

Serviços de Informação e
Documentação
Iscte

Inquérito de Satisfação

RELATÓRIO | 2022

Índice

Sumário de informação	3
Introdução	5
Metodologia.....	6
Apresentação de resultados	7
1. Caracterização dos inquiridos.....	7
2. Serviços	12
3. Recursos de Informação	16
4. Instalações	19
5. Satisfação global	22
6. Utilização de recursos eletrónicos.....	23
7. Comunicação	25
8. Sugestões dos utilizadores.....	31
Anexos (Questionário e Norma 11 620)	32

Índice de gráficos

Gráfico 1: Número de respostas 2021-2022 (n)	7
Gráfico 2: Pertença institucional (%)	7
Gráfico 3: Categoria de utilizador (%).....	8
Gráfico 4: Idade – Intervalos (%)	8
Gráfico 5: Grau académico (%)	9
Gráfico 6: Departamentos de proveniência dos docentes (%).....	9
Gráfico 7: Unidades de investigação de proveniência dos investigadores (%)	10
Gráfico 8: Utilização da Biblioteca (%).....	10
Gráfico 9: Frequência de utilização da Biblioteca (%)	11
Gráfico 10: Utilização dos serviços (%)	12
Gráfico 11: Satisfação com os serviços (\bar{x})	13
Gráfico 12: Satisfação com os serviços 2021-2022 (\bar{x}).....	14
Gráfico 13: Satisfação com os serviços segundo a frequência de utilização (\bar{x}).....	15
Gráfico 14: Utilização/conhecimento dos recursos de informação (%).....	16
Gráfico 15: Satisfação com os recursos de informação (\bar{x}).....	16
Gráfico 16: Satisfação com os recursos de informação 2021-2022 (\bar{x}).....	17
Gráfico 17: Satisfação com os recursos de informação segundo a frequência de utilização (\bar{x}).....	18
Gráfico 18: Satisfação com as instalações (\bar{x})	19
Gráfico 19: Satisfação com as instalações 2021-2022 (\bar{x}).....	20
Gráfico 20: Satisfação com as instalações segundo a frequência de Utilização (\bar{x}).....	21
Gráfico 21: Satisfação global (%)	22
Gráfico 22: Satisfação global segundo a frequência de utilização (\bar{x}).....	22
Gráfico 23: Utilização de recursos de informação eletrónicos (%)	23
Gráfico 24: Utilização dos recursos de informação eletrónicos segundo a categoria de utilizador (%).....	24
Gráfico 25: Utilização dos recursos de informação eletrónicos segundo o grau académico (%)	25
Gráfico 26: Forma mais frequente de contacto (%)	26
Gráfico 27: Canal de comunicação mais utilizado (%).....	26
Gráfico 28: Seguimento ou alertas (%).....	27
Gráfico 29: Recomendação dos canais de comunicação (%)	27
Gráfico 30: Importância dos conteúdos de comunicação (%).....	28
Gráfico 31: Avaliação da comunicação (%).....	28
Gráfico 32: Partilha da informação recebida (%)	29
Gráfico 33: Importância dos conteúdos de informação (\bar{x}).....	29
Gráfico 34: Avaliação da comunicação (\bar{x})	30

Sumário de informação

Caracterização dos inquiridos

- A participação na resposta ao inquérito aumentou em relação a 2021. O número de inquéritos trabalhados foi **376**
- 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*
- Verifica-se um aumento da participação dos *Estudantes de 2.º* e e uma diminuição de participação por parte dos *Estudantes de 3.º ciclo*
- 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*
- A frequência de utilização da Biblioteca encontra-se distribuída equilibradamente

Serviços

- Os serviços mais utilizados são a *Leitura presencial* e o *Atendimento (online/presencial)*
- O serviço menos utilizado corresponde ao *Empréstimo interbibliotecas*
- Em comparação com o ano de 2021, verifica-se que os serviços acolhem melhor opinião por parte dos utilizadores são o *Atendimento (online/presencial)*, a *Leitura presencial*, os *Gabinetes Individuais de Investigação* e a *Formação de utilizadores*
- Quem frequenta com menor regularidade a Biblioteca, manifesta-se mais satisfeito com os serviços prestados pela mesma
- A média de satisfação com os serviços é 3,46; no ano de 2021 foi 3,41

Recursos de informação

- Os respondentes utilizam, sobretudo, o *Repositório Iscte*, seguido da *Página web* e dos *Recursos eletrónicos (ex. B-on)*
- Os recursos menos utilizados são os *Periódicos (revistas impressas)*
- Os recursos de informação em relação ao quais, a satisfação mais aumentou, comparativamente a 2021, foi o correspondente aos *Recursos eletrónicos (ex.: B-on)*
- Quem frequenta a Biblioteca *Várias vezes por mês* tem uma opinião mais satisfatória dos recursos de informação
- A média de satisfação com os recursos de informação é 3,61. No ano de 2021, o valor apurado foi 3,60

Instalações

- O aspeto mais valorizado é a *Iluminação*; o menos satisfatório é o *Mobiliário (n.º de mesas)*
- Comparativamente com os dados apurados em 2021, os itens *Horário de funcionamento* e *Iluminação*, reúnem opinião mais favorável
- A periodicidade de utilização menos frequente resulta em maior índice de satisfação

- A média de satisfação com as instalações é 3,39. A média apurada no ano de 2021 foi 3,42

Satisfação global

- A média de satisfação global é de 3,45; em 2021 o valor foi 3,44
- 96,3% dos utilizadores da Biblioteca inquiridos encontram-se globalmente *satisfeitos* e *muito satisfeitos*
- Os utilizadores que frequentam a Biblioteca Várias vezes por mês são igualmente os que melhor a avaliam

Utilização de recursos eletrónicos

- Os recursos eletrónicos com utilização mais significativa são a *B-on*, o *Repositório Iscte* e o *Catálogo bibliográfico*
- Os recursos eletrónicos mais consultados pelos *Docentes* são a *Scopus* e a *Web of Science*. No que se refere aos Investigadores as preferências de utilização focam-se na *B-on* e na *Web of Science*. No caso dos *Estudantes*, a maior percentagem de utilização é da *Página web de recursos em acesso aberto* e do *Repositório Iscte*

Comunicação

- A forma de contacto preferida é a presencial
- Das formas de comunicação a distância, o correio eletrónico é o preferido
- A Newsletter e a página Web e o Instagram, no que se refere a redes sociais, são os canais de comunicação mais usados para atualização sobre recursos/serviços/iniciativas
- A rede social mais seguida é o Instagram
- Os canais de comunicação são recomendáveis
- Raramente a informação é partilhada
- Os conteúdos a que se dá mais importância dizem respeito à comunicação de novos recursos e serviços
- A avaliação global é de 3,24, não havendo variação significativa entre os diversos parâmetros avaliados

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* (no período entre 2 de novembro e 10 de dezembro de 2022).

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, 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.

Este ano, foi incluída uma seção específica sobre a área da comunicação.

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 2022, 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 **376** respostas. No ano de 2021, o número de respostas trabalhadas foi de **247**.

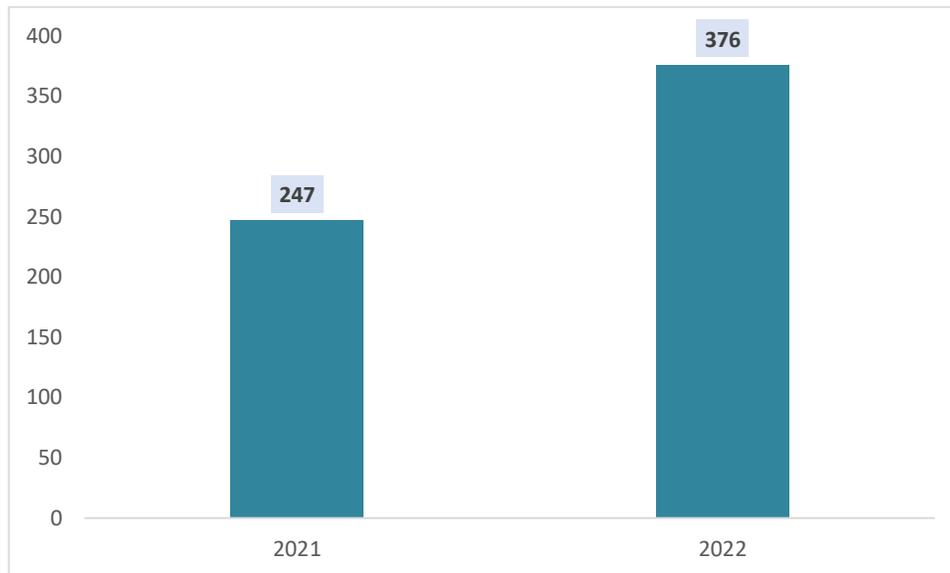


Gráfico 1: Número de respostas 2021-2022 (n)

1. Caracterização dos inquiridos

Tal como nos anos anteriores, foi possível a recolha de informação referente a utilizadores externos. Foi auscultada a opinião de **2** utilizadores da Biblioteca não pertencentes à comunidade ISCTE, menos nove que em 2021.

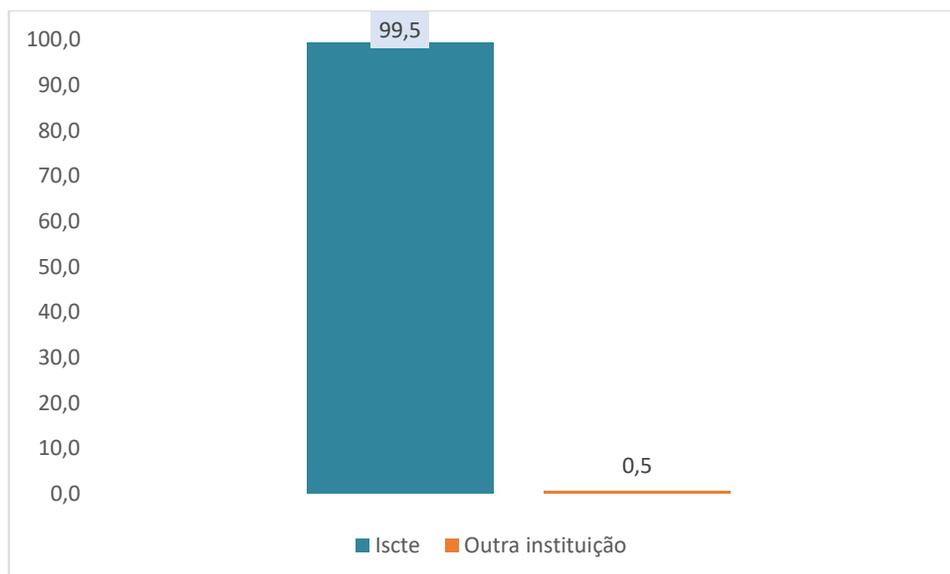


Gráfico 2: Pertença institucional (%)

Os utilizadores externos têm as seguintes proveniências: Universidade Nova de Lisboa e Università Cattolica del Sacro Cuore.

De acordo com a tendência verificada nos anos anteriores, a maior taxa de resposta registou-se no grupo *Estudante* (**91,2%**). As categorias *Docente* e *Investigador* correspondem, no total, a **7,2%** dos participantes, correspondendo a um decréscimo de **3,0%**.

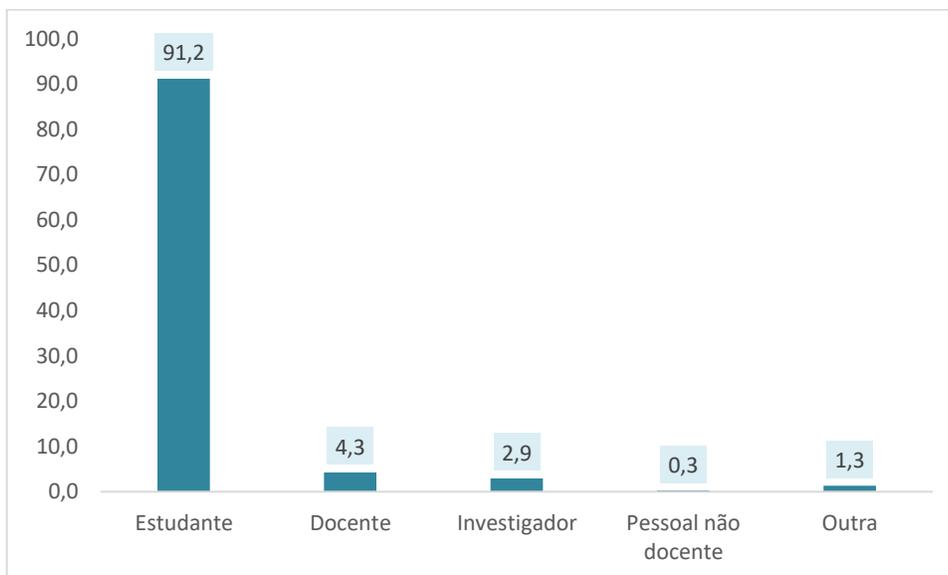


Gráfico 3: Categoria de utilizador (%)

Relativamente ao *Género*, o *Feminino* apresenta uma taxa de resposta de **63,6%** e o *Masculino* de **35,9%**. Na categoria *Não binário* é apresentada uma taxa de resposta de **0,5%**.

A *Idade* foi tratada tendo em consideração intervalos definidos. O intervalo de idade com maior número de respondentes situa-se entre os *17 e os 25 anos* (**49,5%**).

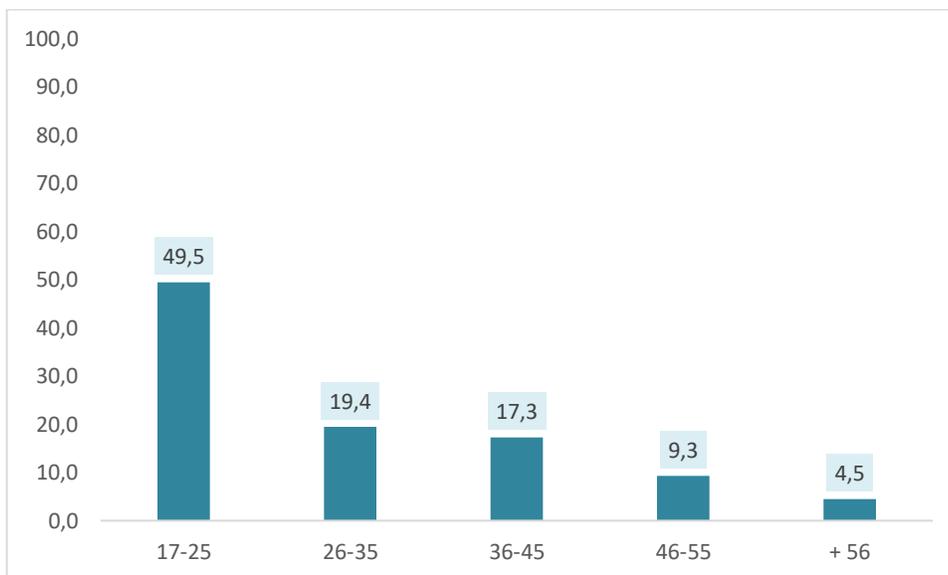


Gráfico 4: Idade – Intervalos (%)

No que respeita ao *Grau académico* frequentado pelos estudantes, a maior percentagem de participação é dos *Estudantes de Mestrado (45,0%)*, seguida da participação dos *Estudantes de Licenciatura (39,8%)*. Relativamente aos *Estudantes de Doutoramento*, a percentagem é de **12,6 %**. Quando comparados com o ano de 2021, estes dados evidenciam ligeiro aumento de colaboração dos Estudantes de 2.º e uma diminuição da participação dos Estudantes de 3.º Ciclo.

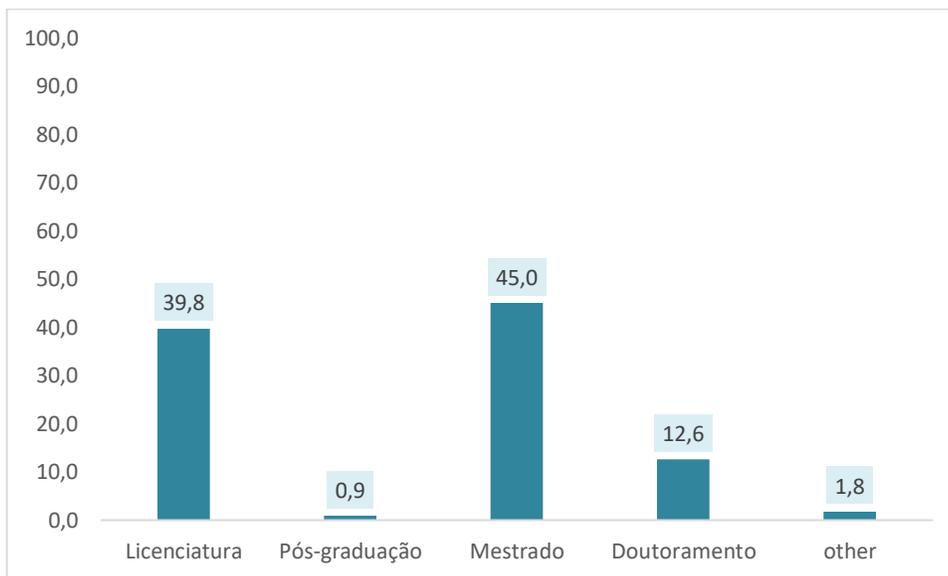


Gráfico 5: Grau académico (%)

Relativamente aos *Docentes*, a distribuição por *Departamentos* inclui oito Departamentos, menos um Departamento relativamente ao ano passado. O Departamento que apresenta maior percentagem de participação é o *Departamento de Marketing, Operações e Gestão Geral (31,3%)*.

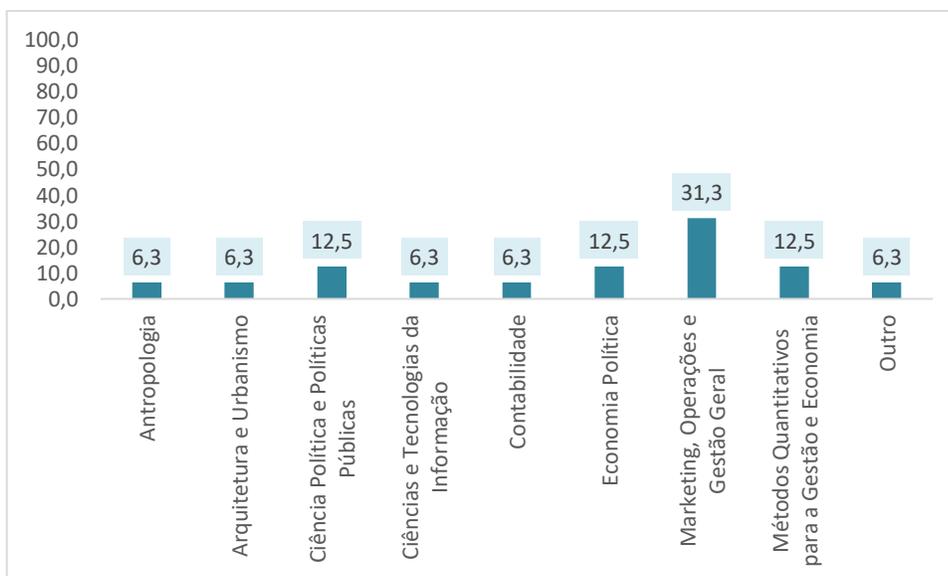


Gráfico 6: Departamentos de proveniência dos docentes (%)

No que se refere aos *Investigadores*, responderam ao inquérito onze *Investigadores*, sendo o *CIES-IUL* (Centro de Investigação e Estudos de Sociologia) que apresenta a maior percentagem de participação: **54,5%**.

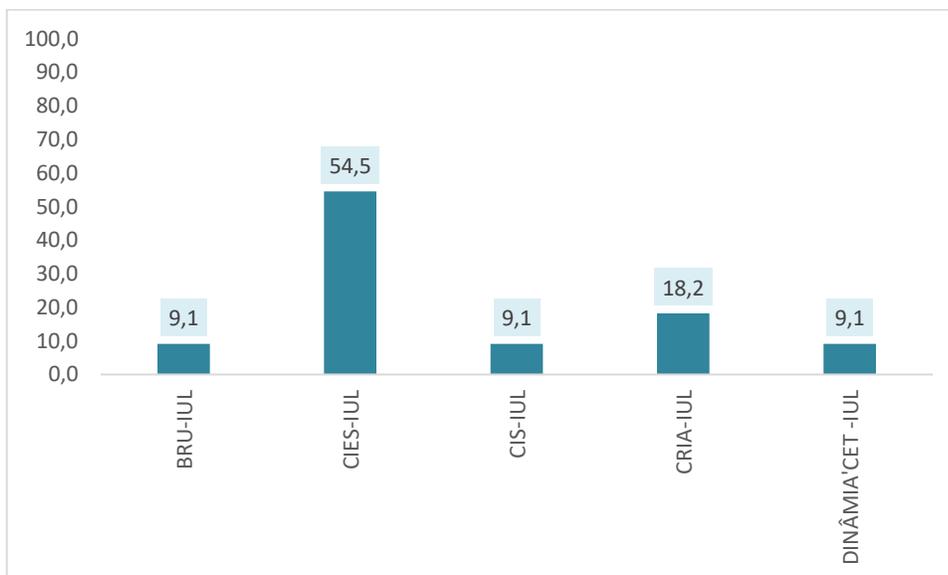


Gráfico 7: Unidades de investigação de proveniência dos investigadores (%)

Quanto à *utilização da Biblioteca*, **77,7%** dos inquiridos responde ter utilizado os seus serviços, recursos ou instalações no ano em análise, sendo a maior frequência *Várias vezes por semana* a mais referida (**37,1%**).

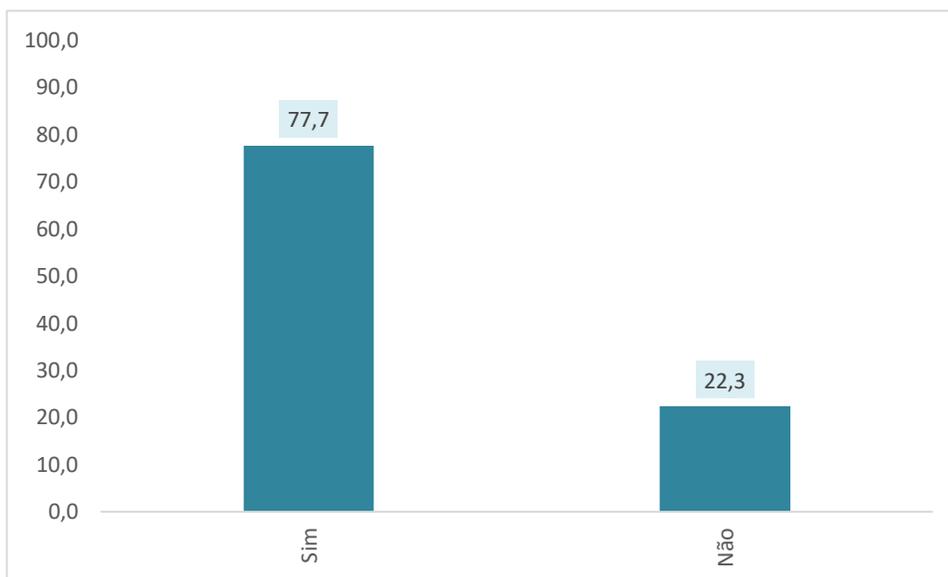


Gráfico 8: Utilização da Biblioteca (%)

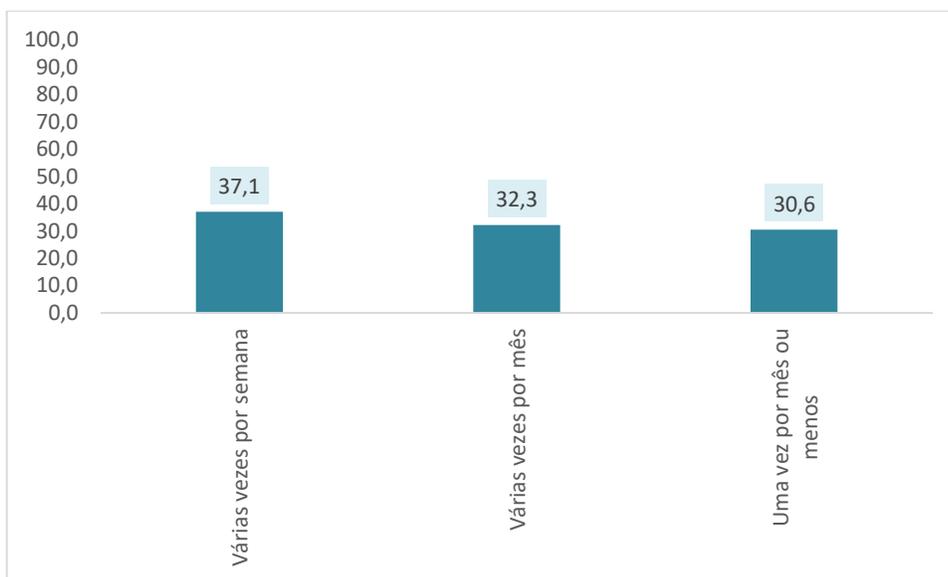


Gráfico 9: Frequência de utilização da Biblioteca (%)

2. Serviços

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

O serviço mais usado é a *Leitura presencial* que apresenta o valor de **56,3%**, seguido do serviço de *Atendimento (online/presencial)*, com **53,4%**.

O serviço de *Empréstimo interbibliotecas* é o menos utilizado, usando este serviço **3,3%** dos inquiridos, o que corresponde a uma ligeira diminuição relativamente ao ano anterior.

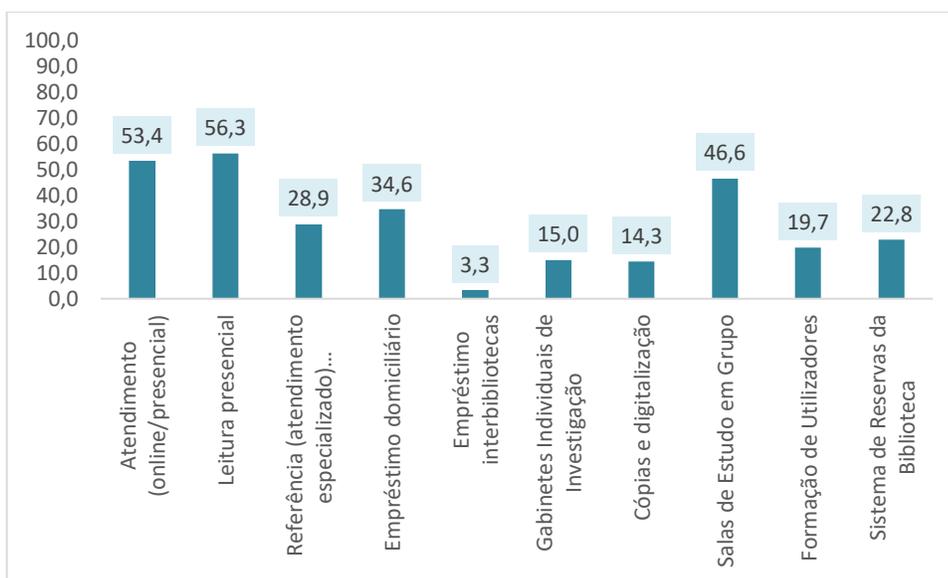


Gráfico 10: Utilização dos serviços (%)

Quanto ao nível de satisfação, a diferença entre o valor máximo (*Empréstimo domiciliário*: **3,72**) e valor mínimo (*Cópias e digitalização*: **3,22**) é **0,50**.



Gráfico 11: Satisfação com os serviços (\bar{x})

Em comparação com o ano de 2021, verifica-se que os serviços acolhem melhor opinião por parte dos utilizadores são o *Atendimento (online/presencial)*, a *Leitura presencial*, os *Gabinetes Individuais de Investigação* e a *Formação de utilizadores*. O serviço com a descida mais acentuada é o *Empréstimo interbibliotecas (0,39)*.

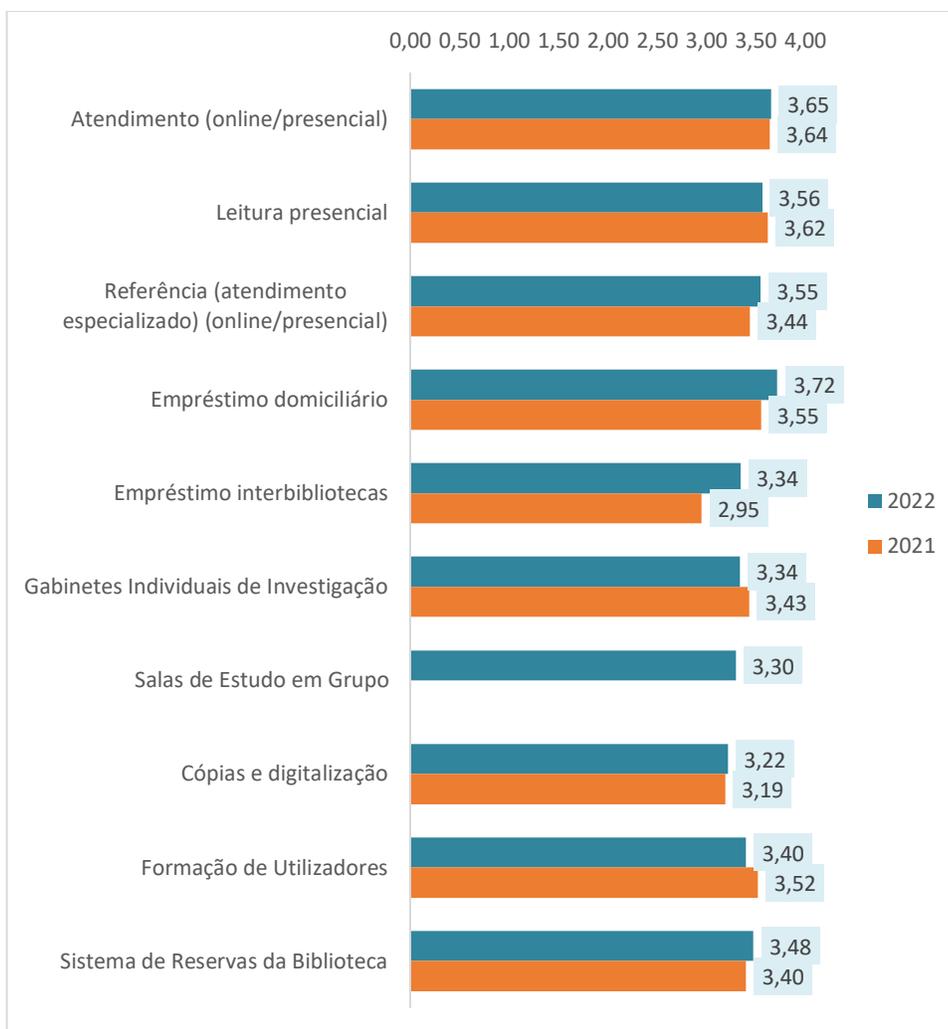


Gráfico 12: Satisfação com os serviços 2021-2022 (\bar{x})

Analisado o *Índice de satisfação* segundo a *Frequência de utilização*, verifica-se que são os utilizadores que frequentam com menor regularidade a Biblioteca que se encontram mais satisfeitos (**3,56**).

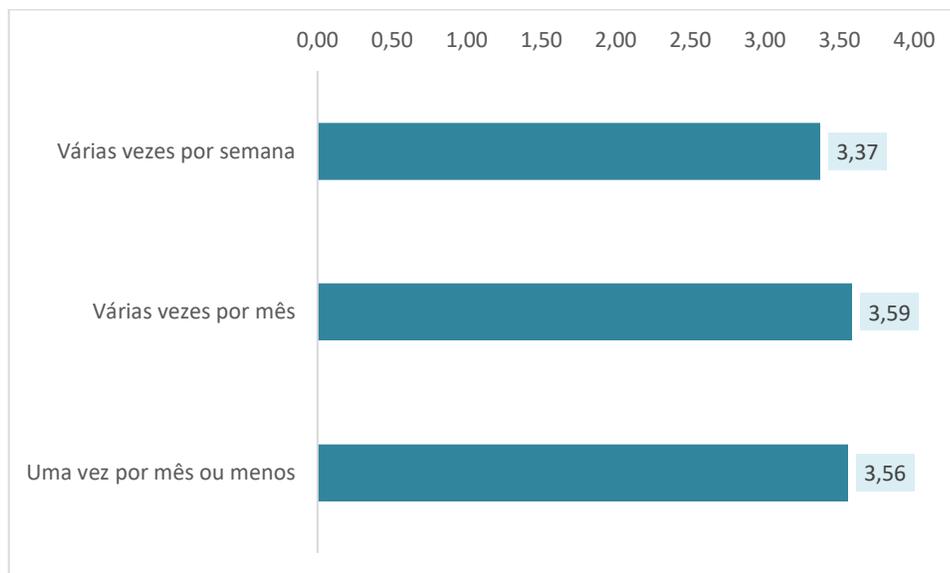


Gráfico 13: Satisfação com os serviços segundo a frequência de utilização (\bar{x})

A média de satisfação global com os serviços é **3,46**, correspondendo a um aumento de **0,05**.

3. Recursos de Informação

O *Repositório Iscte* apresenta-se como o recurso de informação mais utilizado (**60,6%**), seguido da *Página web* (**54,9%**) e dos *Recursos eletrónicos* (ex.: B-on) (**46,2%**)

No que se refere ao conhecimento das atividades, as *Novidades Bibliográficas* surgem como a atividade mais conhecida (**31,3%**).

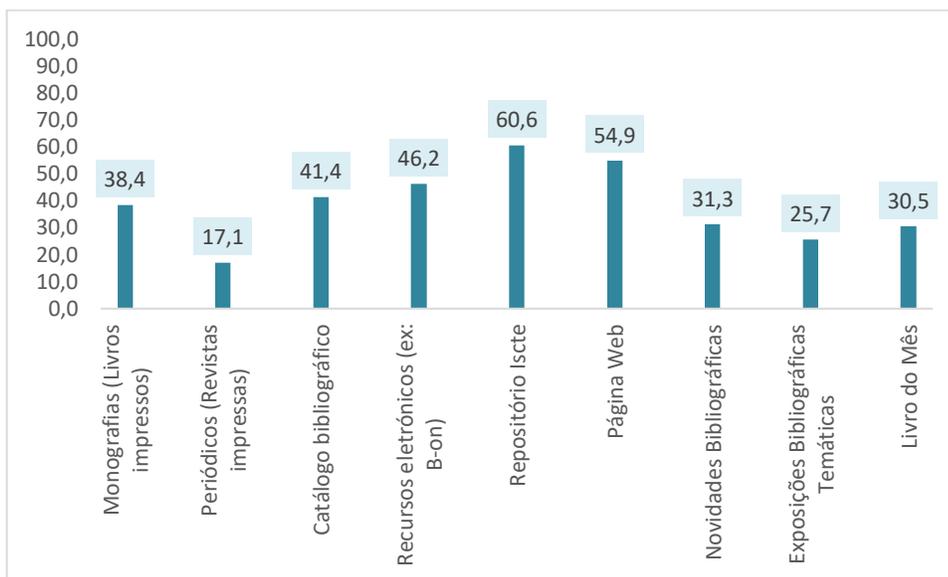


Gráfico 14: Utilização/conhecimento dos recursos de informação (%)

Relativamente ao nível de satisfação, a diferença entre o valor máximo (*Recursos eletrónicos* (ex.: B-on)), **3,72** e valor mínimo (*Periódicos (Revistas)*), **3,49** é pouco acentuada (**0,21**).

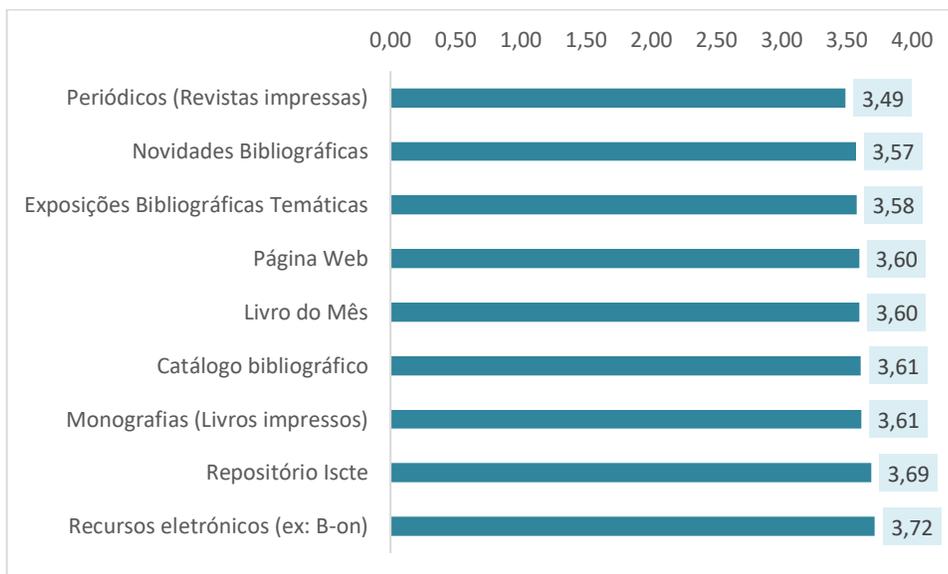


Gráfico 15: Satisfação com os recursos de informação (\bar{X})

Os recursos de informação em relação ao quais, a satisfação mais aumentou foi o correspondente aos *Recursos eletrónicos (ex.: B-on)* (mais **0,11**).

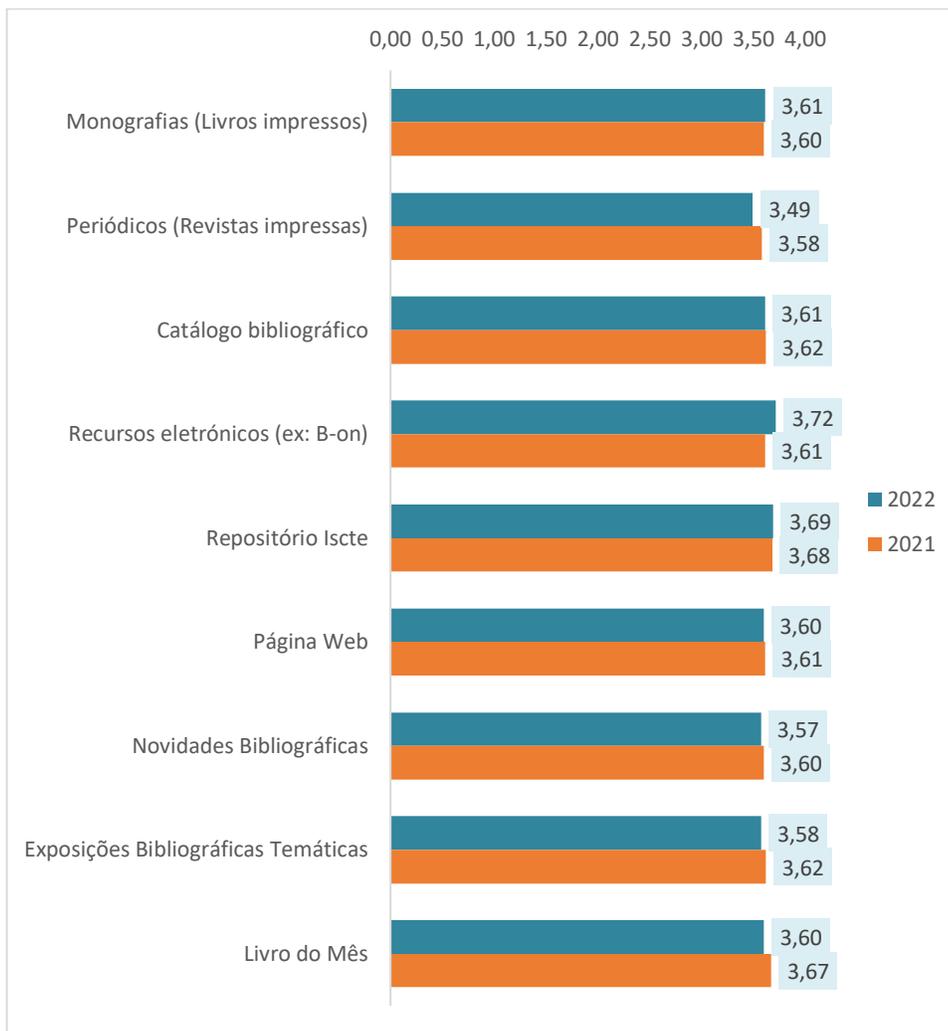


Gráfico 16: Satisfação com os recursos de informação 2021-2022 (\bar{x})

Os utilizadores que utilizam a Biblioteca *Várias vezes por mês* são os mais satisfeitos com os recursos de informação (**3,78**), apresentando, porém, uma diferença mínima relativamente aos utilizadores que frequentam a Biblioteca *Várias vezes por semana* (**3,76**).

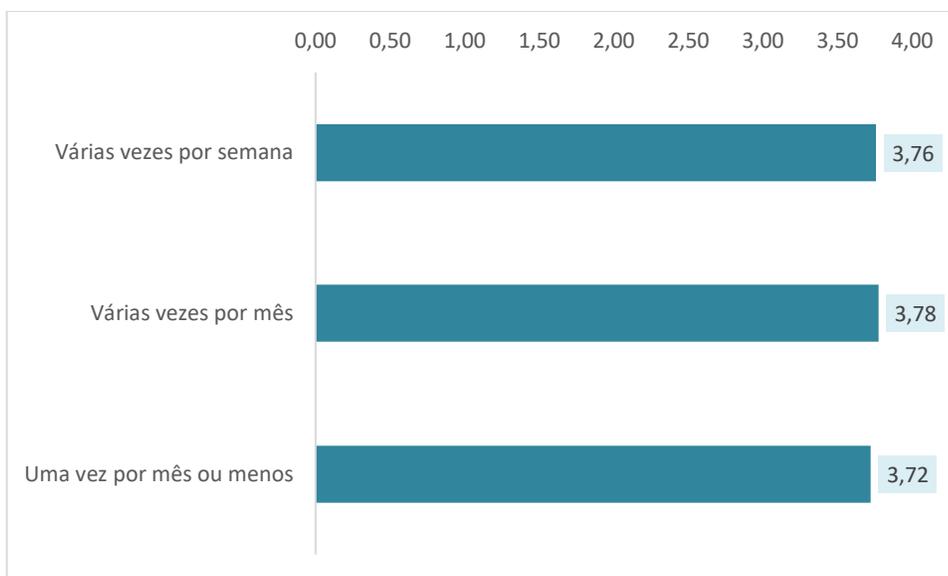


Gráfico 17: Satisfação com os recursos de informação segundo a frequência de utilização (\bar{X})

A média de satisfação com a totalidade dos recursos de informação é **3,61**. A média apurada no ano de 2021 foi **3,62**.

4. Instalações

De uma forma geral, os utilizadores estão satisfeitos com as instalações. A diferença entre o item menos cotado, *Mobiliário (n.º de mesas de leitura)* (**3,29**) e o item mais cotado, *Iluminação* (**3,64**) é pouco relevante (**0,35**).

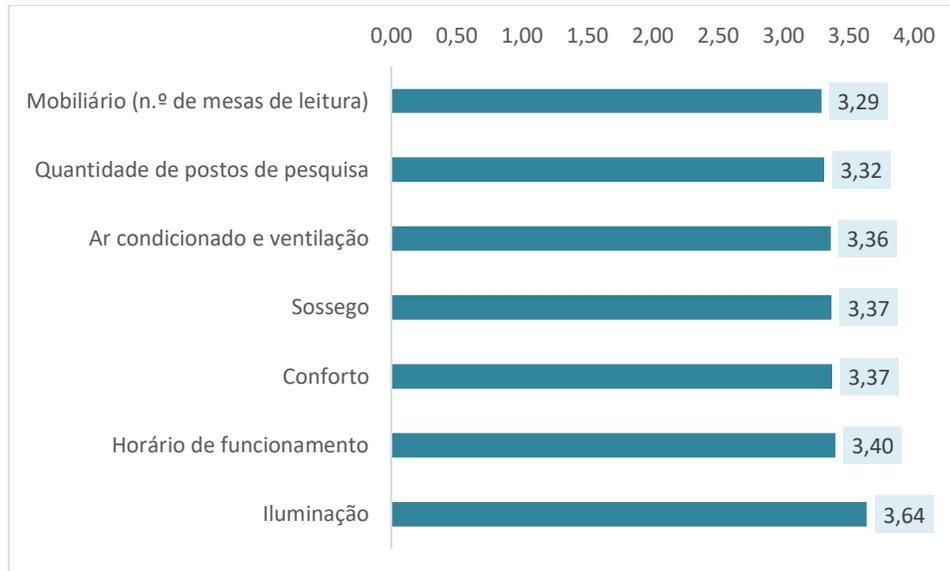


Gráfico 18: Satisfação com as instalações (\bar{x})

Comparativamente aos dados apurados em 2021, os itens *Horário de funcionamento* e *Iluminação* são os que reúnem melhor pontuação, com um aumento relativamente ao ano anterior de **0,05** e **0,01**, respetivamente.

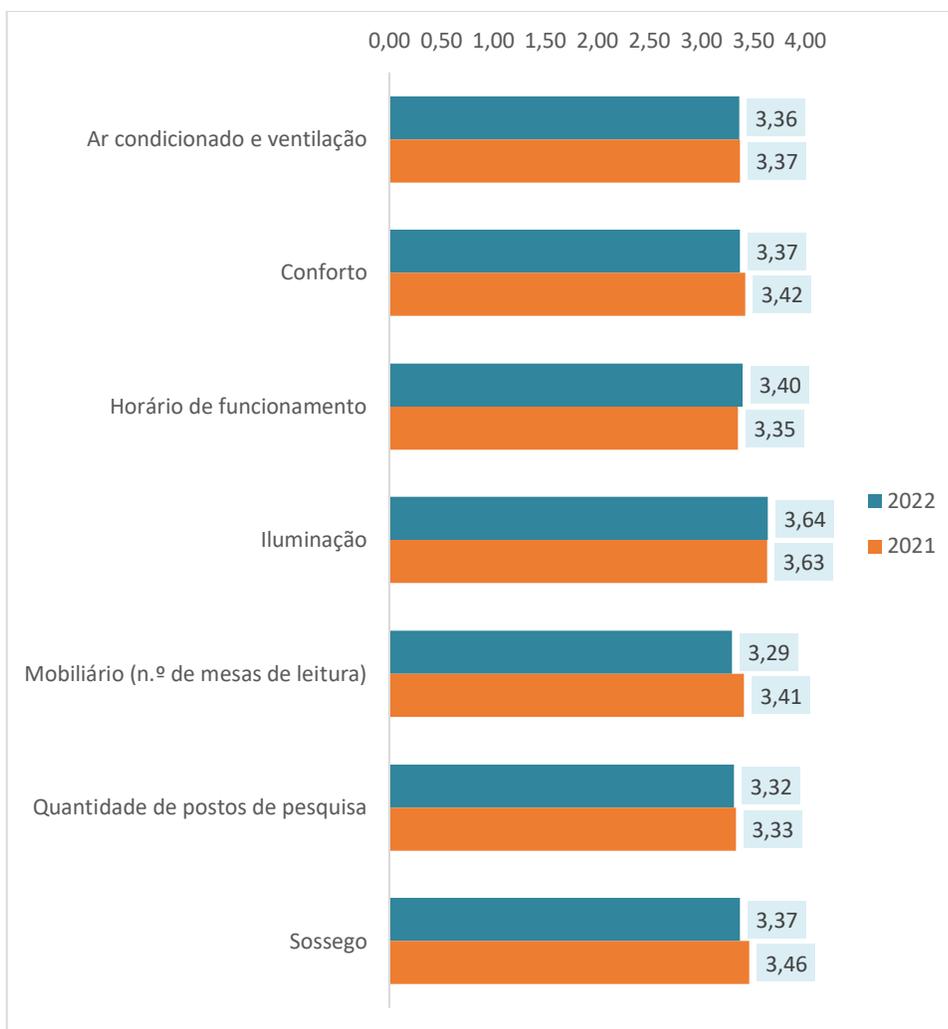


Gráfico 19: Satisfação com as instalações 2021-2022 (\bar{x})

Cruzada a frequência de utilização da Biblioteca com a satisfação em relação às Instalações são os inquiridos que mais frequentemente visitam a Biblioteca que percecionam este parâmetro como menos positivo (**3,27**).

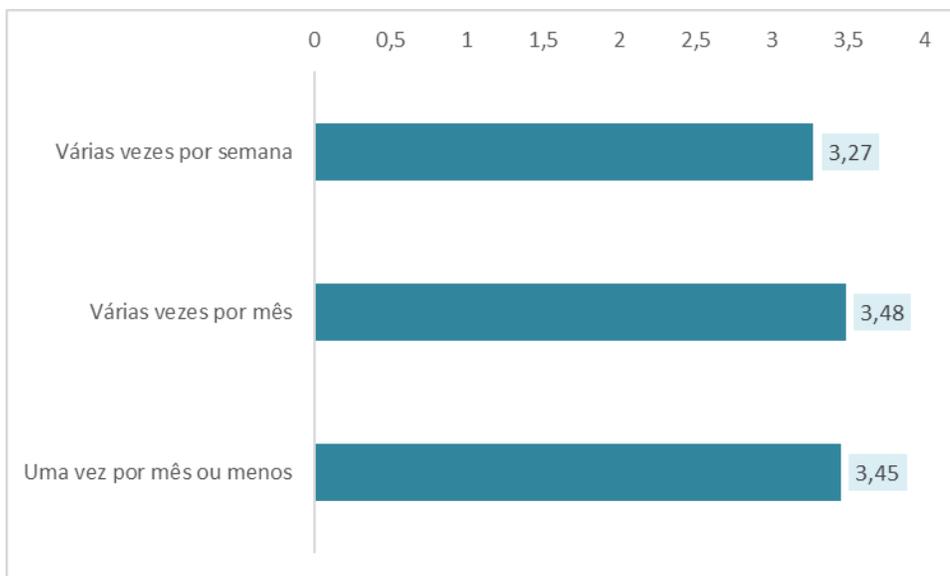


Gráfico 20: Satisfação com as instalações segundo a frequência de Utilização (\bar{x})

A média de satisfação global com as instalações é **3,39**. A média apurada no ano de 2021 foi **3,42**.

5. Satisfação global

No que respeita ao nível de satisfação global, **3,8%** dos inquiridos encontram-se *Pouco satisfeitos*. **47,8%** estão *Satisfeitos* e **48,5%** *Muito satisfeitos*, totalizando o nível de satisfação positivo **96,3%**.

Em relação ao ano de 2021, verifica-se um aumento ténue na percentagem de utilizadores *Muito satisfeitos* (**1,2%**), uma ligeira diminuição nos utilizadores *Satisfeitos* (menos **1,6%**), bem como nos *Pouco satisfeitos* (menos **0,4%**). Registe-se a ausência de inquiridos *Insatisfeitos* nos dois anos.

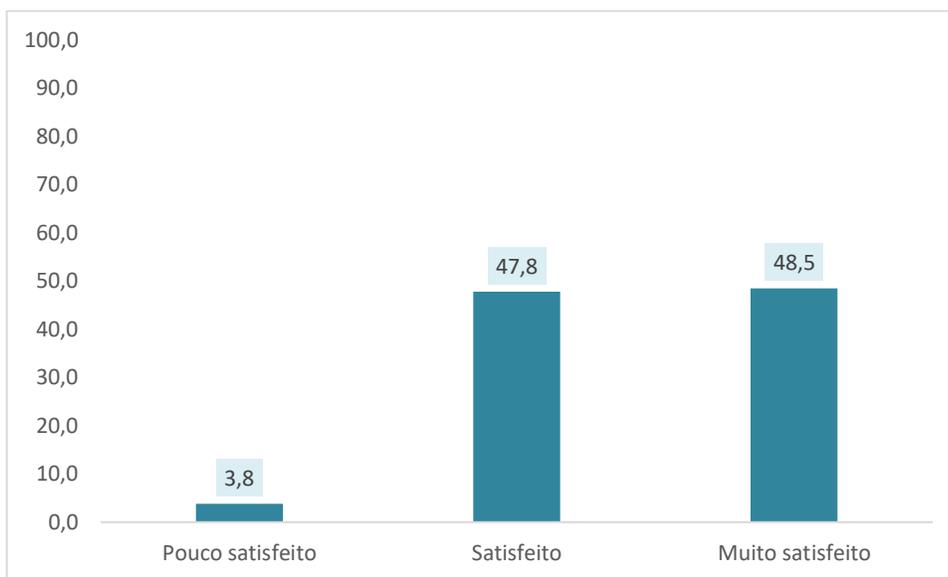


Gráfico 21: Satisfação global (%)

Quem frequenta a Biblioteca *Várias vezes por mês* encontra-se mais satisfeito (**3,55**).

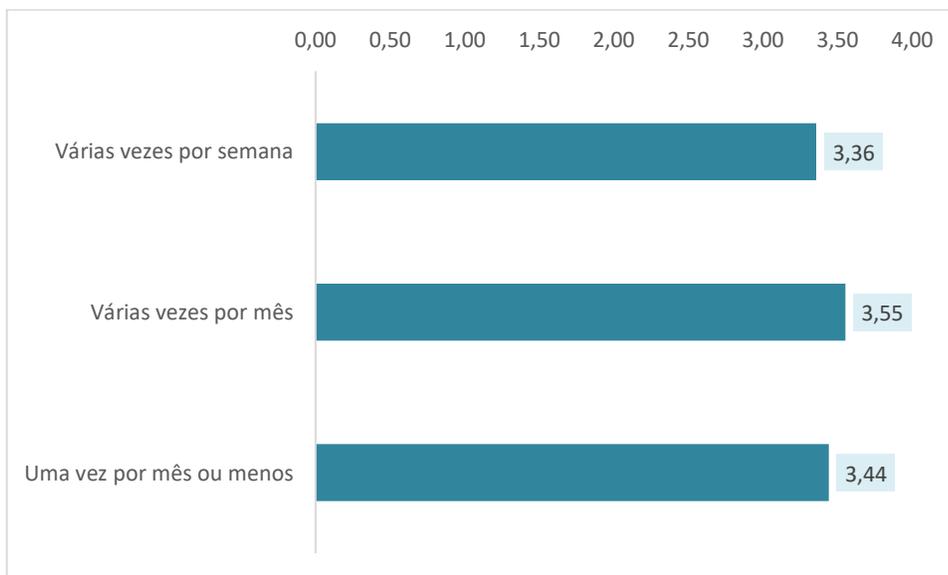


Gráfico 22: Satisfação global segundo a frequência de utilização (\bar{x})

A média de satisfação global é **3,45**, valor superior em **0,01** ao valor apurado no ano de 2021.

6. Utilização de recursos eletrónicos

Os recursos de informação eletrónicos mais utilizados são a *B-on* (**42,5%**), o *Catálogo bibliográfico* (**38,7%**) e o *Repositório Institucional* (**38,0%**)

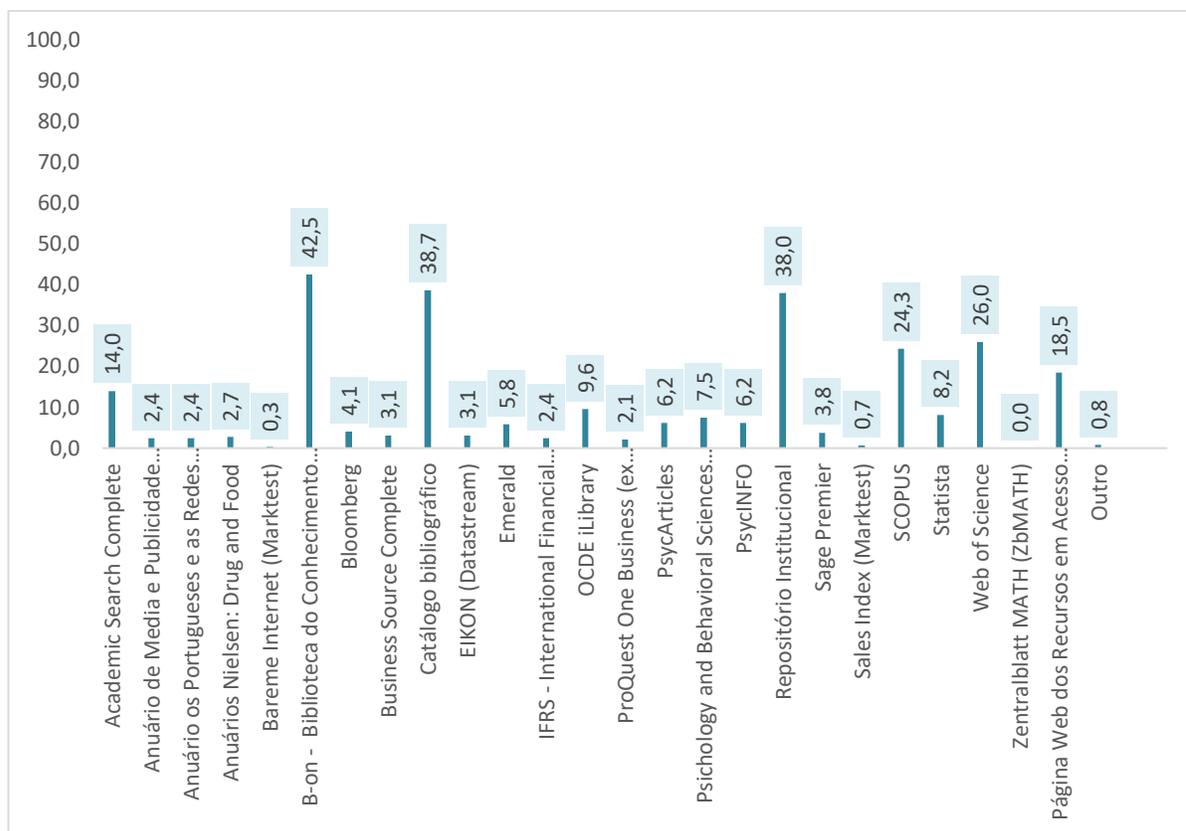


Gráfico 23: Utilização de recursos de informação eletrónicos (%)

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 *Scopus* (16,9%) e a *Web of Science* (13,2%). Quanto aos *Investigadores*, a maior utilização é da *B-on* (7,3%) seguida da *Scopus* (7,0%). No caso dos *Estudantes*, a maior percentagem de utilização é da *Página web dos recursos em acesso aberto* (88,9%), seguida do *Repositório Institucional* (85,6%).

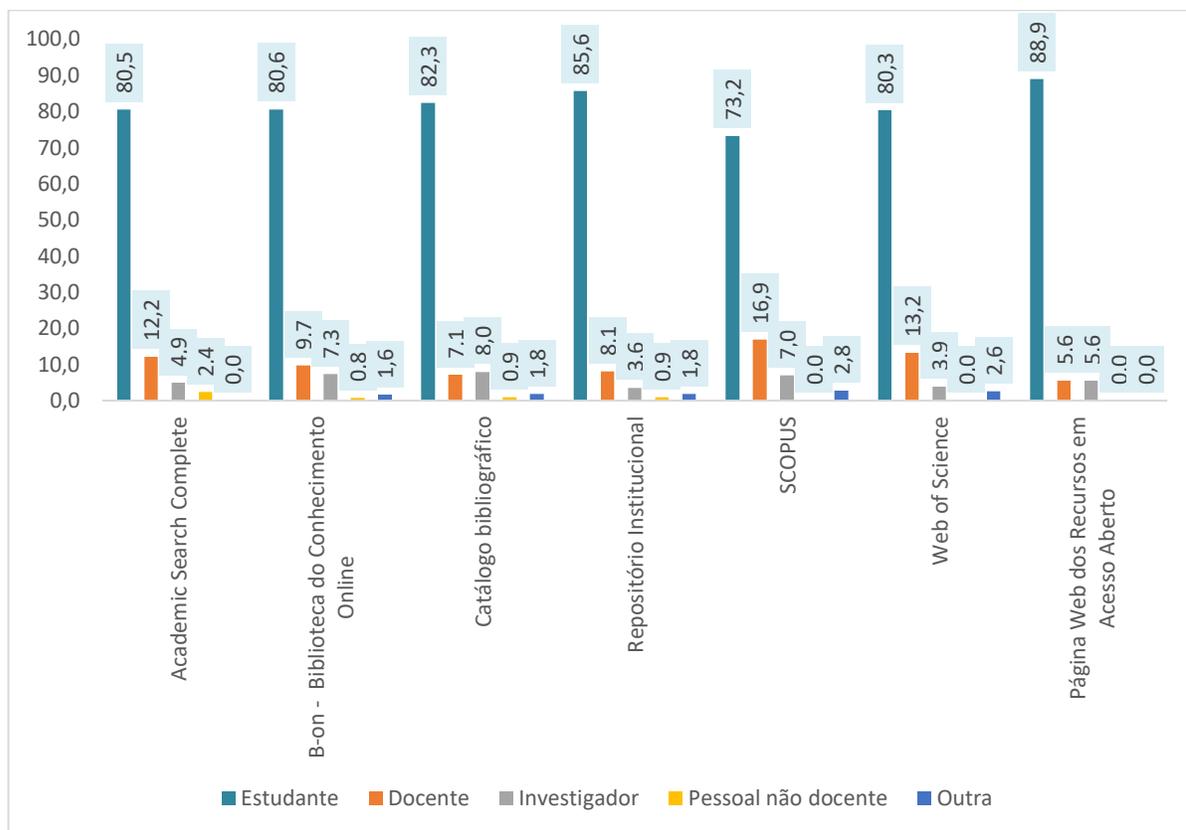


Gráfico 24: Utilização dos recursos de informação eletrónicos segundo a categoria de utilizador (%)

Por grau de ensino, os estudantes de *Licenciatura* servem-se, sobretudo, do *Catálogo bibliográfico* (37,6%). Os estudantes de *Mestrado* preferem o *Academic Search Complete* (66,7%). Os *Doutorandos* acedem, sobretudo à *Scopus* (38,5%).

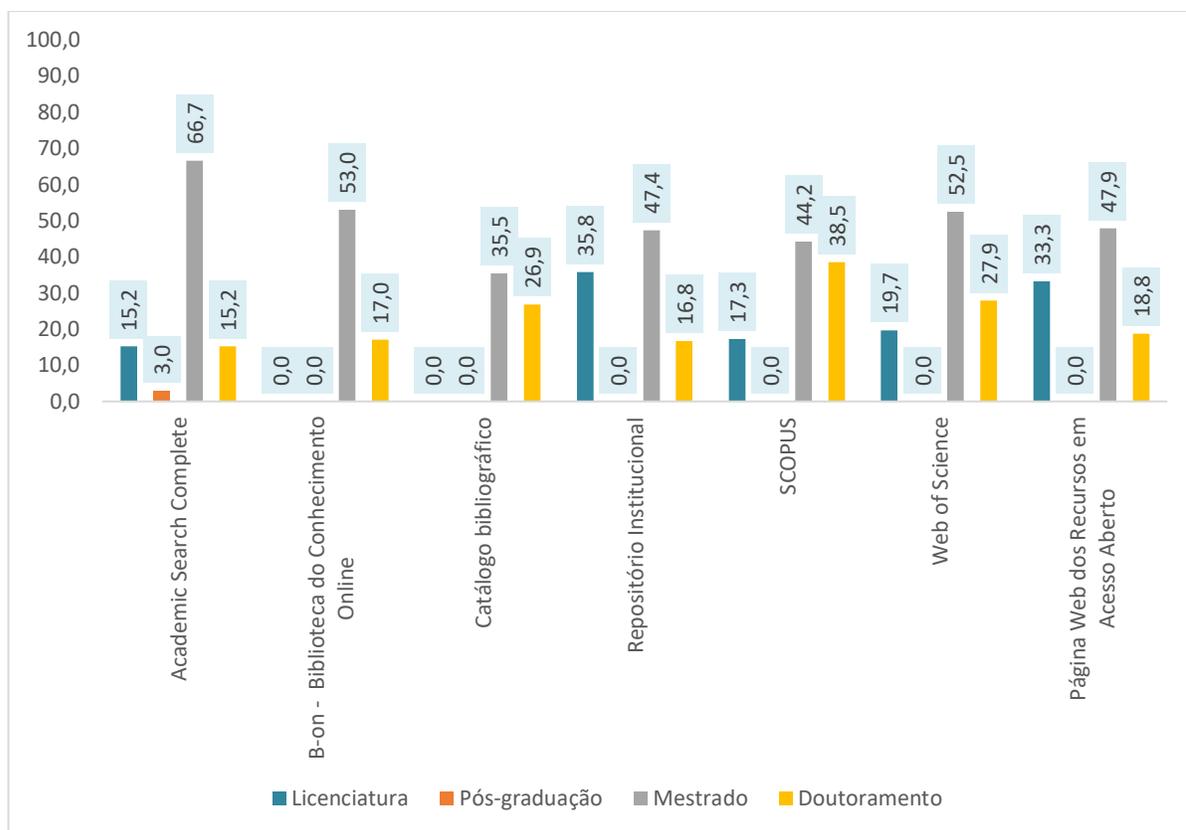


Gráfico 25: Utilização dos recursos de informação eletrônica segundo o grau acadêmico (%)

7. Comunicação

No ano presente foi introduzido no questionário um bloco de questões relacionadas com a comunicação da Bibliotecas com os seus utilizadores.

Por terem sido objeto de tratamento noutra trabalho apresentam-se aqui apenas os gráficos sem quaisquer comentários.

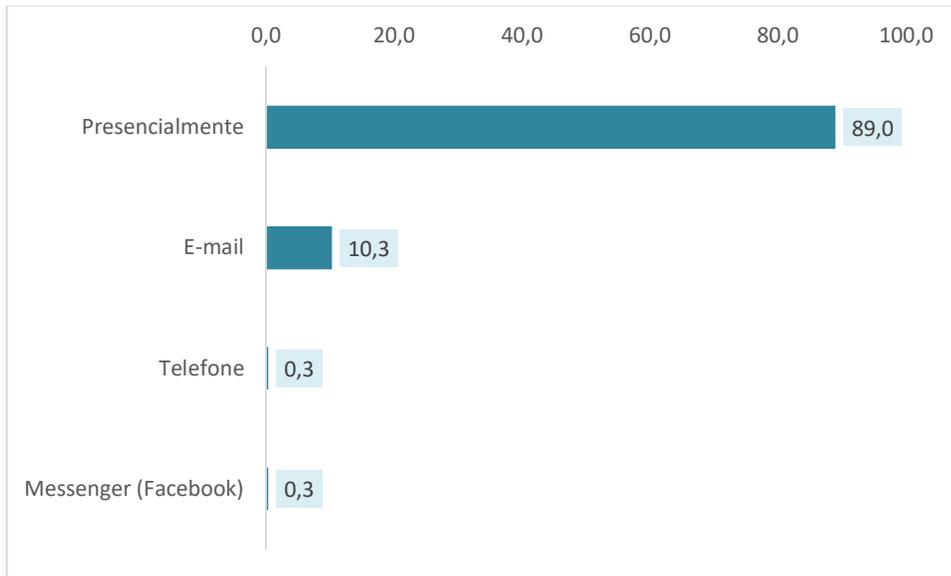


Gráfico 26: Forma mais frequente de contacto (%)

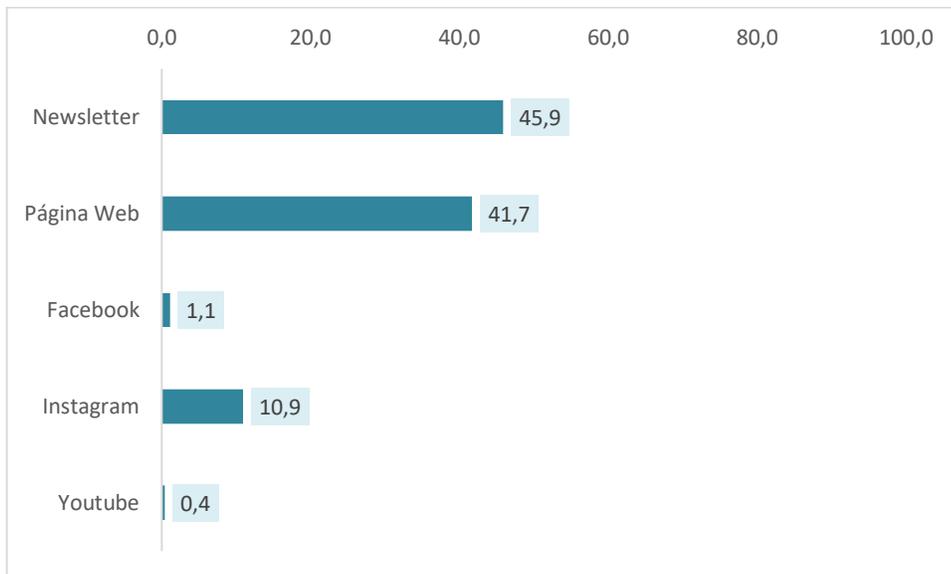


Gráfico 27: Canal de comunicação mais utilizado (%)

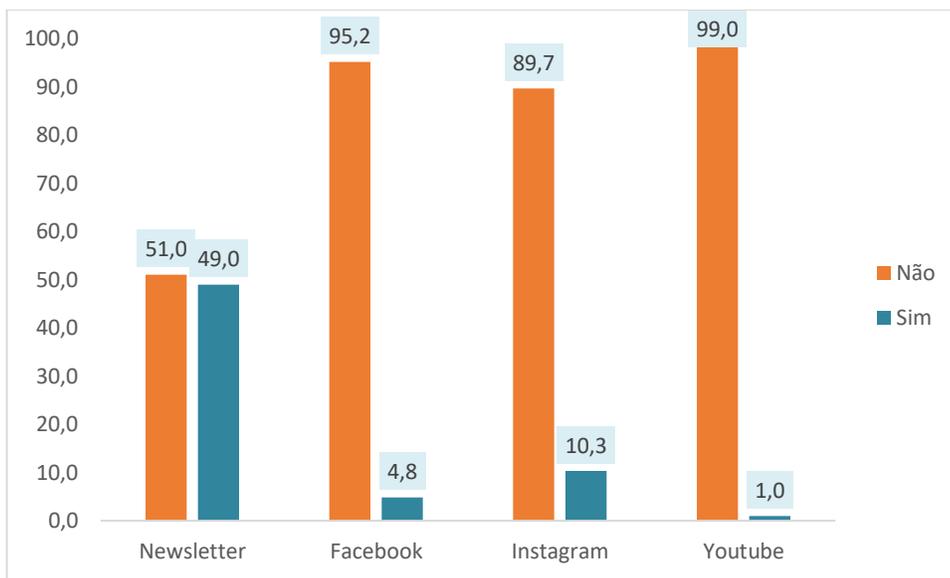


Gráfico 28: Seguimento ou alertas (%)

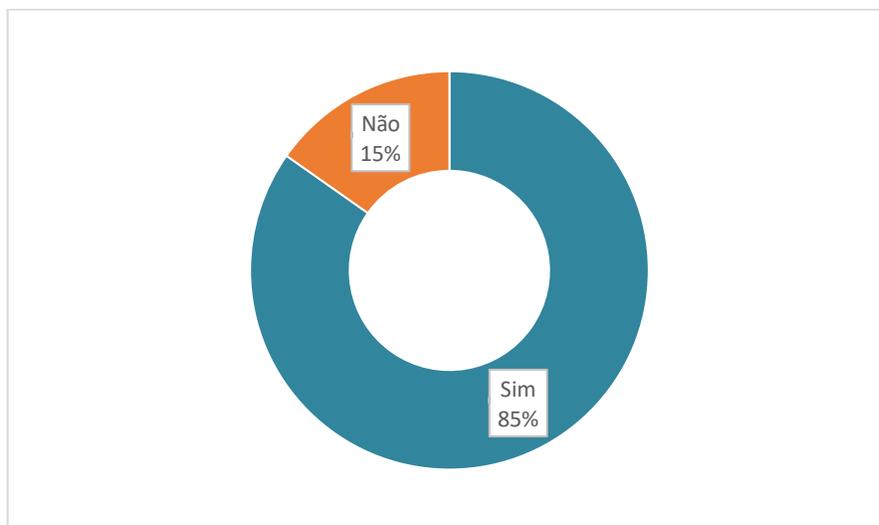


Gráfico 29: Recomendação dos canais de comunicação (%)

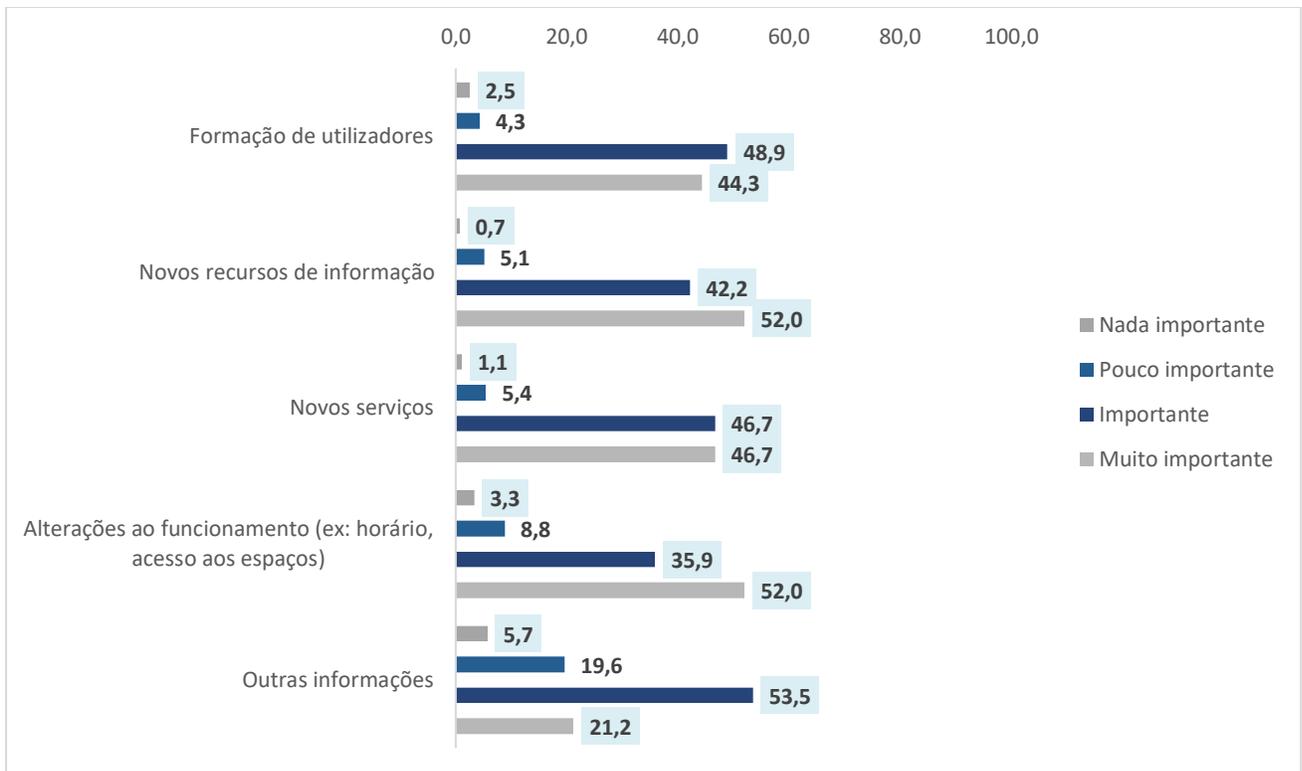


Gráfico 30: Importância dos conteúdos de comunicação (%)

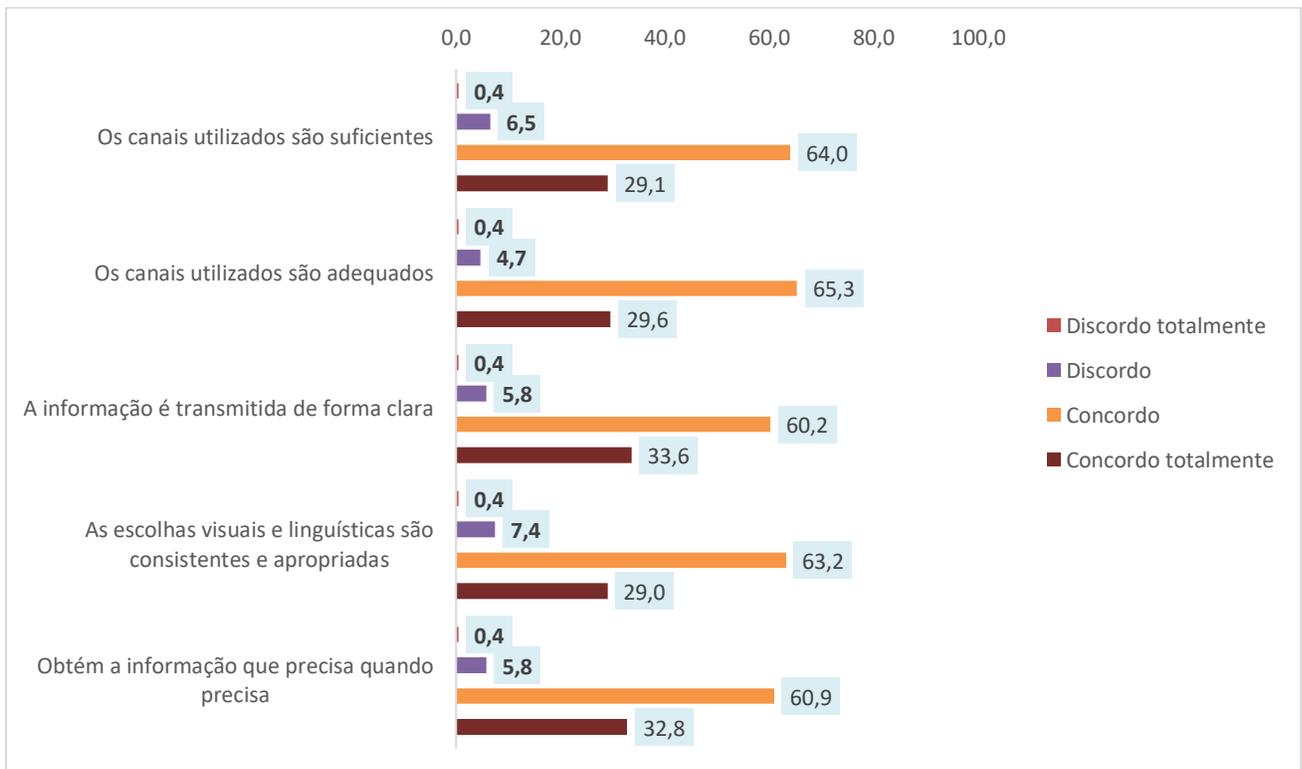


Gráfico 31: Avaliação da comunicação (%)

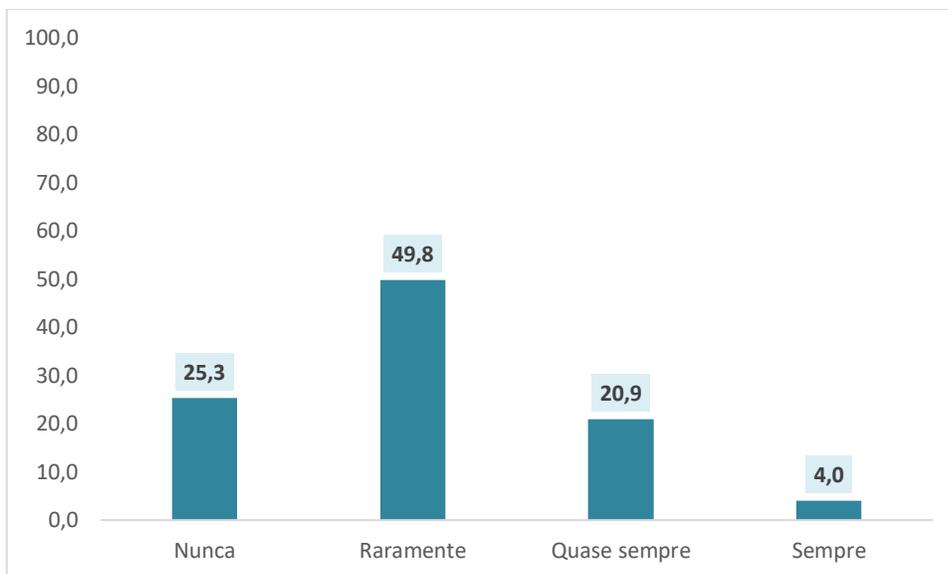


Gráfico 32: Partilha da informação recebida (%)

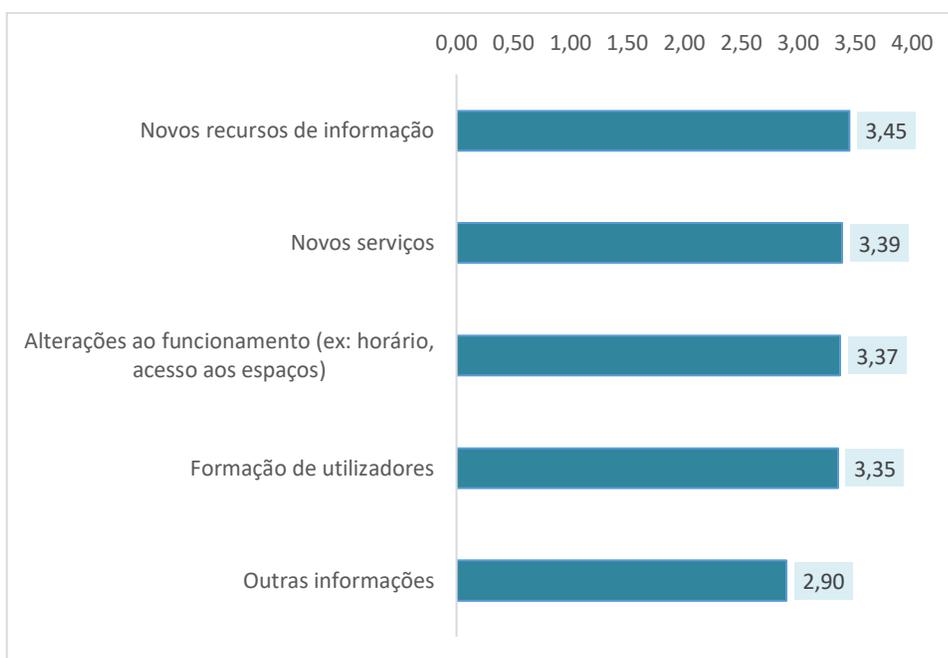


Gráfico 33: Importância dos conteúdos de informação (\bar{X})

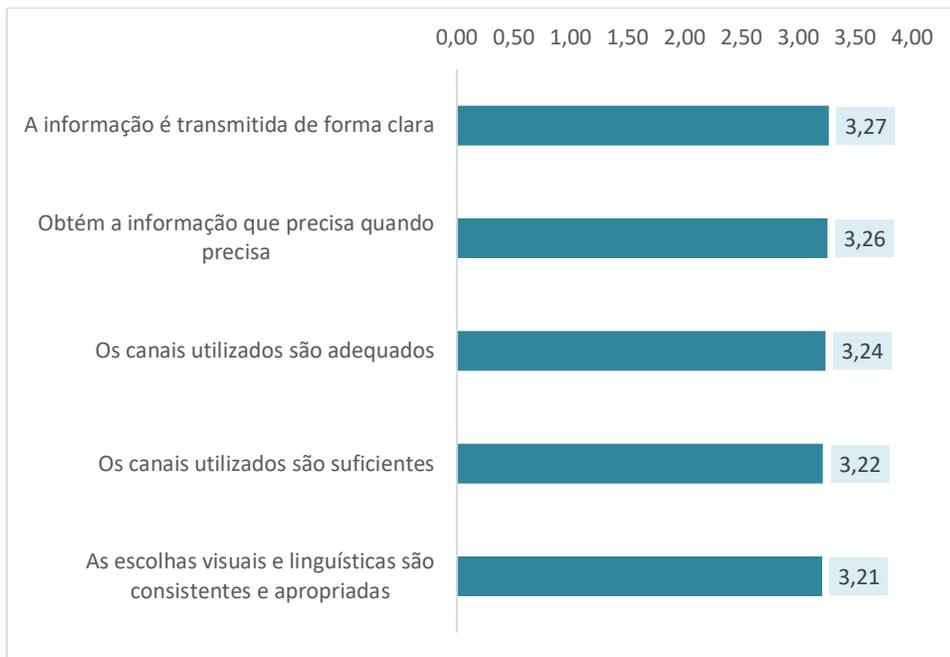


Gráfico 34: Avaliação da comunicação (\bar{x})

8. Sugestões dos utilizadores

31,3% 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:

- *Muito boa*
- *Não consigo encontrar melhor sítio para estudar*
- *Ótimo funcionamento*
- *Muitos parabéns a todos. Excelente serviço e grande profissionalismo*
- *I really appreciate library as a place to study*

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

- *Os funcionários são solícitos e dispostos a ajudar quando necessário*
- *Ótimo atendimento, quer presencial, quer via e-mail*
- *Eficácia no atendimento, o qual é desenvolvido por funcionários com clara competência*

Ainda assim regista-se uma expressão de desagrado: *deveria ter funcionários mais simpáticos e prestativos.*

Em alguns casos permanecem sugestões de melhoria do horário praticado. Como exemplo, refira-se a apreciação de três utilizadores, em relação a situações diversos: *para estudantes/trabalhadores o horário existente é muito limitado; o horário de abertura poderia ser mais cedo; os horários poderiam ser expandidos, especialmente em época de exame e frequência.*

Relativamente às instalações o ar condicionado continua a ser objeto de opinião menos positiva: *às vezes o ar condicionado do último andar está muito frio; penso que no inverno o espaço fica demasiado frio; too cold inside and after a while I have to leave otherwise I'll freeze.*

Ainda no que se refere às condições de permanência, o ruído é bastante salientado: *O GRANDE problema da biblioteca, e que interfere muito no cumprimento da funcionalidade de biblioteca, é a falta de controlo sobre o ruído e a utilização ruidosa de alguns utilizadores. A biblioteca não é uma sala de trabalhos de grupo. A esse nível, a equipa deve intervir mais e ter estratégias preventivas e educativas.*

São também identificados problemas de acesso à internet dentro do espaço.

O mobiliário é igualmente referido: *As cadeiras sem estofos são muito desconfortáveis, bem como a iluminação: a iluminação à noite é fraca para ler e escrever; Deveriam ponderar iluminação complementar; A iluminação das mesas de estudo precisa melhorar.*

No que respeita à coleção, é referido que muitas das obras que se encontram no catálogo não estão nas estantes, que é necessário aumentar a quantidade de livros ou, ainda *o catálogo, nomeadamente nas Ciências Sociais podia ser mais actualizado, há muito poucas edições recentes.*

Anexos (Questionário e Norma 11 620)

Inquérito à Satisfação dos Utilizadores – 2022

A Biblioteca pretende avaliar o grau de satisfação dos seus utilizadores a fim de melhorar os serviços prestados.

A sua opinião é importante para nós.

No respeito pela sua privacidade, este inquérito 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 Proteção de Dados, contactável através do email dpo@iscte-iul.pt (mailto:dpo@iscte-iul.pt).

Existe(m) 28 questão(ões) neste questionário.

Caracterização

Qual a sua pertença institucional? *

🗨 Escolher uma das seguintes respostas

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

Iscte

Outra instituição

Qual? *

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

A resposta for 'Outra instituição' na pergunta '1 [p02]' (Qual a sua pertença institucional?)

Por favor, escreva aqui a sua resposta:

Qual a sua principal função? *

📌 Escolher uma das seguintes respostas

📌 Se selecionar a opção 'Outro:', por favor especifique a sua escolha utilizando o respetivo campo de texto.

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

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

Género: *

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

- Feminino
- Masculino
- Não binário

Grupo etário: *

📌 Escolher uma das seguintes respostas

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

- 17-25
- 26-35
- 36-45
- 46-55
- + 56

Se é estudante ...

Qual o grau que frequenta?

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

A resposta for 'Estudante' na pergunta '3 [p01]' (Qual a sua principal função?)

❗ Se seleccionar a opção 'Outro:', por favor especifique a sua escolha utilizando o respetivo campo de texto.

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

Licenciatura

Pós-graduação

Mestrado

Doutoramento

Outro

Qual o curso que frequenta?

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

A resposta for 'Estudante' na pergunta '3 [p01]' (Qual a sua principal função?)

Por favor, escreva aqui a sua resposta:

Se é docente

Qual o Departamento a que pertence?

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

A resposta for 'Docente' na pergunta '3 [p01]' (Qual a sua principal função?) e A resposta for 'Iscte' na pergunta '1 [p02]' (Qual a sua pertença institucional?)

❗ Escolher uma das seguintes respostas

❗ Se seleccionar a opção 'Outro:', por favor especifique a sua escolha utilizando o respetivo campo de texto.

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

Qual?

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

A resposta for 'Dept de Matemática' na pergunta '8 [p07]' (Qual o Departamento a que pertence?)

Por favor, escreva aqui a sua resposta:

Se é investigador

Qual a Unidade de Investigação a que pertence?

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

A resposta for 'Investigador' na pergunta '3 [p01]' (Qual a sua principal função?) e A resposta for 'Iscte' na pergunta '1 [p02]' (Qual a sua pertença institucional?)

❗ Escolher uma das seguintes respostas

❗ Se seleccionar a opção 'Outro:', por favor especifique a sua escolha utilizando o respetivo campo de texto.

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

Qual?

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

A resposta for 'IT-IUL' na pergunta '10 [p08]' (Qual a Unidade de Investigação a que pertence?)

Por favor, escreva aqui a sua resposta:

Frequência de Utilização da Biblioteca

Frequentou /utilizou a Biblioteca este ano? *

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

- Sim
- Não

Com que frequência utilizou a Biblioteca?

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

A resposta for 'Sim' na pergunta '12 [p091]' (Frequentou /utilizou a Biblioteca este ano?)

Por favor, selecione **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 / conhece e qual o seu grau de satisfação relativamente a cada um deles:

(1= Insatisfeito; 4 = Muito satisfeito)

Utilização e satisfação com os **serviços da Biblioteca**

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

A resposta for 'Sim' na pergunta '12 [p091]' (Frequentou /utilizou a Biblioteca este ano?)

Por favor, selecione a posição apropriada para cada elemento:

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

	Utiliza	Não utiliza		1	2	3	4
Sistema de Reservas da Biblioteca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

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

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

A resposta for 'Sim' na pergunta '12 [p091]' (Frequentou /utilizou a Biblioteca este ano?)

Por favor, selecione a posição apropriada para cada elemento:

	Utiliza	Não utiliza		1	2	3	4
Monografias (Livros impressos)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Periódicos (Revistas impressas)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Catálogo bibliográfico	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Recursos eletrónicos (ex: B-on)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Repositório Iscte	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Página Web	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

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

((p091.NAOK

(/limesurvey/index.php/admin/questions/sa/view/surveyid/775156/gid/4295/qid/94003) ==

"Y"))

Por favor, selecione a posição apropriada para cada elemento:

	Conhece	Não conhece		1	2	3	4
Novidades Bibliográficas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Exposições Bibliográficas Temáticas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Livro do Mês	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Satisfação com o funcionamento e as instalações:

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

A resposta for 'Sim' na pergunta '12 [p091]' (Frequentou /utilizou a Biblioteca este ano?)

Por favor, selecione a posição apropriada para cada elemento:

	1	2	3	4
Ar condicionado e ventilação	<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"/>
Horário de funcionamento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Iluminação	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mobiliário (n.º de mesas de leitura)	<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"/>
Sossego	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Satisfação com a Biblioteca

Caracterize a totalidade dos Serviços:

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

A resposta for 'Sim' na pergunta '12 [p091]' (Frequentou /utilizou a Biblioteca este ano?)

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

- Insatisfeito
- Pouco satisfeito
- Satisfeito
- Muito satisfeito

Utilização dos Recursos de Informação Eletrônicos

Dos recursos de informação disponíveis na Página Web da Biblioteca assinale os que habitualmente mais utiliza:

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

A resposta for 'Sim' na pergunta '12 [p091]' (Frequentou /utilizou a Biblioteca este ano?)

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

- Academic Search Complete
- Anuário de Media e Publicidade (Marktest)
- Anuário os Portugueses e as Redes Sociais (Marktest)
- Anuários Nielsen: Drug and Food
- Bareme Internet (Marktest)
- B-on - Biblioteca do Conhecimento Online
- Bloomberg
- Business Source Complete
- Catálogo bibliográfico
- EIKON (Datastream)
- Emerald
- IFRS - International Financial Reporting Standards
- OCDE iLibrary
- ProQuest One Business (ex ABI/INFORM)
- PsycArticles
- Psichology and Behavioral Sciences Collection
- PsycINFO
- Repositório Institucional
- Sage Premier
- Sales Index (Marktest)
- SCOPUS
- Statista
- Web of Science
- Zentralblatt MATH (ZbMATH)
- Página Web dos Recursos em Acesso Aberto
- Outros recursos de informação. Quais?:

Comunicação

A sua forma de contacto mais frequente com a Biblioteca é:

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

A resposta for 'Sim' na pergunta '12 [p091]' (Frequentou /utilizou a Biblioteca este ano?)

📌 Escolher uma das seguintes respostas

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

- Presencialmente
- E-mail
- Telefone
- Messenger (Facebook)

Para se manter atualizado sobre novos recursos, novas ferramentas ou iniciativas da Biblioteca, qual o canal de comunicação que mais utiliza?

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

A resposta for 'Sim' na pergunta '12 [p091]' (Frequentou /utilizou a Biblioteca este ano?)

📌 Escolher uma das seguintes respostas

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

- Newsletter
- Página Web
- Facebook
- Instagram
- Youtube

Segue ou tem alertas configurados para algum dos canais de comunicação da Biblioteca?

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

A resposta for 'Sim' na pergunta '12 [p091]' (Frequentou /utilizou a Biblioteca este ano?)

❗ Seleccione todas as opções que se apliquem

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

Newsletter

Facebook

Instagram

Youtube

Recomendaria os canais de comunicação da Biblioteca?

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

A resposta for 'Sim' na pergunta '12 [p091]' (Frequentou /utilizou a Biblioteca este ano?)

❗ Escolher uma das seguintes respostas

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

Sim

Não

Quando tem alguma questão relativamente à utilização de informação, qual a opção a que recorre mais frequentemente:

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

A resposta for 'Sim' na pergunta '12 [p091]' (Frequentou /utilizou a Biblioteca este ano?)

🗳 Escolher uma das seguintes respostas

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

- Pergunta a um técnico
- Utiliza os Guias de Apoio ao Utilizador
- Recorre à Formação de Utilizadores ou a MOOCs (Online Learning)
- Consulta as FAQ

Qual o grau de importância que atribui aos seguintes conteúdos de comunicação:

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

A resposta for 'Sim' na pergunta '12 [p091]' (Frequentou /utilizou a Biblioteca este ano?)

Por favor, seleccione a posição apropriada para cada elemento:

	Nada importante	Pouco importante	Importante	Muito importante
Formação de utilizadores	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Novos recursos de informação	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Novos serviços	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Alterações ao funcionamento (ex: horário, acesso aos espaços)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Outras informações	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Como avalia a comunicação da Biblioteca com os seus utilizadores?

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

A resposta for 'Sim' na pergunta '12 [p091]' (Frequentou /utilizou a Biblioteca este ano?)

Por favor, seleccione a posição apropriada para cada elemento:

	Discordo totalmente	Discordo	Concordo	Concordo totalmente
Os canais utilizados são suficientes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Os canais utilizados são adequados	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
A informação é transmitida de forma clara	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
As escolhas visuais e linguísticas são consistentes e apropriadas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Obtém a informação de que precisa quando precisa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Costuma partilhar a informação que recebe da Biblioteca?

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

A resposta for 'Sim' na pergunta '12 [p091]' (Frequentou /utilizou a Biblioteca este ano?)

📌 Escolher uma das seguintes respostas

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

- Nunca
- Raramente
- Quase sempre
- Sempre

Opinião geral

Dê-nos a sua opinião sobre o funcionamento global da Biblioteca:

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

A resposta for 'Sim' na pergunta '12 [p091]' (Frequentou /utilizou a Biblioteca este ano?)

Por favor, escreva aqui a sua resposta:

Obrigado pela sua colaboração!

10.12.2022 – 23:59

Submeter o seu inquérito

Obrigado por ter concluído este inquérito.

Avaliação do Desempenho da Biblioteca Iscte segundo a Norma ISO 11 620 2022

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 10 perguntas

Utilização e Satisfação com os serviços

1 Bloco de 9 perguntas

Utilização/conhecimento 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 26 perguntas

Utilização de recursos eletrónicos

2 Blocos de 8 perguntas

Comunicação

1 pergunta Aberta

Opinião

Caraterização do Cliente

Função: Estudante (91,2%)

Género: Feminino (63,6%)

Utilizador Interno: 99,5%

Departamento ou Unidade de

Investigação de Investigação:

Departamento de Marketing,

Operações e Gestão Geral (31,3%);

CIES-IUL (54,5%)

Frequência de utilização: Várias

vezes por semana (37,1%)

Resultado

Ordem de prioridades de melhoria

376 respostas



Satisfação global

1 - 0,0% 2 - 3,8% 3 - 47,8% 4 - 48,5%

Recursos de Informação eletrónicos (%)

Recurso	Porcentagem (%)
B-on - Biblioteca do Conhecimento Online	42,5
Catálogo bibliográfico	38,7
Repositório Institucional	38,0
Web of Science	26,0
SCOPUS	24,3
Página Web dos Recursos em Acesso Aberto	18,5
Academic Search Complete	14,0
OCDE iLibrary	9,6
Statista	8,2
Psychology and Behavioral Sciences Collection	7,5
PsycArticles	6,2
PsycINFO	6,2
Emerald	5,8
Bloomberg	4,1
Sage Premier	3,8
Business Source Complete	3,1
EIKON (Datastream)	3,1
Anuários Nielsen: Drug and Food	2,7
Anuário de Media e Publicidade (Marktest)	2,4
Anuário os Portugueses e as Redes Sociais (Marktest)	2,4
IFRS - International Financial Reporting Standards	2,4
ProQuest One Business (ex ABI/INFORM)	2,1
Sales Index (Marktest)	0,7
Bareme Internet (Marktest)	0,3
Zentralblatt MATH (ZbMATH)	0,0
Outro	0,8

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 10.12.2021

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