



III Colóquio Luso-Brasileiro  
de Educação a Distância e Elearning

EaDistância que nos aproxima

Pavilhão do Conhecimento, Parque das Nações - Lisboa, 6 e 7 de Dezembro de 2013

**Universidade Federal Fluminense**

Monica Garelli Machado

Vera Regina Ramos Pinto

Sandra R. H. Mariano

**PROPOSIÇÃO DE UM MODELO DE  
AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DE  
CURSO OFERECIDO NA MODALIDADE  
SEMIPRESENCIAL NO BRASIL**

## Regiões

- Costa Verde
- Aguilhas Negras
- Vale do Café
- Baixada Fluminense
- Rio de Janeiro e Niterói
- Costa do Sol
- Caminhos da Mata
- Serra Verde Imperial
- Caminhos da Serra
- Costa Doce
- Águas do Noroeste
- Caminhos Coloniais

- Rodovias Federais
- Rodovias Estaduais



Oceano Atlântico

0 10 30 50 Km



Uff



# Objetivos

- Identificar um modelo de referência para avaliação da qualidade percebida em cursos ministrados na modalidade a distância tendo como base a escala SERVQUAL;
- Propor um modelo adaptado, com base na SERVQUAL, que permita a avaliação de cursos semipresenciais.

# Modelo de referência

## *Using SERVQUAL to assess the quality of e-learning experience*

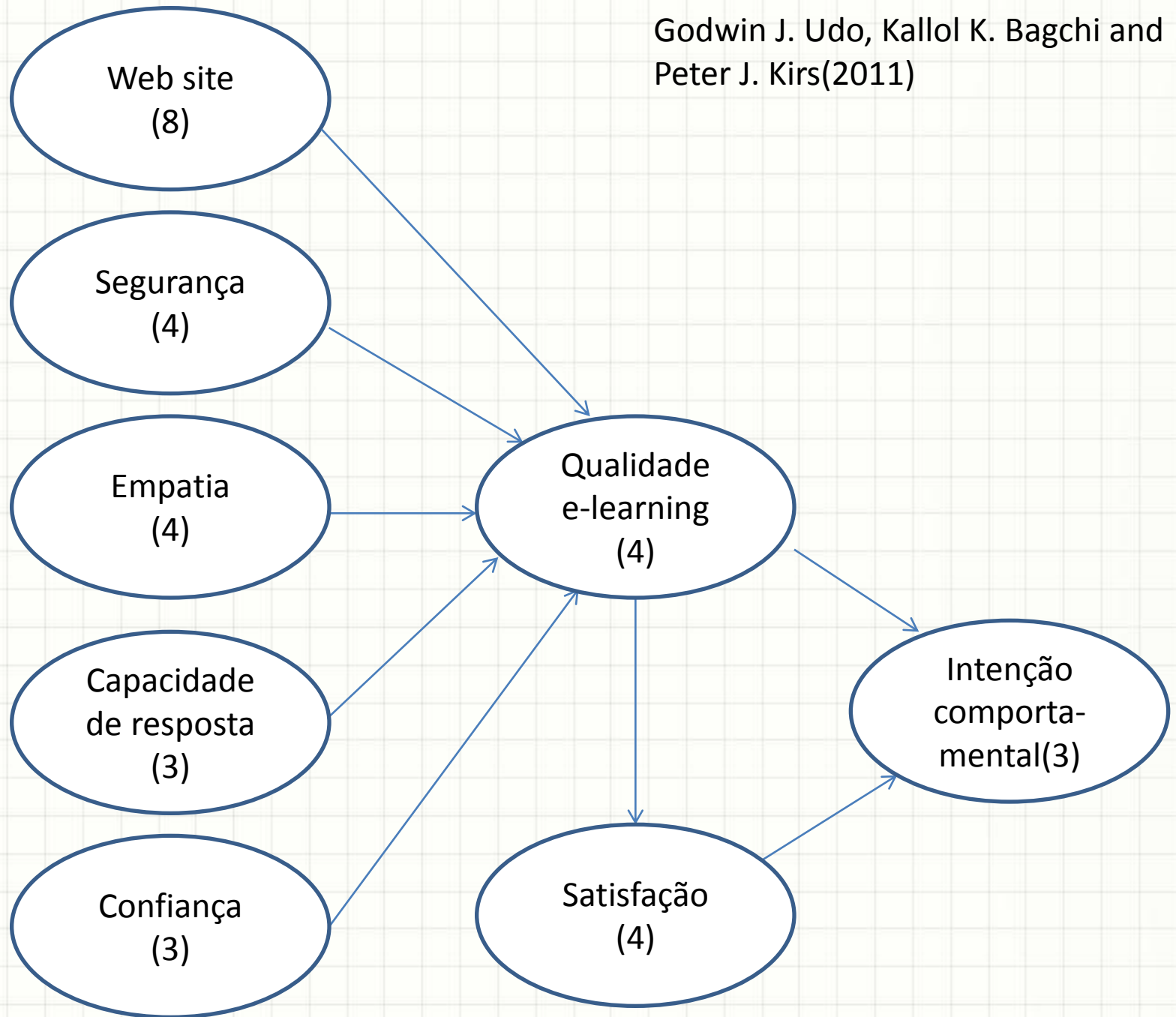
Godwin J. Udo, Kallol K. Bagchi and Peter J. Kirs

### Dimensões analisadas:

- capacidade de resposta
- empatia
- segurança
- confiabilidade
- Tangibilidade = conteúdo do site

# Considerações sobre o modelo referência

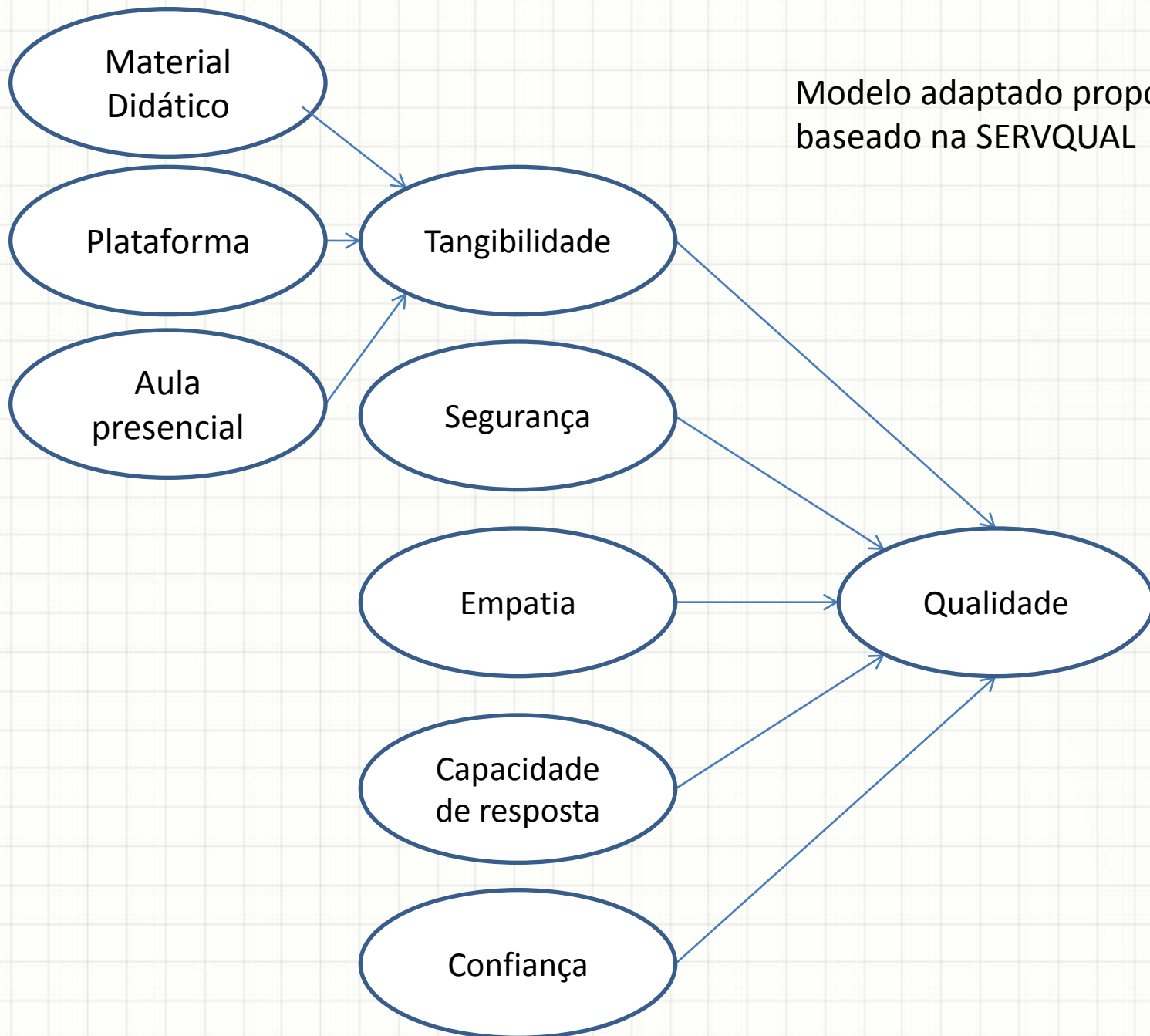
- Explora a possibilidade de utilizar a SERVQUAL para avaliar a qualidade de curso online;
- Desenvolve e testa instrumento que capta as dimensões de qualidade
- Investiga a relação entre a percepção de qualidade, satisfação e intenção em se inscrever em outros programas online
- As disciplinas são totalmente online



# Modelo proposto

- Adaptar os atributos da dimensão Web à utilização de plataforma EAD no Brasil;
- Incluir a dimensão material didático impresso;
- Incluir a dimensão encontro presencial;
- Excluir as dimensões satisfação e intenção comportamental.

Modelo adaptado proposto baseado na SERVQUAL



# Conclusões e Pesquisas Futuras

Este artigo buscou identificar um modelo de referência para avaliação da qualidade percebida em disciplinas ministradas na modalidade semipresencial tendo como base a escala SERVQUAL.



**OBRIGADA**

[monicagarelli@id.uff.br](mailto:monicagarelli@id.uff.br); [verreg28@gmail.com](mailto:verreg28@gmail.com); [sandramariano@id.uff.br](mailto:sandramariano@id.uff.br)