



# Factores Chave que Influenciam a Satisfação dos Alunos de uma IES: Estudo de Caso da ESTiG

Fátima Silva (silva@ipb.pt); Aluna do Mestrado em Gestão das Organizações (APNOR/IPB); Instituto Politécnico de Bragança, Portugal;

Paula Odete Fernandes (pof@ipb.pt); Docente do Instituto Politécnico de Bragança; Portugal. Investigadora do NECE - Núcleo de Estudos em Ciências Empresariais da UBI; Covilhã, Portugal.

## Propósito do Estudo

- Reconhecer os factores que preponderam na escolha de uma Instituição de Ensino Superior (IES);
- Identificar os factores chave que influenciam a satisfação dos alunos da Escola Superior de Tecnologia e Gestão (ESTiG) do Instituto Politécnico de Bragança (IPB);
- Determinar a prioridade entre os factores considerados importantes para a satisfação do 'cliente';
- Contribuir para o estabelecimento de estratégias que procurem uma maior satisfação dos 'clientes', de forma a diminuir o desencontro entre as expectativas dos mesmos e o que a Instituição oferece.

## Metodologia de Investigação

- Aplicação de um inquérito por questionário, a uma amostra de 695 alunos da ESTiG (correspondendo a 34% da população total - 2031 alunos) que frequentaram o segundo semestre do ano lectivo 2009/2010. Assumindo-se um erro de precisão de 3,7% e um intervalo de confiança de 95%;
- Para o tratamento e análise dos dados e no sentido de dar resposta ao objectivo do estudo, utilizou-se uma análise descritiva, para a caracterização da amostra e uma Análise Factorial, para a identificação dos factores que os alunos consideram ser os mais importantes numa IES (ESTiG);
- Para avaliar a satisfação dos factores encontrados foi utilizada a Matriz Importância-Satisfação (e.g. Martilla & James, 1997; Tonge & Moore, 2007; Aktas, Aksu & Çizel 2007; Matzler, Sauerwein & Heischmidt, 2010; Silva & Fernandes, 2010).

## Caracterização da Amostra e Factores que influenciam a escolha de uma IES

Tabela 1: Número de alunos da amostra final, por curso e ciclo de estudos.

Curso	N.º Alunos	% N.º Alunos
<b>1.º Ciclo Licenciaturas</b>		
Contabilidade	87	12,5
Engenharia Biomédica	84	12,1
Engenharia Civil	64	9,2
Engenharia Electrotécnica	38	5,5
Engenharia de Energias Renováveis	72	10,4
Engenharia Informática	60	8,6
Engenharia Mecânica	40	5,8
Engenharia Química e Biológica	19	2,7
Gestão	103	14,8
Informática de Gestão	66	9,5
<b>2.º Ciclo Mestrados</b>		
Contabilidade e Finanças	4	0,6
Engenharia da Construção	4	0,6
Engenharia Industrial	3	0,4
Engenharia Química	2	0,3
Energias Renováveis e Eficiência Energética	12	1,7
Gestão das Organizações	27	3,9
Sistemas de Informação	6	0,9
Tecnologia Biomédica	4	0,6
<b>Total de alunos</b>	<b>695</b>	<b>100</b>

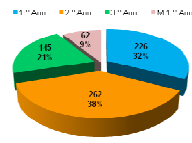


Figura 1: Número de alunos, por ano curricular frequentado.

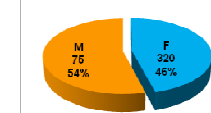


Figura 2: Distribuição dos alunos por género.

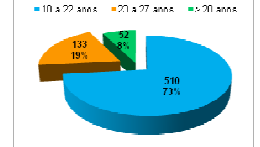


Figura 3: Distribuição dos alunos por grupo etário.

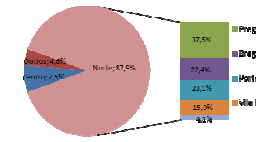


Figura 4: Distribuição dos alunos por origem.

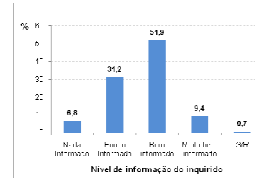


Figura 5: Nível de informação do inquirido.

Tabela 3: Fontes de informação utilizadas pelos alunos.

Fontes de informação utilizadas	N.º de respostas	%
Colegas/Amigos	256	34,8
Brochuras da Instituição	115	15,6
Alunos do Curso	87	11,8
Orientação escolar	86	11,7
Familiares	59	8,0
Internet/comunicação social	58	7,9
Outra Via	75	10,2
<b>Total</b>	<b>661</b>	<b>100,0</b>

Tabela 2: Factores que mais influenciaram a escolha da ESTiG.

Motivos	N.º de respostas	%
Localização geográfica	207	18,30
Minimizar os custos financeiros	191	16,89
Prestígio do Curso	154	13,62
Curso com mais hipóteses de entrar	130	11,49
Conselho de amigos ou colegas	92	8,13
Reputação académica da Instituição	88	7,78
Qualidade do ensino ministrado	57	5,04
Opinião de familiares	57	5,04
Variedade de cursos oferecida	48	4,24
Sugestão de professores	17	1,50
Possibilidade de alojamento	12	1,06
Outros	78	6,90
<b>Total</b>	<b>1053</b>	<b>93,10</b>

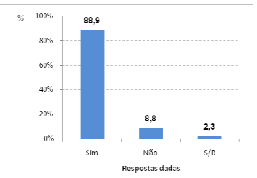


Figura 6: % de alunos que recomendaria a ESTiG/IPB a um amigo.

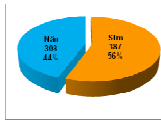


Figura 7: Escolha da ESTiG como 1.ª opção.

Tabela 4: Motivos pelos quais os alunos recomendam a ESTiG.

Motivos	N.º respostas	%
1. Ambiente escolar agradável	284	20,6%
2. Boas instalações e infra-estruturas	256	18,6%
3. Qualidade de ensino	243	17,6%
4. Corpo docente	179	13,0%
5. Prestígio/reputação	130	9,4%
6. Cursos (variedade e bons, facilidade de ensino)	95	6,9%
7. Custos Reduzidos	88	6,4%
8. Localização	57	4,1%
9. Cidade	51	3,7%
10. Fácil acesso	14	1,0%
<b>Total</b>	<b>1377</b>	<b>100%</b>

## Conclusões dos Resultados Obtidos

- ✓ Da investigação desenvolvida foi possível ficar a saber que os factores que mais influenciam a escolha de uma determinada Instituição de Ensino são: a localização geográfica, o prestígio do curso e a minimização dos custos financeiros, o que está em conformidade com outras investigações efectuadas (Alves, 1998). Da mesma forma, foram estes os factores que mais influenciaram os alunos na escolha da ESTiG no momento da sua candidatura ao Ensino Superior.
- ✓ Verificou-se ainda, que 56% dos alunos inquiridos escolheram a ESTiG de Bragança como primeira opção no momento da candidatura ao Ensino Superior.
- ✓ Neste estudo, constatou-se que as fontes de informação pessoais e as brochuras da Instituição, foram as mais utilizadas pelos alunos no momento da sua candidatura, à semelhança de outros estudos realizados (e.g. Alves, 1995; Bakewel & Gibson-Sweet, 1998; Alves, 1998; Torres & Geraldes, 2007). Segundo as autoras do presente trabalho de investigação, as actividades desenvolvidas pelo GIAPE têm tido efeitos positivos ao verificar que as brochuras da Instituição foram a segunda fonte mais referenciada.
- ✓ Dos resultados obtidos identificaram-se 7 factores que os alunos consideram ser os mais importantes numa Instituição de Ensino Superior (ESTiG), a saber: o 'Atendimento ao Aluno'; a 'Qualidade de Ensino'; o 'Apoio Social ao Aluno'; os 'Serviços Bibliotecários'; as 'Competências dos Docentes'; as 'Actividades Extra-Curriculares ou de Lazer' e os 'Meios de Apoio à Aprendizagem'.
- ✓ Através da Análise da Matriz Importância-Satisfação concluiu-se que os alunos encontram-se bastante satisfeitos com os Factores que consideraram importantes e com os serviços que a ESTiG lhes oferece, já que a maioria dos Factores posicionaram-se no Quadrante B (alta importância e elevada satisfação). De sublinhar que alunos satisfeitos contribuem para a lealdade/fidelização à Instituição, procurando a mesma como apoio quando já se encontram no mercado de trabalho e passam para a exterior uma imagem positiva da Instituição que frequentaram.
- ✓ Espera-se, com estes resultados, auxiliar os órgãos de gestão para a tomada de decisões e assim delinearem estratégias que permitam contribuir para a melhoria dos serviços prestados pela ESTiG/IPB, indicando prioridades de acção, no sentido de reforçar a sua competitividade perante o mercado.

## Identificação dos factores que os alunos consideram ser os mais importantes numa IES (ESTiG)

Tabela 5: Análise Factorial - Correlação dos itens com as componentes rodadas.

Factores e Itens de Importância	Pesos	% Variância Explicada	Valores Próprios	Alfa de Cronbach	Comunalidades
<b>Factor 1 - Atendimento ao Aluno</b>		47,624	20,002	0,854	
B Amabilidade atendimento	0,495				0,587
SAS Pessoas que informam com precisão	0,578				0,742
SAS Pessoal interessado em resolver problemas	0,597				0,706
SAS Facilidade procedimentos	0,620				0,684
SAS Amabilidade no atendimento	0,684				0,697
SA Facilidade procedimentos	0,692				0,686
SA Pessoas que conhecem regras	0,687				0,690
SA Pessoal interessado em resolver problemas	0,736				0,766
SA Pessoas que transmitem confiança	0,779				0,784
SA Pessoas que informam com precisão	0,740				0,774
SA Atendimento rápido	0,646				0,698
SA Amabilidade no atendimento	0,752				0,751
<b>Factor 2 - Qualidade Ensino</b>		4,574	1,921	0,920	
D Explicações com clareza e precisão	0,646				0,774
D Capacidade científica	0,610				0,702
D Avaliação justa	0,675				0,755
C Conteúdos actualizados	0,687				0,732
C Saídas profissionais	0,707				0,719
Ext Estágios	0,704				0,728
Ext Intercâmbio	0,540				0,540
Ext Seminários	0,414				0,575
Ext Ligação Internet	0,567				0,492
<b>Factor 3 - Apoio Social ao Aluno</b>		4,445	1,867	0,899	
SAS Apoio financeiro	0,517				0,733
SAS Apoio médico	0,608				0,712
SAS Alojamento	0,676				0,707
SAS Cantinas	0,672				0,683
SAS Pessoas que conhecem as regras	0,597				0,721
SAS Pessoas que transmitem confiança	0,574				0,765
<b>Factor 4 - Serviços Bibliotecários</b>		3,380	1,420	0,806	
AG Instalações limpas	0,435				0,558
B Acesso livre a prateleiras	0,678				0,625
B Consultas rápidas	0,713				0,720
B Pessoal interessado em resolver problemas	0,507				0,671
<b>Factor 5 - Competências dos Docentes</b>		3,131	1,315	0,847	
D Amabilidade	0,619				0,690
D Atenção personalizada	0,739				0,755
D Comunicação fácil	0,600				0,736
D Bibliografia base	0,537				0,586
<b>Factor 6 - Actividades Extra-Curriculares</b>		2,733	1,148	0,722	
AG Instalações modernas	0,409				0,357
AG Actividades desportivas	0,760				0,641
AG Actividades culturais	0,755				0,692
AG Associações de alunos	0,687				0,589
<b>Factor 7 - Meios de Apoio à Aprendizagem</b>		2,428	1,019	0,852	
LI Lab. e meios informáticos à disposição	0,528				0,732
LI Horários pós aulas para utilização	0,683				0,743
LI Formação meios informáticos	0,693				0,684

## Referências Bibliográficas

- Aktas, A., Aksu, A., & Çizel, B. (2007). Destination choice: An Important-Satisfaction Analysis. Quality & Quantity, n.º 41, pp. 265-273.
- Alves, G. (1995). Marketing de Serviços de Educação. Revista Portuguesa de Marketing, n.º 1, pp. 55-65.
- Alves, H. (1998). O Marketing das Instituições de Ensino Superior: O caso da Universidade da Beira Interior. Dissertação de Mestrado em Gestão apresentada na Universidade da Beira Interior, Covilhã: Universidade da Beira Interior.
- Bakewel, C., & Gibson-Sweet, M. (1998). Strategic marketing in a changing environment: are the new UK universities in danger of being 'stuck in the middle'? International Journal of Education Management, Vol. 12, n.º 3, pp. 108-113.
- Martilla, J., & James, J. (1997). Importance-Performance Analysis. Journal of Marketing, (January), pp.77-79.
- Matzler, K., Sauerwein, E., & Heischmidt, K. (2003). Importance-performance analysis Revisited: the role of the factor structure of customer satisfaction. The Service Industries Journal, Vol. 23, n.º 2, pp. 112-129.
- Silva, Fátima, Fernandes, Paula O., (2010). 'Using Importance-Performance Analysis in Evaluating Institutions of Higher Education: A Case Study'; ICEMT 2010 International Conference on Education and Management Technology, IEEE, ISBN: 978-1-4244-8617-5, Publicação Indexada no ISI.
- Tonge, J., & Moore, S. (2007). Importance-satisfaction analysis for marine-park hinterlands: A Western Australian case study. Tourism Management, n.º 28, pp. 768-776.
- Torres, M., & Geraldes, M. (2007). A importância da comunicação face ao contexto actual do ensino superior em Portugal. Revista Portuguesa de Marketing, n.º 21, pp. 55-64.

## Matriz Importância-Satisfação: Avaliação da satisfação dos factores encontrados para a ESTiG

Na figura seguinte apresentam-se os atributos que, em primeiro lugar são os mais importantes para o cliente e têm o maior impacto na sua satisfação e por outro lado, os atributos que oferecem uma baixa satisfação e por isso precisam de ser melhorados, pelos órgãos de gestão.

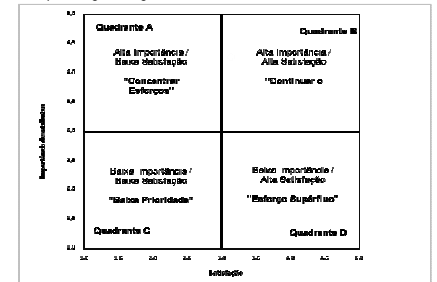


Figura 8: Matriz Importância-Satisfação (Adaptado de Matzler, Sauerwein & Heischmidt, 2010:115).

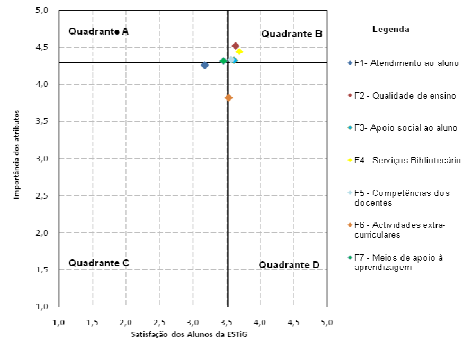


Figura 9: Satisfação dos alunos relativos aos atributos mais importantes numa IES-ESTiG.

A Análise dos quadrantes da Importância-Satisfação (Figura 9) mostra a percepção geral da satisfação dos alunos relativamente aos Factores que consideram importantes. Os eixos foram definidos de acordo com as médias apresentadas, (Importância: 4,29 e Satisfação: 3,52).

Tabela 6: Médias dos Factores identificados para os atributos que medem a Importância.

Factores	Média Importância	Média Satisfação
F1 - Atendimento ao Aluno	4,26	3,17
F2 - Qualidade Ensino	4,52	3,63
F3 - Apoio Social ao Aluno	4,32	3,61
F4 - Serviços Bibliotecários	4,45	3,69
F5 - Competências dos Docentes	4,33	3,57
F6 - Actividades Extra-Curriculares	3,82	3,53
F7 - Meios de Apoio à Aprendizagem	4,32	3,45
<b>Média Global</b>	<b>4,29</b>	<b>3,52</b>

## Agradecimentos

Este trabalho foi apoiado pela ESTiG, do Instituto Politécnico de Bragança. As autoras gostariam de agradecer aos alunos que responderam aos questionários e aos professores, da ESTiG.