

## 184 - A 'IMPORTÂNCIA' E A 'SATISFAÇÃO' NO ENSINO SUPERIOR: A PERSPECTIVA DOS ESTUDANTES

José Brites Ferreira - CIPES e Instituto Politécnico de Leiria

[brites@esel.ipleiria.pt](mailto:brites@esel.ipleiria.pt)

Maria de Lourdes Machado-Taylor – CIPES e Instituto Politécnico de Bragança

[lmachado@cipes.up.pt](mailto:lmachado@cipes.up.pt)

António Magalhães - CIPES e Universidade do Porto

[antonio@fpce.up.pt](mailto:antonio@fpce.up.pt)

### Resumo

O ensino superior tem sido objecto de múltiplas transformações nas últimas décadas. Estas mudanças mostram que as instituições de ensino superior vêm sendo pressionadas a sair das “torres de marfim” e a adoptar novas formas de estar e agir na sociedade e no mercado.

Torna-se, assim, particularmente importante conhecer as razões que levam os estudantes ao ensino superior.

A comunicação que aqui se apresenta incide sobre estas questões e decorre de um projecto de investigação desenvolvido no CIPES (Centro de Investigação de Políticas de Ensino Superior), no qual foram inquiridos cerca de 12.000 estudantes do ensino superior.

### Summary

In the last decades higher education has been under intense transformation. Apparently, these changes are forcing higher to getting out of the “ivory tower” and to adopt new ways of being and acting in society and in the market.

In this context it is of importance that institutions get to know not only the reasons why students want to enrol higher education. This paper focuses on these two issues. It is based on data from a research project undertaken at CIPES (Centre for Research in Higher Education Policies), involving about 12,000 higher education students.

O ensino superior tem sido objecto de múltiplas transformações nas últimas décadas. As mudanças ocorridas e em curso mostram que as instituições de ensino superior (IES) vêm sendo pressionadas a sair das “torres de marfim” – mesmo que este seja mais um mito que uma realidade - e a adoptar novas formas de estar e agir na sociedade e no mercado. O crescimento, a diversificação e a massificação alteraram significativamente o ensino superior e constituem hoje autênticos desafios para o mesmo. Com efeito, os públicos que hoje acedem ao ensino superior são mais heterogéneos do que no passado. Além disso, as instituições de

1

ensino superior vivem hoje num contexto de crescente competitividade, nunca antes verificado e cada vez mais incentivado.

Torna-se, assim, particularmente importante para as instituições conhecer as razões que levam os estudantes ao ensino superior bem como a importância e a satisfação que os estudantes atribuem a diferentes aspectos do mesmo. A comunicação que aqui se apresenta incide sobre estas questões e decorre do projecto de investigação “Avaliação Nacional da Satisfação dos Estudantes do Ensino Superior” (ANSEES), projecto que decorreu no CIPES (Centro de Investigação de Políticas de Ensino Superior) e foi objecto de financiamento pela Fundação para a Ciência e Tecnologia.

A comunicação encontra-se estruturada em duas partes. Na primeira dá-se conta de algumas mudanças e lógicas que, nas últimas décadas, têm contribuído para alterar significativamente a paisagem do ensino superior. Na segunda parte, dá-se conta dos resultados proporcionados pela pesquisa, relativamente às seguintes questões: razões que levam os estudantes ao ensino superior e a escolher a instituição que frequentam; importância atribuída e satisfação registada pelos estudantes, relativamente aos seguintes factores: aspectos académicos (8 itens), apoio académico (6 itens), desenvolvimento pessoal (7 itens) e processos e serviços (20 itens).

## 1. Mudanças no ensino superior

O ensino superior tem vindo a ser considerado como um dos factores fundamentais para o desenvolvimento económico, social e cultural das nações, num contexto de crescente competição global. Sobretudo a partir de 2000, a União Europeia tem vindo a reforçar o mandato endereçado ao ensino superior, com o objectivo de tornar o continente europeu a região do mundo mais competitiva e socialmente coesa. São diversos os documentos comunitários que vêm reflectindo e desenvolvendo esta agenda.

Ao longo da história, foram múltiplos os desafios a que as IES procuraram responder. Todavia, nas décadas mais recentes, o ensino superior tem sido confrontado com mudanças particularmente significativas que estão a alterar a paisagem do ensino superior. Primeiro, foi o forte crescimento e diversificação do ensino superior, desenhado a partir de quadros nacionais. O ensino superior deixou a sua matriz elitista e passou a ser também a ser designado como educação terciária. Os países reorganizaram os seus sistemas de ensino superior, optando por soluções diferenciadas na organização dos mesmos. Na maior parte dos casos criaram, ao lado das universidades tradicionais, outras instituições de ensino superior, de pendor mais vocacional e/ou profissional. Noutros casos esta formação foi criada e inserida nas instituições universitárias já existentes. Ao mesmo tempo, como referem Bleikley e Kogan (2007), no ensino superior, vai-se passando da “República dos académicos” para “organização de stakeholders”, enquanto outros referem-se a esta transformação como a “revolução manageralista” (Amaral, Meek e Larsen, 2003). É neste quadro de extensas e intensas transformações que encontramos também o incontornável Processo de Bolonha e a criação do Espaço Europeu de Ensino Superior, a marcar hoje as agendas as políticas nacionais de ensino superior em muitos países.

Estas e outras mudanças mostram que o ensino superior vem sendo pressionado a adoptar novas formas de estar e agir numa sociedade cada vez mais globalizada e organizada de forma competitiva. O crescimento, a diversificação e a massificação alteraram

significativamente o ensino superior e constituem hoje autênticos desafios para as IES. Ao ensino superior acedem hoje públicos mais heterogêneos do que no passado. Além disso, as IES vivem hoje num contexto de crescente competitividade e marketização das suas actividades, nunca antes verificado e cada vez mais incentivado, que tem vindo a contribuir para a identidade e reconfiguração do ensino superior (Magalhães, 2007). A eficiência e a eficácia que tem vindo a ser exigida às IES mostra que elas necessitam de estar particularmente atentas aos contextos em que operam, interpretando as necessidades e dinâmicas da sociedade e desenvolvendo respostas adequadas às mesmas.

Conhecer e ir ao encontro das necessidades dos estudantes, num contexto de crescente massificação e heterogeneidade de públicos, tornou-se uma tarefa complexa e central das IES, tarefa que se torna mais difícil dado que os estudantes se estão transformar crescentemente em sujeitos de escolhas, isto é em “clientes” pelos quais as IES têm de competir. Torna-se, assim, particularmente importante para as IES conhecer a perspectiva dos estudantes relativamente ao ensino superior, nomeadamente no que se refere à importância que lhe é atribuída e à satisfação que é registada.

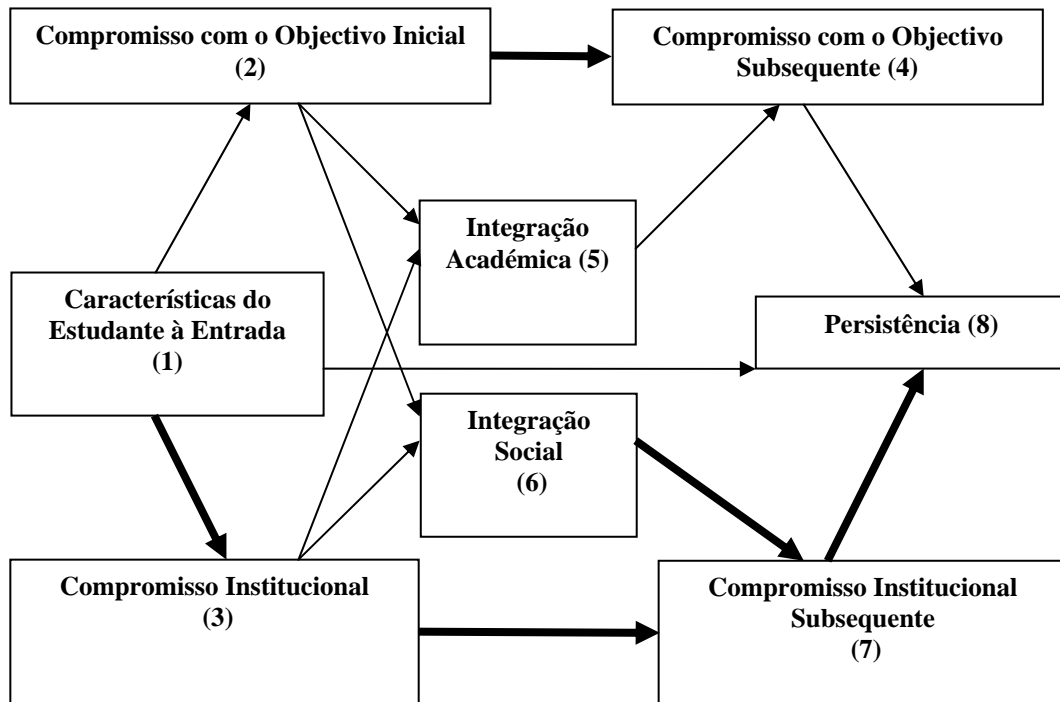
Como referimos, os estudantes são crescentemente “clientes” pelos quais as IES competem. Por isso elas precisam de ter uma visão clara das suas necessidades, das suas expectativas, da satisfação que sentem relativamente à instituição, nas suas múltiplas dimensões, tanto mais que é hoje reconhecido que nem sempre os estudantes utilizam uma abordagem totalmente racional nas suas escolhas (Keen e Higgins, 1991, 1992; Allen e Higgins, 1994, Roberts e Higgins, 1992).

São muitos os factores que estão a alterar a relação dos estudantes com as IES. Ir ao encontro das suas necessidades e expectativas tornou-se uma das preocupações centrais das IES. Os estudantes têm ocupações e interesses que vão para além do contexto dos seus estudos. As suas necessidades são hoje muito diferentes das do típico estudante do passado. Daí que o desafio de atrair, fidelizar, formar, satisfazer e graduar um estudante se tenha tornado um processo complexo que envolve múltiplas dimensões (Dolence, 1996; Eskildsen *et al.*, 1999; Hossler e Bean, 1990; Taylor, 1981; Jenssen, Stensaker e Grogaard, 2002).

A literatura mostra que o conceito de satisfação dos estudantes é um conceito extremamente interessante mas, ao mesmo tempo complexo, para abarcar todos os aspectos ou dimensões que a ele estão associados. Por outro lado, o sucesso dos estudantes, para além de ser uma realidade complexa, depende de múltiplos factores, nomeadamente cognitivos, institucionais e sociais.

O conceito de satisfação dos estudantes é multifacetado e difícil de abarcar e a sua abrangência torna remota a probabilidade de encontrar uma meta-teoria que o explique na globalidade (Yorke e Longden, 2004). Para uma discussão excelente das perspectivas teóricas psicológicas e sociológicas acerca da satisfação e da interacção desta com o sucesso dos estudantes referem-se Yorke e Longden (2004). Braxton e Hirschy (2004) sugerem que a teoria que permanece mais citada e relevante neste âmbito é a Teoria Interaccionista de Tinto. De acordo com a mesma, os estudantes obtêm êxito ou fracasso, permanecem ou saem, como resultado das suas interacções com a instituição enquanto organização. O autor refere que tal se baseia na importância que o estudante atribui a estas interacções. O seu modelo é um modelo essencialmente sequencial, no qual cada dimensão interage e influencia uma dimensão subsequente num processo longitudinal representado por oito dimensões. As interacções possíveis entre estas dimensões totalizam treze, embora a pesquisa tenda a apoiar

apenas cinco (Yorke e Longden, 2004) (ver Figura 1 - as setas a negrito mostram proposições suportadas pela pesquisa).



**Figura 1. Diagrama Dinâmico do Modelo de Tinto e Proposições Suportadas pela Pesquisa** (Adaptado de Yorke, M. e Longden, B. ,2004).

O modelo de Tinto possui oito grandes componentes que influenciam a persistência dos estudantes de uma forma sequencial ao longo das suas experiências no ensino superior. Cada uma delas é descrita sumariamente abaixo, com referência às caixas numeradas na figura.

Os estudantes iniciam a sua experiência no ensino superior levando consigo uma enorme bagagem desconhecida mas altamente influente (1). Têm expectativas, opiniões, enviesamentos, pontos de vista de outros significativos e experiências passadas que moldam os seus atributos e características muito complexos e idiossincráticos. Estas predisposições têm um impacto directo nas tendências iniciais para ficar ou partir (2), no seu compromisso global para com a IES em termos genéricos (3) e na intensidade do seu empenho relativamente ao objectivo último de se graduarem na instituição (4). O nível destes compromissos, por seu lado, tem impacto no nível de integração do estudante no tecido académico (5) e social (6) da IES. Consequentemente, a integração académica influencia o objectivo da graduação (4) e a integração social influencia o compromisso, mais tarde, com a própria instituição (7). Os níveis iniciais de compromisso alteram os níveis de compromisso

subsequentes. Finalmente, esses níveis de compromisso subsequentes em relação à instituição e à graduação influenciam a probabilidade de persistência e sucesso (8).

De acordo com Braxton *et al.* (1997), não obstante a consistência interna da teoria de Tinto, ilustrada na Figura 1 com 13 relações enunciadas (representadas pelas setas), apenas 5 (representadas pelas setas mais largas) se encontram fortemente sustentadas em evidência empírica. Braxton e Hirschy (2004) referem que mais de dois terços dos estudos fornecem conclusões que o confirmam as 5 relações referidas (ênfatisadas com as setas mais largas). Numa análise detalhada de 62 estudos, Yorke e Longden (2004) reduziram indutivamente o modelo de Tinto a três constructos teóricos: 1) compromisso da IES com o bem-estar do estudante. 2) integridade da IES, e 3) potencial comum. O primeiro constructo sugere uma filosofia institucional que coloca o estudante em primeiro lugar. É bastante auto-explicativa em termos gerais. A IES tentaria identificar as necessidades dos estudantes e efectuar mudanças e ajustamentos apropriados de forma a vir ao encontro dos problemas e necessidades dos estudantes. O constructo da integridade institucional é de longo alcance de alguma forma difícil de posicionar no contexto do sucesso dos estudantes. Sugeriremos relativamente à gestão estratégica de matrículas que o mesmo engloba a integridade da missão institucional, do marketing e do planeamento. Em termos simples, a IES é aquilo que deseja e necessita de ser, aquilo que pretende e promete ser, e aquilo em que está a investir recursos e a esperar continuar a ser. O terceiro constructo é o potencial comum. Este constructo sugere o nível ao qual a comunidade institucional inclui um subconjunto de estudantes com o qual um dado indivíduo se pode identificar. Acreditamos que os dois primeiros constructos possuem mérito teórico e prático. Cremos que o terceiro poderá ter menor relevância.

## 2. Resultados de uma pesquisa: a perspectiva dos estudantes

Como referimos acima, é importante que as IES conheçam, não apenas as razões que levam os estudantes ao ensino superior, mas também a importância que lhe atribuem e a satisfação que registam relativamente a diversos aspectos do mesmo na instituição que frequentam. A pesquisa a que aqui nos referimos incidiu sobre todas as IES que nela aceitaram participar. Foram inquiridos 10% dos estudantes que, em 2006/2007, frequentavam o 1.º e o último ano dos cursos de licenciatura, das IES que participaram na pesquisa. No total foram inquiridos 11 639 estudantes, 56,6% do 1º ano e 43,4% do último ano.

O inquérito aplicado aos estudantes incidiu sobre: factores que levaram à tomada de decisão para entrar no ensino superior; razões que levaram à escolha da instituição; importância e satisfação relativamente a diversos factores na instituição frequentada (área académica, apoio académico, desenvolvimento pessoal, processos e serviços institucionais); financiamento; percepções globais acerca da instituição. O inquérito foi respondido, na maioria dos itens, através de escalas (0 a 10, em que 0=nada importante e 10=extremamente). Além disso, eram também possíveis comentários adicionais. Aqui apresentamos apenas parte dos dados: razões mais importantes que motivaram os estudantes a ingressar no ensino superior e a escolher a instituição que frequentam; importância e satisfação que os estudantes atribuem a diversos factores na instituição frequentada (área académica, apoio académico, desenvolvimento pessoal, processos e serviços institucionais). Os dados apresentados são organizados em três grupos de IES: universidades públicas, institutos politécnicos públicos; instituições privadas.

## 2.1 Razões que levam os estudantes ao ensino superior e a escolher a instituição

As razões que levam os estudantes a ingressar no ensino superior são várias e diversificadas. Quando questionados a indicar a que foi a mais relevante, as razões apontadas são as constantes da tabela 1, sendo a mais frequente “obter conhecimentos para uma carreira aliciante” (41,3%) e depois “obter um grau académico” (20,2 %). Em terceiro lugar, com um valor percentual ainda acima dos 10%, encontramos “queria ter condições para escolher a orientação da minha vida” (12,6).

**Tabela 1 – Factores de decisão na entrada no ensino superior (percentagens)**

		Tipo de Estabelecimento			
		Universidade/ Instituto Universitário Público	Instituto Politécnico Público	Ensino privado	Total
Factor mais importante para a decisão de entrar no ensino superior	Obter um grau académico	19,2	22,0	19,7	20,2
	Obter conhecimentos que permitam uma carreira aliciante	40,8	40,0	46,9	41,3
	Era o que a minha família esperava de mim	,8	,6	,8	,7
	Eu queria um bom emprego	8,2	7,7	4,7	7,6
	Não conseguia encontrar um emprego	,2	,5	,1	,3
	Obter um emprego com um bom salário	8,3	9,3	6,1	8,4
	Evitar ter de ir trabalhar	,4		,2	,3
	Para sair de casa	,4	,3	,1	,3
	Gosto de estudar e aprender	8,5	7,3	7,9	8,0
	Querida ter condições para poder escolher a orientação da minha vida	12,7	12,1	13,2	12,6
	Querida estar com os meus amigos que estão aqui	,2	,1	,1	,2
	Querida fazer novos amigos	,2	,2	,1	,2
	Total	100,0	100,0	100,0	100,0

As razões que pesaram na escolha da instituição são também diversificadas (tabela 2). Quando questionados a indicar qual foi a razão mais importante no que se refere à escolha da instituição, encontramos, no topo, “era a melhor para o curso que eu queria” (26,5%) e “era perto da residência habitual” (23,3%), razões que, por si sós, representam quase 50% do total das razões que determinam a escolha da instituição. Registe-se, porém, que existem diferenças de uns sectores para os outros. “Era a melhor para o curso que eu queria” surge em 1º lugar no caso do ensino universitário público e do ensino privado e em 2º lugar no caso do ensino politécnico público. Por sua vez “era perto da residência habitual” surge em 1º lugar no caso de ensino politécnico público, em 2º lugar no caso do ensino universitário público e em 4º lugar no caso do ensino privado.

**Tabela 2 – Factores de decisão na escolha da instituição (percentagens)**

		Tipo de Estabelecimento			
		Universidade/ Instituto Universitário Público	Instituto Politécnico Público	Ensino privado	Total
Factor mais importante para a decisão de frequentar a instituição	Era a melhor para o curso que eu queria	30,4	21,1	23,9	26,5
	Era a única onde eu conseguia entrar	6,6	10,7	13,5	8,9
	Era a única com o curso que eu queria	6,8	10,6	10,2	8,5
	Tem uma boa reputação académica	19,3	10,7	19,2	16,5
	Tem uma boa reputação em termos de vida social	2,1	1,2	1,2	1,7
	Tem boas instalações para actividades não-curriculares	,2	,3	,1	,2
	Foi recomendada pela família	1,8	2,2	2,8	2,1
	Era perto da residência habitual	22,0	29,6	12,8	23,3
	Pela informação e acções de divulgação que promoveu	2,2	2,8	3,0	2,5
	Foi a que os meus amigos decidiram frequentar	,4	,4	,5	,4
	Tem boas instalações para actividades curriculares	1,6	1,9	2,3	1,8
	Os seus diplomados obtêm bons empregos	2,6	3,4	2,6	2,9
	O custo das propinas	,7	1,8	2,3	1,2
	Foi recomendada por amigos	1,5	2,2	2,9	1,9
	Os seus diplomados têm prestígio social	1,9	1,0	2,8	1,8
<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

## 2.2 Importância atribuída e satisfação registada

A pesquisa desenvolvida era atravessada por uma questão central: importância atribuída “versus” satisfação registada pelos estudantes, relativamente a múltiplos aspectos do ensino superior na instituição frequentada (tabelas 3 e 4), organizados em quatro grupos, que sinteticamente designámos por: aspectos académicos (8 itens), apoio académico (6 itens), desenvolvimento pessoal (7 itens) e processos e serviços (20 itens).

Os resultados globais obtidos mostram que a satisfação registada fica sempre aquém da importância atribuída a cada um dos aspectos em apreço. Na maioria dos casos, a importância atribuída e a satisfação registada pelos estudantes, relativamente aos diferentes itens, são superiores ao ponto intermédio da escala, encontrando-se as pontuações mais elevadas nos itens relativos ao desenvolvimento pessoal e aos aspectos académicos. Em último lugar vêm os processos e serviços, sendo de registar que a pontuação, em vários itens, encontra-se na zona intermédia da escala, sobretudo quando o que está em causa é a satisfação registada. Uma análise mais aprofundada e minuciosa mostra diferenças relevantes entre os diferentes subsistemas de ensino superior aqui considerados.

**Tabela 3 - Grau de importância de cada um dos seguintes aspectos específicos relacionados com a instituição que frequenta**

		Tipo de Estabelecimento							
		Universidade/ Instituto Universitário Público		Instituto Politécnico Público		Ensino privado		Total	
		Média	Desvio padrão	Média	Desvio padrão	Média	Desvio padrão	Média	Desvio padrão
<b>Aspectos académicos</b>	Qualidade do ensino	8,3	1,9	7,9	1,9	8,4	1,9	8,2	1,9
	Qualidade do conteúdo das disciplinas	7,9	1,9	7,6	1,9	8,0	1,9	7,8	1,9
	Conhecimento obtido nas disciplinas	8,0	1,8	7,8	1,8	8,2	1,8	7,9	1,8
	Relevância das disciplinas	7,4	1,8	7,3	1,9	7,6	1,9	7,4	1,9
	Qualidade do aconselhamento académico	6,6	2,3	6,5	2,2	7,0	2,2	6,6	2,3
	Oferta de disciplinas de opção	6,2	2,6	5,4	2,8	5,8	2,9	5,9	2,7
	Interação com os docentes fora da aula	6,3	2,6	6,7	2,5	6,7	2,6	6,5	2,6
<b>Apoio académico</b>	Avaliação de conhecimentos	7,1	2,0	7,2	2,0	7,5	2,0	7,2	2,0
	Condições das salas de aula	7,1	2,3	7,2	2,2	7,1	2,4	7,1	2,3
	Condições dos laboratórios	6,7	2,9	6,9	2,7	6,4	3,1	6,7	2,9
	Condições dos edifícios e sua envolvente	7,0	2,3	7,0	2,3	6,8	2,4	7,0	2,3
	Tamanho das turmas	7,0	2,3	7,0	2,4	7,0	2,4	7,0	2,4
	Recursos bibliotecários	7,8	2,1	7,6	2,3	7,6	2,4	7,7	2,2
<b>Aspectos de Desenvolvimento pessoal</b>	Recursos informáticos	7,8	2,2	7,7	2,2	7,6	2,4	7,7	2,2
	Ir ao encontro das minhas expectativas pessoais	8,1	1,8	8,0	1,8	8,3	1,8	8,1	1,8
	Ir ao encontro das minhas expectativas intelectuais	8,1	1,7	7,9	1,8	8,3	1,7	8,1	1,7
	Ter mais conhecimentos	8,4	1,5	8,4	1,5	8,7	1,5	8,5	1,5
	Ter melhores capacidades/possibilidades de relacionamento interpessoal	7,5	1,9	7,6	1,8	7,8	1,9	7,6	1,9
	Ter/desenvolver melhores capacidades de comunicação	7,7	1,9	7,8	1,8	7,9	1,8	7,7	1,8
<b>Processos e Serviços</b>	Ter/desenvolver melhores capacidades de liderança	7,0	2,2	7,2	2,1	7,3	2,1	7,1	2,1
	Obter melhores capacidades de trabalho	8,4	1,6	8,4	1,6	8,6	1,6	8,4	1,6
	Ações e materiais de informação/divulgação da instituição	6,6	2,1	6,6	2,0	6,7	2,1	6,6	2,1
	Orientação aos novos estudantes	6,9	2,2	6,9	2,2	6,9	2,3	6,9	2,2
	Facilidade do processo de matrícula	6,8	2,3	6,9	2,2	6,9	2,2	6,8	2,2
	Serviços de apoio financeiro	6,7	2,6	6,7	2,6	6,6	2,8	6,7	2,6
	Organizações e núcleos estudantis	6,2	2,3	6,2	2,3	5,9	2,5	6,2	2,3
	Serviços de saúde para estudantes	6,5	2,6	6,5	2,7	6,0	2,9	6,4	2,7
	Alojamento nas residências de estudantes	6,4	2,8	6,5	2,7	5,3	3,2	6,3	2,9
	Atitude do pessoal não docente para com os estudantes	6,9	2,3	7,1	2,3	7,0	2,3	7,0	2,3
	Programas culturais	6,5	2,3	6,5	2,3	6,4	2,4	6,5	2,3
	Serviços de alimentação – cantina(s)	7,2	2,5	7,3	2,5	6,6	2,8	7,2	2,6
	Serviços de alimentação – bar(es)	7,3	2,3	7,3	2,4	6,8	2,6	7,2	2,4
	Livraria	7,0	2,3	6,8	2,6	6,7	2,7	6,9	2,5
	Sítio da instituição na Internet	7,5	2,2	7,5	2,2	7,3	2,3	7,5	2,2
	Espaços de estudo	7,6	2,3	7,5	2,3	7,4	2,5	7,6	2,3
	Espaços de lazer	6,8	2,4	6,7	2,5	6,5	2,6	6,7	2,5
Instalações desportivas	6,1	2,8	6,0	2,9	5,2	3,2	6,0	2,9	
Actividades não-curriculares	6,1	2,5	6,0	2,6	5,6	2,8	6,0	2,6	
Simpatia no atendimento aos estudantes	7,1	2,4	7,1	2,4	7,1	2,5	7,1	2,4	
Apoio aos estudantes com necessidades especiais	7,6	2,6	7,5	2,6	7,4	2,8	7,5	2,6	
Associação de Estudantes	6,6	2,7	6,8	2,6	6,4	2,8	6,7	2,6	

Escala: 0=nada importante; 10=extremamente importante

**Tabela 4 - Grau de satisfação com cada um dos seguintes aspectos específicos relacionados com a instituição que frequenta**

		Tipo de Estabelecimento							
		Universidade/ Instituto Universitário Público		Instituto Politécnico Público		Ensino privado		Total	
		Média	Desvio padrão	Média	Desvio padrão	Média	Desvio padrão	Média	Desvio padrão
<b>Aspectos académicos</b>	Qualidade do ensino	7,0	1,9	7,0	1,9	7,4	1,9	7,1	1,9
	Qualidade do conteúdo das disciplinas	6,8	1,8	6,8	1,9	7,1	1,9	6,8	1,9
	Conhecimento obtido nas disciplinas	7,0	1,8	7,0	1,7	7,4	1,8	7,0	1,8
	Relevância das disciplinas	6,8	1,8	6,8	1,8	7,0	1,9	6,8	1,8
	Qualidade do aconselhamento académico	5,9	2,2	6,1	2,1	6,4	2,2	6,0	2,2
	Oferta de disciplinas de opção	5,5	2,6	4,9	2,7	5,2	2,8	5,3	2,7
	Interação com os docentes fora da aula	6,1	2,5	6,5	2,4	6,6	2,5	6,3	2,5
<b>Apoio académico</b>	Avaliação de conhecimentos	6,5	2,1	6,7	2,0	7,0	2,1	6,6	2,1
	Condições das salas de aula	6,0	2,6	6,1	2,4	6,0	2,7	6,1	2,5
	Condições dos laboratórios	5,8	2,7	5,9	2,6	5,6	3,0	5,8	2,7
	Condições dos edifícios e sua envolvente	6,2	2,5	6,2	2,4	5,9	2,6	6,1	2,5
	Tamanho das turmas	6,1	2,4	6,1	2,5	6,3	2,5	6,1	2,4
	Recursos bibliotecários	6,8	2,4	6,5	2,4	6,5	2,6	6,6	2,4
<b>Aspectos de Desenvolvimento pessoal</b>	Recursos informáticos	6,7	2,5	6,5	2,5	6,6	2,5	6,6	2,5
	Ir ao encontro das minhas expectativas pessoais	7,0	2,0	7,0	2,0	7,3	2,0	7,1	2,0
	Ir ao encontro das minhas expectativas intelectuais	7,1	1,9	7,0	1,9	7,4	2,0	7,1	1,9
	Ter mais conhecimentos	7,5	1,8	7,5	1,8	7,8	1,8	7,5	1,8
	Ter melhores capacidades/possibilidades de relacionamento interpessoal	7,1	1,9	7,1	1,8	7,3	1,9	7,1	1,9
	Ter/desenvolver melhores capacidades de comunicação	7,1	1,9	7,2	1,8	7,4	1,9	7,2	1,9
	Ter/desenvolver melhores capacidades de liderança	6,5	2,1	6,7	2,0	6,8	2,1	6,6	2,1
<b>Processos e Serviços</b>	Obter melhores capacidades de trabalho	7,4	1,9	7,5	1,9	7,7	1,9	7,5	1,9
	Acções e materiais de informação/divulgação da instituição	5,9	2,1	5,9	2,1	6,1	2,2	5,9	2,1
	Orientação aos novos estudantes	5,6	2,3	5,8	2,2	5,6	2,4	5,7	2,3
	Facilidade do processo de matrícula	5,9	2,4	6,0	2,3	6,2	2,4	6,0	2,4
	Serviços de apoio financeiro	5,3	2,5	5,3	2,6	5,0	2,7	5,3	2,5
	Organizações e núcleos estudantis	5,6	2,3	5,5	2,3	5,1	2,5	5,5	2,3
	Serviços de saúde para estudantes	5,2	2,5	5,0	2,7	4,5	2,8	5,1	2,6
	Alojamento nas residências de estudantes	5,4	2,4	5,5	2,5	4,0	2,8	5,3	2,5
	Atitude do pessoal não docente para com os estudantes	6,1	2,3	6,3	2,3	6,3	2,5	6,2	2,3
	Programas culturais	5,7	2,2	5,5	2,3	5,3	2,5	5,6	2,3
	Serviços de alimentação – cantina(s)	5,6	2,7	5,8	2,7	5,0	2,9	5,6	2,8
	Serviços de alimentação – bar(es)	6,1	2,5	6,0	2,5	5,4	2,8	6,0	2,6
	Livraria	6,0	2,5	5,4	2,7	5,6	2,8	5,7	2,6
	Sítio da instituição na Internet	6,6	2,4	6,3	2,4	6,2	2,6	6,5	2,4
	Espaços de estudo	6,1	2,6	5,9	2,6	5,8	2,7	6,0	2,6
	Espaços de lazer	5,6	2,6	5,4	2,6	5,0	2,9	5,5	2,6
	Instalações desportivas	4,9	3,0	4,4	3,0	3,6	3,1	4,6	3,0
	Actividades não-curriculares	5,1	2,3	4,9	2,3	4,4	2,5	4,9	2,4
	Simpatia no atendimento aos estudantes	5,7	2,4	5,8	2,4	5,8	2,6	5,7	2,4
	Apoio aos estudantes com necessidades especiais	5,6	2,4	5,5	2,5	5,3	2,7	5,5	2,5
Associação de Estudantes	5,5	2,6	5,7	2,6	5,2	2,7	5,5	2,6	

Escala: 0=extremamente insatisfeito; 10=extremamente satisfeito

## Considerações finais

Os resultados da pesquisa mostram-nos um conjunto diversificado de resultados, de que não será possível apresentar aqui breves considerações finais. Todavia, há aspectos que nos parecem ser de realçar.

As razões que levam os estudantes ao ensino superior, bem como as razões porque escolhem uma determinada instituição, são múltiplas e diversificadas. As principais razões que levam os estudantes a decidir ingressar no ensino superior são a possibilidade de obtenção de conhecimentos que permitam uma carreira aliciante, a obtenção de um grau académico e condições para escolher e orientar a vida. Estas razões são, em certo sentido, convergentes: os estudantes querem ter uma carreira aliciante, consideram que o grau académico será o melhor meio para atingir esse fim e que o ensino superior lhe proporcionará condições para poder escolher e orientar a vida. Contudo, gostaríamos também de referir que os dados relativos ao tipo de estabelecimento, ao género e à área de estudos mostram que estas variáveis, embora de modo diferente, são relevantes no que se refere à decisão de entrar no ensino superior.

As razões que levam os estudantes a escolherem a IES que frequentam são também múltiplas e de natureza diversificada. Uma coisa é decidir entrar no ensino superior, outra é decidir qual a instituição a frequentar. Quando a oferta, na sua generalidade, é superior à procura, esta questão torna-se particularmente relevante para os estudantes e as instituições, embora por razões bem diferentes. Os factores que mais pesam na escolha da instituição são: a boa reputação académica, ser a melhor para o curso pretendido, ser perto da residência habitual. Todavia, quando a questão se coloca em termos da razão mais importante, a escolha da instituição a frequentar decide-se, em cerca de metade dos casos, por duas razões de natureza bem diferente: a percepção de que a instituição em causa é a melhor para o curso pretendido; a proximidade da residência habitual. É de referir que, também aqui, os dados relativos ao tipo de estabelecimento, ao género e à área de estudos mostram que estas variáveis, embora de modo diferente, são relevantes no que se refere à decisão de entrar no ensino superior.

Uma das mudanças mais significativas do ensino superior em Portugal foi, sem dúvida, o seu grande crescimento. A decisão de ingressar no ensino superior assenta em razões convergentes, em que o grau académico é bastante importante, mas não a razão mais importante, ou como refere Tomlinson (2008), não é suficiente. Com efeito, a obter conhecimentos para uma carreira aliciante é a razão mais forte e o desejo de ter condições para poder escolher e orientar a vida é razão também significativa. Por sua vez, a escolha da instituição assenta, sobretudo, em dois factores de natureza bem diferente. De um lado, está a ideia de que a instituição em causa é a melhor para o curso pretendido e, do outro lado, está o factor residência habitual. Estas duas razões remetem-nos para múltiplas questões, nomeadamente para uma espécie de conflito entre a percepção de uma qualidade desejada pelos estudantes e a situação socioeconómica por eles vivenciada.

Os resultados mostram também que, em geral, a perspectiva dos estudantes relativamente à importância atribuída e à satisfação registada se situa acima do ponto intermédio da escala. Mas os resultados da pesquisa mostram também que, em geral, existe um “gap” entre a importância atribuída a cada um dos itens e a satisfação registada relativamente aos mesmos. Trata-se de matéria que, mais do que constatada, deve e pode ser

gerida pelas IES, levando à implementação de estratégias, nos diferentes planos, conducentes à diminuição ou superação do mesmo.

As IES têm sido confrontadas com múltiplas mudanças e transformações que se fazem sentir sobre elas e que exigem delas respostas adequadas. Os resultados obtidos questionam também as IES neste sentido. Ao ensino superior estão a chegar estudantes com características e/ou expectativas diferentes. Será importante saber que públicos ou clientes diferentes são estes.

Os dados obtidos, novos para o contexto português, sugerem que há importantes aspectos nas IES, que merecem particular atenção e melhoria, dada a sua relação com a qualidade da formação e o sucesso dos estudantes. Neste sentido, os resultados obtidos sugerem que entre as estratégias a implementar ou a desenvolver pelas instituições, incluem-se uma maior atenção para com as dimensões curriculares a que se refere os aspectos académicos e de desenvolvimento pessoal referidos.

A literatura da especialidade mostra que o sucesso dos estudantes pode ser analisado a diferentes níveis e em todos eles existem múltiplos factores que o influenciam. Dos dados obtidos, resulta claro que, de acordo com a perspectiva dos estudantes, os aspectos a que estes atribuem mais importância e registam maior satisfação nas IES que frequentam são os aspectos que se incluem no desenvolvimento pessoal bem como os académicos, isto é, o desenvolvimento pessoal e o desenvolvimento curricular. No pólo oposto, focam os aspectos relacionados com processos e serviços.

É importante conhecer e aprofundar as razões que estão subjacentes às decisões e às apreciações dos estudantes. O aprofundamento da análise dos dados obtidos, nomeadamente em função de variáveis ou conjuntos de variáveis específicas, poderá ajudar a compreender melhor o que está em causa e a equacionar e a implementar estratégias que possam contribuir para a melhoria da qualidade da formação e do sucesso dos estudantes, que será também sucesso da instituição de formação.

## REFERENCES

- Allen, A. e Higgins, T. (1994). *Higher Education: The International Student Experience* HEIST/ UCAS, Leeds.
- Amaral, Alberto; Meek, V. Lynn e Larsen, Ingvild M. (eds) (2003). *The Higher Education Managerial Revolution?*. Dordecht: Kluwer Academic Publishers.
- Braxton, J. M., Sullivan, A. V. e Johnson, R. M. (1997). Apprising Tinto's theory of college student departure, in J. Smart (ed.) *Higher Education: Handbook of Theory and Research*, Vol. 12, pp. 107-64. New York: Agathon.
- Braxton, John M. e Hirschy, Amy S. (2004). Reconceptualizing antecedents of social integration in student departure. In Yorke, Mantz e Longden, Bernard (eds), *Retention and Student Success in Higher Education* (pp. 89-102). The Society for Research into Higher Education, SRHE & Open University Press.

- Bleikley, Ivar e Kogan, Maurice (2007). Organization and Governance of Universities. *Higher Education Policy*, 20, 4, 477-494.
- Dolence, M. (1996). *Strategic Enrollment Management: Cases from the Field* (American Association of Collegiate Registrars and Admissions Officers).
- Eskildsen, J., Martensen, A., Gronholdt, L. e Kristensen, K. (1999). “Benchmarking Student Satisfaction in Higher Education based on the ECSI Methodology”, Proceedings of the Conference on TQM for Higher Education Institutions, Verona: University of Verona.
- Hossler, D. & Bean, J. (1990). *The Strategic Management of College Enrollments*. San Francisco, California: Jossey-Bass.
- Jenssen, Jannecke, Stensaker, Bjørn e Grøgaard, Jens B. (2002). Student Satisfaction: Towards an Empirical Deconstruction of the Concept. *Quality in Higher Education*, 8, 2, 183-195.
- Keen, C. e Higgins, T. (1992). *Adults’ Knowledge of Higher Education – the Findings of a Research Programme into the Perceptions of Potential Mature Students*. HEIST-PCAS, Leeds.
- Keen, C. e Higgins, T. (1991). *Young People’s Knowledge of Higher Education – Findings of a Research Programme into the Perceptions of “Traditional” Applicants* HEIST-PCAS, Leeds.
- Magalhães, António M. (2007). A Identidade do Ensino Superior: a educação superior e a identidade. *Revista Lusófona de Educação*, 7, 13-40.
- Roberts, D. e Higgins, T. (1992). *Higher Education: The Student Experience – The Findings of a Research Programme into Student Decision-Making and Consumer Satisfaction*. HEIST-PCAS, Leeds.
- Taylor, J.S. (1981). Student satisfaction. *MATEP Forum*, 4 (2).
- Tomlinson, Michael (2008). The degree is not enough: student’s perceptions of the role of higher education credentials for graduate work and employability. *British Journal of Sociology Education*, 29, 1, 49-61.
- Yorke, Mantz e Longden, Bernard (2004). *Retention and Student Success in Higher Education*. The Society for Research into Higher Education, SRHE & Open University Press.