

CONHECIMENTO DOS SERVIÇOS DA FCCN JUNTO DA COMUNIDADE CIENTÍFICA E TECNOLÓGICA NACIONAL – UM INQUÉRITO POR QUESTIONÁRIO

RELATÓRIO FINAL

CIES-IUL/ISTAR-IUL

CRISTINA PALMA CONCEIÇÃO

MARIA TERESA PATRÍCIO

VÍTOR BASTO FERNANDES

27-Abril-2018

<http://hdl.handle.net/10071/17367>

ÍNDICE GERAL

1. Enquadramento e objetivos	3
2. Metodologia	4
2.1. Público alvo.....	4
2.2. Elaboração do questionário.....	4
2.3. Amostra	6
3. Resultados	11
3.1. Conhecimento sobre os serviços.....	11
3.2. Utilização dos serviços.....	12
3.3. Razões da não utilização.....	16
3.4. Frequência de utilização dos serviços	17
3.5. Satisfação com os serviços	17
3.6. Helpdesk	19
3.7. Comentários gerais.....	19
4. Síntese e recomendações.....	23
Anexo 1 – Questionário inicial.....	
Anexo 2 – Questionário final	
Anexo 3 - Mensagem de convite	
Anexo 4 – Caracterização da amostra	
Anexo 5 - Comentários adicionais por serviço	
Anexo 6 – Comentários gerais.....	

Índice de figuras e quadros

Figura 1 Idade (por género) (%).....	7
Figura 2 Tipo de Instituição (%).....	8
Figura 3 Principal Atividade Profissional (%).....	9
Figura 4 Distribuição do pessoal técnico-administrativo (%).....	9
Figura 5 Área Científica (por género) (N=915, questão não colocada ao pessoal técnico-administrativo)...	10
Figura 6 Conhecimento sobre os Serviços FCCN (%).....	12
Figura 7 Utilização dos serviços FCCN e de serviços alternativos (%)*.....	13
Figura 8 Razões da não utilização dos serviços (% entre os respondentes).....	17
Figura 9 Frequência de utilização dos serviços FCCN (% entre os utilizadores).....	18
Figura 10 Satisfação com os serviços FCCN (% entre os utilizadores).....	18
Figura 11 Utilização dos diferentes canais de Helpdesk da FCCN.....	19
Quadro 1 Serviços alternativos (%).....	14

1. Enquadramento e objetivos

O relatório aqui apresentado resulta de uma prestação de serviços, por parte de uma equipa do ISCTE-IUL, à FCCN (Fundação para a Computação Científica Nacional). Esta visou apoiar o lançamento de um inquérito por questionário aos membros da comunidade científica e tecnológica nacional, com o fim de aferir a perceção acerca dos serviços da FCCN, designadamente em termos de Conectividade, Computação, Colaboração, Conhecimento e Segurança.

Mais em concreto, o inquérito teve como objetivos:

1. Aferir o grau de conhecimento desta comunidade em geral quanto aos vários serviços disponibilizados pela FCCN;
2. Conhecer a perceção acerca da qualidade e utilidade destes serviços;
3. Fazer um primeiro levantamento de sugestões de melhoria e de futuras necessidades da comunidade científica em termos dos serviços e infraestruturas de investigação digital.

Neste âmbito, a equipa do ISCTE-IUL desenvolveu as seguintes atividades:

1. Apoio na elaboração do questionário (preparação de perguntas fechadas; caracterização social e profissional da comunidade científica tendo em vista a elaboração de perfis dos utilizadores);
2. Suporte na definição dos públicos alvo e das estratégias de contacto (investigadores, professores, técnicos e administrativos);
3. Preparação e realização do pré-teste a um pequeno grupo de utilizadores previamente definido, para aferir a adequabilidade das perguntas e, eventualmente, apoiar a sua reformulação;
4. Apoio na análise de dados (designadamente no que toca a análises estatísticas descritivas bi- ou multivariadas), interpretação e apresentação de resultados.

A construção do questionário em suporte eletrónico e o envio dos pedidos de preenchimento foram da responsabilidade da FCCN.

2. Metodologia

O processo de recolha de informação assentou num inquérito por questionário, aplicado à comunidade científica e tecnológica nacional, em suporte eletrónico, disponibilizado aos respondentes entre o dia 23 de fevereiro e o dia 23 de março de 2018.

A divulgação do questionário e solicitação de participação foi feita mediante o envio de convite por correio eletrónico.

O lançamento do inquérito foi precedido de um pré-teste para verificação da adequabilidade do questionário no que respeita, entre outros, à formulação das perguntas e opções de resposta, e à operacionalidade do suporte eletrónico.

2.1. Público alvo

A recolha dos dados foi realizada junto dos membros do SCTN (Sistema Científico e Tecnológico Nacional), mais concretamente, *professores* (com ou sem regime de exclusividade), *investigadores* (investigadores de carreira, post-doc, colaboradores em projetos de I&D), *estudantes de doutoramento*, e *pessoal técnico-administrativo* (nas áreas de gestão de ciência e tecnologia; informática; biblioteca; multimédia, comunicação e imagem; administrativa, financeira e de suporte).

Dada a dificuldade de contacto direto com todos os indivíduos que poderiam integrar o universo alvo do estudo, optou-se por pedir a colaboração dos gabinetes de comunicação das instituições integradas na RCTS para que estes reencaminhassem o convite ao preenchimento do questionário para o público alvo. A mensagem de correio eletrónico usada na divulgação encontra-se no Anexo 3 deste relatório.

Durante o período de disponibilização do questionário obteve-se um nível de participação correspondente a 1131 respondentes.

2.2. Elaboração do questionário

O questionário foi elaborado a partir duma proposta inicial apresentada pela FCCN em 31 de outubro de 2017, incluída no Anexo 1 deste relatório. A versão inicial do questionário sofreu evoluções significativas, de estrutura e conteúdo, resultantes das várias reuniões e interações realizadas entre a equipa do ISCTE-IUL e a FCCN entre outubro de 2017 e o lançamento do inquérito ao público alvo em 23 de fevereiro de 2018, que foi precedido de um pré-teste.

As secções que se seguem descrevem as opções que mais determinaram o desenho da estrutura do questionário e assumem como referência a proposta inicial de questionário da FCCN.

Identificação

Sugeriu-se que esta secção fosse transferida para o final do questionário, e que se removessem os campos de identificação do respondente: “Endereço de email” e “Nome próprio e apelido”.

Propôs-se a inclusão das seguintes variáveis de caracterização: “Idade”, “Género”, “Instituição”, “Principal atividade profissional”, “Área científica”.

Serviços da FCCN

Os serviços incluídos na proposta de questionário inicial da FCCN foram objeto de análise e discussão. Foram retirados do questionário serviços que pela sua natureza predominantemente técnica (infraestrutura técnica RCTS) se entenderam menos adequados para auscultação a um universo de respondentes predominantemente não técnicos (v.g. serviço RCTS VoIP), tendo sido selecionado o seguinte conjunto de serviços na versão final do questionário:

Conectividade

1. *RCTS Plus*
2. *RCTS Lambda*
3. *Eduroam*

Computação

4. *RCTS Housing*
5. *Geant IAAS Cloud*

Colaboração

6. *Colibri*
7. *Videocast*
8. *Estúdio*
9. *Filesender*

Conhecimento

10. *RCAAP*
11. *Serviço Arquivo.pt*
12. *Educast*

Segurança

13. *RCTS CERT*
14. *RCTS Certificados*
15. *RCTSaai*

Helpdesk

16. *Helpdesk*

Para a descrição dos serviços da FCCN que foram objeto de apreciação por parte dos respondentes adotou-se, sempre que possível, linguagem não técnica, descrições que não ultrapassam as duas linhas de texto e a possibilidade de os respondentes acederem, através de *link*, a informação mais detalhada sobre o serviço no ‘sítio web’ da FCCN na internet.

Para todos os serviços da FCCN, foram definidas as questões “Grau de conhecimento sobre o serviço”, “Grau de satisfação sobre o serviço”, “Razões que justificam a não utilização do serviço” e “Frequência da utilização”. Para os utilizadores incluiu-se ainda um espaço em aberto para comentários adicionais sobre o serviço em causa. Foi introduzida também uma pergunta aberta para identificação dos serviços alternativos usados pelos respondentes.

Serviço de comunicação com a FCCN

Considerou-se vantajoso reformular a secção sobre os canais de comunicação (incluída na versão inicial do questionário proposta pela FCCN), passando a considerar estes diferentes canais como mais um dos serviços fornecidos pela FCCN. Assim sendo, manteve-se a mesma estrutura de perguntas usada para os restantes serviços da FCCN, acrescentando uma pergunta para identificação dos canais de comunicação efetivamente utilizados pelos respondentes (Site, Facebook, Twitter, Email, Newsletter, Telefone).

Sugestões de melhoria dos serviços da FCCN

As secções “Satisfação geral”, “Novos serviços” e “Conclusões” (incluídas na versão inicial do questionário proposto pela FCCN) foram substituídas por uma única pergunta aberta (500 caracteres) no final do questionário com título “Comentários adicionais, sugestões de melhoria ou criação de novos serviços”. Esta pergunta final, dirigida a todos os respondentes, permitiu obter comentários sobre os serviços da FCCN como um todo.

Foi realizado um pré-teste para verificação da adequabilidade do questionário no que respeita, entre outros, à formulação das perguntas e opções de resposta, e à operacionalidade do suporte eletrónico.

O pré-teste foi realizado na semana de 5 a 9 de fevereiro de 2018 e envolveu casos de cada categoria profissional representativa do universo alvo, i.e., investigadores, professores, estudantes de doutoramento e pessoal técnico-administrativo. Estes casos foram selecionados de entre o universo do ISCTE-IUL, garantindo-se a diversidade de áreas profissionais e científicas.

Como resultado da preparação do questionário para a realização do pré-teste e do feedback obtido pelos respondentes no pré-teste, foram introduzidas alterações no questionário. Constatou-se que a lista de instituições do SCTN se encontrava incompleta; na caracterização social do respondente, foram analisadas e discutidas em detalhe as implicações de todas as perguntas desta secção do questionário, nomeadamente as relativas à formulação da pergunta “Género” ou “Sexo”, do tipo de pergunta (fechada ou aberta) e das opções de resposta possíveis a serem colocadas aos respondentes; foram detetadas e corrigidas algumas inconsistências no texto e na navegação do questionário disponibilizado em formato eletrónico.

2.3. Amostra

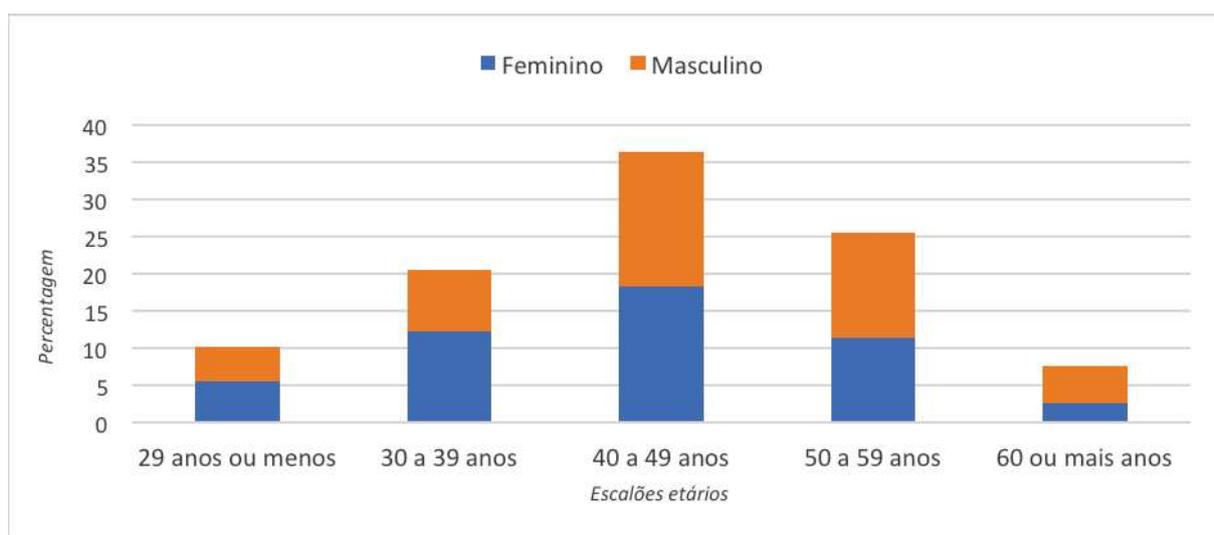
Após as quatro semanas em que o questionário se manteve ativo na plataforma electrónica, foi obtida uma amostra de 1131 respondentes. Esta amostra não permite garantir totalmente a representatividade

estatística face ao universo, uma vez que não há dados exaustivos que permitam a quantificação precisa do universo.

A título meramente ilustrativo, no caso dos docentes e segundo valores relativo ao ano letivo de 2015/16, poder-se-á tomar por referência um número total (*headcount*) de 32580 professores¹. No mesmo ano, o número de alunos de doutoramento inscritos era de 19 214, correspondendo a 5,4% de todos os alunos inscritos no ensino superior, em todos os ciclos de estudo². O Inquérito ao Potencial Científico e Tecnológico Nacional dá conta da existência de cerca de 1800 investigadores a trabalhar nos subsectores “Estado” e “Instituições privadas sem fins lucrativos” (não se consideram para efeitos deste cálculo aproximado os investigadores integrados no subsector “Ensino Superior”, já que boa parte destes serão igualmente contabilizados como docentes no Registo Biográfico de Docentes do Ensino Superior). É de salientar ainda que estas duas fontes usam diferentes unidades de medida, o que torna qualquer estimativa acerca do universo alvo deste estudo ainda mais difícil – os docentes são contabilizados em sistema de *headcount* e os investigadores em *ETI (Equivalente em Tempo Integral)*. Finalmente, não há fontes estatísticas oficiais com nível de detalhe que permita apurar o universo do pessoal técnico-administrativo que se pretendia captar neste inquérito.

A amostra alcançada afigura-se, em todo o caso, bastante diversificada no que respeita às variáveis de caracterização entendidas como mais decisivas neste estudo (como ilustrado nas Figuras 1 a 5 e descrito em mais detalhe no Anexo 4 do presente relatório).

Figura 1 Idade (por género) (%)

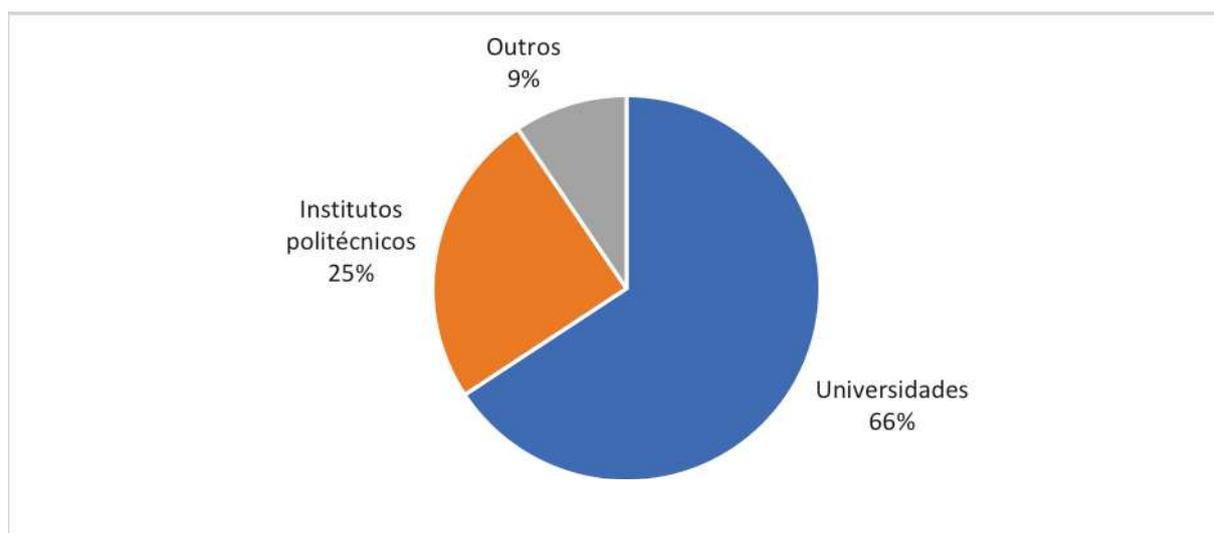


¹ Distribuição por subsistema: 15704 subsistema universitário público, 9438 subsistema politécnico público, 4779 subsistema universitário privado, 2659 subsistema politécnico privado. Fonte: Inquérito ao Registo Biográfico de Docentes do Ensino Superior, 2001/02 a 2016/17, DGEEC/MEC (http://www.dgeec.mec.pt/np4/BD_Docentes/).

² Fonte: Estatísticas da Educação, 2015/2016, DGEEC/MEC (<http://www.dgeec.mec.pt/np4/estatglobal/>).

Em termos de género, a amostra incluiu uma proporção idêntica de homens e mulheres, proporção que se mantém relativamente constante nos vários escalões etários. O escalão etário mais representado é o dos 40 aos 49 anos (Figura 1).

Figura 2 Tipo de Instituição (%)



Cerca de dois terços dos inquiridos trabalham em instituições de tipo universitário (maioria do sector público) (Figura 2). Esta proporção (na amostra) entre universidades e institutos politécnicos reproduz de forma bastante aproximada a proporção de docentes presentes nestes dois subsectores do sistema de ensino superior. A amostra inclui ainda uma pequena percentagem (9%) de casos integrados noutros tipos de instituições (Laboratórios de Estado, Laboratórios não integrados em instituições do ensino superior, etc.).

Os professores são a categoria profissional mais representada na amostra (cerca de metade dos casos); seguem-se (em proporções relativamente próximas) o pessoal técnico administrativo, os investigadores, e os estudantes de doutoramento (Figura 3). Como seria expectável, o grupo dos estudantes é o mais jovem em termos etários e também um dos mais feminizados. A presença de mulheres é igualmente notória entre o pessoal técnico-administrativo (à exceção do segmento dos informáticos, a maioria homens) e na categoria dos investigadores “pós-doc”. Os inquiridos na categoria dos docentes (nomeadamente os docentes em regime de exclusividade) e dos investigadores de carreira tendem a ser mais frequentemente do sexo masculino e, na maioria dos casos, mais velhos.

Figura 3 Principal Atividade Profissional (%)

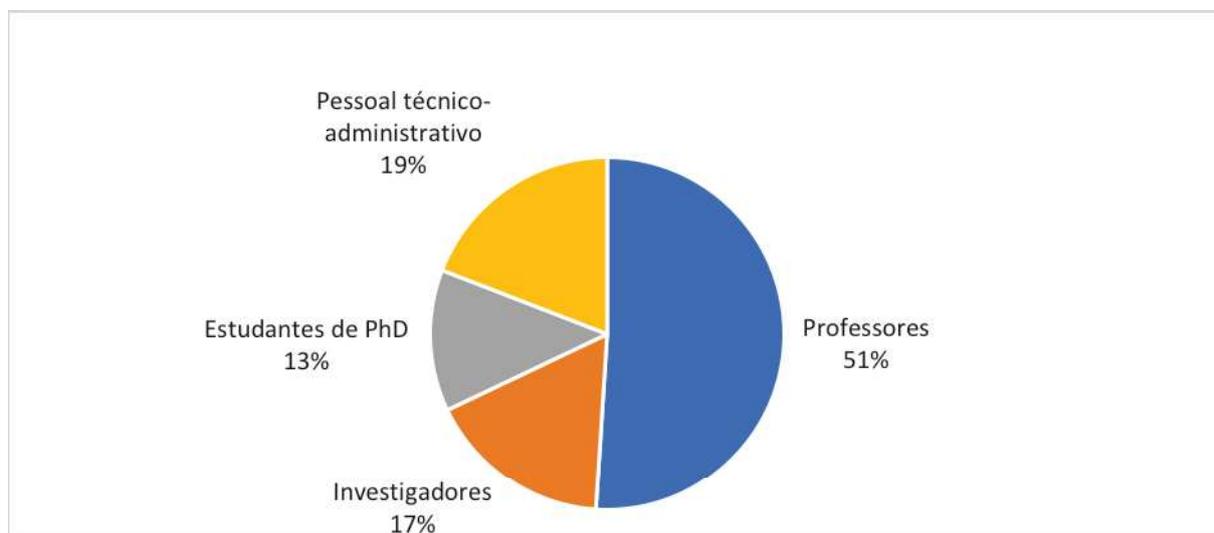
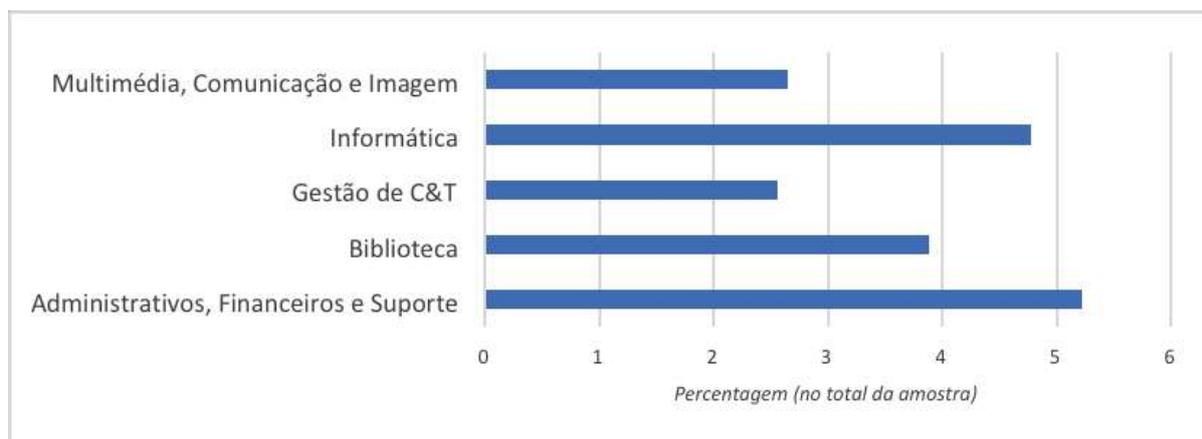


Figura 4 Distribuição do pessoal técnico-administrativo (%)

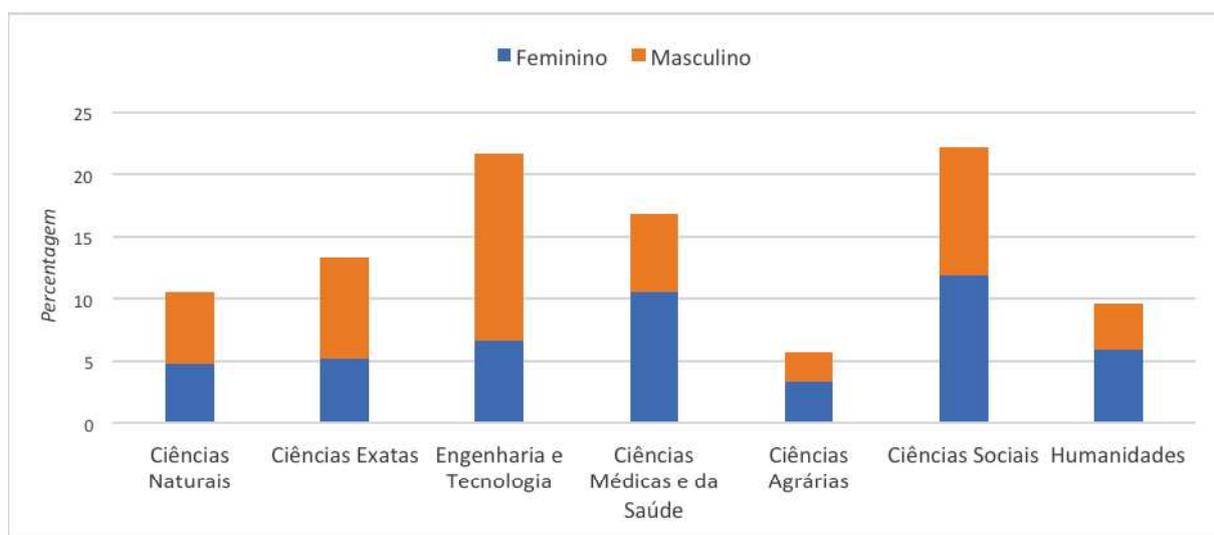


Para o caso de docentes, investigadores e estudantes considerou-se ainda a área científica onde estes desenvolvem a sua atividade profissional (Figura 5). Na amostra destaca-se a proporção de inquiridos enquadrados na área das ciências sociais e das engenharias/tecnologias, seguida depois pelas ciências médicas e da saúde. Esta distribuição é relativamente proporcional face à distribuição total de pessoas a trabalhar em atividades de I&D no sector público e privado sem fins lucrativos em Portugal³. Também aqui se registam algumas diferenças em termos de género – as áreas das ciências médicas e humanidades são as mais feminizadas, ao contrário do que acontece no domínio das engenharias onde se encontra a maior proporção de homens. No que respeita a outras variáveis é de assinalar alguma tendência para os

³ Inquérito ao Potencial Científico e Tecnológico Nacional 2016, Principais resultados definitivos, DGEEC/MCTES (<http://www.dgeec.mec.pt/np4/11.html>).

inquiridos das ciências agrárias serem um pouco mais velhos e, em termos comparativos, mais frequentemente integrados em institutos politécnicos; os respondentes das ciências médicas serem ligeiramente mais novos; e ser entre os das ciências naturais que se encontra uma maior proporção de investigadores.

Figura 5 Área Científica (por género)
(N=915, questão não colocada ao pessoal técnico-administrativo)



3. Resultados

Apresentam-se agora os resultados do inquérito no que respeita os serviços prestados pela FCCN que foram objeto de estudo no presente questionário. Os serviços foram ordenados de acordo com cinco grupos a que cada serviço se encontra associado, a saber, grupo **Conectividade** (serviços RCTS PLUS, RCTS LAMBDA, EDUROAM), grupo **Computação** (serviços RCTS HOUSING, GEANT CloudServices), grupo **Colaboração** (serviços COLIBRI, VIDEOCAST, ESTUDIO, FILESENDER), grupo **Conhecimento** (serviços RCAAP, ARQUIVO.PT, EDUCAST), grupo **Segurança** (serviços RCTS CERT, RCTS Certificados, RCTSaai), grupo **Helpdesk** (constituído por um único serviço Helpdesk, sendo feita diferenciação dos canais de comunicação usados pelos respondentes no acesso a este serviço).

3.1. Conhecimento sobre os serviços

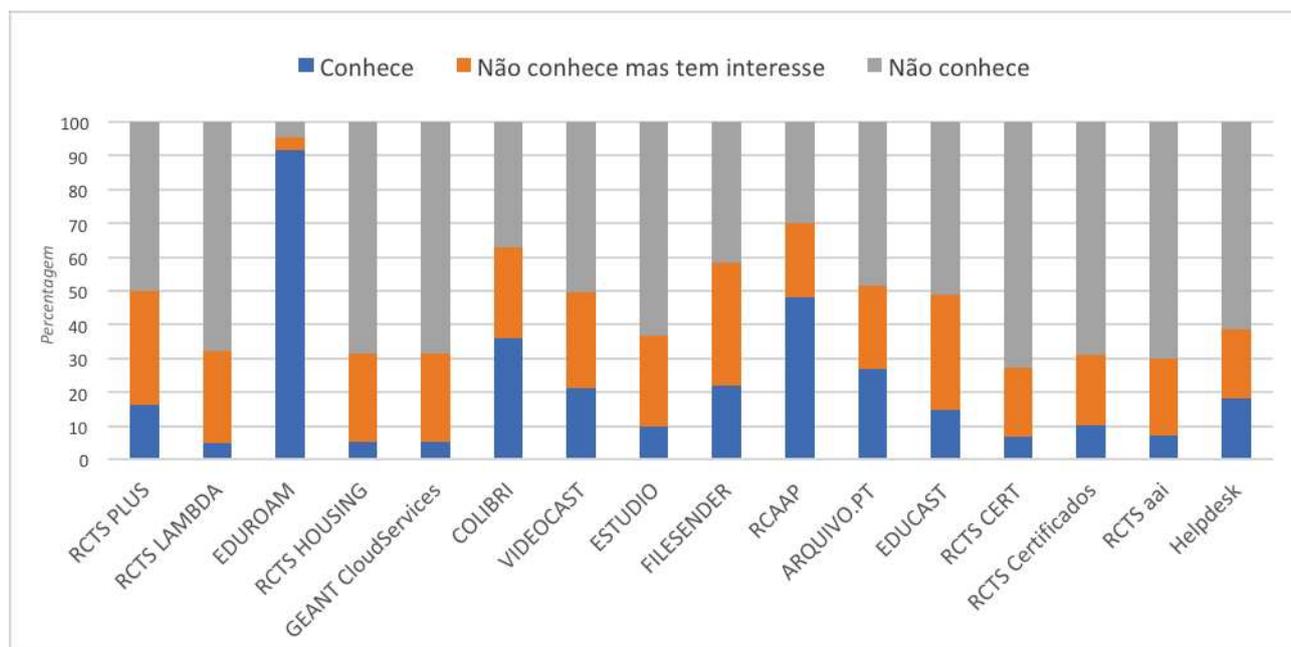
Os resultados do inquérito evidenciaram algumas diferenças sobre o nível de conhecimento dos serviços da FCCN (Figura 6). O serviço EDUROAM é conhecido pela esmagadora maioria da comunidade (92%). Segue-se um conhecimento mais modesto do RCAAP (48%), COLIBRI (36%), ARQUIVO.PT (27%), FILESENDER (22%) e VIDEOCAST (21%). O grau de conhecimento baixa no que respeita ao HELPDESK (18%), RCTS PLUS (16%) e EDUCAST (15%). Existe um nível de conhecimento muito reduzido sobre o HOUSING (5%), GEANT (5%), LAMBDA (5%), RCTS CERT (7%), RCTS Certificados (10%), e RCTSaai (7%).

O desconhecimento é, portanto, mais evidente nos serviços de Segurança e de Computação embora ainda inclua alguns serviços de Conectividade. Apesar deste panorama, os respondentes revelam interesse em conhecer muitos dos serviços. Mais de um terço dos respondentes têm interesse em conhecer o FILESENDER, o EDUCAST e o RCTSPLUS; segue-se 28% com interesse em conhecer o VIDEOCAST e 27% com vontade de conhecer o ESTUDIO. Esta manifestação de interesse é visivelmente reforçada nos comentários gerais (Anexo 6) onde os inquiridos podiam escrever e expressar livremente as suas opiniões. Os comentários gerais reforçam a noção de desconhecimento de muitos serviços e do interesse em os conhecer. Por exemplo, o comentário “Não conheço a maior parte dos serviços...” ilustra uma posição referida várias vezes. Vários respondentes afirmam que o inquérito e os links ajudaram a adquirir algum conhecimento sobre os serviços. Este ponto será retomado na conclusão do relatório.

Não se detetam a este respeito variações significativas em função do género ou do tipo de instituição. Já no que toca à idade há uma ligeira tendência para serem mais velhos aqueles que mais frequentemente conhecem (e, conseqüentemente, utilizam) os serviços – à exceção do caso do EDUROAM, bastante reconhecido/utilizado entre os mais jovens. E, como seria expectável, notam-se também algumas variações significativas em função da atividade profissional: em termos gerais os técnicos de informática revelam um

conhecimento bastante superior da generalidade dos serviços, ao contrário do que acontece com os administrativos-financeiros (por regra, os mais desconhecedores); os serviços na área do conhecimento (como por exemplo o RCAAP) são especialmente reconhecidos pelos técnicos do setor das bibliotecas, bem como nalguma medida pelos professores, suscitando por seu turno ligeiramente mais interesse entre investigadores e estudantes. Assinalam-se ainda, muito pontualmente, algumas diferenças por área científica: é o caso, dos serviços na área da segurança, por norma mais conhecidos entre os engenheiros; do serviço ESTUDIO, também ligeiramente mais conhecido entre os inquiridos na área das engenharias, e que (sendo largamente desconhecido) suscita mais interesse entre as humanidades e ciências sociais; do serviço FILESENDER, ligeiramente mais conhecido nas engenharias e ciências exatas; do RCAAP, bastante mais conhecido na área das ciências sociais; e do ARQUIVO.PT, mais conhecido nas humanidades.

Figura 6 Conhecimento sobre os Serviços FCCN (%)



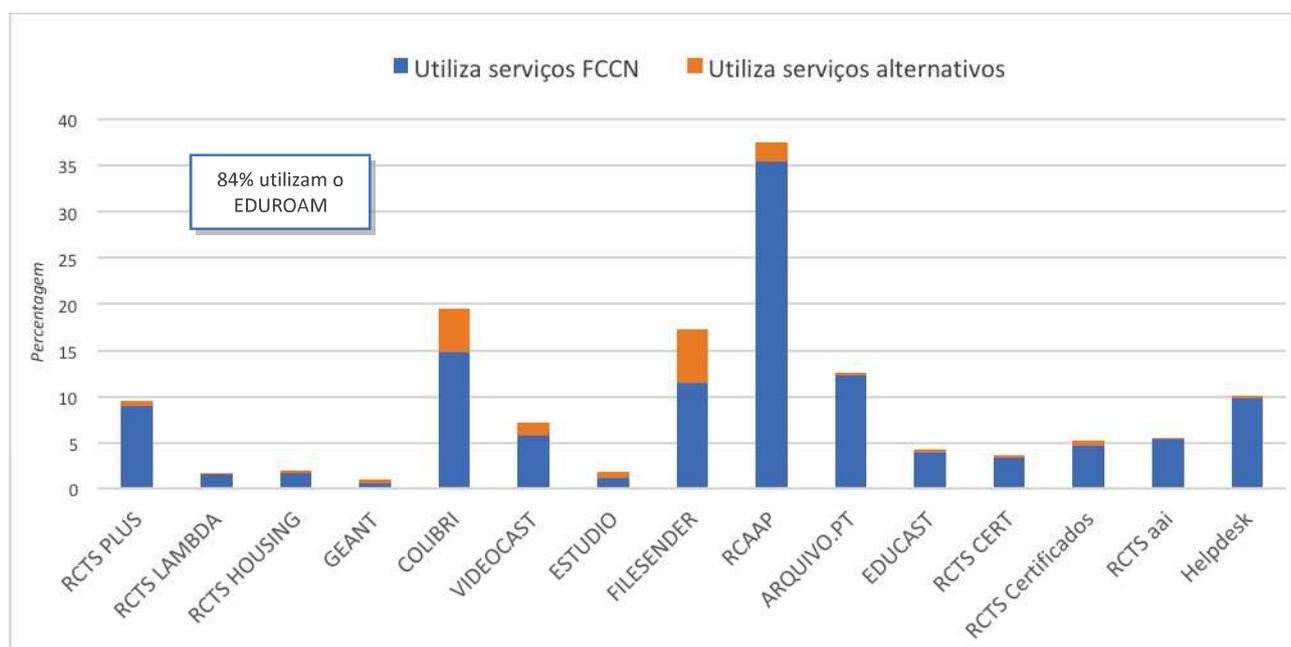
3.2. Utilização dos serviços

Em geral os serviços têm taxas de utilização baixas, o que parece decorrer, na maioria dos casos, mais do desconhecimento em relação a estas ofertas do que propriamente da opção por serviços alternativos (Figura 7). A exceção é o EDUROAM, com a maior percentagem de utilizadores (84%) no total da amostra (este valor é bastante mais baixo, 57%, entre os inquiridos que trabalham noutras instituições que não as universidades ou politécnicos). Seguem-se com níveis bastante inferiores de utilização o RCAAP com 35%, o

HELPDESK com 18%, o COLIBRI com 15%, o ARQUIVO.PT e o FILESENDER com 12% e 11%, respectivamente. Todos os outros serviços têm níveis de utilização muito baixos que variam entre 1 a 9%.

Alguns serviços são particularmente usados pelos técnicos nas áreas de biblioteca e informática: no caso do COLIBRI, as taxas de utilização entre os técnicos da biblioteca ascendem a 48% e entre os de informática 35%; VIDEOCAST biblioteca 16%, informática 17%; RCAAP biblioteca 97%; ARQUIVO.PT biblioteca 34%; RCTSCERT informática 35%; RCTSCertificados informática 32%; RCTSai informática 40%; HELPDESK informática 35% e biblioteca 55%.

*Figura 7 Utilização dos serviços FCCN e de serviços alternativos (%)**



Um pequeno número de respondentes afirma utilizar serviços alternativos. Os serviços alternativos que despertam mais interesse limitam-se quase só aos serviços de colaboração (videoconferência e partilha de ficheiros). Neste sentido, é revelador conhecer os serviços alternativos utilizados por esses respondentes. O FILESENDER é o serviço onde o maior número de respondentes afirma utilizar serviços alternativos (6%), na maioria dos casos o WE TRANSFER (que, segundo os comentários, é preferido pela facilidade de utilização e capacidade de transferir mais de um ficheiro em simultâneo). Entre os restantes serviços alternativos utilizados (Quadro 1) salienta-se a utilização da internet móvel em alternativa ao EDUROAM, e do SKYPE em alternativa ao COLIBRI.

Quadro 1 Serviços alternativos (%)

		Serviços alternativos
	RCTS Plus	VPN da minha universidade TeamViewer Google e sci hub FEUP VPN Cisco VPN - Uni Algarve
	RCTS Lambda	(sem respostas)
Conectividade		Dados móveis próprios (6x) Serviços Móveis pois os meus equipamentos têm dificuldade em funcionar nesta rede Uma vez que dá sempre erro de autenticação, acabei por desistir e na minha pausa de almoço uso os dados móveis que tenho no telemóvel.
	Eduroam	wi-fi própria wi-fi da instituição de acolhimento Routers locais Rede wifi da ULisboa rede local rede fixa rede comercial normal não uso redes sem fios Google
Computação	RCTS Housing	Serviços prestados por outros operadores
	Geant IAAS Cloud	Serviços prestados por outros operadores GE Batch System do IN2P3 de Lyon Dropbox, One Drive Cloud privada e EGI fedcloud
Colaboração		SKYPE (22x) Skype for Business (2x) Skype; o colibri não funcionou na única vez que o tentei utilizar Skype, WhatsApp, Viber Skype, Facetime skype e outros disponibilizados pelos gestores de projetos europeus Skype e outros
	Colibri	ZOOM (6x) ZOOM, SKYPE (2x) Vidyo e Skype Vidyo UFP elearning Moodle (2x) Hangouts, Skype, SIP GotoMeeting and skype Google Emeeting

		outros
	Videocast	<p>SKYPE (3x)</p> <p>YouTube</p> <p>YouTube Stream</p> <p>Youtube Live, Facebook Live</p> <p>Equipamento próprio a transmitir para youtube</p> <p>Serviços de streaming através da Faculdade</p> <p>Panopto</p> <p>Livestream</p> <p>Internos - BBB e youtube</p> <p>Interno</p>
	Estúdio	<p>O estúdio da minha instituição (5x)</p> <p>TV.U da U. Porto e ou UP Digital</p> <p>Windows Movie Maker</p>
	Filesender	<p>WeTransfer (29x)</p> <p>Wetransfer, One Drive, GDrive</p> <p>wetransfer, dropbox e google drive</p> <p>We Transfer, Link DropBox, Link GoogleDrive</p> <p>We Transfer, Google Drive</p> <p>Dropbox (6x)</p> <p>Dropbox; We Transfer</p> <p>Dropbox, OneDrive, iCloud Drive</p> <p>Dropbox, OneDrive e Meo CloudD</p> <p>Dropbox, cirrus,</p> <p>Google Drive (5x)</p> <p>FileSender U.Porto (3x)</p> <p>Yousendit (2x)</p> <p>You Send It; We Transfer</p> <p>Utilizo o Dropbox. Mas penso que comecerei também a usar este tipo de serviço. É muito útil.</p> <p>send space</p> <p>onedrive, dropbox - é hábito mas vou tentar lembrar</p> <p>Microsoft OneDrive</p> <p>Cernbox</p> <p>Alojamento Nextecloud INESC TEC</p>
Conhecimento	RCAAP	<p>B-ON (3x)</p> <p>B-On, PubMed</p> <p>ResearchGate (2x)</p> <p>solução própria, DSPACE</p> <p>Sigarra da UP</p> <p>science direct, b-on</p> <p>Sapiencia</p> <p>Repositórios das universidades</p> <p>Repositórios das Universidades e Google Académico</p> <p>Repositório institucional (2x)</p>

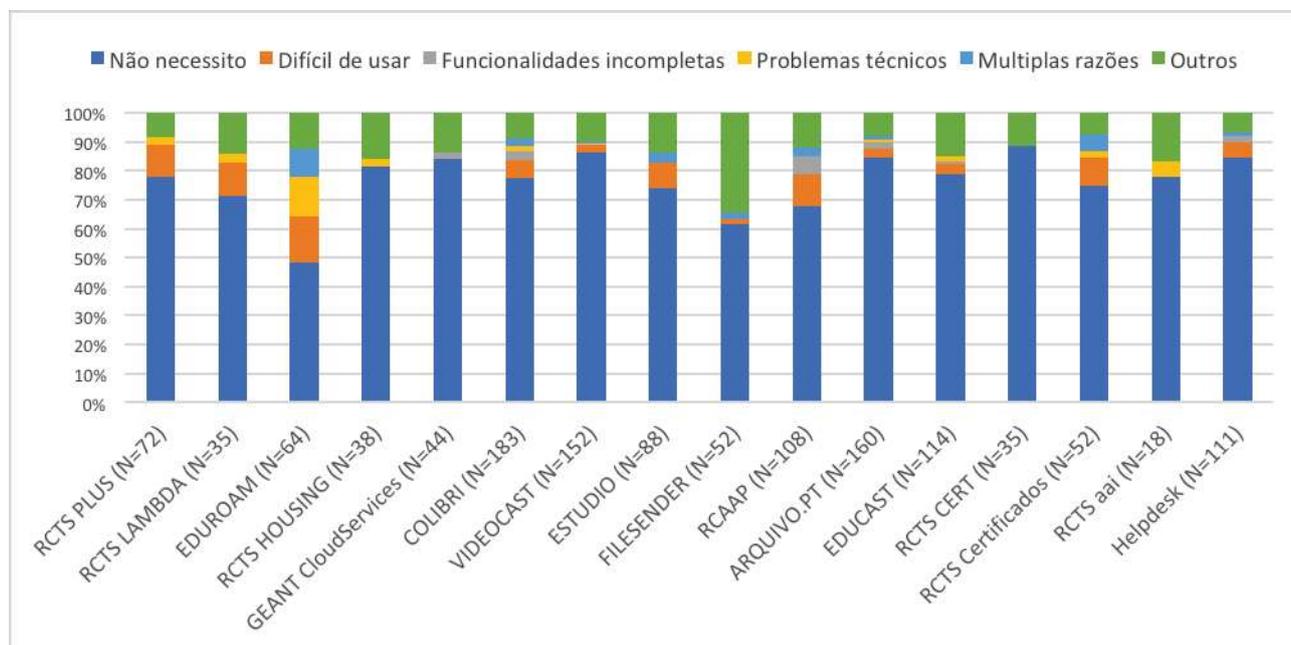
	PubMed, Scielo plataformas europeias e americanas o CRIS local google scholar; research gate; IEEE Xplore Google académico e bases científicas como o B-on Github	
	Arquivo.pt https://web.archive.org/ (3x)	
Educast	Panopto (3x) Skype for business Moodle Eiphan Lecture Recorder & YouTube stream	
RCTS CERT	os sistemas da UP Letsencrypt Interno	
Segurança	RCTS Certificados	CEGER (2x) LIP Letsencrypt Certificados disponibilizados pelo ISEP Cartão de cidadão
	RCTSaai	UPORTOaai

3.3. Razões da não utilização

A Figura 8 apresenta as principais razões da não utilização dos vários serviços da FCCN. Considera-se aqui apenas os respondentes que assinalaram conhecer mas não utilizar cada um dos serviços em causa ou qualquer outra alternativa similar. A pergunta facultava 4 opções de resposta (não necessito, difícil de usar, funcionalidades incompletas, problemas técnicos), permitia múltiplas respostas e ainda oferecia um campo aberto para autopreenchimento das razões da não utilização. Na generalidade a principal razão da não utilização é, em todos os serviços, “não necessito”. Uma pequena percentagem afirma que o serviço é “difícil de usar”, nomeadamente nos serviços de maior utilização (EDUROAM, COLIBRI e RCAAP). O EDUROAM é também referido por ter problemas técnicos. O FILESENDER é o serviço onde mais respondentes indicaram outras razões para a não utilização, que acabam por remeter para a possibilidade de utilização de serviços alternativos.

Os Comentários Gerais (Anexo 6) reforçam a ideia de que a não utilização dos serviços poderá estar associada, em muitos casos, ao desconhecimento em relação a estas ofertas. A título meramente ilustrativo acrescenta-se alguns destes comentários: “Surpreendeu-me a profusão de serviços que não conheço!”, “Tenho dúvidas que a maioria das pessoas que usa os serviços, sistemas, redes... aqui apresentados saiba que é a FCCN quem os fornece, suporta ou gere”, “Podiam melhorar a comunicação junto da população académica pois descobri neste inquérito várias ferramentas úteis de que não tinha conhecimento”, “Pouco utilizo porque não conheço a maior parte dos serviços”.

Figura 8 Razões da não utilização dos serviços (% entre os respondentes)



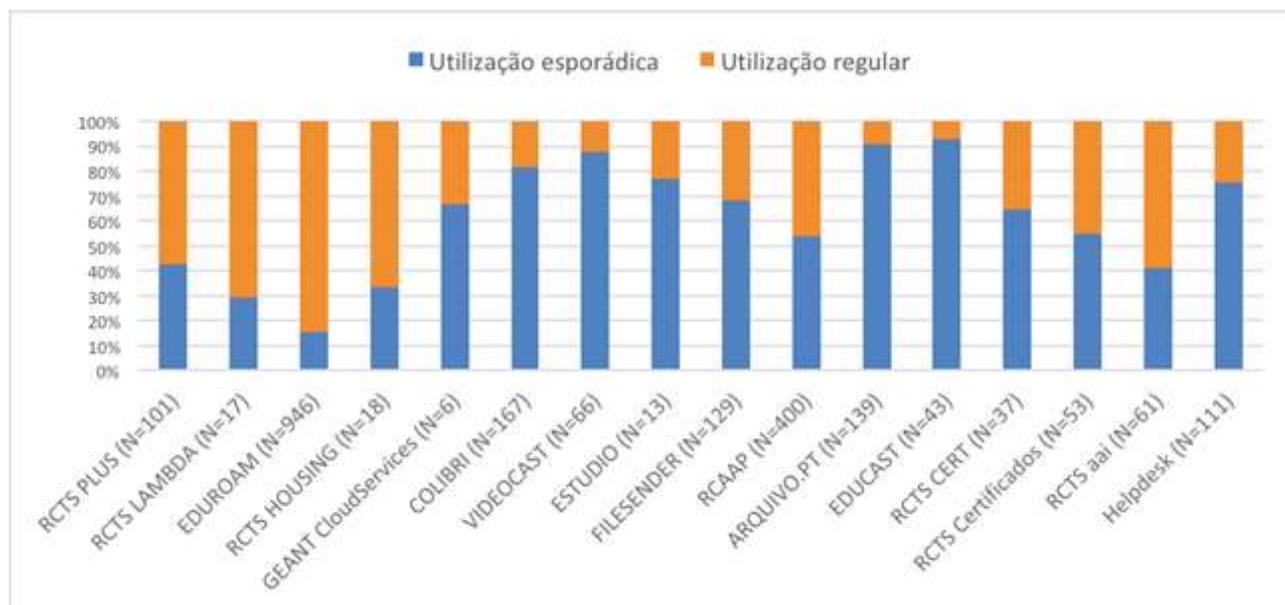
3.4. Frequência de utilização dos serviços

A Figura 9 indica a frequência de utilização dos serviços FCCN em percentagem dos utilizadores de cada serviço. Em termos globais, verifica-se que a generalidade dos utilizadores tem uma utilização meramente esporádica destes serviços. Mais uma vez o EDUROAM destaca-se entre os restantes, com 71% dos utilizadores a afirmarem que utilizam este serviço com regularidade. Há outros serviços, também de conectividade, que apresentam igualmente altos níveis de utilização regular, mas que se caracterizam por um número reduzido de utilizadores.

3.5. Satisfação com os serviços

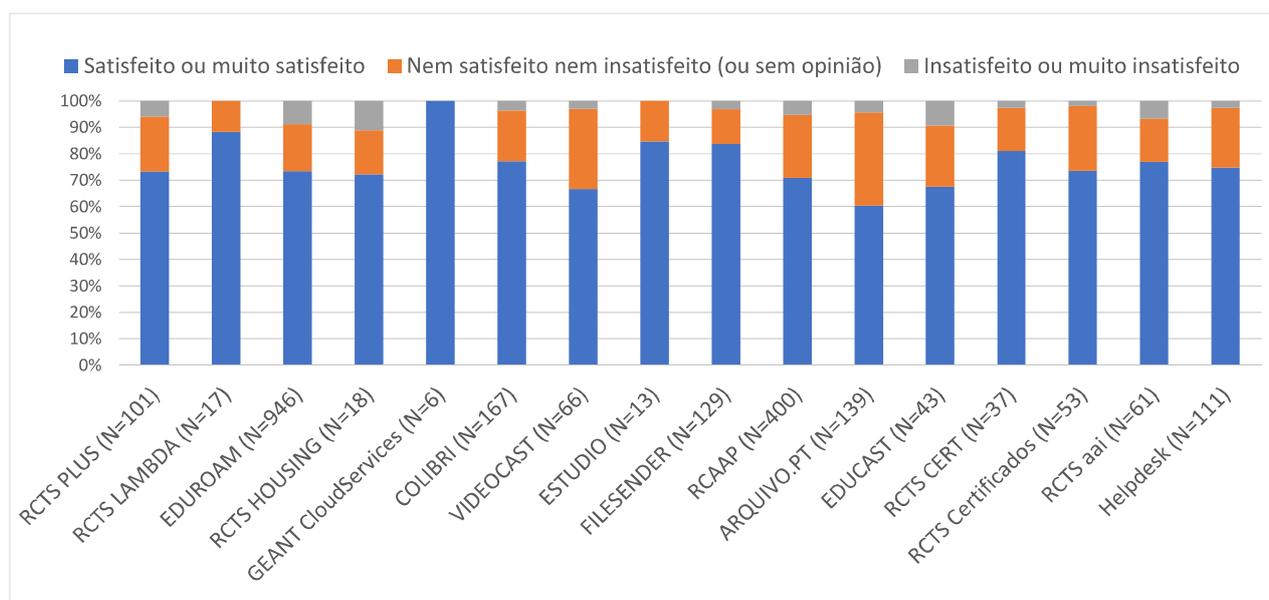
A Figura 10 apresenta os dados de satisfação com os diversos serviços em percentagem dos utilizadores de cada serviço. Na generalidade os utilizadores revelam um elevado nível de satisfação (satisfeito e muito satisfeito). Entre os serviços com um maior número de utilizadores destacam-se os níveis de satisfação relativos ao FILESENDER (84%), COLIBRI (77%), HELPDESK (75%), EDUROAM (73%), RCTS PLUS (73%), RCAAP (71%), e ARQUIVO.PT (60%). Apesar dos outros serviços terem um número muito reduzido de utilizadores, o nível de satisfação mantém-se elevado: LAMBDA (88%), ESTUDIO (85%), RCTSaai (77%), RCTS Certificados (74%), HOUSING (72%), VIDEOCAST (67%), e EDUCAST (67%). Por último, o serviço com o menor número de utilizadores indica que todos os (6) utilizadores do GEANT/CLOUD estão satisfeitos com o serviço.

Figura 9 Frequência de utilização dos serviços FCCN (% entre os utilizadores)



Embora com valores bastante mais baixos, há alguns respondentes que optaram por assinalar a opção “Nem satisfeito nem insatisfeito”, revelando assim a ausência de uma opinião formada acerca da qualidade do serviço. No polo oposto, em geral os casos de insatisfação são raros; proporcionalmente eles são mais frequentes no HOUSING (11%), no EDUCAST (9%) e no EDUROAM (9%).

Figura 10 Satisfação com os serviços FCCN (% entre os utilizadores)



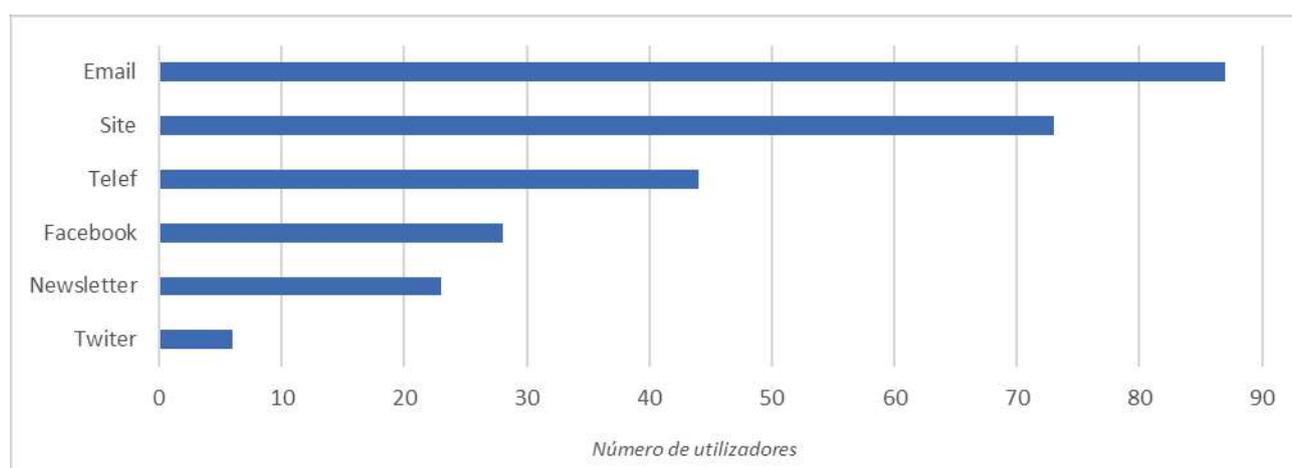
Os comentários dos utilizadores são particularmente úteis a indiciar as principais razões da insatisfação (ver Anexo 5). Um comentário sobre o EDUCAST ilustra a insatisfação com o serviço “Complicado de usar e muito limitado, sobretudo no MAC face a alternativas grátis disponíveis”. Os comentários sobre o EDUROAM, sendo mais frequentes (mais de cem registos), são também mais ricos e ilustrativos das dificuldades enfrentadas na utilização deste serviço. A título meramente exemplificativo: “‘Falha’ muitas vezes!!!”, “A cobertura de sinal poderia/deveria ser melhorada”, “A rede é instável”, “A qualidade da ligação é fraca”, “A rede falha às vezes”, “Sinal da rede é insuficiente”, “Cada vez que utilizo numa dada instituição, quando volto à instituição de origem, obriga-me a refazer todo o processo de autenticação”.

Uma análise dos utilizadores do HELPDESK aponta para uma apreciação positiva do serviço. Cerca de 75% dos utilizadores estão satisfeitos ou muito satisfeitos com o serviço. Um número muito reduzido (3%) afirma estar insatisfeito.

3.6. Helpdesk

No que toca à utilização do Helpdesk, os canais de comunicação mais tradicionais são os preferidos pelos respondentes: entre os 111 utilizadores identificados de algum serviço de Helpdesk da FCCN, 87 refere o uso do email, 73 do site e 44 do telefone (Figura 11). Os restantes canais de comunicação têm um menor número de utilizadores: Facebook (28), Newsletter (23) e Twitter (6).

Figura 11 Utilização dos diferentes canais de Helpdesk da FCCN



3.7. Comentários gerais

Podem diferenciar-se quatro níveis de comentários genéricos: 1) sobre a FCCN em geral; 2) sobre os serviços da FCCN; 3) sobre o inquérito; e 4) sugestões e apreciações para o futuro.

1) sobre a FCCN em geral

São poucos os comentários sobre a FCCN em geral. Todavia há alguns comentários que permitem aferir o desconhecimento geral sobre a FCCN e o seu funcionamento.

"RCTS - Unidade FCCN" não é um nome fácil de reter — posso já me ter cruzado mais vezes com algumas das funcionalidades e não me lembrar; poderia ajudar se fosse criado um logótipo/imagem de marca fácil de reconhecer

O que significa FCCN? Deviam dar a designação completa do acrónimo. A divulgação destes serviços passou-me completamente despercebida. Será que o mesmo aconteceu em termos institucionais?

A FCCN é profundamente desconhecida para mim.

Nos casos em que o nome da FCCN é vagamente conhecido há manifestações de surpresa quanto ao número de serviços oferecidos.

Surpreendeu-me a profusão de serviços que não conheço!

A divulgação dos serviços proporcionados pela vossa instituição é absolutamente essencial. Eu conheço a FCCN, mas desconhecia a maioria dos serviços mencionados neste questionário (tinha ideia de que a FCCN proporcionava apenas infraestruturas para as universidades e outras instituições públicas).

Não sabia o que era RCTS, mas agora já percebi que inclui o eduroam e filesender, que uso regularmente.

Tenho dúvidas que a maioria das pessoas que usa os serviços, sistemas, redes... aqui apresentados saiba que é a FCCN quem os fornece, suporta ou gere... Pela minha parte estou satisfeita. Obrigada. Parabéns.

Há comentários mais reflexivos que procuram superar o distanciamento entre a FCCN e a comunidade científica.

Às vezes a FCCN parece "estar muito longe". Com isto quero dizer que no dia a dia, realmente, não me apercebo ou tenho noção dos recursos que disponibilizam ou do apoio que podem prestar. Com isto não quer dizer que seja uma falha da FCCN, é uma falha da própria da minha instituição e do nosso serviço e das suas idiossincrasias que caracterizam o estado atual. Como resolver isto, como contornar...? São perguntas para as quais procuro resposta diariamente... sem sucesso até ao momento.

2) sobre os serviços

A maioria dos comentários sobre os serviços é feito na sequência das perguntas sobre o conhecimento e a utilização de cada serviço. Isto significa que nos comentários gerais não há muitas referências específicas aos serviços individualizados. Há todavia alguns comentários de natureza mais genérica que transpomos a seguir:

Levantam-se-me dúvidas sobre a abrangência geográfica de serviços como o Estúdio

O fundamental é que a EDUROAM funcione muito bem!

3) sobre o inquérito

Constata-se alguns comentários sobre o inquérito que reconhecem a utilidade do questionário como forma de divulgação dos serviços da FCCN.

Agradeço este inquérito, que foi muito esclarecedor sobre a potencialidade dos serviços da FCCN. Procurarei explorá-los melhor num futuro breve.

Obrigado por esta divulgação dos vossos serviços, muitos dos quais desconhecia! Têm alguma newsletter que possa ser subscrita?

Fico a perceber (e vou pesquisar pelos links colocados) que há imensos instrumentos que nos ajudariam na nossa atividade docente e que não são divulgados, nem feitas formações na minha instituição. Seria uma sugestão. Informar e formar sobre estes instrumentos

Há também alguns comentários mais críticos em relação ao formato e às opções facultadas no inquérito. Trata-se de uma crítica em relação à linguagem utilizada (pouco inclusiva), a falta da opção "Não conheço nem estou interessado", bem como a incerteza quanto à possibilidade de seguir os links e regressar ao inquérito.

Existem mulheres na Ciência, por isso penso que este inquérito, em vez de ter uma opção "Não conheço mas estou interessado", deveria ter a opção "Não conheço mas estou interessado/a".

Inquérito útil, embora muito tardio, se acreditarmos na utilidade dos numerosos serviços em (aparente) funcionamento. Respondi talvez demasiadas vezes que "estou interessado" por prudência e devido a falta de informação. O link em cada tema seria certamente informativo, mas nunca sabemos se, indo a ele, perdemos o fio do inquérito. Também é pena que não haja uma "barra de avanço" durante o preenchimento do inquérito.

Sugiro mais uma opção de resposta "Não conheço nem estou interessado"

4) sugestões e apreciações para o futuro

A principal sugestão mencionada nos comentários refere-se a mais e melhor divulgação dos serviços da FCCN junto da comunidade CTS e das próprias instituições de ensino superior e ciência. As sugestões sobre como concretizar a divulgação são várias:

Deveria ser feita uma campanha de divulgação de todos estes ou dos mais vulgares destes serviços, pela comunidade científica.

Mais divulgação sobre os serviços. Maior articulação e divulgação com as Instituições de Ensino Superior

Sugiro que criação de uma rede de pontos de contacto institucionais, formados pela FCCN e que esclareçam e motivem o corpo docente relativamente à utilização dos diversos serviços da FCCN

Seria importante mais divulgação sobre ferramentas disponíveis pela FCCN para utilização no meio Académico.

Alojar na página de cada instituição um link para acesso aos vossos serviços. Fazer uma página de acesso simplificado aos serviços referidos. Pragmatismo na utilização, por exemplo interessava que tivéssemos uma nuvem para trabalhar a informação relativa a GÉANT é interessante para a instituição, mas só interessa à comunidade quando implementada.

Outro serviço que seria importante era o desenvolvimento de uma página nacional de toda a academia nacional como é exemplo o CV lates do Brasil

Folhetos, tutoriais e outra comunicação a potenciais utilizadores de tantos serviços da FCCN seriam bem-vindos.

Formação integrada no ensino superior, em formato condensado, que permita, senão capacidade de utilização, pelo menos informação e conhecimento

Formação técnica em cada instituição de pessoa(s) responsável(is) por divulgação destes serviços

Um arquivo de conteúdos didáticos e pedagógicos, utilizável de forma simples e generalizada, seria bem vindo.

Uma plataforma nacional de ebooks e outros conteúdos digitais.

Workshops, ações de formação,...

4. Síntese e recomendações

Este estudo visou aferir o grau de conhecimento e utilização dos serviços da FCCN, designadamente serviços de Conectividade, Computação, Colaboração, Conhecimento e Segurança. Assentou num inquérito por questionário, em suporte eletrónico, dirigido à comunidade científica e tecnológica nacional, mais concretamente, *professores, investigadores, estudantes de doutoramento, e pessoal técnico-administrativo*. Obteve-se uma amostra de 1131 respondentes. Embora sem garantias formais de representatividade, a amostra afigura-se bastante diversificada no que respeita às variáveis de caracterização e apresenta bons indícios de aproximação ao universo.

O nível de conhecimento acerca da maioria dos serviços é baixo, sendo mais notório nos serviços de Computação (housing/cloud), alguns serviços de comunicação (infraestrutura) e segurança. Pelo contrário, o serviço EDUROAM é conhecido pela esmagadora maioria da comunidade (superior a 90%). Apesar dos baixos níveis de conhecimento sobre a oferta da FCCN, muitos dos inquiridos revelam interesse em obter mais informações acerca dos serviços.

Os serviços mais usados são o EDUROAM (com grande destaque) seguido do RCAAP, o COLIBRI, o ARQUIVO.PT e o FILESENDER. Em geral os restantes serviços tem um número reduzido de utilizadores. A generalidade dos utilizadores tem uma utilização meramente esporádica destes serviços, com a exceção do EDUROAM, que é utilizada regularmente pela grande maioria dos respondentes.

Entre os utilizadores, a satisfação com os serviços raramente se encontra abaixo dos 70%. São raros os inquiridos que optam por serviços alternativos. As alternativas mais frequentemente adotadas pelos respondentes visam serviços de colaboração, em substituição do COLIBRI e FILESENDER.

Embora o recurso ao Helpdesk da FCCN seja pouco frequente, a maioria dos utilizadores revelam-se satisfeitos com este serviço. Os canais de comunicação tradicionais (email, site, telefone) são os preferidos para comunicação com a FCCN.

Os resultados sugerem a necessidade de um reforço da visibilidade institucional e da divulgação dos serviços, no sentido de 1) estabelecer associação entre os serviços e a FCCN como a entidade prestadora; 2) divulgar os serviços existentes e as suas potencialidades; 3) esclarecer sobre a forma de acesso e modos de utilização dos serviços.

Alguma atenção parece ser também necessária sobre os aspetos técnicos do serviço EDUROAM, e usabilidade do COLIBRI e RCAAP, sobretudo por se tratar de serviços usados por um número mais elevado de inquiridos.

ANEXOS

Anexo 1 – Questionário inicial

Inquérito à comunidade - Unidade FCCN

Introdução e enquadramento:

Numa lógica de acompanhamento contínuo à nossa comunidade, com o objetivo de melhorar os nossos serviços, a sua opinião é muito importante para nós. Agradecemos que dispense algum tempo no preenchimento deste questionário.

Pretendemos, com este inquérito à comunidade, perceber o grau de conhecimento por parte dos utilizadores sobre cada serviço, assim como a o grau de satisfação.

Este inquérito pretende retratar de melhor forma as necessidades da comunidade servida pela unidade FCCN da Fundação para a Ciência e a Tecnologia, I. P. através da RCTS - Rede Ciência, Tecnologia e Sociedade. Todas as respostas são anónimas e constarão de um relatório a ser publicado em xxx.

***Obrigatório**

1. **Endereço de email ***

Prazo para preenchimento

- O inquérito deve ser respondido até x. Após essa data, não serão consideradas respostas.

- Caso tenha dúvidas no preenchimento do inquérito, contacte-nos através do email c.imagem@fccn.pt.

Identificação

2. **Nome próprio e apelido ***

3. **Instituição ***

4. **Função ***

Classifique o serviço RCTS IP

O RCTS IP é o principal e mais antigo serviço de conectividade da RCTS. Este serviço assegura a comunicação direta entre todas as entidades ligadas à rede e a Internet global, assegurada via ligação ao GigaPix – plataforma de troca de tráfego IP também operada pela FCCN – à rede académica europeia GÉANT e à rede académica espanhola RedIRIS.

Conectividade



5. Grau de conhecimento sobre o serviço*Marcar apenas uma oval.*

- Não conheço
- Conheço mas não utilizo
- Utilizo esporadicamente
- Utilizo regularmente
- Opção 5

6. Grau de satisfação sobre o serviço*Marcar apenas uma oval.*

	1	2	3	4	5	
Muito insatisfeito	<input type="radio"/>	Muito satisfeito				

7. Comentários adicionais

Classifique o serviço RCTS Plus

O RCTS Plus é um serviço de conectividade que disponibiliza um conjunto de funcionalidades avançadas asseguradas através da criação de Redes Virtuais Privativas (VPN) Ethernet.

Conectividade**8. Grau de conhecimento sobre o serviço***Marcar apenas uma oval.*

- Não conheço
- Conheço mas não utilizo
- Utilizo esporadicamente
- Utilizo regularmente

9. Grau de satisfação sobre o serviço*Marcar apenas uma oval.*

	1	2	3	4	5	
Muito insatisfeito	<input type="radio"/>	Muito satisfeito				

10. Comentários adicionais

Classifique o serviço RCTS Lambda

O RCTS Lambda é um serviço de conectividade de alto desempenho, adequado às necessidades mais exigentes de comunicação.

Através do RCTS Lambda é possível estabelecer ligações ponto-a-ponto, com 1 ou 10Gbit/s de capacidade assegurada, com muito baixa latência e jitter constante.

Conectividade



11. Grau de conhecimento sobre o serviço

Marcar apenas uma oval.

- Não conheço
- Conheço mas não utilizo
- Utilizo esporadicamente
- Utilizo regularmente

12. Grau de satisfação sobre o serviço

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Muito insatisfeito	<input type="radio"/>	Muito satisfeito				

13. Comentários adicionais

Classifique o serviço RCTS VoIP

O RCTS VoIP é o serviço de "Voice over IP" da FCCN que permite obter redução de custos nas comunicações de voz ao mesmo tempo que proporciona funcionalidades avançadas.

Conectividade

**14. Grau de conhecimento sobre o serviço**

Marcar apenas uma oval.

- Não conheço
- Conheço mas não utilizo
- Utilizo esporadicamente
- Utilizo regularmente

15. Grau de satisfação sobre o serviço

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Muito insatisfeito	<input type="radio"/>	Muito satisfeito				

16. Comentários adicionais

Classifique o serviço eduroam

O eduroam (Education Roaming) é um serviço de mobilidade desenvolvido para a comunidade de ensino e investigação internacional.

Este serviço garante acesso seguro à internet a estudantes, docentes, investigadores e colaboradores institucionais, através da rede sem fios da sua instituição ou de qualquer instituição aderente que estejam a visitar.

Conectividade**17. Grau de conhecimento sobre o serviço**

Marcar apenas uma oval.

- Não conheço
- Conheço mas não utilizo
- Utilizo esporadicamente
- Utilizo regularmente

18. Grau de satisfação sobre o serviço

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Muito insatisfeito	<input type="radio"/>	Muito satisfeito				

19. Comentários adicionais

Classifique o serviço RCTS Housing

Através deste serviço, as entidades utilizadoras usufruem de todas as vantagens do datacenter gerido pela FCCN ou dos datacenters geridos via parcerias com a FCCN.

Computação**20. Grau de conhecimento sobre o serviço**

Marcar apenas uma oval.

- Não conheço
- Conheço mas não utilizo
- Utilizo esporadicamente
- Utilizo regularmente

21. Grau de satisfação sobre o serviço

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Muito insatisfeito	<input type="radio"/>	Muito satisfeito				

22. Comentários adicionais

Classifique o serviço Colibri

O COLIBRI é um serviço de colaboração que permite realizar reuniões à distância entre dois ou mais participantes da comunidade académica e científica, permitindo a realização de reuniões, trabalhos

de grupo, aulas e tutoriais, através da internet.

Colaboração



23. Grau de conhecimento sobre o serviço

Marcar apenas uma oval.

- Não conheço
- Conheço mas não utilizo
- Utilizo esporadicamente
- Utilizo regularmente

24. Grau de satisfação sobre o serviço

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Muito insatisfeito	<input type="radio"/>	Muito satisfeito				

25. Comentários adicionais

Classifique o serviço Videocast

O VideoCast é um serviço que permite a transmissão de eventos em direto para todo o mundo, via internet.

Através deste serviço, a FCCN disponibiliza uma página Web onde é apresentado o vídeo e o áudio que nos chega do evento.

Colaboração



26. Grau de conhecimento sobre o serviço

Marcar apenas uma oval.

- Não conheço
- Conheço mas não utilizo
- Utilizo esporadicamente
- Utilizo regularmente

27. Grau de satisfação sobre o serviço

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Muito insatisfeito	<input type="radio"/>	Muito satisfeito				

28. Comentários adicionais

Classifique o serviço Estúdio

Um estúdio de nível profissional para a produção de conteúdos audiovisuais em alta definição.

Seja para a produção de vídeo em alta definição ou para a captura de áudio, o Estúdio disponibilizado pela FCCN oferece à comunidade utilizadora da RCTS um espaço com equipamento avançado para a produção de conteúdos multimédia de cariz educativo, científico, cultural ou artístico.

Colaboração**29. Grau de conhecimento sobre o serviço**

Marcar apenas uma oval.

- Não conheço
- Conheço mas não utilizo
- Utilizo esporadicamente
- Utilizo regularmente

30. Grau de satisfação sobre o serviço

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Muito insatisfeito	<input type="radio"/>	Muito satisfeito				

31. Comentários adicionais

Classifique o serviço Filesender

O Filesender é uma solução segura para enviar e partilhar temporariamente grandes ficheiros com qualquer pessoa.

Trata-se de uma aplicação web que permite a utilizadores autenticados enviar e armazenar temporariamente ficheiros de elevada dimensão. A autenticação dos utilizadores é feita através do serviço RCTSaai.

É a solução que precisa para aquelas situações em que o ficheiro que quer enviar tem um tamanho demasiado grande para poder ser enviado por email.

Colaboração



32. Grau de conhecimento sobre o serviço

Marcar apenas uma oval.

- Não conheço
- Conheço mas não utilizo
- Utilizo esporadicamente
- Utilizo regularmente

33. Grau de satisfação sobre o serviço

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Muito insatisfeito	<input type="radio"/>	Muito satisfeito				

34. Comentários adicionais

Classifique o serviço RCAAP

O RCAAP – Repositórios Científicos de Acesso Aberto de Portugal é a iniciativa nacional de acesso aberto e visa armazenar, preservar, promover o acesso ao conhecimento científico produzido em Portugal.

Através do portal RCAAP pode aceder-se a milhares de artigos de revistas científicas, comunicações, teses e dissertações que se encontram dispersos por inúmeros repositórios portugueses das entidades nacionais de ensino superior e outras organizações de I&D.

Conhecimento

**35. Grau de conhecimento sobre o serviço**

Marcar apenas uma oval.

- Não conheço
- Conheço mas não utilizo
- Utilizo esporadicamente
- Utilizo regularmente

36. Grau de satisfação sobre o serviço

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Muito insatisfeito	<input type="radio"/>	Muito satisfeito				

37. Comentários adicionais

Classifique o serviço Arquivo.pt

O Arquivo.pt serve para pesquisar e aceder a páginas da Web preservadas desde 1996.

Conhecimento**38. Grau de conhecimento sobre o serviço**

Marcar apenas uma oval.

- Não conheço
- Conheço mas não utilizo
- Utilizo esporadicamente
- Utilizo regularmente

39. Grau de satisfação sobre o serviço

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Muito insatisfeito	<input type="radio"/>	Muito satisfeito				

40. Comentários adicionais

Classifique o serviço educast

O educast é um serviço que permite gravar, editar e publicar aulas, eventos ou outros conteúdos educativos.

Com o educast é possível gravar aulas, fazer o upload para um servidor central, editar e publicar.

É possível integrar as aulas gravadas em sistemas de e-Learning, portais e sites das instituições de ensino superior.

Conhecimento



41. Grau de conhecimento sobre o serviço

Marcar apenas uma oval.

- Não conheço
- Conheço mas não utilizo
- Utilizo esporadicamente
- Utilizo regularmente

42. Grau de satisfação sobre o serviço

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Muito insatisfeito	<input type="radio"/>	Muito satisfeito				

43. Comentários adicionais

Classifique o serviço RCTS CERT

O RCTS CERT é um serviço de resposta a incidentes de segurança informática cuja origem ou o alvo seja a RCTS – Rede Ciência, Tecnologia e Sociedade.

A missão do RCTS CERT é contribuir para o esforço de cibersegurança no contexto da comunidade utilizadora da RCTS, nomeadamente através do tratamento e coordenação da resposta a incidentes.

Segurança



44. Grau de conhecimento sobre o serviço

Marcar apenas uma oval.

- Não conheço
- Conheço mas não utilizo
- Utilizo esporadicamente
- Utilizo regularmente

45. Grau de satisfação sobre o serviço

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Muito insatisfeito	<input type="radio"/>	Muito satisfeito				

46. Comentários adicionais

Classifique o serviço RCTS Certificados

RCTS Certificados é o serviço que assegura o fornecimento de vários tipos de certificados digitais às entidades pertencentes à RCTS.

Este serviço tem como objetivo promover a segurança, autenticidade, confidencialidade e integridade à informação enviada e recebida através da Internet.

Segurança



47. Grau de conhecimento sobre o serviço

Marcar apenas uma oval.

- Não conheço
- Conheço mas não utilizo
- Utilizo esporadicamente
- Utilizo regularmente

48. Grau de satisfação sobre o serviço

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Muito insatisfeito	<input type="radio"/>	Muito satisfeito				

49. Comentários adicionais

Classifique o serviço RCTSaai

O serviço RCTSaai disponibiliza uma infraestrutura de autenticação e autorização com o objetivo de simplificar o acesso das comunidades de ensino e investigação a serviços web.

Segurança**50. Grau de conhecimento sobre o serviço**

Marcar apenas uma oval.

- Não conheço
- Conheço mas não utilizo
- Utilizo esporadicamente
- Utilizo regularmente

51. Grau de satisfação sobre o serviço

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Muito insatisfeito	<input type="radio"/>	Muito satisfeito				

52. Comentários adicionais

Satisfação geral

Indicadores de satisfação com os serviços prestados

53. Como classifica a sua satisfação global com os serviços da FCCN? **Marcar apenas uma oval.*

	1	2	3	4	5	
Muito insatisfeito	<input type="radio"/>	Bastante satisfeito				

54. Como classifica a rapidez da FCCN na resolução de problemas de conectividade e de incidentes? **Marcar apenas uma oval.*

	1	2	3	4	5	
Muito insatisfeito	<input type="radio"/>	Bastante satisfeito				

Comunicação

Classifique, por favor, os canais de comunicação da FCCN

55. Site www.fccn.pt*Marcar apenas uma oval.*

	1	2	3	4	5	
Muito insatisfeito	<input type="radio"/>	Bastante satisfeito				

56. Facebook FCCN*Marcar apenas uma oval.*

	1	2	3	4	5	
Muito insatisfeito	<input type="radio"/>	Bastante satisfeito				

57. Twitter FCCN*Marcar apenas uma oval.*

	1	2	3	4	5	
Muito insatisfeito	<input type="radio"/>	Bastante satisfeito				

58. Newsletter FCCN*Marcar apenas uma oval.*

	1	2	3	4	5	
Muito insatisfeito	<input type="radio"/>	Bastante satisfeito				

59. Comunicação por email*Marcar apenas uma oval.*

	1	2	3	4	5	
Muito insatisfeito	<input type="radio"/>	Bastante satisfeito				

60. Na sua opinião, como pode a FCCN melhorar a eficácia da sua comunicação com a comunidade?

61. Que outros canais de comunicação recomendaria para serem utilizados pela FCCN?

Novos serviços

Indique novos serviços que deseja serem disponibilizados pela FCCN. Pode sugerir 5 novos serviços.

62. Sugestão de serviço #1 *

63. Sugestão de serviço #2 *

64. Sugestão de serviço #3 *

65. Sugestão de serviço #4 *

66. Sugestão de serviço #5 *

Conclusão

67. Coloque nesta resposta sugestões adicionais para melhoria dos serviços FCCN

68. A que outras perguntas gostaria de ter respondido e que não constam neste questionário?

Pretendo receber uma cópia das minhas respostas.



Anexo 2 – Questionário final

Inquérito à comunidade servida pela RCTS - Unidade FCCN

A unidade FCCN da Fundação para a Ciência e a Tecnologia, I.P., com o apoio do ISCTE-IUL, está a lançar um inquérito a toda a comunidade abrangida pela Rede Ciência, Tecnologia e Sociedade (RCTS) em Portugal. Pretende-se aferir o grau de conhecimento acerca dos diversos serviços da RCTS, bem como os níveis de utilização e satisfação dos utilizadores.

A RCTS é uma infraestrutura de investigação digital operada pela FCCN, transversal a todas as áreas do conhecimento e cobrindo todo o território nacional. Mais informações:

<https://www.fccn.pt/institucional/rcts/>

A sua resposta é muito importante para a melhoria destes serviços. Garantimos que os dados serão apenas usados para efeitos deste estudo. Não se pretende a recolha de quaisquer dados pessoais - se os fornecer inadvertidamente eles serão eliminados. Os resultados finais serão publicados em <https://www.fccn.pt/inquerito-comunidade-rcts/> durante o mês de abril de 2018.

Não demorará mais do que 10 minutos. Poderá, a todo momento, desistir da participação neste estudo sem qualquer prejuízo.

Para mais esclarecimentos, contactar c.imagem@fccn.pt.

Se compreende esta informação e deseja voluntariamente colaborar neste estudo, continue para a secção seguinte.

Muito obrigado!

***Obrigatório**

RCTS Plus

Serviço de conectividade que disponibiliza funcionalidades avançadas através da criação de Redes Virtuais Privativas (VPN) Ethernet.

Mais informações: <https://fccn.pt/conectividade/rcts-plus/>



1. Grau de conhecimento sobre o serviço *

Marcar apenas uma oval.

- Não conheço *Passe para a pergunta 6.*
- Não conheço mas estou interessado *Passe para a pergunta 6.*
- Conheço mas não utilizo *Passe para a pergunta 4.*
- Conheço mas utilizo serviços alternativos *Passe para a pergunta 5.*
- Utilizo esporadicamente *Passe para a pergunta 2.*
- Utilizo regularmente *Passe para a pergunta 2.*

Grau de satisfação sobre o serviço - RCTS Plus

Atenção: a opção 3 indica a ausência de uma opinião formada.

2. *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Muito insatisfeito	<input type="radio"/>	Muito satisfeito				

3. **Comentários adicionais**

Razões da não utilização do serviço - RCTS Plus

4. *Marcar tudo o que for aplicável.*

- Não necessito
- Difícil de usar
- Funcionalidades incompletas
- Apresenta problemas técnicos
- Outra: _____

Que serviços alternativos utiliza?

5.

Passe para a pergunta 6.

RCTS Lambda

Serviço de conectividade de alto desempenho baseado em ligações ponto-a-ponto de 1 ou 10Gbit/s de capacidade assegurada, com muito baixa latência e jitter constante.

Mais informações: <https://www.fccn.pt/conectividade/rcts-lambda/>



6. Grau de conhecimento sobre o serviço **Marcar apenas uma oval.*

- Não conheço *Passe para a pergunta 11.*
- Não conheço mas estou interessado *Passe para a pergunta 11.*
- Conheço mas não utilizo *Passe para a pergunta 9.*
- Conheço mas utilizo serviços alternativos *Passe para a pergunta 10.*
- Utilizo esporadicamente *Passe para a pergunta 7.*
- Utilizo regularmente *Passe para a pergunta 7.*

Grau de satisfação sobre o serviço - RCTS Lambda

Atenção: a opção 3 indica a ausência de uma opinião formada.

7. **Marcar apenas uma oval.*

	1	2	3	4	5	
Muito insatisfeito	<input type="radio"/>	Muito satisfeito				

8. Comentários adicionais

*Passe para a pergunta 11.***Razões da não utilização do serviço - RCTS Lambda**9. *Marcar tudo o que for aplicável.*

- Não necessito
- Difícil de usar
- Funcionalidades incompletas
- Apresenta problemas técnicos
- Outra: _____

*Passe para a pergunta 11.***Que serviços alternativos utiliza?**

10.

*Passe para a pergunta 11.***eduroam**

O eduroam, ou "Education Roaming", é um serviço de mobilidade internacional que garante à

comunidade de ensino e investigação acesso seguro à internet através das redes sem fios das instituições aderentes.

Mais informações: <https://fccn.pt/conectividade/eduroam/>



11. Grau de conhecimento sobre o serviço *

Marcar apenas uma oval.

- Não conheço *Passe para a pergunta 16.*
- Não conheço mas estou interessado *Passe para a pergunta 16.*
- Conheço mas não utilizo *Passe para a pergunta 14.*
- Conheço mas utilizo serviços alternativos *Passe para a pergunta 15.*
- Utilizo esporadicamente *Passe para a pergunta 12.*
- Utilizo regularmente *Passe para a pergunta 12.*

Grau de satisfação sobre o serviço - eduroam

Atenção: a opção 3 indica a ausência de uma opinião formada.

12. *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Muito insatisfeito	<input type="radio"/>	Muito satisfeito				

13. Comentários adicionais

Passe para a pergunta 16.

Razões da não utilização do serviço - eduroam

14. Marcar tudo o que for aplicável.

- Não necessito
- Difícil de usar
- Funcionalidades incompletas
- Apresenta problemas técnicos
- Outra: _____

Passe para a pergunta 16.

Que serviços alternativos utiliza?

15.

Passe para a pergunta 16.

RCTS Housing

Os utilizadores deste serviço usufruem dos recursos disponibilizados por datacenters geridos pela FCCN.

Mais informações: <https://fccn.pt/computacao/rcts-housing/>



16. Grau de conhecimento sobre o serviço *

Marcar apenas uma oval.

- Não conheço *Passe para a pergunta 21.*
- Não conheço mas estou interessado *Passe para a pergunta 21.*
- Conheço mas não utilizo *Passe para a pergunta 19.*
- Conheço mas utilizo serviços alternativos *Passe para a pergunta 20.*
- Utilizo esporadicamente *Passe para a pergunta 17.*
- Utilizo regularmente *Passe para a pergunta 17.*

Grau de satisfação sobre o serviço - RCTS Housing

Atenção: a opção 3 indica a ausência de uma opinião formada.

17. *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Muito insatisfeito	<input type="radio"/>	Muito satisfeito				

18. Comentários adicionais

Passe para a pergunta 21.

Razões da não utilização do serviço - RCTS Housing

19. *Marcar tudo o que for aplicável.*

- Não necessito
- Difícil de usar
- Funcionalidades incompletas
- Apresenta problemas técnicos
- Outra: _____

Passe para a pergunta 21.

Que serviços alternativos utiliza?

20. _____

Passe para a pergunta 21.

GÉANT IaaS Cloud

Serviço europeu que disponibiliza recursos de computação a pedido, através de tecnologias de virtualização das infraestruturas de computação, de forma flexível, dinâmica e a custos controlados.

Mais informações: <https://fccn.pt/computacao/cloud-geant/>



21. **Grau de conhecimento sobre o serviço ***

Marcar apenas uma oval.

- Não conheço *Passe para a pergunta 26.*
- Não conheço mas estou interessado *Passe para a pergunta 26.*
- Conheço mas não utilizo *Passe para a pergunta 24.*
- Conheço mas utilizo serviços alternativos *Passe para a pergunta 25.*
- Utilizo esporadicamente *Passe para a pergunta 22.*
- Utilizo regularmente *Passe para a pergunta 22.*

Grau de satisfação sobre o serviço - GÉANT IaaS Cloud

Atenção: a opção 3 indica a ausência de uma opinião formada.

22. *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Muito insatisfeito	<input type="radio"/>	Muito satisfeito				

23. Comentários adicionais

Passe para a pergunta 26.

Razões da não utilização do serviço - GÉANT IaaS Cloud

24. *Marcar tudo o que for aplicável.*

- Não necessito
- Difícil de usar
- Funcionalidades incompletas
- Apresenta problemas técnicos
- Outra: _____

Passe para a pergunta 26.

Que serviços alternativos utiliza?

25.

Passe para a pergunta 26.

Colibri

Serviço de videoconferência de suporte a aulas, tutoriais e reuniões à distância entre dois ou mais participantes da comunidade académica e científica, através da internet.

Mais informações: <https://fccn.pt/colaboracao/colibri/>

**26. Grau de conhecimento sobre o serviço ***

Marcar apenas uma oval.

- Não conheço *Passe para a pergunta 31.*
- Não conheço mas estou interessado *Passe para a pergunta 31.*
- Conheço mas não utilizo *Passe para a pergunta 29.*
- Conheço mas utilizo serviços alternativos *Passe para a pergunta 30.*
- Utilizo esporadicamente *Passe para a pergunta 27.*
- Utilizo regularmente *Passe para a pergunta 27.*

Grau de satisfação sobre o serviço - Colibri

Atenção: a opção 3 indica a ausência de uma opinião formada.

27. *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Muito insatisfeito	<input type="radio"/>	Muito satisfeito				

28. **Comentários adicionais**

Passe para a pergunta 31.

Razões da não utilização do serviço - Colibri

29. *Marcar tudo o que for aplicável.*

- Não necessito
- Difícil de usar
- Funcionalidades incompletas
- Apresenta problemas técnicos
- Outra: _____

Passe para a pergunta 31.

Que serviços alternativos utiliza?

30.

Passe para a pergunta 31.

Videocast

Serviço que permite a transmissão de eventos em direto para todo o mundo, via internet, com apresentação do vídeo e áudio numa página Web da FCCN.

Mais informações: <https://fccn.pt/colaboracao/videocast/>



31. Grau de conhecimento sobre o serviço *

Marcar apenas uma oval.

- Não conheço *Passe para a pergunta 36.*
- Não conheço mas estou interessado *Passe para a pergunta 36.*
- Conheço mas não utilizo *Passe para a pergunta 34.*
- Conheço mas utilizo serviços alternativos *Passe para a pergunta 35.*
- Utilizo esporadicamente *Passe para a pergunta 32.*
- Utilizo regularmente *Passe para a pergunta 32.*

Grau de satisfação sobre o serviço - Videocast

Atenção: a opção 3 indica a ausência de uma opinião formada.

32. *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Muito insatisfeito	<input type="radio"/>	Muito satisfeito				

33. Comentários adicionais

Passe para a pergunta 36.

Razões da não utilização do serviço - Videocast

34. Marcar tudo o que for aplicável.

- Não necessito
- Difícil de usar
- Funcionalidades incompletas
- Apresenta problemas técnicos
- Outra: _____

Passe para a pergunta 36.

Que serviços alternativos utiliza?

35.

Passe para a pergunta 36.

Estúdio

A FCCN disponibiliza um estúdio de nível profissional para a produção de conteúdos audiovisuais

em alta definição.

Mais informações: <https://fccn.pt/colaboracao/estudio/>



36. Grau de conhecimento sobre o serviço *

Marcar apenas uma oval.

- Não conheço *Passe para a pergunta 41.*
- Não conheço mas estou interessado *Passe para a pergunta 41.*
- Conheço mas não utilizo *Passe para a pergunta 39.*
- Conheço mas utilizo serviços alternativos *Passe para a pergunta 40.*
- Utilizo esporadicamente *Passe para a pergunta 37.*
- Utilizo regularmente *Passe para a pergunta 37.*

Grau de satisfação sobre o serviço - Estúdio

Atenção: a opção 3 indica a ausência de uma opinião formada.

37. *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Muito insatisfeito	<input type="radio"/>	Muito satisfeito				

38. Comentários adicionais

Passe para a pergunta 41.

Razões da não utilização do serviço - Estúdio

39. Marcar tudo o que for aplicável.

- Não necessito
- Difícil de usar
- Funcionalidades incompletas
- Apresenta problemas técnicos
- Outra: _____

Passe para a pergunta 41.

Que serviços alternativos utiliza?

40.

Passe para a pergunta 41.

Filesender

Solução segura para partilha temporária de grandes ficheiros com qualquer pessoa, via Web. Ideal para situações em que o envio por email é inviável.

Mais informações: <https://fccn.pt/colaboracao/filesender/>



41. Grau de conhecimento sobre o serviço *

Marcar apenas uma oval.

- Não conheço *Passe para a pergunta 46.*
- Não conheço mas estou interessado *Passe para a pergunta 46.*
- Conheço mas não utilizo *Passe para a pergunta 44.*
- Conheço mas utilizo serviços alternativos *Passe para a pergunta 45.*
- Utilizo esporadicamente *Passe para a pergunta 42.*
- Utilizo regularmente *Passe para a pergunta 42.*

Grau de satisfação sobre o serviço - Filesender

Atenção: a opção 3 indica a ausência de uma opinião formada.

42. *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Muito insatisfeito	<input type="radio"/>	Muito satisfeito				

43. Comentários adicionais

Passe para a pergunta 46.

Razões da não utilização do serviço - Filesender

44. Marcar tudo o que for aplicável.

- Não necessito
- Difícil de usar
- Funcionalidades incompletas
- Apresenta problemas técnicos
- Outra: _____

Passe para a pergunta 46.

Que serviços alternativos utiliza?

45. _____

Passe para a pergunta 46.

RCAAP

Iniciativa nacional de acesso aberto que visa armazenar e promover o acesso ao conhecimento científico produzido em Portugal (publicações, teses, dissertações, etc.).

Mais informações: <https://fccn.pt/conhecimento/rcaap/>



46. Grau de conhecimento sobre o serviço *

Marcar apenas uma oval.

- Não conheço *Passe para a pergunta 51.*
- Não conheço mas estou interessado *Passe para a pergunta 51.*
- Conheço mas não utilizo *Passe para a pergunta 49.*
- Conheço mas utilizo serviços alternativos *Passe para a pergunta 50.*
- Utilizo esporadicamente *Passe para a pergunta 47.*
- Utilizo regularmente *Passe para a pergunta 47.*

Grau de satisfação sobre o serviço - RCAAP

Atenção: a opção 3 indica a ausência de uma opinião formada.

47. *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Muito insatisfeito	<input type="radio"/>	Muito satisfeito				

48. Comentários adicionais

Passe para a pergunta 51.

Razões da não utilização do serviço - RCAAP

49. *Marcar tudo o que for aplicável.*

- Não necessito
- Difícil de usar
- Funcionalidades incompletas
- Apresenta problemas técnicos
- Outra: _____

Passe para a pergunta 51.

Que serviços alternativos utiliza?

50. _____

Passe para a pergunta 51.

Arquivo.pt

Serve para pesquisar e aceder a páginas de sítios Web portugueses preservadas desde 1996.

Mais informações: <https://fccn.pt/conhecimento/arquivo-pt/>



51. Grau de conhecimento sobre o serviço *

Marcar apenas uma oval.

- Não conheço *Passe para a pergunta 56.*
- Não conheço mas estou interessado *Passe para a pergunta 56.*
- Conheço mas não utilizo *Passe para a pergunta 54.*
- Conheço mas utilizo serviços alternativos *Passe para a pergunta 55.*
- Utilizo esporadicamente *Passe para a pergunta 52.*
- Utilizo regularmente *Passe para a pergunta 52.*

Grau de satisfação sobre o serviço - Arquivo.pt

Atenção: a opção 3 indica a ausência de uma opinião formada.

52. *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Muito insatisfeito	<input type="radio"/>	Muito satisfeito				

53. **Comentários adicionais**

Passe para a pergunta 56.

Razões da não utilização do serviço - Arquivo.pt

54. *Marcar tudo o que for aplicável.*

- Não necessito
- Difícil de usar
- Funcionalidades incompletas
- Apresenta problemas técnicos
- Outra: _____

Passe para a pergunta 56.

Que serviços alternativos utiliza?

55.

Passe para a pergunta 56.

educast

Permite gravar, editar e publicar aulas, eventos ou outros conteúdos educativos multimédia e integrá-los em sistemas de e-Learning.

Mais informações: <https://fccn.pt/conhecimento/educast/>



56. Grau de conhecimento sobre o serviço **Marcar apenas uma oval.*

- Não conheço *Passe para a pergunta 61.*
- Não conheço mas estou interessado *Passe para a pergunta 61.*
- Conheço mas não utilizo *Passe para a pergunta 59.*
- Conheço mas utilizo serviços alternativos *Passe para a pergunta 60.*
- Utilizo esporadicamente *Passe para a pergunta 57.*
- Utilizo regularmente *Passe para a pergunta 57.*

Grau de satisfação sobre o serviço - educast

Atenção: a opção 3 indica a ausência de uma opinião formada.

57. **Marcar apenas uma oval.*

	1	2	3	4	5	
Muito insatisfeito	<input type="radio"/>	Muito satisfeito				

58. Comentários adicionais

*Passe para a pergunta 61.***Razões da não utilização do serviço - educast****59. Marcar tudo o que for aplicável.**

- Não necessito
- Difícil de usar
- Funcionalidades incompletas
- Apresenta problemas técnicos
- Outra: _____

*Passe para a pergunta 61.***Que serviços alternativos utiliza?****60.**

*Passe para a pergunta 61.***RCTS CERT**

Serviço de resposta a incidentes de segurança informática com origem ou alvo na RCTS, para

prevenção, deteção e resposta a incidentes de cibersegurança.

Mais informações: <https://fccn.pt/seguranca/rcts-cert/>



61. Grau de conhecimento sobre o serviço *

Marcar apenas uma oval.

- Não conheço *Passe para a pergunta 66.*
- Não conheço mas estou interessado *Passe para a pergunta 66.*
- Conheço mas não utilizo *Passe para a pergunta 64.*
- Conheço mas utilizo serviços alternativos *Passe para a pergunta 65.*
- Utilizo esporadicamente *Passe para a pergunta 62.*
- Utilizo regularmente *Passe para a pergunta 62.*

Grau de satisfação sobre o serviço - RCTS CERT

Atenção: a opção 3 indica a ausência de uma opinião formada.

62. *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Muito insatisfeito	<input type="radio"/>	Muito satisfeito				

63. Comentários adicionais

Passe para a pergunta 66.

Razões da não utilização do serviço - RCTS CERT

64. Marcar tudo o que for aplicável.

- Não necessito
- Difícil de usar
- Funcionalidades incompletas
- Apresenta problemas técnicos
- Outra: _____

Passe para a pergunta 66.

Que serviços alternativos utiliza?

65.

Passe para a pergunta 66.

RCTS Certificados

Assegura o fornecimento de certificados digitais às entidades da RCTS, promovendo a segurança (autenticidade, confidencialidade e integridade) dos serviços da Internet.

Mais informações: <https://fccn.pt/seguranca/rcts-certificados/>



66. Grau de conhecimento sobre o serviço *

Marcar apenas uma oval.

- Não conheço *Passe para a pergunta 71.*
- Não conheço mas estou interessado *Passe para a pergunta 71.*
- Conheço mas não utilizo *Passe para a pergunta 69.*
- Conheço mas utilizo serviços alternativos *Passe para a pergunta 70.*
- Utilizo esporadicamente *Passe para a pergunta 67.*
- Utilizo regularmente *Passe para a pergunta 67.*

Grau de satisfação sobre o serviço - RCTS Certificados

Atenção: a opção 3 indica a ausência de uma opinião formada.

67. *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Muito insatisfeito	<input type="radio"/>	Muito satisfeito				

68. Comentários adicionais

Passe para a pergunta 71.

Razões da não utilização do serviço - RCTS Certificados

69. Marcar tudo o que for aplicável.

- Não necessito
- Difícil de usar
- Funcionalidades incompletas
- Apresenta problemas técnicos
- Outra: _____

Passe para a pergunta 71.

Que serviços alternativos utiliza?

70. _____

Passe para a pergunta 71.

RCTSaai

Disponibiliza uma infraestrutura de autenticação e autorização com o objetivo de simplificar o acesso das comunidades de ensino e investigação a serviços Web.

Mais informações: <https://fccn.pt/seguranca/rcts-aai/>



71. Grau de conhecimento sobre o serviço *

Marcar apenas uma oval.

- Não conheço *Passe para a pergunta 76.*
- Não conheço mas estou interessado *Passe para a pergunta 76.*
- Conheço mas não utilizo *Passe para a pergunta 74.*
- Conheço mas utilizo serviços alternativos *Passe para a pergunta 75.*
- Utilizo esporadicamente *Passe para a pergunta 72.*
- Utilizo regularmente *Passe para a pergunta 72.*

Grau de satisfação sobre o serviço - RCTSaai

Atenção: a opção 3 indica a ausência de uma opinião formada.

72. *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Muito insatisfeito	<input type="radio"/>	Muito satisfeito				

73. Comentários adicionais

Passe para a pergunta 76.

Razões da não utilização do serviço - RCTSaai

74. *Marcar tudo o que for aplicável.*

- Não necessito
- Difícil de usar
- Funcionalidades incompletas
- Apresenta problemas técnicos
- Outra: _____

Passe para a pergunta 76.

Que serviços alternativos utiliza?

75.

Passe para a pergunta 76.

Canais de divulgação e helpdesk da FCCN

Interação com a FCCN através dos diferentes canais de divulgação, esclarecimento e apoio à comunidade (site, Facebook, Twitter, email, newsletter, telefone).

76. **Grau de conhecimento sobre o serviço ***

Marcar apenas uma oval.

- Não conheço *Passe para a pergunta 82.*
- Não conheço mas estou interessado *Passe para a pergunta 82.*
- Conheço mas não utilizo *Passe para a pergunta 79.*
- Conheço mas utilizo serviços alternativos *Passe para a pergunta 81.*
- Utilizo esporadicamente *Passe para a pergunta 77.*
- Utilizo regularmente *Passe para a pergunta 77.*

Grau de satisfação sobre o serviço - Canais de divulgação e helpdesk da FCCN

Atenção: a opção 3 indica a ausência de uma opinião formada.

77. *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Muito insatisfeito	<input type="radio"/>	Muito satisfeito				

78. **Comentários adicionais**

Passe para a pergunta 80.

Razões da não utilização do serviço - Canais de divulgação e helpdesk da FCCN

79. *Marcar tudo o que for aplicável.*

- Não necessito
- Difícil de usar
- Funcionalidades Incompletas
- Apresenta problemas técnicos
- Outra: _____

Passe para a pergunta 82.

Canais de comunicação já utilizados - Canais de divulgação e helpdesk da FCCN

80. *

Marcar tudo o que for aplicável.

- Site
- Facebook
- Twitter
- Email
- Newsletter
- Telefone
- Outra: _____

Passe para a pergunta 82.

Que serviços alternativos utiliza?

81.

Passe para a pergunta 82.

Comentários adicionais, sugestões de melhoria ou criação de novos serviços

82.

Identificação

83. **Idade ***

84. **Género ***

Marcar apenas uma oval.

Masculino

Feminino

85. Instituição *

Marcar apenas uma oval.

- Agência de Inovação
- CESPU
- Direção Geral do Ensino Superior
- Escola Superior de Enfermagem de Coimbra
- Escola Superior de Enfermagem de Lisboa
- Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Estoril
- Escola Superior Náutica Infante Dom Henrique
- INESC Tecnologia e Ciência
- INL - International Iberian Nanotechnology Laboratory
- Instituto de Engenharia de Sistemas e Computadores: I&D Lisboa
- Instituto de Medicina Molecular
- Instituto de Meteorologia
- Instituto Hidrográfico
- Instituto de Nanotecnologias
- Instituto Nacional de Saúde Ricardo Jorge
- Instituto Politécnico de Beja
- Instituto Politécnico de Bragança
- Instituto Politécnico de Castelo Branco
- Instituto Politécnico de Coimbra
- Instituto Politécnico de Leiria
- Instituto Politécnico de Lisboa
- Instituto Politécnico de Portalegre
- Instituto Politécnico de Santarém
- Instituto Politécnico de Tomar
- Instituto Politécnico de Setúbal
- Instituto Politécnico de Viana do Castelo
- Instituto Politécnico do Cávado e do Ave
- Instituto Politécnico do Porto
- ISCTE-IUL - Instituto Universitário de Lisboa
- Laboratório Nacional de Engenharia Civil
- Laboratório Nacional de Energia e Geologia
- Laboratório de Instrumentação e Física Experimental de Partículas
- Universidade Aberta
- Universidade Autónoma de Lisboa
- Universidade Católica Portuguesa
- Universidade da Beira Interior
- Universidade da Madeira
- Universidade de Aveiro
- Universidade do Algarve

- Universidade de Coimbra
- Universidade de Évora
- Universidade de Lisboa
- Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro
- Universidade do Minho
- Universidade do Porto
- Universidade dos Açores
- Universidade Fernando Pessoa
- Universidade Nova de Lisboa
- Universidade Portucalense
- Universidade Lusófona
- Outra

86. Principal atividade profissional *

Marcar apenas uma oval.

- Professor com exclusividade *Passe para a pergunta 87.*
- Professor sem exclusividade *Passe para a pergunta 87.*
- Investigador de carreira *Passe para a pergunta 87.*
- Investigador Post-Doc *Passe para a pergunta 87.*
- Estudante de doutoramento *Passe para a pergunta 87.*
- Colaborador em projetos de I&D *Passe para a pergunta 87.*
- Pessoal técnico-administrativo - Gestão de C&T *Pare de preencher este formulário.*
- Pessoal técnico-administrativo - Informática *Pare de preencher este formulário.*
- Pessoal técnico-administrativo - Biblioteca *Pare de preencher este formulário.*
- Pessoal técnico-administrativo - Multimédia, Comunicação e Imagem *Pare de preencher este formulário.*
- Pessoal técnico-administrativo - Administrativos, Financeiros e Suporte *Pare de preencher este formulário.*

Área científica da atividade principal

87. *

Marcar apenas uma oval.

- Ciências Naturais
- Ciências Exatas
- Engenharia e Tecnologia
- Ciências Médicas e da Saúde
- Ciências Agrárias
- Ciências Sociais
- Humanidades



Anexo 3 - Mensagem de convite



A unidade FCCN da Fundação para a Ciência e a Tecnologia, I.P., com o apoio do ISCTE-IUL, está a lançar um inquérito a toda a comunidade abrangida pela Rede Ciência, Tecnologia e Sociedade (RCTS) em Portugal. Pretende-se aferir o grau de conhecimento acerca dos diversos serviços da RCTS, bem como os níveis de utilização e satisfação dos utilizadores.

A RCTS é uma infraestrutura de investigação digital operada pela FCCN, transversal a todas as áreas do conhecimento e cobrindo todo o território nacional. Mais informações: <https://www.fccn.pt/institucional/rcts/>

A sua resposta é muito importante para a melhoria destes serviços. Não demorará mais do que 10 minutos. Poderá, a todo momento, desistir da participação neste estudo sem qualquer prejuízo.

O questionário está disponível em: <https://goo.gl/forms/yGZ77krS12Zxa7DE3>

Muito obrigado.

Anexo 4 – Caracterização da amostra

		n	%
Género	Feminino	565	50,0
	Masculino	566	50,0
	Total	1131	100,0
Idade	Menos de 30 anos	114	10,1
	30 a 39 anos	233	20,6
	40 a 49 anos	411	36,3
	50 a 59 anos	288	25,5
	60 ou mais anos	85	7,5
	Total	1131	100,0
Tipo de Instituição	Universidades	743	65,7
	Institutos politécnicos	281	24,8
	Outros	107	9,5
	Total	1131	100,0
Principal atividade profissional	Professor	577	51,0
	Investigador	191	16,9
	Estudante de doutoramento	147	13,0
	Pessoal técnico-administrativo	216	19,1
	Administrativo., Financeiro, Suporte	59	5,2
	Biblioteca	44	3,9
	Gestão de C&T	29	2,6
	Informática	54	4,8
	Multimédia, Comunicação, Imagem	30	2,7
Total	1131	100,0	
Área científica	Ciências Naturais	97	10,6
	Ciências Exatas	122	13,3
	Engenharia e Tecnologia	199	21,7
	Ciências Médicas e da Saúde	154	16,8
	Ciências Agrárias	52	5,7
	Ciências Sociais	203	22,2
	Humanidades	88	9,6
	Total (não inclui pessoal técnico administrativo)	915	100,0

Anexo 5 - Comentários adicionais por serviço

Conectividade

Serviço RCTS Plus

Sei que utilizo mas não compreendo o serviço
Lento e pouco fiável.
Fiabilidade e refinamento de pesquisa
É muito útil e funciona muito bem

Serviço RCTS Lambda

Nunca tive qualquer problema. Serviço prestado de forma exemplar

Serviço Eduroam

"Falha" muitas vezes!!!
A cobertura de sinal poderia/deveria ser melhorada.
A internet as vezes falha
A ligação na própria instituição nem sempre funciona.
A ligação tem de ser configurada em algumas instituições o que cria alguma entropia. Quer isto dizer que as configurações da minha instituição não são as mesmas em outras instituições (em algumas, não todas).
A manutenção dos pontos físicos é fraca
A minha não funciona na ULisboa
A qualidade da ligação é fraca, mesmo quando há sinal. A largura de banda é canibalizada por outras redes
A rede costuma ser fraca e vai muitas vezes a baixo
A rede é instável
A rede falha às vezes
A rede por vezes é fraca. Pede muitas vezes username
Acontece com alguma frequência não funcionar noutras instituições sem alterar configurações ou instalar certificados
As contas de uma universidade nem sempre funcionam noutras.
Às vezes não consigo entrar
Às vezes não consigo ligar numa outra instituição que a minha.
Cada vez que o utilizo numa dada instituição, quando volto à instituição de origem, obriga-me a refazer todo o processo de autenticação.
Cai com demasiada frequência em algumas instituições.
capacidade de resposta em determinados locais é muito inconstante
Cobertura dentro da propriedade das faculdades mas fora dos edifícios é quase inexistente. Dentro dos edifícios é muito variável.
Cobertura nem sempre suficiente em todos os edifícios e/ou gabinetes da Universidade do Porto
Com muitas falhas. São várias as vezes que no ICBAS não funciona ou demora muito a ter sinal
Como ponto negativo indico o facto de ser estranho que em diferentes instituições existam configurações diferentes (apesar do login e password serem os mesmos). Pela positiva, o espanto, de ter-me ligado uma vez à eduroam na bancada do Estádio do Dragão!
Dificuldade de conexão em vários momentos
é bom estou noutras universidades tenho sempre net
É difícil conseguir conectar-se à rede nalgumas instituições, noutras a ligação é demasiado instável, mas noutros locais funciona muito bem.
É pena cada universidade configurar à sua maneira
Em certas universidades não é possível aceder em simultâneo a vários computadores ligados com o mesma conta.
Em certas universidades tenho mais dificuldade de acesso do que noutras.

Em certos equipamentos a ligação à rede não é fácil em termos de autenticação .

Em locais com muitos utilizadores fica muito frequentemente inutilizável (ex: sala de estudo da Faculdade de Medicina de Lisboa)

Em muitos sítios simplesmente não se consegue aceder.

Em Portugal não funciona na Universidade Lusófona em Lisboa

Em vários locais o sinal da rede eduroam é insuficiente.

Em visitas a outras instituições (nacionais ou estrangeiras), por vezes, a ligação ao serviço eduroam não se realiza.

especialmente útil por ser uma rede europeia, reconhecida e acessível em muitas universidades europeias

Esta questão está intimamente ligada com o desempenho do hardware de acesso/distribuição wi-fi presente numa instituição

Falhas frequentes no campus que costumo frequentar

Falibilidade

Falta de atualização das redes locais prejudica muitas vezes o desempenho

falta de informacao de como aceder / conectar-se nos locais disponiveis

fraca acessibilidade

Fraca cobertura de rede dentro do campus

Fraca difusão e com recorrentes problemas de certificação de acesso em todos os espaços internos da Universidade

Frequentemente esgota o n.º de IP's disponíveis

Funciona bem quando existe endereçamento IP disponível. O número de endereços IPs está aquém do necessário para a Comunidade UC.

Gestão intra institucional pode ser complicada.

Há algumas falhas de serviço

Há alturas em que face à quantidade de pessoas ligadas torna-se lento, mas já foi pior.

Há certas universidades onde os sistemas não são compatíveis

Há dias em que o sinal cai constantemente a cada 5 minutos, ou menos

Há dificuldades na utilização quando algumas IES utilizam hardware antigo que obriga a alterações na configuração do acesso.

Há duas (secure e guest), no entanto por vezes tenho dificuldade de ligação.

Ideia muito interessante, mas que não funciona devidamente na esmagadora maioria dos casos devido à utilização de equipamentos obsoletos

Imensos locais no Complexo FFUP/ICBAS onde a cobertura não é boa.

infelizmente, devido a questões de custo a UAc ainda não tem implementado o Eduroam2, o principal objetivo do EDUROAM não é atingido.

Lento e pouco fiável. Cobertura péssima na FEUP da U.Porto.

Ligação sempre a cair, raramente disponível e lenta.

Muitas das vezes o serviço não funciona bem. Problemas na autenticação

Muitas vezes quando se tenta ligar em outras universidades que não a universidade em que estou sediada é necessário alterar a configuração do dispositivo móvel, iphon ou iPad, quando a configuração deveria ser a mesma em todas as universidades.

Muito pouca interoperabilidade nas IES portuguesas e menos ainda na Europa. Por vezes contraditoriamente funciona melhor noutros países que em Portugal.

Muito útil especialmente pela possibilidade de utilizar mesmo no estrangeiro e utilizando na mesma o nosso login habitual

Na FCUL, ligações muito fracas nos gabinetes que não permitem os investigadores convidados (p.ex) utilizarem os portáteis ligados a wifi para realizarem seu trabalho - temos de pedir tomadas ethernet. Mas solução muito interessante para estudantes que trabalham em diversas instituições universitárias.

Na maioria das vezes necessita de certificação local em cada instituição

Na maioria dos locais onde utilizo (incluindo no estrangeiro) funciona muito be, mas algumas unidades onde funciona mal.

Nada a apontar

Não é suficientemente forte.

Não funciona em todos os estabelecimentos de ensino superior.

Não funciona sempre (na própria universidade ou no estrangeiro) e não dá nenhuma informação que poderia ser útil para resolver o problema NO MOMENTO.

Necessita de uma maior banda de rede para tantos utilizadores porque se encontra regularmente lotada e extremamente lenta

Nem sempre é fácil conectar

Nem sempre funciona

Nem sempre funciona automaticamente, por vezes até mesmo na mesma instituição. Embora não seja difícil de resolver, perde-se tempo.

Nem sempre funciona nas universidades estrangeiras.

nem sempre funciona; alega-se sempre que a configuração não está correta; não é suposto serem configurações universais?

Nem sempre funcionou noutras instituições (fora do país). Melhorou nos últimos 1-2 anos

Nos edifícios/áreas que utilizo regularmente, a qualidade do serviço/sinal é demasiado irregular, de tal modo que chega a ser impossível de usar

Nunca encontrei um estabelecimento de ensino com uma internet que seja no mínimo aceitável, as velocidades são sempre horríveis

nunca funciona no ISEP

Nunca tenho sinal no laboratório onde trabalho, no C8.

O acesso em diferentes instituições de ensino superior gera conflitos no acesso

O acesso não é óbvio quando estamos no nosso "ambiente" (Escola) e obscuro quando estamos fora. (Falha neste inquérito: não fazemos ideia do espaço disponível p/ responder)

O login é demasiado complicado

o roaming entre entidades é uma anedota, porque cada gateway institucional pode decidir qual os protocolos de autenticação a usar, de modo que por exemplo uma autenticação por certificado numa instituição falha redondamente noutra porque o gateway desta não usa autenticação por certificados. A solução prática no dia-a-dia tem sido criar e manter vários perfis de ligação à eduroam, um para cada modo de autenticação, mas isto só funciona para utilizadores com paciência e conhecimento para o fazer. A solução efectiva tem que ser implementada ao nível da infraestrutura mandatando uma única suite de protocolos de autenticação a ser implementada por todas as instituições que façam parte da rede. de resto, em linux nalgumas implementações locais o re-keying periódico da ligação wifi faz com que o gateway passe a ignorar o dispositivo obrigando a fazer o power cycling da placa de rede para conseguir voltar a ligar.

O serviço funciona mas o perfil de uma instituição nem sempre funciona noutras, obriga a remover e reconfigurar a rede

O sucesso da ligação depende do local... com definições diferentes em locais diferentes, e ligações impossíveis em muitos locais...

Os meus dispositivos não se ligam automaticamente a esta rede em muitas IES.

perda de signal

Por toda a rede europeia universitária onde tenho estado funciona muito bem

Por vezes (com uma frequência claramente acima do desejável) a rede eduroam não funciona, daí não atribuir a pontuação mais alta.

Por vezes a autenticação é problemática.

Por vezes a rede não está disponível por opção das instituições (obrigam a aceder através delas como convidado).

Por vezes a rede tem sinal fraco e é lenta

Por vezes a rede, ou a sua captação, é instável

Por vezes a velocidade da internet é muito lenta

por vezes apresenta falhas na ligação a partir de outras instituições que não são fáceis de gerir

Por vezes é difícil ou demorado associar o dispositivo (PC/telemóvel) à EDUROAM

Por vezes é difícil usar noutras instituições.

Por vezes é lento e é preciso encontrar outra solução local para substituir

por vezes incompatibiliza-se com o meu PC, talvez por ser velho (8anos)

Por vezes tem dificuldades de conectividade mas é excelente qd viajamos/trabalhamos noutras instituições

Por vezes, nalgumas instituições o acesso à Edurom só é possível depois de contactado o serviço de informática dessa instituição o que, na minha opinião não devia acontecer, já possuímos credenciais atribuídas por alguém com legitimidade para o fazer

Pouco acesso na instituição devido a questões arquitectónicas. Rede não funciona muitas das vezes.

Problemas regulares na infraestrutura gerida pela FCUP.

Quando a Eduroam foi criada era com o intuito de facilitar o acesso aos alunos a rede wi-fi segura em qualquer Escola do Pis. Enquanto aluna, utilizei bastante, pois pertencia a um Programa Doutoral que decorria em 4 universidades Nacionais. O conceito da Eduroam não funcionou a meu ver, a partir do momento em que cada instituição tinha o seu protocolo de segurança o que significava que alunos em transito por instituições tinham de continuamente actualizar o protocolo da rede.

Quando em utilização massiva, a rede tende a ficar lenta.

Quando uso o eduroam tenho muitas interrupções de rede, nomeadamente no Complexo Interdisciplinar.

Raramente funciona

Rede eduroam Wi-Fi na UALG está sempre a cair a cada 5min... ssh impossível!

Rede muito fraca, com muitas limitações.

rede muito lenta e não funciona fora do país em algumas universidades. Quando seria expectável que a configuração de origem funcionasse.

Sendo um serviço que visa a possível utilização em qualquer ponto onde está instalado, essa universalidade nem sempre existe. (Dificuldades na utilização nas diversas instituições públicas.)

Seria excelente se os locais cobertos fossem em maior número. Sugestão: colaboração com as Câmaras Municipais e outros organismos públicos para que o eduroam esteja disponível nos locais que se existam redes públicas de instituições estatais.

sinal fraco, quebra muitas vezes o sinal, pouca velocidade, problema de autenticação na rede das universidades

Tem pouca cobertura no sitio onde me encontro.

Tenho dificuldade em usar em algumas universidades diferentes da minha.

tenho usado em Portugal e no estrangeiro, sempre com qualidade.

Uso regularmente mas desconhecia o contexto, a origem e o enquadramento universal.

Utilizo até no estrangeiro

Utilizo o serviço em duas instituições (UP e IPP) e creio que por vezes há conflito na ligação, o que me dificulta o uso da rede.

Vai várias vezes a baixo, é lenta e não está disponível em todas as salas (ISEP)

Velocidade de acesso é geralmente lenta e com muitas falhas, possivelmente problema local via wireless, nem sempre funciona nas melhores condições

Computação

Serviço RCTS Housing

(sem comentários)

Geant IAAS Cloud

(sem comentários)

Colaboração

Serviço Colibri

A minha Universidade deixou de usar, mas tenho boa opinião quando utilizei.

Às vezes muito lento no desenvolvimento para carregar ficheiros

Idem, ou seja, a 1ª utilização não é intuitiva mas facilita as 1ªs reuniões de trabalho/juri

infelizmente o nº de participantes é limitado, pelo que surgem problemas técnicos quando um grupo pretende reunir online, o que prejudica as reuniões

Já usei, mas acabo por usar mais o skype ou hangouts. Em ligações com a USP / São Carlos já me aconteceu ter problemas graves de conectividade durante provas académicas, mas não tenho a certeza que o serviço utilizado fosse o colibri (mas não era skype ou hangouts ou outro mais popular).

Não funciona bem em Linux com ecrãs de resolução 4K.

O Zoom é fantástico, e uso regularmente para reuniões com parceiros internacionais

Utilizei durante aulas por videoconferencia

Serviço Videocast

Quando usamos numa conferência, o streaming não permitia fazer rewind para quem não tivesse acompanhado o início de uma apresentação ou playback para quem só pudesse ver o evento mais tarde.

Necessita de mais opções de configuração da página de visualização.

Não tive oportunidade de testar suficientemente, mas pretendo utilizar assim que conseguir ter tempo.

Serviço Estúdio

(sem comentários)

Serviço Filesender

Só permite o envio de um ficheiro de cada vez. podia permitir enviar vários ficheiros como o "wetransfer".

Só envia um ficheiro de cada vez.

Seria vantajoso integrar com o email (p.ex. Thunderbird) de forma transparente.

Podia ter mais tempo tipo 6 meses armazenado

Muito útil no envio de ficheiros grandes

Há uns anos atrás utilizava muito regularmente. Agora muito menos...

Gostava que o conteúdo fosse encriptado

Gostava de poder enviar mais que um ficheiro num envio

É mais fácil usar o We Transfer

Bom serviço, mas Interface podia ser melhora.

Conhecimento

Serviço RCAAP (Repositórios Científicos de Acesso Aberto de Portugal)

Utilizo em buscas de conteúdos

Utilizei poucas vezes ainda

Pouca eficácia na pesquisa; falta de rigor na introdução de metadados; ausência de regras para introdução de dados e os campos pouco versáteis para acolher uma descrição de alto nível da documentação

Por vezes dá erros. Ao passar de página de resultados, parece que passa para a lista de resultados pedidos por outrem os itens das "drop-down lists" no campo "funding" poderiam estar ordenadas alfabeticamente para facilitar a localização no momento da pesquisa

O RCAAP deveria promover a elaboração de um ficheiro de autoridades (autor pessoa física) que incluísse ligação com plataformas como o DeGóis, ISNI, autoridade no VIAF, etc.

o processo de inserção da informação é muito moroso

O IST não aderiu à plataforma

Nem sempre é fácil ter acesso a uma tese ou publicação que supostamente deveria encontrar-se no repositório nacional

Nem sempre consigo encontrar as teses que procuro por dificuldade em criar os filtros certos para diminuir o número de resultados (especialmente quando a procura é pelo nome do autor)

Necessidade de melhorar o sistema de pesquisa

Navegação confusa.

Não uso diretamente mas sei que a biblioteca usa

Na utilização do RCAAP a funcionalidade de pesquisa não permite obter facilmente resultados precisos sem ruído

Infelizmente nem toda a comunidade Docente/Investigadora tem conhecimento deste recurso nacional abrangente
Impossibilidade de concretizar formulas de pesquisa mais complexas ou sensíveis como na SCOPUS por exemplo
Existem instituições que não dão acesso imediato aos dados

Dificuldade de compatibilização da informação correspondente a produção científica em diferentes bases, obriga a replicação frequente de esforços de atualização em diferentes repositórios institucionais

As opções de pesquisa são muito básicas e incompletas.

Ainda não temos experiência suficiente para formar opinião

ainda há baixa adesão

A pesquisa é algo complexa

A minha insatisfação tem a ver com o tempo de demora de disponibilização dos trabalhos no repositório.

A forma de aceder aos repositórios nunca me pareceu muito clara. Irei explorar a informação nos links da fcn.

A configuração podia facilitar mais: 1) a recuperação da Informação; 2) devia ser compatível com os gestores automáticos de bibliografia (Endnote, Zotero, etc)

Serviço Arquivo.pt

Utilizei apenas alguns vezes, muito poucas.

Uso pouco

Só é pena não ter tudo o que está no domínio PT.

Por vezes a rederizaçã das páginas é incompleta

permite recuperar dados de páginas antigas ... muito útil em situações particulares

muito útil, pf mantenham

muitas falhas

Embora não seja um serviço de uso frequente nem especificamente direccionado à comunidade académica/científica é um serviço útil à sociedade e muito interessante.

Deviam ser feitas cópias mais frequentes dos sites disponíveis em arquivo.

Serviço educast

Parece-me muito bom, mas ainda não tive oportunidade de explorar verdadeiramente este serviço. É uma certamente uma excelente ferramenta para o ensino superior português!

Complicado de usar e muito limitado, sobretudo no mac face a alternativas grátis disponíveis

Segurança

Serviço RCTS CERT

Muitos falsos positivos nos alertas de tráfego suspeito

A Formação Scirt-in-a-box foi crucial para sensibilizar sobre a segurança da informação

Serviço RCTS Certificados

Creio que será o TCS da Géant com outro nome :) funciona muito bem, muito útil. Se houver garantia de continuidade acho que acabamos com a nossa grid CA.

A nível da comunidade de investigadores penso que não foi divulgado a existencia deste serviço, já informei que existe, mas não foi feito nada

Serviço RCTSaai

Uso na "minha" universidade

Por vezes ocorre um erro "stale request" (ou uma mensagem semelhante) no acesso ao Web of Science

Obriga a logout da sessão web o que não é user-friendly

O acesso fora da universidade com as credenciais da universidade é frequentemente impossível em várias bases

Nem todas as instituições de ensino superior se encontram associadas a este serviço, tornando-o um pouco difícil o acesso a documentação científica de relevo e interesse

Forma de autenticação é complexa. Login + domínio tem a forma de um email, mas pode não ser um email o que causa confusão. Eventualmente pode ser um problema apenas da minha instituição, neste caso peço desculpa pelo comentário que deixará de fazer sentido.

Estamos a começar a usar. Embora seja perfeitamente compreensível o processo é algo pesado. Convinha que existisse suporte para OIDC, mas já conseguimos integração OIDC para a cloud da INCD via EGI checkin.

Helpdesk

Helpdesk

Utilizei apenas uma vez, há bastantes anos atrás, e o feedback foi positivo.

Quando respondem, demoram muito tempo

Demora no contacto. Pessoal informado, porém.

Anexo 6 – Comentários gerais

"RCTS - Unidade FCCN" não é um nome fácil de reter — posso já me ter cruzado mais vezes com algumas das funcionalidades e não me lembrar; poderia ajudar se fosse criado um logotipo/imagem de marca fácil de reconhecer

1) O que significa FCCN? Deviam dar a designação completa do acrónimo. 2) A minha "Principal actividade profissional" não está presente na lista. Coloco a última por exclusão das anteriores.

A divulgação destes serviços passou-me completamente despercebida. Será que o mesmo aconteceu em termos institucionais?

A divulgação dos serviços proporcionados pela vossa instituição é absolutamente essencial. Eu conheço a FCCN, mas desconhecia a maioria dos serviços mencionados neste questionário (tinha ideia de que a FCCN proporcionava apenas infraestruturas para as universidades e outras instituições públicas). (Não coloquei acentos para evitar eventuais problemas com o texto).

A FCCN é profundamente desconhecida para mim. Sugiro seminários de divulgação das atividades que desenvolvem

A ligação da rede FCCN às instituições insulares é claramente insuficiente.

Acho que fica claro que as potencialidades da RCTS não são correctamente divulgadas para a comunidade científica.

Agradeço este inquérito, que foi muito esclarecedor sobre a potencialidade dos serviços da FCCN. Procurarei explorá-los melhor num futuro breve.

Aguardo divulgação dos serviços.

Alojar na página de cada instituição um link para acesso aos vossos serviços. Fazer uma página de acesso simplificado aos serviços referidos. Pragmatismo na utilização, por exemplo interessava que tivéssemos uma nuvem para trabalhar a informação relativa a GÉANT é interessante para a instituição, mas só interessa à comunidade quando implementada. Outro serviço que seria importante era o desenvolvimento de uma página nacional de toda a academia nacional como é exemplo o CV lates do Brasil

Ao responder ao inquérito, fica a dúvida: estarão as ofertas de serviços da FCCN e das instituições suficientemente integradas? Ou andam a duplicar? A integração é possível com níveis de serviço similares em todo o lado?

Após o preenchimento percebi que existem muitas plataformas que desconhecia. Penso que uma maior divulgação e pequenas formações do funcionamento das plataformas seria fundamental.

Apresentação aos alunos dos serviços

Às vezes a FCCN parece "estar muito longe". Com isto quero dizer que no dia a dia, realmente, não me apercebo ou tenho noção dos recursos que disponibilizam ou do apoio que podem prestar. Com isto não quer dizer que seja uma falha da FCCN, é uma falha da própria da minha instituição e do nosso serviço e das suas idiossincrasias que caracterizam o estado atual. Como resolver isto, como contornar...? São perguntas para as quais procuro resposta diariamente... sem sucesso até ao momento.

Basicamente utilizo eduram e B on que foram excelentes iniciativas. Outras haverá que merecem maior divulgação

Com base nas questões colocadas, e considerando que trabalho numa instituição que seria suposto ter-me dado informação ampla sobre os serviços da RCTS, o desconhecimento que manifestei relativamente à grande maioria dos recursos disponibilizados sugere-me que é importante (re)investir numa estratégia de informação e sensibilização dos potenciais utilizadores.

Continuem a inovar e a disponibilizar serviços que ajudem a comunidade

Descentralização.

Deverá haver maior divulgação junto da comunidade científica destas ferramentas de trabalho

Deveria haver mais divulgação destes serviços entre a comunidade científica. Seria interessante existirem workshops para a demonstração das potencialidades destes serviços.

Deveria ser dada mais informação acerca do funcionamento destas redes - está blindada aos gestores destas redes, quando deveria ser do conhecimento geral. Pouca informação na Internet e mais estatísticas reais melhoravam o conhecimento da população acerca destas redes.

Deveria ser feita uma campanha de divulgação de todos estes ou dos mais vulgares destes serviços, pela comunidade científica

Deveriam dar mais publicidade a istos serviços. São interessantes, mas não são oferecidos pro-activamente.

Deviam divulgar melhor estes serviços pela comunidade de I&D e académica.

Divulgação

Divulgação da importância de cada serviço da FCCN

É impressionante a quantidade de facilidades que parece que existe e são desconhecidas. Possivelmente algumas são interessantes. Tem de haver disseminação e formação para a utilização. "De que vale um livro escrito por um autor que fica na sua gaveta e não chega ao público leitor? "

É necessária uma forte divulgação adicional dos serviços existentes.

É necessária uma maior divulgação das funcionalidades oferecidas junto das instituições e dos investigadores. Penso que a comunidade científica desconhece a existência da maioria delas.

Enquanto aluno de doutoramento, nunca foi falado sobre qualquer das ferramentas aqui expostas. Mal explicado foi sobre "eduroam", que possui muita complicação para acessar.

Era simpático que algumas ferramentas pudessem funcionar em linux, já que a minha instituição não me fornece um computador com SO Windows para o meu trabalho diário (trabalho administrativo, ensino e investigação) pois, actualmente, não tenho meios para o adquirir.

Estaria interessado em mais informação sobre estes serviços e, eventualmente, acesso a formação para os utilizar.

Este inquérito serviu para conhecer alguns serviços que poderão ser muito úteis.

Estou a frequentar um phd e acho que quando iniciamos era útil ter algum tipo de apoio pois só descobri o vpn por colegas, tive que pedir na biblioteca da fac para me ensinarem. Infelizmente, a instalação teve que ser feita no departamento de informática pois na época não consegui fazer sozinha. Penso que deveria haver uma "aula" sobre ferramentas úteis de introdução ao pdh para facilitar e agilizar o processo. A insatisfação e o sentimento de falta de apoio na fase inicial foi grande até pelo valor elevado das propinas o apoio devia ser outro.

Estou surpreendido com a lista de serviços. O meu grau de (des)conhecimento é preocupante. Conforta-me a ideia (se calhar errada) que a maior parte dos serviços não são para os "vulgares" utilizadores.

Existem mulheres na Ciência, por isso penso que este inquérito, em vez de ter uma opção "Não conheço mas estou interessado", deveria ter a opção "Não conheço mas estou interessado/a".

Falta aqui o VOIP. Gráficos mais elaborados e completos de tráfego.

Falta de divulgação dos serviços sobre os quais é feito o inquérito

Fazer pressão sobre as instituições para implementar RCTSaai, Devem ser umas 2 instituições que começaram a usar este sistema.

Fico a perceber (e vou pesquisar pelos links colocados) que há imensos instrumentos que nos ajudariam na nossa atividade docente e que não são divulgados, nem feitas formações na minha instituição. Seria uma sugestão. Informar e formar sobre estes instrumentos

Folhetos, tutoriais e outra comunicação a potenciais utilizadores de tantos serviços da FCCN seriam bem-vindos.

Formação integrada no ensino superior, em formato condensado, que permita, senão capacidade de utilização, pelo menos informação e conhecimento

Formação técnica em cada instituição de pessoa(s) responsável(is) por divulgação destes serviços

Gostaria que houvesse mais divulgação sobre estes serviços

Hoje em dia é difícil ter informação sobre a enormidade de serviços, a maior parte destes de facto não sabia sequer que existiam!

Inquérito útil, embora muito tardio, se acreditarmos na utilidade dos numerosos serviços em (aparente) funcionamento. Respondi talvez demasiadas vezes que "estou interessado" por prudência e devido a falta de informação. O link em cada tema seria certamente informativo, mas nunca sabemos se, indo a ele, perdemos o fio do inquérito. Também é pena que não haja uma "barra de avanço" durante o preenchimento do inquérito.

IP v6 para já, como solução para o limite de acessos em simultâneo. Nos dias de hoje todos os utilizadores têm múltiplos equipamentos com acesso de rede.

Keep walking on this the path of this great science!

Levantam-se-me dúvidas sobre a abrangência geográfica de serviços como o Estúdio

Licenças académicas de software (sistemas operativos, análise de dados, edição de texto, folhas de cálculo, etc.), como o b-on para as revistas científicas

Maior articulação/divulgação com as/nas IES

Maior divulgação

Maior divulgação dos serviços e mais esclarecimento sobre cada um.

Maior divulgação e acesso

Maior divulgação e curtas sessões de ajuda nas diversas unidades orgânicas

Maior divulgação nas Instituições

Maior e MELHOR divulgação (os meios tradicionais não são suficientes!)

Maior publicitação dos serviços oferecidos.

Mais formação junto das IES.

Melhor comunicação e apresentação de serviços disponíveis

Na minha Faculdade a interação entre os serviços informáticos centrais e os professores não funciona (os serviços funcionam no modo "pedir" e não "servir"). Como um dos resultados não existem iniciativas "pro-activas" para divulgar os serviços de FCCN.

Não conheço a maior parte dos serviços...

Não conheço nada...

Não sabia o que era RCTS, mas agora já percebi que inclui o eduroam e o filesender, que uso regularmente. Alguns dos outros não conheço, mas parecem interessantes.

Não sei se este serviço está disponível, mas certas instituições (especialmente aquelas ligadas às artes e humanidades) que não tem tradicionalmente capacidade de provisionar servidores aplicativos estão a começar a leccionar unidades curriculares que exploram temas ligados à criação de conteúdos, aplicações e serviços Web. Tradicionalmente o apoio informático necessário a estas unidades curriculares tem sido apenas o provisionamento de um servidor web, de uma base de dados relacional (e.g MySQL) e de algum serviço de upload de ficheiros (e.g FTP) para a publicação de páginas estáticas e criação de serviços web (e.g PHP). Com o aparecimento de novas tecnologias (serviços realtime, processamento de dados online, bases de dados nosql e de grafos, etc.) tem-se tornado necessário recorrer cada vez mais a serviços externos (por exemplo openshift e heroku) para provisionar aplicações e stacks aplicativos alternativas. Sugiro a disponibilização de um serviço de provisionamento aplicativo (por exemplo, o openshift origin) que permita apoiar as necessidades de ensino nestas áreas.

Não sei se existe, mas penso que falta a divulgação à comunidade científica destes serviços, pois só tomei conhecimento deles através deste questionário. Muito obrigada!

Não tenho comentários a fazer pelo facto de conhecer poucos dos serviços questionados,

Não tenho tempo disponível

Não utilizo muito, por isso desconheço as melhorias que possam ser implementadas

Necessária melhor divulgação

Necessidade de maior e mais ágil divulgação dos serviços disponíveis.

Neste inquérito foi apresentado um vasto número de serviços, que serão porventura mais relevantes se estiverem facilmente acessíveis e perceptíveis a partir de uma única plataforma (que não sei se já existirá).

Newsletter regular da FCCN sobre os serviços

Newsletter trimestral para informação dos diversos serviços

No início do inquérito indiquei que conhecia e estava muito satisfeito com o serviço. No entanto, estava convencido de que se tratava da plataforma Colibri. Só tenho conhecimento da plataforma Colibri-pro que utilizo com frequência moderada, ou seja, duas vezes por semana durante o período lectivo. Por conseguinte vou consultar o portal e inteirar-me integralmente pelo serviço. Informações adicionais serão bem vindas.

O acesso à internet através da rede eduroam nem sempre funciona bem

O fundamental é que a EDUROAM funcione muito bem!

Obrigado por esta divulgação dos vossos serviços, muitos dos quais desconhecia! Têm alguma newsletter que possa ser subscrita?

Os serviços já existentes deveriam ser melhor divulgados (sendo o presente inquérito já um primeiro passo nesse sentido, poderá não ser suficiente).

Os serviços têm potencialidade, mas têm que ser divulgados e dada a oportunidade de pequenos projetos utilizarem

Os vossos serviços são utilíssimos e importantes, mas muitos deles estão mal divulgados na comunidade científica, o que é uma pena.

Pelo que percebi ao preencher este inquérito, a FCCN tem muito trabalho e serviços disponíveis que não chegam ao conhecimento da comunidade! Acho que deveriam apostar também em "marketing/divulgação" que chega à comunidade.

Penso que deviam rever e aliviar o peso da carga burocrática que esmaga os projectos de investigação. Quando um investigador gasta mais tempo em burocracia do que a investigar, algo está errado.

Penso que há falta de promoção destes serviços ao nível das faculdades. Não conhecia nenhum dos serviços, com exceção do Eduroam. No entanto, passarei a utilizar o RCAAAP

Penso que os serviços deveriam ser melhor divulgados. A maior parte deles nem sequer sabia que existem.

Percebi que há muitos serviços da FCCN que não conheço.

Podia haver nas faculdades um melhor esclarecimento em relação aos serviços apresentados. Muitos alunos apresentam uma grande dificuldade em concluir projetos, aceder à rede das faculdades entre muitos outros. Seria interessante estar disponível um manual/livro de instruções desses serviços no moodle/e-learning para todos os cursos e para todos os anos, assim como informar os professores desses serviços e como podem vir a melhorar a qualidade de ensino.

Podiam melhorar a comunicação junto da população académica pois descobri neste inquérito várias ferramentas úteis de que não tinha conhecimento.

Pouco utilizo porque não conheço a maior parte dos serviços, mas seria útil fazer um folheto informativo para conhecer

Questionário muito extenso. Alguns participantes deverão desistir a meio do preenchimento.

Recomendo a divulgação mais pormenorizado dos serviços disponíveis

Reconheço que o trabalho de divulgação é insuficiente, pois há imensos serviços que não conheço e leciono numa universidade pública

Rede eudoram mais disponível noutras instituições

Seria bom haver mais questionários destes e maior divulgação e explicação das várias ferramentas disponíveis pela FCCN.

Seria importante mais divulgação sobre ferramentas disponíveis pela FCCN para utilização no meio Académico.

Serviços excelentes e inovadores, mas reconheço muito desconhecimento

Sou docente, trabalho em informática, e estou interessado em muitos dos serviços mencionados neste questionário. Parte da culpa de não conhecer é minha, mas fica a sugestão de talvez melhorar a forma como os serviços são comunicados a toda a comunidade, pois muitos são muito úteis!

Sugiro mais uma opção de resposta "Não conheço nem estou interessado"

Sugiro o aumento do número dos técnicos de informática que sejam conhecedores destes serviços, em particular os poucos que articulam com os docentes de ensino superior. No caso da FCNAUP nem sequer temos um técnico informático em exclusividade, o que dificulta severamente o conhecimentos que os docentes possam ter destes serviços da FCCN.

Sugiro que criação de uma rede de pontos de contacto institucionais, formados pela FCCN e que esclareçam e motivem o corpo docente relativamente à utilização dos diversos serviços da FCCN

Surpreendeu-me a profusão de serviços que não conheço!

Talvez realizar uma divulgação mais alargada e chegar por diversas vias ao público alvo.

Talvez seja de divulgar melhor os serviços existentes

Tanto quanto é do meu conhecimento, os serviços enumerados não têm tido qualquer divulgação embora alguns deles sejam relevantes para a atividade de um professor universitário. Deveria haver mais divulgação dando a conhecer o que se pode fazer com cada um dos serviços através de vídeos, pro exemplo.

Tem coisas qb

Tendo efectuado com sucesso o registo para acesso aos conteúdos "Cambridge core", foi porém recusada a validação institucional pelo Iscte-Iul.

Tenho dúvidas que a maioria das pessoas que usa os serviços, sistemas, redes... aqui apresentados saiba que é a FCCN quem os fornece, suporta ou gere... Pela minha parte estou satisfeita. Obrigada. Parabéns.

Tornar a eduroam mais rápida

Um arquivo de conteúdos didáticos e pedagógicos, utilizável de forma simples e generalizada, seria bem vindo.

Uma plataforma nacional de ebooks e outros conteúdos digitais.

Workshops, ações de formação,...