

Proposta de um modelo de qualidade de processo para avaliação de cursos à distância

Vanessa Battestin Nunes

(27) 3348-9200 - vanessa@ifes.edu.br

Orientadora: Jussara Martins Albernaz

(27) 3348-9200 - albernazjm@gmail.com

Linha de Pesquisa: Diversidade e Práticas Educacionais Inclusivas

1. INTRODUÇÃO

VYGOSTSKY (1994) já dizia que a aprendizagem se dá por um longo processo de apropriação e transformação de conhecimentos que ocorre na atividade mediada, na relação com os outros, destacando a importância da interação social.

Na Educação a Distância (EAD) esta visão ganha novo foco. Uma vez que o aluno passa a ser o principal ator do seu aprendizado, se a instituição não lhe fornecer meios adequados para que essa socialização aconteça, tanto o processo de ensino-aprendizagem fica comprometido, como o aluno é fortemente induzido à evasão.

Assim, não basta oferecer um curso à distância. Uma das grandes preocupações é: **Como garantir que os alunos deste curso tenham uma formação sólida e de qualidade assim como os do presencial?**

O primeiro passo é poder avaliar se o ensino-aprendizagem está ocorrendo de maneira adequada. Assim é possível identificarmos erros e acertos e, com isso, realizar melhorias constantes. Porém, como os cursos desta modalidade pressupõem uma distância física e temporal entre aluno e professor, é necessário um esforço não apenas para avaliação do ensino-aprendizagem, mas também de todo o processo de EAD no qual ele se insere.

Entretanto, apesar de avaliações qualitativas serem extremamente necessárias e indispensáveis, sua aplicação através de avaliações convencionais e subjetivas tendem ao fracasso na EAD, pois se tornam desencorajantes devido à grande quantidade de informações dispersas a serem analisadas e aos vários atores envolvidos. **Mas como tornar a avaliação um processo exequível e rotineiro dentro da instituição?**

Destaco aqui uma realidade semelhante a essa, em alguns aspectos, vivida pelos profissionais da Informática, que avaliam os seus processos de desenvolvimento, almejando softwares de maior qualidade. Normas, modelos e diretrizes têm sido desenvolvidos e continuamente utilizados para apoiar este processo de avaliação.

Neste contexto, a definição de um modelo para avaliação dos processos de cursos a distância, baseado em um modelo de qualidade de software já difundido, tende a ser um avanço no sentido de viabilizar uma avaliação mais completa e menos enfadonha, com todos elementos e atores da EAD.

2. JUSTIFICATIVA

O Instituto Federal do Espírito Santo (Ifes) iniciou sua atuação na EAD em 2004. O seu desafio era garantir que alunos impossibilitados de frequentar cursos na modalidade presencial, por razões geográficas e sociais (trabalho, handicap físico etc.) pudessem frequentar à distância cursos de boa qualidade. Em 2006, através do projeto Universidade Aberta do Brasil (UAB) do MEC, o Ifes iniciou a implantação de um curso superior de Informática a distância. Para execução deste e de outros cursos, foi criado o CEAD – Centro de Educação a Distância, do qual faço parte desde sua criação e onde assumi papéis distintos como: professora conteudista e especialista, tutora à distância, coordenadora de AVA etc. Atualmente sou coordenadora de tutoria e responsável pelos processos de avaliação, fruto de uma grande preocupação que é a qualidade dos cursos ofertados.

Devido a isso e a minha formação na área de Informática (Engenharia de Software), tenho focado esforços na definição de procedimentos e instrumentos de avaliação dos cursos ofertados, o que foi o grande motivador deste trabalho.

3. REFERENCIAL TEÓRICO

Segundo Lèvy (2001, p 29):

A mudança sempre foi um dado fundamental da vida humana. Vivemos em uma época na qual essa mudança se acelera constantemente, o que significa mais riscos e inseguranças, mas também mais possibilidades e possibilidades.

A Educação a Distância (EAD) é, certamente, uma forte representação desta mudança. Trata-se de uma relação de diálogo, estrutura e autonomia que requer meios técnicos para mediar esta comunicação (MOORE, 1983). É baseada em tecnologias de informação e comunicação (TIC), enfocando fortemente a separação (física e/ou temporal) entre professor e aluno e a autonomia deste último no seu processo de aprendizagem (OLIVEIRA et. al, 2005).

A tecnologia tem sido uma grande aliada da EAD. Podemos destacar os Ambientes Virtuais de Aprendizagem (AVAs) e suas diversas ferramentas que apóiam o acesso a materiais de cursos on-line e à comunicação síncrona e assíncrona, tais como Chat, Fórum, Email, Questionário, Wiki etc. A comunicação pode ser estabelecida na perspectiva one-to-one (de um indivíduo para outro), one-to-many (de um para muitos) ou many-to-many (entre muitos indivíduos), apoiando inclusive atividades cooperativas e colaborativas (SARTORI, 2005).

Porém, apesar dos inegáveis avanços da EAD e da tecnologia, vemos a necessidade de uma profunda mudança na relação pedagógica e na demanda de uma organização acadêmica própria. A aprendizagem precisa ser ativa, permitindo ao aluno construir o seu próprio conhecimento (OLIVEIRA et. al, 2005).

Esta necessidade de mudança se agrava quando lembramos que nem todos os alunos têm iguais condições físicas, psíquicas ou intelectuais para desenvolvimento das atividades. JESUS (2005)

bem cita que é um grande desafio:

[...] instituir práticas de potencialização dos saberes-fazeres, de modo que a presença de alunos, em situação de desvantagem, de qualquer natureza, não seja paralizadora das ações docentes.

Assim, é extramente necessário avaliar se o aprendizado está ocorrendo de maneira adequada. Mas é importante também observar que tal avaliação não pode única. Temos outro grande desafio que é a avaliação do curso como um todo: o material didático; o suporte ou ferramentas tecnológicas utilizados; as estratégias de ensino-aprendizagem; o processo de tutoria; o suporte a alunos com necessidades especiais; o próprio processo avaliativo, dentre tantos outros (OLIVEIRA et. al, 2005).

Mas como avaliar um curso a distância?

Tanto no ensino presencial como na EAD, hoje se discute uma perspectiva de avaliação inovadora, crítica e reflexiva, como um ato de inclusão, acolhedor e integrativo (OLIVEIRA et. al, 2007). Neste sentido, a avaliação deve cumprir, basicamente, três funções didático-pedagógicas: diagnóstica, formativa e somativa (SANTOS, 2006).

É importante destacar que na modalidade presencial o processo de ensino-aprendizagem é facilitado pelo fato de alunos e professores compartilharem um espaço físico e temporal. Porém, no ensino à distância, além de tempos e locais distintos, temos ainda vários atores envolvidos (pedagogo, professor especialista, conteudista, tutor presencial, tutor a distância etc) e vários recursos tecnológicos. Assim, qualquer problema pode comprometer o ensino-aprendizagem.

Logo, na EAD devemos avaliar todas as atividades que envolvam todos os atores institucionais da educação. Assim, chegamos à outra questão: **Como avaliar os processos de um curso a distância?**

A Engenharia de Software é uma área da Informática que tem como foco a melhoria da qualidade, tanto do produto de software quanto do seu processo de desenvolvimento.

A comunidade de Engenharia de Software tem investido muito na elaboração de modelos e normas tais como: ISO 9000-3, NBR ISO/IEC 12207, CMMI (*Capability Maturity Model Integration*), SPICE (*Software Process Improvement and Capability dEtermination*) e MPS.BR (Melhoria de Processo de Software Brasileiro). Ela sugere que, melhorando o processo de software, podemos melhorar a qualidade dos produtos.

Mas como a qualidade de software pode ajudar na avaliação de processo da EAD?

Muitas instituições de educação a distância tais como *United Kingdon Open University*, *Indira Gandhi National Open University* na Índia e a *Open University of Hong Kong* têm procurado definir, adaptar e adotar indicadores e modelos para a garantia da qualidade dos principais processos da EAD como: planejamento do programa, projeto do curso, desenvolvimento, distribuição, avaliação e promoção do aluno e suporte tecnológico (HOPE, 2001).

RAPCHAN (2002) cita os principais modelos: o baseado no CMM; o guia de qualidade do C-RAC (conselho de educação superior americana); o guia de qualidade da HRDC (governo Canadense);

os indicadores de qualidade do MEC (MEC/SEED, 2007); as referências de qualidade do IHEP (*Institute for Higher Education Policy*); a norma NBR ISO/IEC 12207 aplicada à EAD e o modelo EduQNet.

Alguns destes modelos são baseados em modelos de qualidade de processo de software, tais como o do CMM e o EduQNet. Porém, apesar de sua grande contribuição, os modelos citados carecem de caminhos para a elaboração de planos para atividades intrínsecas relativas ao uso da tecnologia em cursos a distância ou não tratam com o detalhamento necessário as atividades dos processos envolvidos na EAD.

O EduQNet supriu parte desta necessidade. Porém, como o modelo foi apenas uma proposta inicial, ele é ainda muito superficial, não detalhando atividades do processo e não dando as orientações necessárias para que a melhoria do processo aconteça a tempo.

4. OBJETIVOS

Tendo em vista os pontos levantados, este texto mostra o objetivo geral da minha tese de doutorado que é propor um modelo de qualidade de processo para avaliação de cursos à distância, visando a apoiar a elaboração, operação, gerência e manutenção destes.

Os objetivos específicos incluem:

- Incorporação ao modelo, quando adequado, dos resultados das recentes pesquisas e experiências no campo da EAD, assim como de outros modelos, diretrizes e referências.
- Identificação ou criação de ferramentas computacionais para apoio às avaliações, devido ao grande número de processos e atores envolvidos na EAD e os vários artefatos distribuídos em AVAs e TICs.
- Permitir a análise qualitativa dos cursos e não apenas quantitativa, porém seguindo um caráter mais objetivo, para não inviabilizar a aplicação do modelo.
- Utilização do modelo em cursos à distância do CEAD.
- Avaliação do próprio processo de avaliação e do modelo proposto, fazendo as adaptações e refinamentos necessários.

Caso seja possível, ainda teria como objetivos a aplicação em outros cursos a distância e a generalização do modelo para que possa ser utilizado em quaisquer instituições de ensino a distância do Brasil, inclusive pelo próprio MEC.

5. METODOLOGIA

Primeira fase – Definição do modelo de avaliação

Inicialmente está sendo realizada uma revisão bibliográfica mais profunda sobre os temas envolvidos, em especial sobre educação à distância, avaliação, processos de ensino-aprendizagem e modelos de avaliação de software.

A seguir, será feita uma categorização nas áreas a serem tratadas.

O passo seguinte se caracteriza por um maior aprofundamento nestas áreas, incluindo entrevistas com profissionais especialistas e observação das atividades da EAD.

O próximo passo é a definição de uma proposta de modelo avaliativo dos processos da EAD, baseada em modelo(s) de qualidade de software e pautada na interpretação dos conteúdos que emergiram nas fases anteriores, entrelaçando aspectos teóricos e práticos.

Segunda fase – Aplicação do modelo de avaliação, auto-avaliação e melhorias

Nesta fase o modelo será aplicado em um curso, no intuito de se estabelecer uma análise diagnóstica do mesmo.

Posteriormente serão realizadas avaliações de caráter formativo, em que o modelo deve apontar ações de melhoria a serem realizadas. A netnografia KOZINETS (2002) poderá ser utilizada para analisar o comportamento dos indivíduos no ambiente virtual e as culturas e comunidades on-line emergentes.

Em um dado momento do curso será realizada uma análise somativa, em que será verificado se o curso evoluiu positivamente após a aplicação do modelo.

Todas as avaliações realizadas servirão de base para auto-avaliação e melhoria do modelo proposto, que poderá ser ainda mais refinado se aplicado a outros cursos e em outras instituições, preferencialmente com características diferentes.

6. CONCLUSÕES

Este artigo teve como foco mostrar a área de estudo de um projeto de doutorado em andamento, que procura integrar duas grandes áreas – a Educação e a Informática – na busca de uma alternativa de avaliação de processos, visando à qualidade de cursos à distância.

O papel principal da avaliação aqui não é voltado meramente para um aspecto somativo, para classificação de tais cursos, mas tem principalmente um caráter diagnóstico e formativo, auxiliando na sua melhoria contínua. Ou seja, o objetivo principal não é dizer que um curso a distância atende ou não e sim em dar condições para que ele se torne um curso de qualidade.

O modelo a ser elaborado será aplicado a projetos reais. Em especial, destaco os cursos do CEAD - Ifes.

7. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- HOPE, Arnie. Quality Assurance. In: GLEN, M. F. (Editor), *The changing faces of virtual education*, The Commonwealth of Learning Publisher, Chapter 7, pp.125-140. Vancouver – Canada, 2001.
- JESUS, D. M. Formação de professores para a inclusão escolar: instituindo um lugar de conhecimento. In: Congresso Brasileiro de Educação Especial, Anais. São Carlos: Suprema, 2005.
- KOZINETS, Robert. The Field Behind the Screen: Using Netnography For Marketing Research in Online Communities. *Journal of Marketing Research*, 39, 2002.
- LÈVY, Pierre. *A Conexão Planetária*. Ed. 34, São Paulo, 2001.

- LUKESI, Cipriano Carlos. *Avaliação da aprendizagem escolar*. Ed. Cortez. São Paulo, 1996.
- MEC/SEED – Ministério da Educação / Secretaria de Ensino a Distância. Referenciais de qualidade para a educação superior a distância. 2007. <http://portal.mec.gov.br/seed/>
- MOORE, Michael. On a Theory of Independent Study. In Sewart, D., D. Keegan, and B. Holmberg, (eds) (1983) *Distance Education: International Perspectives* London: Croom Helm. 1983.
- MORETTO, Vasco Pedro. Prova – Um momento privilegiado de estudo, não um acerto de contas. Ed. Lamparina. 7ª edição. 2007.
- OLIVEIRA, Eloiza da Silva Gomes, SANTOS, Lázaro, COSTA, Marly de Abreu, VILLARDI, Raquel Marques. A Avaliação na educação a distância: Reflexões e estratégias para o ensino universitário. In: 12º Congresso Internacional de Educação a Distância. Florianópolis – SC, 2005.
- OLIVEIRA, Eloiza da Silva Gomes, CUNHA, Vera Lúcia, ENCARNAÇÃO, Aline Pereira da, SANTOS, Lázaro, OLIVEIRA, Rachel Alonso de, NUNES, Raquel da Silva. Uma experiência de avaliação da aprendizagem na educação a distância. O diálogo entre avaliação somativa e formativa. REICE - Revista Ibero Americana sobre Qualidade, Eficácia e Mudança em Educação. Volume 5. Numero 2e, 2007.
- SANTOS, João Francisco Severo. Avaliação no Ensino a Distância. Revista Ibero-Americana de Educação. 2006.
- SARTORI, Ademilde Silveira. Inter-relações educação-comunicação na educação superior a distância: a gestão de processos comunicacionais. In: 12º Congresso Internacional de Educação a Distância. Florianópolis, SC. 2005.
- VYGOSTSKY, Lev Semyonovitch. A formação social da mente: o desenvolvimento dos processos psicológicos superiores. 5ª ed. São Paulo: Martins Fontes, 1994.