

**PERCEPTION OF VALUE AND SATISFACTION AS TO SUPPORT MATERIAL:  
A Comparison between the Students of Distance Learning and Attendance**

**PERCEPÇÃO DE VALOR E SATISFAÇÃO QUANTO AO MATERIAL DE APOIO: Um Comparativo  
entre os Estudantes do Ensino a Distância e Presencial**

**Marcel Luciano Klozovski**

*Mestre em Administração pela Universidade Federal do Paraná (UFPR).  
Professor do Curso em Administração na Universidade Estadual do Centro-Oeste do Paraná (UNICENTRO).  
Endereço postal: Rua Vinícius de Moraes, 375, São Cristóvão – Guarapuava – Paraná CEP: 85060-230  
E-mail: [marcelklozovski@gmail.com](mailto:marcelklozovski@gmail.com)*

**Lauro Brito de Almeida**

*Doutor em Controladoria e Contabilidade pela Universidade de São Paulo (USP)  
Professor do Programa de Mestrado e Doutorado em Contabilidade na Universidade Universidade Federal  
do Paraná (UFPR).  
Endereço postal: Av. Prefeito Lothário Meissner, 3400 - Sala 17 - Campus III - Jardim Botânico Curitiba -  
Paraná CEP: 80210-17  
E-mail: [gbrito@uol.com.br](mailto:gbrito@uol.com.br)*

**Juliane Sachser Angnes**

*Doutora em Educação pela Universidade Federal do Paraná (UFPR).  
Professora do Programa de Mestrado Profissional em Administração na Universidade Estadual do Centro-  
Oeste do Paraná (UNICENTRO).  
Endereço postal: Rua Vinícius de Moraes, 375, São Cristóvão – Guarapuava – Paraná CEP: 85060-230  
E-mail: [julianeangnes@gmail.com](mailto:julianeangnes@gmail.com)*

**João Francisco Morozini**

*Doutor em Administração pela Universidade Presbiteriana Mackenzie.  
Professor do Programa de Mestrado Profissional em Administração na Universidade Estadual do Centro-Oeste  
do Paraná (UNICENTRO).  
Endereço postal: Rua Vinícius de Moraes, 375, São Cristóvão – Guarapuava – Paraná CEP: 85060-230  
E-mail: [jmorozini@uol.com.br](mailto:jmorozini@uol.com.br)*

**Klevi Mary Reali**

*Mestre em Educação pela Universidade Estadual de Campinas (UNICAMP).  
Professora do Curso de Pedagogia na Universidade Estadual do Centro-Oeste do Paraná (UNICENTRO).  
Endereço postal: Rua Cinco de Outubro, 2224 – Santa Cruz - Guarapuava/PR, CEP 85015-020  
E-mail: [klevi@unicentro.br](mailto:klevi@unicentro.br)*

**Ademir Juraci Fanfa Ribas**

*Mestre em Desenvolvimento Econômico pela Universidade Federal do Paraná (UFPR).  
Professor do Curso em Administração na Universidade Estadual do Centro-Oeste do Paraná (UNICENTRO).  
Endereço postal: Rua Cinco de Outubro, 2224 – Santa Cruz - Guarapuava/PR, CEP 85015-020  
E-mail: [ademir@unicentro.br](mailto:ademir@unicentro.br)*

## **1 INTRODUÇÃO**

De acordo com Garcia e Gouw (2009) a educação a distância (EaD) no Brasil, principalmente a utilizada no ensino superior é um processo recente se for comparada com as experiências iniciadas na Suécia (1833), na Inglaterra (1840), na Alemanha (1856) e nos Estados Unidos (1874). Em todos estes países já existiam - antes de chegarem ao Brasil - programas educativos sendo transmitidos ou enviados com várias metodologias e formas, correios, rádio, posteriormente televisão, permitindo a democratização da educação de qualidade. Tais tecnologias foram sendo incorporadas na EaD como suporte às propostas pedagógicas em vigência.

Dessa forma, no Brasil, conforme Corrêa (2007), Maia e Mattar (2007) Belloni (2009) a educação à distância (EaD) foi desenvolvida em três períodos. No primeiro período, de 1920 a 1940, houve a institucionalização de projetos iniciais liderados pela “era da correspondência” que foi promovida com grande força pela iniciativa

privada, embora o estado também tivesse incentivado tal formato de aprendizagem. Também, nesta etapa, os alunos utilizavam apenas materiais impressos.

Por sua vez, o segundo período (1940 a 1970) se caracterizou pelo ensino via rádio e televisão. Ou seja, nesta fase a educação por meio da teleducação foi o ponto central com a utilização de materiais em áudio e vídeo. Já o terceiro período (1970-1980) se caracterizou como sendo a universidade aberta, em que a interatividade do sistema educativo ampliou as formas de ensino e aprendizagem.

Neste período os cursos adotaram o áudio e videoconferência transmitidos por telefone, satélite, cabo e redes de computadores. Esta foi a geração baseada na aprendizagem focada em tecnologias da *internet*.

De acordo com Averbug (2003) se vistas isoladamente, as tecnologias de informação adotadas na EaD não podem ser consideradas “boas” ou “ruins”: sua avaliação e seleção dependem de diferentes fatores, dos quais o principal é a sua efetiva contribuição à aprendizagem – foco principal de toda e qualquer ação pedagógica. A simples utilização das tecnologias educacionais não garante ao docente atingir o objetivo educacional, pois, tanto pode servir para reforçar uma visão conservadora da educação, quanto para desenvolver uma visão progressista.

Nos termos da Lei de Diretrizes e Bases a EaD “é uma forma de ensino que possibilita a autoaprendizagem, como a mediação de recursos didáticos sistematicamente organizados, apresentados em diferentes suportes de informação, utilizados isoladamente ou combinados, e veiculados pelos diversos meios de comunicação” (1996, p. 7). Para Ozkul e Rena (2010), a Educação a Distância é uma atividade coletiva educacional que abrange professores, estudantes e materiais de ensino como diferentes formas de interação por meio de tecnologias de comunicação.

Entretanto, Peters (2009) salienta que a maioria das universidades tradicionais ainda não perceberam que a EaD está modificando a educação superior no país. O autor aponta quatro formas de mudanças implementadas pela EaD: a) educação superior para estudantes adultos (que trabalham); b) educação profissionalizante continuada que pode ser adquirida sem interrupção da atividade profissional; c) admissão de um número maior de alunos nas universidades; e, d) melhoria do custo-benefício da educação superior.

Desta forma, pode-se visualizar que a modalidade de educação à distância criou novas expressões que abrangem um campo mais amplo da ação de aprendizagem. Os cursos corporativos, desenvolvidos em universidades ou outros formatos acadêmicos, o ensino eletrônico à distância, *e-learning*, são modalidades que avançam e conquistam um espaço cada vez maior.

É nesta direção que esta pesquisa se vincula, ou seja, adota-se o conceito que a educação a distância deve ser entendida como uma prática educativa situada e mediatizada, uma modalidade de se fazer educação, de se democratizar o conhecimento (Moran, 2005 ; Moore e Kearsley, 2007). É, na realidade, uma alternativa pedagógica que acompanha as grandes transformações da atualidade e requer responsabilidades das Instituições de Ensino Superior (IES) e qualidade em todo processo de avaliação (Bornia *et al*, 2008).

Portanto, a relevância em se realizar este estudo se justifica pela impressão por vezes negativa e/ou positiva dos educadores, estudantes, sociedade no sentido de se dizer “hipoteticamente” que o ensino em EaD seja um “engano”, que os materiais didáticos de apoio sejam “inferiores” aos do ensino presencial.

Na Universidade Estadual do Centro-Oeste do Paraná (Unicentro) está situação não é diferente. Esta universidade possui um total de 12.000 acadêmicos matriculados, dos quais cerca de 5.000 são de EaD. Desta forma, nesta instituição 41% de suas matrículas destinam-se a EaD, em polos regionais de ensino como: Apucarana, Itambé, Goioerê, Laranjeiras do Sul, Prudentópolis, Nova Tebas, Palmital, Lapa, São Mateus do Sul, Bituruna, Pinhão, Flor da Serra do Sul, Engenheiro Beltrão, Pato Branco, Dois Vizinhos, Guaraniaçu, Foz do Iguaçu, Palmeira (Unicentro, 2012). Em complemento a esta estimativa, novos polos de EaD foram autorizados pelo MEC a serem abertos em 2013: Araras e Araraquara (SP) e Lapa (PR).

Por sua vez, o curso de Bacharelado em Administração Pública da Unicentro –UAB teve seu primeiro vestibular no fim do ano de 2009, e com início das atividades educacionais no início do ano de 2010, com previsão de conclusão no ano de 2014, nos polos de Laranjeiras do Sul; Pinhão; Palmital; Nova Tebas; Pato Branco; Bituruna; Flor da Serra; Apucarana, com um número aproximado de 320 alunos. Este curso conta com uma carga-horária de 3090 horas a serem cumpridas ao longo de 8 semestres e com 38 disciplinas a serem cumpridas das quais 36 são obrigatórias e duas optativas. Destas, 36 disciplinas que constam no rol a de contabilidade encontra-se no primeiro núcleo.

Fato ocorre é que a Unicentro também oferta o curso de Administração na modalidade presencial, e este aspecto causa alguns equívocos por parte de discentes. Muitos afirmam – e pode-se dizer ser esta uma análise superficial – que o curso à distância apresenta uma “qualidade baixa” em relação ao presencial, principalmente no que se refere aos materiais de apoio das disciplinas aplicadas como: contabilidade, estatística, matemática.

Desta forma, acredita-se que um dos fatores que possa influenciar no sucesso ou fracasso tanto de um curso a distância, quanto de um curso presencial, talvez resida no fato de como os estudantes atribuem percepção de valor aos materiais de apoio utilizados em ambas as modalidades de ensino. Assim, a questão norteadora desta pesquisa indaga: como os alunos de ambas as modalidades de ensino percebem a utilização dos materiais de apoio na disciplina da Contabilidade Geral?

Independente do posicionamento que se adota nessas discussões sobre prós e contras em EaD, esta pesquisa pretende contribuir para ampliar a visão sobre a percepção de valor e satisfação dos estudantes que cursam a disciplina de contabilidade geral, quer seja presencialmente, quer seja a distância.

Torna-se relevante esclarecer que escolha da disciplina de contabilidade geral deu-se como forma de contribuir com pesquisas direcionadas para as ciências contábeis no país. Também, considera-se esta disciplina como sendo fundamental nos cursos de negócios que inclui em seu preparo e aplicação da teoria e da prática numa junção de competências que o aluno deve dispor para adquirir tal conhecimento. Por isso, o ensino-aprendizagem em disciplinas deste arcabouço na área de negócios não é um processo simples exigindo tanto do ensino presencial, quanto do ensino a distância a utilização do máximo de recursos e ferramentas disponíveis para este processo.

Diante desse contexto, esta pesquisa tem por objetivo descrever as diferenças sobre à percepção de valor e a satisfação dos alunos quanto ao material de apoio utilizado nas modalidades de Educação à Distância e Presencial, na disciplina de Contabilidade Geral, do curso de Administração da Unicentro no ano de 2013.

Assim, este artigo se encontra organizado da seguinte maneira: introdução, representada por esta seção; a seção 2 realiza breves considerações sobre a produção dos materiais de apoio (didáticos) e explanações teóricas sobre a percepção de valor e satisfação no ensino superior; a seção 3 consubstancia a metodologia da pesquisa do estudo aplicado; a seção 4 apresenta os resultados da pesquisa aplicada com os alunos da disciplina de contabilidade geral; e, por fim, a seção 5 realiza as considerações finais.

## 2 REFERENCIAL TEÓRICO

### 2.1 Produção de Materiais de Apoio em EaD e EP: algumas considerações

Resumidamente, a distinção entre EaD e o EP é a distância física entre o aluno e o seu professor. Conforme a definição apresentada pelo Ministério de Educação (2010) a EaD é um processo de ensino que ocorre quando o professor e o aluno estão separados em relação ao tempo e o espaço. Por sua vez, a Educação Presencial (EP) de acordo com Puerta e Amaral (2012) ocorre face-a-face em que há uma comunicação direta com o professor em local e hora definidos.

Por isso, Ota e Vieira (2012, p. 4) afirmam que a “produção e materiais didáticos é um trabalho que envolve diferentes conhecimentos e profissionais, por se tratar de algo que aborda conceito, linguagem, metodologia e planejamento em sua concepção”. Ou seja, por se tratar do processo de ensino-aprendizagem, a produção do material de apoio requer clareza na finalidade.

Neste sentido, Ministério de Educação (2007, p. 3) salienta que “tanto do ponto de vista da abordagem do conteúdo, quanto da definição de sua forma, materiais didáticos devem ser concebidos de modo a mediar à interlocução entre professor e aluno e promover a construção do conhecimento”. O mesmo autor faz alusão ainda, que o professor que trabalhou exclusivamente no ensino presencial terá maiores dificuldades em participar da elaboração de materiais didáticos para o EaD, isso porque, o EaD atende “a diferentes lógicas de planejamento e produção, e necessidades de definição de linguagem adequada” (Op. Cit. p. 4).

No EaD, a elaboração de materiais didáticos exige integração do professor com uma equipe multidisciplinar composta de profissionais especialistas em desenho instrucional, diagramação, ilustração, desenvolvimento de páginas *web*, entre outras habilidades (MEC, 2007). Em complemento Ota e Vieira (2012, p. 4) afirmam que:

Neste processo (elaboração de materiais) utilizam-se técnicas instrucionais de organização, seleção e categorização de informações para que o material tenha juntamente aos conteúdos específicos, possibilidades para considerar a estrutura e linguagem adequadas. Nesse contexto, os recursos tecnológicos e o ambiente

virtual de aprendizagem utilizados, podem fornecer ao aluno condições de criar uma interação e a aproximação dos temas abordados, construindo uma aprendizagem significativa.

Neste ponto cabe ser perguntar: mas afinal de contas o que são materiais didáticos? Segundo Possolli e Cury (2009) os “materiais didáticos destinam-se a situações de ensino-aprendizagem e, por isso, possuem características específicas na apresentação dos conteúdos” (p.5). As autoras acrescentam ainda que eles podem ser divididos em: a) impressos (como livros, apostilas e guias de estudo), audiovisuais (como transmissões radiofônicas e televisivas) e digitais (como os Ambientes Virtuais de Aprendizagem – AVA e recursos de informática e internet).

Desta forma, partindo do que as autoras trouxeram em seus estudos percebe-se haver similaridades entre os materiais didáticos elaborados para o ensino presencial e para EAD. Ou seja, ambas as modalidades utilizam os mesmos tipos de materiais, ora sendo impressos, ora sendo audiovisuais, ora sendo digitais, ou ainda, a junção das três mídias. Entretanto, também há diferenças entre a adoção de materiais didáticos em ambas as modalidades, e a principal delas reside na forma com estes materiais são elaborados. Conforme Possolli e Cury (2009, p. 7),

Enquanto no ensino presencial os materiais didáticos complementam a fala e a ação direta do professor, na EAD a integração e complementaridade dos materiais utilizados estabelecem a eficácia da vinculação do aluno com o conhecimento. Na EAD, os materiais didáticos não substituem os professores, que continuam existindo e atuando de forma expressiva. Porém, é por meio das mídias que o professor se comunica com os alunos. E, para que a comunicação e construção de conhecimentos sejam eficientes, o papel de cada mídia deve ser minuciosamente definido e a integração de todas elas é imprescindível.

Neste íterim, entende-se que para a EaD seja necessária a elaboração de um material didático estruturado em linguagem interativa, pautado em um conjunto de mídias capaz de estimular o aprendizado do aluno de forma autônoma a partir de seu contexto socioeconômico. Para Costa (2007, p. 11) “em algumas categorias de EAD o material didático, em suas diversas mídias, é o único vínculo do aluno com o professor, a exemplo do que ocorre em cursos de *e-learning*, em que se utilizam AVA, constituídos como espaços virtuais de comunicação e aprendizagem colaborativa”.

Dessa maneira, parte-se do pressuposto que os materiais didáticos fazem parte do mix que compõe o processo comunicacional em complemento com recursos pedagógicos. Tal elemento torna-se relevante tanto na EaD, quanto no EP. Neste sentido, Bentes (2008) afirma que o processo de ensino-aprendizagem no ensino presencial envolve uma estrutura física composta por: quadro-negro, carteiras, salas de aula, professores e alunos presentes no mesmo ambiente com objetivo de ensino e aprendizagem, por meio de aulas expositivas.

Por sua vez, no ensino a distância não existe o contato presencial: o “olho-no-olho”. Há uma junção das atividades sincrônicas, como os chats, *Web TVs* e as assíncrônicas, como os fóruns de discussão por exemplo. Uma das diferenças mais significativas entre o ensino presencial e o ensino a distância no que se refere à comunicação e recursos centra-se no uso dos meios.

Assim, Rosa (2001), Vidal (2002) e Meirelles e Maia (2004) afirmam que o EP apresenta um uso limitado dos meios, geralmente com o ensino focado na comunicação direta. Já no EaD há necessidade de um uso massivo dos meios sendo o ensino centrado nos recursos de multimídia. Dessa maneira, a estrutura de EaD exige equipes de profissionais da educação especializadas na preparação, confecção e distribuição de materiais.

## 2.2 Percepção de valor e satisfação no Ensino Superior

De acordo com Sternberg a percepção parte da corrente da psicologia que estuda a cognição, ou seja, percepção, estruturação, aprendizagem e armazenamento de conhecimentos específicos. Para ele a percepção é “conjunto de processos psicológicos pelos quais as pessoas reconhecem, organizam, sintetizam e fornecem significado às sensações recebidas dos estímulos ambientais”. (Sternberg, 2000, p. 147)

Assim, considera-se que quando há necessidade em se medir percepções de consumidores ou usuários de determinados produtos ou serviços, a intervenção psicológica torna-se relevante, pois com o auxílio dela consegue-se apurar as expectativas, atingidas ou não que geram determinados níveis de satisfação pelo uso ou consumo de determinados produtos ou serviços por parte do sujeito.

A satisfação, por consequência o seu valor, tem como fundamentos nas Ciências Sociais Aplicadas, a tríade formada por Função, Desempenho e o próprio Valor, conceituados da seguinte forma: Função – refere-se à descrição de toda a atividade de um produto desempenha; tal desempenho sofre variações entre agentes, portanto o Valor é individual e deve ser analisado unitariamente ou em grupo. (Sternberg, 2000)

Entende-se com isso que a percepção de valor seja a variação do valor atribuído ao produto ou serviço consumido, só podendo ser analisado por meio de pesquisas com o usuário, cliente ou consumidor do produto ou serviço. Desta forma, a percepção e satisfação de determinado produto ou serviço é escalonado pelo cliente por meio do atendimento de suas necessidades e desejos.

Neste contexto, a EaD, como serviço, ampliou a possibilidade de estudos em Instituições de Ensino Superior sem a necessidade da ruptura do espaço físico do aluno, e ainda, permitiu que ele, o aluno, conforme a tecnologia, possa programar seus horários adequando-os às suas atividades profissionais.

Entretanto, Neves destaca que esta nova modalidade de serviço prestado por grande parte das Instituições de Ensino Superior, encontra barreiras internas e externas ao estabelecer esta relação de serviço, principalmente devido à inovação, o que de certa forma causa uma resistência por parte do professor e do aluno no que se refere “à aceitação deste modelo, que questionam muitas vezes a estrutura utilizada, o formato do curso e seu modo operacional” (Neves, 2006, p. 5).

Os favoráveis a essa modalidade de ensino argumentam que ela cria, ainda, possibilidades de ampliação de mercado com outros cursos de graduação e pós-graduação. No entanto, esse aspecto tem sido alvo de muitas discussões e questionamentos. Cabe destacar que a conceituação de serviços não é algo simples.

Conforme Las Casas (2000, p. 15), a Associação Americana de *Marketing* define serviços como sendo “aquelas atividades, vantagens ou mesmo satisfações que são oferecidas à venda ou que são proporcionadas em conexão com a venda de mercadorias”. O autor conclui que serviço é a parte da relação de troca que deve ser vivenciada, é uma experiência vivida, é o desempenho.

Desta forma, Kotler e Armstrong (2006, p. 6) enfatizam que na hora da aquisição de um serviço, o consumidor leva em consideração dois fatores primários: i) Valor para o cliente –que é a diferença entre o que ele ganha adquirindo um determinado serviço e o que ele gasta fazendo tal aquisição; ii) Satisfação do cliente –é o que ele percebe sobre o desempenho do serviço em relação as suas expectativas.

Para Reichheld, a criação da percepção de valor é o alicerce fundamental de qualquer relação bem-sucedida entre agentes, quer sejam estes, empregados empregadores, empresários e clientes, professores e alunos, pois desta percepção gera-se a sensação de lealdade entre as partes. Segundo o mesmo autor, pode-se dizer que a percepção de valor é a consequência de uma relação bem-sucedida entre agentes, cujo resultado “é a satisfação das partes ou agentes envolvidos” (Reichheld, 1996, p. 38). Entende-se dessa maneira que a palavra “valor” pode ser associada a sua percepção e por isso se tem a concepção de “valor percebido”.

De acordo com Motta (2000) a satisfação é um sentimento, ou grau de consistência entre sua motivação e incentivos, gerando um padrão de qualidade, este padrão quando atingido, atinge também suas necessidades e desejos como consumidor, portanto sua plena satisfação. No que se refere ao Ensino Superior, pode-se afirmar que o no processo ensino X aprendizagem, quer seja este em sala presencial ou em sala em EaD, a percepção de valor gera consciência de satisfação, neste caso com informação torna a matéria ou conhecimento aspecto relevante para que seja relegado pelo estudante.

Kotler (2003) argumenta que ao contrário da estocabilidade e da transportabilidade, a simultaneidade é uma característica na prestação de serviços na área de educação. O autor salienta que a educação pode ser consumida antes, durante e depois da relação de serviço, como acontece com o planejamento do curso, planejamento da disciplina, plano de aulas, elaboração e correção de provas.

No caso da educação à distância, *sites*, aulas via AVAS e professores à disposição em *chats* e *e-mails* demonstram que, embora a interação não ocorra da forma tradicional, há um esforço por parte dos prestadores para que o usuário tenha plena satisfação (Neves, 2006). É por isso que na educação superior, a complexidade do serviço oferecido ao cliente associa-se a um risco, principalmente em EaD. Ou seja, por ser algo recente e não se ter um panorama detalhado sobre a percepção do aluno envolvido no processo, gera incerteza da perda ou ganho que pode ocorrer durante a prestação do serviço por parte dos gestores educacionais (Torres, 2004).

Nesta perspectiva, a educação superior enquanto serviço passa a ser produzida simultaneamente, podendo ser aplicada e percebida de formas diferentes, dependendo do grupo de pessoas envolvidas no processo. Porém, acredita-se que este processo só se efetivará com a participação do usuário – neste caso o aluno de EaD.

Para Sheth, Mittal e Newman (2001, p. 75) “o valor só é criado quando o serviço ou produto tem capacidade para tal, e como a satisfação para os clientes não são idênticas, tais serviços ou produtos podem ter valores diferentes entre eles”. A partir disso, os autores recomendam classificações de valores de mercados como segue: a) Valores Universais –refere-se ao propósito básico, são chamados de universais porque que invariavelmente são buscados por todos os consumidores de determinados produtos ou serviços; b) Valores Pessoais –satisfazem os desejos de cada consumidor, desejos, porque são diversos entre cada pessoa.

Neste contexto, Silva (2010) menciona em seus estudos que em EaD os serviços pautam-se em algumas dimensões de valor tais como: a) interação entre colegas; b) interação professor-aluno; c) interação professor-tutor-aluno; d) materiais de qualidade; e) conteúdo do curso; f) estrutura do curso.

Tais dimensões podem resultar na percepção da qualidade e valor percebido. Para tanto, o autor citado considera que uma aprendizagem significativa em EaD ocorre quando todos os envolvidos participam ativamente por meio da socialização da informação, recursos e sistemas de apoio em tempo real ou virtual. Então, ao se correlacionar com o objeto de estudo, pode-se dizer que os agentes envolvidos no processo ensino aprendizagem em EaD ou no Ensino Presencial, como qualquer outro cliente, buscam valores universais e pessoais, este valores são conforme os próprios autores diferentes entre os agentes, portanto sua percepção de valor diferirá entre os mesmos.

Por isso, segundo Astin (1993), realizar pesquisas de satisfação pode auxiliar na generalização das experiências de formação acadêmica, pontuando aspectos específicos como a qualidade do ensino, o currículo, relacionamento com professores e colegas, a administração, as instalações e recursos utilizados além da percepção dos alunos quanto ao ambiente acadêmico e intelectual da instituição.

Assim, no ensino superior, Schleich (2006) define a satisfação como o resultado das experiências obtidas pelo aluno quanto aos serviços recebidos pela universidade. Por meio da citação, nota-se que o nível da satisfação na área educacional é determinado pela diferença entre o desempenho do serviço percebido pelo aluno e suas expectativas.

### 3 METODOLOGIA DA PESQUISA

Este estudo com abordagem quantitativa quase-experimental se propôs a descrever as diferenças referentes à percepção de valor e a satisfação dos alunos quanto ao material de apoio utilizado nas modalidades de Educação à Distância e Presencial, na disciplina de Contabilidade Geral, do curso de Administração da Universidade Estadual do Centro-Oeste do Paraná (Unicentro) no ano de 2013.

Segundo Kerlinger (1980, p. 5) “[...]em tal estudo não há manipulação experimental; não há tratamento diferencial de grupos de sujeitos. Tomamos pessoas e grupos como eles são e estudamos as supostas influências das variáveis em outras variáveis, as relações entre as variáveis.” Portanto, o experimento e o quase experimento, são similares em sua definição, diferindo-se exclusivamente no controle das variáveis e formação dos grupos.

Neste sentido, a pesquisa desenvolvida contou com duas etapas investigativas as quais foram divididas da seguinte forma: a) bibliográfica e b) pesquisa de campo, sendo realizadas de maneira simultânea. A pesquisa bibliográfica pautou-se em autores que tratam especificamente da temática elegida.

Por sua vez, a pesquisa em campo (segunda etapa) utilizou um questionário com escala tipo *Likert* de sete pontos que visou mensurar qual a percepção de valor e satisfação dos alunos de ambas as modalidades referentes à comunicação e a interação entre o aluno-professor. No questionário adaptado ao estudo, incluiu-se ainda, um levantamento de dados demográficos de forma a se traçar um perfil geral das populações estudadas, contemplando as seguintes informações: a) idade, b) renda, c) integrantes da família, d) se o aluno já possui graduação e) motivo em realizar o curso, f) gênero e finalmente g) polo ou local em que está matriculado.

Cabe salientar que na primeira semana do mês de outubro de 2013 realizou-se um pré-teste do instrumento de pesquisa. Nesta etapa, aplicou-se o questionário a 10 professores do Departamento de Administração da Unicentro para verificar possíveis ambiguidades, incompreensão e inconsistência das perguntas. Também, nesta etapa de pré-teste, aplicou-se o questionário para 20 alunos da modalidade EP e 20 alunos na modalidade de

EaD do curso e Administração. Durante o processo de pré-teste, houve necessidade de adequações e correções. Estas foram realizadas na segunda semana do mês de outubro de 2013.

Uma vez realizadas as adequações necessárias aplicou-se o questionário em uma amostra de 349 estudantes do ensino a distância e 205 estudantes do ensino presencial no período de 15 a 22 de outubro. A aplicação foi presencial devido à facilidade de acesso e abordagem em sala de aula e no Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA).

O tratamento dos dados coletados foi realizado por meio de ferramentas estatísticas. Dessa forma, em um primeiro momento, após a coleta dos dados experimentais e tabulação destes utilizou-se a estatística descritiva de forma a tornar claras as informações pertinentes como média e moda do universo estudado. Nesta etapa, tratou-se os dados de EP e EaD de forma distinta, ou seja, com análises independentes. Sequencialmente utilizou-se a estatística inferencial. Nesta etapa houve a mescla dos grupos.

Após esta fase se efetuou testes de normalidade da amostra (Levene) e homogeneidade das variâncias (Kolmogorov-Smirnov) para se determinar uso de testes paramétricos ou não-paramétricos. Como os testes diagnosticaram os dados como sendo não-paramétricos, optou-se por realizar o teste Kruskal-Walis com análise descritiva.

#### 4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

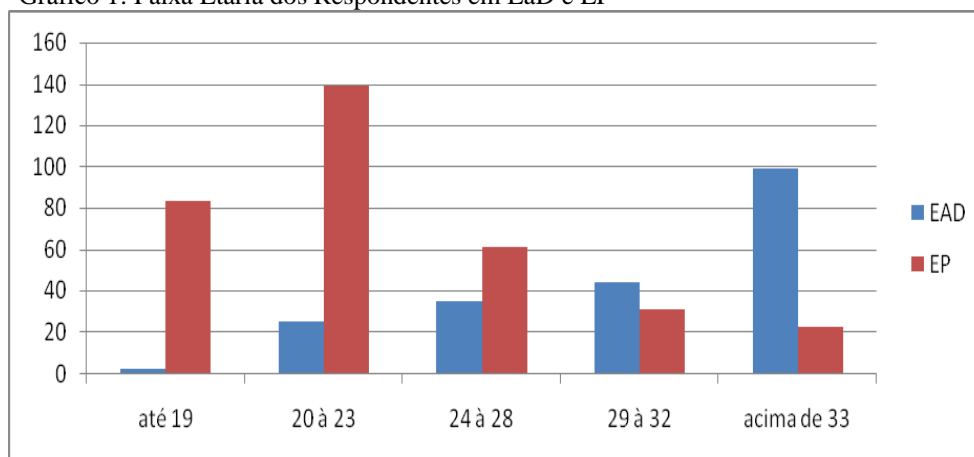
Como forma de consubstanciar a pesquisa, apresenta-se inicialmente os resultados dos dados demográficos, pela ordem de Faixa Etária, Renda e Gênero. Tais resultados foram apresentados por meio de gráficos simples com números absolutos e quando necessário se traçou referência as suas porcentagens.

Posteriormente, em uma segunda etapa, os dados demográficos foram cruzados com a análise descritiva visando mapear em ambos os grupos (EaD e EP) quais apresentaram percepção de valor mais significativa em relação ao material de apoio.

##### 4.1 Perfil dos Respondentes: EaD e EP

No que se refere à idade dos respondentes, o gráfico 1 aponta claramente que grande parte dos alunos, que formam o grupo estudado em EaD, ou seja, 99 respondentes centram-se na faixa etária de 33 anos acima (48%). Observa-se ainda que neste mesmo grupo de EaD, 70% dos respondentes localizam-se nas faixas etárias de 29 a 32 anos e 33 anos acima. Portanto, visualiza-se que o público pesquisado em EaD caracteriza-se como sendo uma população adulta, fator este que confirma o objetivo da EaD proposto pelo Ministério de Educação (2012).

Gráfico 1: Faixa Etária dos Respondentes em EaD e EP



Fonte: Dados de Pesquisa (2013)

Ainda sobre o público respondente em EaD percebe-se que na faixa etária de até 19 anos localiza-se 0,9% (2 respondentes), de 20 a 23 anos centra-se 12% (25 respondentes) e de 24 a 28 anos afirma-se 17% (35 respondentes).

Percebe-se uma curva ascendente nesta questão, em que estes três grupos de respostas somam 30% do total dos entrevistados (62 respondentes). Por sua vez, os estudantes de EP apresentam uma média de 20 a 23 anos, o que os caracteriza por ser um público jovem. Interessante notar que este dado atinge praticamente 40% de toda a

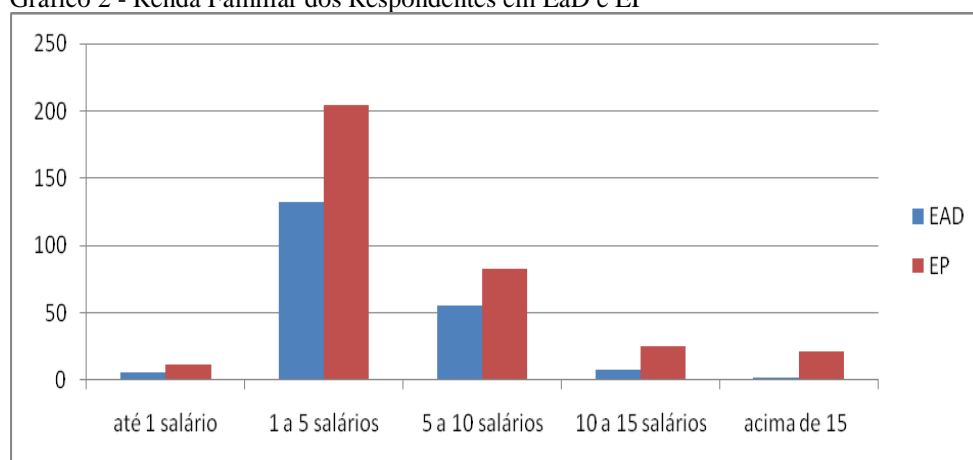
população (139 respondentes). Observa-se ainda que, se somadas, as respostas, até 19 anos e de 24 a 28, atinge-se praticamente 81% dos respondentes com 283 estudantes, mostrando com mais força ainda que o público do EP compõe-se por alunos jovens.

Complementando os dados de EP, visualiza-se que a faixa etária entre 29 e 32 anos somou 8,8% (31 respondentes) e com 33 anos e acima apenas 6,3% (22 respondentes). Tais dados corroboram a pesquisa de Rosa (2001) e Vidal (2002) que também diagnosticaram o público de EP centrado na faixa etária entre 20 a 28 anos.

Destaca-se então, em relação à faixa etária, que os gráficos apresentam uma forte diferença. A idade entre os alunos de EP e EaD é praticamente inversa. Em EP a média de idade concentra-se entre 20 a 23 anos. Por sua vez, em EaD, a média de idade ficou entre 33 anos ou acima disso.

Quanto a renda mensal familiar, a maior parte do público pesquisado em EaD informou receber de um a cinco salários-mínimos somando 65% (132 respondentes) conforme disposto no gráfico 2. Numa segunda análise quando se aglutinam as rendas entre as opções 1 a 5 salários e 5 e 10 salários-mínimos há concentração de 91% das respostas, ou seja, quantitativamente 187 respondentes.

Gráfico 2 - Renda Familiar dos Respondentes em EaD e EP

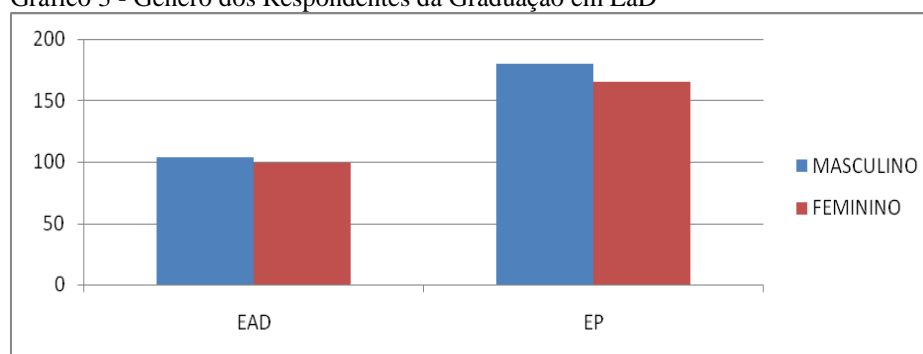


Fonte: Dados de Pesquisa (2013)

Já 3% dos respondentes (6) informaram que a renda familiar centra-se em até um salário-mínimo e no outro extremo 4% (8 respondentes) informaram que a renda familiar gira em torno de 10 a 15 salários-mínimos e 1% (2 respondentes) acima de 15 salários. No grupo de EP a renda concentra-se em média entre um e cinco salários mínimo com 58% das respostas (204 estudantes). Quando incluso a renda entre 5 e 10 salários observa-se que tais faixas atingem mais de 82% dos respondentes (287 estudantes).

Observa-se, com base nos resultados apurados, que em ambas as modalidades a renda média familiar centrou-se entre um a cinco salários-mínimos, porém os alunos em EP apresentam uma leve tendência de renda maior proporcionalmente aos estudantes de EaD. Neste sentido, tem-se uma primeira impressão que esta diferença de renda entre os estudantes de EP e EaD refere-se o fato de que o estudante de EaD encontrar-se em cidades menores e normalmente com menores possibilidades profissionais.

Gráfico 3 - Gênero dos Respondentes da Graduação em EaD



Fonte: Dados de Pesquisa (2013)

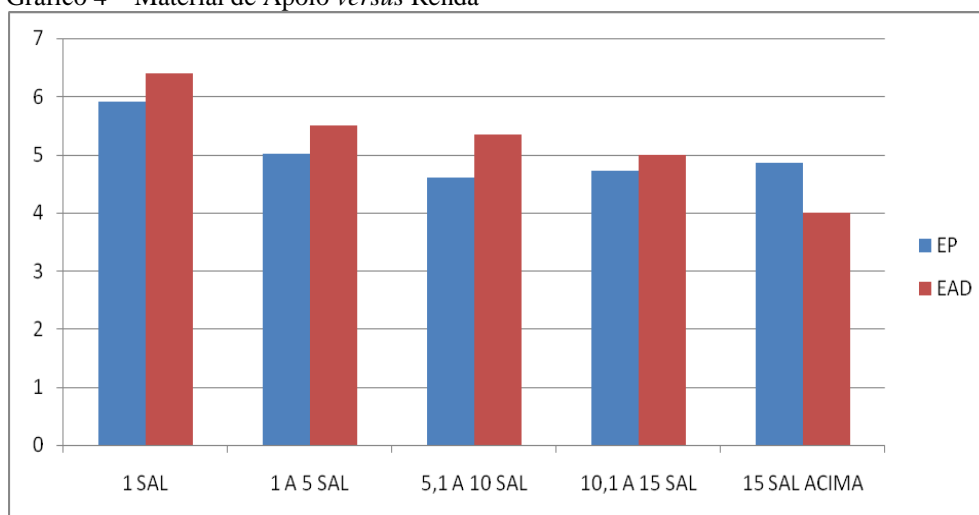


Em relação ao gênero, observa-se equilíbrio entre os dois grupos pesquisa, ou seja, no grupo estudantes de EaD há 50,7% dos pesquisados do gênero masculino (104 respondentes) e 49,3% do gênero feminino (99 respondentes). Por sua vez, no grupo dos estudantes de EP, 51,5% (180 respondentes) são do gênero masculino e 48,5% (165 respondentes) são do gênero feminino.

#### 4.2 Material de Apoio: resultados estatística descritiva

Nesta etapa faz-se o cruzamento do uso do material de apoio com os dados demográficos estudados com objetivo de se constatar quais fatores mais afetam a percepção de valor dos estudantes em EaD, primeiramente o cruzamento foi realizado com a renda conforme gráfico 4 a seguir:

Gráfico 4 – Material de Apoio *versus* Renda



Fonte: Dados de Pesquisa (2013)

O gráfico 4 representa a percepção de valor e satisfação cruzada com a renda dos estudantes tanto da modalidade EP quanto EaD. Observa-se que ambas as modalidades apresentam uma curva decrescente sendo menos intensa em EP e mais visível em EaD.

Desta forma, a partir do gráfico, que o grupo formado por estudantes em EaD apontou que quanto maior for a renda familiar, há menor satisfação em relação ao material de apoio. Ou seja, o estudante de EaD que possui renda familiar menor que 10 salários-mínimos apresenta índices positivos de satisfação de valor em relação ao material de apoio utilizado na disciplina de contabilidade geral.

Já em EP o menor índice de percepção de valor e satisfação foi observado entre os estudantes que tem renda entre 5,1 a 10 salários-mínimos. Este fato pode ser explicado porque o estudante de EP tem a presença física do docente rotineiramente, fato este denota pouca relevância ao material de apoio. Tal aspecto pode ser comprovado nas pesquisas de Possolli e Cury (2009, p. 7) quando afirmam:

Enquanto no ensino presencial os materiais didáticos complementam a fala e a ação direta do professor, na EAD a integração e complementaridade dos materiais utilizados estabelecem a eficácia da vinculação do aluno com o conhecimento. Na EAD, os materiais didáticos não substituem os professores, que continuam existindo e atuando de forma expressiva. Porém, é por meio das mídias que o professor se comunica com os alunos. E, para que a comunicação e construção de conhecimentos sejam eficientes, o papel de cada mídia deve ser minuciosamente definido e a integração de todas elas é imprescindível.

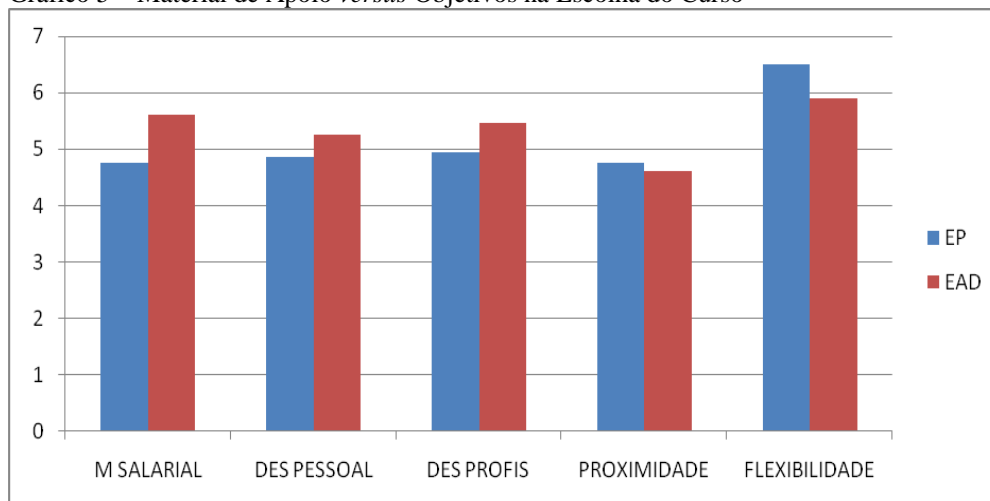
Assim, Rosa (2001), Vidal (2002) e Meirelles (2004) afirmam que o EP apresenta um uso limitado dos meios, geralmente com o ensino focado na comunicação direta. Já no EaD há necessidade de um uso massivo dos meios sendo o ensino centrado nos recursos de multimídia. Dessa maneira, a estrutura de EaD exige equipes de profissionais da educação especializadas na preparação, confecção e distribuição de materiais.

Entretanto, apesar desta tendência observada a Correlação Spearman-Brown apresentou resultados nulos em ambas as modalidades, ou seja, o cruzamento renda e material de apoio apresentou-se em EaD com *pValue* de

0,114 e em EP com *pValue* de 0,132. Assim, a expectativa, valor e consequentemente o uso de tais materiais de apoio não afetam o objetivo principal de ambos os processos que é a transmissão do conhecimento.

Por sua vez, quando os estudantes de ambas as modalidades foram questionados sobre os objetivos que os levaram a escolha do curso e realizou-se o cruzamento desta questão com o material de apoio os resultados diagnosticados foram os seguintes:

Gráfico 5 – Material de Apoio *versus* Objetivos na Escolha do Curso



Fonte: Dados de Pesquisa (2013)

Interessante notar, conforme gráfico 5, que a flexibilidade foi altamente percebida em ambas as modalidades. Na modalidade EaD este aspecto pode ser explicado facilmente pois o aluno tem como premissa a flexibilidade de horários, por consequências de estudos.

Em contraponto, o estudante de EP possui o material de apoio próprio ou a disposição na biblioteca, o que torna o aprendizado em ambas as modalidades muito próximas com o uso de material de apoio dentro e fora do ambiente de aprendizagem.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Num processo de prestação de serviços altamente complexo que é o ensino, que apresenta diferentes interações entre discentes e docentes, materiais, infraestrutura setores administrativos entre outros; a percepção de valor e satisfação refere-se a apenas uma pequena parte deste todo, porém uma parte de extrema relevância, pois, a percepção humana, vem de encontro com as teorias que fundamentam o que é o valor e por consequência a geração de necessidades e suas satisfações tornando esta percepção de valor uma das forças motrizes, capaz de mover os clientes em busca de serviços e produtos.

Quando Reichheld (1996) cita que a percepção de valor é o alicerce fundamental de qualquer relação bem-sucedida entre agentes, parece claro que tal estudo teve por objetivo mapear as deficiências e qualidades em ambas as modalidades de ensino, e, pode-se dizer que a primeira constatação em termos de percepção naquele estudo é que os alunos de ambas viram a educação sob a mesma ótica. Portanto, pode-se dizer que sob o ponto de vista dos alunos, ambas as modalidades se prestam a oferecer um ensino conforme os anseios dos estudantes.

Neste sentido, compactua-se com o pressuposto que os agentes de ambas as modalidades detêm o poder de utilizar várias formas de comunicação e interação com os alunos no processo de ensino e aprendizagem, porém fazem uso destes elementos de forma uniforme. Neste sentido, Maia e Meirelles (2004), Oliveira *et al.* (2004), Valentini e Soares (2005) atribuem este aspecto como sendo positivo em um contexto geral. Ou seja, todas as ferramentas educacionais do AVA encontram-se disponíveis aos agentes.

Entretanto, a pesquisa realizada com os estudantes da disciplina de contabilidade geral do curso de Administração da UNICENTRO apresentou resultados semelhantes tanto na modalidade EaD quanto EP, quando cruzada a percepção do material em relação à renda, o que denota em ambas modalidades uma tendência de menor percepção de valor e satisfação quanto maior a renda do estudante. Também, quando cruzado o material de apoio com os objetivos dos alunos, parece claro que em ambas as modalidades a flexibilidade no ensino aliado a este material são relevantes.

Portanto, em ambas as modalidades de ensino se observam claramente as mesmas expectativas e tendências sobre percepção de valor e satisfação no uso dos materiais.

## REFERÊNCIAS

- Astin, A. W. (1993). *What matters in college? Four critical years revisited*. Jossey-Bass. São Francisco, 1993. Disponível em: <http://www4.ncsu.edu/unity/lockers/users/f/felder/public> Acesso em 12 de setembro de 2013.
- Averbug, R. (2003). Material didático impresso para a Educação a Distância: tecendo um novo olhar. In: *Colabora*, Santos, v. 2, n. 5, agosto, p. 16-31.
- Bornia, A. C. & Santos, N. J. & Falcão, E. M. & Ducati, E. (2008). Custos na educação a distância da UFSC: um estudo referente ao curso de graduação em Ciências Contábeis. *Revista ABED*. Disponível em: [www.aedb.br/seget/artigos08/49\\_Custo.pdf](http://www.aedb.br/seget/artigos08/49_Custo.pdf). Acesso em: 13 de agosto de 2013.
- Brasil. (1998). Decreto no 2.494, de 10 de fevereiro de 1998. Regulamenta o art. 80 da Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996, e dá outras providências. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/decreto/D2494.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/D2494.htm). Acesso em 30 de novembro de 2012.
- Belloni, M. L. (2009). *Educação à distância*. 5. ed. Campinas: Autores Associados.
- Corrêa, J. (Org). (2007). *Educação à distância: orientações metodológicas*. Porto Alegre: Artmed.
- Garcia, P. S. & Gouw, A. M. P. (2009). Educação superior e ciências: políticas, tendências da formação de professores de ciências. In: VII Encontro Nacional de Pesquisa em Educação em Ciências, Florianópolis. Caderno de Resumos - VII Encontro Nacional de Pesquisa em Educação em Ciências. Florianópolis : ABRAPEC, v. 1. p. 277-295.
- Kerlinger, F. (1980). *Metodologia da pesquisa em ciências sociais*. São Paulo: E.P.U /EDUSP.
- Kotler, P. (2003). *Princípios de marketing*. 9. ed. Rio de Janeiro: Prentice-Hall do Brasil.
- Kotler, P. & Armstrong, G. (2006). *Princípios de marketing*. 9. ed. São Paulo: Pearson.
- Las Casas, A. L. (2000) *Marketing de serviços*. 2. ed. São Paulo: Atlas.
- Maia, C. & Mattar, J. (2007). *ABC da EaD: educação à distância hoje*. São Paulo: Pearson Prentice Hall.
- Maia, M. & Meirelles, F. (2004). Análise dos Índices de Evasão nos Cursos Superiores a Distância do Brasil. In: *Anais do XI Congresso Internacional de Educação à Distância*. Salvador; Bahia. Disponível em: <http://www.abed.org.br/congresso2004/por/pdf/073-TC-C2.pdf> Acesso em: 25 de março de 2012.
- Meirelles, F. S. & Maia, M. C. (2004). A tecnologia de informação e os modelos pedagógicos utilizados na Educação a Distância. In: XXVIII EnAnpad. Curitiba. *Anais do XXVIII EnAnpad*. Disponível em: <http://www.anpad.org.br> Acesso em: 18 de agosto de 2011.
- Ministério da Educação (2007). Referenciais de qualidade para a educação superior à distância. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/seed/arquivos.pdf> Acesso em: 10 de abril de 2013.
- Ministério da Educação (2010). Referenciais de qualidade para a educação superior. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/seed/arquivos.pdf> Acesso em: 10 de abril de 2013.
- Moran, J. M. (2005). O que é um bom curso a distância. In: Almeida, M. E. B. De & Moran, J. M. *Integração das tecnologias na educação*. Brasília: Salto para o Futuro. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/seed/arquivos/pdf/4sf.pdf> Acesso em: 01 janeiro de 2012.
- Moore, M. & Kearsley, G. (2007). *Educação à distância: Uma visão integrada*. São Paulo, Thompson Learning.
- Motta, P. C. (2000). *Servir com alma: um novo conceito em relacionamento com o cliente*. São Paulo : Prentice Hall.
- Neves, A. N. (2006). *Ensino a distância: subjetividades, percepção e satisfação dos usuários à luz do modelo de lacunas*. (Dissertação) Mestrado em Administração. Universidade Federal do Espírito Santo. Vitória.
- Ota, M. A. & Vieira, P.L. (2012). Produção de Conteúdos para EaD: Planejamento, Execução e Avaliação. *Anais do SIELP*. Volume 2, Número 1. Uberlândia: EDUFU. Disponível em: <http://www.ileel.ufu.br/anaisdosielp/pt/arquivos/sielp2012/687.pdf> Acesso em: 10 de fevereiro de 2013.
- Ozkul, F. U. & Rena, B. E. (2010). Impact of the *E-Education* on the equal opportunities um education and research em *E-Accounting* course. *Journal of American Academy of Bussines*, Cambridge. Hollywood. Vol 16, Iss. 2. Disponível em: <http://www.jaabc.com/journal.htm> Acesso em: 15 de outubro de 2012.
- Peters, O. (2009). *A educação à distância em transição*. 2. ed. Rio Grande do Sul: UNISINOS.
- Possolli, G. E. & Cury, P. Q. (2009). Reflexões sobre a elaboração de materiais didáticos para educação a distância no Brasil. In: X CONGRESSO NACIONAL DE EDUCAÇÃO. III ENCONTRO SUL BRASILEIRO DE PSICOPEDAGOGIA. Paraná.
- Puerta, A. A. & Amaral, R. M. (2012). Comparação da educação presencial com a Educação à Distância através de uma pesquisa aplicada. XV Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias de São Paulo (SNBU-SP). Universidade de Campinas. Disponível em: <http://www.sbu.unicamp.br/snbu2008/anais/site/pdfs/2866.pdf>. Acesso em: 14 de agosto de 2013.
- Reichheld, F. (1996). *A estratégia da lealdade*. Rio de Janeiro: Campus.

- Rosa, W. F. (2001). Educação continuada à distância: um estudo de caso. (Dissertação) Mestrado em Ciências da Computação e Matemática Computacional. Instituto de Ciências Matemáticas e de Computação. Universidade de São Paulo. São Paulo.
- Schleich, A. L. R. (2006). Integração na educação superior e satisfação acadêmica de estudantes ingressantes e concluintes. (Dissertação) Mestrado em Educação. Faculdade de Educação. Universidade de Campinas. Campinas. Disponível em: <http://www.bibliotecadigital.unicamp.br> Acesso em 14 de agosto de 2013.
- Sheth, J. N. & Mittal, B. & Newman, B. I. (2001). Comportamento do cliente. São Paulo: Atlas.
- Silva, D. (2010). Antecedentes e consequências da satisfação dos alunos de graduação com o EaD: o estudo de caso na UNISINOS. (Dissertação) Mestrado em Administração. Universidade Federal do Vale do Rio dos Sinos. São Leopoldo. Disponível em: [http://bdt.unisinos.br/tde\\_arquivos](http://bdt.unisinos.br/tde_arquivos). Acesso em: 12 de abril de 2013.
- Sternberg, R. J. (2000). Psicologia cognitiva. Porto Alegre: Artmed.
- Torres, P. L. (2004). Laboratório *on-line* de aprendizagem: uma proposta crítica de aprendizagem colaborativa para a educação. Tubarão: Unisul.
- Unicentro. (2012). Histórico. Disponível em: <http://web03.unicentro.br/uab/index.html> Acesso em: 10 de janeiro de 2013.
- Vidal, E. (2002). Ensino a distância vs ensino tradicional. 2002. (Dissertação de Mestrado). Universidade Fernando Pessoa, Portugal. Disponível em: [http://www2.ufp.pt/~lmbg/monografias/evidal\\_mono.pdf](http://www2.ufp.pt/~lmbg/monografias/evidal_mono.pdf) Acesso em: 15 de agosto de 2013.