

# FATORES DETERMINANTES DA SATISFAÇÃO DE ESTUDANTES EM UM CURSO DE ADMINISTRAÇÃO À DISTÂNCIA

**Fernando Antonio de Melo Pereira**

Mestre em Administração – UFRN

[fernandopcmm@hotmail.com](mailto:fernandopcmm@hotmail.com)

**Elane de Oliveira**

Mestranda em Administração – UFRN

[oliveiraelane@yahoo.com.br](mailto:oliveiraelane@yahoo.com.br)

**Denise Cristina Momo**

Mestranda em Administração – UFRN

[denisecmomo@yahoo.com.br](mailto:denisecmomo@yahoo.com.br)

## RESUMO

Este artigo tem como objetivo analisar o nível de percepção da satisfação dos alunos egressos de uma turma de graduação em administração modalidade à distância, que utiliza o *Moodle* como plataforma virtual de aprendizagem. O instrumento de coleta de dados foi adaptado dos construtos presentes no modelo SERVQUAL bem como no modelo SERVPERF. Um *survey* online foi aplicado para posterior utilização de técnicas multivariadas como a análise fatorial e a regressão linear múltipla. Os resultados encontrados consistem no grau de influência das dimensões que levam a satisfação dos alunos em relação ao curso, sendo fator primordial para determinar a qualidade do curso a distância. Conclui-se que, a maioria dos alunos demonstra estarem satisfeitos com o desempenho do curso, as percepções envolvem a busca de formação para um mercado competitivo, além da construção de conhecimentos teóricos e práticos condizentes com a demanda social e de mercado.

**Palavras-chave:** Ensino a distância; Satisfação; Qualidade; *Moodle*

## 1 INTRODUÇÃO

Muito tem se falado, sobre as vantagens trazidas pela difusão do conhecimento por meios tecnológicos. Alonso *et al.* (2005) ressalta que educação à distância (EaD) se consolidou como uma modalidade de ensino-aprendizagem e como alternativa pedagógica, nos meados dos anos 70. Este fato se deu devido às possibilidades do uso mais intenso de tecnologias de informação e comunicação que permitiram diálogos e, mais recentemente interações entre os alunos, professores e tutores por meio de ambientes virtuais de aprendizagem (AVAs) e caracterizando o *e-learning* (MARTIN; MESSY; CLARKE, 2003). O Brasil vem registrando um aumento expressivo nos cursos à distância, segundo dados do (MEC, 2007; ABRAEAD, 2009) havia 1.758 alunos em 13 cursos em 2000. Em 2004, eram

---

Conhecimento Interativo, São José dos Pinhais, PR, v. 7, n. 1, p. 75-87, jan./jun. 2013.

159.366 em 382 cursos. Em 2009 subiu para 844 cursos. Nesse mesmo ano, informações do MEC revelam que mais de um milhão de pessoas estudaram em programas oficiais de EAD. Porém, os números totais que incluem *e-learning* corporativo, cursos oficiais e livres, marcam mais de três milhões de estudantes no país.

Um dos motivos deste crescimento se deve à flexibilidade dos cursos a distância, servindo como uma ferramenta de inclusão digital, inclusive pelo uso constante de AVAs, como o *Moodle*, sendo este um dos AVAs mais utilizados no mundo (*MOODLE*, 2011). Outro motivo é a democratização do ensino, devido ao fácil acesso e a seus preços mais baixos comparados com o ensino presencial. Diante do quadro de crescimento acelerado da EaD em instituições públicas e privadas o MEC vem manifestando natural preocupação com a qualidade desses programas, regulando o credenciamento de instituições e divulgando referenciais de qualidade para projetos de EaD. A primeira versão dos referenciais de qualidade para educação superior à distância foi elaborada em 2003, com renovação em 2007. Devido à dinâmica do setor, ele tem como preocupação central apresentar um conjunto de definições e conceitos de modo que por um lado, garanta qualidade nos processos de educação a distância e, de outro, coíba a precarização da educação superior (MEC, 2007).

Nos últimos anos, multiplicaram-se as pesquisas, devido à relevância do tema. Dentre as propostas de pesquisa, destacam-se: a abordagem da percepção da qualidade em cursos de EaD pelo método SERVQUAL por Battisti *et al.* (2011), avaliação em uma IES pública sob a óptica do aluno (LAGUARDIA; PORTELA, 2009), evasão na EaD (DURÃO; SARMENTO, 2009), dimensão ética no ensino a distância (BERNACKOUCHE, 2000) e estudos sobre satisfação em cursos de administração a distância (GIAROLA *et al.*, 2011).

O presente artigo tem como objetivos primeiramente identificar as dimensões que melhor explicam o nível de satisfação dos alunos egressos do curso de administração a distância da UFRN. Por ser um dos principais cursos de Administração a distância do Rio Grande do Norte e por ter um grande número de alunos, esta pesquisa servirá de base para outras pesquisas da mesma área e também como parâmetro para outras turmas, já que a turma estudada corresponde à primeira do curso piloto de administração a distância da UFRN. O nível de satisfação da primeira turma caracteriza-se como um fator determinante para a continuidade do curso.

---

## 2 MODELO DA PESQUISA E PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A pesquisa utiliza uma abordagem quantitativa e exploratória de dados (VERGARA, 2004; SILVA; MENEZES, 2001). A população é formada pelos alunos egressos de 2011 da turma piloto do curso de administração a distância da UFRN, totalizando 339 estudantes. A amostra corresponde a 107 alunos, o que representa 31,56% da população. O questionário foi aplicado através de uma ferramenta tipo *survey*, sendo enviada diretamente para os e-mails pessoais dos alunos, utilizando-se o banco de e-mails cedido pela coordenação do curso e aplicados entre os dias 01 de julho de 2012 a 15 de julho de 2012.

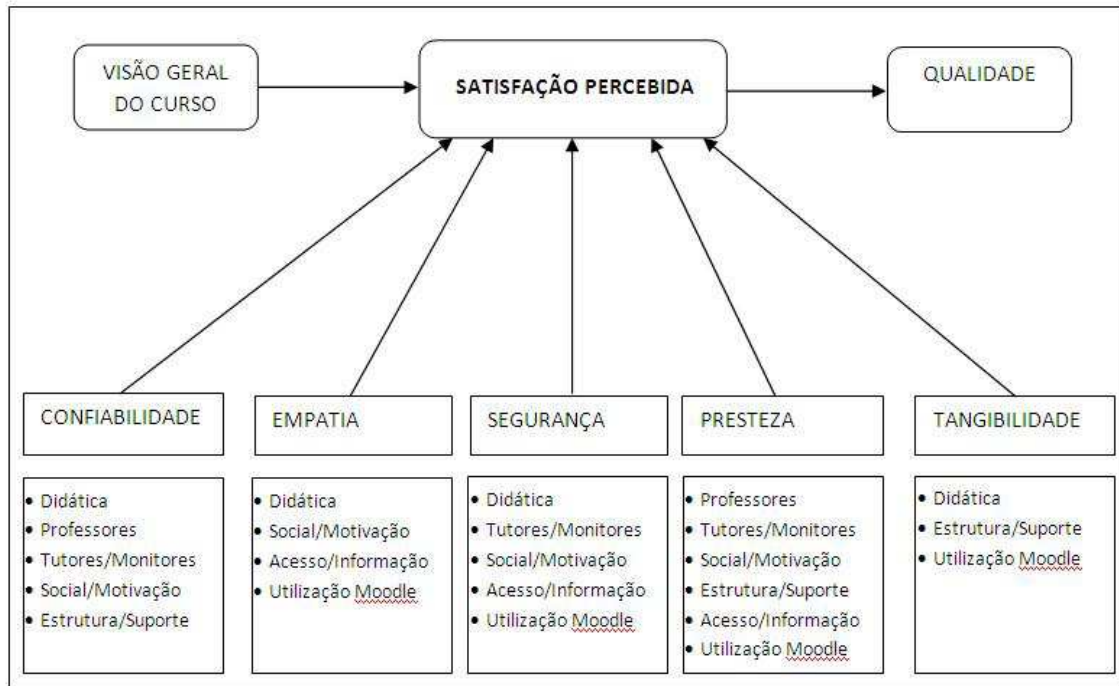
Para a construção do questionário, o instrumento foi alicerçado pelos cinco construtos (presteza, empatia, segurança, tangibilidade e confiabilidade) presentes no modelo SERVQUAL (PARASURAMAN; ZEITHALM; BERRY, 1988), utilizado originalmente em estudos sobre marketing organizacional e comportamento do consumidor, porém foi sendo largamente utilizado em diversas outras áreas, tanto na área privada, como na pública, denotando eficiência na busca pela percepção da satisfação de clientes e usuários acerca dos produtos ou serviços oferecidos (KOTLER, 2000; MISOCZKY; VIEIRA, 2001; SALOMI; MIGUEL; ABACKERLI, 2005). Registra-se ainda a utilização deste em estudos de qualidade na área de EaD utilizando-se como base o modelo SERVQUAL (UDO; BAGCHI; KIRS, 2011).

Além disso, o presente instrumento também foi inspirado no modelo SERVPERF (CRONIN; TAYLOR, 1992) que igualmente a este estudo, desenvolve uma adaptação do SERVQUAL, baseado somente na percepção de desempenho dos serviços, neste caso a qualidade é conceituada mais como “uma atitude do cliente com relação às dimensões da qualidade (...) e não deve ser medida por meio das diferenças entre expectativa e desempenho, e sim como uma percepção de desempenho (...)” (CRONIN; TAYLOR, 1992, p. 5). Este estudo segue esta métrica indicando satisfação percebida como parâmetro da qualidade.

O instrumento de pesquisa mede a satisfação dos alunos através das sete características do curso estudado: (a) didática, (b) professores, (c) tutores e monitores, (d) estrutura e suporte, (e) social motivação, (f) utilização do *Moodle* e (g) visão geral do curso. O presente questionário possui um total de 30 questões em escala métrica de 7 pontos e uma alternativa caso o participante não tivesse opinião ou não quisesse opinar sobre as variáveis estudadas.

Adicionando as questões de perfil da amostra, o questionário totaliza 36 questões. O modelo da pesquisa é apresentado na Figura 1.

FIGURA1 - MODELO DE QUALIDADE E SATISFAÇÃO EM CURSOS DE EAD



Fonte: Adaptado de (PARASURAMAN; ZEITHALM; BERRY, 1988; CRONIN; TAYLOR, 1992)

A fim de ratificar a precisão, se examinou cada uma das dimensões ou variáveis estudadas, classificadas de acordo com a literatura da área através da Análise Fatorial exploratória (AFE) nos dados coletados. Hair *et al.* (2009, p. 92) define esta técnica como “uma técnica de interdependência na qual todas as variáveis são simultaneamente consideradas”. Em seguida é realizada uma análise de Regressão Linear Múltipla (RLM) para identificar quais variáveis possuem maior impacto na avaliação geral da satisfação, pois esta técnica estatística é “usada para analisar a relação entre uma única variável dependente e duas ou mais variáveis independentes” (HAIR *et al.*, 2009, p. 136). Portanto, estas técnicas buscam medir o percentual de contribuição de cada dimensão para a composição da satisfação com o curso.

### 3 RESULTADOS

#### 3.1 VARIÁVEIS DA PESQUISA

A amostra da pesquisa obteve maior representatividade dos indivíduos do sexo masculino, com idades entre 46 e 55 anos, que recebem de 4 a 6 salários mínimos, são casados e tem formação acadêmica com curso superior completo. Para fins descritivos, os respondentes foram questionados aos alunos sobre a importância atribuída a cada um dos fatores elencados na formação da satisfação com o curso de administração à distância, tendo os resultados mostrados na Tabela 1, com suas respectivas pontuações, médias e desvios.

TABELA 1 - VARIÁVEIS DA PESQUISA

Variáveis	Avaliação							Média	Desvio Padrão
	1	2	3	4	5	6	7		
<i>Tempo da disciplina</i>	1,0	1,9	4,8	4,8	18,1	39,0	30,5	5,76	1,26737
<i>Material, metodologias e ferramentas</i>	0,9	0,0	6,6	3,8	19,8	31,1	37,7	5,86	1,24548,
<i>Incentivo a prática da pesquisa</i>	1,9	1,9	3,8	10,5	14,3	36,2	31,4	5,68	1,38325
<i>Métodos de avaliação</i>	1,9	1,9	3,8	2,9	8,7	40,4	40,4	5,97	1,32531
<i>Capacitação dos professores</i>	1,0	1,9	1,9	1,1	7,7	28,8	57,7	6,30	1,15649
<i>Conhecimento dos professores</i>	1,0	1,9	1,0	2,9	10,7	34,0	48,5	6,17	1,15552
<i>Eficiência ao passar informações</i>	0,0	1,0	1,0	6,7	13,5	35,6	42,3	6,08	1,03446
<i>Informações precisas e atualizadas</i>	1,0	0,0	1,0	2,9	6,8	29,1	59,2	6,39	0,98252
<i>Estímulo e participação dos alunos</i>	0,0	1,9	1,9	4,8	10,5	27,6	53,3	6,20	1,13001
<i>Relação dos professores com os alunos</i>	0,0	0,0	1,9	2,9	6,8	20,4	68,0	6,50	0,89524
<i>Troca de informações</i>	2,9	6,7	8,6	9,5	22,9	26,7	22,9	5,14	1,63747
<i>Motivação para interagir no AVA</i>	1,9	0,0	2,9	7,8	19,4	34,0	34,0	5,80	1,2529
<i>Conhecimento adquirido no Moodle</i>	0,0	2,9	5,8	1,0	16,3	38,5	35,6	5,88	1,24095
<i>Motivação dada pelos educadores</i>	1,0	1,0	1,0	5,9	17,8	36,6	36,6	5,95	1,13469
<i>Estrutura física do pólo</i>	4,8	3,8	2,9	7,7	26,0	22,1	32,7	5,43	1,63550
<i>Suporte dos professores e tutores</i>	1,9	1,0	1,0	6,7	17,1	39,0	33,3	5,87	1,21740
<i>Prontidão da coordenação</i>	1,0	2,0	2,0	3,0	5,0	21,8	67,3	6,45	1,03465

<i>Eficiência na comunicação com o aluno</i>	1,0	0,0	2,9	3,8	8,6	39,0	44,8	6,15	1,08114
<i>Formas de acesso a comunicação</i>	1,0	1,0	0,0	3,8	8,6	40,0	45,7	6,20	1,02559
<i>Disponibilidade de regras e informações</i>	1,0	0,0	0,0	4,9	9,7	41,7	42,7	6,18	0,96759
<i>Análise de desempenho pelo nº acessos</i>	2,0	2,9	4,9	2,9	10,8	38,2	38,2	5,85	1,41699
<i>Acessibilidade e navegação pelo Moodle</i>	1,0	4,8	0,0	4,8	16,2	34,3	39,0	5,90	1,32232
<i>Aprendizado facilitado pelo Moodle</i>	0,0	1,0	0,0	4,9	11,7	28,2	54,4	6,29	0,96641
<i>Funcionalidades do Moodle</i>	1,0	1,0	1,9	7,7	9,6	44,2	34,6	5,95	1,15229
<i>Confiabilidade do Moodle</i>	4,1	3,1	0,0	4,1	10,3	40,2	38,1	5,86	1,47640
<i>Layout do Moodle</i>	0,0	1,9	1,9	7,7	15,4	31,7	41,3	5,97	1,16965
<i>Integração do Moodle com outros AVAs</i>	3,9	3,9	3,9	3,9	19,6	29,4	35,3	5,60	1,59303
<i>Satisfação geral com o curso</i>	1,9	4,8	2,9	2,9	5,7	16,2	65,7	6,17	1,52200
<i>Pré-disposição para realizar outros cursos à distância</i>	3,8	1,9	2,8	1,9	3,8	30,2	55,7	6,13	1,47406
<i>Pré-disposição para indicar cursos à distância similares</i>	1,9	1,0	4,8	1,0	1,9	12,5	76,9	6,45	1,30629

Fonte: Pesquisa de campo, 2013.

De acordo com a Tabela 1, percebe-se que as variáveis melhores avaliadas são: Relação dos professores com os alunos, Prontidão da coordenação, Informações precisas e atualizadas e Capacitação dos professores. Este resultado está de acordo com o esperado uma vez que o conhecimento empírico dos pesquisadores, as relações dos professores com os alunos ainda que de forma virtual seja de fundamental importância para o entendimento do assunto abordado na disciplina, aliada a informações precisas e atualizadas. Quanto a Prontidão da coordenação, ela possibilita confiança no serviço que está sendo prestado através de um gerenciamento eficiente.

Obtiveram menores índices Troca de informações, Tempo da disciplina, Incentivo a prática da pesquisa e Estrutura física do pólo, demonstrando que esses fatores são os menos representativos para a percepção da satisfação percebida. Quanto as variáveis dependentes: Satisfação geral com o curso, Pré-disposição para realizar outros cursos a distância e Pré-disposição para indicar cursos a distância similares, eles compreendem as variáveis que avaliam a satisfação percebida do curso estudado, representando de forma geral e em completude todos os fatores relativos à satisfação e conseqüentemente a qualidade percebida

do referido curso. As três variáveis foram bem avaliadas pelos respondentes, atingindo médias acima de seis.

### 3.2 DIMENSÕES DE QUALIDADE EM UM CURSO DE EAD

A análise fatorial buscou descobrir qual o percentual de contribuição de cada dimensão para a composição da satisfação com o curso e assim, focar nas prioridades. Para a análise fatorial, foi utilizado o método de análise de componentes principais em conjunto com o método Varimax de rotação. A análise utilizada foi a matriz de correlação com o máximo de 25 interações por convergência. As dimensões que obtiveram Eigenvalue menor que 1 foram descartadas da análise. Os critérios utilizados para aceitação das variáveis partiram das variáveis que obtiveram uma carga fatorial acima de 0,4, anti-imagem acima de 0,5, comunalidade maior que 0,6 e identificação de *cross-load*. Diante dos resultados, nenhuma variável foi descartada, já que todas as variáveis entraram em conformidade com os critérios de aceitação.

O *Alpha de Cronbach* ( $\alpha$ ), sendo uma medida de confiabilidade, foi calculado para as dimensões com mais de duas variáveis representativas no grupo, sendo que todas se mostraram adequadas, atingindo índices acima de 0,7, já que ela “varia de 0 a 1, sendo os valores de 0,60 a 0,70 considerados o limite inferior de aceitabilidade” (HAIR *et al*, 2006, p. 90). Segundo Corrar, Paulo e Dias Filho (2009) os grupos com poucas variáveis normalmente atribuem *alpha* com valores menores dos considerados limite, sendo considerados índices normais. Depois de realizados os testes de significância, podem ser observados na Tabela 2 as cargas fatoriais de cada variável.

TABELA 2 - DIMENSÕES DE QUALIDADE EM UM CURSO DE ENSINO SUPERIOR À DISTÂNCIA

Dimensões e variáveis	Carga Fatorial	Eigenvalue	Variância (%)	( $\alpha$ )
<b><i>Eficiência e confiabilidade</i></b>		13,572	21,990	0,938
<i>Tempo da disciplina</i>	0,508			
<i>Métodos de avaliação</i>	0,668			
<i>Capacitação dos professores</i>	0,675			
<i>Prontidão da coordenação</i>	0,568			
<i>Eficiência na comunicação com o aluno</i>	0,597			
<i>Formas de acesso a comunicação</i>	0,695			
<i>Disponibilidade de regras e informações</i>	0,623			
<i>Acessibilidade e navegação pelo Moodle</i>	0,676			
<i>Funcionalidades do Moodle</i>	0,820			
<i>Confiabilidade do Moodle</i>	0,590			

<i>Layout do Moodle</i>	0,663		
<b>Motivação e capacitação no AVA</b>		1,611	14,570
<i>Material, metodologia e ferramentas</i>	0,671		
<i>Troca de informações no AVA</i>	0,786		
<i>Motivação para interagir no AVA</i>	0,632		
<i>Conhecimento adquirido no Moodle</i>	0,768		
<i>Motivação dada pelos professores e tutores</i>	0,594		
<b>Infraestrutura e incentivo à pesquisa</b>		1,527	13,272
<i>Incentivo a prática da pesquisa</i>	0,584		
<i>Estrutura física do pólo</i>	0,837		
<i>Análise de desempenho pelo nº de acessos</i>	0,654		
<i>Integração do Moodle com outros AVAs</i>	0,734		
<b>Processo de aprendizagem</b>		1,282	10,507
<i>Eficiência ao passar informações</i>	0,553		
<i>Conhecimento dos professores</i>	0,517		
<i>Contribuição do Moodle para o aprendizado</i>	0,794		
<b>Interatividade</b>		1,103	10,381
<i>Informações precisas e atualizadas</i>	0,702		
<i>Estímulo a reflexão e participação dos alunos</i>	0,531		
<i>Relação dos docentes com os alunos</i>	0,864		
<i>Suporte dos professores e tutores</i>	0,434		
<b>Variância total explicada</b>			70,721
<b>(a) total (confiabilidade)</b>			0,965

Nota: A avaliação dos atributos variou entre os valores (01) e (7), do menor ao maior grau de satisfação.

Método de Extração: Análise de Componentes Principais.

Método de Rotação: Varimax with Kaiser Normalization

KMO (Kaiser-Meyer-Olkin): 0,853.

Bartlett's Test of Sphericity: 1932,502 (Sig, 0,000).

Fonte: Pesquisa de campo, 2013.

De acordo com a Tabela 2, observa-se que ao todo cinco dimensões foram encontradas para explicar a percepção dos alunos quanto a satisfação percebida que é vista como o fator que determina a qualidade do curso a distância. Os valores encontrados são responsáveis por 70,721% da Variância Total Explicada, valor significativo e coerente com os resultados encontrados na literatura. As dimensões foram nomeadas de acordo com as variáveis que as compõem, sendo denominadas de Eficiência e confiabilidade, Motivação e capacitação no AVA, Infraestrutura e incentivo à pesquisa, Processo de aprendizagem e por fim, Interatividade.

Notou-se que a dimensão Eficiência e confiabilidade (Var. 21,990) é o maior responsável pela percepção da qualidade em um curso à distância, resultado que entra em consonância com o esperado, já que os cursos a distância buscam novas formas de transmitir o conhecimento, por meio de sistemas web e, para isso, necessitam ser eficientes e confiáveis no ambiente a distância para que o aluno se sinta seguro e motivado para interagir no AVA (CHAO *et al.*, 2010). Nesse sentido, se encontra justamente a Motivação e capacitação no AVA (Var. 14,570) como a segunda dimensão mais impactante, seguida de Infraestrutura e

---

incentivo à pesquisa (Var. 13,272), Processo de aprendizagem (Var. 10,507) e Interatividade (Var. 10,381).

### 3.3 DIMENSÕES INFLUENCIADORAS DA SATISFAÇÃO EM UM CURSO DE EAD

Um dos principais tópicos de estudo no que concerne à percepção dos alunos de um curso a distância é o construto satisfação. Este é um construto presente em diversos estudos que abordam a qualidade e a intenção de continuar utilizando o serviço ou produto. Nesse sentido, se faz importante a avaliação da Satisfação Geral com o Curso. Dessa forma, foram utilizadas as 5 dimensões de qualidade encontradas na análise fatorial, sendo considerada para analisar as que influenciam na satisfação dos alunos com o curso.

Para realização da análise de regressão, foi utilizado o método *stepwise*, por ser considerado mais adequado por evitar a multicolinearidade entre as dimensões do modelo. A multicolinearidade pode ser entendida como o “grau em que uma variável pode ser explicada pelas outras variáveis na análise” (HAIR *et al.*, 2009, p. 91). O método *stepwise* utilizou como parâmetro de inclusão de variáveis os valores de probabilidade iguais ou menores que 0,05 e para a exclusão os valores iguais ou superiores a 1.

Foi encontrado da análise realizada um modelo constituído pelas dimensões Eficiência e confiabilidade, Processo de aprendizagem, Motivação e capacitação no AVA e Infraestrutura e incentivo à pesquisa que possuem em conjunto o poder explicativo de 54,4% da amostra. O resultado do teste F-ANOVA obteve significância zero (Sig. 0,000), permitindo afirmar que a hipótese de que  $R^2$  igual à zero pode ser rejeitada, logo, é possível afirmar que as variáveis estatísticas possuem influência sobre a variável dependente e o modelo no todo, pode ser considerado significativo. Além disso, o valor de 2,087 do teste Durbin-Watson atesta a ausência de autocorrelação serial, assim como o teste T com significância menor que 0,05 corroboram a adequabilidade e significância estatística do modelo encontrado (CORRAR; PAULO; DIAS FILHO, 2009), que pode ser observado na Tabela 3.

TABELA 3: FATORES INFLUENCIADORES DA SATISFAÇÃO GERAL COM O CURSO

<i>Variáveis independentes</i>	<i><math>\beta</math> não padronizado</i>	<i>Erro padrão</i>	<i><math>\beta</math> Padronizado</i>	<i>Teste t</i>	<i>Sig.</i>
<i>(constante)</i>	<i>6,171</i>	<i>0,123</i>	<i>-</i>	<i>50,314</i>	<i>0,000</i>
<i>Eficiência e confiabilidade</i>	<i>0,758</i>	<i>0,137</i>	<i>0,448</i>	<i>5,528</i>	<i>0,000</i>
<i>Processo de aprendizagem</i>	<i>0,426</i>	<i>0,137</i>	<i>0,251</i>	<i>3,105</i>	<i>0,002</i>
<i>Motivação e capacitação no AVA</i>	<i>0,381</i>	<i>0,137</i>	<i>0,225</i>	<i>2,779</i>	<i>0,007</i>
<i>Infraestrutura e incentivo à pesquisa</i>	<i>0,293</i>	<i>0,137</i>	<i>0,173</i>	<i>2,140</i>	<i>0,035</i>

Nota:  $R^2 = 0,587$ ;  $R^2$  Ajustado = 0,544;  $F = 13,126$  (Sig. 0,000); Durbin-Watson = 2,087.

Fonte: Pesquisa de campo, 2013.

Dentre os resultados encontrados na Tabela 3, as dimensões Eficiência e confiabilidade ( $\beta = 0,758$ ) e Processo de aprendizagem ( $\beta = 0,426$ ) são as que exercem maior influência na explicação da Satisfação Geral com o Curso. De acordo com os resultados, as questões ligadas à comunicação são exaltadas nessas dimensões. Essas variáveis são amplamente discutidas na literatura, revelando a necessidade de estabelecer uma comunicação clara, objetiva e eficiente entre os professores e alunos para a melhoria da qualidade do ensino (SILVA *et al.*, 2005; THOMPSON, 2001).

Há ainda outras duas dimensões que exercem influência na satisfação do aluno com o curso a distância, são elas Motivação e capacitação no AVA ( $\beta = 0,381$ ) e Infraestrutura e incentivo à pesquisa ( $\beta = 0,293$ ), ressaltando a importância de potencializar a utilização do AVA no processo de aprendizagem, capacitando os usuários e oferecendo uma infraestrutura capaz de atender as necessidades dos alunos (CHAO *et al.*, 2010; RODRIGUEZ, 2005).

Dessa forma, faz-se pertinente um maior aprofundamento e maiores estudos com vistas a examinar a relação de fatores ligados à eficiência dos canais de comunicação, que necessita prioritariamente de uma infraestrutura que supra as necessidades de comunicação entre os professores, alunos, coordenação e demais envolvidos no processo de aprendizagem (THOMPSON, 2001; TRESMAN, 2002).

#### 4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este artigo teve por objetivo analisar o nível de percepção da satisfação dos alunos egressos da turma piloto de 2011 do curso de graduação em administração modalidade a distância da UFRN. A pesquisa identificou a partir da AFE 5 dimensões que compõem a percepção dos alunos em relação a qualidade do curso. São elas: Eficiência e confiabilidade,

---

Motivação e capacitação no AVA, Infraestrutura e incentivo à pesquisa, Processo de aprendizagem e por fim a Interatividade. A dimensão encontrada que possui maior responsabilidade pela percepção da qualidade é a Eficiência e confiabilidade, este fato está de acordo com o esperado, uma vez que a educação a distância é uma alternativa diferenciada de transmissão de conhecimentos, para que haja sucesso desta modalidade se faz necessária uma estrutura eficiente e adequada às necessidades dos alunos.

Através dos resultados obtidos com a RLM verificou-se que a dimensão Eficiência e confiabilidade exercem maior influência na explicação da Satisfação Geral com o Curso. Isso está relacionado ao sentimento gerado pela satisfação do cliente em acordo com a qualidade dos serviços prestados, em se tratando de educação a distancia é dado pela importância da ferramenta comunicação no ambiente virtual para se atingir as dimensões encontradas na pesquisa.

Com relação às limitações do trabalho, percebe-se que foi utilizado apenas um modelo de satisfação de usuários de serviços de *e-learning*, entretanto existem vários modelos na literatura também eficazes. Além disso, o modelo adotado nessa pesquisa apresenta a limitação de permitir inferência apenas para a amostra da pesquisa, contudo, mantendo a lógica de replicabilidade (HAIR *et al.*, 2009). Diante do exposto, é sugerido para trabalhos futuros, o uso de outros modelos de satisfação de usuários de serviços de *e-learning*, bem como a adaptação do modelo dessa pesquisa em outras amostras para aumentar seu poder de confiabilidade. Já com relação ao destaque da comunicação nessa pesquisa é sugerida também a realização de trabalhos que analise de forma aprofundada a comunicação em EAD.

## REFERÊNCIAS

ALONSO, K. M. *et al.* **Educação a distância: ressignificando práticas**. Brasília: Liber Livro Editora, 2005.

ABRAEAD. Anuário brasileiro de educação aberta. 2009. In: **Sítio ABRAEAD**. Disponível em: <<http://www.abraead.com.br>>. Acesso em 15 Dez. 2012.

BATTISTI, P. *et al.* Percepção da qualidade da EAD pelo método Servqual: avaliação em uma IES pública sob a óptica do aluno. **Revista CCEI – URCAMP**. v. 15, n. 27, p. 186-213, mar. 2011.

BERNACKOUCHE, T. **Educação à distância (EAD): uma solução ou um problema?** Petrópolis, 2000. Disponível em <[http://www.4shared.com/document/LEZsz\\_d2/EDUCAO\\_A\\_DISTNCIA\\_\\_EAD\\_-\\_UMA\\_S.html](http://www.4shared.com/document/LEZsz_d2/EDUCAO_A_DISTNCIA__EAD_-_UMA_S.html)> Acesso em: 02 Fev. 2013.

CHAO, Min Chiu; ERIC T. G Wang; FU, Jong Shih; YI, Wen Fan. Understanding knowledge sharing in virtual communities: an integration of expectancy disconfirmation and justice theories. **Online Information Review**, v. 35, n. 1, p. 134-153, 2010.

CORRAR, Luiz J.; PAULO, Edilson; DIAS FILHO, José Maria. **Análise Multivariada**: para os cursos de Administração, Ciências Contábeis e Economia. 1ª ed. São Paulo: Atlas, 2009.

CRONIN, J. J.; TAYLOR, S. A. Measuring service quality: a reexamination and extension. **Journal of Marketing**. v. 56, n. 3, p. 55-68, 1992.

DURÃO, D.; SARMENTO, M. Dimensão ética no ensino a distância. **Revista de Administração Faces**. v. 8, n. 2, p. 44-53, abr./jun. 2009.

GIAROLA, *et al.* Ambiente virtual de aprendizagem: um estudo sobre a satisfação dos estudantes de administração da universidade federal de lavras. In.: **Encontro Nacional da Associação de Pós-graduação e Pesquisa em Administração**, 2011. São Paulo. *Anais...* São Paulo: ANPAD, 2011.

HAIR, J. F *et al.* Análise multivariada de dados. 6. ed. Porto Alegre: Bookman, 2009. KOTLER, P. **Marketing management**, Prentice-Hall, Englewood Cliffs, NJ. 2000.

LAGUARDIA, J.; PORTELA, M. Evasão na educação a distância. **Revista ETD - Educação Temática Digital**, Campinas, v. 11, n. 1, p. 349-379, dez. 2009.

MARTIN, G.; MASSY, J.; CLARKE, T. When absorptive capacity meets institutions and (e)learners: adopting, diffusing and exploiting *e-learning* in organizations International. **Journal of Training and Development**. v. 7, n. 4, p. 228-244, 2003.

MEC. Ministério da Educação. 2007. In: **Sítio MEC**. Disponível em: <<http://www.portal.mec.gov.br>>. Acesso em 15 Abr. 2013.

**MOODLE**. Curso de sistema de gestão. 2011. In: **Sítio MOODLE**. Disponível em: <<http://moodle.org/stats>>. Acesso em 15 Abr. 2013.

MISOCZKY, M. C.; VIEIRA, M. M. Desempenho e qualidade no campo das organizações públicas: uma reflexão sobre significados. **Revista de Administração Pública**. v. 35, n. 5, p. 163-77, Set./Out. 2001.

PARASURAMAN, A.; ZEITHALM, V. A.; BERRY, L. L. Servqual: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. **Journal of Retailing**. v. 64, n.1, p. 12-37, 1988.

RODRIGUEZ, I. Teoria x ead x tempos velozes. **Revista Brasileira de Aprendizagem Aberta e a Distância**. São Paulo, jan. 2005. Disponível em: <[http://www.abed.org.br/revistacientifica/Revista\\_PDF\\_Doc/2005\\_Teoria\\_Ead\\_Tempos\\_Velozes\\_Isabel\\_Rodriguez.pdf](http://www.abed.org.br/revistacientifica/Revista_PDF_Doc/2005_Teoria_Ead_Tempos_Velozes_Isabel_Rodriguez.pdf)> Acesso em 19 nov. 2012.

SALOMI, G. G. E.; MIGUEL, P.A.C.; ABACKERLI, A. J. Servqual x Servpef: comparação entre instrumentos para avaliação da qualidade de serviços internos. **Revista Gestão & Produção**. v. 12, n. 2, p. 279-293, 2005.

---

SILVA, Helena; JAMBEIRO, Othon; LIMA, Jussara; BRANDÃO, Marco Antônio. Inclusão digital e educação para a competência informacional: uma questão de ética e cidadania. **Revista Ciência da Informação**. v. 34, n. 1, jan./abr. 2005, p. 28-36.

SILVA, E. L.; MENEZES, E. M. **Metodologia da pesquisa e elaboração de dissertação**. 3. ed. Florianópolis: Laboratório de Ensino a Distância da UFSC, 2001.

THOMPSON, N. H. **Student variables as a predictor of E-course completion**. 2001. 154 fl. Tese (Doctor of Education) – College of Human Resources and Education of West Virginia University, Morgantown, 2001.

TRESMAN, S. Towards a strategy for improved student retention in programmes of open, distance education: a case study from the Open University UK. **The International Review of Research in Open and Distance Learning**. v. 3, n. 1, abr. 2002.

UDO, G. J.; BAGCHI, K. K.; KIRS, P. J. Using SERVQUAL to assess the quality of *e-learning* experience. College of Business Administration, University of Texas, United States. **Computers in Human Behavior**. Ed: Elsevier Ltda, 2011.

VERGARA, S. C. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2004.

## **DETERMINANTS STUDENTS' SATISFACTION IN A DISTANCE MANAGEMENT COURSE**

### **ABSTRACT**

This article aims to analyze the perceived level of satisfaction of students coming from undergraduate degree in administration distance learning, which uses the Moodle like virtual learning platform. The data collection instrument was adapted from the constructs in the model SERVQUAL and the model SERVPERF. An online survey was used to further use of multivariate techniques such as factor analysis and linear multiple regression. The results consist of the degree of influence of the dimensions that lead to student satisfaction about the course, being a key factor in determining the quality of distance learning course. We conclude that most students report being satisfied with the performance of the course, perceptions of training involves searching for a competitive market, in addition to building knowledge and skills consistent with the social and market demand.

**Key-Words:** Distance learning; Satisfaction; Quality; Moodle