

A percepção de qualidade de disciplina EAD na visão discente - contribuições para construção de modelo de avaliação.

Niterói – RJ – Maio 2013

Monica Garelli Machado – UFF – monica@proppi.uff.br
Vera Regina Ramos Pinto – UFF – verreg28@gmail.com
Sandra Regina Holanda Mariano – UFF - sandramariano1@gmail.com

Categoria: Pesquisa e Avaliação
Setor Educacional: Educação Superior
Classificação das Áreas de Pesquisa em EAD
Nível Meso – Gerenciamento, Organização e Tecnologia
Formas de Assegurar a Qualidade
Natureza do Trabalho: Descrição de Projeto em Andamento
Classe: Investigação Científica

RESUMO

Com a expansão dos cursos na modalidade a distância e com as orientações dos Referenciais de Qualidade para Educação a Distância, a IES devem planejar e implementar sistemas de avaliação, que produzam efetivas melhorias de qualidade nas condições de oferta dos cursos e no processo pedagógico, devendo esta avaliação configurar-se em um processo permanente e consequente, de forma a subsidiar o aperfeiçoamento dos sistemas de gestão, produzindo efetivamente correções na direção da melhoria de qualidade do processo pedagógico.

Este artigo pesquisou na literatura as dimensões de qualidade para educação, em consonância com as orientações dos referenciais de qualidade para EAD e estudos que apontem o uso do instrumento SERVQUAL para educação.

Palavras chave: avaliação EAD; dimensões de qualidade; servqual

1 Introdução

A crescente expansão da oferta de cursos no ensino superior no Brasil, seja no modelo presencial, EAD ou semipresencial, intensificou a competição entre as Instituições de Ensino Superior - IES pelo aluno, que poderá escolher a instituição onde irá estudar.

Em 2007, a Secretaria de Educação a Distância do Ministério da Educação - SEED/MEC apresentou os Referenciais de Qualidade para a Educação Superior a Distância, como um documento que, apesar de não ter a força de lei, é um referencial norteador para subsidiar atos legais do poder público no que se referem aos processos específicos de regulação, supervisão e avaliação desta modalidade.

Os referenciais de qualidade orientam que esta avaliação deve configurar-se em um processo permanente e consequente, de forma a subsidiar o aperfeiçoamento dos sistemas de gestão e pedagógico, produzindo efetivamente correções na direção da melhoria de qualidade do processo pedagógico coerente com o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior - SINAES e envolver os diversos atores: estudantes, professores, tutores e quadro técnico-administrativo, entretanto, no âmbito da educação a distância, especialmente no que concerne a avaliação de cursos de pós-graduação lato sensu semipresenciais onde estão presentes atributos de avaliação presencial e a distância, não foi identificado modelo adequado para avaliação.

Este artigo está estruturado como se segue: Introdução; Objetivo; Revisão da Literatura; Metodologia da Pesquisa; Análise dos resultados e validação do construto tangibilidade; Considerações Finais e Referências Bibliográficas.

Este estudo é parte integrante de uma dissertação de Mestrado que se propõe a contribuir para o avanço da educação a distância no Brasil

2 Objetivo

Este artigo tem como objetivo apresentar o referencial teórico para educação a distância no Brasil, baseado nas dimensões de qualidade do instrumento SERVQUAL aplicada a educação, além de identificar os atributos avaliados pelo aluno no que se refere a percepção de qualidade do ambiente

virtual de aprendizagem, do material didático impresso e da aula presencial de disciplina oferecida na modalidade EAD, visando contribuir em uma proposta de adaptação da SERVQUAL para uso em cursos na modalidade a distância no Brasil.

3 Revisão da Literatura

No Brasil, a Lei de Diretrizes e Bases da Educação, Lei nº 9394 de 20/12/1996 legitima a educação a distância, ao incluir no artigo 80 que o poder público incentivará o desenvolvimento de programas de ensino a distância, em todos os níveis e modalidades de ensino e de educação continuada. Esse artigo foi regulamentado posteriormente pelos Decretos 2.494 e 2.561, de 1998, ambos revogados pelo Decreto 5.622, em vigência desde sua publicação em 20 de dezembro de 2005, que estabeleceu a política de garantia de qualidade na modalidade de educação a distância, o credenciamento institucional, supervisão, acompanhamento e avaliação.

Moraes, Mariano e Moura (2011) apontam que esta definição está em sintonia com o pensamento de Darcy Ribeiro, intelectual e parlamentar que liderou a formulação e aprovação da LDB que concebe a educação a distância como um meio para a massificação do ensino superior na sociedade brasileira.

No censo do Instituto Nacional de Estudos Estratégicos e Pesquisas Educacionais - INEP em 2008, os dados mostram que 430.259 estudantes ingressaram em programas de graduação em educação a distância, mas apenas 70.068 se graduaram. Em 2002, a proporção era de 20.685 ingressos para 1.712 concluintes. Percebe-se que os índices de evasão encontrados nos cursos oferecidos no Brasil não são muito diferentes dos índices de países que apresentam uma situação econômica semelhante. Num estudo sobre a Universidade Aberta da Grã-Bretanha, Tresman (2002), sugere em sua pesquisa realizada na Open University no período de 1998-2000 com alunos de educação online, que o fator mais importante que influencia a decisão de evasão é a “falta de tempo”.

A evasão escolar pode ser notada, observando-se a proporção entre os ingressos e egressos. Isto pode ser verificado ou pela permanência maior do aluno na instituição, ou pela evasão deste aluno.

No Brasil, os autores Santos e Oliveira (2009), consideram que um dos fatores de desistência em EAD é de origem interna, relacionada ao curso, ou seja, falta acompanhamento do professor tutor, apoio e incentivo da instituição. Como origem externa, identificam, entre outras a falta de habilidade do aluno e a não adequação ao modelo EAD, considerado mais difícil que o modelo presencial, corroborando o estudo, Veludo-de-Oliveira e Ikeda (2007) apontam ainda que a qualidade percebida pelo aluno de um curso é importante na escolha do serviço educacional e o valor percebido pode levar a sua desistência, ocasionando a evasão.

3.1 Os Referenciais de Qualidade para Educação a Distância no Brasil

Em 2007, a Secretaria de Educação a Distância SEED/MEC, apresentou os Referenciais de Qualidade para a Educação Superior a Distância, como um documento que, apesar de não ter a força de lei, é um referencial norteador para subsidiar atos legais do poder público no que se referem aos processos específicos de regulação, supervisão e avaliação desta modalidade.

Entre os aspectos abordados nos Referenciais de Qualidade, destaca-se a avaliação que é contemplada com duas dimensões: (i) a que diz respeito ao processo de aprendizagem; (ii) a que se refere à avaliação institucional.

Na dimensão avaliação institucional, as instituições são orientadas a planejar e implementar sistemas de avaliação, que produzam efetivas melhorias de qualidade nas condições de oferta dos cursos e no processo pedagógico, devendo esta avaliação configurar-se em um processo permanente e consequente, de forma a subsidiar o aperfeiçoamento dos sistemas de gestão, produzindo efetivamente correções na direção da melhoria de qualidade do processo pedagógico coerente com o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior - SINAES e envolver os diversos atores: estudantes, professores, tutores e quadro técnico-administrativo.

A proposta de sistema para avaliação deverá identificar, entre outros aspectos, o ambiente virtual de aprendizagem; o sistema de orientação docente e da tutoria; o material didático impresso.

3.1.1 Ambiente Virtual de Aprendizagem – AVA - Plataforma

Nos cursos na modalidade a distância, o ambiente virtual de aprendizagem - AVA é composto por diversos recursos e atividades, disponibilizados através de uma plataforma, é a sala de aula virtual, disponível 24h por dia. Entre suas funcionalidades apresenta ferramentas de comunicação chat, os fóruns, ferramentas de escrita colaborativa como postagem de textos, sala de entrega de atividades, suporte para a disponibilização de materiais didáticos como vídeos, áudios, textos, links da internet, material didático impresso em formato “.pdf”, além informações sobre o cronogramas das disciplinas, listas de exercícios, textos de apoio, horários de sessões com a tutoria, além de oferecer também várias ferramentas que possibilitam ao aluno o contato com seu tutor, através de tira-dúvidas e e-mail onde as dúvidas registradas pelo aluno são respondidas pelo tutor, proporcionando uma orientação individualizada, permitindo ainda a interação e mediação entre tutores e alunos e colabora de forma significativa no processo de ensino-aprendizagem, além de contribuir como um dos fatores relevantes na qualidade do curso.

3.1.2 Material Didático impresso

Para RIBEIRO et al (2002), a população brasileira, amostrada aleatoriamente por todo o país, possui baixa capacidade leitora, baixo grau de letramento, de compreensão e apropriação de conteúdos obtidos por meio de textos, o que se apresenta como desvantagens na comunicação mediatizada que envolve texto, como é o caso de materiais didáticos impressos, pois estão diretamente relacionadas ao fato de que os alunos devem possuir o domínio da linguagem escrita para obter sucesso, ou seja, é necessário um grau de letramento significativo para que os conteúdos impressos no papel sejam compreendidos e sua construção é um desafio para os professores que atuam na produção de materiais para EAD, especialmente no que se refere à linguagem e construção textual.

A construção do material didático impresso representa um dos fatores importantes para a qualidade do curso. Santos (2001) aponta que um dos alicerces para o sucesso de um curso EAD é a natureza e qualidade do material empregado.

No Brasil, o material didático inspirou-se no modelo de educação a distância oferecido pela Open University, cuja metodologia de oferta dos cursos envolve a produção de material didático impresso desenvolvido especialmente para o público ao qual o curso se destina.

3.1.3 Aula Presencial - Modelo *Blended Learning*

No Brasil, a legislação define a EAD como modalidade a distância, contudo, a Resolução 1/2007 da Câmara de Ensino Superior/Conselho Nacional de Educação – CES/CNE dispõe que os cursos *lato sensu* na modalidade a distância deverão incluir, necessariamente, provas presenciais e defesa presencial individual de monografia ou trabalho de conclusão de curso.

No curso de pós-graduação *lato sensu*, na modalidade EAD, oferecido por instituição de ensino superior pública, sujeito da nossa amostra, os encontros presenciais acontecem em três momentos: (i) na aula inicial de cada disciplina; (ii) na revisão da disciplina e prova presencial; (iii) na apresentação do trabalho de conclusão do curso, o que caracteriza o curso como *Blended Learning* ou semipresencial.

3.2 Dimensões de qualidade para educação a distância - SERVQUAL

A adaptação de modelos de qualidade, inicialmente desenvolvidos para o setor de serviços, buscava suprir a necessidade de gerenciamento da qualidade, mais especificamente em relação à avaliação e a melhoria da qualidade de serviços.

A escala SERVQUAL, citada na literatura, como instrumento que avalia a qualidade de serviços por meio de dimensões de qualidade, proposta por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1994), serve de referência para medir o desempenho de um determinado serviço, levando em consideração as expectativas e as percepções dos clientes. Na adaptação para educação a distância, o curso é entendido como serviço e o aluno como cliente. Os autores definem como qualidade em serviços o nível de discrepância entre as expectativas que o consumidor tem em relação à realização de determinado serviço e as suas percepções a respeito do desempenho do serviço realizado. Esta escala tem sido amplamente utilizada para avaliar os construtos de

qualidade em serviço, a saber: tangibilidade, confiabilidade, capacidade de resposta, empatia e segurança.

A identificação das dimensões de qualidade para a educação a distância poderá auxiliar na adaptação futura de um modelo SERVQUAL que possa contribuir para o avanço da educação a distância no Brasil.

3.3 Proposição de novas dimensões a serem incorporadas ao construto tangibilidade

Na literatura encontramos estudos sobre o instrumento SERVQUAL, que privilegia a avaliação do construto tangibilidade apenas o ambiente “web site”. Nosso estudo propõe, inicialmente, incluir no construto tangibilidade as dimensões: material didático, encontro presencial, além do ambiente web adaptado ao contexto brasileiro. Estas dimensões compõem a realidade do ensino semipresencial no Brasil, ou seja, busca-se compreender a dimensão: “tangibilidade” aplicadas ao contexto de serviços educacionais de educação a distância. Nosso estudo propõe adaptar e incluir três novas variáveis: (1) material didático, (2) aula presencial e (3) plataforma, ou seja, a tangibilidade dos resultados na percepção do aluno, conforme figura 1.

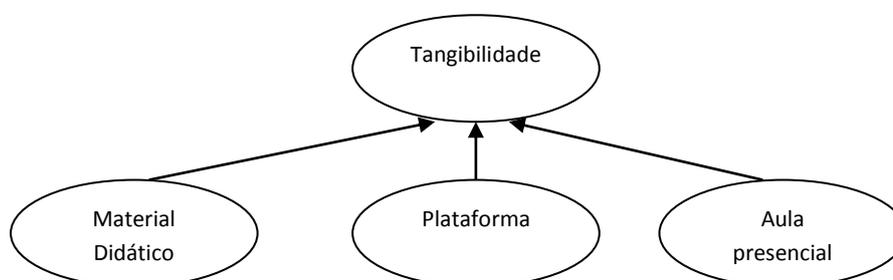


Figura 1: Proposta para o construto tangibilidade
Fonte: Dados da Pesquisa

4 Metodologia da Pesquisa

A estratégia utilizada para identificar os características de tais dimensões foi aplicar um questionário formado por 3 (três) perguntas e/ou afirmativas abertas, com a obrigatoriedade de resposta com a finalidade de identificar as 5 (cinco) características mais importantes do ambiente virtual (plataforma), material didático impresso e aula presencial, a ser trabalhada no

construto tangibilidade na construção de um modelo de percepção de qualidade adaptado ao Brasil. As perguntas foram direcionadas a um público-alvo de 100 ex-alunos do curso de pós-graduação lato sensu semipresencial de uma instituição de ensino superior pública do Brasil, que realizaram e concluíram o curso no período de 2010-2012, utilizando a ferramenta de questionário online SurveyMonkey. Foram obtidas 36 respostas para cada pergunta.

Para tratamento das informações, as respostas de cada pergunta foram tabuladas e analisadas, considerando que o modelo proposto tem como base o instrumento SERVQUAL.

5 Análise dos resultados e validação do construto tangibilidade

O questionário para validação do construto tangibilidade foi aplicado a 520 alunos matriculados do curso de pós-graduação lato sensu semipresencial de uma instituição de ensino superior pública do Brasil com o conjunto de afirmativas que refletia a proposta do estudo. As afirmativas que compunham o instrumento foram divididas em 3 (três) partes: questões relativas ao material didático; as afirmativas sobre ambiente virtual de aprendizagem - plataforma, e afirmativas sobre a aula presencial, dimensões que agrupadas para construção do construto tangibilidade. No instrumento de pesquisa, utilizou-se uma escala de Likert de 7 pontos, com as afirmações 'discordo totalmente', 'discordo bastante', 'discordo', 'não concordo nem discordo', 'concordo', 'concordo bastante' e 'concordo totalmente'.

As informações coletadas a partir da aplicação do questionário, foram processadas no software estatístico Statistical Package for the Social Science (SPSS), que permite a criação de formulário (questionário), entrada de dados, tabulação das informações e divulgação de dados de censos e pesquisas, sendo utilizado também para as análises estatísticas.

Nos dados apresentados, observa-se que as afirmativas sobre as ferramentas da plataforma "o(s) fórum(ns) da disciplina auxiliou(aram) seu estudo" e "O(s) chat(s) da disciplina foi(ram) relevante(s) para o seu aprendizado", mostram cargas fatoriais de 0,494 e 0,431 respectivamente, e não foram considerados na análise das variáveis correspondente a plataforma por terem apresentado carga fatorial menor que 0,50.

Na análise e validação do novo construto tangibilidade, utilizamos a regressão das variáveis das dimensões plataforma, material didático e encontro presencial.

A estatística descritiva mostrou as médias e os desvios padrão. Para análise utilizou-se a escala de medição Likert de 7 pontos e observou-se que a dimensão “material didático” obteve a maior média correspondente a 6,40. Na Análise Fatorial das novas dimensões, verificamos através dos testes de KMO e de esfericidade de Bartlett’s se os valores obtidos permitiam o tratamento dos dados. O KMO obtido foi de 0,645 considerado bom e o teste de esfericidade de Bartlett’s mostrou-se menor que 0,0001 o que permitiu confirmar o método de análise fatorial para o tratamento dos dados.

A análise fatorial do construto tangibilidade mostrou carga fatorial maior que 0,40, significando que as dimensões explicam os dados da amostra, A variância total explicada mostra que as novas dimensões do construto tangibilidade apresentam em conjunto, o valor de 68,348%, acima dos 60% recomendados para que as dimensões representem de forma adequada o conjunto de variáveis originais. Na sequência, foram analisadas as 3 (três) novas dimensões “material didático”, “plataforma” e “encontro presencial” do construto tangibilidade, utilizando-se a análise de confiabilidade a partir do cálculo do *Alpha de Conbach*. O construto apresentou valor de 0,762.

Para analisar qual nova dimensão apresenta maior intensidade na construção do novo construto tangibilidade, foi utilizada a medida de associação *eta*, e *eta squared*. Observamos que a dimensão “material didático” apresenta maior intensidade no construto tangibilidade, onde se pode concluir que a dimensão “material didático” é a que apresenta maior influência no novo construto, com grau de intensidade ajustado igual a 0,712.

A correlação medida através do *Pearson Correlation* apresentam o valor de 0,823 para a na dimensão material didático em relação ao construto tangibilidade, confirmando, como já exposto anteriormente, nosso referencial teórico. De acordo com a análise do construto tangibilidade verificou-se que as novas dimensões propostas foram validadas e confirmadas e que a dimensão material didático é a que agrega maior valor ao construto.

6. Considerações Finais

Este artigo pesquisou na literatura as dimensões de qualidade para educação, em consonância com as orientações dos referenciais de qualidade para EAD e estudos que apontem o uso do instrumento SERVQUAL para educação.

Com as informações obtidas, pretende-se na próxima etapa do estudo, identificar um modelo de referência para avaliação da qualidade percebida em cursos ministrados na modalidade a distância tendo como base no instrumento SERVQUAL e propor um modelo adaptado, com base na SERVQUAL, que permita a avaliação de cursos semipresenciais que possam contribuir

7. Referências Bibliográficas

BRASIL. Ministério da Educação, Secretaria de Educação a Distância. Referenciais de Qualidade para Educação Superior a Distância. Brasília, fevereiro de 2010. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/seed/arquivos/pdf/legislacao/refead1.pdf>. Acesso em: 27/12/2010.

MORAES, Joysi ; **MARIANO,** Sandra R. H. ; **MOURA,** E. S.. Darcy Ribeiro e a Democratização do Ensino Superior: Perspectivas da EAD na Administração. *Gestao e Planejamento*, v. 13, p. 375-398, 2012.

PARASURAMAN, A. **ZEITHAML,** V.; **BERRY,** L. A conceptual model of services quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*. Chicago, v. 49, p. 41-50, Fall 1985.

_____. A multiple-item scale for measuring consumer perceptions. *Journal of Retailing*. New York: New York University Press, v. 64, p.12-29, Spring 1988. 142

_____. Reassessment of expectations as a comparison standard in measuring service quality: implications for further research. *Journal of Marketing*. Chicago, v. 58, n. 1, p. 111-124, 01/1994

SÁ, Iranita M. A. *Educação a Distância: Processo Contínuo de Inclusão Social*. Fortaleza, C.E.C., 1998.