

## Avaliação sobre o Nível de Satisfação dos Usuários Inativos com a Plataforma AVASUS

Bruno R. G. Souza<sup>1</sup>, Ruana T. P. Vieira<sup>1</sup>, Karilany D. Coutinho<sup>1</sup>, Ricardo A. M. Valentim<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Departamento de Engenharia Biomédica – Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN) – Natal – RN – Brasil

brunorafaelgoes@gmail.com, ruanapimenta@gmail.com, karilany@gmail.com, ricardo.valentim@ufrnet.br

**Abstract.** *This paper has the goal to present and analyse the results from an evaluation, elaborated and applied to a sample of AVASUS inactive users about their level of satisfaction with the platform. For the analysis, the information gathered included difficulties faced and suggestions proposed by the participants of this survey. With the presentation of this data collection to the managers, they will be able to provide in terms of AVASUS quality control optimization and students learning improvements.*

**Resumo.** *O presente artigo tem como objetivo apresentar e analisar os resultados decorrentes de uma avaliação, elaborada e aplicada a uma amostra de usuários inativos do AVASUS, sobre o nível de satisfação desses com a plataforma. Para análise, foram coletadas as dificuldades enfrentadas e sugestões propostas pelos participantes da pesquisa para plataforma. Com a apresentação dessa coleta de dados aos gestores, estes poderão tomar providências quanto à otimização do controle de qualidade do AVASUS e melhorias na aprendizagem dos alunos.*

### 1. Introdução

Com o crescimento dos Ambientes Virtuais de Aprendizagem (AVAs), a necessidade de melhoria foi aumentando à medida que a demanda dos cursos exigia cada vez mais interação, dinâmica e teste para auxiliar e avaliar a progressão dos usuários. Para o Ensino a Distância (EaD) se aproximar do ensino tradicional, foram necessários estudos e métodos para compreender as dificuldades de seus utilizadores e, com isso, adaptar as plataformas para deixá-las acessíveis a esses, evitando o abandono. Um dos métodos para identificar os possíveis obstáculos seria a aplicação de questionário com base na avaliação de aceitação do ambiente (LAGUARDIA, PORTELA e VASCONCELLOS, 2007).

Pensando no aperfeiçoamento do Ambiente Virtual de Aprendizagem do Sistema Único de Saúde (AVASUS), este artigo visa avaliar o nível de satisfação dos usuários inativos com a plataforma e, através dessa avaliação, identificar as possíveis dificuldades e sugestões propostas pelos usuários. E como avaliar esse nível de satisfação de estudantes inativos?

Com base nisso, foi feita uma análise do Ambiente Virtual e foi elaborado uma pesquisa para aplicar aos usuários que estavam há quinze dias sem acessá-lo, para que

tivesse um feedback atual em relação à plataforma, quanto a aceitação desses usuários e suas possíveis dificuldades, em conjunto com os dados compilados. Os resultados e sugestões foram organizados, analisados e repassados para os gestores da plataforma.

## **2. Metodologia**

O desenvolvimento da metodologia, basicamente, foi dividido em duas etapas: Elaboração do Questionário e Filtragem dos Usuários para Pesquisa.

### **2.1. Elaboração do Questionário**

A formação para as perguntas se deu a partir da análise da plataforma, bem como, por meio da revisão de artigos. A revisão de artigos auxiliou quanto aos critérios que deveriam ser levados em conta na análise para construção da pesquisa, referente à funcionalidade, à usabilidade, ao desempenho e, de forma geral, à ergonomia como um todo; na plataforma, as principais observações analisadas foram em relação aos principais recursos para construção de um módulo, à forma que eram apresentadas as aulas, à qualidade do conteúdo e à interface.

Com base neste estudo, as questões começaram a ser elaboradas. O questionário foi composto por seis perguntas objetivas e algumas delas eram dada a opção para o usuário escrever a sua sugestão para determinada questão, ou seja, com resposta livre. Das perguntas que formavam a pesquisa, quatro eram voltadas à avaliação dos cursos e duas eram direcionadas à avaliação da plataforma em geral.

### **2.2. Filtragem dos Usuários para Pesquisa**

Com intuito de analisar o nível de satisfação dos usuários que estavam há poucos dias sem acessar o AVASUS, para se ter dados mais atualizados de acordo com a situação atual da plataforma, definiu-se, em conformidade com os gestores desse AVA, que participariam da pesquisa os estudantes que estavam há quinze dias sem acessar.

Com isso, foi realizada a filtragem desses usuários em 30 de outubro de 2017, contabilizando 321 usuários, e em 06 de novembro de 2017 foi enviado o questionário para os e-mails dos estudantes. A pesquisa ficou disponível até 28 de novembro de 2017, contabilizando 123 participantes (que aceitaram responder o questionário).

Quanto à identidade deles para pesquisa, todos foram informados que as suas respostas seriam armazenadas de forma anônima.

## **3. Resultados e Discussões**

A análise de dados para avaliar o nível de satisfação foi medida com base na relevância de quatro alternativas que integravam cada pergunta (duas com caráter positivo e as outras duas com caráter negativo, a partir do tema abordado na questão). Além disso, foram coletadas as dificuldades que os estudantes enfrentavam e sugestões para o AVASUS.

### **3.1. Apresentação dos Cursos**

A apresentação do curso é essencial para o aluno compreender do que trata e se corresponde às suas expectativas. Um curso em que o usuário se inscreve com uma

expectativa que não corresponde a real, pode provocar o abandono do mesmo. De acordo com a resposta dos participantes da pesquisa, a maioria dos cursos são apresentados de forma clara, havendo um nível alto de satisfação; enquanto que 13.8% dos participantes discordam, no entanto, mantêm uma tendência de feedback positivo, uma vez que a resposta “uma boa parte” dos cursos considera-se acima da média.

### **3.2. Qualidade do Conhecimento Adquirido nos Cursos**

A qualidade do conhecimento adquirido nos cursos é uma resposta da qualidade do conteúdo exposto. Conforme as respostas, apenas 3.3% consideram a qualidade regular, enquanto que 38.2% muito boa e um pouco mais da metade dos participantes, 58.5%, marcaram a alternativa ótimo quanto ao conhecimento. O que mostra que os conteúdos são considerados de qualidade, já que o resultado apresentou um nível alto.

### **3.3. Interesse nos Temas dos Cursos**

Em uma plataforma de aprendizagem é importante que contenha cursos com temas de interesse dos usuários para atingir uma maior quantidade da população, bem como, uma permanência desses no ambiente. De acordo com as respostas, 8.1% demonstraram um nível médio quanto ao interesse, 22% acham que uma boa parte dos cursos são dos seus interesses e a maior parte dos que responderam, 69.9%, estão satisfeitos com a maioria dos temas. Portanto, os temas do AVASUS apresentam um nível alto de aceitação.

Após a resposta sobre a questão. Os participantes foram indagados se possuíam alguma sugestão de tema. Seguem as principais sugestões: Equipamentos biomédicos e gestão na saúde; Abordagem a pacientes com diabetes, Hipertensão e Asma Brônquica; Saúde Mental; Fisioterapia respiratória e cardiológica; Proteção Radiológica; Problemas neurológicos infantis; Aleitamento materno e primeiros socorros com o bebê; Sífilis.

### **3.4. Didática dos Recursos dos Cursos (Textos, Questionários e Materiais)**

Quando um curso apresenta aulas, atividades e materiais bem didáticos, facilita a aprendizagem, bem como, aumenta a interação do aluno ao conteúdo. Por meio das respostas, somente 2.4% consideram que alguns recursos não são didáticos, enquanto que 18.7% responderam que uma boa parte são, e o maior número de pessoas, 78.9%, afirmaram que a maioria são instrutivos. Então, esta avaliação obteve um resultado satisfatório, uma vez que o nível alto de satisfação dominou como resposta.

Posteriormente, após a resposta sobre o tema, os estudantes foram perguntados se ainda teria algo para melhorar. Seguem as principais propostas com sugestões: unidades menores, além de menos leitura e mais vídeos didáticos; esses vídeos com mais aulas práticas e um tempo menor. Questionários mais objetivos, com os assuntos mais abordados, para reduzir a quantidade de questões.

### **3.5. Problema com a Plataforma**

A dificuldade com a plataforma é um fator que pode acarretar no abandono do usuário ao ambiente virtual. Através das respostas, cerca de 5.7% dos usuários já tiveram acima de três problemas com o AVASUS; ao passo que, 14.6% entre três e dois, mostrando uma quantidade de certa forma expressiva e em nível médio; enquanto que 16.3% pelo menos uma vez enfrentaram dificuldade. Somando esses dados, conclui-se que cerca de

36.6% dos usuários que participaram da pesquisa já enfrentaram alguma dificuldade com a plataforma e 63.4% nunca passaram por nenhum problema no ambiente, por esse último dado ser o maior, esta avaliação obteve um resultado positivo.

Em seguida, com a conclusão da resposta, foi solicitado que os participantes identificassem as suas dificuldades, caso houvessem. Seguem alguns comentários: (1) Os principais problemas dos usuários foram em relação à lentidão da plataforma, alguns destacaram que a página fica extremamente lenta nas discussões dos fóruns, além da demora para carregar as páginas, o que precipita para iniciar os cursos; algumas vezes os vídeos ficam com dificuldade para rodar ou indisponíveis; (2) Na realização do cadastro para acessar a plataforma, no campo que solicita o nome para o perfil do *login*, muitas vezes as pessoas não sabem que será esse nome que ficará no certificado dos cursos, então não preenchem com o nome completo; (3) Falta de conhecimento que para os certificados dos cursos ficarem disponíveis é necessário, além de visualizar todos os recursos do módulo (completando o estudo do curso), responder a avaliação do curso no final da página. Enquanto não responder, a integralização não mudará para os 100%.

### **3.6. Interface dos Cursos e da Plataforma em Geral**

A interface é o primeiro contato que o usuário tem quando acessa a plataforma, é através dela que esse encontra os recursos disponíveis visivelmente. Uma interface simples, trabalhada de forma que as ferramentas principais estejam visivelmente de fácil acesso, torna-se mais aceitável ao estudante; da mesma maneira que, se for organizada de forma que não gere um acúmulo de informações, a deixará mais agradável. Baseado nesse tema, as respostas mostraram que 1.6% dos usuários consideraram a interface dos cursos e da plataforma em geral ruim, empatando com os que consideram regular; 41.6% responderam que acham muito boa e um pouco mais da metade dos participantes, 51.2% avaliaram como ótima. Mais uma vez, a pesquisa recebeu um resultado satisfatório, porém é importante relatar que quase a metade dos participantes não consideram um nível alto de satisfação, apenas acima da média, o que precisa de atenção quanto a isso.

Depois, os usuários foram questionados se mudariam algo na interface. A principal reclamação foi que: a área de leitura dos recursos páginas é pequena.

## **4. Conclusão**

Conforme o objetivo do trabalho de avaliar o nível de satisfação dos usuários sobre a plataforma AVASUS, conclui-se que o instrumento de pesquisa se mostrou válido e viável, havendo uma análise de resultado direta e coerente. Foi possível realizar um levantamento das necessidades dos estudantes em conformidade com as suas sugestões e resultados da pesquisa. Foi constatado que a plataforma apresenta um nível alto de satisfação dos usuários, porém, isso não significa que a mesma não precisa de melhoras. O próximo passo, junto com os gestores, é analisar e trabalhar em cima dessas necessidades relatadas, pensando cada vez mais em um ambiente mais acessível e completo para o aprendizado de quem utiliza o AVASUS.

## **5. Referências**

LAGUARDIA, J.; PORTELA, M.; VASCONCELLOS, M. M. Avaliação em ambientes virtuais de aprendizagem. Educação e pesquisa, v. 33, n. 3, 2007.