

Inquérito aos utilizadores da Biblioteca do ISCTE-IUL

Junho de 2010

Teresa Segurado

Conteúdo

Índice de quadros	ii
Índice de gráficos	iv
1. Introdução.....	5
2. Metodologia.....	6
3. Resultados	7
3.1. Caracterização dos respondentes	7
3.3. Serviços prestados pela Biblioteca	14
3.4. Recursos de Informação.....	17
3.5. Instalações	21
3.6. Satisfação global	24
3.7. Utilização de recursos de informação electrónicos	26
Anexo.....	28

Índice de quadros

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

Quadro 24 Nível de satisfação global segundo as variáveis de caracterização
(média)26

Índice de gráficos

Figura 1	Grau frequentado (quando estudante) (%)	8
Figura 2	Área científica do curso (quando estudante) (%)	8
Figura 3	Periodicidade de frequência da Biblioteca	11
Figura 4	Nível de satisfação global	24
Figura 5	Utilização de recursos de informação electrónicos	27

1. Introdução

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

Com o objectivo 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 objectivos que lhe permitam ajustar o seu funcionamento aos interesses e necessidades dos seus utilizadores.

Foi o que aconteceu de 14 a 30 de Junho de 2010, altura em que os SID aplicaram aos seus utilizadores um questionário, procurando, assim, recolher informação sobre os hábitos e padrões de utilização da sua biblioteca e serviços.

2. Metodologia

O questionário dividiu-se em quatro partes sendo constituído por questões fechadas, abertas e por questões tipo “perguntas-escala”. Através das questões colocadas procurou-se fundamentalmente recolher dados sobre os utilizadores da biblioteca e respectivos 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 enviado uma **carta convite** a toda a comunidade do ISCTE-IUL (alunos, docentes, funcionários e investigadores): cerca de 7.500 pessoas.

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

3. Resultados

3.1. Caracterização dos respondentes

Responderam ao questionário 403 utilizadores. À semelhança de anos anteriores a maior taxa de resposta registou-se no grupo dos estudantes (86,8%) e, como seria expectável, a quase totalidade das respostas proveio de utilizadores internos (96,3%). A mesma tendência também se verificou relativamente ao género dos respondentes, em que se verificou uma maior taxa de resposta no grupo das mulheres com 62,3%.

Quadro 1 Caracterização dos respondentes

		N	%
Tipo de utilizador	Pessoal não docente	3	0,7
	Docente	22	5,5
	Estudante	350	86,8
	Investigador	23	5,7
	nr	5	1,2
	Total	403	100,0
Pertença institucional	ISCTE-IUL	388	96,3
	Outra instituição	6	1,5
	nr	9	2,2
	Total	403	100,0
Sexo	Feminino	251	62,3
	Masculino	152	37,7
	Total	403	100,0

O quadro 2 apresenta-nos os valores verificados na variável idade em termos de estatística descritiva, verificando-se que a média de idade é 28,95 e a mediana (não sujeita aos valores extremos) é 24.

Quadro 2 Medidas de tendência central da idade dos respondentes

	Estatística
Média	28,95
Mediana	24,00
Mínimo	18
Máximo	68

No que respeita ao grau e aos cursos frequentados quando se trata de estudantes verificamos que a maioria dos respondentes é *estudante de licenciatura* (60,2%) e denota-se uma prevalência de estudantes de cursos da área de *Gestão* (43,2%). Esta tendência mantém-se quando analisado o quadro 3, pois verifica-se que, quer nos estudantes de licenciatura quer nos de mestrado, a percentagem mais elevada surge nos cursos da área de *Gestão*. Já no que respeita aos alunos de doutoramento, apuramos uma percentagem mais alta nos cursos da área de *Ciências Sociais e Humanas*.

Figura 1 Grau frequentado (quando estudante) (%)

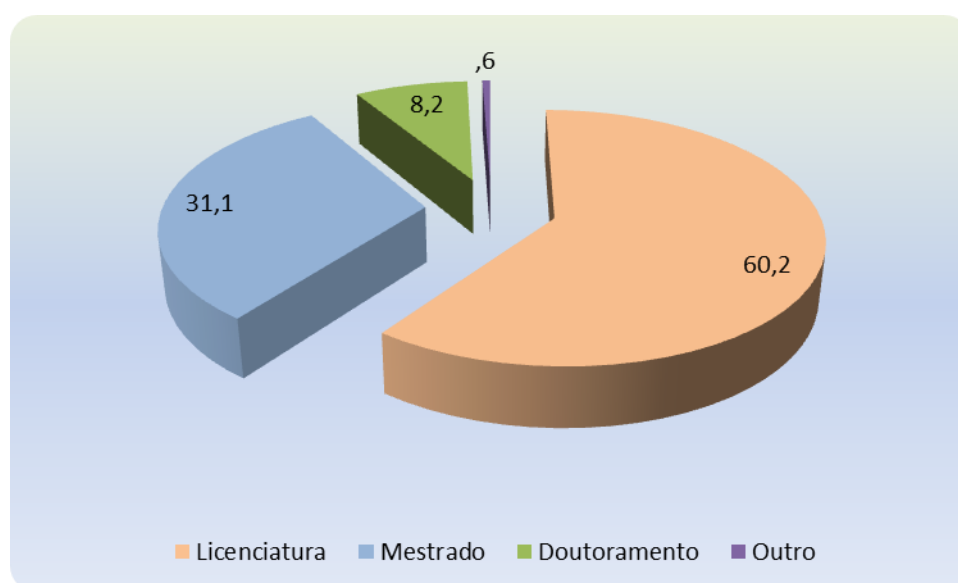
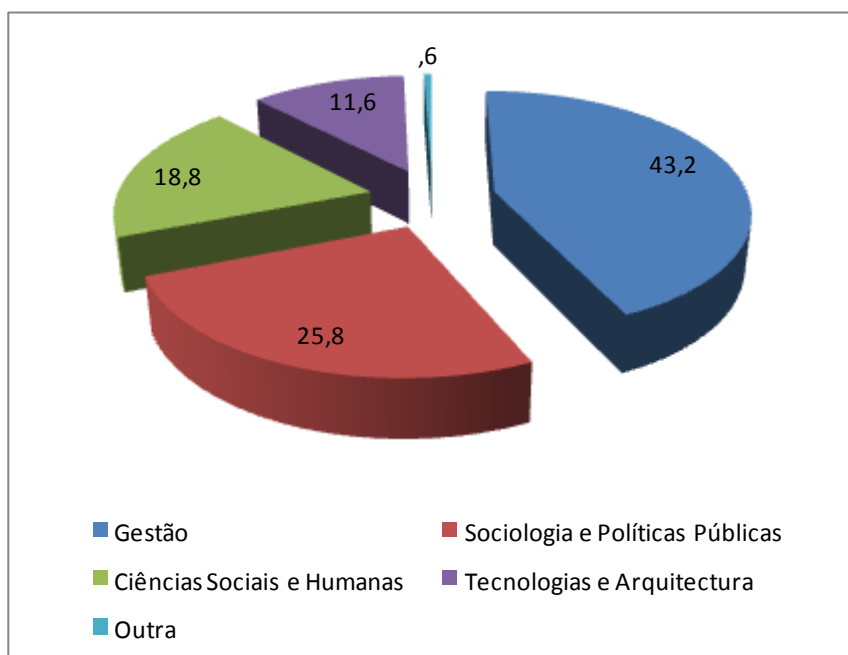


Figura 2 Área científica do curso (quando estudante) (%)



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

	Área Científica Curso									
	Gestão		Sociologia e Políticas Públicas		Ciências Sociais e Humanas		Tecnologias e Arquitectura		Outra (alunos externos)	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Licenciatura	92	43,8	58	27,6	34	16,2	26	12,4	0	,0
Mestrado	51	47,2	23	21,3	20	18,5	12	11,1	2	1,9
Doutoramento	6	24,0	7	28,0	11	44,0	1	4,0	0	,0
Outro	0	,0	1	50,0	0	,0	1	50,0	0	,0

No que respeita aos docentes o maior número de respostas veio dos docentes do Departamento de CTI (10,2%) seguido do Departamento de Economia (8,2%). Os departamentos de Arquitectura e Urbanismo, Finanças, História, Ciência Política e Políticas Públicas e Métodos de Pesquisa Social registaram a taxa de resposta mais baixa (2%).

Quadro 4 Departamento (quando docente)

	N	%
Departamento de Antropologia	3	6,1
Departamento de Arquitectura e Urbanismo	1	2,0
Departamento de CTI	5	10,2
Departamento de Economia	4	8,2
Departamento de Finanças	1	2,0
Departamento de Marketing, Estratégia e Operações	3	6,1
Departamento de MQ	3	6,1
Departamento de RH e Comportamento Organizacional	2	4,1
Departamento de Psicologia	2	3,8
Deptº de História	1	2,0
Deptº de Ciência Política e Políticas Públicas	1	2,0
Deptº de Métodos de Pesquisa Social	1	2,0
Deptº de Sociologia	3	6,1
Deptº de Psicologia Social e das Organizações	2	4,1
Total	30	100,0

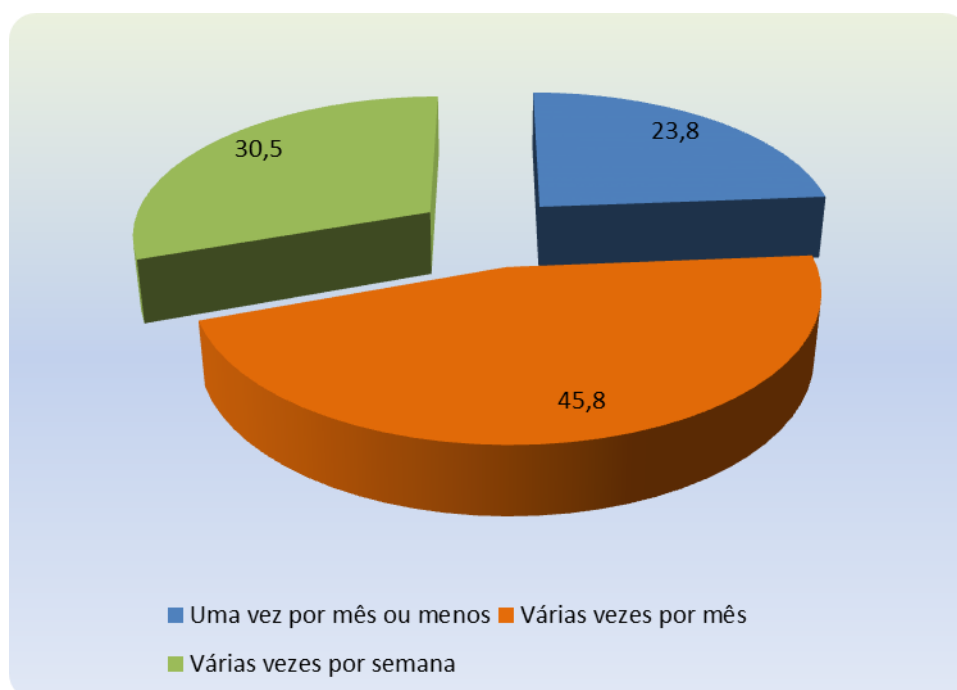
No tocante aos investigadores apuramos que o maior número de respostas veio do CIS com 12,2%, seguido do CIES com 10,2%.

Quadro 5 Centro de investigação (quando investigador)

	N	%
UNIDE	2	4,1
CEA	1	2,0
CIES	5	10,2
DINÂMIA-CET	1	2,0
CIS	6	12,2
CRIA	3	6,1
Outro	1	2,0
Total	19	100,0

No que respeita à frequência de utilização da Biblioteca verificamos que a periodicidade mais escolhida é *várias vezes por mês* (45,8%).

Figura 3 Periodicidade de frequência da Biblioteca



Desdobrando estes valores pelas variáveis de caracterização verificamos que são os *Estudantes* que mais frequentam Biblioteca, pois apresentam uma percentagem mais elevada na maior periodicidade (87,6%) com uma média de utilização de 2,09. Apesar de, com uma percentagem menor (8,3%) os *Investigadores* apresentam uma média de frequência igual.

Já no que respeita ao género dos respondentes, quer as *Mulheres* quer os *Homens* apresentam uma percentagem de frequência igual na periodicidade *Várias vezes por semana* (30,5%). Contudo, a média de frequência das *Mulheres* é mais elevada (2,10).

No que refere aos estudantes são os de *Licenciatura* que mais frequentemente vêm à biblioteca (32,9% vêm *várias x por semana*), fazendo com que a sua média de utilização seja de 2,12.

No tocante à área científica do curso que frequentam são os alunos dos *Cursos da Área de Tecnologias e Arquitectura* que apresentam uma percentagem mais elevada na maior periodicidade (42,5% *Várias vezes por semana*). Contudo, em termos de média são os alunos dos cursos da *Área de Sociologia e Políticas Públicas* que em média mais frequentam a Biblioteca.

Relativamente aos docentes e investigadores verificamos que são os pertencentes aos centros e departamentos das Escolas de Ciências Sociais e Humanas e de Gestão com 33,3% cada uma. Contudo, em termos médios é a Escola de Ciências Sociais e Humanas que apresenta um valor mais elevado.

Das diferenças assinaladas, apenas são estatisticamente significativas as das variáveis do grau académico que frequenta e da área científica do curso que frequenta.

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

		Uma vez por mês ou menos		Várias vezes por mês		Várias vezes por semana		Total	
		N	%	N	%	N	%	%	Média
Tipo de Utilizador	Docente	8	36,4	9	40,9	5	22,7	100,0	1,86
	Estudante	76	21,9	165	47,6	106	30,5	100,0	2,09
	Investigador	8	34,8	5	21,7	10	43,5	100,0	2,09
	Pessoal não docente	1	33,3	2	66,7	0	0,0	100,0	1,67
Género	Feminino	50	20,1	123	49,4	76	30,5	100,0	2,10
	Masculino	45	29,8	60	39,7	46	30,5	100,0	2,01
Grau académico	Licenciatura	44	20,7	99	46,5	70	32,9	100,0	2,12
	Mestrado	21	19,6	55	51,4	31	29,0	100,0	2,09
	Doutoramento	10	34,5	12	41,4	7	24,1	100,0	1,90
	Outro	2	100,0	0	0,0	0	0,0	100,0	1,00
Área Científica Curso	Gestão	38	25,9	73	49,7	36	24,5	100,0	1,99
	Sociologia e Políticas Públicas	14	15,7	41	46,1	34	38,2	100,0	2,22
	Ciências Sociais e Humanas	10	15,6	35	54,7	19	29,7	100,0	2,14
	Tecnologias e Arquitectura	9	22,5	14	35,0	17	42,5	100,0	2,20
	Outra (alunos externos)	0	0,0	1	50,0	1	50,0	100,0	2,50
Escola (Departamento ou Centro de Investigação)	Escola de Ciências Sociais e Humanas	2	13,3	8	53,3	5	33,3	100,0	2,20
	Escola de Tecnologias e Arquitectura	2	33,3	3	50,0	1	16,7	100,0	1,83
	Escola de Gestão	6	40,0	4	26,7	5	33,3	100,0	1,93
	Escola de Sociologia e Políticas Públicas	6	50,0	4	33,3	2	16,7	100,0	1,67
	Outra	1	100,0	0	0,0	0	0,0	100,0	1,00

Tipo de Utilizador F= 0,944; p=0,419 (n.s.);

Sexo F=1,516; p=0,219 (n.s.);

Grau que frequenta F = 2,384; p=0,069;

Área Científica do Curso F= 2,029; p=0,090;

Departamento/Centro de Investigação F= 1,164; p=0,340 (n.s.).

No que respeita à idade verificamos a existência de uma correlação significativa entre esta variável e a periodicidade de frequência mas negativa, ou seja, quanto mais velhos menos frequentam a biblioteca.

Quadro 7 Correlação entre a idade e a frequência da biblioteca

		Frequência da Biblioteca	
Spearman's rho	Idade	Correlation Coefficient	-0,122
		Sig. (1-tailed)	0,007
		N	399

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*, a *Referência e pesquisa*, o *Empréstimo domiciliário* e a *Leitura presencial* que apresentam uma taxa de utilização mais elevada. Quanto ao desconhecimento manifestado pelos respondentes relativamente aos serviços, este incidiu mais no *Empréstimo interbibliotecas* e em segundo lugar na *Formação* (bases de dados, apresentação da biblioteca, entre outras) ministrada pelos técnicos da biblioteca aos utilizadores.

Quadro 8 Serviços prestados pela Biblioteca (% em linha)

	Utiliza		Não utiliza		Não conhece	
	n	%	n	%	n	%
Atendimento	387	96,3	11	2,7	4	1,0
Leitura presencial	319	81,8	51	13,1	20	5,1
Referência e pesquisa	367	93,6	19	4,8	6	1,5
Empréstimo domiciliário	322	82,4	50	12,8	19	4,9
Empréstimo interbibliotecas	117	29,8	161	41,1	114	29,1
Reserva das salas de trabalho de grupo	240	61,9	114	29,4	34	8,8
Fotocopiadoras (Self-service)	292	73,6	84	21,2	21	5,3
Formação (apresentação da biblioteca)	239	61,4	92	23,7	58	14,9
Formação (bases de dados, ref ^a bibliográficas, Repositório, RCAAP, B-on.)	266	67,2	81	20,5	49	12,4

Relativamente ao nível de satisfação com os diferentes serviços é com a *Leitura presencial* (3,31) e com a *Formação (Apresentação da Biblioteca)* (3,27) que os utilizadores se sentem mais satisfeitos. Menos satisfeitos estão com a *Reserva das salas de trabalho de grupo* (2,73) e em seguida com as *Fotocopiadoras (Self-service)* (2,91). Contudo, 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 3,31.

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
Leitura presencial	5	1,6	15	4,7	176	55,2	123	38,6	100,0	3,31
Formação (apresentação da biblioteca)	9	3,8	11	4,6	126	52,7	93	38,9	100,0	3,27
Empréstimo domiciliário	12	3,7	35	10,9	131	40,7	144	44,7	100,0	3,26
Atendimento	16	4,1	33	8,5	180	46,5	158	40,8	100,0	3,24
Referência e pesquisa	12	3,3	40	10,9	189	51,5	126	34,3	100,0	3,17
Formação (bases de dados, ref ^a bibliográficas, Repositório, RCAAP, B-on.)	14	5,3	29	10,9	149	56,0	74	27,8	100,0	3,06
Empréstimo interbibliotecas	12	10,3	16	13,7	54	46,2	35	29,9	100,0	2,96
Fotocopiadoras (Self-service)	13	4,5	58	19,9	163	55,8	58	19,9	100,0	2,91
Reserva das salas de trabalho de grupo	24	10,0	65	27,1	102	42,5	49	20,4	100,0	2,73

Cruzando o *Índice de satisfação* com os serviços prestados pela Biblioteca com as variáveis de caracterização verificamos que é o *Pessoal não docentes* que se sente mais satisfeitos. Relativamente à *Pertença institucional* os utilizadores externos apresentam um valor ligeiramente superior. No tocante ao *Sexo*, são as mulheres que apresentam um valor mais alto. No que respeita ao *Grau académico* são os estudantes de 3º ciclo que se encontram mais satisfeitos com os serviços. É na *Área científica de Sociologia e Políticas Públicas* que os estudantes estão mais satisfeitos, de referir que esta *Outra área* diz respeito a áreas não leccionadas no ISCTE-IUL e por isso referem-se a utilizadores externos. Os menos satisfeitos são os estudantes dos *Cursos de Tecnologias e Arquitectura*. No que respeita aos *Docentes e Investigadores* são os da área de *Gestão* que se encontram mais satisfeitos.

De salientar que apesar das diferenças encontradas estas nunca são muito acentuadas pois numa escala de 1 a 4 o valor mínimo é 2,60 e o máximo é 3,40. Das diferenças assinaladas, apenas são estatisticamente significativas as diferenças apuradas nas variáveis *Tipo de utilizador*, *Grau académico que frequenta* e da *Área científica do curso que frequenta*.

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

		Índice de satisfação com os serviços
Tipo de Utilizador	Docente	3,28
	Estudante	3,13
	Investigador	3,26
	Pessoal não docente	3,79
Pertença institucional	ISCTE-IUL	3,15
	Outra instituição	3,32
Sexo	Feminino	3,17
	Masculino	3,11
Grau académico	Licenciatura	3,11
	Mestrado	3,13
	Doutoramento	3,28
	Outro	2,60
Área Científica Curso	Gestão	3,08
	Sociologia e Políticas Públicas	3,25
	Ciências Sociais e Humanas	3,09
	Tecnologias e Arquitectura	3,01
	Outra	3,20
Escola (Departamento e Centro de Investigação)	Escola de Ciências Sociais e Humanas	3,40
	Escola de Tecnologias e Arquitectura	3,22
	Escola de Gestão	3,31
	Escola de Sociologia e Políticas Públicas	2,94
	Outra	4,00

Tipo de Utilizador KW= 8,042; p=0,045;

Pertença institucional M-WZ=0,791; p=0,429 (n.s.);

Sexo M-WZ =-0,842; p=0,400 (n.s.);

Grau que frequenta KW = 5,858; p=0,119 (n.s.);

Área Científica do Curso KW = 12,046; p=0,017;

Departamento/Centro de Investigação KW = 8,076; p=0,089.

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	0,192
Idade	Sig. (1-tailed)	0,000
	N	397

Relacionando o índice de satisfação com os serviços prestados pela Biblioteca com a periodicidade de frequência da Biblioteca verificamos que são os utilizadores com uma periodicidade de utilização/frequência intermédia que se encontram mais satisfeitos, ou seja, existe uma relação positiva entre as duas variáveis, mas sem significância (KW=0,290; p=0,865).

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	Uma vez por mês ou menos	2,96
	Várias vezes por mês	3,18
	Várias vezes por semana	3,05

3.4. Recursos de Informação

Interrogados sobre a sua percepção relativamente a diferentes aspectos referentes aos vários recursos de informação disponibilizados na e pela Biblioteca, apurou-se que dos diversos recursos analisados os mais assinalados são a *Acessibilidade dos recursos de informação*, a *Quantidade dos recursos de informação* que apresentam uma taxa de resposta mais elevada, acima dos 90%. Quanto ao desconhecimento manifestado pelos

respondentes relativamente aos diversos recursos, este incidu mais na *Arte na Biblioteca*, no *Livro do Mês* e na *Listagem quinzenal das últimas aquisições*.

Quadro 13 Recursos de informação (% em linha)

	Utiliza		Não utiliza		Não conhece	
	n	%	n	%	n	%
Qualidade das monografias	237	60,9	96	24,7	56	14,4
Qualidade dos periódicos	244	62,6	98	25,1	48	12,3
Qualidade das obras de referência	334	85,4	31	7,9	26	6,6
Acessibilidade dos recursos de informação	353	92,4	15	3,9	14	3,7
Quantidade dos recursos de informação	356	91,8	16	4,1	16	4,1
Qualidade do catálogo bibliográfico	342	88,1	24	6,2	22	5,7
Qualidade das bases de dados especializadas	303	78,1	48	12,4	37	9,5
B-on	265	69,4	69	18,1	48	12,6
Qualidade da página de Internet	339	86,5	34	8,7	19	4,8
Qualidade do Repositório ISCTE-IUL	278	71,3	64	16,4	48	12,3
BiblioNews	204	52,6	96	24,7	88	22,7
Listagem quinzenal das últimas aquisições	170	43,8	105	27,1	113	29,1
Cadernos Temáticos na Web	204	52,2	111	28,4	76	19,4
Blogue da Biblioteca	137	35,5	159	41,2	90	23,3
Exposições bibliográficas temáticas	195	50,5	113	29,3	78	20,2
Conversas da Biblioteca	209	54,3	109	28,3	67	17,4
Livro do Mês	128	33,1	123	31,8	136	35,1
Arte na Biblioteca	125	32,4	120	31,1	141	36,5

Em termos médios, verificamos que os utilizadores se sentem muito satisfeitos com todos os recursos pois todos os valores estão acima de 3, numa escala de 1 a 4. No topo da lista estão as *Conversas da Biblioteca* (3,30), a *Qualidade das obras de referência* e as *Exposições Bibliográficas*, ambos com uma média de satisfação de 3,28. O menor valor apurado diz respeito à *Qualidade da página de Internet* (3,04).

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

	Insatisfeito		Pouco satisfeito		Satisfeito		Muito satisfeito		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	%	Média
Conversas da Biblioteca	4	1,9	9	4,3	116	55,5	80	38,3	100,0	3,30
Qualidade das obras de referência	2	0,6	21	6,3	194	58,1	117	35,0	100,0	3,28
Exposições bibliográficas temáticas	3	1,5	9	4,6	113	57,9	70	35,9	100,0	3,28
Blogue da Biblioteca	3	2,2	7	5,1	78	56,9	49	35,8	100,0	3,26
Qualidade das monografias	1	0,4	13	5,5	152	64,1	71	30,0	100,0	3,24
Cadernos Temáticos na Web	5	2,5	11	5,4	119	58,3	69	33,8	100,0	3,24
Livro do Mês	3	2,3	3	2,3	84	65,6	38	29,7	100,0	3,23
Arte na Biblioteca	4	3,2	5	4,0	74	59,2	42	33,6	100,0	3,23
BiblioNews	4	2,0	11	5,4	139	68,1	50	24,5	100,0	3,15
Listagem quinzenal das últimas aquisições	3	1,8	13	7,6	109	64,1	45	26,5	100,0	3,15
Acessibilidade dos recursos de informação	7	2,0	37	10,5	208	58,9	101	28,6	100,0	3,14
Qualidade dos periódicos	5	2,0	31	12,7	138	56,6	70	28,7	100,0	3,12
Qualidade das bases de dados especializadas	13	4,3	35	11,6	166	54,8	89	29,4	100,0	3,09
B-on	9	3,4	35	13,2	143	54,0	78	29,4	100,0	3,09
Qualidade do catálogo bibliográfico	9	2,6	49	14,3	197	57,6	87	25,4	100,0	3,06
Qualidade do Repositório ISCTE-IUL	6	2,2	31	11,2	180	64,7	61	21,9	100,0	3,06
Quantidade dos recursos de informação	9	2,5	55	15,4	201	56,5	91	25,6	100,0	3,05
Qualidade da página de Internet	12	3,5	47	13,9	195	57,5	85	25,1	100,0	3,04

Cruzando estes valores com as variáveis de caracterização aferimos que é o Pessoal não docente, utilizadores de Outras instituições, do Sexo feminino, estudantes de 2º ciclo da Área científica de Sociologia e Políticas Públicas e os docentes e investigadores pertencentes a departamentos e centros de investigação da Escola de Gestão que apresentam um índice de satisfação mais elevado com os diferentes aspectos questionados relativamente aos recursos de informação. Das relações apontadas apenas a relação com a *Área científica do curso que frequenta* é significativa.

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

		Índice de satisfação com os recursos de informação
Tipo de Utilizador	Docente	3,14
	Estudante	3,11
	Investigador	3,12
	Pessoal não docente	3,57
Pertença institucional	ISCTE-IUL	3,12
	Outra instituição	3,47
Sexo	Feminino	3,15
	Masculino	3,06
Grau académico	Licenciatura	3,11
	Mestrado	3,14
	Doutoramento	3,02
	Outro	2,00
Área Científica Curso	Gestão	3,07
	Sociologia e Políticas Públicas	3,21
	Ciências Sociais e Humanas	3,11
	Tecnologias e Arquitectura	2,93
	Outra	3,72
Escola (Departamento ou Centro de Investigação)	Escola de Ciências Sociais e Humanas	3,17
	Escola de Tecnologias e Arquitectura	3,18
	Escola de Gestão	3,19
	Escola de Sociologia e Políticas Públicas	2,90

Tipo de Utilizador $KW = 1,445$; $p = 0,695$ (n.s.);

Pertença Institucional $M-WZ = 1,589$; $p = 0,112$ (n.s.);

Sexo $M-WZ = -0,859$; $p = 0,390$ (n.s.);

Grau que frequenta $KW = 4,470$; $p = 0,215$ (n.s.);

Área Científica do Curso $KW = 9,614$; $p = 0,047$;

Departamento/Centro de Investigação $KW = 1,774$; $p = 0,621$ (n.s.).

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

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

		Índice de satisfação com os recursos de informação
	Pearson Correlation	0,070
Idade	Sig. (1-tailed)	0,086
	N	380

Quando relacionamos o nível de satisfação com os recursos de informação e a frequência de utilização da Biblioteca apuramos que são os utilizadores que frequentam ou utilizam a Biblioteca com uma periodicidade intermédia (*Várias vezes por mês*) que se sentem mais satisfeitos, contudo a distribuição do índice de satisfação com os recursos de informação é a mesma em todas as categorias da variável *Frequência de utilização da Biblioteca*, ou seja, as diferenças encontradas não são estatisticamente significativas ($KW= 3,849$; $p=0,146$).

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	Uma vez por mês ou menos	3,01
	Várias vezes por mês	3,17
	Várias vezes por semana	3,12

3.5. Instalações

Interrogados sobre a sua percepção relativamente a vários aspectos relacionados com as instalações da Biblioteca, apuramos que os aspectos com que os utilizadores se sentem mais satisfeitos são o Conforto (3,35), a Iluminação e o *Mobiliário (mesas de leitura)* (3,31). Menos satisfeitos estão com o *Horário de funcionamento* (3,00). 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
Conforto	6	1,6	32	8,3	166	43,2	180	46,9	100,0	3,35
Iluminação	14	3,6	29	7,5	170	43,7	176	45,2	100,0	3,31
Mobiliário (mesas de leitura)	8	2,1	24	6,3	191	50,4	156	41,2	100,0	3,31
Ar condicionado e ventilação	12	3,1	35	9,1	178	46,2	160	41,6	100,0	3,26
Sossego	13	3,4	36	9,4	177	46,1	158	41,1	100,0	3,25
Quantidade de postos de pesquisa	16	4,4	53	14,6	166	45,7	128	35,3	100,0	3,12
Horário de funcionamento	30	7,7	58	14,9	183	47,0	118	30,3	100,0	3,00

De forma geral todos os valores são bastantes positivos pois encontram-se sempre acima de 3 numa escala de 1 a 4 (excepto no *Horário de Atendimento*). Assim, e sempre com diferenças muito pouco expressivas, são os utilizadores docentes, de outras instituições, do sexo feminino, estudantes de 2º e 3º ciclo, da área de ciências de gestão e os docentes dos departamentos da área de ciências tecnológicas que se encontram mais satisfeitos. Das relações apuradas apenas a relação com a variável *Pertença Institucional* se verificou significativa.

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

		Índice de satisfação com as instalações
Tipo de Utilizador	Docente	3,23
	Estudante	3,22
	Investigador	3,25
	Pessoal não docente	3,20
Pertença institucional	ISCTE-IUL	3,22
	Outra instituição	3,91
Sexo	Feminino	3,25
	Masculino	3,19
Grau académico	Licenciatura	3,20
	Mestrado	3,28
	Doutoramento	3,23
	Outro	2,82
Área Científica Curso	Gestão	3,23
	Sociologia e Políticas Públicas	3,23
	Ciências Sociais e Humanas	3,21
	Tecnologias e Arquitectura	3,16
	Outra	3,93
Escola (Departamento ou Centro de Investigação)	Escola de Ciências Sociais e Humanas	3,28
	Escola de Tecnologias e Arquitectura	3,30
	Escola de Gestão	3,20
	Escola de Sociologia e Políticas Públicas	3,11

Tipo de Utilizador $KW= 0,141$; $p=0,987$ (n.s.);

Pertença Institucional $M-WZ=3,000$; $p=0,003$;

Sexo $M-WZ = -0,794$; $p=0,427$ (n.s.);

Grau que frequenta $KW = 2,927$; $p=0,403$ (n.s.);

Área Científica do Curso $KW= 4,766$; $p=0,312$ (n.s.);

Departamento/Centro de Investigação $KW= 1,065$; $p=0,786$ (n.s.).

No tocante à idade verificamos a existência de uma correlação positiva entre esta variável e o nível de satisfação com as instalações, contudo não é significativa.

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

		Índice de satisfação com as instalações
	Pearson Correlation	0,022
Idade	Sig. (1-tailed)	0,334
	N	390

Quando relacionamos o nível de satisfação com as instalações e a frequência de utilização da Biblioteca apurámos que são os utilizadores que têm frequentam ou utilizam a Biblioteca com uma periodicidade intermédia (*Várias vezes por mês*) que se sentem mais satisfeitos, contudo a correlação entre as variáveis não é significativa ($KW=0,380$; $p=0,827$).

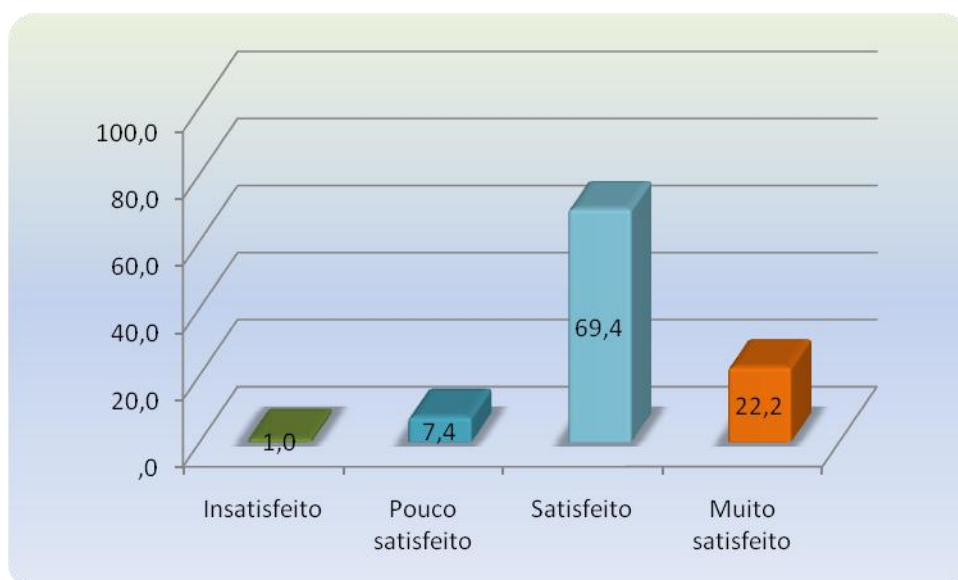
Quadro 21 Índice de satisfação com as instalações segundo a periodicidade de frequência (média)

		Índice de satisfação com as instalações
Frequência da Biblioteca	Uma vez por mês ou menos	3,22
	Várias vezes por mês	3,26
	Várias vezes por semana	3,19

3.6. Satisfação global

No que respeita ao nível de satisfação global com a Biblioteca, verificamos que mais de 90% se encontram *Satisfeitos* e *Muito Satisfeitos*.

Figura 4 Nível de satisfação global



Relacionando estes valores com as variáveis de caracterização apuramos que são os *Outros tipos de utilizadores* e de *Outras instituições* que se sentem mais satisfeitos. No

tocante ao *Sexo* os valores registados são idênticos nos homens e nas mulheres, no *Grau académico* são os estudantes de 2º e 3º ciclo que apresentam um valor mais alto. Já no que se refere à *Área científica do curso que frequenta*, são os alunos de outras áreas a estarem mais satisfeitos. Tal como anteriormente referido, esta categoria diz respeito a cursos ministrados por outras instituições. No que respeita a docentes e investigadores, são os pertencentes a *departamentos na área das ciências tecnológicas* que se sentem mais satisfeitos.

Das relações referidas são significativas com as variáveis *Pertença Institucional* e *Área Científica do Curso que frequenta*.

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

		Satisfação global
Tipo de Utilizador	Docente	3,27
	Estudante	3,11
	Investigador	3,14
	Outra situação	3,67
Pertença institucional	ISCTE-IUL	3,12
	Outra instituição	4,00
Sexo	Feminino	3,17
	Masculino	3,06
Grau académico	Licenciatura	3,10
	Mestrado	3,13
	Doutoramento	3,19
	Outro	2,50
Área Científica Curso	Gestão	3,07
	Sociologia e Políticas Públicas	3,23
	Ciências Sociais e Humanas	3,09
	Tecnologias e Arquitectura	2,95
	Outra	4,00
Escola (Departamento e Centro de Investigação)	Escola de Ciências Sociais e Humanas	3,20
	Escola de Tecnologias e Arquitectura	3,33
	Escola de Gestão	3,36
	Escola de Sociologia e Políticas Públicas	2,92

Tipo de Utilizador $F = 1,455$; $p = 0,226$ (n.s.);

Pertença Institucional $F = 4,017$; $p = 0,046$;

Sexo $F = 0,073$; $p = 0,787$ (n.s.);

Grau que frequenta $F = 1,093$; $p = 0,352$ (n.s.);

Área Científica do Curso $F = 3,437$; $p = 0,009$;

Departamento/Centro de Investigação $F = 1,133$; $p = 0,346$ (n.s.).

No tocante à idade verificamos a existência de uma correlação positiva e significativa 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
	Pearson Correlation	0,145
Idade	Sig. (1-tailed)	0,002
	N	391

Quando relacionamos o nível de satisfação global com a frequência de utilização da Biblioteca, apuramos que são os utilizadores que mais frequentam ou utilizam a Biblioteca (3,16 x *Várias vezes por semana*) que se sentem mais satisfeitos, contudo as diferenças apuradas não são estatisticamente significativas ($F=0,590$; $p=0,555$).

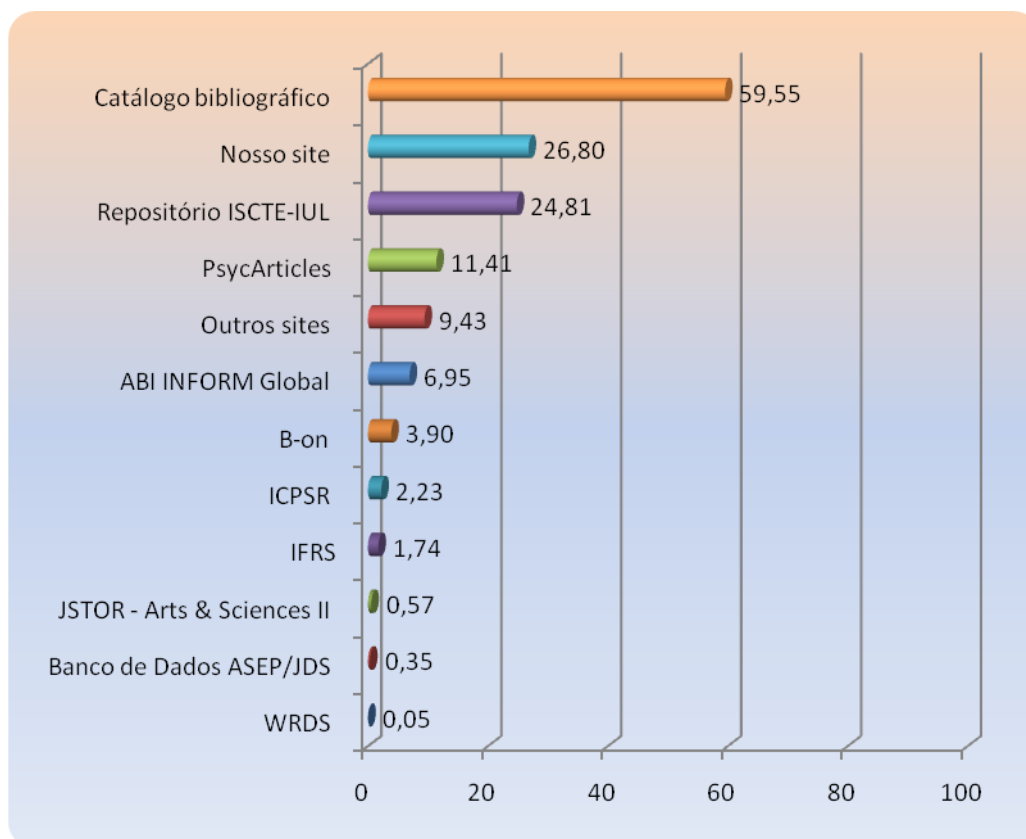
Quadro 24 Nível de satisfação global segundo as variáveis de caracterização (média)

		Satisfação global
Frequência da Biblioteca	Uma vez por mês ou menos	3,08
	Várias vezes por mês	3,13
	Várias vezes por semana	3,16

3.7. Utilização de recursos de informação electrónicos

Dos recursos analisados nitidamente é o Catálogo Bibliográfico que mais consulta tem com 59,55%. É de salientar a posição que o Repositório do ISCTE-IUL ocupa, pois é a primeira vez, desde a sua criação, que a sua percentagem de utilização se encontra entre as mais altas (24,81%). No que respeita a bases de dados, surge a PsycArticles (11,41%) em primeiro lugar, seguida da ABI com 6,95%, e da B-on (Biblioteca do Conhecimento Online) com 3,90. Abaixo de 2% surge a IFRS, a JSTOR, a ASEP/JSD e a WRDS.

Figura 5 Utilização de recursos de informação electrónicos



Anexo

Indicador de desempenho: Satisfação dos Clientes **Objectivo do indicador:** Grau de Satisfação dos Clientes com os serviços prestados.
Para Avaliação da Satisfação dos Clientes foi elaborado um Questionário. Lançado: entre 14.06.10 e 30.06.10

Resultado → **Ordem de prioridades de melhoria**

Conjunto de 42 perguntas:

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

1 Bloco de 8 – Satisfação com os serviços da Biblioteca;

1 Bloco de 18 – Satisfação com os recursos de informação;

1 Bloco de 7 – Satisfação com as instalações.

1 Aberta – opinião

447 Respostas

Caracterização do Cliente

Função: Estudante ISCTE-IUL (86,8%)

Sexo: Feminino (62,3%)

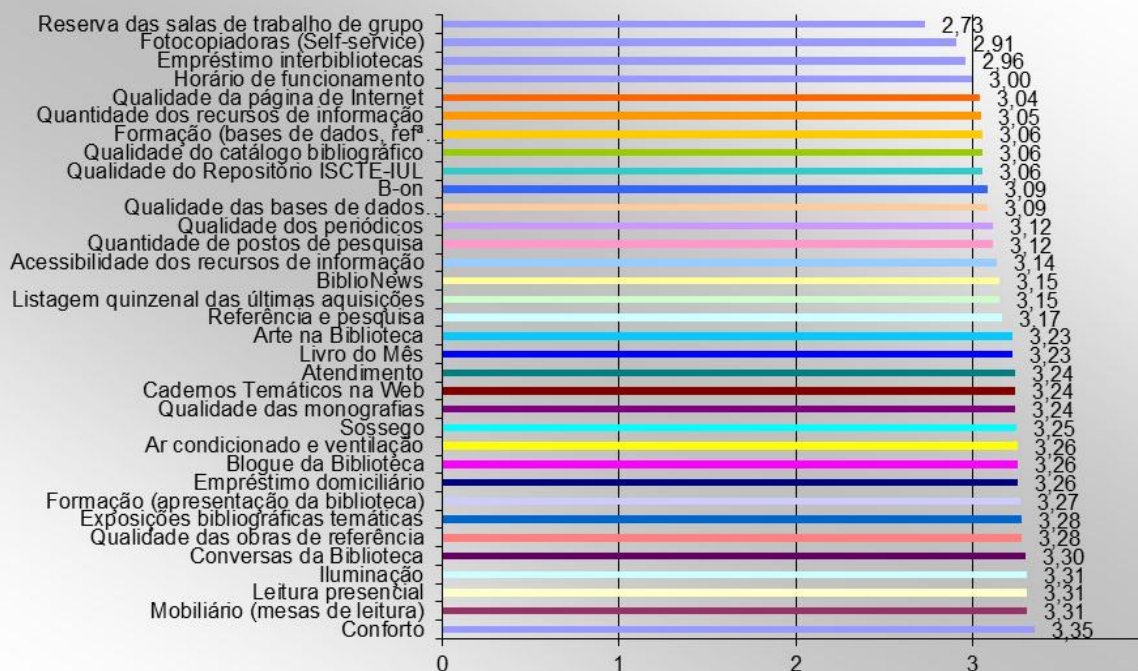
Idade (Mediana): 24

Grau q frequenta (se estudante): Licenciatura (60,2%)

Dept^o ou Centro de Investigação: Dept^o CTI (10,2%), CIS (12,2%)

Frequência q vai à Biblioteca: várias x por mês (45,8%)

Questionário Satisfação Geral - 2010



Caracterização da totalidade dos serviços

- 1 – 0,8%
- 2 – 5,3%
- 3 – 71,5%
- 4 – 22,4%

Tipo de consulta efectuada

Catálogo bibliográfico: 59,55%

Nosso site: 26,80%

Repositório ISCTE-IUL: 24,81%

PsycArticles: 11,41%

Outros sites: 24,81%

ABI: 6,95%

B-on: 3,90%

ICPSR: 2,23%

IFRS: 1,74%

JSTOR: 0,57%

Banco de Dados ASEP/JDS: 0,35%

WRDS: 0,05%

Unidades de Medida: Escala de valores 1 a 4

(1 Insatisfeito a 4 Muito Satisfeito) e por %

Os resultados apresentados resultam da média aritmética A/B

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

B = o número de Clientes que responderam à questão.