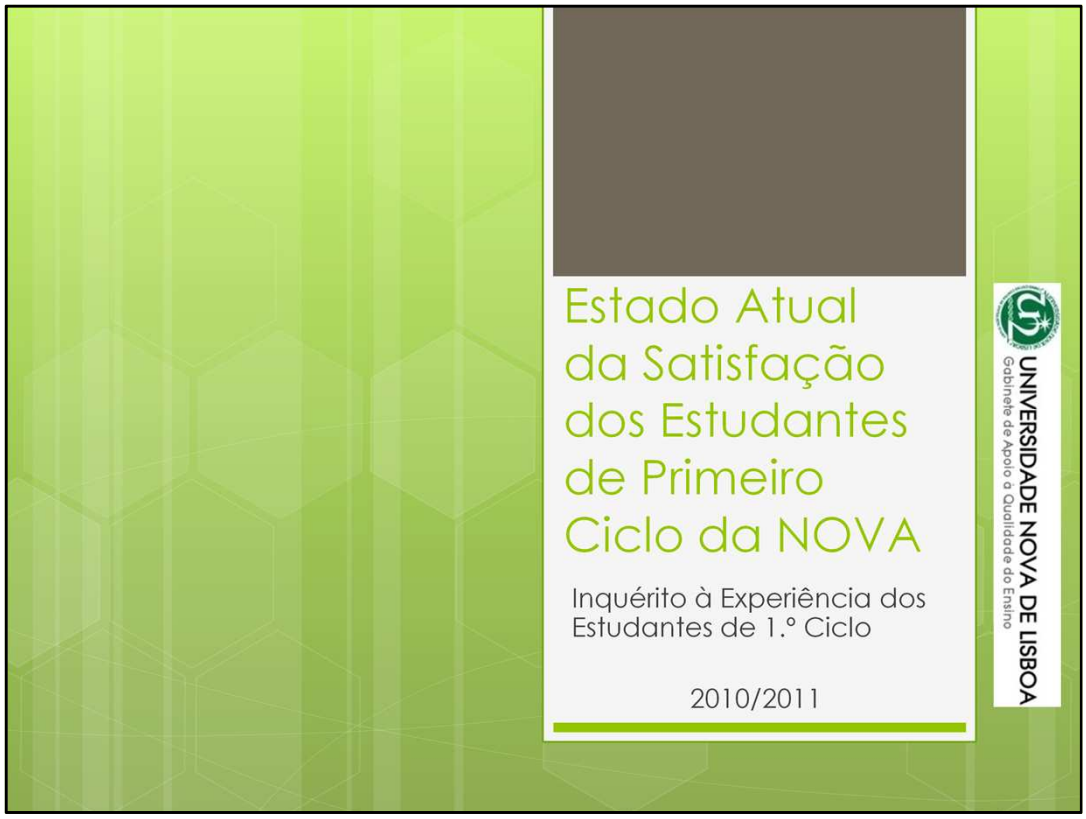
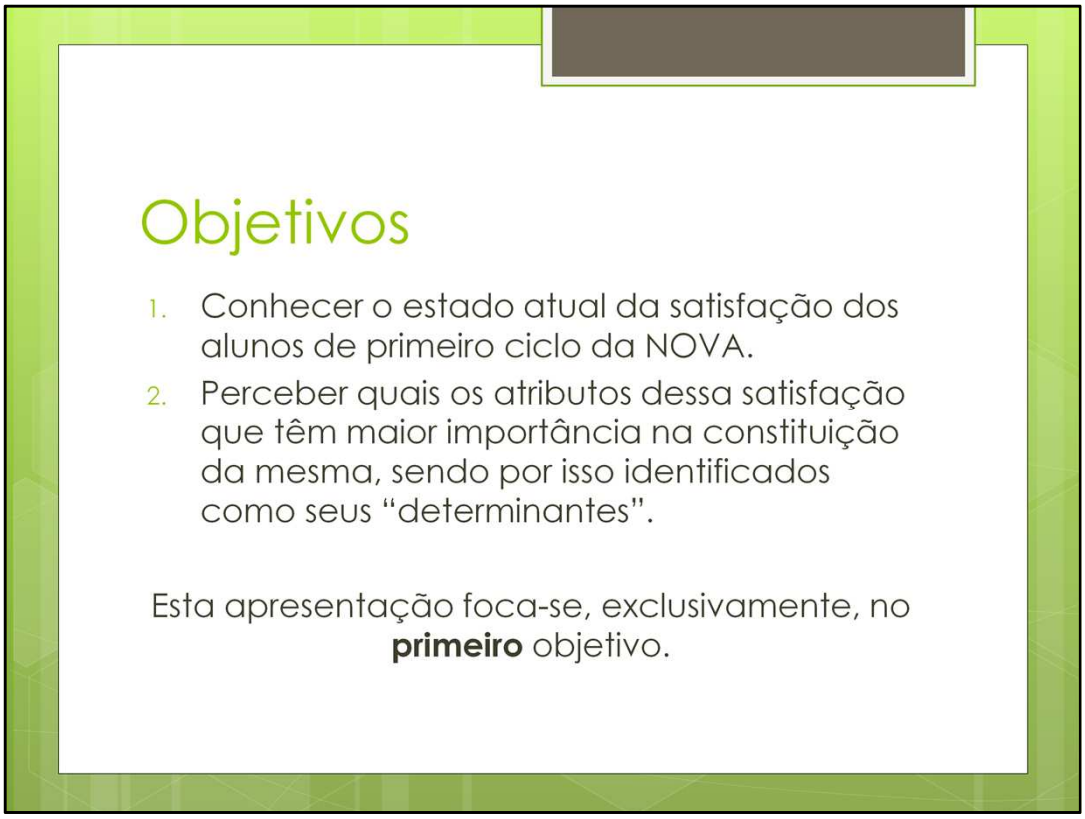
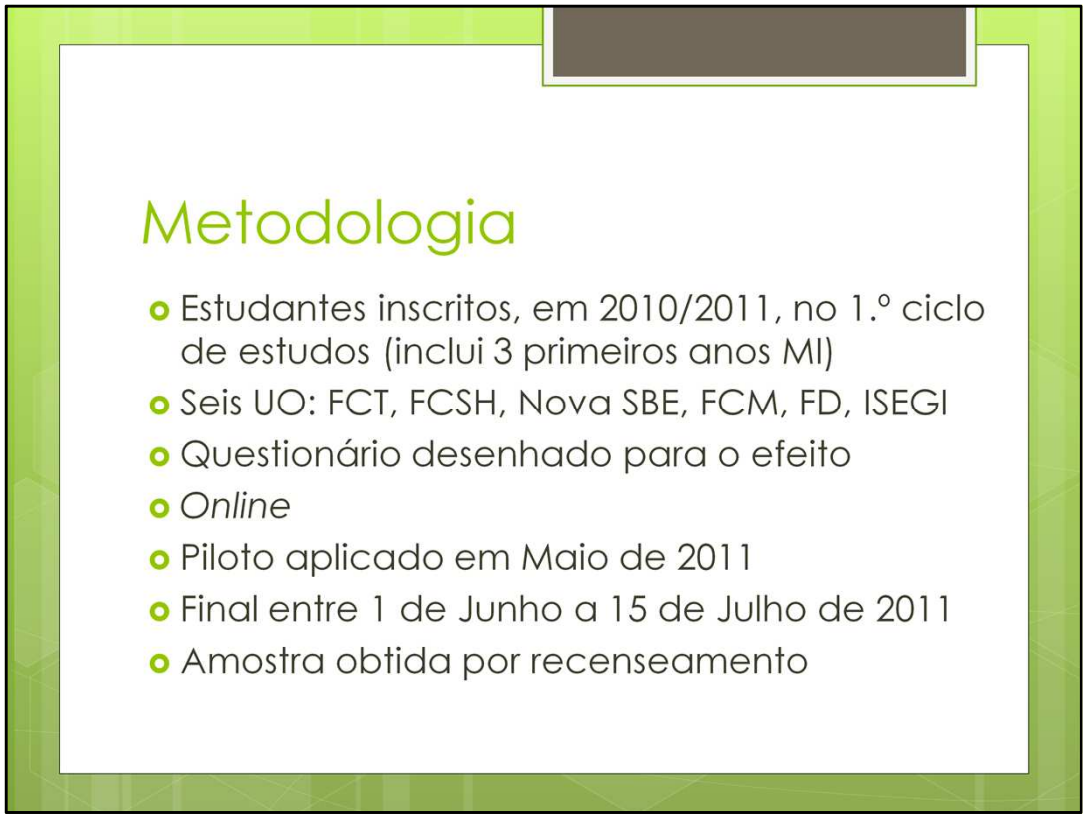


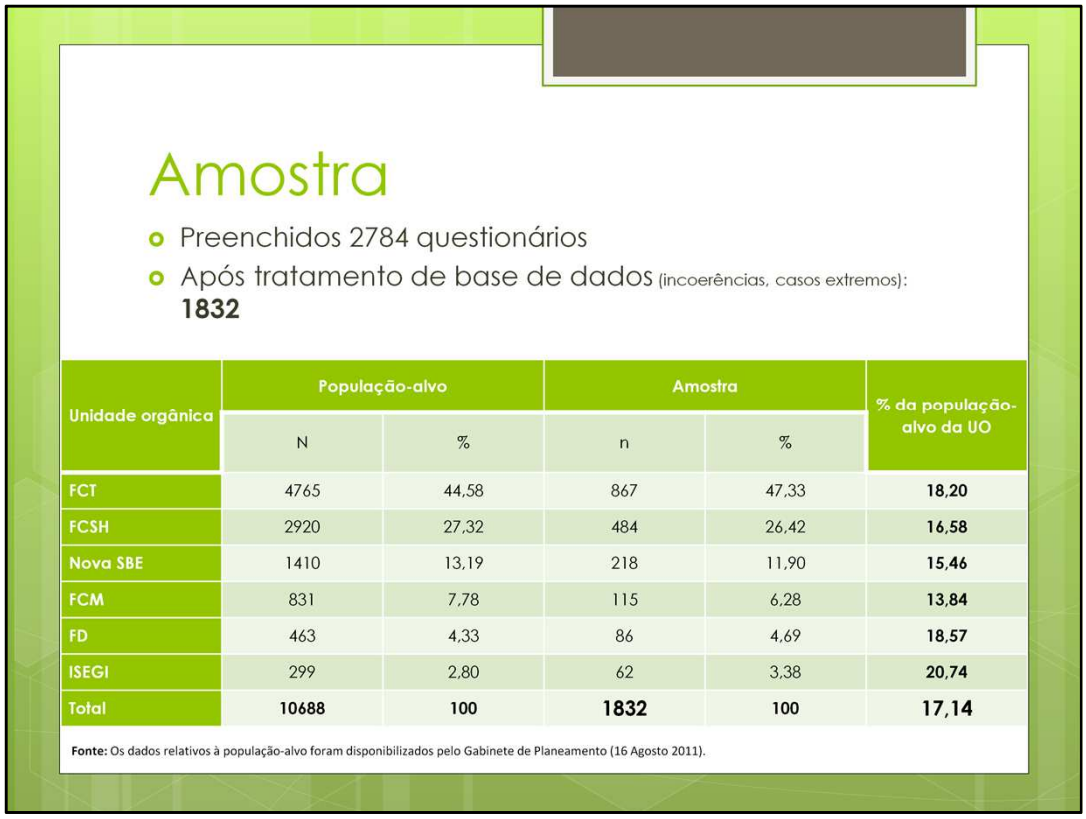

- Serão apresentados os resultados de um dos estudos feitos com os dados recolhidos no Inquérito à Experiência dos Estudantes de Primeiro Ciclo de Estudos da NOVA, em 2010-2011, e que é um dos estudos transversais incluídos nas Bases Gerais do Sistema de Garantia da Qualidade do Ensino.




- Este Inquérito tinha dois objetivos:
  - Conhecer o estado atual da satisfação dos alunos de 1.º ciclo da NOVA
  - Perceber quais os determinantes dessa satisfação.
- Iremos apresentar os resultados do primeiro estudo.




- A população-alvo são os estudantes inscritos, em 2010-2011, num 1.º CE, incluindo os que estavam nos três primeiros anos de um MI.
- Assim sendo, foram abrangidas as seis UO com Licenciatura e/ou MI: FCT, FCSH, Nova SBE, FCM, FD e ISEGI.
- O questionário foi desenhado para o efeito e aplicado online, o que permitiu garantir o anonimato dos estudantes e reduzir o erro não amostral associado ao processamento dos dados.
- Foi feito um piloto em Maio de 2011 e o questionário final foi aplicado entre Junho e Julho desse mesmo ano
- A amostra foi recolhida por recenseamento, *ie*, foi pedido às direções das UO e aos respetivos responsáveis pela qualidade do ensino que divulgassem o link para o questionário, por email, junto da população-alvo → a amostra é composta pelos que responderam
- O endereço eletrónico do questionário foi divulgado através de um *email* dirigido à população-alvo, que lhe foi enviado pelas Direções e Responsáveis pela Qualidade do Ensino das mencionadas unidades orgânicas. Durante o período de recolha de dados, foram enviados *emails* recordatórios e feita publicidade ao estudo nas páginas do Facebook das Associações de Estudantes.
- Não foi feito um plano de amostragem porque era caro em termos financeiros e de tempo.



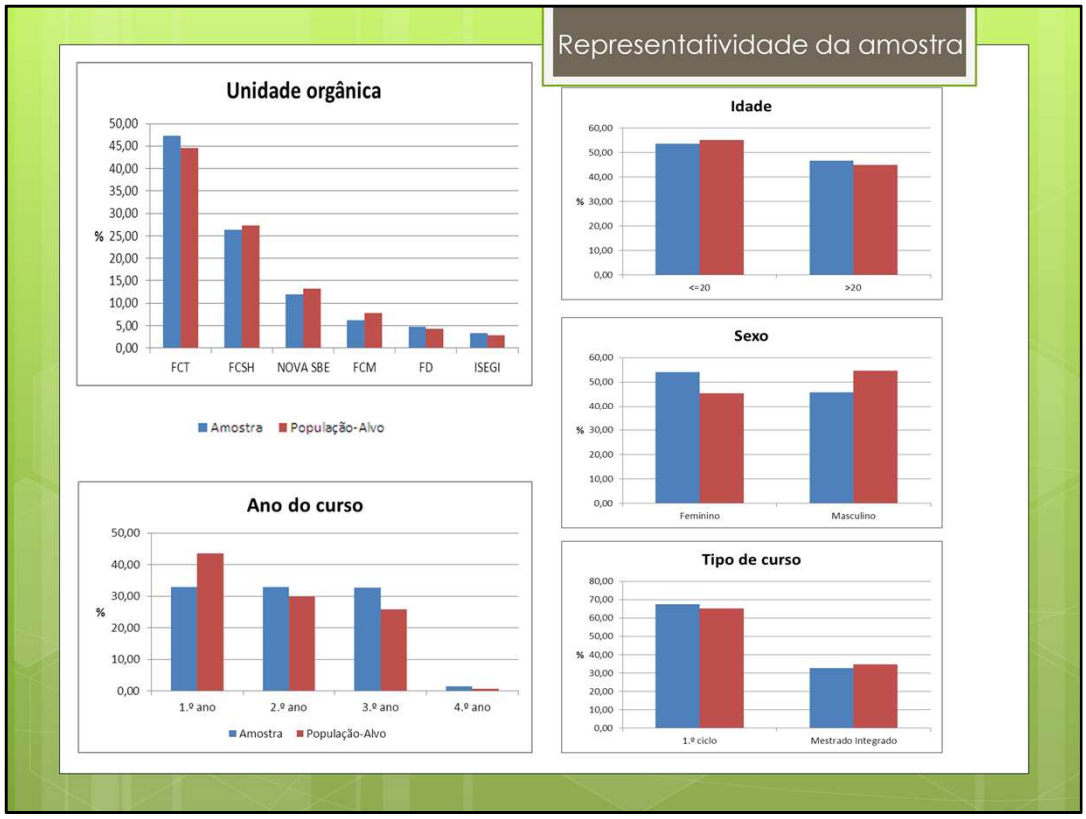
# Amostra

- Preenchidos 2784 questionários
- Após tratamento de base de dados (incoerências, casos extremos): **1832**

| Unidade orgânica | População-alvo | | Amostra | | % da população-alvo da UO |
|---|---|---|---|---|---|
| | N | % | n | % | |
| FCT | 4765 | 44,58 | 867 | 47,33 | **18,20** |
| FCSH | 2920 | 27,32 | 484 | 26,42 | **16,58** |
| Nova SBE | 1410 | 13,19 | 218 | 11,90 | **15,46** |
| FCM | 831 | 7,78 | 115 | 6,28 | **13,84** |
| FD | 463 | 4,33 | 86 | 4,69 | **18,57** |
| ISEGI | 299 | 2,80 | 62 | 3,38 | **20,74** |
| Total | **10688** | **100** | **1832** | **100** | **17,14** |

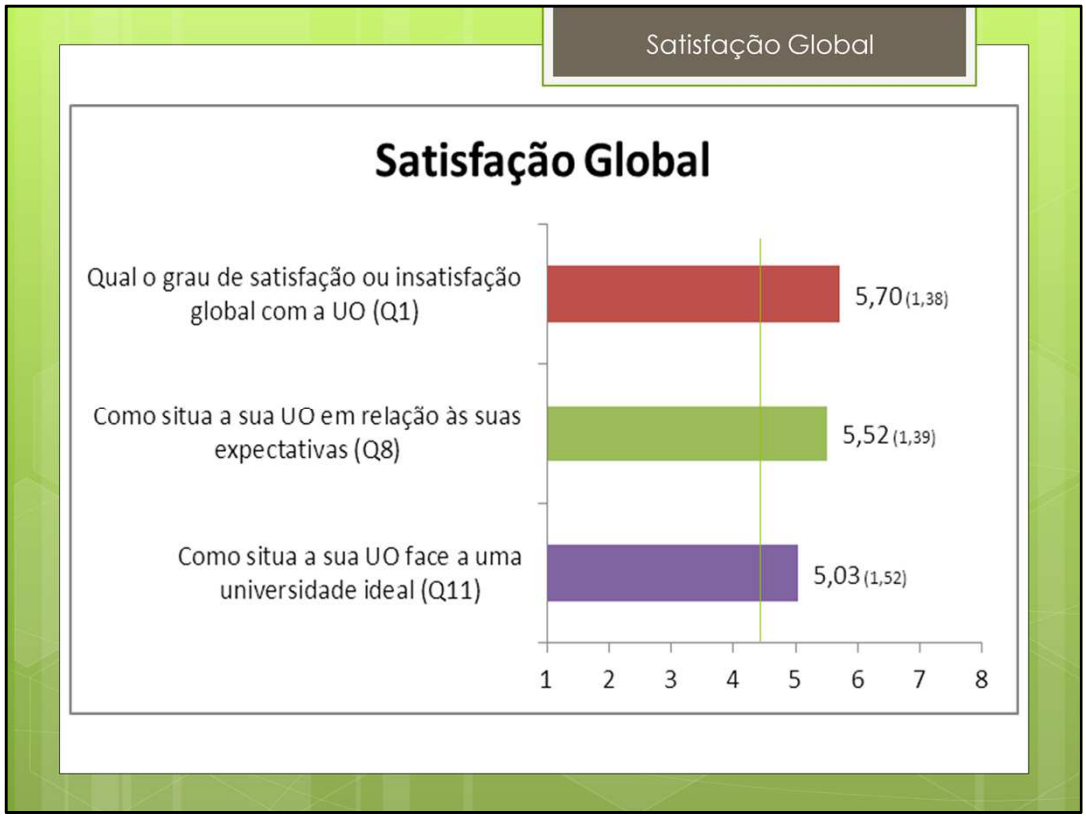
**Fonte:** Os dados relativos à população-alvo foram disponibilizados pelo Gabinete de Planeamento (16 Agosto 2011).

- Nestas circunstâncias, foram recolhidos 2784 questionários, dos quais 1832 foram considerados válidos, o que corresponde a uma taxa de participação de 17,14%.

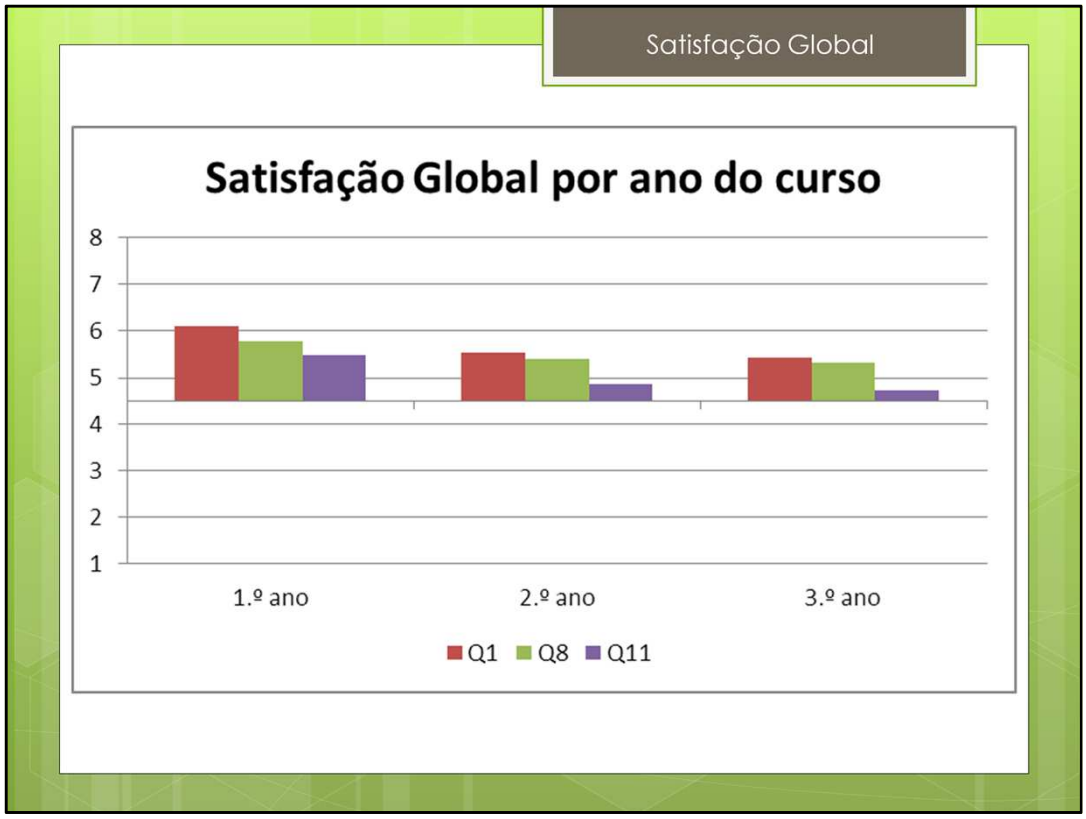



- Não tendo sido selecionada por métodos de amostragem aleatórios, não se poderá afirmar que a amostra é estatisticamente representativa da população-alvo. Não obstante, é possível comparar as características sociodemográficas da amostra recolhida com as existentes na população-alvo.
- Verifica-se neste caso que a mesma é semelhante, havendo apenas uma pequena inversão no sexo e uma distribuição mais equilibrada de alunos por ano na amostra.

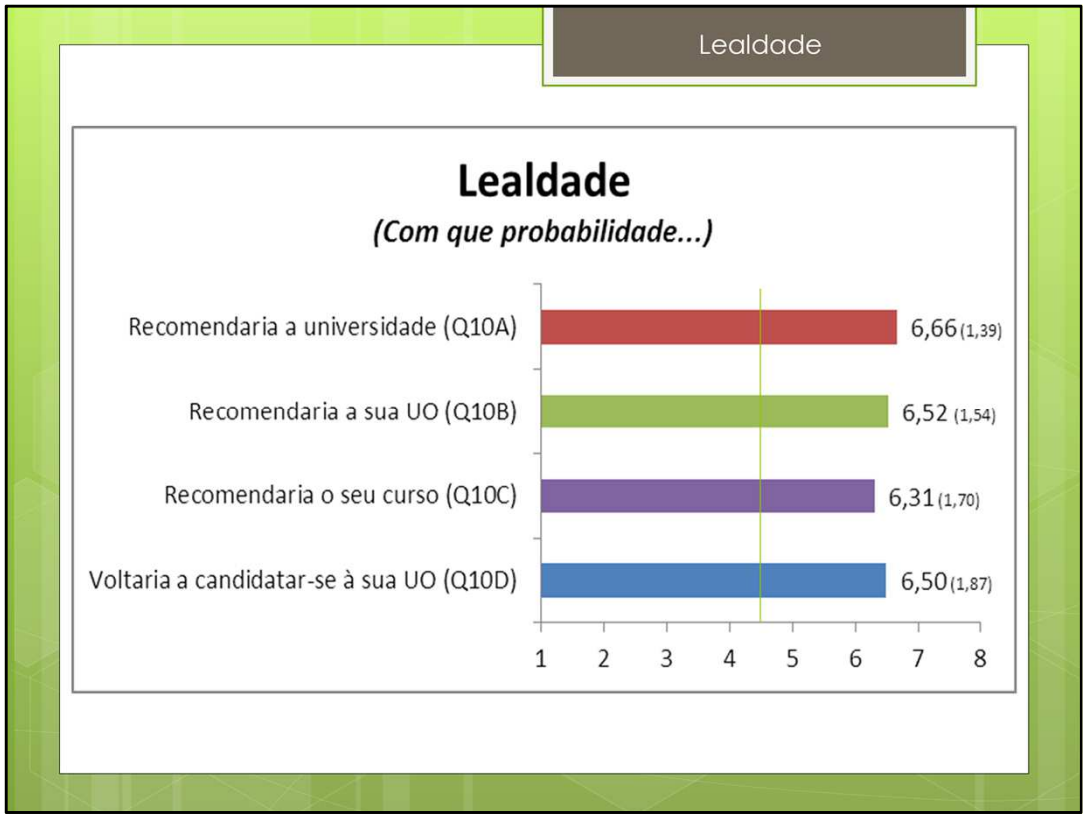
- Os resultados serão apresentados de forma agregada e por ano de curso.
- Os dados apresentados são médias com o desvio-padrão entre parêntesis.
- A escala usada foi de 8 pontos, sendo 4.5 o ponto de comparação.
- Refira-se que as escalas utilizadas, apesar de serem ordinais, foram tratadas como se de escalas métricas se tratassem, uma vez que as respostas nos estudos de satisfação apresentam, usualmente, uma distribuição modal e aproximada da normal (Hill & Hill, 2009).



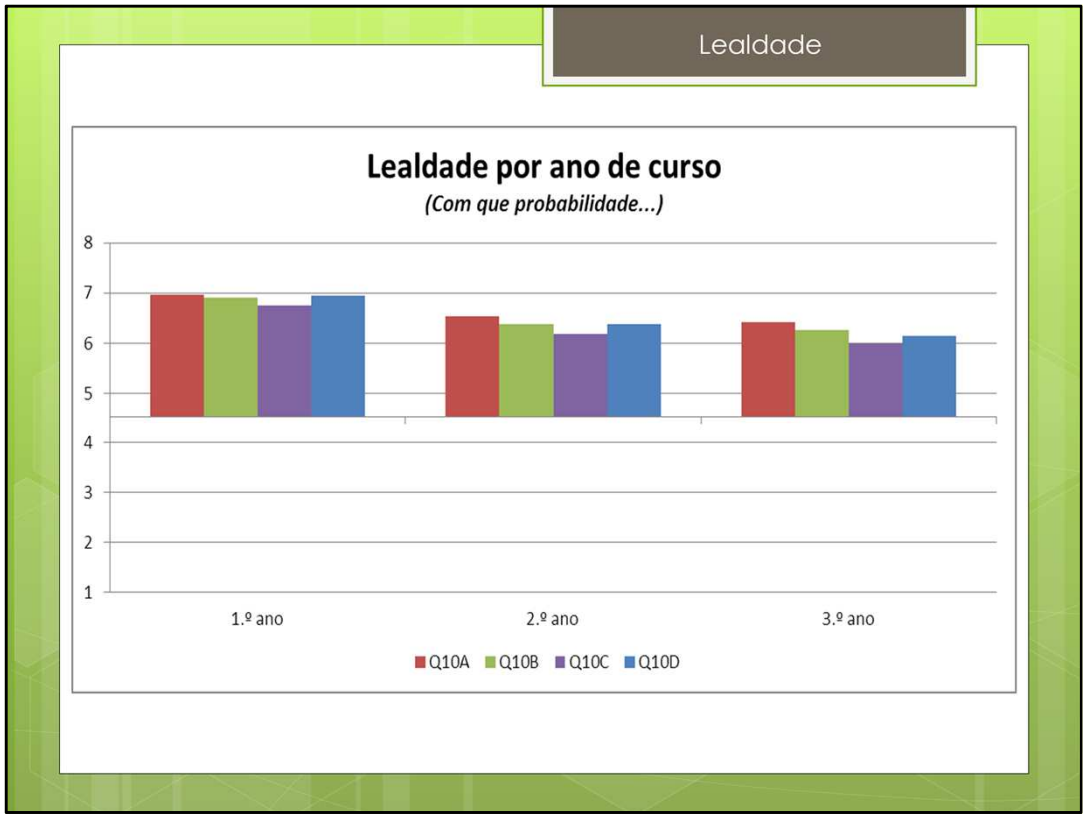

- Na análise da satisfação global optou-se por colocar as três questões mais frequentemente usadas para este fim (Ryan *et al*, 1995, citado por Vilares & Coelho, 2005):
- (a) satisfação global com a unidade orgânica numa escala de "muito insatisfeito" a "muito satisfeito";
- (b) realização de expectativas em relação à unidade orgânica na escala de "muito abaixo das expectativas" a "muito acima das expectativas";
- (c) comparação da unidade orgânica com uma instituição ideal numa escala de "muito longe" a "muito perto".



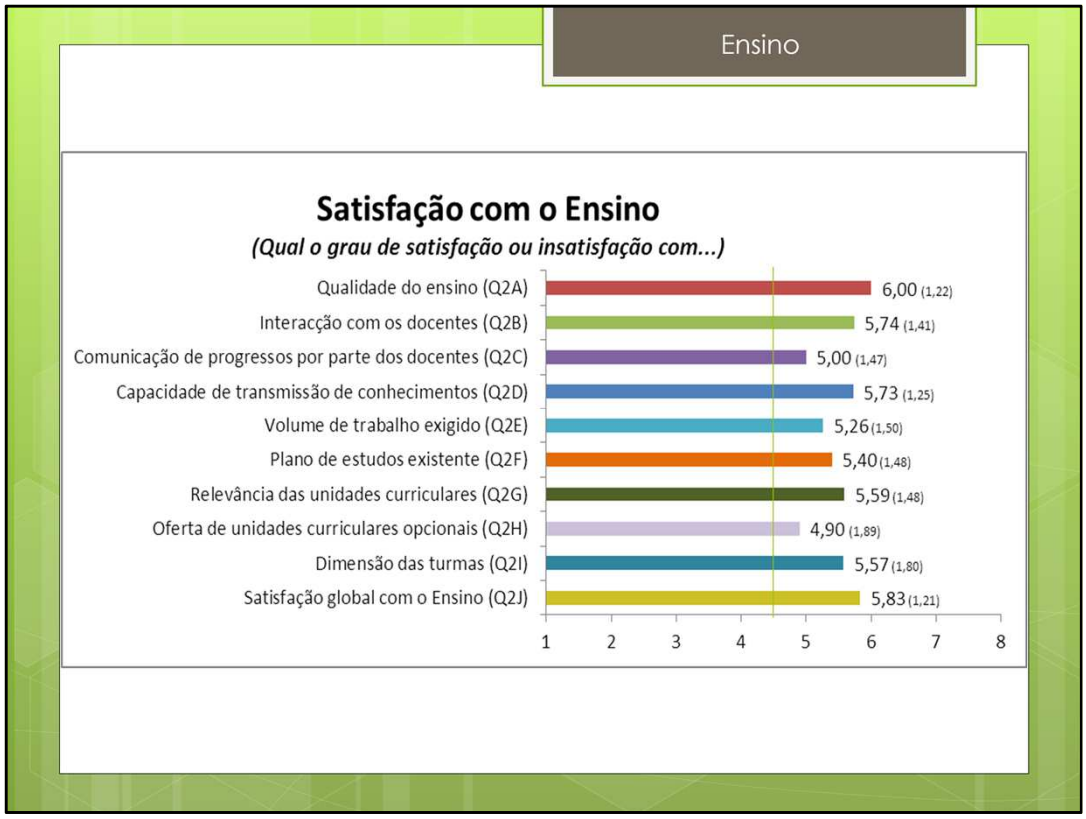

- Vendo os mesmos resultados organizados por ao de curso, e excluindo o 4.º ano que apenas existe numa UO, constata-se que existe uma diminuição da satisfação à medida que os alunos avançam no curso.
- Essa diminuição é mais acentuada entre o 1.º e o 2.º ano, o que provavelmente está relacionado com as elevadas expectativas dos estudantes no primeiro ano.



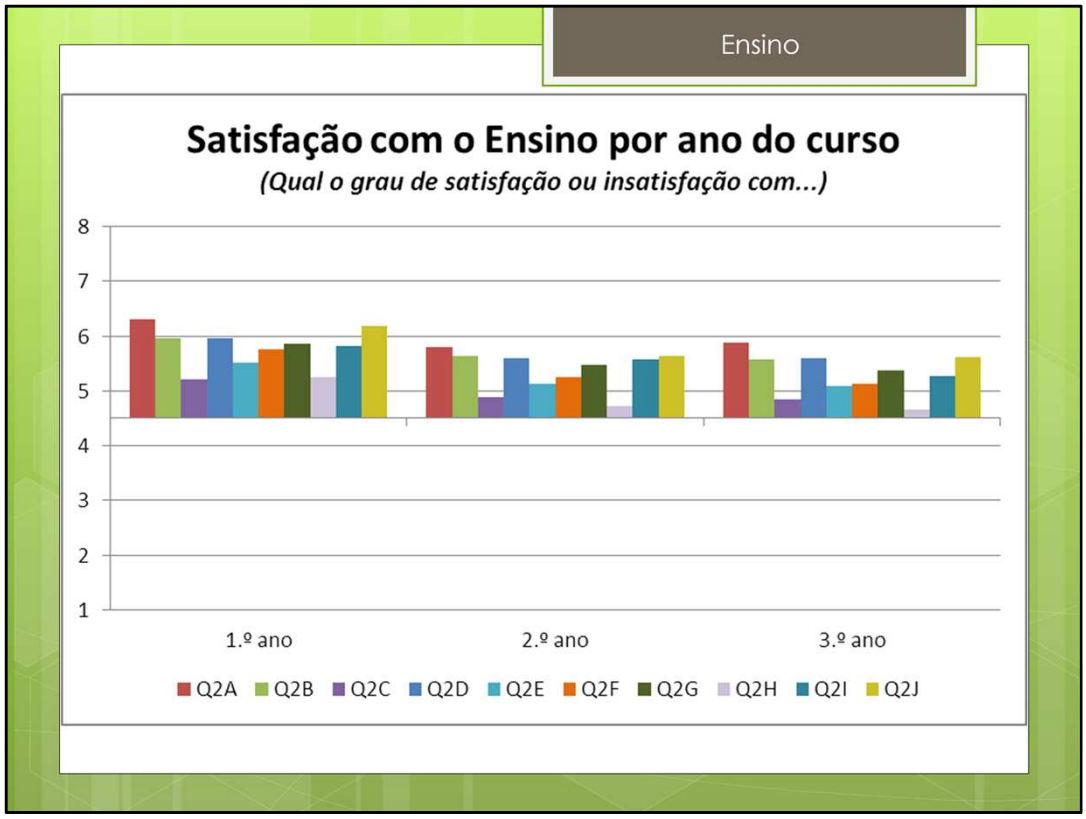

- À semelhança da satisfação global, também a lealdade é usualmente medida através de várias questões, neste caso numa escala de "nada provável" a "totalmente provável":
    - recomendação da universidade
    - recomendação da unidade orgânica
    - recomendação do curso
    - nova candidatura à UO, se o tivesse de fazer novamente
- É a variável do estudo com médias mais elevadas, sendo que
    - 1/3 dos respondentes indicou que seria totalmente provável recomendar a universidade
    - 44% indicou que se voltaria a candidatura à UO (pontuação máxima)



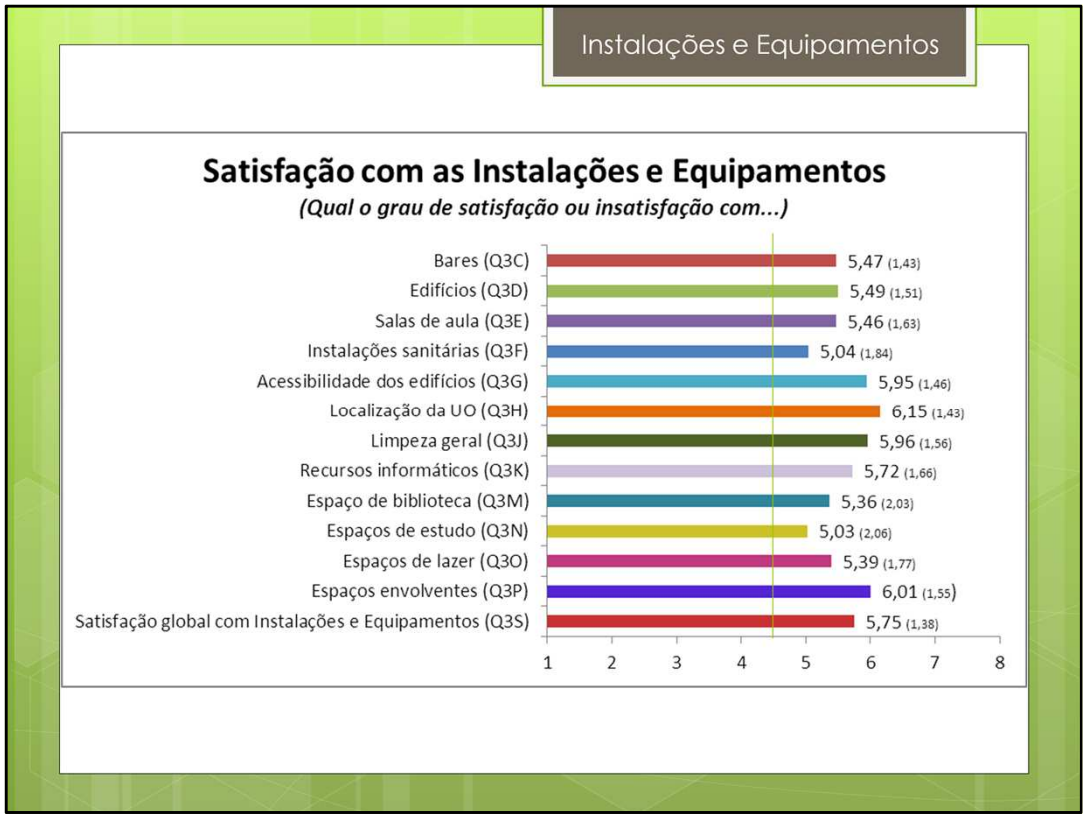

- Continua a haver uma diminuição com a passagem dos anos, com uma queda maior entre o 1.º e o 2.º anos, apesar de as médias permanecerem acima de 6 pontos em 8 possíveis.



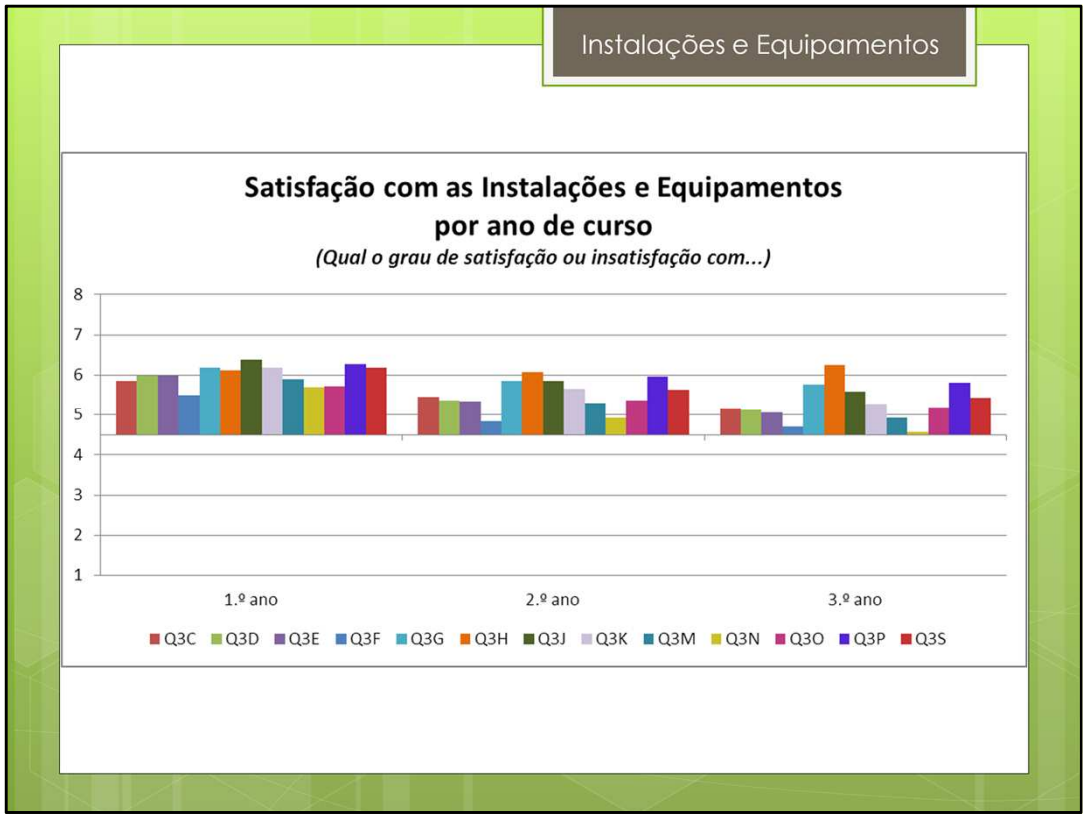

- Foi solicitado aos alunos que exprimissem o seu grau de satisfação ou insatisfação com diferentes aspetos do ensino, numa escala em que 1 = "Muito insatisfeito" e 8 = "Muito satisfeito".
- Todos os itens têm média positiva, com destaque para a qualidade do ensino (Q2A), com uma média de 6,00 pontos.
- No campo oposto está a oferta de UC opcionais, com uma média de 4,90 pontos (Q2H), e a comunicação de progressos, com uma média de 5,00 pontos (Q2C).
- À data da realização deste estudo, não havia unidades curriculares de opção numa das UO analisadas, o que foi negativamente pontuado pelos alunos (47% indicaram estar muito insatisfeitos com aquela situação), baixando a média agregada. Entretanto, o plano de estudos foi revisto e estamos em crer que, nos dados recolhidos em 2011-2012, os resultados serão diferentes.
- Quanto à comunicação de progressos, cremos que esteja relacionado, por um lado, com a existência de grandes turmas em alguns cursos, o que dificulta este processo aos docentes; e por outro, com as expectativas que os alunos têm quanto a este campo, derivado da sua experiência anterior nos ensinos básicos e secundário.



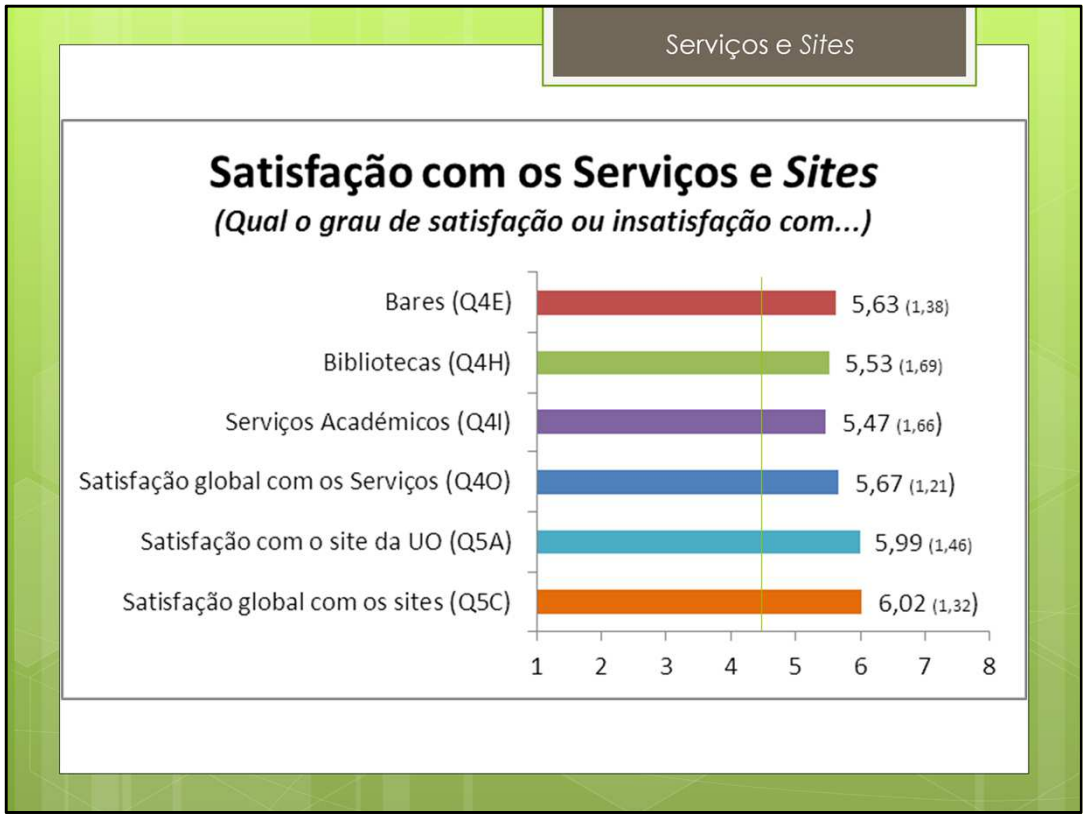

- Tal como nas anteriores variáveis, há uma diminuição de satisfação ao longo dos anos, sendo que a satisfação com a capacidade de transmissão de conhecimento dos docentes (Q2D, quarta barra, cor azul) aumenta muito ligeiramente (0,21%) entre o 2.º e o 3.º anos.



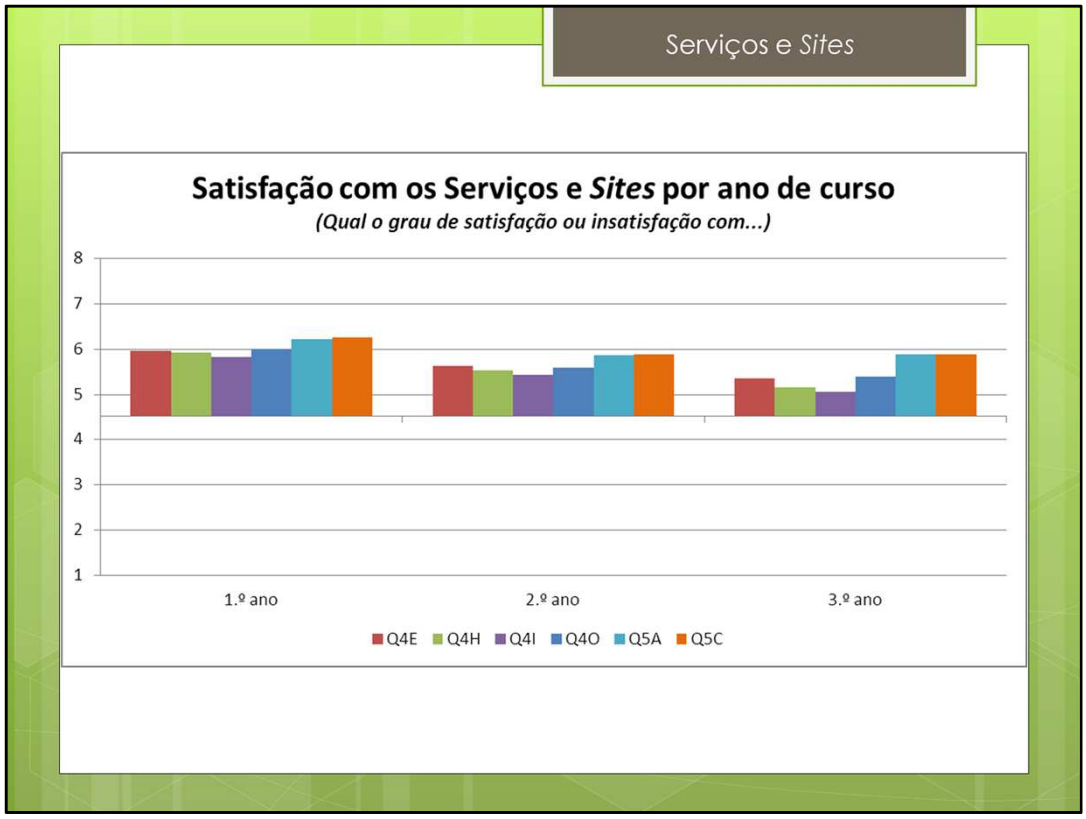

- Foi solicitado aos alunos que exprimissem o seu grau de satisfação ou insatisfação com diferentes aspetos das instalações e equipamentos, numa escala em que 1 = "Muito insatisfeito" e 8 = "Muito satisfeito".
- No que respeita às instalações e equipamento, as médias oscilam entre 5 e 6, destacando-se pela
    - Positiva
        - Localização da UO (Q3H), com média de 6,15
        - Espaços envolventes (Q3P), com média de 6,01
        - Limpeza geral (Q3J), com média de 5,96
    - Negativa
        - Espaços de estudo (Q3N), com média de 5,03
        - Instalações sanitárias (Q3F), com média de 5,04



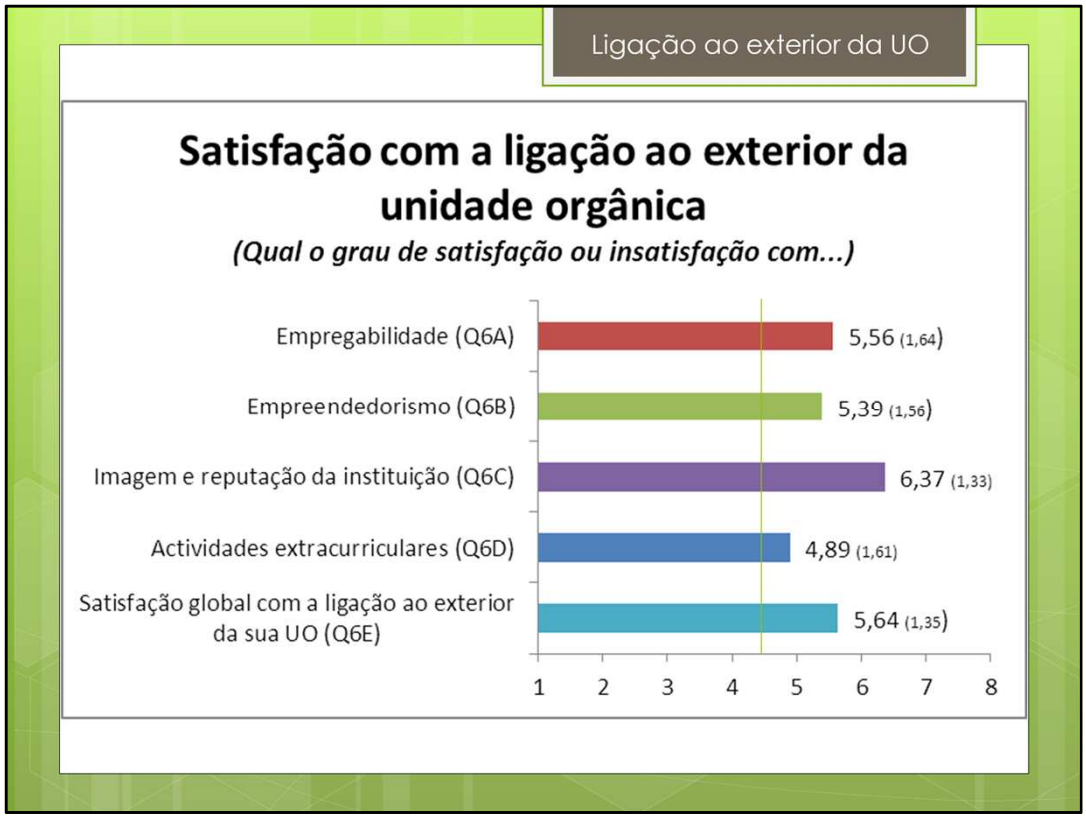

- Mesma tendência geral de diminuição do grau de satisfação, exceto no que respeita à localização da UO (Q3H, barra laranja), cujo grau de satisfação aumenta entre o 2.º e o 3.º ano (2,76%), assim como entre o 1.º e o 3.º anos (1,94%).
- Refira-se que o grau de satisfação com os espaços de estudo (Q3N, quarta barra a contar do fim, verde claro, barra que quase desaparece) diminui 20% entre o 1.º e o 3.º anos.



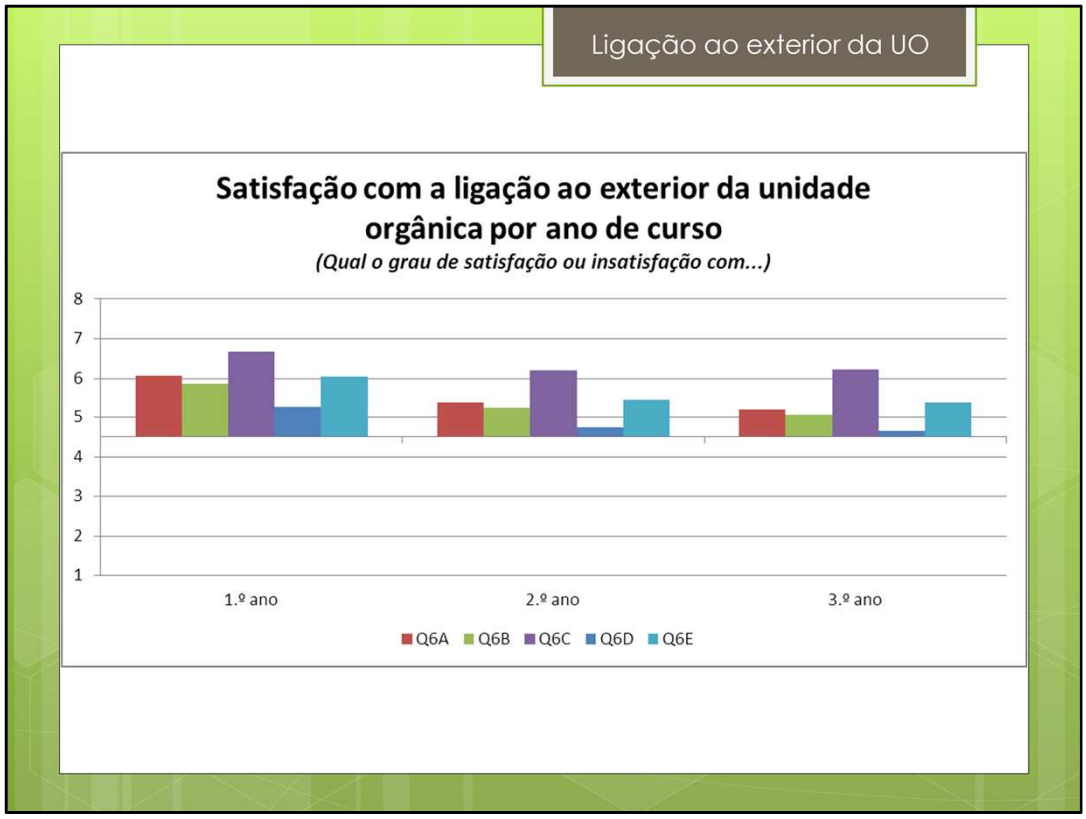

- Foi solicitado aos alunos que exprimissem o seu grau de satisfação ou insatisfação com diferentes aspetos dos serviços e sites, numa escala em que 1 = "Muito insatisfeito" e 8 = "Muito satisfeito".
- Apesar de se ter questionado separadamente sobre qual a satisfação global com os serviços e com os *sites*, ambos constam da figura por o *site* ser um meio importante de acesso aos serviços por parte dos alunos.
- Foi pedido aos alunos que se manifestassem em relação a 14 serviços, mas apenas 3 puderam ser recuperados devido às elevadas taxas de não resposta (entre 16% e 91%; alunos que indicavam que o serviço não se aplicava ou que não tinham experiência com o mesmo).
- Foi também pedido que classificassem o site da NOVA (www.unl.pt), mas a taxa de não resposta impediu a sua análise (17%).
- Em relação aos serviços e *site* analisados, os alunos estão satisfeitos com os mesmos.



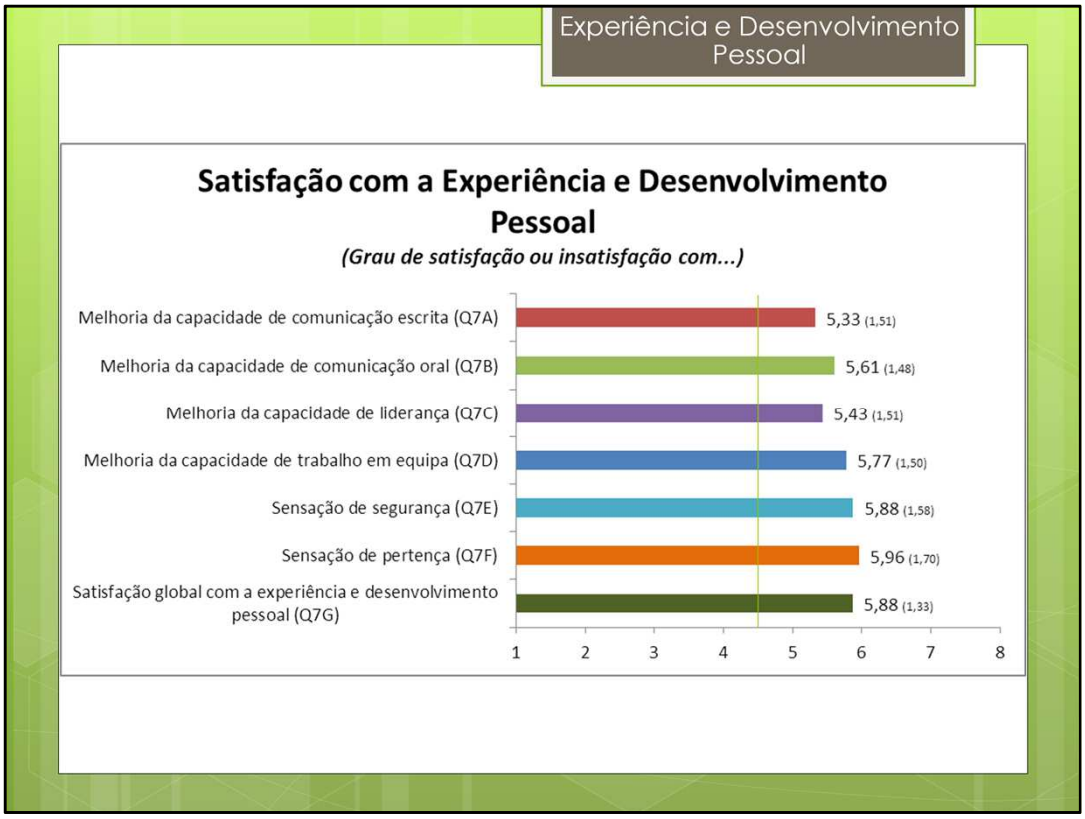

- Há uma diminuição na satisfação com os serviços, há medida que os anos passam.



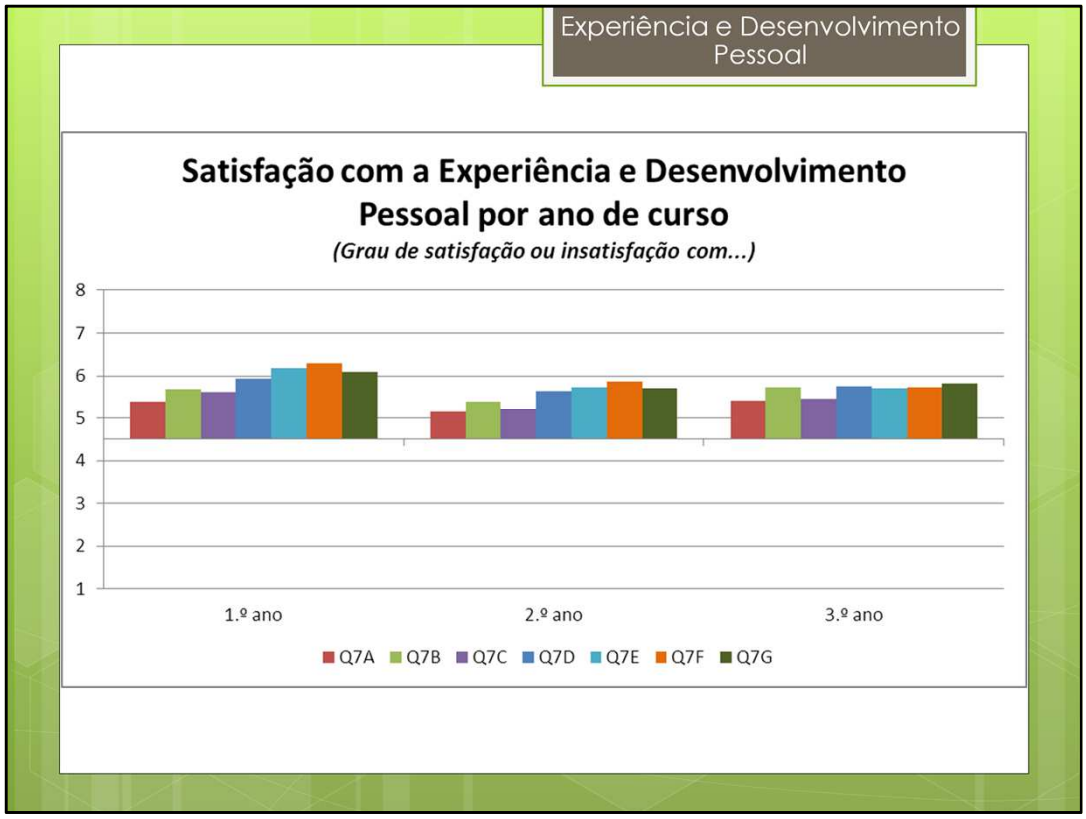

- Foi solicitado aos alunos que exprimissem o seu grau de satisfação ou insatisfação com diferentes aspetos da ligação ao exterior da unidade orgânica, numa escala em que 1 = "Muito insatisfeito" e 8 = "Muito satisfeito".
- Neste gráfico estão aspetos de certo modo relacionados com o exterior da UO.
- A imagem e reputação da UO (Q6C, barra roxa) é claramente um motivo de satisfação, com uma média de 6,37 em 8 pontos possíveis.
- 51% dos respondentes escolheram os pontos 7 ou 8 da escala.
- Cremos que tal esteja relacionado com o bom posicionamento da NOVA nos *rankings* internacionais.



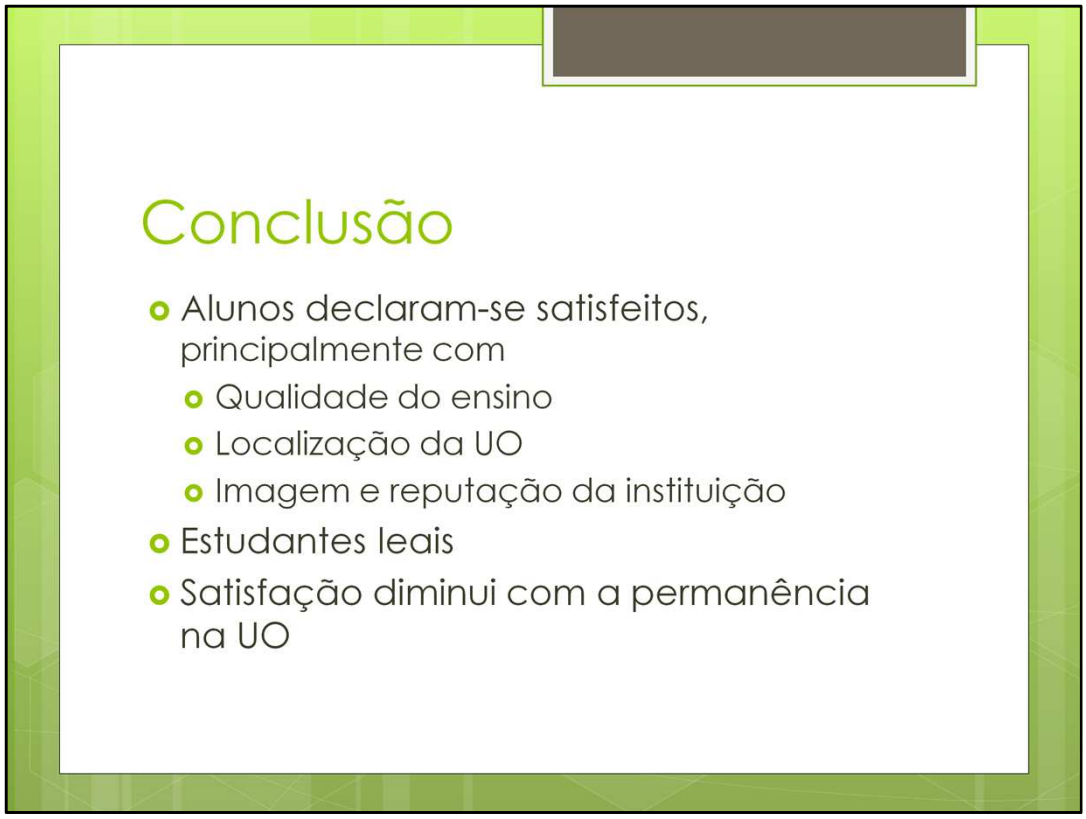

- O grau de satisfação cai em todos os aspetos.




- Foi solicitado aos alunos que exprimissem o seu grau de satisfação ou insatisfação com diferentes aspetos da experiência e desenvolvimento pessoal, numa escala em que 1 = “Muito insatisfeito” e 8 = “Muito satisfeito”.
- Relativamente à melhoria das capacidades dos estudantes e à sensação de pertença e de segurança dos mesmos, verifica-se que os estudantes sentem-se bem-vindos na NOVA e estão menos satisfeitos com a melhoria da capacidade de comunicação escrita.
- Esta variável está a ser influenciada por uma unidade orgânica onde a comunicação oral é mais trabalhada.

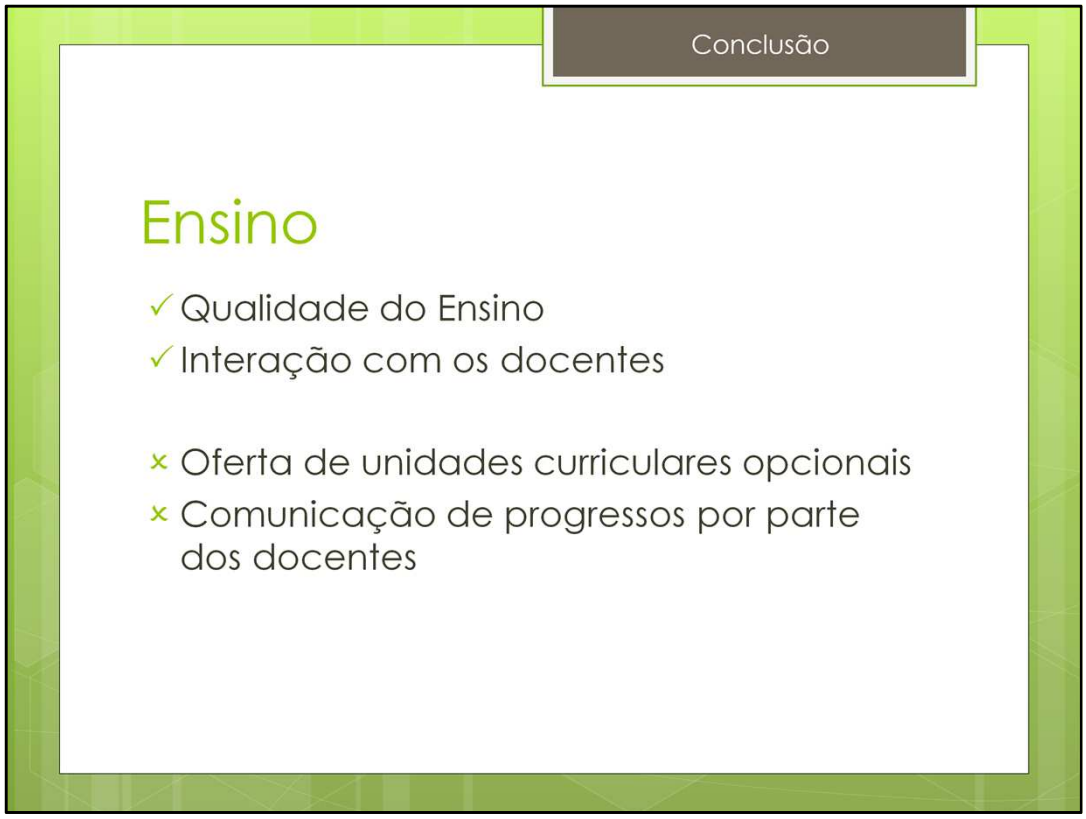



- Como é visível no gráfico, há uma diminuição da satisfação com estes itens ao longo dos anos, nomeadamente entre o 1.º e o 2.º anos. Contudo, a capacidade de comunicação oral e escrita (as duas primeiras barras) acabam por aumentar entre o 1.º e o 3.º anos, como seria de esperar.

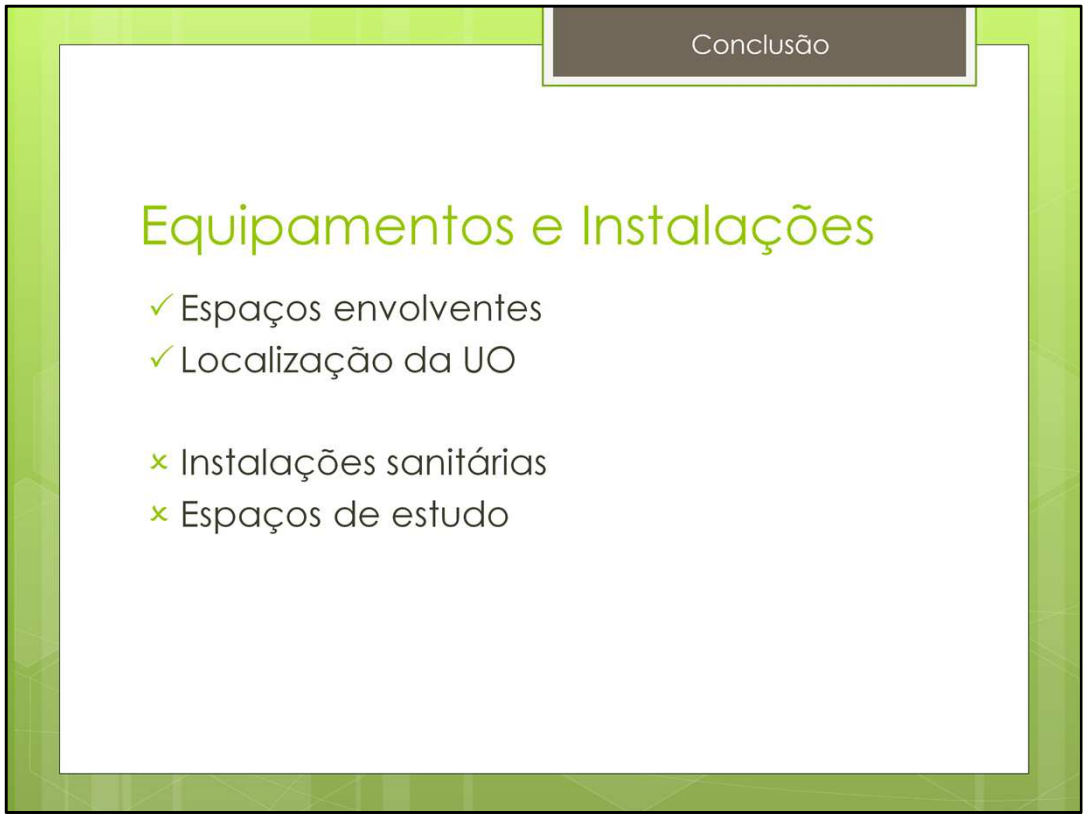



- Em resultado da satisfação sentida, os alunos revelam-se leais, não hesitando em recomendar a universidade, sua unidade orgânica e curso a outras pessoas, e não se arrependendo de se terem candidato à instituição que frequentam.
- À medida que os anos passam e o aluno aprofunda a sua experiência com a unidade orgânica, o seu nível de satisfação diminuiu em todos os campos, exceto nos relacionados com a melhoria das capacidades de comunicação escrita e oral, como seria aliás espectável. Esta situação pode ser justificada pelo aumento do grau de exigência dos estudantes, bem como pelo ajustamento das expectativas existentes, principalmente nos alunos de primeiro ano.

- Sumarizando a satisfação global declarada com os diferentes aspetos da experiência dos estudantes de primeiro ciclo de estudos da NOVA, verifica-se que os alunos estão satisfeitos (médias próximas de 6 num total de 8 pontos).
- De todos os itens em análise, comparativamente, o melhor pontuado foi os *sites* (Q5C: 6,02) e o pior os relacionados com a ligação ao exterior da UO (Q6E: 5,64).



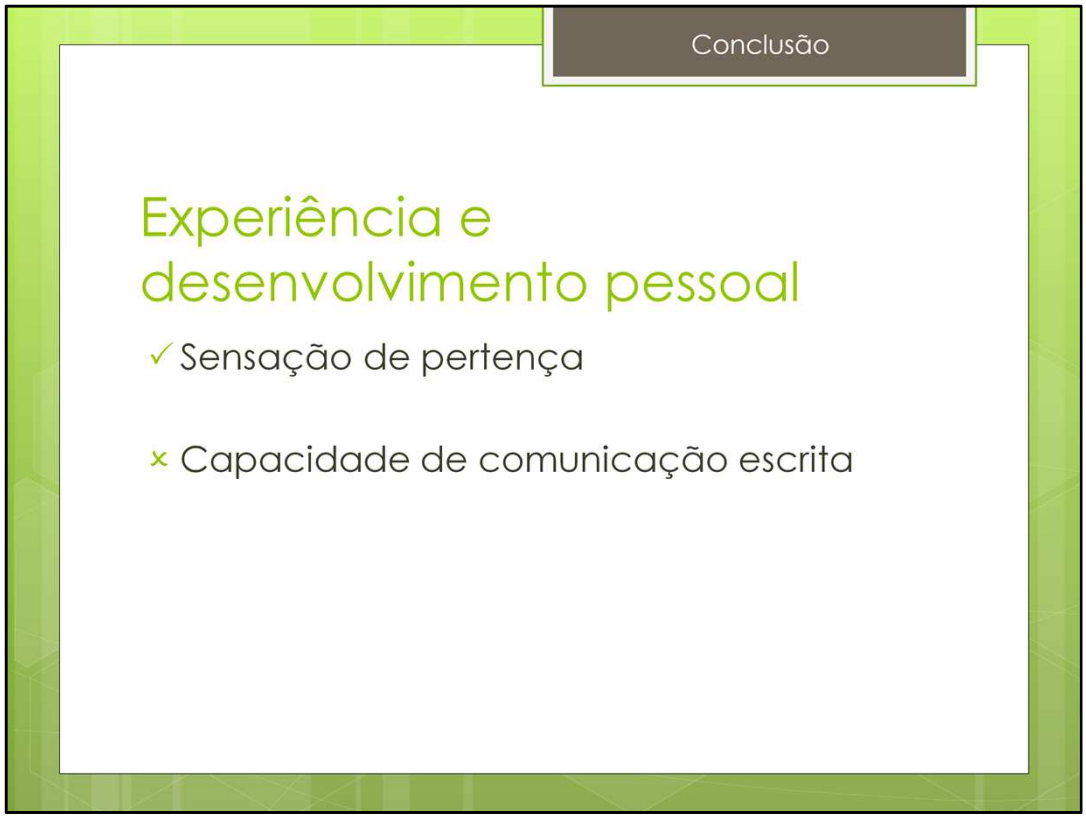

- No que respeita ao ensino os alunos estão satisfeitos com
  - Qualidade do Ensino
  - Interação com os docentes
- mas menos com
  - Oferta de unidades curriculares opcionais
  - Comunicação de progressos por parte dos docentes
- Como dito anteriormente, o facto de uma UO não ter UC de opção à data do estudo, influenciou esta variável.



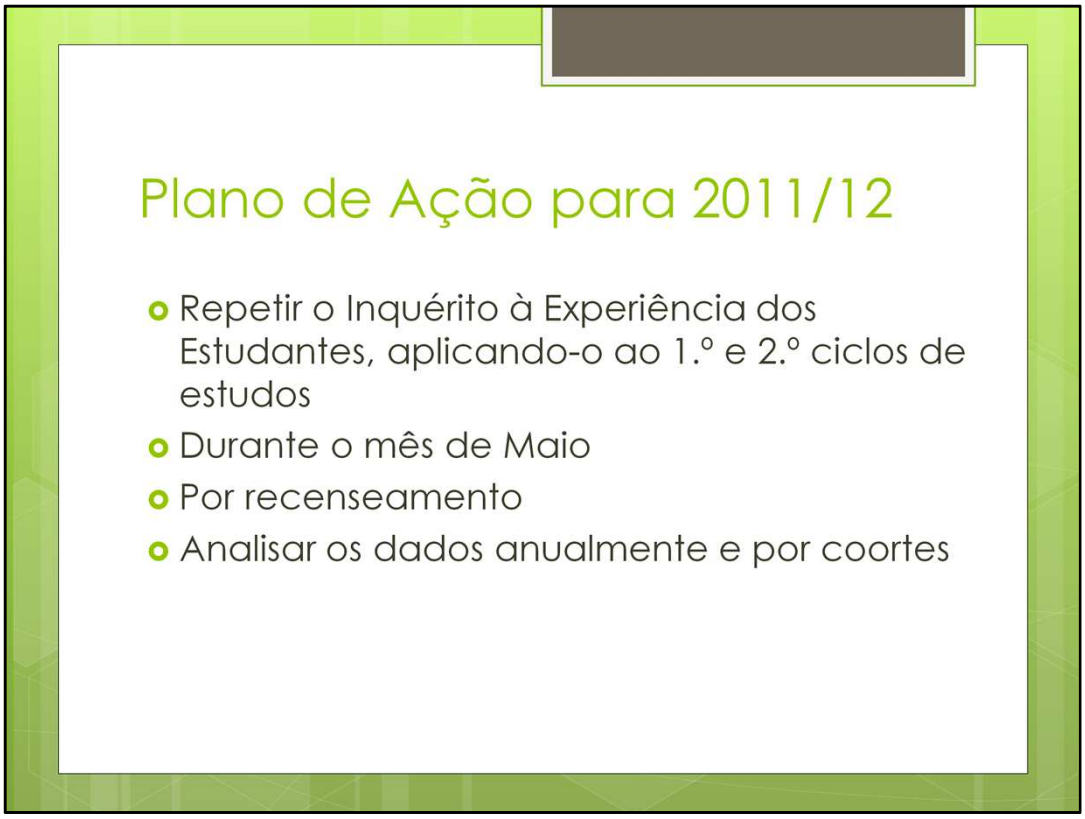

- No que respeita ao ensino aos equipamentos e instalações, os estudantes estão satisfeitos com
    - Espaços envolventes
    - Localização da UO
- e menos
    - Instalações sanitárias
    - Espaços de estudo
- Cremos que as obras que estão a decorrer numa das UO e as que estão previstas para outra, possam resolver esta situação.

- Talvez por o questionário ser igual para todas as UO ou por os alunos simplesmente não usarem os serviços disponibilizados pelas unidades orgânicas, apenas puderam ser analisadas as respostas dadas a 4 dos 16 itens presentes no questionário.
- Relativamente aos serviços e sites, os alunos estão satisfeitos com o
    - *Site* da UO
- mas menos com os
    - Serviços Académicos

- Nos elementos que compõem o grupo intitulado "ligação ao exterior da unidade orgânica", a imagem e reputação da instituição destaca-se como provocando muita satisfação, o que se acredita estar relacionado com a boa classificação da Universidade nos vários *rankings* internacionais.
- Em oposição, as atividades extracurriculares são aquelas que apresentam, neste conjunto, a menor avaliação de satisfação média.




- Por fim, dos itens relacionados com a experiência e desenvolvimento pessoal do estudante, destaca-se a sensação de pertença. Este resultado está em consonância com a satisfação global declarada e os indicadores elevados de lealdade, uma vez que um estudante integrado sente-se satisfeito e, consequentemente, recomenda a instituição.
- Como fator a melhorar, os alunos indicam a capacidade de comunicação escrita, o que está por certo relacionado com o destaque dado à capacidade de comunicação oral numa das UO.




- Parece ser possível afirmar que os estudantes de primeiro ciclo da NOVA, em 2010/2011, estavam satisfeitos com a sua instituição, havendo, como esperado, alguns aspetos a melhorar.
- Para acompanhamento deste indicador de satisfação, relevante nos *rankings* internacionais realizados, na atração de novos estudantes, na prossecução dos estudos na instituição pelos alunos atuais, na avaliação da qualidade dos ciclos de estudos, entre outras aplicações, sugeriu-se a continuação da aplicação deste questionário anualmente.
- Assim sendo, em 2011-12, foi repetido este questionário, alargando-o ao 2.º ciclo de estudos.
- Foi aplicado no mês de Maio, igualmente online e por recenseamento, não havendo ainda dados disponíveis para divulgar.
- Pretende-se, igualmente, mais tarde, analisar os dados por coorte, acompanhando os mesmos alunos desde a sua entrada na UO até à sua saída.

UNIVERSIDADE NOVA DE LISBOA
Gabinete de Apoio à Qualidade do Ensino

Para mais informações, agradecemos que contacte

Gabinete de Apoio à Qualidade do Ensino
Reitoria da Universidade Nova de Lisboa

*Email*: qualidade@unl.pt