

PERFIL E DIFICULDADES DO ALUNO DA EAD: O CASO DO CURSO DE BACHARELADO DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

Maria Aparecida de Araújo Lima¹, Eliana M. Oliveira Sá², Anamelea de Campos Pinto³

¹Universidade Federal de Alagoas(UFAL)/Centro de Educação (CEDU), Programa de Pós-Graduação em Educação(PPGE), cidaaraujo.uab@gmail.com

²Universidade Federal de Alagoas(UFAL)/Centro de Educação (CEDU), Programa de Pós-Graduação em Educação(PPGE), elianasa2010@gmail.com

³Universidade Federal de Alagoas(UFAL)/Centro de Educação (CEDU), Programa de Pós-Graduação em Educação(PPGE), anamelea@gmail.com

Resumo: Este estudo apresenta o perfil dos alunos do curso de Bacharelado em Administração Pública (ADMP) à distância dentro do Programa Nacional de Formação em Administração Pública (PNAP), ofertado por uma universidade pública da região nordeste do Brasil. A indagação que motivou o estudo foi: qual o perfil e os fatores intervenientes no processo de aprendizagem do aluno do curso de bacharelado em ADMP, na modalidade EAD? O objetivo da pesquisa foi identificar e analisar o perfil e os fatores intervenientes no processo de aprendizagem do aluno do curso pesquisado. A metodologia foi o estudo de caso e a análise dos dados foi baseada na análise do conteúdo. Para a coleta dos dados foi aplicado um questionário e a observação do Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA). A amostra contemplou 53 alunos de um universo de 100 alunos dispostos quatro polos localizados no estado. O critério de seleção dos participantes foi ser aluno ativo do curso no período de 2012 e 2013. O resultado da pesquisa de campo indica que, além do impacto natural causado pelo ingresso em um curso superior, os alunos da EAD são influenciados por outros fatores provocados pelo uso das TIC, mesmo quando já adaptados às tecnologias.

Palavras-chave: EAD. Bacharelado em Gestão Pública. Perfil do aluno.

Abstract – This paper presents the profile of students of the Bachelor of Public Administration (ADMP), in the distance learning (DL) modality, under the National Training Program in Public Administration (PNAP), that integrates the Open University System of Brazil (UAB), offered by a public university in the Northeast of Brazil and their main difficulties regarding to DL. The research question was: what's the profile and the difficulties of the students of the ADMP course? The objective was to analyze students' profile and difficulties. Specific objectives: to identify the profile of students; and to know the students difficulties. The methodology was a case study and the data analysis was based on content analysis. The collect was based in questionnaires and observation at Virtual Learning Environment (VLE). The sample included 53 students from 4 DL poles located in Alagoas. To participate the students must be active in the course during 2012-2013. The result of the research indicates that besides natural impact by joining a college degree, DL

students also feel the difficulties, even when they are adapted to the technology, especially regarding to the time limits and the conclusion of activities in VLE.

Keywords: *Distance learning. E-learning. Student's profile. Student's difficulties.*

1. Introdução

O presente artigo versa sobre o perfil e os fatores intervenientes no processo de aprendizagem do aluno da modalidade de Educação a Distância (EAD) no ensino superior, partindo do caso de um curso de Bacharelado em Administração Pública, ofertado por uma universidade pública da região nordeste, no âmbito do Programa Nacional de Formação em Administração Pública (PNAP), do Sistema Universidade Aberta do Brasil (UAB).

O pressuposto de que a EAD envolve alunos e professores em lugares e tempos diversos no desenvolvimento de atividades educativas (KENSKI, 2007), representa um desafio para as organizações de ensino que acolhem um público com crescimento significativo a cada ano. Dados do Censo EAD (2013, p. 65), confirmam a assertiva, demonstrando que em 2009, havia 528.320 alunos matriculados na EAD e em 2012 este número alcançou 5.772.466 alunos.

Para atender a essa nova demanda caracterizada pela grande quantidade de interessados com variados perfis, as instituições que ofertam cursos na modalidade EAD recorrem às diversas formas de fazer o conhecimento chegar até seus alunos, num espaço de tempo menor, abrangendo um contingente cada vez maior de pessoas.

O aumento de alunos inseridos nos cursos superiores exige dos tutores e dos professores um conjunto de pré-requisitos, tais como conhecimentos, habilidades, atitudes, vontade e entrega, que implica na necessidade de aprendizagens adicionais, incluindo o domínio das tecnologias da informação e comunicação (TIC). Esses pré-requisitos são fundamentais para que o processo ensino-aprendizagem se concretize, fortalecendo o relacionamento interpessoal com esses grupos heterogêneos, pautado pela ética e bem-estar das pessoas partícipes dessa relação por meio da EAD.

No entanto, é possível observar nesse cenário algumas fragilidades que dificultam o processo educacional, apontadas por professores e tutores e pelos alunos (foco deste artigo), que sinalizam para a necessidade de um aperfeiçoamento das competências para atuar na EAD. Essa necessidade é justificada por Levy (1999) quando afirma que o homem usuário das TIC vem criando novas formas de expressar o seu pensamento para conviver com os outros seres humanos. A forma de escrever, ler, ver, ouvir, criar e aprender vem sofrendo a influência das TIC, o que segundo Primo (2011), favorece a oferta de cursos a distância.

Na modalidade EAD, o uso da internet, encontra-se amplamente disseminado, como explicitado por NEVES (2013), que afirma que a EAD não é um simples

modismo e sim uma parte de um amplo processo de mudança que inclui a democratização do acesso à escolaridade, ao ensino continuado e à adoção de novos paradigmas educacionais que envolvem a formação de sujeitos autônomos capazes de intervir no mundo em que vivem.

Aspectos como quantidade e diversidade de usuários, aliados a tecnologias que evoluem numa velocidade cada vez mais rápida, justificam a urgência por pesquisas na EAD que enfoquem o perfil dos atores que a compõem e seus principais fatores intervenientes como forma de promover uma educação de qualidade.

O mote para a realização do presente estudo foi dado pela experiência das autoras com o ensino na modalidade EAD, a partir da qual observou-se que, mesmo com a popularização das TIC, o aluno da EAD ainda encontra dificuldades de ordem tecnológica no uso da plataforma de ensino, assim como na adaptação ao ritmo particular que caracteriza a modalidade (prazos das entregas das atividades propostas, formas de participação, recursos do AVA, etc.). Com base nessa percepção, decidiu-se investigar qual o perfil desse aluno e quais são efetivamente os fatores intervenientes que afetam o processo de aprendizagem desses alunos da EAD.

No Brasil, o Sistema UAB¹ tem estimulado a ampliação da infraestrutura tecnológica e a contratação de profissionais por parte das Instituições de Ensino Superior (IES) possibilitando a oferta de cursos como os que compõem o PNAP.

O PNAP funciona em 22 estados do Brasil, e o curso de Bacharelado em Administração Pública encontra-se ofertado em 46 instituições, nas 5 regiões brasileiras: cinco na região Norte; dezoito na região Nordeste; oito na região Centro Oeste; nove na região Sudeste e seis na região Sul. Com a expansão e as adesões foram criadas mais 20.451 vagas em 2012. (Sisub, 2014)

Esta pesquisa envolveu alunos da primeira turma do curso pesquisado, iniciada em 2009. O público participante da pesquisa foi composto por alunos que estiveram ativos no período 2012/2013. A indagação buscou investigar qual o perfil e os fatores intervenientes no processo de aprendizagem do aluno do curso de Bacharelado em ADMP, na modalidade EAD? Estabeleceu-se como objetivo geral analisar o perfil e a complexa teia que envolve este sujeito no processo de ensino e aprendizagem do curso de ADMP/PNAP/UAB e como objetivos específicos: a) identificar perfil dos alunos; e b) conhecer os fatores intervenientes no processo de aprendizagem do aluno do curso de Bacharelado em ADMP, na modalidade EAD.

A metodologia utilizada foi o estudo de caso, e utilizou-se a análise do conteúdo, proposta por Bardin (2011) realizada a partir da categoria Aluno do curso

¹ Sistema UAB criado em 2006 e de acordo com o disponível no site do MEC, visa reduzir a desigualdade e promover a ampliação da educação aos menos favorecidos que estão dispersos geograficamente ou que por outros motivos não conseguem frequentar as aulas na modalidade presencial.

ADMP e das subcategorias Perfil do Aluno e Fatores Intervenientes do Processo de Aprendizagem do Aluno. Os dados da pesquisa foram coletados a partir da aplicação de questionário constituído por perguntas fechadas de múltipla escolha e também foram observadas as mensagens postadas no Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA) do curso, com o intuito de confrontar as respostas dadas pelos alunos em seus questionários. A amostra para aplicação desses questionários contemplou 53 alunos ativos do curso de bacharelado ADMP da turma 2009 da IES pesquisada, em quatro polos localizados no estado onde a pesquisa foi realizada.

Este estudo está assim organizado: a primeira seção, apresenta o marco teórico referente à temática ora exposta, em especial as características do aluno *online*. A segunda seção trata da metodologia usada na pesquisa, com descrição dos instrumentos de coleta dos dados, do público e o detalhamento de como o trabalho foi realizado. A análise do resultado da pesquisa é contemplada na terceira seção e, por fim, são tecidos alguns comentários finais que sintetizam aspectos observados ao término do estudo.

2. Marco Teórico: o aluno online na universidade

Na educação superior, de modo geral, é comum encontrar autores afirmando que os alunos são pessoas adultas e devem ser tratadas de acordo com a teoria de educação de adultos, de Knowles (1978), denominada Andragogia. Na EAD também podem ser vistos autores partilhando da mesma afirmação de MOORE e KEARSLEY (2008), que asseveram ser a educação composta por alunos adultos, em sua maioria, com idade de 25 a 50 anos, pessoas com emprego e renda e obrigações sociais, e que em vez de adquirirem conhecimento para o futuro, eles encaram o aprendizado como necessário para resolver problemas do presente e, geralmente, se apresentam de modo voluntário para aprender com motivações intrínsecas.

No entanto, o cenário atual da educação superior no Brasil, percebe-se que o aluno *online* está no mesmo patamar de idade do aluno regular da educação presencial, considerando que o Censo EAD (2013, p. 100) revela que a maioria dos alunos tem idade entre 18 e 40 anos, e observa uma demanda anunciada para os cursos superiores com alunos cada vez mais jovens. Esse dado é emblemático e justifica a atenção das IES que atuam na EAD para a modificação desse perfil e para a necessidade de adequação de seu processo educacional a públicos cada vez mais heterogêneos.

Isso evidencia também a necessidade de atualização dos domínios dos profissionais da educação que deve incluir novas competências para atender satisfatoriamente aos alunos nativos digitais², os quais não têm como ser ignorados

² Nativos digitais – Neste parágrafo, nativos digitais referem-se ao grupo nascidos a partir de 2001, nos demais, a expressão inclui os alunos da geração “Y” nascidos a partir do ano de 1981. Siqueira (2012).

pela proximidade da presença deles nos cursos superiores de forma maciça a partir de 2017, quando atingirão a idade média de ingresso nos cursos superiores.

Esses alunos fazem parte das gerações digitais que provavelmente induziram à inserção de novas expressões, modificando o modo das pessoas se comunicarem, no dia a dia, gerando uma linguagem digital exclusiva, como cita Kenski (2007 p. 122): “termos como: plugar, deletar, lincar, já pertencem à nossa fala usual em português. Essas novas falas, processo e comportamentos migram das conversas nas redes para o cotidiano”.

Apesar das facilidades trazidas por essas inovações tecnológicas, Mill (2013, p. 248 e 249) afirma que, segundo pesquisas³, uma das dificuldades do aluno da EAD refere-se ao tempo/horário para realizar as atividades pertinentes ao curso, considerando que muitos dos estudantes têm pelo menos um emprego e também uma família, tornando-se um desafio dividir, organizar e gerenciar seus tempos para os estudos.

Ainda sobre o mundo das tecnologias e as características dos alunos da EAD, é provável que nas IES, em especial as que ofertam a EAD/UAB, atualmente, haja paradoxo quanto ao público, com o qual os tutores e professores lidam durante o processo de ensino-aprendizagem. É possível que haja alunos: a) com experiência, com caminhos trilhados, adultos e autônomos, mas com pouca experiência nas TIC; b) com pouca experiência de vida e mesmo nascidas da era digital, mas ainda não adaptados para usar as TIC; c) mais velhos, totalmente adaptados por já terem vivenciado o uso das TIC devido a graduações anteriores, tipo de atividade profissional, curiosidades pessoais, etc.; e d) nascidos e adaptados com as TIC, cuja probabilidade de sentir dificuldade por motivo tecnológico seja pequena.

Acredita-se que essas diferenças, entre outros motivos, podem afetar a administração do tempo incluindo as horas de estudo, considerando que alguns poderão necessitar de mais atenção/orientação e demorar mais tempo para realizar as atividades que envolvam as tecnologias presentes na vida destas pessoas na universidade.

Siqueira (2012, p. 5-6), alerta para a heterogeneidade dos alunos nos aspectos sociais, culturais, geracionais, entre outros e suas implicações na escolha da metodologia de ensino a ser adotada.

As características de cada geração não são rígidas e não significa que as pessoas das gerações anteriores às dos nativos digitais não tenham conseguido se inserir, nem estejam adaptadas e conectadas com as TIC atuais. Também revela que nem todos os alunos nascidos na era digital são usuários de celulares, câmeras digitais, *tablets*, *notebooks*, redes sociais e *e-mail*, dentre outros.

De acordo com Siqueira et al. (2012), os alunos nascidos a partir do ano de

³ FERREIRA (2006), PALLOF e PRATT (2004), CARELLI (1998), MILL e BATISTA (2011).

2001, por viverem conectados no ciberespaço e serem polivalentes nas ações que envolvem as TIC, poderão sentir dificuldade para estudar no formato tradicional de ensino, levando as escolas a se adequar para receber e lidar com esse novo aluno, em especial, aqueles cujos pais têm renda familiar que lhes possibilitem usufruir das inovações tecnológicas que ocorrem com frequência.

De acordo com Siqueira et al. (2012), os alunos nascidos a partir do ano de 2001, que vivam conectados no ciberespaço e sejam polivalentes nas ações que envolvem as TIC, poderão sentir dificuldade para estudar no formato tradicional de ensino, levando as escolas a se adequar para receber e lidar com esse novo aluno, em especial, aqueles cujos pais têm renda familiar que lhes possibilitem usufruir das inovações tecnológicas que ocorrem com frequência.

Há, ainda, aqueles que, mesmo advindos de famílias sem as condições financeiras favoráveis para aquisição desses produtos, por terem nascido numa época na qual já existiam os videogames, internet, jogos *online*, os celulares multifuncionais e por conviverem com esses recursos no meio social que frequentam, estão mais propensos ao uso das TIC. É comum perceber que grande parte dos alunos do ensino médio, dessa nova era também já estão conectados diariamente nesse ambiente.

A tendência é que, nessa geração mais jovem, sejam encontradas pessoas com perfis: autogerenciável, polivalente, criativo, incluído nas tecnologias, exceto nas situações de excepcionalidades que possam estar relacionadas a classes sociais abaixo da linha da pobreza ou domiciliados em locais de difícil acesso, nos quais as TIC ainda não podem ser instaladas.

Considerando as características dos alunos conectados, acredita-se que seja importante que o professor da EAD organize os encontros presenciais para prender a atenção desse público, usando recursos didáticos como: recursos audiovisuais e discussão em sala de aula de forma dinâmica, promovendo debates, por exemplo, como forma de prender a atenção dos alunos ao conteúdo que está sendo discutido e estimulá-los a comparecer na sala de aula virtual, bem como discutir temas que sejam úteis para a sua prática profissional, no presente ou no futuro.

Pela idade cronológica, esses alunos nascidos a partir de 2001, certamente também vão influenciar no mercado de trabalho, considerando que eles vão se instalar nas diferentes áreas de atuação profissional, razão pela qual entende-se que seja importante que as instituições de cursos superiores fiquem atentas para que, mesmo nessa fase de transição, por conta da existência de professores e tutores que fazem parte das gerações anteriores, esses se adequem no sentido de evitar evasão ou comprometam a mediação pedagógica e o compartilhamento do conhecimento inerente a cada disciplina, por motivo de desarmonia entre as gerações, no tocante ao quesito desenvoltura no uso das TIC.

De acordo com o Censo EAD (2013, p. 100), a maioria dos alunos de cursos EAD é do sexo feminino, estudam e trabalham. Por conta disso, estudar na

modalidade de EAD, para muitos, é uma das poucas alternativas de se chegar à graduação ou elevar o seu grau de escolaridade. No entanto, para estudar por meio da EAD, exige-se um perfil específico. O aluno dessa modalidade de aprendizagem precisa ser um sujeito autônomo, disciplinado, que priorize os estudos e que seja capaz de se autogerir e reconhecer que é o principal responsável pela sua aprendizagem, e que em parte das atividades precisará estudar coletivamente de forma colaborativa, interagindo com os colegas, tutores e professores sem o contato físico diário, além da capacidade de manter a automotivação e a persistência, superando adversidades que porventura surjam durante o percurso da realização do curso.

Supõe-se que essa pessoa, também, goste de ler e escrever usando as tecnologias, considerando que suas atividades serão realizadas basicamente com uso do AVA e outros recursos interacionais que envolvem internet, equipamentos de informática e seus acessórios. Convém mencionar que às vezes as IES se deparam com alunos que saem do Ensino Médio com pouca ou nenhuma preparação para entrar na universidade, exigindo, também se adaptar às regras do ensino superior no que se refere à forma de aprender e de se relacionar com os colegas e professores, etc., cada um com suas peculiaridades.

De acordo com Palloff e Pratt (2004, p. 61), “A aprendizagem *online* atrai tanto homens como mulheres, pessoas de todas as idades, de todos os lugares do mundo”. Essa diversidade traz consigo características variadas que por sua vez influenciam no cotidiano das pessoas e das organizações, entre elas as IES, em especial aquelas que ofertam cursos na modalidade de EAD, o que provoca a necessidade de reflexão sobre como interagir com as diferentes gerações e como orientar os alunos de cursos *online* para que a comunicação seja efetivada no ambiente do curso apresentando precisão, clareza e objetividade, sem transgredir os valores históricos, políticos, culturais, religiosos, entre outros, para que as mensagens cheguem aos seus receptores com imparcialidade e assertividade.

3. Trajetória Metodológica

Esta seção trata de elementos referentes à metodologia da pesquisa. Optou-se por uma abordagem qualitativa, baseada em estudo de caso.

O universo de estudo foi a 1ª turma do curso ADMP/PNAP/UAB, que iniciou suas atividades em 2009, com 250 alunos distribuídos nos polos instalados no estado de origem da IES investigada com, 50 alunos cada polo, exceto no polo da capital que tinha 100 alunos. No entanto, a pesquisa no AVA do curso resultou um total de 232 pessoas, das quais 113 são do gênero masculino e 119 são do gênero feminino, e residem em municípios da zona rural e urbana de quatro estados da região nordeste, onde a pesquisa foi realizada.

Em abril de 2013, quando a turma estava no 7º período, havia cerca de 100 alunos matriculados dos quais 53 deles responderam ao questionário *online* desta

pesquisa. Sobre os sujeitos da pesquisa, percebeu-se por meio das respostas dadas no questionário aplicado que eles têm idades que variam de 18 a 55 anos. Esse dado revela que a turma é formada por pessoas das gerações variadas, logo, com características diferenciadas, sejam relacionadas a experiências de vida, seja referente aos domínios tecnológicos.

O critério de seleção dos participantes da pesquisa foi o de ser aluno ativo das disciplinas ofertadas pelo curso de Administração Pública a distância, no período de 2012 e 2013.

Os instrumentos de coleta dos dados foram: a observação do AVA do curso e os questionários aplicados junto aos alunos, constituídos de perguntas fechadas de múltipla escolha.

Para a análise destas informações utilizou-se a análise de conteúdo proposta por Bardin (2011, p. 44), caracterizada como um

[...] conjunto de técnicas de análise das comunicações que utiliza procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens. [...] A intenção da análise de conteúdo é a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção (ou, eventualmente, de recepção), inferência esta que recorre a indicadores (quantitativos ou não).

A autora, afirma ainda que “A intenção da análise de conteúdo é a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção (ou, eventualmente, de recepção), inferência esta que recorre a indicadores (quantitativos ou não)”. A análise se deu de acordo com as seguintes fases:

1ª Fase – PRÉ-ANÁLISE: após a transcrição, os dados foram organizados para posteriormente se proceder à análise das mensagens e às inferências sobre o que foi dito (entrevista), respondido (questionário) ou escrito (mensagens AVA). Foram coletados dados referentes ao perfil do aluno, às suas dificuldades. As observações no AVA/MOODLE foram realizadas nos fóruns de notícias, nos fóruns de dúvida, nos fóruns de discussão, nas postagens e comentários das tarefas.

2ª Fase – EXPLORAÇÃO DO MATERIAL E CATEGORIZAÇÃO: a categorização foi realizada após a leitura exaustiva dos dados coletados em consonância com a regra da exaustividade na análise do conteúdo de Bardin (2011, p. 126). Nessa fase de categorização, utilizou-se o método lógico-semântico, que classifica os conteúdos logicamente, dando significado às palavras e originando as categorias temáticas.

A Figura 1 apresenta as categorizações feitas realizadas para o tema pesquisado:

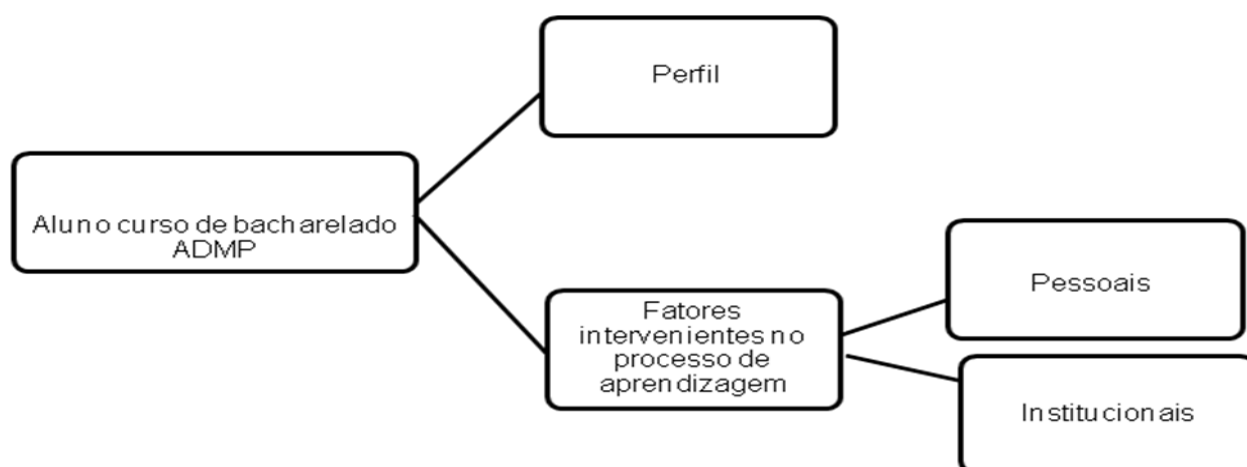


Figura 1 – Categoria: Aluno do curso de bacharelado ADMP Fonte: Autoras, 2014

3ª Fase – TRATAMENTO DOS RESULTADOS: interpretação dos dados originados: (a) dos questionários aplicados com uma amostra de 53 alunos que se dispuseram a respondê-los, voluntariamente; e (b) da observação nas postagens dos 232 alunos cadastrados no AVA do curso de bacharelado ADMP/UFAL/PNAP/UAB. Foram tratados os resultados brutos e dispostos de acordo com suas respectivas categorias, para a realização das inferências e interpretações dos dados apurados.

4. Resultados: perfil e dificuldades dos alunos do curso ADMP

Para facilitar a análise os dados foram agrupados em duas categorias, quais sejam: (a) perfil dos alunos; e (b) fatores intervenientes no processo de aprendizagem dos alunos. A categoria (b) foi desdobrada em (b.1) pessoais e (b.2) institucionais.

4.1. Perfil dos alunos

Na categoria perfil dos alunos, foram pesquisadas as seguintes subcategorias:

- Gênero: na etapa de observação realizada no AVA, no *link* do perfil do aluno, constatou-se que no curso havia 232 alunos cadastrados; desses, 113 são do gênero masculino e 119 do gênero feminino.
- Idade: além de estabelecer o perfil do estudante a coleta deste dado permitiu verificar a presença de alunos nascidos na geração digital e em gerações anteriores, que necessitaram se inserir neste novo contexto escolar que envolve as TIC. O resultado obtido foi que o público-alvo do curso tem idades que variam de 18 a 55

anos, com prevalência de alunos respondentes na faixa de 18 a 33 anos (22 alunos). Verificou-se que a maioria dos alunos nasceu, na era digital⁴ ou próximo a ela. Considerando a heterogeneidade da turma, é possível que as datas de nascimento não signifiquem que todos os alunos mais jovens (de 18 a 40 anos) tenham iniciado o curso familiarizados com as tecnologias e com a internet.

- Domicílio: foram encontrados alunos com domicílio em 4 estados da região nordeste.
- Nível de escolaridade: observou-se que uma parte dos alunos está realizando o curso de Administração Pública como primeira graduação. Mas, existem alguns que já possuem curso de nível superior como: Biblioteconomia, Administração, Direito, Matemática, Serviço, Social, Ciências Contábeis, Biologia, etc., e alguns já possuem pós-graduação em áreas como: História, Gestão Estratégica de Recursos Humanos; Ciências Ambientais, etc.

As subcategorias gênero e domicílio dos alunos ganharam evidência a partir de contatos verbais com estudantes de três municípios do Estado de um dos estados envolvidos na pesquisa. Nesses contatos informais, percebeu-se que o gênero e o local de domicílio podem ser fatores relevantes na compreensão dos dados durante a análise do conteúdo. Dois exemplos justificam essa percepção: (a) sobre o gênero, foi relatado um caso de uma aluna que teve um filho, precisou ausentar-se totalmente das aulas, por causa da maternidade, o que comprometeu seu desempenho no curso, fato que provavelmente não ocorreria com um estudante homem; (b) outra aluna domiciliada em local onde a internet era de baixa velocidade e não era acessível a qualquer hora, teve muita dificuldade acompanhar o curso visto que no município onde ela morava apenas pessoas do sexo masculino frequentavam as *lan houses*, visto que este local é considerado como um espaço exclusivo para os homens da cidade.

4.2. Fatores intervenientes no processo de aprendizagem do aluno do curso ADMP

Na subcategoria fatores intervenientes no processo de aprendizagem do aluno do curso ADMP constatou-se com a pesquisa que parte das dificuldades estava relacionada com aspectos institucionais e outra parte com aspectos pessoais.

4.2.1 Dificuldades institucionais

- AVA: uma das maiores dificuldades está relacionada ao AVA. Essas dificuldades envolvem: acesso login e/ou senha, deficiências na funcionalidade AVA referentes à postagem de atividades, inconsistência no AVA ou sistema fora do ar. Ainda foram citados: aparência pouco atrativa do AVA, dificuldade de acesso ao material didático

⁴ Era digital – alunos pertencentes à geração “Y” (1981 a 2000) e “Z” (de 2001 aos dias atuais e Geração).

e dificuldade quanto ao local de envio das respostas no AVA e prazos desconexos de entrega das atividades.

- Material didático: quantidade excessiva de atividades e textos muito extensos em algumas disciplinas do curso pesquisado. A entrega de material didático em CD principalmente o livro, também resultou em um fator complicador do processo, considerando que nem todos dispõem de computador para ler o CD. Segundo eles, alguns são usuários de *lan house*.
- Avaliação: constatou-se que tanto no quesito “enunciado das questões”, quanto aos critérios do processo de avaliação e formação da média final, o resultado foi positivo, já que a maioria dos alunos que responderam ao questionário afirmou ter entendido facilmente os critérios da formação das notas e que não tiveram dúvida no que estava sendo solicitado nas atividades.
- Clareza em relação ao que se espera do aluno: professores que não expõem as suas expectativas em relação ao que se espera deles, à data e local de entrega das atividades, etc., dificultam o cumprimento das atividades pelos alunos.
- Interação: demora no retorno crítico de alguns tutores e professores e falta ou pouca participação na plataforma do curso.

4.2.2. Dificuldades pessoais

- Exposição do aluno: este item detectou questões apontadas pelos alunos que compreendem desde o pânico de exposição “em público”, passando por bloqueios para realizar atividades coletivas (em especial quando percebe-se a existência de subgrupos fechados nos quais a interação circula apenas entre eles), e pelo o medo de postar um conteúdo inadequado, sobretudo nos fóruns *online*.
- Organização do tempo: os alunos alegam que, muitas vezes, optaram por priorizar outras atividades pessoais e profissionais em detrimento das atividades acadêmicas, levando a uma longa ausência do aluno na plataforma.

É possível que isso ocorra devido a uma desinformação de que na modalidade EAD há uma necessidade de uma organização pessoal e de uma boa administração do tempo para realizar as leituras, responder às atividades, revisar o conteúdo. É também indispensável que o aluno reconheça que o curso superior exige o cumprimento da carga horária prevista na ementa de cada disciplina. Assim como na educação presencial, o aluno deve estabelecer os horários de ir à sala de aula virtual. É possível que seja necessário um esforço institucional no sentido de conscientizar o aluno para o fato de que a flexibilização do tempo que a EAD proporciona significa também uma responsabilidade a mais para o aluno que passa a ter mais autonomia em relação ao seu próprio tempo, sem que isso implique em descumprir a carga horária necessária para o estudo das disciplinas do curso.

A questão da priorização traz, ainda, à tona outras três questões relacionadas ao aluno do curso EAD e que também foram citadas, indiretamente, durante a pesquisa:

(a) organização do material do aluno para o estudo individual (organização do conteúdo, local de guarda desse material, seja físico ou virtual de tal forma que seja fácil acessar/localizar);

(b) manutenção de uma agenda, atualizada, contendo as datas das provas, prazos das postagens, dos encontros presenciais e outras obrigações como encontros com colegas para realização de trabalho em grupo;

(c) reconhecimento da importância de realizar as atividades assim que receber a demanda para não deixar nada para ser feito de última hora, pois poderá haver imprevisto e, conseqüentemente, risco de prejuízo no cumprimento das obrigações acadêmicas.

- Qualidade da produção intelectual dos alunos: de acordo com o resultado das respostas dos questionários, foram identificados como fatores que mais influenciam na qualidade da produção intelectual dos alunos a) a atenção dada pelo professor ao tutor e ao aluno; b) a atenção dada pelo tutor ao aluno; c) a organização e as funcionalidades do AVA; d) a qualidade do material didático; e) domínio do tutor sobre o conteúdo e uso desse conhecimento durante as interações *online*; f) clareza e a precisão da comunicação entre o tutor e os alunos; g) domínio do tutor sobre AVA/MOODLE e sobre as TIC para esclarecimento de dúvidas e orientação ao aluno; h) conhecimento, por parte do tutor, sobre os prazos e a pontuação das atividades; i) conhecimento, por parte do tutor, sobre normas da ABNT e direitos autorais.
- Atividades: algumas respostas que denotaram insatisfações com a quantidade excessiva das atividades em algumas disciplinas.

Sobre a quantidade excessiva de atividades, acredita-se que à proporção que os professores forem realizando ajustes e adequações no material didático, as insatisfações dos alunos serão minimizadas e a mediação pedagógica fluirá mais facilmente, podendo melhorar a produção acadêmica do aluno, como afirma PALANGE (2009, p. 379-385) quando trata sobre os métodos de preparação de material para cursos *online*.

Vale ressaltar que a pesquisa teve um cunho qualitativo e buscou averiguar quais fatores intervenientes estão presentes neste processo. Dessa forma não se tratou aqui de quantificar a intensidade, nem a frequência desses fatores. O objetivo foi elencá-las de forma que se possa entender melhor como lidar com o aluno de EAD e, no futuro, traçar ações que minimizem as fragilidades encontradas.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este artigo apresentou os resultados da pesquisa realizada com alunos do curso ADMP/PNAP/UAB, cujo objetivo geral foi analisar o perfil e as dificuldades do aluno. Definiu-se como objetivos específicos: a) identificar perfil dos alunos; e b) conhecer as dificuldades dos alunos, conforme mostrado na seção 4 deste artigo.

Vale ressaltar que a ideia que prevalece é levantar o perfil e os fatores intervenientes no processo de aprendizagem do aluno do curso ADMP na modalidade a distância, podendo ser utilizada em outros contextos e cursos, a depender do interesse dos pesquisadores envolvidos e das pesquisas que se deseje realizar. Na subcategoria fatores intervenientes no processo de aprendizagem do aluno do curso ADMP, os dados foram distribuídos em duas vertentes: uma relacionada a fatores pessoais e outra relacionada a fatores institucionais.

Na vertente de fatores pessoais da subcategoria fatores intervenientes no processo de aprendizagem do aluno do curso ADMP, foi detectada nas respostas coletadas a possibilidade deles não participarem dos fóruns, pela dificuldade de interagir com os colegas via *online* (“falar em público” por escrito). Esse dado indica a necessidade de intervenção criativa da universidade desde o início do curso, para que os alunos vençam esse bloqueio e sejam mais participativos na sala de aula virtual, adquiram mais segurança e não fiquem envergonhados perante os colegas, professores e tutores no AVA. Uma vez assimilada esta etapa, eles estarão mais aptos a fazer parte do processo ensino-estudo-aprendizagem de cursos a distância, via internet, e a reconhecer que existem regras de comportamento em ambientes virtuais (netiqueta) e ganhos para cada participante a partir do compartilhamento do conhecimento.

No contexto geral da análise da subcategoria fatores intervenientes no processo de aprendizagem do aluno do curso ADMP, fatores pessoais, pode-se concluir que os alunos tiveram que se adequar às inovações na vida deles, além de se tornarem seres flexíveis e aceitarem o novo jeito de aprender. Alguns se ajustaram e superaram, enquanto outros, não conseguiram, considerando que nem todos os alunos do curso defenderam o Trabalho de Conclusão do Curso (TCC).

Convém reforçar a importância da infraestrutura institucional adequada destinada ao aluno, tanto física e tecnológica, como de recursos humanos para atendê-los, considerando que é por meio desta infraestrutura que ele vai aprender, concluir o curso e divulgar a satisfação dele para outras pessoas.

Com relação ao AVA, a partir das respostas coletadas, é interessante refletir também se as dificuldades com este recurso não irão induzi-los a evadir-se do curso e até mesmo tornarem-se resistentes para estudar a distância, em outros cursos.

Pelas respostas, também pode ser observada a relação existente entre o material didático e o AVA, observando-se que no momento da sua concepção, se esse material não tiver uma versão para leitura e outra exclusiva para impressão, disponibilizado de forma mais econômica, sem figuras, sem muitos coloridos, mais sintética, o aluno poderá abrir mão do uso do material impresso e se limitar à leitura na plataforma, que só poderá ser feita mediante o uso dos recursos das TIC, nem sempre disponíveis em todas as localidades nas quais são ofertados os cursos.

A pesquisa evidenciou também que os alunos ao entrarem na sua primeira graduação sentem as mudanças na sua vida estudantil, e quando essa graduação é na modalidade EAD eles têm também as dificuldades provocadas pelo uso das TIC, mesmo para aqueles considerados adaptados às tecnologias, visto que elas incorrerão em mudanças no seu cotidiano acadêmico, nos seus hábitos de estudo, tendo que dispensar maior atenção aos prazos e à inserção do AVA para a realização e entrega das atividades. Alguns poderão precisar de constante estímulo do tutor para permanecer no curso.

Com relação aos prazos de atendimento ao aluno e, também, para o próprio aluno responder às atividades, considera-se importante frisar que eles poderão ser afetados se o material didático disponibilizado no AVA não respeitar os limites dessa tecnologia, pois a organização do conteúdo e os textos disponibilizados para ser lidos em telas de computador devem ter um diferencial dos textos elaborados para ser lidos na versão impressa, além de exigir habilidades cognitivas para a leitura e apreensão dos conteúdos diferenciados e isso pode demandar um tempo maior do que o previsto via de regra.

Diante dos dados levantados, fica como sugestão para novas edições de cursos a distância que seja realizado um diagnóstico preliminar para conhecer o perfil do público-alvo, e com base no resultado elaborar um plano de trabalho que venha a favorecer o nivelamento de conhecimentos tecnológicos, da dinâmica de estudo a distância, da usabilidade dos equipamentos de informática e das interfaces de comunicação do AVA e da internet. Dificuldades como as apresentadas no resultado da pesquisa fazem com que alguns alunos não consigam superar os desafios e acabem desestimulados, gerando atrasos nas leituras dos conteúdos e nas postagens de atividades, ocasionando perda de disciplinas e mais um motivo para a evasão do curso.

Sugere-se também a elaboração de um mapeamento de competências necessárias para o bom desempenho das atividades de tutoria, elaborado com a participação dos tutores, só sobre a prática diária, para se perceber o que realmente falta ou precisa ser melhorado.

Finalmente, não menos significativo, na educação a distância alguns professores atuam de forma igual ou muito semelhante à realizada na educação presencial, e a sua relação com o AVA e com o tutor algumas vezes difícil, pois poderá haver uma resistência ou aversão às TIC não revelada, repercutindo no processo do ensino e aprendizagem mediado pela internet.

Este cenário é desfavorável para alunos da EAD do Sistema UAB quando esses forem usuários imigrantes digitais e/ou vêm de um ensino presencial carente de tecnologia, principalmente os que vivem na região rural que têm fragilidades em relação às tecnologias e precisam de apoio para serem de fato incluídos nesse novo ambiente social. Por conta disso, esses alunos vêm para a universidade com a expectativa de encontrar professores e tutores que estabeleçam critérios de

flexibilidade durante a interação ou mediação pedagógica, assim como estrutura física e tecnológica capazes de possibilitar o seu aprendizado de forma satisfatória.

E quando isso não acontece ocorre a frustração podendo acarretar a evasão do curso. Neste sentido, conhecê-los, mas do que identificá-los só como números, para inflar as meras estatísticas educacionais é condição *sine qua non* para que tenhamos uma oferta de qualidade nos cursos de educação superior, sobretudo aqueles na modalidade a distância.

Referências

- ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA. Censo.ead.br: relatório analítico da aprendizagem a distância no Brasil 2011. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2013.
- BARDIN, Laurence. Análise de Conteúdo; Tradução: Luiz Antero Reto, Augusto Pinheiro. São Paulo: Edições 70. 2011. Tradução de: L'analyse de contenu.
- KEARSLEY, Greg. Educação on-line: aprendendo e ensinando. Tradução de Mauro de Campos Silva. Revisão técnica Renata Aquino Ribeiro. São Paulo: Cengage Learning, 2011.
- KENSKI, Vani Moreira. Educação e tecnologias: o novo ritmo da informação. Campinas: Papirus, 2007.
- KNOWLES, Malcolm. The adult learner. Houston: Gulf Publishing, 1978.
- MILL, Daniel. Ensino e aprendizagem na educação virtual: noções elementares para educadores e gestores. In: _____; MACIEL, Cristiano (Org.). Educação a distância: elementos para pensar o ensino aprendizagem contemporâneo. Cuiabá: . São Carlos: EdUFMT, 2013.
- _____. Sobre o conceito da polidocência ou sobre a natureza do processo de trabalho pedagógico na educação a distância. In: _____; RIBEIRO, Luis Roberto de Camargo; OLIVEIRA, Marcia Rozenfel Gomes de (Org.). Polidocência na educação a distância: múltiplos enfoques. São Carlos: EdUFSCar, 2010.
- _____; BATISTA, Laiz Lopes. Estratégias de organização dos estudos na educação virtual pela visão dos estudantes. In: _____; MACIEL, Cristiano (Org.). Educação a distância: elementos para pensar o ensino aprendizagem contemporâneo. Cuiabá: . São Carlos: EdUFMT, 2013.
- MINAYO, Maria Cecília de Souza. Ciência, técnica e arte: o desafio da pesquisa social. In: _____. (Org.). Pesquisa social: teoria, método e criatividade. 18. ed. Petrópolis: Vozes, 1994. p. 9-29.
- MOORE, Michael G.; KEARSLEY, Greg. Educação a distância: uma visão integrada. Tradução de Roberto Galmon. São Paulo: Cengage Learning, 2008.

- NEVES, Carmem Moreira de Castro. A educação a distância e a formação de professores. In: ALMEIDA, Maria Elizabeth Bianconcini de; MORAN, José Manuel. Integração das tecnologias na educação: o salto para o futuro. Brasília: MEC/ SEED, 2005. Disponível em: <<http://portal.mec.gov.br/seed/arquivos/pdf/4sf.pdf>>. Acesso em: 5 jan. 2014
- PALANGE, Ivete. Os métodos de preparação de material para cursos online. In: Educação a Distância: o estado da arte. LITTO, Fredric M. e FORMIGA, Marcos. (Orgs.). São Paulo: Pearson, p. 379-385, 2009.
- PALLOFF, Rena M.; RATT, Keith. O aluno virtual: uma guia para trabalhar com estudantes online. Tradução de Vinícius Figueira. Porto Alegre: Artimed, 2004.
- PRIMO, Alex. Interação por computador: comunicação, cibercultura, cognição. 3. ed. Porto Alegre. Sulina 2011.
- SIQUEIRA, Rosicley Nicolao; ALBUQUERQUE, Rosa Almeida Freitas; MAGALHÃES, Ávilo Roberto de. Métodos de ensino adequados para o ensino da geração Z: uma visão dos discentes: um estudo realizado no curso de graduação em administração de uma universidade federal. In: ENCONTRO NACIONAL DOS CURSOS DE GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, 23, Bento Gonçalves, 2012. Anais... Bento Gonçalves, 2012.