

A CONSTRUÇÃO DE INSTRUMENTOS PARA AVALIAÇÃO DE PROGRAMAS OU CURSOS ON-LINE

Belém – PA, Maio 2012

Categoria: Pesquisa e Avaliação

Setor Educacional: Educação Universitária

Macro: Sistemas e Instituições de EAD

Meso: Formas de Assegurar a Qualidade

Natureza: Descrição de Projeto em Andamento

Classe: Investigação Científica

Resumo

A Universidade da Amazônia – UNAMA trabalha com a educação a distância e semipresencial, compreende que mesmo em face de um bom planejamento durante a criação de cursos online é fundamental a avaliação de todo o processo desenvolvido: a experiência, a tecnologia, o suporte, o material didático, o professor, entre outros. Discutimos neste trabalho alguns fatores a serem considerados na avaliação de cursos online que refletem diferentes aspectos da qualidade de produtos e serviços essenciais a educação a distância. Como resultado parcial da pesquisa em andamento apresentamos elementos considerados na construção de instrumentos para avaliação de cursos online.

Palavras-chave: Educação a distância; Ensino e aprendizagem; Avaliação online; Educação online.

1 - Introdução

Surgem na sociedade novos espaços de ensino e aprendizagem não presenciais e (re) construções de práticas pedagógicas – viabilizados pelo avanço das tecnologias de informação e comunicação, principalmente os recursos disponibilizados pela Internet – que contribuem para uma ruptura da relação pedagógica tradicional, oportunizando uma das demandas da atual

Sociedade do Conhecimento e da Informação: a mudança da forma de ensinar e aprender.

Um dos eixos dessa mudança compreende uma nova relação pedagógica, pois o aluno é convidado a abandonar uma postura passiva para ser ativo na sua formação; e o professor para oportunizar uma nova postura discente precisa abandonar um discurso como único fornecedor de conhecimento, para possibilitar a formação de indivíduos mais autônomos, capazes de buscar informações ao longo da vida e transformá-las em conhecimento. Outro eixo diz respeito a uma nova compreensão de espaço e tempo, que possibilita compartilhar conhecimentos sem a rigidez de local e horário determinados para o contato face a face.

Incitada por essa possibilidade de ampliar os seus espaços educacionais e melhorar os processos de ensino e aprendizagem, a Universidade da Amazônia - UNAMA vem gradativamente trabalhando com cursos online (graduação, pós-graduação, extensão e disciplinas semipresenciais). O sucesso deste processo de ensino e aprendizagem requer um planejamento e desenvolvimento cuidadoso, bem como uma contínua reflexão-avaliação do sistema proposto, que contribua para o aprimoramento da modalidade por meio do redesenho de seus processos.

Nesse contexto, esta pesquisa se propôs a situar o campo da avaliação educacional de cursos online, para futura aplicação da pesquisa na instituição de modo a avaliar a satisfação dos alunos quanto a elementos do processo educacional e apreender a percepção dos atores envolvidos.

Os cursos presenciais, de certo modo, já apresentam um sistema de avaliação mais fundamentado, embora esteja em constante reflexão e ainda encontre dificuldades no desenvolvimento de processos avaliativos e no proveito de seus resultados. Os cursos online ainda não apresentam um sistema de avaliação consolidado diante da própria evolução da modalidade e da natureza complexa de seu sistema. Então, estudos alusivos à avaliação são muito apropriados, tanto em busca de se construir e aperfeiçoar modelos teóricos quanto para orientar ações organizacionais e pedagógicas, verificando também o alcance de seus objetivos e o desempenho.

Nesse sentido, considerando a importância de avaliar cursos online:

Não podemos deixar de salientar a convicção de que qualquer inovação só poderá ter o impacto e a generalização almejados se for devidamente avaliada, ou seja, qualquer projecto inovador que mobiliza expectativas a diversas escalas, que pretende introduzir alterações no modus operandis das organizações, necessita ser acompanhado [...]. (GOMES et. al., 2006, p. 229).

Por essa razão, iniciamos uma pesquisa baseada na teoria que norteia como avaliar cursos online, considerando as especificidades dessa modalidade de ensino. Neste artigo mapeamos os primeiros passos, a elaboração de instrumentos de avaliação de cursos.

2 - Situando a pesquisa

A avaliação no contexto da pesquisa está vinculada a uma abordagem interpretativa a qual considera o processo avaliativo permeado de subjetividade, centrado na percepção dos autores pesquisados em relação a alguma coisa, em determinado contexto. Para Taylor (1979), isto quer dizer que o significado de um objeto não existe de forma isolada e sim em um determinado contexto, e ainda pode variar entre pessoas de um mesmo contexto por ser profundamente influenciado pelas características pessoais e experiências do indivíduo, inserido em uma estrutura social. Assim, entendemos que cada indivíduo possui uma experiência única, que interfere significativamente e se reconstrói na inter-relação com o contexto.

Desse modo, compreendemos que não existe uma única forma de apreender a realidade e consideramos importante que nossa prática avaliativa seja centrada na subjetividade, levando em consideração o cenário pesquisado a partir da interpretação dos atores envolvidos. A apreensão da experiência vivida ocorre durante o processo educacional e independe dos resultados da aprendizagem, permite a coleta de dados significados por meio de um diálogo aberto, em uma linguagem horizontal e de acolhimento, que consideramos essencial em todas as relações, e a análise a partir da identificação de dados comuns ou conflitantes nas interpretações dos atores, com base na literatura.

Também é possível trabalharmos em uma abordagem que considere a objetividade e clareza de critérios avaliativos, buscando a satisfação dos atores envolvidos no processo educacional, em uma dimensão mensurável. Tendo em vista que as abordagens não se contrapõem, utilizaremos de forma integrada

em uma perspectiva de superar a fragmentação objetividade e subjetividade. A avaliação da satisfação, por sua vez, está fundamentada em Kirkpatrick (1998), denominada pelo autor de Nível de Reação. O nível de Reação objetiva mensurar a satisfação dos participantes a elementos do processo educacional.

Dessa forma, o conhecimento da reação dos alunos ao desenvolvimento do processo educacional online visa apontar elementos de excelência e os que precisam ser aperfeiçoados, com isto, a avaliação é importante por subsidiar a tomada de decisões com vistas ao aprimoramento do programa oferecido.

A partir da seleção de abordagens para a realização da pesquisa na UNAMA, cabe, agora, direcionarmos nossa discussão para as especificidades de como avaliar cursos online.

3 - Como avaliar cursos online?

Segundo Palloff & Pratt (2004), é importante em cursos online desenvolver uma avaliação diferente das utilizadas em cursos presenciais, uma avaliação que esteja em harmonia com as características da aprendizagem online. Para a autora é necessário incluir na avaliação elementos que compõem um sistema de educação a distância, de modo a observar se estes oferecem condições para que os alunos alcancem os objetivos de aprendizagem. Sugere na avaliação que sejam considerados os seguintes elementos:

- A experiência que se teve no curso como um todo.
- A orientação para o curso e para o material usado nele.
- O conteúdo, incluindo a quantidade de material apresentado e a qualidade da apresentação.
- Debates com outros alunos e com o professor.
- Auto-avaliação do nível de participação e do desempenho no curso.
- A plataforma de ensino a distância utilizada; facilidade de uso e capacidade de sustentar a aprendizagem.
- Suporte técnico.
- Acesso aos recursos. (PALLOFF; PRATT, 2004, p.120).

Por exemplo, ao considerarmos como elemento de avaliação o Ambiente Virtual de Aprendizagem - AVA, além de verificar se este possui fácil utilização, como uma apresentação visual simples e fácil navegação, é importante observarmos se ele foi utilizado de modo a promover a aprendizagem.

Palloff & Pratt (2004) também ressalta a necessidade de envolver na avaliação alunos, professores e a instituição, ou seja, as pessoas que participam do programa online, considerando suas diferentes necessidades. Afirma, ainda, que um sistema de avaliação apropriado e contínuo contribui para o desenvolvimento dos programas online, isto posto, sugere a aplicação de questionários, tanto na metade quanto ao final de cursos online.

Para Gonçalves (2006), do mesmo modo, na avaliação dos programas e dos cursos online é necessária a participação de toda a comunidade de aprendizagem, de modo a proporcionar o *feedback* sobre a experiência e uma reflexão de todo o processo. Segundo o autor, esta avaliação deve apresentar informações quanto a abrangência de seus objetivos e identificar aspectos que precisam ser aprimorados ou extinguidos. Autores como Harasim, Hiltz, Turoff e Teles (2000) afirmam que para assegurar opiniões representativas, uma técnica apropriada é aplicar continuamente questionários e entrevistas com uma amostra expressiva ou com todos os alunos e professores do projeto.

De modo a orientar concretamente a elaboração de instrumentos de avaliação, Palloff & Pratt (2002) apresentam algumas questões que visam estimular a reflexão de uma avaliação que ultrapasse uma avaliação tradicional. Um item considerado na amostra de questões é a **auto-reflexão do aluno** com relação à experiência no curso online:

1. O que foi mais útil para mim no processo de aprendizagem? O que foi menos útil?
 2. Alcancei meus objetivos de aprendizagem neste curso? Em caso afirmativo, o que foi que alcancei? Se não os alcancei, quais foram os obstáculos?
 3. O que aprendi sobre meu processo de aprendizagem com este curso?
 4. De que maneira mudei como aluno devido a este curso?
 5. O que aprendi neste curso terá aplicação em outras áreas da minha vida? Caso tenha onde aplicarei este conhecimento?
 6. Como foi a minha participação no curso? Estou satisfeito com o nível e com a qualidade de minha participação?
 7. Vi-me como um participante ativo do grupo? Contribuí adequadamente para os trabalhos em conjunto?
 8. Como avalio meu desempenho neste curso?
- (PALLOFF; PRATT, 2002, p. 188).

Essas questões possibilitam aos alunos a auto-percepção sobre o seu envolvimento no curso, as mudanças e os motivos destas mudanças, relacionando-as ao alcance ou não de seus objetivos de aprendizagem, dessa

forma também possibilita a reflexão da sua responsabilidade com relação a sua aprendizagem.

Com o objetivo de aferir a **eficácia do curso e o envolvimento do professor**, Palloff & Pratt (2002) pontuam as seguintes questões:

1. Este curso atendeu às suas necessidades?
 2. Qual é a sua impressão sobre os métodos de ensino?
 3. O professor foi atencioso com você e com o restante do grupo?
 4. Qual é a sua opinião geral sobre a aprendizagem online?
 5. Quais foram os pontos fortes do curso?
 6. Que recomendações você faria ao professor deste curso?
 7. Que conselho você daria aos futuros alunos?
- (PALLOFF; PRATT, 2002, p. 189).

Com essas questões busca-se uma avaliação da experiência, as razões e condições dos resultados e sugestões.

Com relação a avaliação do programa, Palloff & Pratt (2002) consideram importante avaliar o funcionamento da tecnologia, o suporte técnico oferecido, o atendimento as necessidades de aprendizagem, bem como identificar sugestões de ampliação e melhoria do programa. No mesmo sentido, sugerem ainda perguntar aos professores suas necessidades de trabalho, necessidades para aprimorar o curso, sugestões de novos cursos e como podem contribuir para melhorar o programa como um todo.

Okada (2006) apresenta alguns instrumentos de avaliação utilizados em cursos online, por exemplo, o questionário sobre o curso – instrumento que pode ser utilizado durante o curso e ao final, possibilita identificar elementos a serem aprimorados (Quadro 01).

Quadro 01 – Questionário sobre o curso

Curso: _____	Participante: _____	Local: _____	Data: ____ / ____ / ____				
Conteúdo do Curso	N/A	1	2	3	4	5	
1. Os objetivos propostos foram atingidos?							
2. Conhecimentos e habilidades foram desenvolvidos?							
3. Qualidade das informações?							
4. O curso atendeu minhas expectativas?							
5. O curso foi relevante para meu trabalho?							
Estrutura do Curso	N/A	1	2	3	4	5	
6. A organização do curso foi bem elaborada?							
7. O design e recursos estimularam meu aprendizado?							
8. As interfaces foram bem utilizadas?							
9. O ritmo do curso foi adequado?							
Mediação Pedagógica e Suporte Técnico	N/A	1	2	3	4	5	
10. Contribuição e feedback dos professores							
11. Contribuição e feedback do suporte técnico							
Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA)	N/A	1	2	3	4	5	
12. Navegação simples e fácil?							
13. Interfaces foram bem utilizadas?							

Auto-avaliação	N/A	1	2	3	4	5
14. Qual a minha dedicação no curso?						
15. Consegui realizar o que foi proposto no curso?						
16. Interagi e colaborei com meus colegas?						
Quais as suas sugestões para aprimorar o curso?						
O que foi mais valioso e menos valioso no curso?						

(N/A= critério não avaliado, 1=insuficiente, 2=razoável, 3=bom, 4=ótimo, 5=excelente).

Fonte: OKADA, 2006, p.279-280.

Os instrumentos e variáveis, evidenciados pelos autores, refletem um conjunto de indicadores que proporcionam informações significativas sobre o desenvolvimento de cursos online e aspectos de satisfação com os produtos e serviços oferecidos. A seguir apresentamos alguns elementos que foram considerados na construção de instrumentos para o processo de avaliação de cursos online, na instituição pesquisada.

4 - A construção de instrumentos de avaliação

De modo a viabilizar o processo de avaliação de cursos online elaboramos um roteiro a fim de orientar a entrevista aos objetivos de pesquisa e um questionário de satisfação. Estes dados podem ser obtidos em curto prazo, com todos os envolvidos no processo educacional, em geral durante o curso e após o curso. Os resultados são úteis aos gestores do curso e da instituição, de modo a subsidiar a melhoria do programa.

4.1 - Entrevistas Estruturadas

No roteiro de entrevista é intenção conhecer dos alunos as suas expectativas ao estarem matriculados em um curso online e se a expectativa está sendo satisfeita ou não, por quê? Também buscaremos identificar: se as mudanças no processo de ensino-aprendizagem trouxeram contribuições; o que os alunos consideram mais útil em um curso online; e identificar as limitações vivenciados na prática de cursos online e estratégias usadas para superar estas limitações.

Outra pergunta tem a finalidade de identificar as mudanças de postura do aluno referente ao modo estudar, e o porquê dessas mudanças. Também consideramos importante acolher as sugestões dos envolvidos no processo, identificando na percepção dos alunos quais as possíveis soluções para os problemas encontrados.

Com os professores e coordenadores, é objetivo identificar quais os pontos fortes e fracos dos cursos online e o porquê? Bem como, quais as possíveis soluções para os problemas encontrados. Buscaremos também a reflexão dos professores e coordenadores quanto ao efeito dos programas online como um todo.

4.2 - Questionário Fechado

Desenvolvemos os questionários a partir do objetivo de avaliar a satisfação dos alunos, em consonância com a proposta pedagógica institucional para cursos online, e com base em autores citados na revisão da literatura.

Sugerimos, inicialmente, o levantamento do perfil com o objetivo de verificar os conhecimentos básicos em informática, facilidade de acesso a computador e Internet para realizar seus estudos e a frequência da utilização destes.

Referente à avaliação global dos cursos, as questões objetivaram identificar os pontos que melhor foram desenvolvidos e pontos que precisam ser melhorados ou reformulados. As dimensões e elementos de avaliação consideradas foram:

- a) Tutoria do professor – a contribuição do professor para a aprendizagem; o domínio do professor em relação ao conteúdo; a atenção do professor com os alunos nos encontros presenciais; o esclarecimento de dúvidas aos seus questionamentos no AVA; a comunicação (orientações quanto estudos de conteúdos, realização e entrega de atividades, data de encontros etc.).
- b) Conteúdos e atividades – a clareza dos objetivos de aprendizagem; a importância do conteúdo para a aprendizagem; a linguagem (é acessível e esclarecedora) para a compreensão do conteúdo, possibilitando estudar sem o acompanhamento constante do professor; a importância das atividades para a compreensão, reflexão, contextualização do conteúdo estudado; a contribuição das animações, ilustrações, bibliografias e sugestões de links; apresentação visual (design atrativo, fácil navegação, organizado).
- c) As Avaliações – a clareza de informações sobre como você é avaliado (critérios avaliativos); o Feedback as atividades, possibilitando identificar

pontos a serem aprimorados; a importância de atividades avaliativas para a aprendizagem; a relevância das avaliações presenciais para a aprendizagem.

d) A Metodologia de Ensino Aprendizagem – o incentivo a pesquisa; o estímulo a responsabilidade do aluno pela própria aprendizagem, independência e organização para os estudos; o incentivo para estudar ou realizar atividades em grupo, cooperando com os demais alunos; a importância dos encontros presenciais para a aprendizagem e interação; as informações recebidas quanto as características da metodologia dos cursos online (carga horária, AVA, estudos a distância e encontros presenciais, avaliações etc.); a experiência como um todo.

e) O AVA e suporte – o acesso ao site e navegação no AVA (apresentação visual simples e fácil navegação); o suporte ao AVA (bom atendimento, orientação claras, solução de problemas; a utilização das ferramentas do AVA (foram bem utilizadas); a contribuição das ferramentas (correio, chat, aluno online etc.) do AVA para a interação (comunicação) professor-aluno(s) e alunos-alunos).

Ao final do questionário, propomos perguntas referentes à auto-avaliação do aluno que objetivaram a reflexão acerca de seu desempenho e atitudes, possibilitando-os uma diferenciação clara do que é necessidade de melhoria do sistema ou do processo de ensino-aprendizagem e o que se refere à responsabilidade individual no aprendizado.

5. Conclusão

Com base em um levantamento bibliográfico e em consonância com a proposta da instituição para o Programa de Cursos Online, foi possível a construção de instrumentos de avaliação considerando elementos como a tutoria, o material instrucional, o AVA, o sistema de avaliação da aprendizagem e a auto-percepção do aluno (motivações, desempenho, autonomia etc.). Esses elementos afetam diretamente a aprendizagem dos alunos e conseqüentemente o sucesso dos programas online. Bem como sugerimos conhecer o perfil dos atores envolvidos e apreender as expectativas, mudanças de comportamento no modo de estudar, os principais benefícios e dificuldades vivenciadas e o acolhimento de sugestões.

A avaliação do curso também deve ser contínua, de forma a subsidiar seu aprimoramento, sendo importante a participação dos diferentes atores e a avaliação das várias dimensões envolvidas no curso: didática-pedagógica; corpo docente, discente e técnico-administrativo; infra-estrutura; processo de avaliação do desempenho dos alunos.

Referências

GONÇALVES, Maria Ilse Rodrigues. Avaliação no contexto educacional online. In: SILVA, Marco; SANTOS, Edméa (Orgs.). **Avaliação da aprendizagem em educação online: fundamentos, interfaces e dispositivos, relatos de experiências**. São Paulo: Edições Loyola, 2006.

GOMES, Maria João; SILVA, Bento Duarte; SILVA, Ana Maria Costa. Dinâmica dos três Cs na avaliação de cursos em e-learning: compreensão, confiança e complementaridade. In: SILVA, Marco; SANTOS, Edméa (Orgs.). **Avaliação da aprendizagem em educação online**. Fundamentos, interfaces e dispositivos, relatos de experiências. São Paulo: Edições Loyola, 2006.

HARASIM, Linda; HILTZ, Satarr Roxanne; TUROFF, Murray; TELES, Lucio. **Redes de aprendizaje**. Guía para la enseñanza y el aprendizaje en red. Barcelona: Gedisa, 2000.

OKADA, Alexandra Lilaváti P.; ALMEIDA, Fernando José de. Avaliar é bom, avaliar faz bem. Os diferentes olhares envolvidos no ato de aprender. In: SILVA, Marco; SANTOS, Edméa (orgs.). **Avaliação da aprendizagem em educação online: fundamentos, interfaces e dispositivos, relatos de experiências**. São Paulo: Edições Loyola, 2006.

PALLOFF, Rena M.; PRATT, Keith. **O aluno virtual: um guia para trabalhar com estudantes on-line**. Tradução de Vinícius Figueira. Porto Alegre: Artmed, 2004.

_____. **Construindo comunidades de aprendizagem no ciberespaço**. Tradução de Vinícius Figueira. Porto Alegre: Artmed, 2002.

KIRKPATRICK, Donald L. **Evaluating training programs: the four levels**. San Francisco: Berret-Koehler, 1998.

TAYLOR, C. Interpretation and the sciences of man. In: RABINOW, P.; SULLIVAN, W. M. **Interpretative social science: a reader**. Los Angeles: University of California Press, 1979.