

Inquérito aos utilizadores da Biblioteca do ISCTE-IUL

Junho de 2011

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	18
3.5. Instalações	22
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 académico (% 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	Frequência de utilização da Biblioteca segundo a média da idade	14
Quadro 8	Serviços prestados pela Biblioteca (% em linha)	15
Quadro 9	Satisfação com os serviços prestados pela Biblioteca (% em linha e média)	16
Quadro 11	Índice de satisfação com os serviços prestados pela Biblioteca segundo as variáveis de caracterização (média)	17
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)	18
Quadro 13	Recursos de informação (% em linha)	19
Quadro 14	Satisfação com os recursos de informação (% em linha e média).....	20
Quadro 15	Índice de satisfação com os recursos de informação segundo as variáveis de caracterização (média)	21
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)	22
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 a frequência da Biblioteca (média) 26

Índice de gráficos

Figura 1	Grau frequentado (quando estudante) (%)	8
Figura 2	Área científica do curso (quando estudante) (%)	9
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 15 de Junho a 8 de Julho de 2011, 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 enviada uma **carta convite** a toda a comunidade do ISCTE-IUL (alunos, docentes, funcionários e investigadores): cerca de 8 000 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 507 utilizadores. À semelhança de anos anteriores a maior taxa de resposta registou-se no grupo dos estudantes (83,4%) e, como seria expectável, a quase totalidade das respostas proveio de utilizadores internos (89,5%), embora em percentagem inferior à do ano anterior. 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 58,4%, embora a diferença não seja tão acentuada como em anos anteriores.

Quadro 1 Caracterização dos respondentes

		n	%
Categoria de utilizador	Pessoal não docente	23	4,5
	Docente	36	7,1
	Estudante	423	83,4
	Investigador	24	4,7
	Outra situação	1	0,2
	Total	507	100,0
Pertença institucional	ISCTE-IUL	454	89,5
	Outra instituição	51	10,1
	nr	2	0,4
	Total	507	100,0
Sexo	Feminino	296	58,4
	Masculino	210	41,4
	nr	1	0,2
	Total	507	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 28,25 e a mediana (não sujeita aos valores extremos) é 24, e a variabilidade da amostra relativamente ao seu valor médio (desvio padrão) é de 10,216.

Quadro 2 Medidas de tendência central da idade dos respondentes

	Estatística
Média	28,25
Mediana	24,00
Desvio padrão	10,216
Mínimo	18
Máximo	71

No que respeita ao grau e aos cursos frequentados quando se trata de estudantes verificamos que a maioria dos respondentes é *estudante de licenciatura* (56,8%) e denota-se um ligeiro predomínio de estudantes de cursos da área de *Sociologia e Políticas Públicas* (32,8%), face aos estudantes da área de *Gestão* (31,8%). Quando analisada qual a área científica que predomina em cada grau académico, verificamos que no caso dos *alunos de licenciatura* foram os da área de *Gestão* que mais responderam (37,4%), já na área de *Sociologia e Políticas Públicas* foram os alunos de *doutoramento* (47,6%) e os de *mestrado* (38,3%). Na área de *Ciências Sociais e Humanas* foram os alunos de *mestrado* e na área das *Tecnologias e Arquitetura* foram os alunos de *licenciatura* (11,8%).

Figura 1 Grau frequentado (quando estudante) (%)

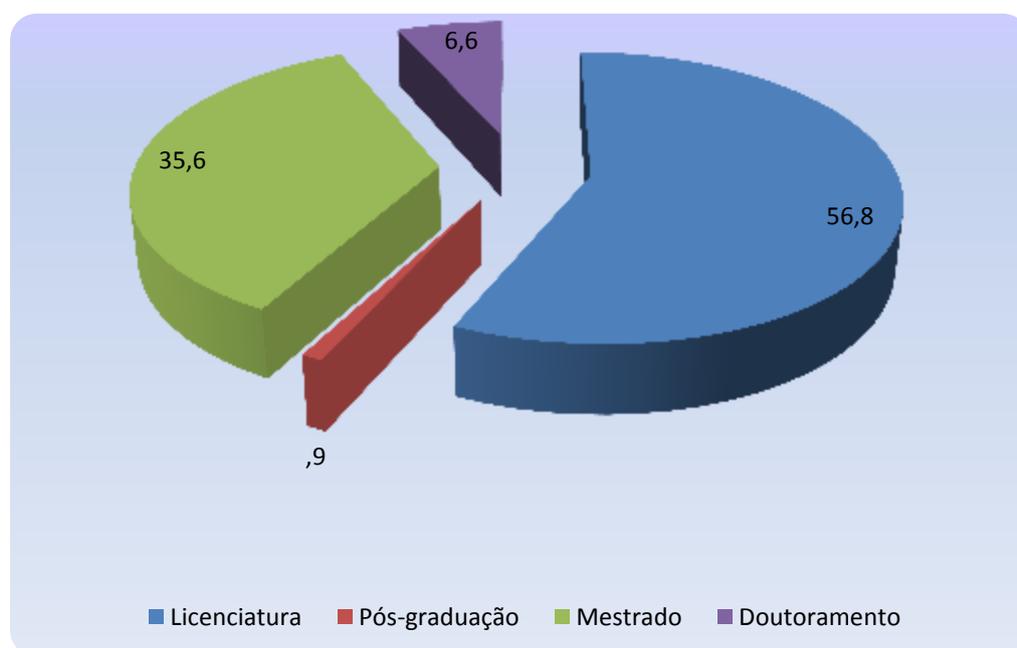
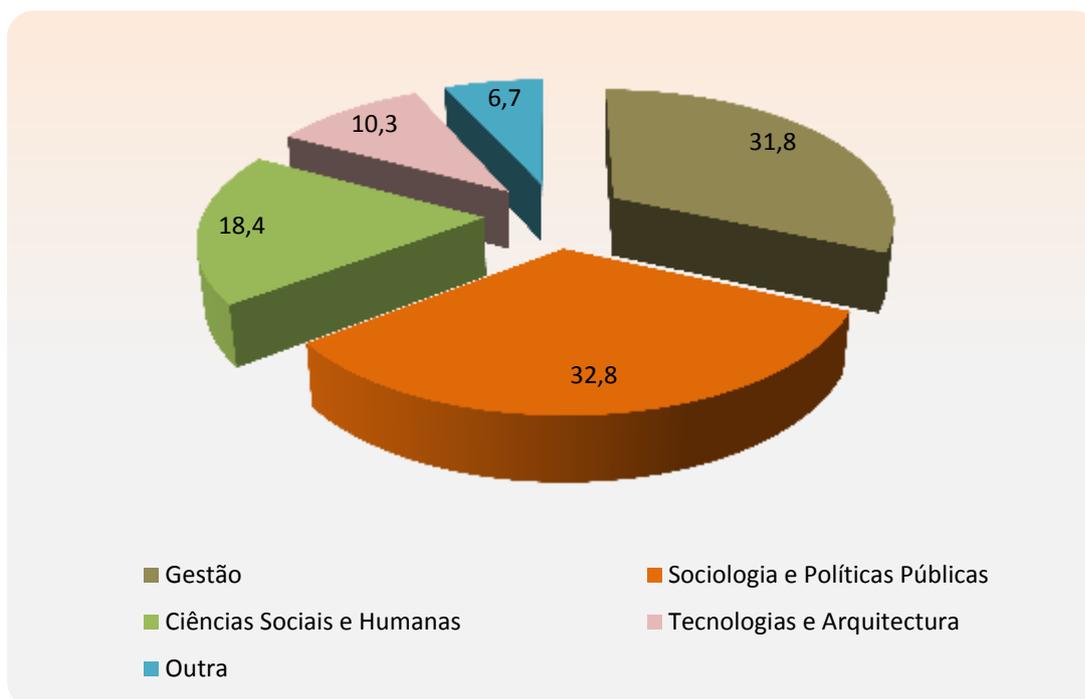


Figura 2 Área científica do curso (quando estudante) (%)



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

	Gestão		Sociologia e Políticas Públicas		Ciências Sociais e Humanas		Tecnologias e Arquitectura		Outra	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Licenciatura	89	37,4	66	27,7	38	16,0	28	11,8	17	7,1
Mestrado	41	27,5	57	38,3	26	17,4	14	9,4	11	7,4
Doutoramento	2	9,5	10	47,6	8	38,1	1	4,8	0	,0
Outro	1	25,0	1	25,0	2	50,0	0	,0	0	,0

Um total de 34 docentes respondeu ao questionário, sendo que o maior número de respostas veio dos docentes do Departamento de Arquitectura e Urbanismo (14,7,2%), seguido do Departamento de Antropologia, CTI e RHCO com 11,8% das respostas. Os departamentos de História, Sociologia e Psicologia Social e das Organizações registaram a taxa de resposta mais baixa (2,9%).

Quadro 4 Departamento (quando docente)

	N	%
Departamento de Antropologia	4	11,8
Departamento de Arquitetura e Urbanismo	5	14,7
Departamento de Ciência Política e Políticas Públicas	2	5,9
Departamento de CTI	4	11,8
Departamento de Economia	3	8,8
Departamento de Finanças	2	5,9
Departamento de História	1	2,9
Departamento de Marketing, Estratégia e Operações	3	8,8
Departamento de Métodos de Pesquisa Social	2	5,9
Departamento de Métodos Quantitativos	2	5,9
Departamento de Psicologia Social e das Organizações	1	2,9
Departamento de RH e Comportamento Organizacional	4	11,8
Departamento de Sociologia	1	2,9
Total	34	100,0

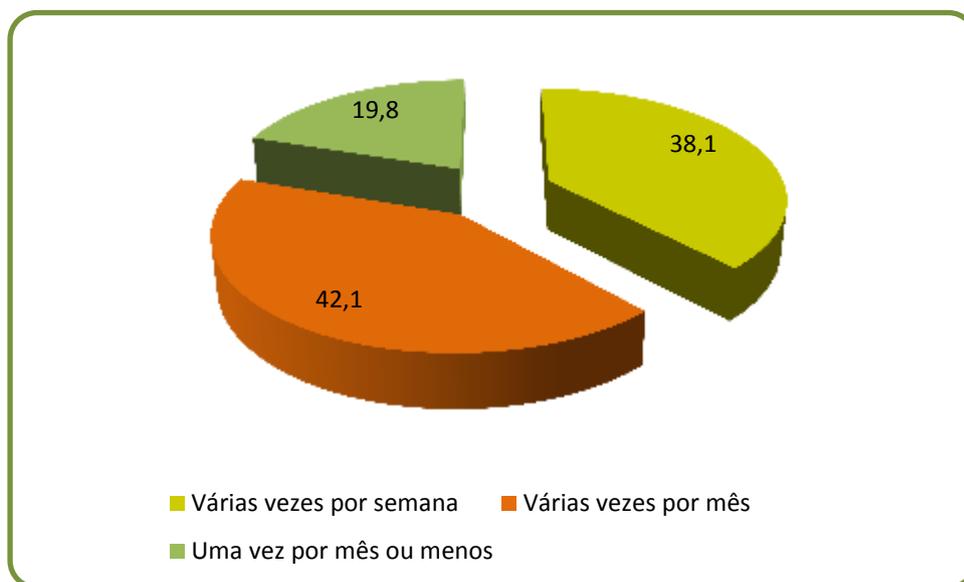
No tocante aos investigadores apuramos que o maior número de respostas veio do CIES com 47,1%, seguido do CIS com 17,6%.

Quadro 5 Centro de investigação (quando investigador)

	N	%
UNIDE	1	5,9
CEA	1	5,9
CIES	8	47,1
DINÂMIA'CET	2	11,8
CIS	3	17,6
CRIA	2	11,8
Total	17	100,0

No que respeita à frequência de utilização da Biblioteca verificamos que a periodicidade mais escolhida é *várias vezes por mês* (42,1%).

Figura 3 Periodicidade de frequência da Biblioteca



Desdobrando estes valores pelas variáveis de caracterização verificamos que são os *Estudantes* que na periodicidade máxima (*várias vezes por semana*) apresentam a maior percentagem com 41,7%. Contudo, se falarmos da periodicidade intermédia (*várias vezes por mês*) são os docentes que recolhem a maior percentagem com 58,3%. Igualmente é este grupo que apresenta a média mais alta, numa escala de 1 a 4: 2,31.

Já no que respeita ao género dos respondentes, quer as *Mulheres* quer os *Homens* apresentam uma percentagem de frequência muito próxima na periodicidade *Várias vezes por semana* (37,8% e 38,6%, respetivamente). Contudo, a média de frequência dos *Homens* é ligeiramente mais elevada (1,83).

No que refere aos estudantes são os de *Licenciatura* que mais frequentemente vêm à biblioteca (44,5% vêm *várias x por semana*). Contudo, também os alunos de Mestrado apresentam uma percentagem relativamente alta nesta periodicidade (39,6%). Já os alunos de Doutoramento apresentam a percentagem mais alta na periodicidade intermédia (*Várias vezes por mês*) com 53,6 %, fazendo com que a sua média de utilização seja a mais alta com 1,96.

No tocante à área científica do curso que frequentam são os alunos dos *Cursos da Área de Ciências Sociais e Humanas* que apresentam uma percentagem mais elevada na maior periodicidade (51,3%, *Várias vezes por semana*). Contudo, em termos médios são os alunos dos cursos da *Área de Gestão* que mais frequentam a Biblioteca (1,89).

Relativamente aos docentes e investigadores verificamos que são os pertencentes a centros e departamentos da *Escola de Sociologia e Políticas Públicas* que mais frequentam a Biblioteca com 26,7% *Várias vezes por semana*. Contudo, em termos médios são os docentes e investigadores da *Escola de Gestão* que apresentam um valor mais elevado (2,40).

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

		Várias vezes por semana		Várias vezes por mês		Uma vez por mês ou menos		Total	
		n	%	n	%	n	%	%	Média
Pertença institucional	ISCTE-IUL	166	37,1	189	42,3	92	20,6	100,0	1,83
	Outra instituição	23	46,0	21	42,0	6	12,0	100,0	1,66
Categoria de utilizador	Pessoal não docente	7	31,8	3	13,6	12	54,5	100,0	2,23
	Docente	2	5,6	21	58,3	13	36,1	100,0	2,31
	Estudante	174	41,7	175	42,0	68	16,3	100,0	1,75
	Investigador	7	30,4	11	47,8	5	21,7	100,0	1,91
	Outra situação	0	,0	0	,0	1	100,0	100,0	3,00
Sexo	Feminino	110	37,8	126	43,3	55	18,9	100,0	1,81
	Masculino	80	38,6	83	40,1	44	21,3	100,0	1,83
Grau académico	Licenciatura	105	44,5	99	41,9	32	13,6	100,0	1,69
	Mestrado	59	39,6	63	42,3	27	18,1	100,0	1,79
	Doutoramento	7	25,0	15	53,6	6	21,4	100,0	1,96
	Outro	1	25,0	1	25,0	2	50,0	100,0	2,25
Área Científica do Curso	Gestão	43	33,3	57	44,2	29	22,5	100,0	1,89
	Sociologia e Políticas Públicas	59	43,7	57	42,2	19	14,1	100,0	1,70
	Ciências Sociais e Humanas	39	51,3	28	36,8	9	11,8	100,0	1,61
	Tecnologias e Arquitectura	17	39,5	18	41,9	8	18,6	100,0	1,79
	Outra	17	60,7	10	35,7	1	3,6	100,0	1,43
Escola (Departamento ou Centro de Investigação)	Escola de Ciências Sociais e Humanas	1	8,3	7	58,3	4	33,3	100,0	2,25
	Escola de Tecnologias e Arquitectura	1	11,1	6	66,7	2	22,2	100,0	2,11
	Escola de Gestão	0	,0	9	60,0	6	40,0	100,0	2,40
	Escola de Sociologia e Políticas Públicas	4	26,7	7	46,7	4	26,7	100,0	2,00

No que respeita à idade verificamos a existência de uma correlação significativa, embora fraca, entre esta variável e a periodicidade de frequência, ou seja, quanto mais velhos mais frequentam a biblioteca (conforme é possível verificar através do quadro 8).

Quadro 7 Correlação entre a idade e a frequência da biblioteca

		Frequência da Biblioteca	
Spearman's rho	Idade	Correlation Coefficient	,097
		Sig. (1-tailed)	,016
		N	495

Quadro 8 Frequência de utilização da Biblioteca segundo a média da idade

	Idade
Várias vezes por semana	27,34
Várias vezes por mês	28,26
Uma vez por mês ou menos	30,21

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*, a *Leitura presencial* e o *Empréstimo domiciliário* que apresentam uma taxa de utilização mais elevada. Quanto ao serviço menos utilizado e que, simultaneamente, reúne a maior percentagem quanto ao desconhecimento verificamos que é o *Empréstimo interbibliotecas*. Também as *Conversas da Biblioteca* apresentaram uma percentagem relativamente alta (39,7%) de não utilização, no conjunto dos inquiridos. Estes valores podem ter a ver com o facto de também serem estes dois serviços os que apresentam uma maior taxa de desconhecimento.

Quadro 9 Serviços prestados pela Biblioteca (% em linha)

	Utiliza		Não utiliza		Não conhece	
	n	%	n	%	n	%
Atendimento	477	94,8	17	3,4	9	1,8
Leitura presencial	399	79,5	79	15,7	24	4,8
Referência e pesquisa	433	87,5	44	8,9	18	3,6
Empréstimo domiciliário	378	75,9	92	18,5	28	5,6
Empréstimo interbibliotecas	120	24,1	237	47,7	140	28,2
Reserva das salas de trabalho de grupo	268	54,1	174	35,2	53	10,7
Fotocopiadoras (Self-service)	333	67,4	133	26,9	28	5,7
Formação (apresentação da biblioteca)	332	66,9	100	20,2	64	12,9
Formação (bases de dados, ref. ^a bibliográficas, Repositório, RCAAP, B-on, ...)	301	67,5	97	21,7	48	10,8
Exposições bibliográficas temáticas	269	55,8	140	29,0	73	15,1
Conversas da Biblioteca	163	34,2	189	39,7	124	26,1
Livro do Mês	217	45,2	163	34,0	100	20,8
Arte na Biblioteca	251	51,9	147	30,4	86	17,8

Relativamente ao nível de satisfação com os diferentes serviços é com as *Conversas da Biblioteca* (3,54) e com o *Empréstimo Domiciliário* (3,39) que os utilizadores em média se sentem mais satisfeitos. Menos satisfeitos estão com a *Reserva das salas de trabalho de grupo* (2,79) e em seguida com as *Fotocopiadoras (Self-service)* (2,95). De referir que, em 2010, foram igualmente estes serviços que mais se destacaram pela negativa contudo os valores médios de satisfação mais baixos subiram ligeiramente em 2011. 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 2,79 e o mais alto é 3,34.

Quadro 10 Satisfação com os serviços prestados pela Biblioteca (% em linha e média)

	Insatisfeito		Pouco satisfeito		Satisfeito		Muito satisfeito		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	%	Média
Atendimento	12	2,5	26	5,5	236	49,5	203	42,6	100,0	3,32
Leitura presencial	1	,3	23	5,8	225	56,4	150	37,6	100,0	3,31
Referência e pesquisa	9	2,1	30	6,9	243	56,1	151	34,9	100,0	3,24
Empréstimo domiciliário	8	2,1	25	6,6	155	41,0	190	50,3	100,0	3,39
Empréstimo interbibliotecas	5	4,2	11	9,2	66	55,0	38	31,7	100,0	3,14
Reserva das salas de trabalho de grupo	26	9,7	59	22,0	128	47,8	55	20,5	100,0	2,79
Fotocopiadoras (Self-service)	12	3,6	56	16,8	202	60,7	63	18,9	100,0	2,95
Formação (apresentação da biblioteca)	5	1,5	13	3,9	171	51,5	143	43,1	100,0	3,36
Formação (bases de dados, refª bibliográficas, Repositório, RCAAP, B-on,...)	5	1,7	28	9,3	182	60,5	86	28,6	100,0	3,16
Exposições bibliográficas temáticas	4	1,5	14	5,2	174	64,7	77	28,6	100,0	3,20
Conversas da Biblioteca	5	3,0	12	7,3	98	59,8	48	29,3	100,0	3,54
Livro do Mês	4	1,8	8	3,7	146	67,3	59	27,2	100,0	3,20
Arte na Biblioteca	6	2,4	12	4,8	153	61,0	80	31,9	100,0	3,22

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.

Quadro 11 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	3,25
	Estudante	3,33
	Investigador	3,19
	Pessoal não docente	3,44
Pertença institucional	ISCTE-IUL	3,20
	Outra instituição	3,30
Sexo	Feminino	3,20
	Masculino	3,23
Grau académico	Licenciatura	3,13
	Mestrado	3,29
	Doutoramento	3,21
	Outro	3,11
Área Científica Curso	Gestão	3,11
	Sociologia e Políticas Públicas	3,32
	Ciências Sociais e Humanas	3,23
	Tecnologias e Arquitectura	3,00
	Outra	3,23
Escola (Departamento e Centro de Investigação)	Escola de Ciências Sociais e Humanas	3,43
	Escola de Tecnologias e Arquitectura	3,37
	Escola de Gestão	3,19
	Escola de Sociologia e Políticas Públicas	3,36
	Outra	3,43

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 12 Correlação entre índice de satisfação com os serviços e a idade

		Índice de satisfação com os serviços
	Pearson Correlation	0,131
Idade	Sig. (1-tailed)	,002
	N	489

** . 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 uma periodicidade de utilização/frequência intermédia que se encontram mais satisfeitos, ou seja, confirma-se a existência de uma correlação positiva estatisticamente significativa, embora fraca, entre as duas variáveis ($\rho=0,097$; $p=0,016$).

Quadro 13 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	3,23
	Uma vez por mês ou menos	3,16

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 valorizados são a *Quantidade dos recursos de informação* e a *Acessibilidade dos recursos de informação*, que apresentam uma taxa de resposta mais elevada, muito próxima dos 90%. No tocante à não utilização dos recursos analisados são os *Cadernos Temáticos na Web*, o *Blogue da Biblioteca* e o *Facebook da Biblioteca* com uma percentagem superior a 30% que surgem como os menos utilizados, o que em parte pode ter a ver com o desconhecimento manifestado pelos respondentes relativamente aos diversos recursos, que incidiu nestes dois recursos nos *Cadernos Temáticos na Web* e no *Blogue da Biblioteca*, com cerca de 43% dos respondentes a assinalarem esta opção.

Quadro 14 Recursos de informação (% em linha)

	Utiliza		Não utiliza		Não conhece	
	n	%	n	%	n	%
Qualidade das monografias	292	60,0	101	20,7	94	19,3
Qualidade dos periódicos	295	61,2	117	24,3	70	14,5
Qualidade das obras de referência	384	79,7	59	12,2	39	8,1
Acessibilidade dos recursos de informação	422	87,6	34	7,1	26	5,4
Quantidade dos recursos de informação	429	89,0	26	5,4	27	5,6
Qualidade do catálogo bibliográfico	409	84,5	35	7,2	40	8,3
Qualidade das bases de dados especializadas	357	74,1	65	13,5	60	12,4
B-on	313	65,5	87	18,2	78	16,3
Qualidade da página de Internet	398	82,7	50	10,4	33	6,9
Qualidade do Repositório ISCTE-IUL	357	73,8	65	13,4	62	12,8
BiblioNews	208	43,2	140	29,0	134	27,8
Listagem quinzenal das últimas aquisições	169	34,9	139	28,7	176	36,4
Cadernos Temáticos na Web	124	25,6	150	30,9	211	43,5
Blogue da Biblioteca	114	23,6	162	33,5	208	43,0
Facebook da Biblioteca	136	27,7	195	39,7	160	32,6

Em termos médios, verificamos que os utilizadores se sentem muito satisfeitos com todos os recursos pois todos os valores estão acima de 3, numa escala de 1 a 4. Com maior valor médio no nível de satisfação está a *Qualidade das obras de referência* (3,32) e a *Acessibilidade dos recursos de informação* (3,27). O menor valor apurado diz respeito à *BiblioNews* e ao *Facebook da Biblioteca* (3,04).

Quadro 15 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	,3	9	3,1	197	67,5	85	29,1	100,0	3,25
Qualidade dos periódicos	5	1,7	23	7,8	183	62,0	84	28,5	100,0	3,17
Qualidade das obras de referência	2	,5	16	4,2	224	58,3	142	37,0	100,0	3,32
Acessibilidade dos recursos de informação	7	1,7	26	6,2	237	56,2	152	36,0	100,0	3,27
Quantidade dos recursos de informação	6	1,4	51	11,9	243	56,6	129	30,1	100,0	3,15
Qualidade do catálogo bibliográfico	5	1,2	42	10,2	248	60,5	115	28,0	100,0	3,15
Qualidade das bases de dados especializadas	8	2,2	39	10,9	211	59,1	99	27,7	100,0	3,12
B-on	10	3,2	30	9,6	188	60,1	85	27,2	100,0	3,11
Qualidade da página de Internet	8	2,0	42	10,6	244	61,3	104	26,1	100,0	3,12
Qualidade do Repositório ISCTE-IUL	2	,6	30	8,4	223	62,5	102	28,6	100,0	3,19
BiblioNews	5	2,4	16	7,7	145	69,7	42	20,2	100,0	3,08
Listagem quinzenal das últimas aquisições	2	1,2	14	8,3	112	66,3	41	24,3	100,0	3,14
Cadernos Temáticos na Web	3	2,4	5	4,0	90	72,6	26	21,0	100,0	3,12
Blogue da Biblioteca	3	2,6	3	2,6	83	72,8	25	21,9	100,0	3,14
Facebook da Biblioteca	3	2,2	14	10,3	88	64,7	31	22,8	100,0	3,08

Cruzando estes valores com as variáveis de caracterização aferimos que são os Investigadores, utilizadores de Outras instituições, do Sexo feminino, estudantes de Mestrado da Área científica de Sociologia e Políticas Públicas e os docentes e investigadores pertencentes a departamentos e centros de investigação da Escola de Tecnologias e Arquitetura que apresentam um índice de satisfação mais elevado relativamente aos diferentes aspectos relacionados com os recursos de informação.

Quadro 16 Índice de satisfação com os recursos de informação segundo as variáveis de caracterização (média)

		Índice de satisfação com os recursos de informação
Tipo de Utilizador	Pessoal não docente e outra situação	3,16
	Docente	3,13
	Estudante	3,17
	Investigador	3,31
Pertença institucional	ISCTE-IUL	3,16
	Outra instituição	3,36
Sexo	Feminino	3,18
	Masculino	3,16
Grau académico	Licenciatura	3,13
	Mestrado	3,25
	Doutoramento	3,11
	Outro	3,27
Área Científica Curso	Gestão	3,10
	Sociologia e Políticas Públicas	3,28
	Ciências Sociais e Humanas	3,25
	Tecnologias e Arquitetura	2,94
	Outra	3,23
Escola (Departamento ou Centro de Investigação)	Escola de Ciências Sociais e Humanas	3,24
	Escola de Tecnologias e Arquitetura	3,31
	Escola de Gestão	2,84
	Escola de Sociologia e Políticas Públicas	3,25

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

		Índice de satisfação com os recursos de informação
	Pearson Correlation	,006
Idade	Sig. (2-tailed)	,893
	N	460

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

Quadro 18 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	3,22
	Várias vezes por mês	3,17
	Uma vez por mês ou menos	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 a Iluminação (3,32) e o Conforto (3,31). Menos satisfeitos estão com o *Horário de funcionamento* (2,93). Ainda assim, os valores apurados encontram-se sempre acima da média, numa escala de 1 a 4.

Quadro 19 Satisfação com as instalações (% em linha e média)

	Insatisfeito		Pouco satisfeito		Satisfeito		Muito satisfeito		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	%	Média
Iluminação	13	2,7	37	7,6	219	45,1	217	44,7	100,0	3,32
Sossego	13	2,7	47	9,7	221	45,5	205	42,2	100,0	3,27
Conforto	12	2,5	43	9,0	211	44,0	214	44,6	100,0	3,31
Ar condicionado e ventilação	11	2,3	46	9,6	230	47,8	194	40,3	100,0	3,26
Quantidade de postos de pesquisa	11	2,5	33	7,4	241	54,4	158	35,7	100,0	3,23
Mobiliário (mesas de leitura)	12	2,5	40	8,5	221	46,8	199	42,2	100,0	3,29
Horário de funcionamento	44	9,2	77	16,1	227	47,5	130	27,2	100,0	2,93

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*, *Mulheres*, estudantes de *Mestrado*, da área de *Sociologia e Políticas Públicas* e os docentes e ou investigadores dos departamentos e centros de investigação da *Escola de Ciências Sociais e Humanas* que se encontram mais satisfeitos.

Quadro 20 Índice de satisfação com as instalações segundo as variáveis de caracterização (média)

		Índice de satisfação com as instalações
Tipo de Utilizador	Pessoal não docente e outra situação	3,10
	Docente	3,19
	Estudante	3,25
	Investigador	3,32
Pertença institucional	ISCTE-IUL	3,22
	Outra instituição	3,54
Sexo	Feminino	3,25
	Masculino	3,24
Grau académico	Licenciatura	3,21
	Mestrado	3,33
	Doutoramento	3,28
	Outro	3,57
Área Científica Curso	Gestão	3,26
	Sociologia e Políticas Públicas	3,30
	Ciências Sociais e Humanas	3,18
	Tecnologias e Arquitetura	3,13
	Outra	3,49
Escola (Departamento ou Centro de Investigação)	Escola de Ciências Sociais e Humanas	3,29
	Escola de Tecnologias e Arquitetura	3,21
	Escola de Gestão	3,27
	Escola de Sociologia e Políticas Públicas	3,13

No tocante à idade verificamos a existência de uma correlação negativa significativa, embora fraca, entre esta variável e o nível de satisfação com as instalações.

Quadro 21 Correlação entre o nível de satisfação com as instalações e a idade

		Índice de satisfação com as instalações
	Pearson Correlation	-,112*
Idade	Sig. (2-tailed)	,014
	N	487

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Quando relacionamos o nível de satisfação com as instalações e a frequência de utilização da Biblioteca apuramos que são os utilizadores que tendencialmente menos frequentam ou utilizam a Biblioteca que se sentem mais satisfeitos, contudo a correlação entre as duas variáveis é muito fraca e não é significativa ($\rho=0,048$; $p= 0,146$).

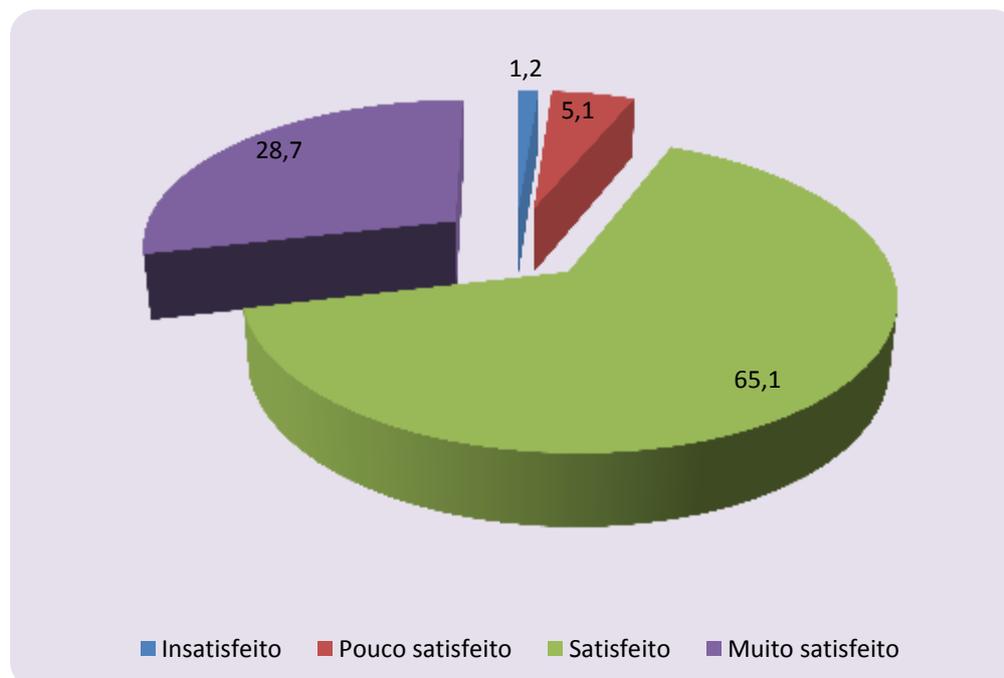
Quadro 22 Índice de satisfação com as instalações segundo a periodicidade de frequência (média)

		Índice de satisfação com as instalações
Frequência da Biblioteca	Várias vezes por semana	3,19
	Várias vezes por mês	3,28
	Uma vez por mês ou menos	3,28

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* (65,1%) e *Muito Satisfeitos* (28,7%).

Figura 4 Nível de satisfação global (%)



Relacionando estes valores com as variáveis de caracterização apuramos que são os *Investigadores* e de *Outras instituições* que se sentem mais satisfeitos. No tocante ao *Sexo* a média mais alta é apresentada pelas *Mulheres*, no *Grau académico* são os estudantes de *Mestrado* que apresentam um valor mais alto. Já no que se refere à *Área científica do curso que frequenta*, são os alunos de *Outra área* 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 e centros de investigação da Escola de Ciências Sociais e Humanas* que se sentem mais satisfeitos.

Quadro 23 Nível de satisfação global segundo as variáveis de caracterização (média)

		Satisfação global
Tipo de Utilizador	Pessoal não docente e outra situação	3,09
	Docente	3,17
	Estudante	3,20
	Investigador	3,57
Pertença institucional	ISCTE-IUL	3,18
	Outra instituição	3,49
Sexo	Feminino	3,25
	Masculino	3,16
Grau académico	Licenciatura	3,15
	Mestrado	3,31
	Doutoramento	3,12
	Outro	3,33
Área Científica Curso	Gestão	3,12
	Sociologia e Políticas Públicas	3,31
	Ciências Sociais e Humanas	3,23
	Tecnologias e Arquitetura	3,00
	Outra	3,44
Escola (Departamento e Centro de Investigação)	Escola de Ciências Sociais e Humanas	3,45
	Escola de Tecnologias e Arquitetura	3,33
	Escola de Gestão	2,93
	Escola de Sociologia e Políticas Públicas	3,43

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

Quadro 24 Correlação entre o nível de satisfação global e a idade

		Satisfação Global
	Spearman's rho	0,102*
Idade	Sig. (1-tailed)	0,012
	N	491

*. Correlation is significant at the 0.05 level (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 frequência intermédia (3,26 x *Várias vezes por mês*) que se sentem mais satisfeitos, contudo as diferenças apuradas não são estatisticamente significativas ($\rho=0,099$; $p=0,014$).

Quadro 25 Nível de satisfação global segundo a frequência da Biblioteca (média)

		Satisfação global
Frequência da Biblioteca	Várias vezes por semana	3,24
	Várias vezes por mês	3,26
	Uma vez por mês ou menos	3,07

*. Correlation is significant at the 0.05 level (1-tailed).

3.7. Utilização de recursos de informação electrónicos

Dos recursos analisados nitidamente é o Catálogo Bibliográfico que mais consulta tem com 64,4%. Seguidamente surge a B-on (Biblioteca do Conhecimento Online) com uma percentagem de 36,1 de utilização e logo abaixo o Repositório do ISCTE-IUL com 35% de utilização.

Com valores mais residuais surge a *Hospitality & Tourism Management* com apenas 1,2% de utilização e a *Psychology and Behavioral Sciences Collection* com 3,8%. Sem qualquer taxa de utilização surge a ICPSR.

Figura 5 Utilização de recursos de informação electrónicos

	Utiliza		Não utiliza	
	n	%	n	%
Catálogo bibliográfico	324	64,4	179	35,6
Nosso site	174	34,6	329	65,4
B-On	181	36,1	321	63,9
Outros sites	56	11,1	447	88,9
PsycArticles	42	8,3	461	91,7
PsycINFO	34	6,8	469	93,2
Psychology and Behavioral Sciences Collection	19	3,8	484	96,2
ABI	25	5,0	478	95,0
JSTOR	34	6,8	469	93,2
ICPSR	0	0,0	503	100,0
Hospitality & Tourism Management	6	1,2	497	98,8
ISI Web of Knowledge	46	9,1	457	90,9
Repositório ISCTE-IUL	176	35,0	327	65,0

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 15.06.11 e 08.07.11

Conjunto de 42 perguntas:

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

1 Bloco de 13 – Satisfação com os serviços da Biblioteca;

1 Bloco de 15 – Satisfação com os recursos de informação;

1 Bloco de 7 – Satisfação com as instalações.

1 Aberta – opinião

507 Respostas

Caracterização do Cliente

Função: Estudante ISCTE-IUL (83,4%)

Sexo: Feminino (58,4%)

Idade (Mediana): 24

Grau q frequenta (se estudante): Licenciatura (47,5%)

Dept^o ou Centro de Investigação: Dept^o AU (14,7%), CIS (47,1%)

Frequência q vai à Biblioteca: várias x por mês (42,1%)

Resultado

Ordem de prioridades de melhoria



Unidades de Medida: Escala de valores 1 a 4

(1 Insatisfeito a 4 Muito Satisfeito) e por %

Os resultados apresentados resultam da média aritmética A/B

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

B = o número de Clientes que responderam à questão.

Caracterização da totalidade dos serviços

1 – 1,2%

2 – 5,1%

3 – 65,1%

4 – 28,7%

Tipo de consulta efectuada

Catálogo bibliográfico	64,40%
B-On	36,10%
Repositório ISCTE-IUL	35,00%
Nosso site	34,60%
Outros sites	11,10%
ISI Web of Knowledge	9,10%
PsycArticles	8,30%
JSTOR	6,80%
PsycINFO	6,80%
ABI	5,00%
Psychology and Behavioral Sciences Collection	3,80%
Hospitality & Tourism Management	1,20%
ICPSR	0,00%

QUESTIONÁRIO À SATISFAÇÃO DOS UTILIZADORES

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

1. Indique a sua principal função:

Pessoal não docente Docente Estudante Investigador
 Outra Qual _____

2. Pertença Institucional:

ISCTE-IUL Outra Instituição Qual? _____

3. Sexo:

Feminino Masculino

4. Idade: _____

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

Licenciatura Pós-graduação Mestrado Doutoramento
 Outro Qual _____

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

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

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

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

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

9. Satisfação com os serviços da Biblioteca

	1- Insatisfeito	2 - Pouco satisfeito	3 - Satisfeito	4 - Muito satisfeito	5 – Não utiliza	6 – Não conhece
Atendimento						
Leitura presencial						
Referência e pesquisa						
Empréstimo domiciliário						
Empréstimo Interbibliotecas						
Reserva das salas para trabalho de grupo						
Fotocopiadoras (self-service)						
Formação (apresentação da Biblioteca)						

Formação (bases de dados, refª bibliográficas, Repositório, b-on, bases de dados especializadas, outras)						
<i>Actividades 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						

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

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

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

Obrigado pela sua colaboração!

Indicador de desempenho: Satisfação dos Clientes **Objectivo do indicador:** Grau de Satisfação dos Clientes com os serviços prestados.
Para Avaliação da Satisfação dos Clientes foi elaborado um Questionário. Lançado: entre 15.06.11 e 08.07.11

Conjunto de 42 perguntas:

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

1 Bloco de 13 – Satisfação com os serviços da Biblioteca;

1 Bloco de 15 – Satisfação com os recursos de informação;

1 Bloco de 7 – Satisfação com as instalações.

1 Aberta – opinião

507 Respostas

Caracterização do Cliente

Função: Estudante ISCTE-IUL (83,4%)

Sexo: Feminino (58,4%)

Idade (Mediana): 24

Grau q frequenta (se estudante): Licenciatura (47,5%)

Dept^o ou Centro de Investigação: Dept^o AU (14,7%), CIS (47,1%)

Frequência q vai à Biblioteca: várias x por mês (42,1%)

Resultado

Ordem de prioridades de melhoria



Unidades de Medida: Escala de valores 1 a 4

(1 Insatisfeito a 4 Muito Satisfeito) e por %

Os resultados apresentados resultam da média aritmética A/B

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

B = o número de Clientes que responderam à questão.

Caracterização da totalidade dos serviços

1 – 1,2%

2 – 5,1%

3 – 65,1%

4 – 28,7%

Tipo de consulta efectuada

Catálogo bibliográfico	64,40%
B-On	36,10%
Repositório ISCTE-IUL	35,00%
Nosso site	34,60%
Outros sites	11,10%
ISI Web of Knowledge	9,10%
PsycArticles	8,30%
JSTOR	6,80%
PsycINFO	6,80%
ABI	5,00%
Psychology and Behavioral Sciences Collection	3,80%
Hospitality & Tourism Management	1,20%
ICPSR	0,00%