

# Relatório do Inquérito aplicado aos utilizadores da Biblioteca do ISCTE-IUL

---

*Relatório 2015*

Este relatório apresenta os resultados do questionário de satisfação aplicado aos utilizadores da Biblioteca do ISCTE-IUL no que respeita a serviços, recursos de informação e instalações relativamente ao ano de 2015.



# Relatório do Inquérito aplicado aos utilizadores da Biblioteca do ISCTE-IUL

---

## Índice

Introdução .....	1
Metodologia .....	2
Resultados .....	3
Caracterização dos respondentes .....	3
3.3. Serviços prestados pela Biblioteca.....	10
3.4. Recursos de Informação .....	13
3.5. Instalações .....	17
3.6. Satisfação global .....	19
3.7. Utilização de recursos de informação eletrónicos.....	22
Conclusões.....	22
Opiniões / Sugestões dos utilizadores .....	24
Anexos .....	25

## 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 15 de junho a 3 de julho 2015, 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 inquérito por 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 (estudantes, docentes, funcionários não docentes e investigadores).

Os dados recolhidos foram exportados para uma base de dados 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 inquérito por questionário 207 utilizadores, contudo para efeitos de análise de dados apenas foram consideradas as 169 respostas que estavam completas. À semelhança de anos anteriores a maior taxa de resposta registou-se no grupo *Estudante* (88,2%). Relativamente ao *Género* dos respondentes, surgem as *Mulheres* com uma taxa de resposta (59,2%) à semelhança do ano de 2014, sendo a diferença mais acentuada do que a apurada anteriormente.

Este ano, excecionalmente, não foi possível recolher dados por parte de utilizadores externos mesmo tendo sido aplicados inquéritos presencialmente no espaço da Biblioteca.

Quadro 1 - Caracterização dos respondentes

		N	%
Categoria de utilizador	Pessoal não docente	5	3,0
	Docente	10	5,9
	Estudante	149	88,2
	Investigador	5	3,0
Género	Feminino	100	59,2
	Masculino	69	40,8

O Quadro 2 apresenta-nos os valores verificados na variável *Idade* em termos de estatística descritiva, verificando-se que a média é 28,95 e a mediana (não sujeita aos valores extremos) é 23, e a variabilidade da amostra relativamente ao seu valor médio (desvio padrão) é de 11,673, valor este que revela uma grande dispersão dos dados apurados evidenciando uma amostra muito heterogénea.

Quadro 2 Medidas de tendência central da idade dos respondentes

	Estatística
Média	28,95
Mediana	23
Desvio padrão	11,673
Mínimo	17
Máximo	66



No que respeita ao *Grau frequentado* pelos estudantes apuramos que a maior percentagem de participação vem dos estudantes de *Licenciatura* (61,6%), tendo-se verificado este ano uma menor participação por parte dos estudantes de 2º ciclo (29,5%), mas um acréscimo no caso dos estudantes de *Doutoramento* que, em termos percentuais duplicou relativamente ao ano anterior. Em termos de área científica do curso denota-se uma maior participação dos estudantes de cursos da área científica de *Tecnologias e Arquitetura* (34,5%), logo seguidos pelos cursos da área científica de *Ciências Sociais e Humanas* (33,1%).

Quando analisada qual a área científica que predomina em cada grau académico (Quadro 3), verificamos que no caso dos estudantes de *Licenciatura* foram os de cursos da área científica de *Gestão* que mais responderam (37,1%) logo seguidos dos estudantes de cursos da área científica de *Sociologia e Políticas Públicas* (32,6%). No que respeita a estudantes de 2º ciclo são também os da área científica de *Gestão* (31,7%) que mais participaram. Já no que concerne aos estudantes de 3º ciclo foram os estudantes de cursos da área científica de *Sociologia e Políticas Públicas* que mais participaram (46,2%) à semelhança do que se tinha verificado o ano passado.

Figura 1 Grau frequentado (quando estudante) (%)

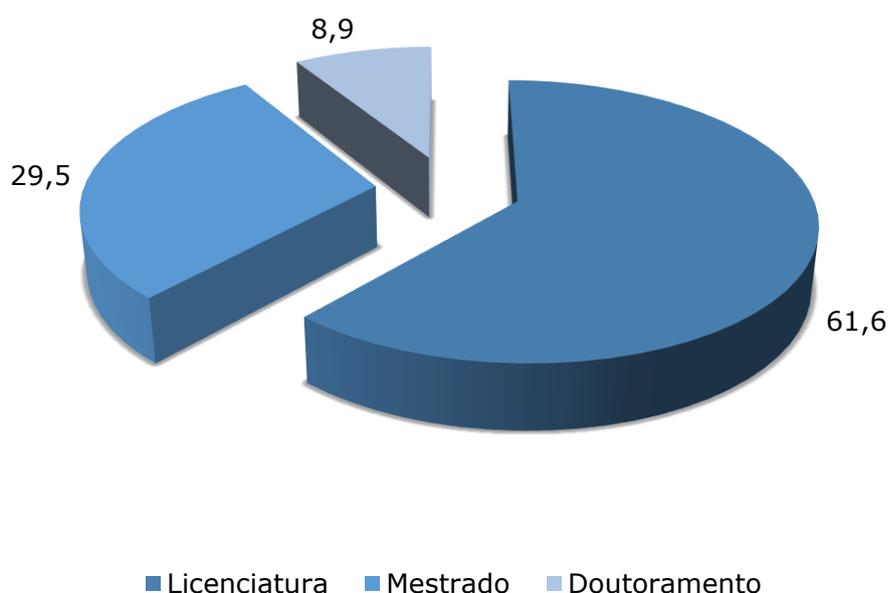
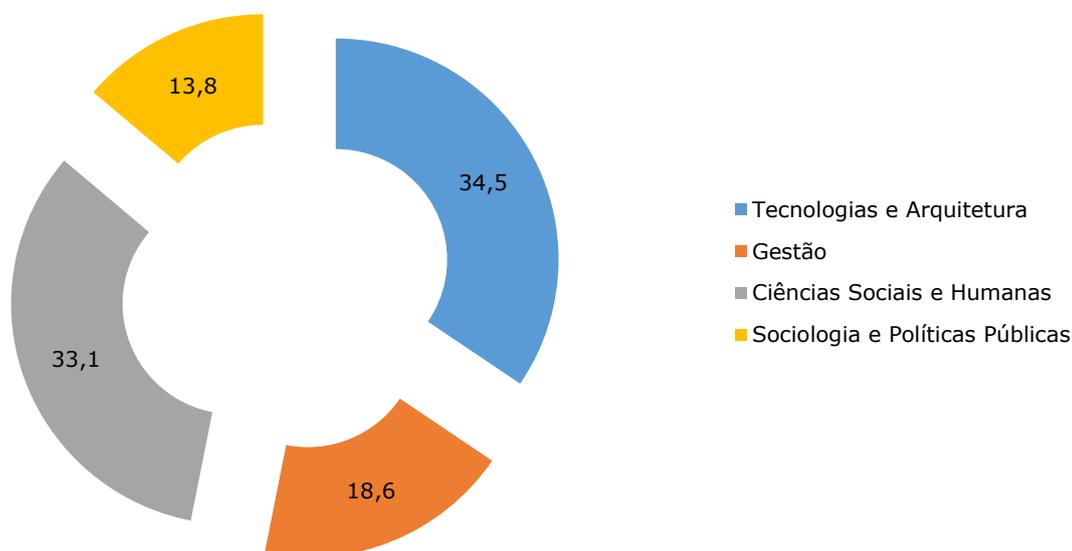




Figura 2 Área científica do curso (quando estudante) (%)



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

	Gestão		Ciências Sociais e Humanas		Sociologia e Políticas Públicas		Tecnologias e Arquitetura	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Licenciatura	33	37,1%	14	15,7%	29	32,6%	13	14,6%
Mestrado	13	31,7%	11	26,8%	11	26,8%	6	14,6%
Doutoramento	4	30,8%	2	15,4%	6	46,2%	1	7,7%

Um total de 10 docentes respondeu ao questionário, sendo que a maior percentagem de respostas neste grupo é proveniente de docentes do *Departamento de Antropologia* e do *Departamento de Métodos de Pesquisa Social* em igual valor (20,0%).



Quadro 4 Departamento (quando docente)

	N	%
Antropologia	2	20,0
Arquitetura e Urbanismo	1	10,0
Ciências e Tecnologias da Informação	1	10,0
Economia	1	10,0
Finanças	1	10,0
Métodos de Pesquisa Social	2	20,0
Métodos Quantitativos para a Gestão e Economia	1	10,0
Sociologia	1	9,1
Total	10	100,0

No tocante aos *Investigadores* apenas obtivemos 5 respostas, correspondentes a *Investigadores* do BRU-IUL e do CIES-IUL em igual percentagem (50,0%), tendo-se registado um 5º elemento sem pertença identificada.

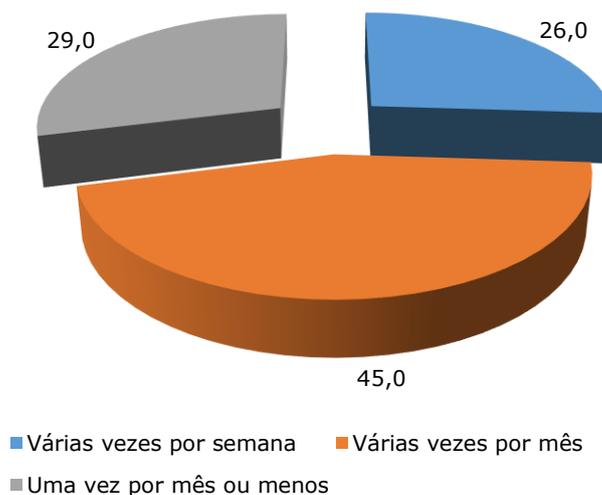
Quadro 5 Centro de investigação (quando investigador)

	n	%
BRU-IUL	2	40,0
CIES-IUL	2	40,0
nr	1	20,0
Total	5	100,0

No que respeita à *frequência de utilização da Biblioteca* verificamos que a periodicidade escolhida por 45,0% dos respondentes é *Várias vezes por mês*, sendo que a maior e menor periodicidade apresentam valores próximos (26,0% e 29,0% respetivamente).



Figura 3 Periodicidade de frequência da Biblioteca



Desdobrando estes valores pelas variáveis de caracterização verifica-se que são os *Docentes e Investigadores* que em média mais frequentam a Biblioteca (2,20 numa escala de 1 a 3). De referir que, em termos percentuais, todas as *Categorias de utilizador* apresentam uma percentagem mais elevada na periodicidade intermédia, ou seja, *Várias vezes por mês*.

Já no que respeita às diferenças entre ambos os *Géneros* são as *Mulheres* que, em média, mais frequentam a Biblioteca (2,07) sendo que a diferença entre os dois grupos é pequena.

No que se refere ao Grau académico dos estudantes são os de *Doutoramento* que, em média, mais frequentemente vêm à biblioteca (2,15), seguidos dos de *Mestrado* (2,07). No tocante à área científica do curso que frequentam são os estudantes dos Cursos de *Área de Gestão* que em termos médios mais visitam a Biblioteca (2,15), seguidos pelos da área de *Tecnologias e Arquitetura*.

Relativamente aos *Docentes* verificamos que são os pertencentes a departamentos da *Escola de Sociologia e Políticas Públicas* que em média mais frequentam a Biblioteca (2,67), contudo em termos percentuais e na periodicidade mais frequente são os *Docentes da Escola de Tecnologias e Arquitetura* que se destacam com uma média de 2,50.



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	40,0	2	40,0	1	20,0	100,0	1,80
	Docente	1	10,0	6	60,0	3	30,0	100,0	2,20
	Estudante	40	26,8	66	44,3	43	28,9	100,0	2,02
	Investigador	1	20,0	2	40,0	2	40,0	100,0	2,20
Género	Feminino	22	22,0	49	49,0	29	29,0	100,0	2,07
	Masculino	22	31,9	27	39,1	20	29,0	100,0	1,97
Grau académico (se estudante)	Licenciatura	27	30,0	40	44,4	23	25,6	100,0	1,96
	Mestrado	0	,0	0	,0	2	100,0	100,0	2,07
	Doutoramento	11	25,6	18	41,9	14	32,6	100,0	2,15
Área científica do curso (se estudante)	Tecnologias e Arquitetura	2	15,4	7	53,8	4	30,8	100,0	2,12
	Gestão	13	26,0	18	36,0	19	38,0	100,0	2,15
	Ciências Sociais e Humanas	5	18,5	13	48,1	9	33,3	100,0	1,92
	Sociologia e Políticas Públicas	13	27,1	26	54,2	9	18,8	100,0	1,85
Departamento (Escola)	ISTA	8	40,0	7	35,0	5	25,0	100,0	2,50
	IBS	0	,0	1	50,0	1	50,0	100,0	1,67
	ECSH	1	33,3	2	66,7	0	,0	100,0	2,00
	ESPP	0	,0	2	100,0	0	,0	100,0	2,67
Unidade de Investigação (Escola)	ISTA	0	,0	0	,0	0	,0	0,0	--
	IBS	1	50,0	0	,0	1	50,0	100,0	2,00
	ECSH	0	,0	0	,0	0	,0	0,0	--
	ESPP	0	,0	1	50,0	1	50,0	100,0	2,50

No que respeita à *Idade* verificamos que, tendencialmente, 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	27
Várias vezes por mês	30
Uma vez por mês ou menos	29

### 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* (94,6%), a *Referência & Pesquisa* (88,1%), o *Empréstimo domiciliário* (82,0%) e a *Leitura presencial* (73,1%) que apresentam uma taxa de utilização mais elevada. Quanto ao serviço com maior taxa de não utilização surge as *Fotocopiadoras (self-service)* (44,9%). O serviço que atinge um maior nível de desconhecimento é o *Empréstimo Interbibliotecas* (30,7%) seguido das *Atividades de Extensão e Dinamização Cultural Conversas da Biblioteca* e *Livro do Mês* (29,9%).

Quadro 8 *Serviços prestados pela Biblioteca (% em linha)*

	Utiliza		Não utiliza		Não conhece	
	n	%	n	%	n	%
Atendimento	158	94,6	4	2,4	5	3,0
Leitura presencial	122	73,1	31	18,6	14	8,4
Referência e pesquisa	148	88,1	13	7,7	7	4,2
Empréstimo domiciliário	137	82,0	20	12,0	10	6,0
Empréstimo interbibliotecas	43	25,9	72	43,4	51	30,7
Reserva das salas para trabalho de grupo	93	56,0	53	31,9	20	12,0
Fotocopiadoras (self-service)	71	42,5	75	44,9	21	12,6
Formação (Apresentação da Biblioteca)	75	44,9	65	38,9	27	16,2
Formação (Bases de dados, Repositório / RCAAP, B-On, ...)	78	46,7	66	39,5	23	13,8
Banco de Ofertas Monografias	58	34,9	63	38,0	45	27,1
Banco de Ofertas Publicações Periódicas	67	40,1	65	38,9	35	21,0
Exposições Bibliográficas Temáticas	75	45,2	62	37,3	29	17,5
Conversas da Biblioteca	33	19,8	84	50,3	50	29,9
Livro do Mês	49	29,3	68	40,7	50	29,9
Arte na Biblioteca	84	50,6	52	31,3	30	18,1



Relativamente ao nível de satisfação com os diferentes serviços é com o *Empréstimo domiciliário* (3,42) e com a *Referência e Pesquisa* (3,32), seguido da *Leitura presencial* (3,29) e do *Atendimento* (3,27) que os utilizadores em média se sentem mais satisfeitos. Menos satisfeitos estão com as *Fotocopiadoras (Self-service)* (2,73) e em seguida com a *Empréstimo Interbibliotecas* (2,81). 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 2,73 e o mais alto é 3,42.

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	7	4,4	8	5,1	78	49,4	65	41,1	100,0	3,27
Leitura presencial	2	1,6	5	4,1	71	58,2	44	36,1	100,0	3,29
Referência e pesquisa	4	2,7	6	4,1	76	51,4	62	41,9	100,0	3,32
Empréstimo domiciliário	4	2,9	10	7,3	47	34,3	76	55,5	100,0	3,42
Empréstimo interbibliotecas	5	11,6	5	11,6	26	60,5	7	16,3	100,0	2,81
Reserva das salas para trabalho de grupo	10	10,8	13	14,0	53	57,0	17	18,3	100,0	2,83
Fotocopiadoras (self-service)	7	9,9	14	19,7	41	57,7	9	12,7	100,0	2,73
Formação (Apresentação da Biblioteca)	4	5,3	2	2,7	47	62,7	22	29,3	100,0	3,16
Formação (Bases de dados, Repositório / RCAAP, B-On, ...)	2	2,6	7	9,0	41	52,6	28	35,9	100,0	3,22
Banco de Ofertas Monografias	2	3,4	7	12,1	36	62,1	13	22,4	100,0	3,03
Banco de Ofertas Publicações Periódicas	2	3,0	1	1,5	46	68,7	18	26,9	100,0	3,19
Exposições Bibliográficas Temáticas	4	5,3	6	8,0	47	62,7	18	24,0	100,0	3,05
Conversas da Biblioteca	1	3,0	3	9,1	22	66,7	7	21,2	100,0	3,06
Livro do Mês	2	4,1	0	0,0	35	71,4	12	24,5	100,0	3,16
Arte na Biblioteca	5	6,0	4	4,8	52	61,9	23	27,4	100,0	3,11

Cruzando o *Índice de satisfação com os serviços* prestados pela Biblioteca com as variáveis de caracterização verificou-se que são os *Docentes* que se sentem mais satisfeito (3,48) seguidos do *Pessoal não docente* (3,23). No tocante ao *Género*, são as *Mulheres* que apresentam um valor mais alto (3,22). No que respeita ao *Grau académico* são os estudantes de *Doutoramento* (3,33) que se encontram mais satisfeitos com os *Serviços*. São os estudantes de cursos da *Área Científica de Sociologia e Políticas Públicas* que se mostram mais satisfeitos (3,36). No que respeita a *Docentes* são os pertencentes a Departamentos da *Escola de Sociologia e Políticas Públicas* que se encontram mais satisfeitos (3,83). Já os *Investigadores* são os pertencentes a *Unidades de Investigação da Escola de Gestão (IBS)* que se encontram mais satisfeitos (3,50).



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	3,23
	Docente	3,48
	Estudante	3,17
	Investigador	3,13
Género	Feminino	3,22
	Masculino	3,14
Grau académico (se estudante)	Licenciatura	3,12
	Mestrado	3,19
	Doutoramento	3,33
Área científica do curso (se estudante)	Tecnologias e Arquitetura	3,16
	Gestão	3,10
	Ciências Sociais e Humanas	3,07
	Sociologia e Políticas Públicas	3,36
Departamento (Escola)	ISTA	3,33
	IBS	3,38
	ECSH	3,25
	ESPP	3,83
Unidade de Investigação (Escola)	ISTA	--
	IBS	3,50
	ECSH	--
	ESPP	2,74

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
Idade	Pearson Correlation	**0,268
	Sig. (1-tailed)	0,001
	N	163

\*\* . 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 ou uma frequência intermédia que se encontram mais satisfeitos.

*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	3,16
	Várias vezes por mês	3,27
	Uma vez por mês ou menos	3,08

### 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 a *Quantidade* (90,5%) e a *Acessibilidade* (88,2%) dos recursos de informação. Quanto à utilização das diferentes tipologias de recursos é o *Catálogo Bibliográfico* (88,7%), a *Página de Internet da Biblioteca* (88,6%) e as *Obras de Referência* (79,6%) que apresentam percentagens de utilização mais elevadas. No tocante à não utilização dos recursos analisados é o *Facebook da Biblioteca* (41,3%) seguido do *Blogue da Biblioteca* (36,9%), 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: *Blogue da Biblioteca* (47,0%) e no *Facebook* (40,1%).



Quadro 13 Recursos de informação (% em linha)

	Utiliza		Não utiliza		Não conhece	
	n	%	n	%	n	%
Monografias	100	59,2	33	19,5	36	21,3
Periódicos	101	60,8	40	24,1	25	15,1
Obras de referência	133	79,6	17	10,2	17	10,2
Acessibilidade dos recursos de informação	149	88,2	11	6,5	9	5,3
Quantidade dos recursos de informação	153	90,5	9	5,3	7	4,1
Catálogo bibliográfico	149	88,7	9	5,4	10	6,0
Bases de dados especializadas	122	72,2	25	14,8	22	13,0
B-on	119	71,3	25	15,0	23	13,8
Página de Internet	148	87,6	11	6,5	10	5,9
Repositório ISCTE-IUL	129	76,3	21	12,4	19	11,2
BiblioNews	52	31,3	52	31,3	62	37,3
Listagem quinzenal das últimas aquisições	53	31,5	49	29,2	66	39,3
Cadernos Temáticos na web	41	24,4	58	34,5	69	41,1
Blogue da Biblioteca	27	16,1	62	36,9	79	47,0
Facebook da Biblioteca	31	18,6	69	41,3	67	40,1
Diretório de Recursos Web	64	38,1	46	27,4	58	34,5

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* (2,90) e dos *Cadernos Temáticos na Web* (2,98). Com maior valor médio no nível de satisfação está a *Acessibilidade aos Recursos de Informação* (3,31), a *Qualidade dos Periódicos* (3,29) e das *Obras de Referência* (3,28).



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	2	2,0	7	7,0	60	60,0	31	31,0	100,0	3,20
Qualidade dos periódicos	1	1,0	3	3,0	63	62,4	34	33,7	100,0	3,29
Qualidade das obras de referência	3	2,3	4	3,0	79	59,4	47	35,3	100,0	3,28
Acessibilidade dos recursos de informação	1	0,7	13	8,7	74	49,7	61	40,9	100,0	3,31
Quantidade dos recursos de informação	3	2,0	16	10,5	84	54,9	50	32,7	100,0	3,18
Qualidade do catálogo bibliográfico	4	2,7	14	9,4	79	53,0	52	34,9	100,0	3,20
Qualidade das bases de dados especializadas	3	2,5	9	7,4	69	56,6	41	33,6	100,0	3,21
Qualidade da B-on	3	2,5	9	7,6	70	58,8	37	31,1	100,0	3,18
Qualidade da página de Internet	6	4,1	14	9,5	86	58,1	42	28,4	100,0	3,11
Qualidade do Repositório ISCTE-IUL	6	4,7	8	6,2	73	56,6	42	32,6	100,0	3,17
BiblioNews	2	3,8	2	3,8	36	69,2	12	23,1	100,0	3,12
Listagem quinzenal das últimas aquisições	1	1,9	5	9,4	36	67,9	11	20,8	100,0	3,08
Cadernos Temáticos na web	1	2,4	5	12,2	29	70,7	6	14,6	100,0	2,98
Blogue da Biblioteca	1	3,7	2	7,4	20	74,1	4	14,8	100,0	3,00
Facebook da Biblioteca	1	3,2	5	16,1	21	67,7	4	12,9	100,0	2,90
Diretório de Recursos Web	1	1,6	4	6,3	42	65,6	17	26,6	100,0	3,17

Cruzando estes valores com as variáveis de caracterização aferiu-se que são os respondentes *Pessoal não Docente* (3,41), *Mulheres* (3,24), *Estudantes de Doutoramento* (3,26) e de *Cursos da Área científica de Sociologia e Políticas Públicas* (3,35), *Docentes* pertencentes a *Departamentos da Escola de Ciências Sociais e Humanas* (3,22) e *Investigadores* pertencentes a *Unidades de Investigação da Escola de Gestão* (3,45) 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	3,41
	Docente	3,36
	Estudante	3,16
	Investigador	3,07
Género	Feminino	3,24
	Masculino	3,08
Grau académico (se estudante)	Licenciatura	3,12
	Mestrado	3,16
	Doutoramento	3,26
Área científica do curso (se estudante)	Tecnologias e Arquitetura	3,11
	Gestão	3,01
	Ciências Sociais e Humanas	3,14
	Sociologia e Políticas Públicas	3,35
Departamento (Escola)	ISTA	2,90
	IBS	3,15
	ECSH	3,22
	ESPP	3,97
Unidade de Investigação (Escola)	ISTA	--
	IBS	3,45
	ECSH	--
	ESPP	2,64

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

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

		Índice de satisfação com os recursos de informação
Idade	Pearson Correlation	0,140
	Sig. (1-tailed)	0,079
	N	159



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 moderada (*Várias vezes por mês*) 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	3,18
	Várias vezes por mês	3,24
	Uma vez por mês ou menos	3,06

### 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 (3,49)*, *Mobiliário (3,27)* e o *Conforto (3,25)*. Menos satisfeitos estão com o *Horário de funcionamento (3,01)*. Ainda assim, os valores apurados encontram-se sempre acima da média, numa escala de 1 a 4.

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

	Insatisfeito		Pouco satisfeito		Satisfeito		Muito satisfeito		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	%	Média
Iluminação	0	0,0	2	1,3	78	48,8	80	50,0	100,0	3,49
Sossego	7	4,4	21	13,2	76	47,8	55	34,6	100,0	3,13
Conforto	1	0,6	20	12,5	77	48,1	62	38,8	100,0	3,25
Ar condicionado e ventilação	3	1,9	12	7,5	91	57,2	53	33,3	100,0	3,22
Quantidade de postos de pesquisa	5	3,4	18	12,1	85	57,0	41	27,5	100,0	3,09
Mobiliário (mesas de leitura)	4	2,6	13	8,4	75	48,7	62	40,3	100,0	3,27
Horário de funcionamento	9	5,7	25	15,7	81	50,9	44	27,7	100,0	3,01



Assim, e sempre com diferenças muito pouco expressivas, são os utilizadores *Docentes* (3,38), *Mulheres* (3,22), estudantes de *Mestrado* (3,22), da *Área de Gestão* (3,27), os docentes pertencentes aos *Departamentos da Escola de Sociologia e Políticas Públicas* (3,86) e os *Investigadores* das *Unidades de investigação* pertencentes à *Escola de Gestão* (3,86).

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	3,29
	Docente	3,38
	Estudante	3,20
	Investigador	3,00
Género	Feminino	3,22
	Masculino	3,20
Grau académico (se estudante)	Licenciatura	3,18
	Mestrado	3,22
	Doutoramento	3,18
Área científica do curso (se estudante)	Tecnologias e Arquitetura	3,26
	Gestão	3,27
	Ciências Sociais e Humanas	3,05
	Sociologia e Políticas Públicas	3,25
Departamento (Escola)	ISTA	3,43
	IBS	3,17
	ECSH	3,07
	ESPP	3,86
Unidade de Investigação (Escola)	ISTA	--
	IBS	3,86
	ECSH	--
	ESPP	2,64

No tocante à *Idade* verificamos a existência de uma correlação fraca e negativa mas também 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	-0,007
	Sig. (1-tailed)	0,927
	N	160



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.

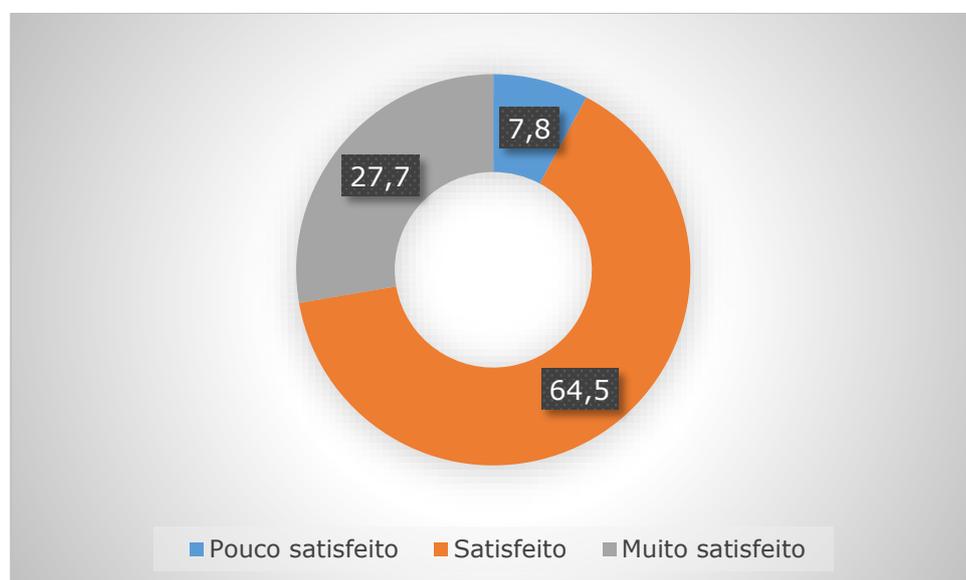
Quadro 21 *Índice de satisfação com as instalações segundo a periodicidade de frequência (média)*

		Índice de satisfação com as instalações
Frequência da Biblioteca	Várias vezes por semana	3,12
	Várias vezes por mês	3,24
	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* (64,5%) e *Muito Satisfeitos* (27,7%).

Figura 4 *Nível de satisfação global (%)*





Relacionando estes valores com as variáveis de caracterização apuramos que são os *Docente* (3,50) e as *Mulheres* que mais satisfeitos (3,24). No tocante ao *Grau académico* são os *estudantes de Mestrado* que apresentam um valor mais alto (3,36). Já no que se refere à *Área científica do curso* que frequenta, são os estudantes de cursos da *Área de Sociologia e Políticas Públicas* a estarem mais satisfeitos (3,35). No que respeita a *Docentes* são os pertencentes a *Departamentos da Escola de Sociologia e Políticas Públicas* 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
Categoria utilizador	Pessoal não docente	3,40
	Docente	3,50
	Estudante	3,17
	Investigador	3,20
Género	Feminino	3,24
	Masculino	3,13
Grau académico (se estudante)	Licenciatura	3,08
	Mestrado	3,36
	Doutoramento	3,08
Área científica do curso (se estudante)	Tecnologias e Arquitetura	3,11
	Gestão	3,12
	Ciências Sociais e Humanas	3,04
	Sociologia e Políticas Públicas	3,35
Departamento (Escola)	ISTA	3,00
	IBS	3,33
	ECSH	3,50
	ESPP	4,00
Unidade de Investigação (Escola)	ISTA	--
	IBS	3,50
	ECSH	--
	ESPP	3,00



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	0,194*
Idade	Sig. (1-tailed)	0,012
	N	166

\*. 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, frequentam ou utilizam a Biblioteca com uma periodicidade mediana, que se sentem de forma geral mais satisfeitos.

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

		Satisfação global
	Várias vezes por semana	3,14
Frequência da Biblioteca	Várias vezes por mês	3,32
	Uma vez por mês ou menos	3,06



### 3.7. Utilização de recursos de informação eletrónicos

Dos recursos analisados é o *Repositório do ISCTE-IUL* e a *B-on (Biblioteca do Conhecimento Online)* com uma percentagem de utilização 56,8%. Seguidamente surge o *Catálogo Bibliográfico* com 55,0% de utilização.

Figura 5 Utilização de recursos de informação eletrónicos

	Não utiliza		Utiliza	
	n	%	n	%
Repositório ISCTE-IUL	73	43,2	96	56,8
B-on	73	43,2	96	56,8
Catálogo bibliográfico	76	45,0	93	55,0
Web of Science	123	72,8	46	27,2
RETRIEVO - Agregador de Recursos	133	78,7	36	21,3
Outros sites / outros recursos	136	80,5	33	19,5
SCOPUS	142	84,0	27	16,0
JSTOR - Arts & Sciences II	146	86,4	23	13,6
PsycArticles	150	88,8	19	11,2
PsycINFO	152	89,9	17	10,1
Psychology and Behavioral Sciences Collection	155	91,7	14	8,3
ABI/INFORM Complete	156	92,3	13	7,7
Diretório de Recursos Web	157	92,9	12	7,1
IFRS - International Financial Reporting Standards	159	94,1	10	5,9
Bloomberg	159	94,1	10	5,9
Anthropology Plus	164	97,0	5	3,0
Datastream	166	98,2	3	1,8
EconLit	167	98,8	2	1,2
Hospitality & Tourism Complete	169	100,0	0	0,0
ICPSR	169	100,0	0	0,0



## 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.

Contrariamente a anos anteriores não foi possível obter respostas ao inquérito por questionário por parte de utilizadores externos.

Foi igualmente possível apurar que contrariamente a tendências anteriores em que os índices de satisfação avaliados (serviços prestados, recursos de informação disponibilizado e instalações) eram negativamente influenciados por uma maior frequência / utilização da Biblioteca, este ano apesar do menor número de respostas esta tendência está a tomar um sentido inverso, ou seja, quanto maior a frequência maior a satisfação.

Da mesma forma, este ano, são os estudantes de Doutoramento que tendencialmente se encontram mais satisfeitos contrariamente ao ano de 2014 em que se destaca o grupo dos estudantes de Mestrado.

Dos comentários recebidos, além daqueles expressos na página seguinte, foi possível verificar que apesar de toda a divulgação feita pela Biblioteca, quer em termos de serviços, quer em termos recursos disponibilizados aos utilizadores existe ainda um fosso, que consideramos necessário estreitar, entre aquilo pois muitos dos nossos utilizadores estudantes desconhecem os recursos de informação que estes Serviços disponibilizam bem como os apoios (guias, ações de formação, entre outros) existentes para os explorarem de forma eficiente.



## Opiniões / Sugestões dos utilizadores

Em termos de opiniões/sugestões dos respondentes ao nosso inquérito por questionário foi possível resumir os mesmos em 4 pontos essenciais:

- 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* e qualidade dos PCs nos postos de pesquisa
- Bom local de estudo



## Anexos

# QUESTIONÁRIO À SATISFAÇÃO DOS UTILIZADORES DA BIBLIOTECA - 2015

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.

Existem 19 perguntas neste inquérito

## Caracterização

### 1 Indique a sua principal função: \*

Please also fill in the "other comment" field.

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

- Pessoal não docente
- Docente
- Estudante
- Investigador
- Outro

### 2 Qual a sua pertença institucional? \*

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

- ISCTE-IUL
- Outra instituição

### 3 Qual? \*

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

° ((p\_02.NAOK == "2"))

Por favor, escreva aqui a sua resposta:

**4 Género: \***

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

- Feminino
- Masculino

**5 Qual a sua idade? \***

Por favor, escreva aqui a sua resposta:

## Se é estudante ...

### 6 Qual o grau que frequenta?

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

° ((p\_01.NAOK == "3"))

Please also fill in the "other comment" field.

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

- Licenciatura
- Pós-graduação
- Mestrado
- Doutoramento
- Outro

### 7 Qual?

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

° ((p\_05.NAOK == "5"))

Por favor, escreva aqui a sua resposta:

### 8 Qual o curso que frequenta?

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

° ((p\_01.NAOK == "3"))

Por favor, escreva aqui a sua resposta:

## Se é docente e/ou investigador

### 9 Qual o Departamento a que pertence?

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

° ((p\_01.NAOK == "2"))

Please also fill in the "other comment" field.

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

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

## 10 Qual o Centro de Investigação a que pertence?

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

° ((p\_01.NAOK == "4"))

Please also fill in the "other comment" field.

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

- ADETTI-IUL
- BRU-IUL
- CEA-IUL
- CEHC-IUL
- CIES-IUL
- Cis-IUL
- CRIA-IUL
- DINÂMIA'CET -IUL
- IT-IUL
- Outro

## 11 Qual?

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

° ((p\_08.NAOK == "9"))

Por favor, escreva aqui a sua resposta:

## 12 Qual?

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

° ((p\_07.NAOK == "11"))

Por favor, escreva aqui a sua resposta:

## Frequência da Biblioteca

### **13 Com que frequência utiliza os serviços da Biblioteca / frequenta a Biblioteca?**

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

- Várias vezes por semana
- Várias vezes por mês
- Uma vez por mês ou menos

## Satisfação com a Biblioteca

Numa escala de 1 a 4 valores como caracteriza a sua posição relativamente aos itens assinalados?

### 14 Satisfação com os serviços da Biblioteca:

Por favor, seleccione uma resposta apropriada para cada item:

	Insatisfeito	Pouco satisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	Não utiliza	Não conhece
Atendimento	<input type="radio"/>					
Leitura presencial	<input type="radio"/>					
Referência e pesquisa	<input type="radio"/>					
Empréstimo domiciliário	<input type="radio"/>					
Empréstimo interbibliotecas	<input type="radio"/>					
Reserva das salas para trabalho de grupo	<input type="radio"/>					
Fotocopiadoras (self-service)	<input type="radio"/>					
Formação (Apresentação da Biblioteca)	<input type="radio"/>					
Formação (Bases de dados, Repositório / RCAAP, B-On, ...)	<input type="radio"/>					
Banco de Ofertas Monografias	<input type="radio"/>					
Banco de Ofertas Publicações Periódicas	<input type="radio"/>					
Exposições Bibliográficas Temáticas	<input type="radio"/>					
Conversas da Biblioteca	<input type="radio"/>					
Livro do Mês	<input type="radio"/>					
Arte na Biblioteca	<input type="radio"/>					

## 15 Satisfação com os recursos de informação disponibilizados na e pela Biblioteca:

Por favor, seleccione uma resposta apropriada para cada item:

	Insatisfeito	Pouco satisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	Não utiliza	Não conhece
Qualidade das monografias	<input type="radio"/>					
Qualidade dos periódicos	<input type="radio"/>					
Qualidade das obras de referência	<input type="radio"/>					
Acessibilidade dos recursos de informação	<input type="radio"/>					
Quantidade dos recursos de informação	<input type="radio"/>					
Qualidade do catálogo bibliográfico	<input type="radio"/>					
Qualidade das bases de dados especializadas	<input type="radio"/>					
Qualidade da B-on	<input type="radio"/>					
Qualidade da página de Internet	<input type="radio"/>					
Qualidade do Repositório ISCTE-IUL	<input type="radio"/>					
BiblioNews	<input type="radio"/>					
Listagem quinzenal das últimas aquisições	<input type="radio"/>					
Cadernos Temáticos na web	<input type="radio"/>					
Blogue da Biblioteca	<input type="radio"/>					
Facebook da Biblioteca	<input type="radio"/>					
Diretório de Recursos Web	<input type="radio"/>					

**16 Satisfação com as instalações:**

Por favor, seleccione uma resposta apropriada para cada item:

	Insatisfeito	Pouco satisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	Não utiliza
Iluminação	<input type="radio"/>				
Sossego	<input type="radio"/>				
Conforto	<input type="radio"/>				
Ar condicionado e ventilação	<input type="radio"/>				
Quantidade de postos de pesquisa	<input type="radio"/>				
Mobiliário (mesas de leitura)	<input type="radio"/>				
Horário de funcionamento	<input type="radio"/>				

**17 Caracterize a totalidade dos Serviços:**

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

- Insatisfeito
- Pouco satisfeito
- Satisfeito
- Muito satisfeito

## Utilização dos Recursos de Informação

### 18 Dos recursos de informação listados assinale os que habitualmente mais utiliza:

Por favor, seleccione **todas** as que se aplicam:

- ABI/INFORM Complete
- Anthropology Plus
- Bloomberg
- B-on
- Catálogo bibliográfico
- Datastream
- Diretório de Recursos Web
- EconLit
- Hospitality & Tourism Complete
- ICPSR
  
- IFRS - International Financial Reporting Standards
- JSTOR - Arts & Sciences II
- PsycArticles
- Psychology and Behavioral Sciences Collection
- PsycINFO
- Repositório ISCTE-IUL
- RETRIEVO - Agregador de Recursos
- SCOPUS
- Web of Science
- Outros sites / outros recursos

## Opinião

### **19 Dê-nos a sua opinião sobre o funcionamento da Biblioteca:**

Por favor, escreva aqui a sua resposta:

**Obrigado pela sua colaboração!**

Por favor, submeta por 20.07.2015 – 00:00

Submeter o seu inquérito

Obrigado por ter concluído este inquérito.