

Artigo integrado no Plano de Valorização do Projecto ELQ-SME's

Divulgado na 6ª Edição da Revista Nov@Formação - Rúbrica – Artigos Nacionais

Metodologia de Avaliação do Retorno do Investimento aplicada ao eLearning

Vanda Vieira

Técnica de Formação do CECOA

Membro do ROI Advisory Committee da ASTD

O valor do eLearning

O eLearning é um termo que entrou definitivamente no nosso léxico: o “e” que acrescenta a parte electrónica ao “learning”, o “e” do equilíbrio entre a pedagogia e a tecnologia, o “e” de excelência do “learning”, enfim, são variados os enfoques e campos de aplicação do eLearning.

O valor do eLearning está directamente relacionado com a confiança nesta modalidade formativa, com a capacidade de promover um alinhamento estratégico entre os desígnios das organizações e as necessidades do mercado, com as expectativas, a motivação e a disponibilidade para aprender ao longo da vida, com as experiências bem sucedidas, entre outros factores.

Mas qual o valor real do eLearning? Quais os custos das soluções de eLearning? O que temos a ganhar com o eLearning?

O eLearning, pelas suas características, é uma mudança de paradigma na forma de aprender e de ensinar. Os formandos tornam-se elementos activos do seu processo de aprendizagem, na medida em que são os construtores do seu próprio conhecimento. Os formadores são mediadores cognitivos, organizacionais, sociais e tecnológicos da experiência formativa e facilitadores da aquisição de novas competências. A interacção entre formadores e formandos e entre formandos é assegurada por um conjunto de instrumentos multimédia que, ao longo do percurso formativo, actuam ao nível da motivação, da orientação e do feedback. As comunidades de prática, por sua vez, promovem o sentido de pertença e de partilha, formal e informal, sendo factor de humanização dos sistemas de gestão da aprendizagem.

No entanto, à semelhança de outros processos de mudança, individual ou organizacional, encontramos os acérrimos defensores, os defensivos e os eternos indecisos. Para todos é necessário apresentar evidências do valor do eLearning: acrescentar valor, investir em boas práticas, desenvolver *business cases*; vencer resistências e obstáculos, desmontar mitos; esclarecer, envolver, promover a experimentação.

O modelo de avaliação retorno do investimento

O modelo de avaliação de Donald Kirkpatrick e os contributos de Jack Phillips, entre outros autores, perspectiva o eLearning do ponto de vista da eficácia dos programas formativos, destacando-se os seguintes níveis de avaliação:

- A avaliação das reacções (reacções e satisfação dos formandos)
- A avaliação das aprendizagens (aprendizagem ou conhecimentos adquiridos)
- A avaliação de transferência (os comportamentos e a sua aplicabilidade no contexto de trabalho)
- A avaliação de impacto (os resultados da formação)
- O ROI - retorno do investimento em formação.

O modelo de avaliação ROI articula o diagnóstico de necessidades de formação com os resultados e impactos da formação e permite avaliar o ROI das soluções de eLearning, permitindo-lhe ganhar credibilidade junto do tecido empresarial e contribuir para o reforço da competitividade e melhoria de competências dos recursos humanos.

A avaliação ROI é uma excelente ferramenta, sempre que o eLearning seja percebido num contexto de investimento, tanto pró-activo, como reactivo.

O ROI do eLearning é um método que permite comparar os benefícios e custos da formação e converter esses benefícios e custos em valores monetários, pela articulação do diagnóstico de necessidades de formação com o impacto da formação.

O processo de cálculo do ROI requer, assim, o acompanhamento da formação, desde o seu planeamento à sua execução, relaciona os benefícios esperados e reais do eLearning com os objectivos da empresa e focaliza-se na avaliação das competências com impacto no negócio e na melhoria de desempenho dos trabalhadores.

O cálculo do ROI do eLearning define a situação de partida da empresa ou dos seus trabalhadores relativamente a um conjunto de indicadores: capacidade financeira, índices de produtividade e eficiência, retenção dos trabalhadores, qualidade dos produtos e serviços, satisfação dos clientes, redução das reclamações, práticas de investimento nos recursos humanos, etc.

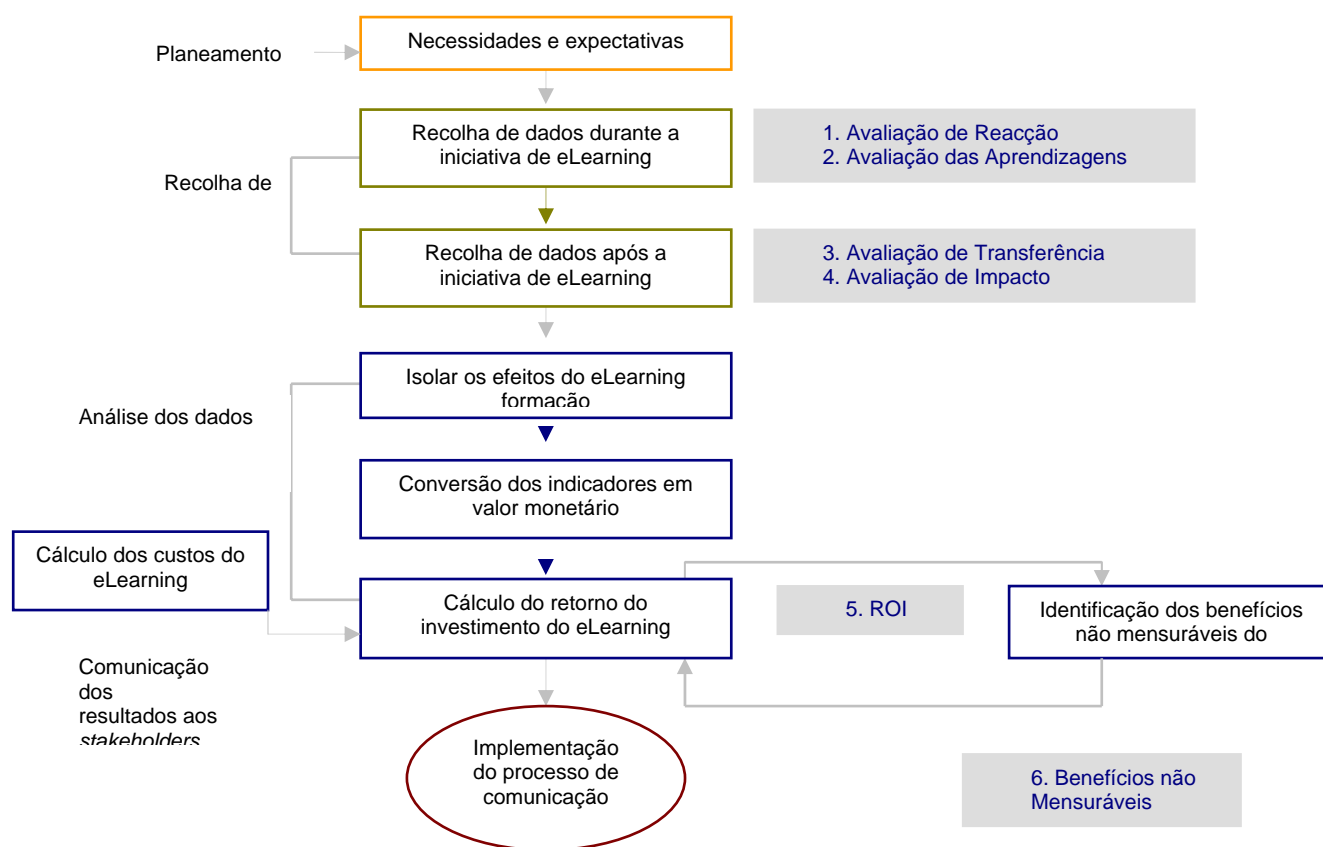


Figura 1 – Metodologia de Avaliação ROI aplicada ao eLearning

A metodologia ROI permite uma análise cuidada no que respeita à antecipação de determinado problema/opportunidade organizacional, o enquadramento estratégico da empresa e/ou do consórcio de empresas e riscos associados, a análise de custo-benefício; o posicionamento dos stakeholders, do mercado e o impacto no negócio.

A metodologia focaliza-se:

- Na distinção entre benefícios tangíveis e intangíveis e no isolamento dos efeitos decorrentes da formação (através de técnicas de estimativa de impacto, grupos de controlo e feedback dos clientes)
- No levantamento das mudanças de desempenho (três, seis meses ou 1 ano após a formação)

- Na tradução das novas competências em unidades de medida; na determinação do valor associado a cada unidade de medida; no cálculo do valor mensal e/ou anual associado às melhorias.

Em suma, trata-se de aferir a percentagem de melhoria atribuída ao eLearning e converter os benefícios em valores monetários.

Os custos iniciais com a implementação dos sistemas de eLearning tendem a ser elevados. Na equação do ROI ($ROI = \text{Benefícios Líquidos da Formação} / \text{Custos da Formação}$) entram, ainda, os custos directos, os custos indirectos e os custos de manutenção. No entanto, vários estudos têm demonstrado a tendência para uma acentuação dos benefícios e das vantagens reais com o eLearning, nomeadamente, o eLearning poupa tempo sem deteriorar as aprendizagens, minimiza as despesas em deslocações, minimiza o tempo fora do local do trabalho, promove aprendizagens em contextos formais e informais. A aprendizagem informal e a aposta no eLearning interactiva têm vindo a dar lugar ao eLearning focalizado nos conteúdos formais e no dito “e-boring”.

Aplicabilidade da Metodologia ROI

Cientes da importância desta temática, o CECOIA – Centro de Formação Profissional para o Comércio e Afins promotor do Projecto “ROI – Retorno sobre o Investimento em Formação”, que visou a concepção de uma metodologia ROI aplicada à formação presencial, decide avançar para o ROI aplicado ao eLearning.

O novo projecto-piloto “eLearning Quality for SME's: Guidance and Counselling” (igualmente financiado pelo Programa Leonardo da Vinci) tem como objectivo avaliar o ROI do eLearning e promover a qualidade do eLearning dirigido às pequenas e médias empresas do sector do comércio e serviços, bem como avaliar os requisitos organizacionais, os critérios de qualidade e as atitudes em relação ao eLearning, promover a relação entre a oferta e a procura de cursos de eLearning, recolher boas práticas e formar consultores de formação.

A curto prazo, esperamos contribuir para aumentar o nível de conhecimento dos empresários e promotores de formação no que respeita, à concepção, desenvolvimento e implementação de soluções de eLearning pedagógica, técnica e financeiramente sustentáveis. A este nível, estamos a formar “eTrainers”, “eAuthors e “eLearningManager”, em regime de bLearning, através da plataforma desenvolvida no âmbito do projecto “eNstructor – Preparing the Next Generation of Trainers”, do qual o CECOIA é parceiro.

A médio e longo-prazo apostamos no desenvolvimento de uma rede de conhecimento e na criação de consórcios público-privados com o propósito de aumentar a qualidade do eLearning e apostar nos serviços de consultoria e aconselhamento dirigidos a técnicos e profissionais do sector.

Medir o ROI das iniciativas de eLearning, promover recomendações sobre medidas de qualidade face aos diversos requisitos dos sistemas de gestão da aprendizagem (aspectos técnicos, design, conteúdos, avaliação e feedback), recolher os benefícios tangíveis e intangíveis do eLearning para o sector do comércio e serviços são as nossas metas prioritárias.