

Serviços de Informação
e Documentação
ISCTE

FORMAÇÃO

Inquérito de Satisfação
RELATÓRIO | 2019

Índice

Índice de gráficos	2
Índice de tabelas	3
Sumário de informação	4
Introdução.....	5
1. Caracterização geral da formação.....	6
2. Caracterização geral dos formandos inquiridos.....	9
3. Satisfação dos formandos	13
3.1 Avaliação das ações de formação	13
3.1.1 Programa	13
3.1.2 Formador.....	14
3.1.3 Duração	14
3.1.4 Documentação	15
3.1.5 Instalações.....	16
3.2 Avaliação global.....	17
3.3 Correspondência às expetativas dos formandos	18
3.4 Impacto da formação no conhecimento dos formandos.....	19
3.5 Utilidade das ações de formação	20
3.6 Satisfação e impacto por ação de formação	21
4. Sugestões	24
Anexo 1: Tabelas	25
Anexo 2: Questionário.....	35

Índice de gráficos

Gráfico 1: Tipo de formação (%)	6
Gráfico 2: Questionários recolhidos por designação da ação de formação (%)	6
Gráfico 3: Formandos inquiridos por categoria de ação de formação (%)	7
Gráfico 4: Categoria do formando por categoria de ação de formação (%)	8
Gráfico 5: Grau académico frequentado por categoria de ação de formação (%)	8
Gráfico 6: Pertença institucional (%).....	9
Gráfico 7: Categoria de formando (%)	9
Gráfico 8: Grau académico (se estudante) (%)	10
Gráfico 9: Estudantes por Escola (%)	10
Gráfico 10: Docentes por Escola (%)	11
Gráfico 11: Investigadores por Escola (%).....	11
Gráfico 12: Participação em ações de formação anteriores (%).....	12
Gráfico 13: Avaliação do Programa (%).....	13
Gráfico 14: Avaliação do Formador (%)	14
Gráfico 15: Avaliação da Duração (%).....	15
Gráfico 16: Avaliação da Documentação (%).....	16
Gráfico 17: Avaliação das Instalações (%).....	17
Gráfico 18: Avaliação global (\bar{X})	18
Gráfico 19: Correspondência às expetativas (%).....	19
Gráfico 20: Impacto nos conhecimentos (%)	20
Gráfico 21: Utilidade da continuidade (%)	21
Gráfico 22: Avaliação por ação de formação	22
Gráfico 23: Impacto nos conhecimentos por ação de formação	23

Sumário de informação

- Foram tratados 363 questionários que correspondem a 33,5% do total das presenças registadas (1 082 presenças) nas 57 ações realizadas.
- As ações de formação *a pedido* aumentaram 12,0% relativamente ao ano de 2018; ainda assim, a maioria das ações ministradas estavam incluídas no *plano de formação*.
- 45,5% dos formandos frequentaram ações pertencentes à categoria *biblioteca: recursos e serviços*, o que corresponde a um aumento significativo comparativamente a 2018 (mais 19,9%).
- Ao invés, a categoria *processamento, tratamento, uso e disponibilização da informação*, corresponde a 24,8%, menos 24%.
- As ações incluídas na tipologia *pesquisa de informação em bases de dados* apresentam um valor de 29,5%, ligeiramente superior ao apurado no ano anterior.
- A esmagadora maioria de formandos corresponde à categoria *estudante*, sendo os de *mestrado* os que mais responderam ao inquérito.
- Aumentou, em relação a 2018, a percentagem de inquiridos que frequentam o *1.º ciclo* e diminuiu o número de respondentes de *3.º ciclo*.
- 65,8% dos formandos participaram pela primeira vez em ações de formação da biblioteca do Iscte.
- O *formador* foi o item mais bem avaliado.
- A *duração* foi o item mais mal cotado.
- A média de *satisfação* é de 3,45, correspondendo em termos percentuais a 86,2% (satisfeito e muito satisfeito). A satisfação com as ações de formação diminuiu em 2,5% relativamente ao ano anterior.
- As sessões *corresponderam às expectativas* dos formandos em 99,7%, significando um aumento de 3,2% quando comparado com o valor apurado em 2018.
- 99,7% dos inquiridos classifica o *impacto no conhecimento* dos formandos relevante e muito relevante.
- Apenas 0,3% 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 3,00 de média.

Introdução

Este relatório apresenta o tratamento da informação recolhida através dos inquéritos de avaliação aos formandos que frequentaram ações promovidas pela Biblioteca Iscte durante o ano de 2019.

Os números apresentados não correspondem ao número de ações realizadas e, por conseguinte, ao número de formandos que as frequentaram.

O instrumento de recolha avalia o grau de satisfação dos formandos e tem como objetivo a melhoria dos serviços prestados.

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

A segunda 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 expetativas e qual o nível de impacto no conhecimento prévio.

Finalmente, uma terceira área refere-se a aspetos mais gerais, designadamente, a frequência de ações de formação desenvolvidas anteriormente pela Biblioteca Iscte e qual a utilidade da continuidade 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

Ao longo do ano de 2019, foram realizadas 57 ações de formação. Em 56,5% dos casos, os questionários recolhidos resultam de sessões calendarizadas previamente pela biblioteca e colocadas à disposição da comunidade em calendário fixo (*plano de formação*). Relativamente à percentagem apurada em 2018, verifica-se uma ligeira subida (1,3%). As ações de formação *a pedido* aumentaram 12,0%, correspondendo este ano a 41,6%.

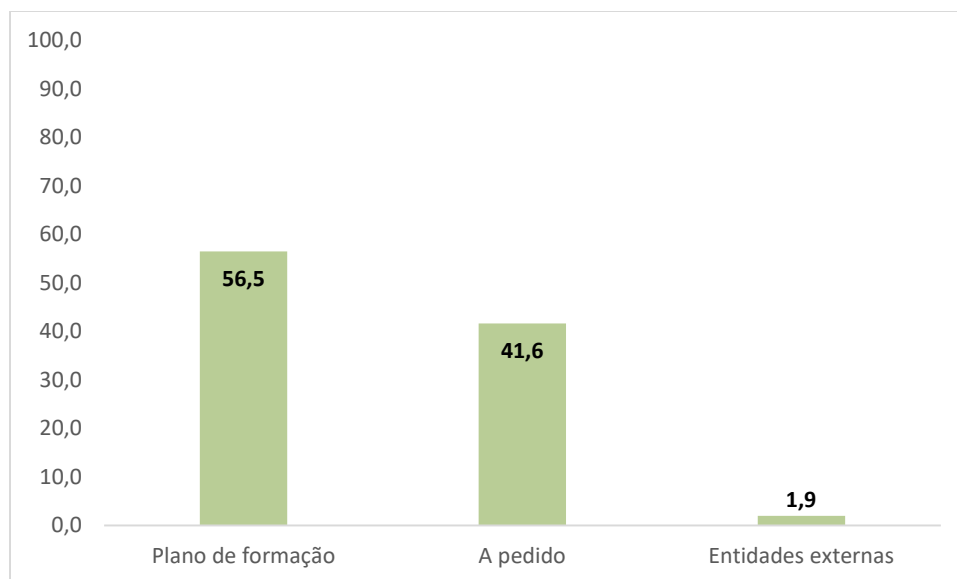


Gráfico 1: Tipo de formação (%)

Relativamente à percentagem de formandos por ação, e tal como nos anos anteriores, as ações de formação sobre os *recursos e serviços da biblioteca* são as que corresponde a maior quantidade de questionários, num total de 38,3%. As ações de formação em *Pordata* e *Estratégias e ferramentas para evitar o plágio* são as que apresentam menor número de respostas aos questionários (1,4%).

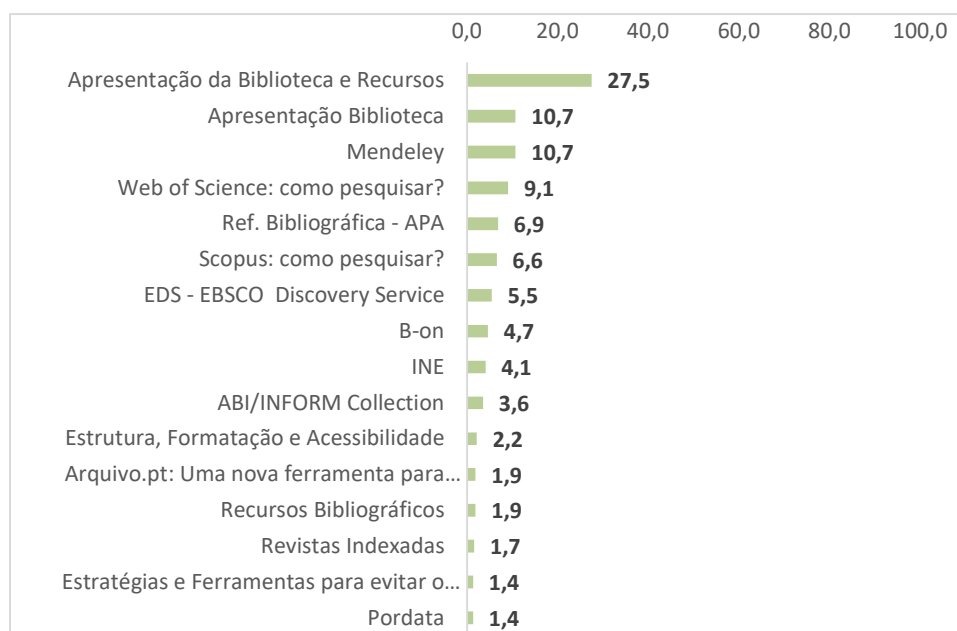


Gráfico 2: Questionários recolhidos por designação da ação de formação (%)

De modo a facilitar a interpretação dos dados recolhidos, foi aplicada a categorização das ações em três grupos, de acordo com a classificação que se fez das mesmas no primeiro ano de apresentação de resultados neste formato (2016):

- Biblioteca: recursos e serviços
- Pesquisa da 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 manuseamento 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*) e as boas práticas na utilização de informação e produção de conteúdos.

Desta análise, resulta que 45,5% dos formandos frequentaram ações pertencentes à categoria *biblioteca: recursos e serviços*, o que corresponde a um aumento significativo comparativamente a 2018 (mais 19,9%). Ao invés, a categoria *processamento, tratamento, uso e disponibilização da informação*, corresponde a 24,8%, menos 24%. As ações incluídas na tipologia *pesquisa de informação em bases de dados* apresentam um valor de 29,5%, ligeiramente superior ao apurado no ano anterior.

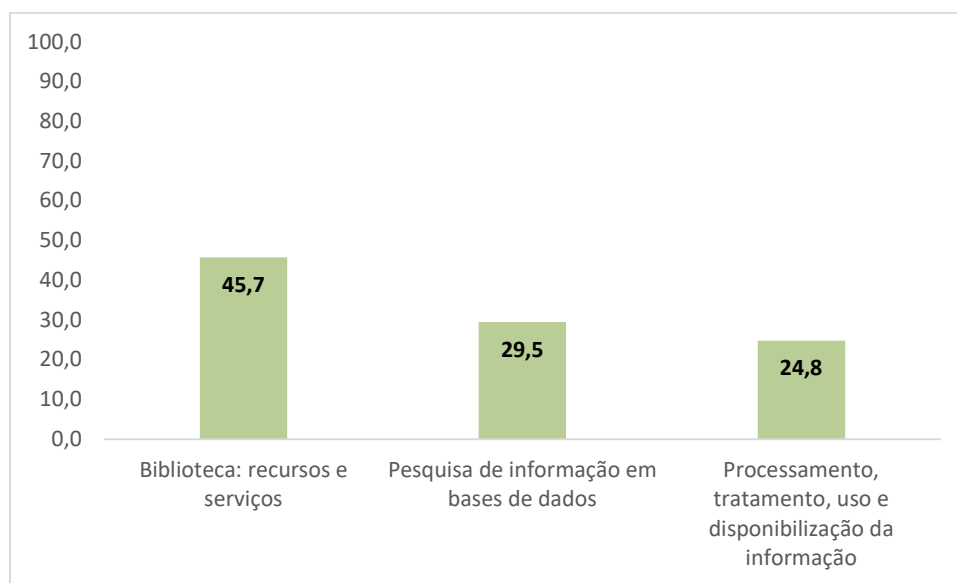


Gráfico 3: Formandos inquiridos por categoria de ação de formação (%)

No cruzamento da categoria de formação com a tipologia da ação de formação frequentada, verifica-se que os *estudantes* procuram, sobretudo, conteúdos referentes aos *recursos e serviços da biblioteca* (49,6%). No caso dos *docentes* e dos *investigadores* a distribuição faz-se, de forma equilibrada entre as categorias *pesquisa de informação em bases de dados* e *processamento, tratamento, uso e disponibilização da informação* (46,7%, no caso dos docentes e, 50,0 % no caso dos investigadores).

Relativamente aos dados de 2018, a descida acentuada de formação pertencente à categoria *processamento, tratamento, uso e disponibilização da informação*, verifica-se em todas as categorias de formandos, sendo particularmente visível entre os *docentes* (26,6%) e os

investigadores (31,5%). Esta circunstância pode ser explicável pela inexistência de formação específica para as unidades de investigação.

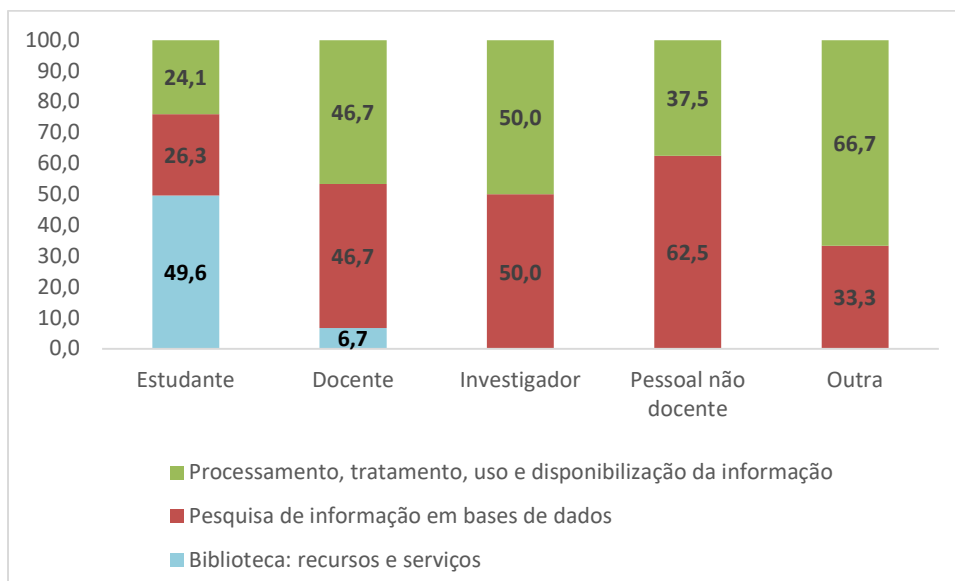


Gráfico 4: Categoria do formando por categoria de ação de formação (%)

A necessidade de formação nos *recursos e serviços da biblioteca* diminui à medida que se sucede o *grau académico* frequentado; no caso da *licenciatura*, o valor ascende a 89,2%, no mestrado desce para cerca de metade (42,6%) e, no doutoramento, cifra-se em 23,3%. A tendência inversa constata-se no que se refere à categoria *processamento, tratamento, uso e disponibilização da informação*: para os *estudantes de licenciatura* a frequência é de apenas 4,1%, aumentando para 26,7% entre os *estudantes de mestrado* e para 32,9% entre os *estudantes de doutoramento*. Também no que se refere à categoria *pesquisa de informação em bases de dados*, é notório um aumento sucessivo entre os três graus: 6,8% para os *estudantes de licenciatura*, 30,7% para os de *mestrado* e 43,8% para os de *doutoramento*.

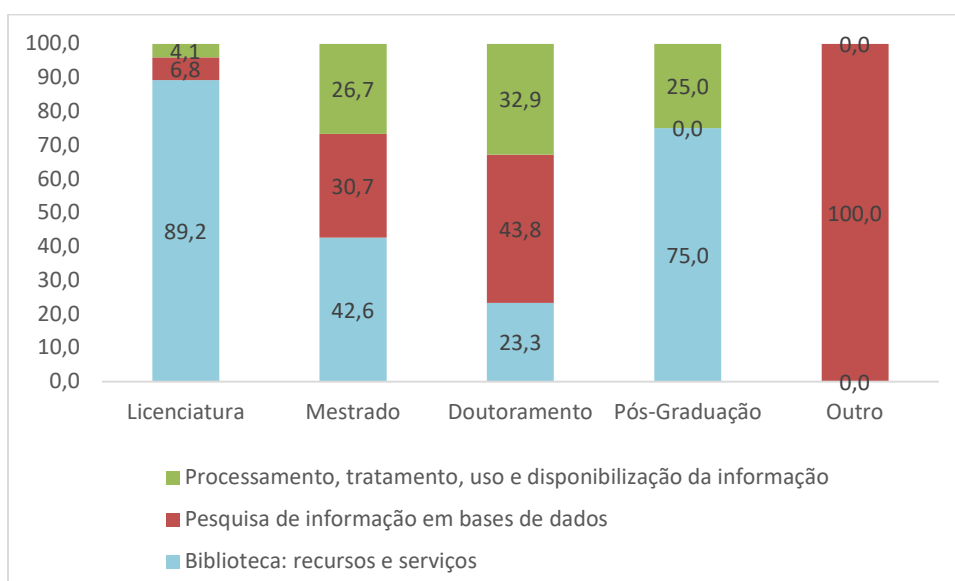


Gráfico 5: Grau académico frequentado por categoria de ação de formação (%)

Este ano, não foi registada informação acerca da *língua*, portuguesa ou inglesa, em que as ações de formação foram ministradas.

2. Caracterização geral dos formandos inquiridos

Os formandos que preencheram o inquérito são, na maioria, pertencentes ao *Iscte* (94,4%). Os formandos *externos* representam 5,6%, menos 2,1% comparando com os dados de ano passado. As instituições de proveniência são a Universidade Aberta, a Universidade Católica Portuguesa, a Universidade Nova de Lisboa, a Universidade de Lisboa, o Instituto Superior de Educação e Ciências e a Autoridade Nacional das Comunicações (ANACOM).

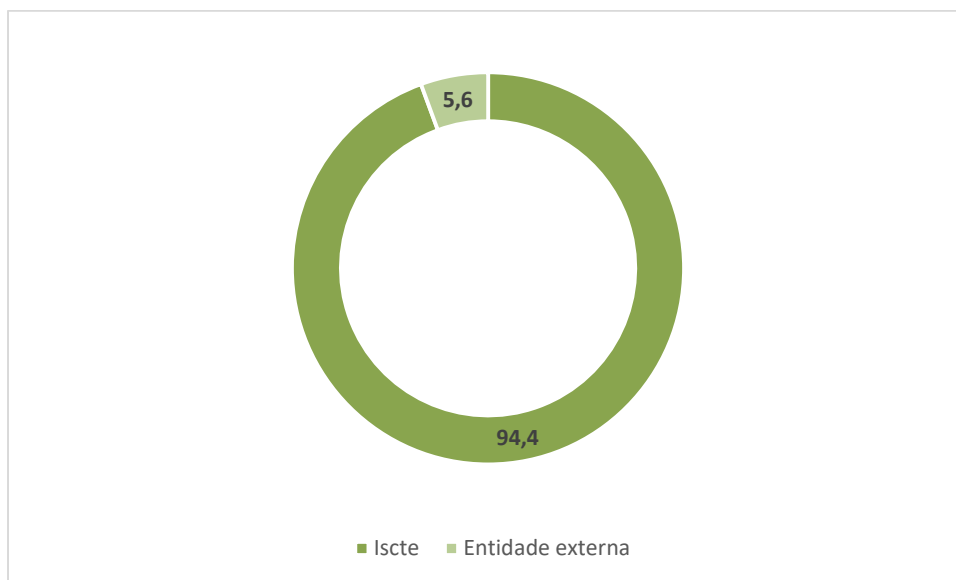


Gráfico 6: Pertença institucional (%)

Quanto à *categoria de formando*, 90,7% são *estudantes*, 5,0% *docentes*, 2,6% *peçoal não docente* e 0,7% *investigadores*. A primeira categoria aumentou a percentagem de participação relativamente ao ano de 2018 em 11,0%. Nas restantes verifica-se uma redução de respostas.

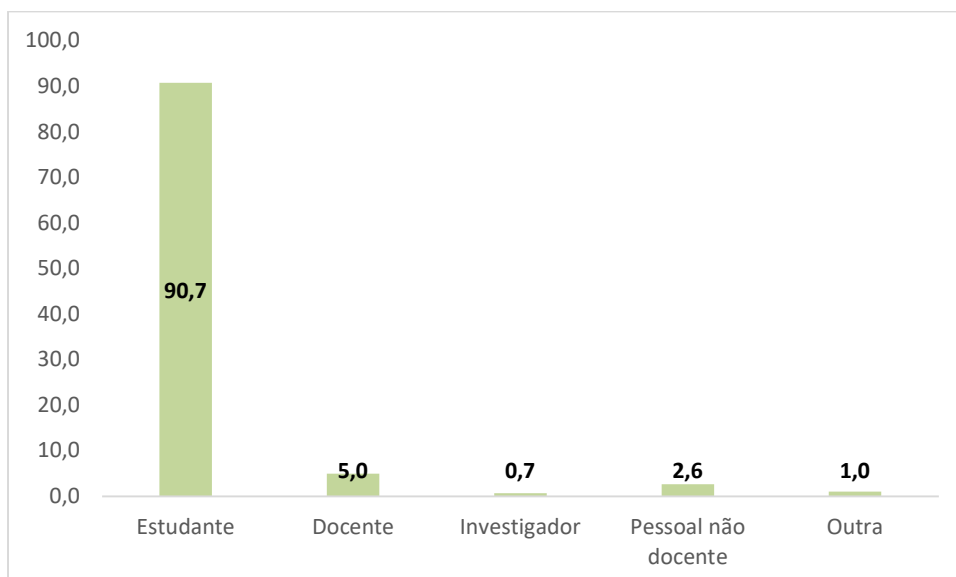


Gráfico 7: Categoria de formando (%)

Relativamente ao grau académico (se estudante), a maioria dos formandos pertence ao 2.º ciclo (53,0%), valor muito similar ao registado no ano anterior. Quanto aos 1.º e 3.º ciclos, verifica-se

no primeiro caso, um aumento significativo (14,8%) e, no segundo caso, um decréscimo acentuado (14,6%).

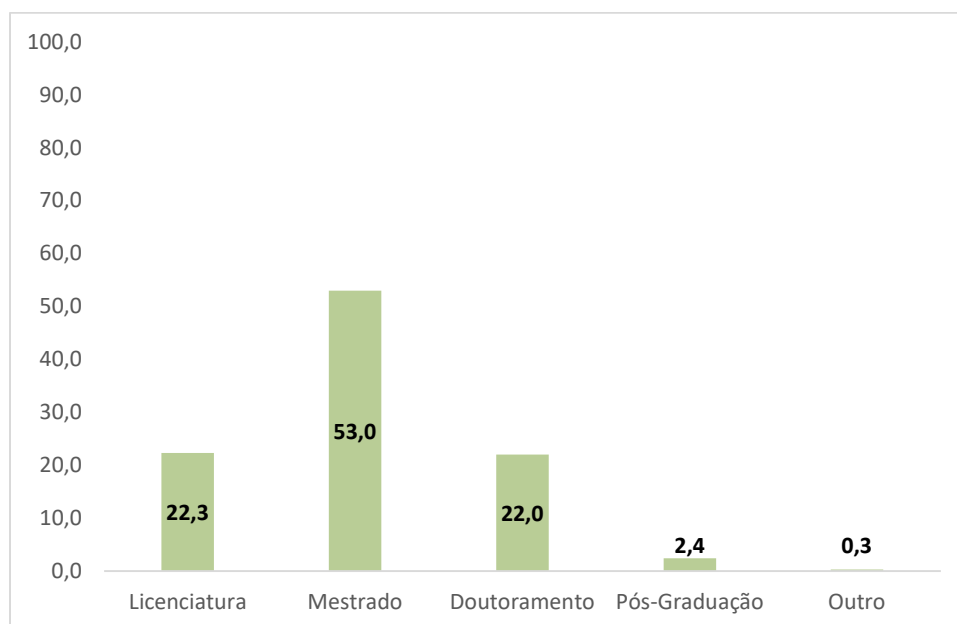


Gráfico 8: Grau académico (se estudante) (%)

No que respeita aos *estudantes*, a escola com maior representatividade é a *Escola de Sociologia e Políticas Públicas* (39,6%); a escola com menor percentagem de participantes é a *Escola de Tecnologias e Arquitetura* (16,4%).

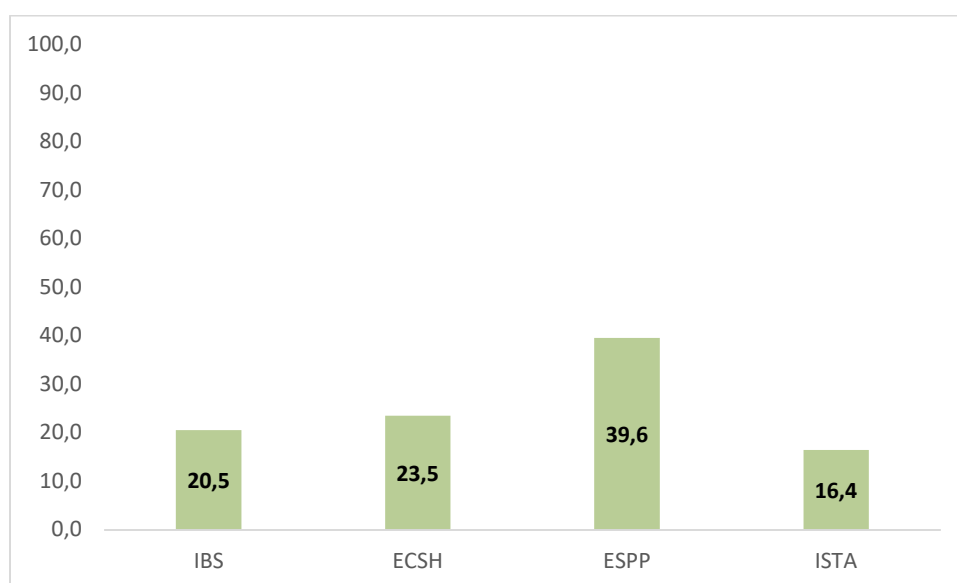


Gráfico 9: Estudantes por Escola (%)

Já no caso dos *docentes*, quase metade dos respondentes desta categoria de utilizador são provenientes da *Escola de Gestão* (47,8%); a escola com menor representatividade é a *Escola de Ciências Sociais e Humanas* (4,3%).

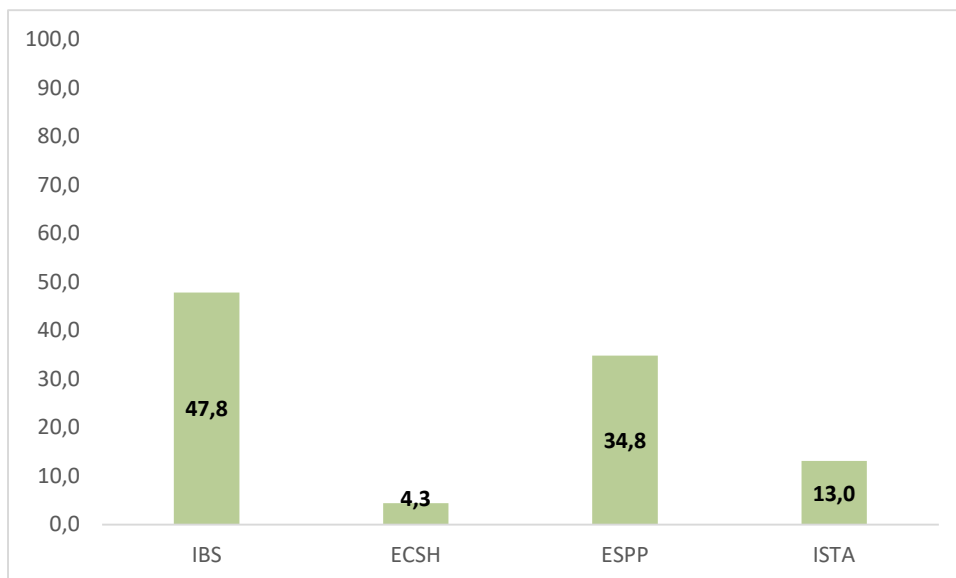


Gráfico 10: Docentes por Escola (%)

Finalmente, no que se refere aos *investigadores*, a *Escola de Sociologia e Políticas Públicas* é, novamente, a escola de onde maior percentagem é proveniente (61,5%), correspondendo as *Escolas de Ciências Sociais e Humanas* e *Escola de Tecnologias e Arquitetura* às escolas com menos respondentes (7,7%).

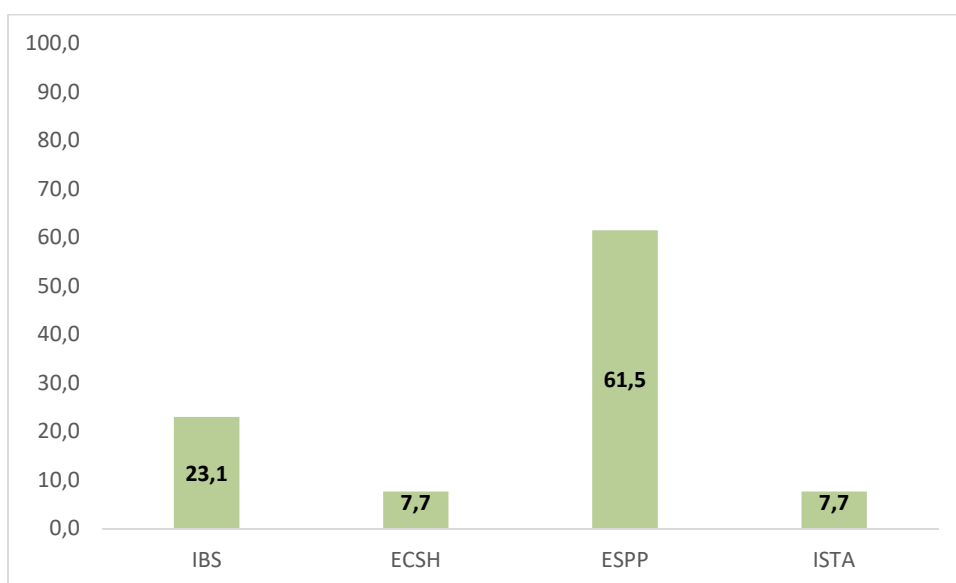


Gráfico 11: Investigadores por Escola (%)

A última questão relativa à caracterização dos inquiridos, refere-se à *participação em ações de formação anteriores*. Regista-se que 34,2% já tinha frequentado ações de formação promovidas pela Biblioteca. A maioria, no entanto, são novos utilizadores do serviço de formação (65,8%). Esta percentagem significa um acréscimo de 9,1% comparativamente a 2018.

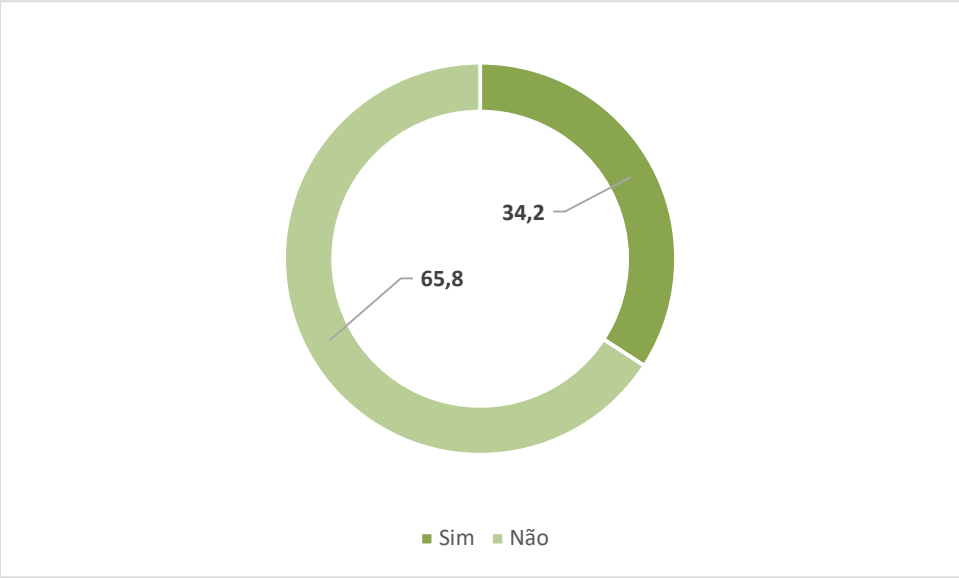


Gráfico 12: Participação em ações de formação anteriores (%)

3. Satisfação dos formandos

A opinião dos formandos relativamente à ação de formação em que participaram expressa-se através de quatro parâmetros: a satisfação propriamente dita, que se refere a cinco aspetos avaliados - programa, formador, duração, documentação e instalações, o cumprimento das expectativas, o impacto nos conhecimentos prévios do formando e a utilidade da continuidade das sessões.

3.1 Avaliação das ações de formação

3.1.1 Programa

O primeiro item relativamente ao qual é solicitada opinião dos formandos é o *programa* da ação de formação. Apenas 1,4% manifesta estar *pouco satisfeito*. Os valores apurados são bastante semelhantes aos do ano passado, sendo que diminui o valor de *muito satisfeitos* e aumenta o valor de *satisfeitos*, respetivamente, 48,9% e 49,7%.

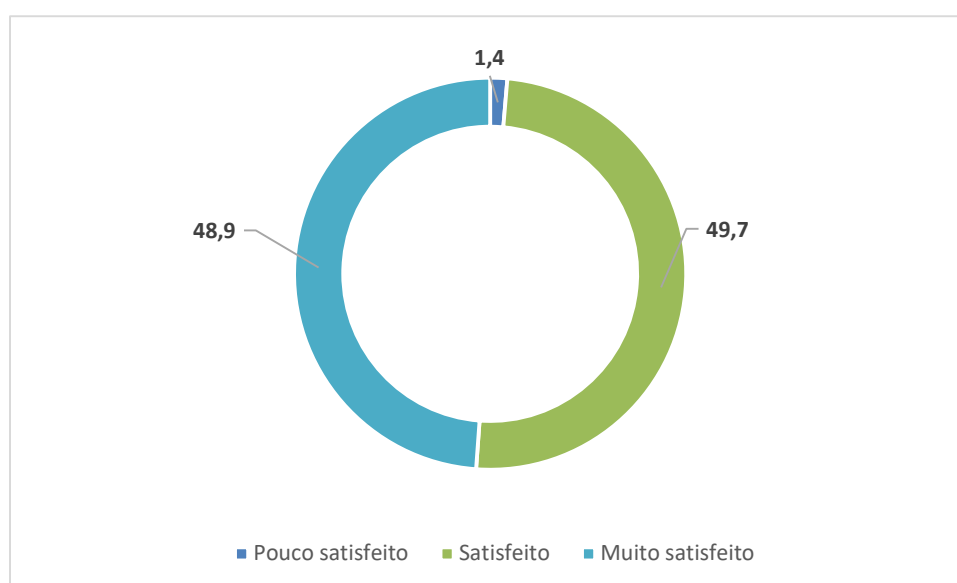


Gráfico 13: Avaliação do Programa (%)

Por variáveis de caracterização ([tabela 1](#)), constata-se que os formandos que frequentaram as ações do *plano de formação* conferem à avaliação deste item uma média de 3,51. No caso das ações *a pedido* e de *entidades externas*, a média é de 3,43.

Quanto à *pertença institucional*, a *comunidade interna* avalia este aspeto com a média de satisfação de 3,46; os *formandos externos* à comunidade Iscte, cotam este item com a média de 3,67.

Os *docentes* são a categoria de formandos que melhor avaliam esta dimensão, com média de 3,93.

Os *estudantes de pós-graduação*, são os estudantes que se mostram mais agradados com os *programas* de formação (3,63).

Relativamente às escolas, no caso dos *estudantes* os que melhor avaliam este item são os que pertencem à *Iscte Business School* (3,58); no caso dos *docentes* são os provenientes da *Escola de Tecnologias e Arquitetura* e, no que se refere aos *investigadores* os oriundos da *Escola de Ciências Sociais e Humanas* (ambos com 4,00 de média).

3.1.2 Formador

A avaliação do *formador* é muito positiva, afirmando-se 58,7% dos inquiridos *muito satisfeitos* e 41,3% *satisfeitos*. Em relação ao ano de 2018, aumenta significativamente a percentagem de *satisfeitos* (14,8%) e diminui a percentagem de *muito satisfeitos* (14,8%).

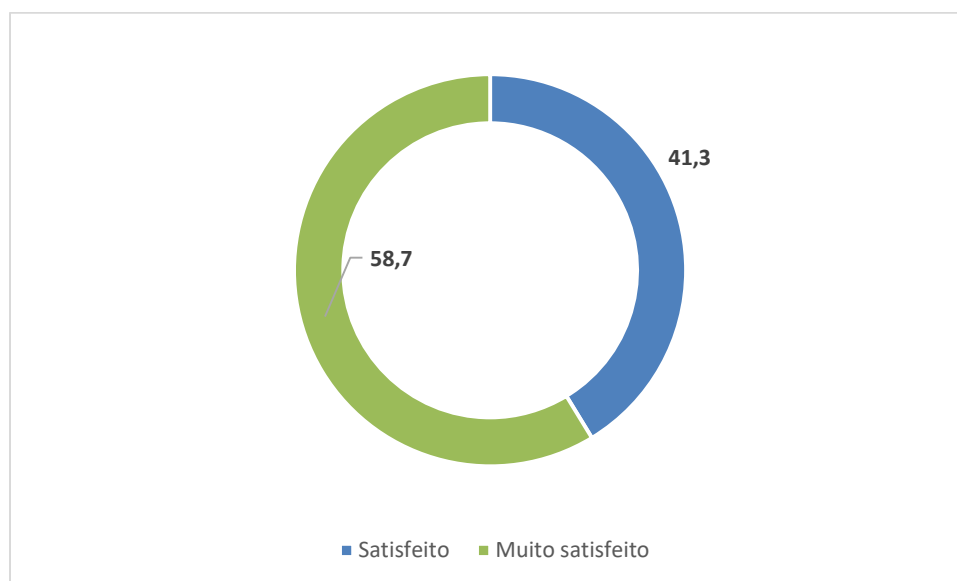


Gráfico 14: Avaliação do Formador (%)

Na análise detalhada ([tabela 2](#)), os inquiridos presentes na *formação de calendário* avaliam mais positivamente os formadores (3,63).

Relativamente à *pertença institucional* são os formandos provenientes de *outras instituições* que melhor cotam este aspeto (3,83).

A categoria *pessoal não docente* cota no valor máximo esta variável (4,0), logo seguida da categoria *docente* com 3,93.

Relativamente ao *grau académico* dos estudantes, os *estudantes de pós-graduação* são os que melhor avaliam o formador, com uma média de 3,75.

Por escola, no que se refere aos *estudantes*, a *Iscte Business School* classifica o formador com a média mais elevada (3,63); no caso dos *docentes*, são os docentes da *Escola de Tecnologias e Arquitetura* que atribuem a melhor cotação e, no caso dos *investigadores* a *Escola de Ciências Sociais e Humanas* (ambos com média de 4,00).

3.1.3 Duração

Relativamente à *duração* das ações de formação, o nível de satisfação cifra-se em 89,0%, percentagem distribuída da seguinte forma: 51,3% *satisfeitos* e 37,7% *muito satisfeitos*. Em comparação com o ano de 2018, constata-se uma ligeira diminuição na percentagem de satisfação total e, também, na percentagem de formandos *muito satisfeitos*. A percentagem negativa é 11,0%, superior à do ano passado.

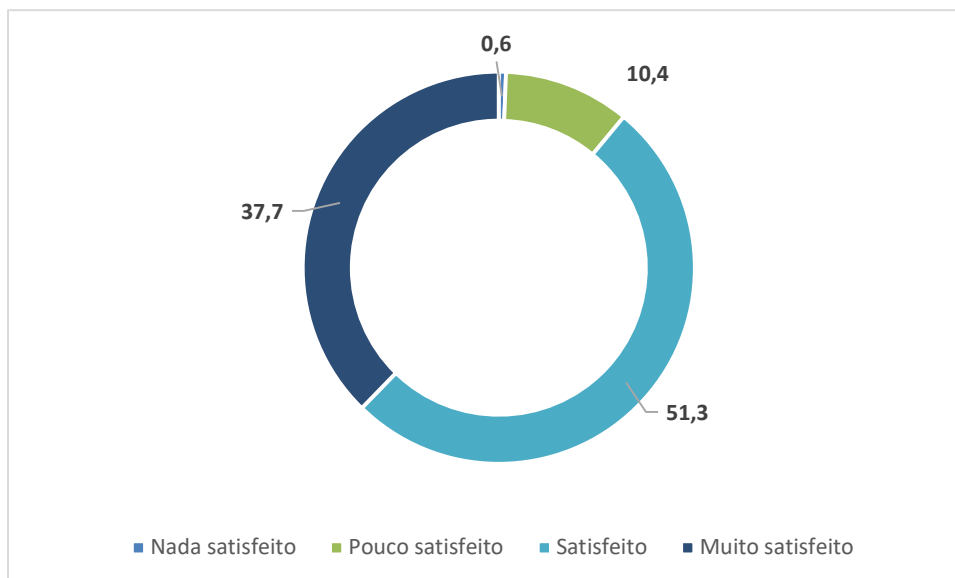


Gráfico 15: Avaliação da Duração (%)

Os respondentes que frequentaram as ações de formação de *calendário* mostram-se mais agradados com este item (3,33).

No que respeita à *categoria do formando*, note-se a valoração manifestada pelo *peçoal não docente* (3,88), sendo os *estudantes* aqueles que avaliam menos positivamente a duração das ações (3,35).

Por *grau académico* frequentado, os *estudantes de licenciatura* são os que se sentem menos agradados (3,14) e os de *pós-graduação* mais satisfeitos (3,43).

Na distribuição por escola, os *estudantes* que melhor avaliam a duração das ações de formação são os da área de *Tecnologias e Arquitetura* com média de 3,39. No caso dos *docentes* são os provenientes da área de *Gestão* que consideram a duração mais positiva cotando com média de 3,82. Os *investigadores* que se mostram mais satisfeitos são os oriundos de unidades de investigação pertencentes à área de *Ciências Sociais e Humanas* (4,00) ([tabela 3](#)).

3.1.4 Documentação

O quarto parâmetro de avaliação corresponde à qualidade e adequação da *documentação* distribuída nas ações de formação. 95,8% dos formandos respondem à questão com nível de *satisfeito* (49,7%) e *muito satisfeito* (46,1%). Pelo contrário, 4,2% consideram a documentação de pouca qualidade e inadequada. A satisfação com este item melhorou em 1,0% relativamente a 2018.

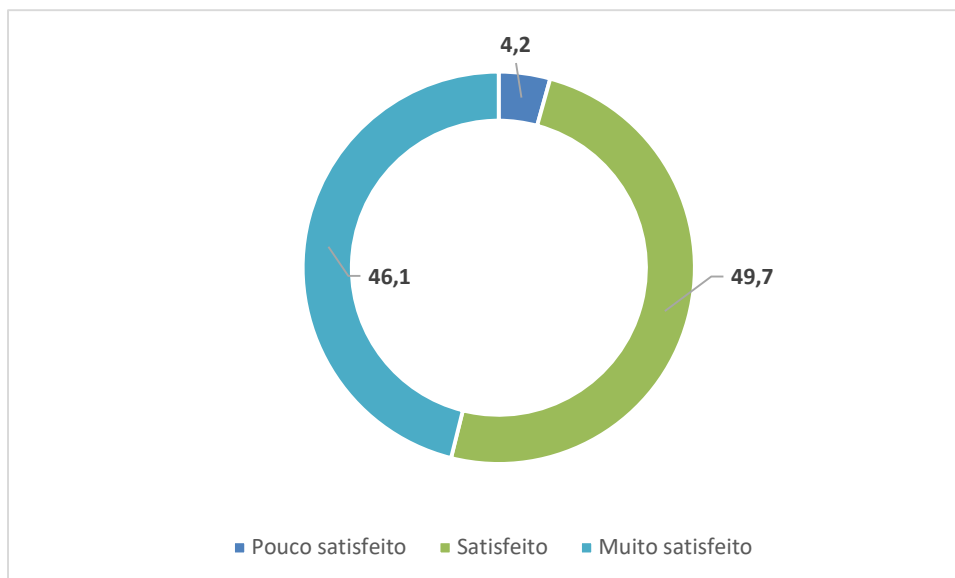


Gráfico 16: Avaliação da Documentação (%)

Na análise mais detalhada ([tabela 4](#)), a documentação é mais apreciada pelos formandos das ações do *plano de formação* (3,43) do que *a pedido* (3,41).

Por *categoria de formando*, a que melhor cota este item é a categoria *docente* (3,80) e por *grau académico* dos estudantes, são os de *pós-graduação* e de *licenciatura* que melhor o avaliam (respetivamente 3,63 e 3,51).

No caso dos *docentes* são os pertencentes à *Iscte Business School* que mais agradados se manifestam (3,80); e no caso dos *investigadores* os oriundos da *Escola de Ciências Sociais e Humanas* (4,00).

3.1.5 Instalações

Finalmente, as *instalações* são reportadas por 98,2% dos formandos como *satisfatórias*. Relativamente a 2018, esta percentagem corresponde a uma diminuição de satisfação de 0,7%.

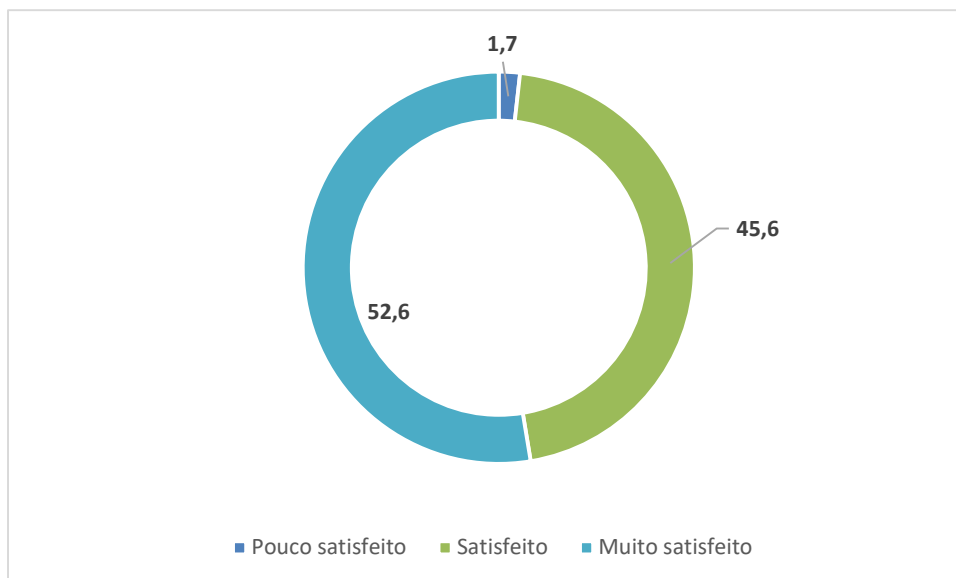


Gráfico 17: Avaliação das Instalações (%)

Na análise diferenciada ([tabela 5](#)), os formandos que assistiram a ações ministradas por *entidades externas* são os que mais satisfeitos se sentem com as instalações (3,57).

No que respeita à *categoria do formando*, são os *docentes* que percecionam as instalações como mais adequadas e confortáveis, correspondendo a uma média de 3,87.

No caso dos *estudantes*, os de *licenciatura* são os que apreciam mais favoravelmente este item (3,65).

Em relação às escolas, no caso dos *estudantes* são os da área de *Gestão* os que mais valorizam este aspeto (3,74). No caso dos *docentes*, trata-se dos docentes provenientes da *Escola de Tecnologias e Arquitetura* (4,00). Finalmente, no caso dos *investigadores* são, igualmente os que pertencem a essa escola e os da área de *Ciências Sociais e Humanas* (ambos com média de 4,00).

3.2 Avaliação global

Em termos médios, o item mais bem cotado diz respeito ao *formador* (3,59); o menos valorado é o referente à *duração* da formação (3,26). A ordem dos itens, apesar das médias de cada um serem ligeiramente diferentes, é igual à ocorrida nos resultados do ano de 2018.

Na totalidade dos itens, a média global de avaliação das ações nos parâmetros que foram definidos é 3,45, correspondendo em termos percentuais a 86,2%. Quando comparado com o ano anterior, verifica-se que a satisfação global com a formação diminuiu 2,5%.

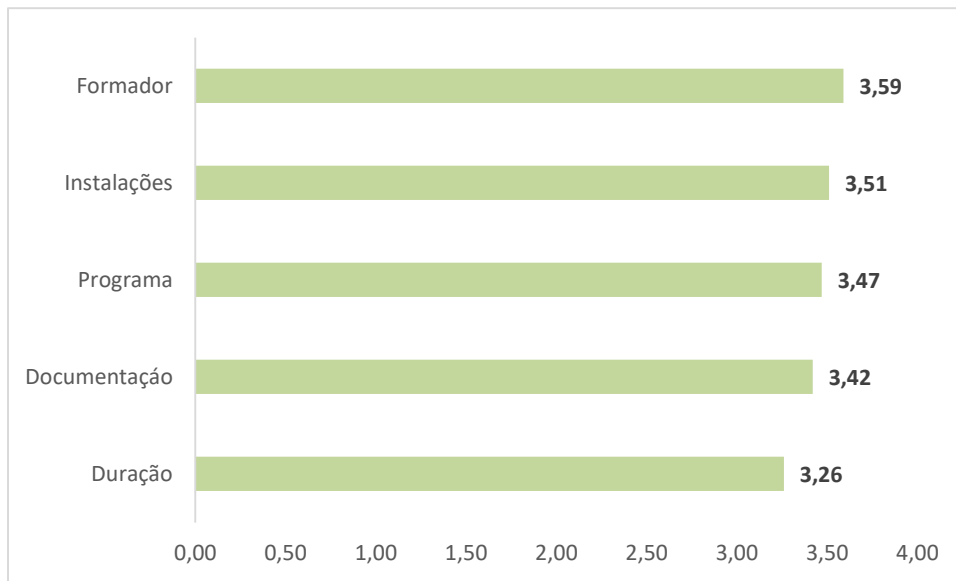


Gráfico 18: Avaliação global (\bar{x})

Considerando a distribuição pela caracterização dos formandos ([tabela 6](#)), obtém-se o seguinte cenário:

A formação de *calendário* (3,48), frequentada por *estudantes* (3,88), os *estudantes de pós-graduação* (3,57), os *estudantes oriundos da área de Gestão* (3,59), os *docentes da mesma área* (3,79) e os *Investigadores da Escola Ciências Sociais e Humanas* (4,00) são os que avaliam mais satisfatoriamente os itens colocados à consideração dos respondentes.

Ao invés, os frequentadores de ações de formação ministradas por *entidades externas* (3,31), os *docentes* (3,40), os *estudantes de doutoramento* (3,39), os *estudantes provenientes da Escola de Ciências Sociais e Humanas* (3,23), os *docentes da área de Sociologia e Políticas Públicas* (3,57) e os *investigadores da área de Ciências Sociais e Humanas* (4,00) correspondem ao conjunto menos agradado com as ações.

3.3 Correspondência às expectativas dos formandos

Da análise dos questionários, conclui-se que 99,7% dos inquiridos manifestam o *cumprimento das expectativas* que tinham em relação à ação de formação que frequentaram. Comparando com o ano de 2018, regista-se um aumento dos respondentes que indicam que a ação que frequentaram correspondeu às expectativas que tinham previamente (mais 3,2%).

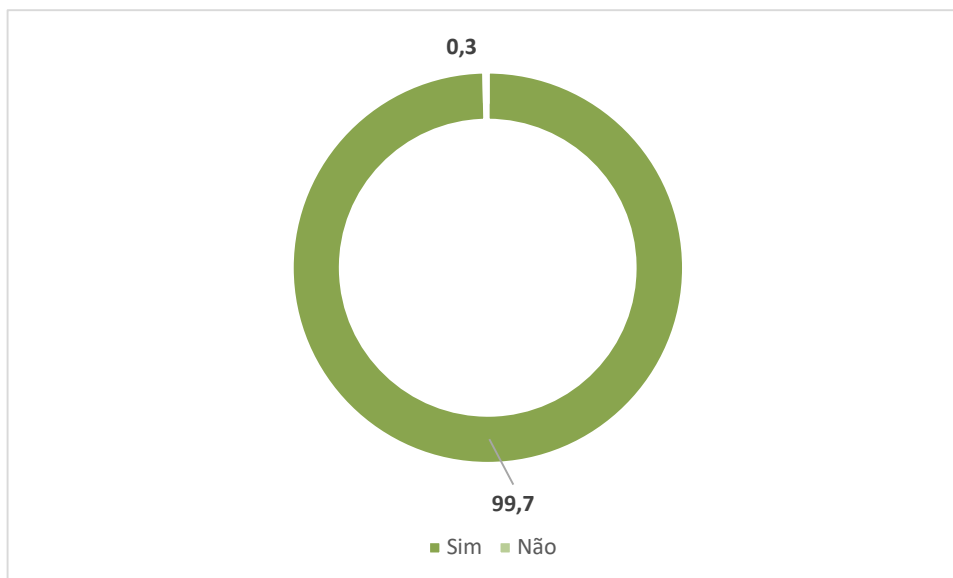


Gráfico 19: Correspondência às expetativas (%)

Relativamente aos dados apurados por variáveis de caracterização ([tabela 7](#)), e apenas em termos de não correspondência às expetativas iniciais, saliente-se apenas o valor de 14,3% no caso de ações de formação ministradas por entidades externas.

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

Apresentam-se, de seguida, alguns aspetos referidos pelos participantes nas ações que indicaram que as mesmas não corresponderam às expetativas que tinham:

- *Pensava que o arquivo.pt tinha outro tipo de pesquisa e fo[s]se mais antigo.*
- *Pensei irmos mais a fundo e criar mais conjugações facilitadas.*
- *Pensava que ía [sic] mostrar mais coisas.*
- *Pouco tempo.*
- *Pensava que eram coisas mais práticas.*
- *O tempo para é muito pouco [sic].*

3.4 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. 98,7% classifica o impacto como *relevante* (47,6%) ou *muito relevante* (51,1%). Este apuramento corresponde a um aumento no valor de 1,4%, comparativamente a 2018.

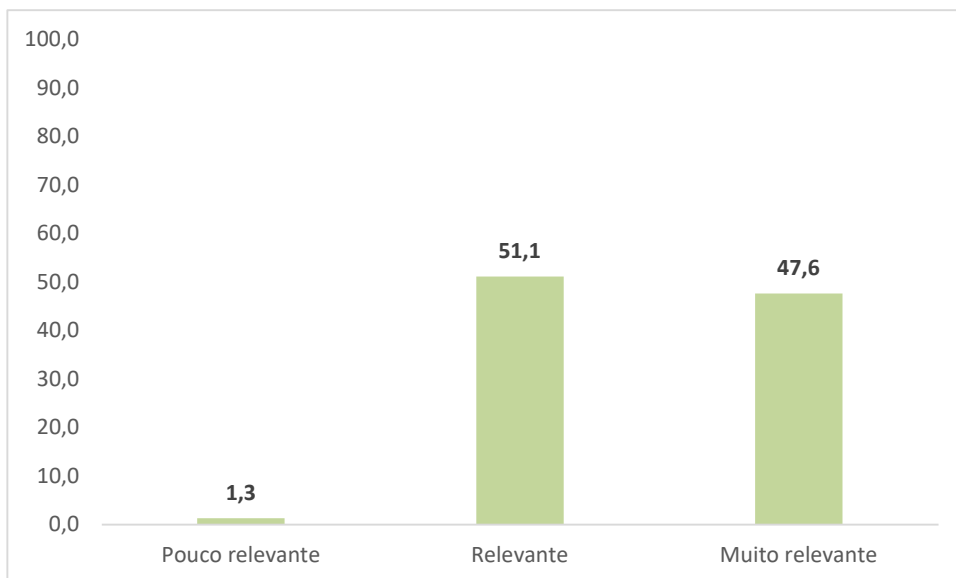


Gráfico 20: Impacto nos conhecimentos (%)

Analisado o impacto por caracterização dos formandos ([tabela 8](#)), verifica-se que, em média, a *formação de plano* tem mais impacto (3,50) que a *formação a pedido* (3,41).

Por *categoria do formando*, o impacto é mais elevado no grupo do *peçoal não docente* (3,63), seguido do grupo dos *investigadores*, com média de 3,53.

Quanto ao *grau académico*, são os *estudantes de licenciatura* e de *mestrado* que percecionam a formação recebida como mais impactante (3,47). Ao invés, os *estudantes de doutoramento* apresentam a média mais baixa (3,42).

Na distribuição por escola, a formação é mais impactante para a área de *Gestão*, no caso dos *estudantes* (3,56) e dos *docentes* (3,60). No caso dos *investigadores*, são os que pertencem à *Escola de Ciências Sociais e Humanas* que consideram que a formação teve impacto mais relevante (4,00).

3.5 Utilidade das ações de formação

99,7% dos respondentes consideram útil a continuidade das sessões de formação. Este valor é praticamente idêntico ao apurado no ano de 2018.

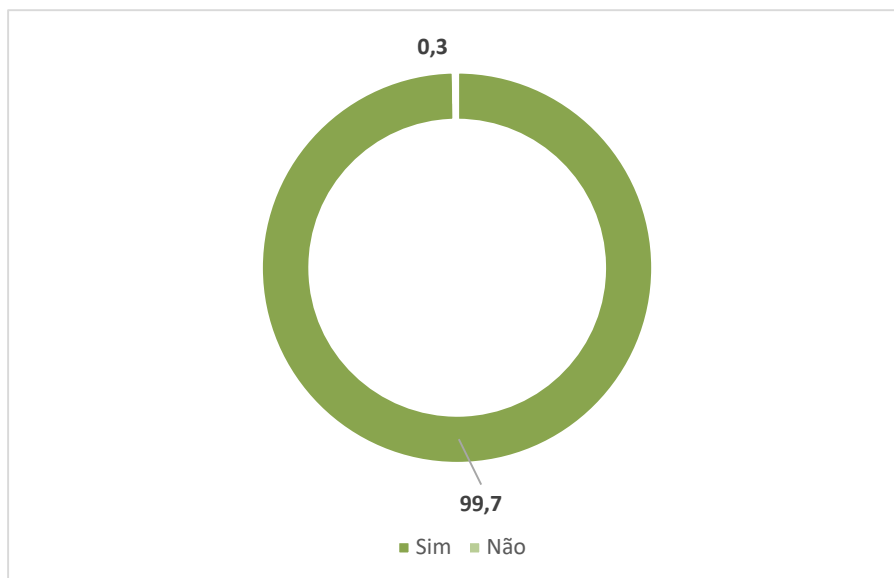


Gráfico 21: Utilidade da continuidade (%)

3.6 Satisfação e impacto por ação de formação

Este relatório pretende analisar a formação do ponto de vista geral. Ainda assim, considerou-se pertinente a apresentação dos seguintes parâmetros relativamente a cada uma das ações de formação que a Biblioteca do Iscte ofereceu à comunidade durante o ano de 2019: *média de satisfação* dos formandos e *média de impacto nos conhecimentos prévios* dos formandos.

No que respeita ao primeiro aspeto (gráfico 22), a ação de formação *Estrutura, formação e acessibilidade* é aquela que congrega avaliação mais positiva (3,87); a que, contrariamente, é menos bem cotada é a ação de formação *EDS – Ebsco Discovery Service* (3,14).

Quanto ao segundo parâmetro (gráfico 23), é igualmente a ação de formação *Estrutura, formação e acessibilidade* a que maior impacto causou nos conhecimentos daqueles que nela participaram, a par da ação de formação *Estratégias e ferramentas para evitar o plágio* (3,75). A menos relevante em termos de impacto é a ação de formação referente a *Recursos bibliográficos* (3,00).

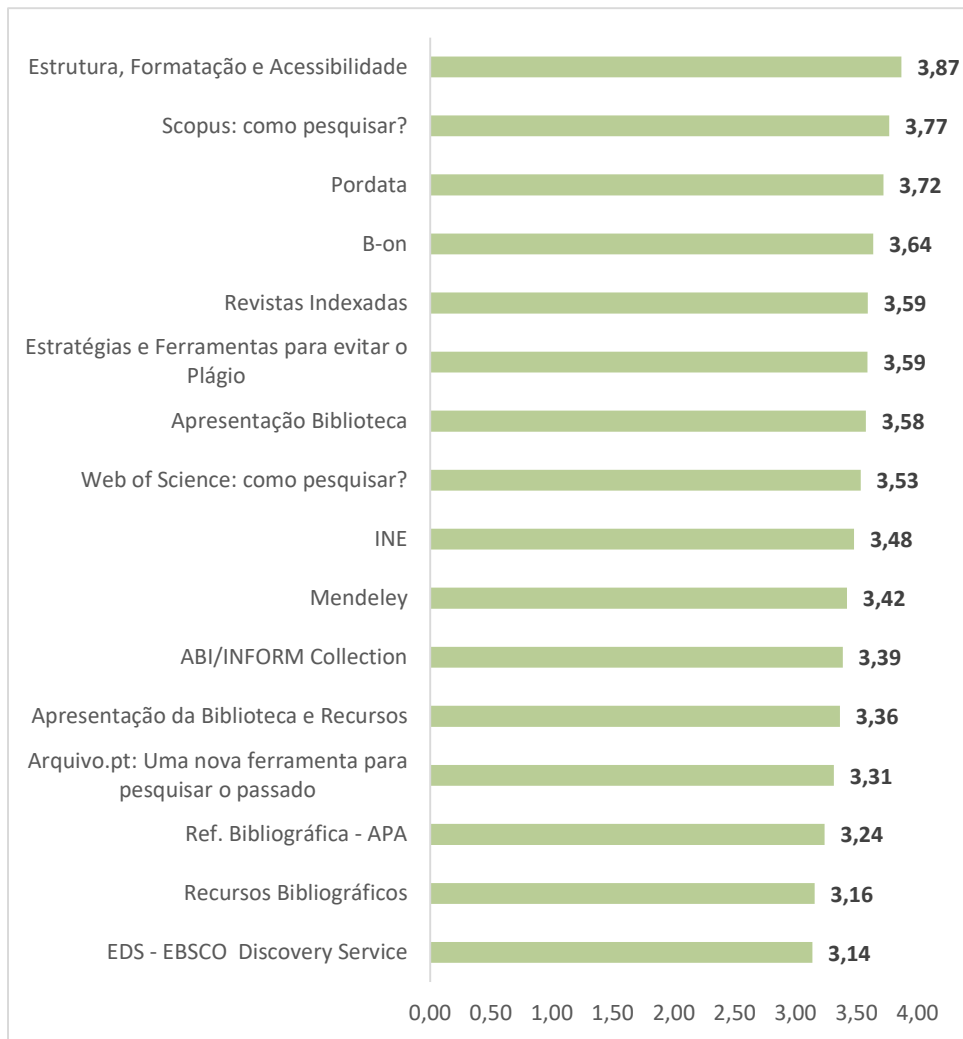


Gráfico 22: Avaliação por ação de formação

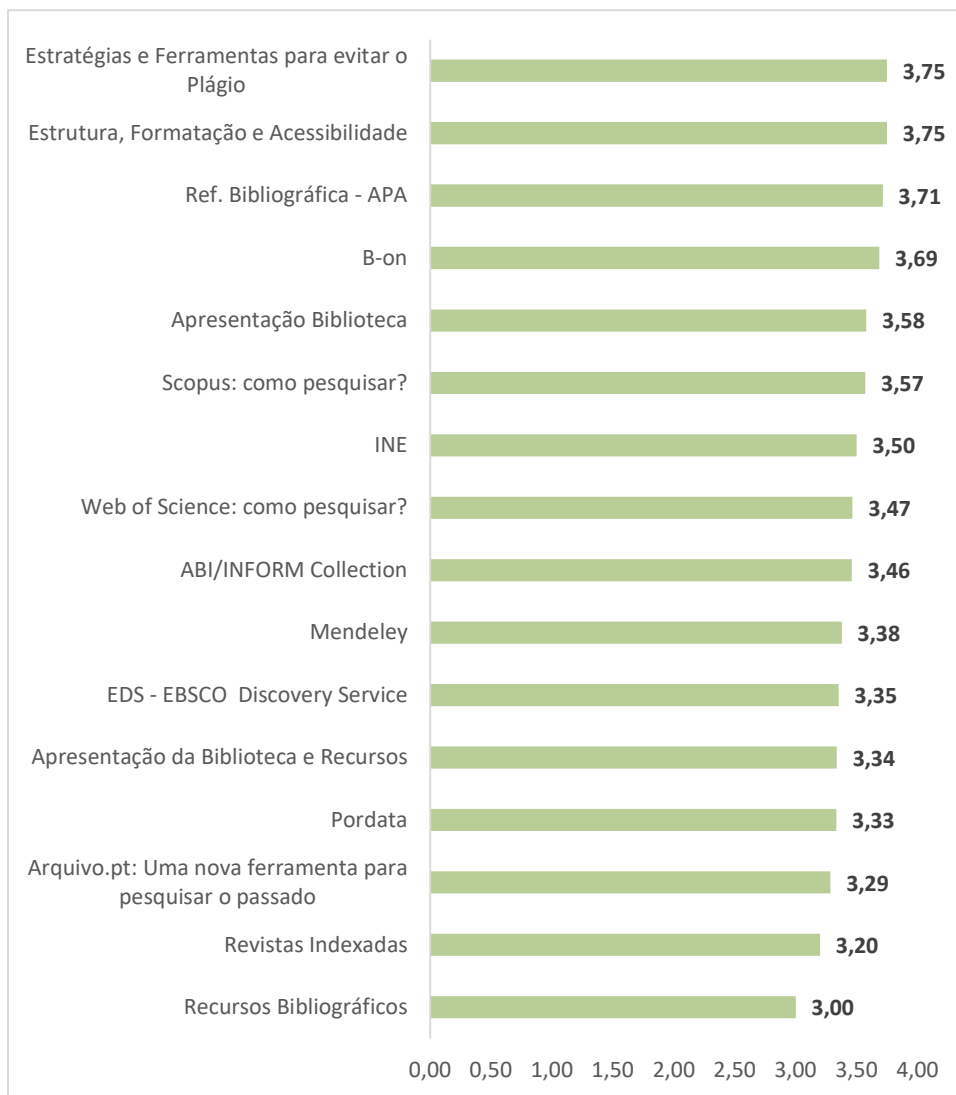


Gráfico 23: Impacto nos conhecimentos por ação de formação

4. Sugestões

As sugestões, no final do inquérito, repetem - em muitos casos - o que foi referido nas questões abertas.

Foi elaborada uma organização das sugestões em categorias, de acordo com as referências mais frequentes e que resultou na seguinte classificação: gestão, pedagogia, documentação, duração e instalações.

De seguida, transcrevem-se algumas das sugestões ilustrativas dessas categorias.

1. Gestão

- *Acrescentar no email da inscrição indicações para encontrar a sala.*
- *Ter em atenção o horário da formação. Sou trabalhadora-estudante e dava imenso jeito que a formação tivesse opção pós-laboral. Estariam presentes mais formandos.*
- *Estas formações devem ser publicadas aos estudantes.*

2. Pedagogia

- *Sugeria mais dinâmica e menos teórica.*
- *A aula poderia dedicar um tempo maior para prática com exercícios para simular o uso real do software.*
- *Gostei muito da formação. Como sugestão, talvez fosse interessante existir um momento para "verificação" de trabalhos por forma a tirar dúvidas.*

3. Documentação

- *Poderia haver mais material para consulta, para acompanhamento da aula.*
- *Distribuição de panfletos com todos os passos para aceder às pesquisas.*

4. Duração

- *Demonstração muito rápida.*
- *Formação muito útil, mas muito curta. Pela informação transmitida deveria ser mais longa.*

5. Instalações

- *Ar condicionado na sala!*
- *Verificar oscilação da rede.*

Anexo 1: Tabelas

Tabela 1: Avaliação do Programa por variáveis de caracterização (n, % e \bar{x})

		Nada satisfeito		Pouco satisfeito		Satisfeito		Muito satisfeito		\bar{x}
		n	%	n	%	n	%	n	%	
Tipo de formação	Calendário	0	0,0	3	1,5	90	45,9	103	52,6	3,51
	A pedido	0	0,0	2	1,3	81	54,4	66	44,3	3,43
	Outras entidades externas	0	0,0	0	0,0	4	57,1	3	42,9	3,43
Pertença	ISCTE	0	0,0	4	1,3	160	51,1	149	47,6	3,46
	Entidade externa	0	0,0	0	0,0	6	33,3	12	66,7	3,67
Categoria	Estudante	0	0,0	4	1,5	137	51,9	123	46,6	3,45
	Docente	0	0,0	0	0,0	1	6,7	14	93,3	3,93
	Investigador	0	0,0	0	0,0	2	100,0	0	0,0	3,00
	Pessoal não docente	0	0,0	0	0,0	0	0,0	8	100,0	3,45
Grau académico (se Estudante)	Licenciatura	0	0,0	1	1,4	38	52,1	34	46,6	3,45
	Mestrado	0	0,0	3	1,8	87	51,5	79	46,7	3,45
	Doutoramento	0	0,0	1	1,4	42	60,0	27	38,6	3,37
	Pós-Graduação	0	0,0	0	0,0	3	37,5	5	62,5	3,63
Estudante por escola	IBS	0	0,0	1	1,8	21	38,2	33	60,0	3,58
	ECSH	0	0,0	1	1,7	45	75,0	14	23,3	3,22
	ESPP	0	0,0	1	1,0	57	56,4	43	42,6	3,42
	ISTA	0	0,0	0	0,0	22	50,0	22	50,0	3,50
Docente por Escola	IBS	0	0,0	0	0,0	2	18,2	9	81,8	3,82
	ECSH	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0,00
	ESPP	0	0,0	0	0,0	3	37,5	5	62,5	3,63
	ISTA	0	0,0	0	0,0	0	0,0	3	100,0	4,00
Investigador por Escola	IBS	0	0,0	0	0,0	1	33,3	2	66,7	3,67
	ECSH	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	100,0	4,00
	ESPP	0	0,0	0	0,0	3	37,5	5	62,5	3,63
	ISTA	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	3,00

Tabela 2: Avaliação do Formador por variáveis de caracterização (n, % e \bar{x})

		Nada satisfeito		Pouco satisfeito		Satisfeito		Muito satisfeito		\bar{x}
		n	%	n	%	n	%	n	%	
Tipo de formação	Calendário	0	0,0	0	0,0	73	37,1	124	62,9	3,63
	A pedido	0	0,0	0	0,0	69	46,9	78	53,1	3,53
	Outras entidades externas	0	0,0	0	0,0	3	42,9	4	57,1	3,57
Pertença	ISCTE	0	0,0	0	0,0	134	42,9	178	57,1	3,57
	Entidade externa	0	0,0	0	0,0	3	16,7	15	83,3	3,83
Categoria	Estudante	0	0,0	0	0,0	116	43,9	148	56,1	3,56
	Docente	0	0,0	0	0,0	1	6,7	14	93,3	3,93
	Investigador	0	0,0	0	0,0	1	50,0	1	50,0	3,50
	Pessoal não docente	0	0,0	0	0,0	0	0,0	8	100,0	4,00
Grau académico (se Estudante)	Licenciatura	0	0,0	0	0,0	37	50,7	36	49,3	3,49
	Mestrado	0	0,0	0	0,0	73	43,7	94	56,3	3,56
	Doutoramento	0	0,0	0	0,0	29	40,8	42	59,2	3,59
	Pós-Graduação	0	0,0	0	0,0	2	25,0	6	75,0	3,75
Estudante por escola	IBS	0	0,0	0	0,0	20	37,0	34	63,0	3,63
	ECSH	0	0,0	0	0,0	42	70,0	18	30,0	3,30
	ESPP	0	0,0	0	0,0	40	39,6	61	60,4	3,60
	ISTA	0	0,0	0	0,0	19	43,2	25	56,8	3,57
Docente por Escola	IBS	0	0,0	0	0,0	2	18,2	9	81,8	3,82
	ECSH	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0,00
	ESPP	0	0,0	0	0,0	2	25,0	6	75,0	3,75
	ISTA	0	0,0	0	0,0	0	0,0	3	100,0	4,00
Investigador por Escola	IBS	0	0,0	0	0,0	1	33,3	2	66,7	3,67
	ECSH	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	100,0	4,00
	ESPP	0	0,0	0	0,0	2	25,0	6	75,0	3,75
	ISTA	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	3,00

Tabela 3: Avaliação da Duração por variáveis de caracterização (n, % e \bar{x})

		Nada satisfeito		Pouco satisfeito		Satisfeito		Muito satisfeito		\bar{x}
		n	%	n	%	n	%	n	%	
Tipo de formação	Calendário	1	0,5	19	9,8	88	45,6	85	44,0	3,33
	A pedido	1	0,7	14	9,7	87	60,0	43	29,7	3,19
	Outras entidades externas	0	0,0	3	42,9	2	28,6	2	28,6	2,86
Pertença	ISCTE	2	0,7	31	10,1	159	51,8	115	37,5	3,26
	Entidade externa	0	0,0	2	11,1	9	50,0	7	38,9	3,28
Categoria	Estudante	1	0,4	28	10,9	138	53,5	91	35,3	3,24
	Docente	0	0,0	0	0,0	2	13,3	13	86,7	3,87
	Investigador	0	0,0	0	0,0	1	50,0	1	50,0	3,50
	Pessoal não docente	0	0,0	0	0,0	1	12,5	7	87,5	3,88
Grau académico (se Estudante)	Licenciatura	1	1,4	4	5,5	52	71,2	16	21,9	3,14
	Mestrado	1	0,6	25	15,4	75	46,3	61	37,7	3,21
	Doutoramento	0	0,0	7	9,9	38	53,5	26	36,6	3,27
	Pós-Graduação	0	0,0	0	0,0	4	57,1	3	42,9	3,43
Estudante por escola	IBS	0	0,0	0	0,0	36	66,7	18	33,3	3,33
	ECSH	1	1,7	9	15,0	39	65,0	11	18,3	3,00
	ESPP	0	0,0	19	19,6	47	48,5	31	32,0	3,12
	ISTA	0	0,0	2	4,5	23	52,3	19	43,2	3,39
Docente por Escola	IBS	0	0,0	0	0,0	2	18,2	9	81,8	3,82
	ECSH	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0,00
	ESPP	0	0,0	1	14,3	2	28,6	4	57,1	3,43
	ISTA	0	0,0	0	0,0	1	33,3	2	66,7	3,67
Investigador por Escola	IBS	0	0,0	0	0,0	2	66,7	1	33,3	3,33
	ECSH	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	100,0	4,00
	ESPP	0	0,0	0	0,0	3	37,5	5	62,5	3,63
	ISTA	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	2,00

Tabela 4: Avaliação da Documentação por variáveis de caracterização (n, % e \bar{x})

		Nada satisfeito		Pouco satisfeito		Satisfeito		Muito satisfeito		\bar{x}
		n	%	n	%	n	%	n	%	
Tipo de formação	Calendário	0	0,0	8	4,3	89	48,1	88	47,6	3,43
	A pedido	0	0,0	4	2,8	75	53,2	62	44,0	3,41
	Outras entidades externas	0	0,0	2	33,3	1	16,7	3	50,0	3,17
Pertença	ISCTE	0	0,0	12	4,1	146	49,3	138	46,6	3,43
	Entidade externa	0	0,0	2	13,3	6	40,0	7	46,7	3,33
Categoria	Estudante	0	0,0	12	4,8	121	48,8	115	46,4	3,42
	Docente	0	0,0	0	0,0	3	20,0	12	80,0	3,80
	Investigador	0	0,0	0	0,0	1	50,0	1	50,0	3,50
	Pessoal não docente	0	0,0	0	0,0	3	37,5	5	62,5	3,63
Grau académico (se Estudante)	Licenciatura	0	0,0	1	1,4	33	45,8	38	52,8	3,51
	Mestrado	0	0,0	8	5,1	82	52,6	66	42,3	3,37
	Doutoramento	0	0,0	5	7,7	38	58,5	22	33,8	3,26
	Pós-Graduação	0	0,0	0	0,0	3	37,5	5	62,5	3,63
Estudante por escola	IBS	0	0,0	1	1,9	17	32,7	34	65,4	3,63
	ECSH	0	0,0	1	1,8	38	66,7	18	31,6	3,30
	ESPP	0	0,0	4	4,3	55	59,1	34	36,6	3,32
	ISTA	0	0,0	3	6,8	22	50,0	19	43,2	3,36
Docente por Escola	IBS	0	0,0	0	0,0	2	20,0	8	80,0	3,80
	ECSH	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0,00
	ESPP	0	0,0	0	0,0	2	33,3	4	66,7	3,67
	ISTA	0	0,0	0	0,0	1	33,3	2	66,7	3,67
Investigador por Escola	IBS	0	0,0	0	0,0	2	66,7	1	33,3	3,33
	ECSH	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	100,0	4,00
	ESPP	0	0,0	1	12,5	2	25,0	5	62,5	3,50
	ISTA	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0,00

Tabela 5: Avaliação das Instalações por variáveis de caracterização (n, % e \bar{x})

		Nada satisfeito		Pouco satisfeito		Satisfeito		Muito satisfeito		\bar{x}
		n	%	n	%	n	%	n	%	
Tipo de formação	Calendário	0	0,0	3	1,6	86	44,8	103	53,6	3,52
	A pedido	0	0,0	3	2,1	68	46,9	74	51,0	3,49
	Outras entidades externas	0	0,0	0	0,0	3	42,9	4	57,1	3,57
Pertença	ISCTE	0	0,0	6	2,0	143	46,7	157	51,3	3,49
	Entidade externa	0	0,0	0	0,0	5	29,4	12	70,6	3,71
Categoria	Estudante	0	0,0	5	1,9	120	46,7	132	51,4	3,49
	Docente	0	0,0	0	0,0	2	13,3	13	86,7	3,87
	Investigador	0	0,0	0	0,0	1	50,0	1	50,0	3,50
	Pessoal não docente	0	0,0	0	0,0	3	37,5	5	62,5	3,63
Grau académico (se Estudante)	Licenciatura	0	0,0	0	0,0	25	34,7	47	65,3	3,65
	Mestrado	0	0,0	4	2,5	87	53,7	71	43,8	3,41
	Doutoramento	0	0,0	2	2,9	33	47,1	35	50,0	3,47
	Pós-Graduação	0	0,0	0	0,0	5	62,5	3	37,5	3,38
Estudante por escola	IBS	0	0,0	0	0,0	14	25,9	40	74,1	3,74
	ECSH	0	0,0	1	1,7	37	61,7	22	36,7	3,35
	ESPP	0	0,0	3	3,1	53	54,6	41	42,3	3,39
	ISTA	0	0,0	1	2,3	23	52,3	20	45,5	3,43
Docente por Escola	IBS	0	0,0	0	0,0	3	27,3	8	72,7	3,73
	ECSH	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0,00
	ESPP	0	0,0	0	0,0	3	37,5	5	62,5	3,63
	ISTA	0	0,0	0	0,0	0	0,0	3	100,0	4,00
Investigador por Escola	IBS	0	0,0	0	0,0	1	33,3	2	66,7	3,67
	ECSH	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	100,0	4,00
	ESPP	0	0,0	0	0,0	1	14,3	6	85,7	3,86
	ISTA	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	100,0	4,00

Tabela 6: Avaliação global por variáveis de caracterização (n, % e \bar{x})

		\bar{x}
Tipo de formação	Calendário	3,48
	A pedido	3,42
	Outras entidades externas	3,31
Pertença	ISCTE	3,44
	Entidade externa	3,59
Categoria	Estudante	3,88
	Docente	3,40
	Investigador	3,43
	Pessoal não docente	3,83
Grau académico (se Estudante)	Licenciatura	3,46
	Mestrado	3,40
	Doutoramento	3,39
	Pós-Graduação	3,57
Estudante por escola	IBS	3,59
	ECSH	3,23
	ESPP	3,38
	ISTA	3,45
Docente por Escola	IBS	3,79
	ECSH	0,00
	ESPP	3,57
	ISTA	3,87
Investigador por Escola	IBS	3,53
	ECSH	4,00
	ESPP	3,64
	ISTA	3,00

Tabela 7: Correspondência às expectativas por variáveis de caracterização (n, % e \bar{x})

		Sim		Não	
		n	%	n	%
Tipo de formação	Calendário	195	98,5	3	1,5
	A pedido	133	96,4	5	3,6
	Outras entidades externas	6	85,7	1	14,3
Pertença	ISCTE	295	97,0	9	3,0
	Entidade externa	18	100,0	0	0,0
Categoria	Estudante	15	100,0	0	0,0
	Docente	2	100,0	0	0,0
	Investigador	249	96,9	8	3,1
	Pessoal não docente	8	100,0	0	0,0
Grau académico (se Estudante)	Licenciatura	68	93,2	5	6,8
	Mestrado	157	98,1	3	1,9
	Doutoramento	70	98,6	1	1,4
	Pós-Graduação	7	100,0	0	0,0
Estudante por escola	IBS	53	98,1	1	1,9
	ECSH	55	90,2	6	9,8
	ESPP	93	100,0	0	0,0
	ISTA	43	97,7	1	2,3
Docente por Escola	IBS	11	100,0	0	0,0
	ECSH	1	100,0	0	0,0
	ESPP	8	100,0	0	0,0
	ISTA	3	100,0	0	0,0
Investigador por Escola	IBS	3	100,0	0	0,0
	ECSH	1	100,0	0	0,0
	ESPP	8	100,0	0	0,0
	ISTA	0	0,0	0	0,0

Tabela 8: Impacto nos conhecimentos por variáveis de caracterização (n, % e \bar{x})

		Nada relevante		Pouco relevante		Relevante		Muito relevante		\bar{x}
		n	%	n	%	n	%	n	%	
Tipo de formação	Calendário	0	0,0	4	2,2	84	45,4	97	52,4	3,50
	A pedido	0	0,0	0	0,0	71	58,7	50	41,3	3,41
	Outras entidades externas	0	0,0	0	0,0	5	71,4	2	28,6	3,29
Pertença	ISCTE	0	0,0	4	1,4	142	50,9	133	47,7	3,46
	Entidade externa	0	0,0	0	0,0	5	29,4	12	70,6	3,71
Categoria	Estudante	0	0,0	1	6,7	5	33,3	9	60,0	3,53
	Docente	0	0,0	0	0,0	2	100,0	0	0,0	3,00
	Investigador	0	0,0	3	1,3	120	50,4	115	48,3	3,47
	Pessoal não docente	0	0,0	0	0,0	3	37,5	5	62,5	3,63
Grau académico (se Estudante)	Licenciatura	0	0,0	0	0,0	38	52,8	34	47,2	3,47
	Mestrado	0	0,0	2	1,5	69	50,4	66	48,2	3,47
	Doutoramento	0	0,0	1	1,5	36	54,5	29	43,9	3,42
	Pós-Graduação	0	0,0	0	0,0	3	50,0	3	50,0	3,50
Estudante por escola	IBS	0	0,0	0	0,0	23	44,2	29	55,8	3,56
	ECSH	0	0,0	1	1,8	39	69,6	16	28,6	3,27
	ESPP	0	0,0	0	0,0	46	56,1	36	43,9	3,44
	ISTA	0	0,0	1	2,6	18	47,4	19	50,0	3,47
Docente por Escola	IBS	0	0,0	1	10,0	2	20,0	7	70,0	3,60
	ECSH	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	2,00
	ESPP	0	0,0	0	0,0	3	42,9	4	57,1	3,57
	ISTA	0	0,0	0	0,0	2	66,7	1	33,3	3,33
Investigador por Escola	IBS	0	0,0	0	0,0	1	33,3	2	66,7	3,67
	ECSH	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	100,0	4,00
	ESPP	0	0,0	0	0,0	4	50,0	4	50,0	3,50
	ISTA	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0,00

Tabela 9: Utilidade da continuidade por variáveis de caracterização (n, % e \bar{x})

		Sim		Não	
		n	%	n	%
Tipo de formação	Calendário	202	100,0	0	0,0
	A pedido	133	99,3	1	0,7
	Outras entidades externas	7	100,0	0	0,0
Pertença	ISCTE	303	99,7	1	0,3
	Entidade externa	18	100,0	0	0,0
Categoria	Estudante	15	100,0	0	0,0
	Docente	2	100,0	0	0,0
	Investigador	257	99,6	1	0,4
	Pessoal não docente	8	100,0	0	0,0
Grau académico (se Estudante)	Licenciatura	71	98,6	1	1,4
	Mestrado	161	100,0	0	0,0
	Doutoramento	70	100,0	0	0,0
	Pós-Graduação	8	100,0	0	0,0
Estudante por escola	IBS	54	100,0	0	0,0
	ECSH	60	98,4	1	1,6
	ESPP	91	100,0	0	0,0
	ISTA	44	100,0	0	0,0
Docente por Escola	IBS	11	100,0	0	0,0
	ECSH	1	100,0	0	0,0
	ESPP	8	100,0	0	0,0
	ISTA	3	100,0	0	0,0
Investigador por Escola	IBS	3	100,0	0	0,0
	ECSH	1	100,0	0	0,0
	ESPP	8	100,0	0	0,0
	ISTA	0	0,0	0	0,0

Tabela 9: Utilidade da continuidade por variáveis de caracterização (n, % e \bar{x})

		Sim		Não	
		n	%	n	%
Tipo de formação	Calendário	202	100,0	0	0,0
	A pedido	133	99,3	1	0,7
	Outras entidades externas	7	100,0	0	0,0
Pertença	ISCTE	303	99,7	1	0,3
	Entidade externa	18	100,0	0	0,0
Categoria	Estudante	15	100,0	0	0,0
	Docente	2	100,0	0	0,0
	Investigador	257	99,6	1	0,4
	Pessoal não docente	8	100,0	0	0,0
Grau académico (se Estudante)	Licenciatura	71	98,6	1	1,4
	Mestrado	161	100,0	0	0,0
	Doutoramento	70	100,0	0	0,0
	Pós-Graduação	8	100,0	0	0,0
Estudante por escola	IBS	54	100,0	0	0,0
	ECSH	60	98,4	1	1,6
	ESPP	91	100,0	0	0,0
	ISTA	44	100,0	0	0,0
Docente por Escola	IBS	11	100,0	0	0,0
	ECSH	1	100,0	0	0,0
	ESPP	8	100,0	0	0,0
	ISTA	3	100,0	0	0,0
Investigador por Escola	IBS	3	100,0	0	0,0
	ECSH	1	100,0	0	0,0
	ESPP	8	100,0	0	0,0
	ISTA	0	0,0	0	0,0

Anexo 2: Questionário

QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO DA FORMAÇÃO

Designação da ação de Formação:

- ABI B-On EDS INE Mendeley PORDATA Referência bibliográfica APA
 Scopus Web of Science Outra: Qual? _____

Perfil do Formando:

- ISCTE-IUL Outro - Proveniência (Universidade, Instituição, etc.) _____
- ESTUDANTE de Licenciatura Mestrado Doutoramento Pós-Graduação
Curso frequentado: _____
- DOCENTE:
Departamento: _____
- INVESTIGADOR:
Centro de investigação: _____
- PESSOAL NÃO DOCENTE
- OUTRO: _____

Já frequentou outras ações de formação da Biblioteca?

- Não Sim: Quais? (indique as duas últimas): _____

Avaliação da ação de Formação:

Nada satisfeito Pouco satisfeito Satisfeito Muito satisfeito

Programa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Formador	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Duração	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Documentação	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Instalações	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Qual o impacto da ação nos seus conhecimentos?

Nada relevante Pouco relevante Relevante Muito satisfeito

-

A ação correspondeu às suas expectativas? Sim Não Porquê?

Considera útil a continuação destas ações? Sim Não Porquê?

Sugestões/Comentários:

Muito obrigada pela sua colaboração!

Data: ___/___/___