

Inquérito aos utilizadores da Biblioteca do ISCTE-IUL (2012)

Satisfação
Utilizadores
Questionário Serviços
Relatório
Recursos

Indicador de desempenho: Satisfação dos Clientes **Objectivo do indicador:** Grau de Satisfação dos Clientes com os serviços prestados.
Para Avaliação da Satisfação dos Clientes foi elaborado um Questionário. Lançado: entre 20.06.12 e 15.07.12

Conjunto de 42 perguntas:

10 Simples – caracterização do perfil dos clientes (categoria, pertença, sexo, idade, grau que frequenta, curso que frequenta, dep. ou centro de inv. a que pertence, frequência vai à biblioteca); qual a consulta mais utilizada; caracterização da totalidade dos serviços.

1 Bloco de 15 – Satisfação com os serviços da Biblioteca;

1 Bloco de 16 – Satisfação com os recursos de informação;

1 Bloco de 7 – Satisfação com as instalações.

1 Aberta – opinião

477 Respostas

Caracterização do Cliente

Função: Estudante (85,5%)

Sexo: Feminino (63,3%)

Idade (Mediana): 25

Grau q frequenta (se estudante): Licenciatura (55,0%)

Dept^o ou Centro de Investigação: Dept^o CTI

(16,0%), CIES (42,3%)

Frequência q vai à Biblioteca: várias x por mês (44,8%)

Resultado



Ordem de prioridades de melhoria



Unidades de Medida: Escala de valores 1 a 4

(1 Insatisfeito a 4 Muito Satisfeito) e por %

Os resultados apresentados resultam da média aritmética A/B

A = soma dos valores indicados para cada aspecto do serviço;

B = o número de Clientes que responderam à questão.

Caracterização da totalidade dos serviços

1 – 1,1%

2 – 3,7%

3 – 61,3%

4 – 33,9%

Tipo de consulta

Recurso	%
Catálogo bibliográfico	67,1
B-on	44,2
Repositório ISCTE-IUL	41,5
Outros sites / outros recursos	16,6
PsycArticles	10,7
Diretório de Recursos Web	9,2
JSTOR - Arts & Sciences II	9,2
PsycINFO	8
ISI Web of Knowledge	7,3
Psychology and Behavioral Sciences Collection	6,7
ABI INFORM Global	6,3
Agregador de Recursos - Retrieve	4,6
IFRS - International Financial Reporting Standards	1,7
Hospitality & Tourism Management	0,6
ICPSR	0,6
WRDS	0,2

QUESTIONÁRIO À SATISFAÇÃO DOS UTILIZADORES

OS SID pretendem avaliar o grau de Satisfação dos seus Utilizadores a fim de melhorar os serviços prestados. Acreditamos que a sua opinião é construtiva e imprescindível. Colabore connosco preenchendo o seguinte questionário.

1. Indique a sua principal função:

Pessoal não docente Docente Estudante Investigador
 Outra Qual _____

2. Pertença Institucional:

ISCTE-IUL Outra Instituição Qual? _____

3. Sexo:

Feminino Masculino

4. Idade: _____

5. Se é estudante, indique qual o grau que frequenta?

Licenciatura Pós-graduação Mestrado Doutoramento
 Outro Qual _____

6. Se é estudante, indique qual o curso que frequenta?

7. Se é professor e/ou investigador, indique qual o seu Departamento / Centro de Investigação?

8. Com que frequência utiliza os serviços da Biblioteca/frequenta a Biblioteca?

Várias x por semana Várias x por mês Uma x por mês ou menos

Numa escala de 1 a 4 valores como caracteriza a sua posição
 P.F. assinale a sua resposta com um X

9. Satisfação com os serviços da Biblioteca

	1- Insatisfeito	2 - Pouco satisfeito	3 - Satisfeito	4 - Muito satisfeito	5 – Não utiliza	6 – Não conhece
Atendimento						
Leitura presencial						
Referência e pesquisa						
Empréstimo domiciliário						
Empréstimo Interbibliotecas						
Reserva das salas para trabalho de grupo						
Fotocopiadoras (self-service)						
Formação (apresentação da Biblioteca)						
Formação (bases de dados, Repositório / RCAAP, b-on, outras)						
Banco de Ofertas de Monografias						

Banco de Ofertas de Publicações Periódicas						
<i>Atividades de Dinamização Cultural</i>						
Exposições Bibliográficas Temáticas						
Conversas da Biblioteca						
Livro do Mês						
Arte na Biblioteca						

10. Satisfação com os recursos de informação

	1- Insatisfeito	2 - Pouco satisfeito	3 - Satisfeito	4 - Muito satisfeito	5 – Não utiliza	6 – Não conhece
Qualidade das monografias						
Qualidade dos periódicos						
Qualidade das obras de referência						
Acessibilidade dos recursos de informação						
Quantidade dos recursos de informação						
Qualidade do catálogo bibliográfico						
Qualidade das bases de dados especializadas						
Qualidade da B-On						
Qualidade da página Internet						
Qualidade do Repositório ISCTE-IUL						
BiblioNews						
Listagem quinzenal das últimas aquisições						
Cadernos Temáticos na Web						
Blogue da Biblioteca						
Facebook da Biblioteca						
Diretório de Recursos Web						

11. Satisfação com as instalações

	1- Insatisfeito	2 - Pouco satisfeito	3 - Satisfeito	4 - Muito satisfeito	5 – Não utiliza
Iluminação					
Sossego					
Conforto					
Ar condicionado e ventilação					
Quantidade de postos de pesquisa					
Mobiliário (mesas de leitura)					
Horário de atendimento					

12. Caracterize a totalidade dos serviços

1- Insatisfeito	2 - Pouco satisfeito	3 - Satisfeito	4 - Muito satisfeito

13. Qual o tipo de consulta que habitualmente mais utiliza

- ABI INFORM Global Agregador de Recursos – RETRIEVO B-on Catálogo bibliográfico ICPRS
 Diretório de Recursos Web IFRS ISI Web of Knowledge JSTOR – Arts & Sciences II PsycINFO
 PsycArticles Psychology and Behavioral Sciences Collection Hospitality & Tourism Management
 Repositório ISCTE-IUL Nosso site Outros sites / Outros recursos

14. Dê-nos a sua opinião sobre o funcionamento da Biblioteca

Obrigado pela sua colaboração!

Conteúdo

Conteúdo	i
Índice de quadros	ii
Índice de gráficos	iii
1. Introdução	4
2. Metodologia	5
3. Resultados	6
3.1. Caracterização dos respondentes.....	6
3.3. Serviços prestados pela Biblioteca	14
3.4. Recursos de Informação.....	18
3.5. Instalações.....	21
3.6. Satisfação global	24
3.7. Utilização de recursos de informação eletrónicos.....	26
4. Conclusões	28
5. Opiniões / Sugestões dos utilizadores (pergunta 14) 246 comentários	29
Anexo	46

Índice de quadros

Quadro 1	Caracterização dos respondentes	6
Quadro 2	Medidas de tendência central da idade dos respondentes.....	7
Quadro 3	Área científica do curso por grau académico (% em linha)	9
Quadro 4	Departamento (quando docente)	9
Quadro 5	Centro de investigação (quando investigador)	10
Quadro 6	Frequência de utilização da Biblioteca segundo as variáveis de caracterização (% em linha e média)	13
Quadro 7	Frequência de utilização da Biblioteca segundo a média da idade	14
Quadro 8	Serviços prestados pela Biblioteca (% em linha)	14
Quadro 9	Satisfação com os serviços prestados pela Biblioteca (% em linha e média)	15
Quadro 10	Índice de satisfação com os serviços prestados pela Biblioteca segundo as variáveis de caracterização (média)	16
Quadro 11	Correlação entre índice de satisfação com os serviços e a idade	17
Quadro 12	Índice de satisfação com os serviços prestados pela Biblioteca segundo a periodicidade de frequência da Biblioteca (média)	17
Quadro 13	Recursos de informação (% em linha)	18
Quadro 14	Satisfação com os recursos de informação (% em linha e média)	19
Quadro 15	Índice de satisfação com os recursos de informação segundo as variáveis de caracterização (média)	20
Quadro 16	Correlação entre o nível de satisfação com os recursos de informação e a idade.....	21
Quadro 17	Relação entre o índice de satisfação com os recursos de informação e a frequência de utilização da Biblioteca (média)	21
Quadro 18	Satisfação com as instalações (% em linha e média)	22
Quadro 19	Índice de satisfação com as instalações segundo as variáveis de caracterização (média)	22
Quadro 20	Correlação entre o nível de satisfação com as instalações e a idade	23
Quadro 21	Índice de satisfação com as instalações segundo a periodicidade de frequência (média).....	23
Quadro 22	Nível de satisfação global segundo as variáveis de caracterização (média)	25
Quadro 23	Correlação entre o nível de satisfação global e a idade.....	26
Quadro 24	Nível de satisfação global segundo a frequência da Biblioteca (média)....	26

Índice de gráficos

Figura 1	Grau frequentado (quando estudante) (%).....	8
Figura 2	Área científica do curso (quando estudante) (%)	8
Figura 3	Periodicidade de frequência da Biblioteca.....	10
Figura 4	Nível de satisfação global	24
Figura 5	Utilização de recursos de informação electrónicos.....	27

1. Introdução

De acordo com o Regulamento Orgânico do ISCTE-IUL, aprovado pelo Despacho nº45/2010 do Reitor, compete aos Serviços de Informação e Documentação (SID) "...facultar, nas melhores condições de utilização, os recursos bibliográficos e informativos necessários ao desempenho das funções de ensino, investigação, educação permanente e extensão cultural, bem como participar em redes e projetos de âmbito nacional e internacional que tenham como objetivos a promoção, utilização e difusão das fontes de informação e tecnológica." (p. 19).

Com o objetivo de cumprir a sua missão, devem estes Serviços promover um conjunto de iniciativas que contribuam para criar e suportar um ambiente informativo seguro que promova a aprendizagem e a criação de conhecimento no ISCTE-IUL. Assim, constitui seu compromisso o desenvolvimento de sistemas e de estratégias que promovam a descoberta e facilitem a comunicação académica.

No desempenho da sua missão, os SID têm procurado desenvolver uma gestão centrada no utilizador, procedendo, periodicamente, à recolha de dados objetivos que lhe permitam ajustar o seu funcionamento aos interesses e necessidades dos seus utilizadores.

Foi o que aconteceu de 20 de Junho a 15 de Julho de 2012, altura em que os SID aplicaram aos seus utilizadores um questionário, procurando, assim, recolher informação sobre os hábitos e padrões de utilização da sua biblioteca e serviços.

2. Metodologia

O questionário dividiu-se em quatro partes sendo constituído por questões fechadas, abertas e por questões tipo “perguntas-escala”. Através das questões colocadas procurou-se fundamentalmente recolher dados sobre os utilizadores da biblioteca e respetivos níveis de satisfação, conhecer padrões de utilização e identificar necessidades de informação.

O questionário foi aplicado via *Web*, tendo sido disponibilizada uma versão impressa do mesmo para os utilizadores que manifestassem preferência por esta forma de resposta.

Foi enviada uma **carta convite** a toda a comunidade do ISCTE-IUL (alunos, docentes, funcionários não docentes e investigadores): cerca de 10 300 pessoas.

O tratamento estatístico dos dados recolhidos foi realizado com o auxílio do SPSS e do Microsoft Excel para a construção dos gráficos.

3. Resultados

3.1. Caracterização dos respondentes

Responderam ao questionário 477 utilizadores. À semelhança de anos anteriores a maior taxa de resposta registou-se no grupo *Estudante* (85,5%) e, como seria expectável, a quase totalidade das respostas proveio de utilizadores internos, ou seja, que têm como *Pertença institucional* o ISCTE-IUL (93,1%) e com uma percentagem superior à do ano anterior. A mesma tendência também se verificou relativamente ao *Sexo* dos respondentes, surgindo as *Mulheres* com uma maior taxa de resposta (63,3%), sendo que a diferença relativamente aos *Homens* se revelou mais acentuada do que a apurada no ano anterior.

Quadro 1 Caracterização dos respondentes

		n	%
Categoria de utilizador	Pessoal não docente	17	3,6
	Docente	25	5,2
	Estudante	408	85,5
	Investigador	27	5,7
	Total	477	100,0
Pertença institucional	ISCTE-IUL	444	93,1
	Outra instituição	33	6,9
	Total	477	100,0
Sexo	Feminino	302	63,3
	Masculino	175	36,7
	Total	477	100,0

O quadro 2 apresenta-nos os valores verificados na variável *Idade* em termos de estatística descritiva, verificando-se que a média é 29,52 e a mediana (não sujeita aos valores extremos) é 25, e a variabilidade da amostra relativamente ao seu valor médio (desvio padrão) é de 11,204, valor este que revela uma grande dispersão dos dados apurados.

Quadro 2 Medidas de tendência central da idade dos respondentes

	Estatística
Média	29,52
Mediana	25,00
Desvio padrão	11,204
Mínimo	16
Máximo	72

No que respeita ao grau e aos cursos frequentados quando se trata de estudantes verificamos que a maioria dos respondentes é Estudante de *Licenciatura* (55,0%) e denota-se um ligeiro predomínio de estudantes de cursos da área de *Sociologia e Políticas Públicas* (28,8%), face aos estudantes da área de *Gestão* (26,2%) e da área de *Ciências Sociais e Humanas* (26,0%). Quando analisada qual a área científica que predomina em cada grau académico, verificamos que no caso dos *alunos de licenciatura* foram os da área de *Gestão* que mais responderam (32,1%), já no que concerne aos alunos de 2º e 3º ciclo foram os da área de *Sociologia e Políticas Públicas* que mais participaram.

Figura 1 Grau frequentado (quando estudante) (%)

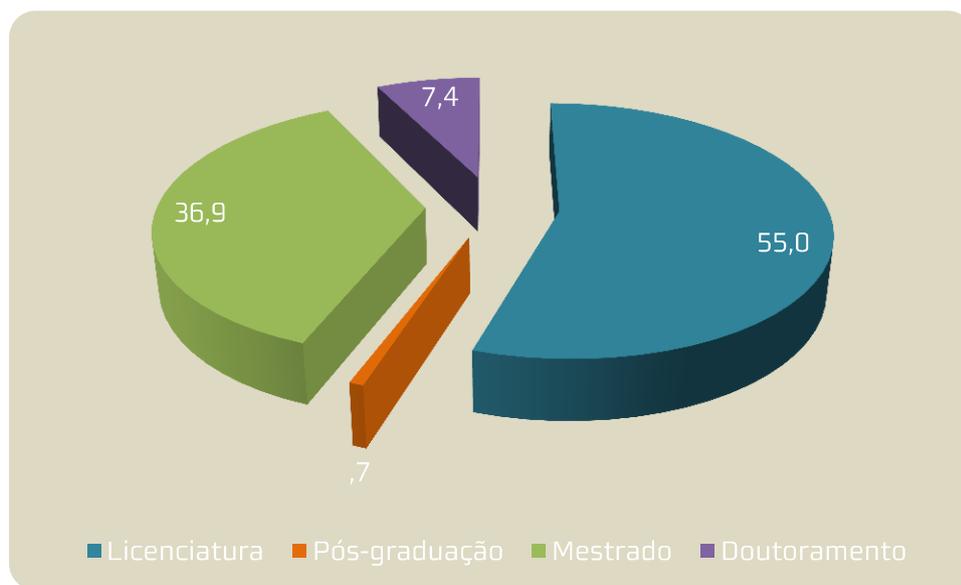
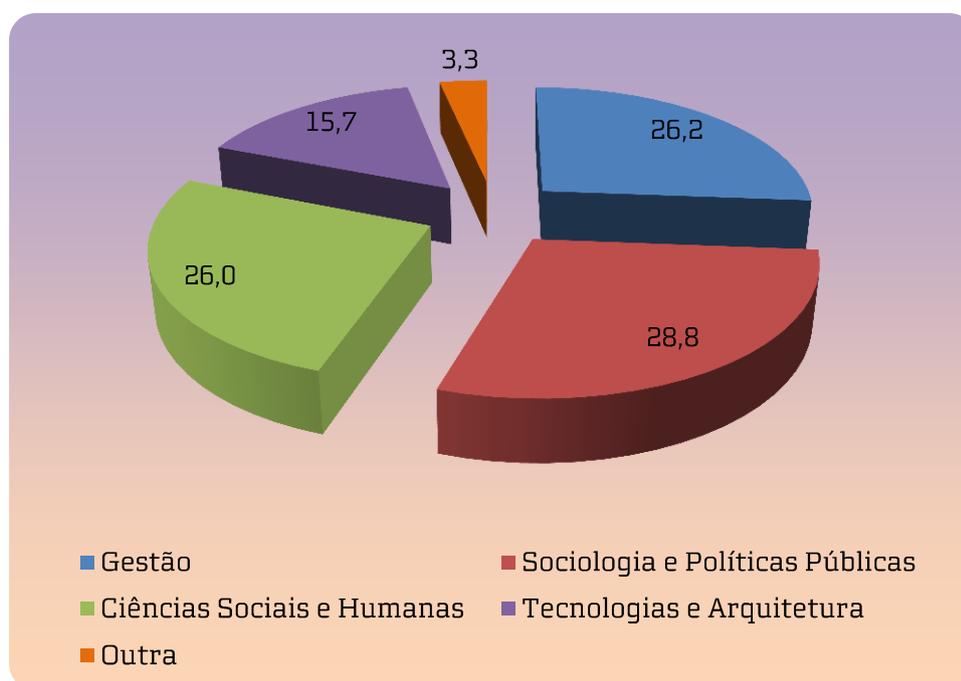


Figura 2 Área científica do curso (quando estudante) (%)



Quadro 3 Área científica do curso por grau académico (% em linha)

	Gestão		Sociologia e Políticas Públicas		Ciências Sociais e Humanas		Tecnologias e Arquitetura		Outra	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Licenciatura	69	32,1	45	20,9	49	22,8	44	20,5	8	3,7
Pós-graduação	0	,0	1	50,0	0	,0	0	,0	1	50,0
Mestrado	29	20,4	50	35,2	45	31,7	14	9,9	4	2,8
Doutoramento	4	13,3	16	53,3	7	23,3	3	10,0	0	,0

Um total de 25 docentes respondeu ao questionário, sendo que o maior número de respostas veio dos docentes do *Departamento de Ciências e Tecnologia da Informação* (16%), seguido dos *Departamentos de Arquitetura & Urbanismo* e *Sociologia*, ambos com 12% das respostas.

Quadro 4 Departamento (quando docente)

	N	%
Antropologia	2	8,0
Arquitetura e Urbanismo	3	12,0
Ciências e Tecnologia da Informação	4	16,0
Contabilidade	2	8,0
Economia	1	4,0
Economia Política	1	4,0
Finanças	1	4,0
Marketing, Estratégia e Operações	1	4,0
Métodos Quantitativos	1	4,0
História	1	4,0
Ciência Política e Políticas Públicas	1	4,0
Métodos de Pesquisa Social	2	8,0
Sociologia	3	12,0
Psicologia Social e das Organizações	1	4,0
Outro	1	4,0
Total	25	100,0

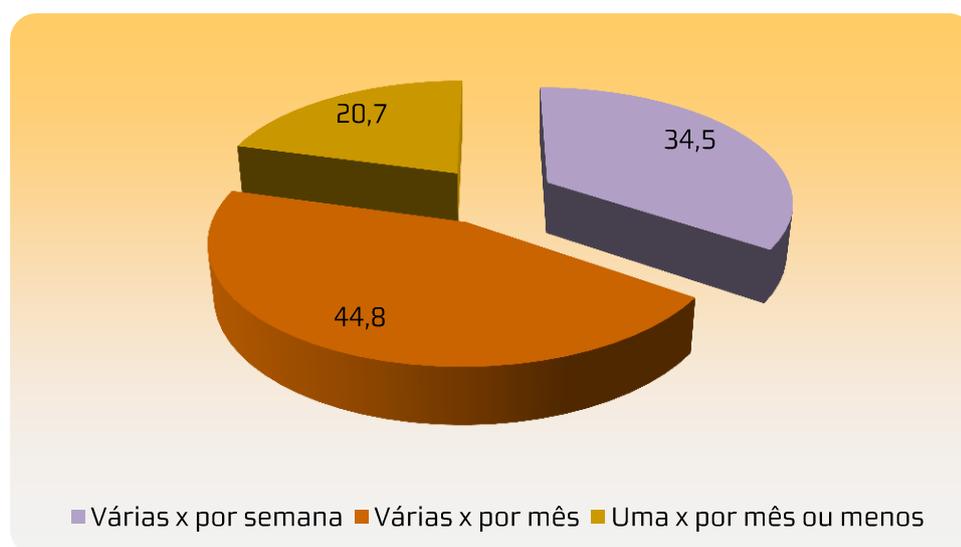
No tocante aos investigadores apuramos que o maior número de respostas veio do CIES com 42,3%, seguido da UNIDE com 23,1%.

Quadro 5 Centro de investigação (quando investigador)

	n	%
UNIDE	6	23,1
CEA	1	3,8
CEHC	1	3,8
CIES	11	42,3
DINÂMIA'CET	1	3,8
CIS	3	11,5
Outro	3	11,5
Total	26	100,0

No que respeita à frequência de utilização da Biblioteca verificamos que a periodicidade escolhida por quase metade dos respondentes é *Várias vezes por mês* (44,8%).

Figura 3 Periodicidade de frequência da Biblioteca



Desdobrando estes valores pelas variáveis de caracterização verificamos que são os *Utilizadores do ISCTE-IUL* que mais frequentam a Biblioteca com uma média de utilização de 1,87 (escala de 1 a 4). Contudo, é de referir que os *Utilizadores externos* apresentam valores relativamente próximos (1,78) e são os que apresentam uma maior percentagem na periodicidade mais elevada: *Várias vezes por semana* (46,9%). No tocante à *Categoria de*

utilizador verificamos que é o *Pessoal não docente* que, em média, mais frequenta a Biblioteca (2,56) seguido dos *Docentes* com 1,96.

Já no que respeita ao *Sexo* dos respondentes, e embora os *Homens* apresentem uma percentagem de frequência mais elevada (45,0%) na maior periodicidade (*Várias vezes por semana*), são as *Mulheres* que em termos médios mais frequentam a Biblioteca com 1,95 face a 1,70 por parte dos *Homens*.

No que se refere aos estudantes são os de *Licenciatura* que mais frequentemente vêm à biblioteca (38,3% vêm *várias x por semana* e 43,7% *várias x por mês*). Contudo, em termos médios, são os alunos de *Doutoramento* que mais frequentam a Biblioteca (1,90) apresentando uma percentagem de 36,7% quer na maior periodicidade (*Várias vezes por semana*) quer na periodicidade intermédia (*Várias vezes por mês*).

No tocante à área científica do curso que frequentam são os alunos dos Cursos de *Outras¹ Áreas* (61,5%) que apresentam uma percentagem mais elevada na maior periodicidade (*Várias vezes por semana*). Contudo, em termos médios são os alunos dos cursos da *Área de Ciências Sociais e Humanas* que mais frequentam a Biblioteca (1,91) seguidos dos alunos dos cursos da *Área de Gestão* (1,88).

Relativamente aos *Docentes* verificamos que são os pertencentes a departamentos da *Escola de Sociologia e Políticas Públicas* que em média mais frequentam a Biblioteca (2,33).

No tocante aos investigadores das Unidades de Investigação de todas as Escolas (com exceção da Escola de Tecnologias e Arquitetura em que

¹ Outras áreas dizem respeito a áreas não lecionadas no ISCTE-IUL e têm origem nas respostas de utilizadores externos.

não houve nenhum respondente) todos apresentam, em termos médios, uma periodicidade de 2,00.

Quadro 6 Frequência de utilização da Biblioteca segundo as variáveis de caracterização (% em linha e média)

		Várias vezes por semana		Várias vezes por mês		Uma vez por mês ou menos		Total	
		n	%	n	%	n	%	%	Média
Pertença institucional	ISCTE-IUL	147	33,6	201	46,0	89	20,4	100,0	1,87
	Outra instituição	15	46,9	9	28,1	8	25,0	100,0	1,78
Categoria de utilizador	Pessoal não docente	3	18,8	1	6,3	12	75,0	100,0	2,56
	Docente	8	34,8	8	34,8	7	30,4	100,0	1,96
	Estudante	144	35,7	186	46,2	73	18,1	100,0	1,82
	Investigador	7	25,9	15	55,6	5	18,5	100,0	1,93
Sexo	Feminino	85	28,5	142	47,7	71	23,8	100,0	1,95
	Masculino	77	45,0	68	39,8	26	15,2	100,0	1,70
Grau académico	Licenciatura	85	38,3	97	43,7	40	18,0	100,0	1,80
	Mestrado	47	32,0	76	51,7	24	16,3	100,0	1,84
	Doutoramento	11	36,7	11	36,7	8	26,7	100,0	1,90
Área Científica do Curso	Gestão	36	35,3	42	41,2	24	23,5	100,0	1,88
	Sociologia e Políticas Públicas	42	37,5	58	51,8	12	10,7	100,0	1,73
	Ciências Sociais e Humanas	30	30,6	47	48,0	21	21,4	100,0	1,91
	Tecnologias e Arquitetura	22	37,3	25	42,4	12	20,3	100,0	1,83
	Outra	8	61,5	2	15,4	3	23,1	100,0	1,62
Escola/Departamento	Ciências Sociais e Humanas	2	50,0	0	,0	2	50,0	100,0	2,00
	Tecnologias e Arquitetura	2	28,6	4	57,1	1	14,3	100,0	1,86
	Gestão	2	40,0	2	40,0	1	20,0	100,0	1,80
	Sociologia e Políticas Públicas	1	16,7	2	33,3	3	50,0	100,0	2,33
Escola/Centro Investigação	Ciências Sociais e Humanas	1	25,0	2	50,0	1	25,0	100,0	2,00
	Tecnologias e Arquitetura	0	,0	0	,0	0	,0	,0%	---
	Gestão	1	16,7	4	66,7	1	16,7	100,0	2,00
	Sociologia e Políticas Públicas	3	23,1	7	53,8	3	23,1	100,0	2,00

No que respeita à idade verificamos que, quanto mais velhos são os utilizadores, menos frequentam a biblioteca.

Quadro 7 Frequência de utilização da Biblioteca segundo a média da idade

	Idade
Várias vezes por semana	28,64
Várias vezes por mês	29,12
Uma vez por mês ou menos	31,42

3.3. Serviços prestados pela Biblioteca

Interrogados sobre a utilização e conhecimento relativamente aos vários serviços prestados pela Biblioteca, apurou-se que dos vários serviços analisados são o *Atendimento* (97,4%), a *Referência & Pesquisa* (91,6%), a *Leitura presencial* (83,0%) e o *Empréstimo domiciliário* (81,5%) que apresentam uma taxa de utilização mais elevada. Quanto ao serviço com maior taxa de não utilização (48,2%) e que, simultaneamente, reúne a maior percentagem quanto ao desconhecimento verificamos que é o *Empréstimo interbibliotecas*, à semelhança de anos anteriores. Também as *Conversas da Biblioteca* apresentaram uma percentagem de não utilização relativamente alta (24,2%), no conjunto dos inquiridos.

Quadro 8 Serviços prestados pela Biblioteca (% em linha)

	Utiliza		Não utiliza		Não conhece	
	n	%	n	%	n	%
Atendimento	454	97,4	6	1,3	6	1,3
Leitura presencial	381	83,0	50	10,9	28	6,1
Referência e pesquisa	424	91,6	25	5,4	14	3,0
Empréstimo domiciliário	379	81,5	57	12,3	29	6,2
Empréstimo interbibliotecas	118	25,6	222	48,2	121	26,2
Reserva das salas para trabalho de grupo	249	53,9	171	37,0	42	9,1
Fotocopiadoras (self-service)	293	63,6	134	29,1	34	7,4
Formação (Apresentação da Biblioteca)	294	63,9	96	20,9	70	15,2
Formação (Bases de dados, Repositório / RCAAP, B-On, ...)	291	63,1	109	23,6	61	13,2
Banco de Ofertas Monografias	222	47,9	146	31,5	95	20,5
Banco de Ofertas Publicações Periódicas	203	46,7	140	32,2	92	21,1

Exposições Bibliográficas Temáticas	256	56,1	136	29,8	64	14,0
Conversas da Biblioteca	149	32,7	196	43,1	110	24,2
Livro do Mês	224	50,0	161	35,9	63	14,1
Arte na Biblioteca	256	56,9	129	28,7	65	14,4

Relativamente ao nível de satisfação com os diferentes serviços é com as *Empréstimo domiciliário* (3,55) e com o Serviço de *Referência & Pesquisa* (3,39), seguido imediatamente pelo *Atendimento* (3,38) que os utilizadores em média se sentem mais satisfeitos. Menos satisfeitos estão com as *Fotocopiadoras (Self-service)* (2,90) e em seguida com a *Reserva das salas de trabalho de grupo* (2,93). De referir que, em 2011, foram igualmente estes serviços que mais se destacaram pela negativa contudo os valores médios de satisfação mais baixos subiram ligeiramente em 2012. Todavia, é de referir, que embora se verifiquem algumas diferenças entre os valores apresentados estas nunca são muito acentuadas pois numa escala de 1 a 4 o valor mais baixo é 2,90 e o mais alto é 3,55.

Quadro 9 Satisfação com os serviços prestados pela Biblioteca (% em linha e média)

	Insatisfeito		Pouco satisfeito		Satisfeito		Muito satisfeito		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	%	Média
Atendimento	8	1,8	24	5,3	211	46,5	211	46,5	100,0	3,38
Leitura presencial	2	,5	14	3,7	212	55,6	153	40,2	100,0	3,35
Referência e pesquisa	4	,9	22	5,2	201	47,4	197	46,5	100,0	3,39
Empréstimo domiciliário	6	1,6	13	3,4	125	33,0	235	62,0	100,0	3,55
Empréstimo interbibliotecas	3	2,5	9	7,6	66	55,9	40	33,9	100,0	3,21
Reserva das salas para trabalho de grupo	8	3,2	57	22,9	128	51,4	56	22,5	100,0	2,93
Fotocopiadoras (self-service)	13	4,4	68	23,2	148	50,5	64	21,8	100,0	2,90
Formação (Apresentação da Biblioteca)	3	1,0	12	4,1	149	50,7	130	44,2	100,0	3,38
Formação (Bases de dados, Repositório / RCAAP, B-On, ...)	4	1,4	16	5,5	146	50,2	125	43,0	100,0	3,35
Banco de Ofertas Monografias	4	1,8	14	6,3	137	61,7	67	30,2	100,0	3,20
Banco de Ofertas Publicações Periódicas	3	1,5	17	8,4	126	62,1	57	28,1	100,0	3,17
Exposições Bibliográficas Temáticas	3	1,2	11	4,3	169	66,0	73	28,5	100,0	3,22
Conversas da Biblioteca	5	3,4	18	12,1	89	59,7	37	24,8	100,0	3,06
Livro do Mês	1	,4	8	3,6	147	65,6	68	30,4	100,0	3,26
Arte na Biblioteca	3	1,2	14	5,5	147	57,4	92	35,9	100,0	3,28

Cruzando o *Índice de satisfação* com os serviços prestados pela Biblioteca com as variáveis de caracterização verificamos que são os *Docentes* que se sentem mais satisfeitos. Relativamente à *Pertença institucional* os *Utilizadores externos* apresentam um valor superior (3,39). No tocante ao *Sexo*, são as *Homens* que apresentam um valor mais alto. No que respeita ao *Grau académico* são os estudantes de *Doutoramento* (3,42) que se encontram mais satisfeitos com os serviços. São os estudantes de *Outra área* que se mostram mais satisfeitos (3,48), de referir que esta *Outra área* diz respeito a áreas não lecionadas no ISCTE-IUL e por isso referem-se a utilizadores externos. No que respeita a *Docentes* são os pertencentes a *Departamentos da Escola de Ciências Sociais e Humanas* que se encontram mais satisfeitos (3,91). Já os *Investigadores* são os pertencentes a *Unidades de Investigação da Escola de Gestão* que estão mais satisfeitos com os Serviços prestados pela Biblioteca (3,51).

Quadro 10 Índice de satisfação com os serviços prestados pela Biblioteca segundo as variáveis de caracterização (média)

		Índice de satisfação com os serviços
Tipo de Utilizador	Pessoal não docente	3,43
	Docente	3,57
	Estudante	3,26
	Investigador	3,23
Pertença institucional	ISCTE-IUL	3,28
	Outra instituição	3,39
Sexo	Feminino	3,26
	Masculino	3,33
Grau académico	Licenciatura	3,19
	Pós-graduação	3,28
	Mestrado	3,34
	Doutoramento	3,42
Área Científica Curso	Gestão	3,24
	Sociologia e Políticas Públicas	3,29
	Ciências Sociais e Humanas	3,32
	Tecnologias e Arquitetura	3,15
	Outra	3,48

Escola (Departamento)	Ciências Sociais e Humanas	3,91
	Tecnologias e Arquitetura	3,44
	Gestão	3,49
	Sociologia e Políticas Públicas	3,52
Escola (Unidade de investigação)	Ciências Sociais e Humanas	2,97
	Tecnologias e Arquitetura	----
	Gestão	3,51
	Sociologia e Políticas Públicas	3,24

No que respeita à idade verificamos a existência de uma correlação positiva e significativa entre esta variável e o índice de satisfação com os serviços, ou seja, quanto mais velhos mais satisfeitos se encontram com os serviços prestados pela Biblioteca.

Quadro 11 Correlação entre índice de satisfação com os serviços e a idade

		Índice de satisfação com os serviços
	Pearson Correlation	0,236**
Idade	Sig. (1-tailed)	,000
	N	465

** . Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

Relacionando o *Índice de satisfação com os serviços* prestados pela Biblioteca com a *Periodicidade de frequência da Biblioteca* verificamos que são os utilizadores com a maior periodicidade de utilização/frequência que se encontram mais satisfeitos, ou seja, quanto mais frequentam mais satisfeitos se sentem com os nossos serviços.

Quadro 12 Índice de satisfação com os serviços prestados pela Biblioteca segundo a periodicidade de frequência da Biblioteca (média)

		Índice de satisfação com os serviços
Frequência da Biblioteca	Várias vezes por semana	3,34
	Várias vezes por mês	3,25
	Uma vez por mês ou menos	3,24

3.4. Recursos de Informação

Interrogados sobre a sua perceção relativamente a diferentes aspetos relacionados com os vários recursos de informação disponibilizados na e pela Biblioteca, apurou-se que dos diversos recursos analisados os mais valorizados são a *Acessibilidade e a Quantidade dos recursos de informação* que apresentam os dois itens a taxa de resposta mais elevada, com 92,3%. No tocante à não utilização dos recursos analisados são os *Cadernos Temáticos na Web, o Blogue da Biblioteca, o BiblioNews e o Facebook da Biblioteca* com uma percentagem superior a 30% que surgem como os menos utilizados, o que em parte pode ter a ver com o desconhecimento manifestado pelos respondentes relativamente aos diversos recursos, que incidiu em maior percentagem em dois destes recursos: *Cadernos Temáticos na Web* (35,7%) e no *Blogue da Biblioteca* (39,2). Contudo, devemos salientar que a taxa de desconhecimentos destes recursos teve um decréscimo próximo dos 10 pontos percentuais.

Quadro 13 Recursos de informação (% em linha)

	Utiliza		Não utiliza		Não conhece	
	n	%	n	%	n	%
Qualidade das monografias	291	63,5	100	21,8	67	14,6
Qualidade dos periódicos	289	64,1	106	23,5	56	12,4
Qualidade das obras de referência	382	84,0	39	8,6	34	7,5
Acessibilidade dos recursos de informação	422	92,3	20	4,4	15	3,3
Quantidade dos recursos de informação	419	92,3	18	4,0	17	3,7
Qualidade do catálogo bibliográfico	414	91,0	23	5,1	18	4,0
Qualidade das bases de dados especializadas	366	80,6	57	12,6	31	6,8
Qualidade da B-on	323	71,0	67	14,7	65	14,3
Qualidade da página de Internet	405	88,4	35	7,6	18	3,9
Qualidade do Repositório ISCTE-IUL	368	80,9	51	11,2	36	7,9
BiblioNews	201	44,5	153	33,8	98	21,7
Listagem quinzenal das últimas aquisições	189	41,4	129	28,2	139	30,4
Cadernos Temáticos na Web	139	30,6	153	33,7	162	35,7
Blogue da Biblioteca	115	25,3	161	35,5	178	39,2
Facebook da Biblioteca	131	28,9	179	39,4	144	31,7
Diretório de Recursos Web	180	39,6	151	33,2	124	27,3

Em termos médios, verificamos que os utilizadores se sentem muito satisfeitos com todos os recursos pois todos os valores estão acima de 3, numa escala de 1 a 4. Com maior valor médio no nível de satisfação está a *Qualidade das obras de referência* (3,42) e a *Acessibilidade aos recursos de informação* ao mesmo nível que a *Qualidade do Catálogo Bibliográfico* (3,33). Os menores valores apurados dizem respeito à *BiblioNews* (3,17) e ao *Facebook da Biblioteca* (3,16).

Quadro 14 Satisfação com os recursos de informação (% em linha e média)

	Insatisfeito		Pouco satisfeito		Satisfeito		Muito satisfeito		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	%	Média
Qualidade das monografias	1	0,3	11	3,8	179	61,5	100	34,4	100,0	3,30
Qualidade dos periódicos	3	1,0	20	6,9	170	58,8	96	33,2	100,0	3,24
Qualidade das obras de referência	2	0,5	12	3,1	192	50,3	176	46,1	100,0	3,42
Acessibilidade aos recursos de informação	3	0,7	25	5,9	223	52,8	171	40,5	100,0	3,33
Quantidade dos recursos de informação	7	1,7	33	7,9	226	53,9	153	36,5	100,0	3,25
Qualidade do catálogo bibliográfico	5	1,2	23	5,6	215	51,9	171	41,3	100,0	3,33
Qualidade das bases de dados especializadas	6	1,6	32	8,7	195	53,3	133	36,3	100,0	3,24
Qualidade da B-on	6	1,9	28	8,7	167	51,7	122	37,8	100,0	3,25
Qualidade da página de Internet	8	2,0	42	10,4	214	52,8	141	34,8	100,0	3,20
Qualidade do Repositório ISCTE-IUL	6	1,6	22	6,0	204	55,4	136	37,0	100,0	3,28
BiblioNews	2	1,0	16	8,0	129	64,2	54	26,9	100,0	3,17
Listagem quinzenal das últimas aquisições	2	1,1	16	8,5	108	57,1	63	33,3	100,0	3,23
Cadernos Temáticos na Web	4	2,9	10	7,2	80	57,6	45	32,4	100,0	3,19
Blogue da Biblioteca	1	0,9	10	8,7	71	61,7	33	28,7	100,0	3,18
Facebook da Biblioteca	3	2,3	12	9,2	77	58,8	39	29,8	100,0	3,16
Diretório de Recursos Web	2	1,1	9	5,0	114	63,3	55	30,6	100,0	3,23

Cruzando estes valores com as variáveis de caracterização aferimos que são os *Docentes* (3,44), utilizadores de *Outras instituições* (3,30), *Homens* (3,26), *Estudantes de 2º Ciclo (Mestrado e Doutoramento)* (3,30) e de *Outras áreas* (3,38), *Docentes* pertencentes a departamentos da *Escola de Ciências Sociais e Humanas* (3,79) e *Investigadores* pertencentes a Unidades de Investigação da *Escola de Gestão* (3,55) que apresentam um índice de satisfação mais elevado relativamente ao conjunto dos diferentes aspetos relacionados com os recursos de informação.

Quadro 15 Índice de satisfação com os recursos de informação segundo as variáveis de caracterização (média)

		Índice de Satisfação com os Recursos de Informação
Tipo de utilizador	Pessoal não docente	3,34
	Docente	3,44
	Estudante	3,25
	Investigador	3,01
Pertença institucional	ISCTE-IUL	3,25
	Outra instituição	3,30
Sexo	Feminino	3,25
	Masculino	3,26
Grau académico	Licenciatura	3,21
	Pós-graduação	3,50
	Mestrado	3,30
	Doutoramento	3,30
Qual a área do curso?	Gestão	3,30
	Sociologia e Políticas Públicas	3,28
	Ciências Sociais e Humanas	3,28
	Tecnologias e Arquitetura	3,06
	Outra	3,38
Escola/Departamento	Escola Ciências Sociais e Humanas	3,79
	Escola de Tecnologias e Arquitetura	3,43
	Escola de Gestão	3,10
	Escola de Sociologia e Políticas Públicas	3,45
Escola/Unidade de Investigação	Escola Ciências Sociais e Humanas	2,43
	Escola de Tecnologias e Arquitetura	---
	Escola de Gestão	3,55
	Escola de Sociologia e Políticas Públicas	3,06

No tocante à *Idade* verificamos a existência de uma correlação positiva e significativa entre esta variável e o *Índice de satisfação com os recursos de informação*, ou seja, quanto mais velhos mais satisfeitos se sentem.

Quadro 16 Correlação entre o nível de satisfação com os recursos de informação e a idade

		Índice de satisfação com os recursos de informação
Idade	Pearson Correlation	0,120**
	Sig. (2-tailed)	0,006
	N	444

** Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

Quando relacionamos o nível de satisfação com os recursos de informação e a frequência de utilização da Biblioteca apuramos que são os utilizadores que frequentam ou utilizam a Biblioteca com mais periodicidade (*Várias vezes por semana*) que se sentem mais satisfeitos.

Quadro 17 Relação entre o índice de satisfação com os recursos de informação e a frequência de utilização da Biblioteca (média)

		Índice de satisfação com os recursos de informação
Frequência da Biblioteca	Várias vezes por semana	3,33
	Várias vezes por mês	3,23
	Uma vez por mês ou menos	3,15

3.5. Instalações

Interrogados sobre a sua perceção relativamente a vários aspetos relacionados com as instalações da Biblioteca, apuramos que os aspetos com que os utilizadores se sentem mais satisfeitos são a *Iluminação* (3,41) e o *Mobiliário* (3,34) seguido do *Conforto* (3,33). Menos satisfeitos estão com o *Horário de funcionamento* (3,12). Ainda assim, os valores apurados encontram-se sempre acima da média, numa escala de 1 a 4, e importa salientar que mesmo os valores mais baixos subiram relativamente ao ano anterior.

Quadro 18 Satisfação com as instalações (% em linha e média)

	Insatisfeito		Pouco satisfeito		Satisfeito		Muito satisfeito		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	%	Média
Iluminação	7	1,5	22	4,8	202	44,5	223	49,1	100,0	3,41
Sossego	13	2,9	45	10,0	211	46,8	182	40,4	100,0	3,25
Conforto	6	1,3	39	8,7	205	45,9	197	44,1	100,0	3,33
Ar condicionado e ventilação	12	2,7	56	12,4	208	46,1	175	38,8	100,0	3,21
Quantidade de postos de pesquisa	9	2,1	34	7,9	229	53,0	160	37,0	100,0	3,25
Mobiliário (mesas de leitura)	8	1,8	32	7,2	208	46,6	198	44,4	100,0	3,34
Horário de funcionamento	21	4,6	50	10,9	238	52,0	149	32,5	100,0	3,12

Assim, e sempre com diferenças muito pouco expressivas, são os utilizadores *Docentes* (3,41), de *Outras instituições* (3,46), *Mulheres* (3,28), *estudantes de Doutoramento* (3,31), de *Outras áreas* (3,69), os *docentes* pertencentes aos *departamentos da Escola de Ciências Sociais e Humanas* (3,96) e os investigadores das Unidades de investigação pertencentes à *Escola de Gestão* que se encontram mais satisfeitos (3,40).

Quadro 19 Índice de satisfação com as instalações segundo as variáveis de caracterização (média)

	Índice de Satisfação com as Instalações	
Tipo de Utilizador	Pessoal não docente	3,05
	Docente	3,41
	Estudante	3,28
	Investigador	3,14
Pertença institucional	ISCTE-IUL	3,25
	Outra instituição	3,46
Sexo	Feminino	3,28
	Masculino	3,25
Grau académico	Licenciatura	3,27
	Pós-graduação	2,76
	Mestrado	3,29
	Doutoramento	3,31
Área Científica Curso	Gestão	3,35
	Sociologia e Políticas Públicas	3,24

	Ciências Sociais e Humanas	3,29
	Tecnologias e Arquitetura	3,17
	Outra	3,69
Escola (Departamento)	Ciências Sociais e Humanas	3,96
	Tecnologias e Arquitetura	3,58
	Gestão	3,07
	Sociologia e Políticas Públicas	3,20
Escola (Unidade de Investigação)	Ciências Sociais e Humanas	3,02
	Tecnologias e Arquitetura	---
	Gestão	3,40
	Sociologia e Políticas Públicas	2,97

No tocante à idade verificamos a existência de uma correlação negativa não significativa, embora muito fraca, entre esta variável e o nível de satisfação com as instalações, ou seja, quanto mais velhos menos satisfeitos se encontram com as instalações.

Quadro 20 Correlação entre o nível de satisfação com as instalações e a idade

		Índice de satisfação com as instalações
	Pearson Correlation	-0,024
Idade	Sig. (2-tailed)	0,300
	N	461

Quando relacionamos o nível de satisfação com as instalações e a frequência de utilização da Biblioteca apuramos que são os utilizadores que tendencialmente menos frequentam ou utilizam a Biblioteca que se sentem mais satisfeitos.

Quadro 21 Índice de satisfação com as instalações segundo a periodicidade de frequência (média)

		Índice de satisfação com as instalações
Frequência da Biblioteca	Várias vezes por semana	3,28
	Várias vezes por mês	3,26
	Uma vez por mês ou menos	3,26

3.6. Satisfação global

No que respeita ao nível de satisfação global com a Biblioteca, verificamos que mais de 90% dos utilizadores se encontram *Satisfeitos* (61,3%) e *Muito Satisfeitos* (33,9%).

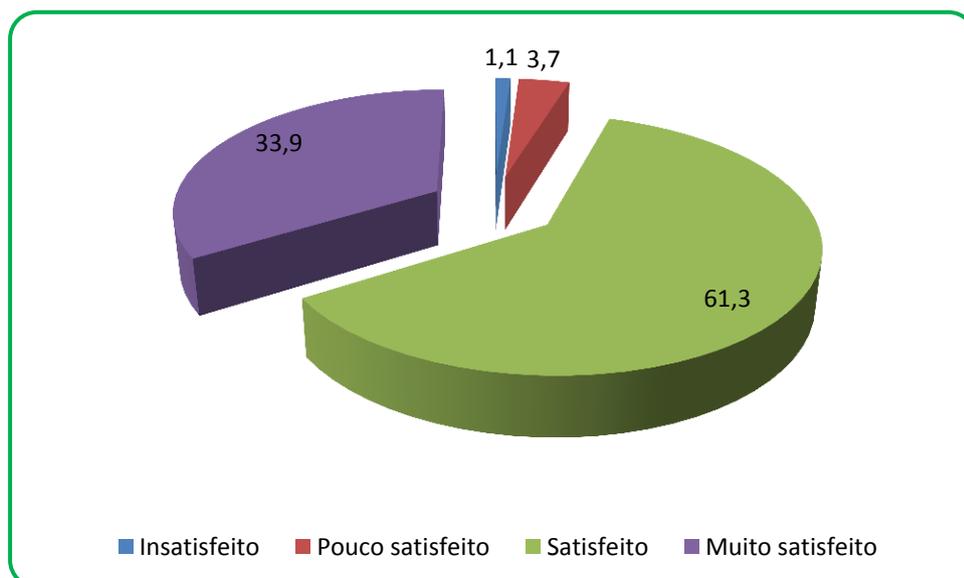


Figura 4 Nível de satisfação global (%)

Relacionando estes valores com as variáveis de caracterização apuramos que são os *Docentes* (3,72) e Utilizadores de *Outras instituições* que se sentem mais satisfeitos (3,39). No tocante ao *Sexo* a média mais alta é apresentada pelos *Homens* (3,32), no *Grau académico* são os estudantes de *Doutoramento* que apresentam um valor mais alto (3,43). Já no que se refere à *Área científica do curso que frequenta*, são os alunos de *Outras áreas* a estarem mais satisfeitos (3,44). Tal como anteriormente referido, esta categoria diz respeito a cursos ministrados por outras instituições. No que respeita a *Docentes* são os pertencentes a *Departamentos da Escola de Ciências Sociais e Humanas* que se sentem mais satisfeitos (4,00) e os *Investigadores* são os que integram as *Unidades de Investigação da Escola de Gestão* (3,50).

Quadro 22 Nível de satisfação global segundo as variáveis de caracterização (média)

		Satisfação global
Tipo de Utilizador	Pessoal não docente	3,24
	Docente	3,72
	Estudante	3,26
	Investigador	3,23
Pertença institucional	ISCTE-IUL	3,27
	Outra instituição	3,39
Sexo	Feminino	3,26
	Masculino	3,32
Grau académico	Licenciatura	3,21
	Pós-graduação	3,00
	Mestrado	3,29
	Doutoramento	3,43
Área Científica Curso	Gestão	3,12
	Sociologia e Políticas Públicas	3,31
	Ciências Sociais e Humanas	3,23
	Tecnologias e Arquitetura	3,00
	Outra	3,44
Escola (Departamento)	Ciências Sociais e Humanas	4,00
	Tecnologias e Arquitetura	3,71
	Gestão	3,50
	Sociologia e Políticas Públicas	3,71
Escola (Centro de Investigação)	Ciências Sociais e Humanas	2,75
	Tecnologias e Arquitetura	---
	Gestão	3,50
	Sociologia e Políticas Públicas	3,33

No tocante à *Idade* verificamos a existência de uma correlação positiva e significativa, todavia fraca, entre esta variável e o nível de *Satisfação global*, ou seja, quanto mais velhos mais satisfeitos se sentem.

Quadro 23 Correlação entre o nível de satisfação global e a idade

		Satisfação Global
Idade	Spearman's rho	0,134
	Sig. (1-tailed)	0,002
	N	463

** Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

Quando relacionamos o nível de *Satisfação global* com a *Frequência de utilização* da Biblioteca, apuramos que são os utilizadores que mais frequentam ou utilizam a Biblioteca que se sentem mais satisfeitos.

Quadro 24 Nível de satisfação global segundo a frequência da Biblioteca (média)

		Satisfação global
Frequência da Biblioteca	Várias vezes por semana	3,31
	Várias vezes por mês	3,28
	Uma vez por mês ou menos	3,21

3.7. Utilização de recursos de informação eletrónicos

Dos recursos analisados nitidamente é o Catálogo Bibliográfico que mais consulta tem com 67,1%. Seguidamente surge a B-on (Biblioteca do Conhecimento Online) com uma percentagem de 44,2% de utilização e logo abaixo o Repositório do ISCTE-IUL com 41,5% de utilização.

Com valores mais residuais surge a PsycArticles (10,7%), o Diretório de Recursos Web e a JSTOR, ambos com 9,2%. Com valores abaixo de 1% surgem as bases ICPSR, Hospitality & Tourism Management e WRDS.

Figura 5 Utilização de recursos de informação eletrónicos

	Não utiliza		Utiliza	
	n	%	n	%
ABI INFORM Global	447	93,7	30	6,3
Agregador de Recursos – Retrievio	455	95,4	22	4,6
B-on	266	55,8	211	44,2
Catálogo bibliográfico	157	32,9	320	67,1
Diretório de Recursos Web	433	90,8	44	9,2
ICPSR	474	99,4	3	,6
IFRS - International Financial Reporting Standards	469	98,3	8	1,7
JSTOR - Arts & Sciences II	433	90,8	44	9,2
PsycArticles	426	89,3	51	10,7
PsycINFO	439	92,0	38	8,0
Psychology and Behavioral Sciences Collection	445	93,3	32	6,7
Hospitality & Tourism Management	474	99,4	3	,6
ISI Web of Knowledge	442	92,7	35	7,3
Repositório ISCTE-IUL	279	58,5	198	41,5
WRDS	476	99,8	1	,2
Outros sites / outros recursos	398	83,4	79	16,6

4. Conclusões

Em termos globais os resultados são, à semelhança dos anos anteriores, bastantes satisfatórios...

5. Opiniões / Sugestões dos utilizadores (pergunta 14) 246 comentários

- Tenho uma opinião bastante positiva em relação ao mesmo.
- Espaço excelente para estudo, sossegado, ótimas condições e com grande disponibilidade de informação.
- Péssimo atendimento (alguns funcionários chegam a ser impertinentes); Imensos computadores sem utilidade, uma vez que não deixam fazer pesquisas sem ser dos catálogos *online*.
- No meu ponto de vista não tenho muita questão sobre a biblioteca do ISCTE. Acho que funciona de acordo com as necessidades dos utilizadores ou dos alunos.
- Em geral a biblioteca funciona bem.
- Serviço que tem melhorado muito ao longo dos anos.
- Aparte os recursos bibliográficos disponibilizados, e tendo em consideração que a biblioteca é igualmente um espaço frequentemente utilizado para estudo, e que muito estudo é feito online, a rede wi-fi, torna-se algo inacessível quando a biblioteca está com uma utilização de cerca de 50~60% do total. As mesas estão preparadas há anos para disponibilizarem LAN (ligação Internet por cabo), mas o mesmo nunca foi implementado, apesar de ser útil (para reduzir o fluxo de utilização do wi-fi).
- Tem um bom funcionamento, apesar do movimento constante no piso 2 que é um incómodo total.
- Geralmente satisfeito.
- Geralmente Satisfeito.
- Pessoalmente estou muito satisfeita com a biblioteca do ISCTE porque é um local com bastantes recursos de estudo e, essencialmente, prima pelo ambiente favorável ao estudo e trabalho; sossego, qualidade do mobiliário, ventilação.
- No geral tem um bom funcionamento.
- Bom.
- O acesso a artigos de revistas científicas internacionais ainda é, pela minha experiência, bastante limitado.
- De forma geral funciona bem. Acho que as multas deviam ser mais moderadas. Por exemplo: 1 dia de atraso 25 cent: 2º dia atraso 50 cent.; e assim sucessivamente.
- O site, assim como os recursos que agrega, deveria ser simplificado, de forma a tornar mais "intuitiva" a pesquisa de obras/artigos. Para além disso, principalmente

- em época de exames, a biblioteca torna-se num lugar muito barulhento p trabalhar, uma vez que os frequentadores utilizam a sala de leitura como se tratasse de um espaço para fazer trabalhos de grupo, perturbando quem precisa de estar concentrado.
- Excelente qualidade de serviços, ótimo atendimento. Adoro as exposições de arte, a diversidade de obras e o ambiente da biblioteca em geral.
 - Penso que a biblioteca cada vez funciona melhor em termos de oferta, atendimento e burocracias. Contudo, o mobiliário é realmente muito desconfortável, as cadeiras são muito pesadas e baixas face à altura das mesas, e muitas delas estão já estragadas.
 - Funciona bem, gosto do atendimento mais a nível das pessoas que estão à entrada do que propriamente quando precisei de ajuda para procura de obra na prateleira, pois por vezes tenho algumas dificuldades em encontrar certas obras com base nas indicações disponibilizadas (na estantes).
 - Seja bom emprestar um livro por mais que uma semana sem renovar.
 - Funcionamento geral muito bom. Atendimento personalizado e muito competente.
 - Funcionários muito atenciosos.
 - As exposições de arte, as conversas e outras pantominas são absolutamente desnecessárias e consumidoras de recursos que poderiam ser mais bem aproveitados para a prossecução das tarefas específicas e obrigatórias da biblioteca (que estão sempre atrasadas ou em défice) ou até para alargar o horário de abertura.
 - Para a instituição que é as bases de dados deixam imenso a desejar!
 - Disponibilizar ajuda para acesso Wi-Fi para computador do utilizador regular.
 - Muitos interessados para uma dinâmica (poucos funcionários) esclarecedora que me parece fundamental.
 - Boa opinião sobre o funcionamento da biblioteca.
 - Considero excelente para o que muito contribui a qualidade dos seus colaboradores graças aos quais impera um silêncio e pretende que em muito, facilitam aqueles que, como eu, apesar da idade insistem em continuar a aprender. O mesmo de alma nos jovens alunos, cujo empenho muito aprecio.
 - Acho que podiam alargar o horário de funcionamento aos sábados.
 - Em termos gerais acho o atendimento da biblioteca muito personalizado e uma ótima qualidade de serviço.
 - No geral tem boas condições contudo ao nível das fotocópias podiam estar mais bem equipados.

- Penso que é um espaço sossegado, com boas condições em termos de iluminação e que possui uma grande variedade de obras que provaram ser bastante úteis
- Acho que é um sítio calmo que dá para estudar. Simplesmente é ótima.
- Estou satisfeita com as condições que os serviços da biblioteca oferecem.
- A biblioteca funciona muito bem, embora em épocas de trabalhos os alunos a usem para a execução dos mesmos o que por vezes causa algum desconforto a quem está a estudar ou a ler. Obrigada!
- De um modo geral estou satisfeita com o funcionamento dos serviços e com o atendimento.
- É uma boa biblioteca, tem um ambiente calmo, tem boas condições logísticas, a maioria dos funcionários é simpático.
- Na generalidade estou bastante satisfeito com o serviço prestado pela biblioteca do ISCTE-IUL, não tendo nada de negativo que seja pertinente assinalar.
- Seria sobretudo bom que os alunos tivessem acesso à JSTOR nas diversas áreas, nomeadamente de Antropologia, o que não acontece de modo satisfatório pois só há acesso a poucos documentos.
- O seu funcionamento é adequado, apenas desejava que as janelas tivessem cortinas ou outro sistema que evitasse a incidência do sol nos ecrãs dos computadores (portáteis), o que prejudica a leitura dos mesmos e aumenta o esforço e a necessidade de concentração.
- As pessoas que trabalham na biblioteca, em geral, fazem-me sentir muito bem acolhido. Ambiente propício à descoberta de obras importantes, mesmo se retenho uma tristeza de não as poder ler, porque o tempo é de resposta aos trabalhos das cadeiras. Mesmo a esses, eu sinto que precisava do tempo do doutoramento e não do mestrado. Há livros que não encontrei no espólio da biblioteca, mas reconheço o seu grau de especialização. Por exemplo, o livro que Tim Ingold consagra à criatividade e à improvisação cultural.
- A minha opinião geral é muito boa e espero que a biblioteca do ISCTE continue a manter o seu bom nível.
- Continuar assim (...) Bom caminho.
- Satisfatória.
- De um modo geral a biblioteca do ISCTE funciona bem. No entanto, é um pouco ruidosa/barulhenta, tem poucos lugares de consulta (pois é muito utilizada) e gostaria que o horário fosse alargado no período das férias.

- Acho muito aceitável, só deveria ter mais cópias de certos livros, mais propriamente daqueles sugeridos pelos docentes.
- É um bom local de estudo.
- É preciso melhorar o piso do edifício por que causa um enorme barulho quando se movimenta com sapatos como das senhoras.
- Acho que é dos melhores espaços no universo universitário nacional. Pena é que o horário não seja mais alargado até as 24h durante a semana e pelo menos o sábado até as 19h no mínimo.
- Penso que funciona em boas condições e que o atendimento é bom, apesar de algumas vezes ser um pouco desagradável, mas todos temos dias maus!
- Parabéns aos funcionários pelo apoio, no entanto é preciso ter em conta estudantes que estudam aqui pela 1ª vez e desconhece a maioria dos serviços que a biblioteca disponibiliza.
- De uma forma geral estou muito satisfeito com os recursos disponíveis na biblioteca. A quantidade e qualidade das obras vai de encontro às minhas necessidades, os empréstimos funcionam bem, o serviço prestado pelos funcionários é adequado.
- Bastante satisfeito com o funcionamento. Algumas obras, mais requisitadas, existem em quantidade insuficiente. A continuidade de acesso a BD de publicações científicas internacionais deve ser garantida. Já me aconteceu pretender acesso entretanto caducado.
- No cômputo geral, creio que os serviços oferecidos e prestados pela biblioteca correspondem às minhas necessidades. Contudo, há sempre coisas que podem ser melhoradas; neste ponto, considero que, eventualmente, o número de computadores disponíveis podia ser aumentado.
- Satisfatório.
- Que houvesse: 1- Impressora; 2- Scanner.
- Na opinião é satisfatória e espero que continue assim.
- No geral a biblioteca funciona bastante bem. A maior crítica é em relação aos funcionários que estão nos pisos da biblioteca. Quem frequenta a biblioteca, sabe que tem que respeitar quem lá está a estudar, e o funcionários ao zelar pelo silêncio que é suposto estar na biblioteca, a maioria das vezes incomodam mais, do que propriamente as pessoas que estão a falar, muitas das vezes a tirarem pequenas dúvidas entre si.
- No geral satisfatório. Em épocas de exames é difícil conseguir um assento.

-
- De uma forma geral, sou uma utente satisfeita com os serviços disponíveis no entanto sugiro que a biblioteca tenha um horário de funcionamento alargado só sábado pelo menos até as 17 h.
 - O chão faz imenso barulho quando andamos, o que perturba o sossego da biblioteca. Talvez a colocação de uma tapete/passadeira ao longo dos corredores principais e nas escadas ajudasse a minimizar o barulho.
 - De facto é a primeira vez que frequento esta Biblioteca por não pertencer a esta instituição de ensino mas à FDUL. Contudo, esta primeira abordagem é bastante positiva e o espaço bastante motivante para o estudo, atendendo as condições proporcionadas e ainda que não usufrua de muitos dos serviços proporcionados não me parece que quem o faça não consiga facilmente satisfeita ver as suas necessidades satisfeitas.
 - Bastante bom o funcionamento, em especial o sossego e a luz que permite um estudo repousado e frutífero. Em especial poder levar livros para casa é uma das melhores funções da Biblioteca do ISCTE.
 - Em geral estou satisfeita, mas penso que poderia funcionar 24 horas.
 - Deveria ter um horário mas amplo.
 - Necessário horário mais alargado, sobretudo no que respeita à hora de abertura. Necessária melhor qualidade das fotocopiadoras, principalmente na qualidade da imagem, da capacidade de ampliação/redução e na velocidade de cópia. Necessário maior controlo sobre cumprimento das normas de boa convivência no que respeita à manutenção de conversas no espaço da biblioteca. Necessário alargamento do catálogo, que apresenta lacunas graves nos domínios da História e da Teoria Económica (áreas utilizadas p...
 - Penso que na sua generalidade a biblioteca e os serviços prestados são de muito boa qualidade. No entanto, faço apenas uma pequena ressalva relativamente ao horário de funcionamento. Para trabalhadores-estudantes, como é o meu caso, o horário é bastante curto tendo em conta a hora de fecho da biblioteca. A qualidade de estudo na biblioteca é bastante superior às condições da restante universidade.
 - Demasiado ruído nos últimos andares; Internet *wireless* com muito pouca qualidade; Excelente quadro de pessoal em termos técnicos, disponibilidade e simpatia.
 - A maior parte dos funcionários sempre me atenderam muito bem: salvo raras exceções.

- A Biblioteca é um espaço muito bom e está adequado para o estudo. Apenas as Cadeiras são um pouco desconfortáveis para quem passa muito tempo ali sentado.
- Em épocas de exames deveria fechar mais tarde e aos sábados também devia ser o dia todo (mínimo até as 18 h).
- O número de monografias/teses disponíveis no repositório é mínima para a minha área de estudos, Economia Social e Solidária como já referi, e o facto de não ser possível requisitar por alguns dias as mesmas em suporte papel dificulta todo o trabalho de investigação, sobretudo para não residentes em Lisboa. Uma vez que esta área até tem poucas teses comparada com outras e visto que têm tantos funcionários não percebo como é que este trabalho ainda não está feito, o que O mesmo tempo não me surpreen...
- Muito bom.
- A biblioteca funciona de uma forma muito satisfatória, sobretudo em comparação com outras. O envio de *e-mails* sobre a requisição e término do prazo dos empréstimos é excelente. Penso que o que poderia melhorar era, essencialmente, ter mais lugares de estudo e uma ventilação melhor junto das janelas, no Verão.
- Bastante positivo. O espaço é silencioso bem iluminado e agradável. Para mim, o melhor local de Estudo de Lisboa.
- Acho que é um excelente lugar para quem quer estudar sozinho. Pessoalmente, quase nunca uso livros, mas tenho todas as condições necessárias aqui para me concentrar e resolver exercícios.
- Funciona bem.
- Bom.
- Deveria haver ligação para os cabos de rede nas mesas de trabalho, uma vez que entradas para os mesmos já existem.
- Falta entradas para cabos de rede. A mim não me enganam com entradas falseadas! O wireless is extremely slow. fix it! Falta outra coisa, empregados a distribuir caipirinhas!
- Bom funcionamento
- Apenas um aspeto a corrigir: alguma intransigência de alguns funcionários relativamente aos utilizadores da biblioteca por vezes necessitarem de comunicar.
- Boa gestão do espaço de modo a servir bem os seus utilizadores e num futuro poderá haver uma maior divulgação do espaço e conteúdo.

- Mesmo estando na generalidade satisfeito com as condições da biblioteca, era de todo importante permitir o uso de triplas (divisores de tensão/corrente) nas salas de estudo em grupo, uma vez que as existentes são poucas. Era ainda importante que instalassem ethernet (internet por cabo) nas mesas de estudo. Obrigado
- Satisfeito no geral. Apenas tenho a apontar a péssima qualidade da rede Wireless. A cobertura é muito limitada e a qualidade da ligação débil.
- Em geral tudo funciona bem por vezes os funcionários dos pisos têm excesso de zelo, as salas para trabalho de grupo são demasiado condicionadas, regras demasiado rígidas. A ligação wi-fi é vergonhosa em algumas zonas prejudicando e muito o trabalho.
- Os funcionários são excelentes, sempre muito atenciosos!
- Sobre o funcionamento da biblioteca há vários problemas a apontar, uma das situações é sobre o mobiliário, cujas pernas/braços/costas não estão bem presos chegando em alguns casos a sair dos encaixes. Relativamente ao sossego, os colaboradores da biblioteca muitas vezes fazem normalmente mais barulho a pedir silêncio, a falarem entre eles ou a falarem ao telefone do que o pouco ruído produzido dos utilizadores. Cheguei a assistir ao insólito de um colaborador pedir a dois utilizadores para se retirem, devid...
- Satisfeito pelo funcionamento.
- Em geral o funcionamento da Biblioteca é satisfatório. Contudo, e apesar de achar que o silêncio é importante num ambiente do Sexo, penso que os funcionários, da biblioteca, exageram em tentar manter o silêncio fazendo eles mesmo, involuntariamente, barulho e incomodando. Uma crítica que considero importante prende-se com o horário de funcionamento da biblioteca. Deveria ser alargado o horário de encerramento.
- Acho que as salas de estudo deviam estar mais confortáveis.
- De uma maneira geral julgo que a biblioteca funciona muito bem. O sistema de aluguer e reserva de livros através da Web é muito útil e foi um excelente acréscimo. Apenas não gosto da Base de Dados a qual contém erros graves nos nomes dos títulos (encontrei um título que em vez de "3D" apenas contém "3", entre outros) alguns dos quais já indiquei por escrito, sem que contudo tivessem sido corrigidos. :- (Essa é a única parte da qual tenho motivos para estar desagradado, pois na minha área técnica de image..

- Funciona relativa bem, mas não tem à disposição muitos livros e revistas relevantes na minha área de estudos. Seria importante estar aberto o dia todo de sábado e não apenas de manhã. Seria útil uma formação adaptada às necessidades de quem está em 2º ano de mestrado.
- Em termos gerais qualifico o funcionamento da biblioteca muito bom quer nos aspetos supracitados, quer no respeito ao profissionalismo e simpatia dos funcionários que nela trabalha. Apenas um ligeiro reparo quanto a perturbações no que toca ao sossego para trabalhar e a mecanismos mais eficazes para assegurá-lo.
- Deviam fazer valer as regras da biblioteca na totalidade, principalmente quando se trata da ocupação de espaços de leitura simplesmente por malas, sacos, computadores e não por alunos. Deviam ter mais em atenção aos que usam a biblioteca para jogos *online* nos computadores da biblioteca.
- Nada há por reclamar. Faço apenas uma sugestão: Alargar o tempo de empréstimos ou número de renovação para 3 vezes.
- O funcionamento da biblioteca de uma forma geral é satisfatório.
- Pelo que vejo, admito não ter nada a dizer, a não ser vos encorajar a continuar a fazer o bom trabalho que até a data têm feito.
- De uma maneira geral estou satisfeita com a qualidade dos serviços.
- Devia abrir mais cedo de manhã.
- Muito bom, estão sempre a inovar e dispostos a fazer com que todos tirem o melhor partido da biblioteca.
- Aprecio as condições de que disponho na Biblioteca do ISCTE-IUL. Penso que o único ponto que poderá ser melhorado é a péssima internet que por vezes se torna inacessível.
- Penso que o horário da biblioteca não é o mais adequado, sobretudo em época de exames. Penso que no período de exames a biblioteca devia abrir mais cedo (9h por exemplo) e também deveria abrir ao sábado o dia todo.
- Mais simpatia no atendimento aos alunos e mobiliário novo.
- Gosto do atendimento por parte dos funcionários, e das condições oferecidas. Estou satisfeito.
- Gostava de contar com os livros base das nossas cadeiras de licenciatura.
- A internet sem fios é má. Devia-se investir numa melhor cobertura desta ligação não só na biblioteca, bem como em todos os espaços do ISCTE

- A biblioteca é um local que devia ser mais proveitoso para os próprios alunos do ISCTE-IUL. Digo isto pois, enquanto aluna em épocas de exames/frequências, pretendo ir para a Biblioteca e já está completa com alunos de outras instituições. Como aluna é frustrante ter que frequentar outros espaços que não aquele a que tinha mais direito. O facto de levar outros alunos de outras instituições a preencher a biblioteca, muitas das vezes damo-nos com a parte menos sossegada com estes alunos, a desperdiçar o espa...
- Funciona tudo bem exceto uns teclados que estão meio estragados.
- Muito bom
- Penso que, em altura de exames e frequências, deveria estar aberta até mais tarde ou 24h.
- Deveria ter mais lugares com computadores e onde se pudesse estar em grupo, ou seja, onde se possa dialogar.
- A biblioteca tem todas as condições para funcionar da melhor forma, no entanto o horário da abertura da mesma poderia ser um pouco mais cedo. Uma vez que os alunos têm aulas de manhã que começam às 8h, por vezes querem estudar na biblioteca e não podem. Pois esta só abre às 9h30.
- Bom funcionamento, sendo um bom local de estudo e com recursos bons.
- Tem um bom funcionamento e excelentes obras. A meu ver só deveria era estar aberto até mais tarde em época de exames (Janeiro e Junho/Julho)
- Que o homem do "Xiuuu" tenha mais calma...
- A nível geral é bom, embora o horário de época de exames, pelo menos a 1ª época, poderia ser mais alargado.
- Tendo em conta que frequento a biblioteca várias vezes por mês posso afirmar que estou satisfeita. Contudo, penso bastante pertinente formação dos funcionários e, apesar de reconhecer a importância do silêncio na biblioteca, tal não inviabiliza a simpatia e bom recebimento dos utilizadores. Tive boas experiências com alguns funcionários mas outros deixam um sorriso a desejar. Parabéns pelo trabalho realizado e boa educação é fundamental para fidelizar os utilizadores * Espero não ter sido mal interpretada.
- Infelizmente os funcionários chamam a atenção dos alunos de forma demasiado ruidosa, perturbando os outros alunos/utilizadores da Biblioteca, de resto considero que a biblioteca presta um ótimo serviço aos alunos.
- Estou satisfeito com o serviço prestado

- Poder ter melhor atendimento, na relação bibliotecário/utilizador
- Muito bom funcionamento, podia estar em funcionamento até as 11 h. Podia ter também alguns espaços diferenciados, mais relaxantes para simples leitura, com puffs ou/e sofás em vez de só áreas claramente para estudo.
- Deveria abrir portas um pouco mais cedo. Presta um importante serviço a todos os estudantes com a qualidade necessária.
- Penso que deveriam atualizar mais alguns livros ligados à gestão, ter cuidado com o ar, que às vezes está bastante quente. Arranjar formas para que as pessoas se sintam mais seguras quando se tem que ausentar. É demasiado preocupante não poder ir a casa de banho com receio que me roubem o computador. Tudo o resto, estou bastante satisfeito!
- Na minha opinião o funcionamento da biblioteca está muito bom, não tenho nada a pontar.
- Bom Funcionamento, apesar da antipatia de alguns colaboradores.
- No geral, o funcionamento da biblioteca é bom. Os responsáveis tentam sempre manter o sossego entre os utilizadores, o que é um dos principais fatores de utilização da biblioteca. Talvez poderiam ser um pouco mais relaxados na questão das salas de estudo, embora eu compreenda que alguns alunos possam abusar de alguns pontos desse serviço.
- Muito bom.
- Tem um bom funcionamento.
- No geral, tem boas condições técnicas, materiais e humanas. Apenas sugiro uma maior diversificação das obras bibliográficas de consulta.
- Penso que poderia ter um horário mais alargado.
- Bom funcionamento, biblioteca muito bem equipada.
- Bom funcionamento.
- O horário de funcionamento é muito insuficiente. Não é fornecida formação sobre o uso das bases de dados e é difícil fazer *download* de alguns artigos. A área do utilizador (*online*) não é facilmente acessível.
- É das melhores bibliotecas académicas que conheço.
- É ótima para os recursos que temos. É das melhores bibliotecas do ensino superior que conheço.
- A abertura matinal da biblioteca é tardia (9h30), o ideal seria ser às 8h30; O período de requisição dos livros devia ser entre 10 e 15 dias, e não os 8 atuais; As multas por

- atrasos só deviam começar a ser aplicadas a partir do 2º dia de atraso; É impossível estudar-se na biblioteca com a quantidade de "shiuuuus" que se ouvem por minuto proferidos pelos funcionários da biblioteca. Perturba o ambiente e desconcentra o estudante. Às vezes está toda a gente em silêncio e só se ouvem "shius", t...
- Menos barulho... de resto está ok. Obrigado.
 - Gosto imenso da Biblioteca, vejo o esforço dos funcionários em manter o silêncio. De qualquer forma penso que deveriam propor aos alunos mais barulhentos que fossem para as salas de trabalhos de grupo para os outros alunos se poderem manter concentrados. Obrigado, bom trabalho
 - Funcionamento tem sido, e mais importante ainda os horários dos sábados é muito valorizado por toda comunidade académica, quer interna quer externa do ISCTE.
 - O ar condicionamento sistematicamente está numa temperatura muito baixa.
 - Devia estar aberta até mais tarde aos sábados.
 - A Biblioteca só não funciona bem devido aos funcionários que trabalham lá e que beneficiam exageradamente do seu poder para ser mal criados com os utentes que frequentam a biblioteca.
 - Uma nota geral muito positiva. Instalações estão sempre propícias ao estudo ou a investigação. Grande disponibilidade de todo pessoal funcionário.
 - No geral a biblioteca do ISCTE-IUL oferece boas condições. Os funcionários são muito simpáticos e prestáveis
 - O funcionamento da biblioteca de forma geral é satisfatório. Com atendimento simpático e com disponibilidade para com os seus utentes.
 - Excelente, não tenho críticas a fazer.
 - Lugar confortável para trabalhar. Sossego, bons recursos, pessoal prestável.
 - Poderiam ter um horário mais alargado.
 - Esta melhor em termos gerais, só para terem mais cuidado com os funcionários que as vezes não sabem identificar quem realmente está a perturbar. Exemplo: há pessoas que fazem trabalho de grupo e falam ao telefone e nunca os avisaram.
 - Bastante razoável.
 - Acho que esta biblioteca pode facilmente servir como exemplo duma estrutura organizada onde só há a apontar um defeito, na ligação wi-fi. Acho que toda organização está de parabéns.

- Em geral estou satisfeita com os serviços da biblioteca. Único problema é que há dias em que o ar condicionado está muito frio o que causa um certo desconforto e que de certa forma não permite concentrar.
- Poderia haver mais tomadas e fichas de internet (RJ45) nas salas de estudo em grupo
- Dado a biblioteca ser um lugar de estudo, e muito do material de estudo ser disponibilizado *online*, o acesso a internet é fulcral. O problema é que o acesso à internet é muito mau na biblioteca, é o ponto a melhorar sem dúvida.
- A Biblioteca deveria funcionar até as 23H00!!!
- Como estudante externo (da FMUL), tenho que congratular a biblioteca do ISCTE especialmente pela manutenção de um amplo espaço muito confortável, com um horário adequado, onde é possível estudar e trabalhar com a maior motivação e tranquilidade, devido ao sossego que é a principal razão que me faz ser frequentador assíduo, além das ótimas condições que oferece. Infelizmente na minha faculdade estamos longe de obter um espaço como o vosso.
- A Biblioteca apresenta um bom funcionamento, desde atendimento, oferta de livros requisitáveis, assim como o seu próprio funcionamento,
- Apesar de não estudar nesta instituição reconheço nesta biblioteca as características que necessito para estudar para os exames e trabalhar.
- Biblioteca com espaços, serviços e coleções de qualidade bastante satisfatória.
- Começa a tornar-se pequena para a quantidade de alunos do ISCTE, sendo que muitos a utilizam para trabalhos de grupo, criando algum ruído.
- Parece-me uma biblioteca bem organizada e funciona de forma conveniente. Estou bastante satisfeita, de uma maneira geral.
- Bom funcionamento. Deve continuar a ter um horário alargado (2) Mais periódicos (3) Aposta nas bases de dados. É muito importante...
- Funciona muito bem. Os funcionários da biblioteca são funcionários muito competentes.
- A biblioteca apresenta, num modo geral, um funcionamento muito positivo. Apresenta um leque diversificado de oferta e um atendimento personalidade de elevada qualidade.
- Acho que funciona bem, apesar de achar que a qualidade da Internet na zona onde podemos aceder à Internet nos nossos computadores pessoais é muito má, e também acho que devíamos poder aceder à Internet nos nossos computadores em qualquer sítio da biblioteca. Também acho que as salas para a realização de trabalhos de

- grupos deviam todas ter acesso à Internet e tomadas suficientes para os computadores (pelo menos 2 por mesa)
- A Biblioteca tem um bom funcionamento. Os funcionários são prestáveis e o material à disposição tem bastante qualidade.
 - O funcionamento da biblioteca é bastante satisfatório, atendendo aos espaços de estudo, trabalhos de grupo, iluminação, bem como a pesquisa e a ajuda fornecida pelos funcionários da mesma. Uma sugestão seria um horário de funcionamento um pouco mais alargado na parte da manhã, ou seja, a partir das 8H em vez das 9H.
 - Funciona bem. O horário deveria ser mais alargado. Devia haver mais livros sobre áreas específicas.
 - Considero que tem um funcionamento bastante bom e que tem bastantes condições. No entanto, penso que deviam ter um horário de funcionamento mais alargado e que alguns funcionários conseguem perturbar mais as leituras e estudos dos alunos a mandar calar outros do que os alunos que estão a falar num determinado momento. Em geral, estou bastante satisfeita com o serviço e continuo a defender que temos das melhores bibliotecas universitárias. Parabéns.
 - De uma forma geral, o funcionamento é ótimo...
 - Penso que a biblioteca funciona bem, contudo por vezes são um pouco exagerados para pedir silêncio.
 - Penso que um horário mais alargado serviria melhor os alunos. Não a abertura mais cedo, como também o encerramento mais tarde, pelo menos em período de exames.
 - Um aspeto a corrigir e que considero bastante grave é o facto de muitas vezes os livros estarem disponíveis no catálogo bibliográfico da biblioteca na página da internet, ou seja não estão requisitados nem a ser consultados, e não estão colocados nos lugares certos das estantes. Isto aconteceu-me mais do que uma vez (com o mesmo livro e com livros diferentes em alturas diferentes) e numa dessas vezes só havia um único livro desses na biblioteca. O que acontece é que os livros ficam mal arrumados nas prateleiras...
 - A biblioteca funciona bastante bem, tem iniciativas interessantes, funcionários informados e atentos.
 - Esta tudo cem por cento, por isso não tenho críticas a fazer tudo nota 1000.
 - Deveria ter um horário mais alargado inclusive em período de férias. e resto, considero os serviços prestados muito bons e acima da média.

- No geral, funciona bem e tem muitos recursos de qualidade de informação à disposição.
- Desagrada-me que não haja internet em todos os locais Em alturas de grande afluência não há lugares suficientes. O site é pouco atrativo e a pesquisa nas bases de dados poderia/deveria ser mais fácil. Conheço outras universidades (ex: U. Utrecht, Holanda) em que é bem mais simples.
- Penso que no período normal de aulas, aos sábados, a biblioteca podia ficar mais 1/2h em funcionamento. E o repositório devia ser mais fácil de aceder e consultar a informação, pois mesmo com as credenciais não se consegue explorar muito bem, é confuso
- Em geral estou bastante satisfeita com a biblioteca. Apenas uma coisa penso que poderia ser melhorada, em muitos locais da biblioteca não é possível aceder à Internet por wi-fi, o que causa algum transtorno, visto esta ser muitas vezes um recurso essencial ao trabalho.
- É um local onde gosto de trabalhar e estar a estudar. Apesar de na totalidade só estar satisfeita é uma satisfação muito positiva. Creio que por vezes os funcionários se chateiam demais com o barulho, o que é compreensível, mas deveria ser feito calmamente. Agradeço o conforto e a oportunidade de tentarem melhor.
- Eu penso que a biblioteca do ISCTE-IUL é das melhores em termos de locais de estudo/conhecimento, se tivermos em consideração todas as universidades de Lisboa.
- Quem continuem a trabalhar para melhoria, pois quanto ao funcionamento da mesma; considero que é o melhor.
- Mais sala de leitura e mudança do pavimento da biblioteca (para não fazer muito barulho com os sapatos)
- O profissionalismo dos funcionários no atendimento é de louvar visto que conseguem apoiar os alunos num leque variado de serviços. A melhorar saliento apenas as condições dos computadores de consulta
- Muito mau acesso à internet
- Estou muito satisfeita com a possibilidade de renovação da requisição de livros *online* e com o apoio prestado pelos funcionários durante o atendimento. Estou muito insatisfeita com as regras de utilização das salas de estudo em grupo em que não é permitido aos alunos comer, sendo extremamente incómodo termos que nos deslocar ao exterior para comer três bolachas. Além disso os alunos são ameaçados com uma "participação"!

- No geral estou satisfeita, apesar deste ter sido o meu primeiro ano de utilização e de não poder responder a algumas das questões.
- Em geral a biblioteca funciona bem. Creio apenas que na fase de maior afluência de alunos, a quantidade de barulho e confusão tem sido mais difícil de controlar, o que prejudica a qualidade do ambiente na biblioteca. Congratulo os funcionários da biblioteca pelo trabalho em manter o funcionamento ao mais alto nível.
- Não queria deixar de referir a disponibilidade e cuidado na atenção que me tem sido dada, como visitante externa da biblioteca. A quantidade e qualidade das obras que dizem respeito aos Estudos Africanos (área que tenho utilizado) aliadas ao atendimento impecável, fazem da Biblioteca do ISCTE, uma biblioteca de referência para o meu trabalho.
- Os funcionários deveriam ser menos arrogantes
- Estou satisfeita com tudo em geral.
- Muito bom
- De um modo geral, estou bastante satisfeita
- A Biblioteca funciona bem apesar de que seria conveniente a existência de computadores para uso de estudo sem ser para pesquisa de livros.
- A pesquisa da internet por livros / referências bibliográficas deveriam de estar mais acessíveis. O ambiente de estudo da biblioteca deveria permitir/ofertar um pouco mais locais onde pudesse haver um estudo conjunto, sem que fosse necessário reservar com dias de antecedência.
- Quanto a Serviço Social existem pouco recursos (periódicos, revistas, etc.)
- Deviam existir mais fotocopiadoras nos diferentes pisos.
- Muito boa no geral, nas fases de exames torna-se demasiado cheia (com muitos alunos externos) e muito quente.
- Penso que a biblioteca está bem equipada e que o atendimento é bom e agradável
- Alguns funcionários da mesma deveriam ter uma maior formação tanto no atendimento como na maneira como se dirigirem às pessoas.
- Para mim a melhor biblioteca!
- O funcionamento da biblioteca é muito bom, estou bastante satisfeito.
- No verão é muito quente, o catálogo é bastante bom e as fotocopiadoras além de velhas são poucas.
- São necessários horários mais alargados. A exigência quase militar dos funcionários com o silêncio chega ao cúmulo do ridículo.

- Embora nos últimos tempos o melhoramento dos serviços tem melhorado, existem fatores, como a luminosidade e mesas obsoletas, como também as salas de estudo, mais parece salas de "barulho". É necessário verificar as condições!
- Na minha opinião a biblioteca do ISCTE-IUL tem um bom funcionamento comparando com outras bibliotecas que já visitei.
- Bom funcionamento
- Os funcionários parecem não estar muito satisfeitos com o trabalho que fazem!
- No geral o meu agrado sobre o funcionamento da biblioteca é positivo, quero só registar a exiguidade do espaço para um estudo compatível com as valências de uma biblioteca do ISCTE.
- Na maioria das vezes não havia o livro que se pretendia por estarem todos requisitados, a meu ver deveria estar sempre um exemplar para se poder tirar fotocópias (isto acontecia na maioria das vezes em altura de testes e exames)
- O horário deveria ser mais alargado, quer durante a semana, quer ao sábado. Os alunos que trabalham têm grande dificuldade em conciliar trabalho, aulas, estudo, pesquisas...
- Penso que de um modo geral funciona bastante bem. Penso que seria útil para os alunos a abertura até às 22h, particularmente para os alunos de pós-graduação.
- 5 estrelas, os funcionários são muito profissionais.
- O trabalho e apoio dos funcionários são de louvar. São todos muito gentis, dedicados, prestáveis, prontos para ajudar. Estou muito satisfeito com o serviço prestado por estes funcionários.
- Muito bom.
- Tem todas as condições; os funcionários são de uma competência e simpatia inexcusáveis. Sou fã.
- A biblioteca do ISCTE-IUL funciona bem e os seus serviços melhoraram bastante nos últimos anos.
- Em tempo de aulas os lugares disponíveis para trabalho são insuficientes.
- Funciona bastante bem. As instalações são muito boas assim como o apoio prestado pelos funcionários. Em termos de repositório bibliográfico é bastante bom.
- A circulação de livros, na medida em que, se não forem requisitados por outrem, deveria ser permitida a renovação na medida da necessidade dos usuários, sem limites! Teses e dissertações deveriam circular, mesmo na sua forma impressa!
- O funcionamento da Biblioteca é globalmente satisfatório

- Ótimo
- "Quase" perfeito!
- A Biblioteca é, em minha opinião, o melhor serviço, secção ou departamento a providenciar serviços no ISCTE-IUL. Tem permanentemente melhorado em vários aspetos e os seus colaboradores são em geral competentes, empenhados e gostam que o serviço onde trabalham melhore diariamente, aceitando sugestões para tal. Aspetos a melhorar: - a iluminação junto de das estantes de Ciências da Natureza, na ala chamada "informática" é deficiente. - Poderiam ser colocados anúncios junto das mesas pedindo o respeito...
- Acho o chão muito barulhento, especialmente se tivermos em conta os sapatos das meninas / senhoras. Devia ser todo de borracha / cortiça.
- Tem correspondido sempre às minhas necessidades. Funcionários muito prestáveis.
- Funciona bem no geral. Não tenho críticas a fazer. Tenho sim um elogio: os Serviços da Biblioteca são os únicos em toda a comunidade ISCTE que se preocupam continuamente com aquilo que os seus utilizadores pensam sobre a qualidade do serviço que prestam. Ao agir assim, são um exemplo que merece ser seguido pelos restantes serviços do ISCTE-IUL. Muito obrigado pela vosso empenho em fazer do ISCTE-IUL um espaço onde a cultura de excelência não é apenas proclamada, mas praticada.
- Em geral é muito bom.
- Continua a ser um dos serviços de referência do ISCTE-IUL, bem conhecido fora da instituição. Funciona muito bem, destaca-se por essa razão. Parabéns a todos os funcionários e à sua diretora.

Anexo

QUESTIONÁRIO À SATISFAÇÃO DOS UTILIZADORES

OS SID pretendem avaliar o grau de Satisfação dos seus Utilizadores a fim de melhorar os serviços prestados. Acreditamos que a sua opinião é construtiva e imprescindível. Colabore connosco preenchendo o seguinte questionário.

1. Indique a sua principal função:

Pessoal não docente Docente Estudante Investigador
 Outra Qual _____

2. Pertença Institucional:

ISCTE-IUL Outra Instituição Qual? _____

3. Sexo:

Feminino Masculino

4. Idade: _____

5. Se é estudante, indique qual o grau que frequenta?

Licenciatura Pós-graduação Mestrado Doutoramento
 Outro Qual _____

6. Se é estudante, indique qual o curso que frequenta?

7. Se é professor e/ou investigador, indique qual o seu Departamento / Centro de Investigação?

8. Com que frequência utiliza os serviços da Biblioteca/frequenta a Biblioteca?

Várias x por semana Várias x por mês Uma x por mês ou menos

Numa escala de 1 a 4 valores como caracteriza a sua posição
 P.F. assinale a sua resposta com um X

9. Satisfação com os serviços da Biblioteca

	1- Insatisfeito	2 - Pouco satisfeito	3 - Satisfeito	4 - Muito satisfeito	5 – Não utiliza	6 – Não conhece
Atendimento						
Leitura presencial						
Referência e pesquisa						
Empréstimo domiciliário						
Empréstimo Interbibliotecas						
Reserva das salas para trabalho de grupo						
Fotocopiadoras (self-service)						
Formação (apresentação da Biblioteca)						
Formação (bases de dados, Repositório / RCAAP, b-on, outras)						
Banco de Ofertas de Monografias						

Banco de Ofertas de Publicações Periódicas						
<i>Atividades de Dinamização Cultural</i>						
Exposições Bibliográficas Temáticas						
Conversas da Biblioteca						
Livro do Mês						
Arte na Biblioteca						

10. Satisfação com os recursos de informação

	1- Insatisfeito	2 - Pouco satisfeito	3 - Satisfeito	4 - Muito satisfeito	5 – Não utiliza	6 – Não conhece
Qualidade das monografias						
Qualidade dos periódicos						
Qualidade das obras de referência						
Acessibilidade dos recursos de informação						
Quantidade dos recursos de informação						
Qualidade do catálogo bibliográfico						
Qualidade das bases de dados especializadas						
Qualidade da B-On						
Qualidade da página Internet						
Qualidade do Repositório ISCTE-IUL						
BiblioNews						
Listagem quinzenal das últimas aquisições						
Cadernos Temáticos na Web						
Blogue da Biblioteca						
Facebook da Biblioteca						
Diretório de Recursos Web						

11. Satisfação com as instalações

	1- Insatisfeito	2 - Pouco satisfeito	3 - Satisfeito	4 - Muito satisfeito	5 – Não utiliza
Iluminação					
Sossego					
Conforto					
Ar condicionado e ventilação					
Quantidade de postos de pesquisa					
Mobiliário (mesas de leitura)					
Horário de atendimento					

12. Caracterize a totalidade dos serviços

1- Insatisfeito	2 - Pouco satisfeito	3 - Satisfeito	4 - Muito satisfeito

13. Qual o tipo de consulta que habitualmente mais utiliza

- ABI INFORM Global Agregador de Recursos – RETRIEVO B-on Catálogo bibliográfico ICPRS
 Diretório de Recursos Web IFRS ISI Web of Knowledge JSTOR – Arts & Sciences II PsycINFO
 PsycArticles Psychology and Behavioral Sciences Collection Hospitality & Tourism Management
 Repositório ISCTE-IUL Nosso site Outros sites / Outros recursos

14. Dê-nos a sua opinião sobre o funcionamento da Biblioteca

Obrigado pela sua colaboração!

Indicador de desempenho: Satisfação dos Clientes **Objectivo do indicador:** Grau de Satisfação dos Clientes com os serviços prestados.
Para Avaliação da Satisfação dos Clientes foi elaborado um Questionário. Lançado: entre 20.06.12 e 15.07.12

Conjunto de 42 perguntas:

10 Simples – caracterização do perfil dos clientes (categoria, pertença, sexo, idade, grau que frequenta, curso que frequenta, dep. ou centro de inv. a que pertence, frequência vai à biblioteca); qual a consulta mais utilizada; caracterização da totalidade dos serviços.

1 Bloco de 15 – Satisfação com os serviços da Biblioteca;

1 Bloco de 16 – Satisfação com os recursos de informação;

1 Bloco de 7 – Satisfação com as instalações.

1 Aberta – opinião

477 Respostas

Caracterização do Cliente

Função: Estudante (85,5%)

Sexo: Feminino (63,3%)

Idade (Mediana): 25

Grau q frequenta (se estudante): Licenciatura (55,0%)

Dept^o ou Centro de Investigação: Dept^o CTI

(16,0%), CIES (42,3%)

Frequência q vai à Biblioteca: várias x por mês (44,8%)

Resultado



Ordem de prioridades de melhoria



Unidades de Medida: Escala de valores 1 a 4

(1 Insatisfeito a 4 Muito Satisfeito) e por %

Os resultados apresentados resultam da média aritmética A/B

A = soma dos valores indicados para cada aspecto do serviço;

B = o número de Clientes que responderam à questão.

Caracterização da totalidade dos serviços

1 – 1,1%

2 – 3,7%

3 – 61,3%

4 – 33,9%

Tipo de consulta

Recurso	%
Catálogo bibliográfico	67,1
B-on	44,2
Repositório ISCTE-IUL	41,5
Outros sites / outros recursos	16,6
PsycArticles	10,7
Diretório de Recursos Web	9,2
JSTOR - Arts & Sciences II	9,2
PsycINFO	8
ISI Web of Knowledge	7,3
Psychology and Behavioral Sciences Collection	6,7
ABI INFORM Global	6,3
Agregador de Recursos - Retrieve	4,6
IFRS - International Financial Reporting Standards	1,7
Hospitality & Tourism Management	0,6
ICPSR	0,6
WRDS	0,2