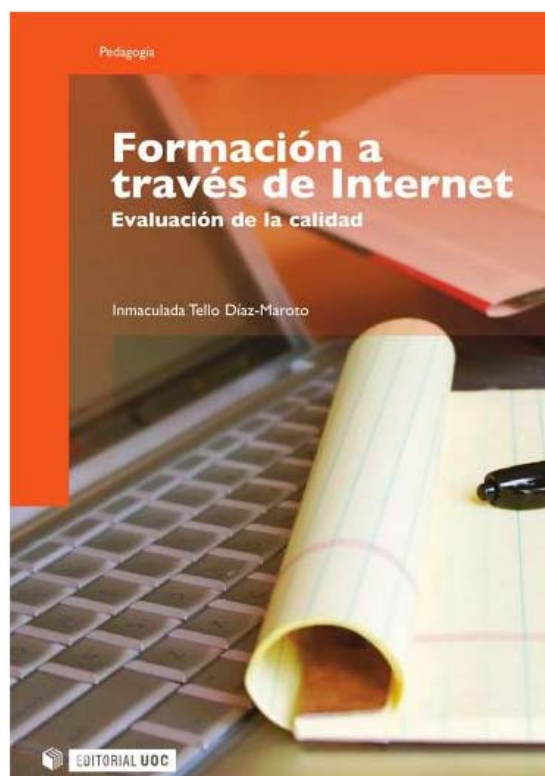


## Recensão bibliográfica

Maio de 2010

Inmaculada Tello Díaz-Maroto (2009). *Formación a través de Internet. Evaluación de la calidad*. Barcelona: Editorial UOC.



### FORMACIÓN A TRAVÉS DE INTERNET. EVALUACIÓN DE LA CALIDAD

A avaliação da qualidade é fundamental em qualquer sector de actividade. Também na educação ela está cada vez mais presente. Ora, quando se fala de ensino com recurso à Internet – presencial, semi-presencial (*Blended Learning* ou *e-Learning*<sup>1</sup>) ou virtual –, a avaliação do processo torna-se imprescindível.

De facto, sendo cada vez maior a oferta formativa através da Internet dirigida àqueles que não podem continuar a sua formação académica de forma presencial, a qualidade tem que ser um dos factores primordiais de selecção e deverá responder à necessidade constante de melhoria do processo e do produto que se pretende oferecer.

Com este estudo, Díaz-Maroto pretende dar resposta a perguntas como: Que uso se faz das TIC em educação actualmente? Que alterações pressupõe a utilização das referidas tecnologias na educação? E na sociedade? Que tipo de oferta formativa aparece hoje na Internet? Que papel tem a figura do professor em todo este avanço da educação e da formação? Que poderemos fazer para melhorar esta oferta através da rede? **O que devemos avaliar para caminharmos em direcção a uma oferta online de qualidade?**

<sup>1</sup> *Blended Learning (b-Learning)* e *e-Learning* diferenciam-se, essencialmente, pelo grau de presencialidade – enquanto no primeiro se pressupõe 50% de formação presencial e 50% de formação online, no segundo prevê-se um número mínimo de sessões presenciais (entre 2 e 3).

Até chegar aqui, a autora percorre um longo caminho, em cinco capítulos que compõem a obra, começando por reflectir acerca do panorama actual do uso das TIC nos processos formativos, passando pela delimitação do conceito de avaliação e de qualidade em educação, expondo diversos modelos de avaliação da qualidade (nomeadamente os sistemas de qualidade segundo as normas ISO 9000 e o modelo Europeu para a gestão da qualidade), continuando com as possibilidades de aplicação destes modelos à formação online e terminando com a proposta de um modelo **de avaliação da qualidade de programas formativos através da Internet**.

Para dar início ao seu texto, Díaz-Maroto não poderia ter escolhido melhor citação: *“Nuestra sociedad está sufriendo una profunda transformación, debido a los avances tecnológicos, equiparable a una segunda revolución industrial. Esta revolución altera el modo en que trabajamos y convivimos y también el entorno en el que nos formamos. Parece que se está produciendo una auténtica revolución delante de nuestros ojos... però sorprendentemente ésta se está produciendo fuera de las aulas”*. (Adell, 1997)<sup>2</sup>

Na verdade, a velocidade alucinante da evolução tecnológica implicaria, como seria lógico, a integração desses novos recursos na educação com alguma rapidez. Porém, esta não é a realidade já que a sua introdução é, frequentemente, travada por motivos de vária índole (económicos, políticos, ideológicos).

Optando pela referência a Tecnologias da Informação e da Comunicação (TIC) em detrimento da designação, frequentemente utilizada, “Novas Tecnologias da Informação e da Comunicação”, evitando assim os equívocos a que o adjectivo “novas” nos pode levar (até que ponto as tecnologias são novas? quando deixam de o ser?), Díaz-Maroto preocupa-se, no capítulo I do seu estudo, essencialmente com esta questão: **como combater o desfasamento entre aquilo que os alunos vivem fora das aulas e o que aprendem dentro delas?** Teremos o direito de continuar a oferecer-lhes uma educação que não os prepara para a sociedade em que

vivem, que não os prepara convenientemente para um melhor desempenho profissional?

Ao fazer o historial de diversas definições que considera correctas e claras de TIC, a autora encontra em todas elas um ponto comum: o conceito de ‘informação’. No entanto, à medida que nos aproximamos de datas mais recentes, é a noção de ‘comunicação’, aliada ao conceito de ‘canal de transmissão’ que, segundo Díaz-Maroto, põe o enfoque na maior das transformações: a alteração substantiva dos papéis do emissor e do receptor graças à bidireccionalidade que estas formas de comunicação proporcionam.

Assim, neste livro, pretende-se comprovar a influência das TIC no mundo da educação, tendo em conta que a sua aplicação acarreta enormes consequências nos processos de ensino/aprendizagem, a saber:

- modificação do contexto educativo;
- presença de novos recursos;
- novas situações de ensino/aprendizagem;
- ensino multicanal e multimédia;
- alterações no papel de alunos e professores;
- novos conteúdos curriculares;
- formação de professores.<sup>3</sup>

De todos os factores atrás assinalados, é dada especial relevância à mudança nos papéis do professor e do aluno e à necessidade de formação dos professores, aspectos intimamente relacionados uma vez que, considera a autora, não estamos preparados (alunos, professores, instituições educativas) para este novo papel que o aluno assume nesta comunicação a que chama “*circular*”. Realmente, esta nova forma de comunicação implica um esforço de reorientação quer por parte do docente cuja função deixa de ser a de mero transmissor de conhecimentos para passar a ser a de orientador, quer por parte dos alunos que devem adquirir novas competências indispensáveis para utilizarem com eficácia os novos canais

<sup>2</sup> Pág.. 13

<sup>3</sup> Pág. 16

em que circula, agora a informação: trabalho em equipa, autonomia, pensamento crítico e capacidade de argumentação, são apenas algumas das competências requeridas para transformar informação em conhecimento.

Para que tal transformação se faça com sucesso, há uma absoluta necessidade de formar os professores para esta nova realidade pois, como sabemos, é por aqui que muitas reformas educativas têm falhado.

As reacções adversas que ficam a dever-se, muitas vezes, à insegurança (por deixarmos de fazer o que sempre fizemos) e ao medo (da mudança), só serão ultrapassadas se repensarmos o conceito de educação, evoluindo no sentido de uma visão mais abrangente e mais de acordo com a concepção actual de ‘educação ao longo da vida’.

Não negligenciando, em toda esta problemática, a importância do papel das instituições – que devem ser mais flexíveis e abertas de forma a serem capazes de assumir, assimilar e fomentar a mudança -, Díaz-Maroto começa por lembrar que é no Ensino Superior que mais se têm feito estas transformações, graças, em grande parte, às orientações saídas do chamado Espaço Europeu de Educação Superior de onde, desde 1995 (pelo menos), têm sido emitidos documentos que apelam à utilização das TIC e à necessidade de equipar as escolas com os meios necessários para que tal possa acontecer.

Pela importância de que se revestiu no sentido de chamar explicitamente a atenção para o défice e para a necessidade de formação no âmbito das TIC, não podemos deixar de citar a Comunicação da Comissão das Comunidades Europeias, em 28 de Março de 2001, ao Conselho e ao Parlamento Europeu no documento “Plano de acção e-Learning. *Conceber a educação do futuro*”:

*“... no plano profissional, são necessárias competências específicas. Assim, importa lançar bases para colmatar o défice verificado entre a oferta e a procura de pessoal qualificado. O défice de competências no domínio das novas tecnologias verificado na Europa é já significativo e pode constituir um entrave ao desenvolvimento da economia europeia. No sector das tecnologias da informação, este défice foi estimado em 800 000 postos de trabalho no fim de 1999 e poderá ascender a 1 700 000 postos. Em muitos*

*outros sectores de actividade, impõe-se a capacidade de utilizar, em diversos contextos, as tecnologias da informação e da comunicação. Estas novas competências devem ser objecto de uma definição mais clara, de modo a que os sistemas educativos e de formação se preparem para elas.”*<sup>4</sup>

*“O défice em termos de formação de professores e formadores representa um entrave de monta à utilização das novas tecnologias na educação. Os esforços para formar professores e formadores na utilização dos novos instrumentos nem sempre se traduzem em progressos significativos do ponto de vista das práticas pedagógicas, pelo que se deveria proceder a um investimento maciço neste domínio.*

*Não basta adquirir uma formação sobre os instrumentos e um conhecimento técnico. É igualmente importante encarar as novas tecnologias no âmbito de práticas pedagógicas inovadoras e integrá-las nas disciplinas, de modo a fomentar a interdisciplinaridade. Urge igualmente codificar as aprendizagens que não sejam de natureza técnica necessárias a uma utilização adequada das tecnologias: trabalho em grupo, planificação das actividades, trabalho em rede, combinação de módulos de aprendizagem autónoma com aulas convencionais, trabalho à distância e presencial.”*<sup>5</sup>

Ainda no que respeita ao novo papel do professor na educação, a autora assinala que este deve ter sempre presentes as vantagens e os inconvenientes da utilização de cada recurso pois, como se compreende, nem todas as ferramentas são adequadas a todos os contextos formativos. Assim, ao seleccionar os recursos que vai utilizar, o professor deverá ter em conta:

- os objectivos educativos;
- os conteúdos;
- as características dos alunos;
- as características do contexto (físico, curricular...);
- as estratégias didácticas que pode utilizar.<sup>6</sup>

<sup>4</sup> in <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2001:0172:FIN:PT:PDF> (pág. 12), citado na obra em análise (pág. 21)

<sup>5</sup> Ibidem (pág. 11), citado na obra em análise (pág. 21)

<sup>6</sup> Pág. 29

Ora, assim sendo, temos que ter bem presente que as TIC não são a panaceia para todos os problemas da educação e, portanto, não devem ser utilizadas sempre nem recorrendo ao maior número possível de ferramentas. É preciso, isso sim, saber que recurso utilizar em que momento e ser capaz de seleccionar o mais adequado dentro do enorme leque que, actualmente, está à disposição.

Regressando à questão fulcral que ocupa este livro – **a da avaliação da qualidade na formação através da Internet** – a autora cita, uma vez mais, a Comissão das Comunidades Europeias que definiu, já em 2001, o objectivo de melhorar a qualidade e a eficácia dos sistemas de educação e formação na União Europeia. De entre os diversos pontos aí focados, Díaz-Maroto salienta o ponto 1.5. - “*Aproveitar ao máximo os recursos. Melhorar a garantia de qualidade. Garantir a utilização eficaz dos recursos.*” –, justificando, desta forma, a sua investigação onde procura desenhar um modelo de avaliação que permita atingir o objectivo proposto.

Concluindo que não há um conceito unívoco de ‘qualidade’, a autora define-a, no seu estudo, como “... *o acto de emitir um julgamento de valor acerca de um programa/uma intervenção, baseando-nos no grau de satisfação atingido relativamente às expectativas dos seus utilizadores.*”<sup>7</sup>

Em resumo, definir, medir e melhorar continuamente deve ser o caminho a seguir: avaliar para melhorar a qualidade do produto – neste caso avaliação de qualidade de programas formativos oferecidos pela Internet.

Recorrendo à citação com que esta obra começa, terminámos a nossa recensão:

“O que não se define não se pode medir,  
O que não se mede não se pode melhorar  
O que não se melhora degrada-se sempre.” (Lord Kelvin, 1885)<sup>8</sup>

Autora da recensão:

**OLGA MAGALHÃES**  
Escola Secundária de Gondomar  
olga.maga@gmail.com

---

<sup>7</sup> Pág. 67

<sup>8</sup> Citado na pág.11