

PROPOSTA DE INDICADORES DE QUALIDADE PARA CONSTRUÇÃO E PLANEJAMENTO DE CURSOS NA MODALIDADE A DISTÂNCIA – UM MODELO PARA A RETENÇÃO DO ALUNO E DIMINUIÇÃO DA EVASÃO

São Paulo – 04/2011

Profa. Dra. Lúcia H. A. Sanchez

Universidade Bandeirante de São Paulo

lucia.sanchez@terra.com.br / (11) 9101-9657 / 4343-4025

Educação Universitária
Teorias e Modelos
Formas de Assegurar a Qualidade
Características de Aprendizes
Relatório de Pesquisa
Investigação Científica

“O planejamento não diz respeito a decisões futuras, mas às implicações futuras das decisões presentes.” Este trabalho se inicia com a frase de Peter Drucker, pois ela sintetiza muito bem a gestão de um processo de ensino-aprendizagem voltado para a Educação a Distância. Todas as decisões tomadas e caminhos escolhidos terão o poder de influenciar o processo e serão fatores determinantes para o sucesso ou fracasso dos cursos propostos.

Desta forma, neste trabalho propomos indicadores que consideramos fundamentais para um bom planejamento de cursos na modalidade à distância mediada por computador. Buscamos fundamentar a importância da linguagem andragógica e o respeito aos estilos de aprendizagem, aos quais associados às tecnologias educacionais poderão contribuir para um melhor processo de aprendizagem do aluno adulto, gerar maior motivação e interesse na proposta pedagógica como um todo e assim buscar minimizar o índice de evasão tão elevado nesta modalidade de ensino.

Palavras-chave: Qualidade, Planejamento, Evasão

A elaboração de um curso na modalidade a distância requer um planejamento sério e cuidadoso, levando-se em consideração as questões pedagógicas, os estilos de aprendizagem e a própria andragogia, pois segundo os dados estatísticos do Censo EAD 2010, a idade que prevalece nos cursos a distância

é acima de 30 anos, faixa etária de 30 a 34 anos. Portanto o planejamento deve ser pensado em como atingir este público, para que o ensino-aprendizagem seja efetivo e também que o índice de evasão seja minimizado. O planejamento para cursos a distância não deve ser encarado apenas como uma ordenação simples de conteúdos a serem ensinados, é preciso entender as necessidades de aprendizado do público a que se destina.

É fundamental entendermos que cada curso proposto possui características próprias de contexto, formas de aprendizado e produção de conhecimento, o que exige um planejamento único, interatividade e dialogicidade específicas. Os cursos na modalidade à distância online permitem uma mediação pedagógica coerente com o processo educativo ultrapassando o aprender apenas instrutivo.

O planejamento para uma gestão de qualidade e a perspectiva de diminuição dos índices de evasão, envolve os seguintes passos: concepção do curso; definição de conteúdos; definição das mídias e do formato narrativo do texto e definição dos métodos de avaliação, ou seja, sua organização pedagógica.

Organização Didático-Pedagógica para Cursos à Distância

Quando falamos sobre organização didática e pedagógica de cursos à distância, muitos são os elementos que a constituem, entre eles podemos citar, os quais, a nosso ver, são os principais: Organizacionais, Instrucionais, Metodológicos e Tecnológicos.

Estes elementos não podem ser vistos ou compreendidos isoladamente, eles devem interagir entre si para que haja uma eficiente construção do modelo pedagógico da modalidade à distância. Tal construção só será possível por meio da criação de uma equipe multidisciplinar, que deverá ser composta por sujeitos das áreas de educação, sistemas e comunicação. Aqui entra o primeiro elemento que denominamos **Organizacionais**.

Quando se inicia o processo de criação de um curso, é fundamental definir qual o público-alvo mais adequado para o curso a ser proposto, este item é um dos mais importantes, pois sem esta precisa definição todas as decisões que serão tomadas posteriormente podem não trazer o resultados esperados. Os objetivos e a proposta do curso estão diretamente associados ao público a que se destina. A partir destas definições inicia-se a busca dos

referenciais para a construção do curso a distância. Neste momento o trabalho da equipe começa a se ramificar e cada membro passa a se dedicar a uma etapa específica desta construção. Entra em ação o elemento **Instrucional**, os elementos instrucionais estão relacionados à definição do que será trabalhado e descobrir de que forma os conteúdos pensados poderão atingir os alunos de forma eficiente. Neste momento são consideradas todas as formas e formatos de material didático. A seleção dos conteúdos, dos objetos de aprendizagem e a adequação ao público-alvo do curso poderão gerar motivação e interesse na proposta pedagógica como um todo, fidelizando este aluno e permitindo que ele chegue até o final do curso.

Após a definição dos conteúdos, começa-se a pensar nos elementos **Metodológicos** propriamente ditos. Aqui serão definidas atividades pertinentes ao conteúdo, as formas de interação e comunicação, os procedimentos avaliativos e de recuperação do aluno virtual, bem como as estratégias de aprendizagem. Quanto ao processo avaliativo sugerimos uma avaliação 360°, nomenclatura e definição que tomamos emprestada da área de Recursos Humanos e que coaduna perfeitamente com a modalidade à distância, uma vez que uma de suas características é o *feedback* constante de desempenho. Esta avaliação consiste em um processo dinâmico, sigiloso e crível, realizado entre coordenador do curso, docente, tutor e aluno (auto-avaliação). Trata-se de instrumento avaliativo individualizado que se utiliza dos *feedbacks* para poder gerar melhoria no processo de aprendizagem, bem como contribuir para um maior desenvolvimento do aluno.

E finalmente chegamos ao último elemento, que é o **Tecnológico**, aqui estão inseridas a definição do AVA (Ambiente Virtual de Aprendizagem) ou Plataforma de Aprendizagem, também são definidos os recursos de aprendizagem e os processos comunicacionais síncronos e assíncronos. Todos os recursos tecnológicos propostos visam fornecer suporte aos processos de ensino-aprendizagem na modalidade EAD e devem estar adequados às propostas pedagógicas do curso, bem como é importante que os mesmos possam estar em consonância com os estilos de aprendizagem do grupo de alunos de cada curso.

Referenciais Andragógicos

As primeiras questões andragógicas e o termo “andragogia” foram formulados por um estudioso alemão chamado Alexander Kapp, em meados de 1833 quando descreveu elementos e significados referentes ao tema baseado na teoria de Platão sobre educação. Em 1926 um pesquisador chamado Eduard Lindeman inicia as primeiras pesquisas e teorias a partir do momento que percebe incoerências nos métodos educacionais utilizados na época para ensinar pessoas na fase adulta. Porém, é somente a partir da década de 70, especificamente, que o assunto “andragogia” ganha espaço novamente, desta vez com um pesquisador norte-americano chamado Malcolm Knowles.

Segundo Malcolm Knowles (1976) a Andragogia é uma arte, uma ciência que pode ajudar o indivíduo adulto a aprender. A andragogia parte do pressuposto que muitos dos problemas de aprendizagem do indivíduo adulto, e neste trabalho como recorte, utilizaremos especificamente os adultos de curso superiores na modalidade à distância, estão associados à utilização de práticas pedagógicas inadequadas a este público. Knowles (1976) defendia a idéia que os envolvidos com os processos educacionais conhecessem o seu público e sua faixa etária, como também suas características e os fatores que os afetam nas questões de aprendizagem. Baseado nos estudos de Knowles, Houle (1982) acredita que a educação do adulto deve deixar de ser uma “arte operativa” para ser uma “arte colaborativa”, o aprendizado deve estar relacionado à interação, onde o adulto pode exercer seu papel social, trocar experiências e trabalhar com problemas reais.

De acordo com Teixeira (FEA/USP), “ao tratar com grupos maduros, o papel do professor deve ser muito mais o de um “facilitador do conhecimento” (*Vamos decidir isto juntos?*) e não mais o de uma autoridade em todas as facetas da matéria (*Vou lhes explicar o que considero ser importante que vocês saibam*)”. Em nosso meio acadêmico é possível constatar que a prática andragógica ainda é praticamente insípida, pouco é discutida ou aplicada, porém, com o avanço da Educação à Distância, este quadro deverá se modificar, pois como já falamos anteriormente, segundo os dados estatísticos a idade que prevalece nos cursos a distância é acima de 30 anos, desta forma a Andragogia está voltando à cena suscitando reflexões e propostas de mudanças na sua concepção para que possa se adequar a essa modalidade

de ensino, permitindo que o público adulto possa ter novas perspectivas de aprendizado, como também possa se sentir motivado e efetivar seus estudos, podendo, assim, diminuir a evasão dos cursos à distância.

A Andragogia pode se desenvolver de uma forma mais intensa, graças às Tecnologias Educacionais, as quais vêm trazendo novos significados a educação e que, de certa forma, está contribuindo para a remodelagem do tradicional processo ensino-aprendizagem, bem como trazendo perspectivas mais dinâmicas e atualizadas para a arte de ensinar e do aprender. No ensino andragógico elas ocupam um lugar de destaque devido à aderência que esta modalidade possui as tecnologias, o que permite novas práticas de ensino voltadas para o adulto à distância. Moran (2005) defende que a prática docente precisa acompanhar a evolução dos tempos e dos modos de ensinar, tanto que recomenda que o professor esteja atento às tecnologias educacionais e midiáticas para a sua prática docente.

Estilos de Aprendizagem

O processo da aprendizagem é considerado por muitas pessoas como um processo natural, independente e que se conclui na idade adulta. Segundo Skinner (1982) a aprendizagem é uma mudança de comportamento e ela acontece quando o indivíduo demonstra saber algo que não sabia antes, ou seja, ela nunca se conclui, uma vez que estamos constantemente aprendendo.

De acordo com Silva (2006) os estilos de aprendizagem estão relacionados à nossa forma de adquirir conhecimento. As pessoas possuem maneiras diversas e particulares de processar informações, resolver problemas e tomar decisões. Para Alonso et al (1994) Estilos de Aprendizagem podem ser definidos como “as expressões cognitivas, afetivas e fisiológicas que servem como indicadores, relativamente estáveis, de como os discentes percebem, se inter-relacionam e respondem a seus ambientes de aprendizagem”. Dunn (1989) chegou à conclusão que tais estilos possuem, essencialmente, três componentes: a maneira com que se processa a informação; seleção dinâmica de estratégias de aprendizagem; a própria percepção da pessoa com respeito à sua aprendizagem. Dunn (1977) acredita que a orientação da aprendizagem de uma pessoa, seja, talvez, o determinante mais importante para sua realização educacional.

Kolb (2004), um dos mais importantes pesquisadores do tema, criou um modelo que prevê quatro tipos de estilos de aprendizagem: Convergente, Divergente, Assimilador e Conciliador.

Segundo Felder e Silverman (1988) os estilos de aprendizagem estão relacionados à forma como as pessoas preferem receber e processar as informações recebidas. Os autores consideram os estilos de aprendizagem a partir de cinco dimensões: Sensorial e intuitivo, Visual e verbal, Indutivo e dedutivo, Ativo e reflexivo, Sequencial e global.

Outro estudioso dos estilos de aprendizagem, Guillon (1994) resume os estilos de Felder e Silverman (1988) e complementa a definição dos autores ressaltando que o estilo de aprendizagem se refere à forma como o indivíduo consegue receber e entender com maior facilidade uma informação. Os estilos redefinidos por Guillon (1994) são os mais utilizados nos Ambientes Virtuais de Aprendizagem, são eles: Visual, Auditivo e Cinestésico.

O conhecimento do estilo de aprendizagem do indivíduo possibilita o desenvolvimento de potencialidades com maior eficiência e diagnóstico das dificuldades de aprendizado, segundo Berger (2002) se houver a possibilidade de identificação prévia do estilo de aprendizagem do aluno ou grupo de alunos, poderá se criar situações mais favoráveis para o processo de aprendizagem.

Metodologia da Pesquisa - Tabela de Indicadores de Qualidade

Para a construção desta tabela e definição das respectivas porcentagens de importância referente ao planejamento e construção de cursos na modalidade à distância mediada por computador utilizamos a metodologia de pesquisa Painel Delphi. O Método Delphi pode ser considerado como uma estratégia para tratar questões que utiliza a geração de idéias e objetiva atingir a máxima convergência possível das respostas sobre a questão em estudo. Escolhemos o Método Delphi por ser uma metodologia que permite a realização de pesquisas com um pequeno aporte de recursos, especialmente com o Delphi praticado através de questionários eletrônicos, além de possuir um diferencial que é a resistência à distância e ser uma ferramenta extremamente útil, por seu baixo custo, simplicidade, confiabilidade e robustez (Kastein et alli, 1993).

Outro fator importante é que não existe a exigência de um número mínimo ou máximo de componentes do painel, que pode variar de um pequeno

grupo até um grupo numeroso, dependendo do tipo do problema a ser investigado e da população e/ou amostra desejada. Para este trabalho utilizamos 12 profissionais da área de EAD, sendo seis docentes e seis gestores.

Após as discussões chegou-se a proposta dos itens que deveriam compor cada indicador e uma valoração das porcentagens para cada subitem dos grandes indicadores, demonstrando quanto cada indicador pode influenciar na qualidade do planejamento e da construção dos cursos na modalidade à distância, bem como, podem contribuir para minimizar a evasão discente dos cursos desta modalidade.

INDICADORES	CRITÉRIO	%
Organizacionais 32%	Equipe Multidisciplinar	14
	Formação e Capacitação da Equipe	15
	Qualificação/Experiência membros da Equipe	15
	Interatividade entre os membros da Equipe	15
	Canais de Comunicação Disponíveis	14
	Coesão da Equipe	15
	Pesquisa Estilos de Aprendizagem	14

INDICADORES	CRITÉRIO	%
Instrucional 37%	Cursos	
	Contexto Educacional	12
	Objetivos do Curso	12
	Definição de Público-Alvo	11
	Material Didático:	
	Impresso	11
	Midiático: CD/DVD/Celular	10
	Vídeos/Teleaulas	10
	Complementaridade entre os Materiais Didáticos	11
	Interdisciplinaridade entre os Conteúdos	11
Adequação aos Estilos de Aprendizagem	12	

INDICADORES	CRITÉRIO	%
Metodológicos 19%	Pedagógica	11
	Andragógica	20
	Estratégias de Aprendizagem voltadas para EAD	23
	Estrat. Aprend. Adequadas aos Estilos de Aprendizagem	23
	Interatividade entre docentes/tutores/alunos	23
	Comunicação entre docentes/tutores/alunos	24

INDICADORES	CRITÉRIO	%
Tecnológicos 12%	AVA – Ambiente Virtual de Aprendizagem	37
	Recursos de Aprendizagem:	
	Fórum, Quest., Chats, Lição, Diário, Hot Potatoes, outros	
	Tecnologias Educacionais	36
	MSN, Skype, Wiky, Webquest, Jogos, Youtube, Blog,	
	Recursos Google, outros	
	Redes Sociais: facebook, Orkut, Myspace, Twitter	27

Tabela de Indicadores de Qualidade, Sanchez, L. H.A, 2011

Conclusão

Este trabalho buscou contribuir para a melhoria do processo de planejamento e de construção de cursos à distância, sob a perspectiva de diminuição da evasão de alunos nesta modalidade, bem como sua retenção na respectiva Instituição de Ensino. Desta forma, por meio dos Indicadores aqui levantados e estudados, destacamos algumas considerações significativas:

- 1- A importância do Estilo de Aprendizagem acompanhar todas as fases do Planejamento para a construção de cursos na modalidade à distância.
- 2- Adequação do curso a ser oferecido, tanto em relação ao seu público-alvo, como na definição da linguagem, aos estilos de aprendizagem predominantes e conseqüentemente às mídias a serem utilizadas.
- 3- A preferência da metodologia Andragógica para cursos na modalidade à distância e a utilização das estratégias de aprendizagem adequadas à EAD e aos Estilos de Aprendizagem.
- 4- As Redes Sociais, embora importantes no processo, não são consideradas primordiais, o AVA – Ambiente Virtual de Aprendizagem seguido de Jogos, Wiky, Blog, Google, Youtube etc são as tecnologias que preferencialmente podem se adequar aos cursos na modalidade à distância e ao público que se destina.

A tabela de indicadores nos permitiu uma visualização dos principais itens que devem ser levados em consideração quando se planeja cursos à distância visando a retenção do aluno e a diminuição da evasão, salientando critérios como uma equipe multidisciplinar e coesa e atenção às questões

instrucionais, pois segundo os especialistas este indicador é o de maior relevância para a permanência do aluno na Instituição de Ensino, pois possui critérios que, se bem construídos e aplicados, vão de encontro as necessidades e expectativas do aluno virtual. A pesquisa demonstra ainda a importância da mudança na metodologia de ensino adotada para cursos à distância, uma vez que a Andragogia aparece como a metodologia mais adequada para o perfil de alunos da EAD, suscitando, também, uma mudança no papel docente o qual deixa de ser instrutor para exercer o papel de mediador da aprendizagem junto ao público adulto, devendo buscar estratégias e formas de dinamizar o processo de ensino, permitindo que o aluno se torne um sujeito ativo, pró-ativo, participativo e construtivo de seu conhecimento. A Andragogia associada às teorias dos Estilos de Aprendizagem e às Tecnologias Educacionais pode facilitar a compreensão em relação às formas possíveis de se aprender. A produção do material didático para a EAD, quando embasada nos conceitos e teorias tanto dos estilos de aprendizagem como da andragogia, poderá permitir maior diversificação dos referidos materiais, bem como das atividades individuais ou coletivas, síncronas ou assíncronas propostas, o que, de acordo com a pesquisa efetuada, poderá contribuir para uma maior motivação para a aprendizagem e conseqüentemente poderá reter o aluno e minimizar o índice de evasão dos cursos à distância.

Referências

- Alonso, C. G., Gallego, D. J., & Honey, P. Los Estilos de aprendizaje. Procedimientos de diagnóstico y mejora. Bilbao:Ediciones Mensajero, 1994
- Berger, Peter L.; Berger, Brigitte. O que é uma Instituição Social? In: Dunn, R. Teaching gifted students through their learning style strengths. International Education, 1989.
- Dunn, R. at All Diagnosing learning styles: a prescription for avoiding malpracticesuits. Phi Delta Kappan, 1977.
- Dunn, R., Dunn, K., & Price, G. E. Productivity Environ-mental Preference Survey. Obtainable from Price Systems, Box 1818, Lawrence, KS 66044, 1979.
- Felder R. M., & Silverman L. K. Learning and Teaching Styles in Engineering Education. Journal of Engineering Education, 1988.

Guillon, A.B.B. Reeducação: qualidade produtiva e criativa – caminho para escola excelente do século XXI. São Paulo, Makron Books do Brasil Editora Ltda, 1994.

Houle, C. O. The design of education. San Francisco: Jossey-Bass, 1972.
Kastein, M.R.; Jacobs, M.; Van der Hell, R.H. et al. Delphi, The Issue of Reliability. A Qualitative Delphi Study in Primary Care in the Netherlands. Technological Forecasting and Social Change. New York, v.44, n.3, p. 315-323, 1993.

Kolb, D. A. Experiential Learning Experience as The Source of Learning and Development.. Prentice-Hall, Englewood Cliffs, 1984.

Kolb, A. Y., & Kolb, D. A. The Kolb Learning Style Inventory-Version 3.1 Technical Specifications. Boston, MA: Hay Group, Hay, 2004. Disponível em www.learningfromexperience.com. Acesso em 26/11/2010.

Knowles, Malcolm S. A History of the Adult Education Movement in the United States: Includes Adult Education Institutions through 1976 R. E. Krieger Pub Co, 1976

Moran, José M. Perspectivas (virtuais) para a educação, 2005. Disponível em http://www.ensino.eb.br/artigos/perspectivas_educacao.pdf. Acesso em 23/11/2010

Needham, R. D. e Loë, R. C. de. The policy Delphi: purpose, structure and application. The Canadian Geographer, v.34, n.2, p.133-142, 1990.

Nogueira, Nilbo. R. Imagem, vídeo, streaming e texto verbal integrados em material didáticos para educação a distância online. Tese de Doutorado, Pontifícia Universidade Católica, 2008. Disponível em http://www.sapientia.pucsp.br/tde_busca/arquivo.php?codArquivo=6975. Acesso em 18/11/2010.

Peter, Jarvis. 20th Century Thinkers in Adult & Continuing Education. University of Surrey, 2001

Silva, Aurora. Modelo Andragógico: Uma Síntese. Disponível em http://www.cf-francisco-holanda.rcts.pt/public/elo6/elo6_13.htm. Acesso em 23/11/2010

Skinner, B.F. Sobre o Behaviorismo. Cultrix São Paulo. 1982.

Smith, R. E. Effects of coping skills training on generalized self-efficacy and locus of control. Journal of personality and social psychology, 1988.

Teixeira, Gilberto. Andragogia e seus Princípios. Disponível em <http://www.serprofessoruniversitario.pro.br/ler.php?modulo=1texto=2>. Acesso em 18/11/2010

Waal, Paula de. Telles, Marcos. A Andragogia (Knowles) (2004). DynamicLab Gazette - reflexões sobre a aprendizagem on-line. Disponível em <http://www.dynamiclab.com/mod/forum/discuss.php?d=671>. Acesso em 27/11/2010.