

BOAS PRÁTICAS EM *E-LEARNING* NO DCSG
Workshop 21 de novembro de 2013

***Grupo de Qualidade
da Secção de Gestão
(2011-2013)***

Maria do Rosário Matos Bernardo

O Grupo de Qualidade da Secção de Gestão - DCSG



Despacho 2/DCSG/2012 de 5 de janeiro

- 2011-2012
 - Maria do Rosário Bernardo
 - João Simão
 - Tiago Carrilho
- 2012-2013
 - Maria do Rosário Bernardo
 - João Simão
 - Carlos Pinho

Sumário

- Competências/atuação
- Os inquéritos de satisfação
- Ações do GQSG
- Problemas atuais
- Alterações na atuação (1^o semestre de 2012-2013)
- Objetivos e futuro

Competências/Atuação (1/3)

- 1. Analisar e interpretar os diversos indicadores em matéria de Qualidade Pedagógica, nomeadamente:
 - a. os resultados dos inquéritos à satisfação dos estudantes;
 - c. acompanhar os indicadores de reclamações;
- 2. Emitir, conforme as regras definidas, e respeitando a integral confidencialidade da informação, relatórios individuais para cada docente, relatórios gerais por curso para os respetivos coordenadores, e outros que vierem a ser solicitados, com a informação sobre os resultados do inquérito de avaliação para a Direção do Departamento, bem como para o Conselho Permanente de Autoavaliação (CPA) do DCSG.

Competências/Atuação (2/3)

- 3. Acompanhar situações consideradas relevantes em matéria dos resultados do inquérito de satisfação, seja junto das coordenações dos cursos da Secção, seja com cada docente individual, acedendo às unidades curriculares (UCs) na plataforma Moodle para conhecer e verificar a sua estrutura e funcionamento, acompanhando os/as colegas, propondo melhorias e avaliando práticas pedagógicas, de acordo com as necessidades verificadas após análise do ponto 1.
- 4. Discutir e partilhar experiências com os docentes, no sentido da melhoria gradual das UCs incluídas nos cursos sob a responsabilidade da respetiva secção.

Competências/Atuação (3/3)



- Licenciatura em Gestão
- Mestrado em Gestão/MBA
- Mestrado em Comércio Eletrónico e Internet
- ALV: Empreendedorismo e Gestão de Pequenos Negócios

Os inquéritos de satisfação

- As questões contemplaram aspetos considerados relevantes, relativamente à organização, conteúdos e avaliação de conhecimentos de cada UC.
- São também colocadas questões relativamente a aspetos de interatividade na “sala de aula”.
- Ainda relativamente a cada UC são colocadas questões de satisfação, com o docente/tutor, com a UC na sua globalidade.
- Por fim os alunos são questionados relativamente a aspetos gerais do curso, módulo de ambientação e coordenação de curso.
- É utilizada uma escala de likert com 4 pontos, sendo: 1 = Discordo completamente; 2 = Discordo; 3 = Concordo; 4 = Concordo completamente

Questões específicas de cada UC



Questão
Esta UC trouxe-me conhecimentos novos
Esta UC desenvolveu o meu sentido crítico
O plano da UC (PUC) foi útil para a organização do meu estudo
A organização do programa foi adequada ao tempo da aprendizagem
Os recursos indicados (bibliografia, links, etc.) foram úteis
A interação com o docente ou tutor foi útil para o meu desempenho
A interação com colegas (fóruns no âmbito da UC) contribuiu para o meu estudo
As atividades formativas contribuíram para o meu estudo
Os e-fólios foram adequados aos conteúdos do programa
O p-fólio foi adequado aos conteúdos do programa
O exame foi adequado aos conteúdos do programa

Questões de satisfação

Questão
Satisfação relativamente à Unidade Curricular (UC)
Satisfação relativamente ao Docente/Tutor

Questões gerais de funcionamento do curso



Questão

O módulo de ambientação foi útil para aprender o uso da tecnologia online
Estou satisfeita/o com a experiência do ensino online
A plataforma moodle é de fácil utilização
Estou satisfeito com o desempenho da coordenação do curso
O Guia do Curso foi um instrumento útil

Resultados dos inquéritos

- 2011-2012
 - Todos os cursos nos 2 semestres
- 2012-2013
 - Apenas o 1º semestre da Licenciatura em Gestão
 - Aguardamos os resultados do 2º semestre da Licenciatura e 2º ciclos

Ações do GQSG – Etapas 1e 2



- Os dados recebidos do GDERI foram divididos por UC, e enviados aos respetivos docentes;
- Foi efetuada uma análise global aos dados e elaborados relatórios que foram enviados às respetivas coordenações e aos docentes de cada curso.

Análise global dos dados

Os dados trabalhados para incluir nos relatórios foram divididos em:

- Nível de descontentamento, considerando a percentagem de respostas 1 (Discordo completamente) e 2 (Discordo);
- Nível de satisfação, considerando a percentagem de respostas 3 (Concordo) e 4 (Concordo completamente);
- Ausência de resposta, considerando a percentagem de alunos que não optou por qualquer uma das 4 opções de resposta.
- Para cada um destes níveis foram destacados o valor mínimo e o valor máximo, e a frequência.

Ações do GQSG – Etapa 3

- o GQSG procedeu a uma análise individualizada e pormenorizada dos resultados obtidos em cada UC, de forma a identificar situações que necessitassem de intervenção.
 - Foi definido como ponto crítico resultados superiores a 30% de insatisfação em pelo menos um dos itens (questões), ou seja, $(1+2) > 0,3 * (1+2+3+4)$.
 - De acordo com este critério foram identificadas as UCs com necessidade de intervenção.

Ações do GQSG – Etapa 4

Intervenção



A intervenção do GQSG em cada UC foi dividida nas seguintes etapas:

1. Pedido de acesso às turmas e espaços que funcionaram na plataforma Moodle;
2. Entrada nas turmas, análise da sua organização, conteúdos do PUC, atualidade da bibliografia e funcionamento dos vários fóruns;
3. Identificação de eventuais situações problemáticas e sua resolução;
4. Reunião do GQSG para debater os resultados do inquérito, a análise das turmas, e a elaboração de um relatório preliminar com identificação de aspetos a debater/esclarecer com o docente da UC;
5. Reunião com o docente da UC para identificar ações a implementar no futuro.

Ações do GQSG – Etapa 5

Conclusões



Conclusões a explorar no futuro, em colaboração com os docentes da licenciatura:

- Um espaço de turma bem organizado, com as ferramentas e espaços para interação bem identificados, é o primeiro passo para a UC funcionar bem;

Ações do GQSG – Etapa 5

Conclusões



- Os alunos têm necessidade de sentir que estão a ser acompanhados pelo docente, se algumas das suas mensagens (ou dos colegas) ficam por responder, mesmo que sejam poucas e relativamente irrelevantes, pode provocar a sensação de ausência do docente;

Ações do GQSG – Etapa 5

Conclusões



- As datas que são definidas no PUC, relativamente a abertura de atividades, disponibilidade de enunciados de e-fólios, de notas ou de critérios de correção, devem ser respeitadas, pois muitos alunos têm o seu estudo organizado com base nessas datas e começam a sentir-se inseguros quando não são cumpridas;

Ações do GQSG – Etapa 5

Conclusões



- As informações importantes, como por exemplo: bibliografia para cada tema, regras de funcionamento dos Fóruns; e regras para a realização dos e-fólios, mesmo estando no PUC, têm mais impacto se foram apresentadas também na turma;

Ações do GQSG – Etapa 5

Conclusões



- A criação de um espaço central pode ser uma boa opção para a disponibilização de documentos (como os critérios de correção) que são comuns a todas as turmas pois, em UCs com muitas turmas, não sobrecarrega a plataforma Moodle com demasiados ficheiros iguais.

Ações do GQSG – Etapa 6

Relatório de intervenção



- O GQSG apresentou ao Diretor de Departamento uma relatório pormenorizado da sua intervenção e algumas recomendações finais direcionadas para medidas de intervenção específicas para cada uma das UCs analisadas.

Ações do GQSG

Listagem

1. Envio dos resultados dos inquéritos aos respetivos docentes
2. Elaboração de relatórios de referência (só em 2011-2012)
3. Análise individualizada dos resultados de cada UC
4. Intervenção do GQSG
 - 4.1. Acesso às turmas e espaços
 - 4.2. Observação e análise das turmas e espaços
 - 4.3. Reunião do GQSG para discutir as análises efetuadas
 - 4.4. Reunião com os docentes responsáveis pelas UCs
5. Conclusões da Intervenção
6. Elaboração do relatório de intervenção com conclusões e recomendações

Problemas atuais

- Data de receção dos resultados dos inquéritos – o GQSG apenas teve acesso aos resultados do 1º semestre em final de maio de 2013, o que coloca diversos problemas:
 - Necessidade de analisar os resultados, analisar as UCs e fazer reuniões com docentes, num curto espaço de tempo, de forma a debater possíveis soluções em tempo útil, para serem implementadas no próximo ano letivo;
 - Necessidade de realizar o trabalho do GQSG, referente ao 1º semestre, durante o mês de junho, que é tradicionalmente um mês complicado;
 - Dificuldade de elaboração dos relatórios em tempo útil.

Problemas atuais

- Formato de apresentação dos resultados – apesar da melhoria na apresentação dos resultados dos inquéritos, por parte dos serviços da UAb, era desejável receber também o ficheiro Excel com os resultados.

Problemas atuais

- Dificuldade na identificação dos docentes/tutores o que originou alguns problemas:
 - Dificuldade em identificar o docente responsável por algumas UCs.
 - Dificuldade dos alunos fazerem uma avaliação correta do verdadeiro docente e do verdadeiro tutor da sua turma;
 - Impossibilidade do GQSG fazer uma análise da satisfação relativa aos docentes e aos tutores.

No futuro isto irá ter influência na “Avaliação do Desempenho Docente”.

Alterações na atuação do GQSG



- O GQSG tem neste momento uma conta de utilizador Moodle e uma conta de e-mail. Estas 2 ferramentas permitiram alterar alguns procedimentos, nomeadamente:
 - Quando termina o semestre todos os docentes devem dar acesso ao GQSG às turmas e espaços que funcionaram na plataforma Moodle;
 - Os relatórios são disponibilizados no espaço Moodle;
 - É possível comunicar de forma mais próxima com todos os docentes envolvidos nos cursos de Gestão.

Alterações na atuação do GQSG



- Este ano letivo não foi elaborado o relatório inicial com os resultados gerais, pois a experiência permitiu que todo o processo de análise individual das UCs e reuniões com os respetivos docentes fosse mais rápido.

Alterações na atuação do GQSG



- Procurou-se começar a analisar também as UCs que apresentam níveis mais elevados de satisfação para identificar “boas práticas”.
- Simplificou-se e reduziu-se o nº de reuniões com os docentes, pois já sabemos a razão de alguns resultados.

Alterações na atuação do GQSG



- Foram comparados os resultados do 1º semestre de 2011-2012 com os resultados do 1º semestre de 2012-2013, com especial atenção às UCs que tinham sido alvo de intervenção.
- Foram divulgados os resultados gerais dos inquéritos aos alunos.

Objetivos e Futuro

- Garantir a qualidade científico-pedagógica dos cursos da secção de Gestão.
- Assegurar a confidencialidade dos resultados dos inquéritos de satisfação aos estudantes.
- Melhorar a intervenção e os procedimentos do GQSG.

Obrigada