

# SID

Serviços de Informação e  
Documentação do ISCTE-IUL

INQUÉRITO DE SATISFAÇÃO  
RELATÓRIO | 2016

## Índice

Introdução.....	6
Metodologia .....	7
Apresentação de resultados.....	8
1. Caracterização dos respondentes .....	9
2. Serviços prestados.....	18
3. Recursos de Informação.....	25
4. Instalações.....	32
5. Satisfação global.....	36
6. Utilização de recursos eletrónicos.....	39
Sumário de informação.....	43
Sugestões dos utilizadores .....	45
Anexos.....	47

## Índice de quadros

Quadro 1 - Comparação do número de respostas ao inquérito: 2015-2016	8
Quadro 2 - Pertença institucional	9
Quadro 3 – Categoria de utilizador	9
Quadro 4 – Idade: medidas de tendência central	10
Quadro 5 – Grau frequentado	11
Quadro 6 – Área científica do curso por grau académico	12
Quadro 7 – Departamento de proveniência dos docentes	13
Quadro 8 – Centro de Investigação de proveniência dos investigadores	14
Quadro 9 – Frequência de utilização	15
Quadro 10 – Frequência de utilização segundo as variáveis de caracterização	17
Quadro 11 – Utilização e conhecimento dos serviços	19
Quadro 12 – Satisfação com os serviços	20
Quadro 13 – Índice de satisfação com os serviços: 2015-2016	21
Quadro 14 – Índice de satisfação com os serviços segundo as variáveis de caracterização	23
Quadro 15 – Correlação entre índice de satisfação com os serviços e a idade	24
Quadro 16 – Índice de satisfação com os serviços segundo a frequência de utilização	24
Quadro 17 – Utilização e conhecimento dos recursos de informação	26
Quadro 18 – Satisfação com os recursos de informação	27
Quadro 19 – Índice de satisfação com os recursos de informação: 2015-2016	28
Quadro 20 - Índice de satisfação com os recursos de informação segundo as variáveis de caracterização	30
Quadro 21 - Correlação entre índice de satisfação com os recursos de informação e a idade	31
Quadro 22 - Índice de satisfação com os recursos de informação segundo a frequência de utilização	31
Quadro 23 – Satisfação com as instalações	32
Quadro 24 - Índice de satisfação com as instalações: 2015-2016	32
Quadro 25 - Índice de satisfação com as instalações segundo as variáveis de caracterização	34
Quadro 26 - Correlação entre índice de satisfação com as instalações e a idade	35

Quadro 27 - Índice de satisfação com as instalações segundo a frequência de utilização	35
Quadro 28 - Índice de satisfação global segundo as variáveis de caracterização	37
Quadro 29 - Correlação entre índice de satisfação global e a idade	38
Quadro 30 - Índice de satisfação global segundo a frequência de utilização	38
Quadro 31 - Utilização de recursos de informação eletrónica	39
Quadro 32 - Utilização de recursos de informação eletrónica segundo a categoria de utilizador	41
Quadro 33 - Utilização de recursos de informação eletrónica segundo o grau frequentado	41
Quadro 34 - Utilização de recursos de informação eletrónica segundo a área científica	42

## Índice de gráficos

Gráfico 1 - Comparação do número de respostas ao inquérito: 2015-2016	8
Gráfico 2 - Categoria de utilizador	10
Gráfico 3 - Grau frequentado	11
Gráfico 4 - Área científica de proveniência dos respondentes	12
Gráfico 5 - Área científica do curso por grau académico	13
Gráfico 6 - Departamento de proveniência dos docentes	14
Gráfico 7 - Frequência de utilização	15
Gráfico 8 - Índice de satisfação com os serviços: 2015-2016	21
Gráfico 9 - Índice de satisfação com os recursos de informação: 2015-2016	29
Gráfico 10 - Índice de satisfação com as instalações: 2015-2016	33
Gráfico 11 - Nível de satisfação global	36

## Introdução

De acordo com o Regulamento Orgânico do ISCTE-IUL, aprovado pelo Despacho nº 45/2010 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, estes Serviços promovem um conjunto de iniciativas que contribuem para criar e manter um ambiente informativo seguro que resulte na aprendizagem e na criação de conhecimento no ISCTE-IUL. Assim, constitui seu compromisso o desenvolvimento de sistemas e de estratégias que fomentem a descoberta e facilitem a comunicação académica.

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

Como anualmente, foi aplicado o questionário de satisfação aos utilizadores (no período entre 8 de junho e 3 de julho de 2016). O objetivo desta auscultação é a recolha de informação sobre os hábitos e padrões de utilização da biblioteca, com vista à identificação de necessidades e à melhoria da qualidade.

## Metodologia

O questionário, para além de caracterizar de forma minuciosa o utilizador, inclui três dimensões: os serviços (correspondentes a atividades de atendimento, formação, difusão e extensão cultural), os recursos de informação e as instalações. Em relação às duas primeiras, é recolhida informação sobre o conhecimento, a utilização e o nível de satisfação. No caso dos recursos de informação, acresce ao conjunto geral de itens que a Biblioteca disponibiliza, um outro, mais específico, referente apenas a recursos de informação eletrónicos e que constitui uma pergunta à parte.

No que respeita às instalações são auscultados 7 itens: iluminação, sossego, conforto, ar condicionado e ventilação, quantidade de postos de pesquisa, mobiliário de leitura e horário de funcionamento.

O instrumento apresenta questões fechadas e abertas (com utilização de escalas nominais e escalas ordinais), tendo sido aplicado via *web* (plataforma *limesurvey*) e 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 em SPSS - *software* que foi igualmente utilizado para o tratamento dos dados, elaborado de acordo com a metodologia dos anos anteriores. Para a construção de gráficos foi utilizado o Microsoft Excel.

## Apresentação de resultados

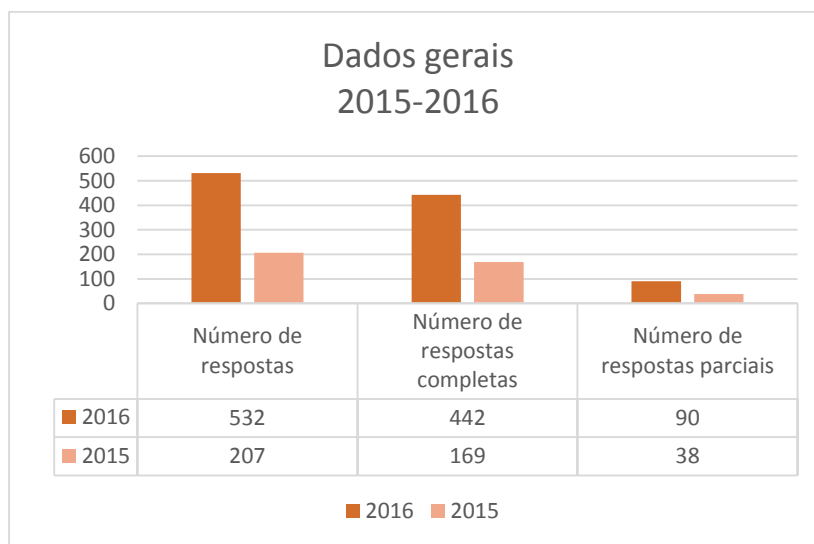
Responderam ao inquérito por questionário **532** utilizadores; contudo, para efeitos de análise de dados foram consideradas **442** respostas que se encontravam completas.

Relativamente ao ano de 2015, verifica-se um aumento significativo da participação:

Quadro 1 – Comparação de número de respostas ao inquérito: 2015-2016

	Comparação	2016	2015
Número de respostas		532	207
Número de respostas completas		442	169
Número de respostas parciais		90	38

Gráfico 1 - Comparação do número de respostas ao inquérito: 2015-2016





## 1. Caracterização dos respondentes

Este ano, contrariamente ao que aconteceu no ano anterior, foi possível a recolha de informação referente tanto a utilizadores internos quanto a utilizadores externos. Foi auscultada a opinião de **27** utilizadores da Biblioteca não pertencentes à comunidade ISCTE-IUL.

Quadro 2 – Pertença institucional (frequência e %)

	n	%
ISCTE-IUL	415	93,9
Outra instituição	27	6,1

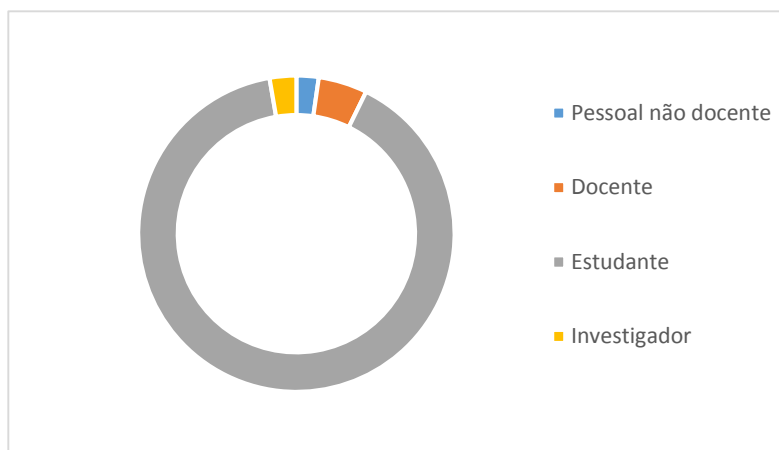
Os utilizadores externos provêm, sobretudo, do Instituto Superior Técnico, da Universidade de Lisboa e da Universidade Nova de Lisboa. De salientar um utilizador estudante do ensino secundário e o caso de um outro de uma universidade estrangeira.

De acordo com a tendência verificada nos anos anteriores, a maior taxa de resposta registou-se no grupo *Estudante* (**90,0%**).

Quadro 3 – Categoria de utilizador (frequência e %)

	n	%
Pessoal não docente	10	2,3
Docente	22	5,0
Estudante	396	90,0
Investigador	12	2,7

Gráfico 2 – Categoria de utilizador



Relativamente ao *Género*, o *Feminino* apresenta uma taxa de resposta de **55,2%** e o *Masculino* de **44,8%**; a diferença entre ambos os valores diminuiu em relação ao ano passado em 8%.

Dadas as características da variável *Idade*, e tendo em consideração a sua forma de tratamento nos relatórios antecedentes, os resultados são expressos em termos de medidas de tendência central que nos permitem resumir a forma como se distribuem os valores. Assim, a média de idades é de **27,7** anos, a mediana (ou seja, a medida de localização do centro de distribuição dos dados) de **23** e o desvio padrão de **10,176**, o que revela uma dispersão dos dados apurados e, conseqüentemente, um conjunto heterogéneo de idades.

Quadro 4 – Idade: medidas de tendência central

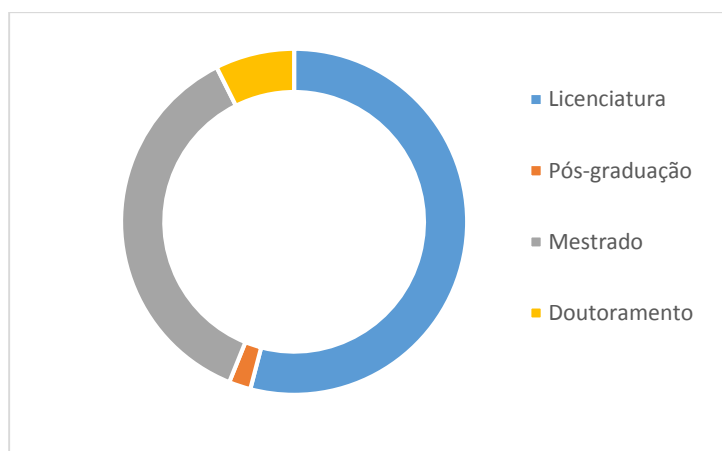
	Resultados estatísticos
Média	27,70
Mediana	23
Desvio padrão	10,176
Mínimo	17
Máximo	66

No que respeita ao *Grau frequentado* pelos estudantes, a maior percentagem de participação é dos estudantes de *Licenciatura* (**54,1%**), seguida dos estudantes de *Mestrado* (**36,5%**). Relativamente ao *3º ciclo*, a percentagem é de **7,4 %**, evidenciando (contrariamente ao que se constatou no ano de 2015 relativamente a 2014) uma ligeira redução da colaboração dos estudantes de Doutoramento. Ao invés, no caso dos estudantes de Mestrado, a participação aumentou.

Quadro 5 – Grau frequentado (frequência e %)

	n	%
Licenciatura	212	54,1
Pós-Graduação	8	2,0
Mestrado	143	36,5
Doutoramento	29	7,4

Gráfico 3 – Grau frequentado

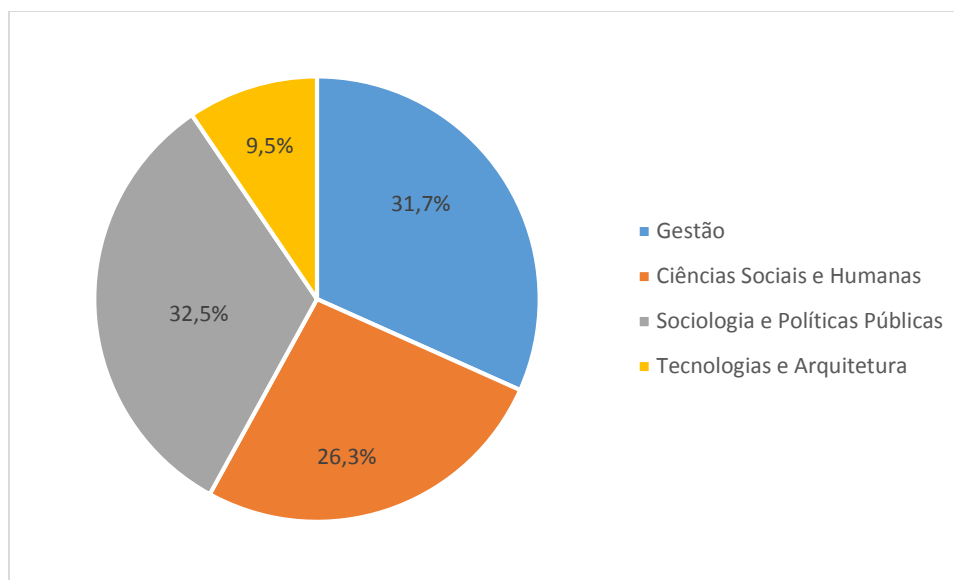


A área científica<sup>1</sup> com maior percentagem de respondentes é a área da *Sociologia e Políticas Públicas (32,5%)*, seguida da área de *Gestão (31,7%)*.

---

<sup>1</sup> Neste cálculo foi excluída a categoria “Outras” correspondente a utilizadores externos ao ISCTE-IUL. Foi, no entanto, considerada nas restantes análises referentes à auscultação de opinião.

Gráfico 4 – Área científica de proveniência dos respondentes

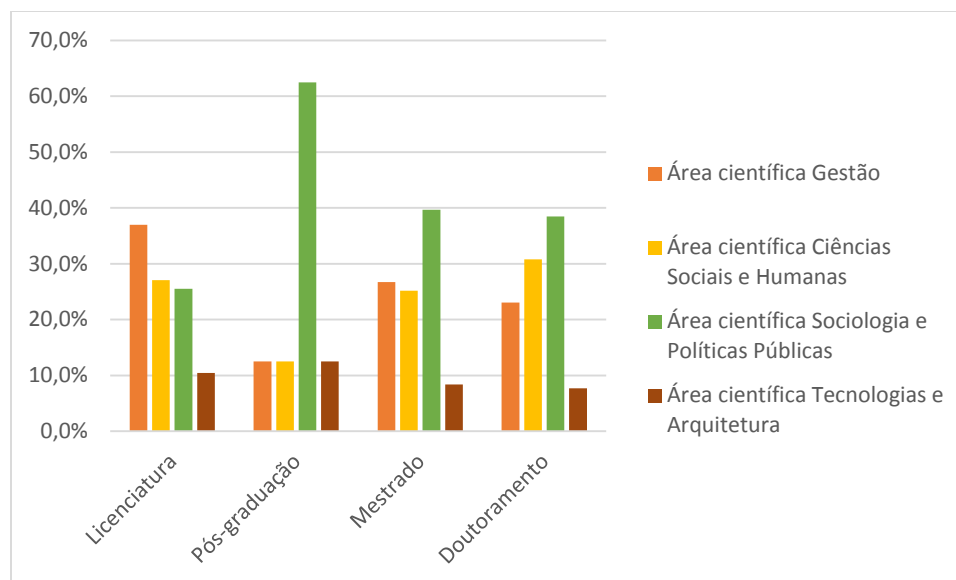


Analisada a área científica predominante em cada grau académico, verifica-se que, no caso dos estudantes de *Licenciatura*, a maior quantidade de respondentes pertence à área de *Gestão* (**37,0%**), seguida da área de *Ciências Sociais e Humanas* (**27,1%**). Nos casos do 2º ciclo e do 3º ciclo, a área científica mais presente é a área da *Sociologia e Políticas Públicas* (**39,7%** e **38,5%**, respetivamente).

Quadro 6 – Área científica do curso por grau académico (frequência e %)

	Gestão		Ciências Sociais e Humanas		Sociologia e Políticas Públicas		Tecnologias e Arquitetura	
	n	%	n	%	n	%	n	%
	Licenciatura	71	37,0	52	27,1	49	25,5	20
Pós-Graduação	1	12,5	1	12,5	5	62,5	1	12,5
Mestrado	35	26,7	33	25,6	52	39,7	11	8,4
Doutoramento	6	23,1	8	30,8	10	38,5	2	7,7

Gráfico 5 – Área científica do curso por grau académico

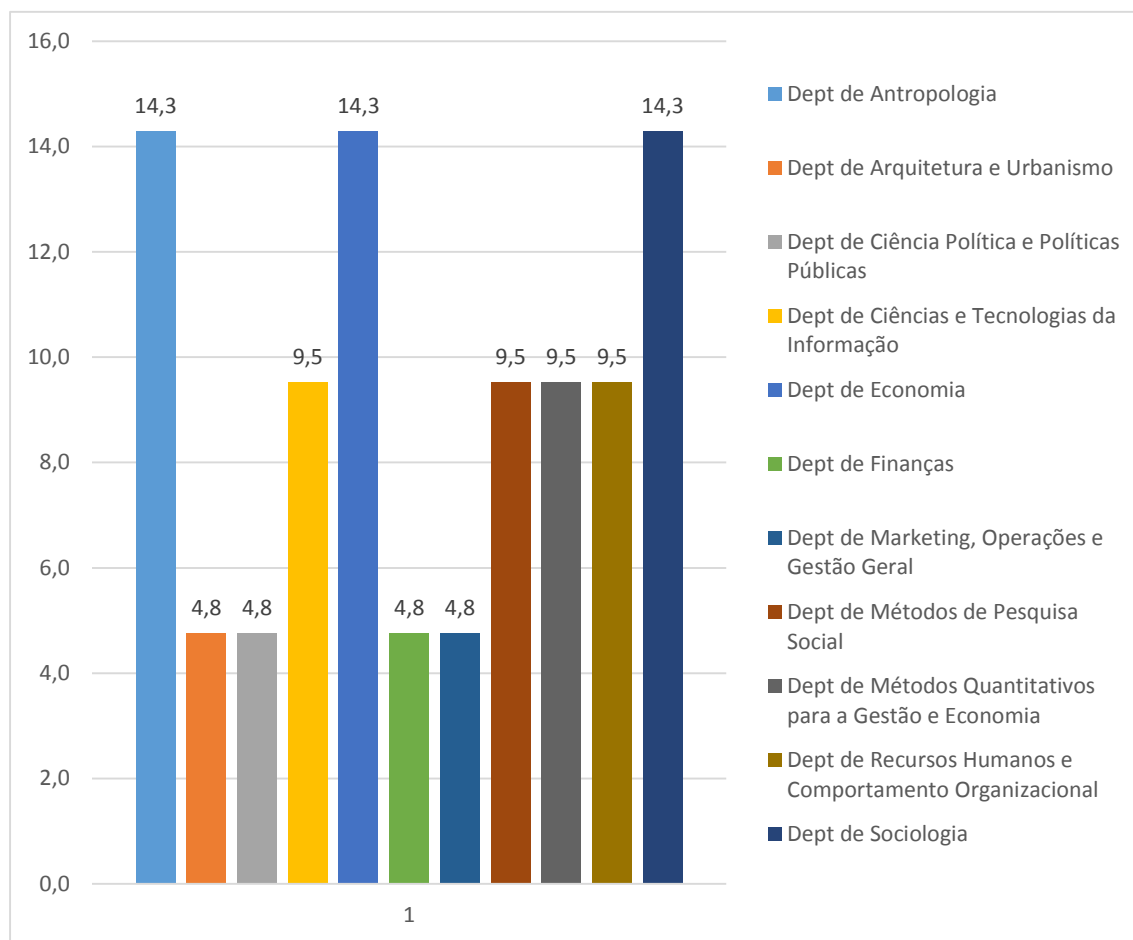


Relativamente aos *Docentes*, a distribuição por *Departamentos* incluiu 11 Departamentos, mais três que no ano passado. Os Departamentos que apresentam maior percentagem de participação são o *Departamento de Antropologia*, o *Departamento de Economia* e o *Departamento de Sociologia*, todos com **14,3%**.

Quadro 7 – Departamento de proveniência dos docentes (frequência e %)

	n	%
Antropologia	3	14,3
Arquitetura e Urbanismo	1	4,8
Ciência Política e Políticas Públicas	1	4,8
Ciências e Tecnologias da Informação	2	9,5
Economia	3	14,3
Finanças	1	4,8
Marketing, Operações e Gestão Geral	1	4,8
Métodos e Pesquisa Social	2	9,5
Métodos Quantitativos para a Gestão e Economia	2	9,5
Recursos Humanos e Comportamento Organizacional	2	9,5
Sociologia	3	14,3

Gráfico 6 – Departamento de proveniência dos docentes



Responderam ao inquérito 12 *Investigadores*, especificando apenas 10 a sua afiliação: *BRU-IUL* (Business Research Unit) (**40,0%**), *CIES-IUL* (Centro de Investigação e Estudos de Sociologia) (**30,0%**) e *Cis-IUL* (Centro de Investigação e Intervenção Social) (**30,0%**).

Quadro 8 – Centro de Investigação de proveniência dos investigadores  
(frequência e %)

	n	%
BRU-IUL	4	40,0
CIES-IUL	3	30,0
Cis-IUL	3	30,0

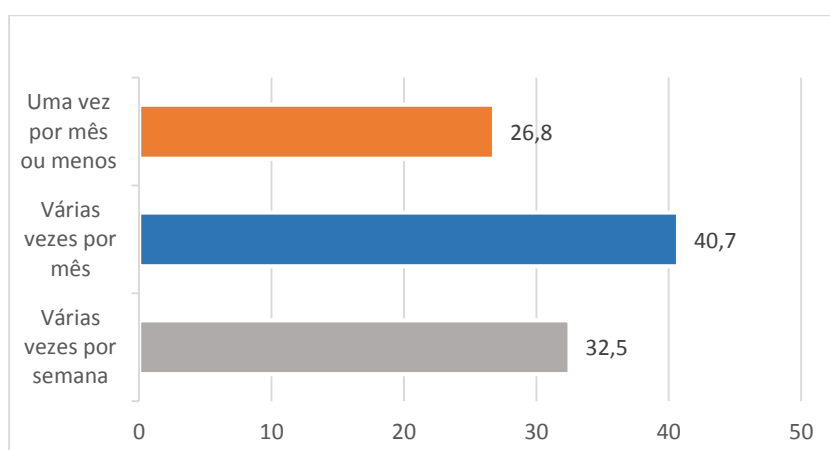
Quanto à *periodicidade de frequência da Biblioteca*, **40,7 %** dos respondentes visita o serviço *Várias vezes por mês*. A maior (*Várias vezes por semana*) e menor periodicidade (*Uma vez por mês ou menos*) apresentam, respetivamente, **32,5%** e **26,8%**. De salientar que a

diferença entre ambos os valores (maior periodicidade e menor periodicidade) praticamente duplicou em relação aos dados do ano de 2015, sendo agora de 5,7% e recaindo a quase totalidade do aumento na periodicidade mais frequente.

Quadro 9 – Frequência de utilização (frequência e %)

	n	%
Várias vezes por semana	143	32,5
Várias vezes por mês	179	40,7
Uma vez por mês ou menos	118	26,8

Gráfico 7 – Frequência de utilização



Cruzando a variável *Frequência de utilização* com as variáveis de caracterização, verifica-se, sem surpresa, que os utilizadores pertencentes à comunidade ISCTE-IUL frequentam mais a Biblioteca que os utilizadores externos.

Em termos médios, o grupo que com mais frequência utiliza os serviços é o grupo dos *Investigadores (2,25)* seguido do grupo dos *Docentes (2,09)*.

Percentualmente, os *Docentes* e os *Estudantes* convergem na opção de *Várias vezes por mês (45,5% e 41,1%,* respetivamente). A categoria *Pessoal não docente e Investigadores* localizam-se nos extremos, os primeiros na frequência *Várias vezes por semana* e os segundos em *Uma vez por mês ou menos*.

Na variável *Género*, não são notadas diferenças entre ambas as categorias. A opção mais frequente é *Várias vezes por mês*, sendo que a média de utilização é ligeiramente superior no *Género Feminino*.

Relativamente ao *Grau académico*, com exceção dos estudantes de *Pós-Graduação*, os valores mais frequentes incidem na periodicidade *Várias vezes por mês*. Em termos médios, os estudantes de *Pós-Graduação* (**2,38**) e os estudantes de *Doutoramento* (**2,11**) acedem mais aos serviços.

No que se refere à *Área científica do curso*, os estudantes de *Tecnologias e Arquitetura* apresentam uma média de uso mais elevada (**2,06**), seguidos dos estudantes de *Ciências Sociais e Humanas* (**1,97**).

Quanto aos *Docentes*, são os da *Escola de Sociologia e Políticas Públicas* que, em média, mais recorrem aos serviços (**2,50**), bem como no caso dos *Investigadores* (**2,67**), se bem que em termos iguais no que respeita à *Escola de Ciências Sociais e Humanas* (**2,67**).



Quadro 10 – Frequência de utilização segundo as variáveis de caracterização  
(frequência, % e média)

		Várias vezes por semana		Várias vezes por mês		Uma vez por mês ou menos		Média
		n	%	n	%	n	%	
		Categoria de utilizador	Pessoal não docente	5	50,0	3	30,0	
	Docente	5	22,7	10	45,5	7	31,8	2,09
	Estudante	130	33,0	162	41,1	102	25,9	1,93
	Investigador	3	25,0	3	25,0	6	50,0	2,25
Pertença institucional	ISCTE-IUL	131	31,7	172	41,6	110	26,6	1,95
	Outra	12	44,4	7	25,9	8	29,6	1,85
Género	Feminino	72	29,8	107	44,2	63	26,0	1,96
	Masculino	71	35,9	72	36,4	55	27,8	1,92
Grau académico	Licenciatura	73	34,4	88	41,5	51	24,1	1,90
	Pós-graduação	2	25,0	1	12,5	5	62,5	2,38
	Mestrado	48	33,8	59	41,5	35	24,6	1,91
	Doutoramento	6	21,4	13	46,4	9	32,1	2,11
Área científica	Gestão	45	39,5	39	34,2	30	26,3	1,87
	Ciências Sociais e Humanas	30	31,6	43	45,3	22	23,2	1,92
	Sociologia e Políticas Públicas	35	29,9	50	42,7	32	27,4	1,97
	Tecnologias e Arquitetura	8	23,5	16	47,1	10	29,4	2,08
	Outras <sup>2</sup>	10	40,0	12	48,0	3	12,0	1,72
Departamento	ISTA	0	0,0	2	66,7	1	33,3	2,33
	IBS	2	22,2	5	55,6	2	22,2	2,00
	ECSH	1	33,3	2	66,7	0	0,0	1,67
	ESPP	1	16,7	1	16,7	4	66,7	2,50
Unidade de Investigação	ISTA	0	0,0	0	0,0	0	0,0	--
	IBS	3	75,0	0	0,0	1	25,0	1,50
	ECSH	0	0,0	1	33,3	2	66,7	2,67
	ESPP	0	0,0	1	33,3	2	66,7	2,67

<sup>2</sup> Refere-se a áreas dos respondentes não pertencentes à comunidade ISCTE-IUL

## 2. Serviços prestados

Os serviços prestados pela Biblioteca foram analisados no que respeita ao conhecimento, utilização e nível de satisfação.

Os três serviços mais utilizados são, por ordem decrescente e sem surpresa, quer pelas características dos mesmos quer por iguais resultados terem sido apurados nos anos anteriores, o *Atendimento* (**91,4%**), a *Referência e Pesquisa* (**82,1%**) e o *Empréstimo Domiciliário* (**72,9%**). A *Leitura Presencial* surge em 4º lugar (**69,0%**).

Dos respondentes, **49,8%** afirma não utilizar o serviço de *Fotocopiadoras (self-service)*.

Em todos os itens desta opção (Utilização dos serviços), constata-se uma redução percentual relativamente ao ano de 2015, com exceção do serviço/atividade *Livro do Mês*.

Os serviços em relação aos quais o desconhecimento é maior são o *Banco de ofertas de monografias*, o *Banco de ofertas de publicações periódicas*<sup>3</sup>, as *Conversas da Biblioteca* e o *Empréstimo interbibliotecas*. O único serviço cujo desconhecimento diminuiu (em 1,6%) foi o serviço/atividade *Livro do Mês*.

---

<sup>3</sup> Os resultados referentes aos itens *Banco de ofertas Monografias* e *Banco de Ofertas Publicações Periódicas* devem ser interpretados com restrições, uma vez que se verificou não constarem em todos os questionários distribuídos em formato papel, não se apresentando, por isso, esta opção a todos os respondentes; ainda assim, considerou-se pertinente a validação destes questionários para tratamento.

Quadro 11 – Utilização e conhecimento dos serviços  
(frequência e %)

	Utiliza		Não utiliza		Não conhece	
	n	%	n	%	n	%
Atendimento	404	91,4	18	4,1	18	4,1
Leitura presencial	305	69,0	90	20,4	42	9,5
Referência e pesquisa	363	82,1	53	12,0	24	5,4
Empréstimo domiciliário	322	72,9	74	16,7	40	9,0
Empréstimo interbibliotecas	89	20,1	209	47,3	137	31,0
Reserva das salas para trabalho de grupo	230	52,0	150	33,9	56	12,7
Fotocopiadoras (self-service)	155	35,1	220	49,8	63	14,3
Formação (Apresentação da Biblioteca)	168	38,0	181	41,0	85	19,2
Formação (Bases de dados, Repositório, ...)	195	44,1	152	34,4	74	16,7
Banco de Ofertas Monografias	109	24,7	131	29,6	186	42,1
Banco de Ofertas Publicações Periódicas	132	29,9	125	28,3	170	38,5
Exposições Bibliográficas Temáticas	181	41,0	152	34,4	97	21,9
Conversas da Biblioteca	86	19,5	205	46,4	141	31,9
Livro do Mês	139	31,4	168	38,0	125	28,3
Arte na Biblioteca	201	45,5	135	30,5	95	21,5

Quadro 12 – Satisfação com os serviços (frequência e %)

	Insatisfeito		Pouco satisfeito		Satisfeito		Muito satisfeito	
	n	%	n	%	n	%	n	%
	Atendimento	13	3,2	28	6,9	204	50,5	159
Leitura presencial	2	0,7	12	3,9	173	56,7	118	38,7
Referência e pesquisa	4	1,1	16	4,4	176	48,5	167	46,0
Empréstimo domiciliário	5	1,8	21	6,5	109	33,9	187	58,1
Empréstimo interbibliotecas	5	5,6	9	10,1	5	56,2	25	28,1
Reserva das salas para trabalho de grupo	17	7,4	38	15,7	130	56,5	47	20,4
Fotocopiadoras (self-service)	9	5,8	26	16,8	95	61,3	25	16,1
Formação (Apresentação da Biblioteca)	5	3,0	4	2,4	102	60,7	57	33,9
Formação (Bases de dados, Repositório, ...)	4	2,1	15	7,7	102	52,3	74	37,9
Banco de Ofertas Monografias	3	2,8	11	10,1	66	60,6	29	26,6
Banco de Ofertas Publicações Periódicas	3	2,3	8	6,1	77	58,3	44	33,3
Exposições Bibliográficas Temáticas	5	2,8	12	6,8	115	63,5	49	27,1
Conversas da Biblioteca	3	3,5	9	10,5	52	60,5	22	25,6
Livro do Mês	3	2,2	5	3,6	97	69,8	34	24,5
Arte na Biblioteca	8	4,0	12	6,0	122	60,7	59	29,4

A diferença entre o valor máximo (*Empréstimo domiciliário*: **3,48**) e valor mínimo (*Fotocopiadoras (self-service)*): **2,88**) é pouco acentuada.

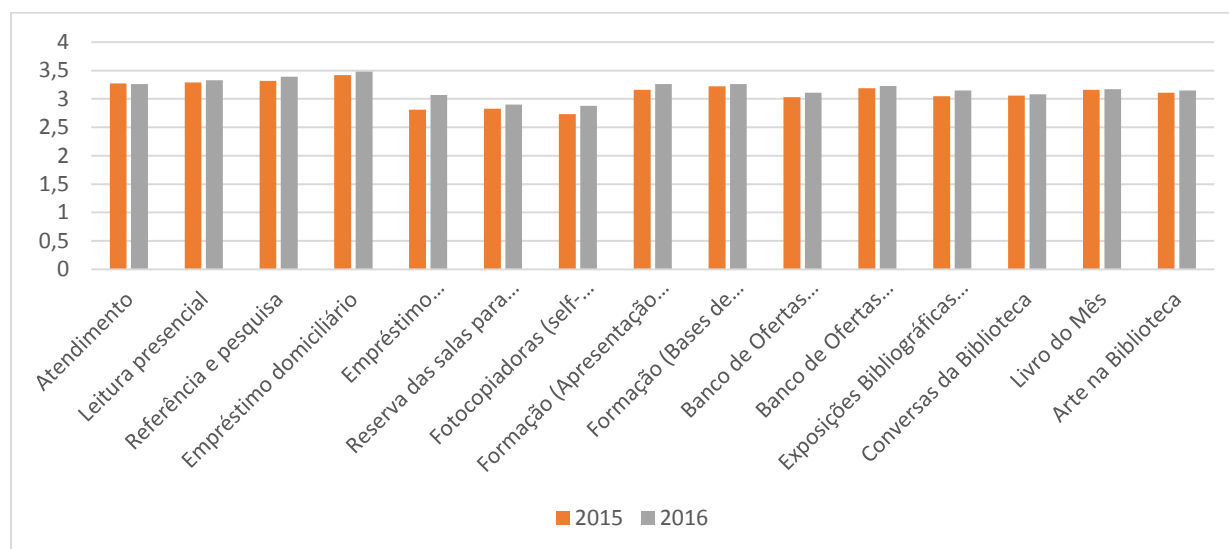
Todos os valores referentes ao nível de satisfação com os serviços da Biblioteca aumentaram ligeiramente em relação a 2015, com exceção do serviço *Atendimento* que baixou de **3,27** para **3,26**, não tendo ainda assim relevância estatística.

O *Empréstimo interbibliotecas* foi o serviço cujo índice de satisfação mais aumentou (0,26%).

Quadro 13 – Índice de satisfação: 2015-2016

	2015	2016
Atendimento	3,27	3,26
Leitura presencial	3,29	3,33
Referência e pesquisa	3,32	3,39
Empréstimo domiciliário	3,42	3,48
Empréstimo interbibliotecas	2,81	3,07
Reserva das salas para trabalho de grupo	2,83	2,90
Fotocopiadoras (self-service)	2,73	2,88
Formação (Apresentação da Biblioteca)	3,16	3,26
Formação (Bases de dados, Repositório, ...)	3,22	3,26
Banco de Ofertas Monografias	3,03	3,11
Banco de Ofertas Publicações Periódicas	3,19	3,23
Exposições Bibliográficas Temáticas	3,05	3,15
Conversas da Biblioteca	3,06	3,08
Livro do Mês	3,16	3,17
Arte na Biblioteca	3,11	3,15

Gráfico 8 – Índice de satisfação com os serviços: 2015 e 2016



Cruzando o *Índice de satisfação com os serviços* e as variáveis de caracterização, resulta que a categoria mais satisfeita corresponde aos *Docentes* (**3,51**), seguida dos *Investigadores* (**3,42**).

Relativamente à *pertença institucional*, os respondentes de *Outra instituição* afirmam-se mais satisfeitos (**3,54**) que os do *ISCTE-IUL* (**3,23**).

No tocante ao *Género*, é o *Masculino* que apresenta a média de satisfação de valor mais alto.

Entre os ciclos de ensino, os estudantes de *Pós-Graduação* encontram-se mais satisfeitos (**3,43**); menos satisfeitos estão os estudantes de *1º ciclo* (**3,14**).

Da *Área Científica de Sociologia e Políticas Públicas*, provêm os estudantes que se mostram mais satisfeitos com os serviços (**3,31**).

Da mesma forma, são os *Docentes* pertencentes a esta escola (*Escola de Sociologia e Políticas Públicas*) que apresentam o maior índice de satisfação (**3,77**). No caso dos *Investigadores*, pelo contrário, os da área de *Gestão* encontram-se em média mais satisfeitos (**3,52**).

Quadro 14 – Índice de satisfação com os serviços  
segundo as variáveis de caracterização

		<b>Média</b>
Categoria de utilizador	Pessoal não docente	3,30
	Docente	3,51
	Estudante	3,22
	Investigador	3,42
Pertença institucional	ISCTE-IUL	3,23
	Outra	3,54
Género	Feminino	3,22
	Masculino	3,28
Grau académico	Licenciatura	3,14
	Pós-graduação	3,43
	Mestrado	3,31
	Doutoramento	3,36
Área científica	Gestão	3,19
	Ciências Sociais e Humanas	3,20
	Sociologia e Políticas Públicas	3,31
	Tecnologias e Arquitetura	3,18
	Outras <sup>4</sup>	3,17
Departamento	ISTA	3,44
	IBS	3,44
	ECSH	3,29
	ESPP	3,77
Unidade de Investigação	ISTA	--
	IBS	3,52
	ECSH	3,01
	ESPP	3,35

---

<sup>4</sup> Refere-se a áreas dos respondentes não pertencentes à comunidade ISCTE-IUL

No que respeita à *Idade*, utilizou-se o procedimento estatístico da correlação de forma a determinar o grau de associação desta categoria de caracterização com o *Índice de satisfação*. O valor apurado é positivo, o que significa que à medida que a fator *Idade* aumenta, aumenta igualmente o nível de satisfação com os serviços prestados.

Quadro 15 – Correlação entre o Índice de satisfação com os serviços e a idade

		Índice de satisfação com os serviços
Idade	Correlação de Pearson	0,260**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	421

\*\* . A correlação é significativa no nível 0,01 (unilateral).

Analisado o *Índice de satisfação* segundo a *frequência de utilização*, verifica-se que são os utilizadores com frequência intermédia e os utilizadores que frequentam com mais regularidade a Biblioteca que se encontram mais satisfeitos (respetivamente, **3,27** e **3,26**).

Quadro 16 – Índice de satisfação com os serviços segundo a frequência de utilização

		Média
Frequência da Biblioteca	Várias vezes por semana	3,26
	Várias vezes por mês	3,27
	Uma vez por mês ou menos	3,20



### 3. Recursos de Informação

Os resultados relativos à utilização e à opinião sobre diversos aspetos relacionados com os recursos de informação disponibilizados pela Biblioteca apontam para que as características mais valorizadas são a *Quantidade* (**83,3%**) e a *Acessibilidade* (**82,1%**) dos recursos de informação. No que respeita à utilização dos recursos, a *Página da Internet* é, neste ano, o item mais utilizado (**83,6%**), seguido do *Catálogo Bibliográfico* (**81,4%**).

Os recursos menos utilizados são o *Facebook* (**40,4%**) e o *Blogue* (**38,7%**) da Biblioteca. Este último recurso é, também, o menos conhecido dos utilizadores (**45,6%**), seguido do *Diretório de Recursos web* (**45,5%**).

Quadro 17 – Utilização e conhecimento dos recursos de informação (frequência e %)

	Utiliza		Não utiliza		Não conhece	
	n	%	n	%	n	%
	Monografias	233	53,3	107	24,5	97
Periódicos	236	54,5	119	27,5	78	18,0
Obras de referência	319	74,0	58	13,5	54	12,5
Acessibilidade dos recursos de informação	358	82,1	41	9,4	37	8,5
Quantidade dos recursos de informação	364	83,3	37	8,5	36	8,2
Catálogo bibliográfico	354	81,4	39	9,0	42	9,7
Bases de dados especializadas	305	70,0	70	16,1	61	14,0
B-On	287	66,1	80	18,4	67	15,4
Página de Internet	366	83,8	37	8,4	35	8,0
Repositório ISCTE-IUL	328	75,2	55	12,6	53	12,2
Biblionews	128	29,6	144	33,3	161	37,2
Listagem quinzenal das últimas aquisições	128	29,6	135	31,2	170	39,3
Cadernos Temáticos na web	100	23,0	157	36,1	178	40,6
Blogue da Biblioteca	68	15,7	168	38,7	198	45,6
Facebook da Biblioteca	80	18,5	175	40,4	178	41,1
Diretório de recursos web	118	27,7	114	26,8	194	45,5

Quadro 18 – Satisfação com os recursos de informação (frequência e %)

	Insatisfeito		Pouco satisfeito		Satisfeito		Muito satisfeito	
	n	%	n	%	n	%	n	%
	Qualidade das monografias	3	1,3	9	3,9	149	63,9	72
Qualidade dos periódicos	2	0,8	8	3,4	152	64,4	74	31,4
Qualidade das obras de referência	4	1,3	7	2,2	184	57,7	124	38,9
Acessibilidade dos recursos de informação	2	0,6	21	5,9	193	53,9	142	39,7
Quantidade dos recursos de informação	6	1,6	31	8,5	200	54,9	127	34,9
Qualidade do catálogo bibliográfico	5	1,4	21	5,9	200	56,5	128	36,2
Qualidade das bases de dados especializadas	5	1,6	20	6,6	170	55,7	110	36,1
Qualidade da B-on	5	1,7	21	7,3	160	55,7	101	35,2
Qualidade da página de Internet	11	3,0	40	10,9	213	58,2	102	27,9
Qualidade do Repositório ISCTE-IUL	7	2,1	28	8,5	173	52,7	120	36,6
BiblioNews	3	2,3	9	7,0	84	65,6	32	25,0
Listagem quinzenal das últimas aquisições	2	1,6	9	7,0	78	60,9	39	30,5
Cadernos Temáticos na web	3	3,0	8	8,0	66	66,0	23	23,0
Blogue da Biblioteca	3	4,4	4	5,9	43	63,2	18	26,5
Facebook da Biblioteca	4	5,0	10	12,5	50	62,5	16	20,0
Diretório de recursos web	3	2,5	7	5,9	78	66,1	30	25,4

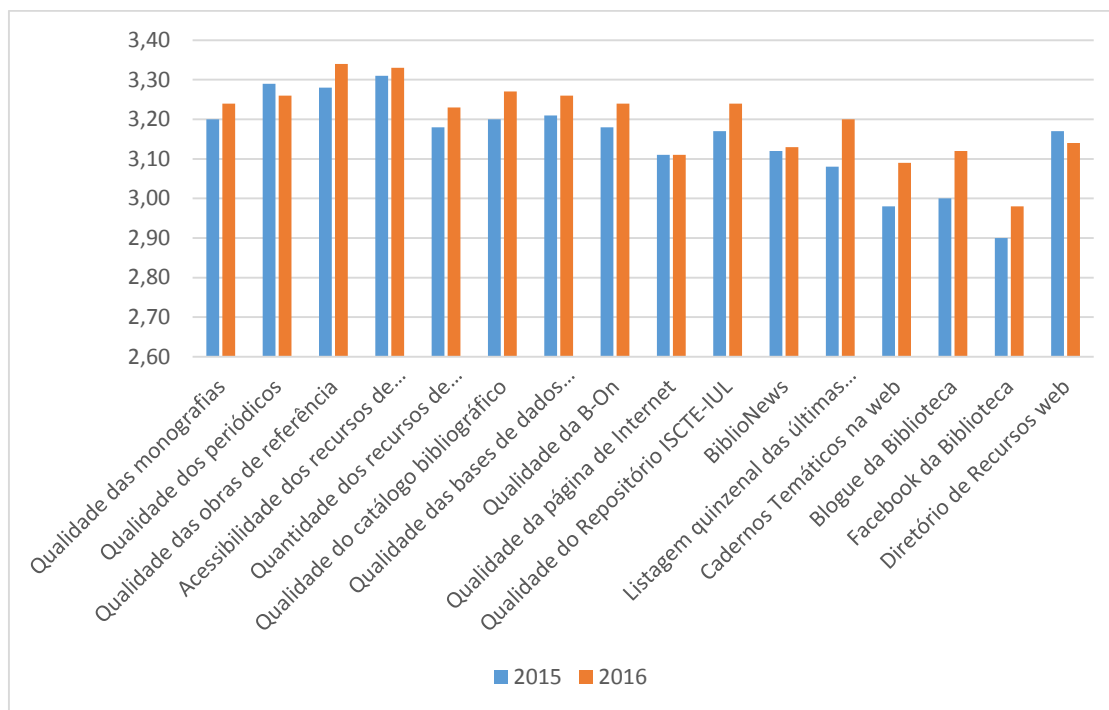
Relativamente à *satisfação com os recursos de informação*, o índice mais elevado reporta à *Qualidade das obras de referência (3,34)*, seguido do fator *Acessibilidade aos recursos de informação (3,33)*.

Comparando os dados de 2015 e 2016, apenas os itens *Qualidade dos periódicos* e *Diretório de recursos web* desceram a média de satisfação (respetivamente, de 3,29 para **3,26** e de 3,17 para **3,14**); a *Qualidade da página da Internet* manteve exatamente o mesmo nível de satisfação (**3,11**). Os restantes recursos analisados subiram a sua cotação.

De salientar que os recursos que, no ano passado, apresentaram as médias mais baixas, o *Facebook da Biblioteca* (2,90) e os *Cadernos Temáticos na Web* (2,98) apresentam resultados mais favoráveis; o primeiro tem agora uma média de satisfação de **2,98** e o segundo de **3,09**.

Quadro 19 – Satisfação com os recursos de informação – 2015 e 2016		
	2015	2016
Qualidade das monografias	3,20	3,24
Qualidade dos periódicos	3,29	3,26
Qualidade das obras de referência	3,28	3,34
Acessibilidade dos recursos de informação	3,31	3,33
Quantidade dos recursos de informação	3,18	3,23
Qualidade do catálogo bibliográfico	3,20	3,27
Qualidade das bases de dados especializadas	3,21	3,26
Qualidade da B-on	3,18	3,24
Qualidade da página de Internet	3,11	3,11
Qualidade do Repositório ISCTE-IUL	3,17	3,24
BiblioNews	3,12	3,13
Listagem quinzenal das últimas aquisições	3,08	3,20
Cadernos Temáticos na web	2,98	3,09
Blogue da Biblioteca	3,00	3,12
Facebook da Biblioteca	2,90	2,98
Diretório de Recursos Web	3,17	3,14

Gráfico 9 – Índice de satisfação com os recursos de informação: 2015-2016



Cruzando estes valores com as variáveis de caracterização, afere-se que são os *Docentes* (**3,43**) os mais satisfeitos com os recursos de informação colocados à disposição.

Os utilizadores pertencentes ao ISCTE-IUL (**3,23**) apresentam um índice de satisfação com os recursos inferior aos utilizadores provenientes de outras instituições (**3,47**).

Quanto ao *Género*, é o *Feminino* que se encontra mais satisfeito (**3,24**), sendo que no que se refere ao *Grau académico*, os estudantes de *Pós-Graduação* manifestam maior agrado (**3,33**), seguidos dos estudantes de *Mestrado* (**3,25**).

A *Área científica* do ISCTE-IUL com índice mais elevado é a da *Sociologia e Políticas Públicas* (**3,24**), seguida da área de *Gestão* (**3,23**).

Os *Departamentos* mais satisfeitos, através da categoria de utilizador *Docente*, são os pertencentes à *Escola de Sociologia e Políticas Públicas* (**3,70**); no caso dos *Centros de Investigação*, são os da área de *Gestão* (**3,54**).

Quadro 20 – Índice de satisfação com os recursos de informação segundo as variáveis de caracterização

		Média
Categoria de utilizador	Pessoal não docente	3,30
	Docente	3,43
	Estudante	3,22
	Investigador	3,27
Pertença institucional	ISCTE-IUL	3,23
	Outra	3,47
Género	Feminino	3,24
	Masculino	3,22
Grau académico	Licenciatura	3,19
	Pós-graduação	3,33
	Mestrado	3,25
	Doutoramento	3,24
Área científica	Gestão	3,23
	Ciências Sociais e Humanas	3,19
	Sociologia e Políticas Públicas	3,24
	Tecnologias e Arquitetura	3,14
	Outra <sup>5</sup>	3,24
Departamento	ISTA	3,16
	IBS	3,38
	ECSH	3,30
	ESPP	3,70
Unidade de Investigação	ISTA	--
	IBS	3,54
	ECSH	3,24
	ESPP	3,00

---

<sup>5</sup> Refere-se a áreas dos respondentes não pertencentes à comunidade ISCTE-IUL

O fator *Idade* foi novamente correlacionado, desta vez com o *índice de satisfação com os recursos*, resultando na mesma interpretação que se verificou no caso dos serviços: à medida que a idade aumenta, aumenta igualmente o nível de satisfação.

Quadro 21 – Correlação entre índice de satisfação com os recursos de informação e idade

		Índice de satisfação com os recursos
Idade	Correlação de Pearson	0,133**
	Sig. (bilateral)	0,004
	N	393

\*\* A correlação é significativa no nível 0,01 (unilateral).

Os utilizadores mais frequentes são os mais satisfeitos com os recursos de informação. Relativamente a 2015, constata-se uma alteração significativa, uma vez que eram apenas os utilizadores com frequência moderada os que apresentavam maior nível de satisfação.

Quadro 22 – Índice de satisfação com os recursos de informação segundo a frequência de utilização

		Média
Frequência da Biblioteca	Várias vezes por semana	3,26
	Várias vezes por mês	3,26
	Uma vez por mês ou menos	3,16

## 4. Instalações

De uma forma geral, os utilizadores estão muito satisfeitos com as instalações.

Quadro 23 – Satisfação com as instalações (frequência e %)

	Insatisfeito		Pouco satisfeito		Satisfeito		Muito satisfeito	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Iluminação	5	1,2	13	3,1	183	43,1	224	52,7
Sossego	15	3,6	53	12,6	194	46,0	160	37,9
Conforto	7	1,7	51	12,2	196	46,9	164	39,2
Ar condicionado e ventilação	7	1,7	39	9,3	223	53,1	151	36,0
Quantidade de postos de pesquisa	15	3,9	34	8,9	216	56,8	115	30,3
Mobiliário (mesas de leitura)	12	2,9	38	9,3	193	47,3	165	40,4
Horário de funcionamento	26	6,2	64	15,3	211	50,6	116	27,8

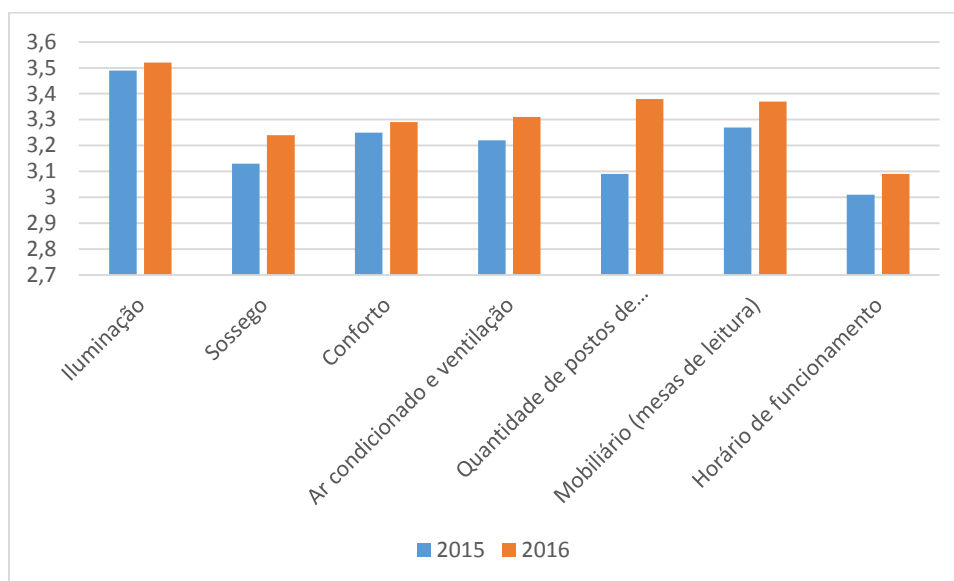
Todos os itens referentes à *satisfação com as instalações* melhoraram em 2016. A *Iluminação* continua a ser o ponto com maior grau de satisfação (**3,52**). Segue-se a *Quantidade dos postos de pesquisa* (**3,38**) e o *Mobiliário* (**3,37**). O item em relação ao qual os utilizadores manifestam maior insatisfação é o *Horário de funcionamento* (**3,09**).

Quadro 24 – Índice de satisfação com as instalações: 2015 e 2016

	2015	2016
Iluminação	3,49	3,52
Sossego	3,13	3,24
Conforto	3,25	3,29
Ar condicionado e ventilação	3,22	3,31
Quantidade de postos de pesquisa	3,09	3,38
Mobiliário (mesas de leitura)	3,27	3,37
Horário de funcionamento	3,01	3,09



Gráfico 10 – Índice de satisfação com as instalações: 2015-2016



Relacionando o *Índice de satisfação com as instalações* com as variáveis de caracterização, temos novamente os *Docentes* (**3,53**) a mostrarem-se mais satisfeitos.

Quanto ao aspeto da *Pertença institucional*, verifica-se novamente, um maior grau de satisfação por parte dos utilizadores provenientes de instituições externas (**3,46**).

Contrariamente às duas dimensões anteriores, são os utilizadores do *Género Masculino* (**3,24**) mais agradados com as instalações.

No que se refere ao *Grau Académico*, também existem diferenças: os estudantes de *3º ciclo* apresentam maior nível de satisfação (**3,24**).

A *Área científica da Gestão* (**3,25**) apresenta o maior valor de satisfação com as instalações.

Destaque-se novamente, o nível de satisfação manifestado pelos utilizadores externos (**3,24**).

Quanto à Escola que agrega os *Departamentos* cujos se docentes manifestam mais satisfeitos,

surge novamente a *Escola de Sociologia e Políticas Públicas* (**3,71**). Os *Investigadores* mais

agradados com este aspeto pertencem à *International Business School* (**3,81**).

Quadro 25 – Índice de satisfação com as instalações segundo as variáveis de caracterização

		Média
Categoria de utilizador	Pessoal não docente	3,34
	Docente	3,53
	Estudante	3,19
	Investigador	3,43
Pertença institucional	ISCTE-IUL	3,20
	Outra	3,46
Género	Feminino	3,20
	Masculino	3,24
Grau académico	Licenciatura	3,21
	Pós-graduação	3,11
	Mestrado	3,17
	Doutoramento	3,24
Área científica	Gestão	3,25
	Ciências Sociais e Humanas	3,20
	Sociologia e Políticas Públicas	3,13
	Tecnologias e Arquitetura	3,16
	Outra <sup>6</sup>	3,24
Departamento	ISTA	3,52
	IBS	3,50
	ECSH	3,33
	ESPP	3,71
Unidade de Investigação	ISTA	--
	IBS	3,81
	ECSH	3,68
	ESPP	3,10

---

<sup>6</sup> Refere-se a áreas dos respondentes não pertencentes à comunidade ISCTE-IUL

A correlação de *Idade* é novamente positiva.

Quadro 26 – Correlação entre índice de satisfação com as instalações e a idade

		Índice de satisfação com as instalações
Idade	Correlação de Pearson	0,051**
	Sig. (unilateral)	0,147
	N	426

\*\* A correlação é significativa no nível 0,01 (unilateral).

Contrariamente às dimensões *serviços e recurso de informações*, são os utilizadores que menos frequentam a Biblioteca que mais satisfeitos se encontram com as instalações (**3,30**). Inversamente, são os que a visitam com maior frequência que se manifestam menos satisfeitos com as instalações (**3,16**).

Quadro 27 – Índice de satisfação com as instalações segundo a frequência de utilização

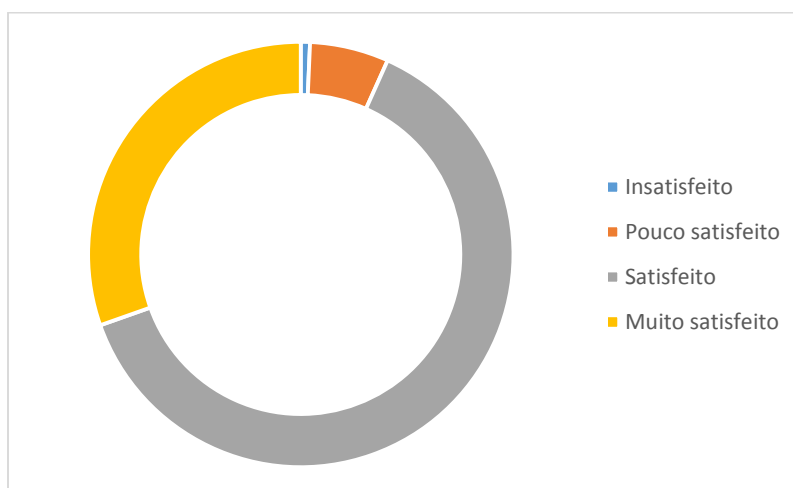
		Média
Frequência da Biblioteca	Várias vezes por semana	3,16
	Várias vezes por mês	3,21
	Uma vez por mês ou menos	3,30

## 5. Satisfação global

No que respeita ao nível de satisfação global apenas **0,7%** manifestam a sua insatisfação.

**6%** encontram-se pouco satisfeitos. **62,9 %** estão satisfeitos e **30,4%** muito satisfeitos, totalizando mais de 90%; em relação ao ano de 2015, verifica-se uma ligeira descida na percentagem de utilizadores satisfeitos (1,6%) e um aumento dos utilizadores muitos satisfeitos (2,7%).

Gráfico 11 – Nível de satisfação global



Cruzando o *Índice de satisfação global* com as variáveis de caracterização, os *Docentes* revelam-se novamente os mais satisfeitos (**3,55**), bem como os utilizadores não pertencentes ao ISCTE-IUL (**3,29**).

Quanto ao *Género*, a média é exatamente igual em ambos os casos (**3,23**).

Relativamente ao *Grau académico*, são os estudantes de *Pós-Graduação* os mais satisfeitos (**3,38**), seguidos dos que frequentam *Mestrado* (**3,29**).

No que se refere à *Área Científica*, são novamente os estudantes dos cursos pertencentes a *Sociologia e Políticas Públicas*, que apresentam a média mais elevada (**3,29**). Registe-se, no entanto, a média de **3,33** de satisfação global no que concerne a áreas científicas não pertencentes ao ISCTE, ou seja, cujos respondentes são utilizadores externos.

Os *Departamentos e Unidades de Investigação* não apresentam novidades: no primeiro caso, a *Escola de Sociologia e Políticas Públicas (3,83)* é a mais satisfeita globalmente e, no segundo caso, são os *Centros de Investigação* provenientes da área de *Gestão (3,67)*.

Quadro 28 – Índice de satisfação global

		Média
Categoria de utilizador	Pessoal não docente	3,40
	Docente	3,55
	Estudante	3,20
	Investigador	3,50
Pertença institucional	ISCTE-IUL	3,23
	Outra	3,29
Género	Feminino	3,23
	Masculino	3,23
Grau académico	Licenciatura	3,14
	Pós-graduação	3,38
	Mestrado	3,29
	Doutoramento	3,17
Área científica	Gestão	3,16
	Ciências Sociais e Humanas	3,19
	Sociologia e Políticas Públicas	3,29
	Tecnologias e Arquitetura	2,97
	Outras <sup>7</sup>	3,33
Departamento	ISTA	3,33
	IBS	3,67
	ECSH	3,67
	ESPP	3,83
Unidade de Investigação	ISTA	--
	IBS	3,67
	ECSH	3,33
	ESPP	3,60

<sup>7</sup> Refere-se a áreas dos respondentes não pertencentes à comunidade ISCTE-IUL

A variável *Idade* apresenta uma correlação positiva; os utilizadores mais velhos mostram-se mais satisfeitos globalmente.

Quadro 29 – Correlação<sup>8</sup> entre Índice de satisfação global e idade

		Índice de satisfação global
Idade	Correlação de Pearson	0,214**
	Sig. (unilateral)	0,000
	N	434

\*\* . A correlação é significativa no nível 0,01 (unilateral).

Quem frequenta a Biblioteca mais vezes surge com maior nível de satisfação (**3,26**).

Quadro 30 – Índice de satisfação com as instalações segundo a frequência de utilização

		Média
Frequência da Biblioteca	Várias vezes por semana	3,26
	Várias vezes por mês	3,24
	Uma vez por mês ou menos	3,17

---

<sup>8</sup> Foi utilizado o método de correlação de Pearson; no ano de 2015, foi aplicado o método de Spearman

## 6. Utilização de recursos eletrónicos

O *Catálogo bibliográfico* e a *B-On* são os recursos eletrónicos mais utilizados (**50,2%**). A seguir surge o *Repositório do ISCTE-IUL*, com **49,5%**.

Quadro 31 – Utilização de recursos de informação eletrónicos (frequência e %)

	Não utiliza		Utiliza	
	n	%	n	%
ABI/INFORM Complete	402	91,0	40	9,0
Anthropology Plus	432	97,7	10	2,3
Bloomberg	426	96,4	16	3,6
B-on	220	49,8	222	50,2
Catálogo bibliográfico	220	49,8	222	50,2
Datastream	435	98,4	7	1,6
Diretório de Recursos Web	423	95,7	19	4,3
EconLit	440	99,5	2	0,5
Hospitality & Tourism Complete	441	99,8	1	0,2
ICPSR	442	100,0	0	0,0
IFRS - International Financial Reporting Standards	427	96,6	15	3,4
JSTOR - Arts & Sciences II	391	88,5	51	11,5
PsycArticles	404	91,4	38	8,6
Psychology and Behavioral Sciences Collection	414	93,7	28	6,3
PsycINFO	406	91,9	36	8,1
Repositório ISCTE-IUL	223	50,5	219	49,5
RETRIEVO - Agregador de Recursos	379	85,7	63	14,3
SCOPUS	381	86,2	61	13,8
Web of Science	364	82,4	78	17,6
Outros sites / outros recursos	360	81,4	82	18,6

De forma a especificar esta informação, foi cruzada a utilização dos recursos eletrónicos cujo uso se situa acima dos 10% com as variáveis de caracterização *Categoria do utilizador*, *Grau académico frequentado* e *Área Científica*.

Da sua análise resulta que os recursos eletrónicos mais consultados pelos docentes são a *JSTOR* (**20,4%**) e a *SCOPUS* (**18,3%**). A *SCOPUS* é, igualmente, o recurso que os investigadores mais usam (**11,7%**). No caso dos estudantes, o *Repositório ISCTE-IUL* (**91,3%**), em primeiro lugar, o *RETRIEVO* (**88,9%**) e o *Catálogo bibliográfico* (**87,3%**) são os recursos eletrónicos mais utilizados.

Por grau de ensino, os estudantes de *Licenciatura* servem-se, em primeiro lugar, do *RETRIEVO* (**50,0%**), em segundo lugar, do *Catálogo bibliográfico* (**48,7%**) e, em terceiro lugar, do *Repositório ISCTE-IUL* (**45,2%**). Os estudantes de *Pós-Graduação* acedem, principalmente e por esta ordem, à *Web of Science* (**3,3%**) e ao *Catálogo bibliográfico* (**3,1%**). Os estudantes de *Mestrado* preferem a *B-On* (**46,8%**), a *Web of Science* (**45,0%**) e o *Repositório ISCTE-IUL* (**42,6%**). Os *Doutorandos* acedem à *SCOPUS* (**37,5%**), à *JSTOR* (**28,6%**) e à *Web of Science* (**21,7%**).

No que se refere às *Áreas científicas*, apenas a área de *Gestão* coloca a *B-On* em primeiro lugar (**28,7%**). As *Ciências Sociais e Humanas* consultam, principalmente, a *JSTOR* (**40,6%**), bem como a área das *Tecnologias e Arquitetura* (**15,6%**). A *Sociologia e Políticas Públicas* utilizam o *Repositório ISCTE-IUL* e, a par, a *Web of Science* (**44,4%**).

A leitura da informação por recurso permite-nos, ainda, concluir o seguinte: a *B-On*, a *SCOPUS* e a *Web of Science* é utilizada sobretudo por estudantes de *Mestrado* da área da *Sociologia e Políticas Sociais*; o *Catálogo bibliográfico*, o *Repositório ISCTE-IUL* e o *RETRIEVO* por estudantes de *Licenciatura* da mesma área científica; a *JSTOR* por estudantes de *Mestrado* provenientes das *Ciências Sociais e Humanas*.



Quadro 32 – Utilização de recursos de informação eletrónicos segundo a categoria de utilizador (%)

	Pessoal não docente	Docente	Estudante	Investigador
B-On	3,2	6,4	86,8	3,6
Catálogo bibliográfico	2,3	6,8	87,3	3,6
JSTOR	0,0	20,4	73,5	6,1
Repositório ISCTE-IUL	1,4	4,1	91,3	3,2
RETRIEVO	3,2	3,2	88,9	4,8
SCOPUS	1,7	18,3	68,3	11,7
Web of Science	2,6	11,7	77,9	7,8

Quadro 33 – Utilização de recursos de informação eletrónicos segundo o grau frequentado (%)

	Licenciatura	Pós-Graduação	Mestrado	Doutoramento
B-On	40,5	1,6	46,8	11,1
Catálogo bibliográfico	48,7	3,1	38,7	9,4
JSTOR	28,6	2,9	40,0	28,6
Repositório ISCTE-IUL	45,2	2,0	42,6	10,2
RETRIEVO	50,0	0,0	37,5	12,5
SCOPUS	20,0	0,0	42,5	37,5
Web of Science	30,0	3,3	45,0	21,7

Quadro 34 – Utilização de recursos de informação eletrónicos segundo a Área científica (%)

			Sociologia e	
	Gestão	Ciências Sociais e Humanas	Políticas Públicas	Tecnologias e Arquitetura
B-On	28,7	22,5	43,3	5,6
Catálogo bibliográfico	20,6	29,4	42,8	7,2
JSTOR	6,3	40,6	37,5	15,6
Repositório ISCTE-IUL	25,4	22,2	44,4	7,9
RETRIEVO	17,0	32,1	41,5	9,4
SCOPUS	26,3	28,9	34,2	10,5
Web of Science	22,2	27,8	44,4	5,6

## Sumário de informação

1. A participação na resposta ao inquérito aumentou em relação a 2015
2. Foi possível, este ano, auscultar igualmente a opinião dos utilizadores externos ao ISCTE-IUL
3. De acordo com os anos anteriores, a maior percentagem de respondentes são estudantes
4. A diferença entre respondentes do *Género feminino* e do *Género masculino* diminuiu em relação a 2015
5. As *idades* dos participantes são valores heterogéneos, sendo a média de 27,7 anos
6. Verifica-se uma ligeira redução da participação dos estudantes de *3º ciclo* e um aumento de adesão dos estudantes de *Mestrado*, comparativamente aos dados de 2015
7. A *área científica* de *Sociologia e Políticas Públicas* é a área com maior percentagem de respondentes, sobretudo, no caso da *Pós-Graduação*, do *Mestrado* e do *Doutoramento*; nas *Licenciaturas*, a área científica mais relevante é a de *Gestão*
8. Quanto aos *Docentes*, pertencem sobretudo aos Departamentos de *Antropologia*, *Economia* e *Sociologia*
9. No que respeita aos *Investigadores*, a sua afiliação encontra-se dispersa pelos *Centros de Investigação BRU-IUL*, *CIES-IUL* e *Cis-IUL*
10. Quase metade dos respondentes visita a Biblioteca *várias vezes por mês*, mas em relação a 2015 há mais utilizadores a frequentarem *várias vezes por semana* os serviços
11. Os serviços mais utilizados na Biblioteca são o *Atendimento*, a *Referência e Pesquisa* e o *Empréstimo Domiciliário*
12. O serviço menos utilizado é o serviço de *Reprodução por fotocópia*
13. O *Livro do Mês* é o serviço/atividade em relação ao qual os utilizadores aumentaram o seu conhecimento em relação a 2015
14. Todos os valores referentes ao nível de satisfação com os serviços prestados pela Biblioteca aumentaram ligeiramente em relação a 2015 (com exceção do serviço de *Atendimento* que baixou, não apresentando a redução relevância estatística).
15. O *Empréstimo interbibliotecas* foi o serviço cujo índice de satisfação mais aumentou
16. Os *Docentes*, os *utilizadores externos*, os *Homens*, os *estudantes de Pós-Graduação* e da área de *Sociologia e Políticas Públicas* são os mais satisfeitos com os serviços prestados
17. Os utilizadores que menos vêm à Biblioteca são simultaneamente os que se manifestam menos satisfeitos com os serviços
18. Os aspetos mais valorizados, em termos de recursos de informação são a *Quantidade* e *Acessibilidade*

19. Utiliza-se, sobretudo, a *Página da Internet* e o *Catálogo Bibliográfico*
20. Todos os itens relativos à satisfação com os serviços aumentaram a sua média comparando com o ano anterior, com exceção da *Qualidade dos periódicos*, da *Qualidade da Página da Internet* e do *Diretório de Recursos Web*
21. Os *Docentes*, os *utilizadores externos*, as *Mulheres*, os *estudantes de Pós-Graduação* e da *Área Científica de Sociologia e Políticas Públicas* afirmam-se mais satisfeitos com os recursos de informação colocados à disposição
22. Quem frequenta mais assiduamente a Biblioteca tem uma opinião mais satisfatória dos recursos de informação
23. Todos os indicadores referentes à satisfação com as instalações aumentaram a sua cotação; o mais valorizado é a *Iluminação*; o menos satisfatório é o *Horário de funcionamento*
24. Os *Docentes*, os *utilizadores externos*, as *Mulheres*, os *estudantes de 3º ciclo* e da área de *Gestão* são os que se sentem mais agradados com as instalações
25. A periodicidade mais frequente de utilização, no caso das instalações, resulta no menor índice de satisfação
26. Mais de 90% dos utilizadores da Biblioteca encontram-se globalmente satisfeitos e muito satisfeitos
27. Os *Docentes*, os *utilizadores externos*, os *estudantes de Pós-Graduação*, da *área científica da Sociologia e Políticas Públicas* e que frequentam mais a Biblioteca são os mais satisfeitos em termos globais
28. No que respeita à *Idade*, em todos os parâmetros de avaliação, os utilizadores mais velhos manifestam-se mais agradados com os Serviços de Informação e Documentação
29. Os recursos eletrónicos com utilização mais significativa são o *Catálogo bibliográfico*, o *Repositório ISCTE-IUL* e a *B-On*
30. Os utilizadores externos apresentam-se mais satisfeitos com os diferentes itens de análise que os utilizadores da comunidade ISCTE-IUL

## Sugestões dos utilizadores

201 respondentes aproveitam a pergunta aberta final para opinar, na maior parte das vezes favoravelmente, sobre o funcionamento da Biblioteca.

São frequentes expressões como “Funciona muito bem”, “A Biblioteca do ISCTE-IUL é fantástica”, “Excelente! Estão de parabéns!” ou outras de significado semelhante.

Ainda assim, existe um conjunto de respostas que remetem para a opinião menos positiva por parte do utilizador e que dizem respeito aos seguintes aspetos:

Serviço de atendimento: apesar de existirem utilizadores em número considerável que elogiam o profissionalismo dos funcionários, há igualmente um conjunto de indivíduos que refere a frequência de atitudes pouco acolhedoras e discriminatórias por parte de alguns colaboradores:

“Funciona muito bem, com a exceção dos trabalhadores, que são mal-educados, arrogantes e muitas vezes fazem mais barulho do que as pessoas que estão a mandar calar (...)”

“A rever: comportamento dos funcionários que controlam os pisos da biblioteca, muitas vezes não têm o respeito necessário pelos estudantes”

“(…) penso que de uma maneira geral os colaboradores deveriam de ter uma formação de atendimento e como lidar com os utilizadores”

“Alguns funcionários necessitam de mais formação de atendimento ao público, para além de terem que ser coerentes entre informações e atos(…)”

Horário de funcionamento: o alargamento do horário de funcionamento é uma solicitação em 30 casos; refere-se à abertura que os utilizadores consideram demasiado tardia, ao encerramento que, na sua opinião, não satisfaz os trabalhadores-estudantes e ao funcionamento aos sábados à tarde.

Empréstimo domiciliário: são referidas as limitações no número de obras passíveis de serem requisitadas, bem como em relação aos prazos.

Instalações, equipamentos e condições de permanência: as queixas incidem no ruído, sobretudo; o que é provocado pelo tipo de chão da Biblioteca, mas também o que é provocado pelo utilizadores e pelos funcionários. É referido também a sobrelotação das salas em época de exames e a consequente escassez de mesas de trabalho, as cadeiras desconfortáveis e a deficiência na limpeza. Considera-se ser necessário um reforço no sinal de rede e a substituição dos computadores que se encontram obsoletos e são lentos. Uma questão específica é salientada e diz respeito ao sinal sonoro emitido antes do fecho, que é apelidado de irritante e tomado como desnecessário.

Funcionamento das salas de estudo: no que concerne a este serviço, é frequentemente salientada a burocracia e o formalismo que existe para a sua utilização.

Coleção: as áreas de serviço social, contabilidade e história são elencados como tendo poucos recursos de informação.

## Anexos

Questionário à Satisfação dos Utilizadores da Biblioteca- 2016

Avaliação do Desempenho da Biblioteca segundo a Norma ISO 11 620

## **QUESTIONÁRIO À SATISFAÇÃO DOS UTILIZADORES DA BIBLIOTECA - 2016**

**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:

	<b>Insatisfeito</b>	<b>Pouco satisfeito</b>	<b>Satisfeito</b>	<b>Muito satisfeito</b>	<b>Não utiliza</b>	<b>Não conhece</b>
<b>Atendimento</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Leitura presencial</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Referência e pesquisa</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Empréstimo domiciliário</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Empréstimo interbibliotecas</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Reserva das salas para trabalho de grupo</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Fotocopiadoras (self-service)</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Formação (Apresentação da Biblioteca)</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Formação (Bases de dados,</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	<b>Insatisfeito</b>	<b>Pouco satisfeito</b>	<b>Satisfeito</b>	<b>Muito satisfeito</b>	<b>Não utiliza</b>	<b>Não conhece</b>
<b>Repositório / RCAAP, B-On, ...)</b>						
<b>Banco de Ofertas Monografias</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Banco de Ofertas Publicações Periódicas</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Exposições Bibliográficas Temáticas</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Conversas da Biblioteca</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Livro do Mês</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Arte na Biblioteca</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

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

Por favor, seleccione uma resposta apropriada para cada item:

	<b>Insatisfeito</b>	<b>Pouco satisfeito</b>	<b>Satisfeito</b>	<b>Muito satisfeito</b>	<b>Não utiliza</b>	<b>Não conhece</b>
<b>Qualidade das monografias</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Qualidade dos periódicos</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Qualidade das obras de referência</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Acessibilidade dos recursos de informação</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Quantidade dos recursos de informação</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

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

## 16 Satisfação com as instalações:

Por favor, seleccione uma resposta apropriada para cada item:

	<b>Insatisfeito</b>	<b>Pouco satisfeito</b>	<b>Satisfeito</b>	<b>Muito satisfeito</b>	<b>Não utiliza</b>
<b>Iluminação</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Sossego</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Conforto</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Ar condicionado e ventilação</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Quantidade de postos de pesquisa</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Mobiliário (mesas de leitura)</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Horário de funcionamento</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<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 03.07.2016 – 00:00

Submeter o seu inquérito

Obrigado por ter concluído este inquérito.

(versão *on line*)



## Avaliação do Desempenho da Biblioteca segundo a Norma ISO 11 620 2016

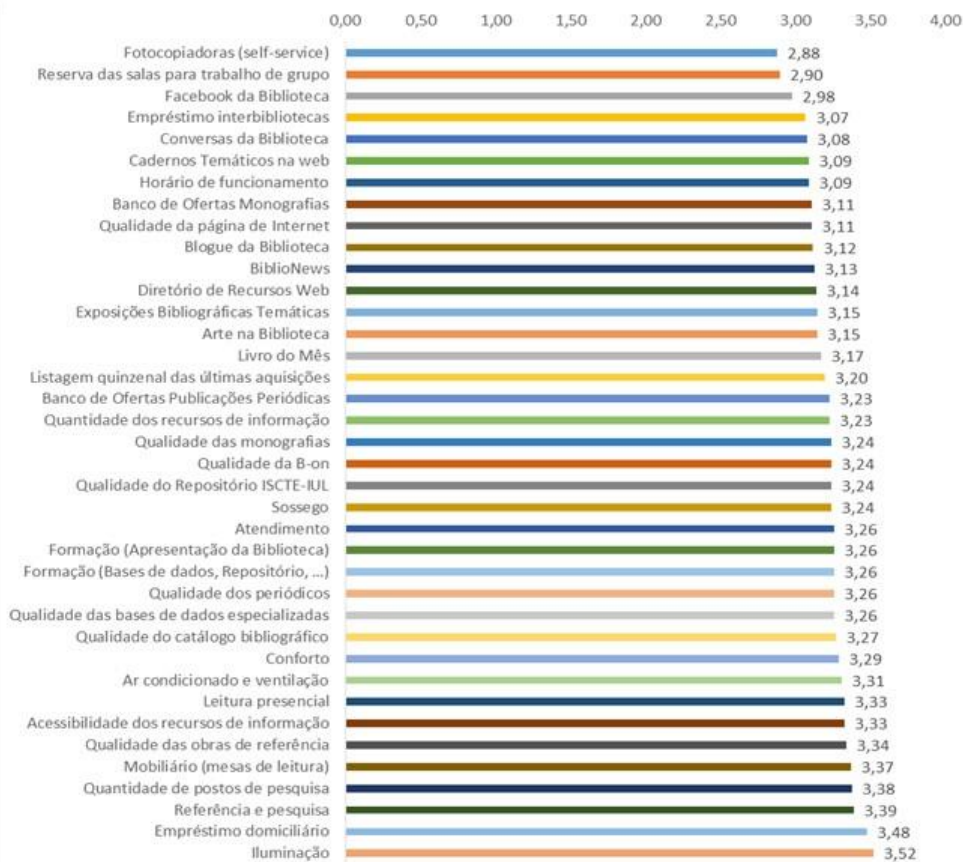
Conjunto de perguntas  
10 perguntas simples  
 caracterização do perfil dos clientes (categoria, pertença, sexo, idade, grau que frequenta, curso que frequenta, departamento ou centro de investigação a que pertence, frequência de utilização da Biblioteca  
1 Bloco de 15 perguntas  
 Satisfação com os serviços  
1 Bloco de 16 perguntas  
 Satisfação com os recursos de informação  
1 Bloco de 7 perguntas  
 Satisfação com as instalações  
1 pergunta Aberta  
 Opinião

**442 respostas**

### Caraterização do Cliente

**Função:** Estudante (90,0%)  
**Sexo:** Feminino (55,2%)  
**Utilizador Interno:** 93,9%  
**Idade (Mediana):** 23  
**Departamento ou Centro de Investigação:** Departamentos de Antropologia, Sociologia, Economia (14,3%); BRU-IUL (40,0%)  
**Frequência de utilização:** Várias vezes por mês (40,7%)

### Resultado → Ordem de prioridades de melhoria



**Satisfação global**

**1- 0,7% 2- 6,0% 3- 62,9% 4- 30,4%**

**BIBLIOTECA**  
**ISCTE IUL**  
 INSTITUTO UNIVERSITÁRIO DE LISBOA

### Recursos de Informação

Recurso de Informação	%
B-on	50,2
Catálogo bibliográfico	50,2
Repositório ISCTE-IUL	49,5
Outros sites / outros recursos	18,6
Web of Science	17,6
RETRIEVO - Agregador de Recursos	14,3
SCOPUS	13,8
JSTOR - Arts & Sciences II	11,5
ABI/INFORM Complete	9,0
PsycArticles	8,6
PsycINFO	8,1
Psychology and Behavioral Sciences Collection	6,3
Diretório de Recursos Web	4,3
Bloomberg	3,6
IFRS - International Financial Reporting Standards	3,4
Anthropology Plus	2,3
Datastream	1,6
Ec onLit	0,5
Hospitality & Tourism Complete	0,2
ICPSR	0,0

**Indicador de desempenho:** Satisfação dos Clientes  
**Objetivo do indicador:** Grau de Satisfação dos Clientes com os serviços prestados  
**Instrumento utilizado:** Inquérito por questionário  
**Data de recolha de informação:** 08.06.2016 a 03.07.2016

Unidades de medida: Escala de valores 1 a 4 (1= Insatisfeito a 4= Muito satisfeito) e por %  
 Os resultados apresentados resultam da média aritmética A/B  
 A= soma dos valores indicados para cada aspeto do serviço  
 B= número de clientes que responderam à questão