

Inquérito aos utilizadores da Biblioteca do ISCTE-IUL

Relatório 2014

Este relatório apresenta os resultados do questionário de satisfação aplicado aos utilizadores da Biblioteca do ISCTE-IUL relativamente a serviços, recursos de informação e instalações.



Inquérito aos utilizadores da Biblioteca do ISCTE-IUL

Relatório 2014

Índice

Índice	1
Introdução	3
Metodologia	4
Resultados.....	5
Caracterização dos respondentes.....	5
3.3. Serviços prestados pela Biblioteca.....	12
3.4. Recursos de Informação.....	15
3.5. Instalações.....	19
3.6. Satisfação global.....	21
3.7. Utilização de recursos de informação eletrónicos.....	23
Conclusões.....	24
Opiniões / Sugestões dos utilizadores	25
Anexos.....	0





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 25 de junho a 15 de julho 2014, 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.



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).

Os dados recolhidos foram inseridos exportados para uma base criada no SPSS, *software* que foi igualmente utilizado para tratamento dos dados e para a construção dos gráficos foi utilizado o Microsoft Excel.

Resultados

Caracterização dos respondentes

Responderam ao questionário 290 utilizadores, contudo para efeitos de análise de dados apenas foram consideradas as 235 respostas que estavam completas. À semelhança de anos anteriores a maior taxa de resposta registou-se no grupo *Estudante* (89,8%) e, como seria expectável, a quase totalidade das respostas proveio de utilizadores internos, ou seja, que têm como *Pertença institucional* o ISCTE-IUL (95,3%) e com uma percentagem superior à do ano anterior. Relativamente ao *Género* dos respondentes, surgem as *Mulheres* com uma maior taxa de resposta (54,0%), mas a diferença relativamente aos *Homens* é muito menos acentuada do que a apurada em anos anteriores.

Quadro 1 Caracterização dos respondentes

		N	%
Categoria de utilizador	Pessoal não docente	3	1,3
	Docente	11	4,7
	Estudante	211	89,8
	Investigador	10	4,3
Pertença institucional	ISCTE-IUL	224	95,3
	Outra instituição	11	4,7
Género	Feminino	127	54,0
	Masculino	108	46,0

O quadro 2 apresenta-nos os valores verificados na variável *Idade* em termos de estatística descritiva, verificando-se que a média é 28,57 e a mediana (não sujeita aos valores extremos) é 24, e a variabilidade da amostra relativamente ao seu valor médio (desvio padrão) é de 10,966, valor este que revela uma grande dispersão dos dados apurados evidenciando igualmente uma amostra muito heterogénea.

Quadro 2 Medidas de tendência central da idade dos respondentes

	Estatística
Média	28,57
Mediana	24
Desvio padrão	10,966
Mínimo	18
Máximo	65



No que respeita ao grau frequentado pelos estudantes apuramos que se dividem entre estudantes de Licenciatura (56,9%) e Mestrado (38,9%) tendo-se verificado este ano uma menor participação por parte dos alunos de 2º e 3º ciclo. Denota-se, mais uma vez, uma maior participação dos estudantes de cursos da área de *Gestão* (33,5%), logo seguidos pelos cursos da área de *Sociologia e Políticas Públicas* (29,9%) e *Ciências Sociais e Humanas* com 21,8% de respostas.

Quando analisada qual a área científica que predomina em cada grau académico (Quadro 3), verificamos que no caso dos alunos de licenciatura foram os da área de *Gestão* que mais responderam (39,5%) seguidos de alunos de cursos da área de *Sociologia e Políticas Públicas* (30,7%). No que respeita a alunos de 2º ciclo (mestrado: 36,0%). Já no que concerne aos alunos de 3º ciclo foram os alunos de cursos da área de *Sociologia e Políticas Públicas* que mais participaram (75,0) à semelhança do que se tinha verificado o ano passado.

Figura 1 Grau frequentado (quando estudante) (%)

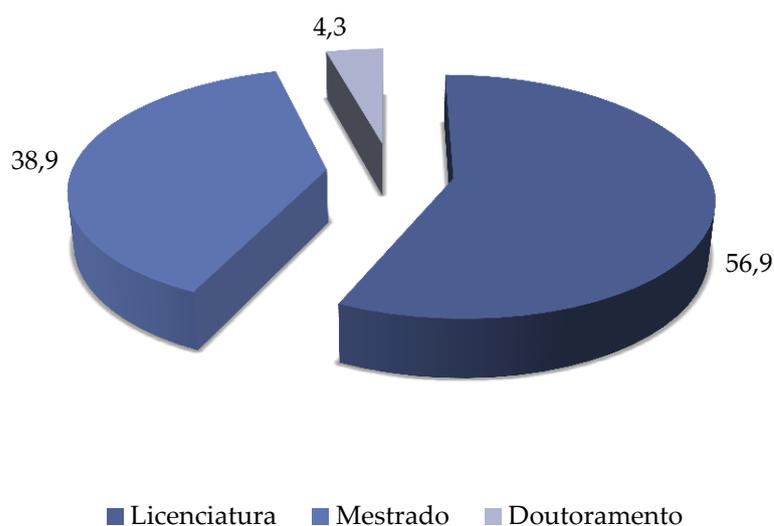
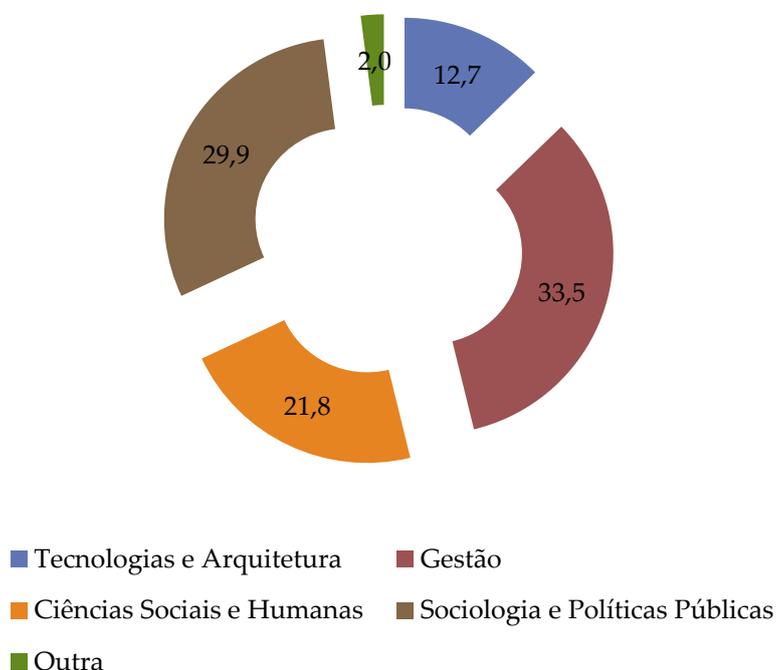




Figura 2 Área científica do curso (quando estudante) (%)



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

	Tecnologias e Arquitetura		Gestão		Ciências Sociais e Humanas		Sociologia e Políticas Públicas		Outra	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Licenciatura	18	15,8	45	39,5	15	13,2	35	30,7	1	,9
Mestrado	6	8,0	21	28,0	27	36,0	18	24,0	3	4,0
Doutoramento	1	12,5	0	,0	1	12,5	6	75,0	0	,0

Um total de 11 docentes respondeu ao questionário, sendo que o maior número de respostas veio dos docentes do *Departamento de Ciências e Tecnologias da Informação* (27,3%) seguido do *Departamento de Marketing, Operações e Gestão Geral* (18,2%). De referir que a categoria *Outro* diz respeito a Docentes de outras instituições.



Quadro 4 Departamento (quando docente)

	N	%
Antropologia	1	9,1
Ciências e Tecnologias da Informação	3	27,3
Contabilidade	1	9,1
Economia	1	9,1
Marketing, Operações e Gestão Geral	2	18,2
Recursos Humanos e Comportamento Organizacional	1	9,1
Sociologia	1	9,1
Outro**	1	9,1
Total	11	100,0

** Departamentos de outras instituições de ensino

No tocante aos *Investigadores* apuramos que o maior número de respostas veio do *CIES* com 30,0%, seguido do *Cis*. A categoria *Outro* que alcança 20,0% das respostas diz respeito a Investigadores de outras instituições.

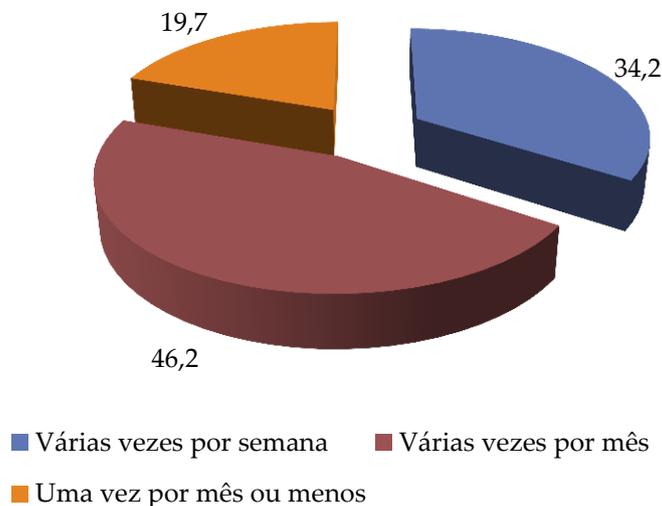
Quadro 5 Centro de investigação (quando investigador)

	n	%
CEHC-IUL	1	10,0
CIES-IUL	3	30,0
Cis-IUL	2	20,0
DINÂMIA'CET-IUL	1	10,0
Outro	1	10,0
nr	2	20,0
Total	10	100,0

No que respeita à *frequência de utilização da Biblioteca* verificamos que a periodicidade escolhida por metade dos respondentes é *Várias vezes por mês* (46,2%).



Figura 3 Periodicidade de frequência da Biblioteca



Desdobrando estes valores pelas variáveis de caracterização verifica-se que é são os *Docentes* que em média mais frequentam a Biblioteca (2,27 numa escala de 1 a 3), já as restantes *Categorias de utilizador* apresentam uma percentagem mais elevada na periodicidade *Várias vezes por mês*.

Na periodicidade mais pequena são os *Utilizadores externos* ao ISCTE-IUL que apresentam uma maior percentagem (*Várias vezes por semana* 36,4%) sendo que a mesma tendência se verifica na periodicidade *Uma vez por mês ou menos* 27,3% e também em termos médios (1,91).

Já no que respeita às diferenças entre ambos os *Géneros* são os *Homens* que mais frequentam a Biblioteca (*Várias vezes por semana* 43,5%; 1,98).

No que se refere aos estudantes são os de *Doutoramento* que mais frequentemente vêm à biblioteca (66,7% vêm *Várias x por semana*), mas em termos médios são os alunos de *Mestrado* que mais frequentam a Biblioteca (1,94).

No tocante à área científica do curso que frequentam são os alunos dos Cursos de *Área de Tecnologias e Arquiteturas* que em termos médios mais visitam a Biblioteca (1,95).

Relativamente aos *Docentes* verificamos que são os pertencentes a departamentos da *Escola de Tecnologias e Arquiteturas* que em média mais frequentam a Biblioteca (*Várias vezes por mês*: 66,0%; 2,33).



No tocante aos *Investigadores* são os das *Unidades de Investigação* as pertencentes à *Escola de Sociologia e Políticas Públicas* que em média mais frequentam a Biblioteca (2,50).

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
Categoria de utilizador	Pessoal não docente	2	66,7	0	0,0	1	33,3	100,0	1,67
	Docente	1	9,1	6	54,5	4	36,4	100,0	2,27
	Estudante	74	35,2	98	46,7	38	18,1	100,0	1,83
	Investigador	3	30,0	4	40,0	3	30,0	100,0	2,00
Pertença institucional	ISCTE-IUL	76	34,1	104	46,6	43	19,3	100,0	1,85
	Outra instituição	4	36,4	4	36,4	3	27,3	100,0	1,91
Género	Feminino	33	26,2	63	50,0	30	23,8	100,0	1,98
	Masculino	47	43,5	45	41,7	16	14,8	100,0	1,71
Grau académico (se estudante)	Licenciatura	45	37,5	56	46,7	19	15,8	100,0	1,78
	Mestrado	23	28,4	40	49,4	18	22,2	100,0	1,94
	Doutoramento	6	66,7	2	22,2	1	11,1	100,0	1,44
Área científica do curso (se estudante)	Tecnologias e Arquitetura	11	44,0	9	36,0	5	20,0	100,0	1,76
	Gestão	25	38,5	31	47,7	9	13,8	100,0	1,75
	Ciências Sociais e Humanas	13	30,2	19	44,2	11	25,6	100,0	1,95
	Sociologia e Políticas Públicas	19	32,2	29	49,2	11	18,6	100,0	1,86
	Outra	1	25,0	3	75,0	0	0,0	100,0	1,75
Departamento (Escola)	ISTA	0	,0	2	66,7	1	33,3	100,0	2,33
	IBS	1	20,0	2	40,0	2	40,0	100,0	2,20
	ECSH	0	0,0	1	100,0	0	0,0	100,0	2,00
	ESPP	0	0,0	1	100,0	0	0,0	100,0	2,00
Unidade de Investigação (Escola)	ISTA	0	0,0	0	0,0	0	0,0	100,0	-
	IBS	0	0,0	0	0,0	0	0,0	100,0	-
	ECSH	1	33,3	1	33,3	1	33,3	100,0	2,00
	ESPP	0	0,0	2	50,0	2	50,0	100,0	2,50
	Outra	1	100,0	0	0,0	0	0,0	100,0	1,00

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

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

	Idade
Várias vezes por semana	27
Várias vezes por mês	28
Uma vez por mês ou menos	32

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* (94,8%), a *Referência & Pesquisa* (90,9%), o *Empréstimo domiciliário* (82,2%) e a *Leitura presencial* (77,0%) que apresentam uma taxa de utilização mais elevada. Quanto ao serviço com maior taxa de não utilização surge as *Fotocopiadoras (self-service)* (48,3%). O serviço que atinge um maior nível de desconhecimento é o *Empréstimo Interbibliotecas* (30,9%) seguido das *Conversas da Biblioteca* (27,2%).

Quadro 8 Serviços prestados pela Biblioteca (% em linha)

	Utiliza		Não utiliza		Não conhece	
	n	%	n	%	n	%
Atendimento	219	94,8	9	3,9	3	1,3
Leitura presencial	177	77,0	39	17,0	14	6,1
Referência e pesquisa	209	90,9	17	7,4	4	1,7
Empréstimo domiciliário	189	82,2	27	11,7	14	6,1
Empréstimo interbibliotecas	52	22,6	107	46,5	71	30,9
Reserva das salas para trabalho de grupo	143	62,4	73	31,9	13	5,7
Fotocopiadoras (self-service)	97	42,2	111	48,3	22	9,6
Formação (Apresentação da Biblioteca)	123	53,7	78	34,1	28	12,2
Formação (Bases de dados, Repositório / RCAAP, B-On, ...)	122	53,7	77	33,9	28	12,3
Banco de Ofertas Monografias	84	36,7	91	39,7	54	23,6
Banco de Ofertas Publicações Periódicas	87	39,9	89	40,8	42	19,3
Exposições Bibliográficas Temáticas	110	48,5	78	34,4	39	17,2
Conversas da Biblioteca	62	27,2	104	45,6	62	27,2
Livro do Mês	97	42,7	77	33,9	53	23,3
Arte na Biblioteca	121	53,3	69	30,4	37	16,3



Relativamente ao nível de satisfação com os diferentes serviços é com o *Empréstimo domiciliário* (3,49) e com a *Formação (Apresentação da Biblioteca)* (3,44), seguido da *Referência e Pesquisa* (3,39) que os utilizadores em média se sentem mais satisfeitos. Menos satisfeitos estão com as *Fotocopiadoras (Self-service)* (2,74) e em seguida com a *Reserva das salas de trabalho de grupo* (2,87). De referir que, nos últimos anos, têm sido igualmente estes serviços que mais se destacaram pela negativa. 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 2,74 e o mais alto é 3,49.

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	9	4,1	16	7,3	93	42,5	101	46,1	100,0	3,31
Leitura presencial	1	,6	13	7,3	94	53,1	69	39,0	100,0	3,31
Referência e pesquisa	1	,5	9	4,3	106	50,7	93	44,5	100,0	3,39
Empréstimo domiciliário	3	1,6	7	3,7	74	39,2	105	55,6	100,0	3,49
Empréstimo interbibliotecas	0	,0	4	7,7	30	57,7	18	34,6	100,0	3,27
Reserva das salas para trabalho de grupo	13	9,1	32	22,4	59	41,3	39	27,3	100,0	2,87
Fotocopiadoras (self-service)	6	6,2	24	24,7	56	57,7	11	11,3	100,0	2,74
Formação (Apresentação da Biblioteca)	2	1,6	5	4,1	53	43,1	63	51,2	100,0	3,44
Formação (Bases de dados, Repositório / RCAAP, B-On, ...)	3	2,5	7	5,7	64	52,5	48	39,3	100,0	3,29
Banco de Ofertas Monografias	1	1,2	9	10,7	49	58,3	25	29,8	100,0	3,17
Banco de Ofertas Publicações Periódicas	2	2,3	5	5,7	58	66,7	22	25,3	100,0	3,15
Exposições Bibliográficas Temáticas	1	,9	2	1,8	76	69,1	31	28,2	100,0	3,25
Conversas da Biblioteca	1	1,6	4	6,5	42	67,7	15	24,2	100,0	3,15
Livro do Mês	1	1,0	4	4,1	64	66,0	28	28,9	100,0	3,23
Arte na Biblioteca	1	,8	5	4,1	80	66,1	35	28,9	100,0	3,23

Cruzando o *Índice de satisfação com os serviços* prestados pela Biblioteca com as variáveis de caracterização verificou-se que é o *Pessoal não Docente* que se sente mais satisfeito (3,64) seguidos dos *Docentes* (3,52). Relativamente à *Pertença institucional* os *Utilizadores externos* apresentam um valor superior (3,64). No tocante ao *Género*, são as *Homens* que apresentam um valor mais alto (3,27). No que respeita ao *Grau académico* são os estudantes de *Doutoramento* (3,35) e logo imediatamente abaixo os de *Mestrado* (3,34) que se encontram mais satisfeitos com os *Serviços*. São os estudantes de *Outra área* que se mostram mais satisfeitos (3,53), 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 Gestão (IBS)* que se encontram mais satisfeitos



(3,71). Já os Investigadores são os pertencentes a *Unidades de Investigação de Outras Instituições* que estão mais satisfeitos com os Serviços prestados pela Biblioteca (4,00).

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

		Índice de satisfação com os serviços
Categoria de utilizador	Pessoal não docente	3,64
	Docente	3,52
	Estudante	3,23
	Investigador	3,19
Pertença institucional	ISCTE-IUL	3,22
	Outra instituição	3,64
Género	Feminino	3,23
	Masculino	3,27
Grau académico (se estudante)	Licenciatura	3,14
	Mestrado	3,34
	Doutoramento	3,35
Área científica do curso (se estudante)	ISTA	3,30
	IBS	3,11
	ECSH	3,21
	ESPP	3,30
	Outra	3,53
Departamento (Escola)	ISTA	3,49
	IBS	3,71
	ECSH	3,44
	ESPP	2,25
Unidade de Investigação (Escola)	ISTA	-
	IBS	-
	ECSH	3,03
	ESPP	3,38
	Outra	4,00

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	**0,277
Idade	Sig. (1-tailed)	0,000
	N	230

** . 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, à semelhança dos valores do ano anterior, os utilizadores com a maior periodicidade de utilização/frequência ou uma frequência intermédia encontram-se menos satisfeitos. De referir que analisando estes dados não foi encontrada qualquer modificação em termos de procedimentos que pudessem justificar esta inversão nas tendências verificadas em anos anteriores.

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	3,24
	Várias vezes por mês	3,21
	Uma vez por mês ou menos	3,34

3.4. Recursos de Informação

Interrogados sobre a sua utilização/perceção relativamente a diferentes aspetos relacionados com os vários recursos de informação disponibilizados na e pela Biblioteca, apurou-se que das características dos diversos recursos analisados as mais valorizadas são o *Directório de Recursos Web* (98,7%), a *Quantidade* (92,0%) e a *Qualidade* (90,9%) dos recursos de informação. No tocante à não utilização dos recursos analisados é o *Blogue* (42,1%) seguido dos *Cadernos Temáticos na Web* (33,8%), 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* (39,5%) e no *Blogue da Biblioteca* (35,1%).



Quadro 13 Recursos de informação (% em linha)

	Utiliza		Não utiliza		Não conhece	
	n	%	n	%	n	%
Monografias	124	54,4	62	27,2	42	18,4
Periódicos	132	57,9	64	28,1	32	14,0
Obras de referência	186	81,6	23	10,1	19	8,3
Acessibilidade dos recursos de informação	209	90,9	11	4,8	10	4,3
Quantidade dos recursos de informação	208	92,0	10	4,4	8	3,5
Catálogo bibliográfico	197	87,2	16	7,1	13	5,8
Bases de dados especializadas	175	76,8	32	14,0	21	9,2
B-on	165	72,4	31	13,6	32	14,0
Página de Internet	204	89,5	13	5,7	11	4,8
Repositório ISCTE-IUL	173	76,5	31	13,7	22	9,7
BiblioNews	82	36,6	74	33,0	68	30,4
Listagem quinzenal das últimas aquisições	86	37,7	70	30,7	72	31,6
Cadernos Temáticos na web	61	26,8	77	33,8	90	39,5
Blogue da Biblioteca	52	22,8	96	42,1	80	35,1
Facebook da Biblioteca	97	42,5	64	28,1	67	29,4
Diretório de Recursos Web	226	98,7	3	1,3	0	0,0

Em termos médios, verificamos que os utilizadores que utilizam os diferentes recursos de informação se sentem muito satisfeitos com os mesmos bem como com características com eles relacionadas pois todos os valores estão acima de 3, numa escala de 1 a 4, com exceção do Facebook (2,96). Com maior valor médio no nível de satisfação está a *Qualidade das Obras de Referência* (3,35), seguido da *Acessibilidade aos Recursos de Informação* (3,33). Os menores valores apurados dizem respeito ao Facebook (2,96) e aos *Cadernos Temáticos na Web* (3,03).



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	,8	3	2,4	87	70,2	33	26,6	100,0	3,23
Qualidade dos periódicos	1	,8	4	3,0	90	68,2	37	28,0	100,0	3,23
Qualidade das obras de referência	0	,0	4	2,2	112	60,2	70	37,6	100,0	3,35
Acessibilidade dos recursos de informação	1	,5	6	2,9	126	60,3	76	36,4	100,0	3,33
Quantidade dos recursos de informação	4	1,9	9	4,3	136	65,4	59	28,4	100,0	3,20
Qualidade do catálogo bibliográfico	2	1,0	7	3,6	122	61,9	66	33,5	100,0	3,28
Qualidade das bases de dados especializadas	2	1,1	6	3,4	117	66,9	50	28,6	100,0	3,23
Qualidade da B-on	3	1,8	14	8,5	104	63,0	44	26,7	100,0	3,15
Qualidade da página de Internet	4	2,0	11	5,4	127	62,3	62	30,4	100,0	3,21
Qualidade do Repositório ISCTE-IUL	4	2,3	12	6,9	102	59,0	55	31,8	100,0	3,20
BiblioNews	2	2,4	2	2,4	64	78,0	14	17,1	100,0	3,10
Listagem quinzenal das últimas aquisições	2	2,3	1	1,2	66	76,7	17	19,8	100,0	3,14
Cadernos Temáticos na web	2	3,3	2	3,3	49	80,3	8	13,1	100,0	3,03
Blogue da Biblioteca	2	4,1	3	6,1	35	71,4	9	18,4	100,0	3,04
Facebook da Biblioteca	2	3,8	5	9,6	38	73,1	7	13,5	100,0	2,96
Diretório de Recursos Web	2	2,1	5	5,2	67	69,1	23	23,7	100,0	3,14

Cruzando estes valores com as variáveis de caracterização aferiu-se que é o *Pessoal não Docente* (3,49), utilizadores de *Outras instituições* (3,41), *Mulheres* (3,22), *Estudantes de Mestrado* (3,29) e de *Cursos de Outras áreas* (3,55), *Docentes* pertencentes a *Departamentos da Escola de Gestão (IBS)* (3,44) e *Investigadores* pertencentes a *Unidades de Investigação da Escola de Sociologia e Políticas Públicas* (3,22) 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
Categoria de utilizador	Pessoal não docente	3,49
	Docente	3,15
	Estudante	3,22
	Investigador	3,20
Pertença institucional	ISCTE-IUL	3,21
	Outra instituição	3,41
Género	Feminino	3,22
	Masculino	3,21
Grau académico (se estudante)	Licenciatura	3,17
	Mestrado	3,29
	Doutoramento	3,21
Área científica do curso (se estudante)	Tecnologias e Arquitetura	3,06
	Gestão	3,27
	Ciências Sociais e Humanas	3,19
	Sociologia e Políticas Públicas	3,24
	Outra	3,55
Departamento (Escola)	ISTA	3,25
	IBS	3,44
	ECSH	3,18
	ESPP	1,67
Unidade de Investigação (Escola)	ISTA	-
	IBS	-
	ECSH	3,11
	ESPP	3,22

No tocante à *Idade* verificamos a existência de uma correlação positiva, mas não significativa e muito fraca, entre esta variável e o *Índice de satisfação com os recursos de informação*.

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

		Índice de satisfação com os recursos de informação
	Pearson Correlation	0,054
Idade	Sig. (1-tailed)	0,213
	N	219

Quando relacionamos o *Nível de satisfação com os recursos de informação* e a *Frequência de utilização da Biblioteca* apuramos que são os utilizadores com uma frequência ou utilização



da Biblioteca mais elevada (*Várias vezes por semana*) que mais satisfeitos se sentem com este parâmetro de avaliação.

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	3,29
	Várias vezes por mês	3,19
	Uma vez por mês ou menos	3,16

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* (3,53), *Conforto* (3,34) e o *Mobiliário* (3,33). Menos satisfeitos estão com o *Horário de funcionamento* (3,08). 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	1	,4	7	3,1	90	39,8	128	56,6	100,0	3,53
Sossego	8	3,5	18	8,0	99	43,8	101	44,7	100,0	3,30
Conforto	4	1,8	18	8,0	100	44,4	103	45,8	100,0	3,34
Ar condicionado e ventilação	7	3,1	19	8,5	104	46,4	94	42,0	100,0	3,27
Quantidade de postos de pesquisa	2	0,9	14	6,5	114	53,3	84	39,3	100,0	3,31
Mobiliário (mesas de leitura)	4	1,8	17	7,5	106	46,9	99	43,8	100,0	3,33
Horário de funcionamento	17	7,5	21	9,2	116	50,9	74	32,5	100,0	3,08

Assim, e sempre com diferenças muito pouco expressivas, são os utilizadores *Docentes* (3,45), de *Outras instituições* (3,71), *Homens* (3,30), estudantes de *Mestrado* (3,32), de *Outras áreas* (3,75), os docentes pertencentes aos *Departamentos da Escola de Gestão (IBS)* (3,63) e os *Investigadores das Unidades de investigação* pertencentes a *Outras Instituições* que se encontram mais satisfeitos (4,00).



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

		Índice de satisfação com as instalações
Categoria de utilizador	Pessoal não docente	3,25
	Docente	3,45
	Estudante	3,29
	Investigador	3,29
Pertença institucional	ISCTE-IUL	3,27
	Outra instituição	3,71
Género	Feminino	3,29
	Masculino	3,30
Grau académico (se estudante)	Licenciatura	3,26
	Mestrado	3,32
	Doutoramento	3,27
Área científica do curso (se estudante)	Tecnologias e Arquitetura	3,27
	Gestão	3,33
	Ciências Sociais e Humanas	3,28
	Sociologia e Políticas Públicas	3,23
	Outra	3,75
Departamento (Escola)	ISTA	3,45
	IBS	3,63
	ECSH	3,29
	ESPP	2,88
Unidade de Investigação (Escola)	ISTA	-
	IBS	-
	ECSH	3,29
	ESPP	3,28
	Outra	4,00

No tocante à *Idade* verificamos a existência de uma correlação negativa mas sem significância estatística entre esta variável e o *Nível de satisfação com as instalações*.

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

		Índice de satisfação com as instalações
Idade	Pearson Correlation	-0,002
	Sig. (1-tailed)	0,487
	N	231

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 mais satisfeitos se sentem.



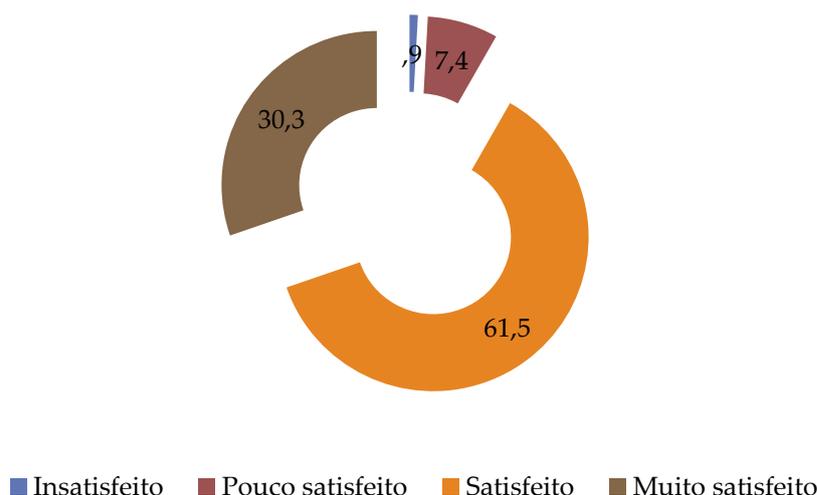
Quadro 21 Índice de satisfação com as instalações segundo a periodicidade de frequência (média)

		Índice de satisfação com as instalações
Frequência da Biblioteca	Várias vezes por semana	3,25
	Várias vezes por mês	3,30
	Uma vez por mês ou menos	3,34

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 (61,5%) e Muito Satisfeitos (30,3%).

Figura 4 Nível de satisfação global (%)



Relacionando estes valores com as variáveis de caracterização apuramos que é o *Pessoal não docente* (3,67) e *Utilizadores de Outras instituições* que se sentem mais satisfeitos (3,50). No tocante ao *Género* a média mais alta é apresentada pelos *Homens* (3,22), no *Grau académico* são os estudantes de Mestrado que apresentam um valor mais alto (3,27). Já no que se refere à *Área científica do curso* que frequenta, são os alunos de *Outras áreas* a estarem mais satisfeitos (3,75). 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 de Outras instituições* (4,00).



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

		Satisfação global
Categoria utilizador	Pessoal não docente	3,67
	Docente	3,45
	Estudante	3,19
	Investigador	3,20
Pertença institucional	ISCTE-IUL	3,20
	Outra instituição	3,50
Género	Feminino	3,21
	Masculino	3,22
Grau académico (se estudante)	Licenciatura	3,14
	Mestrado	3,27
	Doutoramento	3,22
Área científica do curso (se estudante)	Tecnologias e Arquitetura	3,08
	Gestão	3,11
	ECSH	3,19
	ESPP	3,31
	Outra	3,75
Departamento (Escola)	ISTA	3,67
	IBS	3,60
	ECSH	4,00
	ESPP	2,00
Unidade de Investigação (Escola)	ISTA	-
	IBS	-
	ECSH	3,00
	ESPP	3,00
	Outra	4,00

No tocante à *Idade* verificamos a existência de uma correlação positiva e significativa, de intensidade 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
Spearman's rho	0,136*
Idade Sig. (1-tailed)	0,020
N	231

*. A correlação é significativa no nível 0,05 (1-tailed).



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

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

		Satisfação global
Frequência da Biblioteca	Várias vezes por semana	3,18
	Várias vezes por mês	3,22
	Uma vez por mês ou menos	3,23

3.7. Utilização de recursos de informação eletrónicos

Dos recursos analisados é o *Catálogo Bibliográfico* que mais consulta tem com 66,4%. Seguidamente surge a *B-on (Biblioteca do Conhecimento Online)* com uma percentagem de 56,6%, o *Repositório do ISCTE-IUL* com 48,9% de utilização.

Figura 5 *Utilização de recursos de informação eletrónicos*

	Não utiliza		Utiliza	
	n	%	n	%
ABI/INFORM Complete	222	94,5	13	5,5
Agregador de Recursos - Retrievo	214	91,1	21	8,9
B-on	102	43,4	133	56,6
Catálogo bibliográfico	79	33,6	156	66,4
Diretório de Recursos Web	212	90,2	23	9,8
ICPSR	234	99,6	1	0,4
IFRS - International Financial Reporting Standards	229	97,4	6	2,6
JSTOR - Arts & Sciences II	206	87,7	29	12,3
PsycArticles	207	88,1	28	11,9
PsycINFO	213	90,6	22	9,4
Psychology and Behavioral Sciences Collection	219	93,2	16	6,8
Hospitality & Tourism Complete	235	100,0	0	0,0
Web of Science	197	83,8	38	16,2
Repositório ISCTE-IUL	120	51,1	115	48,9
SCOPUS	213	90,6	22	9,4
Outros sites / outros recursos	205	87,2	30	12,8
Bloomberg	227	96,6	8	3,4
Datastream	227	96,6	8	3,4

Conclusões

Em termos globais os resultados são, à semelhança dos anos anteriores, bastantes razoáveis pois em termos de satisfação e numa escala de 1 a 4 raramente surgem valores abaixo de 3.

Este ano verificaram-se alguns valores que surgem num sentido inverso aos apurados em anos anteriores, mais concretamente quando relacionamos a frequência / utilização da Biblioteca com o nível de satisfação dos recursos de informação e com os serviços tendo sido possível apurar que nestes dois itens em particular uma maior frequência ou utilização da Biblioteca não contribuiu para um maior nível de satisfação.

Igualmente, apesar de as mulheres terem participado em maior número são os homens que mais satisfeitos sentem relativamente às diferentes dimensões analisadas



Opiniões / Sugestões dos utilizadores

Abaixo estão listados as 111 opiniões / sugestões feitas pelos respondentes a este questionário através de reposta à questão 14 do mesmo.

A título de resumo são referidas 5 questões de forma mais frequente, a saber:

- ⊗ Alargamento do horário de abertura (manhã e noite)
- ⊗ Descontentamento com o procedimento de reserva das salas de estudo em grupo
- ⊗ Descontentamento com a capacidade da rede *wireless*
- ⊗ Falta de espaço em época de exames
- ⊗ Bom local de estudo

Listagem das opiniões / sugestões (111) dos utilizadores (pergunta 14)

- Horário mais alargado durante a semana bem como ao fim de semana, tal como acontece com as restantes bibliotecas universitárias e não fechar ao domingo; 2-Melhorar o atendimento já que por diversas vezes encontrei funcionários a falar ao telefone não em trabalho mas de forma pessoal enquanto eu estava para ser atendida; também já encontrei funcionários que estão mal informados sobre o funcionamento de alguns serviços, como por exemplo os empréstimos interbibliotecas tendo de aguardar pela comparência de outro funcionário para me atender; não conhecimento por parte dos funcionários de todos os recursos existentes, afirmando que não existem, tal como o computador para consulta de dados do INE e respetivos CDs e ainda a falta se simpatia e transmissão do sentimento de que atender os alunos e estar naquele posto de trabalho é um fardo que tem de ser cumprido.
- Muitas vezes não há local onde sentar na Ala CTI por ser usada como sala de estudo e de realização de trabalhos; O único problema grave que existe com a Biblioteca, sendo algo que pode não ser qualquer culpa interna, mas é o facto do tempo entre a encomenda de um livro e a sua chegada ser enormíssimos, por vezes da ordem de um ano. Isso é o ponto que mais tem desmotivado colegas no departamento; A Biblioteca em geral é um Serviço de Excelência no ISCTE-IUL.
- Penso que poderia ser encurtado tempo que medeia a discussão pública de uma tese (mestrado ou doutoramento) e a sua efetiva disponibilização *online*. Estou consciente que existem procedimentos a seguir mas por vezes teses defendidas há mais de um ano ainda não estão disponíveis ao passo que outras mais recentes já o estão; Maior divulgação das ações de formação. As três que frequentei foram

Inquérito aos utilizadores da Biblioteca do ISCTE-IUL



muito interessantes e muito úteis para o trabalho que estou a desenvolver. Creio que uma mais ampla divulgação (junto de alunos mas também de investigadores e docentes) poderá aumentar a participação. De qualquer forma, parabéns a toda a equipa pelo trabalho desenvolvido!

- A Biblioteca devia possuir um maior número de computadores portáteis para empréstimo. Na época de exames devia-se ter mais atenção ao barulho de fundo.
- A biblioteca do ISCTE é um excelente sítio para estudar, o único aspeto a melhorar em relação à Biblioteca é a temperatura. Costuma estar desnecessariamente muito quente.
- A biblioteca do ISCTE-IUL é uma das melhores de Lisboa, penso que é uma mais-valia para a instituição e conheço diversas pessoas de outras faculdades que optam por estudar lá. Apenas gostaria de ver melhorado o sossego.
- A biblioteca é um espaço extremamente agradável, que possui o ambiente ideal para estudar ou realizar algum trabalho. O sistema das salas para realização de trabalhos de grupo é uma grande mais-valia, muito apreciada pelos alunos. A simpatia e atendimento dos funcionários deixa a desejar, sendo pouco disponíveis e até algo rudes no tratamento com os alunos.
- A biblioteca é um lugar silencioso e tem bom ambiente para a concentração e estudo. As pessoas (funcionários) são atenciosos e preocupados com o bem-estar dos alunos.
- A biblioteca funciona muito bem. Os funcionários são extremamente solícitos, sendo notável o seu brio e cuidado no modo como o acervo se encontra organizado. Num futuro próximo, não obstante os constrangimentos orçamentais, seria recomendável a ampliação do espaço. Nos períodos finais de cada semestre, torna-se complicado encontrar um lugar disponível para estudar nos três andares das instalações.
- A reserva das salas é muito burocrática: a escolha de um livro para se poder utilizar a sala, o tempo limite da sua utilização podia ser melhorado e facilitado. O horário também podia ser alargado até mais tarde para os alunos da noite poderem usufruir. As salas têm deficit de tomadas para se poder ligar os portáteis.
- A única falha a assinalar é a (falta de) estabilidade da Internet em horas de maior afluência.
- Acelerar o período entre sugestão de aquisição de monografia e sua disponibilização na biblioteca.
- Acho que a biblioteca no ISCTE funciona como deve ser.
- Acho que durante a época dos exames a biblioteca deveria encerrar um pouco mais tarde. Tirando isso a biblioteca é um lugar agradável para se estudar e sossegada.
- Adequado.
- Algumas funcionárias poderiam ser mais simpáticas e estar presentes no local onde é devido pois por vezes precisa-se de ajuda e não estão em parte alguma



- Alguns dos funcionários de balcão poderiam ser mais acessíveis e ajudar melhor em casos como empréstimos interbibliotecas em vez de fazerem um ar de que estamos a dar trabalho a mais e como tal para fazermos no computador, independentemente das dúvidas que hajam.
- Alguns dos funcionários deveriam moderar a forma como se dirigem aos alunos e outros que frequentam a biblioteca, quando chamam a atenção para alguma coisa. Entendo que por vezes os alunos possam não ter o comportamento mais adequado, mas acho desnecessário que uma pessoa, ao se levantar do seu lugar para ir perguntar alguma dúvida a outro colega que se encontra noutra local da biblioteca, seja vítima de uma repreensão como se fosse proibido uma pessoa tirar dúvidas a alguém. Não concordo com a forma de abordagem de certos funcionários. Deveriam pôr uma espécie de tapete no chão da biblioteca, pois se é um local silencioso, é bastante incomodativo ouvir os passos de todas as pessoas, especialmente se estiverem de saltos altos, socas ou qualquer sapato com material que ao bater na madeira faça todos olharem para a pessoa a passar.
- Apesar de concordar que apresenta um bom funcionamento, penso que se deveria não só zelar pela cooperação em termos de silêncio entre alunos, como também entre os próprios funcionários da biblioteca, porque já que os alunos são tantas vezes chamados à atenção por não poderem nem sussurrar, também os próprios funcionários deveriam ter um pouco mais de preocupação por não falarem muito alto entre eles, ao balcão quando atendem outros utilizadores, ou mesmo não fazer tanto barulho quando colocam os livros nos devidos lugares, e acima de tudo, deveria ser reconsiderado a utilização de calçado silencioso, entre os funcionários, uma vez que circulam com frequência entre os vários espaços da biblioteca isto porque o barulho de saltos perturba em muito, se não mais do que os sussurros, a concentração de quem frequenta a biblioteca. Penso que é das maiores lacunas existentes e que deveria ser colmatada, uma vez que se trata de um espaço onde o desejo por silêncio impera. Em alternativa ao facto de os funcionários não terem essa atenção ao calçado, e uma vez que o soalho deste estabelecimento é todo em madeira, não abafando nenhum som, penso que seria de reconsiderar a utilização de passadeiras nos espaços mais utilizados, escadas, que minimizassem o ruído.
- Apesar de ser uma utilizadora mais ou menos regular, apenas tenho a apontar o horário a partir das 9h30. Acho que era benéfico iniciar um pouco mais cedo, principalmente em época de frequências e exames, atura em que aproveito como espaço de estudo
- Após 3 anos de utilização da biblioteca tenho a sugerir: A necessidade de substituir as fotocopiadoras e de agilizar a sua utilização; Agilizar a utilização das salas por grupos; melhorar a seção serviço social, existe muitos bons livros recentes que não se encontram disponíveis e são da máxima importância para a formação em serviço social.

Inquérito aos utilizadores da Biblioteca do ISCTE-IUL



- Aprecio bastante e, em geral, o funcionamento da biblioteca. Desejava que houvesse à disposição dos seus frequentadores, computadores com *software* essencial e atualizado para a realização dos trabalhos exigidos nas unidades curriculares presentes no ISCTE-IUL. Registo a necessidade de criar salas de grupo onde cada grupo tenha a privacidade necessária para trabalhar, discutir. Ainda a necessidade de reforçar o número de tomadas elétricas de acesso a cada mesa de trabalho das salas de grupo
- Ar condicionado poderia estar mais baixo.
- As mesas de estudo/ cadeiras não são confortáveis. As cadeiras (pesadas) são baixas de mais, ou as mesas são demasiado altas. Não permite uma posição confortável a quem estuda mais de 2h seguidas. Existe espaço desaproveitado no piso 2, logo em frente ao final das escadas. Nas salas de estudo de grupo, há muito barulho, as pessoas juntam-se não só para fazer trabalhos mas simplesmente para conversar e alto. Devia haver maior controlo. O horário de abertura devia ser alargado. As aulas começam as 8h e os alunos por vezes têm de esperar até as 9h30. Quanto aos computadores é inaceitável não haver Microsoft e não ser possível ligar uma pen.
- Bastante satisfatório, não consigo dar mais informação porque não utilizo.
- Biblioteca muito funcional, pena a antipatia dos funcionários.
- Bom.
- Bom.
- Como estudante de Mestrado em regime noturno, a questão do horário de funcionamento acaba por ser impeditivo de uma utilização mais recorrente da biblioteca, nomeadamente no horário ao sábado.
- Considero que a Biblioteca funciona bastante bem. Os funcionários estão sempre prontos para esclarecer alguma dúvida que possa surgir e as instalações são agradáveis. O único aspeto negativo prende-se com as conversas entre alunos pois por vezes acabam por desconcentrar. Excelente qualidade dos livros e publicações periódicas disponíveis no espaço da Biblioteca.
- Creio que em períodos de avaliação a biblioteca podia estar aberta até mais tarde e pelo menos no sábado todo o dia.
- Das melhores bibliotecas a nível geral. Contudo, considero que deveria alargar o seu horário de funcionamento durante os fins de semana.
- De 0 a 20 avalio a biblioteca do ISCTE-IUL com um 19 e só não a considero perfeita pelo facto dos computadores portáteis que são requisitados pelos alunos que não possuem um terem uma qualidade muitíssimo reduzida. Considero imperativo que sejam atualizados.
- De um modo geral, o funcionamento da biblioteca é bastante satisfatório. Tenho apenas de salientar a reduzida oferta no domínio do Serviço Social.
- De uma forma geral a minha opinião é positiva, não tendo nada de significativo a assinalar.
- Deveria haver controlo/fiscalização para que os alunos não ouçam música.

Inquérito aos utilizadores da Biblioteca do ISCTE-IUL



- Devia ter mais salas de estudo (grupo), de resto estou satisfeita.
- É normal, as multas de atraso na entrega dos livros são caras.
- É um local com todas as condições para que possamos estudar, ler ou realizar trabalhos. Apenas gostaria que os computadores tivessem disponível o Microsoft Windows que permitisse editar documentos (e não apenas para visualizá-los como acontece atualmente).
- É uma boa biblioteca, tem um bom suporte científico, para os diferentes graus de ensino superior e respetivos cursos. Tem um bom ambiente para se estudar.
- Empréstimo domiciliário muito rígido, não há flexibilidade alguma quando há imprevistos, necessário caixa para poder deixar os livros quando a biblioteca já fechou. Obras referência fundamentais inexistentes e não são substituídas quando extraviadas, pouca luz na área de estudos africanos, mais fotocopiadoras e scan.
- Estou bastante satisfeito, mas há um aspeto em que estou relativamente insatisfeito. Não concordo com o horário de funcionamento de abertura, 9h30 é tarde, penso que faz muita falta o uso da biblioteca desde as 8h00 até às 9h30, visto que os alunos começam as aulas às 8h00.
- Estou satisfeita de uma forma geral. Gostava de sugerir uma formação em Nvivo10, que certamente iria ser muito útil aos alunos.
- Estou satisfeita. Deveria haver mais portáteis para empréstimo. Poderiam resolver o problema do ar condicionado do piso de gestão, é sempre muito frio. Também não acho necessário o toque que anuncia o encerramento da biblioteca ou pelo menos o tipo toque.
- Estou satisfeito.
- Estudo regularmente na biblioteca e nada tenho a acrescentar. Só penso que nem sempre há espaço e tive de sair várias vezes.
- Excelente serviço de apoio à pesquisa, super rápido e eficaz; ótimo e rápido também em termos de empréstimos interbibliotecas; Funcionários prestáveis no apoio ao encontro de artigos ou livros.
- Existem dois fatores centrais que me incomodam com os serviços da Biblioteca. O primeiro é o espaço em si. Os lugares são insuficientes para o enorme número de alunos no ISCTE, época de exames ou trabalhos é raro ter um lugar na biblioteca da minha própria universidade. Isto porque, o espaço está mal aproveitado. Existem estantes com poucos livros que poderiam ser eliminadas e dado o espaço a mesas, existem espaços mal aproveitados que poderiam dar lugar a espaços de leitura mais informal (caso não caibam mesas) - falo dos cantos do edifício. Mais lugares, mais distribuídos pelo espaço da biblioteca, mais iluminação natural (ou mecanismos de distribuição de luz pelo espaço - salas de grupo recebem luz desse lado e poderiam não fechar a luz para esse lado interior da biblioteca). Outro é os recursos online, ou a VPN. O processo de aquisição de um artigo é complicado e tudo menos



- simples. Deveria ser, pesquisa pelo nome, várias fontes e direto ao pdf e download automático. O processo especialmente do JSTOR é demorado e envolve logins desnecessários.
- Freqüento a biblioteca muitas vezes por semana (por vezes todos os dias) e gosto muito do atendimento.
 - Funciona bem, mas há uns problemas que poderiam ser resolvidos. Peca apenas pela inflexibilidade para tirar fotocópias uma vez que eu, apesar de investigadora, não tenho acesso gratuito a fotocopiadoras. Seria muito útil ter autorização para me deslocar à minha sala para fazer as fotocópias deixando lá, por exemplo, o meu documento de identificação. Um outro problema trata-se do prazo do livros, os investigadores poderiam ter acesso aos livros após as 3 semanas de requisição caso não houvesse ninguém em espera, é de facto muito aborrecido usar um livro 3 semanas (prazo máximo de requisição), ter de entregar e esperar uma semana, para fazer a requisição novamente. Por fim, o último problema relaciona-se com o modo de pagamento de multas por atraso de entrega. No meu caso já me aconteceu esquecer-me 1 dia e ter uma multa de 0.50centimos, é absurdo ter de pagar com multibanco dadas as despesas de multibanco que a instituição tem de pagar.
 - Funciona bem.
 - Funciona muito bem e o atendimento é ótimo.
 - Funcionamento normal.
 - Funcionários com muita falta de noção da realidade. Abuso de autoridade.
 - Gostei da formação feita na biblioteca (b-on, scopus, web of science, etc.) e do atendimento em geral. O horário de verão poderia ser alargado até às 20:00 h por ex. Mas estou satisfeito. Bom trabalho.
 - Gosto de estar na biblioteca. O ambiente é calmo, sossegado, e tem uma luminosidade natural que muito me agrada. O Único senão é que no Inverno escurece mais cedo e acho a iluminação fraca. O espaço é agradável e está bem distribuído e o quanto ao atendimento, as pessoas são simpáticas, atenciosas e disponíveis. Sinto-me muito bem na biblioteca do ISCTE.
 - Gosto muito do atendimento, da praticidade das pesquisas on-line, do catálogo bibliográfico e do ambiente físico.
 - Há a necessidade urgente de dar uma formação à equipa dos funcionários responsáveis pela Biblioteca no sentido de estes mostrarem que têm algum civismo, pelo menos tentarem fazê-lo apenas no local de trabalho.
 - Ideal para estudar com conforto e em sossego, exceto em grupo, como é óbvio.
 - Infelizmente o espaço destinado a trabalhos de grupo não é suficiente para a procura e nem todas as salas têm acesso a Internet.
 - Julgo que existem poucas salas de estudo em grupo para serem reservadas. De modo geral a biblioteca funciona bem.

Inquérito aos utilizadores da Biblioteca do ISCTE-IUL



- Muito bem organizado e com um excelente atendimento.
- Muito boa biblioteca, gosto do sossego mas há alguns funcionários que não são corretos para com quem lá estuda.
- Muito bom! Parabéns pelo vosso trabalho.
- Muito funcional e com livros de urbanismo muito atuais. Um modelo que devia ser adotado noutras faculdades, nomeadamente na de arquitetura.
- Muito satisfatório. As atividades desenvolvidas na Biblioteca promovem uma dimensão cultural enriquecedora e mobilizadora.
- Na altura de exames deveria estar aberta 24 horas pelo menos durante a semana.
- Na minha opinião penso que é uma biblioteca extremamente profissional com ótimas instalações ao nível das melhores na Europa. Penso que uma vez que começa a ter cursos nas áreas artísticas deveria apostar mais nesse tipo de bibliografia.
- Na minha opinião todo o funcionamento (funcionários, atendimento, horário e atividades) está de parabéns.
- Na minha opinião, a biblioteca deveria abrir um pouco mais cedo e ter mais livros de serviço social pois são escassos.
- Na minha opinião, o funcionamento da biblioteca apresenta três aspetos negativos, a saber: Os funcionários nem sempre se mostram disponíveis em ajudar na pesquisa dos livros expostos nas estantes; As salas de estudo têm pouca ventilação, sendo que quando estão totalmente ocupadas, torna-se difícil permanecer no seu interior; A qualidade da ligação à internet da biblioteca através de computadores pessoais é muito fraca; A impossibilidade de fazer trabalhos académicos, ou apenas pequenos ajustes, nos computadores localizados nos pisos superiores, por estes não apresentarem o programa office word, torna a biblioteca menos eficiente na concretização dos seus objetivos: ajudar o seu utilizador a ter um bom aproveitamento.
- Nada de especial a apontar.
- Não deveria ser necessário ir buscar um livro para requisitar uma mesa das salas de estudo em grupo.
- Não gosto do facto de estarem sempre a mandar calar as pessoas. O silêncio é demasiado.
- No geral considero bastante boa.
- No geral gosto muito, por vezes existe um bocadinho de barulho de fundo, e em algumas alturas é difícil conseguir lugar para estudar. Mas no geral é um local agradável e funcional para por o estudo em dia.
- Nunca utilizei.



- O espaço da biblioteca é muito agradável para se estudar e a oferta de livros é muito interessante. A maioria dos funcionários são muito prestáveis e simpáticos mas penso que alguns poderiam beneficiar em ser mais agradáveis e mostrarem-se mais disponíveis para com os alunos.
- O funcionamento da biblioteca é excessivamente burocrático. Para fazer um trabalho de grupo, os alunos são obrigados a fingir que precisam de utilizar um livro que não possa sair da biblioteca, quando tanto alunos como funcionários sabem que é apenas uma forma de poder realizar os ditos trabalhos em grupo. Como tal, deveria ser possível requisitar uma "sala para trabalhos de grupo" e não uma "sala para consultar um livro com bolinha vermelha". O pagamento de multa pelo atraso na devolução de um livro é excessivo. 50 cêntimos por dia é uma medida demasiado penalizadora. Além de que, também neste caso, a burocracia é demasiada. Alguém que se atrase um dia na entrega de um livro, ao devolvê-lo não pode simplesmente entregar a moeda de 50 cêntimos. Tem de receber uma folha na biblioteca, tirar uma senha da Tesouraria, esperar imenso tempo pela sua vez, chegar ao balcão e entregar a moeda, esperar pela impressão de três folhas diferentes que são carimbadas, uma para a Tesouraria, outra para o requisitante do livro e ainda outra que tem de depois ser entregue novamente na biblioteca. Tudo isto por uma moeda de 50! Com tanto papel envolvido neste processo, suponho que os 50 cêntimos nem cheguem para pagar tudo isto! No final deste ano, surgiu uma nova regra na biblioteca. A de não se poder entrar na biblioteca com comida, mesmo que esteja dentro da mala ou mochila. Esta regra não faz qualquer sentido. É normal que não se possa comer na biblioteca e alguém deveria vigiar que ninguém o faz, principalmente nas salas de trabalhos de grupo, mas uma pessoa que traga almoço de casa fica impedida de entrar na biblioteca, porque as malas são revistadas e essas pessoas bloqueadas. Além disso, não é facultado um local para deixar a comida, enquanto se está no interior da biblioteca. Suponho que a biblioteca não tenha permissão legal para revistar os pertences de outra pessoa, principalmente porque levar comida para a faculdade não é nenhum crime. Para não criticar apenas, tenho de dizer que a envolvente física é muito agradável e constitui um local calmo, confortável e adequado ao estudo. No entanto, o chão de madeira deveria ser alterado, já que torna os passos de qualquer pessoa muito audíveis, por a biblioteca estar em silêncio.
- O funcionamento da biblioteca é muito bom. Os funcionários que nela trabalham são os obreiros de muito bom funcionamento da biblioteca pela competência que manifestam no dia-a-dia.
- O funcionamento e o atendimento da Biblioteca são de grande eficiência, e dou os meus parabéns à equipa que a compõe. No entanto, não me parece justo permitir-se que por largas horas, haja ocupação dos espaços de estudo por alunos que deixam as suas coisas (por vezes durante horas), ocupando um espaço que não está a ser utilizado, havendo outros que têm que recorrer a outros espaços por falta de lugar. Creio que deveriam ver melhor esta situação, e não coloco esta questão por mim mas sim para contribuir para a sua melhoria para os alunos no futuro.

Inquérito aos utilizadores da Biblioteca do ISCTE-IUL



- O funcionamento no geral é bom. Quanto às salas de grupo devia ser feito outro tipo de burocracia relativamente aos grupos, dado que muitas vezes são apenas usados livros para dar a possibilidade de ter sala/mesa de grupo e não lhes é dado o uso. A necessidade dos alunos do ISCTE é mesmo uma zona silenciosa como a biblioteca que nos permita trabalhar em grupo, como é o caso das salas. Não deveria ser necessário requisitar livro.
- O horário da biblioteca é muito reduzido. Alunos trabalhadores estudantes vêm-se impossibilitados de aceder a este serviço logo pela manhã antes de entrarem ao serviço. O que não pode ser compensado pelo horário noturno, uma vez que, a biblioteca apenas está aberta até às 21h, hora por norma de término de aulas. Para não falar ao fim de semana que só está aberta da parte da manhã... Qual a solução que resta para estes e outros alunos em outros casos semelhantes? Faltar às aulas ou ao trabalho para poder consultar a biblioteca? Acrescento ainda o descontentamento perante a falta de algumas obras para consulta, por estarem todos os exemplares emprestados. Não seria melhor a biblioteca colocar sempre um exemplar de TODOS os livros restrito ao empréstimo (refiro-me a empréstimos exteriores)?!
- O horário de funcionamento da Biblioteca deveria ser mais flexível para os alunos, principalmente em época de testes/exames, visto que o facto de encerrar às 21h por vezes é demasiado cedo para os alunos. Isto, porque a alternativa para os estudantes dentro no mesmo fim, na própria instituição, é a sala de estudo, tendo um ambiente bastante ruidoso e desta forma prejudica a produtividade do estudante. Adicionalmente, no âmbito da reserva de salas de estudo na Biblioteca, o processo por vezes é dificultado pela demasia de informação necessária para o mesmo fim, devendo este ser facilitado.
- O horário de funcionamento deveria ser alargado principalmente no período de exames.
- O horário deveria ser alargado durante a noite, encerra muito cedo. O toque de saída da biblioteca é horrível. É arcaico, muito ruidoso, provoca ansiedade e stress. Mudem o toque para uma coisa mais suave, de preferência digital.
- O processo de pesquisa de livros não é muito específico mesmo procurando com o nome do livro e dos autores.
- O único problema será o som horrível daquela sirene que soa minutos antes da biblioteca fechar. Era preferível colocarem música ambiente durante os últimos 10 ou 15 minutos. Era mais agradável e o efeito seria o mesmo.
- Ótimo atendimento.
- Ótimo funcionamento e atendimento.
- Os funcionários poderiam ser mais simpáticos no atendimento.

Inquérito aos utilizadores da Biblioteca do ISCTE-IUL



- Os serviços de empréstimo interbibliotecas, como aqueles que envolvem o envolvimento dos bibliotecários em pesquisas de itens em outras bases de dados nacionais, são impecáveis. As instalações também são bastante arejadas e mobiliário útil. O único aspeto que poderia apontar como ressalva - ainda que não seja provocado diretamente pelos agentes ou instalações, diz respeito ao indiscernimento demonstrado por alguns alunos no que tange ao desrespeito (em forma de incessantes conversas paralelas) no espaço em que os demais alunos estão a se concentrar em seus estudos. Aconselharia uma reação mais enérgica por parte dos servidores, já que ainda que alguns adotem posturas de reprimenda coerentes, alguns por ventura são demasiado tolerantes - o que permite a continuação deste tipo de comportamento.
- Pelo que tenho presenciado nos últimos quatro anos a biblioteca tem tido uma trajetória muito agradável e funcional. Agradável na sua dimensão humana e com elevada eficiência, demonstrada sempre que recorro aos seus serviços. Grato a todos que contribuem para manter este serviço de tão boa qualidade. Para os "Iscterianos" como eu é motivo de grande orgulho.
- Penso que é um espaço que oferece um leque de vários auxiliares às tarefas inerentes à vida académica e também noutras etapas da apropriação de conhecimento.
- Penso que em alturas de exames que a biblioteca também possa estar aberta aos domingos
- Penso que seja uma biblioteca que reúna todas as condições para os estudantes desta instituição para desenvolverem o seu estudo diário e para realizarem trabalho de investigação.
- Poderia ter um horário mais alargado ao sábado, o que seria útil para os trabalhadores-estudantes.
- Precisa de melhorar o seu posicionamento na comunidade ISCTE. A respeito dos seus funcionários, precisa-se de um muito melhor atendimento.
- Prestam um serviço de excelência, com exceção da manutenção da qualidade do ambiente de estudo, em particular, do sossego. Sugiro reforço da atuação dos funcionários no sentido de se criar uma cultura de valorização do silêncio. A comunidade do ISCTE-IUL vai beneficiar ainda mais do Vosso excelente serviço.
- Razoavelmente bem.
- Really nice place to study.
- Recentemente foram feitas atualizações no Repositório que dificultam a pesquisa de informação sobre teses e dissertações.
- Satisfeito pelo funcionamento da biblioteca em geral, mas não satisfeito pela quantidade de livros para a cadeira de Economia Social e Solidária.
- Simpático.

Inquérito aos utilizadores da Biblioteca do ISCTE-IUL



- Só tenho um reparo a fazer. Por duas vezes, quando procurava um livro, encontrei livros fora do sítio. Em ambos os casos a cota estava no sítio certo mas na secção errada: imaginemos o livro PS130*Jes Encontrava-se na S130*Jes
- Sobre a diversidade de obras de estudo: são, em temas nucleares, escassas, não apresentam diversidade na interpretação e trabalho científicos. Não são, assim, disponibilizados os materiais necessários ao estudo autodidata que se pretende necessário e indispensável, no nível de ensino superior.
- Sou estudante pós laboral, se preciso de um dicionário para consultar fora da biblioteca e esse, existindo, não me é disponibilizado por ser obra de referência, não posso estar satisfeito com o funcionamento da biblioteca, uma vez que não serve os meus interesses. Agradeço que revejam essa política se faz favor.
- Sugiro que esteja aberto durante mais horas por dia (ex: das 09:00h às 10:00h).
- Têm um ótimo espaço com boa iluminação, contudo não é muito sossegado. Em minha opinião as funcionárias não deveriam usar sapatos altos para trabalhar numa biblioteca, pois estão em constante movimento e perturbam muito o silêncio, dos utilizadores da biblioteca que a frequentam para estudar ou para trabalhos.

Anexos

QUESTIONÁRIO À SATISFAÇÃO DOS UTILIZADORES - 2014

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 Web of Science JSTOR – Arts & Sciences II PsycINFO
 PsycArticles Psychology and Behavioral Sciences Collection Hospitality & Tourism Complete
 Repositório ISCTE-IUL Nosso site Outros sites / Outros recursos SCOPUS Bloomberg Datastream

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

Obrigado pela sua colaboração!

Indicador de desempenho: Satisfação dos Clientes **Objetivo do indicador:** Grau de Satisfação dos Clientes com os serviços prestados. Para Avaliação da Satisfação dos Clientes foi elaborado um Questionário. Lançado: entre 25.06.14 e 15.07.14

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

235 Respostas

Caracterização do Cliente

Função: Estudante (90,2%)

Sexo: Feminino (54,0%)

Idade (Mediana): 24

Grau q frequenta (se estudante): Licenciatura (56,9%)

Deptº ou Centro de Investigação: Deptº CTI

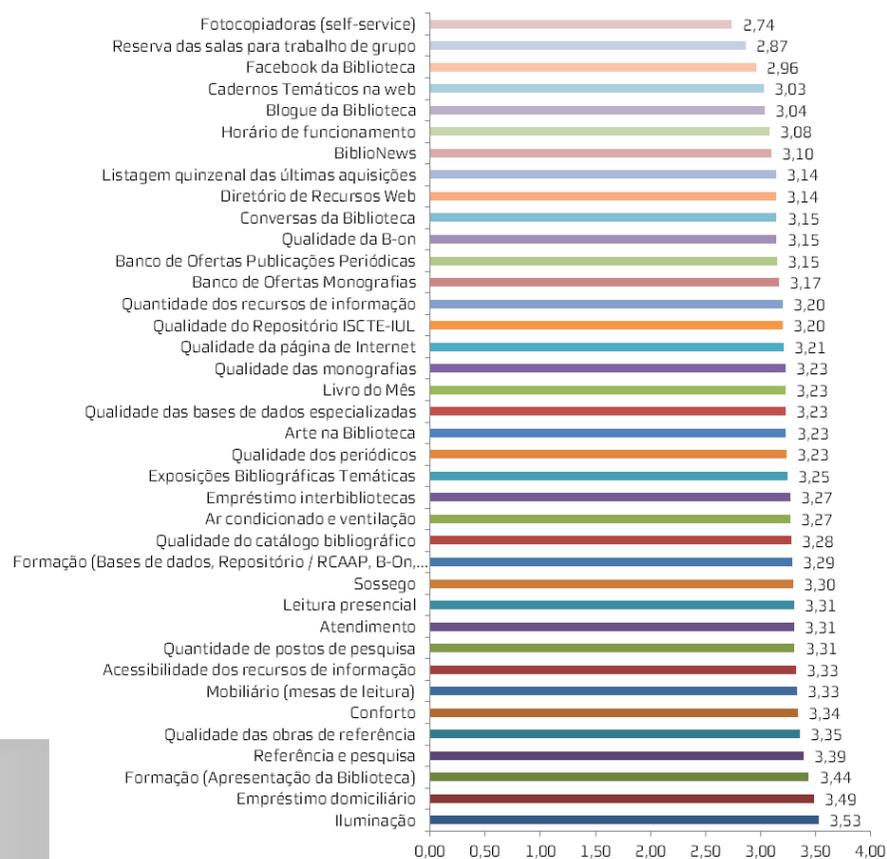
(30,0%), CIES (42,9%)

Frequência q vai à Biblioteca: várias x por mês (46,2%)

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 aspeto do serviço;

B = o número de Clientes que responderam à questão.

Caracterização da totalidade dos serviços

1 – 0,9%

2 – 7,4%

3 – 61,5%

4 – 30,3%

Tipo de consulta efetuada

Recurso	%
Catálogo bibliográfico	66,4
B-on	56,6
Repositório ISCTE-IUL	48,9
Web of Science	16,2
Outros sites / outros recursos	12,8
JSTOR - Arts & Sciences II	12,3
PsycArticles	11,9
Diretório de Recursos Web	9,8
PsycINFO	9,4
SCOPUS	9,4
Retrievo	8,9
Psychology and Behavioral Sciences Collection	6,8
ABI/INFORM Complete	5,5
Bloomberg	3,4
Datastream	3,4
IFRS	2,6
ICPSR	0,4
Hospitality & Tourism Complete	0,0