

APRENDIZAGEM ORGANIZACIONAL NA DIFUSÃO DA INOVAÇÃO: ESTUDO DE CASO COM FUNCIONÁRIOS DE UMA AGÊNCIA BANCÁRIA COM ATENDIMENTO DIGITAL

NCA_AO - UCS, CNPq

BIC UCS

Autores: Helena Sabino Nascimento (BIC-UCS), Sandra Regina Isoton Terribile, Mayara Pires Zanotto, Fabiano Larentis (Orientador)

Introdução / Objetivo

A difusão da inovação determina o processo pelo qual uma inovação é comunicada, informada por determinados canais, em um espaço de tempo, entre membros de um sistema social.

Já a inovação de serviços engloba a importância de diferenciação de serviços para a estratégia das organizações, o que pode deixar a organização em uma posição vantajosa, na busca de diferenciação em produtos ou serviços.

A partir da Aprendizagem em nível organizacional as empresas podem tornar-se abertas as mudanças, o que permite o desenvolvimento dos funcionários de forma individual e grupal, formal e informalmente, tornando-se um fator relevante da competitividade das organizações.

O objetivo deste trabalho foi analisar como ocorre a aprendizagem de natureza formal e informal, nos níveis individual e grupal, na difusão da inovação em serviços através da interação dos funcionários de uma instituição financeira com atendimento digital

Metodologia

Este estudo se caracteriza como de caráter qualitativo, com objetivo exploratório e descritivo, tendo adotado como estratégia de pesquisa de estudo de caso.

O estudo de caso envolve funcionários de uma instituição financeira, localizada na cidade de Caxias do Sul, na Serra Gaúcha, que possui diferenciação no atendimento, de forma presencial e digital.

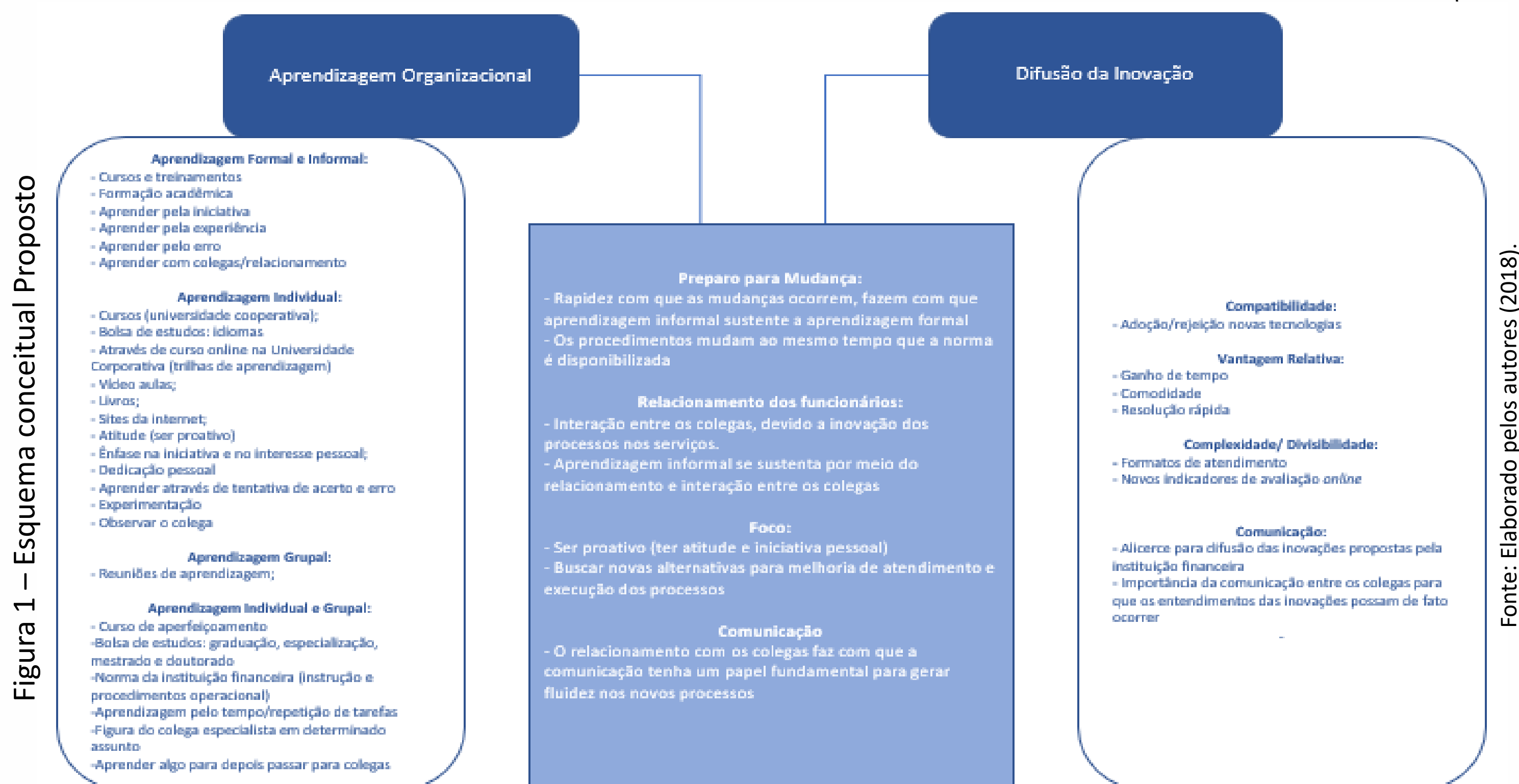
Foi utilizada a triangulação entre três procedimentos de coleta de dados: entrevistas semiestruturada, observação participante e análise documental. Foram realizadas nove entrevistas, até a obtenção da saturação teórica, a análise de dados foi efetuada com categorização a priori e posteriori (YIN, 2015; FLICK, 2009).

Resultados e Discussão

Ao se estudar a aprendizagem organizacional, através da interação do formal, informal na difusão da inovação em uma instituição financeira, foram analisados aspectos relativos a aprendizagem organizacional e a interação dos funcionários no ambiente da instituição e a aprendizagem individual e grupal e sua interação neste contexto.

Para a proposta do esquema foram considerados os processos de aprendizagem que foram especificados individualmente no esquema. Portanto no esquema conceitual seguiu por utilizar abordagem integradora entre a AF e AI, este ambiente utiliza-se uma visão de correlação onde a aprendizagem apresenta características de formalidade e informalidade (SVENSSON; ELLSTRÖM; ABERG, 2004).

Muitas vezes acontecem nas outras instituições e quando vem para dentro do banco muitas vezes, eles já tiveram que buscar esse conhecimento fora, por saber que ainda não existe lá dentro do processo, o produto, uma nova tecnologia e quando chega, muito junto, nem tem o normativo quanto a inovação e o tempo de desenvolver acaba sendo muito perto. O que faz com que aprendizagem informal sobreponha em relação à formal, muitas vezes a informal precisa buscar uma base sólida nada formal para poder executar de forma correta. Deste modo, esta disposição organizacional, a sua cultura e o empenho dos indivíduos que a constituem, são tidos como bases para que a interação ocorra e gere resultados positivos para a organização. Neste sistema, deve-se considerar e avaliar da parte do indivíduo o seu nível de interesse em aprender (LOHMAN, 2005), e de que forma a cultura organizacional possibilita maior aprendizagem individual e grupal (ROBEY; BOUDREAU; ROSE, 2000; REAL; LEAL; ROLDÁN, 2006; ANTONELLO; GODOY, 2011). No que refere à AI, percebeu-se que essa se sustenta por meio do relacionamento e interação dos colegas no ambiente trabalho. Já a aprendizagem formal está atrelada a aprendizagem individual do funcionário e relacionada a sua carreira nesta instituição financeira.



Conclusões

As opiniões emitidas pelos entrevistados corroboram com a análise documental realizada, nas normas e instruções, e por meio da observação participante, que evidenciou diversos elementos apontados pelos respondentes em consonância com a observação realizada. Com relação às contribuições gerenciais, destaca-se o fato de que as instituições nem sempre realizam uma adequada preparação formal com seus funcionários, por mais que faça parte de sua cultura os aspectos educacionais. É necessário estar atento à forma como as novas tecnologias são lançadas aos clientes, pois primeiramente, entende-se que o funcionário deva estar treinado e familiarizado com aplicativos, por exemplo, para ser capaz de saber empiricamente como é o modo de operação de tais funcionalidades

Referências

- ANTONELLO, C.; AZEVEDO, D. **Aprendizagem Organizacional**: explorando o terreno das teorias culturais e das teorias baseadas em práticas. In: ANTONELLO, C.; GODOY, A. (Orgs.). *Aprendizagem Organizacional no Brasil*. Porto Alegre: Bookman, 2011.
- ELLSTRÖM, P. E. Integrating learning and work: Problems and prospects. *Human resource development quarterly*, v. 12, n. 4, p. 421-435, 2001.
- FLICK, U. **Introdução à pesquisa qualitativa**. São Paulo: Artmed, 2009.
- LOHMAN, D. F. An aptitude perspective on talent: Implications for identification of academically gifted minority students. *Journal for the Education of the Gifted*, v. 28, n. 3-4, p. 333-360, 2005.
- REAL, J. C.; LEAL, A.; ROLDÁN, J. L. Information technology as a determinant of organizational learning and technological distinctive competencies. *Industrial Marketing Management*, v. 35, n. 4, p. 505-521, 2006.
- ROBEY, D.; BOUDREAU, M. C.; ROSE, G. M. Information technology and organizational learning: a review and assessment of research. *Accounting, Management and Information Technologies*, v. 10, n. 2, p. 125-155, 2000.
- SVENSSON, L.; ELLSTRÖM, P. E.; ÅBERG, C. Integrating formal and informal learning at work. *Journal of Workplace Learning*, v. 16, n. 8, p. 479-491, 2004.
- YIN, R. K. **Estudo de caso**: planejamento e métodos. 5 ed. Porto Alegre: Bookman, 2015.