

Serviços de Informação e
Documentação
Iscte

Inquérito de Satisfação
RELATÓRIO | 2021

Índice

Sumário de informação.....	4
Introdução.....	6
Metodologia.....	7
Apresentação de resultados	8
1. Caracterização dos inquiridos.....	8
2. Serviços	14
3. Recursos de Informação	17
4. Instalações	19
5. Satisfação global	21
6. Utilização de recursos eletrónicos.....	22
7. Impacto dos Serviços	24
8. Sugestões dos utilizadores.....	27
Anexos (Tabelas, questionário e Norma 11 620).....	29

Índice de gráficos

Gráfico 1: Número de respostas 2020-2021 (n)	8
Gráfico 2: Pertença institucional (%)	8
Gráfico 3: Categoria de utilizador (%)	9
Gráfico 4: Idade – Intervalos (%).....	10
Gráfico 5: Grau académico (%)	10
Gráfico 6: Área científica /escola de proveniência (%)	11
Gráfico 7: Área científica/escola de proveniência por grau académico (%).....	11
Gráfico 8: Departamentos de proveniência dos docentes (%).....	12
Gráfico 9: Unidades de investigação de proveniência dos investigadores (%).....	12
Gráfico 10: Utilização da Biblioteca (%).....	13
Gráfico 11: Frequência de utilização da Biblioteca (%).....	13
Gráfico 12: Utilização dos serviços (%)	14
Gráfico 13: Satisfação com os serviços (\bar{x})	15
Gráfico 14: Satisfação com os serviços 2020-2021 (\bar{x})	15
Gráfico 15: Satisfação com os serviços segundo a frequência de utilização (\bar{x})	16
Gráfico 16: Utilização dos recursos de informação (%)	17
Gráfico 17: Satisfação com os recursos de informação (\bar{x})	17
Gráfico 18: Satisfação com os recursos de informação 2020-2021 (\bar{x})	18
Gráfico 19: Satisfação com os recursos de informação segundo a frequência de utilização (\bar{x})	18
Gráfico 20: Satisfação com as instalações (\bar{x}).....	19
Gráfico 21: Satisfação com as instalações 2020-2021 (\bar{x})	19
Gráfico 22: Satisfação com as instalações segundo a frequência de Utilização (\bar{x})	20
Gráfico 23: Satisfação global (%).....	21
Gráfico 24: Satisfação global segundo a frequência de utilização (\bar{x})	21
Gráfico 25: Utilização de recursos de informação eletrónicos (%).....	22
Gráfico 26: Utilização dos recursos de informação eletrónicos segundo a categoria de utilizador (%)	23
Gráfico 27: Utilização dos recursos de informação eletrónicos segundo o grau académico (%).....	23
Gráfico 28: Contributo dos serviços da Biblioteca para a autoconfiança do utilizador na aquisição de competências (\bar{x})	24
Gráfico 29: Contributo dos serviços da Biblioteca para a autoconfiança do utilizador na aquisição de competências segundo a frequência de utilização (\bar{x})	25
Gráfico 30: Relevância da experiência da última visita do utilizador (\bar{x}).....	26
Gráfico 31: Relevância da experiência da última visita do utilizador segundo a frequência de utilização (\bar{x})..	26

Índice de tabelas

Tabela 1: Frequência de utilização segundo as variáveis de caracterização (n, % e \bar{x}).....	30
Tabela 2: Satisfação com os serviços segundo as variáveis de caracterização (\bar{x}).....	31
Tabela 3: Satisfação com os recursos de informação segundo as variáveis de caracterização (\bar{x}).....	32
Tabela 4: Satisfação com as instalações segundo as variáveis de caracterização (\bar{x}).....	33
Tabela 5: Satisfação global segundo as variáveis de caracterização (\bar{x}).....	34
Tabela 6: Contributo dos serviços da Biblioteca para a autoconfiança do utilizador na aquisição de competências segundo as variáveis de caracterização (\bar{x}).....	35
Tabela 7: Relevância da experiência da última visita do utilizador por caracterização do utilizador (\bar{x}).....	36

Sumário de informação

Caracterização dos inquiridos

- A participação na resposta ao inquérito diminuiu em relação a 2020. O número de inquéritos trabalhados foi 247
- Foi possível auscultar quer a opinião dos utilizadores pertencentes ao Iscte quer dos utilizadores externos, se bem que estes em menor quantidade este ano.
- De acordo com a tendência dos anos anteriores, a maior percentagem de respondentes corresponde à categoria de utilizador *Estudante*
- A *Idade* dos participantes apresenta valores heterogéneos, sendo a média 33,0 anos
- Verifica-se um aumento da participação dos *Estudantes de 2.º e de 3.º ciclos*, mais acentuado nestes últimos
- A área científica de *Sociologia e Políticas Públicas* é a área com maior percentagem de respondentes
- Quanto aos *Docentes*, pertencem sobretudo ao Departamento de *Marketing, Operações e Gestão Geral*
- No que respeita aos *Investigadores*, a afiliação mais frequente corresponde ao *CIES-IUL*
- Pouco menos de metade dos inquiridos visita a Biblioteca *Uma vez por mês ou menos*

Serviços

- Os serviços mais utilizados são o *Atendimento*, a *Leitura presencial* e o *Empréstimo domiciliário*
- O serviço menos utilizado corresponde ao *Empréstimo interbibliotecas*
- Em comparação com o ano de 2020, verifica-se que, com exceção dos serviços de *Empréstimo domiciliário* e de *Empréstimo interbibliotecas*, todos os serviços acolhem melhor opinião por parte dos utilizadores
- Quem frequenta com maior regularidade a Biblioteca, manifesta-se mais satisfeito com os serviços prestados pela mesma
- A média de satisfação com os serviços é 3,41; no ano de 2020 foi 3,34

Recursos de informação

- Os respondentes utilizam, sobretudo, o *Repositório Iscte*, seguido das *Monografias (Livros)* e da *Página da Internet*
- Os recursos menos utilizados são o *Facebook da Biblioteca* e o *Livro do Mês*
- Todos os recursos de informação se encontram mais bem cotados quando comparados com os resultados de 2020
- Quem frequenta menos assiduamente a Biblioteca tem uma opinião mais satisfatória dos recursos de informação
- A média de satisfação com os recursos de informação é 3,62. No ano de 2020, o valor apurado foi 3,20

Instalações

- O aspeto mais valorizado é a *Iluminação*; o menos satisfatório é o *Horário de funcionamento*
- Comparativamente com os dados apurados em 2020, com exceção do item *Sossego*, todos os restantes, reúnem opinião mais favorável
- A periodicidade de utilização menos frequente resulta em maior índice de satisfação
- A média de satisfação com as instalações é 3,42. A média apurada no ano de 2020 foi 3,36

Satisfação global

- A média de satisfação global é de 3,44; em 2020 o valor foi 3,30
- 96,7% dos utilizadores da Biblioteca inquiridos encontram-se globalmente *satisfeitos e muito satisfeitos*
- Os utilizadores que mais frequentam a Biblioteca são igualmente os que melhor a avaliam

Utilização de recursos eletrónicos

- Os recursos eletrónicos com utilização mais significativa são o *Repositório Iscte*, a *B-on* e o *Catálogo bibliográfico*
- Os recursos eletrónicos mais consultados quer pelos *Docentes* quer pelos *Investigadores* são a *Scopus* e a *Web of Science*. No caso dos *Estudantes*, a maior percentagem de utilização é do *Repositório Iscte* e do *EDS – EBSCO Discovery Service*

Impacto dos serviços

- O impacto dos serviços no nível de autoconfiança dos utilizadores na aquisição/desenvolvimento de competências de informação/digitais é 3,31. No ano de 2020, a média apurada foi de 3,28
- O aspeto mais valorizado diz respeito à *Renovação do empréstimo de obras através da área pessoal*. O item menos apreciado corresponde à *Formulação de uma expressão de pesquisa*
- O nível de relevância atribuído à última visita à Biblioteca pelos utilizadores é 3,48. O valor verificado no ano de 2020 foi 3,43
- O item melhor avaliado diz respeito à dimensão *Segurança*; o menos favorecido na apreciação refere-se ao impacto que a visita teve na *Melhoria das competências de pesquisa do utilizador*
- Em ambas as abordagens ao impacto dos serviços, a maior frequência de utilização indicia uma maior valorização do contributo e relevância da Biblioteca, ainda que de forma muito ligeira

Introdução

De acordo com o Regulamento dos Serviços Centralizados do Iscte, publicado por Diário da República n.º 57/2019, Série II de 2019-03-21, compete aos Serviços de Informação e Documentação (SID)“(...) exercerem as suas competências nos domínios do acesso e utilização dos recursos bibliográficos e informativos necessários ao desempenho das funções de ensino, investigação, educação permanente e extensão cultural, da participação em redes e projetos de âmbito nacional e internacional e do desenvolvimento de iniciativas de formação de utilizadores no domínio da literacia de informação.” (p. 8678).

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 resultando na aprendizagem e na criação de conhecimento no Iscte. 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 à satisfação dos utilizadores e ao impacto dos serviços* (no período entre 2 de novembro e 30 de novembro de 2021).

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 à satisfação dos utilizadores e ao impacto dos serviços, para além de caracterizar de forma minuciosa o utilizador, inclui três dimensões no que à satisfação diz respeito: os serviços (correspondentes a atividades de atendimento e de formação), os recursos de informação e as instalações.

Em relação às duas primeiras, é recolhida informação sobre 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 se refere às instalações são auscultados sete itens: iluminação, sossego, conforto, ar condicionado e ventilação, quantidade de postos de pesquisa, mobiliário de leitura e horário de funcionamento.

São, igualmente, incluídas duas questões específicas com o objetivo de contribuir para o estudo do impacto da Biblioteca nos seus utilizadores.

Estas perguntas foram contruídas tendo em conta duas técnicas utilizadas neste campo de investigação: a *autoavaliação dos utilizadores* em relação ao nível de confiança e o *incidente crítico*, ambas preconizadas na norma internacional sobre métodos e técnicas de avaliação de impacto nas Bibliotecas (ISO 16439).

A primeira técnica é utilizada para verificar o impacto no nível de confiança que os serviços da Biblioteca têm no exercício de competências de informação dos utilizadores. As questões elaboradas reportam a um conjunto de indicadores de impacto referentes a *Alterações de competências com o uso da Biblioteca* (ISO 16439, 4.4.2.1). No seu conjunto, no entanto, remetem igualmente para os indicadores referentes a *Mudança de atitude e comportamentos* (ISO 16439, 4.4.2.2).

A segunda técnica é aplicada com o objetivo de reforçar a análise feita pelo utilizador relativamente a *Alterações de competências com o uso da Biblioteca* (ISO 16439, 4.4.2.1), por um lado e, por outro, caracterizar o impacto *no Bem-estar individual* (ISO 16439, 4.4.2.4). Também no que se refere a indicadores de *Maior sucesso na investigação, estudo e carreira* (ISO 16439, 4.4.2.3), são incluídas algumas questões.

O instrumento apresenta questões fechadas e abertas (com utilização de escalas nominais e escalas ordinais), tendo sido aplicado, este ano, exclusivamente via *web* (plataforma *Limesurvey*).

Foi enviada uma carta-convite a parte da comunidade do Iscte (estudantes, docentes e investigadores) e também a todos os utilizadores que contactaram a Biblioteca por email ao longo do ano de 2021, independentemente de coincidirem com os primeiros destinatários.

Os dados recolhidos foram exportados para uma base de dados criada em SPSS - *Statistical Package for the Social Sciences* -, *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

Foram consideradas **247** respostas¹. No ano de 2020, o número de respostas trabalhadas foi de **442**.

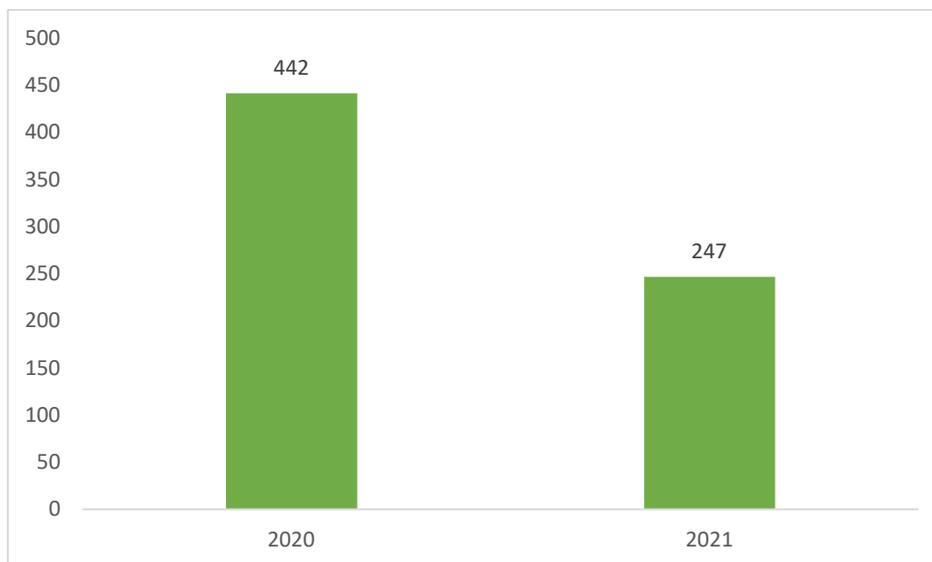


Gráfico 1: Número de respostas 2020-2021 (n)

1. Caracterização dos inquiridos

Tal como nos anos anteriores, foi possível a recolha de informação referente a utilizadores externos. Foi auscultada a opinião de **11** utilizadores da Biblioteca não pertencentes à comunidade ISCTE, mais 7 que em 2020.

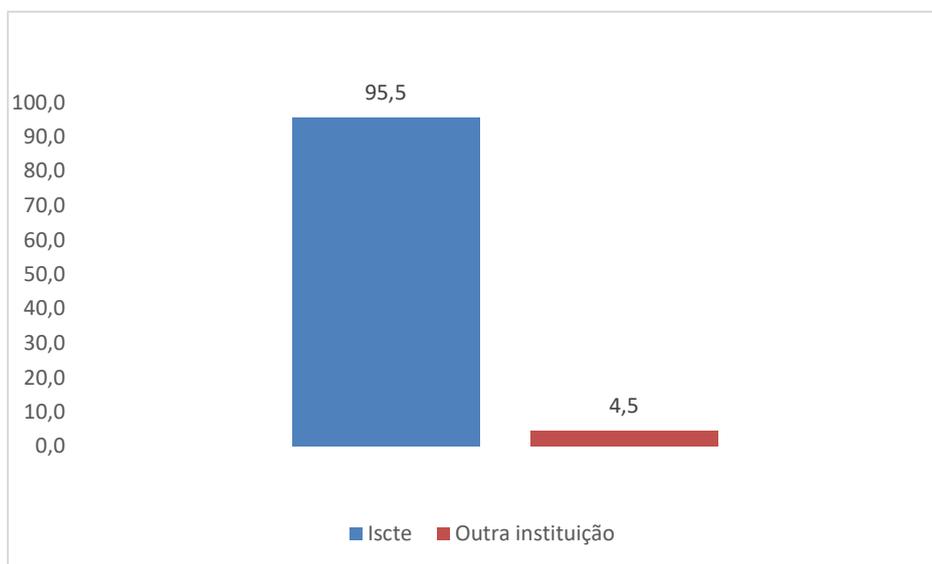


Gráfico 2: Pertença institucional (%)

¹ O número total de questionários recolhidos foi 441, mas dado que 194 respostas se encontravam incompletas, apenas foi considerado o número de questionários apresentado.

Os utilizadores externos têm as seguintes proveniências: Instituto Politécnico de Lisboa, Universidade de Lisboa, Universidade de Coimbra, Academia da Força Aérea e Direção Geral dos Estabelecimentos Escolares.

De acordo com a tendência verificada nos anos anteriores, a maior taxa de resposta registou-se no grupo *Estudante* (**86,2%**). As categorias *Docente* e *Investigador* correspondem, no total, a **10,2%** dos participantes, correspondendo a um aumento de **1,7%**. Na categoria *Outro* inclui-se quem identificou esta opção, especificando na sequência, as seguintes designações: Bibliotecário, Técnico Superior, Estudante (outra instituição) e Antigo Aluno.



Gráfico 3: Categoria de utilizador (%)

Relativamente ao *Género*, o *Feminino* apresenta uma taxa de resposta de **60,3%** e o *Masculino* de **38,9%**. Na categoria *Não aplicável* é apresentada uma taxa de resposta de **0,8%**.

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 **33,0** anos, a mediana (ou seja, a medida de localização do centro de distribuição dos dados) de **29,0** e o desvio padrão de **13,3**, o que revela uma dispersão dos dados apurados e, conseqüentemente, um conjunto heterogéneo de idades, semelhante, aliás, ao apurado nos anos anteriores.

A *Idade* foi igualmente tratada tendo em consideração intervalos definidos. O intervalo de idade com maior número de respondentes situa-se entre os **17 e os 25 anos (40,9%)**.

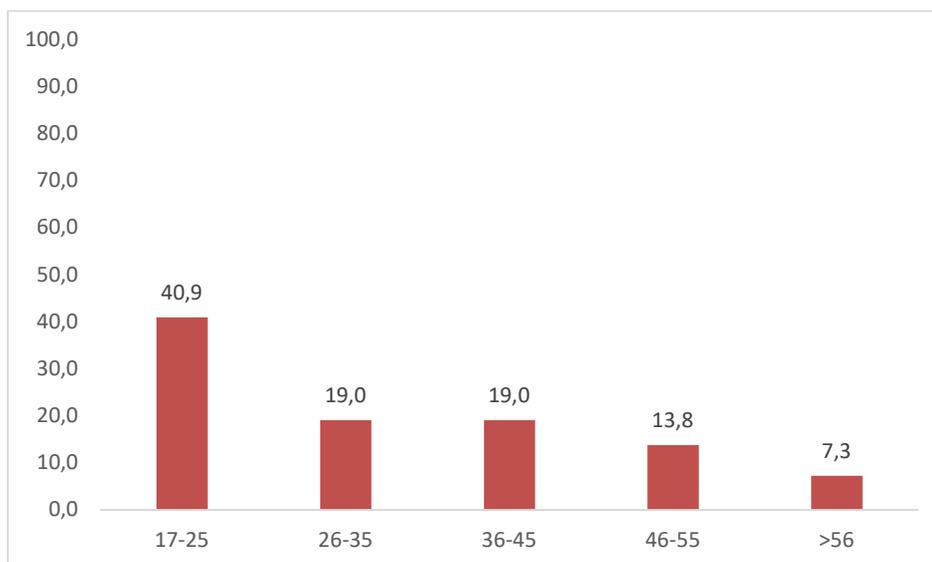


Gráfico 4: Idade – Intervalos (%)

No que respeita ao *Grau académico* frequentado pelos estudantes, a maior percentagem de participação é dos *Estudantes de Mestrado (44,3%)*, seguida da participação dos *Estudantes de Licenciatura (34,9%)*. Relativamente aos *Estudantes de Doutoramento*, a percentagem é de **20,3 %**. Quando comparados com o ano de 2020, estes dados evidenciam um aumento de colaboração dos Estudantes de 2.º e de 3.º Ciclos, especialmente significativo no segundo caso, em que a participação praticamente duplicou.

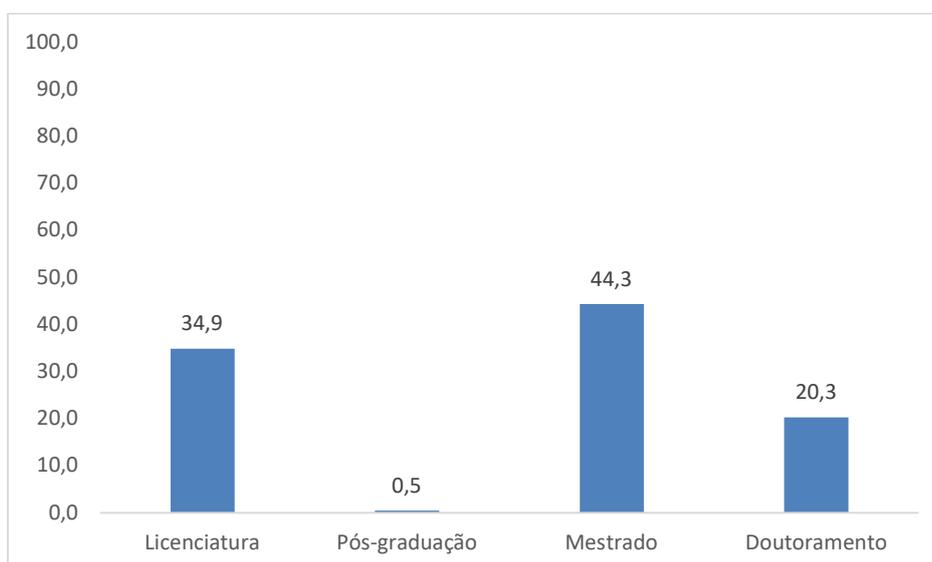


Gráfico 5: Grau académico (%)

A área científica com maior percentagem de respondentes é a área de *Sociologia e Políticas Públicas (51,0%)*, seguida da área de *Ciências Sociais e Humanas (21,8%)*.

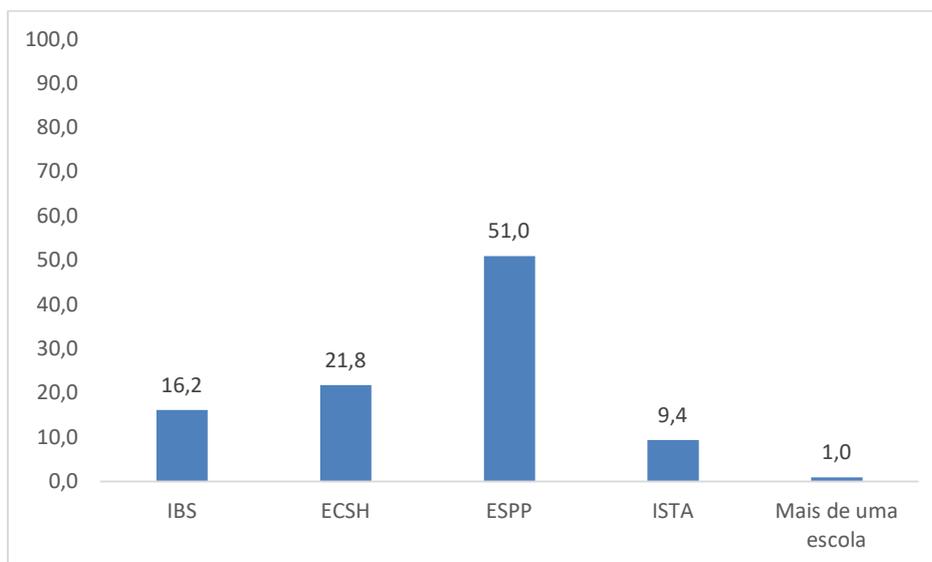


Gráfico 6: Área científica /escola de proveniência (%)

Analisado o grau acadêmico predominante em cada área científica/escola, verifica-se que, apenas no caso da *Escola de Gestão (IBS)*, a maior percentagem de respondentes corresponde a *Estudantes de Licenciatura (50,0%)*. Nas restantes três escolas, o maior número de respostas é de *Estudantes de Mestrado*.



Gráfico 7: Área científica/escola de proveniência por grau académico (%)

Relativamente aos *Docentes*, a distribuição por *Departamentos* inclui nove Departamentos, menos um Departamento relativamente ao ano passado. Os Departamentos que apresentam maior percentagem de participação são os *Departamentos de Marketing, Operações e Gestão Geral (25,0%)* e *Sociologia* com **(16,7%)**.

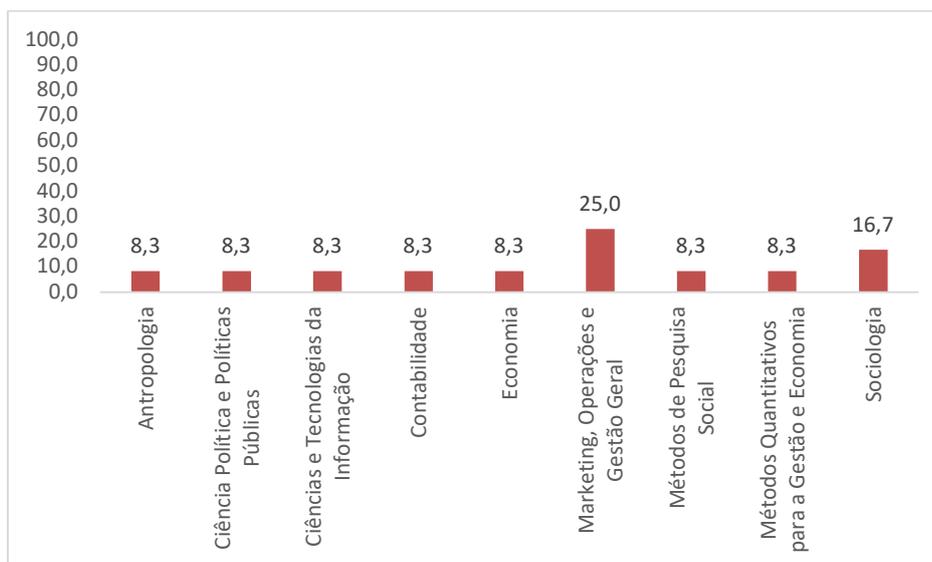


Gráfico 8: Departamentos de proveniência dos docentes (%)

No que se refere aos *Investigadores*, responderam ao inquérito 10 *Investigadores*, sendo o CIES-IUL (Centro de Investigação e Estudos de Sociologia) que apresenta a maior percentagem de participação: **40,0%**.

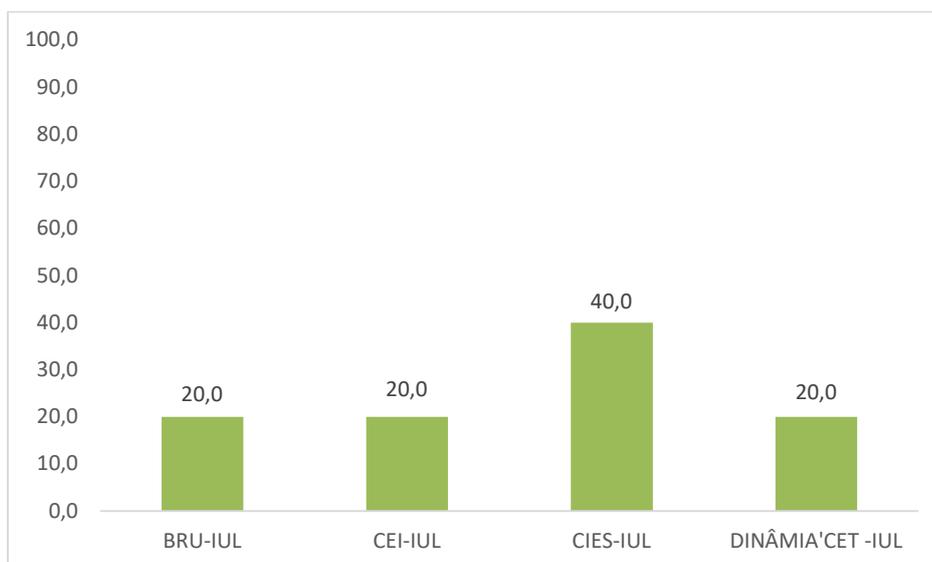


Gráfico 9: Unidades de investigação de proveniência dos investigadores (%)

Quanto à *utilização da Biblioteca*, **82,1%** dos inquiridos responde ter utilizado os seus serviços, recursos ou instalações no ano em análise, sendo a maior frequência *Uma vez por mês ou menos* (**46,0%**).

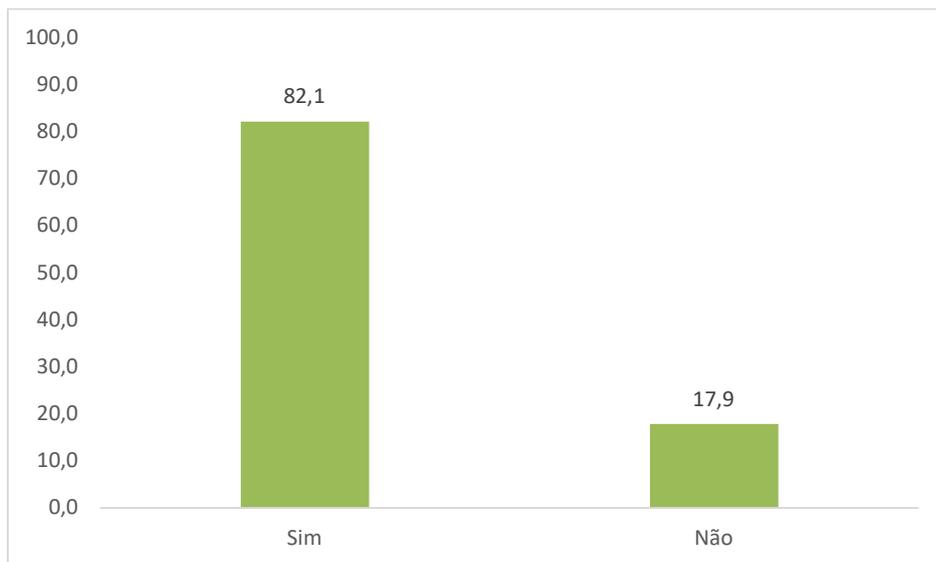


Gráfico 10: Utilização da Biblioteca (%)

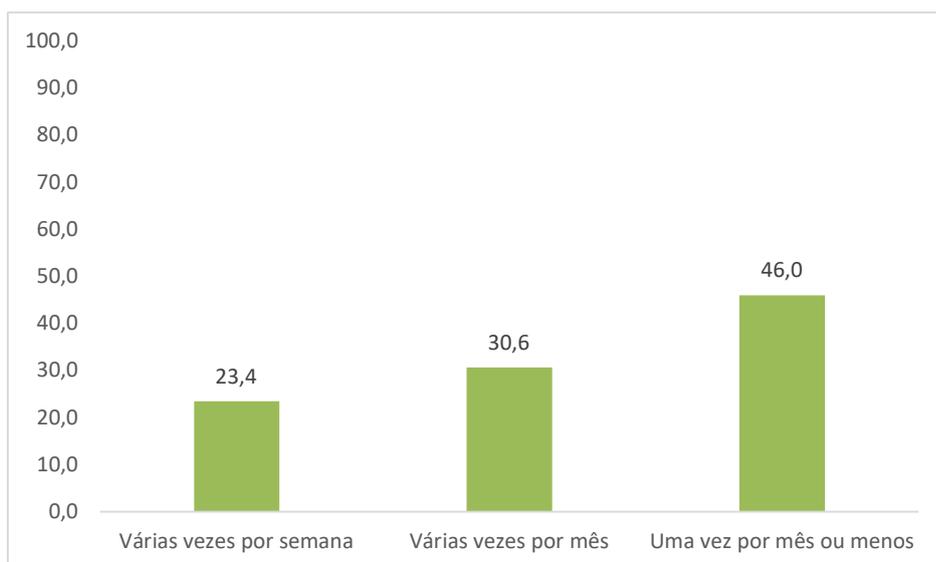


Gráfico 11: Frequência de utilização da Biblioteca (%)

2. Serviços

Os serviços prestados pela Biblioteca são analisados no que respeita à utilização e ao nível de satisfação.

O serviço mais usado continua a ser, sem surpresa pelas suas características, o *Atendimento* (**53,2%**). A *Leitura presencial* apresenta o valor de **42,1%** e o *Empréstimo domiciliário* de **36,3%**.

O serviço de *Empréstimo interbibliotecas* é o menos utilizado, usando este serviço **4,4%** dos inquiridos, o que ainda assim significa um aumento de **1,7%** relativamente ao ano anterior.

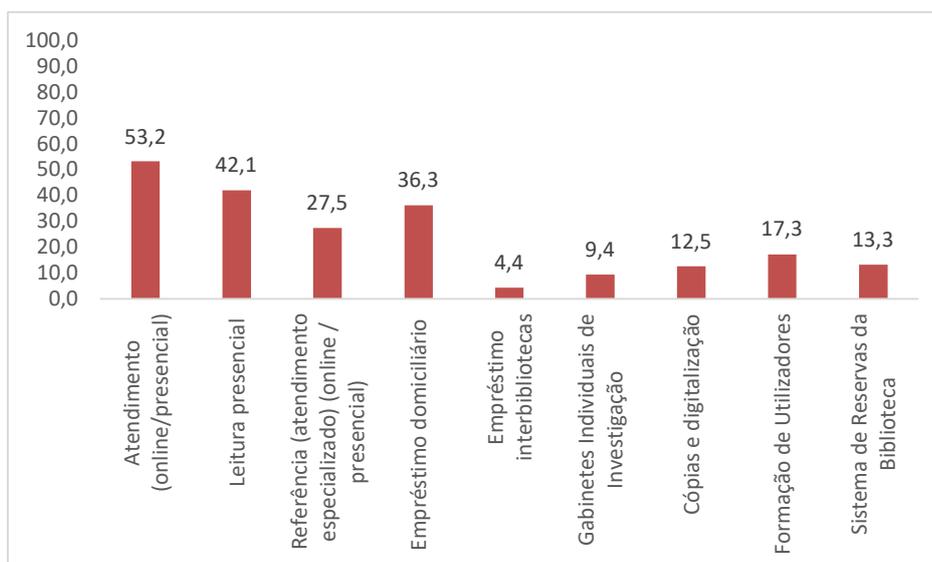


Gráfico 12: Utilização dos serviços (%)

Quanto ao nível de satisfação, a diferença entre o valor máximo (*Atendimento (online/presencial)*: **3,64**) e valor mínimo (*Empréstimo interbibliotecas*: **2,95**) é **0,69**.

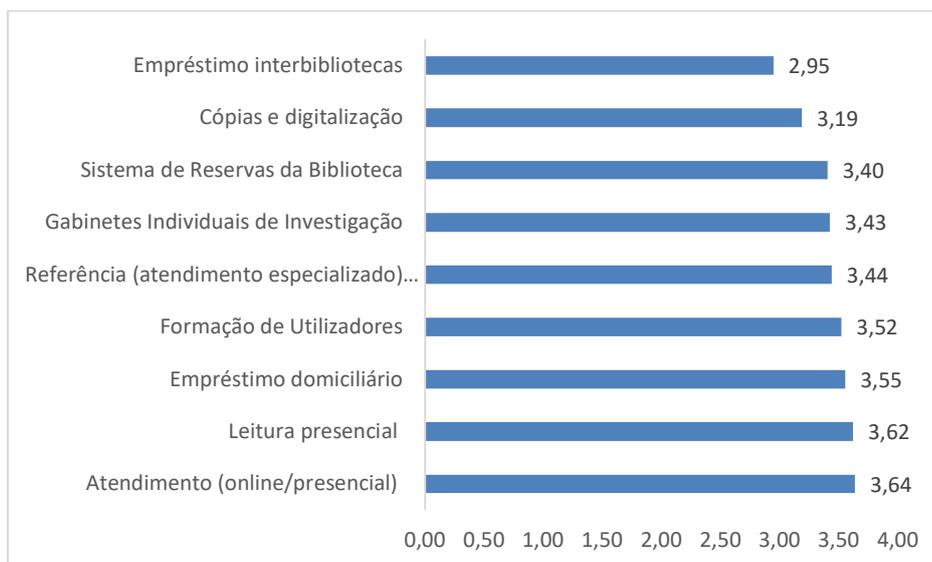


Gráfico 13: Satisfação com os serviços (\bar{x})

Em comparação com o ano de 2020, verifica-se que todos os serviços acolhem melhor opinião por parte dos utilizadores, com exceção dos serviços *Empréstimo domiciliário* e *Empréstimo interbibliotecas*, com uma diminuição de **0,01** e **0,30**, respetivamente.

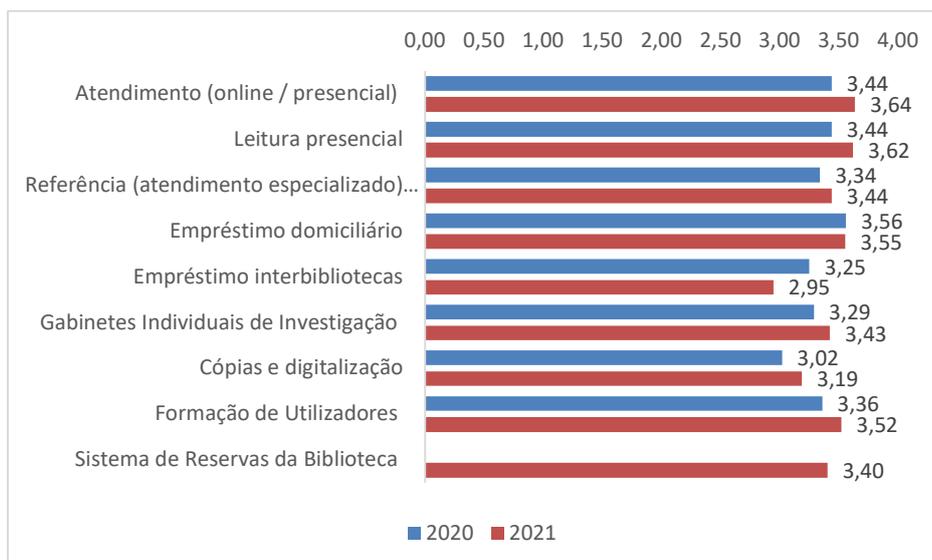


Gráfico 14: Satisfação com os serviços 2020-2021 (\bar{x})

Analisado o *Índice de satisfação* segundo a *Frequência de utilização*, verifica-se que são os utilizadores que frequentam com maior regularidade a Biblioteca que se encontram mais satisfeitos (**3,61**).

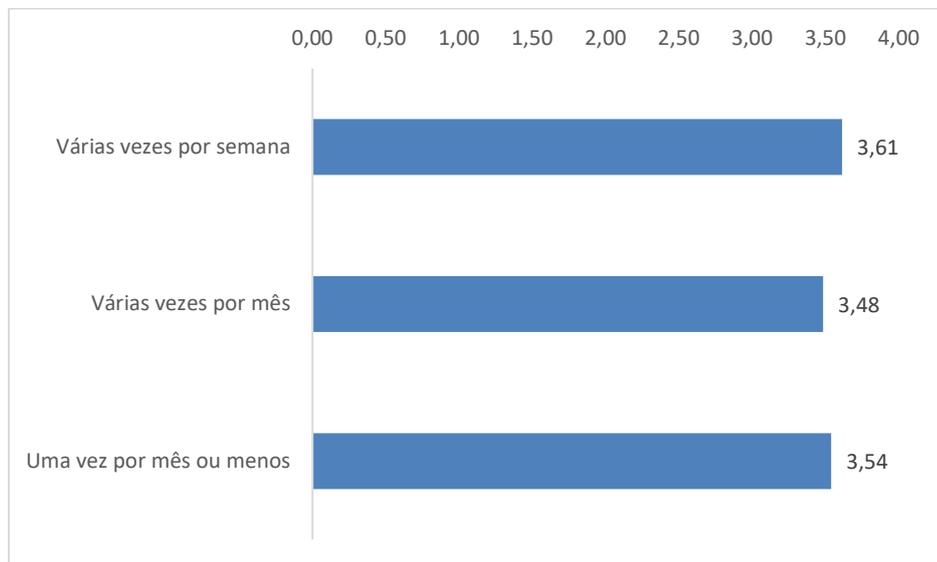


Gráfico 15: Satisfação com os serviços segundo a frequência de utilização (\bar{x})

A média de satisfação global com os serviços é **3,41**, correspondendo a um aumento de **0,07**.

3. Recursos de Informação

O *Repositório Iscte* apresenta-se como o recurso de informação mais utilizado (**60,5%**), seguido das *Monografias (Livros)* (**48,3%**) e da *Página da Internet* (**46,9%**).

Os recursos menos utilizados são o *Facebook da Biblioteca* (**5,5%**) e o *Livro do Mês* (**12,9%**), este último, contudo, com um aumento percentual relativamente a 2020 de **7,4%**.

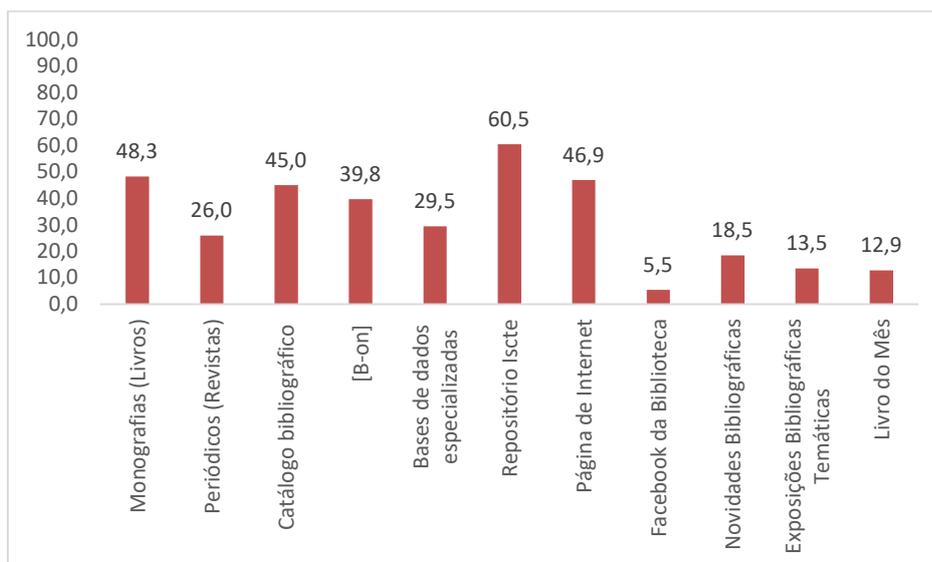


Gráfico 16: Utilização dos recursos de informação (%)

Relativamente ao nível de satisfação, a diferença entre o valor máximo (*Repositório Iscte*), **3,68** e valor mínimo (*Periódicos (Revistas)*), **3,58** é pouco acentuada (**0,10**).



Gráfico 17: Satisfação com os recursos de informação (\bar{x})

Inversamente ao ocorrido em 2020, todos os recursos de informação se encontram mais bem cotados no ano de 2021. Os recursos de informação em relação aos quais, a satisfação mais aumentou foram o *Livro do Mês* e as *Exposições Bibliográficas Temáticas* (mais **0,49** e **0,56**, respetivamente).

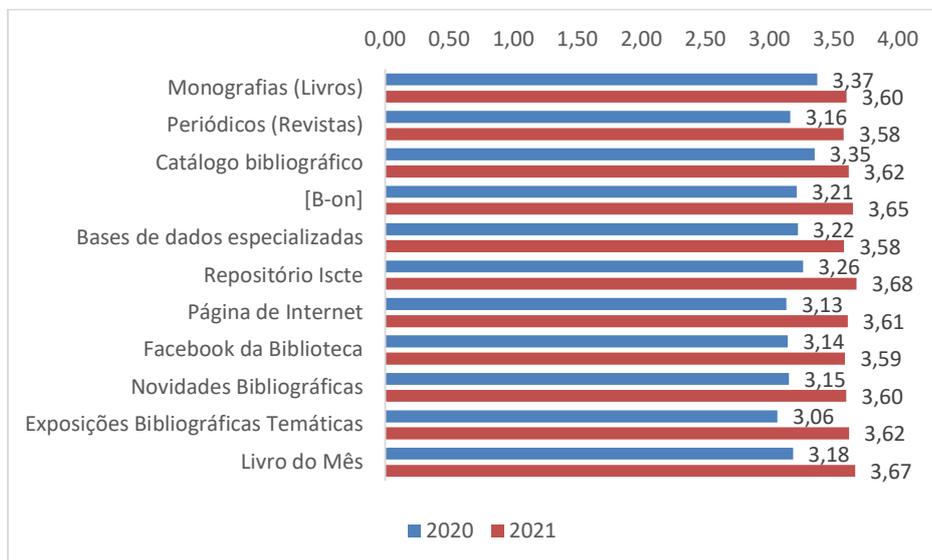


Gráfico 18: Satisfação com os recursos de informação 2020-2021 (\bar{X})

Os utilizadores menos frequentes são os mais satisfeitos com os recursos de informação (**3,62**), apresentando, porém, uma diferença mínima relativamente aos utilizadores que frequentam a Biblioteca *Várias vezes por semana* (**3,61**).

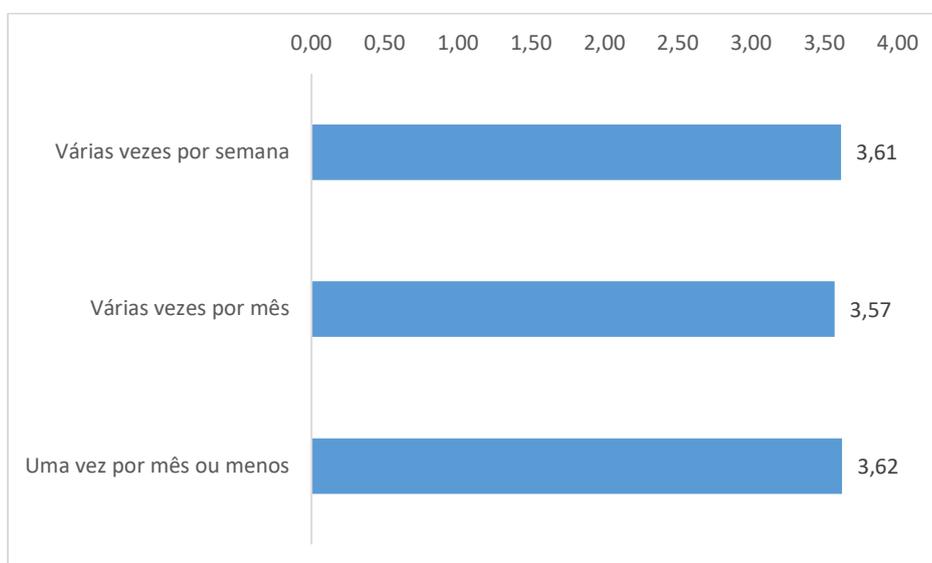


Gráfico 19: Satisfação com os recursos de informação segundo a frequência de utilização (\bar{X})

A média de satisfação com a totalidade dos recursos de informação é **3,62**. A média apurada no ano de 2020 foi **3,20**.

4. Instalações

De uma forma geral, os utilizadores estão satisfeitos com as instalações. A diferença entre o item menos cotado, *Quantidade dos postos de pesquisa* (**3,33**) e o item mais cotado, *Iluminação* (**3,63**) é pouco relevante (**0,30**).

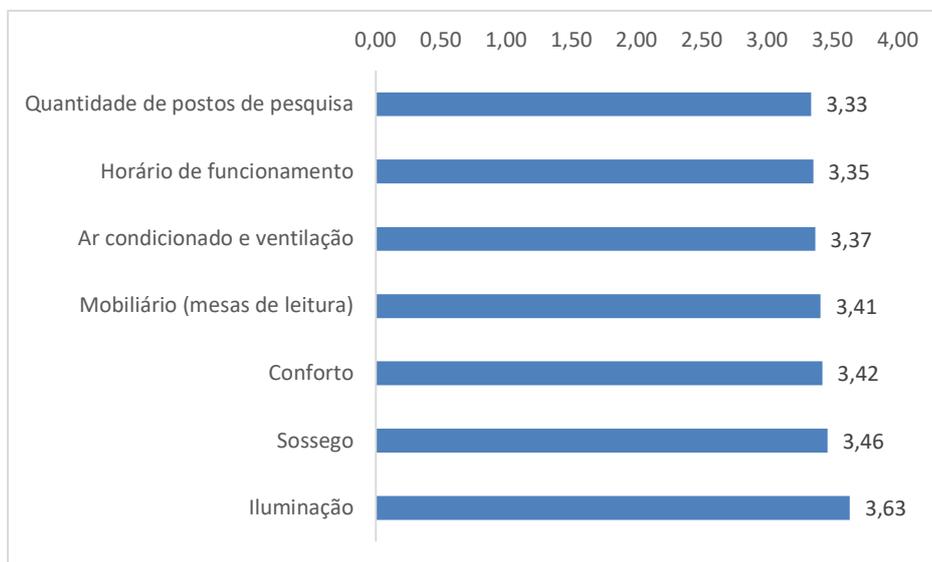


Gráfico 20: Satisfação com as instalações (\bar{x})

Comparativamente com os dados apurados em 2020, com exceção do item *Sossego*, todos os outros aspetos relativos às instalações reúnem opinião mais favorável. Destes, o *Mobiliário (mesas de leitura)* é o que apresenta uma diferença, em termos médios, mais positiva (**0,15**). O *Ar condicionado e ventilação* é o que corresponde à subida de valor mais ténue (**0,01**).

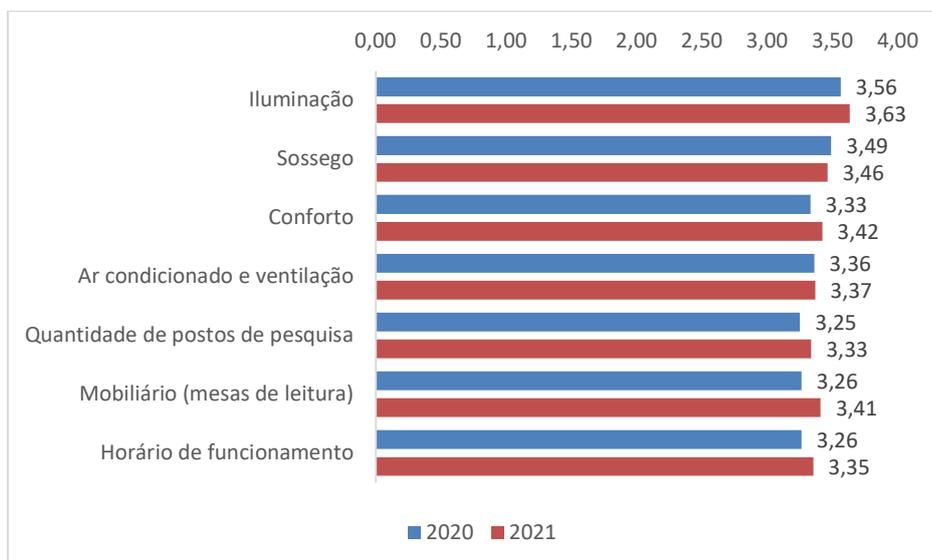


Gráfico 21: Satisfação com as instalações 2020-2021 (\bar{x})

Cruzada a frequência de utilização da Biblioteca com a satisfação em relação às instalações são os inquiridos que menos frequentemente visitam a Biblioteca que percecionam este parâmetro como mais positivo (**3,48**).

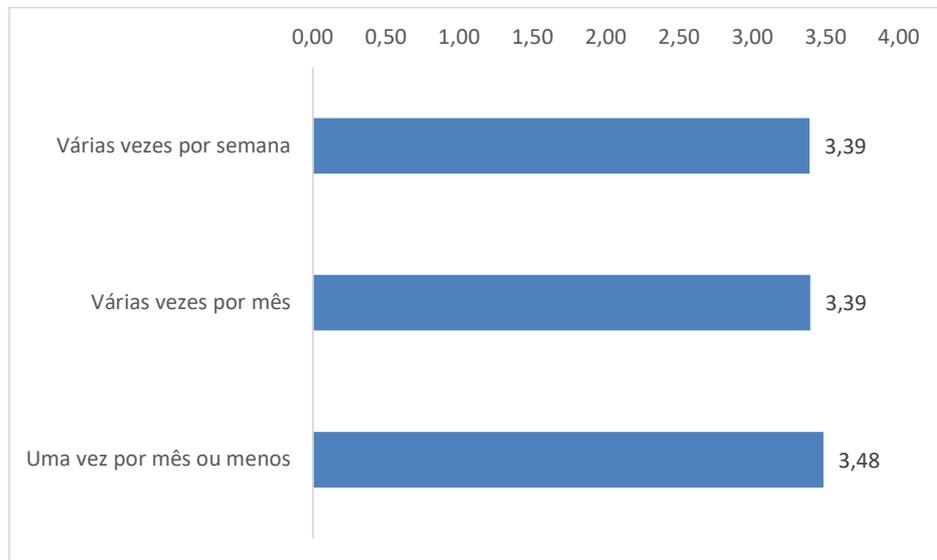


Gráfico 22: Satisfação com as instalações segundo a frequência de Utilização (\bar{x})

A média de satisfação global com as instalações é **3,42**. A média apurada no ano de 2020 foi **3,36**.

5. Satisfação global

No que respeita ao nível de satisfação global, **3,4%** dos inquiridos encontram-se *Pouco satisfeitos*. **49,4%** estão *Satisfeitos* e **47,3%** *Muito satisfeitos*, totalizando o nível de satisfação positivo **96,7%**.

Em relação ao ano de 2020, verifica-se um aumento na percentagem de utilizadores *Muito satisfeitos* (**11,9%**), uma ligeira diminuição nos utilizadores *Satisfeitos* (menos **10,0%**), bem como nos *Pouco satisfeitos* (menos **1,2%**). Registe-se a ausência de inquiridos *Insatisfeitos*.

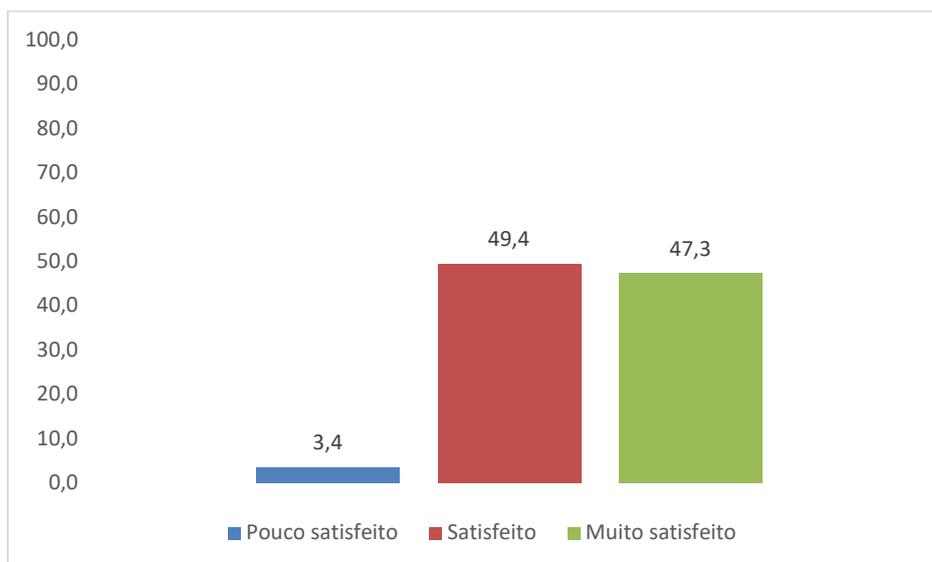


Gráfico 23: Satisfação global (%)

Quem frequenta a Biblioteca *Várias vezes por semana*, ou seja, com maior frequência, encontra-se mais satisfeito (**3,49**).

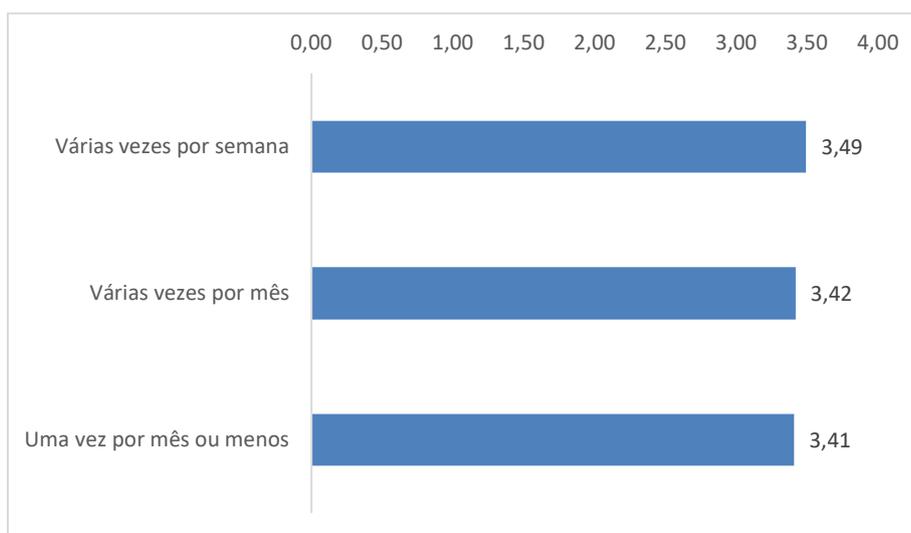


Gráfico 24: Satisfação global segundo a frequência de utilização (\bar{x})

A média de satisfação global é **3,44**, valor superior em **0,14** ao valor apurado no ano de 2020.

6. Utilização de recursos eletrónicos

Os recursos de informação eletrónicos mais utilizados são o *Repositório Iscte* (**53,8%**), a *B-On* e o *Catálogo bibliográfico* (ambos com **48,2%**).

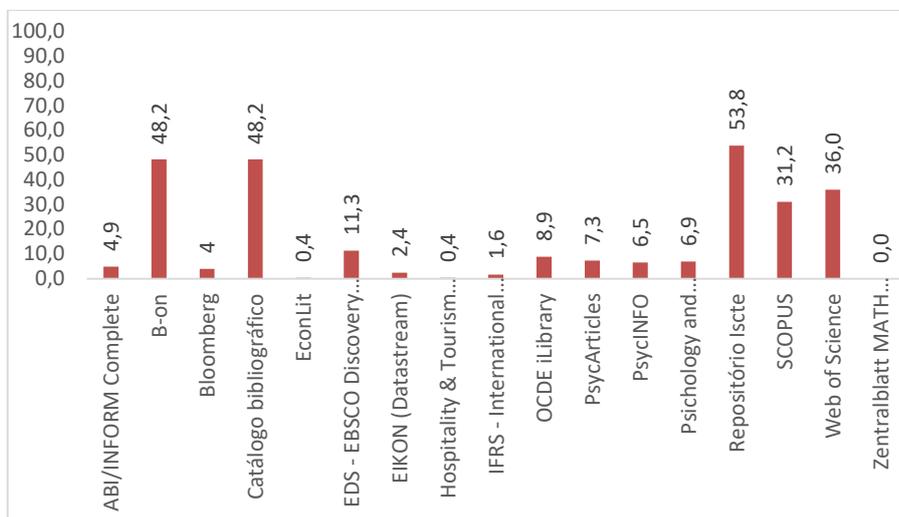


Gráfico 25: Utilização de recursos de informação eletrónicos (%)

De forma a especificar esta informação, foi cruzada a utilização dos recursos eletrónicos cujo uso se situa acima de 10,0% com as variáveis de caracterização *Categoria do utilizador* e *Grau académico*.

Da análise resulta que os recursos eletrónicos mais consultados pelos *Docentes* são a *Web of Science* (**11,4%**) e a *Scopus* (**10,5%**). Quanto aos *Investigadores*, a situação é idêntica: é a *SCOPUS* o recurso que mais usam (**10,5%**), seguido da *Web of Science* (**8,0%**). No caso dos *Estudantes*, a maior percentagem de utilização é do *Repositório Iscte* (**90,0%**), seguido do *EDS – EBSCO Discovery Service* (**89,3%**).

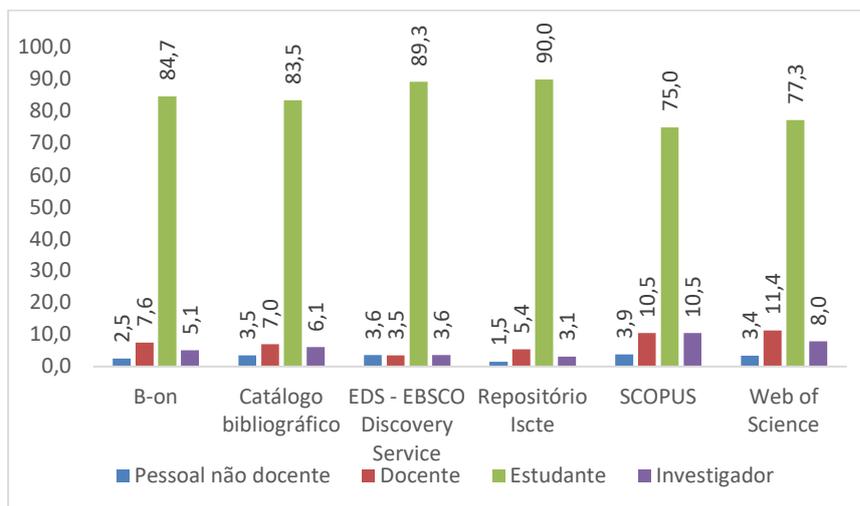


Gráfico 26: Utilização dos recursos de informação eletrónicos segundo a categoria de utilizador (%)

Por grau de ensino, os estudantes de *Licenciatura* servem-se, sobretudo, do *Repositório Iscte* (**31,6%**). Os estudantes de *Mestrado* preferem o *EDS – EBSCO Discovery Service* (**52,0%**). Os *Doutorandos* acedem, sobretudo, à *Web of Science* (**41,2%**) e à *Scopus* (**40,4%**).

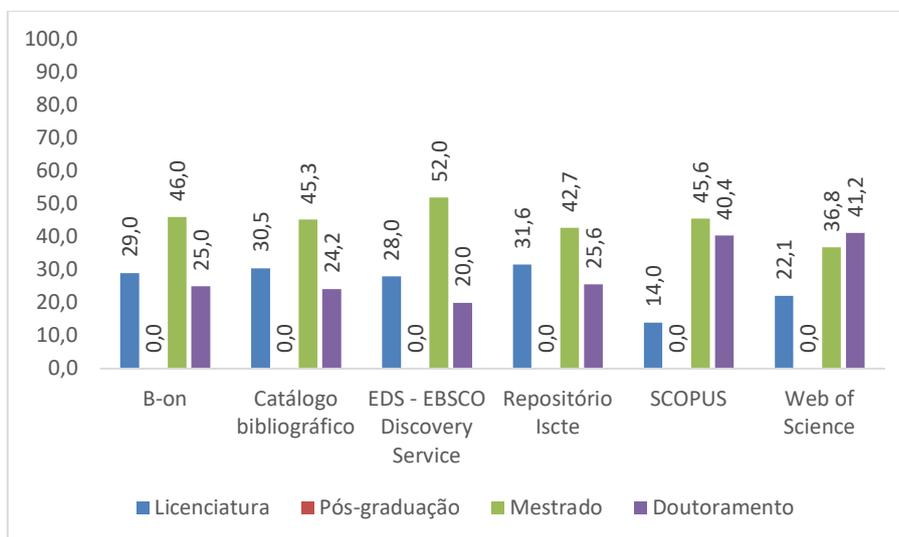


Gráfico 27: Utilização dos recursos de informação eletrónicos segundo o grau académico (%)

7. Impacto dos Serviços

No que se refere ao impacto, inquire-se o conjunto de utilizadores relativamente ao modo como avaliam o contributo dos serviços para o aumento da autoconfiança no que se refere à aquisição e/ou consolidação de competências de literacia de informação e literacia digital. A média global apurada é de **3,31**. A média verificada no ano de 2020 foi de **3,28**.

Os aspetos mais valorizados relacionam-se com a *Renovação do empréstimo de obras através da área pessoal* e *Utilização do catálogo da Biblioteca para pesquisar documentos* (**3,49**). O item menos valorizado corresponde a *Formulação de uma expressão de pesquisa* (**3,19**).



Gráfico 28: Contributo dos serviços da Biblioteca para a autoconfiança do utilizador na aquisição de competências (\bar{x})

O impacto percebido pelos utilizadores da Biblioteca foi igualmente cruzado com a *Frequência de utilização* da mesma. Verifica-se que aqueles que mais usam os serviços são também os que consideram o contributo para o aumento das suas competências superior (**3,42**).

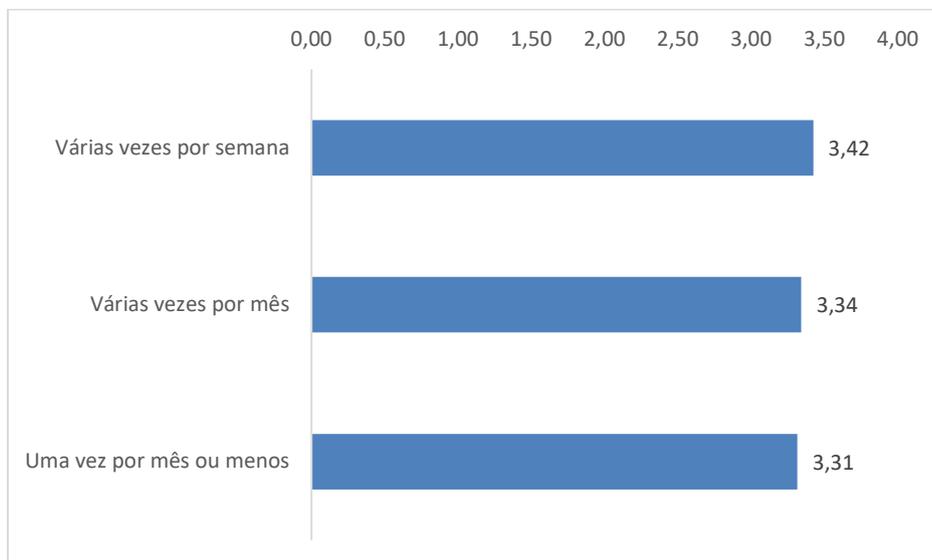


Gráfico 29: Contributo dos serviços da Biblioteca para a autoconfiança do utilizador na aquisição de competências segundo a frequência de utilização (\bar{x})

Relativamente à segunda questão sobre o impacto dos serviços, apela-se à circunscrição da avaliação a um momento de utilização da Biblioteca e pede-se a análise da relevância dessa experiência num conjunto de fatores relacionados, não só com competências informacionais, mas também com o bem-estar. A média global apurada é **3,48**. O valor verificado no ano de 2020 foi **3,43**.

O aspeto mais valorizado foi a segurança (*Senti-me seguro/a*) com uma avaliação de **3,74**; o aspeto menos favorável refere-se ao impacto que a visita teve na *Melhoria das competências de pesquisa do utilizador* (**3,14**).

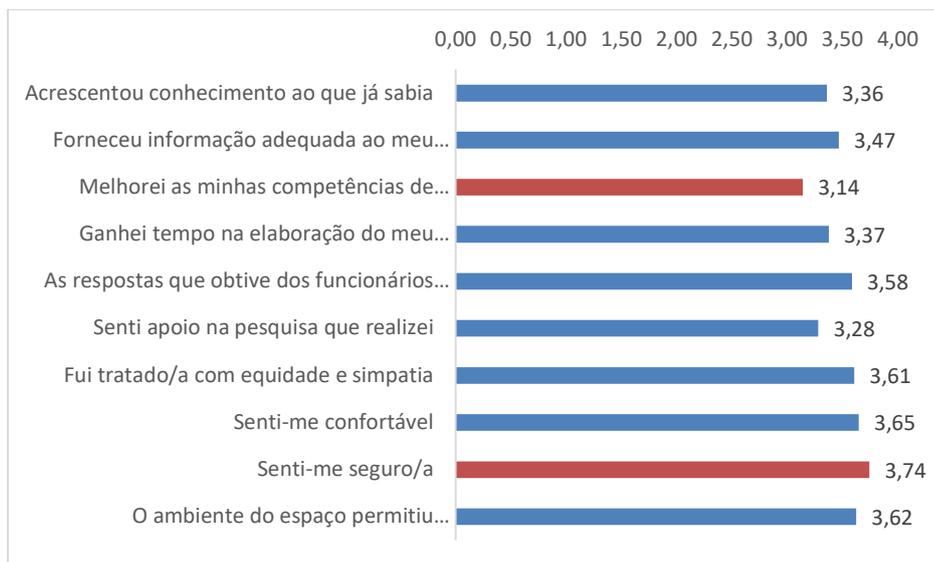


Gráfico 30: Relevância da experiência da última visita do utilizador (\bar{x})

Quando relacionado com a *Frequência de utilização*, este parâmetro revela serem os utilizadores mais frequentes os que melhor avaliam a sua experiência (**3,57**).

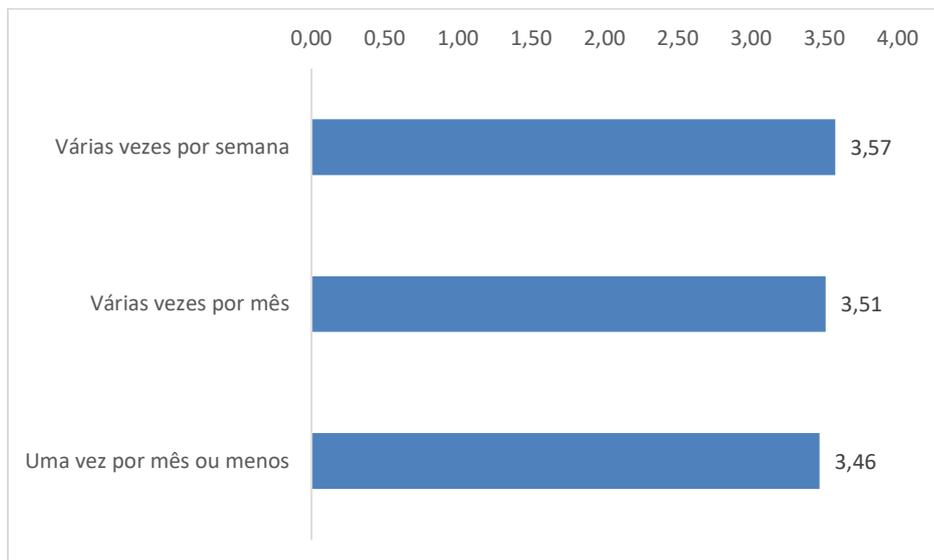


Gráfico 31: Relevância da experiência da última visita do utilizador segundo a frequência de utilização (\bar{x})

8. Sugestões dos utilizadores

29,1% dos inquiridos aproveita a pergunta final aberta para opinar, na maior parte das vezes favoravelmente, sobre o funcionamento geral da Biblioteca.

Exemplo disso são expressões como as seguintes:

- *Excelente*
- *Funciona bastante bem*
- *Cinco estrelas! Parabéns*
- *Considero que fazem um trabalho excelente. Servem com seriedade os alunos.*

Relativamente ao serviço de atendimento e aos funcionários em particular, as opiniões são positivas. Transcrevem-se três afirmações ilustrativas:

- *O atendimento é fantástico*
- *Funcionários extremamente prestáveis, simpáticos e compreensivos. Atentos às situações excepcionais que possibilitaram também eu terminar a minha dissertação. Uma Excelente Equipa e Serviço*
- *Overall, It is providing good service*

Ainda assim registam-se algumas expressões de desagrado como a seguinte: *Na minha humilde opinião a disponibilidade dos funcionários quanto a alunos com dificuldades de pesquisa devia ser mais graciosa, dotada de uma maior simpatia e disponibilidade.*

A escassez de trabalhadores também é notada: *(...) na hora em que fui requisitar um livro havia só uma funcionária a trabalhar.*

Em alguns casos permanecem sugestões de melhoria do horário praticado. Como exemplo, refira-se a apreciação de dois utilizadores, em relação a situações diversos: *O único aspecto menos positivo é o horário de funcionamento iniciar apenas às 9h30. Alunos que precisem de começar a estudar mais cedo terão de o fazer num outro espaço na faculdade, inevitavelmente de zona comum e sem sossego e (...) porque já estudei noutra universidade pública, acho que o horário deveria ser alargado até às 24h durante a semana e ao domingo deveria estar aberta com o horário de sábado.*

Relativamente às instalações o ar condicionado continua a ser objeto de opinião menos positiva: *the air conditioning is too cold after a while, which makes the stay a bit uncomfortable.* O mobiliário é igualmente referido: *Poderiam existir cadeiras mais confortáveis, bem como a iluminação: para alunos com maior falta de vista ou vista cansada, em períodos diurnos, lugares mais distantes da janela (sobretudo em dias de menos sol) a iluminação é fraca; e de noite, de um modo geral em todos os lugares a iluminação apesar de razoável, não parece ser suficiente (ainda pior quando o sistema de iluminação não está completamente alinhado com os lugares.*

No que respeita à coleção, é referido que *a maior falha da biblioteca é ter poucas obras disponíveis, pelo menos na área da sociologia e antropologia.* Também o número de exemplares é motivo de insatisfação: *Ressalvo apenas o reduzido número de exemplares de algumas obras/edições que são sugeridas, de forma recorrente, pelos docentes.*

Finalmente, transcrevem-se duas opiniões que refletem o acolhimento prestado pela Biblioteca:

- *A biblioteca do ISCTE é praticamente uma extensão da minha casa*
- *De longe o melhor espaço do Iscte para estudar/trabalhar*

Anexos (Tabelas, questionário e Norma 11 620)

Tabela 1: Frequência de utilização segundo as variáveis de caracterização (n, % e \bar{x})

		Várias vezes por semana		Várias vezes por mês		Uma vez por mês ou menos		\bar{x}
		n	%	n	%	n	%	
Categoria de utilizador	Pessoal não docente	0	0,0%	0	0,0%	3	2,9%	3,00
	Docente	2	3,6%	4	5,6%	6	5,8%	2,33
	Estudante	52	94,5%	64	88,9%	88	85,4%	2,18
	Investigador	1	1,8%	4	5,6%	6	5,8%	2,45
Pertença institucional	Iscte	55	100,0%	72	100,0%	98	90,7%	2,19
	Outra instituição	0	0,0%	0	0,0%	10	9,3%	3,00
Género	Feminino	29	52,7%	41	56,9%	69	63,9%	2,29
	Masculino	26	47,3%	30	41,7%	38	35,2%	2,13
	Não aplicável	0	0,0%	1	1,4%	1	0,9%	2,50
Idade (Intervalos)	17-25	31	56,4%	31	43,1%	31	28,7%	2,00
	26-35	7	12,7%	13	18,1%	27	25,0%	2,43
	36-45	12	21,8%	11	15,3%	22	20,4%	2,22
	46-55	4	7,3%	8	11,1%	21	19,4%	2,52
	>56	1	1,8%	9	12,5%	7	6,5%	2,35
Grau académico	Licenciatura	27	51,9%	20	31,7%	23	26,1%	1,94
	Pós-graduação	0	0,0%	1	1,6%	0	0,0%	2,00
	Mestrado	16	30,8%	27	42,9%	47	53,4%	2,34
	Doutoramento	9	17,3%	15	23,8%	18	20,5%	2,21
Estudante (por escola)	IBS	10	20,0%	11	18,0%	11	13,4%	2,03
	ECSH	17	34,0%	11	18,0%	15	18,3%	1,95
	ESPP	19	38,0%	33	54,1%	45	54,9%	2,27
	ISTA	4	8,0%	4	6,6%	11	13,4%	2,37
	Mais de uma escola	0	0,0%	2	3,3%	0	0,0%	2,00
Docente (por escola)	IBS	1	50,0%	1	25,0%	4	66,7%	2,50
	ECSH	0	0,0%	1	25,0%	0	0,0%	2,00
	ESPP	1	50,0%	2	50,0%	1	16,7%	2,00
	ISTA	0	0,0%	0	0,0%	1	16,7%	3,00
Investigador (por escola)	IBS	0	0,0%	1	25,0%	0	0,0%	2,00
	ECSH	0	0,0%	1	25,0%	1	25,0%	2,50
	ESPP	1	100,0%	2	50,0%	3	75,0%	2,33

Tabela 2: Satisfação com os serviços segundo as variáveis de caracterização (\bar{x})

		\bar{x}
Categoria de utilizador	Pessoal não docente	4,00
	Docente	3,72
	Estudante	3,51
	Investigador	3,69
Pertença institucional	Iscte	3,54
	Outra instituição	3,63
Género	Feminino	3,50
	Masculino	3,61
	Não aplicável	n/r
Idade (Intervalos)	17-25	3,59
	26-35	3,42
	36-45	3,48
	46-55	3,64
	>56	3,74
Grau académico	Licenciatura	3,47
	Pós-graduação	3,00
	Mestrado	3,52
	Doutoramento	3,55
Estudante (por escola)	IBS	3,57
	ECSH	3,32
	ESPP	3,56
	ISTA	3,60
	Mais de uma escola	3,50
Docente (por escola)	IBS	3,71
	ECSH	4,00
	ESPP	3,66
	ISTA	n/r
Investigador (por escola)	IBS	4,00
	ECSH	4,00
	ESPP	3,49

Tabela 3: Satisfação com os recursos de informação segundo as variáveis de caracterização (\bar{x})

		\bar{x}
Categoria de utilizador	Pessoal não docente	3,93
	Docente	3,59
	Estudante	3,60
	Investigador	3,42
Pertença institucional	Iscte	3,59
	Outra instituição	3,81
Género	Feminino	3,62
	Masculino	3,58
	Não aplicável	3,50
Idade (Intervalos)	17-25	3,59
	26-35	3,56
	36-45	3,58
	46-55	3,64
	>56	3,80
Grau académico	Licenciatura	3,58
	Pós-graduação	3,50
	Mestrado	3,59
	Doutoramento	3,69
Estudante (por escola)	IBS	3,67
	ECSH	3,46
	ESPP	3,63
	ISTA	3,63
	Mais de uma escola	3,10
Docente (por escola)	IBS	3,50
	ECSH	3,83
	ESPP	3,66
	ISTA	
Investigador (por escola)	IBS	3,20
	ECSH	3,50
	ESPP	3,39

Tabela 4: Satisfação com as instalações segundo as variáveis de caracterização (\bar{x})

		\bar{x}
Categoria de utilizador	Pessoal não docente	3,80
	Docente	3,50
	Estudante	3,40
	Investigador	3,20
Pertença institucional	Iscte	3,40
	Outra instituição	3,30
Género	Feminino	3,40
	Masculino	3,50
	Não aplicável	4,00
Idade (Intervalos)	17-25	3,40
	26-35	3,40
	36-45	3,30
	46-55	3,50
	>56	3,50
Grau académico	Licenciatura	3,30
	Pós-graduação	3,90
	Mestrado	3,50
	Doutoramento	3,40
Estudante (por escola)	IBS	3,40
	ECSH	3,30
	ESPP	3,40
	ISTA	3,60
	Mais de uma escola	3,40
Docente (por escola)	IBS	3,60
	ECSH	4,00
	ESPP	3,70
	ISTA	3,30
Investigador (por escola)	IBS	1,00
	ECSH	3,60
	ESPP	3,30

Tabela 5: Satisfação global segundo as variáveis de caracterização (\bar{x})

		\bar{x}
Categoria de utilizador	Pessoal não docente	4,00
	Docente	3,62
	Estudante	3,40
	Investigador	3,58
Pertença institucional	Iscte	3,44
	Outra instituição	3,45
Género	Feminino	3,41
	Masculino	3,48
	Não aplicável	3,50
Idade (Intervalos)	17-25	3,45
	26-35	3,32
	36-45	3,30
	46-55	3,65
	>56	3,67
Grau académico	Licenciatura	3,40
	Pós-graduação	3,00
	Mestrado	3,43
	Doutoramento	3,38
Estudante (por escola)	IBS	3,45
	ECSH	3,27
	ESPP	3,48
	ISTA	3,42
	Mais de uma escola	3,00
Docente (por escola)	IBS	3,67
	ECSH	4,00
	ESPP	3,75
	ISTA	3,00
Investigador (por escola)	IBS	3,50
	ECSH	3,50
	ESPP	3,67

Tabela 6: Contributo dos serviços da Biblioteca para a autoconfiança do utilizador na aquisição de competências segundo as variáveis de caracterização (\bar{x})

		\bar{x}
Categoria de utilizador	Pessoal não docente	3,67
	Docente	3,57
	Estudante	3,30
	Investigador	3,38
Pertença institucional	Iscte	3,34
	Outra instituição	3,45
Género	Feminino	3,31
	Masculino	3,39
	Não aplicável	4,00
Idade (Intervalos)	17-25	3,31
	26-35	3,26
	36-45	3,28
	46-55	3,51
	>56	3,59
Grau académico	Licenciatura	3,25
	Pós-graduação	3,25
	Mestrado	3,36
	Doutoramento	3,26
Estudante (por escola)	IBS	3,09
	ECSH	3,11
	ESPP	3,41
	ISTA	3,40
	Mais de uma escola	3,40
Docente (por escola)	IBS	3,61
	ECSH	3,83
	ESPP	3,78
	ISTA	n/r
Investigador (por escola)	IBS	2,35
	ECSH	4,00
	ESPP	3,38

Tabela 7: Relevância da experiência da última visita do utilizador por caracterização do utilizador (\bar{x})

		\bar{x}
Categoria de utilizador	Pessoal não docente	3,90
	Docente	3,58
	Estudante	3,50
	Investigador	3,25
Pertença institucional	Iscte	3,49
	Outra instituição	3,71
Género	Feminino	3,48
	Masculino	3,54
	Não aplicável	4,00
Idade (Intervalos)	17-25	3,53
	26-35	3,44
	36-45	3,43
	46-55	3,58
	>56	3,60
Grau académico	Licenciatura	3,47
	Pós-graduação	3,57
	Mestrado	3,54
	Doutoramento	3,46
Estudante (por escola)	IBS	3,46
	ECSH	3,44
	ESPP	3,51
	ISTA	3,52
	Mais de uma escola	3,00
Docente (por escola)	IBS	3,50
	ECSH	4,00
	ESPP	4,00
	ISTA	3,17
Investigador (por escola)	IBS	2,39
	ECSH	3,88
	ESPP	3,15

Questionário à Satisfação dos Utilizadores e ao Impacto dos Serviços – 2021

Os Serviços de Informação e Documentação pretendem avaliar o grau de satisfação dos seus utilizadores a fim de melhorar os serviços prestados e aferir o impacto dos mesmos.

Acreditamos que a sua opinião é construtiva e imprescindível. Colabore connosco preenchendo o seguinte questionário.

No respeito pela sua privacidade, este questionário não recolhe dados pessoais. Os dados obtidos destinam-se apenas a tratamento estatístico e nenhuma resposta é analisada individualmente.

O Iscte tem um Encarregado de Protecção de Dados, contactável através do email dpo@iscte-iul.pt.

Existem 22 perguntas neste inquérito

Caracterização

1 Qual 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
- 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
- Não aplicável

5 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 a Unidade 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:

- BRU-IUL
- CEI-IUL
- CIES-IUL
- CIS-IUL
- CRIA-IUL
- DINÂMIA'CET -IUL
- ISTAR-IUL
- IT-IUL
- Outro

11 Qual?

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

° ((p_08.NAOK == "8"))

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 de Utilização da Biblioteca

13 Frequentou /utilizou a Biblioteca este ano?

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

- Sim
- Não

14 Com que frequência utilizou a Biblioteca?

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

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

Utilização e Satisfação com os Serviços e Recursos

Assinale, por favor, os serviços e recursos que utiliza e qual o seu grau de satisfação relativamente a cada um deles:

(1= Insatisfeito; 4 = Muito satisfeito)

15

Utilização e satisfação com os serviços da Biblioteca:

(1 = Insatisfeito; 4 = Muito satisfeito)

Por favor, seleccione uma resposta apropriada para cada item:

	Utiliza	Não utiliza	1	2	3	4
Atendimento (online / presencial)	<input type="radio"/>					
Leitura presencial	<input type="radio"/>					
Referência (atendimento especializado) (online / presencial)	<input type="radio"/>					
Empréstimo domiciliário	<input type="radio"/>					
Empréstimo interbibliotecas	<input type="radio"/>					
Gabinetes Individuais de Investigação	<input type="radio"/>					
Cópias e digitalização	<input type="radio"/>					
Formação de Utilizadores	<input type="radio"/>					
Sistema de Reservas da Biblioteca	<input type="radio"/>					

16

Utilização e satisfação com os recursos e produtos de informação disponibilizados na e pela Biblioteca (acessibilidade, quantidade, diversidade, etc.):

(= Insatisfeito; 4 = Muito satisfeito)

Por favor, seleccione uma resposta apropriada para cada item:

	Utiliza	Não utiliza	1	2	3	4
Monografias (Livros)	<input type="radio"/>					
Periódicos (Revistas)	<input type="radio"/>					
Catálogo bibliográfico	<input type="radio"/>					
B-on	<input type="radio"/>					
Bases de dados especializadas	<input type="radio"/>					
Repositório Iscte	<input type="radio"/>					
Página de Internet	<input type="radio"/>					
Facebook da Biblioteca	<input type="radio"/>					
Novidades Bibliográficas	<input type="radio"/>					
Exposições Bibliográficas Temáticas	<input type="radio"/>					
Livro do Mês	<input type="radio"/>					

17**Satisfação com as instalações:****(1 = Insatisfeito; 4 = Muito satisfeito)**

Por favor, seleccione uma resposta apropriada para cada item:

	1	2	3	4
Iluminação	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sossego	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Conforto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ar condicionado e ventilação	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Quantidade de postos de pesquisa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mobiliário (mesas de leitura)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Horário de funcionamento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Satisfação com a Biblioteca

18 Caracterize a totalidade dos Serviços:

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

- Insatisfeito
- Pouco satisfeito
- Satisfeito
- Muito satisfeito

Utilização dos Recursos de Informação Eletrónicos

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

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

- ABI/INFORM Collection
- B-on
- Bloomberg
- Catálogo bibliográfico
- EconLit
- EDS - EBSCO Discovery Service
- EIKON (Datastream)
- Hospitality & Tourism Complete
- IFRS - International Financial Reporting Standards

- OCDE iLibrary
- PsycArticles
- PsycINFO
- Psychology and Behavioral Sciences Collection
- Repositório Iscte
- SCOPUS
- Web of Science
- Zentralblatt MATH (ZbMATH)
- Outros recursos de informação. Quais?:

Avaliação do Impacto dos Serviços

20

Em que medida considera que os serviços disponibilizados pela Biblioteca do Iscte contribuem para o aumento da sua autoconfiança relativamente aos seguintes aspetos:

(1 = Não contribui; 4 = Contribui muito) *

Por favor, seleccione uma resposta apropriada para cada item:

	1	2	3	4	Não sabe/Não responde
Utilização do catálogo da Biblioteca para pesquisar documentos	<input type="radio"/>				
Procura ativa de livros por cota nas estantes	<input type="radio"/>				
Uso das bases de dados para encontrar artigos	<input type="radio"/>				
Formulação de uma expressão de pesquisa	<input type="radio"/>				
Renovação do empréstimo de obras através da sua área pessoal	<input type="radio"/>				
Seleção e avaliação das melhores fontes de informação	<input type="radio"/>				
Elaboração de citações bibliográficas	<input type="radio"/>				
Pesquisa tópicos específicos na Web	<input type="radio"/>				
Avaliação de conteúdos na Internet	<input type="radio"/>				
Avaliação da pertinência dos resultados de pesquisa	<input type="radio"/>				

21

Pense na última visita que fez à Biblioteca ou contacto efetuado. Como caracteriza a relevância dessa experiência quanto aos seguintes aspetos:

(1 = Nada relevante; 4 = Muito relevante) *

Por favor, seleccione uma resposta apropriada para cada item:

	1	2	3	4	Não sabe/Não responde
Acrescentou conhecimento ao que já sabia	<input type="radio"/>				
Forneceu informação adequada ao meu estudo/trabalho	<input type="radio"/>				
Melhorei as minhas competências de pesquisa	<input type="radio"/>				
Ganhei tempo na elaboração do meu estudo/trabalho	<input type="radio"/>				
As respostas que obtive dos funcionários foram ajustadas e úteis	<input type="radio"/>				
Senti apoio na pesquisa que realizei	<input type="radio"/>				
Fui tratado/a com equidade e simpatia	<input type="radio"/>				
Senti-me confortável	<input type="radio"/>				
Senti-me seguro/a	<input type="radio"/>				
O ambiente do espaço permitiu concentrar-me no meu estudo/trabalho	<input type="radio"/>				

Opinião

22 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 30.11.2021 – 00:00

Submeter o seu inquérito

Obrigado por ter concluído este inquérito.

Avaliação do Desempenho da Biblioteca Iscte segundo a Norma ISO 11 620 2021

Conjunto de perguntas

10 perguntas simples

Caraterização do perfil dos clientes (categoria, pertença, género, idade, grau que frequenta, curso que frequenta, departamento ou unidade de investigação a que pertence, frequência de utilização da Biblioteca)

1 Bloco de 9 perguntas

Utilização e Satisfação com os serviços

1 Bloco de 11 perguntas

Utilização e Satisfação com os recursos de informação

1 Bloco de 7 perguntas

Satisfação com as instalações

1 Bloco de 1 pergunta

Caracterização geral

1 Bloco de 17 perguntas

Utilização de recursos eletrónicos

2 Blocos de 20 perguntas

Impacto dos serviços

1 pergunta Aberta

Opinião

Caraterização do Cliente

Função: Estudante (86,2%)

Género: Feminino (60,3%)

Utilizador Interno: 95,5%

Idade (Mediana): 29,0

Departamento ou Unidade de

Investigação de Investigação:

Departamento de Marketing, Operações e Gestão Geral (25,0%); CIES-IUL (40,0%)

Frequência de utilização: Uma vez ou menos por mês (46,0%)

Resultado

Ordem de prioridades de melhoria 247 respostas



Recursos de Informação eletrónicos

Repositório Iscte	53,8
B-on	48,2
Catálogo bibliográfico	48,2
Web of Science	36,0
SCOPUS	31,2
EDS - EBSCO Discovery Service	11,3
OCDE iLibrary	8,9
PsycArticles	7,3
Psychology and Behavioral Sciences Collection	6,9
PsycINFO	6,5
ABI/INFORM Complete	4,9
Bloomberg	4,0
EIKON (Datastream)	2,4
IFRS - International Financial Reporting Standards	1,6
EconLit	0,4
Hospitality & Tourism Complete	0,4
Zentralblatt MATH (ZbMATH)	0,0

Satisfação global

1 - 0,0% 2 - 3,4% 3 - 49,4% 4 - 47,3%

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:

02.11.2021 a 30.11.2021

Unidades de medida:

Escala de valores 1 a 4

(1= Insatisfeito a 4=

Muito satisfeito), por %

e média

Os resultados

apresentados resultam

da média aritmética

A/B

A= soma dos valores

indicados para cada

aspecto do serviço

B= número de clientes

que responderam à

questão