



Fórum da Gestão
do Ensino Superior
nos Países e Regiões
de Língua Portuguesa



Universidade
Eduardo
Mondlane
Mondlane



Universidade Politécnica
A POLITÉCNICA



7.^a CONFERÊNCIA DA FORGES UNIVERSIDADE EDUARDO MONDLANE, MAPUTO, MOÇAMBIQUE 29 E 30 NOV, 1 DEZ 2017

Ensino Superior e Mobilidade Internacional: Fatores Determinantes da Escolha e Satisfação dos Estudantes

Maria Raquel Lucas . UÉvora | CEFAGE

Maria Freire . UÉvora | CHAIA

Isabel Joaquina Ramos . UÉvora | CICS.NOVA.UÉvora

Conceição Rego . UÉvora | CEFAGE



UNIVERSIDADE
DE ÉVORA



Os autores agradecem o apoio financeiro da Fundação para a Ciência e Tecnologia e FEDER / COMPETE (UID/ECO/04007/2013- POCI-01-0145-FEDER-007659)
CHAIA/UÉ: UID/EAT/00112/2013

Com o apoio financeiro da FCT/MEC através de Fundos Nacionais e quando aplicável cofinanciado pelo FEDER no Âmbito do acordo de parceria PT2020



Sumário

- Objetivos
- Mobilidade Internacional
- Fatores da Escolha de uma IES
- Satisfação dos estudantes
- Considerações Finais
- Desenvolvimentos futuros



Objetivos

Conhecer:

- Fatores determinantes das escolhas de uma IES pelos estudantes
- Satisfação dos estudantes no contexto da mobilidade internacional
 - Revisão da Literatura

Mobilidade Internacional

EVOLUÇÃO



Ensino no Estrangeiro

Acordos IESi De/Ddiploma

Cursos on-line Polos i

comprehensive internationalization

R E V I S Ã O

Atividades Extracurriculares

Inovação *Curricula*

Permutas Programas

Permutas Docentes/Discentes

Recrutamento e I&D

GRH

(Recrutamento, bolsas I&D)

Captação Alunos

Dimensão i *Curricula*

Lecionação Língua estrangeira

Parceriais (IES internacionais)

Mobilidade Internacional

Colaboração I&Di

Reforço da I&D

Superior Formação

Imagem Institucional

Fatores de Escolha de uma IES

Influências Individuais e Influências Externas

Psicológicas

Pessoais

Sociais

Culturais

PROCESSO BÁSICO DE TOMADA DE DECISÃO

Reconhecimento
do
Problema
ou da
Necessidade

**Procura de
Informação**

Procura de
IES,
Disponibilidade
Cursos,
preços,
opiniões de
outros (Wom)

**Avaliação de
Alternativas**

Quais as IES
de maior
prestígio?
Qualidade/Preço?
Imagem País?
Localização?

Decisão

Escolha
racional e/ou
emocional
(*Push e
pull*)

**Avaliação
Post-Decisão**

Experiência,
Reacções dos
outros,
satisfação ou
insatisfação

Estímulos (Influências) do Marketing Educacional

Cursos

Preço

Comunicação

Acesso



Satisfação dos Estudantes

- Varia com **género, idade, ano escolar e desempenho** académico, em diferentes combinações
- Resulta da avaliação global baseada na experiência educacional total e experiência ao longo do tempo
- Corresponde ao nível de realização do estudante/ avaliação de como os atributos de uma oferta superam (ou não) as suas expectativas



Satisfação dos Estudantes

- Leva a referências positivas às IES
- Forte relação com WOM e o processo de escolha
- Tem como antecedentes a **Imagem da IES**, o **valor do curso**, as **expectativas** e a **qualidade percebida**
-
- A **lealdade** é a sua consequência
- Aumenta se objetivos dos estudantes são alcançados



Considerações Finais (I)

- Internacionalização e captação de estudantes internacionais é uma das prioridades estratégicas de muitas IES
- Processo de tomada de decisão/ escolha de uma IES, realizado de forma consciente ou inconsciente pelos estudantes, é complexo e composto de múltiplas etapas
- O *continuum* do processo de tomada de decisão integra uma predisposição para estudar no estrangeiro, a procura e análise das alternativas disponíveis, a seleção e realização da candidatura e a escolha final da IES



Considerações Finais (II)

- Satisfação e lealdade, dependem da forma como a IES é percebida e valorizada pelos estudantes (imagem, qualidade, técnica e funcional, expectativas, desejos/ necessidades, valor)
- Conhecer os fatores e as fontes de informação explicativas da escolha da IES com impacto positivo na satisfação e na lealdade dos estudantes internacionais contribui para a melhoria da gestão das IES, e formulação e implementação de estratégias de *marketing* relacional e de comunicação com impacto na *performance* e na imagem internacional (CPLP)



Desenvolvimentos Futuros

- Desagregar os fatores explicativos da escolha de uma IES por sistema educativo e/ou área geográfica (CPLP)
- Conhecer os antecedentes e consequentes da satisfação dos estudantes com as IES que escolhem (CPLP)



Fórum da Gestão do Ensino Superior nos Países e Regiões de Língua Portuguesa



Maria Raquel Lucas | mrlucas@uevora.pt
Maria Freire | mcmf@uevora.pt
Isabel Joaquina Ramos | iar@uevora.pt
Conceição Rego | mcpr@uevora.pt

Obrigada



Os autores agradecem o apoio financeiro da Fundação para a Ciência e Tecnologia e FEDER / COMPETE (UID/ECO/04007/2013- POCI-01-0145-FEDER-007659)
CHAIA/UE: UID/EAT/00112/2013

Com o apoio financeiro da FCT/MEC através de Fundos Nacionais e quando aplicável cofinanciado pelo FEDER no Âmbito do acordo de parceria PT2020