

Serviços de Informação e
Documentação
Iscte

FORMAÇÃO

Inquérito de Satisfação
RELATÓRIO | 2.º semestre de 2020

Índice

Índice de gráficos	2
Introdução.....	4
Sumário de informação	5
Caracterização geral.....	6
Caracterização dos formandos inquiridos.....	10
Satisfação dos formandos	12
Organização da formação	14
Divulgação do plano de formação.....	15
Facilidade e rapidez da inscrição.....	16
Interação com o Serviço de Formação da Biblioteca	17
Sessões de formação.....	19
Clareza e objetividade da informação.....	20
Correspondência dos conteúdos aos objetivos	21
Adequação do tempo da sessão	23
Impacto da sessão nos conhecimentos dos formandos	24
Correspondência às expetativas	27
Satisfação geral	27
Sugestões	30
Questionário.....	31

Índice de gráficos

Gráfico 1: Questionários recolhidos por programa de formação (%)	6
Gráfico 2: Questionários recolhidos por tipo de formação (%)	7
Gráfico 3: Questionários recolhidos por tipo de formação e categoria de formando (%)	7
Gráfico 4: Questionários recolhidos por categoria de ação de formação (%)	8
Gráfico 5: Questionários recolhidos por categoria de ação de formação e categoria de formando (%)	9
Gráfico 6: Questionários recolhidos por categoria de ação de formação e grau académico dos estudantes (%).....	9
Gráfico 7: Categoria de formando (%).....	10
Gráfico 8: Grau académico dos estudantes (%).....	10
Gráfico 9: Departamento dos docentes (%)	11
Gráfico 10: Unidades de Investigação dos investigadores (%)	11
Gráfico 11: Satisfação dos formandos por organização e sessões de formação ($\bar{x}$)	12
Gráfico 12: Satisfação dos formandos por tipo de formação ($\bar{x}$)	13
Gráfico 13: Satisfação dos formandos com cada item avaliado ($\bar{x}$)	13
Gráfico 14: Satisfação com a organização da formação por categoria de formando ($\bar{x}$).....	14
Gráfico 15: Satisfação com a organização da formação por grau académico dos estudantes ($\bar{x}$)	14
Gráfico 16: Satisfação com a adequação da divulgação do plano de formação (%)	15
Gráfico 17: Satisfação com a adequação da divulgação do plano de formação por categoria de formando ($\bar{x}$)	15
Gráfico 18: Satisfação com a adequação da divulgação do plano de formação por grau académico dos estudantes ($\bar{x}$)	16
Gráfico 19: Satisfação com a facilidade e rapidez na inscrição (%)	16
Gráfico 20: Satisfação com a facilidade e rapidez na inscrição por categoria de formando ($\bar{x}$)	17
Gráfico 21: Satisfação com a facilidade e rapidez na inscrição por grau académico dos estudantes ($\bar{x}$) ..	17
Gráfico 22: Satisfação com a interação com o Serviço de Formação da Biblioteca (%)	18
Gráfico 23: Satisfação com a interação com o Serviço de Formação da Biblioteca por categoria de formando ($\bar{x}$)	18
Gráfico 24: Satisfação com a interação com o Serviço de Formação da Biblioteca por grau académico dos estudantes ($\bar{x}$)	19
Gráfico 25: Satisfação com as sessões de formação por categoria de formando ($\bar{x}$)	19
Gráfico 26: Satisfação com as sessões de formação por grau académico dos estudantes ($\bar{x}$)	20
Gráfico 27: Satisfação com a clareza e objetividade da informação exposta (%)	20
Gráfico 28: Satisfação com a clareza e objetividade da informação exposta por categoria de formando ($\bar{x}$)	21
Gráfico 29: Satisfação com a clareza e objetividade da informação exposta por grau académico dos estudantes ($\bar{x}$)	21
Gráfico 30: Satisfação com a correspondência dos conteúdos apresentados aos objetivos propostos (%)	22
Gráfico 31: Satisfação com a correspondência dos conteúdos apresentados aos objetivos propostos por categoria de formando ($\bar{x}$)	22
Gráfico 32: Satisfação com a correspondência dos conteúdos apresentados aos objetivos propostos por grau académico dos estudantes ($\bar{x}$)	23
Gráfico 33: Satisfação com a adequação do tempo da sessão (%)	23
Gráfico 34: Satisfação com a adequação do tempo da sessão por categoria de formando ($\bar{x}$).....	24
Gráfico 35: Satisfação com a adequação do tempo da sessão por grau académico dos estudantes ($\bar{x}$) ...	24
Gráfico 36: Impacto da sessão no conhecimento dos formandos (%)	25
Gráfico 37: Impacto da sessão no conhecimento dos formandos por categoria de formando ($\bar{x}$)	25
Gráfico 38: Impacto da sessão no conhecimento dos formandos por grau académicos dos estudantes ($\bar{x}$)	26
Gráfico 39: Impacto da sessão no conhecimento dos formandos por tipo de formação ($\bar{x}$).....	26

Gráfico 40: Correspondência da sessão às expetativas (%).....	27
Gráfico 41: Satisfação geral com a formação (%).....	27
Gráfico 42: Satisfação geral por designação da ação de formação ($\bar{x}$)	28
Gráfico 43: Satisfação geral por categoria de formando ($\bar{x}$)	28
Gráfico 44: Satisfação geral por grau académico dos estudantes ($\bar{x}$)	29
Gráfico 45: Satisfação geral por tipo de formação ($\bar{x}$)	29

Introdução

Este relatório apresenta o tratamento da informação recolhida através dos inquéritos de avaliação aos formandos que frequentaram ações promovidas pela Biblioteca do Iscte durante o segundo semestre do ano de 2020. Os números apresentados não correspondem à totalidade dos formandos que participaram nas mesmas.

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

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

A segunda dimensão encontra-se subdividida em duas áreas distintas: a avaliação do processo e a avaliação da sessão propriamente dita. Os aspetos avaliados são a divulgação do plano de Formação, a rapidez e facilidade na inscrição e a forma como decorreu a interação com o Serviço de formação, no primeiro caso; e a objetividade e clareza na exposição da informação, a correspondência dos conteúdos apresentados aos objetivos propostos e a adequação do tempo da sessão, no segundo. Neste segmento procura-se ainda perceber se a sessão correspondeu, ou não, às expectativas e qual o nível de impacto no conhecimento prévio. O questionário inclui, ainda, uma questão direta sobre a satisfação com a formação do ponto de vista global e a possibilidade de inscrever sugestões e/ou comentários finais.

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

Nota: Tendo em consideração que o instrumento de recolha de dados foi alterado e que este relatório é elaborado após a primeira aplicação do mesmo, não são apresentadas comparações com a informação apurada em anos anteriores.

Sumário de informação

- Foram recolhidos e tratados 195 questionários de avaliação correspondentes a 17 sessões de formação e 12 programas de formação distintos.
- De acordo com o registo de presenças efetuado, o número de questionários objeto de análise representa 46,8% dos participantes nestas sessões de formação.
- Sem surpresa, no que se refere a *categoria de formandos*, a maioria dos respondentes são *estudantes* (87,6%).
- Relativamente ao *grau académico* (se estudante), a maioria dos formandos pertence ao 2.º *ciclo* (68,3%).
- A *organização* do processo de formação reúne opinião mais favorável do que as *sessões* de formação, se bem que a diferença entre ambas é muito pouco expressiva.
- Os formandos que frequentaram a formação *externa* cotam de forma mais positiva os itens relativos às *sessões*, enquanto que os formandos que frequentaram a formação *interna* valorizam os itens referentes à *organização*.
- No caso da formação *externa*, o aspeto mais satisfatório foi a *correspondência dos conteúdos apresentados aos objetivos propostos* e o que suscitou avaliação menos positiva foi o item *facilidade e rapidez na inscrição*.
- Quanto aos participantes de formação *interna*, o item sobre o qual expressam opinião mais elevada é o da *interação com o serviço de formação da biblioteca*; o menos satisfatório corresponde à *adequação do tempo da sessão*.
- Do ponto de vista geral, o item *interação com o serviço de formação da biblioteca* congrega maior nível de satisfação; ao invés a *adequação do tempo da sessão* é o aspeto considerado menos satisfatório.
- 93,9% dos inquiridos perceciona o *impacto* da formação que frequentou como relevante e muito relevante.
- 96,4% dos participantes que responderam aos questionários de avaliação da formação asseguram que a sessão a que assistiram correspondeu às suas *expetativas*.
- A *satisfação geral* indica um valor percentual de 96,4% (39,0% satisfeitos e 57,4% muito satisfeitos). O nível de insatisfação situa-se em 3,6%.

Caracterização geral

Durante o segundo semestre de 2020 foram recolhidos e tratados 195 questionários de avaliação correspondentes a 17 sessões de formação e 12 programas de formação distintos¹.

De acordo com o registo de presenças efetuado, o número de questionários objeto de análise representa 46,8% dos participantes nestas sessões de formação.

A distribuição de respostas por programas de formação é a apresentada no gráfico 1. O maior número de questionários foi reunido relativamente à ação de *formação Referência Bibliográfica – APA* (32,3%); o menor número de questionários resulta da avaliação à ação de formação *Estratégias de pesquisa, seleção e gestão de informação – o EBSCO Discovery Service* (1,5%).

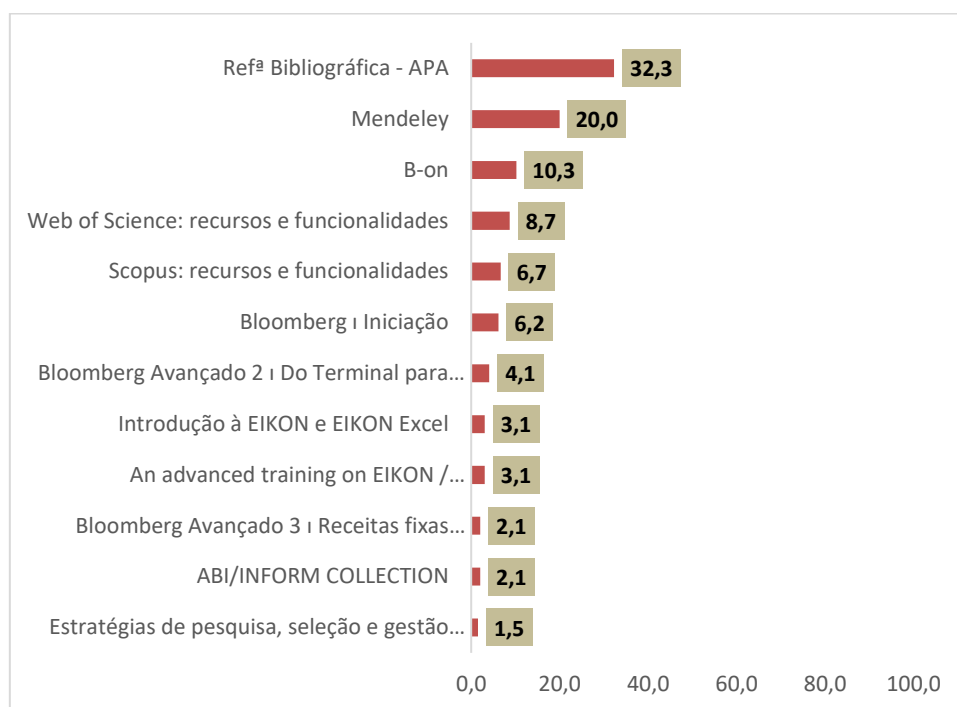


Gráfico 1: Questionários recolhidos por programa de formação (%)

Na análise de resultados deste período, dado que sete programas de formação foram desenvolvidos e aplicados por entidades externas ao serviço de formação da Biblioteca do Iscte, considerou-se útil reunir a formação ministrada em duas categorias diversas tendo como critério a proveniência do formador. Assim, foi criado um parâmetro de caracterização da formação – *tipo de formação* –, com os valores *interna* e *externa*.

No que respeita à taxa de resposta aos questionários de avaliação, verifica-se que a formação interna apresenta uma taxa superior em mais de 50,0% quando comparada com a taxa de resposta relativa à formação externa (Gráfico 2).

¹ Os programas de formação referentes às ações de formação *B-On*, *Web of Science* e *Referência APA* tiveram duas edições; o programa de formação referente à ação *Mendeley* teve três edições; dos restantes programas de formação ocorreu apenas uma edição.

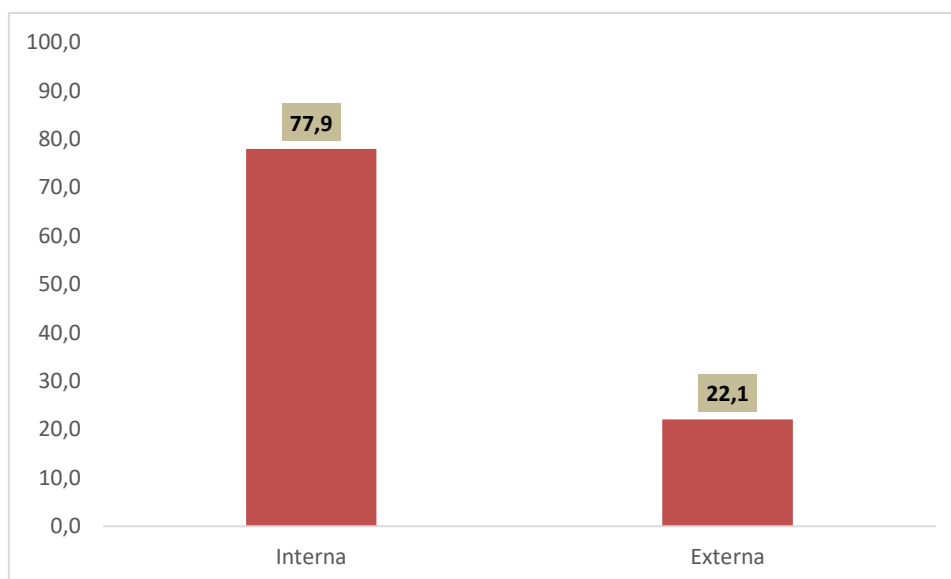


Gráfico 2: Questionários recolhidos por tipo de formação (%)

Cruzou-se também o *tipo de formação* com a variável de caracterização *categoria de formando*, não se constatando, porém, qualquer alteração significativa. Contudo, no caso da categoria *docente*, a taxa de resposta quando frequentada a formação interna situa-se abaixo dos 70,0%, contrariamente ao que ocorre com as restantes categorias; e, em relação, a taxa de resposta quando frequentada a formação externa, eleva-se acima dos 30,0% (Gráfico 3).

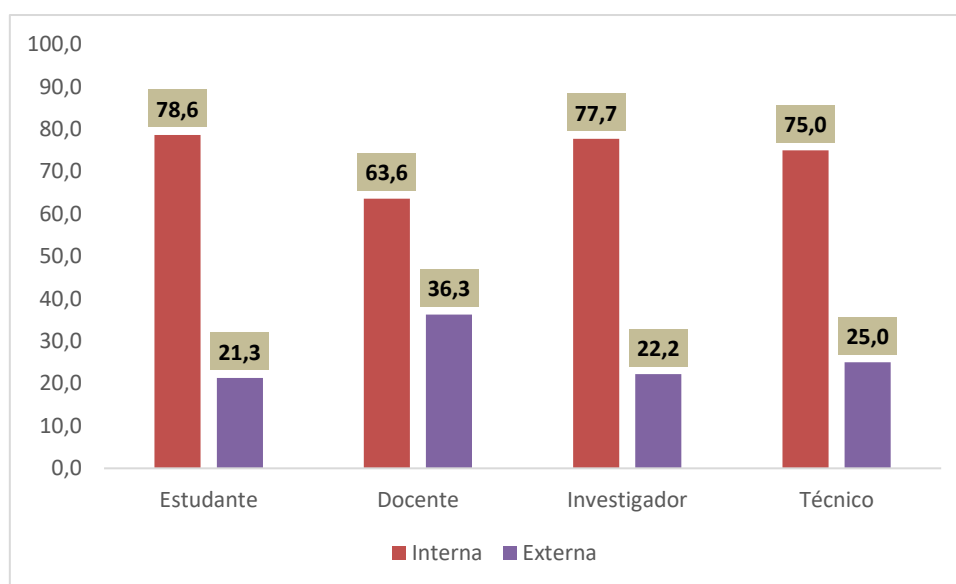


Gráfico 3: Questionários recolhidos por tipo de formação e categoria de formando (%)

Foi ainda trabalhado o *tipo de formação* segundo o *grau académico* (se estudante), *departamento de proveniência* (se docente) e *unidade de investigação* (se investigador), não sendo expressiva qualquer relação, pelo que se decidiu não apresentar esses dados em relatório.

De modo a facilitar a interpretação dos dados recolhidos foi definida e é aplicada, desde 2016, a categorização das ações de formação em três grupos:

- 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.

No período em análise, apenas se recolheram questionários relativos aos dois últimos grupos, demonstrando os dados obtidos um equilíbrio na taxa de resposta a ambos (Gráfico 4).

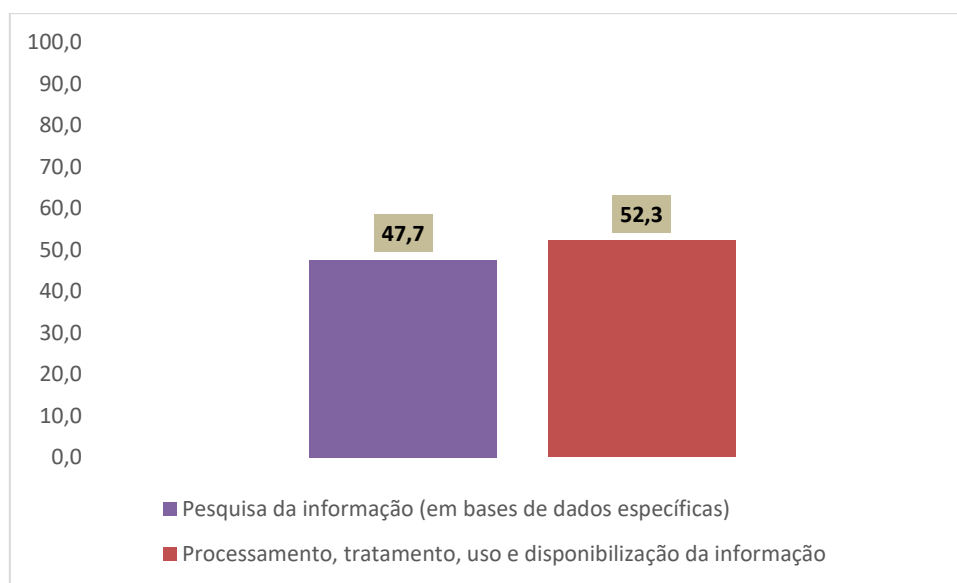


Gráfico 4: Questionários recolhidos por categoria de ação de formação (%)

No cruzamento da *categoria de ação de formação* com a *categoria de formando*, verifica-se que os *estudantes* e os *investigadores* responderam aos questionários de forma equitativa, tanto no que se refere a ações sobre *pesquisa de informação* quanto a ações sobre *processamento, tratamento, uso e disponibilização da informação*. No caso dos *docentes* e dos *técnicos*, ao invés, a primeira categoria é aquela que reúne mais opiniões (Gráfico 5).

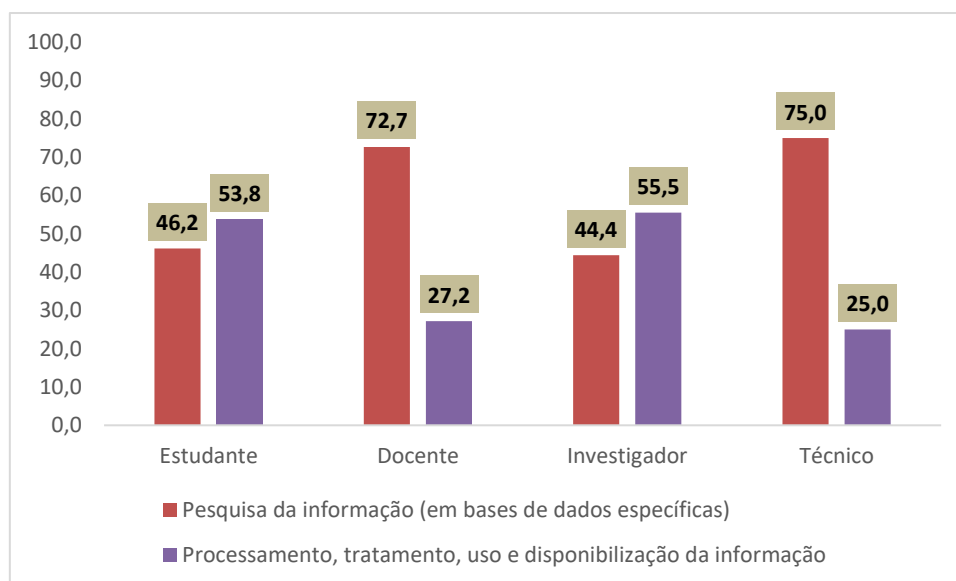


Gráfico 5: Questionários recolhidos por categoria de ação de formação e categoria de formando (%)

Quanto ao *grau académico* dos estudantes, a resposta ao segmento *pesquisa da informação* é o dobro da resposta obtida no segmento *processamento, tratamento, uso e disponibilização da informação* no que aos estudantes de *licenciatura* diz respeito; esta relação inverte-se, porém, no caso dos estudantes de *pós-graduação*: a taxa de resposta no segmento *pesquisa da informação* é um terço inferior à taxa de resposta verificada na outra categoria. Já os estudantes de *mestrado* apresentam um comportamento de resposta bastante semelhante nos dois tipos de formação, enquanto que, no caso dos estudantes de *doutoramento*, volta a verificar-se maior percentagem de questionários de opinião relativos ao segundo segmento, se bem que não tão expressiva quanto a que ocorre com os estudantes de *pós-graduação* (Gráfico 6).

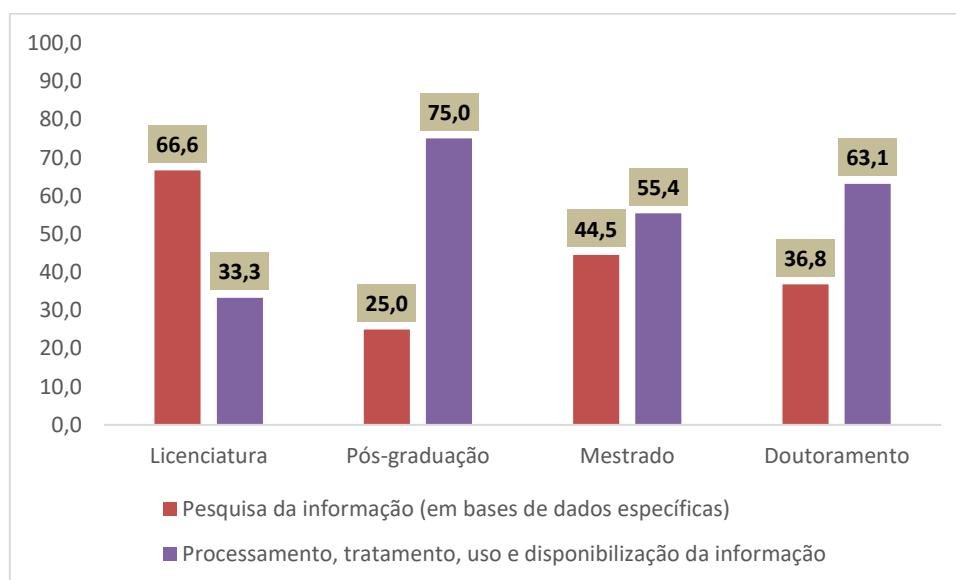


Gráfico 6: Questionários recolhidos por categoria de ação de formação e grau académico dos estudantes (%)

Caracterização dos formandos inquiridos

A caracterização dos formandos inquiridos não inclui, no questionário aplicado, a pertença institucional.

Sem surpresa, no que se refere a *categoria de formandos*, a maioria dos respondentes são *estudantes* (87,6%). Os *docentes* correspondem a 5,7% e os *investigadores* a 4,7%; os *técnicos* apresentam um valor de 2,1% (Gráfico 7).

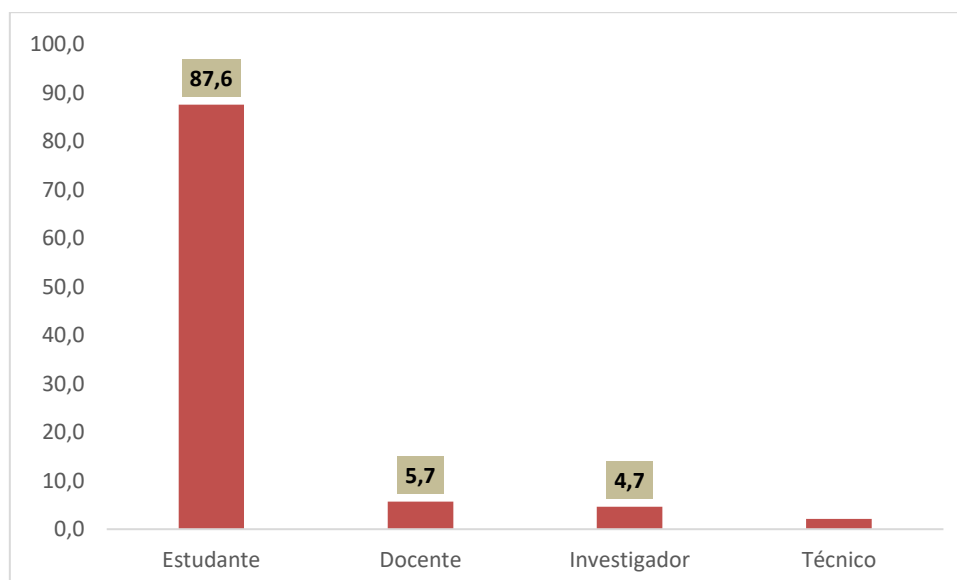


Gráfico 7: Categoria de formando (%)

Relativamente ao *grau académico* (se estudante), a maioria dos formandos pertence ao 2.º ciclo (68,3%). Quanto ao 1.º ciclo, o valor apurado é bastante reduzido (5,6%); no 3.º ciclo, o valor é superior a 20% (Gráfico 8).

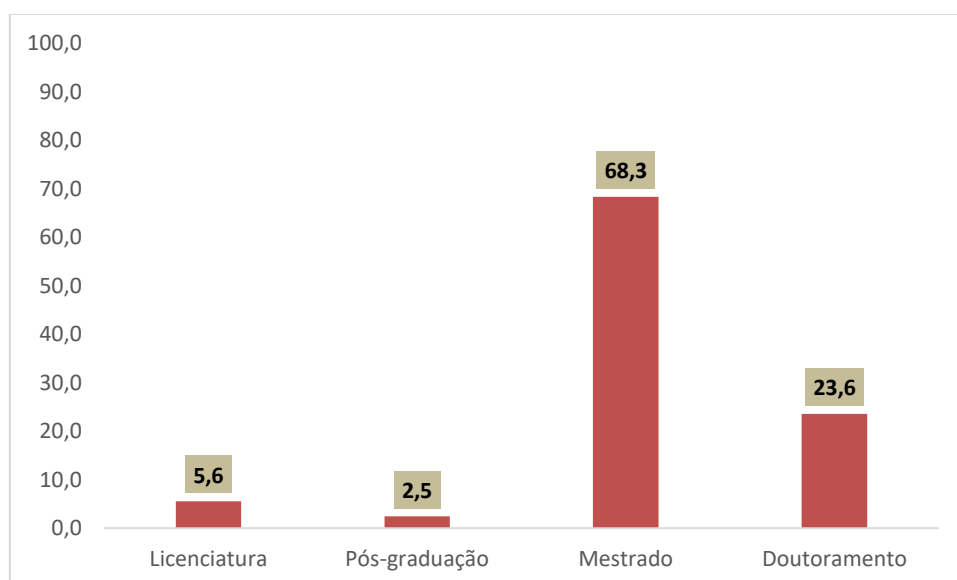


Gráfico 8: Grau académico dos estudantes (%)

No caso dos *docentes*, apenas três departamentos aparecem representados nas respostas aos inquéritos, sendo que um deles pertence à ISTA – Escola de Tecnologias e Arquitetura e dois à

IBS – Iscte Business School. O departamento com maior taxa de reposta é o *Departamento de Marketing, Operações e Gestão Geral* (77,8%) (Gráfico 9).

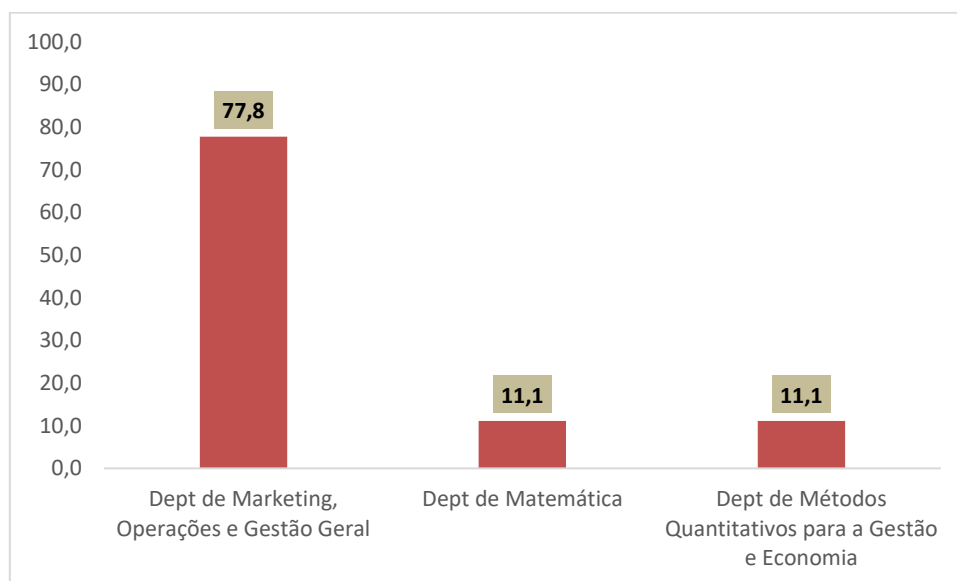


Gráfico 9: Departamento dos docentes (%)

No que se refere aos *investigadores*, estão presentes nos questionários cinco unidades de investigação. A unidade de investigação com maior representatividade é o *Dinâmia'Cet*, seguida da *BRU* (Gráfico 10).

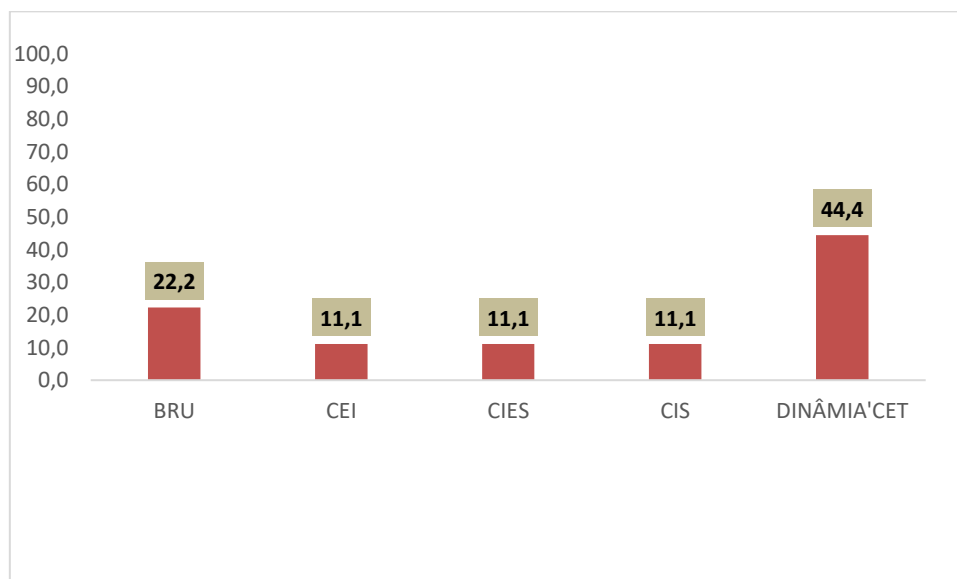


Gráfico 10: Unidades de Investigação dos investigadores (%)

Satisfação dos formandos

Tendo em consideração que a atual estrutura do questionário de avaliação aborda dois aspetos distintos: a *organização* do processo de formação, por um lado, e as *sessões* de formação propriamente ditas, por outro, optou-se por apresentar, em primeiro lugar uma abordagem agrupada.

Assim, constata-se que no conjunto dos itens avaliados, a *organização* do processo de formação reúne opinião mais favorável do que as *sessões* de formação, se bem que a diferença entre ambas é muito pouco expressiva (0,05) (Gráfico 11).

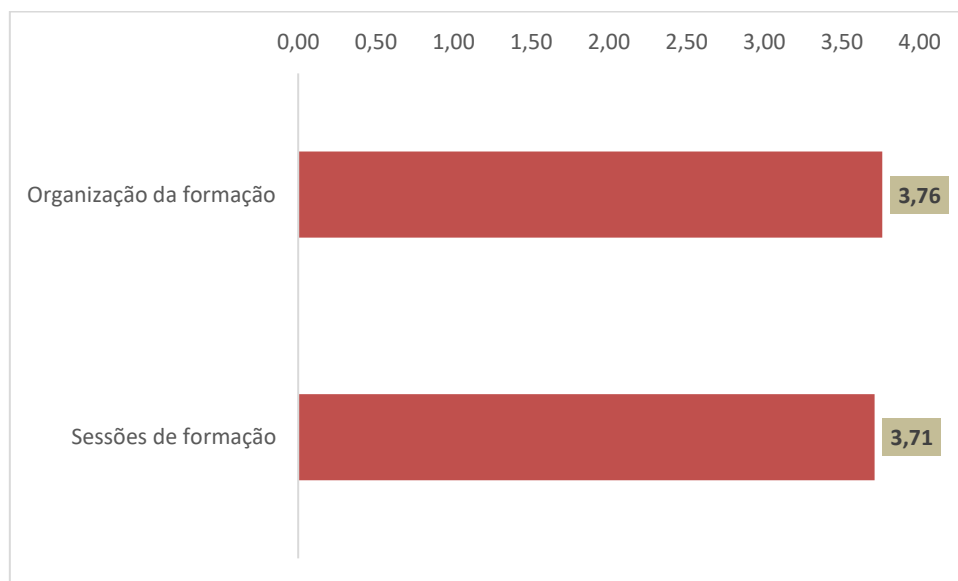


Gráfico 11: Satisfação dos formandos por organização e sessões de formação ($\bar{x}$)

Também no que se refere ao *tipo de formação*, se considerou interessante o cruzamento com cada aspeto avaliado. Os formandos que frequentaram a formação *externa* cotam de forma mais positiva os itens relativos às *sessões*, enquanto que os formandos que frequentaram a formação *interna* valorizam os itens referentes à *organização*. No caso da formação *externa*, o aspeto mais satisfatório foi a *correspondência dos conteúdos apresentados aos objetivos propostos* (3,86) e o que suscitou avaliação menos positiva foi o item *facilidade e rapidez na inscrição* (3,60). Quanto aos participantes de formação *interna*, o item sobre o qual expressam opinião mais elevada é o da *interação com o serviço de formação da biblioteca* (3,85); o menos satisfatório corresponde à *adequação do tempo da sessão* (3,62) (Gráfico 12).

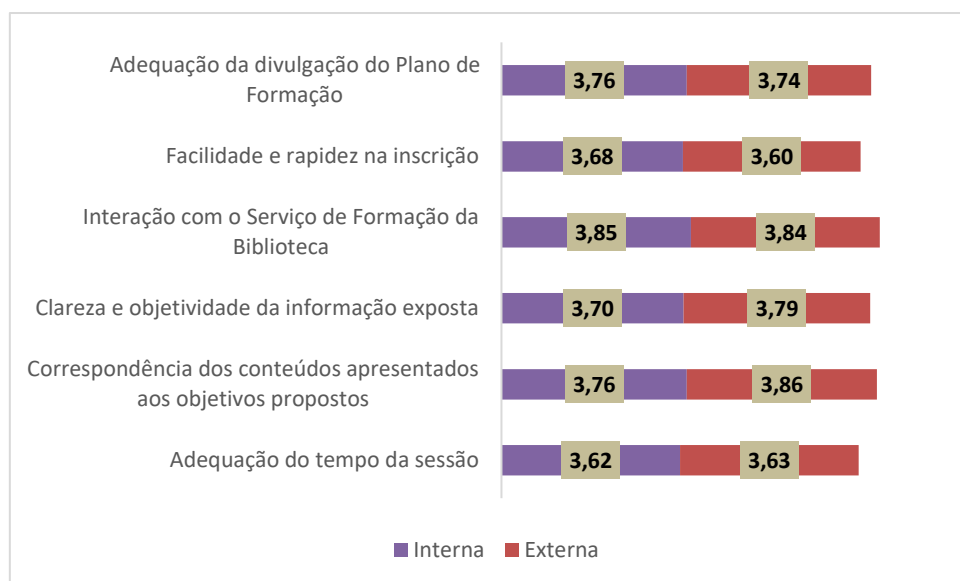


Gráfico 12: Satisfação dos formandos por tipo de formação ($\bar{x}$)

Do ponto de vista geral, o item *interação com o serviço de formação da biblioteca* congrega maior nível de satisfação (3,84); ao invés a *adequação do tempo da sessão* é o aspeto considerado menos satisfatório (3,62) (Gráfico 13).

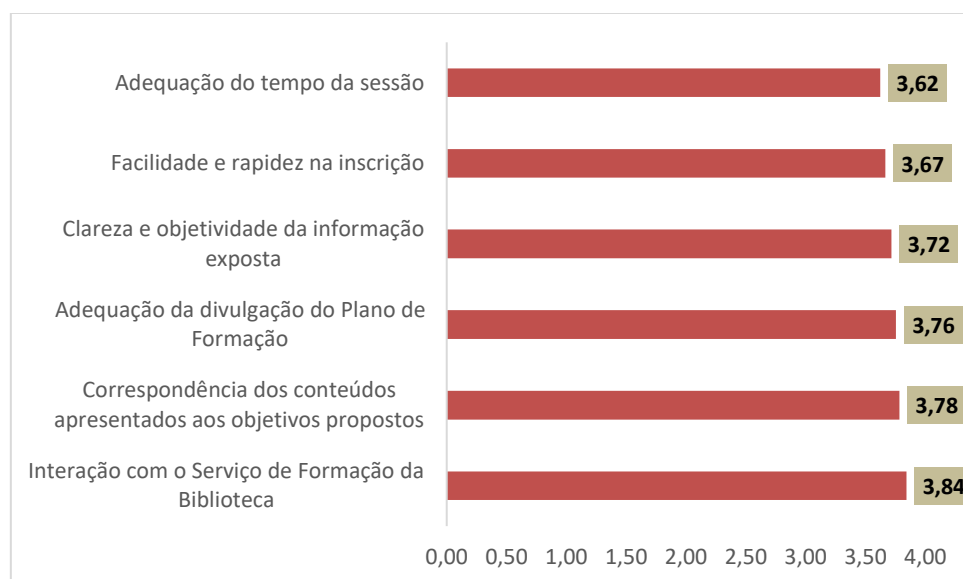


Gráfico 13: Satisfação dos formandos com cada item avaliado ($\bar{x}$)

Organização da formação

Em termos de categoria de formando, o que mais valoriza os itens sobre organização da formação, é a categoria docente (3,88), secundada pela categoria estudante (3,77). Os *investigadores* são o que cotam menos favoravelmente este aspeto (3,26) (Gráfico 14). Por grau académico, os estudantes de *doutoramento* são os que consideram o grupo dos itens referentes à organização mais satisfatórios (3,85) (Gráfico 15).

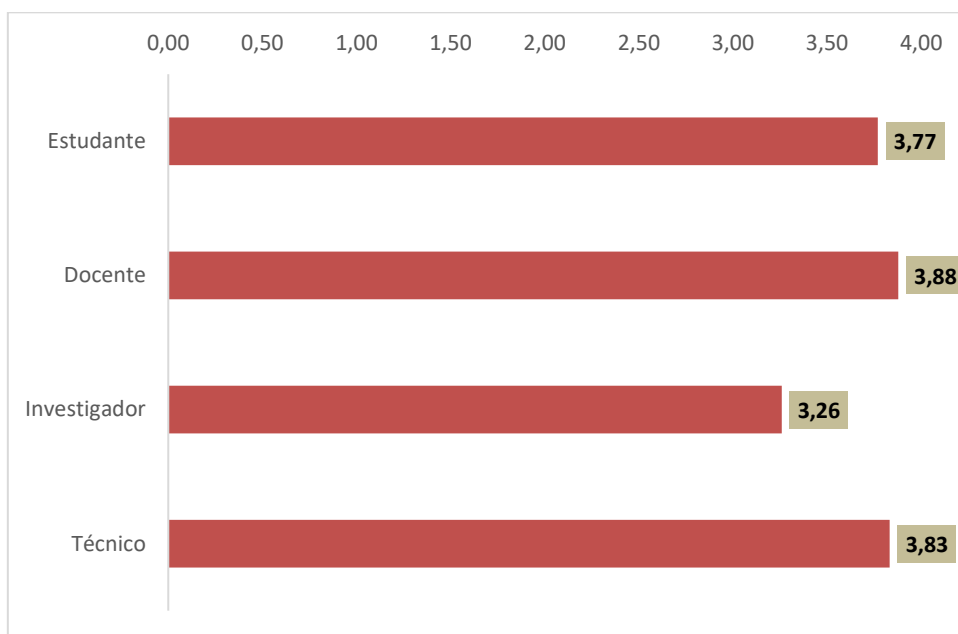


Gráfico 14: Satisfação com a organização da formação por categoria de formando ($\bar{x}$)

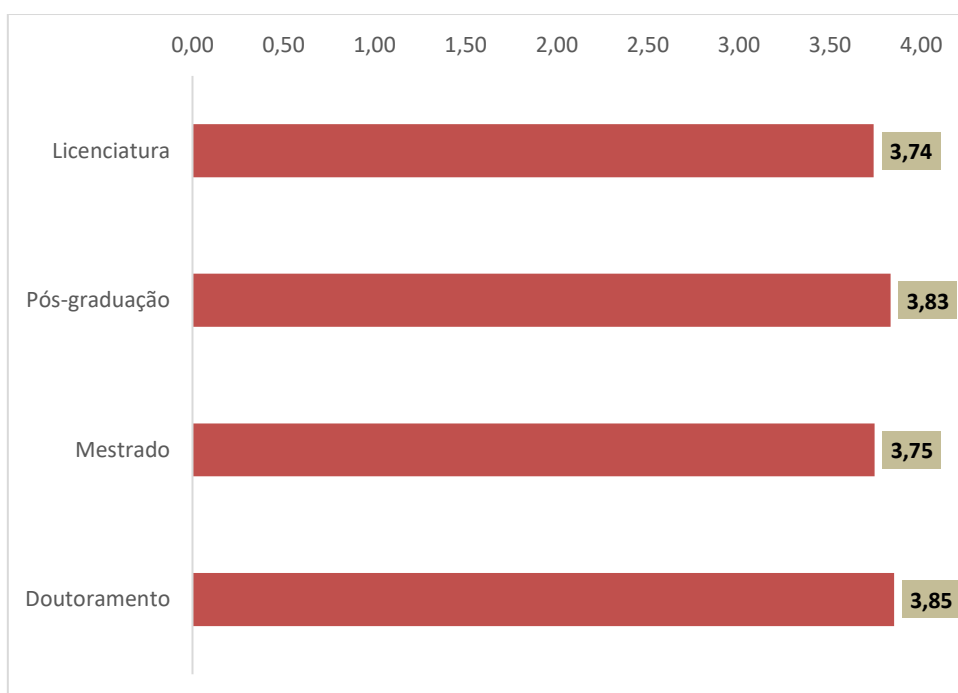


Gráfico 15: Satisfação com a organização da formação por grau académico dos estudantes ($\bar{x}$)

Divulgação do plano de formação

Relativamente à *divulgação do plano de formação*, 78,2% concordam totalmente com a forma como foi feita; apenas 1,0% se manifesta insatisfeito com este aspeto (Gráfico 16). O nível de satisfação mais elevado foi atingido entre a categoria *docente* e o grau académico *pós-graduação* (em ambos os casos com uma média de 4,00). Pelo contrário, a categoria menos satisfeita é a dos *investigadores* (3,22) e o grau académico, a *licenciatura* (3,56) (Gráficos 17 e 18, respetivamente).

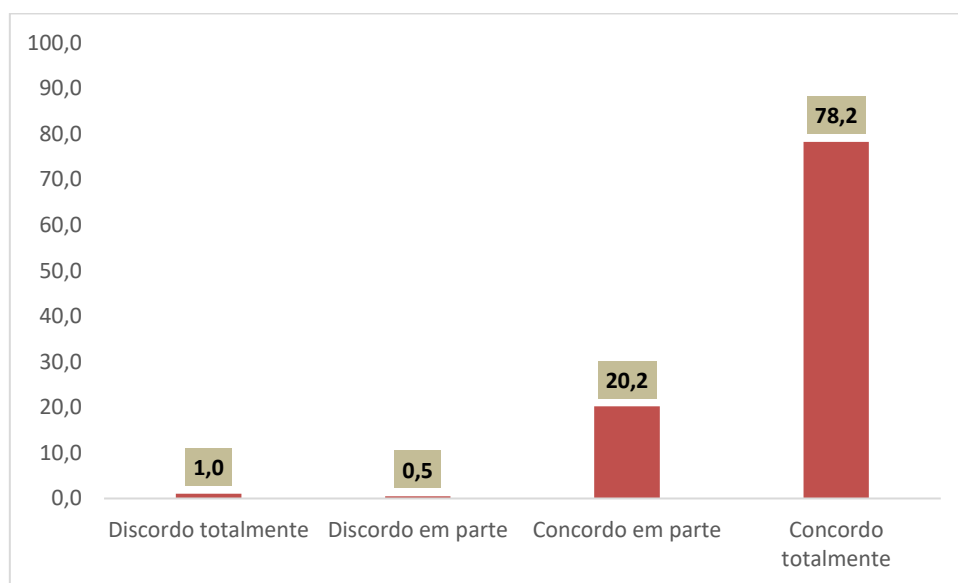


Gráfico 16: Satisfação com a adequação da divulgação do plano de formação (%)

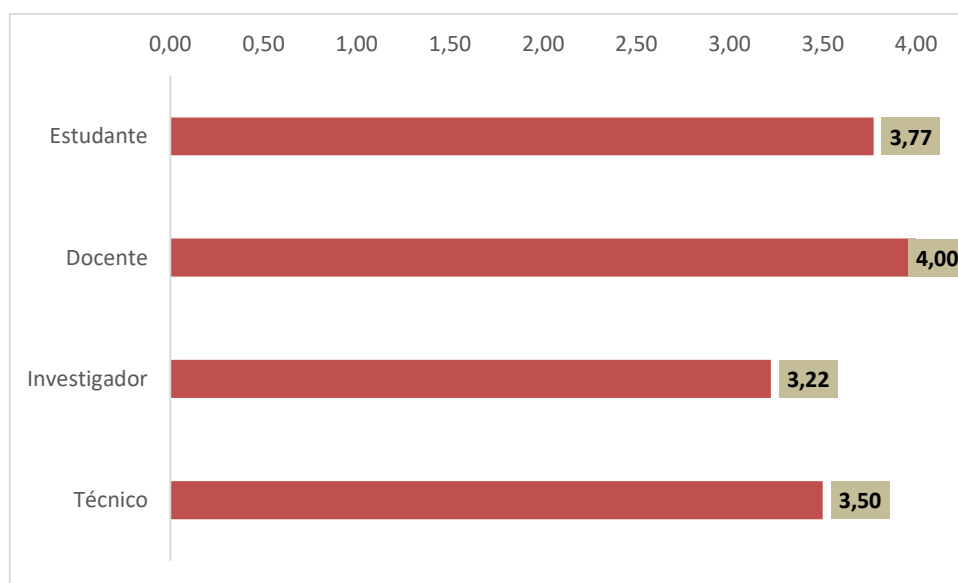


Gráfico 17: Satisfação com a adequação da divulgação do plano de formação por categoria de formando ($\bar{x}$)

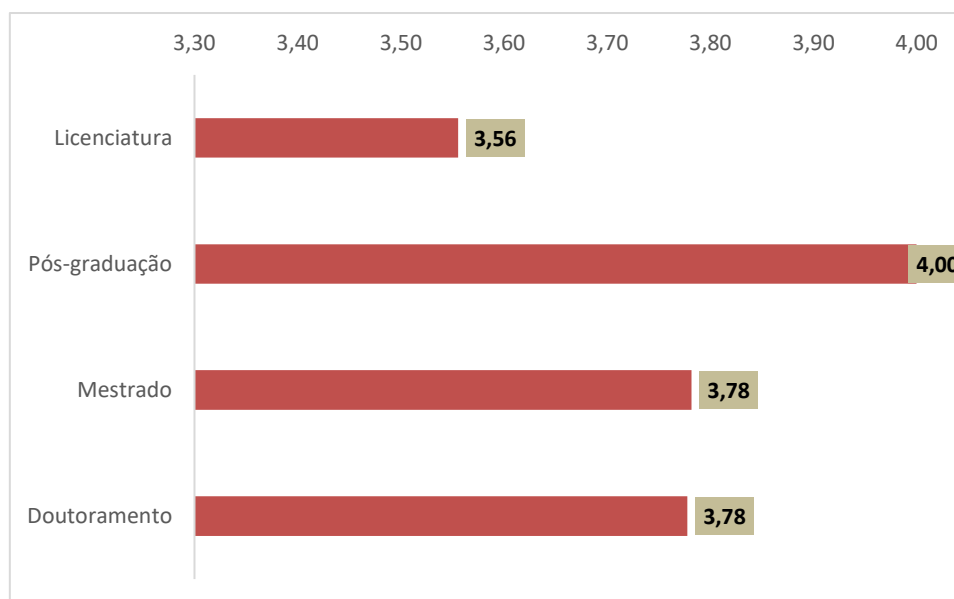


Gráfico 18: Satisfação com a adequação da divulgação do plano de formação por grau académico dos estudantes ($\bar{x}$)

Facilidade e rapidez da inscrição

No item em que se avalia a *facilidade e rapidez da inscrição*, a percentagem de insatisfeitos aumenta ligeiramente em relação ao aspeto anterior. Situa-se em 2,6%; contudo, a percentagem de quem concorda totalmente é 78,1% (Gráfico 19). Neste caso, são os *técnicos* que expressam opinião mais favorável (4,00), contrariamente aos *investigadores* que apresentam a média mais baixa (3,33) (Gráfico 20). Quanto aos estudantes, os de *licenciatura* indicam a opinião mais favorável (3,89) e os de *pós-graduação* a menos satisfatória (3,50) (Gráfico 21).

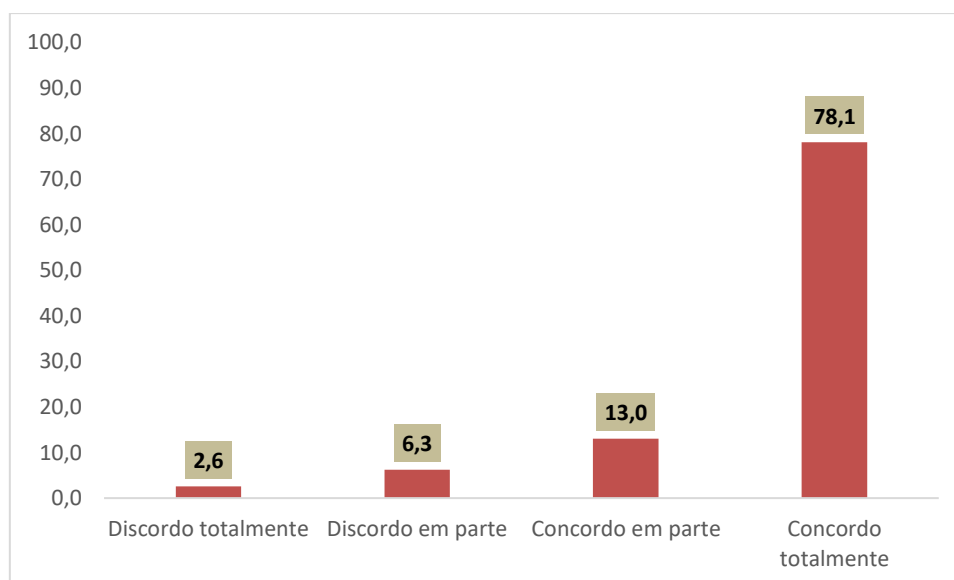


Gráfico 19: Satisfação com a facilidade e rapidez na inscrição (%)

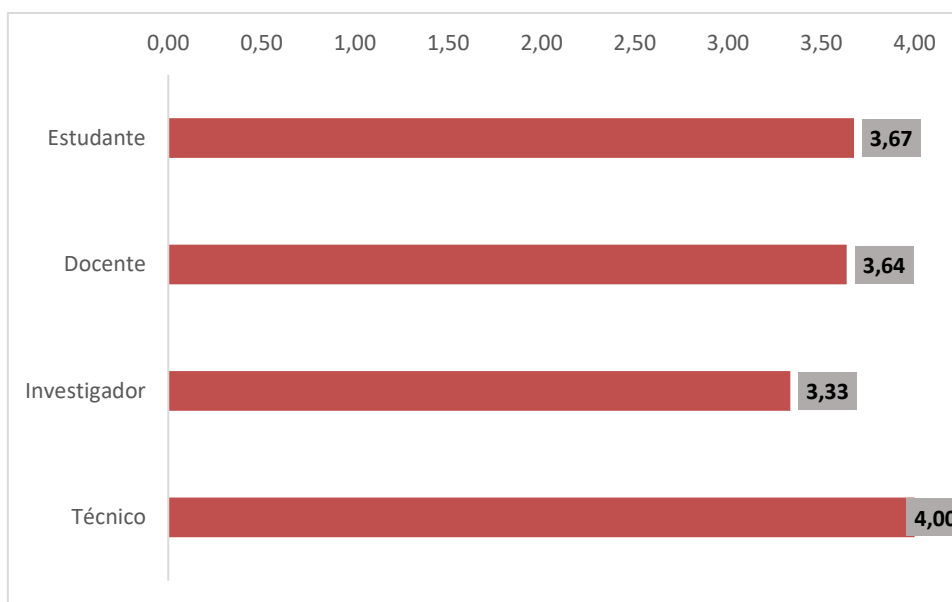


Gráfico 20: Satisfação com a facilidade e rapidez na inscrição por categoria de formando ($\bar{x}$)

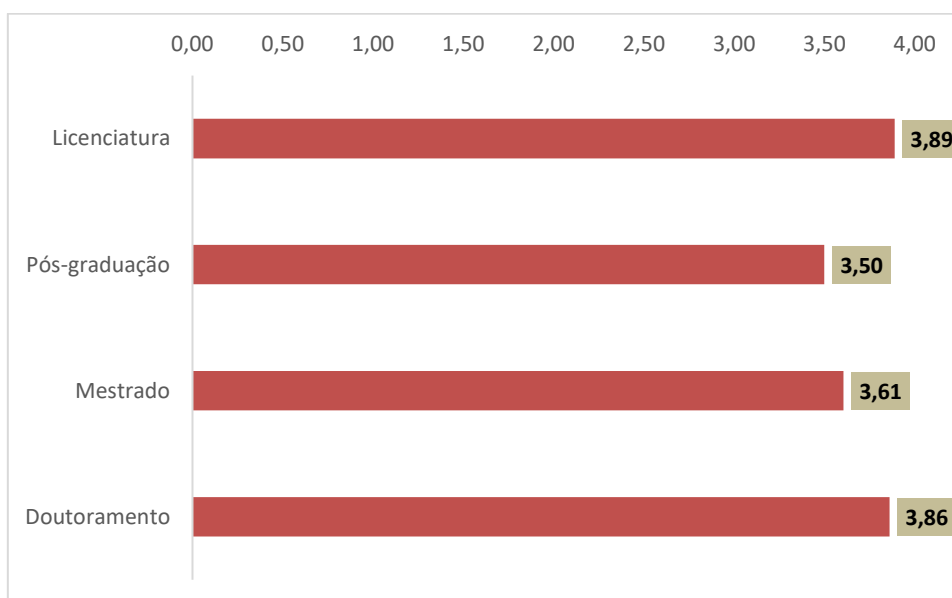


Gráfico 21: Satisfação com a facilidade e rapidez na inscrição por grau académico dos estudantes ($\bar{x}$)

Interação com o Serviço de Formação da Biblioteca

O terceiro aspeto da organização da formação sobre o qual é solicitada opinião é a *interação com o serviço de formação da biblioteca*. A percentagem de formandos que concordam totalmente com a forma como o processo de interação decorreu é 87,5% (Gráfico 22). Os *docentes* e os *técnicos* são os que melhores opiniões possuem acerca deste parâmetro, apresentando em ambos os casos a média máxima, 4,00; os menos satisfeitos são os *investigadores*, com média de 3,22 (Gráfico 23). Quanto aos estudantes, são os de *pós-graduação* que manifestam maior agrado com este aspeto (4,00); os mais desagradados são os estudantes de *licenciatura* que apresentam uma média de 3,78 (Gráfico 24).

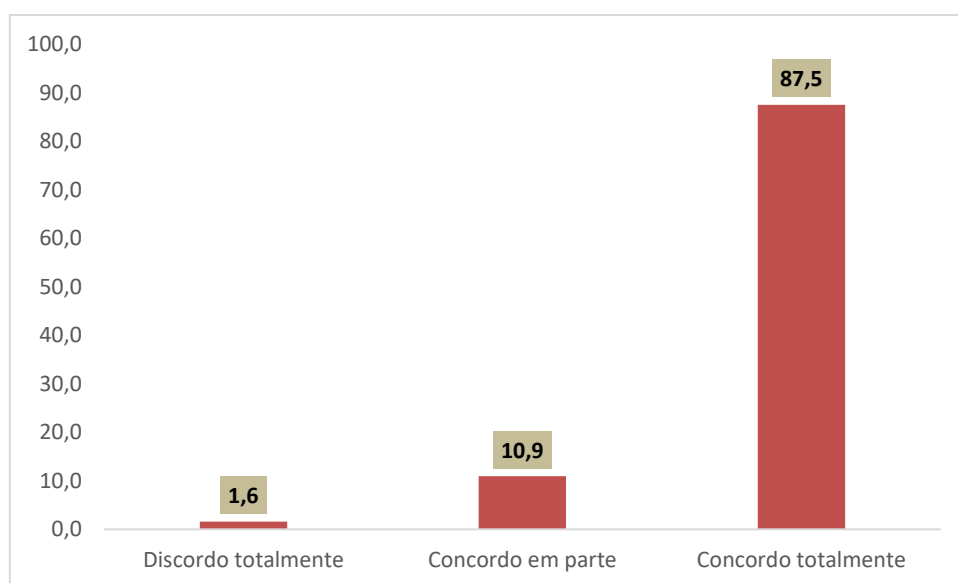


Gráfico 22: Satisfação com a interação com o Serviço de Formação da Biblioteca (%)

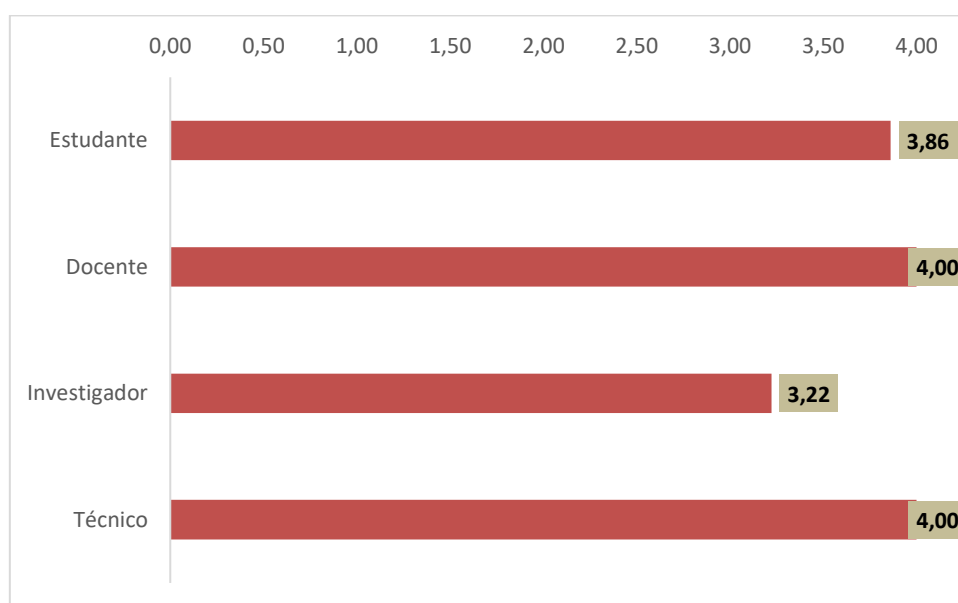


Gráfico 23: Satisfação com a interação com o Serviço de Formação da Biblioteca por categoria de formando ($\bar{x}$)

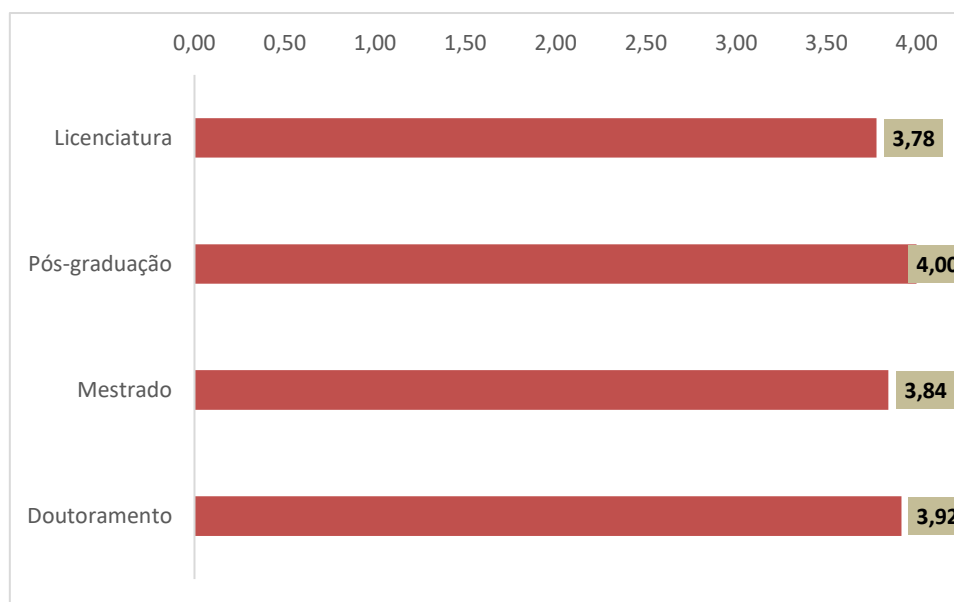


Gráfico 24: Satisfação com a interação com o Serviço de Formação da Biblioteca por grau académico dos estudantes ($\bar{x}$)

Sessões de formação

A categoria de formando que mais valoriza as questões inquiridas nesta parte do questionário corresponde, tal como ocorre no que respeita à organização da formação, à categoria *docente* (3,88) (Gráfico 25). Os menos satisfeitos são, igualmente os *investigadores* (3,48). Por grau académico, são os estudantes de *pós-graduação* que manifestam opinião mais positiva (3,83) e os que expressam opinião menos negativa, os estudantes de *licenciatura* (3,63) (Gráfico 26).

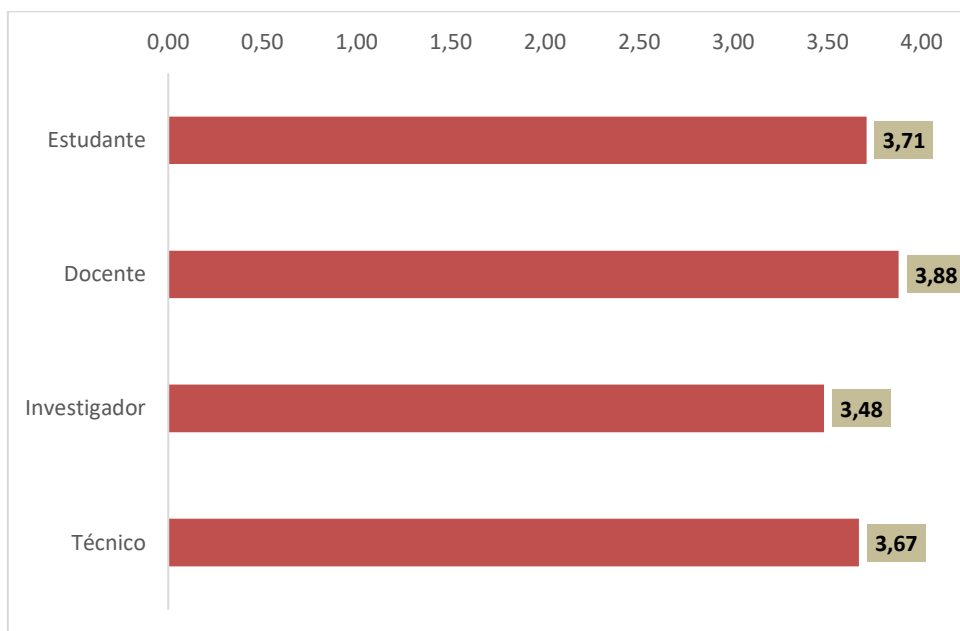


Gráfico 25: Satisfação com as sessões de formação por categoria de formando ($\bar{x}$)

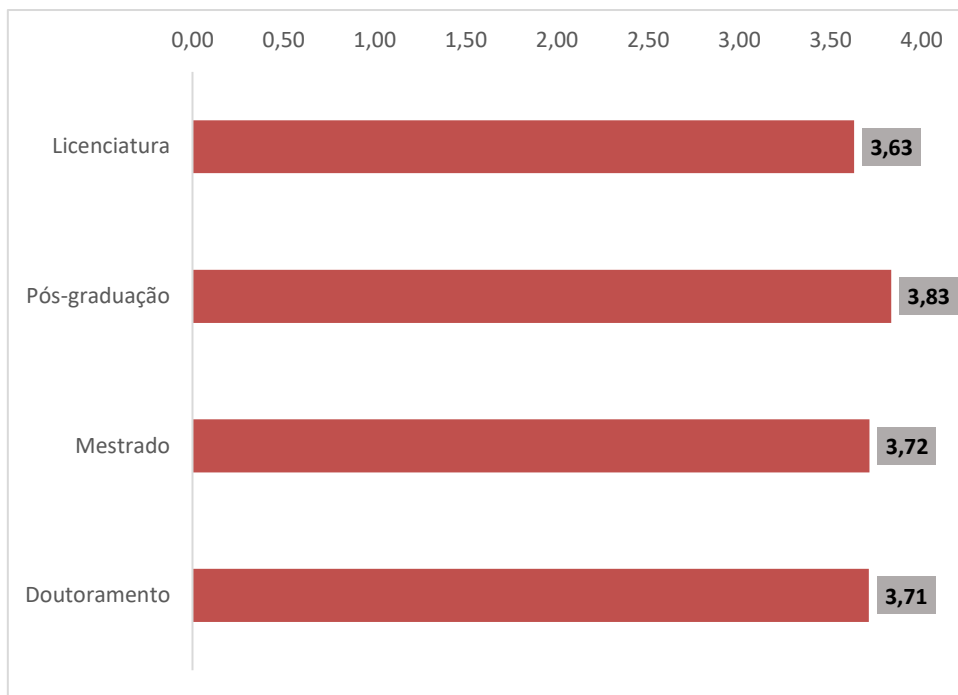


Gráfico 26: Satisfação com as sessões de formação por grau académico dos estudantes ($\bar{x}$)

Clareza e objetividade da informação

Relativamente ao desenvolvimento das sessões de formação, a *clareza e objetividade da informação* apresentada é o primeiro indicador a ser objeto de opinião. 75,4% dos participantes que respondem ao inquérito concordam totalmente com este aspeto; contudo, existe 1,0% que manifesta o seu total desagrado (Gráfico 27). Analisando a satisfação de acordo com a categoria de formando, os *técnicos* e os *docentes*, respetivamente com 4,00 e 3,91 de média são as categorias que consideram melhor este item; ao invés, os *investigadores* apresentam a média mais baixa, 3,33 (Gráfico 28). Os estudantes de *pós-graduação* e de *mestrado* são, na abordagem por grau académico, os mais satisfeitos (3,85); os menos satisfeitos são os estudantes de *licenciatura* (3,56) (Gráfico 29).

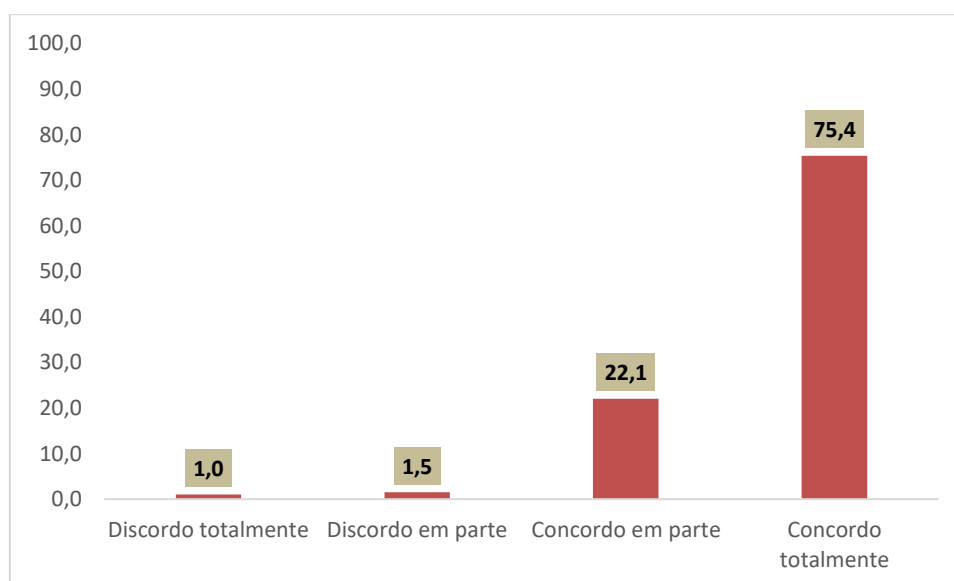


Gráfico 27: Satisfação com a clareza e objetividade da informação exposta (%)

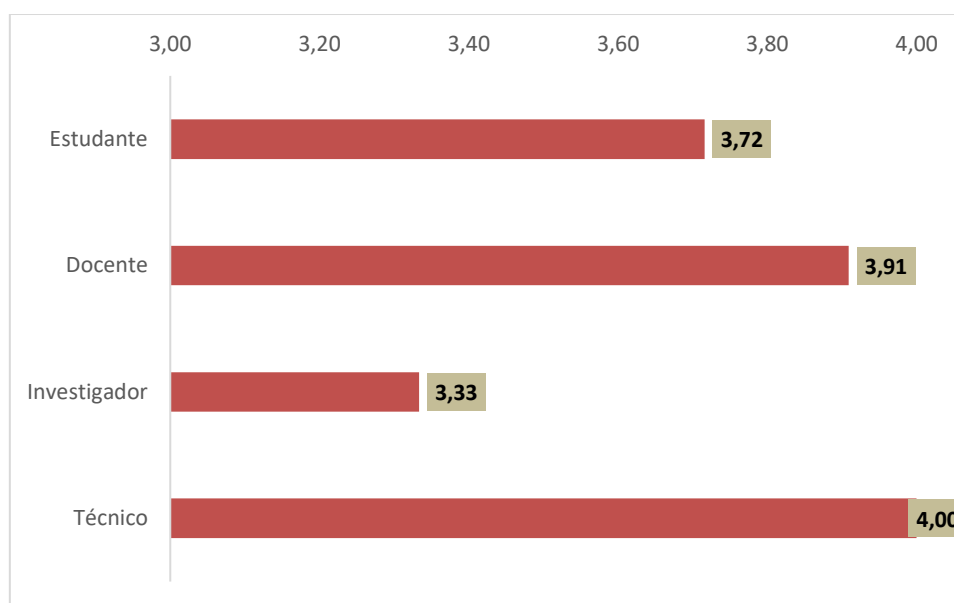


Gráfico 28: Satisfação com a clareza e objetividade da informação exposta por categoria de formando ($\bar{x}$)

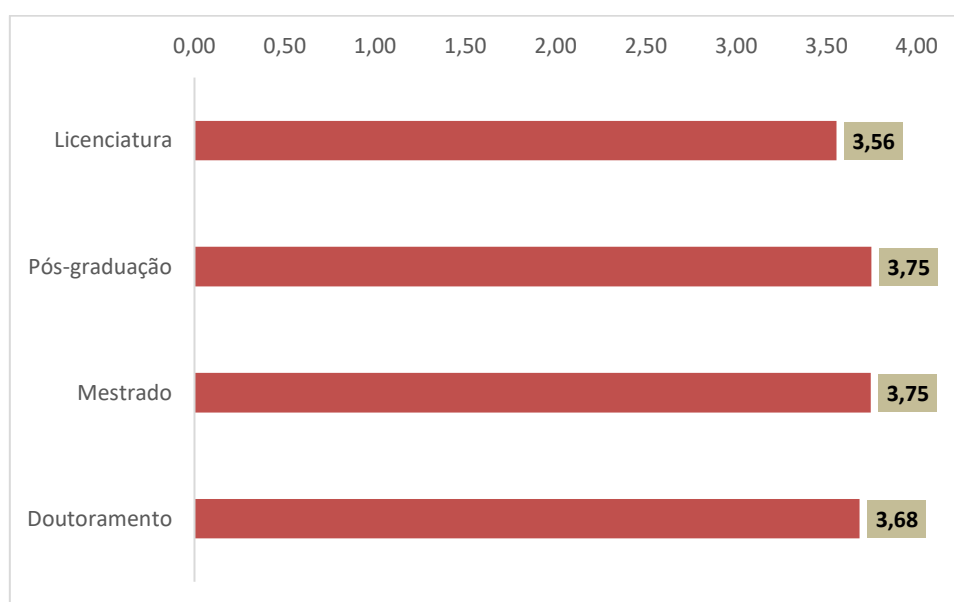


Gráfico 29: Satisfação com a clareza e objetividade da informação exposta por grau académico dos estudantes ($\bar{x}$)

Correspondência dos conteúdos aos objetivos

Relativamente à correspondência dos conteúdos apresentados aos objetivos propostos, 80,9% dos inquiridos concorda totalmente; apenas 0,5% discorda de que essa correspondência existiu (Gráfico 30). Os *técnicos* são os que valorizam mais este item (4,00) e os *investigadores*, menos (3,67) (Gráfico 31). A abordagem por *grau académico*, revela que os estudantes de *pós-graduação* (4,00) e os estudantes de *doutoramento* (3,79) consideram que a correspondência entre os conteúdos e os objetivos foi cumprida (Gráfico 32).

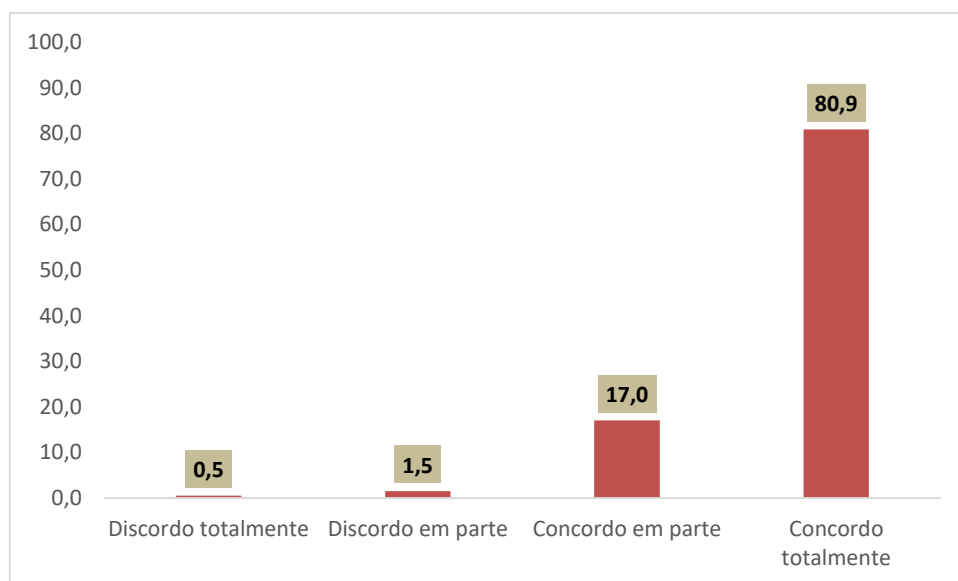


Gráfico 30: Satisfação com a correspondência dos conteúdos apresentados aos objetivos propostos (%)

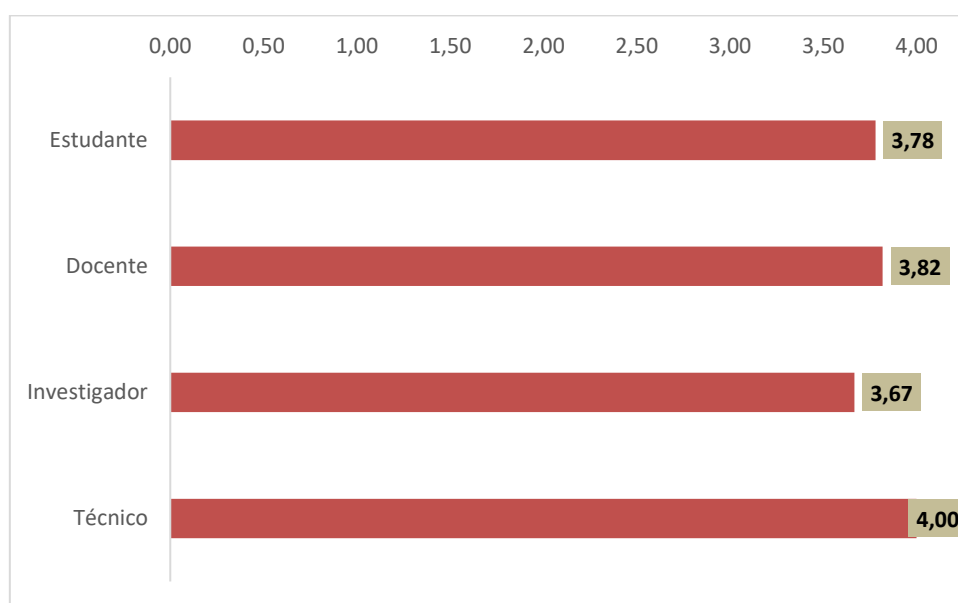


Gráfico 31: Satisfação com a correspondência dos conteúdos apresentados aos objetivos propostos por categoria de formando ($\bar{x}$)

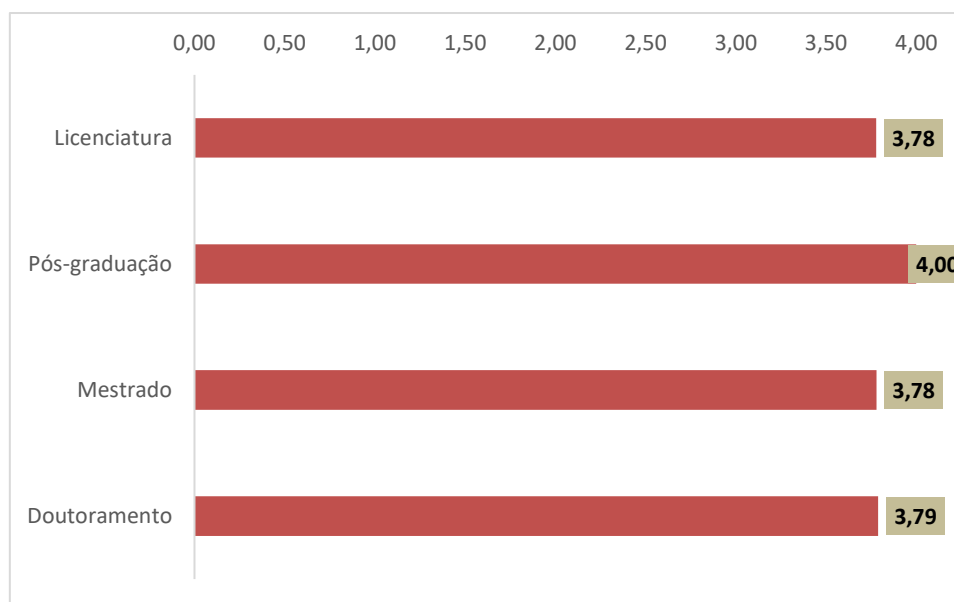


Gráfico 32: Satisfação com a correspondência dos conteúdos apresentados aos objetivos propostos por grau académico dos estudantes ($\bar{X}$)

Adequação do tempo da sessão

O último item de satisfação – *adequação do tempo de sessão* – apresenta um nível de concordância de 70,1% (Gráfico 33). A categoria *docente* é a que cota este aspeto com o valor mais elevado (3,91); os *técnicos* são os que menos consideram o tempo de sessão como adequado (3,00) (Gráfico 34); os estudantes de *pós-graduação* correspondem ao grau académico que se considera mais concordante com este parâmetro (3,75); contrariamente, os estudantes de *licenciatura* são os que expressam a opinião menos positiva a este respeito (3,56) (Gráfico 35).

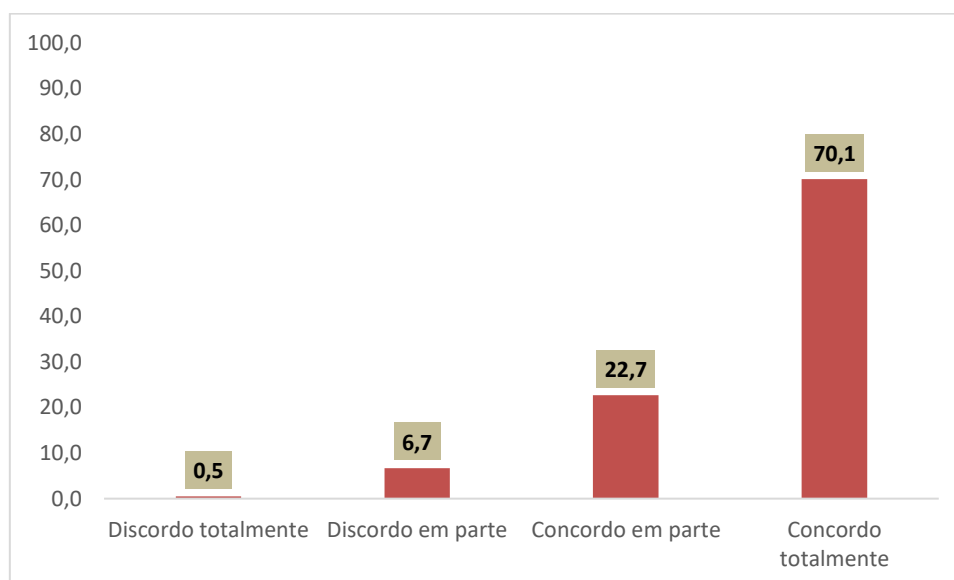


Gráfico 33: Satisfação com a adequação do tempo da sessão (%)

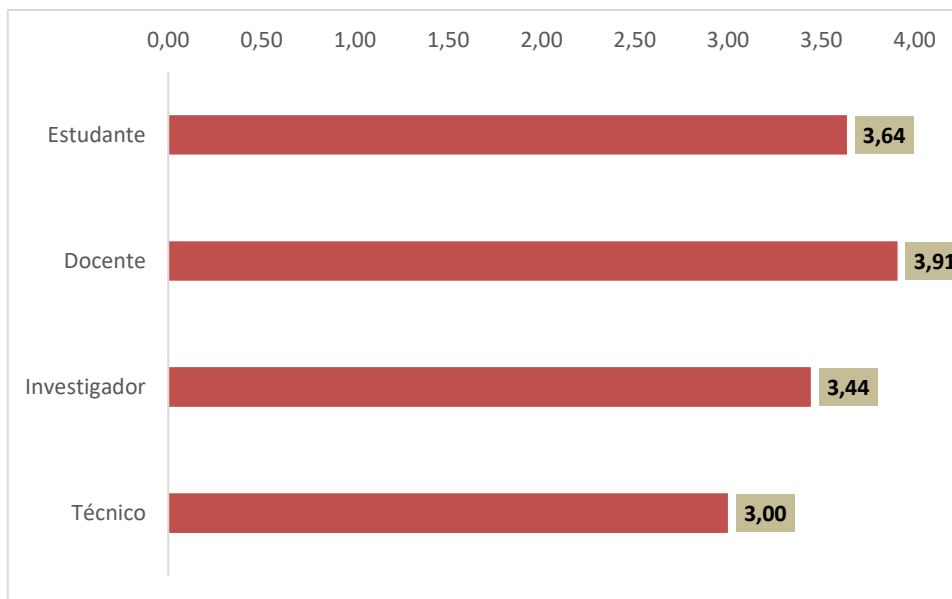


Gráfico 34: Satisfação com a adequação do tempo da sessão por categoria de formando ($\bar{x}$)

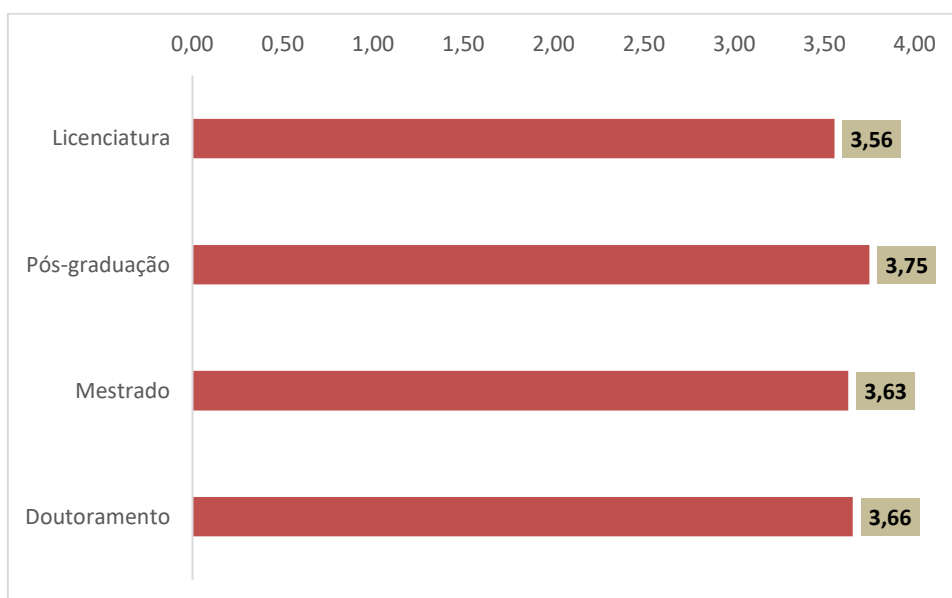


Gráfico 35: Satisfação com a adequação do tempo da sessão por grau académico dos estudantes ($\bar{x}$)

Impacto da sessão nos conhecimentos dos formandos

93,9% dos inquiridos perceciona o impacto da formação que frequentou como relevante (42,6%) e muito relevante (51,3%) (Gráfico 36). O impacto maior corresponde à categoria técnico (4,00); o impacto menor é expresso pelos investigadores (2,78) (Gráfico 37). Por grau académico, o impacto é mais relevante para os estudantes de doutoramento (3,68) e menos relevante para os estudantes de pós-graduação (3,25) (Gráfico 38).

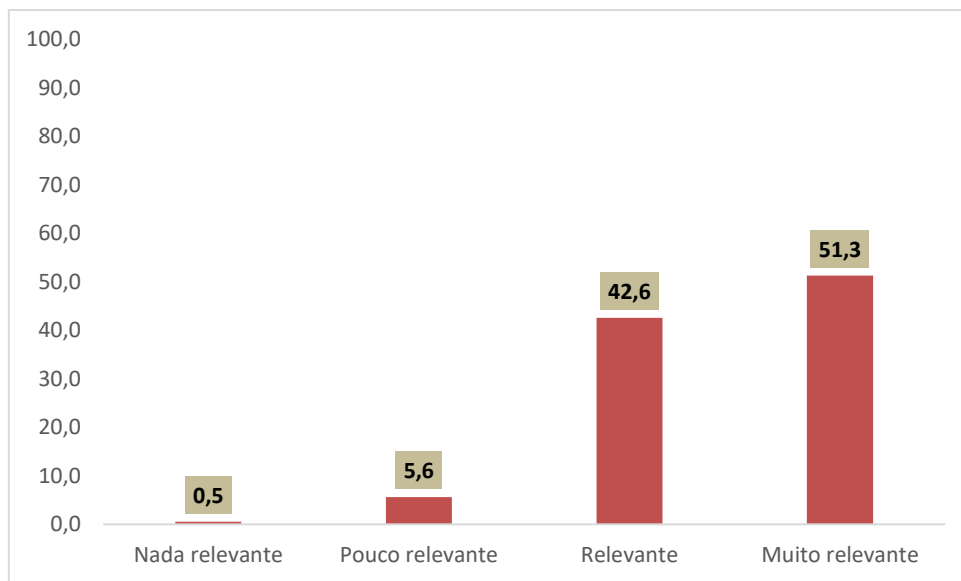


Gráfico 36: Impacto da sessão no conhecimento dos formandos (%)

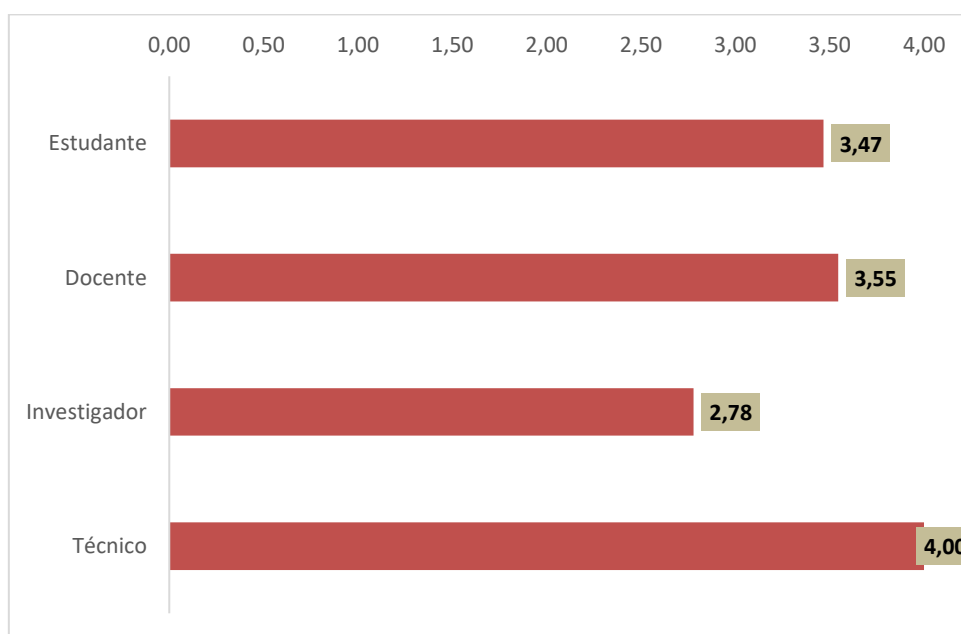


Gráfico 37: Impacto da sessão no conhecimento dos formandos por categoria de formando ($\bar{x}$)

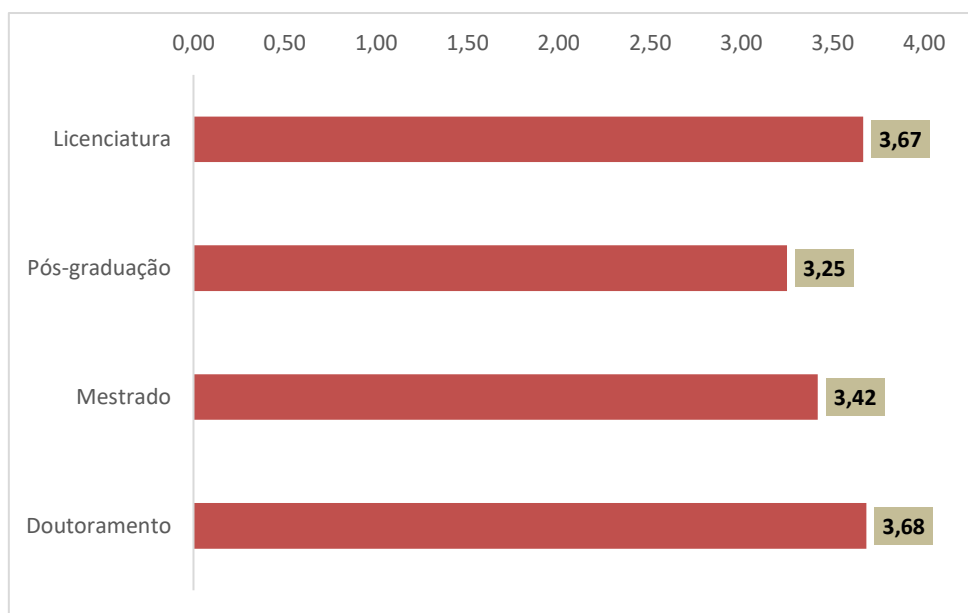


Gráfico 38: Impacto da sessão no conhecimento dos formandos por grau académico dos estudantes ($\bar{x}$)

No caso do impacto, as respostas foram igualmente cruzadas com o *tipo de formação*. Como resultado, não existem diferenças significativas entre os valores apresentados: 3,45 no que respeita à formação *interna* e 3,44 no que importa à formação *externa* (Gráfico 39).

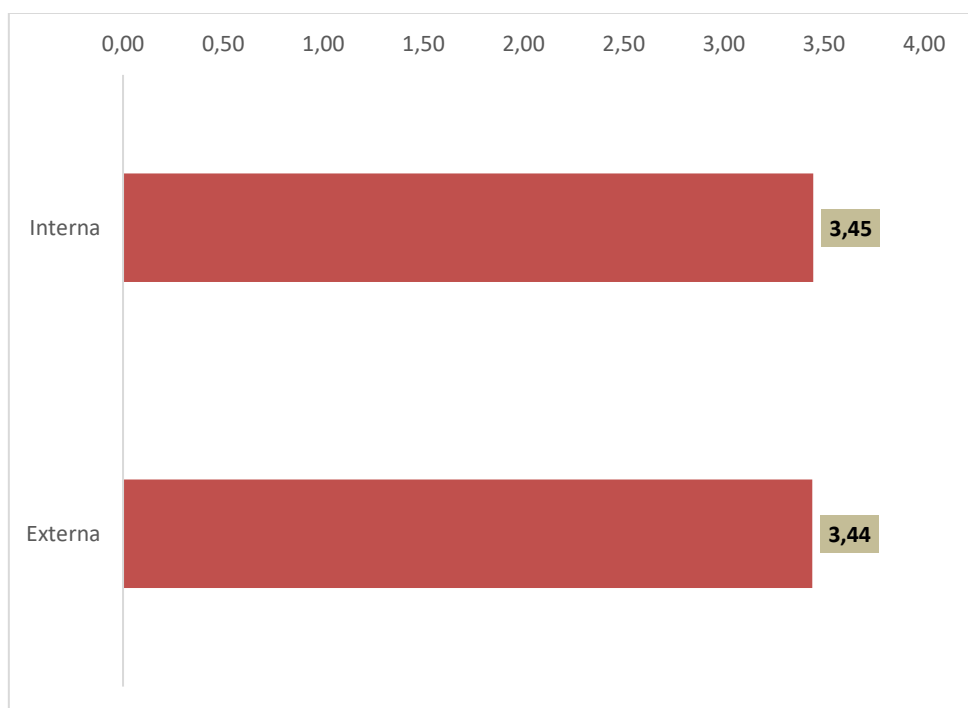


Gráfico 39: Impacto da sessão no conhecimento dos formandos por tipo de formação ($\bar{x}$)

Correspondência às expectativas

96,4% dos participantes que responderam aos questionários de avaliação da formação asseguraram que a sessão a que assistiram correspondeu às suas expectativas (Gráfico 40).

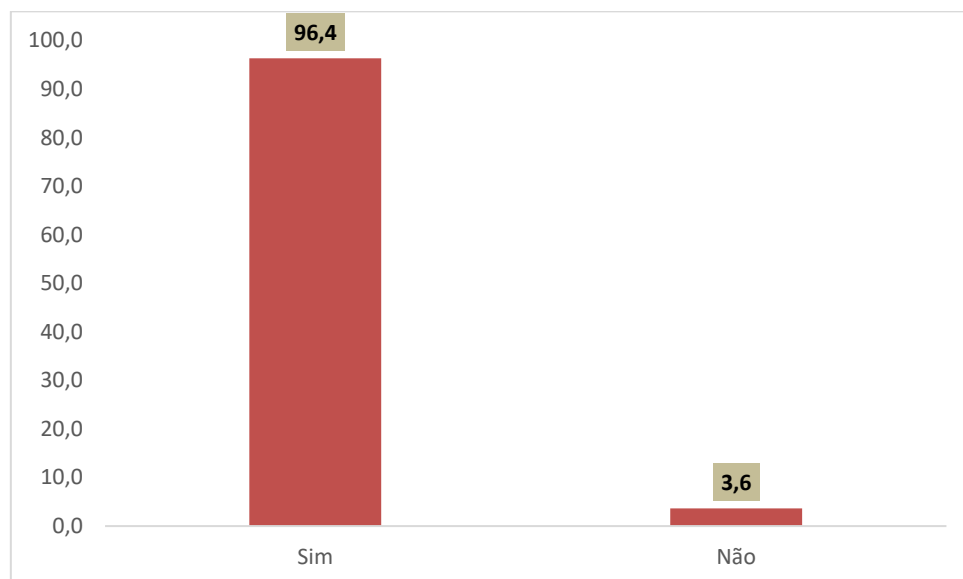


Gráfico 40: Correspondência da sessão às expectativas (%)

Satisfação geral

Finalmente, a satisfação geral indica um valor percentual na ordem de 96,4% (39,0% satisfeitos e 57,4% muito satisfeitos). O nível de insatisfação situa-se em 3,6% (Gráfico 41).

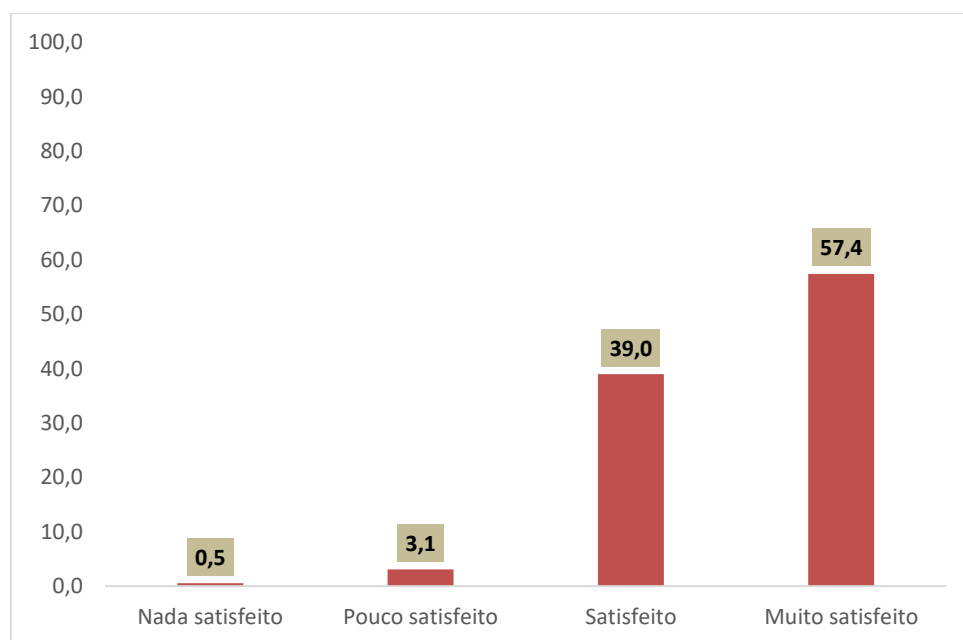


Gráfico 41: Satisfação geral com a formação (%)

O gráfico 42 apresenta a média de satisfação por designação da ação de formação. A ação com menor cotação é a *ABI/INFORM COLLECTION* (3,25); a que apresenta valor mais elevado é *Introdução à EIKON e EIKON EXCEL* (3,83).

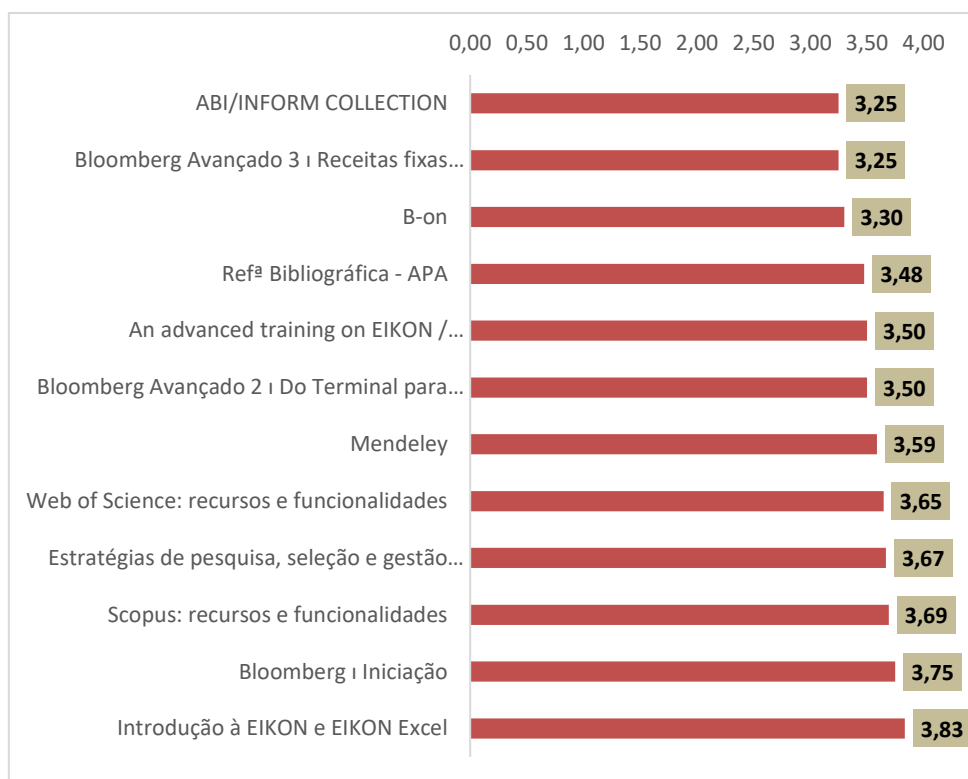


Gráfico 42: Satisfação geral por designação da ação de formação ($\bar{x}$)

Quando analisado o grau de satisfação da formação por categoria de formando, constata-se que os *técnicos* são os que se encontram mais satisfeitos (4,00), sendo os menos satisfeitos, ao invés, os *investigadores* (3,11) (Gráfico 43). No que se refere ao grau académico, os estudantes de *pós-graduação* revelam maior satisfação (3,75) e os estudantes de *licenciatura*, menor satisfação (3,44) (Gráfico 44).

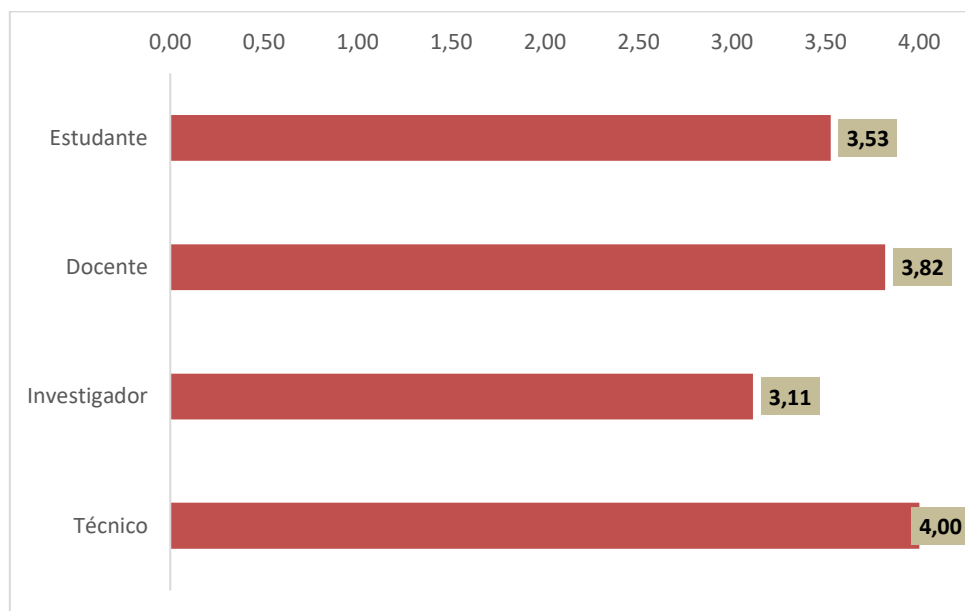


Gráfico 43: Satisfação geral por categoria de formando ($\bar{x}$)

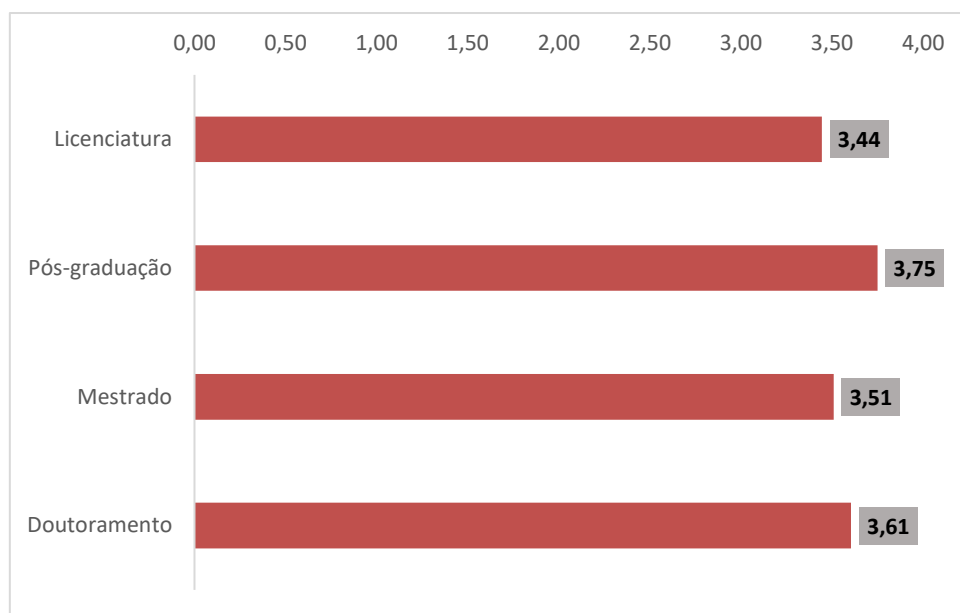


Gráfico 44: Satisfação geral por grau académico dos estudantes ($\bar{x}$)

A satisfação geral foi, por fim, cruzada com o tipo de formação. Nesta relação, os formandos que participaram na formação *interna* apresentam uma média de satisfação de 3,52, enquanto que os que frequentaram formação *externa*, resultam num nível de satisfação um pouco mais elevada (3,58) (Gráfico 45).

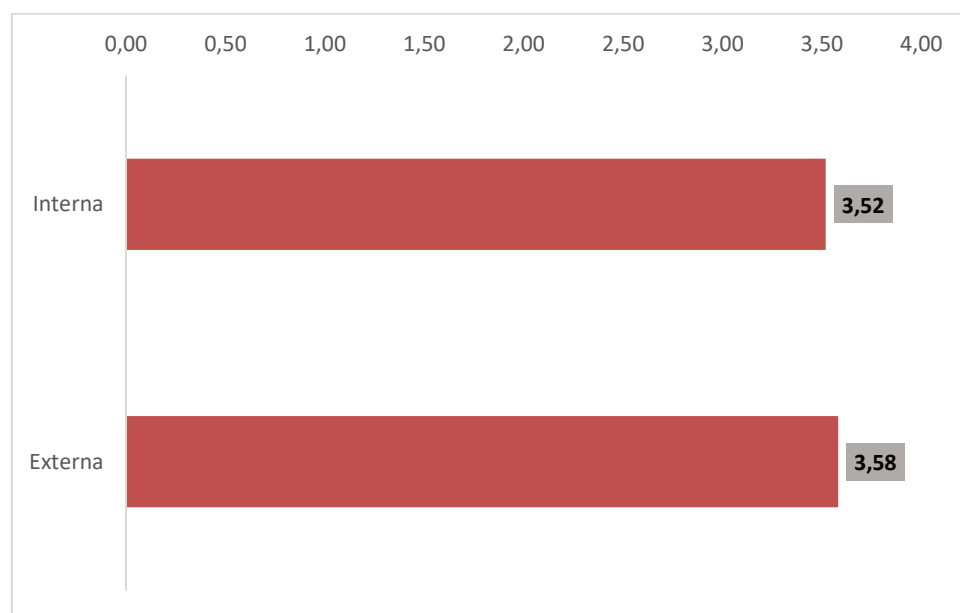


Gráfico 45: Satisfação geral por tipo de formação ($\bar{x}$)

Sugestões

As sugestões, no final do inquérito, reforçam – em muitos casos – o que foi objeto de expressão de opinião no decorrer do mesmo.

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

No primeiro aspeto, o pedido de multiplicação das ações de formação é a nota mais frequente. Por outro lado, a solicitação de oferta de formação em língua inglesa e a disponibilização de versões gravadas das ações são, igualmente, exemplos de sugestões apresentadas. Um dos inquiridos refere uma extrema dificuldade no momento de inscrição através da área pessoal do catálogo. Noutro caso, o inquirido pede que se informe com mais detalhe qual o nível da ação de formação para que as expectativas não resultem frustradas. A questão da duração curta das sessões é também um comentário apresentado.

Uma questão específica do processo online foi reportada e diz respeito à dificuldade de acompanhamento por parte do formador às questões colocadas no *chat*.

As questões pedagógicas correspondem ao maior número de comentários e sugestões. Em grande parte, elogia-se a clareza, o dinamismo e a interatividade conseguida no decorrer das sessões. Apenas em dois questionários, a opinião é contrária: num deles, relata-se que o formador *esteve a ler na maior parte do tempo*; e noutro que *a formação melhorava se houvesse mais objetividade no discurso e menos prosa*.

Como aspeto a melhorar, refere-se a necessidade de fazer acompanhar a formação por resumos ou outros instrumentos de trabalho que permitam relacionar os conteúdos com as práticas de trabalho.

Finalmente, do ponto de vista técnico, algumas sessões parece terem tido problemas de som.

Questionário

Exemplo

Questionário de Avaliação da Ação de Formação Online | Web of Science: recursos e funcionalidades | 29 outubro 2020

Para podermos melhorar a formação que preparamos para si, agradecemos a sua resposta a este breve questionário.

Existem 10 perguntas neste inquérito

Perfil do Formando

1 Categoria: *

Por favor, seleccione **apenas uma** das seguintes opções:

- ☐ Estudante
- ☐ Docente
- ☐ Investigador
- ☐ Técnico
- ☐ Outra. Qual?

2 Qual o grau que frequenta?

Responda a esta pergunta apenas se as seguintes condições são verdadeiras:

° ((p1.NAOK == "1"))

Por favor, seleccione **apenas uma** das seguintes opções:

- ☐ Licenciatura
- ☐ Pós-graduação
- ☐ Mestrado
- ☐ Doutoramento
- ☐ Outro:

3 Qual o departamento a que pertence?

Responda a esta pergunta apenas se as seguintes condições são verdadeiras:

° ((p1.NAOK == "2"))

Por favor, seleccione **apenas uma** das seguintes opções:

- ☐ Dept de Antropologia
- ☐ Dept de Arquitetura e Urbanismo
- ☐ Dept de Ciência Política e Políticas Públicas
- ☐ Dept de Ciências e Tecnologias da Informação
- ☐ Dept de Contabilidade
- ☐ Dept de Economia
- ☐ Dept de Economia Política
- ☐ Dept de Finanças
- ☐ Dept de História
- ☐ Dept de Marketing, Operações e Gestão Geral
- ☐ Dept de Matemática
- ☐ Dept de Métodos de Pesquisa Social
- ☐ Dept de Métodos Quantitativos para a Gestão e Economia
- ☐ Dept de Psicologia Social e das Organizações
- ☐ Dept de Recursos Humanos e Comportamento Organizacional
- ☐ Dept de Sociologia
- ☐ Outro. Qual?

4 Qual a Unidade de Investigação a que pertence?

Responda a esta pergunta apenas se as seguintes condições são verdadeiras:

° ((p1.NAOK == "3"))

Por favor, seleccione **apenas uma** das seguintes opções:

- ☐ BRU_Iscte
- ☐ CEI_Iscte
- ☐ CIES_Iscte
- ☐ CIS_Iscte
- ☐ CRIA
- ☐ DINÂMIA'CET_Iscte
- ☐ ISTAR_Iscte
- ☐ IT
- ☐ Outra. Qual?

Avaliação da Ação de Formação

5 Organização:

Por favor, seleccione uma resposta apropriada para cada item:

	Discordo totalmente	Discordo em parte	Concordo em parte	Concordo totalmente
A divulgação do Plano de Formação foi adequada	☐	☐	☐	☐
A inscrição foi fácil e rápida	☐	☐	☐	☐
A interação com o Serviço de Formação da Biblioteca decorreu de forma positiva	☐	☐	☐	☐

6 Sessão:

Por favor, seleccione uma resposta apropriada para cada item:

	Discordo totalmente	Discordo em parte	Concordo em parte	Concordo totalmente
A informação foi exposta de forma clara e objetiva	☐	☐	☐	☐
Os conteúdos apresentados corresponderam aos objetivos propostos	☐	☐	☐	☐
O tempo da sessão foi o adequado	☐	☐	☐	☐

7 Qual o impacto da sessão nos seus conhecimentos?

Por favor, seleccione **apenas uma** das seguintes opções:

- ☐ Nada relevante
- ☐ Pouco relevante
- ☐ Relevante
- ☐ Muito relevante

8 A sessão correspondeu às suas expetativas?

Por favor, seleccione **apenas uma** das seguintes opções:

- ☐ Sim
- ☐ Não

9 Qual o seu grau de satisfação geral relativamente à sessão:

Por favor, seleccione **apenas uma** das seguintes opções:

- ☐ Nada satisfeito
- ☐ Pouco satisfeito
- ☐ Satisfeito
- ☐ Muito satisfeito

Sugestões / Comentários

10 Deixe-nos as suas sugestões e/ou comentários acerca da sessão a que assistiu:

Por favor, escreva aqui a sua resposta:

Por favor, submeta por 30.11.2020 – 00:00

Submeter o seu inquérito

Obrigado por ter concluído este inquérito.