

## MONITORAMENTO DOS ESTUDOS DE SATISFAÇÃO DE UNIVERSITÁRIOS GRADUADOS QUANTO À QUALIDADE DA EDUCAÇÃO: AS PRINCIPAIS ABORDAGENS

### *ESTUDIOS DE SEGUIMIENTO DE LA SATISFACCIÓN DE LOS GRADUADOS UNIVERSITARIOS CON LA CALIDAD DE LA EDUCACIÓN: LOS PRINCIPALES ENFOQUES*

### *MONITORING STUDIES OF UNIVERSITY GRADUATES' SATISFACTION WITH THE QUALITY OF EDUCATION: THE MAIN APPROACHES*

Irina Semenovna AVRANKOVA<sup>1</sup>

Natalya I. ANUFRIEVA<sup>2</sup>

Alexander Vladlenovich KAMYANETS<sup>3</sup>

Elena Olegovna KUZNETSOVA<sup>4</sup>

Anna I. SCHERBAKOVA<sup>5</sup>

**RESUMO:** O artigo atualiza o problema do monitoramento dos indicadores qualitativos do ensino superior nas modernas universidades russas. São divulgadas as oportunidades de monitoramento para identificar os níveis de satisfação dos graduados universitários com a educação obtida, considerando as condições socioculturais e econômicas em rápida mudança. Tem por objetivo a comprovação das possibilidades heurísticas de monitoramento da qualidade do ensino superior de acordo com a demanda social. Na base da metodologia de estudo está a abordagem sistêmica que permite aos autores conduzir uma análise abrangente das características específicas do monitoramento. A análise, generalização e classificação dos principais indicadores que constituem a base para o estudo da satisfação dos graduados universitários com a qualidade do ensino são conduzidos. O artigo apresenta os resultados dos estudos de monitoramento e propõe uma classificação das abordagens metodológicas e metódicas para o estudo do tema. Novidade científica. O tema do monitoramento da satisfação dos graduados universitários com a qualidade do ensino permite aos autores explorar os principais problemas relevantes das universidades modernas e divulgar o potencial do ensino superior. Os resultados adquiridos no estudo podem ser utilizados em pesquisas posteriores, desenvolvimentos científicos e metodológicos e atividades de projeto que visem melhorar a satisfação dos estudantes com o processo educacional e promover a qualidade do trabalho pedagógico.

<sup>1</sup> Universidade Estadual Pedagógica da Rússia (HERZEN), São Petersburgo – Rússia. Dra. Chefe do Departamento de Formação Musical e Instrumental, Diretora do Instituto de Música, Teatro e Coreografia. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-3693-9605>. E-mail: [avramkova@gmail.com](mailto:avramkova@gmail.com)

<sup>2</sup> Universidade Estadual Social da Rússia (RGSU), Moscou – Rússia. Professor Dra. ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-4119-9805>. E-mail: [nata415485@mail.ru](mailto:nata415485@mail.ru)

<sup>3</sup> Universidade Estadual Social da Rússia (RGSU), Moscou – Rússia. Professor Dr. ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-3558-7035>. E-mail: [kamenez.a@rambler.ru](mailto:kamenez.a@rambler.ru)

<sup>4</sup> Universidade Estadual Pedagógica da Rússia (HERZEN), Saint Petersburg – Rússia. Professora do Departamento de Preparação Musical e de Ferramentas. ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-6301-8898>. E-mail: [kuznetsova65@mail.ru](mailto:kuznetsova65@mail.ru)

<sup>5</sup> Instituto de Música Estadual de Moscou Schnittke (MSIM), Moscou – Rússia. Professora Dra. ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-7371-7211>. E-mail: [anna.68@list.ru](mailto:anna.68@list.ru)

**PALAVRAS-CHAVE:** Educação. Monitoramento. Qualidade da educação. Graduados universitários. Satisfação com a educação.

**RESUMEN:** *El artículo actualiza el problema del seguimiento de los indicadores cualitativos de la educación superior en las universidades rusas modernas. Se divulgan las oportunidades de monitoreo para identificar los niveles de satisfacción de los egresados universitarios con la educación obtenida considerando las condiciones socioculturales y económicas rápidamente cambiantes. Fundamentar las posibilidades heurísticas para monitorear la calidad de la educación superior de acuerdo con la demanda social. En la base de la metodología del estudio se encuentra el enfoque sistémico que permite a los autores realizar un análisis integral de las características específicas del seguimiento. Se realiza el análisis, generalización y clasificación de los principales indicadores que constituyen la base del estudio de la satisfacción de los egresados universitarios con la calidad de la educación. El artículo presenta los resultados de estudios de seguimiento y propone una clasificación de enfoques metodológicos y metódicos para el estudio del tema. Novedad científica. El tema del monitoreo de la satisfacción de los graduados universitarios con la calidad de la educación permite a los autores explorar los principales problemas relevantes de las universidades modernas y revelar el potencial de la educación superior. Los resultados del estudio adquiridos se pueden utilizar en futuras investigaciones, desarrollos científicos y metódicos y actividades de proyectos destinadas a mejorar la satisfacción de los estudiantes con el proceso educativo y promover la calidad del trabajo pedagógico.*

**PALABRAS CLAVE:** Educación. Seguimiento. Calidad de la educación. Titulados universitarios. Satisfacción con la educación.

**ABSTRACT:** *The article actualizes the problem of monitoring the qualitative indicators of higher education in modern Russian universities. The opportunities of monitoring to identify the levels of university graduates' satisfaction with the obtained education, considering the rapidly changing socio-cultural and economic conditions are disclosed. Substantiation of heuristic possibilities for monitoring the quality of higher education in accordance with the social demand. At the basis of the study methodology lies the systemic approach allowing the authors to conduct a comprehensive analysis of the specific features of monitoring. The analysis, generalization, and classification of the main indicators constituting the foundation for the study of university graduates' satisfaction with the quality of education are conducted. The article presents the results of this monitoring and proposes a classification of methodological and methodical approaches to the study of the topic. Scientific novelty. The topic of monitoring university graduates' satisfaction with the quality of education allows the authors to explore the main relevant problems of modern universities and disclose the potential of higher education. The acquired study results can be used in further research, scientific and methodical developments, and project activity aimed at improving students' satisfaction with the educational process and promote the quality of pedagogical work.*

**KEYWORDS:** Education. Monitoring. Education quality. University graduates. Satisfaction with education.

## Introdução

A crescente importância do monitoramento do estudo da satisfação dos graduados universitários com a qualidade da educação está principalmente associada aos problemas relevantes do processo educacional universitário moderno. Esses problemas incluem o treinamento em especialidades ultrapassadas, não exigidas no mercado de trabalho moderno, em muitas universidades; a comercialização do ensino superior representa uma barreira para os representantes das camadas sociais que não podem pagar pelos serviços educacionais prestados; o interesse no próprio fato de obter um diploma de ensino superior em vez do interesse real no processo de aprendizagem; o declínio da popularidade do trabalho produtivo e das atividades de pesquisa, bem como da atividade socialmente significativa (IAO, 2009).

A avaliação da importância destes problemas não será totalmente objetiva se for associada apenas às opiniões de alguns especialistas da área do ensino superior. Não é menos importante a avaliação da atividade dos diplomados como os principais consumidores de serviços educacionais. Portanto, a qualidade do ensino superior é vista como uma combinação da qualidade dos produtos fornecidos na forma de conhecimento obtido e a satisfação dos graduados com esses produtos.

O estudo dos resultados dessa combinação através de monitorizações é, atualmente, mais frequentemente realizado de acordo com os seguintes indicadores principais: o nível do conteúdo da educação, o nível das tecnologias educacionais, a qualificação dos professores, o nível do material e a base técnica, a atividade de pesquisa universitária, o equipamento do processo educacional com a literatura científica e metódica, o nível das tecnologias da informação, a prática científica e produtiva, o equilíbrio dos currículos e cronogramas do processo educacional e o emprego dos graduados (KISELEVA, 2016).

## Revisão de literatura

Em um sentido amplo, monitoramento significa uma observação sistemática especialmente organizada do estado de objetos, fenômenos e processos com o objetivo de sua avaliação, controle e prognóstico. No contexto da concretização das oportunidades de acompanhamento no estudo da qualidade do ensino superior, apresentam especial interesse os estudos sobre a motivação dos candidatos na escolha de uma universidade frente à satisfação dos graduados com a formação obtida. Esses estudos identificam as preferências mais populares dos alunos, como a alta qualidade dos serviços educacionais, a presença da especialidade desejada e cargos orçados nela em uma universidade, emprego de sucesso, bem

como a imagem positiva de uma universidade (MILIAEVA, 2016). Os principais requisitos para o monitoramento incluem a continuidade, interconexão e interdependência dos indicadores de qualidade do ensino superior. Além disso, é especialmente enfatizado que, sob a condição de crescente popularidade do ensino a distância, as necessidades e demandas dos próprios alunos e não do empregador passam a ocupar o primeiro plano em relação ao ensino universitário clássico (GOLYSHEV, 2006). Seguindo esta abordagem, os seguintes requisitos para a qualidade da educação impostos por graduados universitários são identificados:

- competência profissional do corpo docente;
- a habilidade do corpo docente em manter o nível necessário de cultura comunicativa e comunicação significativa entre professores e alunos dentro do ambiente estudantil;
- preocupação dos professores com a obtenção de conhecimento dos alunos;
- o nível de organização das aulas práticas;
- o nível moderno de ensino principalmente no aspecto do conteúdo;
- a conexão entre a educação e a realidade sociocultural e econômica (POGREBITSKAIA, 2005).

Pesquisadores destacam a importância de organizar o monitoramento da satisfação com a educação não só entre os formados, mas também entre os alunos de todos os cursos, como procedimento de pesquisa sistêmica. Nesse caso, surge a oportunidade para uma interpretação mais significativa da atitude em relação à educação daqueles que concluíram o ensino superior. De acordo com esta abordagem de pesquisa, tal monitoramento deve avaliar o seguinte (VASILEVA, 2008; VOLOVSKAIA; PLIUSNINA, 2015):

- qualidade da preparação dos candidatos (alunos) do primeiro ano para estudar numa universidade;
- as qualidades dos alunos do 3º e 4º ano;
- as qualidades dos graduados;
- motivação para aprendizagem em alunos e graduados;
- competência social de alunos e graduados;
- o potencial profissional e pessoal dos graduados;
- os valores terminais de alunos e graduados;
- satisfação de alunos e graduados com a qualidade do processo educacional na universidade;
- a satisfação do empregador com a qualidade da formação dos graduados;

- procura de diplomados no mercado de trabalho.

## Métodos

A metodologia da pesquisa baseou-se nas características da qualidade da educação que podem ser expressas em determinados indicadores quantitativos (UPRAVLENIE KACHESTVOM PODGOTOVK, 2008; FATKULIN, 2007; FILIPPOVA, 2007). Essas características mensuráveis incluem as avaliações quantitativas tradicionais do nível de conhecimento obtido, indicadores quantitativos da demanda por graduados no mercado de trabalho e o grau de satisfação dos alunos com a formação. Além disso, os pesquisadores observam que “a qualidade da educação não é igual à qualidade da formação, mas reflete a prontidão e capacidade de um indivíduo ser procurado no mercado de trabalho, ter sucesso na atividade profissional e ser capaz de autorrealização” (BOLOTOV; EFREMOVA, 2007, p. 92, tradução nossa).

Em estudos sobre a qualidade do ensino superior moderno, as oportunidades heurísticas de monitoramento são vistas como suficientes sob a condição de estudar todo o processo educacional em uma universidade, incluindo uma gama de procedimentos de pesquisa e tipos de trabalho correspondentes (BOLOTOV; EFREMOVA, 2007) Nesse processo, os alicerces para a garantia da qualidade do ensino superior já devem estar estabelecidos na fase de atuação da universidade junto às escolas por meio de atividades de orientação profissional, encontros de professores universitários com alunos da escola e estudo das solicitações dos alunos do ensino médio relacionadas ao possibilidade de obtenção de um determinado ensino superior.

A qualidade do ensino superior também depende da qualidade das campanhas de admissão, que apresentam a oportunidade de estabelecer contatos de confiança com os candidatos e realizar as apresentações, consultas e conversas necessárias com eles. O trabalho com escolas e candidatos deve incluir o monitoramento contínuo dos interesses educacionais do potencial contingente de estudantes universitários e a identificação dos recursos adicionais apropriados para melhorar a qualidade do ensino universitário.

Outro tema de monitoramento relacionado à qualidade da educação é a análise sistemática dos resultados dos exames de admissão e o estudo das características pessoais e do nível e natureza das necessidades e conhecimentos educacionais e cognitivos. O monitoramento integral da qualidade do ensino universitário envolve o estudo dos resultados do monitoramento contínuo do desempenho acadêmico dos alunos, bem como pesquisas de

monitoramento dos alunos sobre os resultados recentes das sessões de exames, incluindo a satisfação dos alunos com os conhecimentos obtidos, as condições do ensino processo, o sistema de controle etc. Cada um desses tipos de monitoramento pode incluir a oportunidade de usar vários sistemas de classificação, permitindo avaliar a qualidade de determinados parâmetros do processo educacional e o nível de satisfação dos alunos com eles.

Um dos aspectos de pesquisa menos desenvolvidos no estudo da qualidade da educação é o estudo da literatura educacional e metódica das universidades. Esta questão é especialmente relevante na educação humanitária, em que os critérios para a avaliação de produtos editoriais para universidades que devem incluir não apenas as avaliações de especialistas em educação, mas também as opiniões dos alunos sobre a literatura educacional que estudam, permanecem bastante vagos.

Ressalta-se, ainda, que é necessário preservar as tradições vigentes do modelo clássico de ensino e deslocar o foco dos professores “da transferência de informações sobre o conteúdo da disciplina acadêmica para a interação ativa com os alunos, criação de condições para sua motivação em buscar e dominar de forma independente as informações necessárias” (BOBROVA, 2018, p. 130, tradução nossa).

De igual importância é o acompanhamento contínuo da qualidade do ensino nas universidades, papel decisivo em que desempenham os inquéritos aos alunos. Não por acaso, estudos de monitoramento da satisfação de graduados universitários demonstram que este indicador foi apontado pelos respondentes como um dos mais importantes na avaliação da universidade em questão.

Outro indicador importante para os estudos de monitoramento reside no estudo da qualidade dos trabalhos de qualificação final (seus temas, problemas, nível científico etc.). Atualmente, esta avaliação é realizada principalmente pelos próprios professores universitários. Porém, carece de competências autônomas cujo propósito poderia residir não tanto no reforço do controle administrativo sobre o corpo docente, mas na identificação dos principais problemas de qualidade dos trabalhos de qualificação final e na prestação do apoio necessário à melhoria deste processo, incluindo a criação de condições ótimas para o trabalho dos conselheiros científicos e dos alunos graduados (por exemplo, uma distribuição criteriosa da carga de trabalho entre os professores que trabalham como conselheiros científicos dos alunos, evitando que tenham uma sobrecarga de trabalho que afete a qualidade dos trabalhos de qualificação final).

Um grupo especial de problemas na qualidade do ensino superior está associado à demanda por graduados universitários entre os empregadores. O acompanhamento dos



estudos sobre o tema pode ser eficaz, desde que o contato com os empregadores interessados nos graduados universitários seja mantido durante todo o processo de aprendizagem dos alunos na universidade. O estudo da experiência de algumas universidades neste sentido demonstra que os tipos de tais contatos podem ser bastante diversos. Esses tipos incluem reuniões sistematicamente realizadas de estudantes com potenciais empregadores, prática educacional e produtiva efetiva baseada em instituições que podem fornecer empregos para graduados universitários, formação orientada para a prática de estudantes, correspondente ao perfil da atividade produtiva nas organizações empregadoras etc.

O acompanhamento contínuo desse trabalho de orientação profissional de uma universidade contribui para seu constante aprimoramento e desenvolvimento. A diversificação das formas de participação dos alunos na prática educacional e produtiva, permitindo a sua participação ativa no processo geral de produção, a criação de projetos criativos independentes, no planejamento e organização das atividades de um potencial empregador etc., é especialmente crítica.

Não menos importante é o envolvimento dos alunos em atividades de pesquisa e busca criativa que também podem se tornar objeto de estudos de acompanhamento correspondentes (ALESHKOVSKII; GASPARISHVILI; KRUKHMALOVA, 2019).

Todas as áreas acima mencionadas, de atividades educacionais e produtivas dos alunos, podem ser implementadas sob a condição da criação de uma base de informações para o acúmulo de dados e indicadores necessários de cada direção da formação dos alunos. A implementação de modernas tecnologias de informação e informática pode garantir o monitoramento automático correspondente de muitos indicadores desse trabalho.

Neste caso, uma instituição de ensino superior torna-se uma associação educacional e produtiva autossuficiente, capaz de desenvolvimento e autoaperfeiçoamento constante, levando em consideração a situação sociocultural e econômica em transformação, as condições do mercado de trabalho em transformação e as necessidades e demandas do aluno público na área da educação.

Os resultados dos monitoramentos de satisfação realizados em estudantes universitários e graduados demonstram que a escolha da profissão é mais fortemente afetada pelas oportunidades de autorrevelação, autorrealização, a realização de suas habilidades, reconhecimento social e a oportunidade de prover a si mesmo e a sua família (MISHCHENKO, 2016). Este fato permite colocar os requisitos adequados para o ensino superior onde atenção especial deve ser dada ao estudo do potencial criativo dos alunos,

envolvendo-os em atividades educacionais e produtivas, e estimulando o domínio oportuno de competências profissionais que posteriormente serão exigidas no mercado de trabalho.

A realização desses requisitos cruciais para a satisfação dos graduados com o processo educacional é viável se uma atmosfera psicológica apropriada de boa vontade e respeito mútuo se manifestar, garantindo liberdade de expressar suas opiniões, estabelecendo relações interpessoais informais positivas fora das atividades educacionais, a satisfação na relação entre os professores e a administração universitária, estimulando a criatividade e a iniciativa, e a preocupação dos professores em melhorar as condições para as atividades pedagógicas é formada no ambiente educacional (MISHCHENKO, 2016).

Ressalta-se que a criação de tal ambiente educacional depende principalmente da eficácia do trabalho educacional em uma universidade interligada com a satisfação das necessidades educacionais dos alunos. Nesse sentido, os pesquisadores distinguem os seguintes tipos psicológicos de alunos - os tipos de alunos produtivos, reprodutivos e consumidores passivos, no contexto da satisfação de interesses educacionais e cognitivos. São os dois primeiros tipos que estão mais satisfeitos com sua educação superior (POMELNIKOVA, 2017).

Alguns pesquisadores veem a satisfação dos alunos e graduados com o ensino superior como um indicador do ensino universitário em geral. Nesse sentido, são identificados os seguintes fatores determinantes da qualidade do ensino universitário (ELISEEVA, 2013; RUSANOVA, 2005):

1. A qualidade do sujeito que recebe os serviços educacionais;
2. A qualidade do objeto de prestação de serviços educacionais:
  - a qualidade da gestão da educação universitária;
  - a qualidade da atividade de projeto na esfera da educação (estrutura, conteúdo, programas de formação);
  - a qualidade dos recursos de apoio à prestação de serviços educacionais (materiais e técnicos, metodológicos, de pessoal etc.);
3. A qualidade do processo de prestação de serviços educacionais:
  - a qualidade da organização e implementação das tecnologias aplicadas à prestação de serviços educacionais (a estrutura da interação entre os seus sujeitos, a forma e o conteúdo do processo educativo, fatores motivacionais);



- a qualidade do controle do processo de prestação de serviços educacionais;
- a qualidade do controle dos resultados da prestação de serviços educacionais.

Um lugar importante no estudo da qualidade da educação em certas universidades, através do monitoramento, é ocupado pelo estudo do planejamento e organização do processo educacional, incluindo a identificação do grau de realização dos currículos, a correspondência dos temas estudados com os currículos existentes, conformidade com os cronogramas acadêmicos estabelecidos, a implementação das decisões gerenciais adotadas, o nível de conhecimento obtido pelos alunos e o estado do material e da base técnica (SHLYKOV, 2008).

Pesquisas com os graduados demonstram que essas questões também chamam a atenção.

As próprias universidades também aderem ao processo de estudo do nível de satisfação dos clientes com a qualidade da formação especializada, o que envolve a existência de um serviço próprio de acompanhamento da qualidade da formação dos seus alunos, um sistema universitário de avaliação da formação ministrada, a avaliação da longevidade da interação com consumidores de serviços educacionais, e contatos comerciais da universidade com organizações interessadas nos graduados universitários.

De alguma importância para a avaliação da qualidade do ensino superior, por meio do acompanhamento de estudos entre graduados universitários, podem ser os estudos da relação entre as aspirações de carreira dos graduados e o grau de sua satisfação com a formação obtida (GALEEVA, 2007). Um desses estudos mostra que

a maior satisfação com a atividade profissional (41,5%) é observada nos respondentes que demonstram alta orientação para a carreira, enquanto entre os respondentes com baixo grau dessa orientação a proporção de indivíduos satisfeitos não ultrapassa 13%. A orientação para a carreira apresenta uma forte motivação intrínseca nas disciplinas de processo de carreira. Quanto mais alto for, mais sucesso os graduados alcançam objetivamente. Assim, sua satisfação subjetiva com suas realizações também é maior (DIDKOVSKAIA, 2015, p. 67, tradução nossa).

## Resultados e discussões

Os estudos de monitoramento acabam sendo não apenas um procedimento de pesquisa que acompanha o processo educacional em todas as suas etapas e em diversos aspectos, mas um instrumento para a formação de um espaço educacional interativo que inclui professores, alunos e a administração como seus participantes. Um ambiente educacional especial é criado,

no centro do qual está o próprio aluno com suas solicitações educacionais e extracurriculares significativas para a solução de problemas educacionais.

Nesse caso, ampliam-se também as possibilidades de uma universidade como associação educacional e produtiva independente, capaz de criar e ocupar empregos próprios de importância pública.

Atualmente, faltam abordagens universais para a avaliação da satisfação dos graduados universitários com a educação. No entanto, continua a ser a abordagem teórica baseada na fixação da confirmação/não confirmação que as expectativas ou necessidades dos graduados são comparadas com a percepção dos serviços educativos prestados ou com a formação obtida em geral. Além disso, se os graduados recebem o resultado esperado da universidade, sua satisfação com a qualidade da educação se aproxima de zero, uma vez que os serviços educacionais recebidos são tidos como certos. Consequentemente, os graduados experimentam insatisfação na ausência dos resultados esperados. Se um graduado recebe mais do que o esperado, há uma clara satisfação com a qualidade da educação obtida.

Um problema especial é apresentado pela satisfação dos graduados com a atividade de pesquisa científica nas universidades. Certos estudos de monitoramento identificam os seguintes requisitos correspondentes dos respondentes: fornecimento de uma bolsa maior para alunos ativamente envolvidos em atividades de pesquisa; cooperação da universidade com instituições de ensino estrangeiras na realização de pesquisas (ERMAKOVA; NIKULINA, 2017).

Muitos egressos das universidades pesquisadas destacam a necessidade de formação adicional avançada dos alunos no processo educacional, de acordo com a especialização profissional exigida no mercado de trabalho. As disciplinas do perfil estudado que devem ser ministradas de forma que nenhuma reciclagem especial dos graduados seja exigida, seguindo as demandas dos empregadores avaliadas no mesmo aspecto. De acordo com essa exigência, os empregadores devem participar mais ativamente do processo educacional (ERMAKOVA; NIKULINA, 2017).

Os requisitos dos empregadores para um nível profissional suficiente de graduados também se manifestam em seu interesse predominante em mestres em comparação com bacharéis, bem como na formação profissional adicional de graduados com ensino superior (ARTAMONOVA, 2008; SUSHCHENKO; KUZNETSOV; PECHENKINA, 2019).

Um dos problemas mais críticos do ensino superior é a falta de mecanismos eficazes de feedback no processo educacional. Por um lado, os sistemas de monitoramento das atividades educacionais são aprimorados por meio de modernas tecnologias de informação.

Por outro lado, as possibilidades de uma análise qualitativa do domínio dos alunos sobre o conhecimento, considerando suas características psicológicas e socioculturais individuais, não são totalmente utilizadas.

Na resolução deste problema, é fundamental a escolha de estratégias pedagógicas a favor dos alunos, garantindo assim o seu real desenvolvimento pessoal e uma formação profissional suficiente para serem exigidos no mercado de trabalho e prosseguir a sua carreira profissional na sociedade real.

Uma das características essenciais da pedagogia universitária orientada para a personalidade é, neste caso, a implementação do monitoramento contínuo da satisfação dos graduados com a qualidade da formação em programas educacionais. Junto com os procedimentos pedagógicos, este procedimento de pesquisa tem seus próprios aspectos éticos relacionados à observação do direito dos alunos de expressar suas solicitações e interesses em relação ao conteúdo e à tecnologia dos conhecimentos adquiridos que são de vital importância para seu crescimento profissional e pessoal.

Seguindo esse objetivo, é necessário identificar dois tipos de critérios - subjetivos e objetivos. O primeiro tipo refere-se a critérios nos quais a satisfação dos alunos se manifesta nas declarações, avaliações e veredictos correspondentes. O segundo tipo inclui os critérios que podem se manifestar no real comportamento acadêmico dos graduados no processo de obtenção da educação profissional: seu desempenho acadêmico, assiduidade e participação em serviço social como tarefas educacionais concluídas (BORDOVSKII, 2008).

Entretanto, é importante estabelecer as correlações entre os dois grupos de critérios ou a falta deles. Neste último caso, tal constatação pode ser evidenciada pelas discrepâncias existentes entre as atitudes internas dos alunos em relação à aprendizagem e a demonstração de sua atividade educativa.

As relações favoráveis, desfavoráveis ou indiferentes entre alunos e professores que se desenvolveram no processo educativo e criam um determinado enquadramento sociopsicológico, importante para a formação de um sentimento de satisfação com a formação em programas educativos, podem ser identificadas como um grupo distinto de critérios.

O planejamento do acompanhamento da satisfação dos alunos com a qualidade da formação educacional deve ser realizado em três grupos de alunos: aqueles com excelente desempenho acadêmico, aqueles com desempenho acadêmico com notas predominantemente boas e aqueles com desempenho acadêmico satisfatório. Cada um desses grupos tem seu próprio conjunto de atitudes e relações, em relação ao processo educativo, que se manifestam

no interesse em obter conhecimentos profissionais, bem como um conjunto de seus próprios problemas educacionais.

De acordo com os requisitos de monitoramento, também parece necessário alocar grupos de estudo separados indicativos de todo o processo educacional para possível observação contínua no futuro, em vez de todo o conjunto de alunos.

A própria natureza dos indicadores de monitoramento tem que ser interdisciplinar para ser aplicada a qualquer área de formação profissional. A este respeito, tanto o método de pesquisa (questionários, entrevistas com especialistas entre os presidentes de grupos e líderes da comunidade estudantil) e o método de estudo da documentação educacional (desempenho acadêmico) para revelar a imagem real do nível de satisfação dos alunos com os programas educacionais provaram ser eficazes.

A experiência de realização de estudos de monitoramento em universidades mostra que é desejável realizá-los em três etapas. O primeiro estágio (piloto), normalmente inclui o desenvolvimento de métodos de pesquisa e sua aprovação em uma amostra limitada de sujeitos. A segunda etapa apresenta o monitoramento propriamente dito; a terceira etapa inclui o processamento e a análise dos dados obtidos. Nesse sentido, é aconselhável realizar o monitoramento a partir de uma amostra populacional representativa do contingente geral de graduados universitários.

Esse objetivo pode ser alcançado por meio da preparação de conclusões de especialistas, recomendações metodológicas, relatórios científicos e publicações científicas com base nos resultados do monitoramento. As tecnologias e instrumentos de monitoramento implantados podem servir para organizar e gerenciar o processo educacional em uma universidade e aumentar a eficácia dos programas educacionais.

Os resultados obtidos também podem constituir o campo problema necessário para novas pesquisas, desenvolvimentos científicos e metodológicos, e atividades de projeto destinadas a aumentar a satisfação dos alunos com o processo educativo e melhorar a qualidade do trabalho pedagógico.

A pesquisa de monitoramento pode contribuir para o desenvolvimento de abordagens científicas e metodológicas que identifiquem a satisfação dos graduados com a qualidade da formação em programas educacionais, entre os quais a maior atenção deve ser dada às abordagens axiológicas e centradas na pessoa do processo educacional por parte de professores e alunos.

A análise dos monitoramentos realizados nas universidades mostra que importantes áreas de pesquisa em monitoramento incluem a realização de análises fatoriais do sistema de

orientação dos alunos e dos interesses essenciais para sua satisfação com os programas educacionais, bem como dos tipos de personalidade dos alunos que influenciam suas atitudes em relação ao processo educacional usando diagnóstico por computador.

Uma questão especial dos estudos de monitoramento é o desenvolvimento da "linguagem mediadora" entre a satisfação dos alunos com os programas educacionais, expressa na forma verbal apropriada e a linguagem profissional do processo educacional e dos programas educacionais. O desenvolvimento de tal linguagem permite a implementação dos resultados obtidos na organização real das atividades educacionais.

Os conceitos e tecnologias existentes para monitorar a satisfação dos graduados, com a qualidade da formação em programas educacionais, permitem desenvolver uma estratégia para aumentar o nível de satisfação dos alunos com os programas educacionais. Essa estratégia envolve a consideração de fatores educacionais e extracurriculares que afetam a qualidade da educação e que podem ser identificados no decorrer do monitoramento.

Os instrumentos de monitoramento desenvolvidos são tipicamente utilizados tanto por professores quanto por pesquisadores do processo educacional. Os resultados do estudo de monitoramento obtidos podem, então, ser contabilizados na preparação de professores para sessões de formação e no desenvolvimento de materiais educacionais e metodológicos e conteúdo educacional, contribuindo para manter um alto nível de interesse dos alunos na obtenção de conhecimento profissional. Com algumas modificações, os instrumentos de monitoramento também podem ser usados para estudar a satisfação com os programas educacionais em alunos de todos os anos.

## **Conclusão**

A análise dos resultados dos estudos de acompanhamento mostra que é possível identificar a satisfação geral e específica dos egressos com suas atividades formativas. A satisfação específica se refere ao grau de realização dos interesses individuais de cada um no processo educacional. A satisfação geral está associada ao fato de as expectativas de alguém da futura profissão, especialidade e status de graduado de uma universidade serem atendidas.

Podemos também concluir, sobre a necessidade de realizar uma gestão universitária centrada na correspondência do processo educativo com as características de qualificação da profissão obtida, bem como na determinação do tempo ótimo de estudo adequado, melhoria constante do nível de competências pedagógicas de professores universitários e fortalecimento da base material e técnica da universidade.

Uma direção promissora para pesquisas futuras sobre a satisfação dos alunos com a formação universitária é a criação de retratos socio-típicos dos representantes de um determinado nível de satisfação dos alunos com a formação proposto por alguns pesquisadores.

Na resolução do problema da satisfação dos alunos com a sua formação, é aconselhável prestar atenção redobrada à sua socialização, incluindo etapas como a introdução à especialidade, a adaptação à atividade educativa e a consolidação e melhoria da atitude positiva previamente formada em relação aos vários aspectos da vida em uma universidade.

A necessidade de assegurar a interação próxima do trabalho educacional, metodológico e científico nas universidades com amplo material adequado e base técnica também é enfatizada. A satisfação dos alunos com sua educação também deve ser apoiada por previsões científicas adequadas e programação da qualidade de todo o processo educacional em uma perspectiva de longo prazo.

Diferentes indicadores significativos de satisfação com a educação são identificados em diferentes universidades, dependendo das especificidades dos problemas de uma determinada instituição de ensino. Os indicadores mais importantes incluem a relação entre preço e qualidade da educação, o estado da base científica e técnica da universidade (fornecimento de equipamento educacional, biblioteca, material didático etc.), satisfação com a educação complementar (programas de treinamento avançado, formação profissional, círculos científicos, seções etc.), oportunidade de emprego após a formatura, a organização do trabalho de investigação dos alunos e as condições sociais e o clima sociopsicológico.

A integralidade e adequação da avaliação da qualidade do ensino superior, através dos meios de acompanhamento entre os graduados, depende em grande medida da concretização da abordagem complexa do estudo da atividade das universidades que envolve a interrelação dos vários procedimentos de investigação e de todos os componentes do processo educativo estudados.

**AGRADECIMENTOS:** A publicação foi elaborada como parte de um trabalho de pesquisa sobre o tema “Monitoramento da satisfação dos graduados com a qualidade da formação em programas educacionais” de acordo com o despacho da Universidade Social do Estado da Rússia nº 530 de 4 de abril de 2020, “Sobre a realização de trabalho pesquisa interno financiado pela Universidade Social do Estado da Rússia”.

## REFERÊNCIAS

- ALESHKOVSKII, I. A.; GASPARISHVILI, A.G.; KRUKHMALOVA, O.V. **Opyt sotsiologicheskogo analiza sistemy obrazovaniia regiona Rossii na primere Kemerovskoi oblasti** [Experience of sociological analysis of the education system of a region of Russia on the example of the Kemerovo region]. Moscow: MAKS Press, 2019.
- ARTAMONOVA, M.V. **Reforma vysshei shkoly i Bolonskii protsess v Rossii** [Higher education reform and the Bologna Process in Russia]. Moscow: Economics, 2008.
- BOBROVA, T. A. Sovremennaiia sistema vysshego obrazovaniia Rossiiskoi Federatsii: osnovnye problemy i puti ikh resheniia [Modern system of higher education in the Russian Federation: the main problems and the ways to solve them]. **Molodoi Uchenyi**, v. 45, n. 231, p. 127-130, 2018.
- BOLOTOV, V. A., EFREMOVA, N. F. **Sistema otsenki kachestva obrazovaniia: Uchebnoe posobie** [The system for assessing the quality of education: Study guide]. Moscow: Logos, 2007.
- BORDOVSKII, G. A. **Modeli i metody vnutrennego i vneshnego otsenivaniia kachestva obrazovaniia v vuzakh** [Models and methods of internal and external assessment of the quality of education in universities]. Saint Petersburg: “Knizhnyi dom” LLC, 2008.
- DIDKOVSKAIA, I. A. V. Uspeshnost professionalnoi karery molodezhi v transformiruiushchemsia obshchestve [Youth’s professional career success in the transforming society]. **Sotsiologicheskie Nauki**, n. 96, p. 64-68, 2015.
- ELISEEVA, E. N. Otsenka udovletvorennosti potrebitelei obrazovatelnykh uslug na fakultete upravleniia [Assessment of satisfaction of consumers of educational services at the Faculty of Management]. **Bulletin of the Chelyabinsk State University**, v. 3, n. 294, p. 107-110, 2013.
- ERMAKOVA, Z. H. A.; NIKULINA, I. U. N. Kachestvo obrazovaniia s pozitsii potrebitelei obrazovatelnykh uslug vuza [The quality of education from the perspective of consumers of educational services of a university]. **Creative Economy**, v. 11, n. 7, p. 726-735, 2017.
- FATKULIN, A. A. **Sovremennoe obrazovanie: upravlenie, kachestvo, innovatsii: Uchebnoe posobie** [Modern education: management, quality, innovation: study guide]. Vladivostok: Publishing house of the Far Eastern State Technical University, 2007.
- FILIPPOVA, I. V. Monitoring udovletvorennosti potrebitelei kachestvom podgotovki spetsialistov v Mordovskom gosudarstvennom universitete [Monitoring of consumer satisfaction with the quality of training of specialists in the Mordovian State University]. **Mordovia University Bulletin**, 1 Series “Economic Sciences”, p. 21-23, 2007.
- GALEEVA, R. B. **Marketingovyie issledovaniia v obrazovanii: monografiia** [Marketing research in education: monograph]. Moscow: Dashkov and K, 2007.
- GOLYSHEV, I. G. **Upravlenie kachestvom obrazovaniia v vuze: poisk modeli** [Education quality management in a university: the search for a model]. Cheboksary: Novoe Vremia, 2006.



IAO, L. M. **Problemy vysshego obrazovaniia v sovremennom rossiiskom obshchestve** [Problems of higher education in modern Russian society]. Modern problems of science and education. Penza: "Akademiia Estestvoznaniia" Publishing House, 2009.

KISELEVA, M. V. Vovlechenie obuchaiushchikhsia vuza v otsenku i povyshenie kachestva obrazovaniia [Involvement of university students in the assessment and improvement of the quality of education]. **Vestnik of Kostroma State University**, Series: Pedagogy. Psychology, Sociokinetics, n. 22, p. 142-147, 2016.

MILIAEVA, L. G. Analiz uspeshnosti trudoustroistva vypusnikov vuzov v usloviakh kompetentnostnogo podkhoda [Analysis of the success of the employment of university graduates in the context of the competency-based approach]. Upravlenie chelovecheskimi resursami. Sbornik nauchnykh trudov. **Novosibirsk: Novosibirsk State University of Economics and Management**, n. 2, 2016.

MISHCHENKO, L. V. **Integrativnaia psikhologiiia pologendernogo razvitiia cheloveka: Uchebnoe posobie** [Integrative psychology of sex-gender human development: study guide]. Moscow: KNORUS, 2016.

POGREBITSKAIA, M. V. **Sistema potrebitelskogo monitoringa vuza** [The system of consumer monitoring of a university]. Kachestvo obrazovaniia: menedzhment, dostizheniia, problemy: Materialy VI Mezhdunarodnoi nauchno-metodicheskoi konferentsii. Novosibirsk: Publishing house of the Novosibirsk State Technical University, 2005.

POMELNIKOVA, E. A. **Subektnaia pozitsiia budushchego spetsialista k uspeshnoi professionalnoi deiatelnosti kak osnova professionalnogo samoopredeleniia** [Subject position of a future specialist to successful professional activity as the basis for professional self-determination]. Education, innovations, research as a resource for community development. Collection of materials of the International Scientific and Practical Conference. Cheboksary: Sreda Publishing House LLC, 2017.

RUSANOVA, A. A. **Udovletvorennost kak pokazatel kachestva obrazovaniia v sovremennom vuze (iz opyta konkretnogo sotsiologicheskogo issledovaniia)** [Satisfaction as an indicator of education quality in a modern university (from the experience of a specific sociological study)]. Novosibirsk: Novosibirsk State Technical University, 2005.

SHLYKOV, G. P. **Sistema menedzhmenta kachestva universiteta** [University quality management system]. Moscow: "NTK "Trek" Publishing House, 2008.

SUSHCHENKO, A. D.; KUZNETSOV, P. D.; PECHENKINA, T. E. Izmerenie udovletvorennosti vysshim obrazovaniem finansovo uspeshnykh i neuspeshnykh vypusnikov [Measuring satisfaction with higher education among financially successful and unsuccessful university graduates]. **Theory and Practice of Social Development**, n. 10, p. 30-36, 2019.

UPRAVLENIE KACHESTVOM podgotovki spetsialistov v vysshei shkole: teoriia i praktika: kollekt: Monografiia [Management of the quality of training of specialists in higher education: theory and practice: a collective monograph]. Volgograd: Change, 2008

VASILEVA, E. I. U. Sistemnyi monitoring kachestva obrazovatelnoi sredy vuza [Systemic monitoring of the educational environment of the university (Northern state medical university)]. **Universitetskoe upravlenie: praktika i analiz**, v. 3, n. 55, p. 24-34, 2008.

VOLOVSKAIA, N. M.; PLIUSNINA, L. K. Vnutrennii sotsiologicheskii monitoring kachestva obrazovatelnoi deiatelnosti vuza [Internal sociological monitoring of the quality of educational activities of a university]. **Theory and Practice of Social Development**, n. 24, p. 16-18, 2015.

### Como referenciar este artigo

AVRAMKOVA, I. S.; ANUFRIEVA, N. I.; KAMYANETS, A. V.; KUZNETSOVA, E. O.; SCHERBAKOVA, A. I. Monitoramento dos estudos de satisfação de universitários graduados quanto à qualidade da educação: as principais abordagens. **Revista on line de Política e Gestão Educacional**, Araraquara, v. 25, n. esp. 1, p. 645-661, mar. 2021. e-ISSN:1519-9029. DOI: <https://doi.org/10.22633/rpge.v25iesp.1.15004>

**Submetido em:** 06/11/2020

**Revisões requeridas em:** 18/01/2021

**Aprovado em:** 23/02/2021

**Publicado em:** 01/03/2021