

da Silva é Professora do Departamento de Administração da UFC, mestranda do Curso de Mestrado Acadêmico em Administração da UECE @ - joelma.soares@ufc.br
Antônio Germano Magalhães Junior é Professor Dr. Adjunto do Curso de Mestrado Acadêmico em Educação da UECE @ - germano.junior@uece.br

Análise da Satisfação de Discentes em Cursos na Modalidade a Distância a Partir de uma Proposta de Segmentação

Satisfaction Analysis for a Group of Undergraduate Students in a Distance Learning Environment: A Categorical Segmentation Evaluation

Ana Augusta Ferreira de Freitas*
Joelma Soares da Silva*
Antônio Germano Magalhães Junior*

RESUMO: Este trabalho tem como objetivo avaliar a satisfação de discentes de cursos na modalidade a distância, a partir da análise de grupos com diferentes graus de satisfação. Uma pesquisa de campo foi conduzida com 172 discentes de cursos de Bacharelado em Administração na modalidade a distância de duas universidades públicas nacionais. Utilizando-se o método de Detecção de Interação Automática do Chi-Quadrado (CHAID) foi possível explicar a variabilidade do nível de satisfação de distintos grupos. A variável que melhor explicou a variabilidade do nível de satisfação foi a capacidade dos docentes adaptarem o conteúdo à realidade sócio-econômica dos discentes. Além disso, estes esperam não apenas que estes profissionais sejam capazes de dialogar, mas que mantenham o diálogo de forma eficiente. Entre aqueles que percebem que os docentes não são capazes de realizar tais adaptações, a orientação dos tutores divide o grupo entre aqueles mais e menos satisfeitos com o curso.

Palavras-chave:
Satisfação.
Discentes.
Segmentação.
Educação à Distância. CHAID.

I ntrodução

Nos últimos anos, a literatura na área educacional tem sido ampliada, dando ênfase a dois eixos temáticos: a qualidade do ensino e a gestão educacional. Embora não sejam áreas recentes de pesquisas, estas têm obtido destaque

diante de um cenário político que privilegia discursos sustentados na máxima da qualidade educacional. Nesse contexto, temas como deficiências estruturais das IES, expansão das modalidades de oferta da educação superior, e o papel do estado no controle e gestão de políticas públicas para a educação impuseram-se em debates empresariais e acadêmicos (SOUSA, 2009).

As práticas educacionais no Brasil sofreram influência de desenvolvimentos históricos, de natureza econômica e cultural, culminando atualmente “num significativo esforço crítico para avaliar a experiência brasileira de organização e administração do ensino e para ensaiar novas perspectivas teóricas e novas práticas de administração da educação no Brasil” (SANDER, 2005, p. 103). A formulação de políticas públicas é uma responsabilidade do Estado a partir de necessidades emergentes da sociedade, sobretudo porque suas imposições e consequências implicam em alterações no cotidiano dos cidadãos. Nesse sentido, a educação destaca-se como elemento fundamental para o desenvolvimento tanto de políticas públicas como para projetos na esfera privada que visem o fortalecimento das dimensões sociais e econômicas. Ganham destaque, nesse cenário, os sistemas de educação superior, que se configuram como campos construídos mediante embates e lutas acerca de sua interpretação (SOUSA, 2009).

Alterações no cenário da educação nacional, especialmente a partir da década de 1990, têm gerado a necessidade de investigação acerca de aspectos comportamentais relacionados ao seu público-alvo. Pesquisas desta natureza têm sido desenvolvidas a partir da percepção do consumidor discente que, na sua relação com o prestador de serviço educacional, realiza a avaliação deste a partir de critérios como corpo docente, corpo técnico-administrativo, infraestrutura, intercâmbio da instituição com o mercado e resultados no Exame Nacional de Cursos (MELLO, DUTRA, OLIVEIRA, 2001; NEVES, 2000). Em termos de escolha metodológica, tais trabalhos são, na sua maioria, de cunho quantitativo e se baseiam em *surveys* com instrumentos estruturados a partir de um aporte teórico.

O presente trabalho avança em relação a abordagens anteriores no sentido de buscar uma explicação, em termos de quais são as variáveis que explicam os diferentes níveis de satisfação de discentes de cursos na modalidade a distância. A metodologia proposta não parte de uma lista restrita de variáveis explicativas, nem restringe a possibilidade de explicar o nível de satisfação de diferentes grupos por meio de um mesmo conjunto de variáveis. Neste sentido, o objetivo geral desta pesquisa foi avaliar a satisfação de discentes de cursos na modalidade a distância, a partir da análise de grupos com diferentes graus de satisfação. Estudos recentes que tem como foco a

qualidade dos serviços de cursos em EaD constataram que as Instituições de Ensino Superior - IES não apresentam instrumentos formais e legítimos para apreciarem e compreenderem as avaliações realizadas e os critérios adotados pelos discentes sobre a qualidade do serviço educacional (MELLO, DUTRA, OLIVEIRA, 2000) e o presente trabalho se propõe a contribuir neste sentido.

Para desenvolver tal proposta, foi realizada uma pesquisa de campo com discentes de dois cursos de Bacharelado em Administração de instituições públicas no nordeste do país. O artigo apresenta-se constituído de cinco seções: introdução; referencial teórico dividido em dois itens: o primeiro abordando o ensino e a gestão da educação superior e suas propostas de modelos de gestão voltados para a qualidade do ensino, e o segundo discutindo a avaliação da qualidade da educação a partir da percepção do discente, em cursos na modalidade presencial e a distância. Após esta revisão, encontram-se a metodologia; a análise dos resultados e as considerações finais.

Ensino e Gestão da Educação Superior

No Brasil, o campo da Educação Superior é bastante heterogêneo, possibilitando apontar segmentos institucionais diversos que, segundo Sousa (2009), possuem características distintas, tanto nas esferas pública e privada, como nas modalidades em que são desenvolvidas. Todavia, essa diversificação não é suficiente para alterar, em níveis satisfatórios, o discurso único que insiste em tratá-lo como uniforme, quando nele existe uma diversidade de práticas, vocações e modalidades de ensino (SOUSA, 2006). O debate em torno da educação superior envolve, entre outras coisas, aspectos como capacitação dos docentes, conteúdos, novas tecnologias e, sobretudo, o papel das IES (GIL, 2009).

A universidade, assim como outras instituições, tem papel preponderante na superação de diferenças sociais e promoção do desenvolvimento nacional. É prudente ressaltar que, antes de tudo, a universidade é uma organização formal e como tal possui estrutura interna e persegue objetivos próprios. Neste sentido, Kunsch (1992) destaca que, embora seja uma organização formal, a universidade difere, sobretudo por suas finalidades; seu tipo de atividade; objetivos determinados pela tríade ensino, pesquisa e extensão; formas de controle e funções que desempenha na sociedade. Chauí (2003) amplia a visão desse caráter diferenciado ao afirmar que a universidade é uma instituição social e, portanto, reflete a estrutura e o modo de funcionamento da sociedade de forma geral, evidenciando-se principalmente pela expressão de opiniões, atitudes e conflitos que exprimem divisões e contradições da sociedade.

Sampaio e Laniado (2009) corroboram com esta concepção ao considerarem que a universidade tem o compromisso social de produzir conhecimento que favoreça o desenvolvimento com integração social por meio dos seus produtos e da formação de recursos humanos competentes para as constantes demandas que surgem. Diante do papel preponderante desempenhado sobre a sociedade, a universidade, em particular a pública, defronta-se com a necessidade de romper com o atual modelo que a enrijece, o que não é uma tarefa fácil, pois requer transformações profundas e contínuas (SANTOS, 1999). Sobre as atribuições da universidade, Pazeto (2005) estabelece que:

A base comum entre conhecimento e trabalho ou entre universidade e setor produtivo decorre da centralidade do ser humano nessa relação, em vista da produção das condições de sustentabilidade de vida e de convivência produzidas em espaços sociais (PAZETO, 2005, p.488).

Tal cenário exige, da prática docente, aproximação do contexto social na qual está inserida. Essa intrínseca relação apresenta-se como um meio para obtenção da experiência necessária, no sentido de orientar a produção do conhecimento realístico em sala de aula. Nesse sentido, Pilleti (2008 p.20) afirma que “os melhores professores são os profissionalmente alertas”. Corroborando com tal assertiva, Plutarco e Gradvolh (2010, p.2) afirmam que as práticas docentes precisam ser adaptadas “no intuito de maximizar a contribuição do professor e, assim, tornar a ação educativa mais eficiente”.

Acrescendo ao exposto, as mudanças ocorridas no cenário educacional no Brasil, sobretudo na década de 1990, diversificaram e diferenciaram as IES e os cursos ofertados, com base em três princípios fundamentais: flexibilidade, competitividade e avaliação (DOURADO, CATANI, OLIVEIRA, 2004). Esse panorama acena para a necessidade de especialização da gestão, capacitação de pessoal, utilização de recursos pedagógicos que fomentem os objetivos propostos, corpo docente didaticamente competente e estrutura, física e administrativa, que facilite o processo de ensino-aprendizagem.

Como tendências do processo expansionista, merecem ser ressaltadas a interiorização das IES, a graduação tecnológica e a Educação a Distância (EaD). Esta última solidifica-se no cenário nacional, pois proporciona ensino flexível e acessível, através das redes de computadores, a cada dia mais poderosas, em termos de recursos, velocidade, programas e comunicação, permitindo aos alunos e professores pesquisar, simular situações, testar conhecimentos especificar novos conceitos, lugares, ideias e produzir novos textos, avaliações e experiências (MORAN, 2009, p.44). A característica essencial da EaD centra-se no envolvimento do aluno na atividade de

aprendizagem em um local onde o professor não está fisicamente presente, portanto, esta modalidade carece de minucioso planejamento e avaliação.

Ainda conforme Moran (2009) é difícil fazer uma avaliação abrangente e objetiva do Ensino Superior a distância no Brasil, pela rapidez com que ela se expande nestes últimos anos, porque a maior parte das pesquisas foca experiências isoladas e, ainda, porque há uma contínua inter-aprendizagem. A maior parte das instituições começa sua atuação em EaD de forma isolada e com alcance predominantemente regional. Há também uma mobilização das universidades públicas, que se unem pressionadas pelo governo federal para participar de projetos de formação de professores através da UAB – Universidade Aberta do Brasil e cursos na área de administração em convênio com empresas estatais, inicialmente. A análise apresentada nesta pesquisa foca exatamente uma destas experiências e espera contribuir com um debate nacional sobre as possibilidades de avaliação de cursos na modalidade de EaD.

A Qualidade do Educação na Percepção do Discente

Para melhor compreensão do processo de avaliação, Oliveira *et al* (1999) sustentam a necessidade da inserção de dois modelos de avaliação da qualidade em instituições de ensino superior: o interno e o externo. O modelo interno de avaliação facilita o envolvimento organizacional, com a possibilidade de estimular o corporativismo de diferentes formas, ou no sentido contrário, engessar o processo de avaliação, tornando-o pouco flexível. No que se refere ao padrão da qualidade de avaliação do modelo externo, este é estabelecido por normas definidas pelo Ministério da Educação e do Desporto – MEC, apresentando dificuldades que nem sempre a avaliação interna reconhece. A harmonia entre os dois modelos é responsável por uma transformação real das instituições (MELLO, DUTRA, OLIVEIRA, 2000).

Além das duas avaliações formais a que se subordinam as IES, existe uma terceira avaliação, promovida pelo mercado de trabalho, quando os discentes são submetidos a processos de seleção de estágios e empregos. Neste momento, o nível de conhecimento dos atuais ou futuros profissionais é avaliado, o que indiretamente se configura como uma avaliação da própria qualidade do ensino. Não menos importante é a avaliação realizada pelo próprio discente a respeito da qualidade do serviço educacional oferecido pelas IES. Tal avaliação é feita a partir de várias dimensões, posto que a universidade é um *locus* de satisfação de várias necessidades que, segundo Gil (2009) vão desde aquelas sociais até as de estima. Isto significa que o alcance dessa percepção não se restringe apenas à sala de aula, mas também, a todas as atividades ofertadas pela IES.

De acordo com a classificação de metodologia de avaliação feita por Meyer (2006), essa apreciação a qual é submetida a IES é considerada uma abordagem reputacional, onde o que pesa é a percepção do discente em relação à qualidade da IES, o que confirma a real necessidade das instituições superiores em valorizar a opinião dos alunos sobre a qualidade do ensino oferecido. Campos e Mesquita (2005) estudaram as motivações para escolha de uma IES e de um curso de administração. O estudo revelou que a principal motivação da escolha do curso é adquirir conhecimento para abrir negócio próprio, e da IES, a qualidade do ensino é requisito fundamental, resultado de um corpo docente preparado e com experiência prévia.

Sob esta mesma ótica, são vários os trabalhos que tratam da percepção do discente sobre a qualidade do ensino superior. Abreu e Guimarães (2003), por exemplo, examinaram o nível de satisfação de alunos do curso de administração. Os resultados sugerem que as instituições estudadas precisam dar mais atenção à qualificação profissional de seus docentes e adotar um modelo de gestão centrado no aluno. Melo *et al* (2009), ao examinarem a influência dos estímulos ambientais na geração de emoções internalizadas pelos alunos de uma IES privada, mostraram que os estímulos advindos da esfera de infraestrutura de pesquisa e ensino apresentaram maior grau de significância na geração de emoções que impactam positivamente na satisfação. Finalmente, Lopes, Alves e Leite (2008) avançam na compreensão sobre esta temática ao mostrarem que os estudantes não podem ser tratados como um grupo único. Segundo eles, grupos com características específicas possuem percepções diferentes a respeito da qualidade dos serviços. É a partir desta compreensão de diferentes grupos que se desenvolve o presente trabalho.

Na modalidade a distância, de maneira específica, questões como infraestrutura adequada, recursos de conexão com a internet e programas de capacitação de professores/tutores são algumas das variáveis intervenientes neste processo (MAIA, MATTAR, 2007). Para Carvalho (2007), de todos os sujeitos envolvidos na EaD, o professor e sua função ocupam papel central e são o centro da discussão de vários pesquisadores (CARVALHO, 2007), isto porque o professor deve, neste novo contexto, conduzir a apropriação do conhecimento (LEVY, 1999), que só se alcança através da interação, e da valorização da parceria cognitiva. Outros autores apontam a importância do papel da tutoria no sucesso da aprendizagem e na manutenção destes alunos no processo (BELLONI, 2003). Em alguns casos verifica-se que o papel do tutor é mais importante do que o material utilizado ou as plataformas de aprendizagem disponíveis. O perfil do tutor de um curso a distância exige algumas características que não estão relacionadas apenas com uma competência objetiva. São aspectos relacionados ao relacionamento interpessoal e à

compreensão de educação que cada indivíduo constrói internamente. Estas variáveis e outras já abordadas em estudos anteriores sobre avaliação da qualidade do ensino na percepção dos discentes serão analisadas de forma conjunta a partir de uma ferramenta explicada na próxima seção.

Metodologia

Para atingir o objetivo proposto, uma pesquisa de natureza descritiva foi conduzida junto a discentes do curso de Bacharelado em Administração a distância da Universidade Estadual do Ceará e da Universidade Federal do Ceará. Os dois cursos são oferecidos na qualidade de curso piloto, em uma parceria entre o MEC-SEED, Banco do Brasil (integrante do Fórum das Estatais pela Educação) e Instituições Federais e Estaduais de Ensino Superior.

Os dados foram trabalhados com o software SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*) versão 18.0, utilizando módulos de estatística descritiva que permitiram a caracterização dos respondentes. O método utilizado para análise de agrupamentos diferenciados entre si pelos níveis de satisfação foi a Detecção de Interação Automática do Chi-Quadrado (CHAID - *Chi-Square Automatic Interaction Detection*). Neste, análises de variância são procedidas a fim de explicar a heterogeneidade da variável dependente do grau de satisfação. Na área de marketing, esta técnica pode ser utilizada na geração de grupos de consumidores com preferências homogêneas (HAWKINS, KASS, 1982).

O CHAID se caracteriza como um algoritmo que aplica árvore de classificação para dividir um conjunto de dados em subconjuntos que discriminam de maneira diferenciada a variável resposta (dependente) e combinar categorias que não diferem significativamente entre si. O processo usa variáveis discretas. O método de interação foi originalmente desenvolvido por Kass (1980) e posteriormente aplicado em pesquisas em setores diversos como na área de saúde (FRANK *et al*, 2008), turismo (HSU; KANG, 2007) e mercado imobiliário (FREITAS, 2000). A suposição para uso do modelo é a de que existe uma variável dependente que pode ser categorizada e associada a variáveis independentes que expliquem a sua variabilidade. Esta associação é preliminarmente indicada a partir da revisão da literatura. No modelo é possível testar, ainda, a associação com variáveis não indicadas na literatura, variáveis estas que serão incluídas no modelo a partir de uma avaliação de significância estatística.

Para identificar as variáveis independentes com maior poder de explicação são aplicados testes de qui-quadrados. O método testa a associação de

duas a duas variáveis independentes e a variável dependente, verificando a homogeneidade do grupo assim formado. O par de variáveis independentes que mostrou homogeneidade é então entendido como mais uma variável independente, de um nível hierárquico maior, que passa a ser testado combinatorialmente com todas as outras variáveis independentes isoladas ou pares já formados. Este processo segue de forma recursiva, cada vez agregando um número maior de variáveis independentes, seus pares, trincas ou qualquer outro agrupamento, sempre que isto resultar em um novo grupo homogêneo, em níveis hierárquicos cada vez maiores da segmentação. No caso um nível hierárquico maior da segmentação corresponde a grupos mais amplos de clientes, ou seja, um mercado menos segmentado.

Entendida a lógica estatística do procedimento, é possível identificar os seguintes passos metodológicos para uso da técnica: seleção da variável dependente categórica (**passo 1**), criação de categorias para esta variável (**passo 2**), definição das variáveis independentes (**passo 3**), estabelecimento das opções de segmentação (**passo 4**), onde se define as regras de finalização da divisão e o tamanho mínimo dos grupos formados. No caso do presente estudo, estipulou-se que um grupo com menos de 20 elementos não deveria ser subdividido. É também nesta etapa que se estabelece o nível de significância estatística que irá impactar na junção dos níveis das variáveis independentes e na sua elegibilidade para serem incluídas no processo. No caso em pauta, o nível de significância foi de 95%. A cada passo podem ser visualizados testes estatísticos de associação entre as variáveis preditoras e a variável dependente (**passo 5**). Duas opções de qui-quadrado estão disponíveis: *Likelihood Ratio qui-quadrado* para variáveis dependentes nominais e *Pearson qui-quadrado* para variáveis dependentes ordinais. No caso do presente estudo, a segunda técnica foi utilizada.

Na prática, os resultados são visualizados na forma de um diagrama em árvore (chamado de dendograma), com divisões progressivas de ramos cada vez mais específicos. A técnica é limitada a variáveis categorizadas (nominais, ordinais ou quantitativas), mas diferente de outros processos de segmentação, utiliza toda a distribuição da variável dependente, não é restringida a divisões binárias e não faz suposição de normalidade para as variáveis. A variável dependente escolhida foi o grau de satisfação do discente com o curso mensurado por uma escala de quatro pontos, que variava de 1 a 4 equivalentes a insatisfeito, pouco satisfeito, medianamente satisfeito e muito satisfeito. As variáveis independentes testadas são de duas naturezas: características socioeconômicas, apresentadas no Quadro 1 e variáveis vinculadas ao curso divididas em cinco blocos: sistemas de comunicação, material didático, tutores, infraestrutura e professores, conforme apresentadas no Quadro 2:

QUADRO 1 – Variáveis independentes relacionadas às características socioeconômicas

Variáveis Independentes	Categorias
Gênero	1. Masculino 2. Feminino
Experiência com EaD	1. Sim 2. Não
Idade	1. De 18 a 28 anos 2. De 29 a 39 anos 3. De 40 a 50 anos 4. Acima de 51 anos
Local de trabalho	1. Banco do Brasil 2. UECE 3. SECITECE 4. NUTEC/CENTEC/Outros
Finalidade do curso	1. Formação profissional para o trabalho. 2. Formação voltada para a pesquisa. 3. Formação para a atividade pedagógica. 4. Aquisição de cultura geral ampla. 5. Diploma de curso superior. 6. Outro motivo.
Formação Acadêmica	1. Ensino Médio; 2. Graduação completa 3. Graduação incompleta 4. Pós – Graduação Especialização 5. Pós-Graduação Mestrado 6. Outros.
Renda Mensal Familiar (em salários mínimos)	1. De 1 a 2 2. De 3 a 5 3. De 5 a 10 4. De 10 a 20 5. Acima de 20
Estado Civil	1. Casado 2. Solteiro 3. Divorciado

Fonte: Elaborado pelos autores

Em relação ao segundo grupo de variáveis, relacionadas ao curso, o respondente era levado a responder sobre o grau de concordância em relação a uma série de afirmativas. Todas elas destacavam características positivas das variáveis relacionadas ao curso. Por exemplo, em relação à variável “Interação vídeo conferência”, a frase avaliada era: “É adequado afirmar que há interação entre alunos, professores e tutores via vídeo-conferência. Já na variável contexto dos professores, a afirmação avaliada era: “É adequado afirmar que os professores propiciam atividades que favorecem adequação ao contexto socioeconômico dos alunos”. Todas as variáveis que aparecem no Quadro 2 tinham as mesmas categorias, que estavam associadas a uma escala de concordância de quatro pontos, codificadas da seguinte maneira: discordo totalmente (1), discordo pouco (2), concordo pouco (3) e concordo totalmente (4).

QUADRO 2 – Variáveis independentes relacionadas ao curso

Variáveis Independentes	
<p>Sistemas de comunicação Interação vídeo conferência Interação correio eletrônico Interação fórum Interação chat</p>	<p>Material didático Há interação com seu conteúdo Desenvolve habilidades e competências Tem integração com as mídias Orienta as atividades Indica referências complementares</p>
<p>Tutores Esclarecem dúvidas Fornecem orientação das atividades Fornecem feedback São pontuais nos encontros presenciais Demonstram domínio dos conteúdos Estimulam os alunos a participarem Participam das discussões</p>	<p>Infra-estrutura física e administrativa Laboratório de informática atende às necessidades dos alunos Acervo bibliográfico é suficiente e atualizado Há espaço para atendimento aos alunos Existe sala de tutoria Sala de Videoconferência atende às necessidades do curso Há suporte humano nos laboratórios Há suporte humano na secretaria</p>
<p>Professores Demonstram domínio dos conteúdos Esclarecem dúvidas Propõem atividades entre os alunos Contexto_professores Facilitam processo de ensino-aprendizagem Fornecem feedback Participam das discussões</p>	

Fonte: Elaborado pelos autores

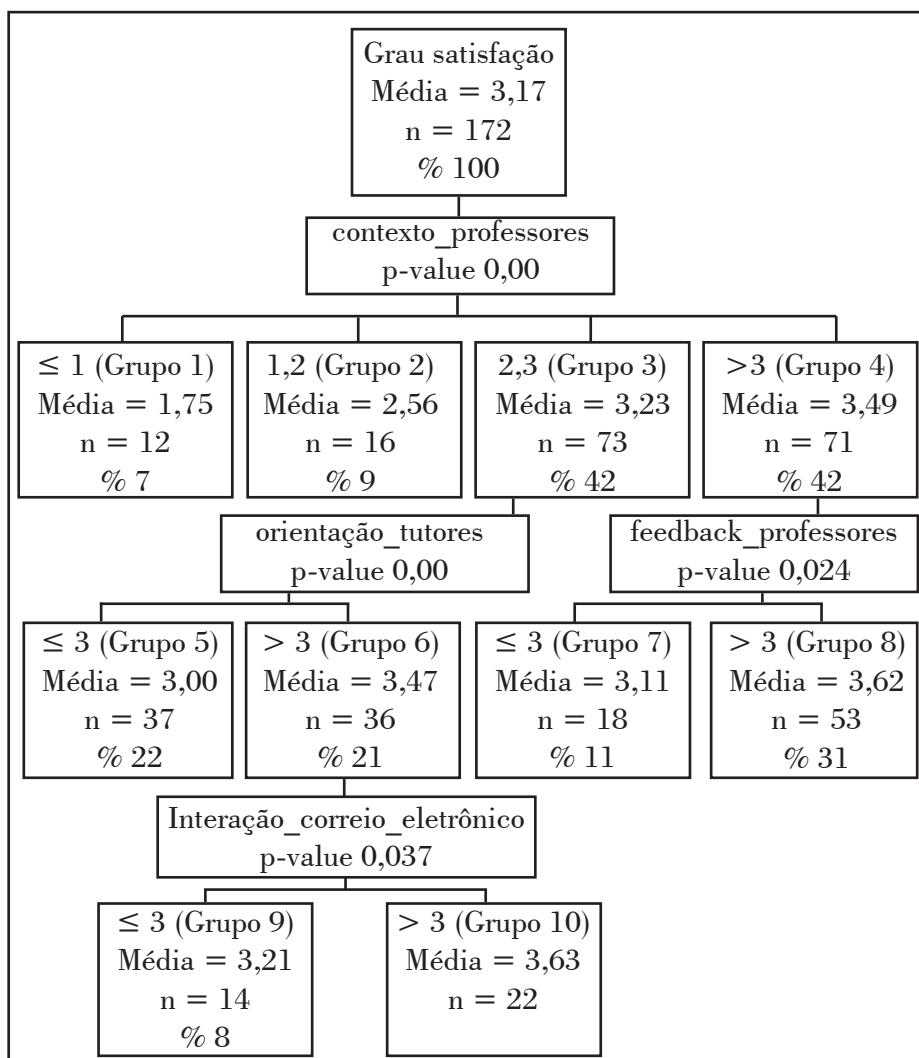
Apresentação e análise dos resultados

Para realização da pesquisa foram abordados 172 discentes regularmente matriculados em curso de Administração na modalidade a distância, em duas universidades públicas situadas na cidade de Fortaleza. A análise preliminar dos resultados revelou que quanto ao sexo, 62% eram homens e 38% mulheres; 50% dos entrevistados têm mais 40 anos; 64% são casados e 37% têm renda familiar de 3 a 5 salários mínimos. No tocante à vida

profissional e à formação, observou-se que 55% trabalha no Banco do Brasil; 31% já possui outra graduação; 66% não teve contato anterior com ensino na modalidade EaD e 67% está em busca de formação acadêmica visando a profissionalização para o trabalho. Tais dados evidenciam que na demanda por esta forma de ensino tem prevalecido um público com perfil experiente.

A Figura 1, a seguir, apresenta os resultados da análise segmentada da amostra selecionada. Em linhas gerais, nota-se que poucas variáveis independentes foram escolhidas para explicar a variável dependente ‘satisfação’. Entre elas, destacam-se contexto dos professores; orientação dos tutores; feedback dos professores e interação correio eletrônico.

FIGURA 1: CHAID dendograma para definição dos segmentos dos discentes



Fonte: Elaborado pelos autores

Conforme explicitado na metodologia, o índice global de satisfação, variável dependente, foi mensurado por uma escala de quatro pontos, que variava de 1 a 4, partindo de “insatisfeito” a “muito satisfeito”. A média de satisfação geral dos respondentes foi de 3,17 indicando que o nível geral de satisfação varia entre medianamente satisfeito e muito satisfeito. A partir da análise do dendograma, pôde-se aferir que a variável “contexto dos professores” foi a que melhor explicou a variabilidade da satisfação dos discentes. Esta variável está vinculada a uma afirmativa que avalia a prática dos professores propiciarem atividades que favorecessem adequação ao contexto socioeconômico dos alunos. Tal constatação se alinha a afirmação de Lèvy (1999) para quem a parceria cognitiva é essencial na condução da apropriação do conhecimento por parte do aluno. Interessante, no entanto, que este é um resultado que se afirma a partir da percepção do próprio aluno.

Além disto, este resultado é significativo, pois revela a necessidade do corpo docente apropriar-se da realidade na qual os estudantes estão inseridos e favorecer uma proveitosa relação professor-aluno. Ademais, é lícito ressaltar que, de posse de tais dados, as IES envolvidas com estes cursos precisam atentar para a necessidade de investir na capacitação de seu quadro docente, vislumbrando a formação de profissionais competentes e comprometidos de forma a desempenharem de forma adequada as suas funções.

A partir da variável contexto dos professores foram segmentados quatro grupos, sendo dois menos satisfeitos e dois mais satisfeitos. Dentre os menos satisfeitos, grupo 1, formado por 7% dos entrevistados, a média do grau de satisfação é de 1,75, significativamente inferior à média geral. Os discentes alocados neste grupo são os mais insatisfeitos e discordam totalmente da capacidade do professor de contextualizar as atividades às suas realidades. O nível de satisfação do grupo 2, composto por 9% dos respondentes, varia entre pouco satisfeito e medianamente satisfeito e também apresenta relativa discordância da afirmativa em questão.

Em contrapartida, aqueles que afirmam estarem mais satisfeitos com o curso apresentam média de satisfação superior à média geral. O grupo 3, por exemplo, afirma concordar em parte com a variável contexto dos professores e se autointitula medianamente satisfeito (média 3,23); enquanto o grupo 4 apresenta-se ainda mais satisfeito (média 3,49). É importante destacar que o percentual de estudantes insatisfeitos é relativamente pequeno quando comparado ao percentual de satisfeitos.

Uma segunda grande subdivisão gerou quatro novos grupos (nomeados no dendograma como grupos 5, 6, 7 e 8) explicados pelas variáveis orientação dos tutores e *feedback* dos professores. A primeira versa sobre a orientação

fornecida pelo tutor para facilitar o processo de ensino e aprendizagem das atividades propostas e a segunda refere-se à retroalimentação das atividades, por parte dos discentes, com orientações e avaliações. A primeira variável se mostrou mais importante para explicação da variabilidade do nível de satisfação do grupo, que concordava em parte com o fato de que os professores conseguiam adaptar o conteúdo à realidade socioeconômica dos alunos (grupo 3); enquanto a segunda se mostrou significativa na divisão do grupo 4, que concordava totalmente com o fato de que os professores eram capazes de fazer esta adaptação.

Nos grupos 5 e 6, divididos pela categoria da variável orientação dos tutores, à medida que aumenta o grau de concordância com este aspecto, eleva-se também o nível de satisfação. Discentes no grupo 5 concordam pouco e mostram-se medianamente satisfeitos (com média 3,00) e os do grupo 6 concordam totalmente e demonstram-se bem satisfeitos (média 3,47). Infere-se, portanto, que a orientação bem desenvolvida por parte dos tutores interfere diretamente no contentamento dos discentes com o curso. Este fato é compreensível, dado que os tutores exercem papel interposto entre professores e alunos. Interessante que, conforme abordado por Belloni (2003), o papel do tutor aparece como mais importante do que o material utilizado ou as plataformas de aprendizagem disponíveis.

De maneira similar, nos grupos 7 e 8, subdivididos pelas categorias da variável *feedback* dos professores, o nível de satisfação eleva-se de forma proporcional ao grau de concordância com esta variável. O grupo 8 apresenta-se mais satisfeito que o grupo 7 com média 3,62, aproximando-se ao índice mais alto de satisfação. Evidencia-se, portanto, que a comunicação e o retorno assíduos, por parte dos docentes, podem reforçar a estima e a valorização do curso, na opinião dos alunos.

Uma terceira grande segmentação surgida a partir do grupo 6 evidenciou dois últimos grupos (9 e 10) com níveis de satisfação influenciados pela variável interação correio eletrônico. Embora ambos os grupos (9 e 10) se autodenominem medianamente satisfeitos ou satisfeitos com o curso, há diferenças significativas quanto à variável em questão, que se traduz na modificação da média de satisfação. Percebe-se que quando há interação positiva entre alunos, professores e tutores, via correio eletrônico, aumenta o grau de satisfação dos discentes (que passa de 3,21 para 3,63).

Considerações finais

Pensar no Ensino a Distância (EaD) é pensar em sujeitos conectados em teias, transformando a relação tempo e espaço, interagindo na construção do conhecimento a partir de um novo paradigma de educação. Esta reflexão

não é uma tarefa fácil e nem mesmo óbvia, já que não estamos falando de pessoas iguais, mas dentro de novos contextos, onde imagens sedimentadas culturalmente precisam ser reconstruídas. É comum se ouvir a expressão de que na Educação a Distância o aluno aprende sozinho, ao conduzir de forma autônoma o processo de aquisição de conhecimento. De fato isto não ocorre. O presente estudo destaca de forma significativa o papel dos docentes e dos tutores na construção do conhecimento.

Os resultados gerados através da aplicação do CHAID evidenciaram as principais variáveis de segmentação na criação de grupos de discentes com diferentes graus de satisfação em relação a dois cursos na modalidade EaD. A variável que melhor explicou a variabilidade do nível de satisfação foi o contexto dos professores, variável que expressa a capacidade destes profissionais adaptarem o conteúdo à realidade socioeconômica dos discentes. Importante ressaltar que os discentes esperam não apenas que estes profissionais sejam capazes de dialogar, mas que mantenham o diálogo de forma eficiente, com retroalimentações capazes de ressaltar erros e acertos em suas tarefas, como pode ser visto pela importância da variável *feedback* dos professores.

Tal resultado parece ainda mais expressivo diante de um discurso facilmente relacionado ao ensino a distância, que o associa a democratização do ensino. Se a proposta é a de que o conhecimento deve estar disponível a quem se dispuser a conhecê-lo, independente do lugar, do tempo e das engessadas estruturas formais de ensino, é necessário que se capacite docentes disponíveis ao desenvolvimento de um espírito criativo e despojado, que dê espaço à reflexão de uma nova prática profissional capaz de repensar sua disciplina a partir da perspectiva de quem aprende.

Uma segunda variável que desponta como importante na análise, principalmente entre aqueles que não concordam que o professor esteja conseguindo adaptar o conteúdo as suas realidades, é orientação prestada pelos tutores. A princípio, o tutor deveria exercer uma função operacional, dando vida à concepção da disciplina pensada pelo professor, mas em alguns momentos parece substituí-lo quando a função do primeiro não parece estar sendo adequadamente realizada. Se este é ou não o papel que os gestores de cursos EaD esperam deste profissional é uma discussão que merece maior aprofundamento.

Infere-se que todas as variáveis apontadas como significativas para o nível de satisfação, inclusive a interação via correio eletrônico, estão associadas às pessoas e seus relacionamentos com os estudantes. Ao analisar a distribuição dos dados, percebe-se uma tendência à valorização da figura docente bem como a sua capacidade de vincular teoria à prática e a sua habilidade de comunicar-se de maneira assertiva.

Uma limitação que pode ser identificada no estudo é o fato de não terem sido consideradas variáveis que tratem da autoavaliação do respondente, bem como da gestão institucional e dos efeitos destas na possível satisfação. A análise de tais variáveis permitirá uma visão ainda mais ampliada da percepção do alunato acerca da IES e do curso, propiciando a definição de estratégias complementares visando à melhoria da satisfação do público-alvo.

Artigo

Recebido: 01/06/11

Aprovado: 14/11/11

ABSTRACT: This study aims to evaluate the satisfaction of students in courses in the distance, from the analysis of groups with varying degrees of satisfaction. A field survey was conducted among 172 students of Bachelor in Business Administration courses in distance mode of two national public universities. Using the method Chi-Square Automatic Interaction Detection (CHAID) could explain the variability in the level of satisfaction of different groups. The variable that best explained the variability in the level of satisfaction was the ability of teachers to adapt content to the socio-economic status of students. Moreover, they expect not only that these professionals are able to talk, but to keep the dialogue efficiently. Among those who perceive that teachers are not able to make such adjustments the guidance of tutors splits the group between those more and less satisfied with the course.

Keywords:

Satisfaction.

Students.

Targeting.

Distance

Education. CHAID.

Referências

ABREU, M. F. D. G.; GUIMARÃES, T. A. Satisfação com o Ensino Superior de Administração: o Ponto de Vista de Discentes de IES Privadas do Distrito Federal. In: Encontro Nacional da ANPAD, 2003, 27. Anais. São Paulo: Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração, 2003.

BELLONI, M.L. Educação a Distância. Campinas: Autores Associados, 2003.

CAMPOS, L. O. B. N.; MESQUITA, H. T. O Ensino da Administração sob a Ótica do Discente. In: Encontro Nacional da ANPAD, 2005, 29. Anais. Brasília: Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração, 2005.

CARVALHO, A. Os Múltiplos Papéis do Professor em Educação a Distância: Uma Abordagem Centrada na Aprendizagem. In: Encontro de Pesquisa Educacional do Norte e Nordeste – EPENN, 18, 2007, Maceió. Anais. Maceió: Encontro de Pesquisadores em Educação do Norte e Nordeste, 2007.

CATANI, A.; DOURADO, L.; OLIVEIRA, J.F. Natureza jurídica, organização acadêmica e gestão universitária. In: SGUISSARDI, V.; SILVA JR., J. (Orgs.). Educação superior: análise e perspectivas de pesquisa. São Paulo: Xamã, 2001.

CHAUÍ, M. A Universidade Pública sob Nova Perspectiva. Revista Brasileira de Educação. n. 24. Set /out /nov /dez, 2003.

DOURADO, F. L.; CATANI, M. A.; OLIVEIRA, F. J. Políticas públicas e reforma da educação superior no Brasil: impasses e perspectivas. *Proposições*, v. 15, n 3 (45) – set/dez., 2004.

FRANK et al. A Hierarchy of sociodemographic and environmental correlates of walking and obesity. *Preventive Medicine*, 2008.

FREITAS, A.A.F. Segmentação do Mercado Imobiliário Utilizando Dados de Preferência Declarada. Florianópolis 2000, 150f. Tese (Doutorado em Engenharia de Produção) - Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção, UFSC, 2000.

GIL, A. C. Didática do ensino superior. São Paulo: Atlas, 2009.

HAWKINS, D. M.; KASS, G. V. *Topics in Applied Multivariate Analysis*. Cambridge University Press, p.269-302, 1982.

HSU, C.H.C.; KANG, S.K. CHAID-Based Segmentation: International Visitors Trip Characteristics and Perceptions. *Journal of Travel Research*, v.26, n.2, p.207-216, 2007.

KASS, G. An exploratory technique for investigating large quantities of categorical data. *Applied Statistics*, 29, 119–127, 1980.

KUNSCH, K. M. M. *Universidade e comunicação na edificação da sociedade*. São Paulo: Loyola, 1992.

LÈVY, Pierre. *Cibercultura*. Rio de Janeiro: Editora 34, 1999.

LOPES, H. E.G.; ALVES, R. C.; LEITE, R. S. Qualidade Percebida em Serviços: Um Estudo da Influência do Perfil Discente numa Instituição de Ensino Superior por Meio da Regressão Ordinal e da Análise de Aglomerados Two-Step. In *Encontro de Marketing da ANPAD, 2008. Anais*. Curitiba: Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração, Curitiba, 2008.

MAIA, C; MATTAR, J. *ABC da EaD: a educação a distância hoje*. 1º ed. – São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.

MELO, G. H. O. et al. O Impacto das Emoções, Geradas a Partir de Estímulos Ambientais, na Satisfação de Discentes de uma IES Privada. In: *Encontro Nacional da ANPAD, 33. Anais*. São Paulo: Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração, 2009.

MELLO, S. C. B; DUTRA, H. F. O.; OLIVEIRA, P. A. S. Avaliação do serviço educacional: a percepção de qualidade do corpo discente sobre o curso de administração da Faculdade ESUDA. In Encontro Nacional de Engenharia de Produção, 2000, Florianópolis. Anais. Florianópolis: Associação Brasileira de Engenharia de Produção. 2000.

_____. . Avaliando a qualidade de serviço educacional em uma IES: um impacto da qualidade percebida na apreciação do aluno da graduação. O&S, v.8, n.21, p. 125-137, maio/agosto, 2001.

MEYER, Victor. Avaliação docente: contribuição para a qualidade das instituições de Educação Superior. UNIrevista - Vol. 1, n° 2 . abril, 2006.

MORAN, J. M. Novas tecnologias e mediação pedagógica. São Paulo: Papirus, 2009.

NEVES, L. M. Determinantes das mudanças no conteúdo das propostas educacionais no Brasil dos anos 90: período Itamar Franco. In: NEVES, L. M. (org.). Educação e política no limiar do século XX. Campinas, SP: autores Associados, 2000.

OLIVEIRA, R. P., SOUZA, S. M.; A avaliação de um curso: uma dimensão da avaliação na universidade. Adusp, p. 1-12. Outubro, 1999.

PAZETO, E. A. Universidade, formação e mundo do trabalho: superando a visão corporativa. Ensaio: Avaliação de Políticas Públicas para Educação, Rio de Janeiro, v.13, n.49, p. 487-496, out./dez. 2005.

PILETTI, Claudino. Didática geral. São Paulo: Ática, 2008.

PLUTARCO, F. F., GRADVOLH, R. F. Competências dos Professores de Administração: a Visão dos Alunos de Cursos de Graduação In: Encontro Nacional da ANPAD, 34. Anais... Rio de Janeiro: Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração, 2010.

SAMPAIO M. R., LANIADO, N. R. Uma experiência de mudança da gestão universitária: o percurso ambivalente entre proposições e realizações. RAP — Rio de Janeiro, v. 43, n.1, p.151-74, jan/fev, 2009.

SANDER, B. Políticas públicas e gestão democrática da educação. Brasília: Liber, 2005.

SANTOS, B. S. Da idéia de universidade à universidade de idéias. In: Pela mão de Alice: o social e o político na pós-modernidade. 6. ed. São Paulo: Cortez, 1999.

SOUSA, J.V. Restrição do público e estímulo à iniciativa privada: tendência histórica no ensino superior brasileiro. In: SILVA, M.A.; SILVA, R.A. (Org.). A ideia de universidade: rumos e desafios. Brasília, DF: Líber, 2006.

_____. Qualidade na educação superior: lugar e sentido na relação público-privado. Caderno Cedes, Campinas, vol. 29, n. 78, p. 242-256, maio/ago. 2009.