

Ambiente Virtual de Aprendizagem: Um Estudo Sobre a Satisfação dos Estudantes de Administração da Universidade Federal de Lavras

RESUMO

O presente estudo objetivou identificar o nível de satisfação dos estudantes de graduação em Administração, modalidade de ensino a distância (EAD), da Universidade Federal de Lavras (UFLA). Buscou-se detalhar a percepção dos mesmos acerca do ambiente virtual de aprendizagem (AVA) e mensurar o nível de satisfação desses estudantes. Para tanto, foi aplicado um questionário estruturado, com escala do tipo Likert e eletrônico, de avaliação diagnóstica com uma abordagem quantitativa e descritiva. As 6 (seis) variáveis analisadas para esse estudo foram: interatividade, suporte da tutoria, suporte social, reflexão, acesso e relevância. Realizou-se um pré-teste do questionário elaborado com estudantes que, também, compuseram a amostra do estudo para verificar se existiam questões ambíguas ou inconsistentes com os objetivos a serem alcançados. A amostra da pesquisa foi de 205 respondentes, o que correspondeu a 71% de um universo de 289 estudantes, distribuídos nos 4 pólos de EAD do curso de Administração da UFLA. Observou-se que, em maioria considerável, os estudantes demonstram estar satisfeitos com a performance do curso, exceto quando analisadas as relações dos mesmos com o material didático e o suporte dos pólos do EAD. E, ainda, que as percepções e expectativas dos alunos do curso a distância em Administração envolvem a busca de formação para um mercado competitivo, além da construção de conhecimentos teóricos e práticos condizentes com a demanda social e de mercado.

Palavras-chave: Ensino a distância; Estudantes; Satisfação.

1. INTRODUÇÃO

Nas últimas décadas, houve um considerável aumento da demanda global por educação em todos os níveis, em particular, por educação superior, tanto de graduação quanto de pós-graduação e educação continuada. Para atender a essa demanda, verifica-se, a partir da década de 60, um aumento da importância dada aos sistemas de educação à distância (EAD).

Keegan (1996) relaciona o aparecimento de diversas instituições de educação superior aberta e a distância em vários países como China, Espanha, Indonésia e Turquia, atendendo cada uma a mais de 90 mil alunos. No contexto ibero-americano, temos o aparecimento de duas grandes instituições – a Universidade Aberta da Venezuela e a Universidade Estatal a Distância da Costa Rica –, bem como de programas associados em instituições de ensino tradicionais, como a Universidade Autônoma do México e a Universidade de Buenos Aires (LITWIN, 2001).

No Brasil, apesar de haver registros da oferta de cursos por correspondência desde 1891 (Alves, 1994), verifica-se, até as décadas de 80 e 90, a predominância dos programas vocacionais, de ensino supletivo, com destaque para o projeto Minerva e o Telecurso, e de formação de professores, desenvolvidos a partir da década 70 (Alonso, 1996). Se até então, no Brasil, a EAD era relegada a um segundo plano, como algo destinado à educação técnica, aceleração e aprendizagem de ofícios menores, hoje, instrumentalizada e renovada pelo vertiginoso desenvolvimento das tecnologias da informação e comunicação (TICs), vem sendo encarada pelos governos e pelas instituições de ensino como modalidade indispensável para a expansão da oferta e democratização no ensino superior. O Ministério da Educação (MEC) vem progressivamente constituindo um discurso favorável à utilização da EAD.

Considerando as dimensões do país, a quantidade de pessoas a serem educadas, a infraestrutura física disponível e o número de educadores com capacidade para facilitar esse processo, a educação a distância no ensino superior é, mais do que viável, necessária (MEC/SESu, 2002, p.5).

Por sua vez, a quantidade e diversidade de iniciativas e projetos de EAD de instituições brasileiras públicas e particulares cresce de forma acelerada (MEC/SESu, 2002, p.8). Diante desse quadro, o MEC vem manifestando natural preocupação com a qualidade desses programas, regulando o credenciamento de instituições e divulgando referenciais de qualidade para projetos de EAD. Esses referenciais contemplam elementos como: planejamento pedagógico e curricular, material didático, interação docentes-discentes, gestão acadêmico-administrativa e infra-estrutura. Destacam ainda a importância de um sistema de avaliação institucional abrangente, que permita aferir as distâncias entre o real e o desejado, visando a correções na direção da melhoria da qualidade (MEC/SEED, 2000; MEC/SESu, 2002).

Assim, o presente estudo objetivou levantar o nível de satisfação dos estudantes de Administração da graduação à distância da Universidade Federal de Lavras. Buscou-se detalhar a visão dos mesmos acerca do ambiente virtual de aprendizagem. Para tanto, foi aplicado um questionário estruturado, de avaliação diagnóstica, com uma abordagem quantitativa e realizada uma pesquisa descritiva.

Além disso, foram realizadas análises de correlação, de cluster e discriminante entre algumas variáveis buscando encontrar explicações plausíveis para a satisfação ou insatisfação dos estudantes.

2. CONTEXTUALIZAÇÃO

Com o desenvolvimento das organizações no Brasil e conseqüentes modernizações que demandaram cada vez mais mão-de-obra qualificada, tornou-se indispensável a presença de profissionais para as diferentes funções de controlar, analisar e planejar as atividades empresariais.

A partir da década de 40, com a passagem da sociedade brasileira de um estágio agrário para industrial, acentua-se a necessidade da profissionalização do ensino de Administração. Nesta época, o administrador deveria estar apto para atender ao processo de industrialização. Esse processo foi marcado por dois momentos históricos distintos. O primeiro deles foi marcado pelos governos de Getúlio Vargas, representativos do projeto "autônomo", de caráter nacionalista. O segundo, pelo governo de Juscelino Kubitschek, evidenciado pelo projeto de desenvolvimento associado e caracterizado pelo tipo de abertura econômica de caráter internacionalista. Segundo Lopes (2002), o desenvolvimento socioeconômico brasileiro se dava num ambiente empresarial caracterizado por crescente processo de burocratização, expresso pelo aumento da complexidade com utilização crescente de novas tecnologias.

Naquele ambiente, o propósito fundamental dos primeiros cursos de Administração do país foi formar profissionais com domínio de técnicas complexas, analíticas e organizativas, importadas dos Estados Unidos, sobretudo, as relacionadas com disciplinas da área financeira, como técnicas orçamentárias e de controle de custos, para atenderem uma demanda específica das grandes empresas e das estruturas do Estado (Covre, 1981, *apud* Lopes, 2002).

Somente na década de 60 a Educação a Distância (EAD) começou a ser valorizada pela Europa, na França e Inglaterra, demonstrando ser uma poderosa ferramenta dentro do ambiente educacional, na qual a mediação didático-pedagógica nos processos de ensino e aprendizagem ocorre com a utilização de meios e tecnologias de informação e comunicação,

envolvendo estudantes e professores no desenvolvimento de atividades educativas em lugares ou tempos diversos.

Atualmente, a modalidade de aprendizagem possibilitou o atendimento de um número quase ilimitado de alunos, pois, oferece uma metodologia própria, eficiente e eficaz, com boas garantias de qualidade. No Brasil, as bases legais para a modalidade de educação a distância foram estabelecidas pela Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional n.º 9.394, de 20 de dezembro de 1996, que foi regulamentada pelo Decreto n.º 5.622, de dezembro de 2005, com normatização definida na Portaria Ministerial n.º 4.361, de 2004. Em 3 de abril de 2001, a Resolução n.º 1, do Conselho Nacional de Educação estabeleceu as normas para a pós graduação lato e *stricto sensu*.

Assim, o Sistema Universidade Aberta do Brasil (UAB) foi criado pelo Ministério da Educação em 2005 com foco nas Políticas e a Gestão da Educação Superior sob 5 eixos fundamentais (UAB, 2009):

1. Expansão pública da educação superior, considerando os processos de democratização e acesso.
2. Aperfeiçoamento dos processos de gestão das instituições de ensino superior, possibilitando sua expansão em consonância com as propostas educacionais dos estados e municípios;
3. A avaliação da educação superior a distância tendo por base os processos de flexibilização e regulação em implementação pelo MEC;
4. As contribuições para a investigação em educação superior a distância no país.
5. O financiamento dos processos de implantação, execução e formação de recursos humanos em educação superior a distância.

Para isso, o sistema tem como base, fortes parcerias entre as esferas federais, estaduais e municipais do governo. Para um melhor entendimento do funcionamento e da credibilidade desta modalidade, demonstra-se a seguir, Figura 01, um diagrama evidenciando o funcionamento de um curso a distância.

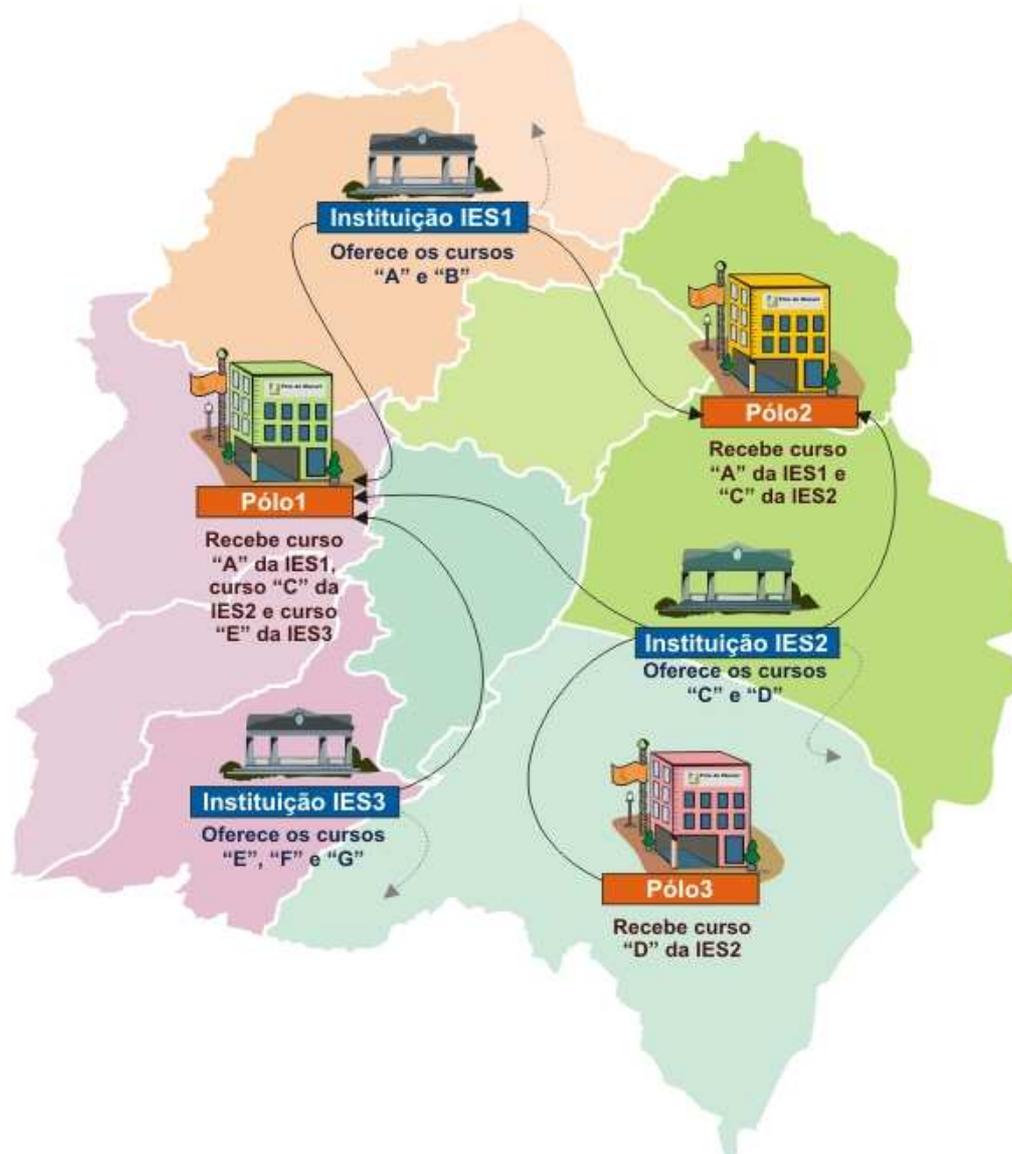


Figura 01: Estrutura para funcionamento do EAD.
Fonte: UAB, 2009.

O processo de educação à distância tem início no momento em que Instituições tradicionais ofertam cursos a pólos de educação. Assim, para que os Pólos de Apoio Presencial a Instituição ofertem os cursos pré-determinados, é necessário que estes também ofereçam um espaço físico de apoio presencial aos alunos da sua região, afinal, é sua responsabilidade manter as instalações físicas necessárias para apoiar alunos em questões tecnológicas e de laboratório entre outros.

Um dos motivos do crescimento do ensino à distância é que a Universidade Aberta do Brasil - UAB - não propõe a criação de uma nova instituição de ensino, mas sim, a articulação das já existentes, possibilitando levar ensino superior público de qualidade aos municípios brasileiros que não possuem cursos de formação superior ou cujos cursos ofertados não são suficientes para atender a todos os cidadãos.

Outro fator que certamente muito contribuiu para a aceitação do ensino à distância foi a equivalência do diplomado à distância ao aluno diplomado dos cursos de graduação presencial. Tal fato só foi previsto e regulamentado no decreto presidencial nº 5.622 de dezembro de 2005.

Este cenário se completa quando se tem conhecimento que o ensino de Administração alcançou em 2000 cerca de 1.462 cursos presenciais no país. Cursos estes que são insuficientes para atender a elástica demanda da sociedade brasileira nas faculdades e universidades.

Assim, em busca de uma maior capacitação de milhares de jovens, do aprimoramento das competências e das habilidades do profissional, com o objetivo de gerar negócios para as empresas e melhorar o ciclo econômico-financeiro do país, algumas instituições de ensino superior tem concentrado os esforços na criação de cursos de graduação em administração à distancia, de qualidade, com a estrutura e ferramentas adequadas.

Contudo os resultados ainda não espelham o grande esforço feito para consolidar a EAD em administração, no cenário nacional, pois, alguns alunos não se adaptaram ao método EAD, uma vez que na sua grande maioria, estão habituados ao encontro presencial e quando se vêem sozinhos diante do grande desafio que é estudar de forma autônoma, se sentem inseguros e sem muita certeza que terão capacidade para concluir os estudos.

3. SATISFAÇÃO EM AMBIENTES VIRTUAIS DE APRENDIZAGEM

Satisfação em Ambientes Virtuais de Aprendizagem ainda é uma área escassa de estudos. Walter et al. (2005) apud UFLA afirmam que a satisfação do consumidor de serviços está relacionada com o desempenho de diferentes atributos em várias dimensões. Assim, a identificação de como o desempenho dos diferentes atributos da IES e de seus cursos afeta a satisfação dos alunos torna-se crítico para o planejamento das atividades de melhoria e manutenção da instituição. Devido, principalmente, às características de intangibilidade e simultaneidade, a mensuração do desempenho dos diferentes atributos deve, necessariamente, envolver a percepção do cliente, isto é, dos alunos.

Coda e Silva (2004) identificaram diversas variáveis a serem avaliadas em cursos de graduação em Administração, sintetizadas nos seguintes agrupamentos: Identificação com a profissão / curso; Integração / comunicação recebida; Seriedade do projeto educacional adotado; Imagem da IES e dos alunos ; Estruturas / ambiente de apoio ao aprendizado ; Qualidade da escola ; Eficácia do aprendizado; Uso do tempo extra ; Atuação / eficiência externa; Motivos de escolha do curso; Alguns destes agrupamentos são contrapostos por Abreu e Guimarães (2003) que desenvolveram um trabalho semelhante envolvendo instituições privadas do Distrito Federal, entretanto, chegaram a agrupamentos distintos: Aspectos didáticos Instalações físicas; Participação dos alunos; Acesso a informações; Suprimentos de informática; e Acervo da biblioteca. Contudo, é importante ressaltar que esta metodologia de avaliação é viável quando aplicada de forma preventiva.

A avaliação diagnóstica faz parte do conjunto de tipos de avaliação, do AVA, no processo de ensino-aprendizagem e possui uma importância vital para sua qualidade, pois permite que a turma como um todo (professor, aluno e sistema de ensino) possam juntos se auto compreenderem, diagnosticando deficiências e capacidades e direcionando ações corretivas.

Neste sentido, o *Constructivist On-Line Learning Environment Survey- COLLES* pode ser utilizado para avaliar como o estudante vê a situação atual do ambiente no qual se encontra ou para avaliar o que ele julga ser o ideal. A sua aplicação, dentro de um contexto de auto-avaliação diagnóstica é válido quando aplicado no início e no término de um curso ou ao longo do mesmo, a medida que modificações são feitas, aferindo o seu impacto gradativamente. É uma excelente ferramenta de auto-avaliação diagnóstica de ambientes virtuais de aprendizagem. A sua aplicação é descrita por Dougiamas e Taylor (2002), criador

do Moodle, no qual ele demonstra muito bem a sua aplicação. Segundo Dougiamas e Taylor (2002):

... COLLES foi projetado para nos habilitar a monitorar a extensão da capacidade interativa da Internet em engajar estudantes as práticas de aprendizado dinâmicas... a forma com que é administrada depende do propósito do avaliador. Tipicamente aplicamos o formulário no início do curso, depois de duas semanas... e finalmente na semana final...

A avaliação como prática educativa, deve ser compreendida sempre como uma atividade política, cuja principal função é a de propiciar subsídios para tomadas de decisões quanto ao direcionamento das ações em determinado contexto educacional. A melhoria da qualidade em diferentes modelos de EAD acontece quando se integra processos citando, por exemplo, à acessibilidade e encontros presenciais. A participação indireta em atividades didáticas do estudo com presença pessoal é modelo decisivo.

Assim, os instrumentos de avaliação dos Sistemas em EAD, devem facilitar o registro, análise e sistematização dos inúmeros aspectos a serem observados em aprendizagem na modalidade a distância. Para o pesquisador a visão crítica sobre o processo e suas ferramentas, podem ainda proporcionar a necessidade e o desenvolvimento de novas dinâmicas de interação, colaboração e ainda para a produção textual.

4. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

4.1 UNIVERSO E AMOSTRA DE ESTUDO

O universo do presente estudo compreendeu os estudantes do curso de graduação em Administração do ensino a distância da UFLA (EAD/UFLA), dos pólos de Campos Gerais, Turmalina, Belo Horizonte e Lavras, que totaliza 289 estudantes, no segundo semestre de 2008. No entanto as análises dos dados são originadas de uma amostragem composta conforme a tabela a seguir:

Tabela 1 - Descrição da amostra: estudantes e cidades

Cidade	Frequência	Percentual (%) do total da amostra
Belo Horizonte	62	30,2
Lavras	42	20,5
Campos Gerais	37	18,0
Turmalina	64	31,2
Total	205	100,0

Fonte: Dados da pesquisa, 2009.

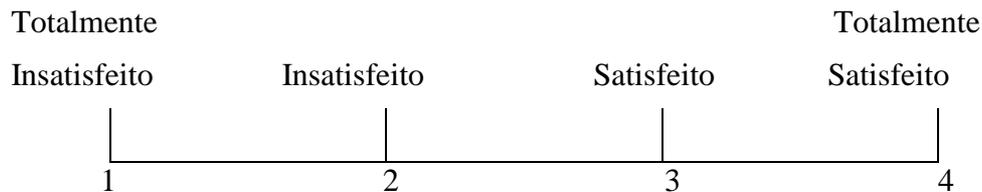
4.2 TIPO DE PESQUISA

Para identificar o nível de satisfação dos estudantes do EAD/UFLA foi realizado um *survey*, por meio de um questionário estruturado, com escala de quatro pontos, tipo *Likert*, com uma abordagem quantitativa, bem como a realização de uma pesquisa descritiva.

Gil (1999) argumenta que a pesquisa descritiva tem como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou, então o estabelecimento de relações entre variáveis. Na mesma perspectiva, Malhotra (2001) afirma que a pesquisa descritiva é um tipo de pesquisa que tem como principal objetivo a descrição de algo, normalmente características do objeto de estudo ou relacionamentos entre os fenômenos.

4.3 TÉCNICAS DE COLETA DE DADOS E MÉTODOS DE ANÁLISES

Para a coleta de dados foi utilizado um questionário estruturado, em formato eletrônico. Segundo Alencar (1999), o questionário estruturado é formado por questões fechadas e todos os entrevistados são submetidos às mesmas perguntas e às mesmas alternativas de respostas. Essas respostas são previamente codificadas, permitindo sua digitação direta para o programa de análise de dados. Foi utilizada uma escala de quatro pontos, onde em seus extremos, dois valores numéricos de significados opostos. No caso de “Totalmente insatisfeito” o estudante marcou a alternativa 01 e “Totalmente satisfeito” a alternativa 04, como demonstrado a seguir:



O questionário foi construído a partir de Coda e Silva (2004) e Abreu e Guimarães (2003), com adaptações. É um questionário de 31 perguntas, criado com a intenção de avaliar a qualidade de ambientes virtuais de aprendizagem (AVA), considerando os seguintes aspectos:

- Interação e aspectos didáticos;
- Suporte do tutor;
- Suporte social;
- Reflexão e participação dos alunos;
- Acesso e interpretação das informações;
- Relevância e fatores motivacionais.

Destaca-se que realizou o pré-teste do questionário quando o mesmo já estava estruturado, aplicando-o nos estudantes que compõem a próprio universo desse estudo, já que o mesmo possui peculiaridades que lhe são concernentes. Inicialmente foram aplicados 20 questionários para verificar possíveis ambiguidades, incompreensão e inconsistência das perguntas. Durante o processo de pré-teste, observou-se a necessidade de algumas adequações e correções no questionário.

Utilizou-se do *software Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS) para organização dos dados e suporte para análise, por meio de métodos de estatística descritiva.

4.4 IDENTIFICAÇÃO E DESCRIÇÃO DAS VARIÁVEIS

As variáveis da pesquisa foram descritas da seguinte forma: as independentes, as dependentes e as intervenientes. A variável independente é aquela que afeta, influencia ou determina uma outra variável (LAKATOS; MARCONI, 1985; RICHARDSON et al., 1985). As variáveis dependentes são aquelas afetadas ou explicadas pelas independentes, variando de acordo com as mudanças nas independentes (RICHARDSON et al., 1985).

A variável interveniente ou interventora é aquela que se encontra entre a independente e a dependente tendo como função não apenas ampliar, diminuir ou anular a influência da variável independente sobre a dependente, bem como ajudar a esclarecer a relação entre as variáveis independentes e dependentes (BOWDITCH; BUONO, 1992; RICHARDSON et al., 1985; LAKATOS; MARCONI, 1985).

Desse modo, a Figura 02 representa o conjunto de variáveis que compõem essa pesquisa e a sua interrelação, conforme descrita anteriormente:

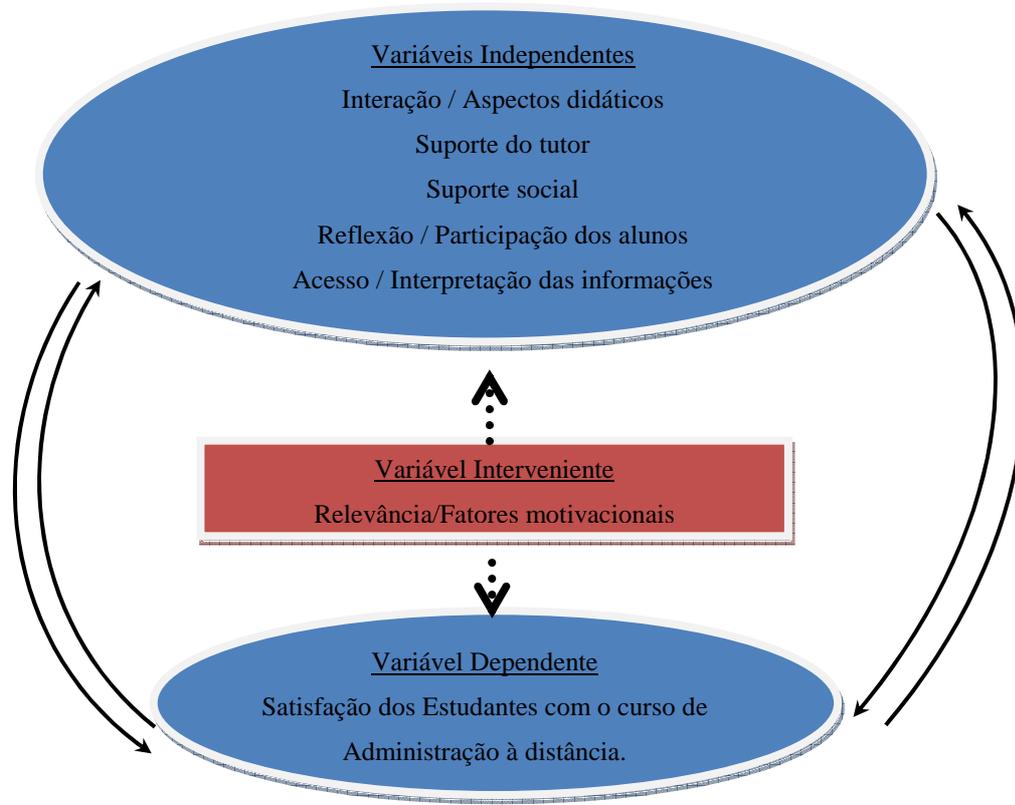


Figura 02: Variáveis da pesquisa

Fonte: Elaborado pelos autores, 2009.

As variáveis independentes apresentam as seguintes características:

- **Interação e aspectos didáticos:** relaciona-se a um conjunto de assertivas referentes aos processos de ensino e infra-estrutura para aprendizagem oferecida pelo EAD (prontidão de respostas da coordenação; design e layout, metodologia, ferramentas, conteúdo, atividades, avaliações, carga horária e materiais do ambiente virtual de aprendizagem);
- **Suporte do tutor:** diz respeito a um conjunto de assertivas sobre a qualificação do tutor e o relacionamento tutor-estudante (domínio do conteúdo, explicação, encorajamento, disciplina, estímulo, relacionamento interpessoal e interesse dos tutores com os alunos);
- **Suporte social:** refere-se à integração e relacionamento entre os próprios estudantes (relacionamento interpessoal dos alunos e contribuição dos colegas para o aprendizado no AVA);
- **Reflexão e participação dos alunos:** diz respeito a duas assertivas sobre o respeito entre os alunos e a atuação dos pólos acadêmicos na integração dos estudantes;
- **Acesso e interpretação das informações:** refere-se à eficácia e eficiência do fluxo de informações sobre as oportunidades, mudanças e acontecimentos que digam respeito ao curso (acesso as decisões, regras e normas; atualização da biblioteca virtual e física; e a compreensão da comunicação entre estudantes e tutores);

No que se refere a variável interviniente, tem-se:

- Relevância e fatores motivacionais: refere-se à identificação com o curso de Administração e com a profissão do administrador (importância da aprendizagem no AVA para assuntos de interesses do aluno e para a prática profissional; estímulo em seguir a carreira, a continuar o estudo à distância e do mercado de trabalho aos estudantes do EAD; e clareza dos objetivos e da missão do curso);

Por fim, para a variável dependente apresenta-se a seguinte característica:

- Satisfação dos estudantes com o curso de Administração à distância: diz respeito à percepção em relação ao desempenho encontrado nos atributos apontados pelas variáveis independentes.

5. ANÁLISE DOS RESULTADOS

Foram aplicados questionários estruturados, em formato eletrônico, a todos os alunos de graduação em Administração, modalidade de ensino a distância (EAD), da Universidade Federal de Lavras, obtendo um retorno de 205, que corresponde a 71,0% do total de estudantes regulares desse curso no segundo semestre de 2008.

Para a caracterização da amostra da pesquisa foram consideradas as variáveis demográficas, sexo, idade, estado civil, renda familiar mensal e pólo que está vinculado, presentes no cabeçalho do questionário. Vale ressaltar que a variável idade foi lançada no SPSS em quatro blocos: até 20 anos, de 21 a 30 anos, de 31 a 40 anos e acima de 41 anos.

Observou-se que a maioria dos respondentes possui idade acima de 31 anos (63,4%) e que 62,4 % dos mesmos são do sexo masculino e 37,6% do feminino. Quanto ao estado civil, tem-se que 66,3% são casados, 26,3% solteiros e 6,9% de viúvos e divorciados. Enfim, no que se refere à renda, 74,2% dos respondentes possuíam renda de R\$1.601,00, sendo que desses, 49,8% correspondem a uma renda acima de R\$2.600,00. Dessa forma, pode-se relacionar o nível de renda a idade dos respondentes, pois a experiência de vida e profissional pode se relacionar a maior ganho de renda familiar.

O pólo de participação dos respondentes foi mostrado na Tabela 1 (Descrição da amostra: estudantes e cidades), sendo possível observar um equilíbrio quanto à participação dos alunos das cidades de Belo Horizonte e Turmalina, com 62 e 64 de respondentes, respectivamente. As cidades de Lavras e Campos Gerais ficam em terceiro e quarto lugares, com 42 e 37 dos respondentes, concomitantemente.

Objetivando-se medir o nível de satisfação dos estudantes, foram procedidas as distribuições de frequências de todas as variáveis, por meio do SPSS. Esse tipo de distribuição aponta a porcentagem de respondentes que se colocaram em cada opção de resposta. Posteriormente, para tentar explicar o motivo da satisfação ou insatisfação em relação às variáveis, foram feitas as análises de correlação. Essa análise visa observar se duas variáveis se correlacionam entre si, de forma significativa. Por último, tem-se, a utilização de técnicas de análise estatística multivariada: análise de *clusters* e análise discriminante. A justificativa para o uso dessas técnicas são as seguintes:

- Análise de *clusters*, visando identificar a existência de grupos de respondentes com padrões de resposta semelhantes;
- Análise discriminante, a fim de validar os resultados obtidos na análise de *clusters*. A análise discriminante gera funções – combinações lineares dos fatores – que permitem prever, com base nas respostas de cada aluno, a qual *cluster* ele pertence.

Foram analisados então os conjuntos de assertivas das variáveis independentes e intervenientes da pesquisa. Todas as assertivas obtiveram mais de 60% do total de

respondentes satisfeitos ou totalmente satisfeitos. Abaixo segue a Tabela 2 com as assertivas e a porcentagem do nível de satisfação:

Tabela 2 - Percentual do nível de satisfação das variáveis da pesquisa

Variáveis Independentes e Intervenientes	Percentual (%) de respondentes satisfeitos ou totalmente satisfeitos	Percentual (%) de respondentes insatisfeitos ou totalmente insatisfeitos
INTERAÇÃO / ASPECTOS DIDÁTICOS		
1. Design e layout amigáveis, permitindo ao usuário entendimento das funções dos botões de acesso e navegação	93,1	6,9
2. Metodologia dinâmica favorável à interatividade (aluno-máquina-professor-aluno)	76,1	23,9
3. Prontidão de respostas (da Coordenação)	89,2	10,8
4. As ferramentas estão adequadas à metodologia de ensino das disciplinas	80,0	20
5. Conteúdo do curso: relevância, adequação do conteúdo e organização	80,0	20
6. Atividades: relevância, grau de dificuldade e tempo requerido, rapidez das respostas, nível de legibilidade dos materiais impressos	64,4	35,6
7. Avaliações: frequência, relevância, quantidade da matéria, dificuldade e feedback das avaliações	73,7	26,3
8. Adequação do conteúdo às cargas horárias das disciplinas	83,9	16,1
9. Quantidade de materiais no ambiente virtual de aprendizagem	79,1	20,9
SUPORTE DO TUTOR		
10. Domínio, pelos tutores, do conteúdo ministrado nas disciplinas	86,8	13,2
11. Os tutores explicam de forma clara e objetiva	79,1	20,9
12. O tutor estimula a reflexão sobre o conteúdo	75,6	24,4
13. O tutor encoraja a participação dos alunos	81,5	18,5
14. Interesse dos tutores pelos problemas de aprendizado dos alunos	77,0	23
15. Relacionamento interpessoal dos tutores com os alunos	83,4	16,6
16. Disciplina (controle) mantida pelos tutores no ambiente virtual de aprendizagem	89,9	10,1
SUPORTE SOCIAL		
17. Contribuição dos colegas (alunos) para o aprendizado no AVA	76,6	23,4
18. Relacionamento interpessoal dos alunos	76,6	23,4
REFLEXÃO / PARTICIPAÇÃO DOS ALUNOS		
19. Integração/Respeito entre os alunos	89,3	10,7
20. Atuação dos pólos acadêmicos na integração dos estudantes	65,4	34,6
ACESSO / INTERPRETAÇÃO DAS INFORMAÇÕES		
21. Acesso às informações sobre as decisões tomadas pela coordenação do curso	75,1	24,9
22. Informação sobre as regras e normas do curso	81,9	18,1
23. Facilidade de acesso à coordenação do curso	89,3	10,7
24. Atualização do acervo da biblioteca virtual e física (disponíveis nos Pólos)	74,2	25,8
25. Os estudantes e os tutores se compreendem nas comunicações realizadas entre si	84,4	15,6
RELEVÂNCIA/FATORES MOTIVACIONAIS		
26. A aprendizagem focaliza em assuntos de interesse	89,3	10,7
27. A aprendizagem no AVA é importante para minha prática profissional	93,7	6,3
28. Estimulo do curso para seguir a carreira de Administrador	86,4	13,6
29. Estimulo do curso a continuar estudando à distância	81,0	19
30. Estimulo do mercado de trabalho aos estudantes do EAD	75,6	24,4
31. Clareza dos objetivos e da missão do curso	84,9	15,1

Fonte: Dados da pesquisa, 2009.

Verifica-se na Tabela 2 que os estudantes demonstram estar satisfeitos com todas as assertivas da pesquisa. Somente duas assertivas tiveram um percentual de respondentes insatisfeitos acima de 30% que são: “Atividades: relevância, grau de dificuldade e tempo requerido, rapidez das respostas, nível de legibilidade dos materiais impressos”; e, “Atuação

dos pólos acadêmicos na integração dos estudantes”. Essas assertivas demonstram um nível de insatisfação com as atividades do curso e com a integração dos estudantes, observando que ainda existam dificuldades reais desse curso à distância que necessita de melhorias.

Com o intuito de aprofundar a análise foi realizada uma matriz de correlação dos dados. A matriz de correlações foi obtida a partir das informações das variáveis independentes e intervenientes que fornece algumas informações sobre as interrelações existentes entre eles. Embora todas as variáveis tenham sido verificadas no SPSS, foram analisadas no presente estudo somente aquelas variáveis que obtiveram mais de 60% de correlação. Essa escolha se justifica já que essas são as variáveis que mais contribuem para medir a satisfação dos alunos.

Por meio da análise de correlação, para a variável independente “interação/aspectos didáticos”, que continha 9 questões, notou-se que a “metodologia dinâmica favorável à interatividade” e “as ferramentas estão adequadas à metodologia de ensino das disciplinas” obtiveram correlação positiva e significativa a 60%. Dessa forma, entende-se que, na medida em que se as ferramentas do ambiente virtual de aprendizado estão adequadas ao curso de Administração à distância, os alunos estarão mais satisfeitos com a metodologia adotada e à interatividade proporcionada por ela.

Além disso, verificou-se que as ferramentas utilizadas no EAD estão correlacionadas positivamente à maioria das assertivas que fazem referência as atividades, as avaliações e aos materiais do curso. Uma possível explicação para tal fato é que, com ferramentas mais modernas, existem maiores possibilidades de disciplinas mais interessantes. Logo, a satisfação com o curso aumenta. A modernidade da tecnologia computacional, igualmente, possibilita a aplicação de uma metodologia de ensino mais inovadora, estimulando o aprendizado.

Prosseguindo, notou-se que quanto mais satisfeitos os alunos se mostram em relação à metodologia do curso, maior é a satisfação com o conteúdo e organização do curso. Mostra-se tal fato pelo nível de correlação positiva (61%) entre “metodologia dinâmica favorável à interatividade” e “conteúdo do curso: relevância, adequação do conteúdo e organização”.

A relação entre a satisfação dos respondentes acerca das assertivas: “avaliações: frequência, relevância, quantidade da matéria, dificuldade e *feedback* das avaliações”, “as ferramentas estão adequadas à metodologia de ensino das disciplinas” e “conteúdo do curso: relevância, adequação do conteúdo e organização”; obteve correlação positiva significativa de 60%. Considera-se que na medida em que os estudantes notam que a metodologia de ensino utilizada pelo curso nas disciplinas e a organização é adequada e eficiente para seu aprendizado, o nível de dificuldade perante as avaliações diminuiram para eles.

A segunda variável independente analisada foi “suporte do tutor”, que continha um grupo de sete assertivas. Pode-se observar um nível de correlação positiva de 74% entre e “Os tutores explicam de forma clara e objetiva” e “Domínio, pelos tutores, do conteúdo ministrado nas disciplinas”. Torna-se claro que, na medida em os tutores dominam os conteúdos das disciplinas, mais claras e objetivas serão as suas explicações. Outro ponto significativo é a alta correlação (69%) entre essa última assertiva e “Relacionamento interpessoal dos tutores com os alunos”, mostrando que o domínio da disciplina pelos tutores é um forma significativa para a otimização da interação desses com os alunos.

Prosseguindo, notou-se também que, quanto maior o interesse dos tutores pelos problemas de aprendizado dos alunos, maior será a participação e a reflexão desses com o curso de Administração. A relação entre a satisfação dos respondentes acerca dessas assertivas obteve uma correlação positiva significativa a 70 e 67%, respectivamente .

Em relação a variável *suporte social* pode-se concluir que quanto maior relacionamento interpessoal dos alunos, maior será a integração e o respeito entre eles.

Aumentando assim, o nível de satisfação do curso. O ensino a distância diminui o contato direto entre os alunos, sendo primordial o investimento em integração via ambiente de aprendizado dos alunos.

O Acesso a Informações foi a quarta variável analisada, sendo subdividida em um conjunto de cinco assertivas. Ao realizar-se a correlação da variável “acesso às informações sobre as decisões tomadas pela coordenação do curso” e “informações sobre as regras e normas do curso” adquiriu-se uma correlação positiva (74%). Uma possível explicação para isso é que, quanto mais os alunos têm acesso a normas e decisões tomadas pela coordenação do curso, mais eles se sentem motivados a estudarem.

Analisando ainda o acesso às informações percebemos a existência de uma correlação positiva entre o “acesso às informações sobre as decisões tomadas pela coordenação do curso”, “informações sobre regras e normas do curso” com “relacionamento interpessoal dos tutores com os alunos”. Dessa forma, conclui-se que a atuação dos tutores influencia na satisfação dos alunos com o acesso às informações e normas do curso, pois é uma das funções dos tutores promover a ligação entre os alunos e a coordenadoria do curso.

A análise da variável interveniente *Relevância/Fatores Motivacionais* mostrou que todas as assertivas estão correlacionadas entre si, de forma positiva e significativa. Isso mostra que os alunos que se sentem estimulados a estudar administração não pensam em abandonar o curso, acreditam estar na profissão correta e, se tivessem que fazer uma nova escolha de carreira não mudariam de opção. Portanto a vocação e a segurança na escolha do curso influencia de forma efetiva o estímulo ao prosseguimento dos estudos.

Por fim, Agrupa-se os respondentes em segmentos, baseados nas notas atribuídas às variáveis de avaliação, utilizando a técnica de *Cluster Analysis*, do SPSS. Para a pesquisa, a elaboração dos conglomerados de 3 agrupamentos obedece aos seguintes critérios: utiliza-se o método *Ward* com a técnica de *Cluster* hierárquico, solicitando-se uma solução única para 3 agrupamentos, sendo a distância euclidiana ao quadrado o método para a construção dos agrupamentos

Este tipo de técnica busca formar grupos de respondentes (clusters), cujo padrão de respostas seja o mais homogêneo possível internamente e o mais diferenciado possível em relação aos demais grupos. Por meio de inspeção visual e análise dos resultados das funções discriminantes, método *stepwise*, escolheu-se o agrupamento em 3 clusters.

Conforme podemos observar na Tabela 3, como um todo, as avaliações dos estudantes em relação às variáveis do questionário estão muito positivas, variando de 2,82 a 3,28 (na escala de 1 a 4). Devido à quantidade de alunos satisfeitos (cluster 1, 2 e 3) as médias gerais são altas. Uma análise das médias em cada cluster permite a identificação das suas características diferenciais. O cluster 1, totalizando 92 respondentes (44,2% da amostra), é formado por alunos satisfeitos em todos os itens de avaliação, principalmente em “relevância/fatores motivacionais”. O cluster 2, com 55 respondentes (26,8 %), tem as mesmas características do cluster 01 (pode-se aglomerar os dois cluster) com nível de satisfação maior para “relevância/fatores motivacionais”. Já o cluster 3, com 27 respondentes (13,2%), é caracterizado pelos alunos totalmente satisfeitos, especialmente no que diz respeito ao fator “suporte do tutor”. A significância estatística da diferença das médias dos fatores nos clusters foi verificada por meio do teste F obtido pela aplicação do procedimento de análise de variância multivariada – MANOVA do SPSS. O teste de significância multivariado de *Wilks* indicou a diferença de média dos fatores nos clusters a um nível de significância $p < 0,001$.

Tabela 03: Média de cada variável por cluster (amostra: 205 respondentes)

Variáveis Independentes e Intervenientes	Cluster 1	Cluster 2	Cluster 3	Média Geral
INTERAÇÃO / ASPECTOS DIDÁTICOS	2,94	2,54	3,58	3,02
1. Design e layout amigáveis, permitindo ao usuário entendimento das funções dos botões de acesso e navegação	3,10	2,87	3,81	3,26
2. Metodologia dinâmica favorável à interatividade (aluno–máquina–professor–aluno)	2,88	2,36	3,52	2,92
3. Prontidão de respostas (da Coordenação)	3,12	2,78	3,70	3,20
4. As ferramentas estão adequadas à metodologia de ensino das disciplinas	2,93	2,51	3,81	3,09
5. Conteúdo do curso: relevância, adequação do conteúdo e organização	2,95	2,53	3,67	3,05
6. Atividades: relevância, grau de dificuldade e tempo requerido, rapidez das respostas, nível de legibilidade dos materiais impressos	2,73	2,33	3,41	2,82
7. Avaliações: frequência, relevância, quantidade da matéria, dificuldade e feedback das avaliações	2,86	2,35	3,48	2,90
8. Adequação do conteúdo às cargas horárias das disciplinas	2,98	2,58	3,48	3,01
9. Quantidade de materiais no ambiente virtual de aprendizagem	2,91	2,58	3,37	2,96
SUPORTE DO TUTOR	3,00	2,50	3,77	3,09
10. Domínio, pelos tutores, do conteúdo ministrado nas disciplinas	3,05	2,56	3,81	3,14
11. Os tutores explicam de forma clara e objetiva	3,01	2,44	3,70	3,05
12. O tutor estimula a reflexão sobre o conteúdo	2,89	2,36	3,67	2,97
13. O tutor encoraja a participação dos alunos	2,93	2,55	3,85	3,11
14. Interesse dos tutores pelos problemas de aprendizado dos alunos	2,99	2,38	3,74	3,04
15. Relacionamento interpessoal dos tutores com os alunos	3,05	2,47	3,85	3,13
16. Disciplina (controle) mantida pelos tutores no ambiente virtual de aprendizagem	3,07	2,71	3,74	3,17
SUPORTE SOCIAL	2,95	2,55	3,26	2,92
17. Contribuição dos colegas (alunos) para o aprendizado no AVA	2,96	2,47	3,19	2,87
18. Relacionamento interpessoal dos alunos	2,93	2,64	3,33	2,97
REFLEXÃO / PARTICIPAÇÃO DOS ALUNOS	2,97	2,62	3,56	3,05
19. Integração/Respeito entre os alunos	3,16	2,82	3,70	3,23
20. Atuação dos pólos acadêmicos na integração dos estudantes	2,77	2,42	3,41	2,87
ACESSO / INTERPRETAÇÃO DAS INFORMAÇÕES	2,96	2,55	3,62	3,04
21. Acesso às informações sobre as decisões tomadas pela coordenação do curso	2,87	2,38	3,63	2,96
22. Informação sobre as regras e normas do curso	2,97	2,62	3,67	3,08
23. Facilidade de acesso à coordenação do curso	3,10	2,65	3,70	3,15
24. Atualização do acervo da biblioteca virtual e física (disponíveis nos Pólos)	2,84	2,58	3,56	2,99
25. Os estudantes e os tutores se compreendem nas comunicações realizadas entre si	3,01	2,53	3,56	3,03
RELEVÂNCIA/FATORES MOTIVACIONAIS	3,06	2,68	3,66	3,13
26. A aprendizagem focaliza em assuntos de interesse	3,05	2,71	3,78	3,18
27. A aprendizagem no AVA é importante para minha prática profissional	3,20	2,87	3,78	3,28
28. Estimulo do curso a seguir a carreira de Administrador	3,14	2,65	3,67	3,15
29. Estimulo do curso a continuar estudando à distância	3,09	2,53	3,63	3,08
30. Estimulo do mercado de trabalho aos estudantes do EAD	2,86	2,64	3,37	2,96
31. Clareza dos objetivos e da missão do curso	3,03	2,67	3,74	3,15

Fonte: Dados da pesquisa, 2009.

Posteriormente, efetuou-se uma análise discriminante multivariada, conforme apresentado por Hair et. al.(1998), com o intuito de verificar se existem funções discriminantes que classifiquem os segmentos de respondentes. Pode-se observar, para agrupamento de 03 clusters, que 94,8% dos indivíduos apresentam, após a Análise Discriminante, as características do cluster a que pertencem, indicando que as variáveis selecionadas para a Análise de Cluster foram capazes de discriminar bastante os clusters, ou seja, há uma consistência muito grande do perfil dos indivíduos em relação aos clusters a que pertencem. Utilizou-se o procedimento *Discriminant* do SPSS.

Foram identificadas duas funções que classificam os três grupos de respondentes. O teste de Lambda de *Wilks* para as funções discriminantes apresenta significância a $p < 0,001$. Em outras palavras, a análise discriminante indica que os *clusters* formados são consistentes e diferenciados entre si, e não meros resultados sem sentido gerados pelo processamento do pacote estatístico.

Assim, 94,8% dos indivíduos classificados originalmente como pertencentes aos Cluster 01, 02 e 03 apresentam um perfil semelhante aos seus companheiros de grupo, ou seja, há uma consistência elevada do perfil dos indivíduos em relação ao grupo a que pertence.

As variáveis que mais discriminaram os indivíduos de acordo com os clusters (01, 02 e 03) foram: “Relacionamento interpessoal dos tutores com os alunos Q8.15, As ferramentas estão adequadas à metodologia de ensino das disciplinas Q8.4, Integração/Respeito entre os alunos Q8.19, Facilidade de acesso à coordenação do curso Q8.23, Interesse dos tutores pelos problemas de aprendizado dos alunos Q8.14, Clareza dos objetivos e da missão do curso Q8.31, Design e layout amigáveis, permitindo ao usuário entendimento das funções dos botões de acesso e navegação Q8.1, Contribuição dos colegas (alunos) para o aprendizado no AVA Q8.17 e, Adequação do conteúdo às cargas horárias das disciplinas Q8.8”. Entende-se, portanto que tais variáveis foram as que mais apresentaram diferentes padrões de resposta entre os *clusters*.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

As análises das avaliações feitas pelos alunos do curso à distância em Administração da UFLA indicam um nível elevado de satisfação de uma maneira geral e, particularmente, em relação a relevância/fatores motivacionais.

Os métodos quantitativos constituíram valiosas ferramentas na medida em que facilitaram a identificação de problemas e a tomada de decisão. A agregação dos fatores permite identificar com maior clareza as variáveis essenciais a investigar e o conseqüente refinamento dos instrumentos de avaliação. A análise de *clusters*, por sua vez, permite ações corretivas e de melhoria específicas, na medida em que evidencia com maior clareza os grupos de alunos insatisfeitos e os itens que são objeto dessa insatisfação. O cruzamento dessas informações com os perfis dos alunos em futuros estudos permitirá testar hipóteses de caráter preditivo.

Enfim, observa-se que as percepções e expectativas dos alunos do curso a distância em Administração da Universidade Federal de Lavras envolvem a busca de formação para um mercado competitivo, além da construção de conhecimentos teóricos e práticos condizentes com a demanda social e de mercado. Dessa forma, deve-se construir uma formação acadêmica em sintonia com o contexto atual e os avanços tecnológicos.

Para futuros trabalhos, sugere-se que se aprofunde mais em questões que ainda são barreiras para ensino a distância nos cursos de Administração, principalmente, em relação a como o mesmo tem sido conduzido pelas universidades. E, ainda, estudos que consigam gerar contribuições mais generalistas, pois este estudo não apresenta essa característica, que compare a satisfação e aptidão dos estudantes junto ao ensino a distância de estados ou até mesmo do Brasil, no intuito de verificar qual é a real situação em contextos mais abrangentes.

7. REFERÊNCIAS

ABREU, M.F.D.V.; GUIMARÃES, T.A. Satisfação com o ensino superior de administração: o ponto de vista de discentes de IES privadas do Distrito Federal In: ENCONTRO DA ANPAD, XXVII, 2003, Atibaia. *Anais...*, 2003.

- ALENCAR, E. *Introdução a Metodologia de Pesquisa Social*. Lavras: UFLA/FAEPE, 1999.
- ALONSO, K.M. *Educação a distância no Brasil: a busca de identidade*. 1996. Disponível em: <<http://www.abed.org.br>> Acesso em: 14 de maio de 2004.
- ALVES, J.R.M. *Educação a distância e as novas tecnologias de informação e aprendizagem*. [1994?]. Disponível em: <<http://www.abed.org.br>> Acesso em: 14 de maio de 2004.
- BOWDITCH, J. L. & BUONO, A. F. *Elementos do comportamento organizacional*. São Paulo: Pioneira, 1992.
- CODA, R.; SILVA, D. da Sua escola de Administração é uma excelente escola para se estudar? Descobrimos dimensões da satisfação de alunos em cursos de Administração: uma contribuição metodológica. In: ENCONTRO DA ANPAD, XXVIII, 2004, Curitiba. *Anais...*, 2004.
- DOUGIAMAS M., TAYLOR PC. *Interpretive analysis of an internet-based course constructed using a new courseware tool called Moodle*. 2002. Disponível em: <<http://www.cowan.edu.au/conferences/herdsa/main/papers/nonref/pdf/MartinDougiamas.pdf>>. Acesso em: 30 jul 2009.
- GIL, A. C. *Métodos e técnicas de pesquisa social*. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1999. 206 p.
- Keegan, D. *Foundations of distance education*. London: Routledge, 1996.
- LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. A. *Fundamentos de metodologia científica*. São Paulo: Atlas, 1985.
- LITWIN, E. *Educação a distância: temas para o debate de uma nova agenda educativa*. Porto Alegre: Artmed, 2001. p.15-16
- MALHOTRA, K. N. *Pesquisa de Marketing*. Porto Alegre: Bookman, 2001.
- MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO. SECRETARIA DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA (SEED). Indicadores de qualidade para cursos de graduação a distância. *Tecnologia Educacional*, v.29, n.149, abr./jun., 2000. p. 3-11.
- MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO. SECRETARIA DE ENSINO SUPERIOR (SESu). COMISSÃO ASSESSORA PARA EDUCAÇÃO SUPERIOR A DISTÂNCIA. Relatório. Brasília, agosto, 2002.
- RICHARDSON et. al. *Pesquisa social: métodos e técnicas*. São Paulo: Atlas, 1985.
- SISTEMA UNIVERSIDADE ABERTA DO BRASIL (UAB). *Universidade Aberta do Brasil*. Disponível em: <www.uab.gov.br>. Acesso em: 30 jul. 2009.
- WALTER, S.A.; TONTINI, G.; DOMINGUES, M.J.C.S. Identificando oportunidades de melhoria em um curso superior através da análise da satisfação dos alunos. In: ENCONTRO NACIONAL DA ANPAD, XXIX, 2005, Brasília. *Anais...*, 2005.