

SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO E DOCUMENTAÇÃO
ISCTE-IUL

Formação

INQUÉRITO DE SATISFAÇÃO
RELATÓRIO | 2017

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	23
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 dos formandos por ação de formação	39
Sugestões	43
Anexo - Questionário	44

Índice de quadros

Quadro 1 - Tipo de formação (%)	6
Quadro 2- Formandos por ação de formação (%)	7
Quadro 3- Categorização das ações de formação	9
Quadro 4 - Formandos por Categoria de formando /Categoria da ação de formação (%)	11
Quadro 5 - Formandos por Grau de ensino / Categoria de ação de formação (%)	12
Quadro 6 – Pertença institucional (%)	13
Quadro 7 – Categoria do formando (%)	14
Quadro 8 – Grau de ensino (se estudante) (%)	15
Quadro 9 – Estudantes por Escola (%)	16
Quadro 10- Docentes por Escola (%)	16
Quadro 11 – Investigadores por Escola (%)	16
Quadro 12 – Participação em ações de formação anteriores (%)	17
Quadro 13 – Avaliação do Programa por caracterização de formandos (n, % e média)	20
Quadro 14 – Avaliação do Formador por caracterização de formandos (n, % e média)	22
Quadro 15 – Avaliação da Duração por caracterização de formandos (n, % e média)	24
Quadro 16 – Avaliação da Documentação por caracterização de formandos (n, % e média)	26
Quadro 17 – Avaliação das instalações por caracterização de formandos (n, % e média)	28
Quadro 18 – Avaliação global (média)	29
Quadro 19 – Avaliação global por caracterização de formandos (média)	30
Quadro 20 – Correspondência da ação às expetativas por caracterização dos formandos (n e %)	32
Quadro 21 – Impacto da formação nos conhecimentos por caracterização de formandos (n, % e média)	35
Quadro 22 – Utilidade da continuação das ações de formação (n e %)	37
Quadro 23 – Satisfação dos formandos por ação de formação (média)	39
Quadro 24 – Impacto nos conhecimentos prévios dos formandos (média)	41

Índice de gráficos

Gráfico 1 - Formandos por 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 - Situação profissional dos formandos (%)	14
Gráfico 6 - Grau de ensino (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 dos formandos por ação de formação (média)	40
Gráfico 17 - Impacto nos conhecimentos prévios dos formandos (média)	42

Sumário de informação

- Foram tratados 515 questionários
- A maior parte dos formandos respondentes corresponde à tipologia de formação *a pedido*
- A ação de formação com maior percentagem de formandos respondentes é a ação de formação *Biblioteca: serviços e recursos (Apresentação da Biblioteca)*
- A área da *Biblioteca: serviços e recursos (Apresentação da Biblioteca)* é também aquela a que assistiu maior número de formandos
- Nos casos do 3.º ciclo e das *Pós-Graduações* verifica-se igualmente bastante interesse na área de *Processamento, tratamento e uso de informação*
- 10,3% das ações foram ministradas em *língua inglesa*
- A esmagadora maioria de formandos corresponde à categoria *Estudante*, sendo os de *Mestrado* que mais participam
- 32,9% 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 ações
- A média de satisfação global é de 3,47, correspondendo em termos percentuais a 86,9%
- As sessões corresponderam às expectativas dos formandos em 97,6%
- 96,6% dos inquiridos classifica o impacto no conhecimento dos formandos *Relevante* e *Muito Relevante*
- Apenas 0,4% dos inquiridos não considera útil a continuação das ações de formação

Introdução

Este relatório apresenta o tratamento da informação recolhida através dos inquéritos de avaliação aos formandos que frequentaram ações de formação promovidas pela Biblioteca do ISCTE-IUL durante o ano de 2017.

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 de ensino no caso dos estudantes e o Departamento ou Centro de Investigação no caso dos docentes e dos investigadores, respetivamente.

Uma outra 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

Os questionários recolhidos durante o ano de 2017 dizem respeito a **81** ações de formação. Destas, **49,5%** ações derivam de pedidos feitos à Biblioteca e **46,6%** resultam da oferta de formação que a Biblioteca coloca à disposição em *Plano de formação*. Este ano, foi feito o tratamento distinto de mais duas categorias: ações específicas para doutorandos (**0,2%**) e ações ministradas por fornecedores de conteúdos (**3,7%**).

A totalidade de inquéritos recolhidos corresponde a **515** formandos¹.

Quadro 1 - Tipo de formação (%)

Tipo de formação	%
Plano de formação	46,6
A pedido	49,5
Doutorandos	0,2
Fornecedores	3,7

Relativamente ao ano de 2016, constata-se um aumento da formação *a pedido* de docentes em **11,5%**.

¹Saliente-se que se trata do número de inquéritos recolhidos não correspondendo, portanto, ao número de formandos em sala.

No caso da formação calendarizada o número de inscrições realizadas no ano de 2017 foi de **477**, sendo o número de presenças **266** (informação recolhida do sistema de gestão da formação) e correspondendo este número a **55,7%** das intenções de participação. O número de questionários resultantes da formação de calendário (com formadores internos) foi de **259**.

Relativamente ao número de formandos por ação, a distribuição é apresentada no quadro seguinte:

Quadro 2- Formandos por ação de formação (%)

Designação da ação de formação	%
ABI	0,8
Biblioteca: recursos e serviços ²	40,0
Boas práticas para a elaboração de documentos ³	5,2
B-On	6,8
Catálogo Bibliográfico	1,4
Eurostat	1,6
INE ⁴	2,5
Mendeley (Avançado)	5,0
Mendeley (Introdução)	5,2
Pesquisa e análise de informação	1,9
Pordata	0,8
Portal do INE	2,1
PsycArticles	1,6
Revistas indexadas e métricas ⁵	5,2
Recursos em Acesso Livre	3,5
Referência Bibliográfica - APA	4,1
Referência Bibliográfica - ISO 690	4,7
Referência Bibliográfica - NP 405	1,0
Scopus: como pesquisar	4,5
Uso ético da informação ⁶	0,2
Web of Science: como pesquisar	1,9

² Ação de formação de apresentação dos recursos e serviços da Biblioteca poderá focalizar-se em diferentes aspetos consoante o grupo de formandos. Por uniformização e para efeitos de tratamento, foi atribuída uma designação genérica ao conjunto das ações.

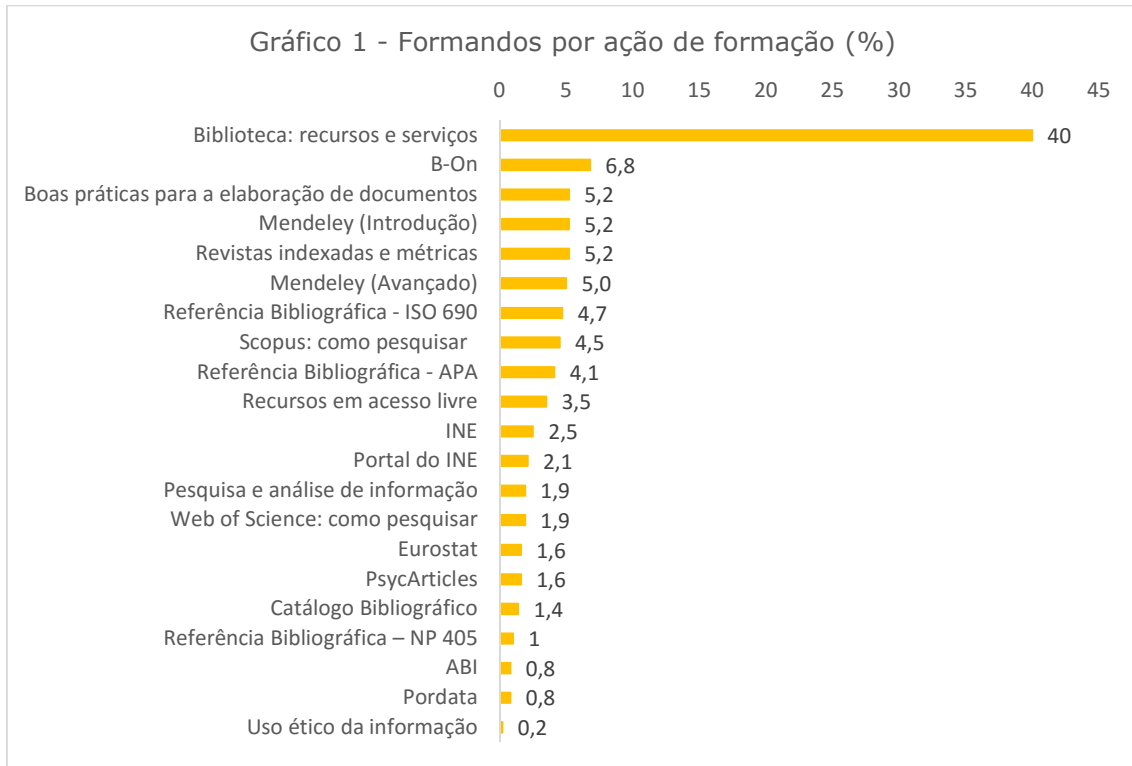
³ Formalmente, a ação designa-se *Estrutura, formatação e acessibilidade: boas práticas para a elaboração de documentos científicos*.

⁴ Esta ação de formação distingue-se da ação de formação *Portal do INE*.

⁵ Formalmente, a ação designa-se *Revistas indexadas e métricas relacionadas: Web of Science e Scopus*.

⁶ Formalmente, a ação designa-se *Seminário: uso ético da informação e estratégias de publicação científica*.

As ações de formação sobre os recursos e os serviços da Biblioteca correspondem à maior percentagem de formandos respondentes (**40,0%**). Em seguida, surge a formação sobre a *B-On* (**6,8%**).



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

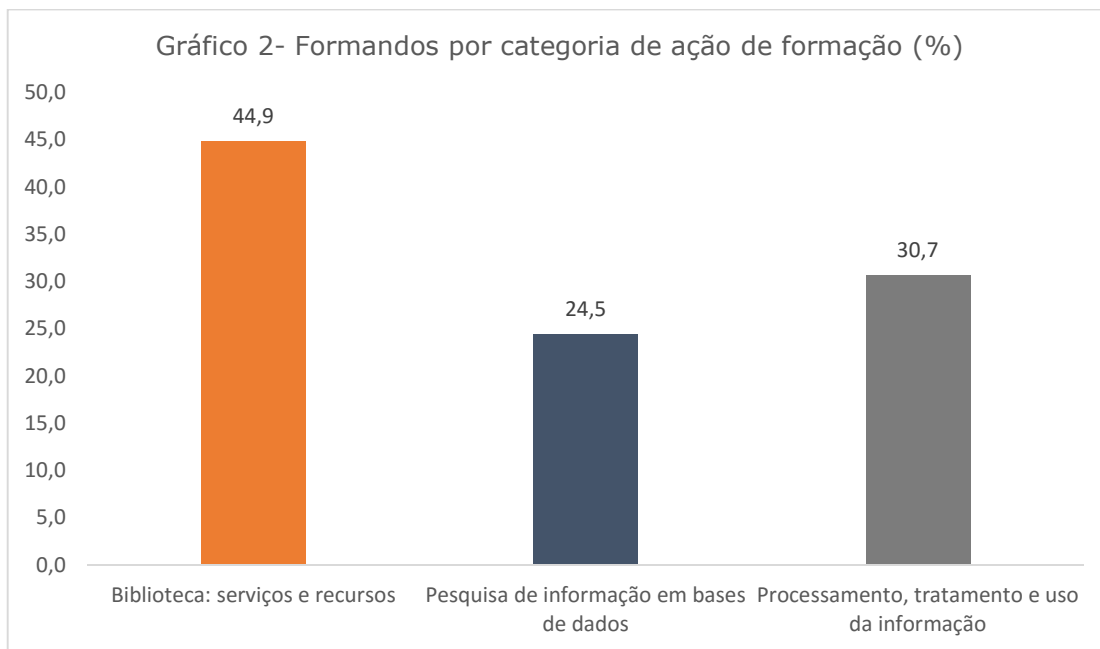
- Biblioteca: recursos e serviços
- Pesquisa de Informação (em bases de dados específicas)
- Processamento, tratamento e uso da Informação.

No primeiro grupo, 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 segmento, 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*) e ainda as boas práticas na produção de conteúdos.

Quadro 3- Categorização das ações de formação

Designação da ação de formação	Biblioteca: recursos e serviços e dos Recursos de informação	Pesquisa de informação em bases de dados	Processamento, tratamento e uso da informação
ABI		0	
Biblioteca: recursos e serviços	0		
Boas práticas para a elaboração de documentos			0
B-On		0	
Catálogo Bibliográfico	0		
Eurostat		0	
INE		0	
Mendeley (Avançado)			0
Mendeley (Introdução)			0
Pesquisa e análise de informação		0	
Pordata		0	
Portal do INE		0	
PsycArticles		0	
Revistas indexadas e métricas			0
Recursos em Acesso Livre	0		
Referência Bibliográfica - APA			0
Referência Bibliográfica - ISO 690			0
Referência Bibliográfica - NP 405			0
Scopus: como pesquisar		0	
Uso ético da informação			0
Web of Science: como pesquisar		0	

Desta análise resulta que **44,9%** dos formandos inquiridos frequentaram ações pertencentes à categoria *Biblioteca: serviços e recursos*. Comparativamente ao ano de 2016, verifica-se um aumento significativo (**18,0%**). Ao invés, a categoria *Pesquisa de Informação em bases de dados* que, no ano anterior correspondeu à que reuniu mais respondentes, apresenta uma diminuição de **20%**. As ações incluídas na categoria *Processamento, tratamento e uso de informação* apresentam uma ligeira subida no número de inquiridos (**2,1%**).



No cruzamento das áreas de formação com a *Categoria de Formando*, apenas no caso do *Pessoal não Docente* e da tipologia *Biblioteca: serviços e recursos* não se verifica qualquer ocorrência de resposta.

Já no grupo *Estudantes*, é precisamente nessa área de formação que se regista o maior número de respondentes (**46,9%**), que corresponde a um aumento de **18%** relativamente ao ano de 2016.

Quanto à categoria *Docente*, a frequência de ações pertencentes ao âmbito *Pesquisa de informação em bases de dados* diminuiu em **18,8%**, correspondendo este ano a **50,0%** dos inquiridos nesta categoria de formando. Ao contrário, aumentou o número de docentes nas ações de formação pertencentes ao grupo *Processamento, tratamento e uso de informação* em **10,4%**. No ano de 2016, os *Docentes* não tinham respondido a nenhum questionário recolhido nas ações de formação da categoria *Biblioteca: serviços e recursos*; neste ano, fizeram-no em **8,3%**.

No caso dos *Investigadores* verifica-se igualmente um acréscimo no que respeita a ações de apresentação de serviços e recursos da Biblioteca relativamente a 2016 em **14,3%**. No que respeita aos outros dois grupos de ações as percentagens desceram; no caso das ações referentes a *Pesquisa de informação em bases de dados* menos **18,6%** e nas ações de *Processamento, tratamento e uso de informação*, menos **0,5%**.

Quadro 4 - Formandos por Categoria de Formando /Categoria da ação de formação (%)

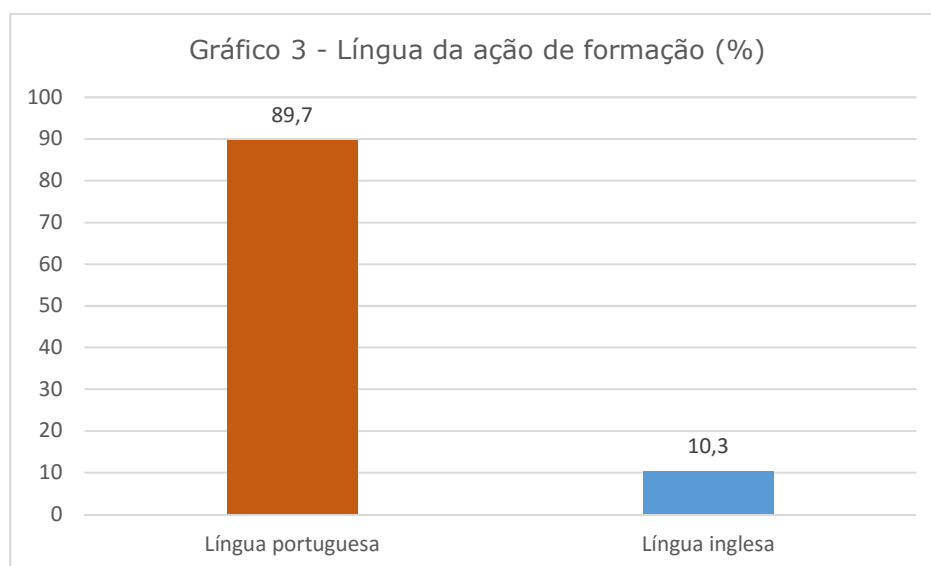
	Biblioteca: serviços e recursos	Pesquisa de informação em bases de dados	Processamento, tratamento e uso de informação
	%	%	%
Estudante	46,9	22,7	30,4
Docente	8,3	50,0	41,7
Investigador	18,8	50,0	31,3
Pessoal não docente	0,0	50,0	50,0

Foi igualmente efetuado o cruzamento entre as áreas definidas e o *Grau de ensino* dos estudantes. Os estudantes de *Licenciatura* e de *Mestrado* que responderam ao questionário, frequentaram sobretudo a formação relativa *Biblioteca: serviços e recursos* (**83,9%** e **48,1%**, respetivamente), enquanto os estudantes de *Pós-Graduação* e *Doutoramento* assistiram principalmente às ações referentes a *Processamento, tratamento e uso de informação* (respetivamente, **45,5%** e **51,9%**). No ano de 2016, os estudantes de *Mestrado*, de *Pós-Graduação* e de *Doutoramento* tinham frequentado sobretudo as ações de formação pertencentes ao grupo *Pesquisa de informação em bases de dados*.

Quadro 5 - Formandos por Grau de ensino / Categoria da ação de formação (%)

	Biblioteca: serviços e recursos	Pesquisa de informação em bases de dados	Processamento, tratamento e uso de informação
	%	%	%
Licenciatura	83,9	6,5	9,7
Mestrado	48,1	25,7	26,7
Doutoramento	12,4	35,7	51,9
Pós-Graduação	18,2	36,4	45,5

A maioria das ações de formação foram desenvolvidas em língua portuguesa (**89,7%**), sendo que **10,3%** foram ministradas em inglês.



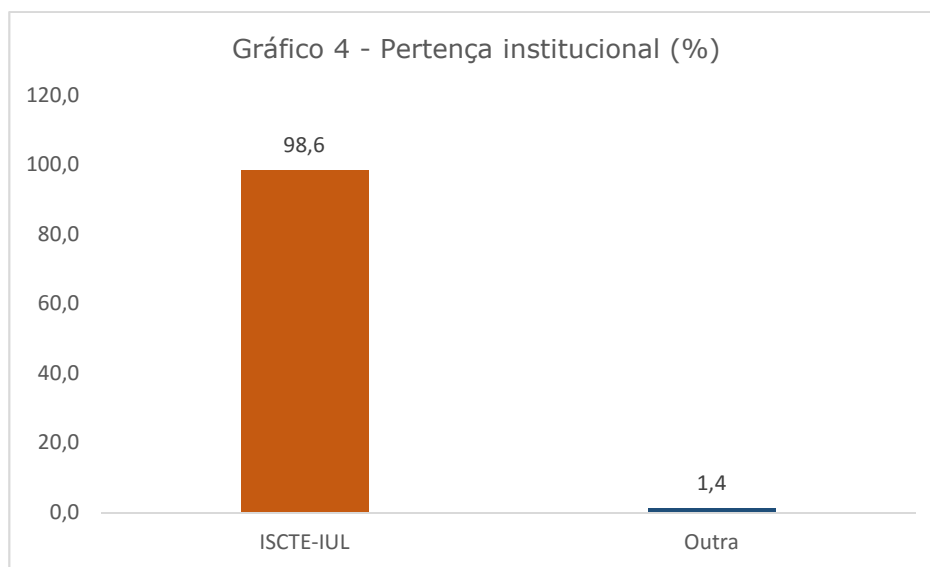
2. Caracterização dos formandos

A primeira questão do inquérito diz respeito à *Pertença Institucional* do formando⁷.

Os formandos que preencheram o inquérito são, na maioria, pertencentes ao ISCTE-IUL (**97,9%**). Os formandos externos representam **1,4%** e indicam como organizações de proveniência a Faculdade de Ciências da Universidade de Lisboa, a Faculdade de Ciências Sociais e Humanas da Universidade Nova de Lisboa e o Instituto Superior de Economia e Gestão.

Quadro 6 – Pertença institucional (%)

Pertença institucional	%
ISCTE-IUL	98,6
Externo	1,4



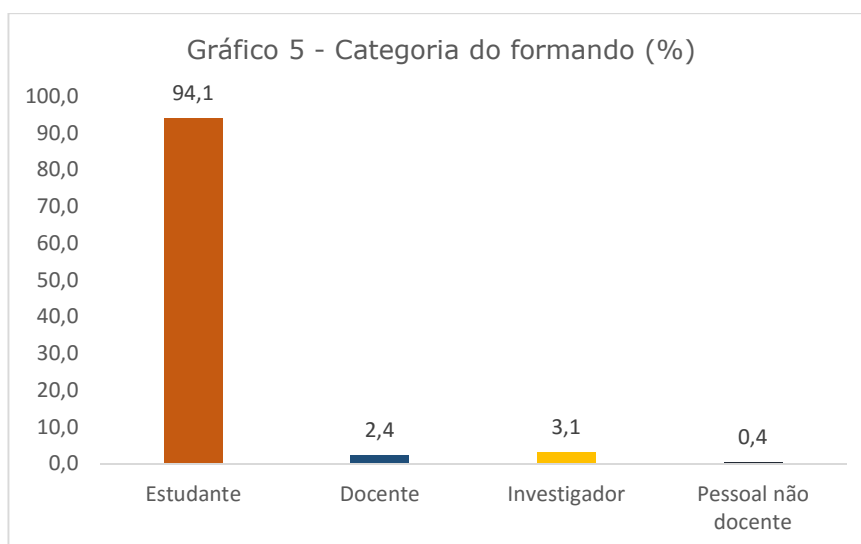
⁷ Nos questionários de anos anteriores, esta era uma questão aberta e que tinha como pergunta a *proveniência do formando*; a percentagem de não respondentes era elevada pois nem sempre era entendida como referente à pertença institucional; em alguns casos, era respondida com a informação sobre o curso frequentado.

Quanto à *Categoria do Formando*, **94,1%** correspondem à categoria *Estudante*. A categoria *Investigador* (**3,1%**) surge em segunda posição e a de *Docente* na terceira (**2,4%**). A frequência da categoria *Pessoal não docente* é residual correspondendo a **0,4%** dos inquiridos.

Assim, e relativamente ao ano de 2016, apenas a categoria *Estudante* aumentou a sua frequência em **2,5%**. Nas restantes categorias, verificou-se um ligeiro decréscimo.

Quadro 7 – Categoria do formando (%)

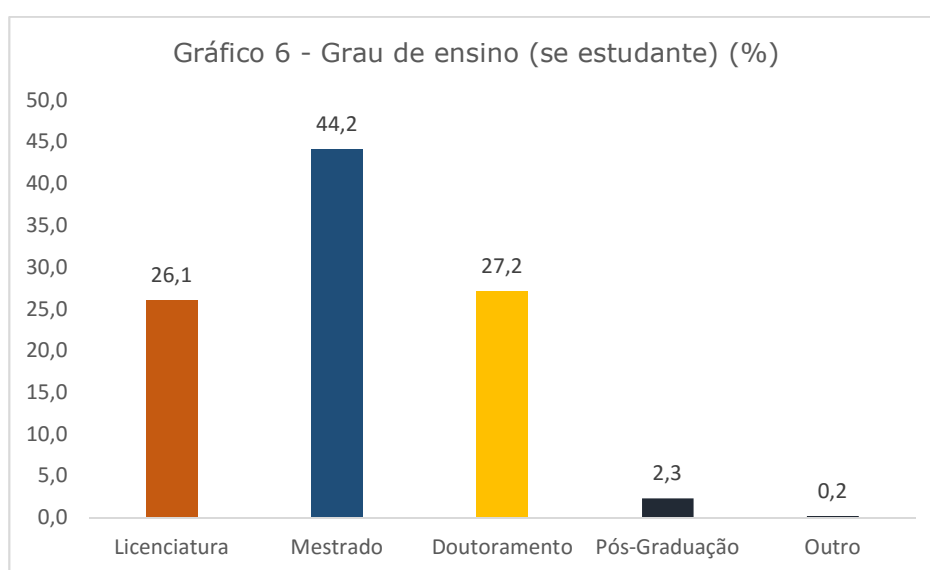
Categoria do formando	%
Estudante	94,1
Docente	2,4
Investigador	3,1
Pessoal não docente	0,4



Relativamente ao *Grau de ensino (se estudante)*, a maioria dos formandos pertence ao 2.º ciclo (**44,2%**). Os estudantes de *Licenciatura* representam **26,1%** dos respondentes e os de *Doutoramento* **27,2%**. Aumentou, em relação a 2016, a percentagem de respondentes que frequentam o 1.º e 3.º ciclos (respetivamente em **5,2%** e **11,3%**). Quanto aos estudantes de *Mestrado*, verifica-se um decréscimo de **10,5%**.

Quadro 8- Grau de ensino (se estudante) (%)

Grau de ensino	%
Licenciatura	26,1
Mestrado	44,2
Doutoramento	27,2
Pós-Graduação	2,3
Outro	0,2



Este ano, a auscultação ao curso que os formandos frequentam foi incluída no questionário, sendo assim possível com segurança apresentar os dados recolhidos, categorizando-os pelas Escolas do ISCTE-IUL. Ainda assim, **24,3%** não responde à questão.

À semelhança do ano passado, a *ISCTE Business School* (IBS) continua a ser a escola que tem o maior número de estudantes envolvidos nas ações de formação (**40,2%**), seguida da *Escola de Sociologia e Políticas Públicas* (ESPP) (**26,2%**).

Quadro 9 – Estudantes por Escola (%)

Estudantes (por escola)	%
IBS	40,2
ECSH	7,0
ESPP	26,2
ISTA	2,3
Nr	24,3

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 escolas de *Gestão* e de *Arquitetura e Tecnologias*, respetivamente, **25,0%** e **75,0%**. No ano anterior, todas as escolas se encontravam representadas.

Quadro 10- Docentes por Escola (%)

Docentes (por Escola)	%
IBS	25,0
ISTA	75,0

No que se refere aos *Investigadores*, é a *Escola de Sociologia e Políticas Públicas* e o *ISTA* que correspondem à maior percentagem de intervenientes (ambos com **45,8%**).

Quadro 11 – Investigadores por Escola (%)

Investigadores (por Escola)	%
ECSH	45,8
ESPP	8,3
ISTA	45,8

Relativamente ainda à caracterização dos inquiridos, uma última questão refere-se à participação em ações de formação anteriores. Regista-se que **32,9%** já tinha frequentado ações de formação promovidas pela Biblioteca do ISCTE-IUL. A maioria, no entanto, são novos utilizadores do serviço de formação (**67,1%**). No ano de 2016, a percentagem de formandos que nunca tinham assistido à formação era de apenas **23,6%**.

Quadro 12 – Participação em ações de formação anteriores (%)

Participação em ações de formação anteriores	%
Sim	32,9
Não	67,1

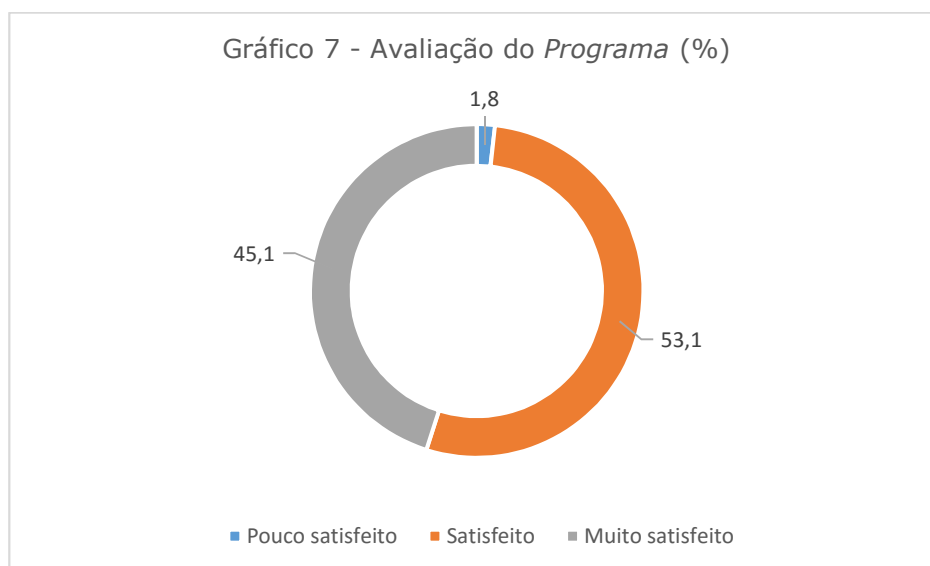
3. Satisfação dos formandos

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 expectativas, 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. **53,1%** dos respondentes afirma-se *Satisfeito* e *Muito Satisfeito* (**45,1%**). Apenas **1,8%** declara estar *Pouco Satisfeito* com este item.



Por variáveis de categorização, constata-se que os formandos que frequentaram as ações do *Plano de Formação* conferem à avaliação deste item a média de **3,56**; no caso das ações *a pedido*, a satisfação com o *programa* de formação é de **3,32**.

Quanto à *Pertença institucional*, a comunidade interna avalia este item com a média de **3,43**; os formandos provenientes de instituições externas, cotam este aspeto com a média de **3,71**.

O *Pessoal não docente* e os *Investigadores* são as duas categorias de formandos que melhor avaliam esta dimensão; respetivamente **4,00** e **3,53**.

Os estudantes de *Pós-Graduação* manifestam-se unanimemente mais agradados com item *Programa* (**4,00**), seguindo-se os estudantes de *Doutoramento* (**3,62**).

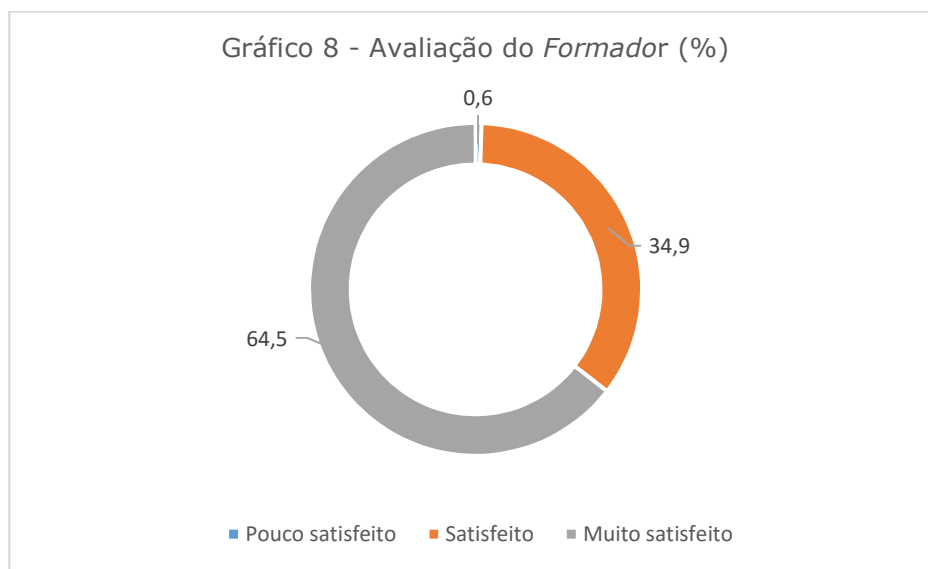
Relativamente às escolas, no caso dos *Estudantes*, os que melhor avaliam o *Programa* de formação das ações são os que pertencem ao *ISTA* (**3,83**); no que se refere aos *Docentes*, os mais satisfeitos são os provenientes da *ISCTE Business School* (IBS) (**3,33**). Já os *Investigadores* que apresentam maior nível de satisfação são oriundos da *Escola de Ciências Sociais e Humanas* (ECSH) (**3,60**).

Quadro 13 – Avaliação do *Programa* por caracterização de 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	2	0,8	102	42,5	136	56,7	3,56
	A pedido	0	0,0	7	2,8	158	62,5	88	34,8	3,32
	Doutorandos	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	100,0	4,00
	Fornecedores	0	0,0	0	0,0	12	66,7	6	33,3	3,33
Pertença institucional	ISCTE	0	0,0	8	1,6	269	53,7	224	44,7	3,43
	Externo	0	0,0	0	0,0	2	28,6	5	71,4	3,71
Categoria do formando	Estudante	0	0,0	9	1,9	255	53,3	214	44,8	3,43
	Docente	0	0,0	0	0,0	8	66,7	4	33,3	3,33
	Investigador	0	0,0	0	0,0	7	46,7	8	53,3	3,53
	Pessoal não docente	0	0,0	0	0,0	0	0,0	2	100,0	4,00
Grau de ensino (estudante)	Licenciatura	0	0,0	3	2,5	88	72,1	31	25,4	3,23
	Mestrado	0	0,0	6	2,9	112	53,3	92	43,8	3,41
	Doutoramento	0	0,0	0	0,0	49	38,0	80	62,0	3,62
	Pós-Graduação	0	0,0	0	0,0	0	0,0	11	100,0	4,00
Estudantes (por escola)	IBS	0	0,0	5	2,4	132	64,1	69	33,5	3,31
	ECSH	0	0,0	1	2,8	14	38,9	21	58,3	3,56
	ISPP	0	0,0	1	0,7	67	49,6	67	49,6	3,49
	ISTA	0	0,0	0	0,0	2	16,7	10	83,3	3,83
Docentes (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	0	0,0	--
	ESPP	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	--
	ISTA	0	0,0	0	0,0	7	77,8	2	22,2	3,22
Investigadores (por escola)	IBS	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	
	ECSH	0	0,0	0	0,0	4	40,0	6	60,0	3,60
	ESPP	0	0,0	0	0,0	1	50,0	1	50,0	3,50
	ISTA	0	0,0	0	0,0	6	54,5	5	45,5	3,45

3.1.2 Formador

A avaliação do parâmetro *Formador* é muito positiva correspondendo a **99,4%** de satisfação, (**34,9%** dos formandos afirma-se *Muito satisfeitos* e **64,5%** *Satisfeitos*).



Analisando os dados por *Tipo de formação*, os inquiridos presentes na formação para *Doutorandos* avaliam mais positivamente os formadores (**4,00**), logo seguido dos que assistiram a ações do plano de formação (**3,76**).

Relativamente à *Categoria do formando*, a avaliação dos formadores aproxima-se do nível máximo, sendo que no caso do *Pessoal Não Docente* a média apurada é de **4,00**.

Por *Grau de ensino*, são os estudantes de *Pós-Graduação* e de *Doutoramento* que melhor opinião apresentam sobre este item (**4,00** e **3,82**, respetivamente).

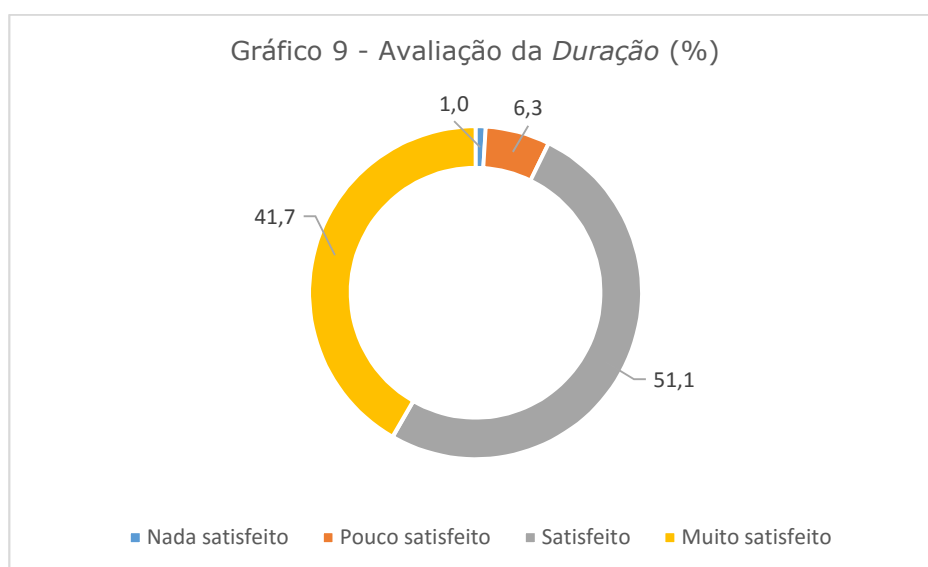
No que respeita a Escolas do ISCTE-IUL, os *Estudantes da Escola de Tecnologias e Arquitetura* (ISTA) e da *Escola de Ciências Sociais e Humanas* (ECSH) avaliam os formadores com a cotação mais elevada (**3,75**). No caso dos *Docentes*, é igualmente a *Escola de Tecnologias e Arquitetura* que atribui notação média mais alta aos formadores (**3,67**); quanto aos *Investigadores* a média mais positiva corresponde à *Escola de Sociologia e Políticas Públicas* (**3,73**).

Quadro 14 – Avaliação do *Formador* por caracterização de 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	55	22,9	184	76,7	3,76
	A pedido	0	0,0	2	0,8	114	45,1	137	54,2	3,53
	Doutorandos	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	100,0	4,00
	Fornecedores	0	0,0	0	0,0	10	52,6	9	47,4	3,47
Pertença institucional	ISCTE	0	0,0	2	0,4	178	35,5	322	64,1	3,64
	Externo	0	0,0	0	0,0	0	0,0	7	100,0	4,00
Categoria do formando	Estudante	0	0,0	3	0,6	169	35,4	306	64,0	3,63
	Docente	0	0,0	0	0,0	4	33,3	8	66,7	3,67
	Investigador	0	0,0	0	0,0	5	31,3	11	68,8	3,69
	Pessoal não docente	0	0,0	0	0,0	0	0,0	2	100,0	4,00
Grau de ensino (estudante)	Licenciatura	0	0,0	1	0,8	70	57,4	51	41,8	3,41
	Mestrado	0	0,0	2	1,0	75	35,7	133	63,3	3,62
	Doutoramento	0	0,0	0	0,0	23	17,8	106	82,2	3,82
	Pós-Graduação	0	0,0	0	0,0	0	0,0	11	100,0	4,00
Estudantes (por escola)	IBS	0	0,0	2	1,0	95	46,1	109	33,5	3,52
	ECSH	0	0,0	0	0,0	9	25,0	27	58,3	3,75
	ISPP	0	0,0	1	0,7	36	26,7	98	49,6	3,72
	ISTA	0	0,0	0	0,0	3	25,0	9	83,3	3,75
Docentes (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	0	0,0	--
	ESPP	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	--
	ISTA	0	0,0	0	0,0	3	33,3	6	22,2	3,67
Investigadores (por escola)	IBS	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	3,64
	ECSH	0	0,0	0	0,0	4	36,4	7	60,0	3,50
	ESPP	0	0,0	0	0,0	1	50,0	1	50,0	3,73
	ISTA	0	0,0	0	0,0	3	27,3	8	45,5	3,64

3.1.3 Duração

Relativamente à *Duração* das ações de formação, o nível de satisfação é de **92,8%**, percentagem distribuída da seguinte forma: **51,1% Satisfeito** e **41,7% Muito satisfeito**. A percentagem nos valores *Pouco satisfeito* e *Nada satisfeito* soma **7,3%**. 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.



Os respondentes que frequentaram as ações de formação do *Plano de formação* mostram-se mais agradados com este item (**3,46**).

No que respeita à *Categoria do formando*, são os *Investigadores* que manifestam estar mais satisfeitos (**3,63**).

Quanto ao grau de ensino frequentado, os estudantes de *Licenciatura* são os que se sentem menos agradados (**3,11**) e os de *Pós-Graduação* mais satisfeitos (**4,00**).

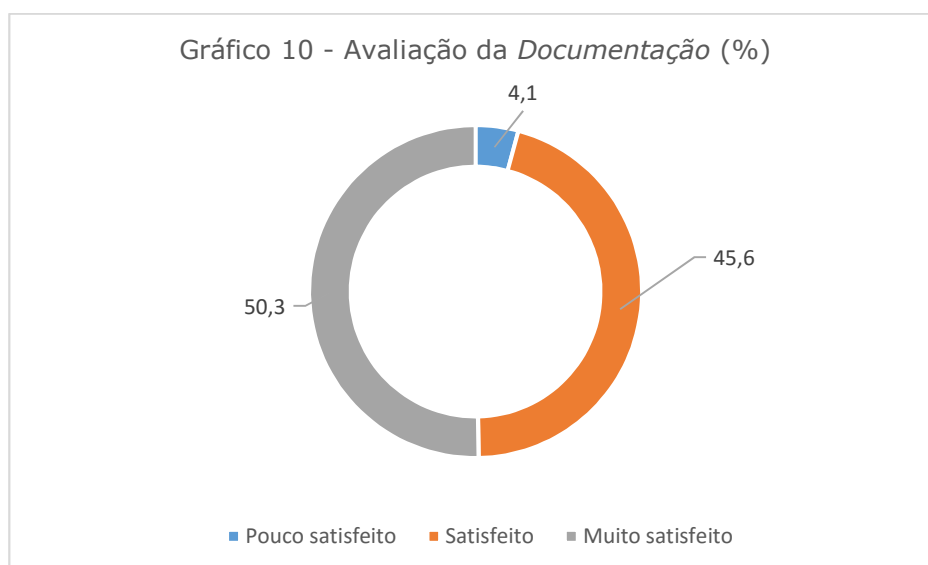
Na distribuição por Escola, os *Estudantes* que melhor avaliam a *duração* das ações de formação são os da área de *Arquitetura e Tecnologias* (**3,67**). No caso dos *Docentes*, são os que provêm da *IBS*, bem como no caso dos *Investigadores* (**3,82**).

Quadro 15 – Avaliação da *Duração* por caracterização de 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	14	5,9	101	42,4	123	51,7	3,46
	A pedido	5	2,0	17	6,7	148	58,5	83	32,8	3,22
	Doutorandos	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	100,0	4,00
	Fornecedores	0	0,0	1	5,3	12	63,2	6	31,6	3,26
Pertença institucional	ISCTE	5	1,0	31	6,2	255	51,0	209	41,8	3,34
	Externo	0	0,0	0	0,0	3	42,9	4	57,1	3,57
Categoria do formando	Estudante	5	1,1	30	6,3	248	52,1	193	40,5	3,32
	Docente	0	0,0	1	8,3	6	50,0	5	41,7	3,33
	Investigador	0	0,0	1	6,3	4	25,0	11	68,8	3,63
	Pessoal não docente	0	0,0	0	0,0	1	50,0	1	50,0	3,50
Grau de ensino (estudante)	Licenciatura	3	2,5	11	9,0	78	63,9	30	24,6	3,11
	Mestrado	2	1,0	9	4,3	114	54,5	84	40,2	3,34
	Doutoramento	0	0,0	8	6,3	51	39,8	69	53,9	3,48
	Pós-Graduação	0	0,0	0	0,0	0	0,0	11	100,0	4,00
Estudantes (por escola)	IBS	4	1,9	11	5,3	119	57,8	72	35,0	3,26
	ECSH	0	0,0	2	5,6	19	52,8	15	41,7	3,36
	ISPP	0	0,0	8	6,0	75	56,4	50	37,6	3,32
	ISTA	0	0,0	0	0,0	4	33,3	8	66,7	3,67
Docentes (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	0	0,0	--
	ESPP	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	--
	ISTA	0	0,0	1	11,1	5	55,6	3	33,3	3,22
Investigadores (por escola)	IBS	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	3,82
	ECSH	0	0,0	0	0,0	2	18,2	9	81,8	3,50
	ESPP	0	0,0	0	0,0	1	50,0	1	50,0	3,45
	ISTA	0	0,0	1	9,1	4	36,4	6	54,5	--

3.1.4 Documentação

O quarto parâmetro de avaliação corresponde à *Documentação* distribuída nas ações de formação. **95,9%** dos formandos respondem à questão com nível *Satisfeito* (**45,6%**) e *Muito satisfeito* (**50,3%**).



Na análise mais detalhada, a *Documentação* é mais apreciada pelos formandos das ações do *Plano de formação* (**3,57**) do que *a pedido* (**3,37**).

Por *Categoria do formando*, a que melhor cota este item é a categoria *Docente* (**3,58**) e por *Grau de ensino dos estudantes*, são os de *Pós-Graduação* e de *Doutoramento* que melhor o avaliam (respetivamente **4,00** e **3,57**).

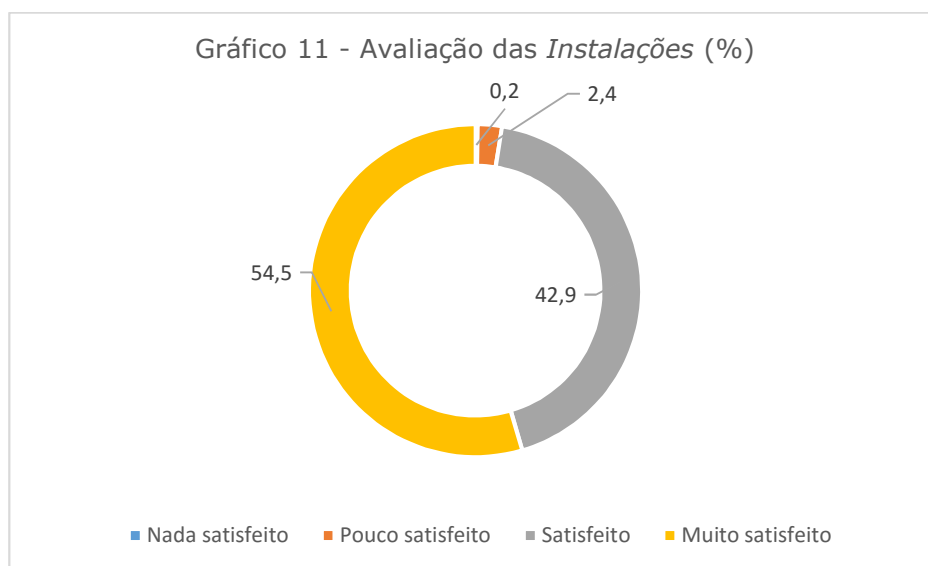
O *ISTA* (**3,56**) e a *ECSH* (**3,70**), nos casos dos *Docentes* e dos *Investigadores* respetivamente são as escolas que avaliam mais favoravelmente este aspeto.

Quadro 16 – Avaliação da *Documentação* por caracterização de 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	9	3,8	84	35,3	145	60,9	3,57
	A pedido	0	0,0	11	4,4	137	54,6	103	41,0	3,37
	Doutorandos	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	100,0	4,00
	Fornecedores	0	0,0	1	5,9	10	58,8	6	35,3	3,29
Pertença institucional	ISCTE	0	0,0	17	3,4	230	46,4	249	50,2	3,47
	Externo	0	0,0	2	28,6	0	0,0	5	71,4	3,43
Categoria do formando	Estudante	0	0,0	20	4,2	218	46,1	235	49,7	3,45
	Docente	0	0,0	0	0,0	5	41,7	7	58,3	3,58
	Investigador	0	0,0	1	6,7	5	33,3	9	60,0	3,53
	Pessoal não docente	0	0,0	0	0,0	1	50,0	1	50,0	3,50
Grau de ensino (estudante)	Licenciatura	0	0,0	5	4,1	81	66,9	35	28,9	3,25
	Mestrado	0	0,0	11	5,3	86	41,5	110	53,1	3,48
	Doutoramento	0	0,0	3	2,3	49	38,3	76	59,4	3,57
	Pós-Graduação	0	0,0	0	0,0	0	0,0	11	100,0	4,00
Estudantes (por escola)	IBS	0	0,0	10	4,9	114	55,6	81	39,5	3,35
	ECSH	0	0,0	2	5,6	10	27,8	24	66,7	3,61
	ISPP	0	0,0	4	3,0	57	43,2	71	53,8	3,51
	ISTA	0	0,0	0	0,0	2	16,7	10	83,3	3,83
Docentes (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	0	0,0	--
	ESPP	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	--
	ISTA	0	0,0	0	0,0	4	44,4	5	55,6	3,56
Investigadores (por escola)	IBS	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	
	ECSH	0	0,0	0	0,0	3	30,0	7	70,0	3,70
	ESPP	0	0,0	0	0,0	1	50,0	1	50,0	3,50
	ISTA	0	0,0	10	4,9	114	55,6	81	39,5	3,55

3.1.5 Instalações

Finalmente, no que se refere às *Instalações*, estas são reportadas por **97,4%** dos formandos como um aspeto de grande satisfação.



Na análise diferenciada, uma vez mais são os formandos da formação programada os que mais satisfeitos se sentem com as instalações usadas nas ações (**3,61**).

No que respeita à *Categoria do Formando*, é o *Pessoal Docente* que percebe as instalações como mais adequadas, correspondendo a uma média de **4,00**.

No caso dos *Estudantes*, os de *Pós-Graduação* e os de *Doutoramento* são os que apreciam mais favoravelmente este item (**4,00** e **3,70**, respetivamente).

Em relação às Escolas, no caso dos *Estudantes* são os da área de *Tecnologias e Arquitetura* (ISTA) os que mais valorizam este aspeto (**3,67**). Quanto aos *Docentes*, são os pertencentes à *IBS* (**3,33**). Finalmente, no caso dos *Investigadores* são os que pertencem à *Escola de Ciências Sociais e Humanas* (ECSH) os que consideram mais adequadas as instalações (**3,55**).

Quadro 17 – Avaliação das *Instalações* por caracterização de formandos (n, % e média)

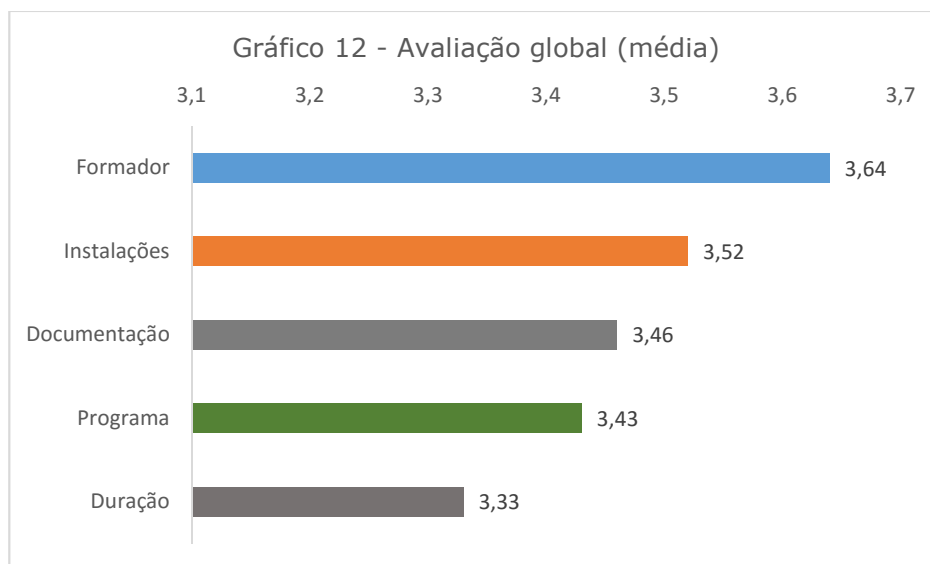
		Nada satisfeito		Pouco satisfeito		Satisfeito		Muito satisfeito		Média
		n	%	n	%	n	%	n	%	
Tipo de formação	Plano de formação	1	0,4	4	1,7	82	34,5	151	63,4	3,61
	A pedido	0	0,0	7	2,8	127	50,6	117	46,6	3,44
	Doutorandos	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	100,0	4,00
	Fornecedores	0	0,0	1	5,6	9	50,0	8	44,4	3,39
Pertença institucional	ISCTE	1	0,2	10	2,0	213	42,9	273	54,9	3,53
	Externo	0	0,0	0	0,0	4	57,1	3	42,9	3,43
Categoria do formando	Estudante	1	0,2	11	2,3	205	43,3	256	54,1	3,51
	Docente	0	0,0	0	0,0	7	58,3	5	41,7	3,42
	Investigador	0	0,0	0	0,0	5	31,3	11	68,8	3,69
	Pessoal não docente	0	0,0	0	0,0	0	0,0	2	100,0	4,00
Grau de ensino (estudante)	Licenciatura	0	0,0	3	2,5	72	59,5	46	38,0	3,36
	Mestrado	1	0,5	6	2,9	90	43,7	109	52,9	3,49
	Doutoramento	0	0,0	1	0,8	37	28,7	91	70,5	3,70
	Pós-Graduação	0	0,0	0	0,0	0	0,0	11	100,0	4,00
Estudantes (por escola)	IBS	0	0,0	7	3,4	107	52,2	91	44,4	3,41
	ECSH	1	2,9	0	0,0	11	31,4	23	65,7	3,60
	ISPP	0	0,0	3	2,3	49	37,1	80	60,6	3,58
	ISTA	0	0,0	0	0,0	4	33,3	8	66,7	3,67
Docentes (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	0	0,0	--
	ESPP	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	--
	ISTA	0	0,0	1	11,1	5	55,6	3	33,3	3,22
Investigadores (por escola)	IBS	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	
	ECSH	0	0,0	1	9,1	3	27,3	7	63,6	3,55
	ESPP	0	0,0	0	0,0	1	50,0	1	50,0	3,50
	ISTA	0	0,0	0	0,0	7	63,6	4	36,4	3,36

Avaliação global

Em termos médios, o item mais bem cotado diz respeito ao *Formador* (**3,67**); o menos valorado é o referente à *Duração da formação* (**3,33**). Relativamente a 2016, os resultados são muito semelhantes, constatando-se apenas uma inversão de posição relativamente aos aspetos *Programa* e *Documentação*.

Quadro 18 – Avaliação global (média)

Média	Programa	Formador	Duração	Documentação	Instalações
	3,43	3,64	3,33	3,46	3,52



Na totalidade dos itens, a média global de avaliação das ações nos parâmetros que foram definidos é **3,47**, correspondendo em termos percentuais a **86,9%**.

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

A formação *de calendário*, frequentada pela comunidade interna, o *Pessoal não docente* (imediatamente seguidos da categoria *Investigador*), os *Estudantes de Pós-Graduação* e *Doutoramento*, os *Estudantes* oriundos da área de *Tecnologias e Arquitetura*, os *Docentes* da mesma Escola e os *Investigadores* da *Escola de Ciências Sociais e Humanas* são os que avaliam mais satisfatoriamente os itens colocados à consideração dos respondentes.

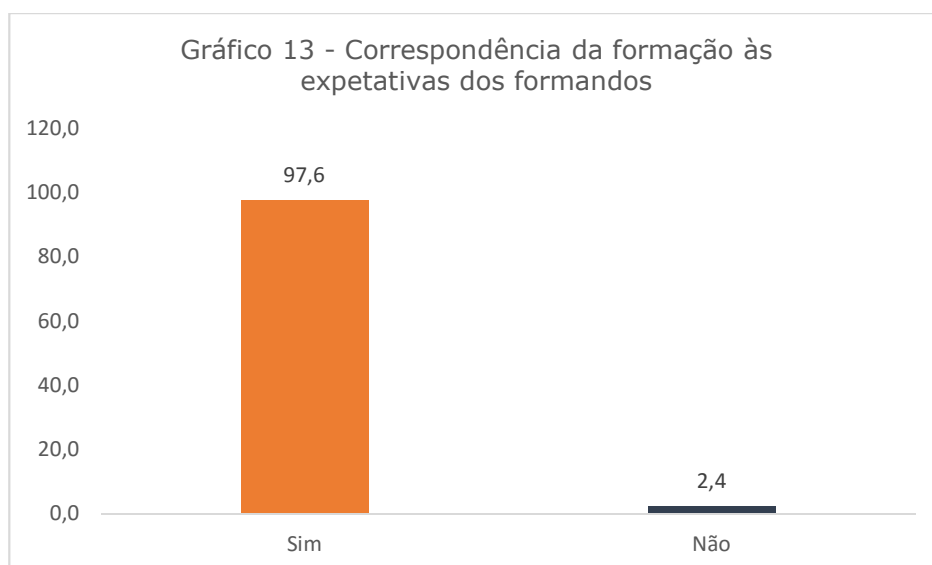
Ao invés, os frequentadores de ações de formação pedidas à Biblioteca do ISCTE-IUL, os Estudantes de *Licenciatura* e de *Gestão*, os *Docentes* do *IBS* e os *Investigadores* de *Sociologia* e *Políticas Públicas* correspondem ao conjunto menos agradado com as ações.

Quadro 19 – Avaliação global por caracterização de formandos (Média)

		Média
Tipo de formação	Plano de formação	3,59
	A pedido	3,38
	Doutorandos	4,00
	Fornecedores	3,34
Pertença institucional	ISCTE	3,48
	Externo	3,63
Categoria do formando	Estudante	3,47
	Docente	3,47
	Investigador	3,61
	Pessoal não docente	3,80
Grau de ensino (estudante)	Licenciatura	3,27
	Mestrado	3,47
	Doutoramento	3,64
	Pós-Graduação	4,00
Estudantes (por escola)	IBS	3,37
	ECSH	3,58
	ESPP	3,52
	ISTA	3,75
Docentes (por escola)	IBS	3,33
	ECSH	--
	ESPP	--
	ISTA	3,38
Investigadores (por escola)	IBS	
	ECSH	3,65
	ESPP	3,50
	ISTA	3,51

3.2 Correspondência às expectativas

Da análise dos questionários, conclui-se que **97,6%** (mais 0,3% que em 2016) dos inquiridos manifestam o cumprimento das expectativas que tinham em relação à ação de formação que frequentaram.



Quadro 20 – Correspondência da ação às expectativas por caracterização dos formandos
(n e %)

		Sim		Não	
		n	%	n	%
Tipo de formação	Plano de formação	231	98,7	3	1,3
	A pedido	243	96,4	9	3,6
	Doutorandos	1	100,0	0	0,0
	Fornecedores	18	100,0	0	0,0
Pertença institucional	ISCTE	483	97,6	12	2,4
	Externo	7	100,0	0	0,0
Categoria do formando	Estudante	460	97,7	11	2,3
	Docente	12	100,0	0	0,0
	Investigador	14	93,3	1	6,7
	Pessoal não docente	2	100,0	0	0,0
Grau de ensino (estudante)	Licenciatura	117	94,4	7	5,6
	Mestrado	203	99,0	2	1,0
	Doutoramento	122	97,6	3	2,4
	Pós-Graduação	11	100,0	0	0,0
Estudantes (por escola)	IBS	195	95,6	9	4,4
	ECSH	36	100,0	0	0,0
	ESPP	129	97,7	3	2,3
	ISTA	12	100,0	0	0,0
Docentes (por escola)	IBS	3	100,0	0	0,0
	ECSH	0	0,0	0	0,0
	ESPP	0	0,0	0	0,0
	ISTA	9	100,0	0	0,0
Investigadores (por escola)	IBS	0	0,0	0	0,0
	ECSH	10	100,0	0	0,0
	ESPP	2	100,0	0	0,0
	ISTA	11	100,0	0	0,0

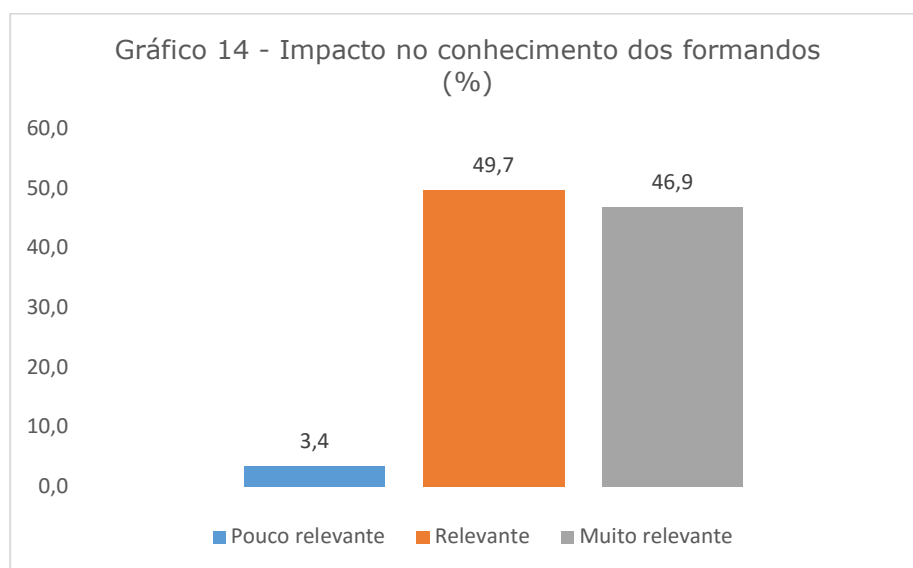
Relativamente a esta questão, o inquérito por questionário permite a justificação numa pergunta de resposta aberta.

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

- *Permitiu melhoria de conhecimentos*
- *Possibilitou-me maior habilidade nas pesquisas das várias informações*
- *Permite-nos perceber melhor a questão das referências Bibliográficas*
- *Aprendi uma nova forma de pesquisar*
- *Cumpriu com o programa e ainda deu mais conteúdos de interesse dos participantes*
- *Atingiu os objectivos*
- *Tirou muitas dúvidas*
- *Porque explicou-me outras formas de aceder à informação*
- *Pensei que o conteúdo seria surpreendente mas acabou por ser muito útil*
- *Precisa, bem explicada e útil.*

3.3 Impacto da formação no conhecimento dos formandos

Noutra questão do inquérito é solicitado ao formando que classifique o impacto que a formação teve nos seus conhecimentos. **96,6%** classifica o impacto como *Relevante* (**49,7%**) ou *Muito relevante* (**46,9%**). Este apuramento corresponde a um aumento no valor de **15%** quando comparado com o ano transato.



Analisado o impacto por caracterização dos formandos, verifica-se que, em média, a formação de plano tem mais impacto (**3,61**) que a formação *a pedido* (**3,30**).

Por *Categoria do formando*, o impacto é mais elevado no grupo *Pessoal não docente* (**3,50**), seguido do grupo dos *Investigadores* com **3,47**.

Quanto ao *Grau de ensino*, são os estudantes de *Pós-Graduação* que percecionam a formação recebida como mais impactante (**4,00**). Ao invés, os estudantes de *Licenciatura* apresentam a média mais baixa (**3,25**).

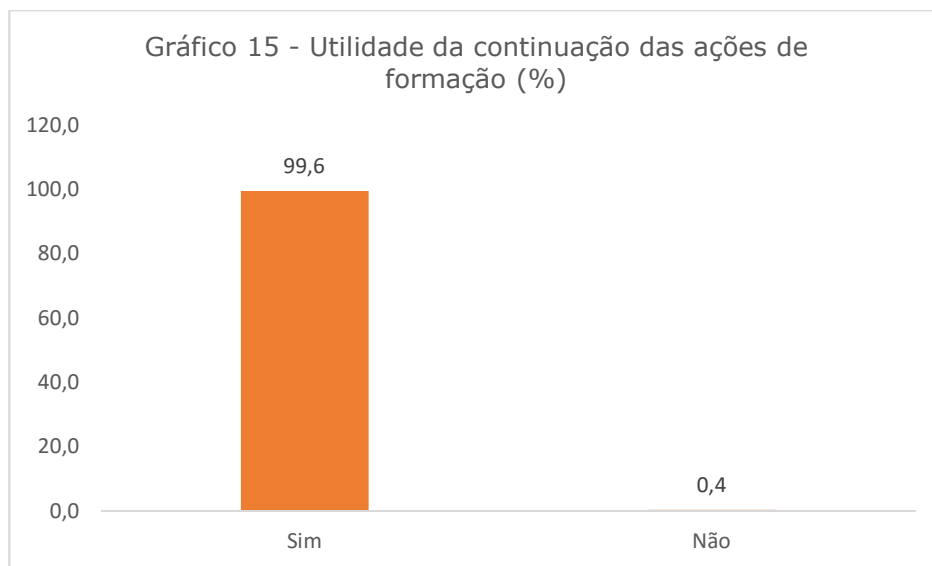
Na distribuição por Escola, a formação é mais impactante para a *Escola de Tecnologias e Arquitetura*, no caso dos *Estudantes* (**3,58**). No que respeita aos *Docentes* ambas as Escolas (*IBS* e *ISTA*) apresentam o mesmo resultado (**3,33**). No caso dos *Investigadores*, são os que pertencem ao *ISTA* que consideram que a formação teve impacto mais relevante (**3,55**).

Quadro 21 – Impacto da formação nos conhecimentos por caracterização de 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	2	0,9	84	37,7	137	61,4	3,61
	A pedido	0	0,0	13	5,2	151	59,9	88	34,9	3,30
	Doutorandos	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	100,0	4,00
	Fornecedores	0	0,0	2	11,8	10	58,8	5	29,4	3,18
Pertença institucional	ISCTE	0	0,0	17	3,5	239	49,5	227	47,0	3,43
	Externo	0	0,0	0	0,0	3	42,9	4	57,1	3,57
Categoria do formando	Estudante	0	0,0	17	3,7	226	49,2	216	47,1	3,43
	Docente	0	0,0	0	0,0	7	58,3	5	41,7	3,42
	Investigador	0	0,0	0	0,0	8	53,3	7	46,7	3,47
	Pessoal não docente	0	0,0	0	0,0	1	50,0	1	50,0	3,50
Grau de ensino (estudante)	Licenciatura	0	0,0	6	4,9	79	64,8	37	30,3	3,25
	Mestrado	0	0,0	10	5,0	100	49,8	91	45,3	3,40
	Doutoramento	0	0,0	1	0,8	41	34,2	78	65,0	3,64
	Pós-Graduação	0	0,0	0	0,0	0	0,0	11	100,0	4,00
Estudantes (por escola)	IBS	0	0,0	13	6,5	115	57,8	71	35,7	3,29
	ECSH	0	0,0	1	2,9	13	37,1	21	60,0	3,57
	ISPP	0	0,0	1	0,8	57	44,2	71	55,0	3,54
	ISTA	0	0,0	0	0,0	5	41,7	7	58,3	3,58
Docentes (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	0	0,0	--
	ESPP	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	--
	ISTA	0	0,0	0	0,0	6	66,7	3	33,3	3,33
Investigadores (por escola)	IBS	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	
	ECSH	0	0,0	0	0,0	7	63,6	4	36,4	3,36
	ESPP	0	0,0	0	0,0	1	50,0	1	50,0	3,50
	ISTA	0	0,0	0	0,0	5	45,5	6	54,5	3,55

3.4 Utilidade das ações de formação

99,6% dos respondentes consideram útil a continuidade das ações de formação. No ano de 2016 a percentagem era de **98,1%**.



Quadro 22 – Utilidade da continuação das ações de formação (n e %)

		Sim		Não	
		n	%	n	%
Tipo de formação	Plano de formação	237	100,0	0	0,0
	A pedido	251	99,2	2	0,8
	Doutorandos	1	100,0	0	0,0
	Fornecedores	19	100,0	0	0,0
Pertença institucional	ISCTE	498	99,6	2	0,4
	Externo	7	100,0	0	0,0
Categoria do formando	Estudante	473	99,6	2	0,4
	Docente	12	100,0	0	0,0
	Investigador	16	100,0	0	0,0
	Pessoal não docente	2	100,0	0	0,0
Grau de ensino (estudante)	Licenciatura	0	0,0	0	0,0
	Mestrado	123	100,0	0	0,0
	Doutoramento	205	99,0	2	1,0
	Pós-Graduação	128	100,0	0	0,0
Estudantes (por escola)	IBS	11	100,0	0	0,0
	ECSH	1	100,0	0	0,0
	ESPP	124	100,0	0	0,0
	ISTA	203	99,0	2	1,0
Docentes (por escola)	IBS	36	100,0	0	0,0
	ECSH	133	100,0	0	0,0
	ESPP	12	100,0	0	0,0
	ISTA	3	100,0	0	0,0
Investigadores (por escola)	IBS	0	0,0	0	0,0
	ECSH	0	0,0	0	0,0
	ESPP	9	100,0	0	0,0
	ISTA	0	0,0	0	0,0

Também relativamente a este aspeto, o questionário possibilita que os formandos se pronunciem mais detalhadamente. Listam-se as opiniões mais recorrentes e ilustrativas:

- *Amplia conhecimento dos participantes*
- *Considero uma ajuda fundamental*
- *Dão outro tipo de ferramentas para alicerçar a formação dos estudantes*
- *Complementa a formação curricular obrigatória da licenciatura*
- *Apoio fundamental ao aluno*
- *Posso agora usar melhor a Biblioteca*
- *Na verdade, considero fundamental. Estas ações são muito importantes!*

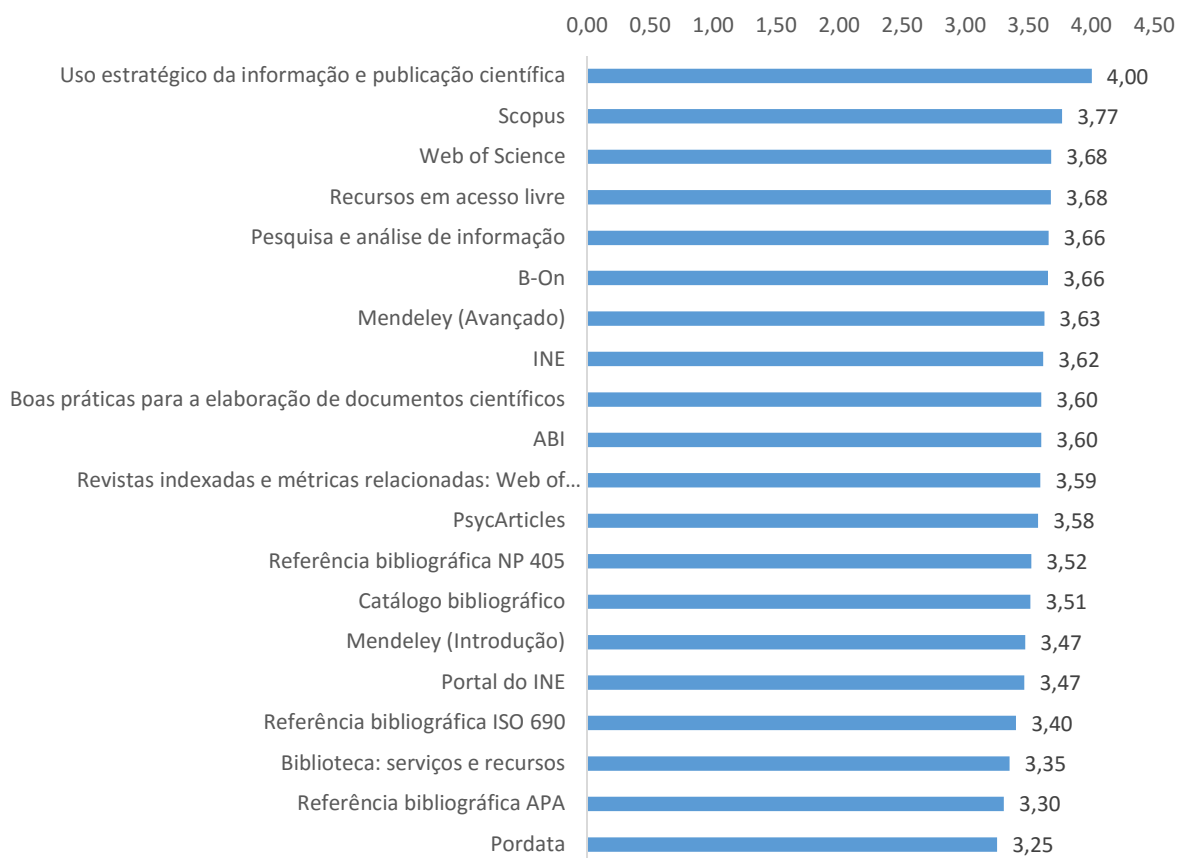
4. Satisfação dos formandos por ação de formação

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 oferece à comunidade: média de satisfação dos formandos e média de impacto nos conhecimentos prévios dos formandos.

Quadro 23 – Satisfação dos formandos por ação de formação (média)

Designação da ação de formação	Média
ABI	3,60
B-On	3,66
Catálogo bibliográfico	3,51
INE	3,62
Mendeley (Avançado)	3,63
Mendeley (Introdução)	3,47
Boas práticas para a elaboração de documentos científicos	3,60
PsycArticles	3,58
Revistas indexadas e métricas relacionadas: Web of Science e Scopus	3,59
Recursos em acesso livre	3,68
Referência bibliográfica APA	3,30
Referência bibliográfica ISO 690	3,40
Referência bibliográfica NP 405	3,52
Scopus	3,77
Web of Science	3,68
Biblioteca: serviços e recursos	3,35
Pesquisa e análise de informação	3,66
Eurostat	3,18
Uso estratégico da informação e publicação científica	4,00
Portal do INE	3,47
Pordata	3,25

Gráfico 16 - Satisfação dos formandos por ação de formação (média)



Quadro 24 – Impacto nos conhecimentos prévios dos formandos (média)

Designação da ação de formação	Média
ABI	3,75
B-On	3,59
Catálogo bibliográfico	3,57
INE	3,62
Mendeley (Avançado)	3,57
Mendeley (Introdução)	3,58
Boas práticas para a elaboração de documentos científicos	3,63
PsycArticles	3,50
Revistas indexadas e métricas relacionadas: Web of Science e Scopus	3,35
Recursos em acesso livre	3,61
Referência bibliográfica APA	3,22
Referência bibliográfica ISO 690	3,43
Referência bibliográfica NP 405	3,40
Scopus	3,77
Web of Science	3,80
Biblioteca: serviços e recursos	3,29
Pesquisa e análise de informação	3,70
Eurostat	3,57
Uso estratégico da informação e publicação científica	4,00
Portal do INE	2,90
Pordata	3,50

Gráfico 17 - Impacto nos conhecimentos prévios dos formandos (média)



Sugestões

As sugestões/comentários, 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:

- *Estratégias de pesquisa; Técnicas de entrevistas; Elaboração de questionários; Regras e boas práticas de artigos científicos*
- *O tempo é muito curto*
- *Articulação com serviço de Informática para resolução imediata das questões de ligação às bases de dados (ex. login na Scopus, etc.)*
- *Sugeria menos participantes e mais tempo com apoio directo*
- *Com esta formação vou passar a frequentar a Biblioteca do ISCTE. Obrigada!!!*
- *Esta formação deve ser dada aquando da entrada dos alunos no ISCTE, tanto alunos de licenciatura como de mestrado. Por exemplo inserir a formação nos eventos de boas vindas*

Anexo - Questionário

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 expectativas? Sim Não Porquê? _____

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

Sugestões/Comentários:

Data ____/____/____

Muito obrigado pela sua colaboração!