível muito elevado para os participantes.

Perguntas específicas e respostas a pedidos

Um outro desafio para o formador em TIC é ter de responder a perguntas muito específicas que poderão estar fora do âmbito do curso de formação. Algumas pessoas inscritas no curso poderão já ter uma vasta experiência e procuram simplesmente desenvolver uma determinada competência.

Exemplo: quando um participante pretende aprender mais sobre um determinado conteúdo/área de aplicação, por exemplo, em web design. Nesta área é difícil criar um programa que se adapte a todos. De acordo com os entrevistados, a capacidade de improviso é uma mais-valia para o formador.

Acontece que determinados participantes sobrecarregam os outros formandos com demasiadas perguntas, por vezes nem sequer relacionadas com o curso. Esta situação faz com que haja um desvio em relação aos conteúdos a aprender e pode até desencorajar os outros participantes.

Experiências de aprendizagem prévias

É frequente haver situações em que as pessoas inscritas no curso de formação já terão tido outras experiências de aprendizagem anteriores (más). Transformar uma má experiência de aprendizagem numa boa experiência pode constituir um desafio para os formadores (sobretudo com os mais idosos). É importante que o formador consiga motivar estes formandos e lhes proporcione sessões de formação únicas e cativantes.

Motivação & incentivo

Construir e manter a motivação ao longo dos cursos é, de várias perspetivas, um dos aspetos mais importantes no contexto da formação. Existe, claramente, uma diferença de motivação entre as pessoas que decidem frequentar voluntariamente uma formação ou um curso e aquelas que são obrigadas (por ex., nas escolas, medidas de combate ao desemprego ou iniciativas da entidade patronal). Contudo, independentemente do motivo pelo qual é realizada uma formação ou um curso, é dever do formador ensinar os conteúdos de forma eficaz, o que é mais provável se os participantes estiverem motivados.

A motivação é um aspeto inerente à formação. Em todos os países, são referidos problemas de motivação dos participantes. Em alguns países, as instituições formadoras entrevistadas revelaram que, muitas vezes, as pessoas não estão motivadas nem interessadas ou empenhadas e que a concentração diminui durante a sessão de formação. As consequências negativas são óbvias: os objetivos da aprendizagem poderão não ser alcançados e os participantes mostram-se insatisfeitos. Contudo, os problemas de motivação indicados apontam para um fator importante que tem influência na qualidade da formação e que é o núcleo do projeto **QualiTools**: a capacidade do formador para recorrer a métodos de formação e de aprendizagem que permitam motivar os participantes e que facilitam o processo de aprendizagem. A capacidade para estruturar o curso/a formação de forma que os formandos (todos os diferentes tipos de formandos) consigam absorver o seu conteúdo é um dos pilares de uma formação de qualidade.

Por isso, é possível concluir que existe uma forte necessidade em cada país para chamar a atenção para esta questão: é essencialmente da responsabilidade dos prestadores de formação encontrar estratégias para motivar os formandos e garantir que não é dada demasiada (ou insuficiente) importância à concentração/capacidade de aprendizagem.

Assim, uma das tarefas chave dos formadores é ser motivador e estar o mais próximo possível da realidade

dos formandos.

Tensão no seio da formação

A capacidade do formador para lidar com a tensão no âmbito da formação contribui para a qualidade da mesma. A falta de competências dos formadores e a dificuldade para lidar, p. ex. com comentários ou queixas relativas à falta de flexibilidade do formador, com expectativas defraudadas, atitudes abusivas dos formandos e questões para as quais os formadores não têm resposta pode piorar a situação. Ocasionalmente, formador e formando poderão entrar em desacordo em relação aos conteúdos. Alguns estudos sugerem que apesar de o formador dever admitir que poderá estar errado, se a sua autoridade for desafiada repetidamente, tal poderá prejudicar o curso.

Diferentes tipos de aprendizagem

O facto de os formandos terem já aprendido ao longo da vida, ou não, a solucionar problemas por si mesmos é um fator importante. Alguns formandos não têm qualquer dificuldade em procurar soluções, outros não gostam ou não querem sequer tentar. Esta questão encontra-se resumida no capítulo sobre diferentes experiências, hábitos e exigências de aprendizagem. É natural que dentro de um grupo haja pessoas com diferentes experiências de aprendizagem, podendo tornar-se um desafio para o formador conseguir dar resposta a essas situações de modo a garantir que todos os formandos atingem os objetivos de aprendizagem.

Heterogeneidade dos grupos

Outro desafio para o formador será conseguir lidar com outro tipo de diferenças, diferenças mais profundas: Por exemplo, pessoas empregadas que precisam de adquirir novas capacidades no âmbito da sua profissão e que sabem onde as aplicar preferem que o curso/formação seja rápido e eficiente. Geralmente, são pessoas impacientes que exigem uma formação intensiva orientada para a prática. Em contraste, pessoas desempregadas ou que tiram o curso por razões pessoais ou pessoas que atravessam um período de requalificação profissional têm normalmente outras abordagens e velocidades de aprendizagem.

Segundo as instituições formadoras austríacas, um grupo de formação alvo deve ser definido antes da realização do curso, uma vez que a idade, motivação, utilização prevista, capacidade de aprendizagem e conhecimentos prévios são fatores decisivos para a conceção da formação. Estes fatores implicam também diferenças relativas a:

Profundidade dos temas, formatos/métodos, pontos essenciais, bem como as tarefas e o papel do formador.

No entanto, adequar previamente o programa do curso aos participantes é diferente de lidar com as heterogeneidades que surgem naturalmente no âmbito de um grupo (relativamente aos aspetos acima mencionados). Neste último caso, são necessárias estratégias para que os formadores consigam gerir essas diferenças.

2.2 Especificidades

ÁUSTRIA

Desaprendizagem

Poderão ser observadas situações de desaprendizagem no caso de pessoas que já não estão num contexto clássico de aprendizagem há muito tempo ou que já não estão habituadas a adquirir novos conhecimentos de forma sistemática. Neste caso, o formador tem de ser paciente e compreensivo.

REINO UNIDO

Originalidade

As instituições de formação britânicas referem que para as entidades formadoras em TIC é muito difícil dar formações originais que se destaquem de outros serviços.

PORTUGAL

Qualificação dos formadores

A dificuldade ainda hoje de encontrar formadores de excelência e com os conhecimentos informáticos adequados, comprovados com diplomas, pós-graduações ou outros tipos de formações. Todos os formadores devem ter experiência na formação profissional, demonstrar interesse com a qualidade da formação ministrada e devem ainda ser capazes de selecionar as estratégias mais adequadas a uma aprendizagem mais focada.

BULGÁRIA

Formação orientada para a teoria e não para a prática

As formações têm normalmente uma duração muito curta, contêm demasiada teoria e poucos exercícios práticos.

Problemas relativos aos equipamentos e infraestruturas

Alguns dos especialistas/formadores da Polónia, Portugal e Bulgária referem várias lacunas que parecem resultar de equipamento insuficiente e da existência de grupos com dimensões desajustadas. Esses problemas são:

- O avanço rápido do software e a necessidade de atualizações constantes
- A obsolescência do software
- A deficiente ligação à internet
- Salas muito pequenas/demasiados formandos
- Falta de computadores suficientes para todos os formandos
- Falta de qualidade do equipamento técnico
- Falta de programas adequados
- Em parte, é fundamental actualizar e investir em equipamento, caso contrario, significa que o software disponível pode restringir a atuação dos formadores.

Uma vez que o projeto **QualiTools** se foca na qualidade da formação em termos do conhecimento de técnicas e de métodos de formação do formador, as dificuldades relativas ao equipamento e às infraestruturas não são considerados um tema central. Contudo, os métodos **QualiTools** poderão ajudar a ultrapassar esses problemas e situações.

Poderá existir um subcapítulo, no guia técnico, sobre como determinar o tamanho ideal dos grupos, como definir grupos-alvo e pré-selecionar grupos mais homogéneos.

3 ÁREAS EM QUE DEVEM SER APLICADOS MÉTODOS DE MELHORIA DA QUALIDADE

Em todos os países que participam no **QualiTools**, a falta de conhecimento de métodos de garantia de qualidade e de desenvolvimento no âmbito da TIC afeta todas as áreas da formação. Apesar de os relatórios de alguns países referirem a existência, a nível institucional, de uma grande preocupação com as medidas de garantia de qualidade e com a colocação em prática das mesmas, ao nível das formações, é difícil afirmar se os formadores utilizam realmente esses métodos no contexto das boas práticas de ensino e de formação profissional. Normalmente, as instituições selecionam o seu pessoal com base nas suas qualificações e nas experiências de ensino, partindo do princípio de que os formadores saberão como ministrar formação de qualidade, o que implica o conhecimento de métodos que contribuem para e que garantem a qualidade da formação.

Os resultados das afirmações de cada país sugerem que todas as áreas de garantia de qualidade (como indicado no projeto **QualiTools**) são relevantes em todos os países participantes.

Essas áreas são as seguintes:

- Conhecer as expectativas e os conhecimentos prévios
- *Feedback* em diferentes momentos
- *Feedback* no início e/ou no final
- Planear, conceber e aplicar processos educativos e de aprendizagem
- Autoavaliação dos formadores e *feedback* entre colegas.
- *Feedback* no final
- Transferência de aprendizagem

ÁUSTRIA

Ao nível institucional dos prestadores de formação *não existem ferramentas de garantia de qualidade estabelecidas no âmbito da formação*. É difícil afirmar se os formadores (na sua maioria *freelancers*) recorrem ou não a este tipo de métodos, por iniciativa própria e com base em boas práticas de ensino; contudo durante as entrevistas tornou-se evidente que: A) a maioria das pessoas entrevistadas não sabem o que são métodos de garantia de qualidade no âmbito da formação e B) as instituições confiam na qualidade e na experiência dos formadores e investem em qualquer tipo de especificações relativas à garantia de qualidade durante a formação.

Contudo, é muito provável que os formadores estejam motivados e sejam incentivados pelas instituições a participar em *workshops QualiTools*, uma vez que as instituições de formação estão interessadas neste tema e pretendem aumentar as suas garantias de qualidade no âmbito da sua instituição.

Por isso, é recomendável que sejam apresentados todos os tipos de garantia de qualidade durante a formação **QualiTools** WS. O objetivo será oferecer *workshops* referentes a diferentes tópicos.

As áreas mais relevantes são:

- Conhecer as expectativas e os conhecimentos prévios
- *Feedback* em diferentes momentos
- *Feedback* no início e/ou no final

- Planear, conceber e aplicar processos educativos e de aprendizagem
- Autoavaliação dos formadores e *feedback* entre colegas.
- *Feedback* no final
- Transferência de aprendizagem

POLÓNIA

Na Polónia, os conhecimentos acerca da garantia de qualidade em formação em TIC não estão muito desenvolvidos no que toca ao processo de aprendizagem e à estruturação do curso. Os prestadores de formação não utilizam ferramentas de gestão de qualidade nem de garantia de qualidade ao nível institucional.

Os prestadores de formação entrevistados preocupam-se essencialmente com:

- Fomentar a participação dos formandos
- Teorias da aprendizagem
- Desenvolver capacidades relativas à construção de uma relação com o grupo
- Métodos de aprendizagem interativa

REINO UNIDO

No Reino Unido, a Agência de Garantia de Qualidade certifica os cursos prestados por estabelecimentos de ensino. De facto, os estabelecimentos de ensino superior ministram uma minoria significativa de cursos de desenvolvimento em TIC.

Além disso, os cursos acreditados por organismos profissionais, legais ou reguladores são avaliados pela organização relevante a fim de garantir que cumprem as normas profissionais e de qualidade exigidas.

Contudo, não existe um enquadramento consistente que permita avaliar a qualidade dos cursos de formação em TIC. A grande maioria das entidades recorre a procedimentos internos para avaliar a sua Garantia de Qualidade. Os prestadores de formação independentes recorrem a métodos de *feedback* para avaliar a qualidade dos seus cursos.

As entrevistas efetuadas sugerem que se deverá abordar todas as áreas de garantia da qualidade durante os *workshops* de **QualiTools**:

- Conhecer as expectativas e os conhecimentos prévios
- *Feedback* em diferentes momentos, incluindo no início e no final
- Planear, esboçar e aplicar processos educativos e de aprendizagem
- Autoavaliação e *feedback* de colegas
- Transferência de aprendizagem

PORTUGAL

Em Portugal, os resultados das entrevistas apontam para o mesmo que nos outros países, ou seja, todas as áreas de garantia de qualidade são relevantes. Foram destacados os seguintes aspetos:

- Avaliação prévia das competências dos formandos

- Adequar a estruturação do curso às exigências dos grupos/formandos alvo: O conteúdo e as atividades a realizar deverão estar adequados aos conhecimentos prévios e interesses dos formandos.

Além disso, as infraestruturas e a dimensão dos grupos são fatores que poderão melhorar a qualidade das formações em TIC em Portugal. Mas, como já indicado, tal não se encontra no âmbito do projeto **QualiTools**.

BULGÁRIA

É difícil dizer se os formadores com experiência pedagógica têm mais conhecimentos e competências para utilizar ferramentas de garantia de qualidade do que formadores sem esse tipo de experiência. De qualquer forma, estes formadores irão sempre beneficiar de uma maior variedade de métodos de ensino como forma de garantia de qualidade.

Em conclusão, deverão ser abordados os seguintes aspetos no âmbito dos métodos existentes:

- Diferentes ferramentas didáticas: Mais tarefas/projetos para trabalho em grupo, mais tarefas/exercícios interativos
- Flexibilidade do programa de formação: Capacidade de adaptação a um grupo específico
- Orientação para resultados: Os formadores devem apresentar o objetivo da formação no início do curso para que os formandos se possam concentrar na obtenção de resultados.

Além disso, os conhecimentos e capacidades dos formadores relativos à TIC deverão ser mais atualizados. Contudo, este aspeto não pode fazer parte do âmbito das formações relativas ao projeto **QualiTools**. Apesar disso, as instituições formadoras deverão estar conscientes deste problema, devendo também disponibilizar infraestruturas adequadas.