

AVALIAÇÃO DA TUTORIA NO ENSINO A DISTÂNCIA

Evandro Morgado, E. B/S Padre Manuel Álvares, evandro.morgado@gmail.com
António Andrade, Universidade Católica Portuguesa, aandrade@porto.ucp.pt

ABSTRACT: O desenvolvimento de um instrumento que auxilie uma avaliação sistémica da actividade formativa em regime de e-learning constitui-se um requisito fundamental para a sua qualidade global.

Um dos elementos centrais em qualquer modelo de e-learning é a tutoria que se pode desenrolar em ambientes já convencionais ou, progressivamente, em situações de exploração de simuladores, ou de realidade virtual e aumentada.

A presente investigação identificou domínios de intervenção da tutoria online passíveis de serem avaliados. Os domínios transformados em dimensões e sub-dimensões de intervenção e de avaliação foram materializados numa matriz que pode servir de base ao desenvolvimento de uma aplicação informática para um Sistema Flexível de Avaliação da Tutoria.

O desenho metodológico da investigação incorporou a análise documental e um painel de especialistas em e-learning que validou o instrumento de avaliação proposto, adequado para múltiplos modelos de e-learning no plano das tecnologias envolvidas e das abordagens pedagógicas consideradas.

Keywords: “e-Learning”, “Avaliação”, “Tutor”, “Tutoria”

1. INTRODUÇÃO

A popularidade do e-learning e o aumento da sua oferta/procura demonstram que este vem ao encontro das necessidades das pessoas e da exigência da sociedade do séc. XXI. A actividade do professor neste ambiente genericamente designado de e-learning é o e-Tutor? Num contexto que tende já a eliminar o “e” de e-learning, sente agora o ruído proporcionado pela multiplicidade de terminologias e respectivos significados que idiomáticamente, ou não, foram surgindo e ficando ao longo dos últimos anos relativamente ao papel do tutor.

Há diferentes actores em contexto do e-learning adoptado no plano organizacional. Este estudo cinge-se à actividade de condução da formação em regime de e-learning, comumente denominada por tutoria ou moderação, proporcionada pelo **tutor**. Este estudo desenvolveu uma proposta para a avaliação dos tutores (**SAT** – Sistema de Avaliação da Tutoria). Esta actividade, por se encontrar em contínua mutação/evolução, exige uma estrutura que seja adequada ao presente, prevendo o futuro. Entendendo-se que a avaliação é parte integrante do processo de ensino e aprendizagem, as tarefas de avaliação poderão também fornecer dados significativos a respeito das aptidões, referências e dificuldades de cada tutor, de forma a ajudá-lo a tornar mais profícua a sua acção.

Com este projecto, pretende-se contribuir para preencher este hiato: desenvolver e validar um SAT em regime de e-learning que, sendo a base para uma aplicação informática, possa vir a ser integrada num LMS ou utilizada autonomamente. Assim, com um sistema de *backoffice*, será dada a

possibilidade à coordenação de um curso de e-learning seleccionar estrategicamente, em função dos objectivos científicos e pedagógicos, os elementos de avaliação a incluir em cada avaliação em concreto, a partir do vasto leque de dimensões e subdimensões disponibilizadas pelo SAT.

2. PRESSUPOSTOS DO ESTUDO

Dada a diversidade de contextos dos cursos, do público-alvo, dos modelos pedagógicos e, conseqüentemente, da tutoria, será possível criar um sistema suficientemente flexível que permita uma aplicabilidade generalizada? Atendendo a esta problemática, surgem as seguintes questões que podem contribuir para a orientação da investigação: Que opções/tipologias de tutoria podem ser adoptadas? Qual o perfil do tutor para cada opção/tipologia de tutoria? Que domínios são passíveis de ser avaliados?

Para atingir os objectivos propostos para este estudo, afigurou-se pertinente o Modelo R2D2 (R2 – *Reflective and Recursive*; D2 – *Design and Development*). Ao assentar numa perspectiva construtivista, permite conceber um produto de forma iterativa, não linear, que promova a recursividade, a reflexão e a participação a activa de todos os intervenientes no projecto.

Na base deste estudo, está um trabalho que contou com a participação de múltiplos intervenientes, que promoveram uma avaliação formativa contínua. Esta proporcionou elementos para a reflexão e conseqüente reestruturação do produto ou parte dele, à medida que ele foi sendo construído. Este processo aberto verificou-se desde a fase de Definição (*Definition*), passando pelas fases de Desenho e Desenvolvimento (*Design and*

Development) para atingir a Disseminação (*Dissemination*).

3. A AVALIAÇÃO

Ao constituir um modelo flexível para a avaliação da tutoria online, convém, neste momento, contextualizar este conceito (avaliação) atendendo ao cenário em causa: ensino a distância.

Actualmente, a sociedade, em geral, e as instituições de Educação/Formação, em particular, vivem a necessidade urgente de conceber estruturas que permitam responder ao desafio de uma avaliação que se impõe, orientada no sentido do controlo da qualidade dos serviços prestados, na procura de uma *Competitive Intelligence*. Para Morais [1], a avaliação apresenta uma função social que pode ser usada para mostrar a eficácia do sistema aos padrões dominantes.

Com este estudo, procurou-se contribuir para a possibilidade de verificar se os dispositivos pedagógicos utilizados pelo tutor são os adequados, verificando como se desenvolvem as aprendizagens, para que se possam introduzir alterações ou ajustamentos, sempre que estes se justifiquem. Neste sentido, tendo sido também ponderadas a outros tipos de percepções (pares e externa), mostrou-se pedagógica e institucionalmente adequado centrar este SAT nos protagonistas do processo de aprendizagem: formandos (hetero-avaliação) e tutor (auto-avaliação), salvaguardando-se até que o SAT preveja o cruzamento da informação resultante destas duas percepções (formandos/tutor).

3.1. Avaliação pela percepção dos formandos

No contexto educativo/formativo, a melhor percepção é a que pode ser observada na esfera de aprendizagem/ensino e que resulta da co-produção do formando, no seu ambiente de aprendizagem. A qualidade será melhor percebida e ponderada no seu estado puro, se atendermos directamente ao ambiente em que é produzida e aos seus principais intervenientes, uma vez que, em formação/educação, não é uma realidade estável.

Esta perspectiva não está isenta de limitações e críticas. À partida, vista isoladamente, centra-se numa visão unilateral e unidireccional, quando sabemos que o processo de aprendizagem/ensino é lato e abrangente.

3.2. Auto-avaliação

Este momento avaliativo valoriza-se pela “paragem no tempo”, ao exigir do tutor um momento de reflexão acerca da sua prática e do que a envolve. Esta reflexão guiada, num primeiro momento, ajudará o tutor a analisar e a auto-regular a sua

prática (planificação, organização, preparação, formação contínua, avaliação, disciplina, etc.).

O guia para esta análise centrada no tutor tem benefícios lógicos, se partir do instrumento utilizado para colher as percepções dos formandos, pois testará a convergência ou divergência entre as duas versões. Morais [1] aponta vários estudos realizados que comprovam a tendência generalizada para uma validade convergente entre a informação colhida junto dos tutores e a que resulta da análise dos formandos.

4. DO E-LEARNING AO SAT

Para contextualizar o ambiente em que todo este processo se desenvolve, interessa perceber os pilares que sustentam este trabalho.

Para Meirinhos [2], há quatro gerações que marcam a evolução do EaD. Estas são delimitadas essencialmente pelo tipo de tecnologia que suporta e pelos modelos comunicacionais e pedagógicos implementados. Partem da correspondência escrita, rumo à WEB.

O progresso acelerado da WEB possibilitou o aparecimento de cursos interactivos. Associado à WEB, surge um neologismo já vulgarizado: o *e-learning*. Vive-se, neste momento, o estudo, a experimentação e o desenvolvimento do e-learning no sentido do m-learning (Mobile Learning). O “*Blended Learning*” (b-learning) apresenta-se também como a combinação de diferentes tecnologias e metodologias de aprendizagem que vão de encontro às necessidades específicas das organizações e das pessoas, que procuram otimizar o percurso formativo.

Atente-se na denominação “x”-learning. É apresentada a sigla “x”, para deixar em aberto o elemento que se vai alterando à medida que abordamos uma tecnologia ou metodologia diferente para o denominador comum que é “*learning*”. O e-learning, por se associar à WEB, parece evoluir em sintonia com ela. Partindo duma perspectiva evolutiva da WEB, pode-se traçar um paralelismo entre esta e o e-learning.

Tabela 1 - Evolução WEB/e-Learning

WEB		e-Learning	
1.0 “push”	Web unidireccional	0.0	Auto-formação Formação unidireccional
2.0 “share”	Web bidireccional	1.0	Formador + Formando Formação bidireccional
	Partilhada	2.0	Comunidades de aprendizagem
3.0 “live”	Web colaborativa em tempo real	3.0	I-Learning My-Learning

4.1. Conteúdos em e-learning

O SAT contempla a avaliação dos conteúdos ou dos objectos de aprendizagem apresentados. Contudo, nem sempre estes são da responsabilidade do tutor. Prevendo a possibilidade

do tutor desenvolver os seus conteúdos, atendeu-se aos domínios técnico ergonómico e pedagógico para guiar a análise destes.

4.2. Realidade Virtual e Aumentada

Ao atender a cenários actuais e de futuro para o desenvolvimento do e-learning emergiu a necessidade de pensar o desempenho em ambientes de Realidade Virtual (RV) e de Realidade Aumentada (RA).

No e-learning, a RV pode ser incorporada em aplicações em 3D, permitindo que os formandos contactem, em simulação virtual, com objectos e realidades próprias do ensino presencial e/ou outras fisicamente inacessíveis.

Outra vertente da RV, cada vez mais explorada, é a dos mundos virtuais não imersivos, desenvolvidos em plataformas como a do *Second Life*. O uso desta tecnologia possibilita uma infinidade de aplicações, dando mesmo possibilidades, antes impensáveis, a pessoas com necessidades educativas especiais.

A RA situa-se entre o mundo real e a RV. A RA é o resultado da combinação de situações reais do utilizador com objectos acrescentados, que não são perceptíveis numa visão comum. O resultado e a natureza da informação depende do tipo de aplicação, mas a sua função é ajudar o ser humano a perceber um determinado fenómeno, através dessa sobreposição de objectos.

Em contexto de e-learning, no futuro, assim como na RV, com a RA haverá a possibilidade de dinamizar actividades de perfil mais prático.

5. TUTORIA

Explorada a esfera em que a tutoria se desenvolver, urge explorar o perfil e o papel do tutor, para saber o que avaliar, como avaliar, com quem avaliar, quando avaliar e onde avaliar. O perfil e o papel do tutor estão tão intrinsecamente relacionados que se confundem. Por isso, entenda-se o perfil como o conjunto de aptidões que o tutor deve evidenciar, para que possa exercer adequadamente o seu papel. Segundo Duggleby [3], o que os formandos podem esperar dos tutores é que estes: (i) mostrem competência no domínio do curso; (ii) respondam com celeridade a qualquer comunicação; (iii) dêem feedback a todos os trabalhos dos alunos com comentários detalhados e opiniões construtivas; (iv) desenvolvam um ambiente propício a uma aprendizagem independente e auto-confiante; (v) criem um sistema e uma atmosfera que estimule o desenvolvimento de uma comunidade de formandos; (vi) conduzam na identificação de objectivos para o grupo; (vii) ajustem metas individuais, de modo a que cada formando tenha um plano de estudos pessoal; (viii) forneçam uma estrutura que garanta o sucesso.

5.1. Do Perfil ao Papel

Pela revisão da literatura, Rodrigues [4], tentou sintetizar, na mnemónica dos 4 P's, as qualidades que os tutores devem apresentar: **Positivo**, **Proactivo**, **Paciente** e **Persistente**.

De uma forma geral, o tutor terá de evidenciar aptidões de comunicação, competência, relação interpessoal, liderança, dinamismo, iniciativa, entusiasmo, criatividade, capacidade de trabalho colaborativo, etc. Estes e outros aspectos salientam-se com a análise do papel do tutor.

À imagem do ensino/formação presencial, o tutor deverá actuar no sentido de proporcionar a planificação, a organização, a facilitação e a participação dos estudantes relativamente às actividades de aprendizagem. Para isto, terá de dominar as estratégias pedagógicas necessárias para garantir uma experiência de aprendizagem enriquecedora.

Collison [5] apresenta o papel do tutor (“*e-moderator*”) em três categorias: (i) guia não participante – conduz múltiplos trabalhos e discussões que decorrem entre formandos, evitando uma intervenção imoderada; (ii) instrutor ou líder de projecto – com um desempenho instrutivo, deve dar *feedback*, nortear e esclarecer as normas das interacções; (iii) líder do processo de grupo – o tutor promove a participação de todos nas discussões, conduzindo-as numa perspectiva construtivista.

Rodrigues [4] refere que Berge (1995), por seu turno, classifica a intervenção do tutor em quatro áreas: (i) pedagógica (intelectual); (ii) social; (iii) gestão (organizativa, administrativa); (iv) técnica. Para complementar estas ideias, Fernandes [7] mostra que, para proporcionar uma aprendizagem rápida e eficaz, o papel do tutor, assim como os resultados alcançados, podem ser otimizados, se este tiver em conta os estilos de aprendizagem de cada formando: activo, reflexivo, teórico ou pragmático.

5.2. Tutoria em Comunicação Síncrona

Explicitadas as competências básicas inerentes ao perfil e ao papel do tutor, foram identificadas evidências a aferir relativamente ao desempenho do tutor em ambientes de comunicação síncrona. Quanto ao **chat**, há aspectos preponderantes a considerar para que este tenha sucesso, a saber: (i) planejar, preparar e anunciar previamente a sessão; (ii) definir, de forma clara, os objectivos e os tópicos da sessão; (iii) revelar as regras e o formato dos trabalhos; (iv) limitar o número de participantes e a duração; (v) respeitar os horários; (vi) não permitir desvios em relação à temática central; (vii) transcrever e distribuir o conteúdo do chat.

Relativamente ao **áudio** e à **videoconferência**, além de dominar a tecnologia, dever-se-á ter em consideração os seguintes aspectos: (i) planejar,

preparar e anunciar previamente a sessão; (ii) certificar-se de que os formandos dispõem dos equipamentos e o acesso à rede adequados e de que os sistemas de áudio e videoconferência e/ou a plataforma de e-learning que pretende utilizar, funcionam correctamente; (iii) definir, de forma clara, os objectivos, os tópicos e o formato da sessão; (iv) limitar o número de participantes e a duração; (v) respeitar os horários; (vi) não permitir desvios em relação à temática central; (vii) assegurar a participação activa de todos os elementos; (viii) facultar a gravação da sessão, para posterior análise.

No que se refere ao **quadro branco** (*withboard*), pela sua tipologia, uma sessão, em que se utilize este recurso, além dos aspectos referidos para o chat e para a áudio e videoconferência, carece de uma aprendizagem prévia mais complexa, por parte dos formandos e, sobretudo, por parte do tutor.

5.3. Tutoria em Comunicação Assíncrona

Num contexto assíncrono, há também aspectos essenciais a considerar na actividade da tutoria. No âmbito do **fórum**, a actividade do tutor deverá registar um conjunto de procedimentos: (i) ensinar os formandos, que acedem pela primeira vez ao fórum, a utilizá-lo convenientemente; (ii) conceber um documento que reúna as instruções e apoios a um bom desempenho; (iii) planear a utilização do fórum no contexto do curso; (iv) definir previamente os critérios de avaliação dos fóruns (se aplicável); (v) estabelecer o cronograma para cada actividade e/ou discussão de cada tema; (vi) definir a sua estrutura; (vii) fazer sentir a sua presença, sem intervir em demasia ou cedo de mais; (viii) acompanhar e conduzir assiduamente a discussão; (ix) intervir imediatamente sempre que se verifiquem desvios quanto à(s) linha(s) de discussão; (x) se for possível, recolocar intervenções no local adequado, ou solicitar que os formandos o façam; (xi) apagar mensagens que sejam completamente despropositadas e/ou injuriosas; (xii) centrar a sua atenção na pertinência do teor das participações; (xiii) elaborar comentários abertos, no sentido de promover o debate; (xiv) realçar as contribuições positivas e ignorar as negativas; (xv) fomentar a participação de todos os formandos de acordo com as regras estabelecidas; (xvi) enviar mensagens privadas (correio electrónico) a formandos que necessitem de um apoio/estímulo acrescido; (xvii) imprimir uma perspectiva construtivista do conhecimento aos fóruns e sensibilizar os formandos para esta óptica; (xviii) responder atempada e adequadamente aos formandos.

Também para o uso do **correio electrónico e listas de distribuição** o tutor tem um papel fulcral: (i) deliberar, desde o início, o tom e o nível da linguagem; (ii) descrever as regras gerais de utilização; (iii) intervir, com sensatez e segurança,

aquando do desrespeito das regras; (iv) definir o prazo máximo de resposta a este tipo de mensagens; (v) aconselhar acerca da frequência de consulta da caixa de correio electrónico. Além destes há recursos diversos (sumário, glossário, etc.) que colaboram nas actividades, que devem estar sujeitas a uma rotina, que ajudará o formando a localizar as diversas informações, nos diferentes momentos.

5.4. A tutoria e as “e-Actividades”

O termo e-actividades é utilizado para designar o conjunto de actividades que podem ser desenvolvidas online e provém da analogia com o vocábulo “*e-tivities*” enunciado por Salmon [8] para denominar este mesmo conjunto de tarefas.

Os **trabalhos** são importantes. Contudo, para que tenham sucesso, há aspectos a ponderar: (i) apresentar um documento de apoio com todas as informações relativas ao(s) trabalho(s) solicitado(s); (ii) explicitar os limites (mínimo e/ou máximo) relativos à dimensão de cada trabalho; (iii) solicitar trabalhos que estejam em conformidade com modelo o global de avaliação definido; (iv) definir previamente os critérios de avaliação do trabalho; (v) estabelecer o cronograma para o desenvolvimento e apresentação do trabalho e verificar se é adequado; (vi) definir a sua estrutura (se aplicável); (vii) fornecer sugestões de fontes (links, bibliografia, ou outros materiais...) de apoio; (viii) garantir a sua presença (acompanhar e conduzir), à medida que as dificuldades e dúvidas surgirem; (ix) fomentar a partilha de experiências entre formandos ao longo dos trabalhos e depois de os terminarem; (x) admitir os trabalhos de acordo com as regras estabelecidas; (xi) avaliar, qualitativa ou quantitativamente, cada trabalho; (xii) dar feedback com a máxima celeridade; (xiii) proporcionar uma reflexão crítica a cada trabalho.

Para os **testes e questionários**, o tutor deve: (i) apresentar a estrutura/matriz da prova (se aplicável); (ii) definir os critérios de avaliação (se aplicável); (iii) comunicar o peso da actividade para a avaliação final; (iv) certificar-se que o conteúdo da prova incida só e unicamente sobre os conteúdos abordados; (v) assegurar que a linguagem e terminologia são as mesmas que foram utilizadas no período formativo; (vi) possibilitar a correcção do teste/questionário; (vii) dar um célere e transparente feedback acerca dos resultados registados. No âmbito da WEB 2.0, o tutor tem a oportunidade de desenvolver um trabalho proficiente num infindável leque de recursos úteis ao trabalho em e-learning.

5.5. Tutoria nas sessões presenciais

Das **sessões presenciais**, o que se espera de um tutor em contexto de sessão presencial é: (i) programar e preparar as actividades com antecedência; (ii) organizar as actividades de

acordo com as metas traçadas para cada sessão; (iii) apresentar os objectivos e o formato da sessão; (iv) definir o horário dos trabalhos de acordo com as actividades e o formato das sessões; (v) cumprir e fazer cumprir, na medida do possível, o horário; (vi) orientar adequadamente as sessões conforme o planificado; (vii) manter a ordem e o ambiente de trabalho; (viii) proporcionar actividades inovadoras; (ix) oferecer momentos e actividades motivadores; (x) articular cada sessão com o percurso desenvolvido e/ou a desenvolver online; (xi) fazer da sessão um momento para desenvolver as relações interpessoais; (xii) promover a participação de todos os formandos, sempre que solicitada; (xiii) desenvolver as actividades de acordo com os critérios e dispositivos de avaliação do curso.

5.6. Tutoria em RV/RA

A RV/RA só será uma realidade se o tutor dominar por completo estas aplicações. São ambientes artificiais que poderão constituir um obstáculo à maioria dos formandos. Por isto, convém conceber tutoriais simples e completos e facultar uma disponibilidade e apoio acrescidos nestas abordagens.

Quanto aos mundos virtuais, o tutor não está sujeito à dimensão do espantoso político, social e cultural da escola tradicional – se bem que estes elementos, que contextualizam o ser social, não devem ser esquecidos – possibilitando preparar ambientes de aprendizagem diferentes, motivadores e inovadores. Em atmosferas como esta, há a possibilidade de, com a humanidade possível, estabelecer relações de carácter horizontal, nas acções que os intervenientes definiram e com as regras que previamente foram acordadas e estabelecidas.

6. O SAT NO ENSINO A DISTÂNCIA

Estudados os cenários e identificadas as evidências esperadas no desempenho da tutoria, procedeu-se ao desenvolvimento de um recurso que proporcionasse a sua avaliação.

Com este instrumento (SAT), procura-se estabelecer uma ponte entre actividade prevista e a verificada, oferecer à coordenação uma imagem dos seus tutores, diagnosticar necessidades de formação para os tutores, proporcionar momentos de auto-avaliação reflexiva e, de uma forma geral, otimizar o desempenho do tutor. Como já foi apontado, o SAT assenta nas percepções dos formandos, que poderão ser cruzadas com a do tutor, pelo que emergem os dois elementos-chave – formandos e tutor – os protagonistas do processo de aprendizagem/ensino.

Para objectivar a avaliação do tutor, houve a necessidade de criar **itens** que dão corpo a um questionário que ajudará o tutor e os formandos a analisarem o desempenho da tutoria. Para que

estes pudessem nascer da melhor forma, foram estabelecidos previamente os objectivos gerais para os itens a formular: (i) definir o(s) contexto(s)/ambiente(s) em que o tutor desenvolve a sua actividade; (ii) verificar a relação entre o perfil traçado para o tutor e o verificado; (iv) conhecer as competências evidenciadas pelo tutor; (iii) revelar a correspondência entre o papel exigido ao tutor e o que este demonstrou; (v) identificar os instrumentos utilizados pelo tutor; (vi) reconhecer a eficácia dos instrumentos apontados; (vii) enumerar as actividades postas em prática; (viii) analisar a proficiência das actividades verificadas.

A análise proporcionada por estas múltiplas perspectivas funcionou como estratégia heurística na construção do modelo de avaliação baseado na identificação de domínios e respectivas subdomínios. Sobre esta base, nasceram os referidos itens (pela dimensão, não foi possível incorporá-los neste documento). Estes trabalham como premissas que têm o objectivo de guiar a avaliação da tutoria a partir das percepções do tutor e dos formandos, atendendo aos diferentes recursos e estratégias implementados. Desta forma, surge a seguinte macroestrutura do SAT:

Tabela 2 - Domínios e Subdomínios do SAT

Domínios	Subdomínios	
Comunicação Síncrona	Chat	
	Audioconferência	
	Videoconferência	
	Quadro branco (With Board)	
Comunicação Assíncrona	Fóruns	
	Correio electrónico e listas de distribuição	
	Outros recursos	
Realidade Virtual	Aplicações 3D em Realidade Virtual	
	Actividades em Mundos de Realidade Virtual	
	Realidade Aumentada	
Componente Presencial (sem subdomínios)		
Conteúdos	e-Conteúdos (Online)	
	Suporte papel	
e-Actividades	Instrumentos de Avaliação Directa	Trabalhos Testes e questionários
	Ferramentas da WEB 2.0	Wiki, Blog, Podcast, Google Docs/MS Office Live e Outras Ferramentas
Aspectos Didácticos (outros)	Modelo Pedagógico	
	Aptidões/Papel	
	Inteligência Emocional	
	Estilos de Aprendizagem	
Outros		

A coordenação pedagógica de cada curso, mesmo sem conhecimentos aprofundados no e-learning, tem, agora, a possibilidade de seleccionar domínio(s), subdomínio(s) ou itens individualmente, construindo facilmente um questionário, a fim de ser submetido à análise dos formandos e dos tutores, para que possa quantificar a percepção de cada utilizador relativamente a cada item escolhido. Para este contexto, a escala *Likert* (composta por cinco níveis de igual amplitude) foi a que melhor se adequou aos objectivos, pois, segundo Tukman [8], “usa-se para registar o grau de concordância ou

discordância com determinada afirmação sobre uma atitude”. Com esta escala somatória, analisa-se uma série de afirmações relacionadas com o objecto inquirido. Para isso, foi atribuído um número (de 1 a 5) a cada resposta. Este está associado às opções de resposta possíveis - CT (Concordo Totalmente), C (Concordo), I (Indeciso, isto é, não concordo nem discordo), D (Discordo) e DT (Discordo Totalmente) – e reflectirá a tendência da atitude do respondente em relação a cada afirmação.

Para otimizar o trabalho de diagnose, no que se refere às causas que possam levar a resultados menos bons, imediatamente a seguir à escala de intervalos anteriormente apresentada, é disponibilizado um espaço em que, partindo da mesma lógica de percepção, é solicitado ao sujeito que se pronuncie sobre a(s) causa(s) que, para si, contribuíram para um desempenho menos proficiente. Para isso, é disponibilizada a seguinte convenção:

Tabela 3 - Convenção para as causas de insatisfação

A	Limitações da Tutoria
B	Limitações técnicas e/ou estruturais (plataforma, largura de banda, softwares, instalações físicas, equipamentos...)
C	Limitações Curriculares (estrutura do curso e/ou das disciplinas)
D	Limitações da Coordenação
E	Não conheço o suficiente para opinar

Terminada a fase de estudo e estruturação teórica do SAT, considerou-se fundamental submeter o modelo a uma análise e a uma avaliação levadas a cabo por um painel de especialistas (Professores de diferentes Universidades com experiência em ambientes de e-learning) – elementos externos e distanciados, relativamente a todo o percurso até então percorrido.

Para conduzir, sistematizar a avaliação deste instrumento (SAT) e, conseqüentemente, validá-lo, recorreu-se à estrutura do SACAUSEF – Sistema de Avaliação Certificação e Apoio à Utilização de Software para a Educação e Formação. Com base neste recurso, constituiu-se um questionário que reflecte a análise documental descrita e onde, num primeiro momento, foram examinados os seguintes aspectos gerais do SAT: valores e atitudes, linguístico, científico, pedagógico e técnico. Numa segunda parte, foi solicitado aos avaliadores o nível de concordância relativamente à estrutura e ao conteúdo de cada domínio e/ou subdomínio que constituem o SAT.

A fim de se analisar a imagem global da avaliação do SAT proporcionada pela primeira parte, atenda-se às percentagens da totalidade dos níveis atribuídos a cada item: 71% dos itens foram classificados com “Excelente”, 15% com “Bom”, e 6% com “Suficiente” e 3% “Mau. Relativamente às avaliações registadas na segunda parte, 84% dos itens foram classificados com “Excelente”, 9% com “Bom” e 4% com “Suficiente”.

7. CONCLUSÕES

Os intervenientes em todo o processo são unânimes em considerar que o SAT se apresenta como um instrumento importante para o desenvolvimento do e-learning, em geral, e da actividade da tutoria, em particular. Este trabalho sistematiza, em quadros de análise, aspectos referentes a múltiplos cenários até então não aprofundados nesta perspectiva pedagógica.

Este estudo está a ser uma base sólida para a concepção de um sistema informático (em fase de desenvolvimento) que permitirá a experimentação do SAT em contexto real. Esta implementação será o complemento essencial e imprescindível a esta investigação.

Finalizado este percurso, uma coordenação pedagógica – de acordo com o modelo pedagógico adoptado – poderá, com o SAT, antes de iniciar um curso, definir os quadros de intervenção do tutor e com este, numa perspectiva de dialéctica aberta, criar expectativas quanto ao seu desempenho. Numa fase posterior, o SAT possibilitará um momento de hetero e auto-avaliação que fará com que os aspectos mais e menos positivos emergam e apontem caminhos para uma melhoria do desempenho, ou diagnostiquem necessidades de formação.

No futuro, seria útil desenvolver um sistema de avaliação capaz de proporcionar uma visão sistémica e organizacional ao desempenho de outros elementos implicados nesta actividade de e-learning.

Referências

- [1] Morais, N. M. d. C. F. (2005), *Percepções do Ensino pelos Alunos: Proposta de Instrumento de Avaliação para o Ensino Superior*. Universidade do Minho, Braga.
- [2] Meirinhos, M. F. A. (2006). *Desenvolvimento profissional docente em ambientes colaborativos de aprendizagem a distância: estudo de caso no âmbito da formação contínua*. Instituto de Estudos da Criança, Universidade do Minho, Braga.
- [3] Duggleby, J. (2002), *Como ser um tutor online*. Lisboa: Monitor.
- [4] Rodrigues, E. (2004), *O papel do e-formador (formador a distância)*. Consultado a 12 de Fevereiro de 2008, em <http://hdl.handle.net/1822/6412>
- [5] Collison, G., Elabaum, G., Haavind, S., & Tinher, R. (2000), *Facilitating online learning – effective strategies for moderators*. Madison: Atwood Publishing
- [6] Fernandes, A. A. (2004), *Didáctica das Tecnologias de Informação e Comunicação* (1.ª ed.). Lisboa: Instituto de Educação - Universidade Católica Portuguesa.
- [7] Salmon, G. (2006). *eTivities - The key to active online learning*. London and New York: RoutledgeFalmer
- [8] Tuckman, B. W. (2005), *Manual de Investigação em Educação* (3.ª ed.). Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian.