

INTERNATIONAL STUDENTS' ACTION FOR
ADAPTING CROSS-CULTURAL ACTIVITIES

MODELO DE APOIO À ADAPTAÇÃO DO ALUNO INTERNACIONAL



I01: Modelo de apoio à adaptação do aluno internacional

Projeto: International students' Action for Adapting Cross-Cultural activities (ISAAC)

No. 2020-1-PL01-KA203-082267



Conteúdos

1. Introdução	5
2. Políticas europeias de internacionalização	6
3. Desafios da internacionalização	7
3.1 Critérios pelos quais os estudantes internacionais selecionam um país para estudar	7
3.2 Desafios que as universidades enfrentam relativamente à internacionalização	7
4. Objetivos de apoio à internacionalização do ISAAC	10
4.1 Prioridades do projeto ISAAC	10
4.2 Objetivos específicos do projeto ISAAC	10
5. Grupos-alvo do ISAAC	11
5.1 Novos alunos de diferentes países	11
5.2 Alunos locais de universidades parceiras	11
5.3 Pessoal docente	11
5.4 Coordenadores Erasmus+ e funcionários administrativos que trabalham com alunos estrangeiros	12
6. Estratégias e atividades de internacionalização nas localizações dos parceiros	12
7.1 Universidade de Economia e Inovação de Lublin	12
7.2 Universidade Lusófona	13
7.3 Panepistimio Thessalias	13
7.4 Universidade Loyola	14
7.5 Proficio Skopje	15
7. Principais resultados da investigação sobre as necessidades de alunos e universidades em termos de internacionalização	15
7.1 Principais lacunas e problemas encontrados na organização do apoio a alunos estrangeiros, alunos nacionais e funcionários	18
7.1.1 Alunos estrangeiros	18
7.1.2 Alunos nacionais	19
7.1.3 Funcionários	20
8.2 Resumo da perspetiva institucional	21
8.3 Perspetivas das partes interessadas	23

9. Modelo de investigação ISAAC para o desenvolvimento de um quadro para adaptação de alunos no contexto da internacionalização	25
References	27
Anexo I – Ferramentas para análise das necessidades de internacionalização de alunos, funcionários e organizações	29
Inquérito alunos estrangeiros	29
Inquérito alunos nacionais	29
Inquérito funcionários	29

1. Introdução

O crescimento da migração relacionada com o ensino levou muitos países a considerarem a migração de alunos internacionais como o núcleo estratégico da sua política de internacionalização visando fortalecer a sua influência económica e política no mundo. Segundo a UNESCO, em 2016, o número total de alunos matriculados em instituições de ensino superior participantes na pesquisa aumentou 65% e o número de alunos internacionais no mundo aumentou 80% desde 2010.

De acordo com o EUROSTAT, existia, pelo menos 1,6 milhões de estudantes a participarem em mobilidade internacional ao nível do ensino superior em toda a União Europeia (UE) em 2016. São estudantes em mobilidade internacional matriculados num programa académico num país diferente daquele em que concluíram o ensino secundário. Mais de 2/5 (43%) dos alunos internacionais do ensino superior na UE em 2016 eram oriundos da Europa, 30% da Ásia e 12% de África.

O ensino superior em todo o mundo enfrenta as expectativas consideráveis da sociedade em geral. Essas expectativas estão atualmente a evoluir para imperativos de internacionalização, empregabilidade, cidadania global e cultura democrática, abordando mudanças, proporcionando aprendizagem inclusiva e muitas outras coisas. A promoção de melhores oportunidades de mobilidade e atratividade do ensino universitário aos níveis local, regional, nacional e internacional são duas estratégias-chave para atender a estas necessidades urgentes. O Erasmus + Higher Education Impact Study (2018) relata que os alunos que participaram em programas de intercâmbio melhoraram as suas competências relacionadas com as necessidades do mercado de trabalho. Dão-se melhor com pessoas de outras culturas e são mais tolerantes e abertos à diversidade. Por outro lado, a participação dos funcionários universitários na mobilidade enriquece as competências de ensino, sobretudo em métodos pedagógicos inovadores. Todos os participantes na mobilidade reportaram uma melhoria nas competências interculturais e sociais (Comissão Europeia, 2019).

O Projeto ISAAC visa desenvolver uma intervenção que ajude os alunos a adaptarem-se a um ambiente internacional no contexto da mobilidade. Especificamente, o projeto visa desenvolver diretrizes de boas práticas direcionadas ao material dos funcionários universitários para ajudar os alunos a adaptarem-se a um novo ambiente. Para ajudar a informar o desenho da intervenção proposta que apoia a internacionalização, este relatório constitui uma análise de informações sobre as práticas atuais de internacionalização nas localizações dos parceiros e nos países onde estão localizados. A análise baseia-se numa revisão de políticas, estratégias e atividades. Também se baseia em investigação baseada em questionários sobre expectativas e necessidades relacionadas com a internacionalização, direcionadas a educadores, alunos internacionais, alunos locais e funcionários de organizações parceiras. Este relatório é complementado por relatórios de países implementados na Polónia, Espanha, Macedónia do Norte, Grécia e Portugal, que fornecem mais informações sobre as práticas atuais e destacam as necessidades de internacionalização.

2. Políticas europeias de internacionalização

A internacionalização é um fenómeno que tem aumentado significativamente nos últimos 30 anos (JRC, 2012). Tornou-se cada vez mais importante à medida que a colaboração além-fronteiras ajuda a avançar na investigação e promove o desenvolvimento. A internacionalização resultou numa elevada mobilidade de pessoal qualificado, alunos e académicos. Isto levou à introdução de programas educativos que têm uma perspetiva internacional, atividades de I&D para promover a internacionalização, aumento do networking e o estabelecimento de políticas regionais e nacionais para a mobilidade relacionada com o ensino (OCDE, 2008). A mobilidade de alunos e profissionais qualificados difunde o conhecimento além-fronteiras, promove a integração e desencadeia a inovação, beneficiando tanto o país de origem como o país de acolhimento.

Estima-se que 17 milhões de indivíduos na Europa trabalham noutro Estado Membro. Além disso, 1,4 milhão de indivíduos deslocam-se diariamente para outro estado membro para trabalhar. Em relação à mobilidade de alunos, a experiência para os participantes é extremamente positiva. Mais de 80% dos ex-alunos Erasmus+ comentam que têm uma melhor compreensão do que querem fazer nas suas futuras carreiras, 80% estão empregados até 3 meses após a formatura e 72% afirmam que a experiência de mobilidade contribuiu para conseguir o seu primeiro emprego (Erasmus+ Higher Education Impact Study, 2018).

A mobilidade e a cooperação internacional podem contribuir para diminuir as lacunas de competências, ajudando a desenvolver as competências de que a indústria e a sociedade necessitam hoje. Os benefícios da internacionalização levaram a Comissão Europeia, assim como países individuais, a introduzirem políticas para a encorajar. A Digital Opportunities Trainee Initiative (2021), por exemplo, ajuda a desenvolver competências digitais.

Por outro lado, a Comissão Europeia introduziu quadros que apoiam a mobilidade de alunos. Isto inclui o Sistema Europeu de Transferência e Acumulação de Créditos (ECTS, 2021) que permite o reconhecimento de cursos concluídos num estado membro diferente daquele em que a universidade do aluno está localizada. O Suplemento ao Diploma (2021) acompanha um grau de ensino superior e fornece informações padronizadas sobre os conteúdos dos estudos concluídos. O European Quality Assurance Registrar (2021) promove o desenvolvimento da confiança, fornecendo garantias através de informações fiáveis sobre o ensino superior europeu. Além disso, o Conselho Europeu recomenda o reconhecimento mútuo automático de diplomas e resultados de períodos de formação no estrangeiro para os estados membros (Conselho Europeu, 2021). Além disso, a Iniciativa Cartão Europeu de Estudante (2021) facilita a troca de informações dos estudantes. Finalmente, as alianças entre universidades europeias ajudam a enriquecer as atividades de investigação e ensino, promovendo a competitividade das instituições europeias de ensino superior globalmente.

3. Desafios da internacionalização

3.1 Critérios pelos quais os estudantes internacionais selecionam um país para estudar

O critério mais importante que os alunos consideram ao tomar a decisão sobre o país em que vão estudar é se querem ficar e encontrar trabalho nesse país. De acordo com estatísticas mundiais, 25% dos alunos internacionais instalam-se no país dos seus estudos. Outro critério que os alunos têm em conta para selecionar uma universidade no estrangeiro é se a instituição oferece apoio financeiro sob a forma de empréstimo, bolsas de mérito ou bolsas de ação social, em seguida, o custo de vida, a opinião geral sobre o país e a sua segurança, e o facto de ter amigos ou familiares nesse país são fatores a ter em conta. Por outro lado, os alunos têm em consideração as suas capacidades linguísticas, nomeadamente se têm conhecimentos práticos da língua nacional no país de acolhimento ou se têm a oportunidade de seguir um programa educativo em inglês. Além disso, os alunos prestam especial atenção às oportunidades de networking disponíveis na organização de acolhimento, nomeadamente a ligação com indivíduos com os mesmos interesses e hobbies ou simplesmente com outros estrangeiros. O networking ajuda os alunos a ultrapassarem as saudades de casa. Em países como a Suíça e Hong Kong, são comuns as sociedades no campus para alunos internacionais. Noutros países, como Espanha ou Austrália, existem sociedades de expatriados fora do campus. Os alunos têm ainda em conta as opções de cursos em universidades estrangeiras, os procedimentos de inscrição e recrutamento e os vínculos das universidades com o seu país de origem (Spriggs 2019). Entre outras razões para estudar no estrangeiro, apontam-se: desfrutar da cultura do país de acolhimento, o nível do ensino, o método de ensino recomendações de familiares e a oportunidade de viajar (Bilton, 2018). Mas, para alguns alunos que escolhem uma universidade para estudar no estrangeiro, o motivo pode estar simplesmente ligado a seguir os seus sonhos e a visitar um país onde sempre quiseram estar. Outros fatores incluem a sua coragem, nomeadamente se conseguem deixar a sua zona de conforto ou deixar o seu país para viver noutra parte do globo, ou os seus planos para o futuro, por exemplo, as universidades do Reino Unido têm programas de direito renomados e as da Nova Zelândia têm melhores cursos de agricultura (HCA Editorial, 2019). Um fator importante para a escolha do país de estudo é a capacidade ou não de obter o visto, se for necessário, e os requisitos de nível de entrada da universidade, por exemplo, realizar testes de admissão e a possibilidade de viver um choque cultural (StudyLink).

3.2 Desafios que as universidades enfrentam relativamente à internacionalização

A Estratégia Europa 2020 definiu o apoio à internacionalização das instituições europeias de ensino superior como um dos objetivos importantes da colaboração internacional. Em cada país, as universidades adotam diversas formas de apoiar a adaptação e assimilação dos alunos em estudos internacionais. Algumas estão documentadas no relatório Integrating Asylum Seekers and Refugees into Higher Education in Europe: National Policies and Measures (2019). Embora o relatório se concentre em requerentes de asilo e refugiados, oferece uma boa discussão sobre os desafios que as universidades devem enfrentar. Estes incluem a necessidade de formação linguística e apoio linguístico

na língua nacional ou em inglês, bolsas especiais e bolsas de mérito para alunos, formação complementar para funcionários de instituições de ensino superior e serviços de orientação/aconselhamento para alunos. O relatório menciona ainda a necessidade de um ambiente de apoio em termos de TI para matrícula, que pode ser utilizado para fornecer informações adicionais e outros procedimentos úteis aos alunos de fora. A integração efetiva dos alunos não é benéfica apenas para o próprio aluno. Promove ainda mais o caráter internacional de uma organização e pode ser destacada em campanhas de marketing global.

Vários outros projetos e outras iniciativas têm vindo a centrar-se na internacionalização das instituições de ensino superior. Estes incluem um estudo financiado pela Comissão Europeia intitulado *The Impact of Erasmus on European Higher Education: Quality, Openness and Internationalization* (2008), um estudo financiado pela Comissão Europeia intitulado *The External Evaluation of Erasmus Institutional and National Impact* (2004) e um estudo financiado pela Comissão Europeia intitulado *Effects of Mobility on the Skills and Employability of Students and the Internationalization of Higher Education Institutions* (2014). Cada um destes estudos centra-se em diferentes aspetos da internacionalização. O estudo de 2008 abordou o impacto da internacionalização na qualidade do ensino ao nível institucional e sistémico através da análise da literatura, inquéritos e 20 estudos de caso. Os resultados desta investigação demonstraram uma melhoria no atendimento aos alunos que saem e aos alunos que vêm de fora e intensificação dos esforços de internacionalização e promoção da mobilidade de alunos e funcionários. O estudo revelou que o programa Erasmus+ desempenhou um papel preponderante na internacionalização das instituições de ensino superior. O estudo de 2004 examinou o impacto na política institucional antes da introdução da Carta Universitária. Os resultados revelaram esforços e estratégias ainda maiores e sistémicas de internacionalização, melhoria do reconhecimento de qualificações e aposta na mobilidade de alunos. Ambos os estudos mostraram que os novos estados membros da Comissão Europeia ganharam mais com os esforços de internacionalização e o programa Erasmus+. O estudo de 2014 revelou que a mobilidade dos funcionários e os programas intensivos são considerados de extrema importância na melhoria da cooperação entre as instituições de ensino superior. Todos os estudos demonstraram que o programa Erasmus+ permitiu um trabalho colaborativo e internacional. A mobilidade de alunos e funcionários aumentou a internacionalização e a abertura das instituições de ensino superior, promovendo o networking e o estabelecimento de parcerias. Além disso, ajudou a melhorar a qualidade dos serviços educativos oferecidos. Os estudos, excluindo o de 2014, sublinharam que a melhoria da reputação internacional das instituições de ensino superior foi um importante motivador para a internacionalização, embora de acordo com um Comunicado da Comissão Europeia sobre o Ensino Superior Europeu no Mundo a reputação no estrangeiro seja apenas afetada pela melhoria da qualidade do ensino e da aprendizagem. Assim, a melhoria dos métodos de ensino e do currículo através da internacionalização deve ser o objetivo das instituições de ensino superior e não a internacionalização em si. Outras investigações de 2004 e 2008 focaram instituições ou alunos, mas não ambos (Comissão Europeia, 2014; Comissão Europeia, 2019).

A cooperação entre as universidades cresce graças ao número de intercâmbios entre elas. Embora exista um aumento significativo no nível de internacionalização de muitas universidades, o tipo e a qualidade dos serviços de apoio aos alunos ainda podem ser melhorados. Enquanto algumas

instituições de ensino superior oferecem apenas serviços educativos, outras apoiam ainda mais os alunos em todos os aspetos das suas vidas no novo ambiente, como habitação e procura de emprego. No entanto, o nível de serviços de apoio depende fortemente da proficiência em inglês dos funcionários. Além disso, os funcionários indicaram que eles se concentram mais nos alunos ingressantes do que nos alunos egressos. O aumento do número de alunos internacionais aumentou a pressão sobre as instituições de ensino superior para formularem estratégias atualizadas de internacionalização. As universidades não têm apenas de enfrentar o conflito de oferecer cursos em inglês em oposição à promoção das línguas locais, mas também têm de introduzir critérios para selecionar parceiros internacionais e decidir sobre a forma de internacionalização que se encaixaria na missão e visão da organização (Comissão Europeia - Educação e Cultura, 2014).

A abertura de um país também pode desempenhar um papel importante na internacionalização de uma universidade nele localizada. Por exemplo, de acordo com uma investigação levada a cabo pela Fundacja Edukacyjna Perspektywy em 2012, os alunos internacionais na Polónia representam apenas 1% de todo o corpo discente. A razão para isso foi a proximidade dos polacos a diferentes culturas e a falta de promoção global das universidades polacas. De acordo com o estudo, a cultura polaca é muito homogénea para que os indivíduos compreendam outras culturas. Além disso, não há aulas interculturais no ensino infantil. Igualmente, a qualidade do ensino em inglês e a diversidade de cursos também são de grande importância para a internacionalização. As universidades polcas não têm o mesmo nível de cursos de inglês que outros países da União Europeia. Finalmente, há a necessidade de um órgão comum que promova as universidades nacionais em escala global (Gaşior, 2021).

4. Objetivos de apoio à internacionalização do ISAAC

4.1 Prioridades do projeto ISAAC

O Projeto ISAAC visa promover a internacionalização e a criação de sistemas de ensino superior inclusivos. Isto procura-se através de soluções holísticas para apoiar educadores, animadores de juventude, líderes educativos e pessoal de apoio, abordando os principais desafios que inibem a internacionalização. Mais especificamente, o projeto visa reforçar a cooperação internacional, aumentar a troca de conhecimento e desenvolver ferramentas e métodos onipresentes para apoiar funcionários, alunos nacionais e internacionais.

4.2 Objetivos específicos do projeto ISAAC

O ISAAC visa identificar os principais desafios enfrentados por alunos estrangeiros e nacionais para se adaptarem a um novo ambiente académico. O projeto visa abordar lacunas e áreas potenciais de melhoria no sistema de apoio ao aluno e desenvolver a capacidade dos funcionários na gestão e comunicação intercultural. Espera-se que o principal resultado do projeto seja um modelo de apoio à adaptação de alunos internacionais e diretrizes para a o networking estratégico de instituições de ensino superior para a internacionalização.

Mais especificamente, o projeto visa:

1. Desenvolver um modelo de apoio à adaptação de alunos internacionais baseado na interação com os grupos-alvo, assim como nas melhores práticas reconhecidas nos países do consórcio.
2. Desenvolver um Guia de "O que fazer e o que não fazer" para funcionários universitários que trabalham com alunos estrangeiros.
3. Desenvolver um Guia de Boas-vindas para alunos estrangeiros.
4. Desenvolver materiais interativos sob a forma de infografias.
5. Ajustar os serviços universitários que satisfazem as necessidades dos alunos estrangeiros.
6. Apoiar o desenvolvimento das competências dos docentes no domínio da cooperação internacional.
7. Desenvolvimento de um sistema e/ou proposta de boas práticas reconhecidas na Europa.
8. Apoiar a participação dos funcionários universitários no processo de internacionalização universitária.
9. Estimular a criatividade e aumentar as competências e aptidões dos docentes, alunos e licenciados.

O principal objetivo do projeto ISAAC: International students' Action for Adapting Cross-Cultural activities é construir uma rede forte e desenvolver um modelo sustentável de apoio para alunos internacionais e nacionais com vista a ajudá-los a adaptarem-se a um novo ambiente académico num país estrangeiro. O projeto visa ainda reforçar a internacionalização das universidades através da implementação de boas práticas e experiências das universidades europeias. O consórcio foca-se na identificação de barreiras e desafios do processo de internacionalização, incluindo a preparação organizacional dos funcionários, procedimentos internos, estratégias, comunicação interna e externa, assim como as campanhas de relações públicas dirigidas a alunos e pessoal docente estrangeiros.

5. Grupos-alvo do ISAAC

Os grupos a seguir são visados pelo projeto ISAAC e o seu envolvimento previsto nas atividades do projeto.

5.1 Novos alunos de diferentes países

O projeto destina-se a alunos internacionais que se envolvem em mobilidade numa universidade estrangeira ou que decidiram mudar-se para outro país para estudar. A participação efetiva de alunos estrangeiros nas atividades do projeto ajudará a avaliar lacunas organizacionais, boas e más práticas na organização e comunicação com os serviços administrativos da universidade. As perspetivas dos alunos são documentadas através de um inquérito que ajuda a reconhecer os principais fatores que influenciaram a sua decisão sobre um determinado local de estudo. O plano inicial do projeto era envolver, no mínimo, 100 alunos estrangeiros representando diferentes países e programas de estudo.

5.2 Alunos locais de universidades parceiras

O projeto destina-se a alunos nacionais interessados em mobilidade no estrangeiro, assim como alunos nacionais em geral, pois todos enfrentam mudanças na estrutura universitária, no número de alunos que chegam de diferentes países. O ambiente académico tem de mudar, pois a gestão universitária deve incluir práticas de inclusão e cuidar da abertura a outras culturas e costumes para que os alunos que vêm de fora e os alunos nacionais se sintam bem-vindos. A participação efetiva de alunos nacionais nas atividades do projeto apoiará a recolha de dados relacionados com o nível de integração na sociedade académica, compreensão transcultural e interesse em participar em programas de mobilidade. Para garantir que o feedback dos alunos é representativo, cada parceiro envolverá o grupo de, no mínimo, 50 alunos nacionais matriculados em diferentes programas de estudo.

5.3 Pessoal docente

O projeto tem como público-alvo funcionários universitários de diferentes áreas: educadores que lecionam aulas em que estão matriculados alunos internacionais, funcionários administrativos que cuidam das atividades diárias dos alunos, Gabinetes de Relações Internacionais como os mais envolvidos na internacionalização da universidade. Alguns materiais desenvolvidos no âmbito do projeto ISAAC também podem ser úteis para funcionários que visitam organizações parceiras. Recomenda-se que cada organização parceira envolva, pelo menos, 20 representantes do corpo docente, que avaliarão a preparação da organização no acolhimento de alunos estrangeiros e na resposta às suas necessidades. Os professores precisam de estar preparados para lidar com as diferenças culturais em grupos de alunos e ter a capacidade de ajudar os recém-chegados a ajustarem-se a um programa de estudos.

5.4 Coordenadores Erasmus+ e funcionários administrativos que trabalham com alunos estrangeiros.

O projeto destina-se ao pessoal docente que está diretamente envolvido na preparação de alunos que participam em mobilidade. A participação em atividades de projeto do pessoal administrativo da universidade apoiará a avaliação da preparação da universidade para a internacionalização, acolhendo alunos estrangeiros e apoiando a adaptação dos alunos. Além disso, ajudará a identificar lacunas na estrutura organizacional dentro da organização.

6. Estratégias e atividades de internacionalização nas localizações dos parceiros

A seguir encontra-se um resumo das melhores práticas e modelos implantados pelos parceiros do projeto ISAAC para promover a internacionalização. Trata-se de um resumo das informações analisadas em relatórios ao nível nacional realizados na localização de cada parceiro (ver ANEXO II).

7.1 Universidade de Economia e Inovação de Lublin

A Universidade de Economia e Inovação de Lublin (WSEI) inclui a internacionalização na visão e estratégia de alto nível da organização, que afirma que a cooperação científica internacional e a promoção de redes científicas internacionais são novos caminhos para o desenvolvimento. O foco na internacionalização decorre da constatação de que a mesma tem impacto em todos os outros aspetos do bom funcionamento da instituição e é necessária no mundo atual. As ações empreendidas para aumentar o nível de internacionalização da WSEI incluem a abertura de 4 programas de estudos totalmente em inglês para aumentar o número de alunos estrangeiros, estabelecer cooperação com órgãos públicos estrangeiros e obter certificados internacionais de alta qualidade de ensino.

As atividades de internacionalização são realizadas em vários departamentos da universidade. A principal unidade responsável por tais atividades é o Centro de Projetos e Cooperação Internacional, que não é apenas responsável pela gestão das mobilidades Erasmus+, mas também pela gestão de projetos financiados pela Comissão Europeia e pelo estabelecimento de contactos, redes e ligações com parceiros internacionais. Departamentos específicos da universidade estão ativos em termos de internacionalização devido ao seu envolvimento na implementação dos projetos, assim como devido à participação do seu corpo docente em várias iniciativas internacionais de investigação. O WSEI está intimamente ligado ao setor empresarial devido a um dos principais objetivos da estratégia, nomeadamente tornar-se uma ponte entre o setor da educação e o mercado de trabalho. Um dos exemplos de ligação da universidade com o setor empresarial é o programa Dual Studies no qual os alunos são obrigados a estagiar em empresas.

A universidade promove a internacionalização através de várias atividades, tais como:

- Criar oportunidades de intercâmbio do corpo docente, por exemplo, como professores visitantes ou inquiridos de atividades de formação internacional
- Organizar escolas de verão, incluindo preparação cultural, para alunos de fora

- Organizar diferentes tipos de iniciativas relacionadas com o desenvolvimento de produtos inovadores a nível internacional no âmbito de projetos europeus.

7.2 Universidade Lusófona

A política de internacionalização da Universidade Lusófona, especificamente orientada para o mundo lusófono, centra-se na dimensão europeia da organização e na sua responsabilidade para com a região, nomeadamente no que diz respeito ao desenvolvimento da cidade de Lisboa, prestando serviços de sucesso no seu âmbito de atuação, nomeadamente ensino, investigação e construção da comunidade. A dimensão regional internacional e simultaneamente europeia da Universidade Lusófona está expressa na considerável lista de acordos internacionais com parceiros da União Europeia e de outras regiões que a universidade atualiza anualmente, plenamente determinada a desenvolver todos os esforços assentes numa política de transparência, reforçando ao mesmo tempo as relações de cooperação e a implementação de planos de ação de boas práticas.

O Instituto Lusófono de Investigação e Desenvolvimento (ILIND) é a estrutura central da universidade para a implementação da estratégia de internacionalização na área da investigação. Os principais objetivos do ILIND são:

- Promover a investigação e o desenvolvimento e divulgar o conhecimento em diversas áreas científicas
- Coordenar e sistematizar as atividades de investigação realizadas por unidades e centros de investigação e desenvolvimento
- Acompanhar o processo de preparação, submissão e gestão de projetos de investigação
- Apoiar os projetos de investigação realizados por investigadores individuais
- Organizar sessões de formação para investigadores, professores e pessoal relacionado com a investigação
- Divulgar os resultados dos projetos em andamento ou concluídos
- Estabelecer parcerias com outras organizações como instituições de ensino superior, centros de investigação e entidades gestoras de projetos internacionais para potenciar a participação e colaboração em projetos nacionais e internacionais e explorar as sinergias decorrentes das parcerias com entidades locais

A Universidade Lusófona criou uma incubadora criativa e tecnológica denominada PLAY: Projects Lab Alliance for You. Esta unidade funciona como plataforma de apoio ao desenvolvimento de novos projetos e negócios que beneficiam não só a comunidade Ensino Lusófona mas também o público em geral.

7.3 Panepistimio Thessalias

A internacionalização da Universidade da Tessália visa enriquecer as experiências educativas e a qualidade das ofertas de aprendizagem através da colaboração ao nível educativo e de investigação com organizações da União Europeia e além. A política de internacionalização centra-se no desenvolvimento da capacidade dos recursos humanos para apoiar a colaboração internacional, fomentar uma comunidade académica internacional, criar programas de estudos e estratégias

internacionais de investigação, promover o alcance global e reforçar os laços com a sociedade. A internacionalização é evidente em todas as práticas académicas da instituição e baseia-se nos princípios de osmose, reciprocidade e capacitação pedagógica da diversidade. Desde 2018 - 2019, a universidade oferece um número crescente de cursos de licenciatura em inglês. Estes cursos destinam-se a alunos internacionais de fora e gregos. Como instituição académica pública, a Universidade da Tessália garante que todas as instalações e serviços oferecidos aos alunos nacionais também estão disponíveis para alunos internacionais. Todas as informações disponíveis para os alunos são fornecidas em inglês e grego.

A Universidade da Tessália participa e está empenhada na implementação bem sucedida de uma série de programas europeus e internacionais destinados a servir as necessidades dos vários grupos-alvo e na implementação de várias atividades, tais como:

- Reforçar a cooperação e o networking entre as organizações
- Promover o desenvolvimento, teste e implementação de práticas inovadoras
- Facilitar o reconhecimento e certificação de conhecimentos, aptidões e competências
- Reforçar a cooperação entre as autoridades regionais para o desenvolvimento de novos sistemas de ensino, formação e juventude
- Apoiar os alunos com deficiência/necessidades especiais e facilitar a sua integração no mercado de trabalho
- Apoiar os profissionais de ensino e formação para promover a igualdade, diversidade e inclusão no ambiente de aprendizagem
- Promover o empreendedorismo dos jovens e a sua participação ativa em público

A Universidade da Tessália tem experiência em várias Iniciativas Europeias, como Parcerias Estratégicas Erasmus+, DG Emprego, EASME, Interreg, Erasmus+ Sports, Alianças do Conhecimento e muito mais, como coordenador ou como parceiro-chave. Os projetos são apoiados pela comunidade académica da universidade. A qualidade dos projetos implementados é verificada a nível nacional e internacional assim como através de especialistas da instituição, educadores, formadores e outros.

7.4 Universidade Loyola

A Universidade Loyola integra a internacionalização na sua missão de “criar o pensamento para o melhor e maior serviço à humanidade, educar homens e mulheres para os outros, não os melhores do mundo, mas os melhores para resolver os problemas do mundo e fazer de toda a sua busca um lugar de diálogo e significado fecundo no qual pessoas de diferentes culturas, crenças e ideologias possam viver uma vida inspirada e comprometida com os outros e com a criação”. A visão institucional reflete o carácter global de “uma universidade que investiga e promove a criação de conhecimento sobre as necessidades e problemas do mundo atual. Uma universidade que forma pessoas para serem agentes de mudança, profissionais empenhados no desenvolvimento de uma sociedade mais humana, justa e sustentável. Uma universidade ao serviço da sociedade em geral e daqueles que vivem em sociedades oprimidas”.

A Universidade Loyola reflete o seu nível de internacionalização nas seguintes atividades principais:

- Instituições parceiras de ensino superior ativas



- Competências linguísticas
- Mobilidade

A Universidade Loyola participa em vários projetos internacionais que promovem a investigação e a inovação em relações internacionais, assim como a cooperação internacional.

Para ajudar os alunos internacionais a aproveitar ao máximo a sua estadia na universidade, Loyola SRI aborda questões como a familiarização dos alunos com as ofertas académicas, alojamento, visto, aulas de espanhol, programas de verão e acesso a um conjunto de tutoriais sobre serviços para alunos universitários. A Universidade Loyola oferece ainda um 360º Buddy Program. Esta é uma iniciativa que reúne alunos da Universidade Loyola que já participaram num programa de intercâmbio ou planeiam participar num futuro próximo e estão motivados para ajudar e integrar alunos internacionais na comunidade universitária. Os membros do Loyola 360º Buddy Program organizam atividades culturais divertidas ao longo do ano letivo para aproximar os alunos internacionais da cultura espanhola e andaluza.

7.5 Proficio Skopje

Com a assinatura da Declaração de Bolonha em setembro de 2003 em Berlim, a República da Macedónia do Norte aderiu ao Processo de Bolonha. Isto influenciou a internacionalização na visão e estratégia de alto nível da universidade. A universidade apoia a mobilidade de alunos e pessoal docente. Reconhece ainda os diplomas que utilizam o sistema ECTS como instrumento universal de certificação. A universidade adota estudos de 3 ciclos após a conclusão dos quais os alunos recebem diplomas. Isto eleva o nível de qualidade dos serviços educativos na instituição académica e reforça a importância da investigação científica para a promoção de ofertas educativas de qualidade. Em 2014, a República da Macedónia do Norte, juntamente com outros 4 países dos Balcãs Ocidentais, aderiu ao programa Horizonte 2020 e tornou-se membro associado com participação igual em todos os segmentos da iniciativa. Isto permite a mobilidade de cientistas proeminentes e reforça os sistemas de investigação nacionais.

O Proficio Skopje dá especial atenção à internacionalização do processo de ensino, ciências, mobilidade de estudantes e docentes, reforçando a capacidade administrativa para enfrentar os desafios relacionados com a internacionalização e a participação em redes regionais, europeias e internacionais relevantes através de:

- Promoção da mobilidade de docentes e investigadores para estudo, permanência e formação no estrangeiro.
- Participação em programas de formação em mobilidade Erasmus + de pessoal administrativo.
- Enriquecimento da capacidade dos professores de ensinarem numa língua estrangeira através de um desenho educativo moderno.

7. Principais resultados da investigação sobre as necessidades de alunos e universidades em termos de internacionalização

Segue-se um resumo dos resultados do estudo baseado em questionário realizado no contexto do ISAAC para identificar os desafios do processo de internacionalização em universidades europeias na Polónia, Espanha, Macedónia do Norte, Grécia e Portugal. A análise constitui um resumo do trabalho de investigação documentado em relatórios nacionais desenvolvidos por cada parceiro do projeto (ver ANEXO II).

As informações resumidas nesta secção referem-se a:

- A preparação da administração da universidade para o ambiente de trabalho internacional;
- A organização de serviços de apoio dirigidos a alunos estrangeiros e nacionais para uma melhor integração, comunicação e compreensão mútua;
- Medidas adicionais que ajudam os alunos estrangeiros a adaptarem-se a um novo ambiente académico de forma mais eficiente;
- A organização de serviços de apoio dirigidos a alunos nacionais em programas de mobilidade;
- A preparação da universidade para a internacionalização;

Um total de 495 participantes responderam aos 3 questionários do projeto ISAAC (ver ANEXO I). Destes, 122 eram alunos estrangeiros, 177 eram alunos nacionais e 160 eram docentes e funcionários administrativos.

Os dados foram recolhidos através de inquéritos on-line apoiados pelo Google Surveys, separadamente para cada grupo de inquiridos. Cada inquérito consiste em questões sociodemográficas, seguidas de uma lista de 78 questões para alunos estrangeiros, 88 questões para alunos nacionais e 52 questões para funcionários universitários. Os questionários são compostos por questões fechadas de escolha única e de múltipla escolha.

O questionário para alunos nacionais abordou questões sobre os obstáculos à comunicação e integração com alunos estrangeiros, desafios à comunicação em língua estrangeira, usabilidade dos diferentes meios de informação e comunicação oferecidos pela universidade, prontidão da administração da universidade no processo de internacionalização, visibilidade das organizações estudantis e a sua oferta para alunos estrangeiros, atividades de apoio a uma melhor integração de alunos estrangeiros com o novo ambiente, visibilidade dos programas de mobilidade e eficácia da informação partilhada pela administração da universidade, desafios à participação em diferentes tipos de programas de mobilidade e motivação dos alunos, as medidas de apoio na organização da mobilidade no estrangeiro. O questionário contém questões sobre diferenças culturais em países estrangeiros e como a universidade pode apoiar uma melhor adaptação dos alunos ao novo ambiente, acesso à informação da universidade de origem. Os alunos que participaram em programas de mobilidade também são questionados sobre os aspetos mais interessantes e desafiadores do programa de mobilidade e os fatores mais importantes do intercâmbio de mobilidade, assim como a avaliação dos procedimentos de mobilidade na universidade de origem e nas organizações de acolhimento.

O questionário para alunos estrangeiros contém o mesmo conjunto de perguntas, o que garantirá a comparabilidade dos dados.

O questionário para os funcionários universitários inclui questões sobre integração do pessoal ou alunos estrangeiros no ambiente local, desafios na integração e comunicação intercultural, prontidão da universidade de origem para o processo de internacionalização, obstáculos internos no acolhimento de funcionários estrangeiros, atividades de apoio a um processo de integração mais rápido e melhor, problemas identificados de funcionários/alunos estrangeiros na universidade de origem, acesso à informação da universidade de origem. Os funcionários universitários são também questionados sobre a participação em programas de mobilidade e apoio universitário na organização do processo de mobilidade, assim como sobre os benefícios dos programas de mobilidade.

O conteúdo dos inquéritos para alunos e funcionários centrou-se nas seguintes áreas:

1. Que tipo de medidas podem ser utilizadas para ajudar a compreender a cultura educativa e académica da organização? [[Inquérito funcionários](#), ver ANEXO I]
2. De que forma a preparação dos funcionários da universidade pode influenciar a visibilidade da IES no estrangeiro e fortalecer o processo de internacionalização? [[Inquérito funcionários](#), ver ANEXO I]
3. Que tipo de medidas poderiam ser utilizadas para mitigar a adaptação de alunos estrangeiros a um ambiente diferente (em termos de cultura)? [[Inquérito alunos estrangeiros](#), ver ANEXO I]
4. Que tipo de medidas podem ser utilizadas para apoiar a integração dos alunos estrangeiros e nacionais? [[Inquérito alunos estrangeiros](#), ver ANEXO I]
5. Que tipo de medidas disponibilizadas pela universidade de acolhimento apoiam uma adaptação mais eficaz do aluno estrangeiro? [[Inquérito alunos estrangeiros](#), [Inquérito alunos nacionais](#), ver ANEXO I]
6. Que tipo de fatores tornam a universidade de acolhimento reconhecida a nível internacional? [[Inquérito alunos estrangeiros](#), ver ANEXO I]
7. Que tipo de boas práticas de internacionalização e atividades de apoio aos alunos podem ser implementadas noutro país da UE? [com base na pesquisa documental e nas melhores práticas das organizações parceiras, ver ANEXO I]

O quadro abaixo resume o envolvimento dos participantes no estudo.

	Alunos estrangeiros	Alunos nacionais	Funcionários universitários
Universidade de Economia e Inovação de Lublin	78	68	52
Universidade Lusófona	21	54	42
Panepistimio Thessalias	3	19	36
Universidade Loyola	12	19	17

Proficio Skopje	8	17	13
TOTAL	122	177	160

Quadro 1. Resultados resumidos dos questionários ISAAC.

As secções a seguir oferecem uma visão mais profunda dos resultados que constituem uma perspetiva institucional sobre as necessidades de internacionalização.

7.1 Principais lacunas e problemas encontrados na organização do apoio a alunos estrangeiros, alunos nacionais e funcionários

7.1.1 Alunos estrangeiros

A maioria dos alunos estrangeiros que respondeu ao questionário concordou que a barreira linguística e não conhecer a língua local é o maior desafio de morar no estrangeiro. A maioria respondeu ainda que expressar o seu ponto de vista e emoções numa língua estrangeira era também um aspeto difícil na comunicação com o corpo docente ou com o pessoal administrativo e também com os alunos nacionais. Os alunos estrangeiros acrescentaram ainda que outra questão difícil na comunicação com o corpo docente ou o pessoal administrativo, assim como com os alunos nacionais, são os estereótipos e preconceitos. No entanto, por mais problemático que possa parecer, os alunos têm a perceção de que conseguem gerir a comunicação com alunos, docentes e pessoal administrativo nacionais. Em relação aos desafios enfrentados num novo ambiente, os alunos citaram estar sozinhos longe da família, comunicar numa língua diferente e encontrar alojamento. Todos os alunos consideram que a sua adaptação no país de estudos foi boa.

A maioria dos alunos estrangeiros que responderam ao questionário afirmaram que os procedimentos de recrutamento e inscrição dos programas de mobilidade na universidade de acolhimento foram muito fáceis. Em relação à entrega de informação sobre o programa de estudos, os alunos estrangeiros identificaram uma lacuna de informação útil. A maioria dos inquiridos comentou ainda que a informação fornecida pela universidade de acolhimento é clara e compreensível para eles. A maioria dos alunos estrangeiros que responderam ao questionário afirmou que o apoio dado pela universidade antes da chegada foi muito bom, à parte de informações sobre como obter o cartão de estudante e informações sobre clubes e organizações estudantis dentro da universidade e na região, com a maioria a dizer que o apoio foi mau. Quanto à preparação dos departamentos universitários para aceitarem alunos estrangeiros, os participantes identificaram a biblioteca universitária como o serviço mais bem preparado.

Em geral, os alunos estrangeiros que responderam ao questionário ficaram satisfeitos com a sua experiência de mobilidade e recomendariam a experiência de mobilidade aos seus amigos porque, entre outras coisas, é uma experiência interessante. Além disso, afirmaram que a participação num programa de estudos numa universidade estrangeira permitiu que se tornassem mais conscientes de conceitos sociais e políticos como democracia, justiça, direitos civis, sendo mais tolerantes com os valores e comportamentos dos outros e compreendendo melhor os seus pontos fortes e fracos. Todos os alunos avaliaram positivamente a sua participação na mobilidade e comentaram que esta os ajudou

a tornarem-se mais adaptáveis a novas situações e a pensarem criticamente e analiticamente. Em geral, a maioria deles está muito satisfeita com sua experiência de mobilidade.

O modelo de apoio do ISAAC e principalmente o guia de boas-vindas para alunos estrangeiros visam auxiliar os alunos de intercâmbio com a sua experiência no estrangeiro. Os alunos estrangeiros podem encontrar todas as informações importantes sobre o planeamento da viagem ao estrangeiro. Em primeiro lugar, qual o país que seria a melhor escolha, juntamente com informações gerais sobre o país, como a língua e o clima normal. Também informações sobre como encontrar a universidade perfeita para eles e o procedimento que devem seguir para estudar no estrangeiro. Informações sobre o processo de admissão, certificando-se de entrar em contacto com o gabinete de relações internacionais da universidade de acolhimento e recolher todos os documentos importantes antes da sua chegada. O guia também incluirá informações sobre como os alunos estrangeiros podem encontrar alojamento quando chegarem ao seu destino.

Além disso, o guia fornecerá informações sobre a preparação da viagem, como documentos importantes que são necessários para viajar. Assim que chegam à universidade de acolhimento, os alunos internacionais devem visitar o gabinete de relações internacionais e conhecer os serviços de apoio aos alunos e as organizações estudantis disponíveis. Além disso, o guia de boas-vindas fornecerá todas as informações sobre cuidados de saúde na cidade, atividades culturais que acontecem na cidade, assim como lugares úteis que o aluno pode visitar enquanto estiver na cidade, comida local e tradições. Finalmente, estarão disponíveis informações úteis sobre como voltar para casa.

7.1.2 Alunos nacionais

A maioria dos alunos nacionais que respondeu ao questionário referiu que a comunicação numa língua diferente da sua língua materna não é um problema e não provoca mal-entendidos. No entanto, a maioria comentou que expressar o seu ponto de vista numa língua estrangeira, compreender o comportamento dos alunos estrangeiros, as expectativas dos alunos estrangeiros, estereótipos, preconceitos e a comunicação são os maiores obstáculos para a compreensão dos alunos estrangeiros. A maioria dos alunos nacionais concordou que organizações como a European Students Network têm um impacto na integração dos alunos internacionais e que a European Students Network é uma forma útil para os alunos estrangeiros se integrarem na universidade de acolhimento. A grande maioria comentou que gostaria de ser membro de uma associação internacional de estudantes. Embora a maioria dos participantes veja o benefício das organizações estudantis, a maioria tem alguma relutância em aderir a qualquer tipo de associação estudantil.

A maioria dos alunos nacionais que respondeu ao questionário reconheceu que ajuda frequentemente os alunos estrangeiros com os seus problemas do dia-a-dia, que têm uma boa relação com eles e que são tratados de forma justa na universidade de acolhimento. Além disso, os alunos nacionais comentaram que ajudam mais os alunos internacionais em desafios quotidianos, como encontrar alojamento, do que em atividades académicas. Quase todos os participantes responderam que têm interesse em conhecer outras culturas e a maioria afirmou manter contacto com alunos que conheceram em mobilidade internacional.

Infelizmente, a maioria dos alunos nacionais afirmou não ter participado em nenhum programa de mobilidade, mas os que participaram ficaram satisfeitos com a sua experiência de mobilidade e afirmaram que recomendarão definitivamente a mobilidade Erasmus+ aos seus colegas e amigos. Aqueles que participaram em programas de mobilidade acreditam que as informações sobre oportunidades de estudo e estágio no estrangeiro estão bastante disponíveis para todos os alunos. Os inquiridos concluíram que a sua experiência de adaptação a outros países foi boa ou muito boa e a maioria recomendaria um programa de mobilidade aos seus colegas.

7.1.3 Funcionários

A maioria dos participantes dos funcionários universitários que respondeu ao questionário concordou que a mobilidade do pessoal tem impacto no estabelecimento de novas parcerias e no reforço da cooperação existente com instituições parceiras e que contribui para a internacionalização da sua universidade. Concordaram também que a participação de alunos e funcionários de outros países tem, em geral, um efeito positivo na promoção da universidade no estrangeiro. Além disso, comentaram que a participação de alunos estrangeiros contribui para o desenvolvimento dos recursos da universidade noutras línguas e acrescentaram que a cooperação com professores estrangeiros estimula o desenvolvimento do corpo docente. A maioria dos inquiridos do questionário dos funcionários afirmou que workshops sobre comunicação eficaz num ambiente multicultural seriam úteis para melhorar a eficiência da cooperação com alunos estrangeiros. No entanto, os funcionários comentaram que gostariam de ter mais reuniões preparatórias e acesso a conteúdos relacionados com a mobilidade pela Internet.

A maioria dos participantes declarou ter participado num programa de mobilidade e concordou que a sua participação lhes permitiu aumentar a sua autoconfiança, os seus conhecimentos e competências profissionais. Concordaram que estão adequadamente preparados para trabalhar num ambiente internacional e comentaram ainda que se adaptaram facilmente ao novo ambiente e não se aperceberam de que enfrentaram desafios por causa das diferenças culturais, mas concordaram que o desafio mais significativo é a comunicação numa língua estrangeira. A maioria dos participantes concordou que a universidade de acolhimento apoiou as suas capacidades e competências. Relativamente aos benefícios de participar num programa de mobilidade, a maioria percebeu que os benefícios dos programas de mobilidade para os colaboradores são significativos e, em particular, o desenvolvimento de know-how, valorização da riqueza cultural da Europa, implantação de design de aprendizagem emergente e apoio a mais colaboração internacional. Em geral, os funcionários acreditam que a mobilidade foi positiva para a sua carreira e desenvolvimento. Os funcionários acreditam que estabelecer novos contactos profissionais e aumentar a cooperação com a instituição de acolhimento são alguns dos principais benefícios, respetivamente.

A maioria dos funcionários sentiu que a universidade possui todos os recursos necessários para a colaboração internacional e que a universidade está preparada para receber alunos estrangeiros. A maioria dos funcionários que responderam ao questionário considera que a universidade está preparada para receber funcionários estrangeiros. De um modo geral, comentaram que a participação dos funcionários em programas de mobilidade tem um impacto positivo significativo na aplicação de

novos métodos de ensino, abordagens e boas práticas na universidade de origem e contribui também para o maior desenvolvimento do currículo. Concordam ainda que oferecer aulas conjuntas com alunos nacionais é uma boa forma de integrar alunos estrangeiros. Todos eles recomendariam aos seus colegas a participação em programas de mobilidade.

O modelo de apoio do ISAAC e especialmente o guia "O que fazer e o que não fazer" para os funcionários que trabalham com alunos estrangeiros visa fornecer elementos básicos para coordenadores de mobilidade, diretores de departamentos Erasmus+ e quaisquer outros funcionários que estejam ativamente envolvidos neste processo. O guia visa ajudar os funcionários da universidade a compreenderem melhor as diferenças culturais e como lidar com elas, além de fornecer informações úteis sobre como ajudar os recém-chegados a integrarem-se na nova sociedade.

Uma vez que existem muitos tipos diferentes de alunos que vêm de fora, os funcionários devem ter em conta os diferentes perfis e adaptar-se aos mesmos, além disso, devem estar prontos a gerir qualquer tipo de crise que possa ocorrer e comunicar sempre de forma clara com os alunos internacionais, promovendo um ambiente multicultural seguro.

8.2 Resumo da perspetiva institucional

Segue-se uma discussão do feedback dos participantes em relação às necessidades de internacionalização institucional. A comparação dos resultados dos relatórios com base nas respostas dos alunos nacionais, alunos estrangeiros (que vêm de fora), assim como dos funcionários da Universidade de Economia e Inovação de Lublin, Universidade Lusófona, Panepistimio Thessálias, Universidade Loyola e Proficio Skopje, apresenta as seguintes áreas que devem ser tidas em conta no planeamento das atividades relativas a alunos e funcionários internacionais:

Transparência da estrutura organizacional	Melhorar a comunicação entre os departamentos internos, uma divisão clara das responsabilidades entre os departamentos, juntamente com informações transparentes para alunos e funcionários, pode aumentar a qualidade da cooperação no seio da organização e aumentar a qualidade do apoio aos alunos.
Transparência das informações dedicadas ao grupo-alvo específico	Meios de comunicação, ferramentas e língua adequados irão contribuir para uma melhor visibilidade das informações e aumentar o impacto dos serviços oferecidos pela universidade.
Língua e internacionalização dos currículos	Uma estratégia de internacionalização eficaz deve basear-se na oferta moderna de estudos. A oferta de vários programas de estudo em línguas estrangeiras pode resultar numa melhor visibilidade da organização a nível internacional.
Cooperação com organizações externas	Para apoiar o processo de integração e adaptação dos alunos, a universidade deve ser aberta a organizações externas que apoiem diferentes tipos de aspetos da vida dos alunos, tais como: cultura, desporto, saúde, questões jurídicas, apoio linguístico, apoio psicológico, etc. A forte cooperação da universidade com organismos externos pode

	<p>levar a uma melhor integração de alunos nacionais e estrangeiros fora da universidade e aumentar o reconhecimento da universidade como uma organização internacional.</p>
Comunicação	<p>A comunicação é o elemento mais importante para potenciar a preparação da organização para o processo de internacionalização. Os métodos que podem ajudar a aumentar a visibilidade da universidade para um público mais alargado incluem preparar de forma mais eficaz do corpo docente em comunicação intercultural, fomentar a cooperação e o entendimento comum entre alunos nacionais e estrangeiros, organizar atividades extracurriculares para alunos estrangeiros e nacionais e avaliar a eficácia de diferentes meios de marketing e comunicação.</p>
Língua	<p>As más competências linguísticas podem ser um grande problema para a integração de alunos estrangeiros. Uma boa solução é ministrar mais cursos em línguas veiculares, nomeadamente línguas que são amplamente compreendidas, assim como ministrar cursos de línguas estrangeiras como preparação dos participantes em mobilidade antes da sua colocação num novo ambiente. Além disso, os alunos nacionais percebem que têm um bom relacionamento com os alunos estrangeiros e estes últimos parecem concordar nesse aspeto. No entanto, a língua parece ser uma barreira para alunos e funcionários quando estudam ou trabalham no estrangeiro. Ainda há espaço para melhorias, por exemplo, disponibilizando aulas de línguas para alunos estrangeiros.</p>
Cooperação interna entre as unidades universitárias	<p>A falta de cooperação entre unidades específicas da organização provoca uma baixa perceção da universidade como organização. Provoca mal-entendidos e falta de orientação adequada para os alunos, principalmente os estrangeiros.</p>
Aspetos das diferentes culturas	<p>A compreensão das culturas estrangeiras é um dos principais fatores/desafios no processo de internacionalização. Refere-se à universidade como um todo, incluindo alunos e funcionários nacionais e estudantes e funcionários estrangeiros. A falta de preparação causa estereótipos e preconceitos, assim como problemas de compreensão e comunicação.</p>
A oferta universitária e a sua divulgação	<p>É importante promover e divulgar os serviços universitários que gerem a mobilidade e explorar ainda mais a Internet e as redes sociais para a divulgação de informação aos alunos, assim como a organização de mais atividades extracurriculares. A adequada apresentação e visibilidade dos</p>

	serviços universitários aumenta as hipóteses de um melhor processo de internacionalização.
Promoção de mobilidade	A mobilidade é uma experiência extremamente positiva para os participantes (funcionários e alunos) que os ajuda a crescer academicamente e profissionalmente, a ter a mente aberta e a familiarizar-se com outras culturas. Para assegurar uma melhor visibilidade do programa, a universidade tem de estar atenta a regras de participação claras e visíveis, apoiar a organização das mobilidades e promover os benefícios dos programas de mobilidade junto do grande público.

8.3 Perspetivas das partes interessadas

O quadro a seguir destaca as principais áreas de impacto que foram foco do estudo. O quadro demonstra os grupos-alvo para os quais cada área de impacto é relevante e os objetivos da investigação para cada uma. Estas áreas de impacto impulsionaram o desenho de questionários através dos quais foram recolhidas as informações.

Grupos-alvo	Área de impacto	Resultados da investigação
Alunos nacionais Alunos estrangeiros Pessoal docente Pessoal administrativo	Acesso à informação/fontes da informação	Os 3 grupos de inquiridos consideram o acesso à informação em diferentes línguas como uma das atividades mais importantes da universidade. Referem-se à oferta universitária dedicada a diferentes grupos, assim como à transparência das unidades organizacionais e aos diferentes tipos de procedimentos.
Alunos nacionais Alunos estrangeiros Pessoal docente Pessoal administrativo	Meios de comunicação	A qualidade da oferta universitária está ligada aos meios de comunicação utilizados. A visibilidade das ofertas da universidade através de diferentes mecanismos, especialmente as redes sociais, contribui para o reconhecimento da organização.
Alunos nacionais Alunos estrangeiros Pessoal docente	Comunicação interna	A comunicação interna entre as diferentes unidades da organização é um fator-chave para a satisfação dos alunos e funcionários. A boa comunicação entre os membros da equipa torna o atendimento aos alunos mais rápido.

Pessoal administrativo		
Alunos nacionais Alunos estrangeiros Pessoal docente Pessoal administrativo	Comunicação externa	A universidade deve estar aberta a redes externas e cooperar com diferentes prestadores de serviços, assim como organizações estudantes fora da universidade. As atividades extracurriculares são consideradas um dos fatores importantes na decisão sobre a oferta universitária entre os alunos estrangeiros.
Alunos nacionais Alunos estrangeiros Pessoal docente Pessoal administrativo	Cultura	O principal desafio do processo de internacionalização é promover o entendimento mútuo e o processo de comunicação aberto a diferentes culturas. As formações preparatórias e os workshops com todos os grupos-alvo podem ser benéficos em termos de adaptação e integração dos alunos ou funcionários nacionais e estrangeiros.
Alunos nacionais Alunos estrangeiros Pessoal docente Pessoal administrativo	Benefícios dos programas de mobilidade/intercâmbio	Divulgação dos programas de intercâmbio/mobilidade - ter em conta os benefícios para os participantes pode aumentar a visibilidade da oferta universitária.
Pessoal docente Pessoal administrativo	Benefícios da cooperação internacional	As atividades internacionais da universidade contribuem para um melhor reconhecimento internacional da organização e aumentam o potencial do processo de internacionalização.
Alunos nacionais Alunos estrangeiros Pessoal docente Pessoal administrativo	Mecanismos de networking	A cooperação com as organizações externas a nível nacional e internacional aumenta a visibilidade da universidade entre estudantes e funcionários. Isto é importante para apoiar a adaptação e integração dos alunos de acordo com os resultados dos inquéritos.

Quadro 2. Áreas de impacto visadas pelo estudo baseado em questionário.

9. Modelo de investigação ISAAC para o desenvolvimento de um quadro para adaptação de alunos no contexto da internacionalização

A internacionalização oferece benefícios significativos para o desenvolvimento de conhecimentos, aptidões e competências para a empregabilidade, ampliando as perspetivas de alunos e educadores e promovendo o crescimento, ajudando a preencher as lacunas em termos de competências entre as necessidades da academia e da indústria. Como tal, é desejável estabelecer modelos que apoiem a internacionalização e estimulem os membros da comunidade académica a trabalharem num ambiente internacional.

O projeto ISAAC visa desenvolver estratégias e boas práticas que promovam a mobilidade de alunos e educadores, ajudando os participantes a adaptarem-se no país de destino. Neste contexto, este relatório apresenta um modelo de análise das necessidades e políticas de internacionalização no ensino superior. A análise centra-se em iniciativas a nível europeu e nacional para promover a mobilidade de educadores e alunos.

Mais especificamente, a nível nacional, realizou-se um estudo envolvendo todos os intervenientes no processo de internacionalização, nomeadamente alunos, educadores e pessoal administrativo. O estudo demonstrou que as organizações participantes já estabeleceram processos que abordam uma gama alargada de questões de mobilidade, incluindo adaptação ao ambiente académico, socialização e apoio à vida quotidiana num novo país.

Como resumo do trabalho realizado no IO1, o consórcio desenvolveu relatórios nacionais em países nos quais o consórcio tem parceiros de projeto com o objetivo de documentar a preparação das organizações participantes para a internacionalização (ver ANEXO II). Os relatórios nacionais foram compilados através da pesquisa bibliográfica sobre boas práticas e iniciativas, assim como do estudo baseado em questionários que foi distribuído ao corpo docente e alunos, nacionais e internacionais. Os resultados deste trabalho foram resumidos nas secções anteriores deste relatório.

Os dados recolhidos serviram de base para o desenho do modelo ISAAC de apoio à internacionalização de estudantes que consiste em:

IO2: Guia "O que fazer e o que não fazer" para funcionários universitários que trabalham com alunos estrangeiros, que será utilizado pelos funcionários universitários para ajudar a organizar atividades de acolhimento de alunos internacionais. O guia destina-se aos gabinetes, pessoal e coordenadores de mobilidade Erasmus+ nas localizações dos parceiros. Fornecerá uma vasta coleção de sugestões sobre como enriquecer as experiências das atividades de mobilidade internacional dos alunos que vêm e vão para fora. As recomendações serão baseadas em experiências anteriores de parceiros, assim como no know-how - desenvolvidas coletivamente através da colaboração no âmbito da investigação do projeto Isaac. O guia será conciso, interessante e fácil de compreender.

IO3: Guia de boas-vindas para alunos estrangeiros, que será utilizado pelos alunos internacionais como um guia complementar que apoia a sua adaptação ao seu novo ambiente no contexto da mobilidade. O guia será partilhado com os gabinetes de mobilidade Erasmus+, assim como com Gabinetes de Relações Internacionais, Gabinetes de Admissão nas localizações dos parceiros. Será

distribuído aos alunos que vêm e vão para fora e fornecerá informações que permitirão que eles se integrem melhor num novo ambiente académico, assim como se envolvam ativamente na vida quotidiana, incluindo atividades sociais, atléticas e outras durante a sua estadia de mobilidade.

IO4: Material interativo: Gráficos e funcionalidades dos materiais interativos (Edugraphics), que facilitarão a compreensão dos conteúdos desenvolvidos no IO2 e IO3. O material constituirá um auxílio de aprendizagem on-line que utilizará infografias para apresentar os conteúdos conceptuais de forma visual e vívida que seja funcional e envolvente, aumentando o seu impacto. O material interativo será baseado em storyboards e gráficos que orientam os alunos na navegação em diferentes cenários durante a sua estadia de mobilidade. Estará disponível publicamente através de um website.

Referências

1. Bilton, I. (2018, May 9). How did you choose your study abroad destination? Consultado em <https://www.studyinternational.com/news/choose-study-abroad-destination/>
2. Brandenburg, U., Federkeil, G., Fuchs, S., & Groos, M. (2007). How to measure internationality and internationalisation of higher education institutions! Indicators and key figures. www.che.de
3. Digital Opportunity Trainee Initiative (2021). Consultado em <https://wayback.archive-it.org/12090/20210104210439/https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/digital-opportunity-traineeships-boosting-digital-skills-job>
4. Diploma Supplement (2021). Consultado em https://ec.europa.eu/education/diploma-supplement_en
5. Erasmus+ Higher Education Impact Study (2018). Consultado em <https://op.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/94d97f5c-7ae2-11e9-9f05-01aa75ed71a1/language-en>
6. European Commission/EACEA/Eurydice. (2019). Integrating Asylum Seekers and Refugees in to Higher Education in Europe: National Policies and Measures. Eurydice Report. Luxemburgo: Serviço das Publicações da União Europeia
7. Comissão Europeia. (2014). Effects of mobility on the skills and employability of students and the internationalisation of higher education institutions. Luxemburgo: Serviço das Publicações da União Europeia. <https://doi.org/10.2766/75468>
8. Comissão Europeia (2019). Erasmus+ higher education impact study. Final Report.
9. European Credit Transfer System (2021). Consultado em https://ec.europa.eu/education/resources-and-tools/european-credit-transfer-and-accumulation-system-ects_en
10. Conselho Europeu (2021). Recommendation on promoting automatic mutual recognition of higher education and upper secondary education diplomas and the outcomes of learning periods abroad. Consultado em <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?qid=1530526890119&uri=CELEX%3A52018DC0270>
11. European Quality Assurance Registrar (2021). Consultado em https://ec.europa.eu/education/diploma-supplement_en
12. European Student Card Initiative (2021). Consultado em https://ec.europa.eu/education/education-in-the-eu/european-student-card-initiative_en
13. Gašior, M. (2012, 18 de novembro). Polskie uczelnie odstraszają obcokrajowców. Nietolerancją i niską jakością. Consultado em <https://natemat.pl/39615,polskie-uczelnie-odstraszaja-obcokrajowcow-nietolerancja-i-niska-jakoscia>
14. Green, M. F. (2012). Measuring and Assessing Internationalisation. www.nafsa.org/epubs
15. HCA Editorial. (2019, 10 de dezembro). Choosing a country to study abroad in: The basics. Consultado em <https://www.hotcoursesabroad.com/study-abroad-info/destination-guides/choosing-a-country-to-study-abroad-in-things-to-consider/>
16. JRC Scientific and Policy Reports (2012). The concept of internationalization and the inevitability of mobility of highly skilled employees.



17. OCDE(2008). The global competition for talent: mobility of the highly skilled. Consultado em <https://www.oecd.org/sti/inno/theglobalcompetitionfortalentmobilityofthehighlyskilled.htm>
18. Spriggs, S. (2019, May 6). Eight tips on how to choose where to study abroad. Consultado em <https://www.timeshighereducation.com/student/advice/eight-tips-how-choose-where-study-abroad>
19. StudyLink. Where to Study? Choosing a Study Destination. Consultado em <https://studylink.com/articles/where-to-study-choosing-a-study-destination/>
20. Szwalek, K. ed. (2018). Europa dla Aktywnych nr 1/2018 OTWARCIE. Europa Dla Aktywnych, 1/2018. www.europadlaaktywnych.pl

Anexo I – Ferramentas para análise das necessidades de internacionalização de alunos, funcionários e organizações

A seguir encontram-se as ferramentas que foram utilizadas para recolher feedback sobre as necessidades de educadores, alunos e funcionários administrativos no sentido de apoiar as iniciativas de internacionalização. Estas ferramentas permitiram ao consórcio recolher dados que foram posteriormente analisados e documentados neste relatório.

Inquérito alunos estrangeiros

Link URL para o modelo do questionário em inglês: <https://forms.gle/S4qdCHRj8dUsjtoc7>

Inquérito alunos nacionais

Link URL para o modelo do questionário em inglês: <https://forms.gle/r4cypR1mSagZCsU99>

Inquérito funcionários

Link URL para o modelo do questionário em inglês: <https://forms.gle/mNgd8vWARY6MvicZA>

Autores:

- Hariklia Tsalapatas, University of Thessaly
- Christina Taka, University of Thessaly
- Olivier Heidmann, University of Thessaly
- Magda Janiak, WSEI University
- Marta Drygała, WSEI University
- Pablo Simón Rodríguez. Fundación ETEA – Instituto de Desarrollo, Universidad Loyola Andalucía
- Jesús M^a de la Torre Cañadilla. Fundación ETEA – Instituto de Desarrollo, Universidad Loyola Andalucía
- Ana Cunha – Universidade Lusófona
- Constança Barroso – Universidade Lusófona
- Biljana Mladenovska - Proficio
- Svetlana Trajkovska - Proficio



<https://isaac.wsei.eu/>

Segue-nos em:



INTERNATIONAL STUDENTS' ACTION FOR ADAPTING CROSS-CULTURAL ACTIVITIES (ISAAC)

No. 2020-1-PL01-KA203-082267

Coordenador do projeto



Parceiros do Projeto



UNIVERSIDAD LOYOLA
Instituto de Desarrollo
Fundación ETEA

Segue-nos em:



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Este projeto foi financiado com o apoio da Comissão Europeia (projeto n.º: 2020-1-PL01-KA203-082267). Esta publicação reflete apenas a opinião do autor, e a Comissão não pode ser responsabilizada por qualquer utilização que possa ser feita das informações nela contidas