

SID

Formação

INQUÉRITO DE SATISFAÇÃO
RELATÓRIO | 2016

Índice

| | |
|--|----|
| Introdução | 4 |
| 1. Caracterização geral da formação..... | 5 |
| 2. Caracterização dos formandos | 12 |
| 3. Satisfação dos formandos | 17 |
| 3.1 Avaliação das ações de formação..... | 17 |
| 3.1.1 Programa da formação..... | 17 |
| 3.1.2 Formador | 19 |
| 3.1.3 Duração da formação | 21 |
| 3.1.4 Qualidade e adequação da documentação distribuída..... | 23 |
| 3.1.5 Adequação e conforto das instalações..... | 25 |
| Avaliação global..... | 27 |
| 3.2 Correspondência às expetativas..... | 30 |
| 3.3 Impacto da formação no conhecimento dos formandos..... | 33 |
| 3.4 Utilidade das ações de formação..... | 35 |
| 4. Satisfação dos formandos por ação de formação | 38 |
| Sugestões | 42 |
| Sumário de informação | 43 |

Índice de quadros

| | |
|---|----|
| Quadro 1 - Tipo de formação (%) | 5 |
| Quadro 2- Formandos por ação de formação (%) | 6 |
| Quadro 3- Categorização das ações de formação | 8 |
| Quadro 4 - Formandos por situação profissional /Categoria da ação de formação (%) | 10 |
| Quadro 5 - Formandos por Grau de ensino / Categoria de ação de formação (%) | 10 |
| Quadro 6 – Proveniência dos formandos (%) | 12 |
| Quadro 7 – Situação profissional dos formandos (%) | 13 |
| Quadro 8 – Grau de ensino (%) | 14 |
| Quadro 9 – Estudantes por Escola (%) | 15 |
| Quadro 10- Docentes por Escola (%) | 16 |
| Quadro 11 – Investigadores por Escola (%) | 16 |
| Quadro 12 – Participação em ações de formação anteriores (%) | 16 |
| Quadro 13 – Avaliação do Programa da formação por caracterização de formandos (n, % e média) | 17 |
| Quadro 14 – Avaliação do Formador por caracterização de formandos (n, % e média) | 21 |
| Quadro 15 – Avaliação da Duração da formação por caracterização de formandos (n, % e média) | 23 |
| Quadro 16 – Avaliação da Qualidade e adequação da documentação por caracterização de formandos (n, % e média) | 25 |
| Quadro 17 – Avaliação da Adequação e conforto das instalações por caracterização de formandos (n, % e média) | 27 |
| Quadro 18 – Avaliação global (média) | 28 |
| Quadro 19 – Avaliação global por caracterização de formandos (média) | 29 |
| Quadro 20 – Correspondência da ação às expetativas por caracterização dos formandos (n e %) | 31 |
| Quadro 21 – Impacto da formação nos conhecimentos por caracterização de formandos (n, % e média) | 34 |
| Quadro 22 – Utilidade da continuação das ações de formação (n e %) | 36 |
| Quadro 23 – Satisfação dos formandos por ação de formação (média) | 38 |
| Quadro 24 – Impacto nos conhecimentos prévios dos formandos (média) | 40 |

Índice de gráficos

| | |
|--|----|
| Gráfico 1 - Formandos por ação de formação (%) | 7 |
| Gráfico 2- Formandos por categoria de ação de formação (%) | 9 |
| Gráfico 3 - Língua da ação de formação (%) | 11 |
| Gráfico 4 - Proveniência dos formandos (%) | 13 |
| Gráfico 5 – Situação profissional dos formandos (%) | 14 |
| Gráfico 6 - Grau de ensino (se estudante) dos formandos (%) | 15 |
| Gráfico 7 – Avaliação do programa da formação (%) | 17 |
| Gráfico 8 – Avaliação do formador (%) | 20 |
| Gráfico 9 – Duração da ação (%) | 22 |
| Gráfico 10 – Qualidade e adequação da documentação distribuída (%) | 24 |
| Gráfico 11 – Avaliação global (média) | 28 |
| Gráfico 12 – Correspondência às expectativas dos formandos (%) | 30 |
| Gráfico 13 – Impacto no conhecimento dos formandos (%) | 33 |
| Gráfico 14 – Utilidade das ações de formação (%) | 35 |
| Gráfico 15 – Satisfação dos formandos por ação de formação (média) | 39 |
| Gráfico 16 - Impacto nos conhecimentos prévios dos formandos (média) | 41 |

Introdução

Este relatório apresenta o tratamento da informação recolhida através dos inquéritos de avaliação aos formandos que frequentaram ações promovidas pela Biblioteca do ISCTE-IUL durante o ano de 2016.

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 corresponde às variáveis de caracterização dos inquiridos, nomeadamente, a pertença institucional (proveniência), a situação profissional, 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. 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 como a questão sobre se é a primeira vez que o formando frequenta uma ação da Biblioteca 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 2016 dizem respeito a **79** ações de formação. Destas, **12** ações derivam de pedidos feitos à Biblioteca; as restantes resultam da oferta de formação que a Biblioteca coloca à disposição em calendário fixo (Plano de formação).

A totalidade de inquéritos recolhidos corresponde a **521** formandos¹. O número de respondentes que frequentaram as ações de formação do Plano corresponde a **62,0%** da totalidade dos inquiridos. As formações a pedido referem-se a **38,0%**.

Quadro 1 - Tipo de formação (%)

| Tipo de formação | % |
|--------------------------------|------|
| A pedido | 38,0 |
| Plano de formação (calendário) | 62,0 |

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 2016 foi de **519**, sendo o número de presenças confirmadas de **268** (informação recolhida do sistema de gestão da formação), correspondendo este número a **51,6%** das intenções de participação. O número de questionários resultantes da formação de calendário (com formadores internos) foi de **262**.

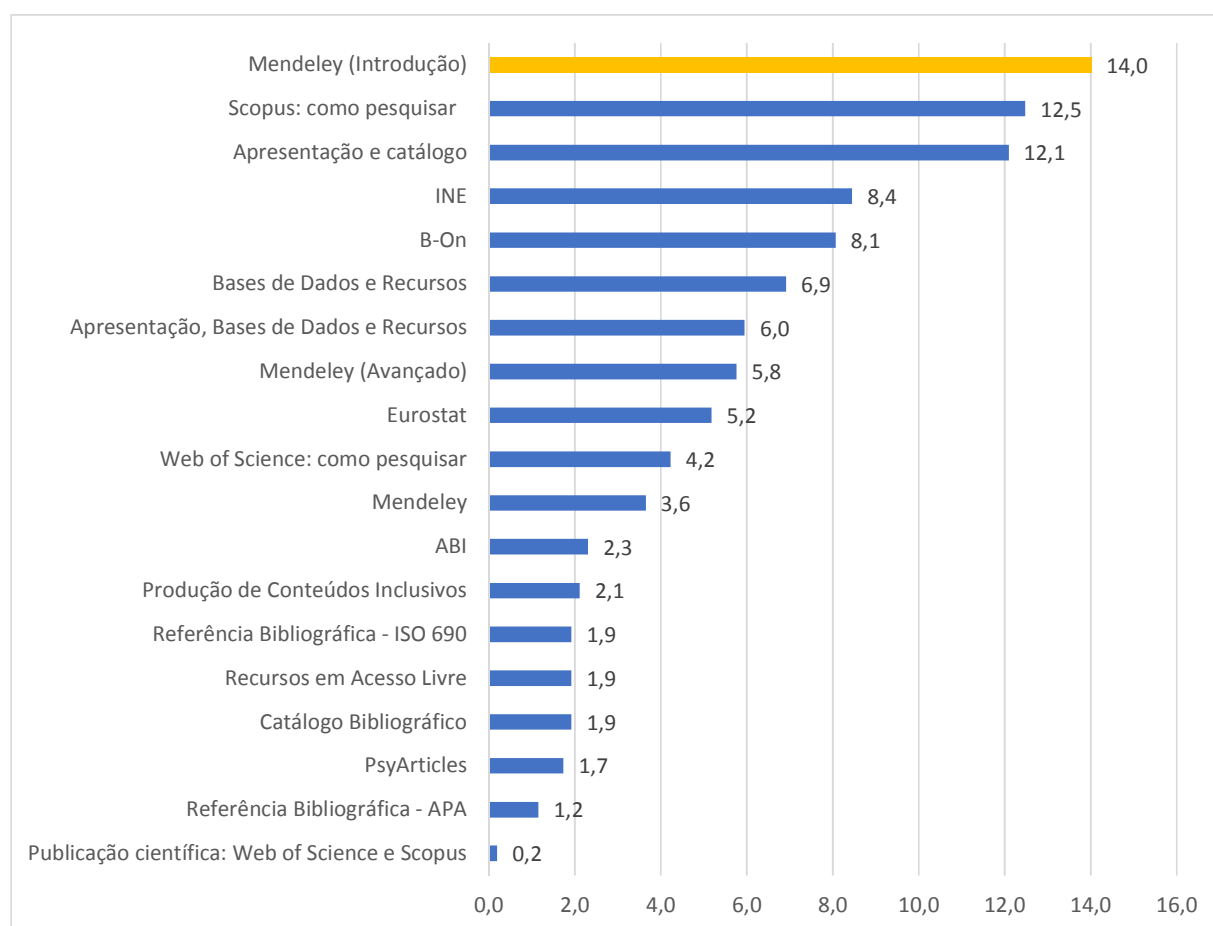
Relativamente às ações que se realizaram, o número de respondentes apresenta-se no quadro seguinte:

Quadro 2- Formandos por ação de formação (%)

| Designação da ação de formação | % |
|--|------|
| ABI | 2,3 |
| Apresentação e catálogo | 12,1 |
| Apresentação, Bases de Dados e Recursos | 6,0 |
| Bases de Dados e Recursos | 6,9 |
| B-On | 8,1 |
| Catálogo Bibliográfico | 1,9 |
| Eurostat | 5,2 |
| INE | 8,4 |
| Mendeley | 3,6 |
| Mendeley (Avançado) | 5,8 |
| Mendeley (Introdução) | 14,0 |
| Produção de Conteúdos Inclusivos | 2,1 |
| PsycArticles | 1,7 |
| Publicação científica: Web of Science e Scopus | 0,2 |
| Recursos em Acesso Livre | 1,9 |
| Referência Bibliográfica - APA | 1,2 |
| Referência Bibliográfica - ISO 690 | 1,9 |
| Scopus: como pesquisar | 12,5 |
| Web of Science: como pesquisar | 4,2 |

As ações de formação de *Introdução ao Mendeley* são aquelas que correspondem à maior percentagem de formandos respondentes (**14,0%**). Em seguida, surge a formação sobre a Base de dados *Scopus* (**12,5%**).

Gráfico 1 - Formandos por ação de formação (%)



De forma a facilitar a interpretação dos dados recolhidos, foi elaborada uma categorização das ações em três grandes grupos: *Apresentação da Biblioteca e dos Recursos de Informação*, *Pesquisa de Informação* (em bases de dados específicas) e *Processamento e tratamento de Informação*.

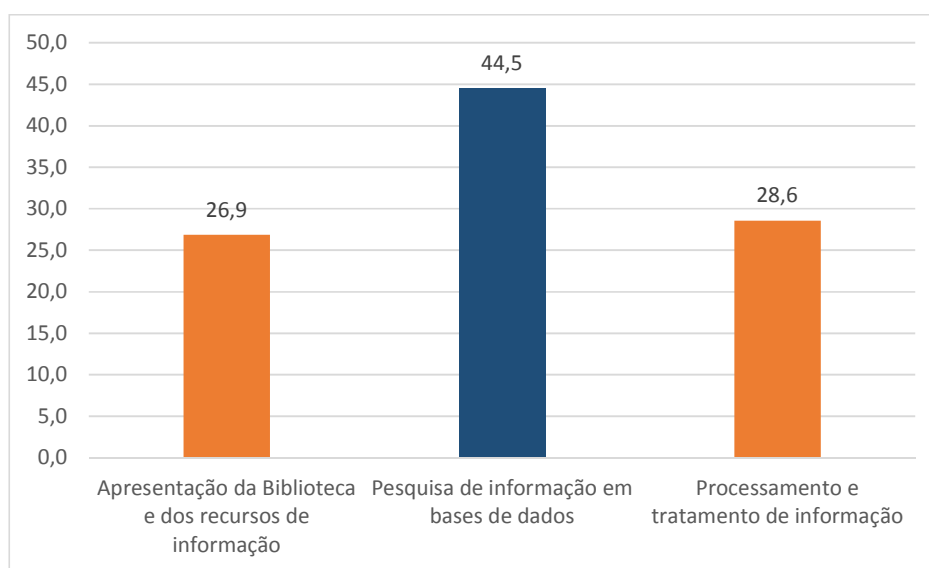
No primeiro grupo, foram reunidas as ações que permitem o conhecimento geral sobre o espaço físico da Biblioteca, o seu funcionamento e os recursos de informação que oferece à comunidade. No segundo segmento, inclui-se a promoção das competências de informação relativas à pesquisa. Esta competência é 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 a produção de conteúdos inclusivos (isto é, boas práticas na produção de conteúdos).

Quadro 3- Categorização das ações de formação

| Designação da ação de formação | Apresentação da Biblioteca e dos Recursos de informação | Pesquisa de informação em bases de dados | Processamento e tratamento da informação |
|--|---|--|--|
| ABI | | 0 | |
| Apresentação e catálogo | 0 | | |
| Apresentação, Bases de Dados e Recursos | 0 | | |
| Bases de Dados e Recursos | 0 | | |
| B-On | | 0 | |
| Catálogo Bibliográfico | 0 | | |
| Eurostat | | 0 | |
| INE | | 0 | |
| Mendeley | | | 0 |
| Mendeley (Avançado) | | | 0 |
| Mendeley (Introdução) | | | 0 |
| Produção de Conteúdos Inclusivos | | | 0 |
| PsycArticles | | 0 | |
| Publicação científica: Web of Science e Scopus | | | 0 |
| Recursos em Acesso Livre | 0 | | |
| Referência Bibliográfica - APA | | | 0 |
| Referência Bibliográfica - ISO 690 | | | 0 |
| Scopus: como pesquisar | | 0 | |
| Web of Science: como pesquisar | | 0 | |

Desta análise resulta que **44,5%** dos formandos inquiridos frequentaram ações que fornecem competências ao nível da *Pesquisa de informação em bases de dados*. A esta circunstância não será alheio o fato desta área aglutinar várias bases de dados, pelo que o mesmo formando frequenta, eventualmente, mais que uma ação do grupo. A percentagem de ações das outras duas categorias é bastante equilibrada: **26,9%** no que respeita a formação básica e **28,6%** no que se refere ao *Processamento e tratamento de informação*.

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



Considerou-se pertinente proceder ao cruzamento das áreas definidas com algumas variáveis de caracterização dos respondentes, nomeadamente, a *Situação profissional* (categoria de formando).

Sem exceção, todas as categorias frequentaram, em maior percentagem, as ações de formação correspondentes à área de *Pesquisa de informação em bases de dados*. Não se regista qualquer questionário relativo à frequência das ações de *Apresentação da Biblioteca e dos Recursos de Informação* no caso dos *Docentes* e do *Pessoal não docente*. Ao invés, nas ações relativas ao *Processamento e tratamento de informação* todas as categorias se encontram presentes.

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

| Situação profissional/Categoria de ação de formação | Apresentação da Biblioteca e dos Recursos de Informação | Pesquisa de informação em bases de dados | Processamento e tratamento de informação |
|---|---|--|--|
| | % | % | % |
| Docente | 0,0 | 68,8 | 31,3 |
| Investigador | 4,5 | 63,6 | 31,8 |
| Estudante | 28,9 | 42,8 | 28,3 |
| Funcionário | 0,0 | 66,7 | 33,3 |

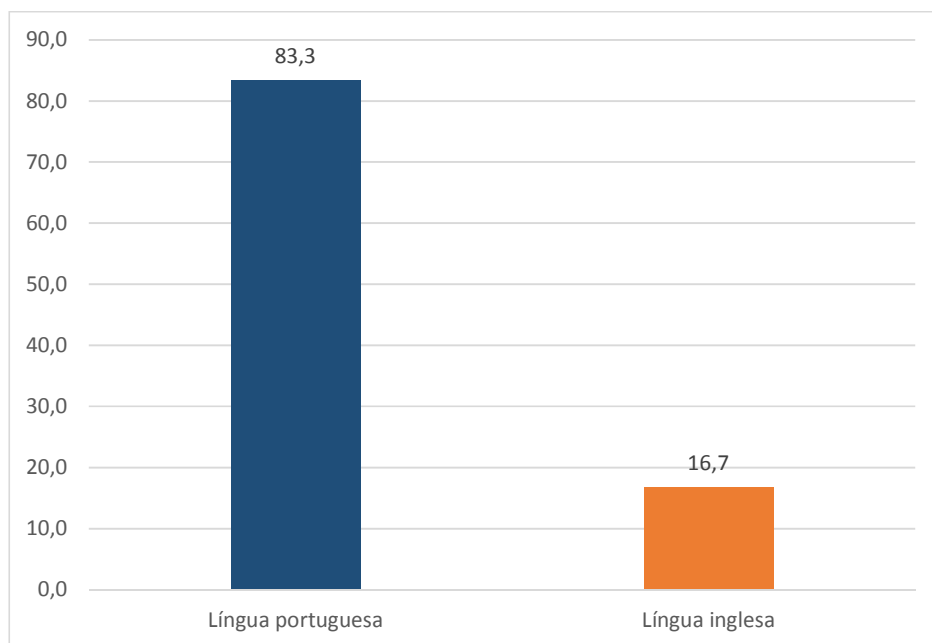
Foi igualmente efetuado o cruzamento entre as áreas definidas e o Grau de ensino. Os estudantes de *Licenciatura* que responderam ao questionário, frequentaram sobretudo a formação relativa à *Apresentação da Biblioteca e dos Recursos de Informação (57,8%)*, enquanto os estudantes de *Pós-Graduação, Mestrado e Doutoramento* assistiram principalmente às ações referentes a *Pesquisa de informação em bases de dados (44,4%, 42,5% e 51,8%* respetivamente). Os estudantes de 3º ciclo apresentam igualmente uma frequência alta das ações sobre *Processamento e tratamento de informação (47,0%)*.

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

| Grau de ensino (estudante)/ Categoria de ação de formação | Apresentação da Biblioteca e dos Recursos de Informação | Pesquisa de informação em bases de dados | Processamento e tratamento de informação |
|---|---|--|--|
| | % | % | % |
| Licenciatura | 57,8 | 35,8 | 6,4 |
| Pós-Graduação | 22,2 | 44,4 | 33,3 |
| Mestrado | 25,6 | 42,5 | 31,9 |
| Doutoramento | 1,2 | 51,8 | 47,0 |

A maioria das ações de formação foram desenvolvidas em língua portuguesa (**83,3%**), sendo que **16,7%** foram ministradas em inglês.

Gráfico 3 - Língua da ação de formação (%)



2. Caracterização dos formandos

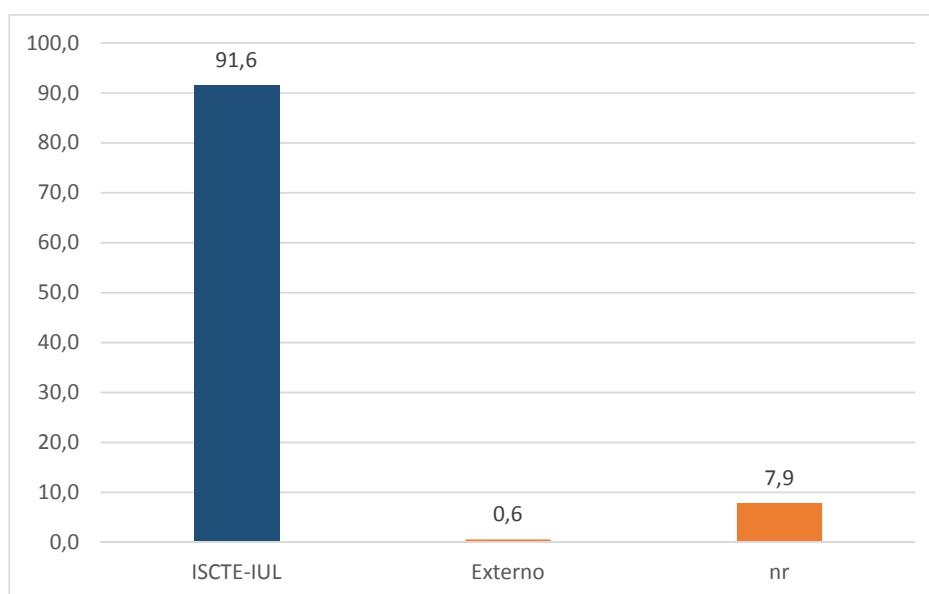
A primeira questão do inquérito diz respeito à *Proveniência* do formando. Trata-se de uma questão aberta em que a percentagem de não respondentes é elevada (**7,9%**). A pergunta nem sempre é entendida como referente à pertença institucional, razão pela qual, em algumas situações, é respondida com a informação do curso frequentado. Nestes casos, sempre que possível, foi efetuada a correspondência à instituição de origem. Existe um caso, considerado como não resposta, em que à questão o formando responde com a naturalidade.

Os formandos que preencheram o inquérito são, na maioria, pertencentes ao ISCTE-IUL (**91,6%**). Os formandos externos representam menos de 1% (**0,6%**) e indicam como organização de proveniência o Ministério da Economia.

Quadro 6 – Proveniência dos formandos (%)

| Proveniência | % |
|--------------|------|
| ISCTE-IUL | 91,6 |
| Externo | 0,6 |
| nr | 7,9 |

Gráfico 4 - Proveniência dos formandos (%)

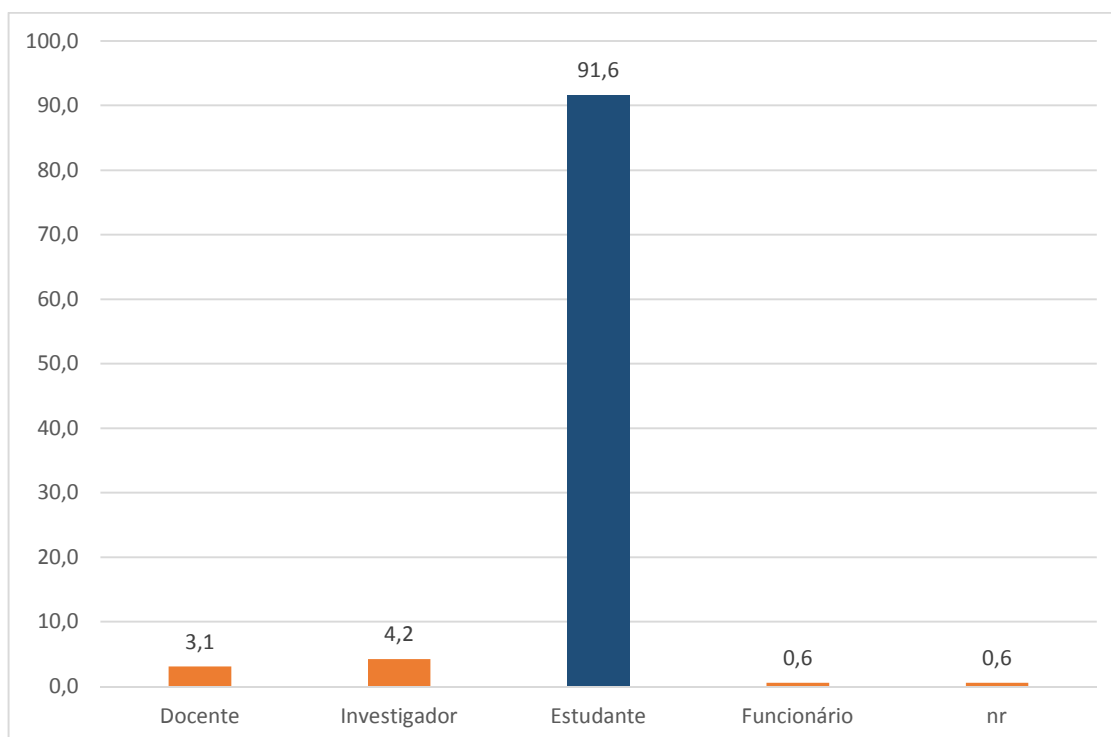


Quanto à *Situação profissional*, **91,6%** correspondem à categoria *Estudante*. A categoria *Investigador* (**4,2%**) surge em segunda posição e a de *Docente* na terceira (**3,1%**). A frequência da categoria *Funcionário* (Pessoal não docente) é residual correspondendo a **0,6%** dos inquiridos.

Quadro 7 – Situação profissional dos formandos (%)

| Situação profissional | % |
|-----------------------|------|
| Docente | 3,1 |
| Investigador | 4,2 |
| Estudante | 91,6 |
| Funcionário | 0,6 |
| nr | 0,6 |

Gráfico 5 – Situação profissional dos formandos (%)

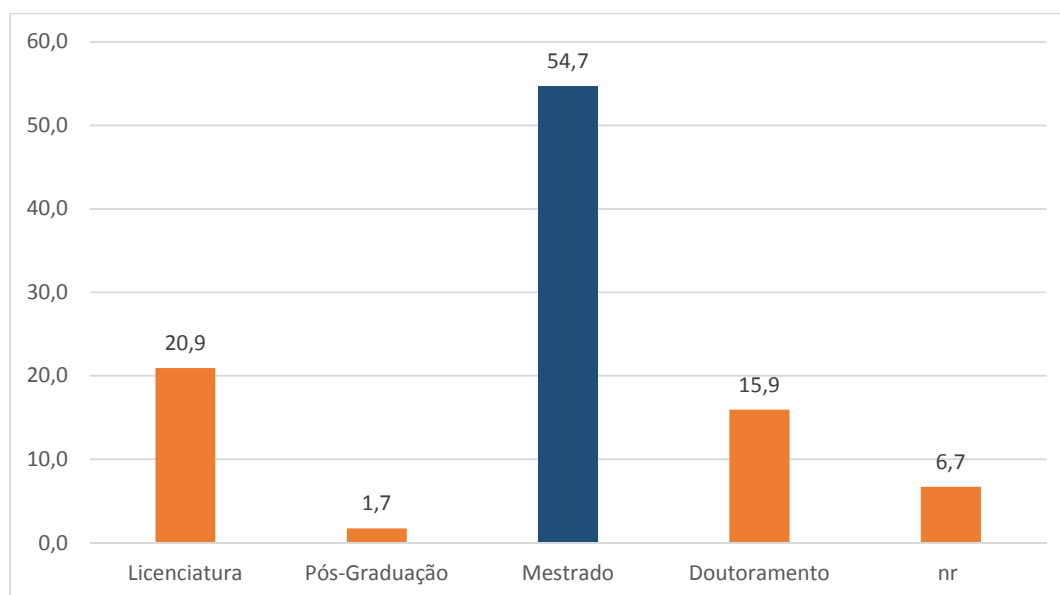


Relativamente ao *Grau de ensino (se estudante)*, a maioria dos formandos pertence ao 2º ciclo (**54,7%**). Os estudantes de *Licenciatura* representam **20,9%** dos respondentes e os de *Doutoramento* **15,9%**. Registe-se novamente uma percentagem significativa de formandos que não respondem; trata-se de outra questão deixada em aberto o que, de algum modo, poderá contribuir para justificar esta circunstância.

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

| Grau de ensino | % |
|----------------|------|
| Licenciatura | 20,9 |
| Pós-Graduação | 1,7 |
| Mestrado | 54,7 |
| Doutoramento | 15,9 |
| nr | 6,7 |

Gráfico 6- Grau de ensino (se estudante) dos formandos (%)



A auscultação ao curso que os formandos frequentam ou a Escola a que pertencem não são questões incluídas no questionário. Ainda assim, **50,9%** dos respondentes referem o curso na questão relativa ao Grau de ensino. Por esse motivo, considerou-se pertinente o seu tratamento, categorizando os elementos recolhidos pelas Escolas existentes no ISCTE-IUL.

Do que é possível apurar, a *ISCTE Business School (IBS)* (**25,5%**) foi a escola que teve o maior número de estudantes envolvidos nas ações de formação promovidas pela Biblioteca do ISCTE-IUL, seguida da *Escola de Sociologia e Políticas Públicas (ESPP)* (**14,4%**).

Quadro 9 – Estudantes por Escola (%)

| Estudantes (por escola) | % |
|-------------------------|------|
| ISTA | 1,3 |
| IBS | 25,5 |
| ECSH | 9,2 |
| ESPP | 14,4 |
| Outra | 0,4 |
| Total | 50,9 |
| Não referido | 49,1 |

A quarta questão refere-se ao *Departamento* ou *Centro de Investigação* a que pertencem os formandos. Apesar da questão ser apenas uma, foi decidido o seu tratamento de forma individualizada, para maior pormenor no apuramento da informação.

No caso dos *Docentes*, duas escolas apresentam igual percentagem de participantes: a *Escola de Tecnologias e Arquitetura (ISTA)* e a *Escola de Sociologia e Políticas Públicas (ESPP)* (**33,3%**).

Quadro 10- Docentes por Escola (%)

| Docentes (por Escola) | % |
|-----------------------|------|
| ISTA | 33,3 |
| IBS | 8,3 |
| ECSH | 25,0 |
| ESPP | 33,3 |

No que se refere aos *Investigadores*, é igualmente a *Escola de Sociologia e Políticas Públicas* que corresponde à maior percentagem de intervenientes (**52,9%**).

Quadro 11 – Investigadores por Escola (%)

| Investigadores (por Escola) | % |
|-----------------------------|------|
| IBS | 23,5 |
| ECSH | 23,5 |
| ESPP | 52,9 |

Relativamente ainda à caracterização dos inquiridos, uma última questão refere-se à participação em ações de formação anteriores. Regista-se que **76,4%** já tinha frequentado ações de formação promovidas pela Biblioteca do ISCTE-IUL.

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

| Participação em ações de formação anteriores | % |
|--|------|
| Sim | 76,4 |
| Não | 23,6 |

3. Satisfação dos formandos

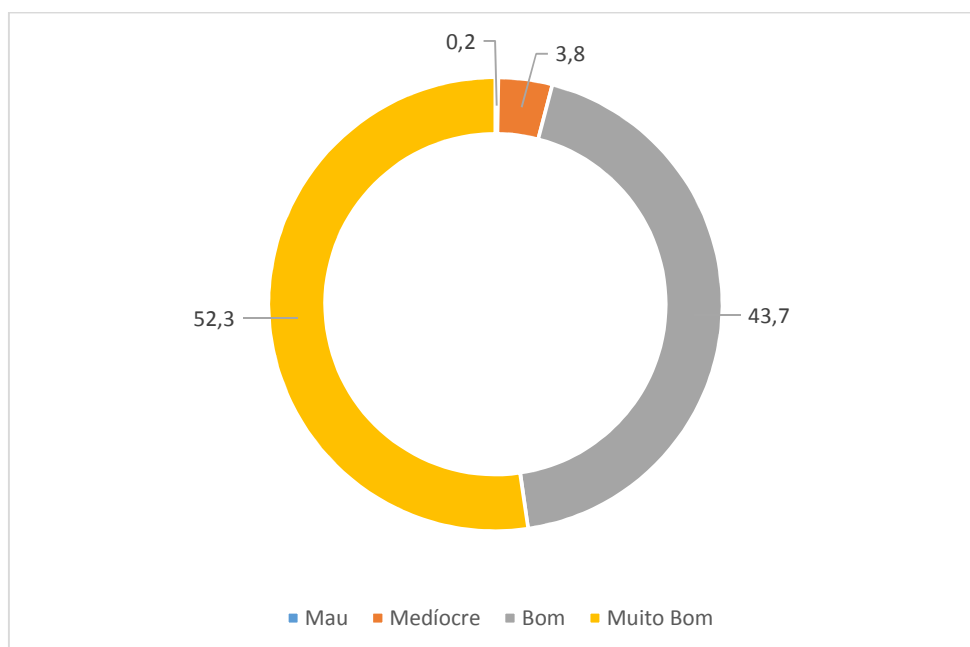
A opinião dos formandos expressa-se através de quatro parâmetros: a satisfação, propriamente, que se refere a cinco aspetos avaliados (programa, formador, duração, qualidade e adequação da documentação distribuída e instalações), o cumprimento de expectativas, o impacto nos conhecimentos do formando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

3.1 Avaliação das ações de formação

3.1.1 Programa da formação

O primeiro item a ser avaliado é o *Programa* das ações de formação. **96,0%** dos respondentes considera o *Programa de formação* das ações *Bom* (**43,7%**) e *Muito Bom* (**52,3%**). No extremo oposto, a avaliação negativa verifica-se em **4,0%** das respostas.

Gráfico 7 – Avaliação do programa da formação (%)



Por variáveis de categorização, constata-se que os formandos que frequentaram as ações do Plano de Formação (*De calendário*) pronunciam-se em termos médios mais favoravelmente no que respeita a este item de avaliação (**3,57**) que os formandos das ações *a pedido* (**3,34**).

Quanto à *Proveniência* ou pertença institucional, a comunidade avalia menos positivamente os programas de formação (**3,49**) que os formandos externos (**3,67**).

Os *Funcionários* e os *Docentes* são as duas categorias de formandos que melhor avaliam esta dimensão; respetivamente **4,00** e **3,63**. Os estudantes de *Doutoramento* manifestam-se mais agradados com os *Programas* (**3,62**).

Relativamente às escolas, no caso dos *Estudantes* os que melhor avaliam os *Programas* de formação são os que pertencem à *Escola de Sociologia e Políticas Públicas* (ESPP) (**3,53**); o mesmo acontece com os *Docentes*, sendo que nesta situação também a *Escola de Ciências Sociais e Humanas* (ECSH) apresenta igual valor (**4,00**). Já os Investigadores mais satisfeitos são oriundos da *ISCTE Business School* (IBS) (**3,86**).

Quadro 13 – Avaliação do Programa da formação por caracterização de formandos

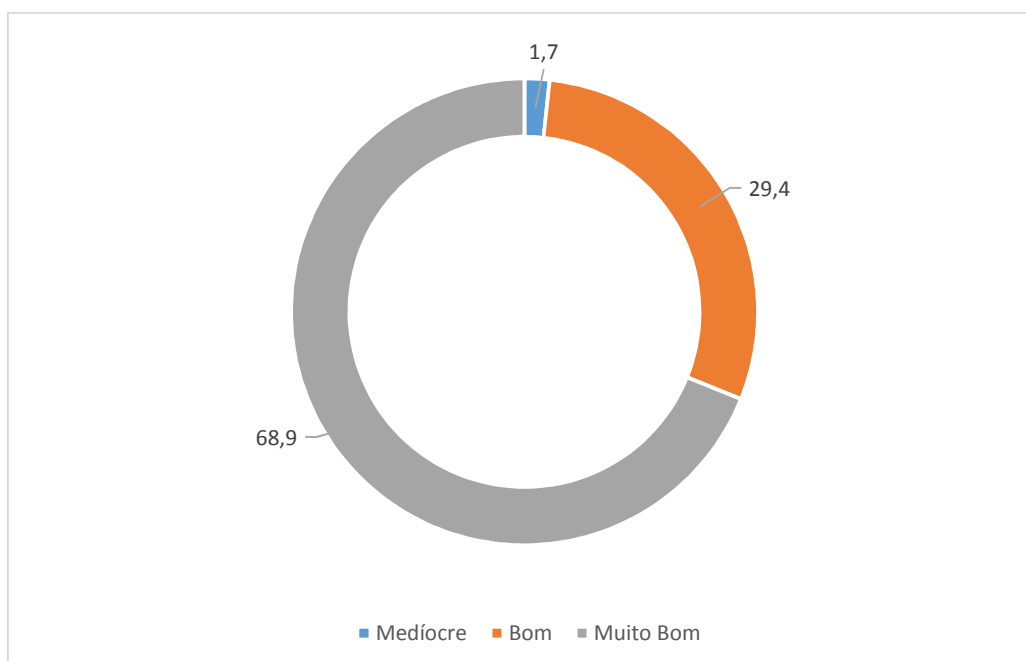
(n, % e média)

| | | Programa de formação | | | | | | | | Média |
|-----------------------------|---------------|----------------------|-----|----------|------|-----|-------|-----------|-------|-------|
| | | Mau | | Medíocre | | Bom | | Muito Bom | | |
| | | n | % | n | % | n | % | n | % | |
| Tipo de formação | A pedido | 1 | 0,5 | 12 | 6,1 | 104 | 52,5 | 81 | 40,9 | 3,34 |
| | De calendário | 0 | 0,0 | 8 | 2,5 | 123 | 38,2 | 191 | 59,3 | 3,57 |
| Proveniência | ISCTE | 1 | 0,2 | 17 | 3,6 | 207 | 43,4 | 252 | 52,8 | 3,49 |
| | Externo | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 1 | 33,3 | 2 | 66,7 | 3,67 |
| Situação profissional | Docente | 0 | 0,0 | 1 | 6,3 | 4 | 25,0 | 11 | 68,8 | 3,63 |
| | Investigador | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 9 | 40,9 | 13 | 59,1 | 3,59 |
| | Estudante | 1 | 0,2 | 19 | 4,0 | 211 | 44,3 | 245 | 51,5 | 3,47 |
| | Funcionário | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 3 | 100,0 | 4,00 |
| Grau de ensino (estudante) | Licenciatura | 1 | 0,9 | 2 | 1,8 | 60 | 55,0 | 46 | 42,2 | 3,39 |
| | Pós-Graduação | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 4 | 44,4 | 5 | 55,6 | 3,56 |
| | Mestrado | 0 | 0,0 | 16 | 5,6 | 121 | 42,5 | 148 | 51,9 | 3,46 |
| | Doutoramento | 0 | 0,0 | 1 | 1,2 | 29 | 35,4 | 52 | 63,4 | 3,62 |
| Estudantes (por escola) | ISTA | 0 | 0,0 | 1 | 14,3 | 4 | 57,1 | 2 | 28,6 | 3,14 |
| | IBS | 0 | 0,0 | 6 | 4,5 | 66 | 49,6 | 61 | 45,9 | 3,41 |
| | ECSH | 0 | 0,0 | 1 | 2,1 | 23 | 47,9 | 24 | 50,0 | 3,48 |
| | ESPP | 0 | 0,0 | 3 | 4,0 | 29 | 38,7 | 43 | 57,3 | 3,53 |
| | Outra | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 2 | 100,0 | 4,00 |
| Docentes (por escola) | ISTA | 0 | 0,0 | 1 | 25,0 | 0 | 0,0 | 3 | 75,0 | 3,50 |
| | IBS | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 1 | 100,0 | 0 | 0,0 | 3,00 |
| | ECSH | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 3 | 100,0 | 4,00 |
| | ESPP | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 4 | 100,0 | 4,00 |
| Investigadores (por Escola) | IBS | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 1 | 14,3 | 6 | 85,7 | 3,86 |
| | ECSH | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 3 | 37,5 | 5 | 62,5 | 3,63 |
| | ESPP | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 8 | 44,4 | 10 | 55,6 | 3,56 |

3.1.2 Formador

A avaliação dos *Formadores* é muito positiva correspondendo a **98,3%** de satisfação, sendo que **29,4%** dos formandos avaliam este item como *Muito Bom* e **68,9%** como *Bom*.

Gráfico 8 – Avaliação do formador (%)



Analisando os dados por categoria de formando, os inquiridos presentes na formação *de calendário* avaliam mais positivamente os formadores (**3,72**) que os formandos que frequentaram a formação *a pedido* (**3,59**).

Relativamente aos grupos profissionais, a avaliação dos formadores aproxima-se bastante do nível máximo, sendo que no caso do *Pessoal Não Docente* a média apurada é de **4,00**.

Por *Grau de ensino*, são os estudantes de *Doutoramento* que melhor opinião apresentam sobre este item (**3,72**).

No que respeita a Escolas do ISCTE-IUL, os *Estudantes da Escola de Tecnologias e Arquitetura* (ISTA) e a *Escola de Sociologia e Políticas Públicas* (ESPP) avaliam os formadores com a cotação mais elevada (**3,71**). No caso dos *Docentes*, a *ISCTE Business School* (IBS), a *Escola de Ciências Sociais e Humanas* (ECSH) e a *Escola de Sociologia e Políticas Públicas* (ESPP) atribuem a notação média mais alta possível aos formadores (**4,00**), ocorrendo o mesmo com os *Investigadores da Escola de Ciências Sociais e Humanas* (ECSH) (**4,00**).

Quadro 14 – Avaliação do Formador por caracterização de formandos (n, % e média)

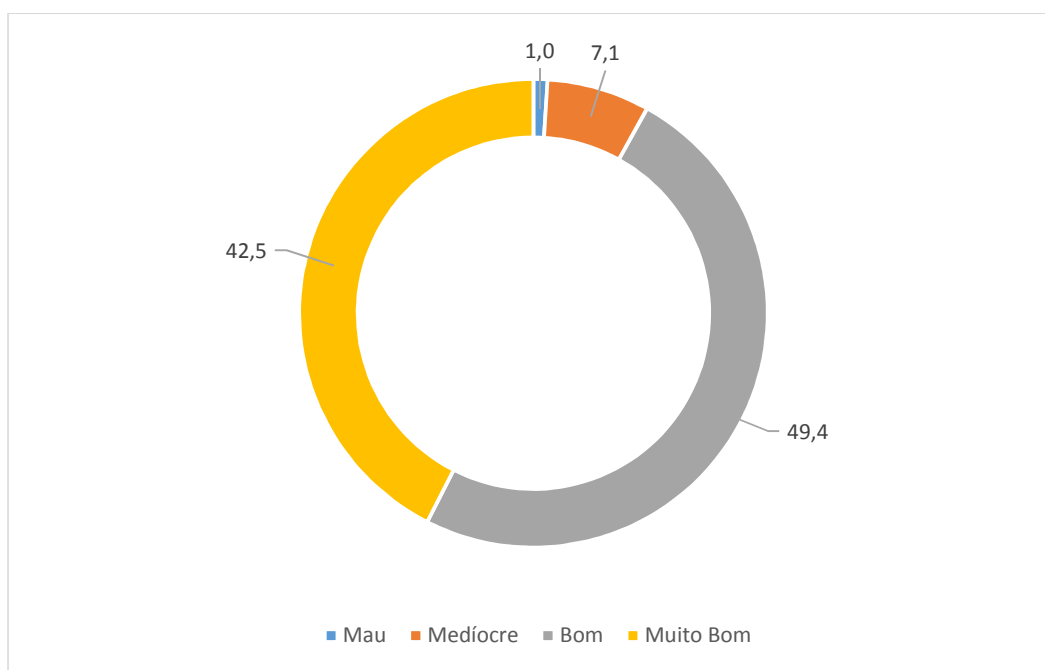
| | | Formador | | | | | | | | Média |
|-----------------------------|---------------|----------|-----|----------|-----|-----|------|-----------|-------|-------|
| | | Mau | | Medíocre | | Bom | | Muito Bom | | |
| | | n | % | n | % | n | % | n | % | |
| Tipo de formação | A pedido | 0 | 0,0 | 6 | 3,0 | 69 | 34,8 | 123 | 62,1 | 3,59 |
| | De calendário | 0 | 0,0 | 3 | 0,9 | 84 | 26,0 | 236 | 73,1 | 3,72 |
| Proveniência | ISCTE | 0 | 0,0 | 9 | 1,9 | 137 | 28,7 | 331 | 69,4 | 3,68 |
| | Externo | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 1 | 33,3 | 2 | 66,7 | 3,67 |
| Situação profissional | Docente | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 4 | 25,0 | 12 | 75,0 | 3,75 |
| | Investigador | 0 | 0,0 | 1 | 4,5 | 3 | 13,6 | 18 | 81,8 | 3,77 |
| | Estudante | 0 | 0,0 | 8 | 1,7 | 143 | 30,0 | 326 | 68,3 | 3,67 |
| | Funcionário | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 3 | 100,0 | 4,00 |
| Grau de ensino (estudante) | Licenciatura | 0 | 0,0 | 2 | 1,8 | 37 | 33,9 | 70 | 64,2 | 3,62 |
| | Pós-Graduação | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 5 | 55,6 | 4 | 44,4 | 3,44 |
| | Mestrado | 0 | 0,0 | 6 | 2,1 | 81 | 28,4 | 198 | 69,5 | 3,67 |
| | Doutoramento | 0 | 0,0 | 1 | 1,2 | 21 | 25,3 | 61 | 73,5 | 3,72 |
| Estudantes (por escola) | ISTA | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 2 | 28,6 | 5 | 71,4 | 3,71 |
| | IBS | 0 | 0,0 | 2 | 1,5 | 38 | 28,6 | 93 | 69,9 | 3,68 |
| | ECSH | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 21 | 43,8 | 27 | 56,3 | 3,56 |
| | ESPP | 0 | 0,0 | 2 | 2,7 | 18 | 24,0 | 55 | 73,3 | 3,71 |
| | Outra | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 2 | 100,0 | 4,00 |
| Docentes (por escola) | ISTA | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 1 | 25,0 | 3 | 75,0 | 3,75 |
| | IBS | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 1 | 100,0 | 4,00 |
| | ECSH | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 3 | 100,0 | 4,00 |
| | ESPP | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 4 | 100,0 | 4,00 |
| Investigadores (por Escola) | IBS | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 1 | 12,5 | 7 | 87,5 | 3,87 |
| | ECSH | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 8 | 100,0 | 4,00 |
| | ESPP | 0 | 0,0 | 1 | 5,6 | 5 | 27,8 | 12 | 66,7 | 3,61 |

3.1.3 Duração da formação

Relativamente à *Duração* das ações de formação, o nível de satisfação baixa para **91,9%**, percentagem distribuída da seguinte forma: **49,4%** *Bom* e **42,5%** *Muito Bom*. A percentagem negativa é de **8,1%**. Saliente-se, no entanto, que referindo-se esta questão a

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

Gráfico 9 – Duração da ação (%)



Os respondentes que frequentaram as ações de formação do Plano (*De calendário*) mostram-se mais agrados com este item (**3,43**).

No que respeita à *Situação profissional* do formando, note-se a valoração máxima manifestada pelo *Pessoal não docente* (**4,00**), sendo os *Estudantes* aqueles que avaliam menos positivamente a duração das ações (**3,31**).

Esta avaliação reflete-se no grau de ensino frequentado, no qual todas as categorias avaliam abaixo da média de 3,5 este item. Os estudantes de *Licenciatura* são os que se sentem menos agrados (**3,05**) e os de *Mestrado* mais satisfeitos (**3,42**).

Na distribuição por Escola, os *Estudantes* que melhor avaliam a duração das ações de formação são os da área de *Gestão* e de *Sociologia e Políticas Públicas*, em ambos os casos com média de **3,32**. No caso dos *Docentes*, também os da *Escola de Sociologia e Políticas Públicas* (ESPP), mas em simultâneo com a Escola da área de *Tecnologias e Arquitetura* (ISTA) e com a área de *Ciências Sociais e Humanas*, consideram a duração positiva cotando com a média de **4,00**. Os *Investigadores* que se mostram mais satisfeitos são os oriundos de Centros de Investigação pertencentes à área de *Gestão* (IBS) (**3,86**).

Quadro 15 – Avaliação da Duração da formação por caracterização de formandos

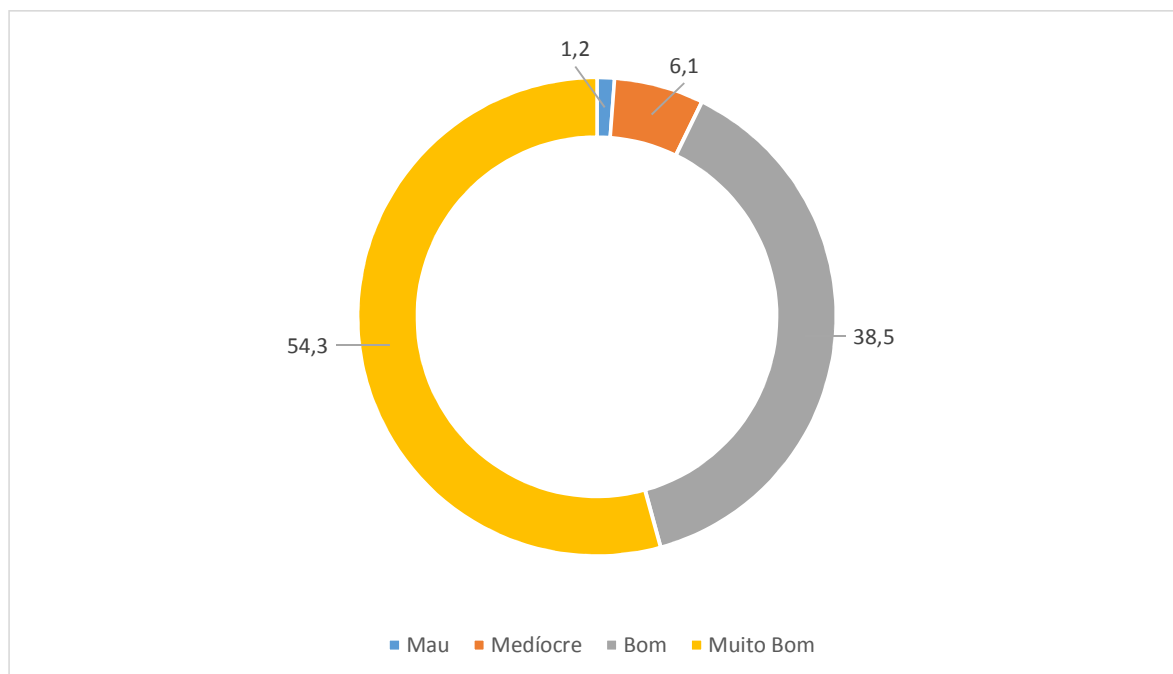
(n, % e média)

| | | Duração da formação | | | | | | | | Média |
|-----------------------------|---------------|---------------------|-----|----------|------|-----|-------|-----------|-------|-------|
| | | Mau | | Medíocre | | Bom | | Muito Bom | | |
| | | n | % | n | % | n | % | n | % | |
| Tipo de formação | A pedido | 4 | 2,0 | 23 | 11,6 | 103 | 52,0 | 68 | 34,3 | 3,19 |
| | De calendário | 1 | 0,3 | 14 | 4,3 | 154 | 47,8 | 153 | 47,5 | 3,43 |
| Proveniência | ISCTE | 4 | 0,8 | 34 | 7,1 | 234 | 49,1 | 205 | 43,0 | 3,34 |
| | Externo | 0 | 0,0 | 1 | 33,3 | 1 | 33,3 | 1 | 33,3 | 3,00 |
| Situação profissional | Docente | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 3 | 18,8 | 13 | 81,3 | 3,81 |
| | Investigador | 0 | 0,0 | 2 | 9,1 | 9 | 40,9 | 11 | 50,0 | 3,41 |
| | Estudante | 5 | 1,1 | 35 | 7,4 | 242 | 50,8 | 194 | 40,8 | 3,31 |
| | Funcionário | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 3 | 100,0 | 4,00 |
| Grau de ensino (estudante) | Licenciatura | 1 | 0,9 | 17 | 15,6 | 67 | 61,5 | 24 | 22,0 | 3,05 |
| | Pós-Graduação | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 7 | 77,8 | 2 | 22,2 | 3,22 |
| | Mestrado | 4 | 1,4 | 14 | 4,9 | 125 | 43,9 | 142 | 49,8 | 3,42 |
| | Doutoramento | 0 | 0,0 | 4 | 4,9 | 43 | 52,4 | 35 | 42,7 | 3,38 |
| Estudantes (por escola) | ISTA | 0 | 0,0 | 1 | 14,3 | 4 | 57,1 | 2 | 28,6 | 3,14 |
| | IBS | 2 | 1,5 | 15 | 11,3 | 55 | 41,4 | 61 | 45,9 | 3,32 |
| | ECSH | 1 | 2,1 | 3 | 6,3 | 30 | 62,5 | 14 | 29,2 | 3,19 |
| | ESPP | 1 | 1,3 | 6 | 8,0 | 36 | 48,0 | 32 | 42,7 | 3,32 |
| | Outra | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 2 | 100,0 | 0 | 0,0 | 3,00 |
| Docentes (por escola) | ISTA | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 4 | 100,0 | 4,00 |
| | IBS | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 1 | 100,0 | 0 | 0,0 | 3,00 |
| | ECSH | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 3 | 100,0 | 4,00 |
| | ESPP | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 4 | 100,0 | 4,00 |
| Investigadores (por Escola) | IBS | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 1 | 14,3 | 6 | 85,7 | 3,86 |
| | ECSH | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 3 | 37,5 | 5 | 62,5 | 3,63 |
| | ESPP | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 10 | 55,6 | 8 | 44,4 | 3,44 |

3.1.4 Qualidade e adequação da documentação distribuída

O quarto parâmetro de avaliação corresponde à qualidade e adequação da documentação distribuída nas ações de formação. **92,8%** dos formandos respondem à questão com nível de *Bom* (**38,5%**) e *Muito Bom* (**54,3%**). Pelo contrário, **7,3%** consideram a documentação de pouca qualidade e inadequada.

Gráfico 10 – Qualidade e adequação da documentação distribuída (%)



A qualidade e adequação da documentação é igualmente melhor percebida pelos respondentes que frequentaram as ações do plano de formação (**3,52**).

Quanto à avaliação por categoria, o *Pessoal não docente* e os *Docentes* são os que opinam mais favoravelmente (**4,00** e **3,60** respetivamente). Ao invés, os estudantes correspondem à categoria com avaliação menos positiva (**3,45**), sobretudo os que frequentam Pós-Graduações (**3,22**).

A análise por Escolas revela que os estudantes da *Escola de Ciências Sociais e Humanas* (ECSH) são os que melhor cotam este item (**3,56**) e os da área de *Tecnologias e Arquitetura* quem, pelo contrário, pior o avalia (**3,29**). Ao nível dos *Docentes* são os pertencentes aos Departamentos das Escolas de *Ciências Sociais e Humanas* e *Sociologia e Políticas Públicas* que avaliam a documentação distribuída mais positivamente (**4,00**). Já no que respeita aos *Investigadores*, são exatamente os oriundos desta escola que pior avaliam a documentação de suporte (**3,44**).

Quadro 16 – Avaliação da Qualidade e adequação da documentação por caracterização de formandos (n, % e média)

| | | Qualidade e adequação da documentação | | | | | | | | Média |
|-----------------------------|---------------|---------------------------------------|------|----------|------|-----|-------|-----------|-------|-------|
| | | Mau | | Medíocre | | Bom | | Muito Bom | | |
| | | n | % | n | % | n | % | n | % | |
| Tipo de formação | A pedido | 4 | 2,1 | 14 | 7,2 | 84 | 43,1 | 93 | 47,7 | 3,36 |
| | De calendário | 2 | 0,6 | 17 | 5,4 | 113 | 35,6 | 185 | 58,4 | 3,52 |
| Proveniência | ISCTE | 6 | 1,3 | 27 | 5,7 | 178 | 37,9 | 259 | 55,1 | 3,47 |
| | Externo | 0 | 0,0 | 1 | 33,3 | 0 | 0,0 | 2 | 66,7 | 3,33 |
| Situação profissional | Docente | 0 | 0,0 | 2 | 13,3 | 2 | 13,3 | 11 | 73,3 | 3,60 |
| | Investigador | 0 | 0,0 | 3 | 13,6 | 5 | 22,7 | 14 | 63,6 | 3,50 |
| | Estudante | 6 | 1,3 | 26 | 5,5 | 187 | 39,9 | 250 | 53,3 | 3,45 |
| | Funcionário | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 3 | 100,0 | 4,00 |
| Grau de ensino (estudante) | Licenciatura | 1 | 0,9 | 2 | 1,8 | 52 | 47,7 | 54 | 49,5 | 3,46 |
| | Pós-Graduação | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 7 | 77,8 | 2 | 22,2 | 3,22 |
| | Mestrado | 5 | 1,8 | 18 | 6,4 | 101 | 36,1 | 156 | 55,7 | 3,46 |
| | Doutoramento | 0 | 0,0 | 7 | 8,9 | 27 | 34,2 | 45 | 57,0 | 3,48 |
| Estudantes (por escola) | ISTA | 1 | 14,3 | 0 | 0,0 | 2 | 28,6 | 4 | 57,1 | 3,29 |
| | IBS | 3 | 2,3 | 5 | 3,8 | 56 | 42,4 | 68 | 51,5 | 3,43 |
| | ECSH | 0 | 0,0 | 2 | 4,2 | 17 | 35,4 | 29 | 60,4 | 3,56 |
| | ESPP | 1 | 1,4 | 5 | 6,9 | 29 | 40,3 | 37 | 51,4 | 3,42 |
| | Outra | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 2 | 100,0 | 4,00 |
| Docentes (por escola) | ISTA | 0 | 0,0 | 1 | 25,0 | 0 | 0,0 | 3 | 75,0 | 3,50 |
| | IBS | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 1 | 100,0 | 0 | 0,0 | 3,00 |
| | ECSH | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 3 | 100,0 | 4,00 |
| | ESPP | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 4 | 100,0 | 4,00 |
| Investigadores (por Escola) | IBS | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 1 | 16,7 | 5 | 83,3 | 3,83 |
| | ECSH | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 3 | 37,5 | 5 | 62,5 | 3,63 |
| | ESPP | 0 | 0,0 | 3 | 16,7 | 4 | 22,2 | 11 | 61,1 | 3,44 |

3.1.5 Adequação e conforto das instalações

Finalmente, as instalações são reportadas por **96,9%** dos formandos como adequadas e confortáveis.

Na análise diferenciada, uma vez mais são os formandos da formação programada os que mais satisfeitos se sentem com as instalações usadas nas ações (**3,57**).

No que respeita à *Situação Profissional*, são os *Docentes* que percebem as instalações como mais adequadas e confortáveis, correspondendo a uma média de **3,75**.

No caso dos *Estudantes*, os de *Doutoramento* são os que apreciam mais favoravelmente este item (**3,64**).

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*, todas as Escolas apresentam uma média de **4,00**, com exceção da *Escola de Sociologia e Políticas Públicas* (ESPP) (**3,75**). Finalmente, no caso dos *Investigadores* são os que pertencem à *Escola de Ciências Sociais e Humanas* (ECSH) os que consideram mais adequadas e confortáveis as instalações (**3,88**).

Quadro 17 – Avaliação da Adequação e conforto das instalações por caracterização de formandos (n, % e média)

| | | Instalações adequadas e confortáveis | | | | | | | | Média |
|-----------------------------|---------------|--------------------------------------|-----|----------|-----|-----|------|-----------|-------|-------|
| | | Mau | | Medíocre | | Bom | | Muito Bom | | |
| | | n | % | n | % | n | % | n | % | |
| Tipo de formação | A pedido | 1 | 0,5 | 6 | 3,0 | 75 | 37,9 | 116 | 58,6 | 3,55 |
| | De calendário | 2 | 0,6 | 7 | 2,2 | 120 | 37,3 | 193 | 59,9 | 3,57 |
| Proveniência | ISCTE | 3 | 0,6 | 12 | 2,5 | 172 | 36,1 | 289 | 60,7 | 3,57 |
| | Externo | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 2 | 66,7 | 1 | 33,3 | 3,33 |
| Situação profissional | Docente | 0 | 0,0 | 1 | 6,3 | 2 | 12,5 | 13 | 81,3 | 3,75 |
| | Investigador | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 10 | 45,5 | 12 | 54,5 | 3,55 |
| | Estudante | 3 | 0,6 | 12 | 2,5 | 179 | 37,6 | 282 | 59,2 | 3,55 |
| | Funcionário | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 1 | 33,3 | 2 | 66,7 | 3,67 |
| Grau de ensino (estudante) | Licenciatura | 0 | 0,0 | 2 | 1,8 | 47 | 43,1 | 60 | 55,0 | 3,53 |
| | Pós-Graduação | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 8 | 88,9 | 1 | 11,1 | 3,11 |
| | Mestrado | 3 | 1,1 | 10 | 3,5 | 97 | 34,2 | 174 | 61,3 | 3,56 |
| | Doutoramento | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 30 | 36,1 | 53 | 63,9 | 3,64 |
| Estudantes (por escola) | ISTA | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 2 | 33,3 | 4 | 66,7 | 3,67 |
| | IBS | 1 | 0,8 | 3 | 2,3 | 47 | 35,3 | 82 | 61,7 | 3,58 |
| | ECSH | 0 | 0,0 | 1 | 2,1 | 18 | 37,5 | 29 | 60,4 | 3,58 |
| | ESPP | 0 | 0,0 | 2 | 2,7 | 28 | 37,3 | 45 | 60,0 | 3,57 |
| | Outra | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 1 | 50,0 | 1 | 50,0 | 3,50 |
| Docentes (por escola) | ISTA | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 4 | 100,0 | 4,00 |
| | IBS | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 1 | 100,0 | 4,00 |
| | ECSH | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 3 | 100,0 | 4,00 |
| | ESPP | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 1 | 25,0 | 3 | 75,0 | 3,75 |
| Investigadores (por Escola) | IBS | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 3 | 37,5 | 5 | 62,5 | 3,63 |
| | ECSH | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 1 | 12,5 | 7 | 87,5 | 3,88 |
| | ESPP | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 8 | 44,4 | 10 | 55,6 | 3,56 |

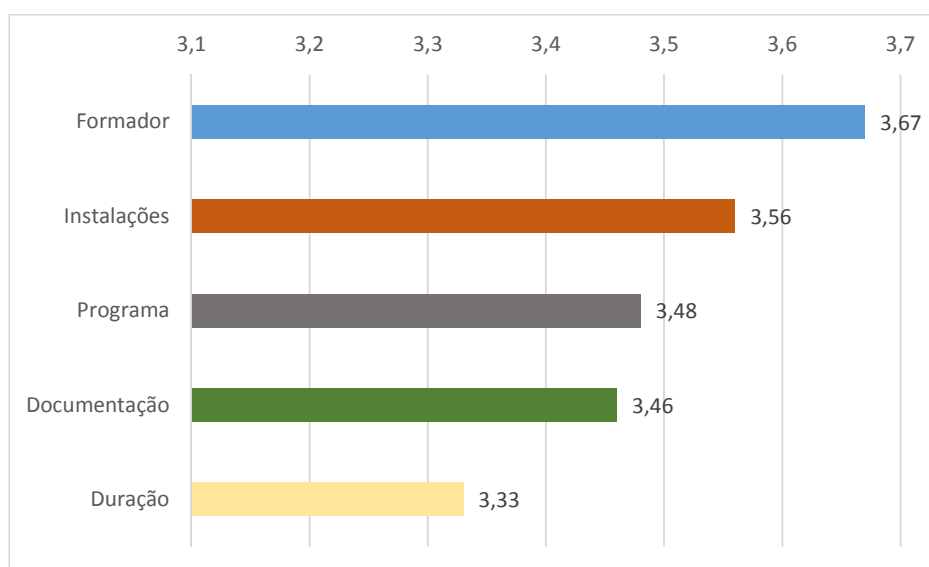
Avaliação global

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**).

Quadro 18 – Avaliação global (média)

| Média | Programa | Formador | Duração | Documentação | Instalações |
|-------|----------|----------|---------|--------------|-------------|
| | 3,48 | 3,67 | 3,33 | 3,46 | 3,56 |

Gráfico 11 – Avaliação global (média)



Na totalidade dos itens, a média global de avaliação das ações nos parâmetros que foram definidos é **3,50**, correspondendo em termos percentuais a **87,5%**.

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

A formação *de calendário*, frequentada pela comunidade interna, os *Funcionários* (imediatamente seguidos da categoria *Docente*), os *Estudantes de Doutoramento*, os *Estudantes* oriundos da área de *Sociologia e políticas Públicas* e os *Docentes e 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 Pós-Graduação* e de *Tecnologias e Arquitetura*, os *Docentes* do *IBS* e os *Investigadores* de *Sociologia e Políticas Públicas* correspondem ao conjunto menos agrado com as ações.

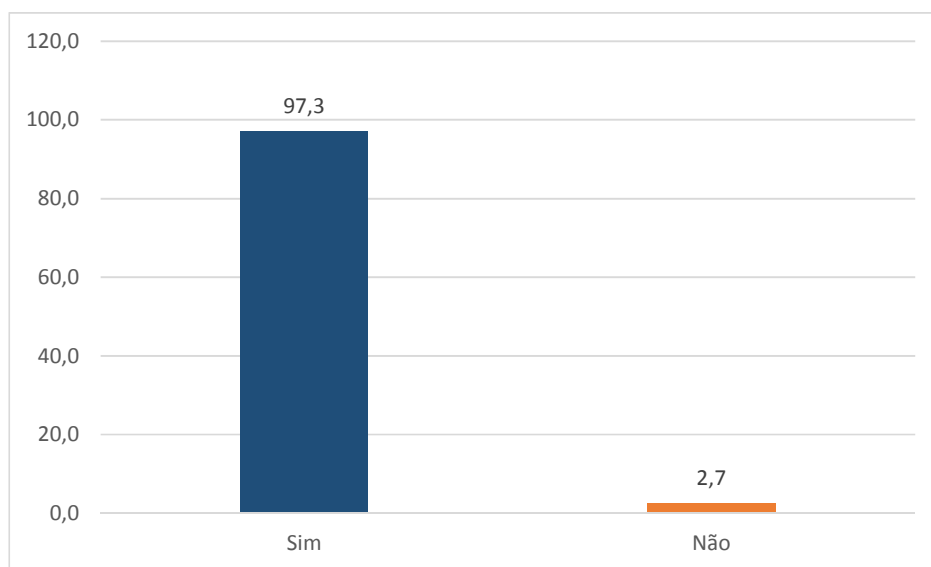
Quadro 19 – Avaliação global por caracterização de formandos (Média)

| | | Média |
|-----------------------------|---------------|-------|
| Tipo de formação | A pedido | 3,41 |
| | De calendário | 3,56 |
| Proveniência | ISCTE | 3,51 |
| | Externo | 3,40 |
| Situação profissional | Docente | 3,71 |
| | Investigador | 3,56 |
| | Estudante | 3,49 |
| | Funcionário | 3,93 |
| Grau de ensino (estudante) | Licenciatura | 3,41 |
| | Pós-Graduação | 3,31 |
| | Mestrado | 3,51 |
| | Doutoramento | 3,57 |
| Estudantes (por escola) | ISTA | 3,38 |
| | IBS | 3,48 |
| | ECSH | 3,48 |
| | ESPP | 3,51 |
| | Outra | 3,70 |
| Docentes (por escola) | ISTA | 3,75 |
| | IBS | 3,40 |
| | ECSH | 4,00 |
| | ESPP | 3,95 |
| Investigadores (por Escola) | IBS | 3,78 |
| | ECSH | 3,75 |
| | ESPP | 3,52 |

3.2 Correspondência às expectativas

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

Gráfico 12 – Correspondência às expectativas dos formandos (%)



Quadro 20 – Correspondência da ação às expectativas por caracterização dos formandos

(n e %)

| | | Sim | | Não | |
|-----------------------------|---------------|-----|-------|-----|-----|
| | | n | % | n | % |
| Tipo de formação | A pedido | 191 | 97,0 | 6 | 3,0 |
| | De calendário | 311 | 97,5 | 8 | 2,5 |
| Proveniência | ISCTE | 461 | 97,5 | 12 | 2,5 |
| | Externo | 3 | 100,0 | 0 | 0,0 |
| Situação profissional | Docente | 15 | 93,8 | 1 | 6,3 |
| | Investigador | 22 | 100,0 | 0 | 0,0 |
| | Estudante | 459 | 97,2 | 13 | 2,8 |
| | Funcionário | 3 | 100,0 | 0 | 0,0 |
| Grau de ensino (estudante) | Licenciatura | 106 | 99,1 | 1 | 0,9 |
| | Pós-Graduação | 9 | 100,0 | 0 | 0,0 |
| | Mestrado | 273 | 96,1 | 11 | 3,9 |
| | Doutoramento | 80 | 98,8 | 1 | 1,2 |
| Estudantes (por escola) | ISTA | 7 | 100,0 | 0 | 0,0 |
| | IBS | 126 | 96,2 | 5 | 3,8 |
| | ECSH | 48 | 100,0 | 0 | 0,0 |
| | ESPP | 71 | 95,9 | 3 | 4,1 |
| | Outra | 2 | 100,0 | 0 | 0,0 |
| Docentes (por escola) | ISTA | 4 | 100,0 | 0 | 0,0 |
| | IBS | 1 | 100,0 | 0 | 0,0 |
| | ECSH | 3 | 100,0 | 0 | 0,0 |
| | ESPP | 4 | 100,0 | 0 | 0,0 |
| Investigadores (por Escola) | IBS | 8 | 100,0 | 0 | 0,0 |
| | ECSH | 8 | 100,0 | 0 | 0,0 |
| | ESPP | 17 | 100,0 | 0 | 0,0 |

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

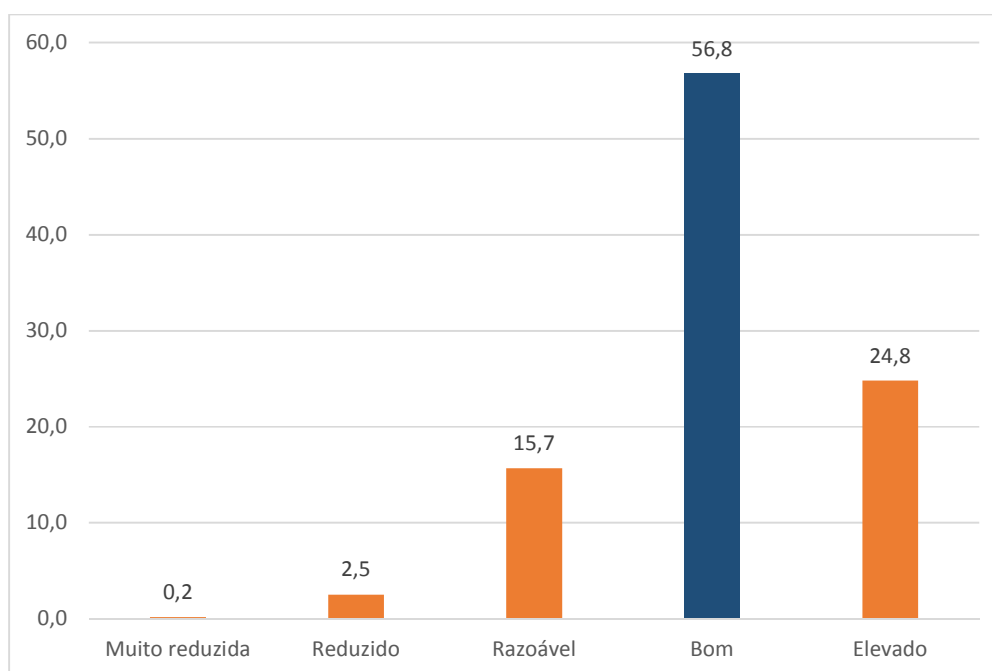
Apresentam-se, de seguida, alguns aspetos referidos pelos participantes nas ações:

- *A informação é importante mas foi muito pouco tempo e é tudo muito rápido o que torna difícil de memorizar*
- *A informação obtida foi clara e simples*
- *Adquiri novos conhecimentos*
- *Aprendi muita coisa que não sabia*
- *Aquisição de uma nova ferramenta de trabalho*
- *Claro, conciso e orientado para a prática*
- *Consistiu exatamente no que eu esperava e precisava*
- *Deveria ter sido mais extensa*
- *Esclareceu dúvidas embora devesse ter uma duração maior*
- *Foi muito útil embora o tempo ideal fosse 2 horas*
- *Relevante para o trabalho académico e científico*
- *Superou as expectativas, pois a informação transmitida não se verificou profundamente detalhada e cansativa*
- *Vi esclarecidas as dúvidas que tinha e adquiri conhecimentos bastante pertinentes para o trabalho que desenvolvo*

3.3 Impacto da formação no conhecimento dos formandos

Na oitava questão do inquérito é solicitado ao formando que classifique o impacto que a formação teve nos seus conhecimentos. **81,6%** classifica o impacto como *Bom* (**56,8%**) ou *Elevado* (**24,8%**).

Gráfico 13 – Impacto no conhecimento dos formandos (%)



Analisado o impacto por caracterização dos formandos, verifica-se que, em média, a formação de plano tem mais impacto (**4,12**) que a formação *a pedido* (**3,90**).

Por *Situação profissional*, o impacto é mais elevado no grupo dos *Funcionários* (**4,67**), seguido do grupo dos *Investigadores* com **4,09**.

Quanto ao *Grau de ensino*, são os estudantes de *Pós-Graduação* que percecionam a formação recebida como mais impactante (**4,22**). Ao invés, os estudantes de *Licenciatura* apresentam a média mais baixa (**3,98**).

Na distribuição por Escola, a formação é mais impactante para a *Escola de Sociologia e Políticas Públicas* (ESPP), no caso dos *Estudantes* e dos *Docentes* (**4,19** e **4,50**, respetivamente). No caso dos *Investigadores*, são os que pertencem ao *IBS* que consideram que a formação teve impacto mais relevante (**4,63**).

Quadro 21 – Impacto da formação nos conhecimentos por caracterização de formandos

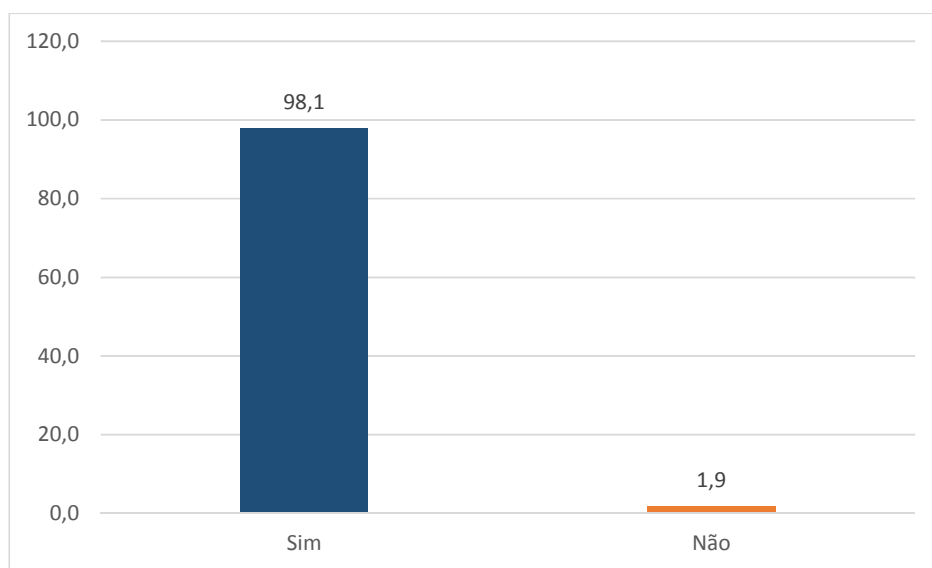
(n, % e média)

| | | Impacto da formação nos conhecimentos dos formandos | | | | | | | | | | Média |
|-----------------------------|---------------|---|-----|----------|-----|----------|------|-----|-------|---------|-------|-------|
| | | Muito reduzido | | Reduzido | | Razoável | | Bom | | Elevado | | |
| | | n | % | n | % | n | % | n | % | n | % | |
| Tipo de formação | A pedido | 0 | 0,0 | 5 | 2,5 | 44 | 22,3 | 114 | 57,9 | 34 | 17,3 | 3,90 |
| | De calendário | 1 | 0,3 | 8 | 2,5 | 37 | 11,6 | 179 | 56,1 | 94 | 29,5 | 4,12 |
| Proveniência | ISCTE | 1 | 0,2 | 9 | 1,9 | 75 | 15,9 | 271 | 57,3 | 117 | 24,7 | 4,04 |
| | Externo | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 1 | 33,3 | 1 | 33,3 | 1 | 33,3 | 4,00 |
| Situação profissional | Docente | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 2 | 13,3 | 11 | 73,3 | 2 | 13,3 | 4,00 |
| | Investigador | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 3 | 13,6 | 14 | 63,6 | 5 | 22,7 | 4,09 |
| | Estudante | 1 | 0,2 | 13 | 2,7 | 75 | 15,9 | 266 | 56,2 | 118 | 24,9 | 4,03 |
| | Funcionário | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 1 | 33,3 | 2 | 66,7 | 4,67 |
| Grau de ensino (estudante) | Licenciatura | 0 | 0,0 | 1 | 0,9 | 18 | 16,7 | 71 | 65,7 | 18 | 16,7 | 3,98 |
| | Pós-Graduação | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 7 | 77,8 | 2 | 22,2 | 4,22 |
| | Mestrado | 1 | 0,4 | 10 | 3,5 | 46 | 16,3 | 157 | 55,5 | 69 | 24,4 | 4,00 |
| | Doutoramento | 0 | 0,0 | 2 | 2,4 | 12 | 14,6 | 36 | 43,9 | 32 | 39,0 | 4,20 |
| Estudantes (por escola) | ISTA | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 2 | 28,6 | 3 | 42,9 | 2 | 28,6 | 4,00 |
| | IBS | 0 | 0,0 | 6 | 4,5 | 27 | 20,3 | 71 | 53,4 | 29 | 21,8 | 3,92 |
| | ECSH | 1 | 2,1 | 0 | 0,0 | 7 | 14,6 | 31 | 64,6 | 9 | 18,8 | 3,98 |
| | ESPP | 0 | 0,0 | 2 | 2,7 | 7 | 9,3 | 41 | 54,7 | 25 | 33,3 | 4,19 |
| | Outra | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 2 | 100,0 | 5,00 |
| Docentes (por escola) | ISTA | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 1 | 25,0 | 2 | 50,0 | 1 | 25,0 | 4,00 |
| | IBS | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 1 | 100,0 | 0 | 0,0 | 4,00 |
| | ECSH | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 1 | 33,3 | 1 | 33,3 | 1 | 33,3 | 4,00 |
| | ESPP | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 2 | 50,0 | 2 | 50,0 | 4,50 |
| Investigadores (por Escola) | IBS | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 3 | 37,5 | 5 | 62,5 | 4,63 |
| | ECSH | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 1 | 12,5 | 5 | 62,5 | 2 | 25,0 | 4,13 |
| | ESPP | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 5 | 29,4 | 7 | 41,2 | 5 | 29,4 | 4,00 |

3.4 Utilidade das ações de formação

98,1% dos respondentes consideram útil a continuidade das sessões de formação.

Gráfico 14 – Utilidade das ações de formação (%)



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

| | | Utilidade da continuação das ações de formação | | | |
|-----------------------------|---------------|--|-------|-----|-----|
| | | Sim | | Não | |
| | | n | % | n | % |
| Tipo de formação | A pedido | 190 | 96,9 | 6 | 3,1 |
| | De calendário | 313 | 98,7 | 4 | 1,3 |
| Proveniência | ISCTE | 463 | 98,1 | 9 | 1,9 |
| | Externo | 3 | 100,0 | 0 | 0,0 |
| Situação profissional | Docente | 15 | 100,0 | 0 | 0,0 |
| | Investigador | 22 | 100,0 | 0 | 0,0 |
| | Estudante | 460 | 97,9 | 10 | 2,1 |
| | Funcionário | 3 | 100,0 | 0 | 0,0 |
| Grau de ensino (estudante) | Licenciatura | 107 | 99,1 | 1 | 0,9 |
| | Pós-Graduação | 9 | 100,0 | 0 | 0,0 |
| | Mestrado | 271 | 96,8 | 9 | 3,2 |
| | Doutoramento | 82 | 100,0 | 0 | 0,0 |
| Estudantes (por escola) | ISTA | 7 | 100,0 | 0 | 0,0 |
| | IBS | 128 | 97,0 | 4 | 3,0 |
| | ECSH | 47 | 97,9 | 1 | 2,1 |
| | ESPP | 74 | 98,7 | 1 | 1,3 |
| | Outra | 2 | 100,0 | 0 | 0,0 |
| Docentes (por escola) | ISTA | 4 | 100,0 | 0 | 0,0 |
| | IBS | 1 | 100,0 | 0 | 0,0 |
| | ECSH | 3 | 100,0 | 0 | 0,0 |
| | ESPP | 3 | 100,0 | 0 | 0,0 |
| Investigadores (por Escola) | IBS | 8 | 100,0 | 0 | 0,0 |
| | ECSH | 7 | 100,0 | 0 | 0,0 |
| | ESPP | 18 | 100,0 | 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:

- *Acredito que a maioria dos estudantes não conhecem*
- *Atribuí competência para trabalhos de investigação*
- *Auxilia na formação pessoal e académica*

- *Dá-nos competências e informação difícil de encontrar de outra forma*
- *É muito importante porque mais tarde podemos ter dúvidas sobre o tema abordado*
- *Forma simples e prática de aprendizagem*
- *Muito útil para a investigação*
- *Para abranger mais pessoas*
- *Para ajudar os alunos, docentes e investigadores*

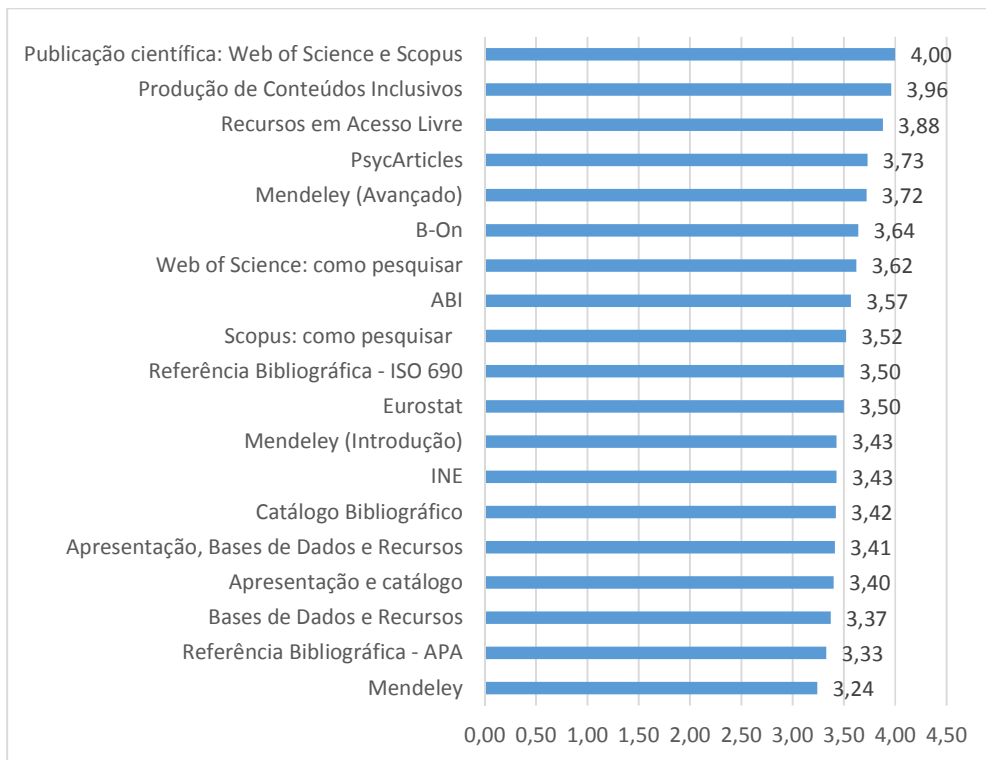
4. Satisfação dos formandos por ação de formação

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 | 3,57 |
| Apresentação e catálogo | 3,40 |
| Apresentação, Bases de Dados e Recursos | 3,41 |
| Bases de Dados e Recursos | 3,37 |
| B-On | 3,64 |
| Catálogo Bibliográfico | 3,42 |
| Eurostat | 3,50 |
| INE | 3,43 |
| Mendeley | 3,24 |
| Mendeley (Avançado) | 3,72 |
| Mendeley (Introdução) | 3,43 |
| Produção de Conteúdos Inclusivos | 3,96 |
| PsycArticles | 3,73 |
| Publicação científica: Web of Science e Scopus | 4,00 |
| Recursos em Acesso Livre | 3,88 |
| Referência Bibliográfica - APA | 3,33 |
| Referência Bibliográfica - ISO 690 | 3,50 |
| Scopus: como pesquisar | 3,52 |
| Web of Science: como pesquisar | 3,62 |

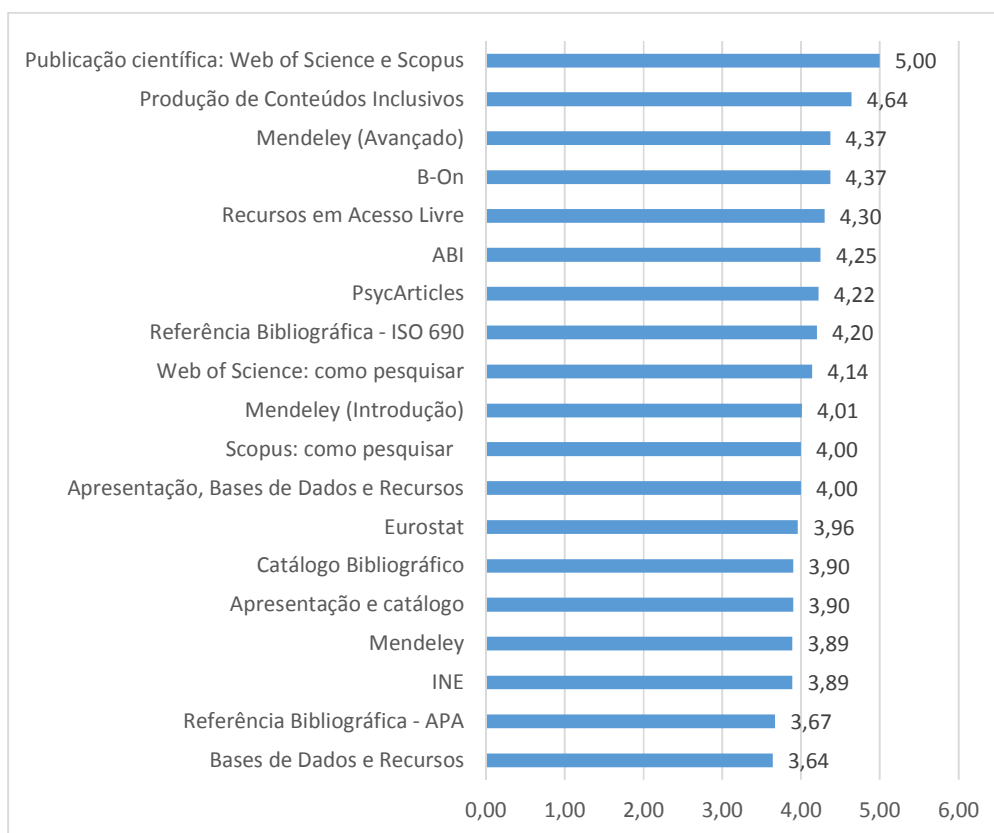
Gráfico 15 – Satisfação dos formandos por ação de formação (média)



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

| Designação da ação de formação | Média |
|--|-------|
| ABI | 4,25 |
| Apresentação e catálogo | 3,90 |
| Apresentação, Bases de Dados e Recursos | 4,00 |
| Bases de Dados e Recursos | 3,64 |
| B-On | 4,37 |
| Catálogo Bibliográfico | 3,90 |
| Eurostat | 3,96 |
| INE | 3,89 |
| Mendeley | 3,89 |
| Mendeley (Avançado) | 4,37 |
| Mendeley (Introdução) | 4,01 |
| Produção de Conteúdos Inclusivos | 4,64 |
| PsycArticles | 4,22 |
| Publicação científica: Web of Science e Scopus | 5,00 |
| Recursos em Acesso Livre | 4,30 |
| Referência Bibliográfica - APA | 3,67 |
| Referência Bibliográfica - ISO 690 | 4,20 |
| Scopus: como pesquisar | 4,00 |
| Web of Science: como pesquisar | 4,14 |

Gráfico 16 - Impacto nos conhecimentos prévios dos formandos (média)



Sugestões

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

- *A formação deve ser mais divulgada*
- *A formação deve ser mais prática e com maior duração*
- *Aumentar o tempo de duração da formação*
- *Caso sejam mais alargadas concentrar em dias em que os doutoramentos funcionam*
- *Deve haver mais formações*
- *Enviar o material de estudo por email*
- *Exercícios práticos durante a secção de modo a ir aplicando os conhecimentos*
- *Explicação pessoal do software em vez de projeção de slides*
- *Formação mais interativa*
- *Incluir nas aulas e acções académicas estas formações*
- *Mais manuais em inglês para alunos estrangeiros*
- *Os documentos deviam ter uma versão em inglês*
- *Possibilidade de participar na formação online, webcam ou, pelo menos, por vídeo. Moro no Porto e é difícil conciliar horários*

Sumário de informação

- Foram tratados 521 questionários
- A maior parte dos formandos respondentes corresponde à tipologia de formação *Plano de formação (De calendário)*
- A ação de formação com maior percentagem de formandos respondentes é a ação de formação *Introdução ao Mendeley*
- A área da *Pesquisa de Informação* é a mais procurada
- No caso do 3º ciclo verifica-se igualmente bastante interesse na área de *Processamento e tratamento de informação*
- 16,7% das ações foram ministradas em *língua inglesa*
- A esmagadora maioria de formandos corresponde à categoria *Estudante*, sendo os de *Mestrado* que mais participam
- 76,4 dos formandos já participaram noutras ações de formação da Biblioteca do ISCTE-IUL
- O item melhor avaliado é o item *Formador*
- O item pior cotado diz respeito à *Duração* das sessões
- A média de satisfação é de 3,50, correspondendo em termos percentuais a 87,5% (Valores *Bom* e *Muito Bom*)
- As sessões corresponderam às expetativas dos formandos em 97,3%
- 81,6% dos inquiridos classifica o impacto no conhecimento dos formandos *Bom* e *Elevado*
- Apenas 1,9% não considera a continuação das ações útil