

O AMBIENTE DE APRENDIZAGEM GAMIFICADO E A EDUCAÇÃO CORPORATIVA

Francine Borges da Silva Abreu* e Mariângela Cazetta*

*Especialização em **Gestão e Planejamento de Tecnologia da Informação**

Fatec Rio Preto – São José do Rio Preto-SP/ Brasil.

e-mail: franbsa@gmail.com e mariangela@fatecriopreto.edu.br

Resumo: *Um dos papéis da Educação Corporativa é a Gestão do Conhecimento. Essa gestão se preocupa com as condições organizacionais, localização, geração e partilha do conhecimento, e das ferramentas a serem utilizadas na comunicação e organização de determinado conteúdo. Este artigo mostra como um ambiente de aprendizagem gamificado pode auxiliar na Gestão do Conhecimento.*

Palavras-chave: *Educação Corporativa, Gamificação, Gestão do Conhecimento, Tecnologia de Informação e Comunicação (TIC), Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA), Jogos Digitais.*

Abstract: *One of the rolls of Corporate Education is the Knowledge Management. This management look out for the organization conditions, location, produce and share the knowledge, and the tools that are used in communication and organization of a certain content. This article shows how a leaning environment with game elements can help in the Knowledge Management.*

Keywords: *Corporate Education, Gamification, Knowledge Management, Information and Communications Technology (ICT), Virtual Learning Enviroment (VLE), Digital Games*

1. Introdução

Em seu artigo sobre os desafios e oportunidades da Gestão do Conhecimento nas organizações, Souza (2006) afirma que “a era do conhecimento trouxe para as empresas a necessidade de valorização do conhecimento como um recurso estrategicamente relevante”. Diz ainda que a empresa que investe na Gestão do Conhecimento assegura a criação de canais para a inovação e comunicação, como ambientes que propiciem a aprendizagem. Neste sentido, de acordo Pereira et al. (s/d), as empresas devem adotar um sistema de Educação Estratégica para que consigam desenvolver com eficácia seus talentos humanos. A Educação Corporativa pode ser entendida como um processo de ensino-aprendizagem contínuo alinhado às práticas organizacionais que possibilitam o desenvolvimento de competências que constituirão a base da vantagem competitiva dos negócios.

Para Éboli (1999), as organizações que pretendem manter-se em constante aprendizagem devem estar atentas a alguns objetivos e princípios, como oferecer oportunidades de aprendizagem que deem sustentação às questões de negócio mais importantes para a organização.

Nesse contexto, surgiram os *learnsapes*, que Cross (2008) define como o lugar onde “os profissionais se encontram, conversam, trocam ideias, mantêm-se atualizados, contam histórias, colaboram, resolvem problemas, concebem e formalizam práticas mais apropriadas, aprendem, ensinam, atendem seus clientes, formam parcerias e participam de comunidades do seu interesse”. Um Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA) deve ser agradável, propício a socialização, motivação e engajamento, de acordo com o artigo “Tendências de Educação Corporativa para 2016”.

No “Seminário Virtual de Escolas de Governo: compartilhando experiências”, promovido pela Escola do Legislativo da Assembleia de Minas Gerais, foi discutido como utilizar os elementos de jogos para motivar as pessoas a realizarem ações que poucas de fato realizam. Esta foi a inspiração para o presente trabalho.

2. Desenvolvimento

O maior desafio hoje é “se adaptar, sobreviver e se desenvolver na nova era pós-industrial dominada pela Internet. Novas maneiras de trabalhar implicam novas maneiras de aprender”, de acordo com Jennings e Wargnier (s/d). A Educação Corporativa deve acompanhar as tendências e utilizar as novas tecnologias a favor dos seus objetivos na Gestão do Conhecimento.

O profissional contemporâneo deseja uma verdadeira integração entre seu conhecimento e seu trabalho, que deve oferecer oportunidades para o desenvolvimento. As capacitações devem estar diretamente relacionadas às atividades de trabalho. Além disso, a aprendizagem deve ocorrer independentemente de tempo e espaço e, sobretudo, quando for necessária.

Para Jennings e Wargnier, “as implicações para o desenvolvimento de competências não estão centradas apenas no que concerne ao volume. A maior parte das informações que se consome diariamente chega de maneira desestruturada e em formatos em constante evolução, sem mencionar o curtíssimo tempo da duração de vida dessas informações”. Além do desafio de gerar informações, há o de selecionar as que são pertinentes para o momento. Para Rodrigues et al. (2011), os “profissionais devem estar envolvidos na criação de objetos de aprendizagem que sejam eficientes, criativos, envolventes e que transmitam o conteúdo de forma simples e direta”.

Jennings e Wargnier afirmam ainda que as tecnologias móveis derrubaram as fronteiras existentes entre espaço e tempo, e as experiências de aprendizagem de qualidade não são mais um privilégio somente para os que frequentam os cursos presenciais; elas podem estar disponíveis com um simples clique para todos e em qualquer lugar. Além disso, o surgimento da Web 2.0 e das redes sociais abriu espaço para abordagens completamente inovadoras não somente em matéria de comunidades de aprendizagem, mas também para transformar o local de trabalho.

A Wikipedia define, segundo a ótica de Tim O'Reilly, que a "Web 2.0 é a mudança para uma internet como plataforma, e um entendimento das regras para obter sucesso nesta nova plataforma. Entre outras, a regra mais importante é desenvolver aplicativos que aproveitem os efeitos de rede para se tornarem melhores quanto mais são usados pelas pessoas, aproveitando a inteligência coletiva"

A solução educacional deve ser desenhada, levando em conta seu público-alvo, que no contexto organizacional é composta por jovens e adultos. Oliveira et al. (s/d) afirmam que “diversas fontes nos fornecem um conjunto de conhecimentos razoavelmente confiáveis sobre a aprendizagem de adultos. Esses conhecimentos podem ser divididos em três categorias básicas: coisas que sabemos sobre os alunos adultos e a sua motivação; coisas que sabemos sobre o desenho de currículos para adultos e coisas que sabemos sobre como trabalhar com adultos em uma sala de aula”. Em resumo:

- Adultos motivados a buscar uma experiência de aprendizagem fazem isto principalmente porque têm em que usar os conhecimentos ou habilidade que pretendem adquirir. A aprendizagem é um meio para um fim e não um fim em si.
- O desejo de aumentar ou manter a autoestima e o prazer constitui um forte estímulo secundário para um adulto se envolver em uma experiência de aprendizagem. Os alunos adultos tendem a preferir cursos focados em um único conceito e teoria, que se concentram intensamente na aplicação do conceito que abordam e em problemas reais.
- Os adultos precisam integrar novas ideias ao que já sabem para reter e usar novas informações.
- Adultos tendem a se deixar abater por erros, pois a probabilidade de erros afetarem a sua autoestima é maior. Portanto, eles tendem a aplicar soluções testadas e confirmadas, assumindo menos riscos.
- O profissional responsável pelo desenho de um currículo deve saber se os conceitos ou as ideias que pretende utilizar estarão em harmonia ou em conflito com os do aprendiz. Parte da instrução deve ser projetada para promover mudanças nos sistemas de crenças e valores.
- Os programas devem ser desenhados para aceitar pontos de vista de pessoas em diferentes estágios de vida e com diferentes conjuntos de valores.
- Os adultos preferem projetos de aprendizagem autogeridos e autoconcebidos, pois selecionam mais de um meio de aprendizagem e gostam de controlar o ritmo e a hora de iniciar e parar uma atividade.
- Independente dos meios utilizados, a orientação preferida para a aprendizagem do conteúdo é a mais objetiva possível, com instruções práticas de como fazer alguma coisa.
- O ambiente de aprendizagem deve ser física e psicologicamente confortável. Pode ser irritante para aprendizes adultos assistir a palestras longas, permanecer sentados por muito tempo e ter poucas oportunidades de praticar o que aprenderam.

- Os adultos têm expectativas e é fundamental que se dedique mais tempo para se esclarecer e expressar todas as expectativas dos participantes antes de se entrar no conteúdo em si.
- Novos conhecimentos devem ser integrados a conhecimentos anteriores. Os aprendizes devem participar ativamente do processo de aprendizagem. Eles precisam receber *feedback* do educador para as habilidades que pratiquem e o educador tem necessidade de receber *feedback* de seus aprendizes sobre o currículo e o seu desempenho na sala de aula.
- A integração de novos conhecimentos e habilidades exige tempo de transição e um enfoque na aplicação prática.

Mas afinal, como a gamificação pode ser útil no processo de ensino aprendizagem de adultos?

Leal (2013) afirma que “gamificação é o uso de mecânicas e dinâmicas de jogos para engajar pessoas, resolver problemas e melhorar o aprendizado, motivando ações e comportamentos em ambientes fora do contexto de jogos”.

Prensky diz que existem seis notáveis elementos estruturais nos jogos e os descreve:

- **Regras:** Elas forçam o jogador a seguir caminhos específicos para chegar aos resultados. As regras fazem com que os jogos sejam justos e empolgantes.
- **Metas ou objetivos:** O objetivo costuma ser informado no início das regras. O ser humano é capaz de conceber uma situação futura e bolar estratégias para chegar lá. As regras dificultam esse objetivo, limitando as estratégias que se encontram à disposição do jogador.
- **Resultados e *feedback*:** São a forma de medir o progresso em relação às metas. O *feedback* vem quando algo muda no jogo em resposta às ações do jogador, avisando se o que foi feito é positivo ou negativo
- **Conflito/competição/desafio/oposição:** São problemas que os jogadores tentam resolver. O jogo se desenvolve à medida que se tenta resolvê-lo. É isso que faz circular a adrenalina e criatividade do jogador e o que o faz ter vontade de jogar.
- **Interação:** A interação apresenta dois aspectos importantes: o primeiro é a interação do jogador com o computador e o segundo é os aspectos inerentemente social dos jogos. Embora seja possível jogar sozinho, é bem mais divertido jogar com os outros. Os jogos podem ser competitivos ou cooperativos, e os jogadores preferem competidores humanos.
- **Representação ou enredo:** Representação quer dizer que o jogo tem um significado, que pode ser abstrato ou concreto, direto ou indireto. A representação inclui elementos narrativos ou enredo no jogo. A aprendizagem baseada em jogos digitais tem que ver como adicionar conteúdo que seja útil no mundo real.

Starbuck e Webster (1991) trazem um estudo acadêmico sobre como “as atividades divertidas provocam o envolvimento e proporcionam prazer” e descobriram os seguintes pontos:

- As pessoas brincam no trabalho em busca de competência, estímulo, desafio ou reforço.
- As pessoas que realizam tarefas bem divertidas gostam do que fazem. Elas tendem a concentra-se mais e aumentar a persistência.
- A aprendizagem delas é aprimorada porque o prazer e envolvimento das atividades divertidas induzem-nas a despender tempo e esforço.
- Por meio de diferentes formas de brincar, podem aumentar o repertório comportamental, descobrir ou inventar comportamentos radicalmente novos e polir as habilidades já existentes pela prática repetitiva.
- As tarefas divertidas incentivam a criatividade. Caso elas sejam novas, as pessoas empenham um esforço tremendo para aprendê-las e explorá-las, geralmente tentando controlar a própria aprendizagem.

Para Barlebem (2015), “inserir jogos em trilhas de aprendizagem pode trazer resultados positivos, desde que seus conteúdos sejam bem estruturados e devidamente contextualizados”. Ele diz ainda que “o alto nível de atratividade dos *games* proporcionam um aumento do interesse dos funcionários por novos cursos e treinamentos, elevando os índices de participação”.

As razões pelos quais os jogos são tão envolventes, na visão de Prensky, é que eles proporcionam satisfação e prazer; envolvimento intenso e passional; estrutura; motivação; algo a ser feito; fluxo; aprendizagem; gratificações para o ego; adrenalina; estimulam a criatividade e finalmente emocionam.

3. Conclusão

Os jogos existem na civilização humana há milhares de anos e têm sido usados como simulações, ou como formas de resolver disputas ou até mesmo como ferramentas analíticas. As empresas utilizam os elementos de jogos como rankings, *badges* e sistemas de pontuação como forma de aumentar o engajamento dos seus clientes no consumo dos seus produtos e serviços. Utilizá-los também em suas estratégias de ensino aprendizagem cria uma motivação intrínseca nos funcionários que os estimulam a participar cada vez mais das soluções educacionais, e por consequência, aumentam sua efetividade.

McGonigal (2010) fala sobre a vitória épica, que “é um resultado tão extraordinariamente positivo que você não tem ideia de que era possível até que o alcançou. E quando você o alcança, fica chocado ao descobrir do que você era verdadeiramente capaz”. Essa, na minha opinião, é a sensação que as pessoas devem sentir ao fazerem seu trabalho ou finalizar um curso. É isso que faz com que as pessoas continuem trabalhando, aprendendo e investindo seu tempo em atividades que muitas vezes são tidas como chatas ou complicadas, mas necessárias a evolução.

4. Referências

- BARLEBEM, Glauco de Arruda. **Gamificação na Educação Corporativa**. 2015. Disponível em: <<http://ekoeducacaocorporativa.com.br/gamificacao-na-educacao-corporativa/>>. Acessado em: 16/06/2016.
- CROSS, Jay. *Learnscape Architecture*. eLearn Magazine, agosto de 2008.
- EBOLI, Marisa. **Educação para as empresas do século XXI**. São Paulo, Schmukler Editores Ltda., 1999.
- JENNINGS, Charles; WARGNIER, Jérôme; 70:20:10 **Explorando os novos territórios da aprendizagem**. *CrossKnowledge*. Disponível em <<http://www.crossknowledge.com/pt/media-center/publications/70-20-10-aprendizagem>>. Acessado em 19/01/2016.
- LEAL, Marcel. **Você já sabe o que é gamificação?** 2013. Disponível em <<http://www.opusphere.com/voce-ja-sabe-o-que-e-gamificacao/>> Acessado em 19/07/2016.
- MCGONIGAL, Jane. **Jogando por um mundo melhor**. 2010. Disponível em: <https://www.ted.com/talks/jane_mcgonigal_gaming_can_make_a_better_world?language=pt-br>. Acessado em: 24/07/2016.
- OLIVEIRA, José Mendes de; CSIK, Marcia; MARQUES, Paulo. **Curso Desenho de Cursos e Programas de Capacitação**, ENAP.
- PEREIRA, Carlos Eduardo; BOSQUETTI, Marcos Abilio; PAULA, Patrícia Portela Prado Galhano de; ÉBOLI, MARISA. **Educação Corporativa e Desenvolvimento de Competências: um Estudo de Caso no Setor de Auditoria**. Disponível em: <<http://www.anpad.org.br/enanpad/2006/dwn/enanpad2006-gpra-2864.pdf>>. Acessado em 21/07/2016.
- PRENSKY, Marc. **Aprendizagem baseada em Jogos Digitais**. São Paulo: Senac SP, 2012.
- RODRIGUES, Luciene Cavalcanti; DEZANI, Henrique; BORGES, Juliano de Souza; MINATO, Carla Teixeira; SANFELICE, Roney Sergio. **Uso de ambiente virtual de aprendizagem como auxílio ao ensino presencial de linguagem de programação**. 2011. Disponível em: <<http://www.cps.sp.gov.br/pos-graduacao/workshop-de-pos-graduacao-e-pesquisa/anais/2011/trabalhos/ti-aplicada/uso-de-ambiente-virtual-de-aprendizagem-como-auxilio-ao-ensino.pdf>> Acessado em: 20/03/2016.
- SOU. **Tendências de Educação Corporativa para 2016**. Disponível em: <<http://sou.com.br/admin/tendencias-de-educacao-corporativa-para-2016/>>. Acessado em 18/06/2016.
- SOUZA, Daniela Borges Lima de. **Gestão do conhecimento nas organizações: desafios e oportunidades**. Estação Científica, Juíz de Fora, n° 3, Outubro/2006. Disponível em: <<http://cms.estacio.br/media/3344023/5-gestao-conhecimento-organizacoes-desafios-oportunidades.pdf>>. Acessado em 25/01/2016.

STARBUCK, W. H. & WEBSTER, J. *When Is Play Productive?*. Em Accounting Management and Information Technology, vol. 1, nº 1, 1991.

WIKIPEDIA. **Web 2.0**. Disponível em :<https://pt.wikipedia.org/wiki/Web_2.0>. Acessado em 24/07/2016.