

Inquérito aos utilizadores da Biblioteca do ISCTE-IUL (2013)

Satisfação
Utilizadores
Questionário Serviços
Relatório
Recursos

Conteúdo

Índice de quadros	ii
Índice de gráficos	iii
1. Introdução	4
2. Metodologia	5
3. Resultados	6
3.1. Caracterização dos respondentes.....	6
3.3. Serviços prestados pela Biblioteca	13
3.4. Recursos de Informação.....	16
3.5. Instalações.....	20
3.6. Satisfação global	22
3.7. Utilização de recursos de informação eletrónicos.....	25
4. Conclusões	27
5. Opiniões / Sugestões dos utilizadores (pergunta 14) 246 comentários	29
Anexo	37

Índice de quadros

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

Índice de gráficos

Figura 1	Grau frequentado (quando estudante) (%).....	8
Figura 2	Área científica do curso (quando estudante) (%)	8
Figura 3	Periodicidade de frequência da Biblioteca.....	10
Figura 4	Nível de satisfação global	23
Figura 5	Utilização de recursos de informação electrónicos.....	25

1. Introdução

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

Com o objetivo de cumprir a sua missão, devem estes Serviços promover um conjunto de iniciativas que contribuam para criar e suportar um ambiente informativo seguro que promova a aprendizagem e a criação de conhecimento no ISCTE-IUL. Assim, constitui seu compromisso o desenvolvimento de sistemas e de estratégias que promovam a descoberta e facilitem a comunicação académica.

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

Foi o que aconteceu de 12 de Setembro a 18 de Outubro de 2013, altura em que os SID aplicaram aos seus utilizadores um questionário, procurando, assim, recolher informação sobre os hábitos e padrões de utilização da sua biblioteca e serviços.

2. Metodologia

O questionário dividiu-se em quatro partes sendo constituído por questões fechadas, abertas e por questões tipo “perguntas-escala”. Através das questões colocadas procurou-se fundamentalmente recolher dados sobre os utilizadores da biblioteca e respetivos níveis de satisfação, conhecer padrões de utilização e identificar necessidades de informação.

O questionário foi aplicado presencialmente no espaço da Biblioteca. Os dados recolhidos foram inseridos numa base criada no SPSS, *software* que foi igualmente utilizado para tratamento dos dados e para a construção dos gráficos foi utilizado o Microsoft Excel.

3. Resultados

3.1. Caracterização dos respondentes

Responderam ao questionário 296 utilizadores. À semelhança de anos anteriores a maior taxa de resposta registou-se no grupo *Estudante* (87,8%) e, como seria expectável, a quase totalidade das respostas proveio de utilizadores internos, ou seja, que têm como *Pertença institucional* o ISCTE-IUL (90,2%) e com uma percentagem inferior à do ano anterior. A mesma tendência também se verificou relativamente ao *Sexo* dos respondentes, surgindo as *Mulheres* com uma maior taxa de resposta (58,4%), sendo que a diferença relativamente aos *Homens* se revelou menos acentuada do que a apurada no ano anterior.

Quadro 1 Caracterização dos respondentes

		n	%
Categoria de utilizador	Pessoal não docente	3	1,0
	Docente	19	6,4
	Estudante	260	87,8
	Investigador	14	4,7
	Total	296	100,0
Pertença institucional	ISCTE-IUL	267	90,2
	Outra instituição	29	9,8
	Total	296	100,0
Sexo	Feminino	173	58,4
	Masculino	123	41,6
	Total	296	100,0

O quadro 2 apresenta-nos os valores verificados na variável *Idade* em termos de estatística descritiva, verificando-se que a média é 25,83 e a mediana (não sujeita aos valores extremos) é 23, e a variabilidade da amostra relativamente ao seu valor médio (desvio padrão) é de 9,045, valor este que revela uma grande dispersão dos dados apurados evidenciando igualmente uma amostra muito heterogénea.

Quadro 2 Medidas de tendência central da idade dos respondentes

	Estatística
Média	25,83
Mediana	23,00
Desvio padrão	9,045
Mínimo	17
Máximo	70

No que respeita ao grau e aos cursos frequentados quando se trata de estudantes verificamos que se dividem, quase com percentagens iguais, entre estudantes de *Licenciatura* (43,2%) e *Mestrado* (45,8%), valores que revelam claramente a tendência verificada na instituição em que os alunos de 2º e 3º ciclo já começam a ultrapassar os do 1º ciclo. Denota-se, ainda, um grande predomínio de estudantes de cursos da área de *Gestão* (47,6%), face aos estudantes de outras áreas nomeadamente das áreas de *Tecnologias e Arquitetura* (19,5%) e de *Sociologia e Políticas Públicas* (17,6%). Quando analisada qual a área científica que predomina em cada grau académico, verificamos que no caso dos *alunos de licenciatura* foram os da área de *Gestão* que mais responderam (56,5%), tendência semelhante verificada nos alunos de 2º ciclo (pós-graduação: 75,0% e mestrado: 45,2%). Já no que concerne aos alunos de 3º ciclo foram os alunos de cursos da área de *Sociologia e Políticas Públicas* que mais participaram (62,5%).

Figura 1 Grau frequentado (quando estudante) (%)

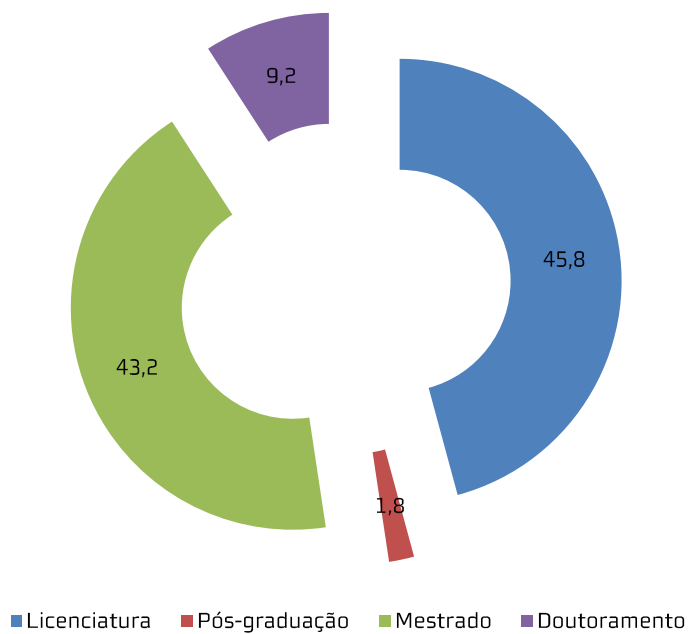
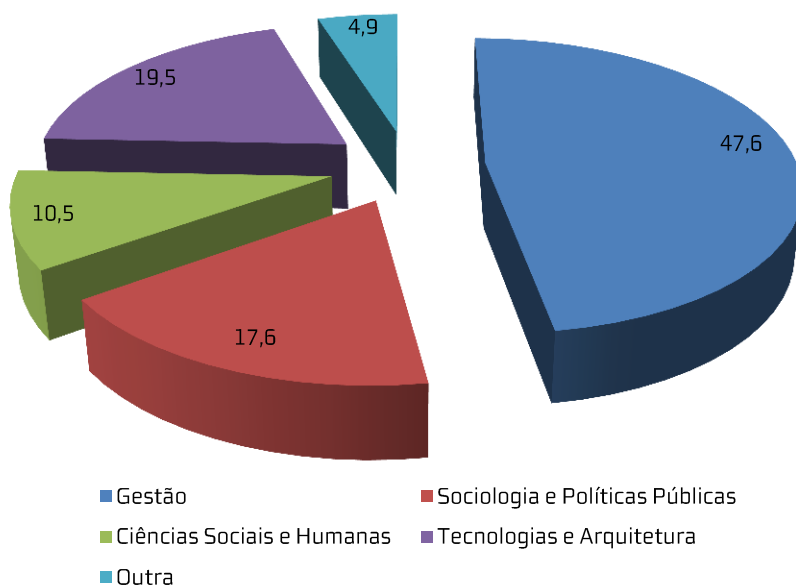


Figura 2 Área científica do curso (quando estudante) (%)



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

	Gestão		Sociologia e Políticas Públicas		Ciências Sociais e Humanas		Tecnologias e Arquitetura		Outra	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Licenciatura	70	56,5	17	13,7	8	6,5	27	21,8	2	1,6
Pós-graduação	3	75,0	0	,0	0	,0	0	,0	1	25,0
Mestrado	52	45,2	15	13,0	17	14,8	24	20,9	7	6,1
Doutoramento	2	8,3	15	62,5	3	12,5	1	4,2	3	12,5

Um total de 22 docentes respondeu ao questionário, sendo que o maior número de respostas veio dos docentes do *Departamento de Sociologia* (22,7%) seguido do *Departamento de Recursos Humanos e Comportamento Organizacional* 18,2. De referir que a categoria *Outro* diz respeito a *Docentes* de outras instituições.

Quadro 4 Departamento (quando docente)

	N	%
Antropologia	1	4,5
Arquitetura & Urbanismo	1	4,5
Ciência Política e Políticas Públicas	0	0,0
Ciências e Tecnologia da Informação	1	4,5
Contabilidade	0	0,0
Economia	2	9,1
Economia Política	1	4,5
Finanças	0	0,0
História	1	4,5
Marketing, Operações e Gestão Geral	1	4,5
Matemática	0	0,0
Métodos de Pesquisa Social	0	0,0
Métodos Quantitativos para a Gestão e Economia	3	13,6
Psicologia Social e das Organizações	0	0,0
Recursos Humanos e Comportamento Organizacional	4	18,2
Sociologia	5	22,7
Outro**	2	9,1
Total	22	100,0

** Departamentos de outras instituições de ensino

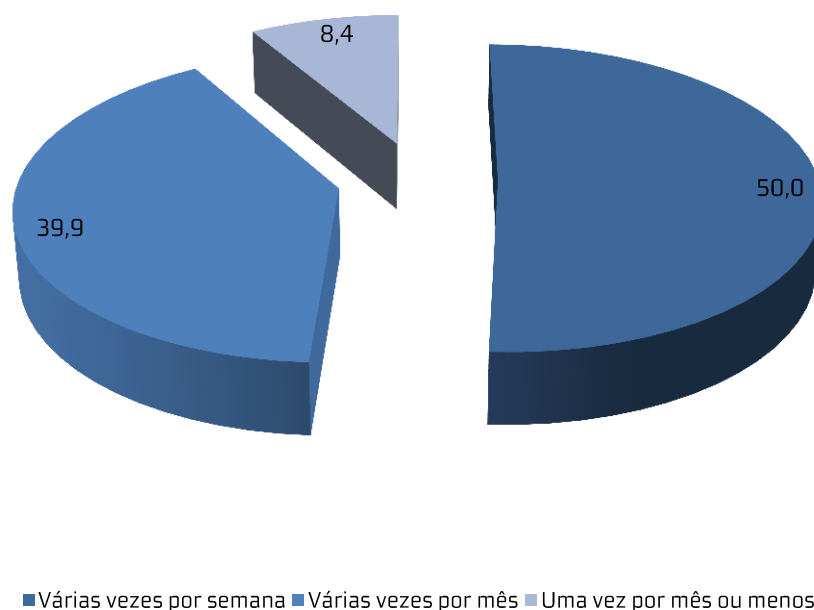
No tocante aos investigadores apuramos que o maior número de respostas veio do CIES com 38,1%, seguido do CEHC com 14,3%. A categoria *Outro* que alcança 28,6% das respostas diz respeito a *Investigadores* de outras instituições.

Quadro 5 Centro de investigação (quando investigador)

	n	%
ADETTI	1	4,8
CEHC	3	14,3
CIES	8	38,1
CRIA	1	4,8
DINÂMIA'CET	2	9,5
Outro	6	28,6
Total	21	100,0

No que respeita à frequência de utilização da Biblioteca verificamos que a periodicidade escolhida por metade dos respondentes é *Várias vezes por mês* (50,0%). De referir que a periodicidade semanal aumentou cerca de 5% relativamente ao ano anterior.

Figura 3 Periodicidade de frequência da Biblioteca



Desdobrando estes valores pelas variáveis de caracterização verificamos que são os *Utilizadores do ISCTE-IUL* que mais frequentam a Biblioteca com uma média de utilização de 1,60 (escala de 1 a 4). No tocante à *Categoria de utilizador* verificamos que são os *Docentes* que, em média, mais frequentam a Biblioteca (1,89) seguidos dos *Investigadores* com 1,69.

Já no que respeita às diferenças entre ambos os *Sexos* são as *Mulheres* que em termos médios mais frequentam a Biblioteca com 1,68 face a 1,43 por parte dos *Homens*.

No que se refere aos estudantes são os de *Doutoramento* que mais frequentemente vêm à biblioteca (65,2% vêm *várias x por semana*).

No tocante à área científica do curso que frequentam são os alunos dos Cursos de Área de Tecnologias e Arquiteturas (1,60).

Relativamente aos *Docentes* verificamos que são os pertencentes a departamentos da *Escola de Sociologia e Políticas Públicas* que em média mais frequentam a Biblioteca (2,50).

No tocante aos investigadores são os de outras Unidades de Investigação (externas ao ISCTE-IUL) que na periodicidade *Várias vezes por semana* atingem uma percentagem mais elevada (66,7%).

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

		Várias vezes por semana		Várias vezes por mês		Uma vez por mês ou menos		Total	
		n	%	n	%	n	%	%	Média
Pertença institucional	ISCTE-IUL	130	49,4	109	41,4	24	9,1	1,60	100,0
	Outra instituição	18	64,3	9	32,1	1	3,6	1,39	100,0
Categoria de utilizador	Pessoal não docente	1	50,0	1	50,0	0	0,0	1,50	100,0
	Docente	6	31,6	9	47,4	4	21,1	1,89	100,0
	Estudante	135	52,5	103	40,1	19	7,4	1,55	100,0
	Investigador	6	46,2	5	38,5	2	15,4	1,69	100,0
Sexo	Feminino	75	44,4	73	43,2	21	12,4	1,68	100,0
	Masculino	73	59,8	45	36,9	4	3,3	1,43	100,0
Grau académico	Licenciatura	62	50,4	54	43,9	7	5,7	1,55	100,0
	Pós-graduação	2	40,0	2	40,0	1	20,0	1,80	100,0
	Mestrado	61	52,1	45	38,5	11	9,4	1,57	100,0
	Doutoramento	15	65,2	7	30,4	1	4,3	1,39	100,0
Área Científica do Curso	Gestão	67	53,2	48	38,1	11	8,7	1,56	100,0
	Sociologia e Políticas Públicas	25	55,6	16	35,6	4	8,9	1,53	100,0
	Ciências Sociais e Humanas	15	53,6	12	42,9	1	3,6	1,50	100,0
	Tecnologias e Arquitetura	23	44,2	27	51,9	2	3,8	1,60	100,0
	Outra	8	61,5	4	30,8	1	7,7	1,46	100,0
Escola/Departamento	IBS	3	30,0	6	60,0	1	10,0	1,80	100,0
	ESPP	0	,0	2	50,0	2	50,0	2,50	100,0
	ECSH	1	50,0	1	50,0	0	0,0	1,50	100,0
	ISTA	1	50,0	0	0,0	1	50,0	2,00	100,0
Escola/Centro Investigação	IBS	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
	ESPP	4	50,0	2	25,0	2	25,0	1,75	100,0
	ECSH	0	0,0	1	100,0	0	0,0	2,00	100,0
	ISTA	0	0,0	1	100,0	0	0,0	2,00	100,0
	Outro	2	66,7	1	33,3	0	0,0	1,33	100,0

No que respeita à *Idade* verificamos que, quanto mais velhos são os utilizadores, menos frequentam a biblioteca.

Quadro 7 Freqüência de utilização da Biblioteca segundo a média da idade

	Idade
Várias vezes por semana	25,49
Várias vezes por mês	25,47
Uma vez por mês ou menos	27,52

3.3. Serviços prestados pela Biblioteca

Interrogados sobre a utilização e conhecimento relativamente aos vários serviços prestados pela Biblioteca, apurou-se que dos vários serviços analisados são o *Atendimento* (97,6%), a *Referência & Pesquisa* (91,8%), a *Leitura presencial* (85,3%) e o *Empréstimo domiciliário* (81,5%) que apresentam uma taxa de utilização mais elevada. Quanto ao serviço com maior taxa de não utilização surge, mais uma vez, o *Empréstimo interbibliotecas* (41,3%). O serviço que atinge um maior nível de desconhecimento é o *Banco de Ofertas de Monografias* (29,7%) seguido das *Conversas da Biblioteca* (29,6%).

Quadro 8 Serviços prestados pela Biblioteca (% em linha)

	Utiliza		Não utiliza		Não conhece	
	n	%	n	%	n	%
Atendimento	289	97,6	6	2,0	1	,3
Leitura presencial	249	85,3	25	8,6	18	6,2
Referência e pesquisa	270	91,8	17	5,8	7	2,4
Empréstimo domiciliário	214	73,3	48	16,4	30	10,3
Empréstimo interbibliotecas	98	34,3	118	41,3	70	24,5
Reserva das salas para trabalho de grupo	186	64,6	79	27,4	23	8,0
Fotocopiadoras (self-service)	167	57,2	90	30,8	35	12,0
Formação (Apresentação da Biblioteca)	175	60,1	68	23,4	48	16,5
Formação (Bases de dados, Repositório / RCAAP, B-On,...)	164	56,6	65	22,4	61	21,0
Banco de Ofertas Monografias	124	42,3	82	28,0	87	29,7
Banco de Ofertas Publicações Periódicas	105	42,7	72	29,3	69	28,0
Exposições Bibliográficas Temáticas	123	44,6	84	30,4	69	25,0
Conversas da Biblioteca	93	33,2	104	37,1	83	29,6

Livro do Mês	121	43,1	88	31,3	72	25,6
Arte na Biblioteca	140	49,6	79	28,0	63	22,3

Relativamente ao nível de satisfação com os diferentes serviços é com as *Empréstimo domiciliário* (3,55) e com o Serviço de *Referência & Pesquisa* (3,39), seguido imediatamente pelo *Atendimento* (3,38) que os utilizadores em média se sentem mais satisfeitos. Menos satisfeitos estão com as *Fotocopiadoras (Self-service)* (2,90) e em seguida com a *Reserva das salas de trabalho de grupo* (2,93). De referir que, nos últimos anos, têm sido igualmente estes serviços que mais se destacaram pela negativa. Todavia, é de referir, que embora se verifiquem algumas diferenças entre os valores apresentados estas nunca são muito acentuadas pois numa escala de 1 a 4 o valor mais baixo é 2,90 e o mais alto é 3,55.

Quadro 9 Satisfação com os serviços prestados pela Biblioteca (% em linha e média)

	Insatisfeito		Pouco satisfeito		Satisfeito		Muito satisfeito		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	%	Média
Atendimento	8	1,8	24	5,3	211	46,5	211	46,5	100,0	3,38
Leitura presencial	2	,5	14	3,7	212	55,6	153	40,2	100,0	3,35
Referência e pesquisa	4	,9	22	5,2	201	47,4	197	46,5	100,0	3,39
Empréstimo domiciliário	6	1,6	13	3,4	125	33,0	235	62,0	100,0	3,55
Empréstimo interbibliotecas	3	2,5	9	7,6	66	55,9	40	33,9	100,0	3,21
Reserva das salas para trabalho de grupo	8	3,2	57	22,9	128	51,4	56	22,5	100,0	2,93
Fotocopiadoras (self-service)	13	4,4	68	23,2	148	50,5	64	21,8	100,0	2,90
Formação (Apresentação da Biblioteca)	3	1,0	12	4,1	149	50,7	130	44,2	100,0	3,38
Formação (Bases de dados, Repositório / RCAAP, B-On, ...)	4	1,4	16	5,5	146	50,2	125	43,0	100,0	3,35
Banco de Ofertas Monografias	4	1,8	14	6,3	137	61,7	67	30,2	100,0	3,20
Banco de Ofertas Publicações Periódicas	3	1,5	17	8,4	126	62,1	57	28,1	100,0	3,17
Exposições Bibliográficas Temáticas	3	1,2	11	4,3	169	66,0	73	28,5	100,0	3,22
Conversas da Biblioteca	5	3,4	18	12,1	89	59,7	37	24,8	100,0	3,06
Livro do Mês	1	,4	8	3,6	147	65,6	68	30,4	100,0	3,26
Arte na Biblioteca	3	1,2	14	5,5	147	57,4	92	35,9	100,0	3,28

Cruzando o *Índice de satisfação* com os serviços prestados pela Biblioteca com as variáveis de caracterização verificamos que é o *Pessoal não Docente* que se sente mais satisfeitos. Relativamente à *Pertença*

institucional os *Utilizadores externos* apresentam um valor superior (3,48). No tocante ao *Sexo*, são as *Homens* que apresentam um valor mais alto (3,37). No que respeita ao *Grau académico* são os estudantes de *Doutoramento* (3,60) que se encontram mais satisfeitos com os serviços. São os estudantes de *Outra área* que se mostram mais satisfeitos (3,66), de referir que esta *Outra área* diz respeito a áreas não lecionadas no ISCTE-IUL e por isso referem-se a utilizadores externos. No que respeita a *Docentes* são os pertencentes a *Departamentos da Escola de Sociologia e Políticas Públicas* que se encontram mais satisfeitos (3,76). Já os *Investigadores* são os pertencentes a *Unidades de Investigação da Escola de Sociologia e Políticas Públicas* que estão mais satisfeitos com os Serviços prestados pela Biblioteca (3,64).

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

		Índice de Satisfação com os Serviços
Pertença institucional	ISCTE-IUL	3,30
	Outra instituição	3,48
Categoria de utilizador	Pessoal não docente	3,73
	Docente	3,67
	Estudante	3,28
	Investigador	3,59
Género	Feminino	3,29
	Masculino	3,37
Grau académico que frequenta	Licenciatura	3,20
	Pós-graduação	3,31
	Mestrado	3,32
	Doutoramento	3,60
Curso que frequenta por área científica	Gestão	3,22
	Sociologia e Políticas Públicas	3,43
	Ciências Sociais e Humanas	3,32
	Tecnologias e Arquitetura	3,27
	Outra	3,66
Departamento (Escola)	IBS	3,69
	ESPP	3,76
	ECSH	3,56
	ISTA	3,50
Unidade de Investigação (Escola)	IBS	---
	ESPP	3,64
	ECSH	3,60
	ISTA	3,00
	Outro	3,62

No que respeita à *Idade* verificamos a existência de uma correlação positiva e significativa entre esta variável e o *Índice de satisfação com os serviços*, ou seja, quanto mais velhos mais satisfeitos se encontram com os serviços prestados pela Biblioteca.

Quadro 11 Correlação entre índice de satisfação com os serviços e a idade

		Índice de satisfação com os serviços
Pearson Correlation		0,285**
Idade	Sig. (1-tailed)	,000
N		294

** . Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

Relacionando o *Índice de satisfação com os serviços* prestados pela Biblioteca com a *Periodicidade de frequência da Biblioteca* verificamos que, contrariamente a valores dos anos anteriores, os utilizadores com a maior periodicidade de utilização/frequência ou uma frequência intermédia encontram-se menos satisfeitos. De referir que analisando estes dados não foi encontrada qualquer modificação em termos de procedimentos que pudessem justificar esta inversão nas tendências verificadas em anos anteriores.

Quadro 12 Índice de satisfação com os serviços prestados pela Biblioteca segundo a periodicidade de frequência da Biblioteca (média)

		Índice de satisfação com os serviços
Frequência da Biblioteca	Várias vezes por semana	3,37
	Várias vezes por mês	3,26
	Uma vez por mês ou menos	3,43

3.4. Recursos de Informação

Interrogados sobre a sua utilização/perceção relativamente a diferentes aspetos relacionados com os vários recursos de informação disponibilizados na e pela Biblioteca, apurou-se que das características dos

diversos recursos analisados as mais valorizados são a *Acessibilidade* (88,4%) e a *Quantidade* que apresenta uma taxa de resposta de 87,3%. No tocante à não utilização dos recursos analisados é o Facebook (31,6%) e o Blogue (28,6%) seguido dos *Cadernos Temáticos na Web* (25,9%), que surgem como os menos utilizados, o que em parte pode ter a ver com o desconhecimento manifestado pelos respondentes relativamente aos diversos recursos, que incidiu em maior percentagem em dois destes recursos: *Cadernos Temáticos na Web* (43,7%) e no *Blogue da Biblioteca* (46,9).

Quadro 13 Recursos de informação (% em linha)

	Utiliza		Não utiliza		Não conhece	
	n	%	n	%	n	%
Qualidade das monografias	159	54,8	67	23,1	64	22,1
Qualidade dos periódicos	174	60,0	59	20,3	57	19,7
Qualidade das obras de referência	232	79,2	31	10,6	30	10,2
Acessibilidade dos recursos de informação	259	88,4	18	6,1	16	5,5
Quantidade dos recursos de informação	255	87,3	20	6,8	17	5,8
Qualidade do catálogo bibliográfico	245	83,6	26	8,9	22	7,5
Qualidade das bases de dados especializadas	205	70,4	44	15,1	42	14,4
Qualidade da B-on	182	62,8	48	16,6	60	20,7
Qualidade da página de Internet	245	83,3	28	9,5	21	7,1
Qualidade do Repositório ISCTE-IUL	215	74,1	36	12,4	39	13,4
BiblioNews	108	37,8	68	23,8	110	38,5
Listagem quinzenal das últimas aquisições	104	36,2	66	23,0	117	40,8
Cadernos Temáticos na Web	87	30,4	74	25,9	125	43,7
Blogue da Biblioteca	71	24,5	83	28,6	136	46,9
Facebook da Biblioteca	75	26,0	91	31,6	122	42,4
Diretório de Recursos Web	110	38,7	69	24,3	105	37,0

Em termos médios, verificamos que os utilizadores se sentem muito satisfeitos com todos os recursos bem como com características com eles relacionadas pois todos os valores estão acima de 3, numa escala de 1 a 4. Com maior valor médio no nível de satisfação está a *Qualidade do Catálogo Bibliográfico* (3,41), seguido da *Qualidade das obras de referência* (3,37) e a *Acessibilidade aos recursos de informação* ao mesmo nível que a *Qualidade das Monografias* (3,36). Os menores valores apurados dizem respeito ao *Facebook* (3,13) e ao *Blogue* (3,17).

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

	Insatisfeito		Pouco satisfeito		Satisfeito		Muito satisfeito		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	%	Média
Qualidade das monografias	1	,6	2	1,3	94	59,1	62	39,0	100,0	3,36
Qualidade dos periódicos	2	1,1	3	1,7	107	61,5	62	35,6	100,0	3,32
Qualidade das obras de referência	3	1,3	5	2,2	127	54,7	97	41,8	100,0	3,37
Acessibilidade aos recursos de informação	4	1,5	6	2,3	142	54,8	107	41,3	100,0	3,36
Quantidade dos recursos de informação	3	1,2	13	5,1	132	51,8	107	42,0	100,0	3,35
Qualidade do catálogo bibliográfico	3	1,2	5	2,0	126	51,4	111	45,3	100,0	3,41
Qualidade das bases de dados especializadas	2	1,0	9	4,4	121	59,0	73	35,6	100,0	3,29
Qualidade da B-on	2	1,1	6	3,3	101	55,5	73	40,1	100,0	3,35
Qualidade da página de Internet	5	2,0	15	6,1	135	55,1	90	36,7	100,0	3,27
Qualidade do Repositório ISCTE-IUL	2	,9	6	2,8	125	58,1	82	38,1	100,0	3,33
BiblioNews	1	,9	3	2,8	74	68,5	30	27,8	100,0	3,23
Listagem quinzenal das últimas aquisições	1	1,0	1	1,0	65	62,5	37	35,6	100,0	3,33
Cadernos Temáticos na Web	1	1,1	4	4,6	57	65,5	25	28,7	100,0	3,22
Blogue da Biblioteca	1	1,4	1	1,4	54	76,1	15	21,1	100,0	3,17
Facebook da Biblioteca	3	4,0	3	4,0	50	66,7	19	25,3	100,0	3,13
Diretório de Recursos Web	3	2,7	1	,9	68	61,8	38	34,5	100,0	3,28

Cruzando estes valores com as variáveis de caracterização aferimos que é o *Pessoal não Docente* (3,70), utilizadores de *Outras instituições* (3,44), *Homens* (3,34), *Estudantes de Pós-graduação* (3,38) e de *Cursos da área de Ciências Sociais e Humanas* (3,52), *Docentes* pertencentes a departamentos da *Escola de Sociologia e Políticas Públicas* (3,55) e *Investigadores* pertencentes a Unidades de Investigação da *Escola de Ciências Sociais e Humanas* (3,70) que apresentam um índice de satisfação mais elevado relativamente ao conjunto dos diferentes aspetos relacionados com os recursos de informação.

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

		Índice de Satisfação com os Recursos de Informação
Tipo de utilizador	Pessoal não docente	3,70
	Docente	3,45

	Estudante	3,30
	Investigador	3,24
Pertença institucional	ISCTE-IUL	3,30
	Outra instituição	3,44
Sexo	Feminino	3,29
	Masculino	3,34
Grau académico	Licenciatura	3,24
	Pós-graduação	3,38
	Mestrado	3,34
	Doutoramento	3,35
Qual a área do curso?	Gestão	3,23
	Sociologia e Políticas Públicas	3,42
	Ciências Sociais e Humanas	3,52
	Tecnologias e Arquitetura	3,24
	Outra	3,49
Escola/Departamento	IBS	3,39
	ESPP	3,55
	ECSH	3,25
	ISTA	3,45
Escola/Unidade de Investigação	IBS	----
	ESPP	3,24
	ECSH	3,70
	ISTA	3,00
	Outra	3,19

No tocante à *Idade* verificamos a existência de uma correlação positiva e significativa, embora muito fraca, entre esta variável e o *Índice de satisfação com os recursos de informação*, ou seja, quanto mais velhos mais satisfeitos se sentem.

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

		Índice de satisfação com os recursos de informação
	Pearson Correlation	0,090
Idade	Sig. (2-tailed)	0,067
	N	278

Quando relacionamos o *nível de satisfação com os recursos de informação* e a *frequência de utilização da Biblioteca* apuramos que são os utilizadores com uma frequência ou utilização da Biblioteca mais reduzida (*Uma vez*

por mês ou menos) que mais satisfeitos se sentem com este parâmetro de avaliação.

Quadro 17 Relação entre o índice de satisfação com os recursos de informação e a frequência de utilização da Biblioteca (média)

		Índice de satisfação com os recursos de informação
Frequência da Biblioteca	Várias vezes por semana	3,33
	Várias vezes por mês	3,28
	Uma vez por mês ou menos	3,45

3.5. Instalações

Interrogados sobre a sua perceção relativamente a vários aspetos relacionados com as instalações da Biblioteca, apuramos que os aspetos com que os utilizadores se sentem mais satisfeitos são a *Iluminação* (3,48), *Conforto* (3,44) e o *Mobiliário* (3,43). Menos satisfeitos estão com o *Horário de funcionamento* (3,21). Ainda assim, os valores apurados encontram-se sempre acima da média, numa escala de 1 a 4, e importa salientar que mesmo os valores mais baixos subiram relativamente ao ano anterior.

Quadro 18 Satisfação com as instalações (% em linha e média)

	Insatisfeito		Pouco satisfeito		Satisfeito		Muito satisfeito		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	%	Média
Iluminação	4	1,4	11	3,8	116	40,4	156	54,4	100,0	3,48
Sossego	1	,3	23	8,0	129	45,1	133	46,5	100,0	3,38
Conforto	2	,7	15	5,2	123	43,0	146	51,0	100,0	3,44
Ar condicionado e ventilação	5	1,8	25	8,8	125	43,9	130	45,6	100,0	3,33
Quantidade de postos de pesquisa	4	1,5	16	5,9	137	50,2	116	42,5	100,0	3,34
Mobiliário (mesas de leitura)	3	1,1	18	6,3	118	41,4	146	51,2	100,0	3,43
Horário de funcionamento	9	3,1	32	11,1	136	47,1	112	38,8	100,0	3,21

Assim, e sempre com diferenças muito pouco expressivas, é o *Pessoal não Docente* (3,71), de *Outras instituições* (3,46), *Homens* (3,40), *estudantes de Doutoramento* (3,53), de *Outras áreas* (3,50), os *docentes* pertencentes aos

departamentos da Escola de Arquitetura e Tecnologias (3,79) e os investigadores das Unidades de investigação pertencentes à Escola de Sociologia e Políticas Públicas que se encontram mais satisfeitos (3,75).

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

		Índice de Satisfação com as Instalações
Tipo de utilizador	Pessoal não docente	3,71
	Docente	3,56
	Estudante	3,33
	Investigador	3,53
Pertença institucional	ISCTE-IUL	3,35
	Outra instituição	3,46
Sexo	Feminino	3,33
	Masculino	3,40
Grau académico	Licenciatura	3,25
	Pós-graduação	3,40
	Mestrado	3,41
	Doutoramento	3,53
Qual a área do curso?	Gestão	3,28
	Sociologia e Políticas Públicas	3,46
	Ciências Sociais e Humanas	3,36
	Tecnologias e Arquitetura	3,38
	Outra	3,50
Escola/Departamento	IBS	3,50
	ESPP	3,53
	ECSH	3,50
	ISTA	3,79
Escola/Unidade de Investigação	IBS	----
	ESPP	3,75
	ECSH	3,00
	ISTA	2,71
	Outra	3,43

No tocante à idade verificamos a existência de uma correlação positiva e significativa, de intensidade fraca, entre esta variável e o nível de satisfação com as instalações, ou seja, quanto mais velhos mais satisfeitos se encontram com as instalações.

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

		Índice de satisfação com as instalações
	Pearson Correlation	0,177
Idade	Sig. (2-tailed)	0,001
	N	294

Quando relacionamos o nível de satisfação com as instalações e a frequência de utilização da Biblioteca apuramos que são os utilizadores que tendencialmente menos frequentam ou utilizam a Biblioteca que se sentem mais satisfeitos.

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

		Índice de satisfação com as instalações
Frequência da Biblioteca	Várias vezes por semana	3,41
	Várias vezes por mês	3,27
	Uma vez por mês ou menos	3,54

3.6. Satisfação global

No que respeita ao nível de satisfação global com a Biblioteca, verificamos que mais de 90% dos utilizadores se encontram *Satisfeitos* (59,2%) e *Muito Satisfeitos* (38,4%).

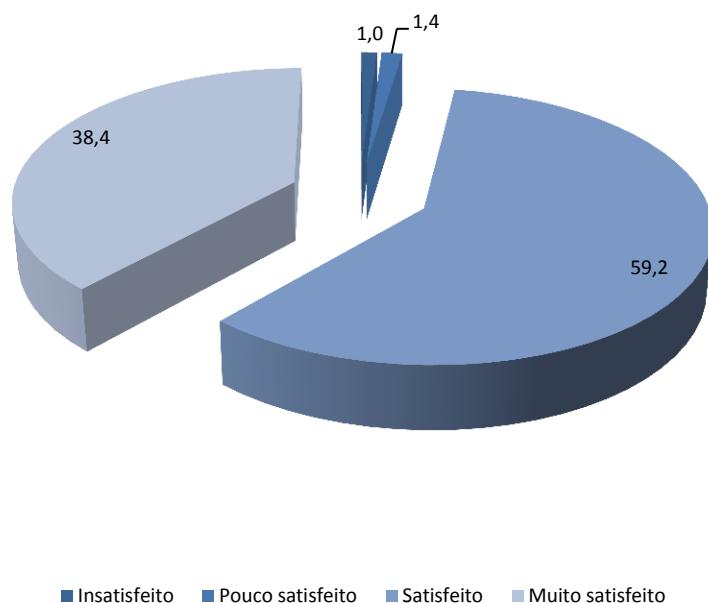


Figura 4 Nível de satisfação global (%)

Relacionando estes valores com as variáveis de caracterização apuramos que são os *Docentes* (3,74) e Utilizadores de *Outras instituições* que se sentem mais satisfeitos (3,61). No tocante ao *Sexo* a média mais alta é apresentada pelos *Homens* (3,42), no *Grau académico* são os estudantes de *Doutoramento* que apresentam um valor mais alto (3,76). Já no que se refere à *Área científica do curso que frequenta*, são os alunos de *Outras áreas* a estarem mais satisfeitos (3,75). Tal como anteriormente referido, esta categoria diz respeito a cursos ministrados por outras instituições. No que respeita a *Docentes* são os pertencentes a *Departamentos da Escola de Tecnologias e Arquitetura* que se sentem mais satisfeitos (4,00) e os *Investigadores* são os que integram as *Unidades de Investigação da Escola de Ciências Sociais e Humanas* (4,00).

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

		Satisfação global
Tipo de Utilizador	Pessoal não docente	3,67
	Docente	3,74
	Estudante	3,30
	Investigador	3,64

Pertença institucional	ISCTE-IUL	3,32
	Outra instituição	3,61
Sexo	Feminino	3,30
	Masculino	3,42
Grau académico	Licenciatura	3,20
	Pós-graduação	3,40
	Mestrado	3,35
	Doutoramento	3,76
Área Científica Curso	Gestão	3,16
	Sociologia e Políticas Públicas	3,62
	Ciências Sociais e Humanas	3,50
	Tecnologias e Arquitetura	3,31
	Outra	3,75
Escola (Departamento)	IBS	3,70
	ESPP	3,75
	ECSH	3,50
	ISTA	4,00
Escola (Centro de Investigação)	IBS	2,75
	ESPP	3,63
	ECSH	4,00
	ISTA	3,00
	Outro	3,75

No tocante à *Idade* verificamos a existência de uma correlação positiva e significativa, de intensidade moderada, entre esta variável e o nível de *Satisfação global*, ou seja, quanto mais velhos mais satisfeitos se sentem.

Quadro 23 Correlação entre o nível de satisfação global e a idade

		Satisfação Global
	Spearman's rho	,372**
Idade	Sig. (1-tailed)	,000
	N	289

** Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

Quando relacionamos o nível de *Satisfação global* com a *Frequência de utilização* da Biblioteca, apuramos que são os utilizadores que mais frequentam ou utilizam a Biblioteca que se sentem de forma geral mais

satisfeitos. De referir, que esta tendência não se verificou, como habitualmente, nos itens anteriormente analisados nos quais foi possível aferir que o nível de satisfação era maior nos utilizadores que menos frequentavam a Biblioteca.

Quadro 24 Nível de satisfação global segundo a frequência da Biblioteca (média)

		Satisfação global
Frequência da Biblioteca	Várias vezes por semana	3,40
	Várias vezes por mês	3,33
	Uma vez por mês ou menos	3,24

3.7. Utilização de recursos de informação eletrónicos

Dos recursos analisados é o *Catálogo Bibliográfico* que mais consulta tem com 46,3%. Seguidamente surge o *Repositório do ISCTE-IUL* com 36,8% de utilização e a *B-on (Biblioteca do Conhecimento Online)* com uma percentagem de 29,5% de utilização e logo abaixo surge a *WRDS* (23,6%).

Figura 5 Utilização de recursos de informação eletrónicos

	Não utiliza		Utiliza	
	n	%	n	%
ABI INFORM Global	273	92,2	23	7,8
Agregador de Recursos – Retrievio	285	96,3	11	3,7
B-on	208	70,5	87	29,5
Catálogo bibliográfico	159	53,7	137	46,3
Diretório de Recursos Web	284	95,9	12	4,1
ICPSR	293	99,0	3	1,0
IFRS - International Financial Reporting Standards	289	97,6	7	2,4
JSTOR - Arts & Sciences II	274	92,6	22	7,4
PsycArticles	277	93,6	19	6,4
PsycINFO	283	95,6	13	4,4
Psychology and Behavioral Sciences Collection	284	95,9	12	4,1
Hospitality & Tourism Management	290	98,0	6	2,0
ISI Web of Knowledge	274	92,6	22	7,4
Repositório ISCTE-IUL	187	63,2	109	36,8
WRDS	226	76,4	70	23,6
Outros sites / outros recursos	255	86,1	41	13,9

4. Conclusões

Em termos globais os resultados são, à semelhança dos anos anteriores, bastantes razoáveis pois em termos de satisfação e numa escala de 1 a 4 raramente surgem valores abaixo de 3.

Este ano verificaram-se alguns valores que surgem num sentido inverso aos apurados em anos anteriores, mais concretamente quando relacionamos a frequência / utilização da Biblioteca com o nível de satisfação dos recursos de informação e com os serviços tendo sido possível apurar que nestes dois itens em particular uma maior frequência ou utilização da Biblioteca não contribuiu para um maior nível de satisfação.

Igualmente, apesar de as mulheres terem participado em maior número são os homens que mais satisfeitos sentem relativamente às diferentes dimensões analisadas

5. Opiniões / Sugestões dos utilizadores (pergunta 14) 150 comentários

Abaixo estão listados as 150 opiniões / sugestões feitas pelos respondentes a este questionário através de resposta à questão 14 do mesmo.

A título de resumo são referidas 4 ou 5 questões de forma mais frequente, a saber:

- Alargamento do horário de abertura (manhã e noite)
- Descontentamento com o procedimento de reserva das salas de estudo em grupo
- Descontentamento com a capacidade da rede *wireless*
- Bom local de estudo
- Bom atendimento por parte dos técnicos

Listagem das opiniões / sugestões (150) dos utilizadores (pergunta 14)

- A abertura da biblioteca deveria realizar-se mais cedo que as 9h30
- A biblioteca deveria abrir antes das 9h30, pois permitia aos estudantes começar o estudo pela manhã.
Requisitar livros "com bolinha" para alugar salas de grupo é ridículo, uma vez que as salas são maioritariamente para trabalho de grupo
- A biblioteca deveria ter mais exemplares de alguns livros, para que não se encontrem todos requisitados. No global acho que tem um bom funcionamento, é um bom sítio, agradável de estudo
- A biblioteca devia alargar o horário de funcionamento, de modo a encerrar mais tarde e de abrir de manhã mais cedo, de modo a prolongar o estudo
- A biblioteca do ISCTE-IUL funciona de uma forma satisfatória
- A biblioteca é muito boa mas visto ser um espaço público poderiam melhorar a rede wifi para as pessoas que não estudam no ISCTE-IUL
- A biblioteca é um espaço dinâmico, confortável e agradável para ler, estudar e trabalhar
- A biblioteca funciona bem, mas o horário deveria ser das 8h30 às 22h00

- A biblioteca funciona bem. O único reparo é o facto de o aviso de encerramento da biblioteca por vezes ser realizado com 20 minutos de antecedência, quando bastariam 10 minutos. Muito obrigada
- A biblioteca funciona muito bem. Uso-a mais para estudo. É muito confortável, sossegada e os funcionários são muito simpáticos e prestáveis
- A biblioteca tem um bom funcionamento, podiam deixar requisitar mais livros
- A infraestrutura em si é agradável, poderiam modificar um pouco as condições físicas no que toca ao mobiliário
- A minha opinião foca apenas a parte negativa da biblioteca, amigos de outras faculdades já protestaram devido à biblioteca fechar cedo demais. A internet é bastante lenta (tanto a *eduroam* como a *guest*)
- Acho a biblioteca o melhor local para estudar pois é tranquilo e muito arejado, As funcionárias são muito prestáveis. Relativamente às salas de estudo julgo que todas deveriam ter a mesma quantidade de internet mas o mesmo se aplica ao resto do ISCTE-IUL
- Acho do pouco que conheço, que tem uma boa organização e ótima para estudar. Espero conhecer brevemente os restantes serviços
- Acho que deveria fechar um pouco mais tarde (22h30-23h). Tudo o resto funciona muitíssimo bem
- Acho que devia ter WC
- Apenas a apontar o facto de, como estudante de mestrado não ter salas próprias para realização de trabalhos de grupo e como tal tenho necessidade de utilizar as salas de estudo em grupo que para a sua utilização estão rodeadas de burocracias
- Apesar das instalações serem muito boas, nem sempre é possível um acesso constante à internet sem fios: fazem falta pontos de acesso para internet, com fios nas várias mesas, para que haja melhores hipóteses para obter sinal de resto, o atendimento e serviços são bons
- Apesar de ter boas instalações e recursos, considero o horário reduzido e as salas de estudo são muito pouco monitorizadas o que faz com que alguns alunos sejam extremamente barulhentos
- Apresenta pouco espaço para trabalho em grupo, o que para alunos de mestrado como o meu caso é essencial
- As salas de grupo precisam de janelas abertas; é preciso que quando a sala esteja completamente lotada seja possível respirar; uma tomada por grupo nas salas de grupo é pouco
- Até agora não tenho nada a apontar, três anos depois continua tudo a funcionar muito bem
- Atendimento eficiente, competente, simpático. Em termos gerais, do horário às instalações passando pelo material bibliográfico disponibilizado, considero o funcionamento da biblioteca muito bom com exceção das fotocopiadoras, ausência de condições para leitura e/ou estudo presencial

- Bastante agradável. Contudo, o horário de abertura deixa a desejar, há aulas a partir das 8h e a biblioteca só abre as 9.30h
- Bastante boa. Dá para estudar com calma, bastante quantidade de recursos disponíveis
- Bastante bom
- Bastante Satisfeito na Globalidade, porem seria positivo expandir o horário de funcionamento
- Bem organizado em termos de mesas de trabalho com acesso a eletricidade para todos os computadores. Poderiam melhorar o acesso à internet em algumas áreas da biblioteca
- Boa estrutura bibliotecária
- Bom
- Bom espaço, boa iluminação, falta de condições no acesso wireless, falta de espaços e de controlo nas salas de estudo
- Bom funcionamento
- Bom funcionamento, com um ambiente a primar pelo silencio o que facilita o estudo
- Bom funcionamento, o ideal seria estar aberta até a meia-noite
- Bom funcionamento, poderá abrir mais cedo
- Bom local de estudo e pesquisa
- Bom tirando algum excesso de zelo dos funcionários
- Claramente é muito boa
- Considero a biblioteca do ISCTE uma boa biblioteca, com ótimo atendimento e boa qualidade de obras a consultar. Em altura de frequências e exames a leitura presencial torna-se mais complicada, pelo ruido, às vezes excessivo, mas é natural talvez, de resto nada a apontar
- Considero o funcionamento muito bom e os funcionários são muito profissionais e atenciosos
- Considero que a biblioteca funciona de forma adequada e tem boas condições
- Considero que fosse importante a biblioteca abrir mais cedo (no período da manha)
- Continuar com o mesmo funcionamento, caso pretendem aumentar a qualidade no funcionamento da biblioteca, também é uma mais-valia para a instituição
- Creio que funciona muito bem, muito graças ao papel ativo dos funcionários, que tentam sempre ajudar os utentes da biblioteca. O ponto fraco é as salas de estudo serem poucas, assim como os lugares de leitura presencial. As instalações são ótimas, o problema é apenas as fotocopiadoras self-service que são poucas e muitas vezes funcionam mal
- De forma geral encontro-me satisfeita com os serviços oferecidos, exceto o sistema de fotocopiadoras e as salas para estudo em grupo
- De forma geral estou muito satisfeito, só gostaria que aos fins de semana tivesse o mesmo horário das 9h às 21h

- De um modo geral apresenta um bom funcionamento. Tem imensas obras e imensa variedade de temáticas. E a organização dos livros é ótima. O único senão é as vezes querer requisitar livros e eles não poderem sair
- De um modo geral considero que o funcionamento da biblioteca é bom, o atendimento é eficiente, há uma grande quantidade de livros e artigos disponíveis e as instalações tem qualidade
- De um modo geral parece bastante bom mas visto ser do 1º ano ainda não usufrui de grande parte das funcionalidades da mesma
- De uma forma geral penso que o funcionamento é bom, com bastante material para usar, apesar de as vezes ser necessário requisitar livros que não podem sair ou não estão no lugar certo porque as pessoas desarrumam
- Devem melhorar a nível de fotocopiadoras. Tudo o resto está bom! Outra sugestão era fecharem às 23H no período da semana devido aos cursos pós-laboral
- Deveria haver uma maior atenção quando os grupos se juntam na área comum em vez das salas de grupos, também quando há visitas à biblioteca devem avisar aos visitantes para fazerem silêncio enquanto as pessoas estão a estudar; de resto, gosto muito do vosso serviço
- Deveriam existir mais computadores disponíveis, por vezes é raro encontrar um computador livre. Nos dias em que está mais calor (abafado) deveriam ligar o ar condicionado, o atendimento deveria ser mais rápido e eficaz
- Deveriam investir um pouco mais em livros recentes. De resto gosto bastante do que está disponível
- Devia abrir às 8h
- É bom o seu funcionamento, mas os livros de arquitetura poderiam ser requisitados
- É um bom sítio de estudo, é calmo e ajuda à concentração. Obrigado, gosto de frequentar
- É um sítio calmo, sossegado é ideal para um bom estudo e onde consigo estar concentrado, é deveras agradável. Obrigado e continuação de um trabalho notável
- É uma biblioteca confortável, um bom ambiente para trabalho e estudo
- É uma ótima biblioteca para se poder estudar, o fator mais negativo é haver poucas mesas e cadeiras, sendo que na altura de exames nunca há espaço para todos
- Em geral o funcionamento é bom mas os postos de pesquisa deviam ter mais utilidade
- Em geral, estou muito satisfeita com o funcionamento da biblioteca, exceto com o sinal de internet que é muito imprevisível
- Embora esteja satisfeita sobre o horário de funcionamento, poderia fechar uma 1h mais tarde
- Encontro-me satisfeita com o funcionamento e a organização da biblioteca
- Espaço acolhedor, proporciona aos alunos uma alternativa viável à sala de estudo para realizar trabalhos ou estudar

- Estou muito satisfeita com o funcionamento da biblioteca, pois apresenta uma apresentação cuidada, é organizada poderia ter mais postos para tirar cópias e em melhor estado, o horário de funcionamento deveria ser mais alargado
- Estou muito satisfeito com o serviço da Biblioteca e espero que assim se mantenha, é aquele espaço que consigo estudar em paz
- Estou satisfeita a nível geral
- Excelente
- Excelente atendimento e condições de estudo; variedade de obras de referência
- Excelente funcionamento
- Excelente muito satisfeito, a aquisição e entrega de obras é lenta
- Excelente serviço
- Excelente! Menos a falta de informação sobre as fotocopiadoras no site da biblioteca
- Faltam janelas abertas nas salas de grupo, uma tomada por mesa é muito pouco nas salas de grupo, não devia ser necessário livro para reservar mesa nas salas de grupo
- Fazem falta alguns livros de referência a partir de 2008 (ex. sobre especialização)
- Funciona
- Funciona bem, com organização, contudo deveria ser dado mais liberdade em termos de barulho nas salas de grupo
- Funciona bem, mas deveria abrir mais cedo e fechar mais tarde e tem mau acesso à internet
- Funciona bem, mas há demasiados livros com etiqueta vermelha, o que perturba a pesquisa
- Funciona bem, sem situações a apontar
- Funciona bem
- Funciona de forma extremamente adequada face às necessidades dos alunos
- Giro
- Globalmente, muito positivo, Ambiente acolhedor e funcional, não tenho qualquer reclamação a fazer, sugiro que continuem a prezar um bom serviço e a estar ao dispor de toda a comunidade educativa
- Gostaria que o site facilitasse o acesso às bases de dados, que estivessem mais facilmente acessíveis através da página inicial do site
- Gosto da biblioteca mas deveria funcionar 24h dia
- Gosto especialmente do horário alargado de funcionamento da biblioteca, durante o período de férias, assim como durante o ano letivo
- Gosto muito da biblioteca, das pessoas que cá trabalham, do espaço e do património bibliográfico. Houve tantas melhorias nos últimos anos que só posso desejar os parabéns a vossa equipa
- Gosto muito do espaço e tem boas condições para se estudar e fazer trabalhos, falta só mais wireless

- Horário de funcionamento deveria ser mais alargado. Não existem espaços suficientes para realização de trabalhos de grupo; deveria existir espaços de trabalho exclusivos para Mestrados e Doutoramentos
- Janelas com uma fresta aberta nas salas de grupo. Uma tomada por mesa nas salas de grupo é muito pouco
- Mais livros disponíveis
- Melhoramento na internet sem fio (muito lento)
- Muita burocracia
- Muito bem organizada, sossegada, bem iluminada e confortável
- Muito Bom
- Muito bom funcionamento a todos os níveis
- Na maioria das vezes a biblioteca funciona bem; estou satisfeita com os serviços disponibilizados, no entanto, poderiam abordar o tema da internet, pois a mesma é péssima
- Na minha opinião a biblioteca tem um bom funcionamento; nada a assinalar
- Na minha opinião para utilizar as salas de estudo deveria ser menos burocrático, e não concordo com o sistema de ter de efetuar a requisição de um livro
- Não estou familiarizado com todos os serviços que a biblioteca oferece, visto que apenas uso o espaço para estudar e com o qual estou muito satisfeito
- Não somos crianças, a esmagadora maioria até faz investigação por isso não temos de ser mandados calar da forma como somos, nem 8 nem 80
- Não tenho, ainda, elementos suficientes para proceder a uma avaliação correta pelo que não irei avaliar nos juízos pouco fundamentados
- Necessidade de repensar e reavaliar o acesso às salas de estudo, bem como, de estudar a possibilidade de estender o horário de funcionamento, nomeadamente abrir mais cedo
- No geral a biblioteca tem um bom funcionamento, mas deveria abrir mais cedo
- No geral é boa
- No geral, a biblioteca tem um bom funcionamento
- O atendimento é excelente e espero que continuem a trabalhar sempre com bom prazer
- O funcionamento da biblioteca decorre de forma profissional e com simpatia
- O funcionamento, da biblioteca, é muito bom só peca pelo fraco acesso à internet entre o fim da manhã até ao fim da tarde
- O funcionamento da biblioteca é ótimo, no entanto, sugiro que melhor a vigilância uma vez que muitos estudantes perturbam o silêncio

- O funcionamento das salas de grupo deveria não ser preciso requisitar livro visto que a sala ser de grupo. Em tempo de exames deveria ser possível os alunos do ISCTE terem sempre lugares visto que muitas vezes estão ocupadas com alunos externos. Deveria haver ventilação através de janelas nas salas de grupo. Não deveria ser possível requisitar sala de grupo para apenas uma pessoa
- O funcionamento é globalmente bom, contudo julgo que deveriam ser mais rigorosos relativamente as situações de ruído. Se todos fossem extremamente zelosos como o funcionário (Sr. de barba) seguramente que seria excelente
- O funcionamento é muito bom, nota 10
- O material bibliográfico é extremamente útil. Melhor biblioteca do ensino português
- O meu objetivo em vir para esta biblioteca é estudar, e estou muito satisfeita pelas excelentes condições em termos de iluminação, contexto, horário de atendimento e disponibilidade e simpatia dos colaboradores. Por vezes o ar condicionado não é bem regulado e está muito frio, é o único senão
- O prazo de requisição de livros deve ser alargado; os livros em depósito devem estar disponíveis nas prateleiras para consulta imediata; os jornais diários e semanários nacionais deveriam ser disponibilizados na biblioteca para consulta
- O processo de requisição das salas de trabalho de grupo é demasiado burocrático. Não concordo também com o facto de ter que requisitar um livro, para poder requisitar a sala de grupo
- O que é necessário fazer para voltarmos a ter acesso às revistas da SAGE
- O serviço de internet deveria funcionar mais eficazmente
- Ótimo atendimento, excelentes instalações e mobiliário; boa quantidade de obras importantes e uma boa forma de chegar a elas
- Ótimo espaço de leitura e estudo, onde se prima a qualidade dos recursos bibliotecários e do atendimento e auxílio prestados
- Ótimo espaço para uma leitura sossegada, com qualidade quer a nível dos recursos bibliotecários quer a nível do atendimento
- Os computadores, nomeadamente os teclados estão em péssimo estado
- Os funcionários deveriam ser mais proactivos e simpáticos; a biblioteca devia ser limpa com mais frequência; tem sempre muito pó
- Os livros de arquitetura poderiam ser requisitados
- Para além do bom funcionamento da biblioteca, cabe referir a qualidade das instalações e dos seus vários espaços
- Penso que a biblioteca beneficiava de ter relógios nas paredes
- Penso que a biblioteca do ISCTE tem um funcionamento exemplar; podendo melhorar os serviços de fotocopiadoras; a internet costumava ser um problema, mas agora funciona muito bem

- Penso que a Biblioteca é funcional para o estudo autónomo, mas em termos de serviços de atendimento são muito fracos, os funcionários são mal-educados e rudes, pelo que não estou de todo agradada com o serviço da biblioteca
- Penso que a biblioteca funciona de forma regular
- Penso que de uma forma geral o funcionamento é bastante bom o que contribui para o bom desempenho escolar dos alunos e para a satisfação dos restantes utilizadores
- Penso que no geral os serviços são acessíveis e o apoio por parte dos funcionários muito favorável
- Penso que também poderíamos requisitar revistas
- Poderia haver mais salas de estudo com o objetivo de trabalhar em grupo
- Podia ser alargado até as 22h
- Por vezes há estudantes que conversam ou trabalham em grupo na biblioteca; Desejo que a biblioteca mantenha o seu funcionamento aos sábados. Muito bom, excelente, o serviço interbibliotecas
- Por vezes há livros que existem muito poucos exemplares e deveriam existir mais e deveriam existir alguns espaços realmente particulares
- Relativamente ao funcionamento é satisfatório
- Sábado poderia trabalhar de tarde. Ponderar alargar o horário como os da biblioteca do ISEG (mais alargado)
- São simpáticos
- Sugiro apenas uma aposta nas máquinas fotocopiadoras
- Sugiro maior disponibilidade de artigos anteriores a recentes
- Tem excelentes instalações e ambientes. Peca pelo horário reduzido e pela pouca quantidade de livros de Arquitetura disponíveis para requisição

Anexo

QUESTIONÁRIO À SATISFAÇÃO DOS UTILIZADORES

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

1. Indique a sua principal função:

Pessoal não docente Docente Estudante Investigador
 Outra Qual _____

2. Pertença Institucional:

ISCTE-IUL Outra Instituição Qual? _____

3. Sexo:

Feminino Masculino

4. Idade: _____

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

Licenciatura Pós-graduação Mestrado Doutoramento
 Outro Qual _____

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

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

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

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

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

9. Satisfação com os serviços da Biblioteca

	1- Insatisfeito	2 - Pouco satisfeito	3 - Satisfeito	4 - Muito satisfeito	5 – Não utiliza	6 – Não conhece
Atendimento						
Leitura presencial						
Referência e pesquisa						
Empréstimo domiciliário						
Empréstimo Interbibliotecas						
Reserva das salas para trabalho de grupo						
Fotocopiadoras (self-service)						
Formação (apresentação da Biblioteca)						
Formação (bases de dados, Repositório / RCAAP, b-on, outras)						
Banco de Ofertas de Monografias						

Banco de Ofertas de Publicações Periódicas						
<i>Atividades de Dinamização Cultural</i>						
Exposições Bibliográficas Temáticas						
Conversas da Biblioteca						
Livro do Mês						
Arte na Biblioteca						

10. Satisfação com os recursos de informação

	1- Insatisfeito	2 - Pouco satisfeito	3 - Satisfeito	4 - Muito satisfeito	5 – Não utiliza	6 – Não conhece
Qualidade das monografias						
Qualidade dos periódicos						
Qualidade das obras de referência						
Acessibilidade dos recursos de informação						
Quantidade dos recursos de informação						
Qualidade do catálogo bibliográfico						
Qualidade das bases de dados especializadas						
Qualidade da B-On						
Qualidade da página Internet						
Qualidade do Repositório ISCTE-IUL						
BiblioNews						
Listagem quinzenal das últimas aquisições						
Cadernos Temáticos na Web						
Blogue da Biblioteca						
Facebook da Biblioteca						
Diretório de Recursos Web						

11. Satisfação com as instalações

	1- Insatisfeito	2 - Pouco satisfeito	3 - Satisfeito	4 - Muito satisfeito	5 – Não utiliza
Iluminação					
Sossego					
Conforto					
Ar condicionado e ventilação					
Quantidade de postos de pesquisa					
Mobiliário (mesas de leitura)					
Horário de atendimento					

12. Caracterize a totalidade dos serviços

1- Insatisfeito	2 - Pouco satisfeito	3 - Satisfeito	4 - Muito satisfeito

13. Qual o tipo de consulta que habitualmente mais utiliza

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

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

Obrigado pela sua colaboração!

Indicador de desempenho: Satisfação dos Clientes **Objetivo do indicador:** Grau de Satisfação dos Clientes com os serviços prestados.
Para Avaliação da Satisfação dos Clientes foi elaborado um Questionário. Lançado: entre 12.09.13 e 18.10.13

Conjunto de 42 perguntas:

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

1 Bloco de 15 – Satisfação com os serviços da Biblioteca;

1 Bloco de 16 – Satisfação com os recursos de informação;

1 Bloco de 7 – Satisfação com as instalações.

1 Aberta – opinião

296 Respostas

Caracterização do Cliente

Função: Estudante (87,8%)

Sexo: Feminino (58,4%)

Idade (Mediana): 23

Grau q frequenta (se estudante): Licenciatura (48,1%)

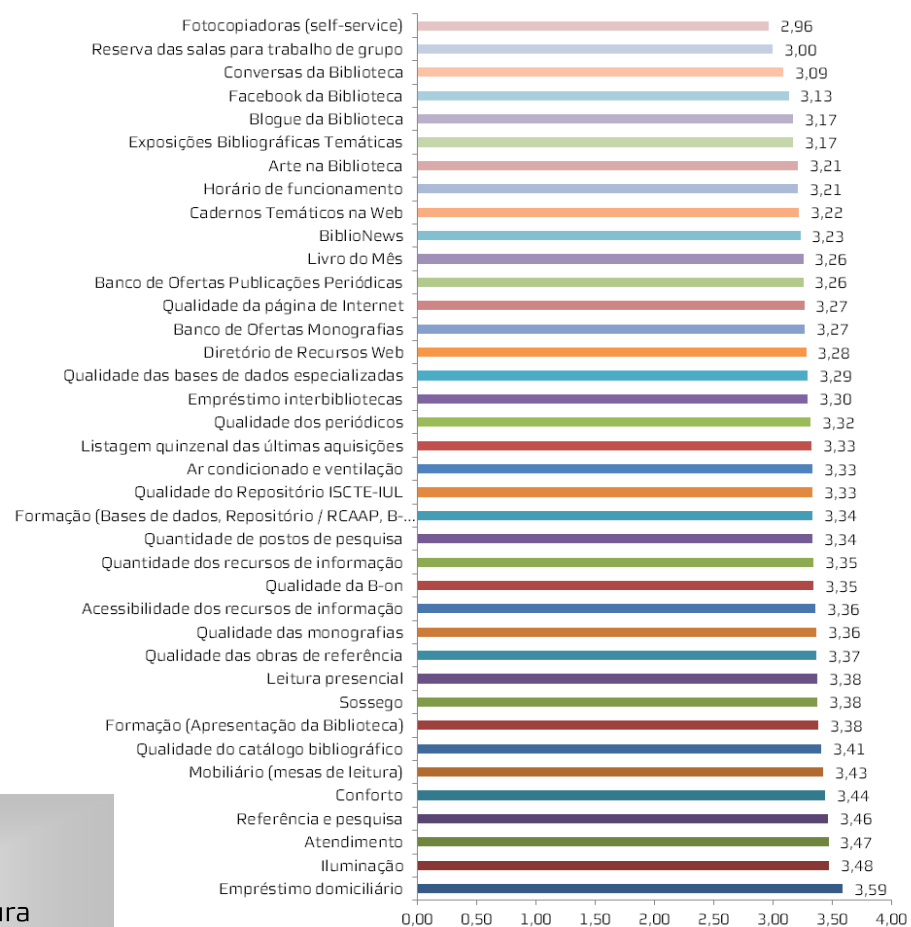
Deptº ou Centro de Investigação: Deptº RHCO e Sociologia (21,1%), CIES (35,7%)

Frequência q vai à Biblioteca: várias x por semana (50,0%)

Resultado



Ordem de prioridades de melhoria



Unidades de Medida: Escala de valores 1 a 4 (1 Insatisfeito a 4 Muito Satisfeito) e por %

Os resultados apresentados resultam da média aritmética A/B

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

B = o número de Clientes que responderam à questão.

Caracterização da totalidade dos serviços

1 – 1,0%

2 – 1,4%

3 – 59,2%

4 – 38,4%

Tipo de consulta

Recurso	%
Catálogo bibliográfico	46,3
Repositório ISCTE-IUL	36,8
B-on	29,5
Outros sites / outros recursos	13,9
ABI INFORM Global	7,8
JSTOR - Arts & Sciences II	7,4
ISI Web of Knowledge	7,4
PsycArticles	6,4
PsycINFO	4,4
Diretório de Recursos Web	4,1
Psychology and Behavioral Sciences Collection	4,1
Agregador de Recursos - Retrievo	3,7
IFRS - International Financial Reporting Standards	2,4
Hospitality & Tourism Management	2,0
ICPSR	1,0