



## QualiTools for IT-Trainers

MELHORAR O PROCESSO, OS RESULTADOS E A TRANSFERÊNCIA DA APRENDIZAGEM NA FORMAÇÃO EM TIC

### ENTREVISTA

**Maria Gutknecht-Gmeiner em representação do parceiro austríaco European Peer Review Association fala-nos sobre os diversos métodos do Guia QualiTools**



Erasmus+

Projeto financiado com o Apoio da Comissão Europeia. A Informação contida nesta publicação vincula exclusivamente o autor, não sendo a Comissão responsável pela utilização que dela possa ser feita.

**I: Quais são as áreas abrangidas pelo Guia QualiTools com vista à melhoria da qualidade na formação?**

**Maria Gutknecht-Gmeiner:** O Projeto QualiTools trabalha a formação profissional, todo o processo de ensino – aprendizagem, desde o planeamento inicial à transferência de conhecimentos. O ciclo de formação é acompanhado por diversos métodos desde a preparação, a avaliação e o encaminhamento no processo de formação.

Além de suportar determinada situação de formação, os métodos QualiTools pretendem apoiar os formadores na auto-reflexão (individual ou em grupo); oferecem uma abordagem sistemática e abrangente para a garantia da qualidade da formação.

**I: Quem são os técnicos mais habilitados a aplicar estes métodos?**

**MG-G:** A característica principal destes métodos é dirigirem-se a formadores, o "grupo-alvo primário". Os métodos seleccionados são fáceis de implementar pelos próprios. Embora em alguns casos, possa ser útil o apoio de outros tutores ou formadores mais experientes. No entanto, em geral não é necessário uma formação intensiva ou um apoio especializado. Os formadores devem optar pelos métodos que melhor respondam às suas finalidades, a partir de um "menu". Os métodos QualiTools podem (e devem!) ser divertidos!

**I: Como podem ser escolhidas áreas específicas?**

**MG-G:** As áreas escolhidas são as que consideramos essenciais para garantir a qualidade da formação (a nível micro); o foco recai sobre o que acontece na sala de aula, de formação, numa apresentação, etc. As áreas abrangem os aspectos fundamentais de uma sessão de formação, que podem ser influenciados e moldados pelo formadores. Este requisito é muito importante: os métodos capacitam os formadores no desenvolvimento da sua prática. Isto significa que lidam com as situações da esfera de decisão do formador. Além disso, os métodos

escolhidos destacam a importância da colaboração ou da "co-criação" entre o formador e os formandos para que a formação seja bem-sucedida.

**I: Ao usar estes métodos, quais são os benefícios adicionais? Não é suficiente uma entidade de formação ser certificada na gestão da qualidade?**

**MG-G:** A experiência tem-nos mostrado que Gestão da Qualidade concentra-se nos aspectos de gestão. A GQ inclui também algumas disposições sobre a qualidade da formação. Geralmente não tem impacto na formação individual. "As avaliações", os questionários entregues após a formação são bastante superficiais e genéricos. Dizem pouco sobre um cenário de formação específico; e muitas vezes, em cursos de longa duração surgem demasiado tarde no processo. As partes mais importantes e significativas de um questionário são geralmente as questões abertas, mas estas nem sempre são respondidas.

**I: Os métodos QualiTools pretendem combater que tipo de lacunas?**

**MG-G:** Os métodos QualiTools fornecem informação rica e oportuna. Os formadores precisam de ferramentas reflexivas com o objetivo de melhorar a formação ministrada. Os métodos apoiam a ligação entre as metas da formação, o planeamento e os métodos didáticos, as expectativas e as experiências anteriores dos participantes, o processo de ensino e de aprendizagem criado conjuntamente por formadores e formandos e os resultados de aprendizagem e sua transferência para a "vida real".

**I: Quais as principais diferenças com a Gestão da Qualidade?**

**MG-G:** A nossa proposta é uma abordagem de baixo para cima - em oposição à gestão da qualidade que funciona em sentido oposto. Pretendemos encorajar os formadores na auto-avaliação, quer individual, quer de grupo.

**I: Que áreas podem beneficiar especificamente com a formação em TIC?**

**MG-G:** O projeto visa melhorar a Formação em TIC, logo os métodos pretendem apoiar os formadores

desta área. Enfrentam certamente desafios específicos: o envolvimento dos participantes; a interação com os formandos; a auto-avaliação e a flexibilidade pedagógica. Ao mesmo tempo como a nossa investigação demonstrou, existem outros desafios a nível da formação em TIC, como por exemplo a elevada heterogeneidade de conhecimentos prévios e as diferentes expectativas dos participantes num mesmo curso. Os métodos QualiTools estão preparados para enfrentar esses desafios.

**I: Considera que existem áreas transversais à formação profissional?**

**MG-G:** Muitos dos aspectos da formação abrangidos pelos métodos do Projeto QualiTools são independentes do domínio da formação: explorar as necessidades e as expectativas dos participantes; obter feedback sobre o processo formativo; melhorar os resultados de aprendizagem; ou seja, são requisitos relevantes a qualquer formador. Logo, esperamos que o QualiTools passa também ser aplicável a outras áreas da formação. Os métodos são facilmente adaptáveis, quando necessário.

**I: Estes métodos podem ser usados somente na formação de adultos ou podem ser também aplicados na formação inicial e nas escolas vocacionais?**

**MG-G:** Muitos dos métodos propostos são igualmente adequados quer para as escolas, quer para os centros que ministram formação profissional inicial - professores que estejam dispostos a envolver os alunos de uma forma equitativa e cooperativa. Alguns professores podem ainda envolver os alunos como parceiros, e contribuir para melhorar a cultura institucional. O Projeto QualiTools pode apoiar a mudança: oferece uma riqueza de ferramentas de garantia de qualidade, muito práticas, e neste contexto, esperamos vir a contribuir para as actuais tendências de auto-avaliação, para além da formação em TIC.

Website: [www.qualitools.net](http://www.qualitools.net)



## QUALITOOLS INFORMAÇÃO ESSENCIAL



### Parceiros do Projeto:

- ✓ University of Social Science – Społeczna Akademia Nauk (PL) - Marta Kedzia (coordenador)
- ✓ ABIF (AS) – Karin Steiner
- ✓ European Peer Review Association – EPRA (AS) – Maria Gutknecht-Gmeiner
- ✓ Bridging to the future Ltd (UK) – Duncan Chamberlain, Daniel Zastawny
- ✓ CECOIA – Centro de Formação Profissional para o Comércio e Afins (Portugal) – Vanda Vieira, Cristina Dimas
- ✓ Znanie – Radosveta Drakeva, Valentina Georgieva

**Duração do Projeto:** 09/2015-08/2018

SÍNTESE DO RELATÓRIO “Quality Tools and QA Challenges of introducing bottom-up QA practices”  
Austria, Bulgária, Polónia, Portugal e Reino Unido

Quando se trata da Formação em TIC, diversos aspectos comuns foram referidos pelas entidades formativas dos cinco países envolvidos no estudo. A saber:

- Diferentes níveis de conhecimento prévio: especificamente na formação em TIC, e apesar dos testes de diagnóstico, os formandos apresentam diferentes níveis de conhecimentos prévios; este é um desafio colocado aos formadores.
- Resposta a questões específicas e diferentes expectativas: outro dos desafios para qualquer formador em TIC é a capacidade de resposta às perguntas específicas dos formandos e que podem estar fora do âmbito do curso de formação.
- Experiências de aprendizagem anteriores, menos positivas: em algumas ocasiões encontramos formandos no curso de formação que já vivenciaram experiências formativas menos gratificantes.
- A motivação e o envolvimento dos formandos: outro dos desafios para os formadores é a construção de várias perspectivas e a manutenção da motivação na formação.
- Os desacordos na formação: embora os formadores estejam cientes que também erram, a pesquisa sugere que qualquer desafio repetido à sua autoridade prejudica o curso.
- Diferentes estilos de aprendizagem: nos grupos existem pessoas com diferentes estilos de aprendizagem, e um dos desafios do formador é certificar-se de que cada participante cumpre as metas de aprendizagem.
- A heterogeneidade do grupo: nas entidades formativas, o conhecimento prévio do grupo-alvo facilita a implementação da formação, desde a idade, a motivação, a finalidade, a capacidade de aprendizagem e o conhecimento prévio, etc.

No entanto, admitimos que a percepção e a identificação de problemas em relação à formação em TIC difere de país para país.

## ÁREAS DE QUALIDADE

No início da formação

### Conhecer as expectativas e os conhecimentos prévios dos participantes



A motivação para aprender pode ser melhorada pelo formador tendo em conta as expectativas dos formandos. Os conhecimentos e as aptidões previamente adquiridos são outro aspecto que os formadores precisam averiguar antes da formação.

### Obter feedback dos participantes: intercalar e final



O feedback durante a formação é muito importante para que o formador explore mais sobre as experiências dos formandos (o que eles já aprenderam, como experienciam o processo formativo, o que ainda precisam aprender, etc.) e para adaptar a formação em conformidade. No final da formação, o feedback ajuda a avaliar o que já foi alcançado e permite reunir informação sobre como a formação pode melhorar no futuro.

### Preparação, documentação e reflexão sobre o processo de aprendizagem



O processo de aprendizagem é um aspecto essencial do sucesso da formação: o planeamento, a reflexão e a documentação melhoram a qualidade da formação, ou seja, permitem o feedback dos formandos e do formador.

### Reflexão entre formadores sobre a formação e os problemas de qualidade



Este aspecto reforça a importância da qualidade fora da sala de formação. Para os formadores é fundamental a discussão e a troca de experiências sobre os métodos formativos.

## SELEÇÃO DE MÉTODOS QUALITOOLS

### Knowledge Café

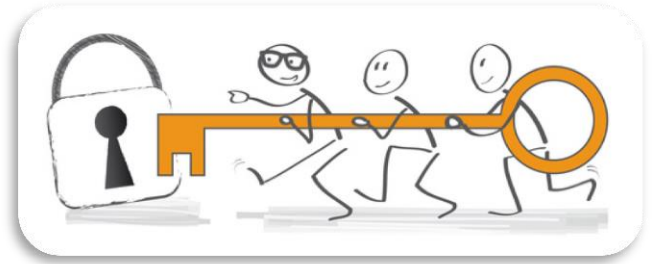
O *Café do conhecimento* é um método muito utilizado, quer no início, quer no final de um curso. Serve para tornar o conhecimento visível de um grupo. Os formandos têm uma participação activa. Reúnem-se em grupo de 5 a 6 formandos.

# Newsletter

QualiTools for IT-Trainers

QUALI  
TOOLS

Cada grupo deve sentar-se à volta de uma mesa, com uma grande folha de papel em cima. O formador sugere vários tópicos de debate por grupo sobre determinado tema. Os formandos discutem à volta desse tema. Aproximadamente de 10 em 10 minutos, os diversos grupos mudam de mesa, sendo que um dos elementos fica na mesa para transmitir aos novos elementos a síntese e os contributos do grupo anterior. Finalmente todos os elementos dos grupos de reflexão passam por todas as mesas e no final são transmitidos os resultados das diversas discussões. As folhas podem ser fotografadas e usadas para documentação do curso.



## Pé e voz

É um método fácil para recolher feedback durante a formação e no final de um curso. O grupo é convidado a ficar em círculo, sendo explicado como proceder: um dos participantes faz um comentário sobre o curso, movendo-se em direção ao centro do círculo. Os outros participantes também podem mover-se (ou não): quanto mais perto eles se movem para o centro, mais concordam com a afirmação. O método fornece um feedback rápido do curso (intercalar ou final).

## Aconselhamento entre pares

Este método visa o aconselhamento entre colegas foi originalmente criado pelo psiquiatra Michael Balint, com o objetivo de refletir sobre a relação médico-paciente. Hoje é usado para outros grupos profissionais, desde assistentes sociais, professores, conselheiros aos formadores. Contrariamente às discussões informais, o método segue uma estrutura específica, assegurada e controlada por um facilitador (interno ou externo à organização). Além do "grupo Balint", outros modelos para a reflexão entre pares têm vindo a ser desenvolvidos. O manual e a base de dados do Projeto QualiTools apresentam duas variações deste método, descritas em detalhe.





