



ESCALAS DE SATISFAÇÃO ACADÊMICA: REVISÃO DE LITERATURA

Francieli do Nascimento Czapievski (UNICENTRO), Jociane de Lima (UNICENTRO), Alberto Sumiya (Orientador), e-mail: asumiya@hotmail.com

Universidade Estadual do Centro-Oeste/Departamento de
Fisioterapia/Guarapuava, PR.

Ciências da Saúde/Fisioterapia e Terapia Ocupacional.

Palavras-chave: Satisfação, Ensino Superior, Ensino-Aprendizagem.

Resumo:

Atualmente existe um aumento do número de vagas no ensino superior no Brasil, porém a realidade da qualidade do ensino parece não acompanhar este crescimento. Os desconhecimentos sobre o perfil acadêmico e suas expectativas geram variáveis que tendem a aumentar as insatisfações com cursos padronizados, currículos fechados, métodos de ensino ineficazes e falta de investimento na estrutura material. As escalas e os questionários de satisfação universitária são instrumentos capazes de caracterizar as experiências vivenciadas nesse tipo de ambiente por registrar de forma objetiva as deficiências. Este estudo é uma revisão de literatura de 1999 a 2009 que utilizou os descritores ensino, aprendizado, estudantes, ensino superior, qualidade, satisfação, questionário e escala, a partir da base de dados LILACS. Foram analisados em 15 artigos, nos quais 9 instrumentos de avaliação da satisfação acadêmica foram descritos como úteis para melhoria dos processos envolvidos no ensino.

Introdução

Atualmente houve um grande aumento na população acadêmica principalmente no Brasil, onde é grande o empenho do governo para ampliar a oferta e democratizar o acesso ao ensino superior (PINTO, 2004). Segundo Schleich, Polydoro e Santos (2006) não há o mesmo empenho para adequação de instalações, políticas e processos educativos no país, e isso talvez ocorra por falta de conhecimento sistematizado sobre o estudante universitário brasileiro.

O sucesso dos estudantes do nível superior não pode ser apenas compreendido com notas obtidas em avaliações. A idéia de sucesso vai além, diz respeito ao seu desempenho cognitivo, afetivo e cultural (SCHLEICH; POLYDORO; SANTOS, 2006). Sendo assim faz-se necessária a ampliação dos conhecimentos da universidade sobre si mesma e seus



estudantes, de forma a garantir o cumprimento adequado de suas funções científicas e sociais.

A investigação da satisfação acadêmica surge como elemento importante na avaliação da eficácia institucional, pois norteia ações de melhoria e mudanças na concepção quanto as expectativas e experiências dos discentes de forma prática e concisa. Nesta revisão da literatura foram analisados 9 instrumentos de avaliação da satisfação universitária, o que demonstra um número maior de opções e oportunidades para evolução da educação.

Materiais e métodos

O levantamento bibliográfico foi realizado nos meses de junho a julho de 2010 na base de dados do LILACS e utilizaram-se os descritores ensino, aprendizado, estudantes, ensino superior, qualidade, satisfação, questionário e escala. Foram incluídos neste estudo artigos publicados entre os anos de 1999 e 2009 onde algum tipo de questionário ou escala de satisfação foi utilizado. Excluindo aqueles que foram escritos fora deste período, e onde não foi utilizada nenhuma escala de satisfação.

Resultados e Discussão

Foram encontrados 15 artigos, todos continham em seu relato o uso ou análise de algum tipo de escala de satisfação acadêmica: CSSQ, SSI, ESA, QSA, ESEA, EAVA, QEA, QVA e IACHE.

Segundo Almeida e Soares (2004) a transição do ensino secundário para o superior não diz respeito somente a mudança de nível educacional - envolve questões que exigem uma nova identidade. Por este motivo o estudo das vivências, expectativas e características dos estudantes, sua interação com a instituição devem ser constatadas para a evolução do ensino.

O Instrumento mais antigo relatado na literatura é o College Student Satisfaction Questionnaire (CSSQ) criado por Betz, Klingensmith e Menne em 1971, dividido em dimensão de condição de trabalho, compensação, qualidade da educação, vida social e reconhecimento. O CSSQ possui cinco escalas com 70 itens (SCHLEICH; POLYDORO; SANTOS, 2006). Ainda segundo estes autores, outro instrumento é o Student Satisfaction Inventory (SSI) que foi criado pelo Grupo Noel-Levitz, baseado nos princípios da teoria do consumidor, esse instrumento possibilita conhecimento da satisfação por parte das instituições, das expectativas dos estudantes, além de evidenciar os pontos fortes e os que precisam de mudança dentro da instituição.

O Questionário de Satisfação Acadêmica (QSA), segundo Santos e Suehiro (2007) foi criado na Universidade do Porto por Soares, Vasconcelos e Almeida em 2001 para trazer a existência um instrumento de avaliação da satisfação acadêmica voltado para a realidade portuguesa. Schleich,



Polydoro e Santos (2006), relatam que o QSA é um questionário de auto-relato que possui 13 itens que buscam avaliar três dimensões: social, institucional e curricular.

Santos e Suehiro (2007) adaptaram o QSA a realidade estudantil brasileira realizando um estudo piloto com o QSA-a (adaptado). A partir dos resultados obtidos foram realizadas alterações no instrumento para torná-lo mais eficaz, esse novo instrumento foi nomeado Escala de Satisfação Acadêmica (ESA). Dúvidas surgiram sobre a redação de alguns itens e novos aspectos foram acrescentados, formando um novo construto chamado Escala de Satisfação com a Experiência Acadêmica (ESEA), composta por 40 itens.

A Escala de Avaliação da Vida Acadêmica (EAVA) foi criada no Brasil, investiga a percepção do universitário sobre condições contextuais, interacionais e pessoais envolvidas na vida acadêmica (VANDRAMINI et al, 2004). O Questionário de Expectativas Acadêmicas (QEA) foi criado por Soares e Almeida em 2000, é um questionário de auto-relato dividido em A e B, que avalia o que os estudantes esperam concretizar e encontrar na instituição de Ensino Superior onde acabaram de ingressar (A), e aquilo que efetivamente encontraram e realizaram no decorrer do 1º ano como acadêmicos (B).

O Questionário de Vivência Acadêmica (QVA) foi criado por Almeida e Ferreira em 1997 avalia diversos fatores inerentes a adaptação acadêmica dos jovens no 1º ano da universidade. Possui 170 itens, distribuídos por 17 subescalas, com pontuação de 1 a 5 (ARAUJO, ALMEIDA, PAUL 2003); (CUNHA, CARRILHO 2005).

Outro instrumento é o Inventário de Atitudes e Comportamentos Habituais do Estudo (IACHE) (Tavares, Almeida, Vasconcelos & Bessa, 2004) que é um questionário multimensional dos métodos de ensino, constituído por dimensões cognitivas, motivacionais e comportamentais (MONTEIRO; VASCONCELOS; ALMEIDA, 2005).

Conclusões

A mensuração da satisfação acadêmica tem um papel importante no processo de planejamento e na melhoria dos serviços ofertados ao estudante, aumentando a eficácia do processo educacional. Com esta finalidade vários construtos vêm sendo criados e, a cada dia, melhorados, e mostram-se eficazes na avaliação da satisfação acadêmica. Porém, novas pesquisas devem ser feitas para a construção de novos instrumentos que atendam as rápidas mudanças e evoluções que ocorrem na sociedade acadêmica.

Referências



Araújo, B. R.; Almeida, L. S. O modelo de organização curricular e a satisfação acadêmica em estudantes do ensino superior: estudo realizado no âmbito do ensino de enfermagem. *Rev. Galego-Portuguesa de Psicoloxía e Educación*. N° 8 (Vol. 10) Ano 7°, 2003.

Araújo, B. R.; Almeida, L. S.; Paul, M. C. Transição e adaptação acadêmica dos estudantes a escola de enfermagem. *Rev. Portuguesa de Psicossomática*. Vol.5, n°1, jan/jun 2003.

Cunha, S. M.; Carrilho, D. M. O processo de adaptação ao ensino superior e o rendimento acadêmico. *Psicol. esc. duc.* v.9 n.2 Campinas dez. 2005.

Monteiro, S.; Vasconcelos, R. M.; Almeida, L. S. Rendimento acadêmico: influência dos métodos de estudos. In *Anais do VIII Congresso Galego-Português de PsicoPedagogia*. Braga: Universidade do Minho, Set 2005, pg. 14 – 16.

Pinto, J. M. R. O acesso à educação superior no Brasil. *Educ. Soc.*, Campinas, vol. 25, n. 88, p. 727-756, Especial - Out. 2004.

Santos, A. A.; Suehiro, A. C. B. Instrumentos de avaliação da integração e da satisfação acadêmica: estudo de validade. *Rev. Galego-Portuguesa de Psicoloxía E Educación* Vol. 14, 1, Ano 11°-2007.

Schleichi, A. L. R.; Polydoro, S. J.; Santos, A. A. Escala de satisfação com a experiência acadêmica de estudantes do ensino superior. *Avaliação Psicológica*, 2006, 5(1), pp. 11-20.

Soares, A. P. C.; Almeida, L. S. Expectativas acadêmicas e adaptação à Universidade: um estudo com alunos do 1º ano da Universidade do Minho. 2006, Universidade do Minho, Portugal.

Vendramini, C. M. M.; Santos, A. A.; Polydoro, S. J.; Sbardelini, E. T. B.; Serpa, M. N. F.; Natário, E. G. Construção e validação de uma escala sobre avaliação da vida acadêmica (EAVA). *Estudos de Psicologia* 2004, 9(2), 259-268.