

SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO E DOCUMENTAÇÃO
ISCTE-IUL

Formação

INQUÉRITO DE SATISFAÇÃO
RELATÓRIO | 2018

Índice

Sumário de informação.....	4
Introdução	5
1. Caracterização geral da formação.....	6
2. Caracterização dos formandos	13
3. Satisfação dos formandos.....	18
3.1 Avaliação das ações de formação	18
3.1.1 Programa.....	18
3.1.2 Formador.....	21
3.1.3 Duração.....	22
3.1.4 Documentação.....	25
3.1.5 Instalações	27
Avaliação global	29
3.2 Correspondência às expetativas	31
3.3 Impacto da formação no conhecimento dos formandos	34
3.4 Utilidade das ações de formação	36
4. Satisfação e impacto por ação de formação	38
Sugestões	41
Anexo - Questionário.....	43

Índice de tabelas

Tabela 1: Tipo de formação (n e %)	6
Tabela 2: Inquéritos por designação da ação de formação (n e %).....	7
Tabela 3: Categorização das ações de formação	9
Tabela 4: Categoria de formando por categoria de ação de formação (%).....	11
Tabela 5: Grau académico do formando por categoria de ação de formação (%).....	12
Tabela 6: Pertença institucional (%).....	13
Tabela 7: Categoria do formando (%)	14
Tabela 8: Grau académico (se estudante) (%).....	15
Tabela 9: Estudantes por escola (%).....	16
Tabela 10: Docentes por escola (%).....	16
Tabela 11: Investigadores por escola (%).....	16
Tabela 12: Participação em ações de formação anteriores (%)	17
Tabela 13: Avaliação do Programa por caracterização dos formandos (n, % e média).....	20
Tabela 14: Avaliação do Formador por caracterização dos formandos (n, % e média).....	22
Tabela 15: Avaliação da Duração por caracterização dos formandos (n, % e média).....	24
Tabela 16: Avaliação da Documentação por caracterização dos formandos (n, % e média)	26
Tabela 17: Avaliação das Instalações por caracterização dos formandos (n, % e média)	28
Tabela 18: Avaliação global (média).....	29
Tabela 19: Avaliação global por caracterização dos formandos (média).....	30
Tabela 20: Correspondência às expetativas por caracterização dos formandos (n e %).....	32
Tabela 21: Impacto nos conhecimentos por caracterização dos formandos (n, % e média).....	35
Tabela 22: Utilidade das ações de formação (n e %)	37
Tabela 23: Satisfação por ação de formação (média).....	38
Tabela 24: Impacto nos conhecimentos por ação de formação (média).....	40

Índice de gráficos

Gráfico 1: Inquéritos por designação de ação de formação (%)	8
Gráfico 2: Formandos por categoria de ação de formação (%)	10
Gráfico 3: Língua da ação de formação (%).....	12
Gráfico 4: Pertença institucional (%)	13
Gráfico 5: Categoria do formando (%).....	14
Gráfico 6: Grau académico (se estudante)(%)	15
Gráfico 7: Avaliação do Programa (%).....	18
Gráfico 8: Avaliação do Formador (%).....	21
Gráfico 9: Avaliação da Duração (%).....	23
Gráfico 10: Avaliação da Documentação (%).....	25
Gráfico 11: Avaliação das Instalações (%)	27
Gráfico 12: Avaliação global (média)	29
Gráfico 13: Correspondência às expetativas dos formandos (%)	31
Gráfico 14: Impacto no conhecimento dos formandos (%)	34
Gráfico 15: Utilidade das ações de formação (%).....	36
Gráfico 16: Satisfação por ação de formação (média).....	39
Gráfico 17: Impacto nos conhecimentos por ação de formação (média)	41

Sumário de informação

- Foram tratados 504 questionários que correspondem a 53,6% do total de presenças registadas (940 presenças) nas 73 ações realizadas
- A maior parte dos formandos respondentes corresponde à tipologia de formação *Plano de formação (De calendário)*
- A ação de formação com maior percentagem de formandos respondentes é a ação de formação *Biblioteca: recursos e serviços*
- As ações de formação agrupadas na categoria *Processamento, tratamento, uso e disponibilização de informação* são as mais procuradas
- 2,6% das ações foram ministradas em *língua inglesa*
- A esmagadora maioria de formandos corresponde à categoria *Estudante*, sendo os de *Mestrado* que mais participam
- Aumentou, em relação a 2017, a percentagem de respondentes que frequentam o 2.º e 3.º ciclos (respetivamente em 8,3% e 9,4%)
- 43,3% dos formandos já participaram noutras ações de formação da Biblioteca do ISCTE-IUL
- O item melhor avaliado é o item *Formador*
- O item pior cotado diz respeito à *Duração* das sessões
- A média de satisfação é de 3,55, correspondendo em termos percentuais a 88,7% (*Satisfeito e Muito satisfeito*)
- As sessões corresponderam às expetativas dos formandos em 96,5%
- 97,3% dos inquiridos classifica o impacto no conhecimento dos formandos *Relevante e Muito relevante*
- Apenas 0,4% não considera a continuação das ações útil
- Quer em termos de Satisfação, quer em termos de Impacto, todas as ações de formação se encontram acima de 3,10 de média

Introdução

Este relatório apresenta o tratamento da informação recolhida através dos inquéritos de avaliação aos formandos que frequentaram ações promovidas pela Biblioteca do ISCTE-IUL durante o ano de 2018.

Os números apresentados não correspondem necessariamente ao número de ações desenvolvidas, nem ao número de formandos que as frequentaram.

O instrumento de recolha pretende avaliar o grau de satisfação dos formandos com o objetivo de melhorar os serviços prestados.

Encontra-se estruturado em três partes: uma primeira parte corresponde às variáveis de caracterização dos inquiridos, nomeadamente, a pertença institucional, a categoria de formando, o grau académico no caso dos estudantes e o Departamento ou Unidade de Investigação no caso dos docentes e dos investigadores, respetivamente.

Uma outra dimensão respeita à avaliação da ação de formação a que o formando assiste. Os aspetos avaliados são o *Programa*, o *Formador*, a *Duração*, a *Documentação* e as *Instalações*. Neste segmento procura-se ainda perceber se a sessão correspondeu, ou não, às expectativas e qual o nível de impacto no conhecimento prévio.

Finalmente, uma terceira área refere-se a aspetos mais gerais, nomeadamente, a frequência de ações de formação promovidas pela Biblioteca anteriormente e qual a utilidade da continuação das mesmas.

Os dados dos inquéritos foram registados e tratados em SPSS (*Statistical Package for Social Sciences*) e os gráficos elaborados em *Microsoft Excel*.

1. Caracterização geral da formação

Foram realizadas ao longo do ano de 2018, **73** sessões de formação. Em **29,6%** dos casos, os questionários recolhidos resultam de ações de formação cujos pedidos foram feitos à Biblioteca e **55,2%** da oferta de formação que a Biblioteca coloca à disposição em calendário fixo (Plano de formação). Relativamente ao ano de 2017, verifica-se uma ampla descida dos inquéritos recolhidos no âmbito de ações de formação a pedido (menos **19,9%**)

No ano presente, foi feito o tratamento distinto de mais duas categorias: ações específicas para as Unidades de Investigação (**6,3%**) e ações ministradas por Fornecedores de conteúdos (**8,9%**).

A totalidade de inquéritos recolhidos corresponde a **504** formandos¹.

Tabela 1: Tipo de formação (n e %)

Tipo de formação	n	%
Plano de formação	278	55,2
A pedido	149	29,6
Para Unidades de Investigação	32	6,3
De fornecedores	45	8,9

Relativamente ao número de formandos por ação que responderam ao inquérito a distribuição é apresentada na tabela seguinte:

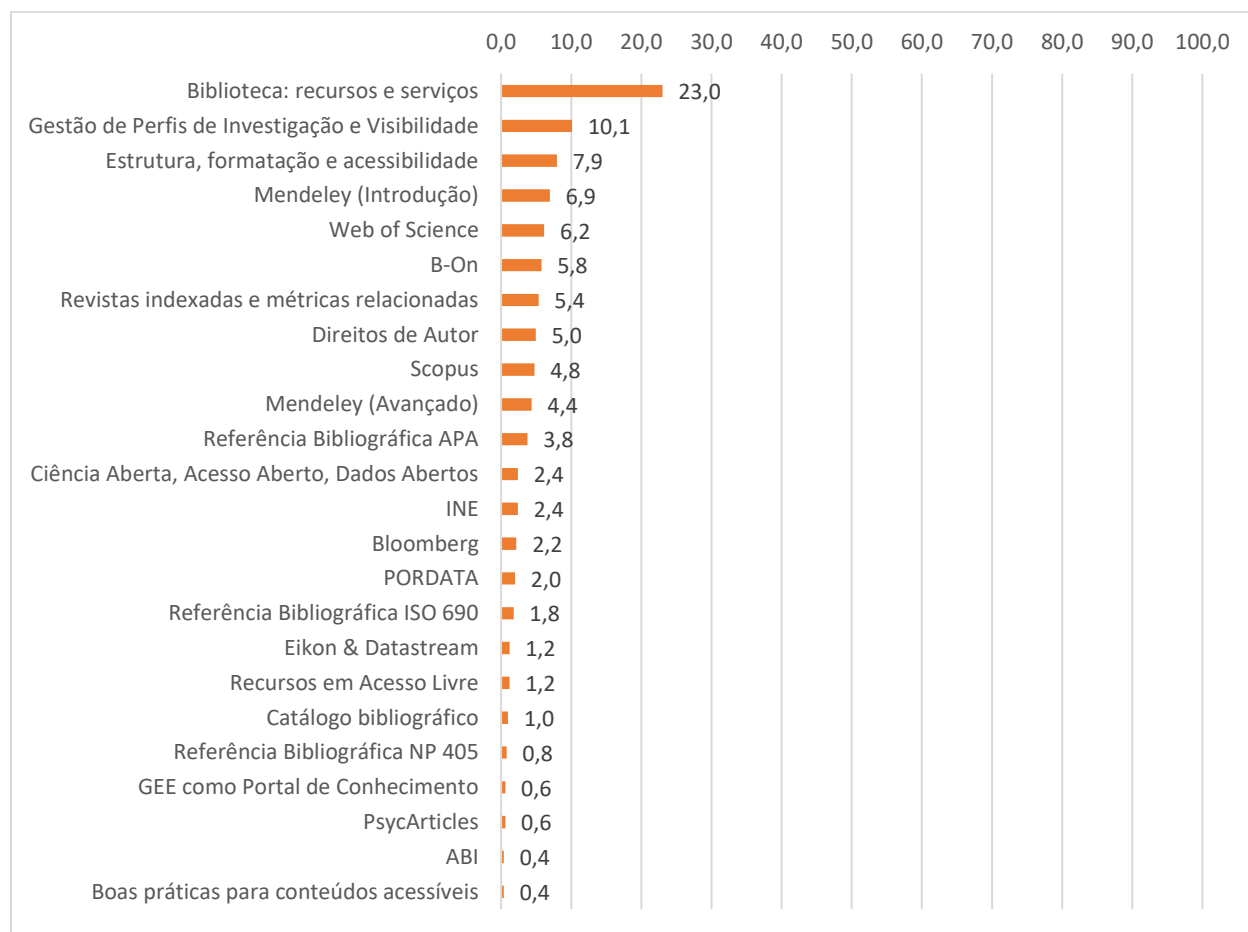
¹ Saliente-se que se trata do número de inquéritos recolhidos não correspondendo, portanto, ao número de formandos em sala. Foram registadas 940 presenças, sendo que o número de questionários corresponde a 53,6% do total de formandos.

Tabela 2: Inquéritos por designação da ação de formação (n e %)

Designação da ação de formação	n	%
ABI	2	0,4
Biblioteca: recursos e serviços	116	23,0
Bloomberg	11	2,2
Boas práticas para conteúdos acessíveis	2	0,4
B-On	29	5,8
Catálogo bibliográfico	5	1,0
Ciência Aberta, Acesso Aberto, Dados Abertos	12	2,4
Direitos de Autor	25	5,0
Eikon & Datastream	6	1,2
Estrutura, formatação e acessibilidade	40	7,9
GEE como Portal de Conhecimento	3	0,6
Gestão de Perfis de Investigação e Visibilidade	51	10,1
INE	12	2,4
Mendeley (Avançado)	22	4,4
Mendeley (Introdução)	35	6,9
PORDATA	10	2,0
PsycArticles	3	0,6
Recursos em Acesso Livre	6	1,2
Referência Bibliográfica APA	19	3,8
Referência Bibliográfica ISO 690	9	1,8
Referência Bibliográfica NP 405	4	0,8
Revistas indexadas e métricas relacionadas	27	5,4
Scopus	24	4,8
Web of Science	31	6,2

Tal como no ano de 2017, mas em percentagem notoriamente menor, as ações de formação sobre os recursos e os serviços da Biblioteca correspondem à maior percentagem de formandos respondentes (**23,0%**). Em seguida, surge a ação de formação sobre a *Gestão de Perfis de Investigação e Visibilidade* (**10,1%**).

Gráfico 1: Inquéritos por designação de ação de formação (%)



De forma a facilitar a interpretação dos dados recolhidos, foi elaborada uma categorização das ações em três grandes grupos:

- Biblioteca: recursos e serviços
- Pesquisa de Informação (em bases de dados específicas)
- Processamento, tratamento, uso e disponibilização da Informação

No primeiro segmento, foram reunidas as ações que permitem o conhecimento geral sobre o espaço físico da Biblioteca, o seu funcionamento e os recursos de informação que oferece à comunidade. No segundo grupo, inclui-se a promoção das competências de informação relativas à pesquisa. Esta competência é trabalhada através da capacitação no manuseio de bases de dados específicas, quer sejam temáticas, de referência ou de texto integral. O terceiro grupo integra a formação sobre as normas bibliográficas, os gestores de informação bibliográfica (no caso, o *Mendeley*), as boas práticas na produção de conteúdos e as ações específicas para Investigadores.

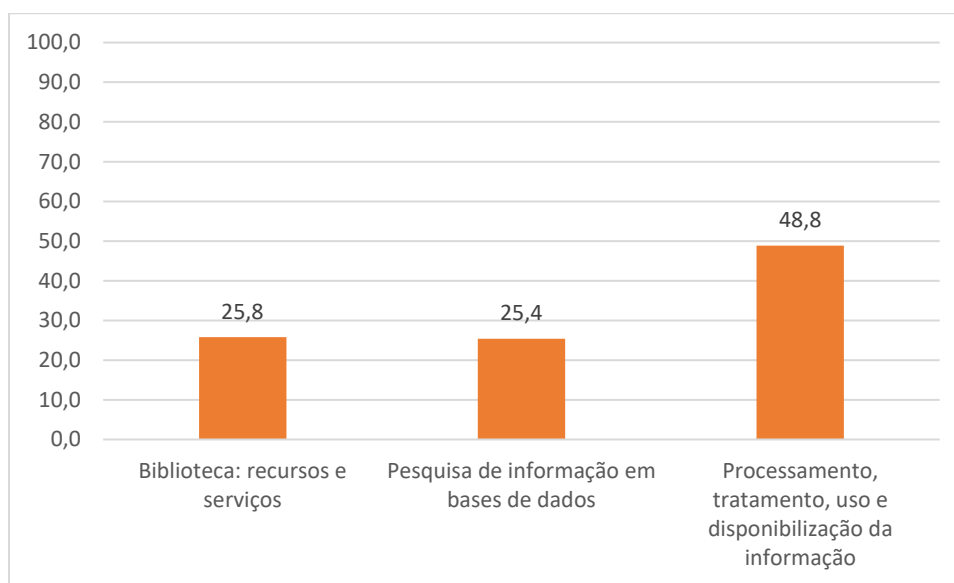
Tabela 3: Categorização das ações de formação

Designação da ação de formação	Biblioteca: recursos e serviços	Pesquisa de informação em bases de dados	Processamento, tratamento, uso e disponibilização da informação
ABI		0	
Biblioteca: recursos e serviços	0		
Bloomberg		0	
Boas práticas para conteúdos acessíveis			0
B-On		0	
Catálogo bibliográfico	0		
Ciência Aberta, Acesso Aberto, Dados Abertos			0
Direitos de Autor			0
Eikon & Datastream		0	
Estrutura, formatação e acessibilidade			0
GEE como Portal de Conhecimento	0		
Gestão de Perfis de Investigação e Visibilidade			0
INE		0	
Mendeley (Avançado)			0
Mendeley (Introdução)			0
PORDATA		0	
PsycArticles		0	
Recursos em Acesso Livre	0		
Referência Bibliográfica APA			0
Referência Bibliográfica ISO 690			0
Referência Bibliográfica NP 405			0
Revistas indexadas e métricas relacionadas			0
Scopus		0	
Web of Science		0	

Desta análise resulta que **48,8%** dos formandos inquiridos frequentaram ações pertencentes à categoria *Processamento, tratamento, uso e disponibilização de informação*, o que corresponde a um aumento significativo comparativamente a 2017 (mais **18,1%**). Ao

invés, a categoria *Biblioteca: serviços e recursos* que, no ano anterior, correspondeu à que mais respondentes reuniu, apresenta uma diminuição de **19,1%**. Este ano, **25,8%** dos questionários correspondem a esta categoria. As ações incluídas na tipologia *Pesquisa de informação em bases de dados* apresentam um valor de **25,4%**, praticamente o mesmo do ano transato.

Gráfico 2: Formandos por categoria de ação de formação (%)



No cruzamento das áreas de formação com a *Categoria de Formando*, apenas no caso do *Investigador* e da tipologia *Biblioteca: serviços e recursos* não se verifica qualquer ocorrência de resposta. No que respeita aos outros dois grupos de ações a percentagem relativa a *Processamento, tratamento, uso e disponibilização de informação* subiu cerca de **50,0%**, apresentando um valor de **81,5%**; no que respeita a ações de *Pesquisa de informação em bases de dados* diminuiu **31,5%** (**18,5%**).

Quanto à categoria *Docente*, o comportamento é similar: a frequência de ações pertencentes ao âmbito *Pesquisa de informação em bases de dados* diminuiu em **33,3%**, correspondendo este ano a **16,7%** dos inquiridos nesta categoria de formando. Pelo contrário, aumentou o número de docentes nas ações de formação pertencentes ao grupo *Processamento, tratamento, uso e disponibilização de informação* em **31,6%**.

No grupo *Estudante* é, igualmente, na área *Processamento, tratamento, uso e disponibilização de informação* que se regista o maior número de respondentes (**41,9%**), percentagem que corresponde a um aumento de **11,5%** relativamente ao ano de 2017. Em

segundo lugar, surge a categoria que habitualmente é mais frequentada por este grupo (*Biblioteca: serviços e recursos*) mas que, este ano, decresceu **15,7% (31,2%)**.

O *Pessoal não docente*, contrariamente ao ano de 2017 frequentou a categoria *Biblioteca: recursos e serviços (2,4%)*, mas sobretudo as ações do grupo *Processamento, tratamento, uso e disponibilização de informação (76,2%)*. Esta é, aliás e em resumo, a categoria que agrega a percentagem mais elevada em qualquer caso.

Tabela 4: Categoria de formando por categoria de ação de formação (%)

	Biblioteca: recursos e serviços	Pesquisa de informação em bases de dados	Processamento, tratamento, uso e disponibilização da informação
	%	%	%
Estudante	31,2	26,9	41,9
Docente	10,0	16,7	73,3
Investigador	0,0	18,5	81,5
Pessoal não docente	2,4	21,4	76,2

Foi igualmente efetuado o cruzamento entre as áreas definidas e o *Grau académico* frequentado pelos estudantes. Os estudantes de *Licenciatura* que responderam ao questionário frequentaram sobretudo a formação relativa *Biblioteca: serviços e recursos (70,0%)*.

No que se refere aos *estudantes de Mestrado*, o número de questionários divide-se pelas três categorias de forma equilibrada: **37,0%** na primeira, **25,6%** na segunda e **37,4%** na terceira.

Os estudantes de *Doutoramento*, na sua maioria, frequentaram a categoria *Processamento, tratamento, uso e disponibilização da informação (57,4%)* e, em segundo lugar, as ações em *Pesquisa de informação em bases de dados (33,3%)*.

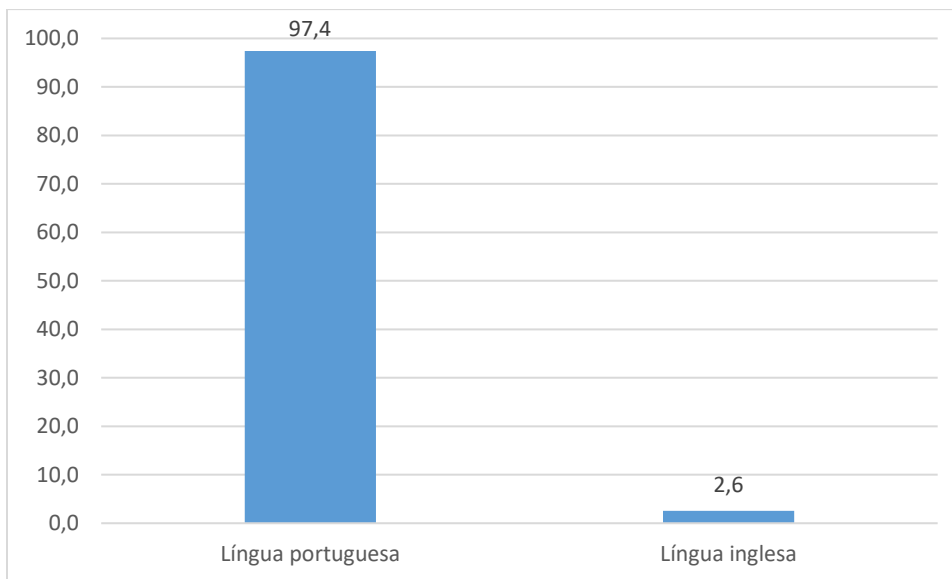
Finalmente, no caso da *Pós-Graduação*, os estudantes que responderam ao inquérito fizeram-no no âmbito de ações sobre a *Biblioteca: recursos e serviços (100,0%)*.

Tabela 5: Grau académico do formando por categoria de ação de formação (%)

	Biblioteca: recursos e serviços	Pesquisa de informação em bases de dados	Processamento, tratamento, uso e disponibilização da informação
	%	%	%
Licenciatura	70,0	13,3	16,7
Mestrado	37,0	25,6	37,4
Doutoramento	8,8	33,3	57,8
Pós-Graduação	100,0	0	0

A maioria das ações de formação foram desenvolvidas em língua portuguesa (**97,4%**), sendo que **2,6%** foram ministradas em inglês. Relativamente a 2017, constata-se um decréscimo da formação em língua inglesa na ordem dos **7,7%**.

Gráfico 3: Língua da ação de formação (%)



2. Caracterização dos formandos

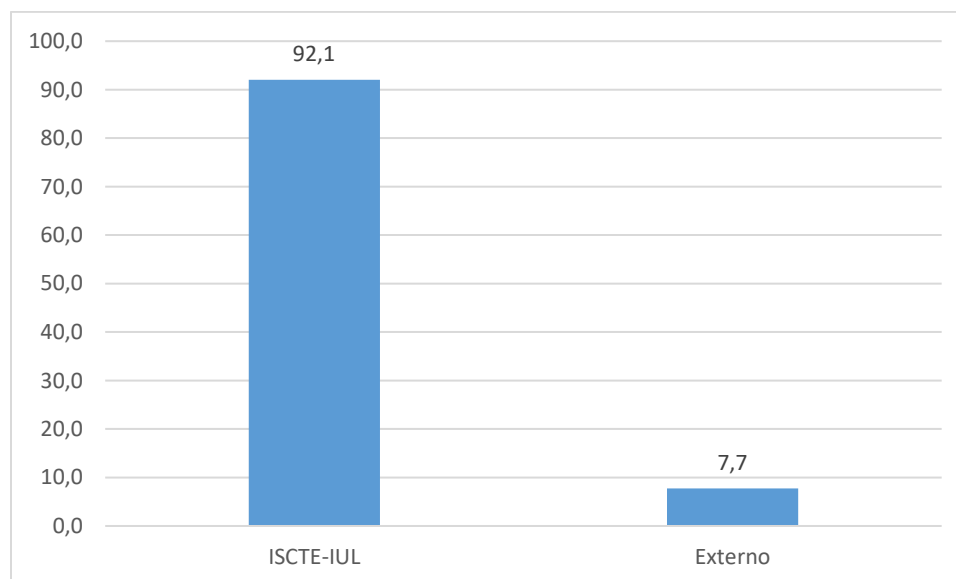
A primeira questão do inquérito diz respeito à *Pertença Institucional* do formando.

Os formandos que preencheram o inquérito são, na maioria, pertencentes ao ISCTE-IUL (**92,1%**). Os formandos externos representam **7,7%**, correspondendo a um aumento de **6,3%** e indicam como organizações de proveniência, entre outras, a Faculdade de Ciências Sociais e Humanas da Universidade Nova de Lisboa, o Instituto Superior de Economia e Gestão, o Instituto Politécnico de Leiria, a Universidade Europeia, a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa e o Museu de História Natural.

Tabela 6: Pertença institucional (%)

Pertença institucional	%
ISCTE-IUL	92,1
Externo	7,7

Gráfico 4: Pertença institucional (%)



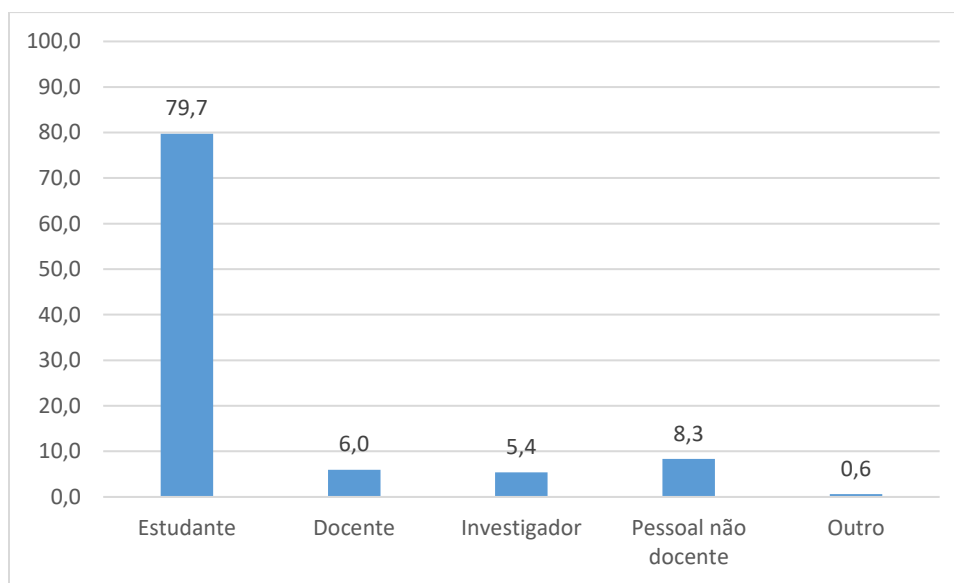
Quanto à *Categoria do Formando*, **79,7%** das respostas corresponde à categoria *Estudante*. A categoria *Docente* (**6,0%**) surge em terceira posição e a de *Investigador* na quarta (**5,4%**). A frequência da categoria *Pessoal não docente* aumentou relativamente ao ano passado, sendo neste caso de **8,3%**.

Assim, e relativamente ao ano de 2017, apenas a categoria *Estudante* diminuiu a sua representatividade em **14,4%**.

Tabela 7: Categoria do formando (%)

Categoria do formando	%
Estudante	79,7
Docente	6,0
Investigador	5,4
Pessoal não docente	8,3
Outro	0,6

Gráfico 5: Categoria do formando (%)

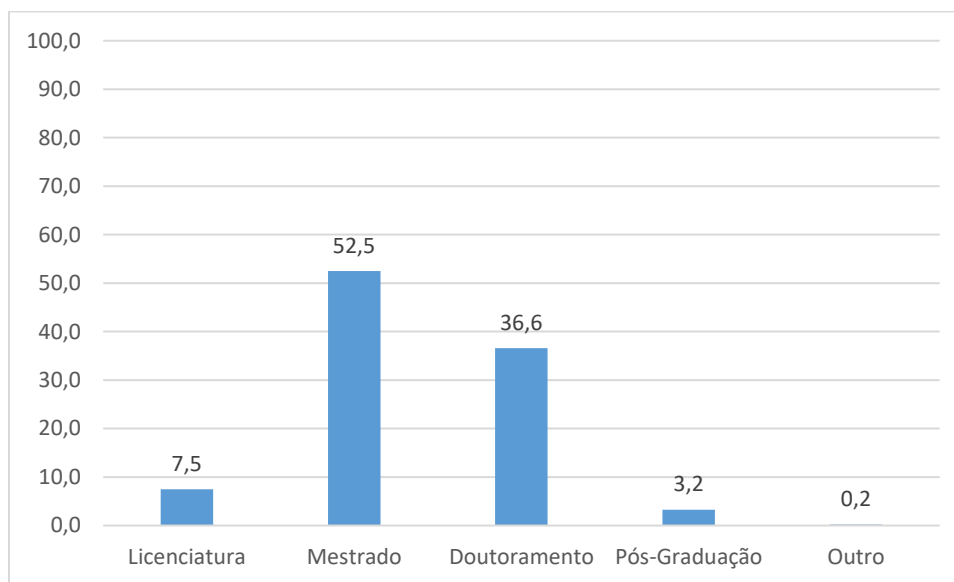


Relativamente ao *Grau académico (se estudante)*, a maioria dos formandos pertence ao 2.º ciclo (**52,5%**). Os estudantes de *Licenciatura* representam **7,5%** dos respondentes e os de *Doutoramento* **36,6%**. Aumentou, em relação a 2017, a percentagem de respondentes que frequentam o 2.º e 3.º ciclos (respetivamente em **8,3%** e **9,4%**). Quanto aos estudantes de *Licenciatura*, verifica-se um decréscimo de **18,6%**.

Tabela 8: Grau académico (se estudante) (%)

Grau académico	%
Licenciatura	7,5
Mestrado	52,5
Doutoramento	36,6
Pós-Graduação	3,2
Outro	0,2

Gráfico 6: Grau académico (se estudante)(%)



A *Escola de Sociologia e Políticas Públicas (ESPP)* é a escola que tem o maior número de estudantes envolvidos nas ações de formação (**47,0%**), seguida da *International Business School (IBS)* (**32,0%**).

Tabela 9: Estudantes por escola (%)

Estudantes por escola	%
IBS	32,0
ECSH	18,7
ESPP	47,0
ISTA	2,3

A questão seguinte do questionário refere-se ao *Departamento* a que pertencem os formandos, sendo, por isso, destinada a docentes. Este ano, apenas respondem ao inquérito docentes provenientes de Departamentos das Escolas de *Gestão*, de *Ciências Sociais e Humanas* e de *Sociologia e Políticas Públicas* com **43,5%** nos dois primeiros casos e, **13,0%** no terceiro.

Tabela 10: Docentes por escola (%)

Docentes por escola	%
IBS	43,5
ECSH	43,5
ESPP	13,0

No que se refere aos *Investigadores*, é a *Escola de Sociologia e Políticas Públicas* que corresponde à maior percentagem de intervenientes (**42,4%**).

Tabela 11: Investigadores por escola (%)

Investigadores por escola	%
IBS	27,1
ECSH	30,5
ESPP	42,4

Relativamente ainda à caracterização dos inquiridos, uma última questão refere-se à participação em ações de formação anteriores. Regista-se que **43,3%** já tinha frequentado ações de formação promovidas pela Biblioteca do ISCTE-IUL. A maioria, no entanto, são novos utilizadores do serviço de formação (**56,7%**). No ano de 2017, a percentagem de formandos que nunca tinham assistido à formação era de **67,1%**.

Tabela 12: Participação em ações de formação anteriores (%)

Participação em ações de formação anteriores	%
Sim	43,3
Não	56,7

3. Satisfação dos formandos

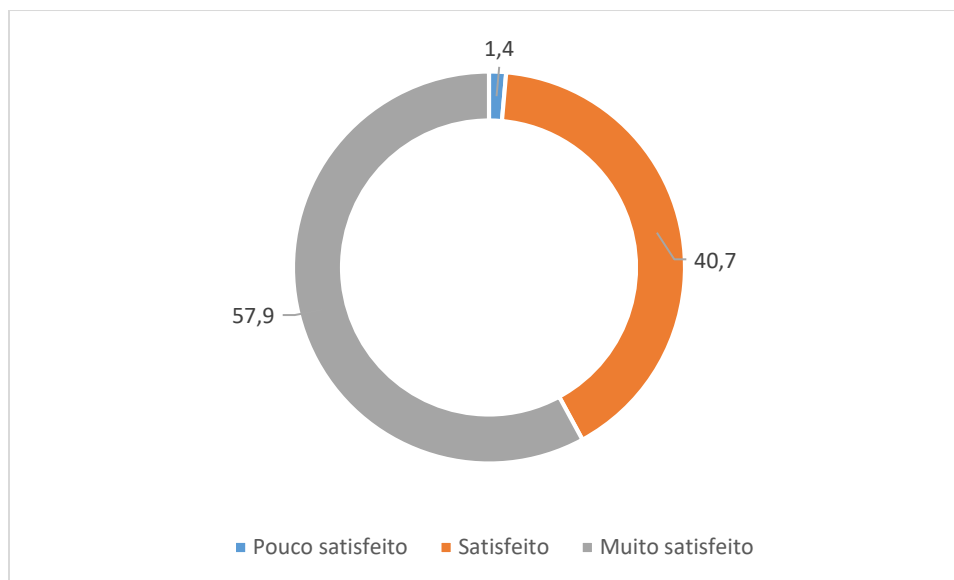
A opinião dos formandos expressa-se através de quatro parâmetros: a satisfação, propriamente, que se refere a cinco aspetos avaliados (*programa, formador, duração, documentação e instalações*), o cumprimento de expetativas, o impacto nos conhecimentos do formando e a utilidade da continuação das sessões.

3.1 Avaliação das ações de formação

3.1.1 Programa

O primeiro item a ser avaliado é o *Programa* das ações de formação. **57,9%** dos respondentes afirma-se *Muito Satisfeito*. Apenas **1,4%** declara estar *Pouco Satisfeito* com este item.

Gráfico 7: Avaliação do Programa (%)



Por variáveis de caracterização, constata-se que os formandos que frequentaram as ações do *Plano de Formação* conferem à avaliação deste item a média de **3,63**; no caso das ações *A pedido*, a satisfação com o *programa de formação* é de **3,42**. A média mais elevada é, no entanto, entre os formandos das ações específicas *Para Unidades de Investigação*: **3,72**.

Quanto à *Pertença institucional*, a comunidade interna avalia este item com a média de **3,55**; os formandos provenientes de instituições externas, cotam este aspeto com a média de **3,68**.

O *Pessoal não docente* e os *Docentes* são as duas categorias de formandos que melhor avaliam esta dimensão; respetivamente **3,69** e **3,67**.

Os estudantes de *Pós-Graduação* manifestam-se mais agradados com os *Programas* (**3,69**), seguindo-se os estudantes de Doutoramento (**3,63**)

Relativamente às escolas, no caso dos *Estudantes* os que melhor avaliam os *Programas* de formação são os que pertencem à *Escola de Sociologia e Políticas Públicas* (**3,57**); no que se refere aos *Docentes*, os mais satisfeitos são os provenientes da *International Business School* (IBS) (**3,70**). Já os *Investigadores* mais satisfeitos são oriundos da *Escola de Sociologia e Políticas Públicas* (ESPP) (**3,72**).

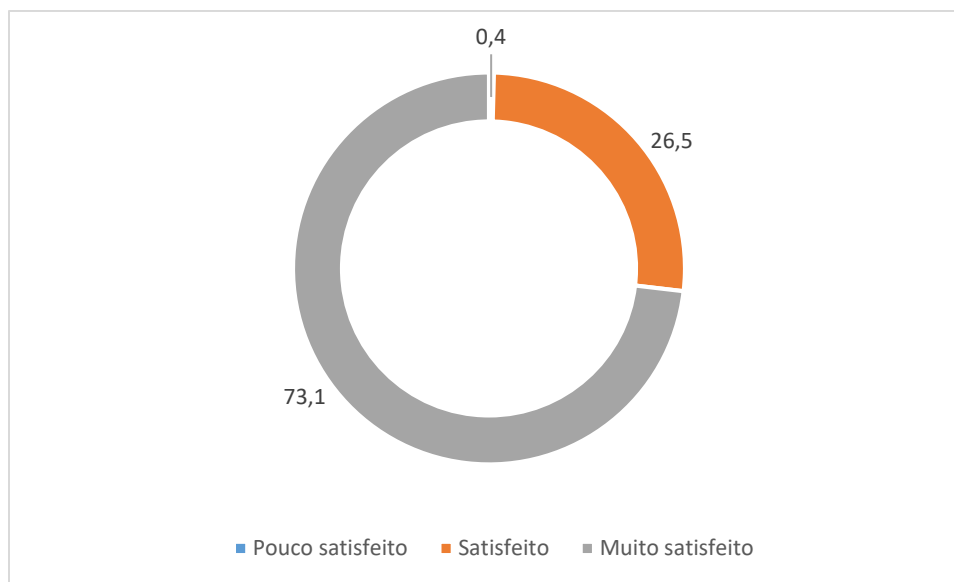
Tabela 13: Avaliação do Programa por caracterização dos formandos (n, % e média)

		Nada satisfeito		Pouco satisfeito		Satisfeito		Muito satisfeito		Média
		n	%	n	%	n	%	n	%	
Tipo de formação	Plano de formação	0	0,0	3	1,1	95	34,7	176	64,2	3,63
	A pedido	0	0,0	4	2,7	79	53,0	66	44,3	3,42
	Para Unidades de Investigação	0	0,0	0	0,0	9	28,1	23	71,9	3,72
	De fornecedores	0	0,0	0	0,0	20	45,5	24	54,5	3,55
Pertença institucional	ISCTE-IUL	0	0,0	6	1,3	193	42,0	261	56,7	3,55
	Outra	0	0,0	1	2,6	10	26,3	27	71,1	3,68
Categoria de formando	Estudante	0	0,0	5	1,3	168	42,4	223	56,3	3,55
	Docente	0	0,0	0	0,0	10	33,3	20	66,7	3,67
	Investigador	0	0,0	2	7,4	11	40,7	14	51,9	3,44
	Pessoal não docente	0	0,0	0	0,0	13	31,0	29	69,0	3,69
Grau de ensino (Estudante)	Licenciatura	0	0,0	0	0,0	17	58,6	12	41,4	3,41
	Mestrado	0	0,0	5	2,4	91	44,0	111	53,6	3,51
	Doutoramento	0	0,0	0	0,0	54	36,7	93	63,3	3,63
	Pós-Graduação	0	0,0	0	0,0	4	30,8	9	69,2	3,69
Estudantes por escola	IBS	0	0,0	0	0,0	42	44,2	53	55,8	3,56
	ECSH	0	0,0	1	1,8	26	46,4	29	51,8	3,50
	ESPP	0	0,0	0	0,0	60	43,2	79	56,8	3,57
	ISTA	0	0,0	0	0,0	5	71,4	2	28,6	3,29
Docentes por escola	IBS	0	0,0	0	0,0	3	30,0	7	70,0	3,70
	ECSH	0	0,0	1	10,0	3	30,0	6	60,0	3,50
	ESPP	0	0,0	0	0,0	1	33,3	2	66,7	3,67
	ISTA	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0,00
Investigadores por escola	IBS	0	0,0	1	6,3	8	50,0	7	43,8	3,38
	ECSH	0	0,0	0	0,0	6	33,3	12	66,7	3,67
	ESPP	0	0,0	0	0,0	7	28,0	18	72,0	3,72
	ISTA	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0,00

3.1.2 Formador

A avaliação dos *Formadores* é muito positiva correspondendo a **99,6%** de satisfação, sendo que **73,1%** dos formandos afirma-se *Muito satisfeito* e **26,5%** como *Satisfeito*. Saliente-se que, em relação ao ano de 2017, os formandos *Muito satisfeitos* aumentaram **8,6%**.

Gráfico 8: Avaliação do Formador (%)



Analisando os dados por *Tipo de formação*, os inquiridos presentes na formação *Para Unidades de Investigação* avaliam mais positivamente os formadores (**3,84**) que os formandos que frequentaram a formação *A pedido* (**3,60**).

Relativamente aos grupos profissionais, a avaliação dos formadores aproxima-se bastante do nível máximo, sendo que no caso do *Pessoal Não Docente* a média apurada é de **3,83**, a mais elevada.

Por *Grau académico*, são os estudantes de *Doutoramento* e de *Mestrado* que melhor opinião apresentam sobre este item (respetivamente, **3,81** e **3,68**).

No que respeita a Escolas do ISCTE-IUL, os *Estudantes da Escola de Sociologia e Políticas Públicas* (ESPP) avaliam os formadores com a cotação mais elevada (**3,72**). No caso dos *Docentes*, a *ISCTE Business School* (IBS) e a *Escola de Ciências Sociais e Humanas* (ECSH) atribuem a notação média mais alta aos formadores (**3,80**), ocorrendo o mesmo com os *Investigadores da Escola de Sociologia e Políticas Públicas* (ESPP) (**3,84**).

Tabela 14: Avaliação do Formador por caracterização dos formandos (n, % e média)

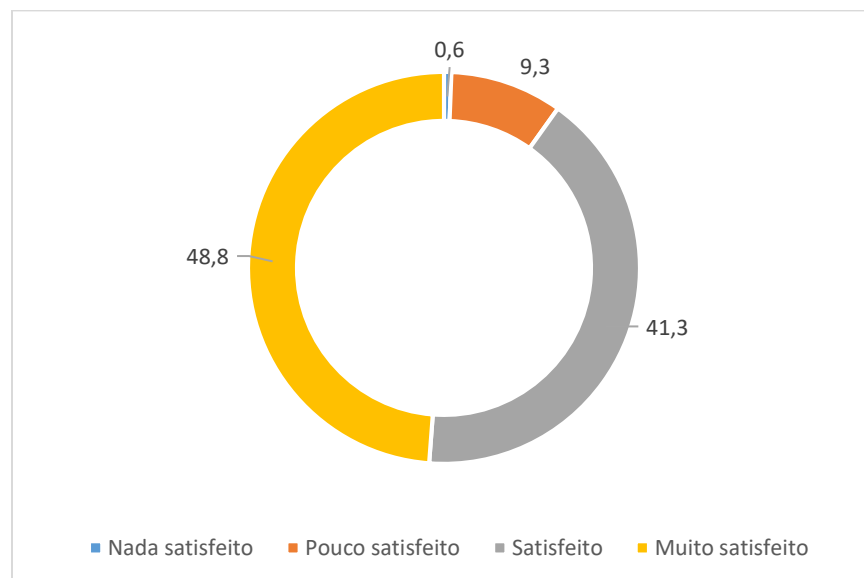
		Nada satisfeito		Pouco satisfeito		Satisfeito		Muito satisfeito		Média
		n	%	n	%	n	%	n	%	
Tipo de formação	Plano de formação	0	0,0	1	0,4	58	21,2	215	78,5	3,78
	A pedido	0	0,0	1	0,7	58	38,9	90	60,4	3,60
	Para Unidades de Investigação	0	0,0	0	0,0	5	15,6	27	84,4	3,84
	De fornecedores	0	0,0	0	0,0	11	25,0	33	75,0	3,75
Pertença institucional	ISCTE-IUL	0	0,0	2	0,4	126	27,4	332	72,2	3,72
	Outra	0	0,0	0	0,0	6	15,8	32	84,2	3,84
Categoria de formando	Estudante	0	0,0	2	0,5	108	27,3	286	72,2	3,72
	Docente	0	0,0	0	0,0	8	26,7	22	73,3	3,73
	Investigador	0	0,0	0	0,0	9	33,3	18	66,7	3,67
	Pessoal não docente	0	0,0	0	0,0	7	16,7	35	83,3	3,83
Grau de ensino (Estudante)	Licenciatura	0	0,0	0	0,0	12	41,4	17	58,6	3,59
	Mestrado	0	0,0	1	0,5	65	31,1	143	68,4	3,68
	Doutoramento	0	0,0	1	0,7	26	17,9	118	81,4	3,81
	Pós-Graduação	0	0,0	0	0,0	5	38,5	8	61,5	3,62
Estudantes por escola	IBS	0	0,0	0	0,0	32	33,7	63	66,3	3,66
	ECSH	0	0,0	1	1,8	19	33,9	36	64,3	3,63
	ESPP	0	0,0	1	0,7	37	26,6	101	72,7	3,72
	ISTA	0	0,0	0	0,0	3	42,9	4	57,1	3,57
Docentes por escola	IBS	0	0,0	0	0,0	2	20,0	8	80,0	3,80
	ECSH	0	0,0	0	0,0	2	20,0	8	80,0	3,80
	ESPP	0	0,0	0	0,0	1	33,3	2	66,7	3,67
	ISTA	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0,00
Investigadores por escola	IBS	0	0,0	0	0,0	6	37,5	10	62,5	3,63
	ECSH	0	0,0	0	0,0	3	16,7	15	83,3	3,83
	ESPP	0	0,0	0	0,0	4	16,0	21	84,0	3,84
	ISTA	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0,00

3.1.3 Duração

Relativamente à *Duração* das ações de formação, o nível de satisfação cifra-se em **90,1%**, percentagem distribuída da seguinte forma: **41,3%** *Satisfeito* e **48,3%** *Muito satisfeito*. A percentagem negativa é de **9,9%**. Saliente-se, no entanto, que referindo-se esta questão a

um período de tempo, a interpretação das respostas pode não ser explícita, uma vez que se desconhece se a escala se reporta ao item por excesso ou por defeito.

Gráfico 9: Avaliação da Duração (%)



Os respondentes que frequentaram as ações de formação *Para Unidades de Investigação* mostram-se mais agradados com este item (**3,66**).

No que respeita à *Categoria do formando*, note-se a valoração manifestada pelo *Pessoal não docente* (**3,52**), sendo os *Estudantes* aqueles que avaliam menos positivamente a duração das ações (**3,35**).

Por grau de ensino frequentado, os estudantes de *Licenciatura* são os que se sentem menos agradados (**2,97**) e os de *Mestrado* e de *Pós-Graduação* mais satisfeitos (**3,54**).

Na distribuição por Escola, os *Estudantes* que melhor avaliam a duração das ações de formação são os da área de *Sociologia e Políticas Públicas* (ESPP) com média de **3,34**. No caso dos *Docentes* são os provenientes da área de *Ciências Sociais e Humanas* (ECSH) que consideram a duração mais positiva cotando com a média de **3,33**. Os *Investigadores* que se mostram mais satisfeitos são os oriundos de Unidades de Investigação pertencentes à área de *Sociologia e Políticas Públicas* (ESPP) (**3,68**).

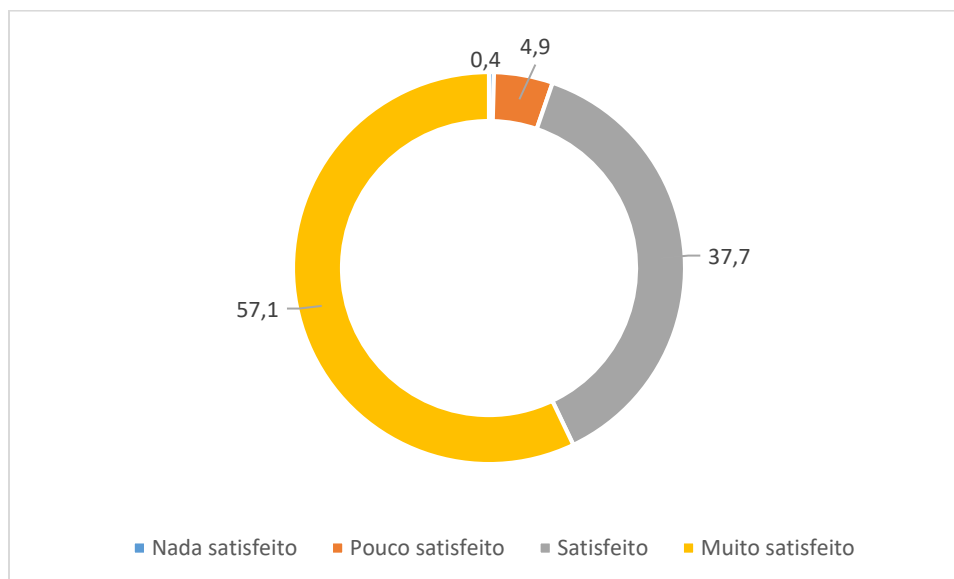
Tabela 15: Avaliação da Duração por caracterização dos formandos (n, % e média)

		Nada satisfeito		Pouco satisfeito		Satisfeito		Muito satisfeito		Média
		n	%	n	%	n	%	n	%	
Tipo de formação	Plano de formação	1	0,4	26	9,5	101	37,0	145	53,1	3,43
	A pedido	1	0,7	13	8,8	78	53,1	55	37,4	3,27
	Para Unidades de Investigação	0	0,0	0	0,0	11	34,4	21	65,6	3,66
	De fornecedores	1	2,3	7	15,9	15	34,1	21	47,7	3,27
Pertença institucional	ISCTE-IUL	3	0,7	44	9,6	195	42,7	215	47,0	3,36
	Outra	0	0,0	2	5,3	10	26,3	26	68,4	3,63
Categoria de formando	Estudante	3	0,8	39	9,9	167	42,5	184	46,8	3,35
	Docente	0	0,0	3	10,0	11	36,7	16	53,3	3,43
	Investigador	0	0,0	1	3,7	13	48,1	13	48,1	3,44
	Pessoal não docente	0	0,0	3	7,1	14	33,3	25	59,5	3,52
Grau de ensino (Estudante)	Licenciatura	0	0,0	7	24,1	16	55,2	6	20,7	2,97
	Mestrado	2	1,0	25	12,1	95	46,1	84	40,8	3,27
	Doutoramento	1	0,7	7	4,8	49	33,8	88	60,7	3,54
	Pós-Graduação	0	0,0	0	0,0	6	46,2	7	53,8	3,54
Estudantes por escola	IBS	1	1,1	9	9,5	44	46,3	41	43,2	3,32
	ECSH	0	0,0	8	14,3	30	53,6	18	32,1	3,18
	ESPP	2	1,4	15	10,9	55	39,9	66	47,8	3,34
	ISTA	0	0,0	1	14,3	3	42,9	3	42,9	3,29
Docentes por escola	IBS	0	0,0	1	10,0	4	40,0	5	50,0	3,40
	ECSH	0	0,0	0	0,0	5	50,0	5	50,0	3,50
	ESPP	0	0,0	0	0,0	2	66,7	1	33,3	3,33
	ISTA	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0,00
Investigadores por escola	IBS	0	0,0	0	0,0	9	56,3	7	43,8	3,44
	ECSH	0	0,0	0	0,0	8	44,4	10	55,6	3,56
	ESPP	0	0,0	1	4,0	6	24,0	18	72,0	3,68
	ISTA	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0,00

3.1.4 Documentação

O quarto parâmetro de avaliação corresponde à qualidade e adequação da documentação distribuída nas ações de formação. **94,8%** dos formandos respondem à questão com nível de *Satisfeito* (**37,7%**) e *Muito Satisfeito* (**57,1%**). Pelo contrário, **5,3%** consideram a documentação de pouca qualidade e inadequada.

Gráfico 10: Avaliação da Documentação (%)



Na análise mais detalhada, a *Documentação* é mais apreciada pelos formandos das ações do *Plano de formação* (**3,61**) do que *A pedido* (**3,41**).

Por *Categoria de formando*, a que melhor cota este item é a categoria *Pessoal não docente* (**3,65**) e por grau de ensino dos estudantes, são os de *Pós-Graduação* e de *Doutoramento* que melhor o avaliam (respetivamente **3,77** e **3,63**).

No caso dos *Docentes* e dos *Investigadores* são os pertencentes à *Escola de Sociologia e Políticas Públicas*(ESPP) que mais agrados se manifestam (**3,33** e **3,64**).

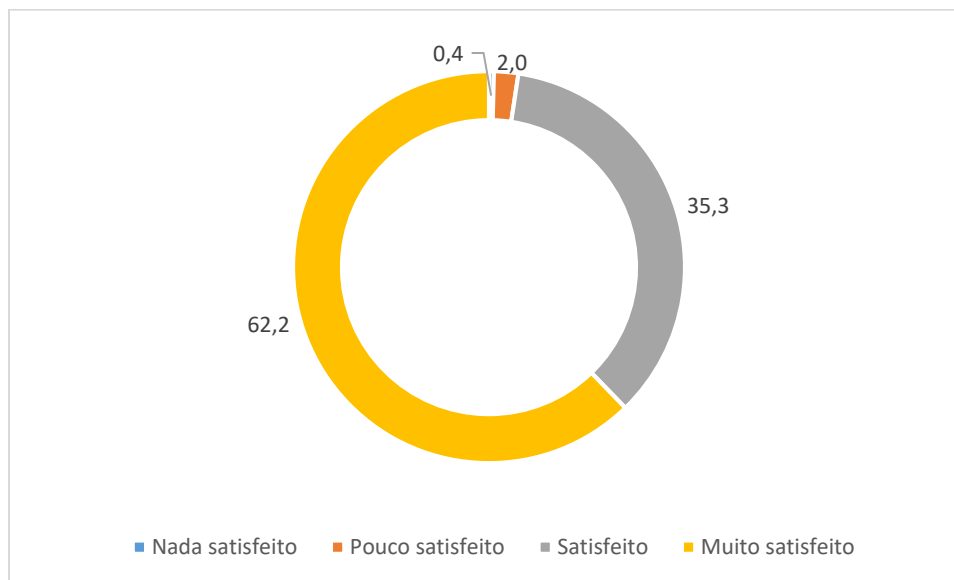
Tabela 16: Avaliação da Documentação por caracterização dos formandos (n, % e média)

		Nada satisfeito		Pouco satisfeito		Satisfeito		Muito satisfeito		Média
		n	%	n	%	n	%	n	%	
Tipo de formação	Plano de formação	0	0,0	8	2,9	91	33,5	173	63,6	3,61
	A pedido	0	0,0	9	6,0	70	47,0	70	47,0	3,41
	Para Unidades de Investigação De fornecedores	0	0,0	1	3,1	13	40,6	18	56,3	3,53
Pertença institucional	ISCTE-IUL	1	0,2	21	4,6	179	39,3	254	55,8	3,51
	Outra	1	2,6	3	7,9	7	18,4	27	71,1	3,58
Categoria de formando	Estudante	1	0,3	15	3,8	152	38,7	225	57,3	3,53
	Docente	1	3,3	5	16,7	10	33,3	14	46,7	3,23
	Investigador	0	0,0	3	11,1	11	40,7	13	48,1	3,37
	Pessoal não docente	0	0,0	1	2,5	12	30,0	27	67,5	3,65
Grau de ensino (Estudante)	Licenciatura	0	0,0	0	0,0	15	51,7	14	48,3	3,48
	Mestrado	1	0,5	11	5,3	88	42,5	107	51,7	3,45
	Doutoramento	0	0,0	4	2,8	45	31,3	95	66,0	3,63
	Pós-Graduação	0	0,0	0	0,0	3	23,1	10	76,9	3,77
Estudantes por escola	IBS	1	1,1	5	5,3	32	33,7	57	60,0	3,53
	ECSH	0	0,0	1	1,8	28	50,0	27	48,2	3,46
	ESPP	0	0,0	5	3,6	56	40,9	76	55,5	3,52
	ISTA	0	0,0	0	0,0	5	71,4	2	28,6	3,29
Docentes por escola	IBS	0	0,0	2	20,0	3	30,0	5	50,0	3,30
	ECSH	1	10,0	1	10,0	4	40,0	4	40,0	3,10
	ESPP	0	0,0	0	0,0	2	66,7	1	33,3	3,33
	ISTA	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0,00
Investigadores por escola	IBS	0	0,0	2	12,5	7	43,8	7	43,8	3,31
	ECSH	1	5,6	0	0,0	7	38,9	10	55,6	3,44
	ESPP	0	0,0	1	4,0	7	28,0	17	68,0	3,64
	ISTA	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0,00

3.1.5 Instalações

Finalmente, as instalações são reportadas por **97,5%** dos formandos como satisfatórias.

Gráfico 11: Avaliação das Instalações (%)



Na análise diferenciada, os formandos que assistiram a ações ministradas por *Fornecedores* os que mais satisfeitos se sentem com as instalações (**3,70**).

No que respeita à *Categoria do formando*, é o *Pessoal não Docente* que percebe as instalações como mais adequadas e confortáveis, correspondendo a uma média de **3,74**.

No caso dos *Estudantes*, os de *Pós-Graduação* são os que apreciam mais favoravelmente este item (**3,77**).

Em relação às Escolas, no caso dos *Estudantes* são os da área de *Ciências Sociais e Humanas* (ECSH) os que mais valorizam este aspeto (**3,61**). O mesmo ocorre no caso dos *Docentes* (**3,70**). Finalmente, no caso dos *Investigadores* são os que pertencem à *Escola de Sociologia e Políticas Públicas* (ESPP) os que consideram mais adequadas e confortáveis as instalações (**3,68**).

Tabela 17: Avaliação das Instalações por caracterização dos formandos (n, % e média)

		Nada satisfeito		Pouco satisfeito		Satisfeito		Muito satisfeito		Média
		n	%	n	%	n	%	n	%	
Tipo de formação	Plano de formação	1	0,4	4	1,5	88	32,2	180	65,9	3,64
	A pedido	1	0,7	6	4,0	63	42,3	79	53,0	3,48
	Para Unidades de Investigação	0	0,0	0	0,0	12	37,5	20	62,5	3,63
	De fornecedores	0	0,0	0	0,0	13	29,5	31	70,5	3,70
Pertença institucional	ISCTE-IUL	2	0,4	10	2,2	168	36,6	279	60,8	3,58
	Outra	0	0,0	0	0,0	8	21,1	30	78,9	3,79
Categoria de formando	Estudante	2	0,5	9	2,3	141	35,7	243	61,5	3,58
	Docente	0	0,0	0	0,0	13	43,3	17	56,7	3,57
	Investigador	0	0,0	1	3,7	11	40,7	15	55,6	3,52
	Pessoal não docente	0	0,0	0	0,0	11	26,2	31	73,8	3,74
Grau de ensino (Estudante)	Licenciatura	0	0,0	0	0,0	13	44,8	16	55,2	3,55
	Mestrado	2	1,0	5	2,4	86	41,3	115	55,3	3,51
	Doutoramento	0	0,0	4	2,7	40	27,4	102	69,9	3,67
	Pós-Graduação	0	0,0	0	0,0	3	23,1	10	76,9	3,77
Estudantes por escola	IBS	1	1,1	4	4,2	33	34,7	57	60,0	3,54
	ECSH	0	0,0	0	0,0	22	39,3	34	60,7	3,61
	ESPP	1	0,7	3	2,2	48	34,5	87	62,6	3,59
	ISTA	0	0,0	0	0,0	4	57,1	3	42,9	3,43
Docentes por escola	IBS	0	0,0	0	0,0	4	40,0	6	60,0	3,60
	ECSH	0	0,0	0	0,0	3	30,0	7	70,0	3,70
	ESPP	0	0,0	0	0,0	2	66,7	1	33,3	3,33
	ISTA	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0,00
Investigadores por escola	IBS	0	0,0	1	6,3	7	43,8	8	50,0	3,44
	ECSH	0	0,0	0	0,0	6	33,3	12	66,7	3,67
	ESPP	0	0,0	0	0,0	8	32,0	17	68,0	3,68
	ISTA	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0,00

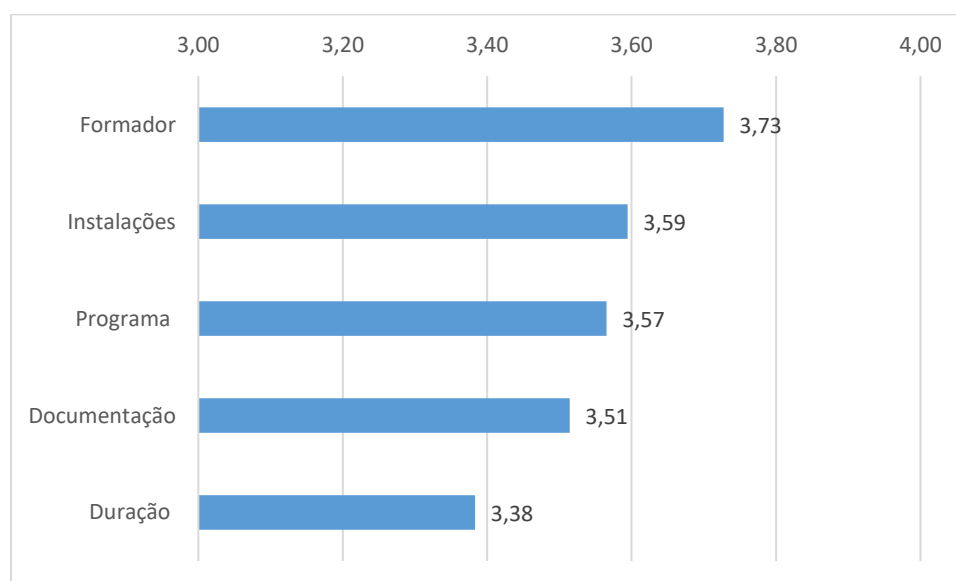
Avaliação global

Em termos médios, o item mais bem cotado diz respeito ao *Formador* (**3,73**); o menos valorado é o referente à *Duração da formação* (**3,38**).

Tabela 18: Avaliação global (média)

	Programa	Formador	Duração	Documentação	Instalações
Média	3,57	3,73	3,38	3,51	3,59

Gráfico 12: Avaliação global (média)



Na totalidade dos itens, a média global de avaliação das ações nos parâmetros que foram definidos é **3,55**, correspondendo em termos percentuais a 88,7%.

Considerando a distribuição pela caracterização dos formandos, obtém-se o seguinte cenário:

A formação *Para Unidades de Investigação* (**3,68**), frequentada por *Pessoal não docente* (**3,68**), os *Estudantes de Pós-Graduação* (**3,68**), os *Estudantes* oriundos da área de *Sociologia e Políticas Públicas* (ESPP) (**3,55**), os *Docentes da International Business School* (**3,52**) e os *Investigadores da Escola de Sociologia e Políticas Públicas* (**3,71**) são os que avaliam mais satisfatoriamente os itens colocados à consideração dos respondentes.

Ao invés, os frequentadores de ações de formação pedidas à Biblioteca do ISCTE-IUL (**3,43**), os Investigadores (**3,49**), os estudantes de *Licenciatura* (**3,40**), da *ISTA* (**3,37**), os *Docentes de Sociologia e Políticas Públicas* (**3,47**) e os *Investigadores da IBS* (**3,44**) correspondem ao conjunto menos agradado com as ações.

Tabela 19: Avaliação global por caracterização dos formandos (média)

		Média
Tipo de formação	Plano de formação	3,62
	A pedido	3,43
	Para Unidades de Investigação	3,68
	De Fornecedores	3,51
Pertença institucional	ISCTE	3,54
	Externo	3,71
Categoria do formando	Estudante	3,55
	Docente	3,53
	Investigador	3,49
	Pessoal não docente	3,68
Grau de ensino (estudante)	Licenciatura	3,40
	Mestrado	3,49
	Doutoramento	3,65
	Pós-Graduação	3,68
Estudantes por escola	IBS	3,52
	ECSH	3,48
	ESPP	3,55
	ISTA	3,37
Docentes por escola	IBS	3,56
	ECSH	3,52
	ESPP	3,47
	ISTA	0,00
Investigadores por Escola	IBS	3,44
	ECSH	3,63
	ESPP	3,71
	ISTA	0,00

3.2 Correspondência às expetativas

Da análise dos questionários, conclui-se que **96,5%** dos inquiridos manifestam o cumprimento das expetativas que tinham em relação à ação de formação que frequentaram. Comparando com o ano de 2017, regista-se um ligeiro aumento dos respondentes que indicam que a ação que frequentaram não correspondeu às expetativas que tinham previamente (mais **1,1%**).

Gráfico 13: Correspondência às expetativas dos formandos (%)

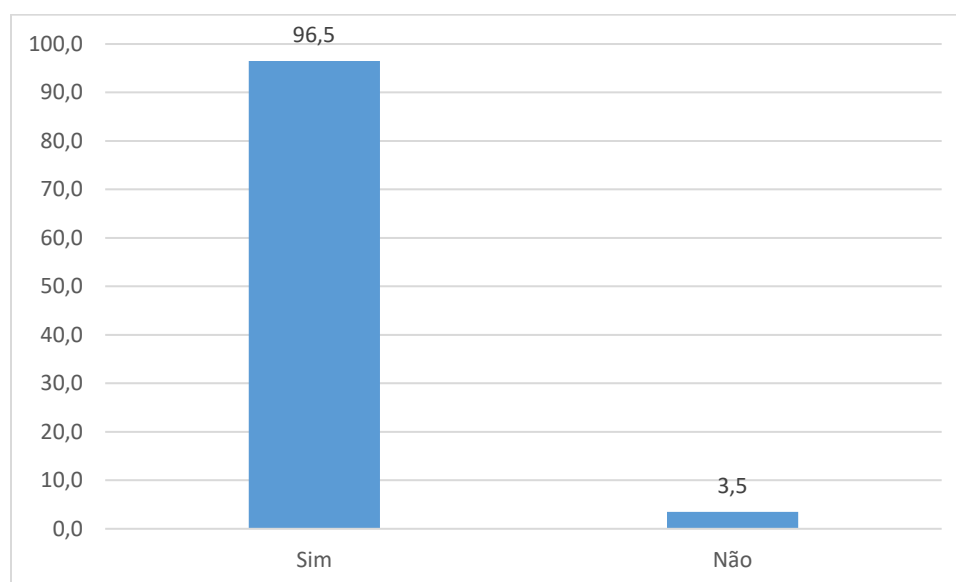


Tabela 20: Correspondência às expectativas por caracterização dos formandos (n e %)

		Sim		Não	
		n	%	n	%
Tipo de formação	Plano de formação	260	97,7	6	2,3
	A pedido	142	95,3	7	4,7
	Para Unidades de Investigação De fornecedores	32	100,0	0	0,0
Pertença institucional	ISCTE-IUL	432	96,6	15	3,4
	Outra	36	94,7	2	5,3
Categoria de formando	Estudante	374	96,9	12	3,1
	Docente	27	93,1	2	6,9
	Investigador	23	88,5	3	11,5
	Pessoal não docente	41	100,0	0	0,0
Grau de ensino (Estudante)	Licenciatura	28	96,6	1	3,4
	Mestrado	195	96,1	8	3,9
	Doutoramento	140	97,9	3	2,1
	Pós-Graduação	13	100,0	0	0,0
Estudantes por escola	IBS	93	98,9	1	1,1
	ECSH	53	96,4	2	3,6
	ESPP	133	97,1	4	2,9
	ISTA	7	100,0	0	0,0
Docentes por escola	IBS	8	88,9	1	11,1
	ECSH	10	100,0	0	0,0
	ESPP	3	100,0	0	0,0
	ISTA	0	0,0	0	0,0
Investigadores por escola	IBS	12	80,0	3	20,0
	ECSH	17	100,0	0	0,0
	ESPP	25	100,0	0	0,0
	ISTA	0	0,0	0	0,0

Relativamente a esta questão, o inquérito por questionário permite a justificação numa pergunta de resposta aberta.

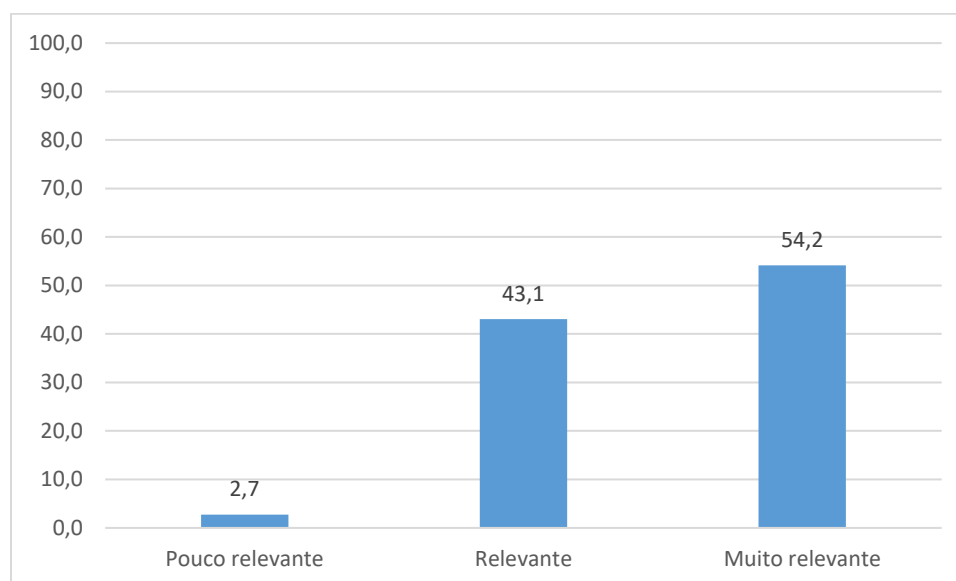
Apresentam-se, de seguida, alguns aspetos referidos pelos participantes nas ações:

- *Informação muito útil para a minha atividade profissional e esclarecimento de dúvidas que trazia.*
- *Excedeu as expectativas porque conseguiu ser explícita e clara de forma muito simples e eficaz.*
- *Foi uma atualização para alguns aspetos e o primeiro contacto com outros.*
- *A ação poderia ser um pouco mais desenvolvida, prevendo o questionamento sobre referências pouco frequentes, situações imprevistas.*
- *Limitações técnicas do site impediram um fluxo contínuo do trabalho de exploração das suas funcionalidades.*
- *Explicação precisa e informação útil sobre os serviços da biblioteca do ISCTE.*
- *Com esta formação passei a dominar melhor a Norma Portuguesa.*
- *Tive a oportunidade de sanar dúvidas pontuais sobre APA com o formador.*
- *Não consegui compreender o conteúdo na generalidade.*
- *Aprendi a ter maior domínio da base de dados da Pordata.*
- *Estava á espera que o programa tivesse algo mais que eu não tivesse ainda explorado.*
- *Pensava que era mais específico e menos macro.*
- *Porque sei concretamente quais os passos a seguir na atualização do Perfil de Investigador.*
- *Estava à espera do tema Research Gate e visibilidades nas redes sociais.*
- *Em parte, gostava de mais sugestões práticas (quais as melhores plataformas, etc.).*
- *A informação não foi muito bem organizada.*
- *Porque esclareceu dúvidas que tinha.*
- *Fiquei surpreendido pois pensava que já sabia o suficiente. Pelos vistos aprendi conhecimentos novos.*
- *Aprendi sobre ferramentas que para mim eram "ocultas".*

3.3 Impacto da formação no conhecimento dos formandos

É solicitado ainda no inquérito que o formando classifique o impacto que a formação teve nos seus conhecimentos. **97,3%** classifica o impacto como *Relevante* (**43,1%**) ou *Muito relevante* (**54,2%**). Este apuramento corresponde a um aumento no valor de **0,7%**.

Gráfico 14: Impacto no conhecimento dos formandos (%)



Analisado o impacto por caracterização dos formandos, verifica-se que, em média, a *formação de plano* tem mais impacto (**3,59**) que a *formação a pedido* (**3,40**). Registe-se igualmente o impacto percecionado pelos formandos que participaram nas ações de formação *Para Unidades de Investigação* (**3,58**)

Por *Categoria do formando*, o impacto é mais elevado no grupo dos *Pessoal não docente* (**3,66**), seguido do grupo dos *Estudantes* com **3,53**.

Quanto ao *Grau académico*, são os estudantes de *Doutoramento* que percecionam a formação recebida como mais impactante (**3,62**). Ao invés, os estudantes de *Licenciatura* apresentam a média mais baixa (**3,22**).

Na distribuição por Escola, a formação é mais impactante para a *Escola de Sociologia e Políticas Públicas* (ESPP), no caso dos *Estudantes* e dos *Investigadores* (**3,56** e **3,58**,

respetivamente). No caso dos *Docentes*, são os que pertencem à *Escola de Ciências Sociais e Humanas* que consideram que a formação teve impacto mais relevante (**3,60**).

Tabela 21: Impacto nos conhecimentos por caracterização dos formandos (n, % e média)

		Nada relevante		Pouco relevante		Relevante		Muito relevante		Média
		n	%	n	%	n	%	n	%	
Tipo de formação	Plano de formação	0	0,0	6	2,3	95	36,8	157	60,9	3,59
	A pedido	0	0,0	6	4,1	76	52,1	64	43,8	3,40
	Para Unidades de Investigação	0	0,0	0	0,0	13	41,9	18	58,1	3,58
	De fornecedores	0	0,0	1	2,3	22	51,2	20	46,5	3,44
Pertença institucional	ISCTE-IUL	0	0,0	12	2,7	191	43,5	236	53,8	3,51
	Outra	0	0,0	1	2,6	15	39,5	22	57,9	3,55
Categoria de formando	Estudante	0	0,0	9	2,4	158	41,8	211	55,8	3,53
	Docente	0	0,0	2	6,9	15	51,7	12	41,4	3,34
	Investigador	0	0,0	2	7,7	18	69,2	6	23,1	3,15
	Pessoal não docente	0	0,0	0	0,0	14	34,1	27	65,9	3,66
Grau de ensino (Estudante)	Licenciatura	0	0,0	1	3,7	19	70,4	7	25,9	3,22
	Mestrado	0	0,0	6	3,0	84	42,2	109	54,8	3,52
	Doutoramento	0	0,0	2	1,4	50	35,2	90	63,4	3,62
	Pós-Graduação	0	0,0	0	0,0	6	46,2	7	53,8	3,54
Estudantes por escola	IBS	0	0,0	1	1,1	43	46,2	49	52,7	3,52
	ECSH	0	0,0	3	5,7	27	50,9	23	43,4	3,38
	ESPP	0	0,0	4	2,9	53	38,4	81	58,7	3,56
	ISTA	0	0,0	0	0,0	4	57,1	3	42,9	3,43
Docentes por escola	IBS	0	0,0	1	11,1	3	33,3	5	55,6	3,44
	ECSH	0	0,0	0	0,0	4	40,0	6	60,0	3,60
	ESPP	0	0,0	0	0,0	3	100,0	0	0,0	3,00
	ISTA	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0,00
Investigadores por escola	IBS	0	0,0	1	6,7	8	53,3	6	40,0	3,33
	ECSH	0	0,0	0	0,0	10	55,6	8	44,4	3,44
	ESPP	0	0,0	0	0,0	10	41,7	14	58,3	3,58
	ISTA	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0,00

3.4 Utilidade das ações de formação

99,6% dos respondentes consideram útil a continuidade das sessões de formação.

Gráfico 15: Utilidade das ações de formação (%)

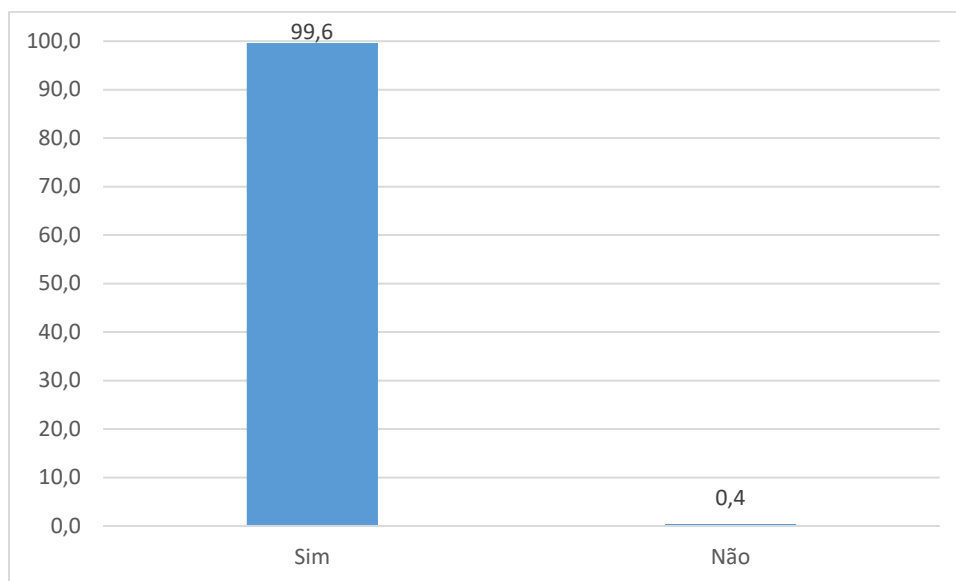


Tabela 22: Utilidade das ações de formação (n e %)

		Sim		Não	
		n	%	n	%
Tipo de formação	Plano de formação	261	99,6	1	0,4
	A pedido	148	99,3	1	0,7
	Para Unidades de Investigação	32	100,0	0	0,0
	De fornecedores	38	100,0	0	0,0
Pertença institucional	ISCTE-IUL	441	99,5	2	0,5
	Outra	38	100,0	0	0,0
Categoria de formando	Estudante	383	99,5	2	0,5
	Docente	27	100,0	0	0,0
	Investigador	26	100,0	0	0,0
	Pessoal não docente	40	100,0	0	0,0
Grau de ensino (Estudante)	Licenciatura	28	96,6	1	3,4
	Mestrado	201	99,5	1	0,5
	Doutoramento	143	100,0	0	0,0
	Pós-Graduação	13	100,0	0	0,0
Estudantes por escola	IBS	94	100,0	0	0,0
	ECSH	54	98,2	1	1,8
	ESPP	136	99,3	1	0,7
	ISTA	7	100,0	0	0,0
Docentes por escola	IBS	8	100,0	0	0,0
	ECSH	10	100,0	0	0,0
	ESPP	3	100,0	0	0,0
	ISTA	0	0,0	0	0,0
Investigadores por escola	IBS	15	100,0	0	0,0
	ECSH	17	100,0	0	0,0
	ESPP	25	100,0	0	0,0
	ISTA	0	0,0	0	0,0

4. Satisfação e impacto por ação de formação

Este relatório pretende analisar a formação do ponto de vista geral. Ainda assim, considerou-se de utilidade a apresentação dos seguintes parâmetros relativamente a cada uma das ações de formação que a Biblioteca do ISCTE-IUL ofereceu à comunidade durante o ano de 2017: média de satisfação dos formandos e média de impacto nos conhecimentos prévios dos formandos.

Tabela 23: Satisfação por ação de formação (média)

	Média
ABI	4,00
Biblioteca: recursos e serviços	3,42
Bloomberg	3,64
Boas práticas para conteúdos acessíveis	3,70
B-On	3,72
Catálogo bibliográfico	3,92
Ciência Aberta, Acesso Aberto, Dados Abertos	3,88
Direitos de Autor	3,46
Eikon & Datastream	3,16
Estrutura, formatação e acessibilidade	3,56
GEE como Portal de Conhecimento	4,00
Gestão de Perfis de Investigação e Visibilidade	3,51
INE	3,13
Mendeley (Avançado)	3,64
Mendeley (Introdução)	3,54
PORDATA	3,58
PsycArticles	4,00
Recursos em Acesso Livre	3,65
Referência Bibliográfica APA	3,45
Referência Bibliográfica ISO 690	3,58
Referência Bibliográfica NP 405	3,75
Revistas indexadas e métricas relacionadas	3,69
Scopus	3,80
Web of Science	3,63

Gráfico 16: Satisfação por ação de formação (média)

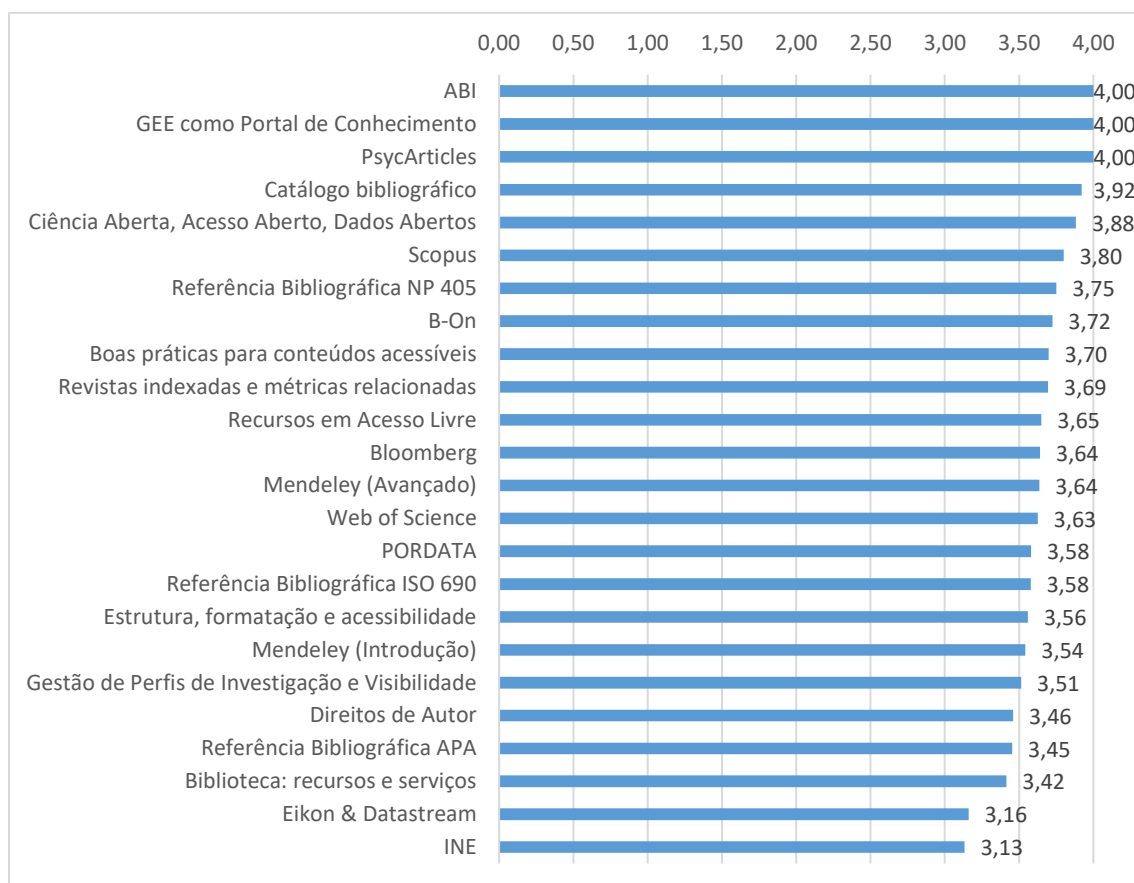
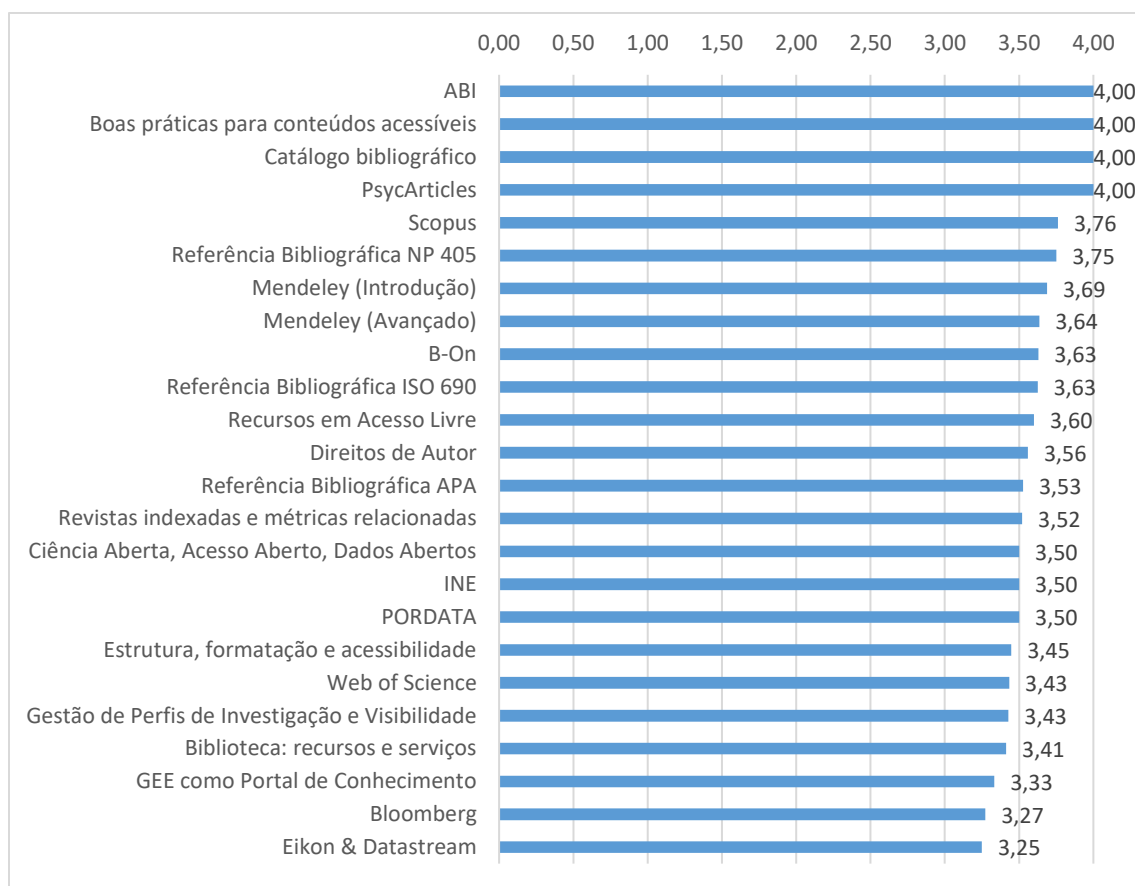


Tabela 24: Impacto nos conhecimentos por ação de formação (média)

	Média
ABI	4,00
Biblioteca: recursos e serviços	3,41
Bloomberg	3,27
Boas práticas para conteúdos acessíveis	4,00
B-On	3,63
Catálogo bibliográfico	4,00
Ciência Aberta, Acesso Aberto, Dados Abertos	3,50
Direitos de Autor	3,56
Eikon & Datastream	3,25
Estrutura, formatação e acessibilidade	3,45
GEE como Portal de Conhecimento	3,33
Gestão de Perfis de Investigação e Visibilidade	3,43
INE	3,50
Mendeley (Avançado)	3,64
Mendeley (Introdução)	3,69
PORDATA	3,50
PsycArticles	4,00
Recursos em Acesso Livre	3,60
Referência Bibliográfica APA	3,53
Referência Bibliográfica ISO 690	3,63
Referência Bibliográfica NP 405	3,75
Revistas indexadas e métricas relacionadas	3,52
Scopus	3,76
Web of Science	3,43

Gráfico 17: Impacto nos conhecimentos por ação de formação (média)



Sugestões

As sugestões, no final do inquérito, repetem- em muitos casos- o que foi referido nas questões abertas. Elencam-se aquelas que correspondem a opiniões diferentes das expressas anteriormente:

- *Atualizar o guia de apoio ao utilizador com todos os slides apresentados na formação.*
- *Melhorar o material de apoio.*
- *O layout do certificado.*
- *Problemas na ligação á Internet.*
- *Se possível, efetuar a formação no primeiro semestre.*
- *Devem ser permanentes pois ajudam na pesquisa científica.*
- *A carga horária poderia ser maior devido á complexidade do tema.*
- *Deverá ser melhor indicada a localização da sala de formação, nomeadamente que a sala de formação é dentro da Biblioteca.*
- *O tempo da formação não foi suficiente para tirar todas as dúvidas.*

- *O material podia ser divulgado por email antes da formação em vez de impresso (mais fácil/útil para os formandos e poupança de papel).*
- *A Biblioteca tem feito um bom trabalho em investir na literacia da informação. A participação dos funcionários da Biblioteca é fundamental para o desenvolvimento de competências dos alunos da instituição.*
- *Presentation was simple. But some sites are not in english.*
- *Maybe allow practical aspect so we practice as we learn.*
- *A sala poderia dispor de computadores para permitir uma maior articulação entre a teoria e a prática.*
- *Documentação de suporte, mesmo online, para acompanhar e tirar maior proveito. Divulgação de tutoriais. Duração muito curta.*

Anexo - Questionário

Questionário de avaliação da Formação

A sua opinião construtiva é imprescindível para melhorar o serviço que prestamos. Colabore connosco preenchendo o seguinte questionário.

DESIGNAÇÃO DA AÇÃO DE FORMAÇÃO

- | | | |
|--|--|--|
| <input type="radio"/> ABI | <input type="radio"/> Mendeley (Avançado) | <input type="radio"/> Referência bibliográfica APA |
| <input type="radio"/> B-On | <input type="radio"/> Mendeley (Introdução) | <input type="radio"/> Referência bibliográfica ISO 690 |
| <input type="radio"/> Catálogo bibliográfico | <input type="radio"/> PsycArticles | <input type="radio"/> Referência bibliográfica NP 405 |
| <input type="radio"/> Estrutura, formatação e acessibilidade | <input type="radio"/> Publicação científica | <input type="radio"/> Scopus |
| <input type="radio"/> INE | <input type="radio"/> Recursos em acesso livre | <input type="radio"/> Web of Science |
- Outra. Qual: _____

CARACTERIZAÇÃO DO FORMANDO

Pertença Institucional ISCTE-IUL
 Outra. Qual: _____

Categoria

Estudante

Grau de ensino

Licenciatura Mestrado Doutoramento Pós-Graduação Outro

Curso frequentado _____

Docente

Departamento: _____

Investigador

Centro de Investigação: _____

Pessoal não docente

Outra

Já frequentou outras ações de formação da Biblioteca?

Não Sim. Quais (indique as **2 últimas**): _____

AVALIAÇÃO DA AÇÃO DE FORMAÇÃO

	Nada satisfeito	Pouco satisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
Programa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Formador	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Duração	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Documentação	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Instalações	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	Nada relevante	Pouco relevante	Relevante	Muito relevante
Qual o impacto da ação nos seus conhecimentos?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

A ação correspondeu às suas expetativas? Sim Não Porquê? _____

Considera útil a continuação destas ações? Sim Não Porquê? _____

Sugestões/Comentários:

Data ____/____/____

Muito obrigado pela sua colaboração!