

Questionário de Análise e Avaliação de Aspectos Institucionais em E-learning

Badrul H. Khan

Associate Professor & Program Director, Educational Technology Leadership
George Washington University, 1775-B Duke Street, Alexandria, VA 22314, USA
etlkhan@www.gwu.edu

Tradução: Equipe da TTS – Tecnologia, Treinamento e Sistemas

Introdução do Editor

O questionário, ou check-list, que se segue, deverá ser lido, inicialmente, como parte do artigo de Badul Khan intitulado "Aspectos Institucionais em E-learning", que pode ser encontrado na seção de "Aplicação" da revista. Pode também ser usado como uma Ajuda ao Desempenho durante o planejamento ou a avaliação de um projeto de e-learning. Para facilitar a consulta, a numeração das seções do questionário é idêntica à numeração do parágrafo no artigo introdutório. Em cada seção do questionário há questões que investigam até que ponto os aspectos específicos do projeto têm sido adequadamente planejados e implementados. Algumas das questões perguntam por simples respostas de "SIM ou NÃO"; outras solicitam respostas mais detalhadas. Entretanto, na maioria dos casos, há ainda outra resposta alternativa: "não se aplica". Isto é incluído para permitir que o usuário do Job Aid eliminar certas questões como sendo irrelevantes ou impossíveis de serem respondidas na específica situação sendo investigada.. Contudo, cuidado para não usar a alternativa ""não aplicável"" como resposta para ""não sei". Se você não sabe a resposta a uma determinada questão, deve pesquisá-la e procurar achar a resposta. Somente use a alternativa "não aplicável" quando você pode explicar e defender suas razões para eliminar de sua análise, uma questão específica.

Editor's Introduction

The following questionnaire, or "check-list", should be read, for the first time, as part of Badrul Khan's article, also entitled "Institutional Aspects of E-learning", that can be found in the "Applications" section of the Review. It can also be used as a "Job Performance Aid" during the planning or evaluating of an E-learning project. To facilitate cross-referencing, the numbering of the sections in the questionnaire is identical to the paragraph numbering in the introductory article. In each section of the questionnaire there are questions that investigate whether specific aspects of the project have been adequately planned and implemented. Some of the questions ask for simple "YES/NO" responses. Others ask for more detailed responses. However, in most of cases, there is another response alternative: "not applicable". This is included to allow the user of the job-aid to eliminate certain questions from consideration as being irrelevant or impossible to answer in the specific situation being investigated. However, be careful to avoid using the "not applicable" alternative as way of responding "not known". If you do not know the answer to a given question, you should research it and find out. Only use the "not applicable" alternative when you can explain and defend your reasons for eliminating a specific question from your analysis.

Introducción del Editor

El cuestionario, o check-list, deberá ser leído, inicialmente, como parte del artículo de Badul Khan intitulado "Aspectos Institucionales de E-learning", que puede ser encontrado en la sección de "Aplicación" de la revista. Puede, también, ser usado como una Ayuda al Desempeño durante el planeamiento o la evaluación de un proyecto de e-learning. Para facilitar la lectura, la numeración de las secciones del cuestionario es idéntica a la numeración del párrafo, en el artículo de introducción. En cada sección del cuestionario hay cuestiones que investigan hasta que punto los aspectos específicos del proyecto han sido planeados e implementados adecuadamente. Algunas cuestiones buscan simples respuestas "SÍ o NO"; otras solicitan respuestas más detalladas. Pero, en la mayoría de los casos, hay, todavía, otra respuesta alternativa: "no se aplica". Esto es incluso a fin de permitir que el usuario del Job Aid elimine algunas cuestiones irrelevantes o imposibles de responder en la específica situación investigada. Por otro lado, sea cuidadoso para no usar la alternativa "no aplicable" como respuesta para "no lo sé". Si no sabe la respuesta de una determinada cuestión, debe investigarla y buscar la respuesta. Use solamente la alternativa "no aplicable" cuando pueda explicar y defender sus razones para eliminar de su análisis una cuestión específica.

ASPECTOS INSTITUCIONAIS EM E-LEARNING – QUESTIONÁRIO

1) Assuntos Administrativos

1.01) Análise das Necessidades

A instituição conduz uma análise de necessidades para identificar algum dos itens a seguir?

- Sim Não Não aplicável

Em caso afirmativo, marque as alternativas que se apliquem:

- Identificar necessidades da clientela para aprendizagem
- Identificar necessidades tecnológicas para o ambiente de e-learning
- Identificar outras necessidades em serviços de suporte para o ambiente de e-learning
- Outro (especificar)

1.02) Organização e Mudança (Difusão, Adoção e Implementação de Inovações)

1.02.01) A instituição desenvolveu algum(ns) dos elementos a seguir, importantes à implementação de seu projeto de e-learning?

- Sim Não Não aplicável

Em caso afirmativo, marque as alternativas que se apliquem:

- Definição da Missão
- Plano Estratégico
- Plano de Negócios
- Outro (especificar)

1.02.02) A instituição fez alguma mudança em sua estrutura organizacional, a fim de acomodar as necessidades de um e-learning aberto, flexível e distribuído?

- Sim
- Não
- Não aplicável

Em caso afirmativo, explique abaixo:

R:

1.02.03) A instituição possui um sistema para informar os interessados (estudantes, instrutores, pessoal da área de suporte, membros da comunidade etc), no que diz respeito às iniciativas de e-learning da instituição?

- Sim Não Não aplicável

Em caso afirmativo, marque as alternativas que se apliquem:

- Via e-mail
 Via usegroup
 Via boletins informativos
 Via newsgroup
 Via jornal da comunidade
 Outro (especificar)

1.02.04) A instituição informa aos interessados (aprendizes, instrutores, pessoal da área de suporte, membros de comunidade etc), sobre os benefícios que as iniciativas de e-learning podem trazer?

- Sim
 Não
 Não aplicável

1.02.05) A instituição fornece algum(ns) dos incentivos a seguir para os indivíduos envolvidos em iniciativas de e-learning?

- Sim Não Não aplicável

Em caso afirmativo, marque as alternativas que se apliquem:

<i>Pessoal das áreas Instrucional e de Suporte</i>	<i>Incentivos</i>			
	Redução de Carga Horária	Recompensa Financeira	Estabilidade no Emprego	Outro
<i>Instrutor/Professor</i>				
<i>Treinador</i>				
<i>Assistente de Ensino/Monitor</i>				
<i>Assistente de Treinamento</i>				
<i>Tutor/Mentor</i>				
<i>Conselheiro/Orientador</i>				
<i>Bibliotecário</i>				
<i>Outro (especificar)</i>				

1.02.06) A instituição identifica claramente as habilidades e os conhecimentos dos estudantes, necessários para que adotem o e-learning?

- Sim
 Não
 Não aplicável

Em caso afirmativo, explique abaixo:

R:

1.02.07) A instituição fornece recompensas ou incentivos para que os estudantes adotem o e-learning?

- Sim
- Não
- Não aplicável

Em caso afirmativo, explique abaixo:

R:

1.02.08) A instituição possui os recursos necessários para implementar o e-learning?

- Sim
- Não
- Não aplicável

1.02.09) Os indivíduos-chave da instituição dão aval e suporte contínuo à iniciativa de e-learning?

- Sim
- Não

1.02.10) Os líderes da instituição estarão envolvidos nas atividades diárias da iniciativa de e-learning?

- Sim
- Não

Em caso afirmativo, explique abaixo:

R:

1.03) Custos e Retorno sobre Investimento

1.03.01) A instituição orçou cada um dos custos relacionados ao e-learning?

- Sim Não Não aplicável

Em caso afirmativo, marque as alternativas que se apliquem:

- Especialista em conteúdo
- Design e desenvolvimento do curso
- Compensação do instrutor (salários e benefícios)
- Compensação do pessoal de suporte (salários e benefícios)
- Consultores
- Aquisição de equipamentos e softwares
- Marketing
- Distribuição do curso
- Revisão do Programa
- Manutenção e atualização constantes de equipamentos e softwares
- Outros custos de operação (telefone, correio, fornecimento, publicidade etc)
- Outro (especificar)

1.03.02) A instituição conduz análises de Retorno sobre Investimento (*ROI - Return on Investment*) durante algum dos estágios de e-learning a seguir?

- Sim Não Não aplicável

Em caso afirmativo, marque as alternativas que se apliquem:

- Antes da implementação
- Durante a implementação
- Após a implementação
- Outro (especificar)

1.03.03) A instituição investe em algum(ns) dos recursos a seguir, que futuramente podem ser necessários à continuidade do curso?

- Sim Não Não aplicável

Em caso afirmativo, marque as alternativas que se apliquem:

- Hardware
- Software
- Outros (especificar)

1.04) Parceria com outras Instituições

1.04.01) A instituição possui parcerias com outras instituições de e-learning?

- Sim Não Não aplicável

Em caso afirmativo, marque as alternativas que se apliquem:

- Estudantes podem fazer cursos das instituições parceiras
 Estudantes podem pedir transferência para os cursos das instituições parceiras
 Outro (especificar)

1.04.02) Os estudantes podem usar a biblioteca e outros recursos de e-learning a partir das instituições parceiras?

- Sim
 Não
 Não aplicável

1.05) Catálogo de Informações sobre o Programa e o Curso

1.05.01) Qual é o formato do curso?

- Todo baseado em Web
 Parcialmente baseado em Web

1.05.02) Se o curso é parcialmente baseado em Web, quais outros meios são usados?

- Presencial
 Vídeo
 Áudio
 Materiais Impressos
 Outros (descrever abaixo)

1.05.03) O curso faz parte de um programa de graduação (ou certificação)?

- Sim Não Não aplicável

Em caso afirmativo, marque as alternativas que se apliquem:

- Curso Obrigatório
 Curso Eletivo
 Outro(s) - descreva

- 1.05.04)** O programa do curso possui que regime de trabalho?
- Datas de Início e Término pré-estabelecidas
 - Tempo de duração pré-estabelecido (ex.: anual ou semestral)
 - Aberto (pode ser iniciado e finalizado em qualquer data)
 - Outro(s) - especificar
- 1.05.05)** O curso permite aos estudantes verem os materiais didáticos, antes da inscrição?
- Sim
 - Não
 - Não aplicável
- 1.05.06)** O site fornece alguma informação sobre o curso ser transferível ou não a outras instituições autorizadas?
- Sim
 - Não
 - Não aplicável
- 1.05.07)** O site informa aos estudantes sobre o status de acreditação do curso e da instituição?
- Sim
 - Não
 - Não aplicável
- 1.05.08)** Os estudantes devem fazer parte do programa de graduação para realizarem este curso?
- Sim
 - Não
 - Não aplicável
- 1.05.09)** A instituição fornece a possibilidade de rastreamento on-line do curso , em um programa de estudo?
- Sim
 - Não
 - Não aplicável
- 1.05.10)** Existem pré-requisitos, antes de se fazer o curso de “aprendizagem on-line” pela Internet?
- Sim
 - Não
 - Não aplicável

1.06) Marketing e Recrutamento

1.06.01) A instituição oferece sessões de informação?

- Sim Não Não aplicável

Em caso afirmativo, marque as alternativas que se apliquem:

- Sessão de informações on-line
 Seção de informações presenciais
 Outro(s) – especificar

1.06.02) A instituição possui alguns dos seguintes elementos para o marketing de seu e-learning?

- Sim Não Não aplicável

Em caso afirmativo, marque as alternativas que se apliquem:

- Pesquisadores de mercado
 Recrutador
 Outro(s) – especificar

1.06.03) A instituição promove suas ofertas de e-learning via algum dos seguintes meios de comunicação?

- Sim Não Não aplicável

Em caso afirmativo, marque as alternativas que se apliquem:

- Banners de Internet
 Envios para listas de discussão e BBS
 Boletins informativos
 Jornais
 Revistas populares
 Revistas acadêmicas
 Rádio
 TV
 Outro(s)

1.06.04) A instituição fornece avaliações/opiniões dos estudantes anteriores sobre suas experiências com o e-learning na instituição e sobre seus cursos e programas de e-learning?

- Sim
- Não
- Não aplicável

1.06.05) A instituição promove um marketing sistemático de suas ofertas de e-learning?

- Sim
- Não
- Não aplicável

1.07) Admissão

1.07.01) A instituição fornece informações on-line sobre exigências para admissão?

- Sim
- Não
- Não aplicável

1.07.02) Os estudantes possuem acesso ao pessoal do escritório de admissão?

- Sim
- Não
- Não aplicável

Em caso afirmativo, o acesso ocorre via

- Telefone
- E-mail
- On-line – tempo real
- Outro(s) – especificar

1.07.03) A instituição fornece informação sobre exigências relacionadas à transferência de créditos?

- Sim
- Não
- Não aplicável

1.07.04) Os estudantes podem enviar Formulários de Pedido de Admissão via algum dos seguintes métodos?

- Sim Não Não aplicável

Em caso afirmativo, marque as alternativas que se apliquem:

- On-line
 Correio
 Outro (s) - especificar

1.07.05) Os estudantes podem enviar on-line todos os formulários de admissão exigidos?

- Sim
 Não
 Não aplicável

1.07.06) Os estudantes podem pedir informações sobre o status de seu pedido on-line?

- Sim
 Não
 Não aplicável

1.08) Auxílio Financeiro

1.08.01) Os estudantes podem fazer pedidos de auxílios financeiros/empréstimos on-line?

- Sim
 Não
 Não aplicável

1.08.02) Os estudantes são informados sobre a data na qual receberão o auxílio financeiro?

- Sim
 Não
 Não aplicável

1.08.03) Os estudantes on-line recebem programas especiais de auxílio financeiro diferentes dos estudantes do campus?

- Sim
 Não
 Não aplicável

1.08.04) A instituição oferece oportunidades de trabalho acadêmico ou serviços comunitários para os estudantes on-line?

- Sim
- Não
- Não aplicável

1.08.05) A instituição possui bolsas de estudo disponíveis para estudantes a distância?

- Sim
- Não
- Não aplicável

1.08.06) A instituição fornece links para websites que disponham de informações sobre bolsas de estudo? (Nota: nos EUA, existem sites, como <http://wiredscholar.com.br>, que fornecem informações sobre bolsas, baseadas em localização, idade, ano escolar e currículos dos interessados.)

- Sim
- Não
- Não aplicável

1.09) Calendário Acadêmico e Programa de Cursos

1.09.01) A instituição deve fornecer uma lista completa de cursos, duração (ex.: 4 semanas, 8 semanas, 12 semanas, 16 semanas etc), datas de início e fim etc. Toda a programação de atividades síncronas, on-line, também deve ser fornecida.

Trimestre/ Semestre	Ano	Nome do Curso	Datas de Registro	Data de Início do Curso	Data de Término do Curso
Outono					
Inverno					
Primavera					
Verão					

1.09.02) O curso é:

- Intensivo (1-2 meses de duração)
- Trimestral (3 meses de duração)
- Semestral (4 meses de duração)
- Estudo independente (1 ano de duração)
- Flexível (o aluno dita o ritmo do curso)

1.09.03) A instituição informa se o curso é transferível a outras instituições acreditadas?

- Sim
- Não
- Não aplicável

1.09.04) A instituição informa se o curso pode ser direcionado a um programa de graduação?

- Sim
- Não
- Não aplicável
- Outro (especificar)

1.09.05) A instituição envia informações atualizadas sobre os cursos que não estejam disponíveis para inscrição?

- Sim
- Não
- Não aplicável

1.10) Taxas e Matrícula

1.10.01) A instituição fornece informação sobre alguma(s) das taxas a seguir? Em caso afirmativo, insira o valor monetário:

Taxas	Sim	Não	Não aplicável	R\$
Taxa do Curso (por crédito)				
Taxa do uso da Tecnologia (por curso)				
Taxa de Processamento da Inscrição				
Taxa de Requerimento para Admissão				
Taxa de Graduação				
Histórico Escolar Oficial				
Certificado de Graduação				
Imposto sobre Cheque Retornado				
Outras cobranças				

1.10.02) O curso fornece um histórico de matrículas (ex.: quantos estudantes se inscreveram nos semestres passados)?

- Sim
- Não
- Não aplicável

1.10.03) Como é a taxa de matrícula dos estudantes on-line, comparada à dos estudantes dos cursos presenciais da instituição?

- Igual
- A matrícula do curso on-line é mais cara que a do presencial.
- A matrícula do curso on-line é mais barata que a do presencial.
- Não aplicável

1.10.04) Como é a taxa de matrícula, em comparação às instituições similares?

- Igual
- Outras instituições cobram taxas mais altas
- Outras instituições cobram taxas mais baixas
- Não aplicável

1.10.05) Como estão as taxas em geral, em comparação às instituições similares?

- Iguais
- Outras instituições cobram taxas mais altas
- Outras instituições cobram taxas mais baixas
- Não aplicável

1.10.06) A instituição fornece Formulário de Pedido de Retirada (*WRF: Withdrawal Request Form*) on-line?

- Sim Não Não aplicável

Em caso afirmativo, marque as alternativas que se apliquem:

- Estudantes podem enviar WRF on-line
- Estudantes podem enviar WRF via fax
- Estudantes podem enviar WRF por correio
- Outro (especificar)

1.10.07) O curso fornece informações claras sobre as políticas de reembolso?

- Sim Não Não aplicável

Em caso afirmativo, insira na tabela abaixo a porcentagem de reembolso da matrícula:

Data de Retirada	% de Reembolso
Primeira semana	% de reembolso da matrícula
Segunda semana	% de reembolso da matrícula
Terceira semana	% de reembolso da matrícula
Quarta semana	% de reembolso da matrícula
Quinta semana	% de reembolso da matrícula
Sexta semana	% de reembolso da matrícula

1.10.08) A instituição pode mudar as taxas de matrícula sem aviso prévio?

- Sim
- Não
- Não aplicável

1.11) Inscrição e Pagamento

1.11.01) O site permite aos estudantes inscreverem-se via Web?

- Sim
- Não
- Não aplicável

1.11.02) Formas de inscrição disponíveis para o curso:

- On-line
- Correio
- Telefone atendido pelo pessoal do departamento de inscrições
- Fax
- Telefone digital automático (voice-mail)
- Outro (especificar)

1.11.03) A instituição possui um sistema on-line que ofereça aos estudantes um método seguro para o pagamento da matrícula e das taxas?

- Sim
- Não
- Não aplicável

1.11.04) Como os estudantes pagam matrículas e taxas?

Off-line:

- Cartão de crédito
- Cheque
- Transferência eletrônica
- Ordem de Pagamento
- Certificados de brindes e cupons
- Outro (especificar)
- Não Aplicável

On-line:

- Cartão de crédito
- Transferência eletrônica
- Cheque eletrônico
- Outro
- Não Aplicável

1.11.05) Se a inscrição é feita on-line, o estudante recebe a confirmação?

- Sim
- Não
- Não aplicável

Em caso afirmativo, escolha:

- Recibos de confirmação on-line
- Recibos de confirmação off-line

1.11.06) A instituição possui um sistema de fornecimento de recibos on-line?

- Sim
- Não
- Não aplicável

1.11.07) A instituição fornece procedimentos on-line para que o estudante possa momentânea ou definitivamente trancar a matrícula?

- Sim
- Não
- Não aplicável

Em caso afirmativo, há alguma multa envolvida?

- Sim
- Não
- Não aplicável

1.11.08) Se o curso é oferecido em módulos, em diferentes horários, a instituição permite aos estudantes se inscreverem no(s) módulo(s) desejado(s)?

- Sim
- Não
- Não aplicável

1.11.09) A informação do estudante enviada on-line para o serviço de registro seria mantida em segurança e confidencial à dimensão possível?

- Sim
- Não
- Não aplicável

1.11.10) O curso fornece um histórico de retenção do curso (ex.: que percentagem dos alunos inscritos completou o curso)?

- Sim
- Não
- Não aplicável

1.11.11) O curso oferece uma garantia de devolução do dinheiro?

- Sim
- Não
- Não aplicável

1.12) Serviços de TI (Tecnologia da Informação)

1.12.01) Os estudantes recebem alguma(s) das seguintes facilidades ou suporte por parte dos serviços de tecnologia da informação?

- Sim Não Não aplicável

Em caso afirmativo, marque as alternativas que se apliquem:

- Empréstimo de lap-top
- Empréstimo de PDA (*Personal Digital Assistant* – Assistente Pessoal Digital)
- Empréstimo de livros ou manuais técnicos sobre informática
- Empréstimo de leitor de e-book (ou equipamentos?)
- Espaços nos servidores para Webpages pessoais
- Conta de e-mail
- Help desk
- Outro (especificar)

1.12.02) O departamento de informática da instituição está envolvido na seleção de um Sistema de Gerenciamento de Aprendizagem (*LMS: Learning Management System*) para e-learning?

- Sim
 Não
 Não aplicável

1.13) Serviços de Design Instrucional e Mídia

1.13.01) A instituição possui algum(ns) dos seguintes indivíduos envolvidos na criação de materiais de e-learning?

- Sim Não Não aplicável

Em caso afirmativo, marque as alternativas que se apliquem:

- Expert em conteúdo ou matéria
- Designer Instrucional
- Programador
- Designers Multimídia
- Artistas Gráficos
- Outro (especificar)

1.14) Graduação

1.14.01) A instituição fornece informações de graduação on-line?

- Sim
 Não
 Não aplicável

1.14.02) A instituição atualiza os estudantes quanto à conclusão ou não de todos os cursos pedidos para a graduação?

- Sim
- Não
- Não aplicável

1.14.03) Os estudantes podem verificar o status de progresso no seu programa de estudo?

- Sim
- Não
- Não aplicável

Em caso afirmativo, marque as alternativas que se apliquem:

- Os estudantes podem acessar a informação on-line
- Os estudantes podem acionar o setor de admissão para verificar o status de sua programação
- Os setores de admissão ou graduação podem enviar, por e-mail, as últimas novidades da programação para os estudantes
- Outro (s) – especificar

1.14.04) A instituição fornece o Formulário de Requerimento da Graduação (*GAF - Graduation Application Form*) on-line?

- Sim
- Não
- Não aplicável

Em caso afirmativo, marque as alternativas que se apliquem:

- Os estudantes podem enviar o GAF on-line
- Os estudantes podem enviar o GAF via fax
- Os estudantes podem enviar o GAF por correio
- Outro

1.14.05) A instituição hospeda a cerimônia de graduação para os estudantes que concluem seus programas on-line?

- Sim
- Não
- Não aplicável

Em caso afirmativo, marque as alternativas que se apliquem:

- Cyber Cerimônia de Graduação
- Graduação onsite no campus
- Outro (especificar)

1.14.06) A instituição fornece Formulário de Pedido de Certificado (*CRF-Certificate Request Form*) on-line?

- Sim
- Não
- Não aplicável

- Estudantes podem enviar o CRF on-line
- Estudantes podem enviar o CRF via fax
- Estudantes podem enviar o CRF por correio
- Outro (especificar)

1.15) Notas e Boletins

1.15.01) O curso fornece as datas para o relatório final de aproveitamento/notas?

- Sim
- Não
- Não aplicável
- Outro (especificar)

1.15.02) O curso fornece as notas dos estudantes on-line?

- Sim
- Não
- Não aplicável
- Outro

Em caso afirmativo, marque as alternativas que se apliquem:

- Resumo semanal de progresso
- Resumo semestral de progresso
- Resumo semestral das notas finais
- Outro

1.15.03) A instituição fornece o Formulário de Pedido de Histórico Escolar (*TRF - Transcription Request Form*) on-line?

- Sim Não Não aplicável

Em caso afirmativo, marque as alternativas que se apliquem:

- Os estudantes podem enviar o TRF on-line
- Os estudantes podem enviar o TRF via fax
- Os estudantes podem enviar o TRF por correio
- Outro

1.15.04) A instituição fornece informações sobre custos para emissão de Histórico Escolar?

- Sim Não Não aplicável

Se sim, coloque os custos para históricos oficiais nas caixas apropriadas:

Entrega de Histórico	Custo por cópia (dentro do Brasil*)	Custo por cópia (fora dos Brasil*)
Correio regular		
Fax		
Sedex 24 horas		
Correio 48 horas/registrado		

2) Assuntos Acadêmicos

2.1) Qualidade Instrucional

2.01.01) O pessoal da área instrucional mantém as horas de trabalho programa para os estudantes?

- Sim Não Não aplicável

Em caso afirmativo, assinale o número de horas por semana:

Pessoal da Área Instrucional	Horas/Semana				
	5	10	15	20	Outro
Instrutor/Professor					
Tutor/Orientador					

2.01.02) Os estudantes podem entrar em contato com o pessoal da área instrucional durante as horas de trabalho, usando algum(ns) dos métodos a seguir?

- Sim Não Não aplicável

Em caso afirmativo, assinale todas as alternativas que se aplicam:

Pessoal da Área Instrucional	Horas/Semana				
	Telefone	Sala de Chat	Audioconferência	Videoconferência	Outro
Instrutor/Professor					
Tutor/Orientador					

2.01.03) O instrutor verifica junto aos estudantes, desde o começo do curso on-line, se eles estão confortáveis com a utilização das tecnologias (O Instrutor não pode estar certo de que todos os estudantes que seguiram as orientações saibam usar todos os recursos tecnológicos do curso)?

- Sim
 Não
 Não aplicável
 Outro (especificar)

2.01.04) O curso fornece qualidade acadêmica tão alta quanto a que se espera de um curso tradicional?

- Sim
 Não
 Não aplicável

2.01.05) Se um instrutor precisou abandonar o curso, é contratado um substituto, a fim de não prejudicar os participantes?

- Sim
- Não
- Não aplicável

2.01.06) O instrutor promove um ambiente de comunicação aberta onde os estudantes possam sentir-se confortáveis para troca de opiniões?

- Sim
- Não
- Não aplicável

2.01.07) Em quanto tempo o instrutor responde às chamadas telefônicas dos estudantes?

- Cerca de 24 horas
- Cerca de 48 horas
- Cerca de 72 horas
- Cerca de 1 semana
- Outro (especificar)
- Não aplicável

2.01.08) Em quanto tempo o instrutor responde aos e-mails dos estudantes?

- Cerca de 24 horas
- Cerca de 48 horas
- Cerca de 72 horas
- Cerca de 1 semana
- Outro (especificar)
- Não aplicável

2.01.09) Quando a comunicação por e-mail não é suficiente ou adequada para esclarecer uma dúvida ou discutir questões sensíveis, alguma(s) opções alternativas está(ão) disponível(is)?

- Sim
- Não
- Não aplicável

Em caso afirmativo, marque as alternativas que se apliquem:

- O instrutor telefona para os estudantes
- Os estudantes podem ligar para o instrutor
- Outro (especificar)

2.01.10) O “especialista em conteúdo” - que originalmente desenhou o curso – é quem dá as aulas?

- Sim
- Não
- Não aplicável

2.01.11) Existe um “fórum dos professores” onde membros do corpo docente dispersos geograficamente possam comunicar e trocar idéias a fim de melhorarem seus ensinamentos on-line?

- Sim
 Não
 Não aplicável

2.01.12) Existe alguém na instituição que verifique a correlação da descrição do curso no catálogo com a atual descrição dos cursos aprovados pelo comitê de currículo acadêmico?

- Sim
 Não
 Não aplicável

2.02) Corpo Docente e Pessoal de Suporte

2.02.01) Algum(ns) dos profissionais, a seguir, possui(em) experiência ministrando cursos on-line?

- Sim Não Não aplicável

Em caso afirmativo, assinale abaixo os profissionais que tiveram esta experiência:

<i>Pessoal da Área Instrucional e de Suporte</i>	<i>Indique o número ou os nomes dos profissionais em cada coluna</i>		
	<i>Sim</i>	<i>Não</i>	<i>Desconhecido</i>
Instrutor (tempo integral)			
Instrutor (tempo parcial)			
Assistente de ensino/Monitor			
Tutor			
Suporte Técnico			
Bibliotecário			
Orientador Acadêmico			
Estudante/Monitor			
Administrador de e-learning			
Outro (especificar)			

2.02.02) Algum(ns) do(s) seguintes possui(em) experiência como estudantes on-line?

- Sim Não Não aplicável

Em caso afirmativo, marque as alternativas que se apliquem:

<i>Pessoal da Área Instrucional e de Suporte</i>	<i>Indique o número ou os nomes dos profissionais em cada coluna</i>		
	<i>Sim</i>	<i>Não</i>	<i>Desconhecido</i>
Instrutor (tempo integral)			
Instrutor (tempo parcial)			
Assistente de ensino/Monitor			
Tutor			
Suporte Técnico			
Bibliotecário			
Orientador Acadêmico			
Estudante/Monitor			
Administrador de e-learning			
Outro (especificar)			

2.02.03) Algum(ns) dos profissionais, a seguir, recebe(m) treinamento suficiente em tecnologias de computação e Internet, para que possam ensinar/dar suporte a cursos on-line?

- Sim Não Não aplicável

Em caso afirmativo, marque as alternativas que se apliquem:

<i>Pessoal da Área Instrucional e de Suporte</i>	<i>Meio de Ensino</i>					
	<i>Somente On-line</i>	<i>Somente Presencial</i>	<i>Somente Material Impresso</i>	<i>Somente CDs de Treinamento</i>	<i>Combinação (on-line com f2f, impresso, CDs etc)</i>	<i>Outro</i>
Instrutor (tempo integral)						
Instrutor (tempo parcial)						
Assistente de ensino/Monitor						
Tutor						
Suporte Técnico						
Bibliotecário						
Orientador Acadêmico						
Estudante/Monitor						
Administrador de e-learning						
Outro (especificar)						

2.02.04) Algum(ns) dos profissionais, a seguir, recebe(m) treinamento em Gerenciamento de Sistemas de Aprendizagem (*LMS - Learning Management System*) através algum dos seguintes métodos de ensino?

- Sim Não Não aplicável

Em caso afirmativo, marque as alternativas que se apliquem:

<i>Pessoal da Área Instrucional e de Suporte</i>	<i>Meio de Ensino</i>					
	<i>Somente On-line</i>	<i>Somente Presencial</i>	<i>Somente Material Impresso</i>	<i>Somente CDs de Treinamento</i>	<i>Combinação (on-line com f2f, impresso, CDs etc)</i>	<i>Outro</i>
Instrutor (tempo integral)						
Instrutor (tempo parcial)						
Assistente de ensino/Monitor						
Tutor						
Suporte Técnico						
Bibliotecário						
Orientador Acadêmico						
Estudante/Monitor						
Administrador de e-learning						
Outro (especificar)						

2.02.05) Algum(ns) do(s) profissionais, a seguir, recebe(m) treinamento em moderação de discussões on-line através de algum(ns) dos seguintes métodos de ensino?

- Sim Não Não aplicável

Em caso afirmativo, marque as alternativas que se apliquem:

<i>Pessoal da Área Instrucional e de Suporte</i>	<i>Meio de Ensino</i>					
	<i>Somente On-line</i>	<i>Somente Presencial</i>	<i>Somente Material Impresso</i>	<i>Somente CDs de Treinamento</i>	<i>Combinação (on-line com f2f, impresso, CDs etc)</i>	<i>Outro</i>
Instrutor (tempo integral)						
Instrutor (tempo parcial)						
Assistente de ensino/Monitor						
Tutor						
Suporte Técnico						
Bibliotecário						
Orientador Acadêmico						
Estudante/Monitor						
Administrador de e-learning						
Outro (especificar)						

2.02.06) Algum(ns) dos profissionais, a seguir, recebe(m) treinamento em habilidades relacionadas à informática através alguma das seguintes formas de ensino?

- Sim Não Não aplicável

Em caso afirmativo, marque as alternativas que se apliquem:

<i>Pessoal da Área Instrucional e de Suporte</i>	<i>Meio de Ensino</i>					
	<i>Somente On-line</i>	<i>Somente Presencial</i>	<i>Somente Material Impresso</i>	<i>Somente CDs de Treinamento</i>	<i>Combinação (on-line com f2f, impresso, CDs etc)</i>	<i>Outro</i>
Instrutor (tempo integral)						
Instrutor (tempo parcial)						
Assistente de ensino/Monitor						
Tutor						
Suporte Técnico						
Bibliotecário						
Orientador Acadêmico						
Estudante/Monitor						
Administrador de e-learning						
Outro (especificar)						

2.02.07) Os “novos” professores - primeira vez ensinando on-line - recebem ajuda para elaborar seus cursos?

- Sim
 Não
 Não aplicável

2.02.08) A instituição possui um programa ou iniciativa para, intrinsecamente, motivar os seguintes profissionais das áreas instrucional e de suporte a dedicarem mais tempo e esforço no apoio ao aprendizado dos estudantes?

- Sim Não Não aplicável

Em caso afirmativo, marque as alternativas que se apliquem:

<i>Pessoal da Área Instrucional e de Suporte</i>	<i>Indique o número ou os nomes dos profissionais em cada coluna</i>		
	<i>Sim</i>	<i>Não</i>	<i>Desconhecido</i>
Instrutor (tempo integral)			
Instrutor (tempo parcial)			
Assistente de ensino/Monitor			
Tutor			
Suporte Técnico			
Bibliotecário			
Orientador Acadêmico			
Estudante/Monitor			
Administrador de e-learning			
Outro (especificar)			

2.02.09) Corpo docente / suporte técnico possuem computadores adequados e sistemas de conexão para ensinar/dar suporte a cursos on-line (assinale as práticas utilizadas)?

<i>Pessoal da Área Instrucional e de Suporte</i>	<i>Meio de Ensino</i>											
	<i>Modem</i>		<i>Rede</i>		<i>Computador</i>		<i>Impressora</i>		<i>Scanner</i>		<i>Outro</i>	
	<i>Trabalho</i>	<i>Casa</i>	<i>Trabalho</i>	<i>Casa</i>	<i>Trabalho</i>	<i>Casa</i>	<i>Trabalho</i>	<i>Casa</i>	<i>Trabalho</i>	<i>Casa</i>	<i>Trabalho</i>	<i>Casa</i>
Instrutor (tempo integral)												
Instrutor (tempo parcial)												
Assistente de ensino/Monitor												
Tutor												
Suporte Técnico												
Bibliotecário												
Orientador Acadêmico												
Estudante/Monitor												
Administrador de e-learning												
Outro (especificar)												

2.02.10) Na aprendizagem on-line, o instrutor desempenha os papéis de facilitador, mentor e treinador pessoal. O instrutor recebe treinamento sobre como desempenhar esses papéis?

- Sim
- Não
- Não aplicável

2.02.11) O instrutor recebe treinamento adequado no que diz respeito ao software utilizado no curso, de forma a responder às perguntas dos estudantes, ou direcioná-los ao help desk apropriado?

- Sim
- Não
- Não aplicável

2.02.12) Os profissionais da área técnica e das outras áreas recebem treinamento sobre como se comunicar com estudantes remotos em situações de deficiência?

- Sim
- Não
- Não aplicável

2.02.13) A instituição fornece algum(s) dos seguintes manuais?

- Sim
- Não
- Não aplicável

Em caso afirmativo, marque as alternativas que se apliquem:

- Manual do corpo docente
- Manual do tutor
- Manual do pessoal do suporte técnico
- Manual do pessoal de outros serviços de suporte
- Manual de administração de e-learning
- Outro(s)

2.02.14) A instituição fornece cursos on-line para desenvolvimento do corpo docente? (ex.: Capella University oferece Cursos e Seminários sobre Desenvolvimento do Corpo Docente - <http://Capella.edu/aspscripts/centers/faculty/resources/fcforms.asp>).

- Sim
- Não
- Não aplicável

2.02.15) A instituição fornece seminários ou listas de discussão on-line ao corpo docente e a outros profissionais sobre aspectos de aprendizagem virtual?

- Sim
- Não
- Não aplicável

2.03) Carga de Trabalho e Compensação

2.03.01) A instituição possui um sistema de premiação pela dedicação de membros do corpo docente ao ministrarem cursos on-line?

- Sim
- Não
- Não aplicável

2.03.02) O instrutor recebe algum(ns) do(s) seguinte(s) benefícios por parte da instituição, como incentivos para criação de e-learning?

- Sim
- Não
- Não aplicável

Em caso afirmativo, marque as alternativas que se aplicarem:

- Diminuição da carga horária
- Fundos de viagens para conferência
- Fundos para desenvolvimento de cursos
- Encorajamento através dos colegas
- Encorajamento partindo dos administradores
- Outro(s) – especificar

2.03.03) A instituição possui políticas claras relacionadas a e-learning, nos seguintes aspectos?

- Carga de trabalho e compensações
- Direitos de propriedade intelectual
- Outro(s) – especificar

2.04) Tamanho da Turma

2.04.01) O curso limita o número de estudantes por instrutor?

- Sim
- Não
- Não aplicável

Em caso afirmativo, assinale o tamanho típico das turmas:

- 10-20
- 20-30
- 30-40
- 40-50
- 50-60
- 60-70
- 70-80
- 80-90
- 90-100
- 100-110
- Outro
- Sem Limite
- Incerto
- Não Aplicável

2.04.02) O curso limita o número de estudantes por tutor?

- Sim
- Não
- Não aplicável

Em caso afirmativo, assinale a(s) prática(s) utilizada(s)

- 10-20 20-30 30-40 40-50 50-60
- 60-70 70-80 80-90 90-100 100-110
- Outro Sem Limite

2.05) Direitos de Propriedade Intelectual

2.05.01) Quem possui os direitos sobre os materiais didáticos no curso Website?

- Instrutor
- Instituição
- Outro (especificar)

2.05.02) O membro do corpo docente faz o curso com ele/ela quando ele/ela sai do instituto?

- Sim
- Não
- Outro (especificar)

2.05.03) A instituição possui políticas claras, relacionadas ao e-learning, para as seguintes questões?

- Carga de trabalho e compensação
- Direitos de propriedade intelectual
- Não aplicável
- Outro (especificar)

3) Serviços ao Estudante

3.01) Serviços de pré-inscrição

3.01.01) A instituição conduz um pré-levantamento a fim de identificar se a atividade de e-learning é apropriada aos estudantes?

- Sim
- Não
- Não Aplicável

3.01.02) O curso oferece características que o torne altamente comercializável (design atrativo, tempo curto de carregamento, conteúdo abrangente, multi-cultural etc)?

- Sim
- Não
- Não Aplicável

3.01.03) Os estudantes candidatos preenchem uma ficha e informações pessoais e demográficas?

- Sim, porque é exigido pela instituição
- Sim, porque é recomendado pela instituição
- Não
- Não Aplicável

3.01.04) O curso fornece informações e recursos para o contato de ex-alunos? (nos cursos tradicionais, os estudantes podem conversar com ex-alunos para obterem mais informações sobre o curso e o instrutor, antes da inscrição)

- Sim
- Não
- Não Aplicável

3.01.05) O curso faz avaliações prévias feitas pelos estudantes antigos sobre o curso, disponível a novos estudantes potenciais?

- Sim
- Não
- Não Aplicável

3.02) Orientação sobre Aprendizagem On-line

3.02.01) O instrutor e o pessoal da área técnica estão disponíveis durante a orientação on-line?

- Sim
- Não
- Não Aplicável

3.02.02) Os estudantes recebem orientações sobre como interagir efetivamente on-line?

- Sim
- Não
- Não Aplicável

3.02.03) Os estudantes recebem treinamentos sobre habilidades de navegação?

- Sim
- Não
- Não Aplicável

3.02.04) A instituição fornece manuais que contenham informações importantes sobre políticas institucionais e procedimentos relacionados ao estudante ?

- Sim Não Não aplicável

Em caso afirmativo, marque as alternativas que se apliquem:

- Estão disponíveis on-line
 São enviadas, por correio, aos estudantes antes da orientação
 Outro

3.02.05) Os estudantes estão obrigados a colocar suas biografias on-line?

- Sim Não Não aplicável

Em caso afirmativo, marque as alternativas que se apliquem:

- Fotografias
 Endereços de e-mail
 Videoclipes
 Audioclipes
 Outros (especificar abaixo)

3.02.06) O instrutor lê e responde às biografias dos novos estudantes (como o símbolo de uma calorosa boas-vindas)?

- Sim
 Não
 Não Aplicável

3.02.07) O curso fornece um auto-teste, a fim de verificar se os estudantes estão compreendendo as orientações e os materiais didáticos?

- Sim
 Não
 Não Aplicável

3.03) Identificação

3.03.01) A instituição fornece um Formulário de Pedido de Cartão de Identificação, on-line?

- Sim
- Não
- Não Aplicável

3.03.02) A instituição fornece cartões de identificação para algum(ns) dos seguintes indivíduos?

- Sim
- Não
- Não aplicável

Em caso afirmativo, marque as alternativas que se apliquem:

- Estudantes Distantes
- Instrutores Distantes
- Tutores Distantes
- Outro (especificar)

3.03.03) Como fazer estudantes distantes e os profissionais utilizarem cartões de identificação?

- Eles podem preencher seus formulários 'Pedidos de Cartões de Identificação' no Escritório de Registro do campus, onde as fotos são tiradas.
- Eles podem enviar por correio seus formulários 'Pedidos de Cartões de Identificação', assinados e com suas fotos tamanho-passaporte (assinadas atrás) ao Escritório de Registro.
- Eles podem enviar por e-mail seus formulários 'Pedidos de Cartões de Identificação', com suas fotos digitais e cópias escaneadas das carteiras de identidade ou páginas de passaporte ao Escritório de Registro.
- Não aplicável
- Outro (especificar)

3.04) Orientação Acadêmica

3.04.01) A instituição fornece orientações acadêmicas e para inscrição?

- Sim Não Não aplicável

Em caso afirmativo, marque as alternativas que se apliquem:

<i>Means of Advising</i>	<i>Meio de Ensino</i>						
	<i>Formas de Aplicação</i>	<i>Revisão de Notas</i>	<i>Seleção de Curso</i>	<i>Transferência de Créditos</i>	<i>Plano de Programa de Graduação</i>	<i>Formas de Graduação</i>	<i>Outro</i>
<i>E-mail</i>							
<i>Reuniões Pessoais</i>							
<i>Orientadores locais</i>							
<i>Salas de Chat</i>							
<i>Listas de discussão</i>							
<i>Telefone</i>							
<i>Telefonemas Gratuitos</i>							
<i>Audioconferência</i>							
<i>Videoconferência</i>							
<i>Correspondência via Fax</i>							
<i>Correio</i>							
<i>Materiais Promocionais</i>							
<i>Pacotes de Admissão</i>							
<i>Materiais de Pré-inscrição</i>							
<i>Outro</i>							

3.05) Desenvolvimento de Habilidades de Aprendizagem

3.05.01) O curso fornece um guia ao estudante? (verifique em <http://www3.open.ac.uk/credit-transfer/about/index.htm>)

- Sim
 Não
 Não Aplicável

3.06) Serviços para Estudantes com Deficiências

3.06.01) A instituição oferece suporte aos alunos com deficiências?

- Sim Não Não aplicável

Em caso afirmativo, marque as alternativas que se apliquem:

- Fornecimento para tecnologias de auxílio
 Referencial a serviços apropriados
 Assistência com técnicas de estudo
 Outros – especificar

3.07) Suporte da Biblioteca

3.07.01) A instituição fornece informações sobre como adquirir cartões que permitem aos estudantes pegarem livros de outras bibliotecas acadêmicas?

- Sim
 Não
 Não Aplicável
 Outro (especificar)

3.08) Livrarias

3.08.01) Os estudantes podem adquirir on-line – através da livraria do campus - textos e pacotes de materiais de leitura suplementar para cursos relacionados?

- Sim
 Não
 Não Aplicável
 Outro (especificar)

3.08.02) A livraria do campus remete aos estudantes textos e pacotes de materiais de leitura suplementar para cursos relacionados?

- Sim
 Não
 Não Aplicável
 Outro (especificar)

3.08.03) A instituição possui uma livraria on-line, onde os estudantes possam adquirir suas apostilas?

- Sim
 Não
 Não Aplicável

3.09) Serviços de Tutoria

3.09.01) Os estudantes com dificuldades recebem serviços de tutoria complementar?

- Sim
- Não
- Não Aplicável
- Outro (especificar)

3.10) Mediação e Resolução de Conflito

3.10.01) A instituição possui um sistema para receber as reclamações dos estudantes, via algum dos seguintes meios?

- Sim
- Não
- Não aplicável

Em caso afirmativo, marque as alternativas que se apliquem:

- Telefone
- Caixa de mensagens on-line
- E-mail
- Correio
- Outro (especificar)

3.10.02) A instituição possui um Escritório de Solução de Problemas com o qual os estudantes possam entrar em contato?

- Sim
- Não
- Não aplicável

Em caso afirmativo, assinale abaixo os problemas a serem solucionados:

- Queixas acadêmicas
- Discussões sobre notas/conceitos
- Conflitos entre estudante/instrutor
- Assédio sexual
- Relações de discriminação (racial, sexual, religiosa etc)
- Outros – especificar

3.11) Informativo Estudantil

3.11.01) A instituição fornece um informativo estudantil on-line?

- Sim
- Não
- Não aplicável

Em caso afirmativo, marque as alternativas que se apliquem:

- Boletim informativo diário
- Boletim informativo semanal
- Boletim informativo mensal
- Boletim informativo quinzenal
- Boletim informativo semestral
- Outro (especificar)

3.12) Estágios e Empregos

3.12.01) A instituição fornece informações sobre oportunidades de emprego aos estudantes?

- Sim Não Não aplicável

Em caso afirmativo, marque as alternativas que se apliquem:

- Emprego profissional em período integral
 Emprego profissional em meio período
 Estágios
 Orientação vocacional

3.13) Relações com os Ex-alunos

3.13.01) A instituição possui uma Associação de Ex-alunos?

- Sim Não Não aplicável

Em caso afirmativo, marque as alternativas que se apliquem:

- Fórum de Discussão on-line com os ex-alunos
 Diretório dos Alunos
 Outro(s) - especificar