

4 Resultados e análise

Foram obtidos 122 questionários respondidos, dos quais 2 foram descartados, devido à falta de resposta (*missing data*) para pelo menos uma das afirmativas relacionadas diretamente às funções de atitude (questão 1, itens “a” até “p”):

- a) Educação à distância me permite obter reconhecimento profissional.
- b) Educação à distância permite que eu me aperfeiçoe.
- c) Educação à distância possibilita que as pessoas maximizem suas oportunidades de carreira.
- d) Educação à distância me proporciona confiança em mim mesmo.
- e) Educação à distância me protege de frustração.
- f) O que mais é preciso ao utilizar educação à distância é ter uma forte determinação, sem se importar com os desafios.
- g) Minhas opiniões sobre educação à distância são essencialmente baseadas em minha desconfiança a respeito da mesma.
- h) Educação à distância me permite parecer como alguém bem-sucedido.
- i) O uso de educação à distância está relacionado ao tipo de pessoa que eu penso ser.
- j) Meu estilo de vida está alinhado com a educação à distância.
- k) O uso de educação à distância é um instrumento para minha auto-expressão.
- l) Educação à distância faz com que eu me sinta bem comigo mesmo.
- m) Educação à distância torna meu mundo mais previsível.
- n) Educação à distância me traz novos conhecimentos.
- o) Com Educação à distância, tenho mais segurança em minhas decisões.
- p) Educação à distância facilita minha compreensão sobre o ambiente que me circunda.

Assim, a base de dados da pesquisa foi formada considerando uma amostra com $N = 120$.

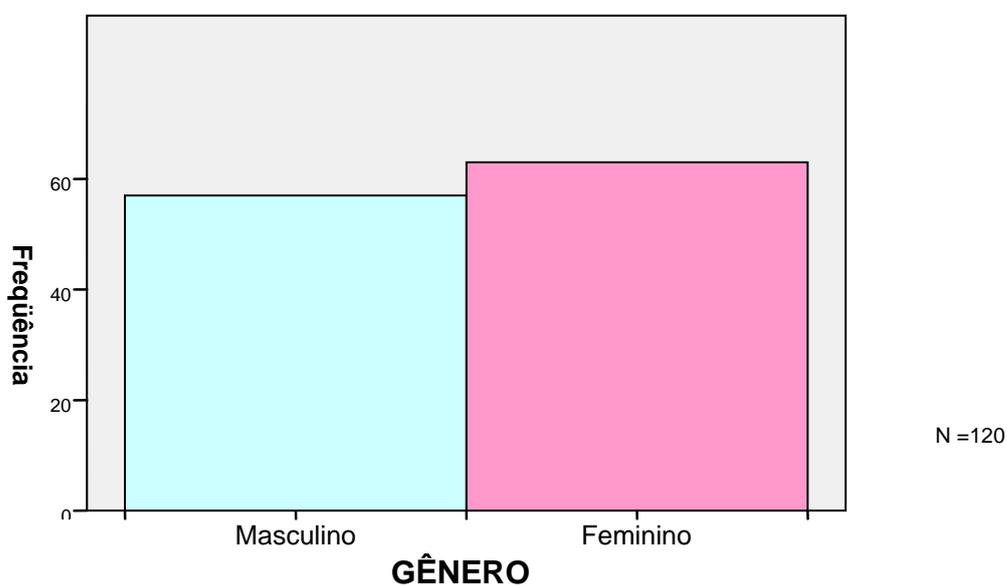
4.1 Informações socioeconômicas e demográficas

Dos 120 respondentes considerados, 57 pertencem ao gênero masculino e 63 ao feminino, conforme a Tabela 3 e o Gráfico 1 mostrados abaixo.

Tabela 3 – Gênero.

	Freqüência	Percentual %	Percentual Válido	Percentual Acumulado
1 = Masc.	57	47,5	47,5	47,5
2 = Fem.	63	52,5	52,5	100,0
Total	120	100,0	100,0	

Gráfico 1 – Gênero.

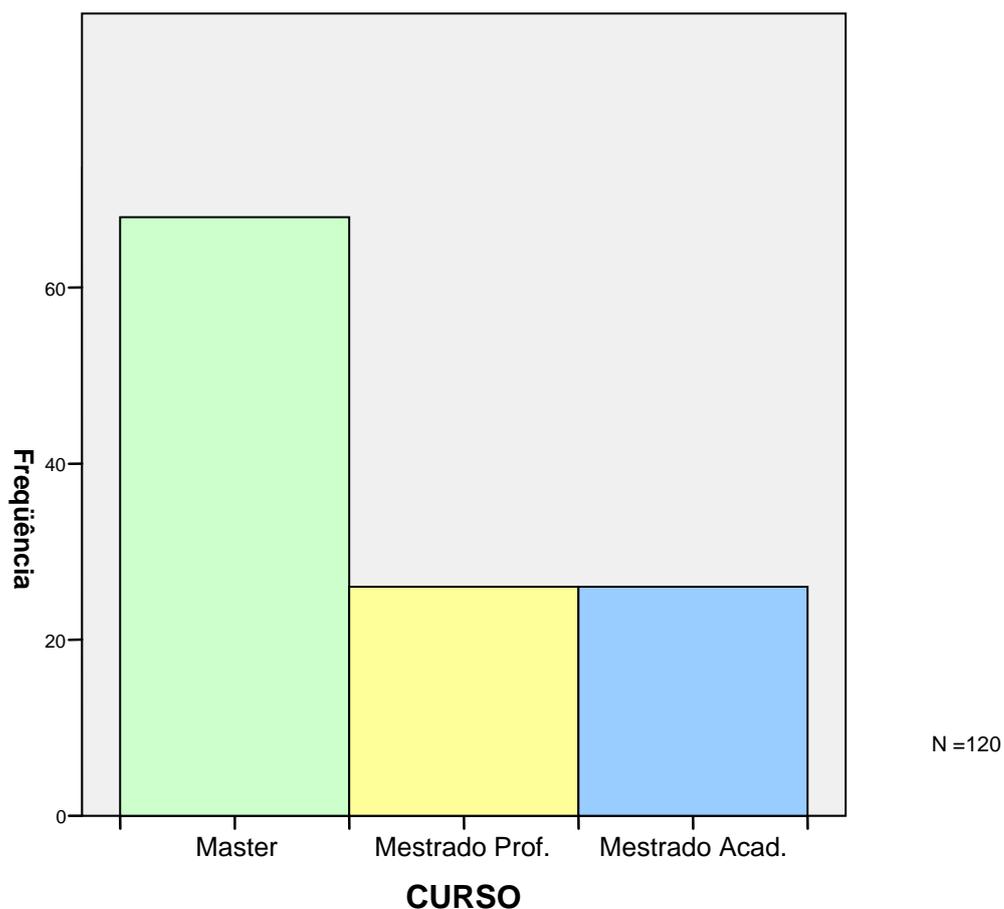


Quanto ao tipo de curso, 68 são alunos de Master, 26 de Mestrado Profissional e os outros 26 cursam o Mestrado Acadêmico, como segue.

Tabela 4 – Curso.

	Freqüência	Percentual %	Percentual Válido	Percentual Acumulado
1=Master	68	56,7	56,7	56,7
2=Mestrado Prof.	26	21,7	21,7	78,3
3=Mestrado Acad.	26	21,7	21,7	100,0
Total	120	100,0	100,0	

Gráfico 2 – Curso.

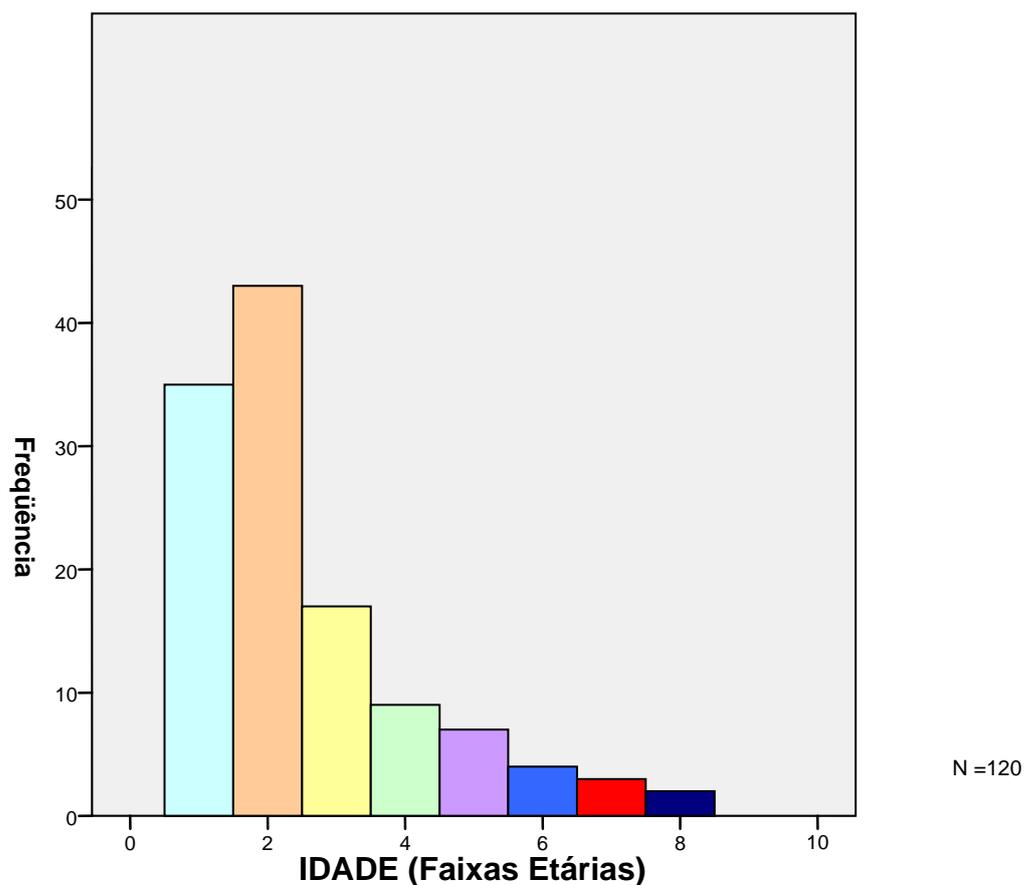


A respeito da idade, 79,2% dos alunos pesquisados possuem até 35 anos. Isso pode ter sido observado devido ao fato de grande quantidade de respondentes (56,7% do total) serem alunos de Master (Especialização). Entretanto, não foi feita uma análise visando confirmar essa suposição, a partir de uma comparação dos resultados de idade por tipo de curso. O detalhamento dos resultados relativos à idade é mostrado a seguir.

Tabela 5 – Idade.

	Frequência	Percentual %	Percentual Válido	Percentual Acumulado
1 = 21-25 anos	35	29,2	29,2	29,2
2 = 26-30 anos	43	35,8	35,8	65,0
3 = 31-35 anos	17	14,2	14,2	79,2
4 = 36-40 anos	9	7,5	7,5	86,7
5 = 41-45 anos	7	5,8	5,8	92,5
6 = 46-50 anos	4	3,3	3,3	95,8
7 = 51-55 anos	3	2,5	2,5	98,3
8 = > 55 anos	2	1,7	1,7	100,0
Total	120	100,0	100,0	

Gráfico 3 – Idade.

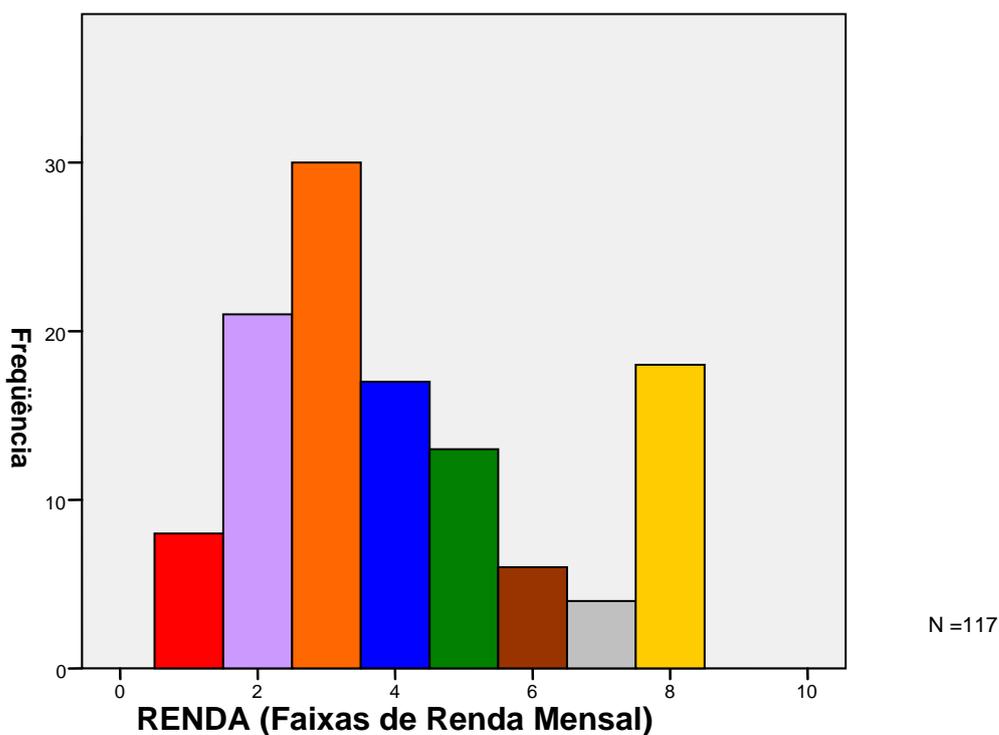


Foram observados 3 questionários sem respostas sobre a renda individual mensal (questão 2 “d”). Esses *missing values* pontuais foram descartados e, considerando N = 117, os percentuais válidos e acumulados foram obtidos, sem o descarte dos respectivos questionários (pois todas as outras respostas estavam completas, inclusive aquelas referentes às informações sobre as funções de atitudes). Os resultados mostram que 50,4% dos alunos possuem renda mensal de até R\$ 4.000,00 (conforme Tabela 6 e Gráfico 4 seguintes).

Tabela 6 – Renda.

	Freqüência	Percentual %	Percentual Válido	Percentual Acumulado
Válidos 1= <\$1K	8	6,7	6,8	6,8
2=\$1K a \$2,5K	21	17,5	17,9	24,8
3=\$2,501K a \$4K	30	25,0	25,6	50,4
4=\$4,001K a \$5,5K	17	14,2	14,5	65,0
5=\$5,501K a \$7K	13	10,8	11,1	76,1
6=\$7,001K a \$8,5K	6	5,0	5,1	81,2
7=\$8,501K a \$10K	4	3,3	3,4	84,6
8= >\$10K	18	15,0	15,4	100,0
Total	117	97,5	100,0	
Missing System	3	2,5		
Total	120	100,0		

Gráfico 4 – Renda.

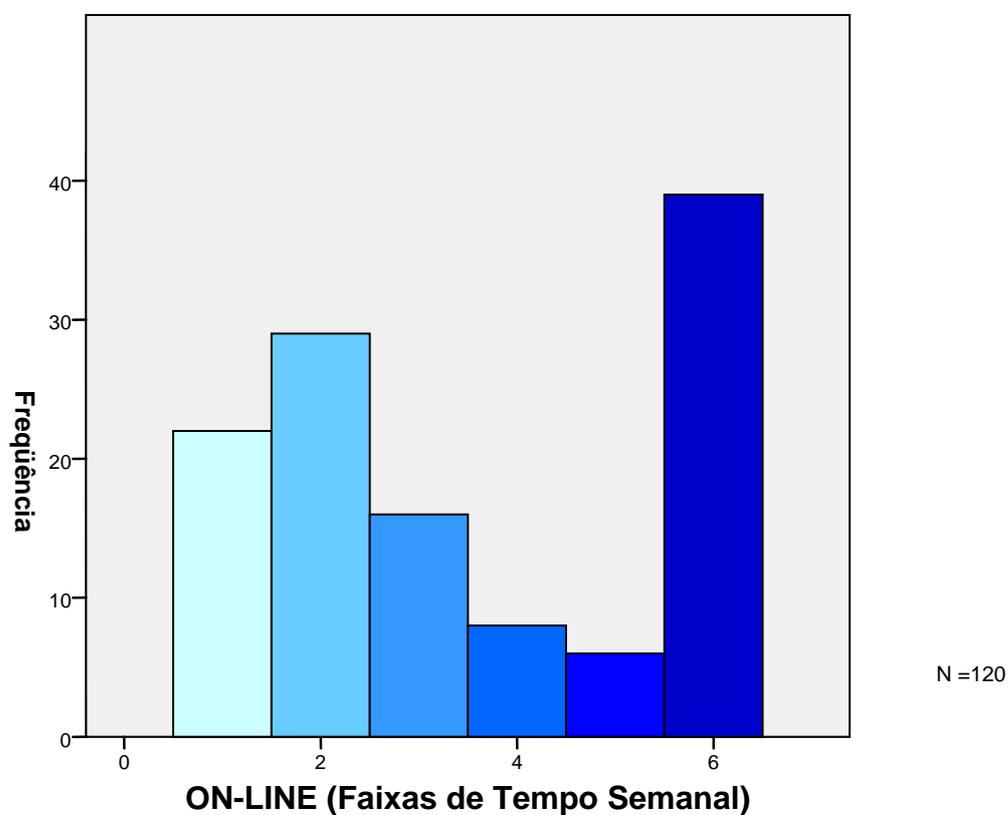


A maioria dos alunos (55,8%) respondeu que fica “*on-line*” (internet) até 21 horas por semana. Entretanto, a maior frequência das respostas para a questão 3, representando 32,5% do total foi observada na faixa dos que ficam mais de 35 horas “*on-line*” por semana, de acordo com os resultados abaixo.

Tabela 7 – Tempo on-line.

	Frequência	Percentual %	Percentual Válido	Percentual Acumulado
1 = < 8h	22	18,3	18,3	18,3
2 = 8 a 14 h	29	24,2	24,2	42,5
3 = 15 a 21 h	16	13,3	13,3	55,8
4 = 22 a 28 h	8	6,7	6,7	62,5
5 = 29 a 35 h	6	5,0	5,0	67,5
6 = > 35 h	39	32,5	32,5	100,0
Total	120	100,0	100,0	

Gráfico 5 – Tempo on-line.

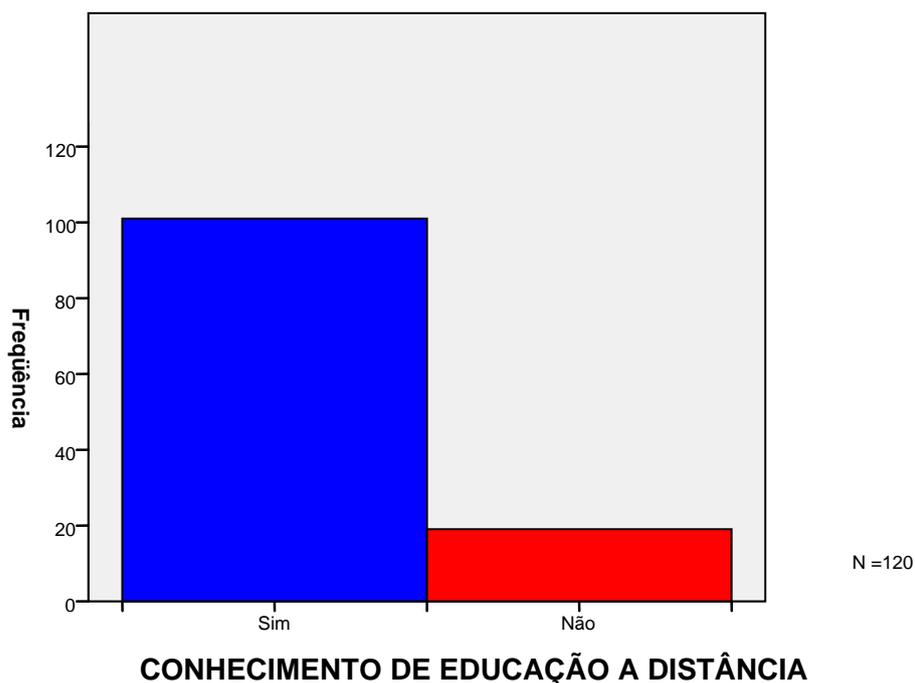


Na quarta questão, 84,2% dos alunos declararam conhecer educação a distância, conforme apresentado na seqüência.

Tabela 8 – Conhecimento de educação a distância.

	Frequência	Percentual %	Percentual Válido	Percentual Acumulado
Sim	101	84,2	84,2	84,2
Não	19	15,8	15,8	100,0
Total	120	100,0	100,0	

Gráfico 6 – Conhecimento de educação a distância.

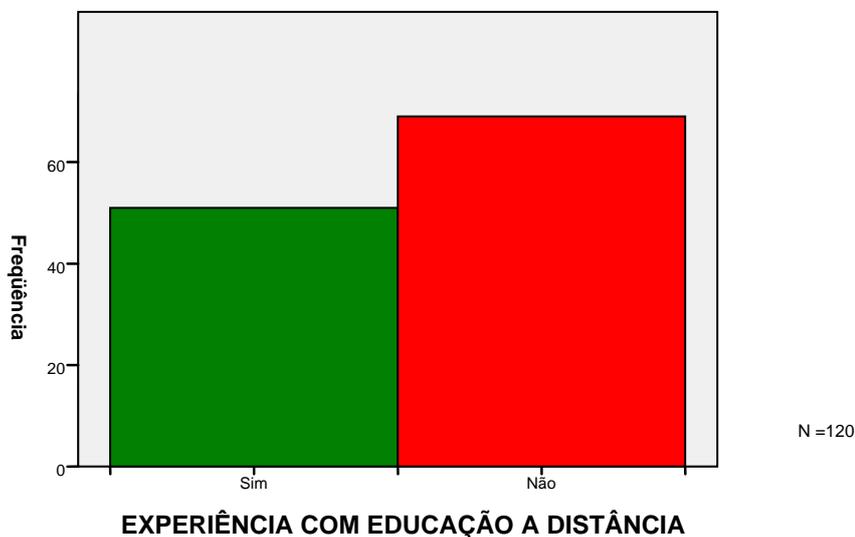


Apesar desse conhecimento de 84,2% dos alunos a respeito de educação a distância, apenas 42,5% do total de alunos já teve alguma experiência com educação a distância, como respondido na questão 5 e detalhado a seguir.

Tabela 9 – Experiência com educação a distância.

	Frequência	Percentual %	Percentual Válido	Percentual Acumulado
Sim	51	42,5	42,5	42,5
Não	69	57,5	57,5	100,0
Total	120	100,0	100,0	

Gráfico 7 – Experiência com educação a distância.



4.2 Opiniões gerais a respeito do produto

As respostas à afirmativa NULO1 (questão 1 “q” = provavelmente ainda farei algum curso à distância (não-presencial) no futuro) mostram que somente 9,2% dos alunos “discordam totalmente” desta afirmativa. Os resultados indicam que 60% da população pesquisada “concorda” ou “concorda totalmente” que provavelmente ainda fará algum curso à distância. Maiores detalhes são fornecidos através dos *outputs* do SPSS mostrados a seguir.

Tabela 10 – Respostas à afirmativa NULO 1.

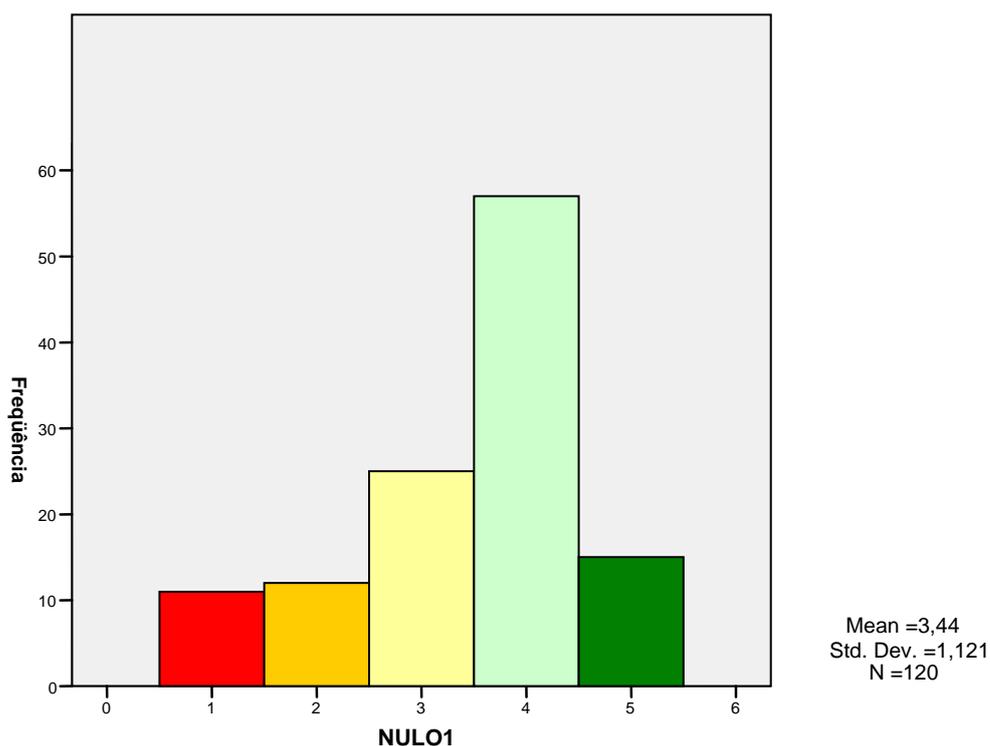
NULO1					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	11	9,2	9,2	9,2
	2	12	10,0	10,0	19,2
	3	25	20,8	20,8	40,0
	4	57	47,5	47,5	87,5
	5	15	12,5	12,5	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

Obs.: 1 = Discordo totalmente; 2 = Discordo; 3 = Não concordo nem discordo; 4 = Concordo e 5 = Concordo totalmente.

Tabela 11 – Estatística referente à afirmativa NULO 1.

Statistics		
NULO1		
N	Valid	120
	Missing	0
Mean		3,44
Median		4,00
Mode		4
Std. Deviation		1,121
Variance		1,257
Minimum		1
Maximum		5
Sum		413

Gráfico 8 – Afirmativa NULO 1.



Quanto à afirmativa NULO2 (questão 1 “r” = educação à distância é desnecessária) os resultados indicam que apenas 7,5% dos alunos “concordam” ou “concordam totalmente” com a afirmativa. Outros 20% são indiferentes (que “não concordam nem discordam”) e os restantes 72,5% consideram educação à distância como necessária (pois “discordam” ou “discordam totalmente” da afirmativa em questão) de acordo com as informações abaixo:

Tabela 12 – Respostas à afirmativa NULO 2.

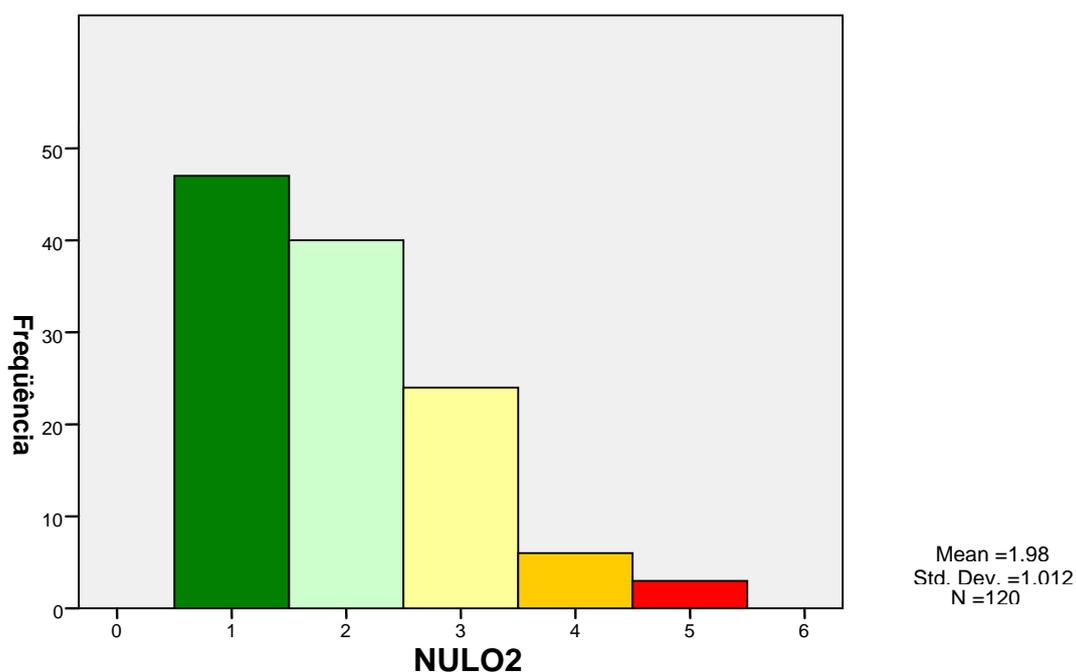
NULO2					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	47	39,2	39,2	39,2
	2	40	33,3	33,3	72,5
	3	24	20,0	20,0	92,5
	4	6	5,0	5,0	97,5
	5	3	2,5	2,5	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

Obs.: 1 = Discordo totalmente; 2 = Discordo; 3 = Não concordo nem discordo; 4 = Concordo e 5 = Concordo totalmente.

Tabela 13 – Estatística referente à afirmativa NULO 2.

Statistics		
NULO2		
N	Valid	120
	Missing	0
Mean		1,98
Median		2,00
Mode		1
Std. Deviation		1,012
Variance		1,025
Minimum		1
Maximum		5
Sum		238

Gráfico 9 – Afirmativa NULO 2.



4.3

Avaliação das funções relacionadas às atitudes

A partir das respostas obtidas para as 16 afirmativas da questão 1 (itens “a” até “p”) utilizadas para acessar as funções relacionadas às atitudes, o procedimento no SPSS referente à estatística básica gerou os seguintes resultados:

Tabela 14 – Estatística descritiva.

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Sum	Mean	Std. Deviation	Variance
UTIL1	120	1	5	320	2,67	,973	,947
UTIL2	120	2	5	457	3,81	,802	,644
UTIL3	120	1	5	379	3,16	,961	,924
UTIL4	120	1	5	359	2,99	1,008	1,017
EGOD1	120	1	5	274	2,28	1,039	1,079
EGOD2	120	1	5	397	3,31	1,114	1,240
EGOD3	120	1	5	363	3,03	1,331	1,772
EGOD4	120	1	5	247	2,06	,946	,896
VALE1	120	1	5	306	2,55	1,060	1,124
VALE2	120	1	5	321	2,68	1,217	1,482
VALE3	120	1	5	296	2,47	1,012	1,024
VALE4	120	1	5	307	2,56	,986	,971
KNOW1	120	1	5	288	2,40	,982	,965
KNOW2	120	1	5	487	4,06	,714	,509
KNOW3	120	1	5	336	2,80	,958	,918
KNOW4	120	1	5	356	2,97	,970	,940
Valid N (listwise)	120						

A média total (*total mean*) calculada para esse conjunto de dados foi de 2,86. Tendo em vista que as respostas da escala Likert correspondente podem variar entre 1 e 5 (sendo 1 = Discordo totalmente; 2 = Discordo; 3 = Não concordo nem discordo; 4 = Concordo e 5 = Concordo totalmente) esta média total próxima de 3 parece indicar, por parte da população estudada, uma atitude geral indiferente a respeito do produto educação a distância.

Visando possibilitar efetivamente a avaliação das funções relacionadas às atitudes, essas 16 afirmativas da questão 1 (itens “a” até “p”) foram consideradas as variáveis UTIL1, UTIL2, UTIL3, UTIL4, EGOD1, EGOD2, EGOD3, EGOD4, VALE1, VALE2, VALE3, VALE4, KNOW1, KNOW2, KNOW3 e KNOW4, utilizadas na realização de uma análise de fator, através do método dos componentes principais.

O uso desse método, aliado ao fato de se trabalhar com uma população e não com uma amostra, possibilitou considerar suficientes para a análise os 120

questionários respondidos, fornecendo uma relação de 7,5 vezes mais observações do que variáveis ($120/16 = 7,5$).

Sem a necessidade de se definir estatisticamente o tamanho de uma amostra, como no caso do presente trabalho, pode-se aplicar a regra prática de utilizar no mínimo quatro observações para cada variável. De qualquer forma, segundo Rummel (1970), o número de observações por variável deve ser tão grande quanto possível. Conforme Malhotra (2006): como orientação geral, deve haver pelo menos de 4 a 5 vezes mais observações do que variáveis.

Além dessa questão do número de observações versus variáveis, para que a análise de fator seja apropriada, é necessário que exista correlação entre as variáveis, o que costuma acontecer na prática, segundo Malhotra (2006).

A solução inicial, com a construção da matriz de correlação (coeficientes) apresentada na próxima página (Tabela 15), indicou 19% das correlações entre os 120 pares distintos de variáveis possuindo coeficientes com valores maiores que 0,3 (40% possuem coeficientes com valores maiores que 0,2) e também mostrou que 56% das correlações entre esses 120 pares possuem níveis de significância maiores do que 0,01.

Tabela 15 – Matriz de correlação.

Correlation Matrix

	UTIL1	UTIL2	UTIL3	UTIL4	EGOD1	EGOD2	EGOD3	EGOD4	VALE1	VALE2	VALE3	VALE4	KNOW1	KNOW2	KNOW3	KNOW4
UTIL1	1,000															
UTIL2	,380	1,000														
UTIL3	,542	,606	1,000													
UTIL4	,177	,237	,201	1,000												
EGOD1	,169	,045	,042	,042	1,000											
EGOD2	,113	,113	,007	,113	,007	1,000										
EGOD3	,083	,083	,007	,083	,007	,007	1,000									
EGOD4	,322	,322	,322	,322	,322	,322	,322	1,000								
VALE1	,090	,076	,013	,193	,024	,024	,024	,024	1,000							
VALE2	,263	,194	,131	,066	,066	,066	,066	,066	,066	1,000						
VALE3	,202	,059	,105	,243	,117	,117	,117	,117	,117	,117	1,000					
VALE4	,152	,105	,057	,275	,186	,186	,186	,186	,186	,186	,186	1,000				
KNOW1	,114	,080	,080	,080	,080	,080	,080	,080	,080	,080	,080	,080	1,000			
KNOW2	,367	,592	,452	,316	,316	,316	,316	,316	,316	,316	,316	,316	,316	1,000		
KNOW3	,054	,212	,117	,433	,251	,251	,251	,251	,251	,251	,251	,251	,251	,251	1,000	
KNOW4	,238	,175	,258	,206	,043	,043	,043	,043	,043	,043	,043	,043	,043	,043	,043	1,000
Sig. (1-tailed)																
UTIL1	,000															
UTIL2	,000	,000														
UTIL3	,027	,005	,014													
UTIL4	,032	,312	,273	,323												
EGOD1	,185	,033	,156	,266	,110											
EGOD2	,000	,002	,000	,445	,470	,335										
EGOD3	,000	,068	,081	,008	,010	,005	,005									
EGOD4	,165	,206	,445	,017	,398	,207	,002	,018	1,000							
VALE1	,002	,017	,078	,236	,499	,207	,002	,001	,001	1,000						
VALE2	,013	,260	,127	,004	,001	,001	,001	,001	,001	,001	1,000					
VALE3	,049	,128	,269	,001	,001	,001	,001	,001	,001	,001	,001	1,000				
KNOW1	,107	,128	,203	,193	,000	,002	,002	,002	,004	,004	,004	,004	1,000			
KNOW2	,000	,000	,000	,000	,289	,493	,002	,044	,056	,006	,006	,006	,292	1,000		
KNOW3	,279	,010	,102	,000	,210	,386	,135	,000	,034	,056	,000	,003	,001	,003	1,000	
KNOW4	,004	,028	,002	,012	,321	,492	,008	,004	,160	,163	,000	,096	,001	,000	,000	1,000

O teste de Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) apresentou o resultado de 0,743 (considerado um valor alto, por estar entre 0,5 e 1,0) indicando que os dados são adequados para a realização da análise fatorial.

O teste de Bartlett's (esfericidade) com resultado elevado da estatística qui-quadrado aproximada (518,529 com 120 graus de liberdade e significativa ao nível de 0,000) mostra que a matriz de correlação obtida a partir dos dados não é uma matriz identidade, sugerindo a existência de correlações entre as variáveis nessa população. Assim, ambos os testes indicaram que a análise de fator é apropriada neste caso.

Tabela 16 – Testes de Kaiser-Meyer-Olkin e de Bartlett.

KMO and Bartlett's Test		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,743
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	518,529
	df	120
	Sig.	,000

Devido ao uso do método dos componentes principais, o primeiro componente inicial possui máxima variância, com os sucessivos componentes iniciais explicando progressivamente menores porções da variância total, de acordo com o que pode ser visto no *output* do SPSS abaixo (Tabela 17).

Tabela 17 – Variância total explicada.

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	4,117	25,730	25,730	4,117	25,730	25,730	2,895	18,093	18,093
2	2,192	13,700	39,430	2,192	13,700	39,430	2,411	15,068	33,160
3	1,360	8,501	47,931	1,360	8,501	47,931	2,256	14,101	47,261
4	1,132	7,075	55,006	1,132	7,075	55,006	1,239	7,745	55,006
5	1,013	6,331	61,337						
6	,945	5,905	67,242						
7	,882	5,510	72,751						
8	,760	4,750	77,501						
9	,694	4,336	81,837						
10	,591	3,696	85,533						
11	,518	3,239	88,772						
12	,458	2,860	91,633						
13	,406	2,537	94,169						
14	,378	2,361	96,530						
15	,310	1,940	98,470						
16	,245	1,530	100,000						

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Considerando a determinação *a priori* dos fatores, feita para manter a coerência teórica com a abordagem funcional das atitudes, esses quatro novos componentes, extraídos a partir das variáveis originais, dão conta dos 100% da

variância total explicada pelos 16 componentes principais iniciais; em linha com o citado por Locander & Spivey (1978).

A solução não-rotacionada que foi extraída é a seguinte:

Tabela 18 – Matriz de componentes.

Component Matrix^a

	Component			
	1	2	3	4
UTIL1	,557	-,433	-,285	,034
UTIL2	,530	-,613	,117	,120
UTIL3	,531	-,623	-,049	-,039
UTIL4	,481	,033	,518	,270
EGOD1	,286	,376	-,367	,194
EGOD2	,011	,300	-,188	-,635
EGOD3	-,494	,225	,400	,339
EGOD4	,559	,234	-,085	,135
VALE1	,396	,290	-,210	,500
VALE2	,488	,034	-,444	,101
VALE3	,628	,377	-,095	-,060
VALE4	,619	,400	,024	-,237
KNOW1	,265	,533	-,044	,157
KNOW2	,643	-,366	,092	,000
KNOW3	,603	,302	,523	-,082
KNOW4	,595	,077	,348	-,342

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 4 components extracted.

Essa matriz expressa as variáveis em termos dos fatores, com seus coeficientes (cargas fatoriais) representando as correlações entre os fatores e as variáveis. Quanto maior o valor absoluto (módulo) do coeficiente, maior a relação entre o fator e a variável. Na solução não-rotacionada, os fatores geralmente são correlacionados com muitas variáveis.

De acordo com Malhotra (2006), visando reduzir o número de variáveis com correlações significativas para cada um dos fatores, possibilitando assim uma melhor interpretação destes, a matriz dos componentes em questão é transformada através de uma rotação, o que não afeta o percentual da variância total explicada.

No presente trabalho, a rotação foi realizada através do método varimax, que por ser do tipo ortogonal, fornece como resultado fatores não-correlacionados. Por isto, pode-se considerar que na solução rotacionada mostrada a seguir (Tabela 19), cada fator representa de fato apenas uma das funções relacionadas às atitudes.

Tabela 19 – Matriz rotacionada.

Rotated Component Matrix^a

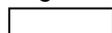
	Component			
	1 UTIL	2 KNOW	3 VALE	4 EGOD
UTIL1	,735	-,003	,199	,013
UTIL2	,752	,199	-,088	-,268
UTIL3	,808	,111	-,073	-,063
UTIL4	,139	,615	,100	-,408
EGOD1	-,023	-,023	,623	,081
EGOD2	-,138	,088	,005	,708
EGOD3	-,588	-,013	-,187	-,434
EGOD4	,188	,314	,508	,003
VALE1	,056	,069	,676	-,266
VALE2	,379	-,037	,534	,124
VALE3	,139	,430	,546	,218
VALE4	,097	,552	,418	,332
KNOW1	-,228	,250	,516	,022
KNOW2	,652	,345	,069	-,086
KNOW3	,033	,841	,160	-,028
KNOW4	,251	,699	,014	,217

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 6 iterations.

Legenda:



= cargas fatoriais que definiram as funções correspondentes.



= cargas fatoriais que carregaram funções diferentes do que as originalmente concebidas.

A interpretação de cada um dos fatores foi feita em termos das variáveis que mais o oneram, considerando as maiores cargas fatoriais dessas variáveis (valor absoluto) sobre os fatores.

Desta forma, a partir das cargas fatoriais indicadas pelos retângulos na matriz rotacionada (variáveis UTIL1, UTIL2, UTIL3, EGOD2, VALE1, VALE2, VALE3, KNOW3 e KNOW4) os resultados sugerem que o primeiro fator é a função Utilidade, o segundo a função Conhecimento, o terceiro a função Expressiva de Valor e o quarto é a função Defesa do Ego.

As cargas fatoriais referentes às outras variáveis (UTIL4, EGOD1, EGOD3, EGOD4, VALE4, KNOW1 e KNOW2) marcadas com as elipses na matriz rotacionada acabaram por carregar mais fortemente outra função do que a originalmente concebida com base na teoria e em trabalhos anteriores. Por este motivo, essas variáveis foram abandonadas, não sendo consideradas para a

determinação da principal função relacionada à formação da atitude a respeito do produto.

A função de Defesa do Ego foi a que apresentou maior dificuldade em sua identificação, com apenas uma das variáveis (EGOD2) relacionada a este fator. Apesar disso, foram definidas claramente as quatro funções relacionadas às atitudes, com todas as suas variáveis correspondentes identificadas e apresentando altas cargas fatoriais (valores absolutos maiores que 0,5).

O quadro a seguir (Tabela 20) apresenta as quatro funções e suas variáveis correspondentes, obtidas através da análise de fator, que foram consideradas na determinação da função que constitui aspecto-chave para a formação da atitude a respeito do produto educação a distância.

Tabela 20 – Correspondência entre funções e variáveis.

FUNÇÃO	VARIÁVEIS	QUESTÃO (AFIRMATIVA)
Utilitária (UTIL)	UTIL1	1a) Educação à distância me permite obter reconhecimento profissional.
	UTIL2	1b) Educação à distância permite que eu me aperfeiçoe.
	UTIL3	1c) Educação à distância possibilita que as pessoas maximizem suas oportunidades de carreira.
Conhecimento (KNOW)	KNOW3	1o) Com Educação à distância, tenho mais segurança em minhas decisões.
	KNOW4	1p) Educação à distância facilita minha compreensão sobre o ambiente que me circunda.
Expressiva de Valor (VALE)	VALE1	1i) O uso de educação à distância está relacionado ao tipo de pessoa que eu penso ser.
	VALE2	1j) Meu estilo de vida está alinhado com a educação à distância.
	VALE3	1k) O uso de educação à distância é um instrumento para minha auto-expressão.
Defesa do Ego (EGOD)	EGOD2	1f) O que mais é preciso ao utilizar educação à distância é ter uma forte determinação, sem se importar com os desafios.

A partir desse resultado, com objetivo de responder qual função constitui aspecto-chave para a formação da atitude a respeito do produto educação a distância pelo público-alvo determinado para o estudo, foi calculada uma média

para cada função, utilizando-se diretamente os valores das respostas obtidas na pesquisa para cada uma das variáveis correspondentes.

A opção de considerar a média, e não apenas a soma das respostas para todas as variáveis correspondentes por função, foi derivada do fato da análise de fator ter identificado um número diferente de variáveis correspondentes para cada uma das funções (5 variáveis para Utilitária; 4 para Conhecimento; 6 para Expressiva de Valor e 1 para Defesa do Ego).

Foram calculadas as seguintes médias, com o uso do software Excel, mostradas abaixo na Tabela 21:

Tabela 21 – Média por função.

FUNÇÃO	MÉDIA
Utilitária (UTIL)	3,21
Conhecimento (KNOW)	2,88
Expressiva de Valor (VALE)	2,56
Defesa do Ego (EGOD)	3,31

Assim, a função que constitui aspecto-chave para a formação da atitude a respeito do produto educação a distância pelo público-alvo determinado para o estudo é a função Defesa do Ego. Segue-se a ela, em ordem de importância, a função Utilitária, a função Conhecimento e, por último, a função Expressiva de Valor.