XXV Congresso de Iniciação Científica da Unicamp

18 a 20 Outubro Campinas | Brasil

2017

Análise do Clima Organizacional aplicada em um curso superior por meio de Engenharia do Conhecimento

Ivan de Paula Almeida Filho*, Antônio C. Zambon, Franciene D. G. de Lima.

Resumo

Neste projeto desenvolveu-se um processo de avaliação discente, de disciplinas cursadas, bem como das instituições de ensino superior (IES), por meio do clima organizacional. O processo se baseia em chatbots e na técnica 5W2H. Para a aplicação do processo foi criada uma ferramenta informatizada que torna possível a realização de uma entrevista não-estruturada com o aluno. O sistema processa as respostas e as organiza em um mapa conceitual, que permite a análise dos graus de motivação dos alunos com a disciplina.

Palavras-chave:

Clima organizacional, chatbot, motivação.

Introdução

Para Guimarães¹, um estudante motivado se mostra ativamente envolvido no processo de aprendizagem e da mesma forma, comprometido em busca por tarefas desafiadoras.

No âmbito empresarial, a motivação do colaborador reflete diretamente o grau de desenvolvimento da empresa e pode ser medida por meio da pesquisa de clima organizacional, definido por Coda² como o indicador do grau de satisfação dos membros pertencentes a uma empresa.

Sob esse mesmo pressuposto, nesta pesquisa verificou-se a possibilidade de mensurar o grau de satisfação dos alunos com as disciplinas por eles cursadas por meio da aplicação de um questionário e assim determinar o clima organizacional no ambiente acadêmico, visando oferecer subsídios para aprimoramento didático do curso.

Este projeto teve como objetivo, o desenvolvimento de um processo de avaliação do clima organizacional nas disciplinas, bem como das instituições de ensino superior (IES), por meio de um sistema de entrevista mediada por chatbot para extração de indicadores de motivação.

Resultados e Discussão

De modo a adequar a ferramenta ao público alvo, a interface e o processo escolhidos foram inspirados em *Chatbots*. Mauldin³ define que *Chatbots* são programas de computador desenvolvidos com o propósito de simular uma conversa entre uma máquina e um humano fazendo uso de linguagem natural. Para a elaboração das perguntas seria necessária a utilização de inteligência artificial, o que acabou sendo substituído por um algoritmo apoiado pela técnica 5W2H, defendido por Meira⁴ como uma técnica que assegura que as informações essenciais e mais pertinentes sejam declaradas. Assim, foi elaborado o SAM (Figura 1), acrônimo para “Software de Auxílio de Extração de Mapas Conceituais”. O processo consiste basicamente em um questionamento inicial sobre um tema definido pelo professor da disciplina avaliada. O sistema elabora novas perguntas com base nas respostas dadas, até que as dimensões 5W2H sejam esgotadas.

Figura 1. Software SAM.

Conforme a Figura 2, a interface do sistema se assemelha a um chat, onde ocorre a interação entre a máquina e o aluno. Ao finalizar o questionário, a partir das respostas do aluno (sempre em anonimato), é gerado um mapa conceitual que possibilita a análise da avaliação e os índices de motivação em relação à disciplina.

Figura 2. Interface da ferramenta.

Conclusões

Pelos testes executados, verificou-se que as avaliações discentes mediadas por *chatbot* são muito eficazes no sentido de revelar impressões espontâneas e não tendenciosas dos alunos. Essa característica é muito importante, pois atende aos requisitos de imparcialidade que uma avaliação precisa ter para servir aos processos de melhoria dos cursos.

Agradecimentos

Agradecimentos ao CNPq pela concessão de bolsa de auxílio ao projeto e a toda a equipe do Grupo de Engenharia da Informação e Conhecimento – GEICon pelo auxílio imprescindível na elaboração do projeto.

¹ Guimarães, S.R.; Boruchovitch, E. **O Estilo Motivacional do Professor e a Motivação Intrínseca dos Estudantes: Uma Perspectiva da Teoria da Autodeterminação**. Psicologia: Reflexão e Crítica, 2004.

² Coda, R. Estudo sobre clima organizacional traz contribuição para aperfeiçoamento de pesquisa na área de RH.

³ Mauldin, M. Chatterbots, tinymuds, and the turing test: Entering the loebner prize competition. Twelfth National Conference on Artificial Intelligence, Washington, DC.

⁴ Meira, R. C. (2003). As ferramentas para a melhoria da qualidade. Porto Alegre: SEBRAE, 2003.