

# Uma Proposta de Avaliação da Aprendizagem a Distância

Almir Meira Alves

CEETEPS – Centro Estadual de Educação Tecnológica Paula Souza – SP – Brasil  
[almirmeira@bol.com.br](mailto:almirmeira@bol.com.br)

**Resumo** – A Internet tem se mostrado um ambiente propício para a criação e o desenvolvimento de serviços de ensino a distância (EaD). Diversos são os meios de oferecimento do ensino a distância, mas a Internet tem-se consolidado como o meio de maior difusão e crescimento do EaD, devido aos recursos disponíveis, como multimídia, interação *online* e possibilidade de resposta em tempo real. A avaliação de um curso oferecido em EaD pode ser realizada sob diversos focos, como sob o aspecto da plataforma utilizada e sob o aspecto da percepção de aprendizado por parte dos participantes. Este artigo tem como objetivo analisar o quesito avaliação do EaD sob o ponto de vista de alunos de um curso superior de Bacharelado em Sistemas de Informação, utilizando para tal análise a escala SERVQUAL adaptada.

**Palavras-chave:** Avaliação, Aprendizagem, Ensino a distância, escala SERVQUAL.

**Abstract** – The Internet has shown to a propitious environment for the creation and the development of distance education services. There are some ways to offer distance education, but the Internet has been consolidated as the way of larger diffusion and growth of distance education, because it has a lot of available resources, as multimedia, online interaction and possibility of real time response. The evaluation of a course offered in distance education can be done on different focus, as at the aspect of the used platform and on the learning view of the students. The aim of this article is to analyze the evaluation of distance education under the students' point of view of a graduation on Information Systems, using for such analysis suitable SERVQUAL scale.

**Keywords:** Evaluation, Learning, Distance education, SERVQUAL scale.

## Introdução

Desde a entrada em vigor da Lei de Diretrizes e Bases da educação (LDB), em 1996, a educação tem passado por muitas mudanças. A LDB permitiu o oferecimento de até 20% da carga horária dos cursos superiores na modalidade de ensino a distância (EaD). Nesse período, houve um aumento muito grande na procura por cursos superiores e, no mesmo período, houve uma revolução nos meios de comunicação digital, especialmente com o grande crescimento da Internet [1].

O crescimento da Internet veio acompanhado do desenvolvimento de diversas tecnologias da informação voltadas para o EaD, muitas delas utilizadas

em cursos de centros de treinamento *online* e cursos superiores semi-presenciais e totalmente a distância. Os ambientes mais utilizados são as plataformas de comunicação WEB para ensino a distância, que possuem recursos de interação através de fóruns, *chats*, vídeos, arquivos de áudio e materiais postados na forma de textos escritos e arquivos para *download*.

Esse novo cenário tem mudado a forma como as instituições de ensino devem preparar e oferecer seus cursos e conteúdos. Estamos convivendo em uma era de *Comunidades virtuais de aprendizado*, onde os alunos e professores não precisam estar sempre no mesmo local para a realização das aulas, o que trás flexibilidade ao processo de aprendizagem, além de reduzir os custos e otimizar o tempo gasto com deslocamento. O modelo de EaD através da Internet também prevê um papel mais de tutor que o de professor tradicional para o educador, uma vez que o novo professor deve orientar os alunos a encontrar no ambiente virtual a melhor forma de instruir-se. Segundo Ives e Javenpaa (1996), esse fenômeno pode ser chamado de *Nova Infraestrutura Intelectual* [4].

Para avaliar a qualidade do EaD pela Internet, devemos levar em consideração diversos fatores, como a quantidade e a qualidade da retenção de conteúdo pelos alunos. Além disso, para o sucesso do oferecimento da modalidade de EaD, é imprescindível analisar a percepção do aluno para a qualidade do curso, se vai ao encontro de suas expectativas e se ele está satisfeito com o conteúdo que lhe é oferecido [3].

## Modalidades em EAD

Podemos classificar as formas de interação existentes no EaD de acordo com o tipo de comunicação e a natureza da comunicação, conforme pode ser visto na Tabela 1:

**Tabela 1 - Modalidades em EaD.**

Modalidade	Natureza da comunicação	Tipo de interação
Um-para-um	Tempo real	Telefone, fax, videofone
Um-para-um	Assíncrona	Websites, emails, troca de arquivos
Um-para-todos	Tempo real	Aula via satélite
Um-para-todos	Assíncrona	Fóruns, troca de arquivos
Todos-para-todos	Tempo real	Aula via satélite com interação
Todos-para-todos	Assíncrona	<i>Chats</i>

Fonte: Veiga, R. T., Moura, A. I., Gonçalves, C. A., Barbosa, 1998.

Quando a interação se dá em tempo real, o aluno tem a oportunidade de participar mais ativamente da discussão, gerando questões que podem ser resolvidas na hora, além de possibilitar o trabalho em grupo quando existem os pólos de estudo. Este modelo também favorece a motivação dos alunos, uma vez que mantém o grupo de estudo atualizado e mais nivelado em termos de aprendizado.

No entanto, o modelo de interação em tempo real é mais caro de ser implantado, pois exige recursos tecnológicos mais sofisticados, como vídeo em tempo real e links de comunicação de grande desempenho.

Quando a interação se dá de modo assíncrono, o aluno tem como vantagem um maior tempo para resolver os problemas propostos, podendo fazer

pesquisas e preparar melhor os trabalhos e questões existentes. A realização de fóruns de discussão também é um dos pontos fortes do modelo assíncrono, pois um assunto pode ser debatido em profundidade, o que provoca uma boa integração entre os alunos. Um dos principais atrativos é poder estudar sem um horário ou lugar fixos, podendo acessar a plataforma a qualquer hora, de qualquer lugar.

Para as instituições de ensino, o modelo assíncrono possui um custo de implantação e manutenção mais baixo.

O foco em projetos colaborativos se desenvolve com rapidez e mais dinamismo para a EAD. Há cursos que se apóiam em cases, em análise de situações concretas ou em jogos, o que lhes conferem muito dinamismo, participação e ligação grande com o mercado [2].

## Metodologia

Este trabalho está em desenvolvimento e tem como foco de coleta de dados a elaboração de questionários que visam identificar, sob o ponto de vista do aluno, a qualidade do aprendizado dos cursos oferecidos em EaD. Um modelo a ser utilizado é o questionário SERVQUAL adaptado, desenvolvido por Parasuraman et al (1988), que tem por objetivo medir a qualidade dos mais diferentes tipos de serviços, incluindo-se o ensino superior.

A escala SERVQUAL é formada por 22 itens, que visam identificar a qualidade do serviço em relação à tangibilidade, confiabilidade, presteza, segurança e empatia. A Tabela 2 mostra a escala SERVQUAL adaptada.

**Tabela 2 - Escala SERVQUAL adaptada.**

Em relação a ...	Abaixo do esperado	Igual ao esperado		Acima do esperado	
	1	2	3	4	5
1. Fornecer o curso conforme o prometido					
2. Solucionar as dúvidas dos alunos					
3. Apresentar corretamente o conteúdo da primeira vez					
4. Realizar o treinamento no prazo prometido					
5. Não cometer erros					
6. Manter os alunos bem informados sobre o curso					
7. Rapidez na realização do treinamento					
8. Demonstrar interesse em ajudar o aluno					
9. Disponibilidade em atender o aluno					
10. Instrutores que inspiram confiança					
11. Fazer com que os alunos se sintam seguros durante o treinamento					
12. Instrutores sempre corteses com os alunos					
13. Instrutores capazes de dar respostas corretas às perguntas dos alunos					
14. Dispensar uma atenção individualizada aos alunos					
15. Instrutores que se preocupam com os alunos					
16. Levar em consideração as sugestões apresentadas pelos alunos					
17. Instrutores que entendem as necessidades dos alunos					
18. Atender os alunos em horários convenientes					
19. Utilizar material didático de boa apresentação					
20. Homepages atraentes e claras para suporte ao aluno					
21. Instrutores com comportamento profissional					
22. Recursos tecnológicos utilizados no curso					

Fonte: Veiga, R. T., Moura, A. I., Gonçalves, C. A., Barbosa, 1998.

No modelo adaptado, são utilizados 3 questionamentos para avaliar a percepção de qualidade pelo aluno (abaixo do esperado, igual ao esperado e acima do esperado), conforme pode ser visto na Tabela 2.

## **Trabalhos Futuros**

De acordo com a proposta do trabalho, será realizado um levantamento de dados e uma análise quali-quantitativa dos resultados, de forma que essa análise possa identificar pontos que sejam adequados para avaliar a percepção de aprendizado por alunos do ensino superior.

A escala SERVQUAL adaptada tem condições de fornecer os subsídios necessários para avaliar a percepção de qualidade do curso oferecido sob a forma de EaD em instituições de ensino superior.

A análise dos resultados também tem por objetivo identificar problemas relacionados ao modelo de EaD utilizado pela instituição analisada.

## **Referências**

- [1] Belloni, M. L. Ensaio sobre a educação a distância no Brasil. *Educação e Sociedade*, Campinas, n. 78, 2002.
- [2] Moran, J. M. A educação que desejamos: Novos desafios e como chegar lá. Campinas, SP: Papyrus, 2007.
- [3] Prada, D. N. (2003). "Estratégias para o Desenvolvimento de um Framework de Avaliação da Aprendizagem a Distância". Disponível em <http://www.nce.ufrj.br/sbie2003/publicações/paper16.pdf>. Acesso em 10/junho/09.
- [4] Veiga, R. T. ; Gonçalves, C. A. ; Moura, A. I. ; Barbosa, F. V. . O ensino à distância pela Internet: conceito e proposta de avaliação. In: XXIII ENANPAD - Associação Nacional dos Programas de Pós-Graduação em Administração, 1998, Foz do Iguaçu. Anais do XXIII ENANPAD, 1998.