

SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO E DOCUMENTAÇÃO  
ISCTE-IUL

Inquérito de Satisfação  
RELATÓRIO | 2018

## Índice

Sumário de informação .....	5
Introdução .....	7
Metodologia .....	8
Apresentação de resultados .....	10
1. Caracterização dos inquiridos .....	10
2. Serviços prestados .....	20
3. Recursos de Informação .....	26
4. Instalações .....	31
5. Satisfação global.....	36
6. Utilização de recursos eletrónicos.....	40
7. Impacto dos Serviços .....	43
8. Sugestões dos utilizadores .....	51
Anexos .....	53
Questionário à Satisfação dos Utilizadores e ao Impacto dos serviços da Biblioteca - 2018 ..	53
Avaliação do Desempenho da Biblioteca segundo a Norma ISO 11 620 .....	53

## Índice de tabelas

Tabela 1 – Número de respostas (2017 – 2018).....	10
Tabela 2 - Pertença institucional .....	10
Tabela 3 - Categoria de utilizador.....	11
Tabela 4 – Idade: medidas de tendência central.....	12
Tabela 5 – Idade: intervalos .....	12
Tabela 6 – Grau académico .....	12
Tabela 7 – Escola de proveniência dos estudantes por grau académico .....	14
Tabela 8 – Departamento de proveniência dos docentes .....	15
Tabela 9 – Unidade de Investigação de proveniência dos investigadores .....	16
Tabela 10 – Frequência de utilização .....	17
Tabela 11 – Frequência de utilização segundo as variáveis de caracterização .....	19
Tabela 12 – Utilização dos serviços.....	20
Tabela 13 – Satisfação com os serviços.....	21
Tabela 14 – Índice de satisfação com os serviços (2017 – 2018).....	22
Tabela 15 – Índice de satisfação com os serviços segundo as variáveis de caracterização.....	24
Tabela 16 – Correlação entre o índice de satisfação com os serviços e a idade .....	25
Tabela 17 – Índice de satisfação com os serviços segundo a frequência de utilização .....	25
Tabela 18 – Utilização dos recursos de informação .....	26
Tabela 19 – Satisfação com os recursos de informação .....	27
Tabela 20 – Índice de satisfação com os recursos de informação (2017 - 2018).....	27
Tabela 21 – Índice de satisfação com os recursos de informação segundo as variáveis de caracterização .....	29
Tabela 22 – Correlação entre índice de satisfação com os recursos de informação .....	30
Tabela 23 – Índice de satisfação com os recursos de informação segundo a frequência de utilização .....	30
Tabela 24 – Satisfação com as instalações .....	31
Tabela 25 – Índice de satisfação com as instalações (2017 – 2018).....	32
Tabela 26 – Índice de satisfação com as instalações segundo as variáveis de caracterização ..	34
Tabela 27 – Correlação entre o índice de satisfação com as instalações e a idade.....	35
Tabela 28 – Índice de satisfação com as instalações segundo frequência de utilização .....	35
Tabela 29 – Índice de satisfação global segundo as variáveis de caracterização .....	38
Tabela 30 – Correlação entre o índice de satisfação global e a idade.....	39

Tabela 31 – Índice de satisfação global segundo a frequência de utilização.....	39
Tabela 32 – Utilização de recursos de informação eletrónicos.....	40
Tabela 33 – Utilização de recursos de informação eletrónicos segundo a categoria de utilizador .....	41
Tabela 34 – Utilização de recursos de informação eletrónicos segundo o grau académico .....	42
Tabela 35 – Contributo dos serviços da Biblioteca para a autoconfiança do utilizador na aquisição de competências .....	43
Tabela 36 – Índice de contributo dos serviços da Biblioteca para a autoconfiança do utilizador na aquisição de competências segundo as variáveis de caracterização.....	45
Tabela 37 – Índice de contributo dos serviços da Biblioteca para a autoconfiança do utilizador na aquisição de competências segundo a frequência de utilização.....	46
Tabela 38 – Relevância da experiência da última visita do utilizador .....	47
Tabela 39 – Relevância da experiência da última visita do utilizador segundo as variáveis de caracterização .....	49
Tabela 40 – Índice de relevância da experiência da última visita do utilizador segundo a frequência de utilização.....	50

## Índice de gráficos

Gráfico 1 - Número de respostas (2017 - 2018).....	10
Gráfico 2 – Categoria de utilizador .....	11
Gráfico 3 – Grau académico .....	13
Gráfico 4 – Escola de proveniência dos estudantes.....	14
Gráfico 5 – Escola de proveniência dos estudantes por grau académico .....	15
Gráfico 6 – Departamento de proveniência dos docentes .....	16
Gráfico 7 – Frequência de utilização .....	17
Gráfico 8 – Índice de satisfação com os serviços (2017 – 2018) .....	22
Gráfico 9 – Índice de satisfação com os recursos de informação (2017-2018) .....	28
Gráfico 10 – Índice de satisfação com as instalações (2017 - 2018) .....	32
Gráfico 11 – Nível de satisfação global .....	36
Gráfico 12 - Contributo dos serviços da Biblioteca para a autoconfiança do utilizador na aquisição de competências.....	44
Gráfico 13 - Relevância da experiência da última visita do utilizador .....	48

## Sumário de informação

1. A participação na resposta ao inquérito diminuiu em relação a 2017. O número de inquéritos trabalhados foi de 274
2. Foi possível auscultar quer a opinião dos utilizadores pertencentes ao ISCTE-IUL quer dos utilizadores externos
3. De acordo com os anos anteriores, a maior percentagem de respondentes são *estudantes*
4. A *idade* dos participantes apresenta valores heterogéneos, sendo a média de 29,4 anos
5. Verifica-se um ligeiro aumento da participação dos *estudantes de 3.º ciclo* e uma diminuição pouco significativa dos *estudantes de 2.º ciclo*
6. A área científica de *Sociologia e Políticas Públicas* é a área com maior percentagem de respondentes, sobretudo, no caso da *Pós-Graduação*, do *Mestrado* e do *Doutoramento*; na *Licenciatura*, a área mais relevante é a de *Gestão*
7. Quanto aos *Docentes*, pertencem sobretudo aos Departamentos de *Ciências e Tecnologias da Informação*, de *Marketing, Operações e Gestão* e de *Economia*
8. No que respeita aos *Investigadores*, a afiliação mais frequente corresponde ao *CIES-IUL*
9. Quase metade dos inquiridos visita a Biblioteca *Várias vezes por semana*
10. Os serviços mais utilizados são o *Atendimento*, o *Empréstimo Domiciliário* e a *Leitura Presencial*
11. O serviço menos utilizado corresponde às *Conversas da Biblioteca*
12. Todos os valores referentes ao nível de satisfação com os serviços prestados pela Biblioteca desceram ligeiramente em relação a 2017
13. As *Conversas da Biblioteca* são a atividade cujo índice de satisfação mais decresceu
14. Os *Docentes*, os *Utilizadores externos*, o *género Masculino*, os *estudantes de Pós-Graduação* e da área de *Tecnologias e Arquitetura* são os mais satisfeitos com os serviços prestados
15. Os utilizadores que menos vêm à Biblioteca são os que se manifestam mais satisfeitos com os serviços
16. Os recursos de informação mais bem cotados são as *Monografias (Livros)* e as *Bases de dados especializadas*
17. Os respondentes utilizam, sobretudo, *Monografias (Livros)* e o *Repositório ISCTE-IUL*
18. Todos os itens relativos à satisfação com os serviços diminuíram a sua média comparando com o ano anterior
19. Os *Docentes*, os *Utilizadores internos*, o *género Masculino*, os *estudantes de Pós-Graduação* e da área de *Tecnologias e Arquitetura* afirmam-se mais satisfeitos com os recursos de informação colocados à disposição

20. Quem frequenta mais assiduamente a Biblioteca tem uma opinião mais satisfatória dos recursos de informação
21. Quanto às instalações, o item mais valorizado é a *Iluminação*; o menos satisfatório é o *Horário de funcionamento*. Os parâmetros que registam maior descida são a *Quantidade de Postos de Pesquisa* e o *Conforto*
22. Os *Docentes*, os *utilizadores externos*, o *Género Masculino*, os estudantes de *Pós-Graduação* e da área de *Sociologia e Políticas Públicas* são os que se afirmam mais agradados com as instalações
23. A periodicidade menos frequente de utilização, no caso das instalações, resulta em maior índice de satisfação
24. Quase 90% (89,0%) dos utilizadores da Biblioteca encontram-se globalmente satisfeitos e muito satisfeitos
25. Os *Docentes*, os *Utilizadores externos*, os estudantes de *Doutoramento*, da área da *Sociologia e Políticas Públicas* e os que frequentam menos a Biblioteca são os mais satisfeitos em termos globais
26. No que respeita à *Idade*, e de uma forma global, os utilizadores com mais idade manifestam-se mais agradados
27. Os recursos eletrónicos com utilização mais significativa são a *B-On*, o *Repositório ISCTE-IUL* e o *Catálogo bibliográfico*
28. O impacto dos serviços no nível de autoconfiança dos utilizadores na aquisição/desenvolvimento de competências de informação/digitais é de 2,88
29. O nível de relevância atribuído à última visita à Biblioteca pelos utilizadores no que se refere ao impacto percecionado é de 3,11

## Introdução

De acordo com o Regulamento Orgânico do ISCTE-IUL, aprovado pelo Despacho n.º 45/2010 do Reitor, compete aos Serviços de Informação e Documentação (SID) "... facultar, nas melhores condições de utilização, os recursos bibliográficos e informativos necessários ao desempenho das funções de ensino, investigação, educação permanente e extensão cultural, bem como participar em redes e projetos de âmbito nacional e internacional que tenham como objetivos a promoção, utilização e difusão das fontes de informação e tecnológica." (p. 19).

Com o objetivo de cumprir a sua missão, estes Serviços promovem um conjunto de iniciativas que contribuem para criar e manter um ambiente informativo seguro que resulte na aprendizagem e na criação de conhecimento no ISCTE-IUL. Assim, constitui seu compromisso o desenvolvimento de sistemas e de estratégias que fomentem a descoberta e facilitem a comunicação académica.

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

Como anualmente, foi aplicado o questionário de satisfação aos utilizadores (no período entre 01 de junho e 30 de junho de 2018).

O objetivo desta auscultação é a recolha de informação sobre os hábitos e padrões de utilização da biblioteca, com vista à identificação de necessidades e à melhoria da qualidade.



## Metodologia

O questionário, para além de caracterizar de forma minuciosa o utilizador, inclui três dimensões no que à satisfação diz respeito: os serviços (correspondentes a atividades de atendimento, formação, difusão e extensão cultural), os recursos de informação e as instalações.

Em relação às duas primeiras, é recolhida informação sobre 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, foram incluídas duas questões específicas com o objetivo de contribuir para o estudo do impacto da Biblioteca nos seus utilizadores.

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

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

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

O instrumento apresenta questões fechadas e abertas (com utilização de escalas nominais e escalas ordinais), tendo sido aplicado via *web* (plataforma *limesurvey*) e disponibilizada uma versão impressa do mesmo para os utilizadores que manifestassem preferência por esta forma de resposta.

Foi enviada uma carta-convite a toda a comunidade do ISCTE-IUL (estudantes, docentes, funcionários não docentes e investigadores).

Os dados recolhidos foram exportados para uma base de dados criada em SPSS - *software* que foi igualmente utilizado para o tratamento dos dados, elaborado de acordo com a metodologia dos anos anteriores. Para a construção de gráficos foi utilizado o *Microsoft Excel*.

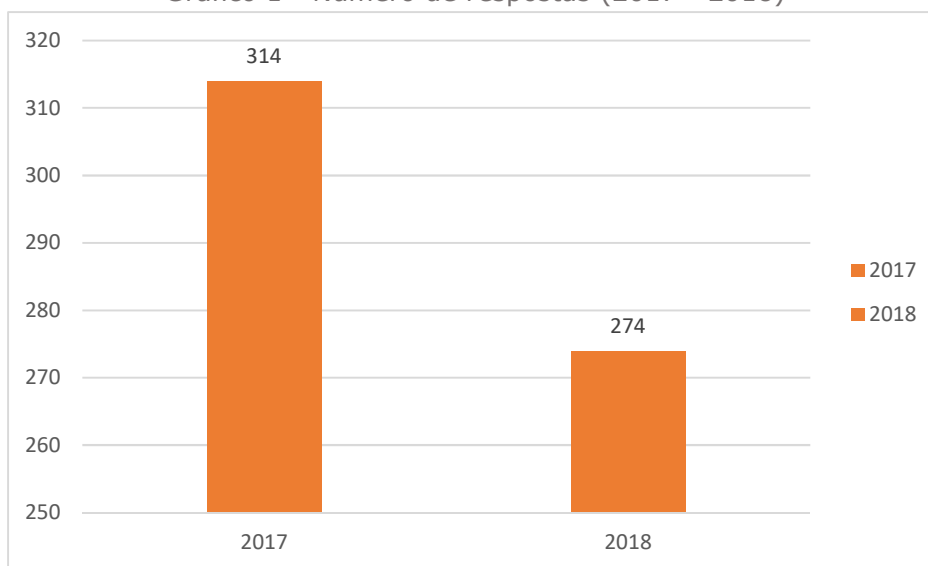
## Apresentação de resultados

Foram consideradas **274** respostas. Relativamente ao ano de 2017, verifica-se um decréscimo de participação na ordem dos **12,8%**.

Tabela 1 – Número de respostas (2017 – 2018)

	2017	2018
Número de respostas consideradas	314	274

Gráfico 1 - Número de respostas (2017 - 2018)



### 1. Caracterização dos inquiridos

Tal como no ano anterior, foi possível a recolha de informação referente tanto a utilizadores internos quanto a utilizadores externos. Foi auscultada a opinião de **13** utilizadores da Biblioteca não pertencentes à comunidade ISCTE-IUL, menos 16 que em 2017.

Tabela 2 - Pertença institucional  
(frequência e percentagem)

	n	%
ISCTE-IUL	261	95,3
Outra instituição	13	4,7

Os utilizadores externos provêm, sobretudo, da Universidade de Lisboa (áreas de Direito, Medicina e Veterinária) e da Universidade Nova de Lisboa (concretamente da Faculdade de Ciências Sociais e Humanas). De salientar um utilizador estudante do ensino secundário.

De acordo com a tendência verificada nos anos anteriores, a maior taxa de resposta registou-se no grupo *Estudante* (**84,9%**).

Tabela 3 - Categoria de utilizador  
(frequência e percentagem)

	n	%
Pessoal não docente	6	2,2
Docente	20	7,4
Estudante	230	84,9
Investigador	15	5,5

Gráfico 2 – Categoria de utilizador  
(percentagem)



Relativamente ao *Género*, o *Feminino* apresenta uma taxa de resposta de **61,2%** e o *Masculino* de **38,8%**.

Dadas as características da variável *Idade*, e tendo em consideração a sua forma de tratamento nos relatórios antecedentes, os resultados são expressos em termos de medidas de tendência central que nos permitem resumir a forma como se distribuem os valores. Assim, a média de idades é de **29,4** anos, a mediana (ou seja, a medida de localização do centro de distribuição dos dados) de **24** e o desvio padrão de **11,344**, o que revela uma dispersão dos dados apurados e, conseqüentemente, um conjunto heterogéneo de idades, superior ao valor registado em 2017.

Tabela 4 – Idade: medidas de tendência central

	Resultados estatísticos
Média	29,4
Mediana	24
Desvio padrão	11,344
Mínimo	18
Máximo	67

A *Idade* foi igualmente tratada tendo em consideração intervalos definidos. O intervalo de idade com maior número de respondentes situa-se entre os *18 e os 25 anos (54,0%)*.

Tabela 5 – Idade: intervalos  
(frequência e percentagem)

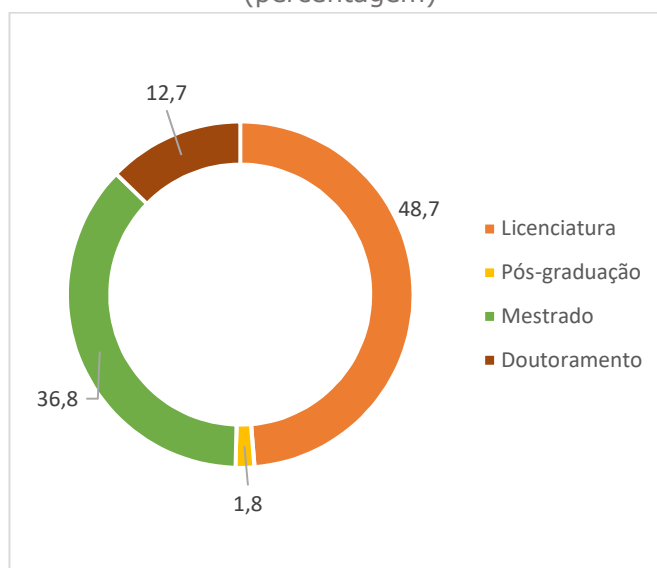
	n	%
18-25	135	54,0
26-35	40	16,0
36-45	39	15,6
46-55	25	10,0
56-70	11	4,4

No que respeita ao *Grau académico* frequentado pelos estudantes, a maior percentagem de participação é dos estudantes de *Licenciatura (48,7%)*, seguida da participação dos estudantes de *Mestrado (36,8%)*. Relativamente ao *3.º ciclo*, a percentagem é de **12,7 %**, evidenciando um ligeiro aumento da colaboração dos estudantes de *Doutoramento* relativamente a 2017. No caso dos estudantes de *Mestrado*, a participação diminuiu.

Tabela 6 – Grau académico  
(frequência e percentagem)

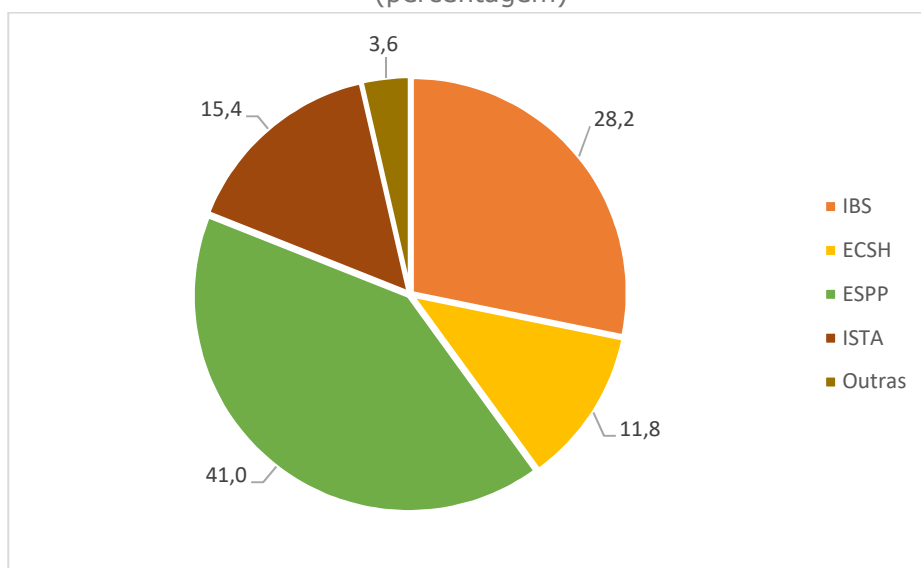
	n	%
Licenciatura	111	48,7
Pós-Graduação	4	1,8
Mestrado	84	36,8
Doutoramento	29	12,7

Gráfico 3 – Grau académico  
(percentagem)



No universo dos estudantes, a área científica com maior percentagem de respondentes é a área de *Sociologia e Políticas Públicas* (**41,0%**), seguida da área de *Gestão* (**28,2%**). Relativamente a 2017, a participação de estudantes provenientes da primeira área aumentou enquanto que da segunda área, diminuiu. O número de participantes da área de *Ciências Sociais e Humanas* (**11,8%**) decresceu igualmente; o número de participantes da área de *Tecnologias e Arquitetura* (**15,4%**) aumentou.

Gráfico 4 – Escola de proveniência dos estudantes  
 (percentagem)

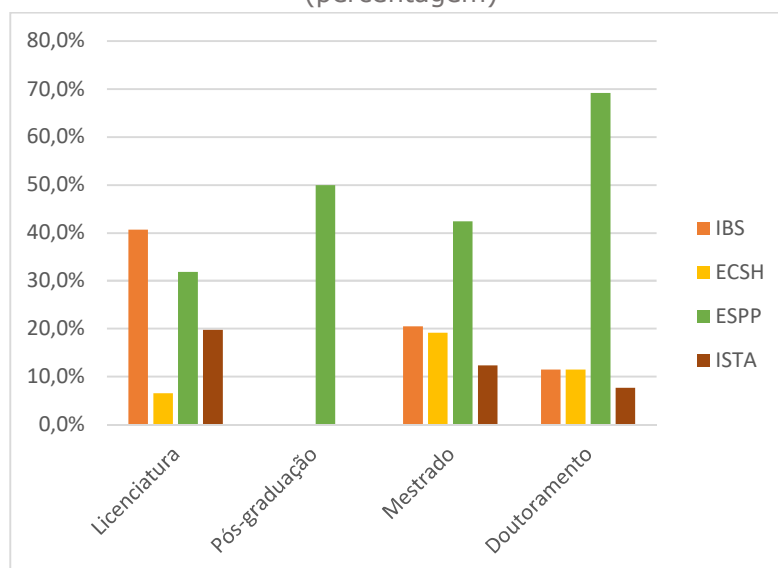


Analisada a área científica predominante em cada grau académico, verifica-se que, no caso dos estudantes de *Licenciatura*, a maior quantidade de respondentes pertence à *Escola de Gestão (40,7%)*, seguida da *Escola de Sociologia e Políticas Públicas (31,9%)*. Nos casos do 2.º ciclo e do 3.º ciclo, a área científica mais presente é a área da *Sociologia e Políticas Públicas (42,5% e 69,9%,* respetivamente).

Tabela 7 – Escola de proveniência dos estudantes por grau académico  
 (frequência e percentagem)

	IBS		ESSH		ESPP		ISTA		Outras	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Licenciatura	37	40,7	6	6,6	29	31,9	18	19,8	1	1,1
Pós-Graduação	0	0,0	0	0,0	2	50,0	0	0,0	2	50,0
Mestrado	15	20,5	14	19,2	31	42,5	9	12,3	4	5,5
Doutoramento	3	11,5	3	11,5	18	69,2	2	7,7	0	0,0

Gráfico 5 – Escola de proveniência dos estudantes por grau académico (percentagem)



Relativamente aos *Docentes*, a distribuição por *Departamentos* incluiu dez Departamentos, mais dois que no ano passado. Os Departamentos que apresentam maior percentagem de participação são o *Departamento de Ciências e Tecnologias da Informação (20,0%)* e os *Departamentos de Marketing, Operações e Gestão Geral* e de *Economia*, ambos com **15,0%**.

Tabela 8 – Departamento de proveniência dos docentes (frequência e percentagem)

	n	%
Antropologia	1	5,0
Arquitetura e Urbanismo	1	5,0
Ciências e Tecnologias da Informação	4	20,0
Economia	3	15,0
Economia Política	1	5,0
História	2	10,0
Marketing, Operações e Gestão Geral	3	15,0
Matemática	1	5,0
Recursos Humanos e Comportamento Organizacional	2	10,0
Sociologia	2	10,0



Gráfico 6 – Departamento de proveniência dos docentes  
 (percentagem)



Responderam ao inquérito 15 *Investigadores*, sendo que o *CIES-IUL* (Centro de Investigação e Estudos de Sociologia) apresenta a maior percentagem de participação: **53,3%**.

Tabela 9 – Unidade de Investigação de proveniência dos investigadores  
 (frequência e percentagem)

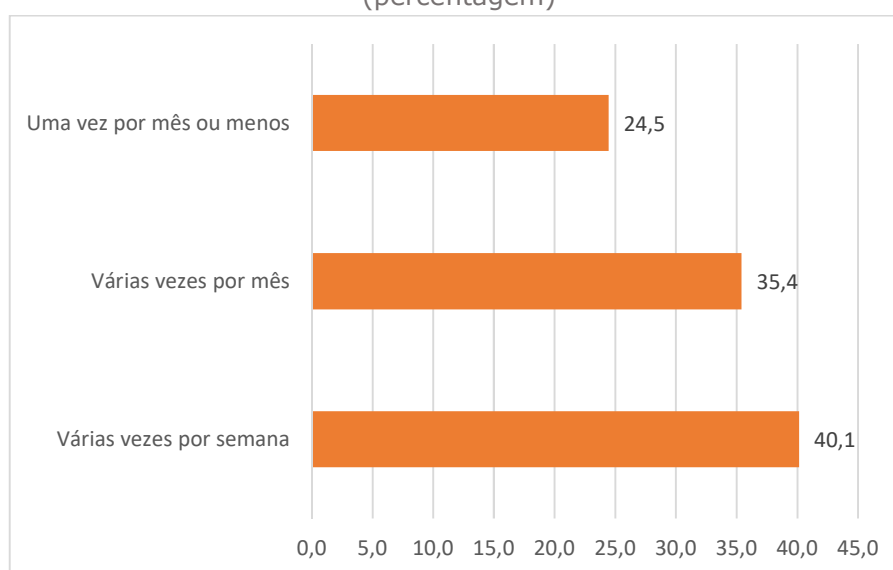
	n	%
BRU-IUL	2	13,3
CIES-IUL	8	53,3
CRIA-IUL	1	6,7
DINÂMIA'CET -IUL	3	20,0
IT-IUL	1	6,7

Quanto à *frequência de utilização da Biblioteca*, **40,1%** dos respondentes visita o serviço *Várias vezes por semana*, representando um aumento de 10,4% relativamente ao ano de 2017. As periodicidades *Várias vezes por mês* e *Uma vez por mês ou menos* apresentam, respetivamente, **35,4%** e **24,5%**.

Tabela 10 – Frequência de utilização  
(frequência e percentagem)

	n	%
Várias vezes por semana	110	40,1
Várias vezes por mês	97	35,4
Uma vez por mês ou menos	67	24,5

Gráfico 7 – Frequência de utilização  
(percentagem)



Cruzando a variável *Frequência de utilização* com as variáveis de caracterização, verifica-se que, contrariamente ao ocorrido o ano passado, os utilizadores internos inquiridos este ano frequentam mais assiduamente a Biblioteca do ISCTE-IUL (**1,85**) que os utilizadores não pertencentes à comunidade ISCTE-IUL (**1,77**).

Em termos médios, o grupo que com mais frequência utiliza os serviços é o grupo *Investigador* (**2,27**) seguido do grupo *Docente* (**2,20**).

Na variável *Género*, não são notadas diferenças de maior entre ambas as categorias: o *Feminino* apresenta uma média de **1,82**; o *Masculino* de **1,89**.

A faixa etária mais frequente no uso da Biblioteca corresponde ao período entre os *46 e 55 anos* (**2,28**).

Relativamente ao *Grau académico*, em termos médios, os estudantes de *Pós-Graduação* (**2,50**) e os estudantes de *Mestrado* (**1,90**) acedem mais frequentemente aos serviços.

No que se refere à *Área científica do curso*, os estudantes provenientes da Escola de *Sociologia e Políticas Públicas* apresentam uma média de uso mais elevada (**2,09**), seguidos dos estudantes da Escola de *Ciências Sociais e Humanas* (**1,91**).

Quanto aos *Docentes e Investigadores*, são os que pertencem à Escola de *Tecnologias e Arquitetura* que, em média, mais recorrem aos serviços (respetivamente **2,60** e **3,00**).

Questionário à Satisfação dos Utilizadores e ao Impacto dos serviços - 2018  
Apresentação de resultados

Tabela 11 – Frequência de utilização segundo as variáveis de caracterização  
(frequência, percentagem e média)

		Várias vezes por semana		Várias vezes por mês		Uma vez por mês ou menos		Média
		n	%	n	%	n	%	
Categoria de utilizador	Pessoal não docente	2	33,3	1	16,7	3	50,0	2,17
	Docente	5	25,0	6	30,0	9	45,0	2,20
	Estudante	101	43,9	82	35,7	47	20,4	1,77
	Investigador	2	13,3	7	46,7	6	40,0	2,27
Pertença institucional	ISCTE-IUL	104	39,8	93	35,6	64	24,5	1,85
	Outra instituição	6	46,2	4	30,8	3	23,1	1,77
Género	Feminino	70	41,9	57	34,1	40	24,0	1,82
	Masculino	39	36,8	40	37,7	27	25,5	1,89
Idade (Intervalos)	18-25	63	46,7	45	33,3	27	20,0	1,73
	26-35	14	35,0	17	42,5	9	22,5	1,88
	36-45	11	28,2	15	38,5	13	33,3	2,05
	46-55	3	12,0	12	48,0	10	40,0	2,28
	56-70	3	27,3	2	18,2	6	54,5	2,27
Grau frequentado	Licenciatura	62	55,9	30	27,0	19	17,1	1,61
	Pós-graduação	1	25,0	0	0,0	3	75,0	2,50
	Mestrado	27	32,1	38	45,2	19	22,6	1,90
	Doutoramento	10	34,5	13	44,8	6	20,7	1,86
Estudante (por escola)	IBS	33	60,0	17	30,9	5	9,1	1,49
	ECSH	9	39,1	7	30,4	7	30,4	1,91
	ESPP	19	23,8	35	43,8	26	32,5	2,09
	ISTA	13	43,3	11	36,7	6	20,0	1,77
	Outras	4	57,1	2	28,6	1	14,3	1,57
Docente (por escola)	IBS	2	22,2	3	33,3	4	44,4	2,22
	ECSH	1	50,0	0	0,0	1	50,0	2,00
	ESPP	2	50,0	1	25,0	1	25,0	1,75
	ISTA	0	0,0	2	40,0	3	60,0	2,60
Investigador (por escola)	IBS	0	0,0	2	100,0	0	0,0	2,00
	ECSH	0	0,0	2	50,0	2	50,0	2,50
	ESPP	2	25,0	3	37,5	3	37,5	2,13
	ISTA	0	0,0	0	0,0	1	100,0	3,00

## 2. Serviços prestados

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

De uma forma geral, regista-se uma diminuição da utilização dos serviços. O mais usado continua a ser, sem surpresa pelas suas características, o *Atendimento* (**79,4%**), ainda assim com uma diminuição de 14,5%. O *Empréstimo Domiciliário* apresenta o valor de **55,9%** e a *Leitura Presencial* de **45,1%**.

Sem considerar as atividades de dinamização e extensão cultural, o serviço de *Empréstimo interbibliotecas* é o menos utilizado pelos inquiridos (**92,9%** não usa este serviço).

Tabela 12 – Utilização dos serviços  
(frequência e percentagem)

	Utiliza		Não utiliza	
	n	%	n	%
Atendimento	166	79,4	43	20,6
Leitura presencial	97	45,1	118	54,9
Referência e pesquisa	79	37,3	133	62,7
Empréstimo domiciliário	119	55,9	94	44,1
Empréstimo interbibliotecas	18	7,1	234	92,9
Salas para trabalho de grupo	101	44,7	125	55,3
Fotocopiadoras (self-service)	42	17,1	203	82,9
Formação (Apresentação da Biblioteca)	32	13,4	206	86,6
Formação (Bases de dados, Repositório, ...)	53	23,1	176	76,9
Banco de Ofertas Monografias	28	11,9	207	88,1
Banco de Ofertas Publicações Periódicas	35	14,6	204	85,4
Exposições Bibliográficas Temáticas	32	13,3	208	86,7
Conversas da Biblioteca	11	4,4	237	95,6
Livro do Mês	20	8,2	225	91,8
Arte na Biblioteca	33	13,9	204	86,1

Tabela 13 – Satisfação com os serviços  
(frequência e percentagem)

	Insatisfeito		Pouco satisfeito		Satisfeito		Muito satisfeito	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Atendimento	12	5,1	32	13,6	82	34,9	109	46,4
Leitura presencial	4	2,6	14	9,0	62	40,0	75	48,4
Referência e pesquisa	5	3,5	16	11,3	59	41,5	62	43,7
Empréstimo domiciliário	5	2,7	15	8,2	49	26,8	114	62,3
Empréstimo interbibliotecas	5	10,4	7	14,6	21	43,8	15	31,3
Salas para trabalho de grupo	15	10,1	28	18,9	59	39,9	46	31,1
Fotocopiadoras (self-service)	10	13,2	12	15,8	29	38,2	25	32,9
Formação (Apresentação da Biblioteca)	3	4,3	7	10,0	26	37,1	34	48,6
Formação (Bases de dados, Repositório, ...)	3	3,1	12	12,2	42	42,9	41	41,8
Banco de Ofertas Monografias	2	3,2	12	19,4	22	35,5	26	41,9
Banco de Ofertas Publicações Periódicas	3	4,2	14	19,7	23	32,4	31	43,7
Exposições Bibliográficas Temáticas	1	1,5	8	11,8	27	39,7	32	47,1
Conversas da Biblioteca	3	8,3	8	22,2	13	36,1	12	33,3
Livro do Mês	2	4,1	7	14,3	18	36,7	22	44,9
Arte na Biblioteca	3	4,3	12	17,4	25	36,2	29	42,0

Relativamente ao nível de satisfação, a diferença entre o valor máximo (*Empréstimo domiciliário*: **3,49**) e valor mínimo (*Fotocopiadoras (self-service)*: **2,91**) é pouco acentuada.

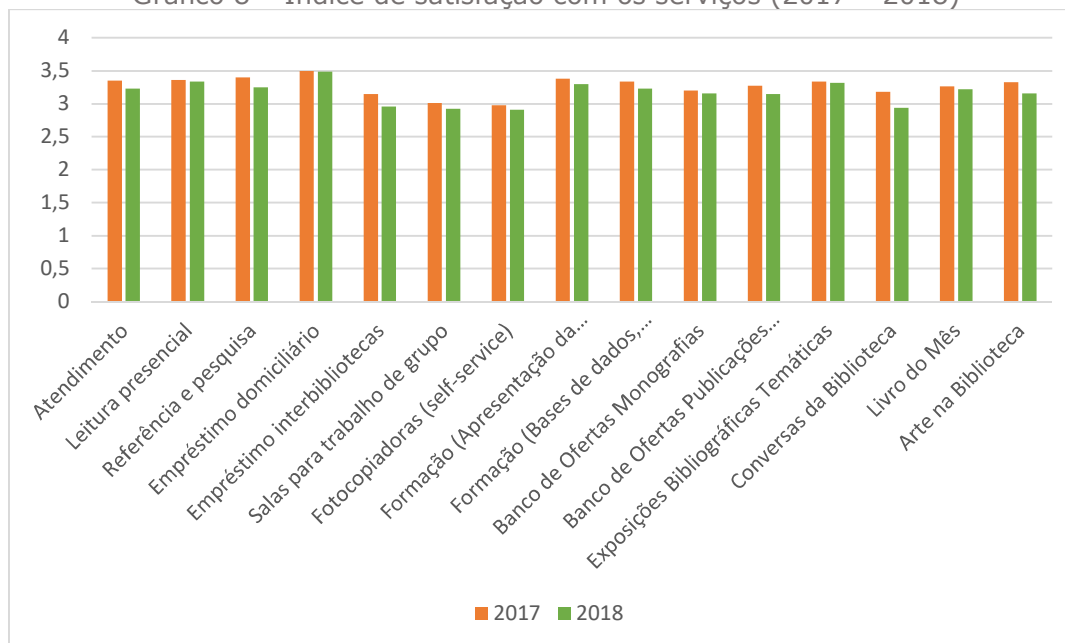
Todos os valores referentes ao nível de satisfação com os serviços da Biblioteca diminuíram ligeiramente em relação a 2017. As *Conversas da Biblioteca* apresentam o maior índice de descida (0,24), seguidas do *Empréstimo interbibliotecas* (0,19); os serviços em que a descida foi menos significativa correspondem ao *Empréstimo domiciliário* (0,01) e à *Leitura presencial* (0,02).

Questionário à Satisfação dos Utilizadores e ao Impacto dos serviços - 2018  
Apresentação de resultados

Tabela 14 – Índice de satisfação com os serviços (2017 – 2018)

	2017	2018
Atendimento	3,35	3,23
Leitura presencial	3,36	3,34
Referência e pesquisa	3,40	3,25
Empréstimo domiciliário	3,50	3,49
Empréstimo interbibliotecas	3,15	2,96
Salas para trabalho de grupo	3,01	2,92
Fotocopiadoras (self-service)	2,98	2,91
Formação (Apresentação da Biblioteca)	3,38	3,30
Formação (Bases de dados, Repositório, ...)	3,34	3,23
Banco de Ofertas Monografias	3,20	3,16
Banco de Ofertas Publicações Periódicas	3,27	3,15
Exposições Bibliográficas Temáticas	3,34	3,32
Conversas da Biblioteca	3,18	2,94
Livro do Mês	3,26	3,22
Arte na Biblioteca	3,33	3,16

Gráfico 8 – Índice de satisfação com os serviços (2017 – 2018)



Cruzando o *Índice de satisfação com os serviços* e as variáveis de caracterização, resulta que a categoria mais satisfeita corresponde à categoria *Docente* (**3,60**), seguida da categoria *Investigador* (**3,41**).

Relativamente à *Pertença institucional*, os respondentes oriundos de *Outra instituição* afirmam-se mais satisfeitos (**3,54**) que os do *ISCTE-IUL* (**3,18**).

No tocante ao *Género* é o *Masculino* que apresenta a média de satisfação de valor mais alto (**3,21**).

A faixa etária que revela maior nível de satisfação situa-se entre os *56 e os 70 anos* (**3,57**).

Entre os ciclos de ensino, os estudantes de *Pós-Graduação* encontram-se mais satisfeitos (**3,73**); menos satisfeitos estão os estudantes de *1.º ciclo* e os de *Mestrado* (**3,10**).

Da *Área Científica de Tecnologias e Arquitetura* provêm os estudantes que se mostram mais satisfeitos com os serviços (**3,27**), imediatamente seguidos dos estudantes da *Escola de Sociologia e Políticas Públicas* (**3,26**).

Da diferente forma, são os *Docentes* pertencentes à *IBS* que apresentam o maior índice de satisfação (**3,91**). No caso dos *Investigadores*, a tendência é idêntica: os mais satisfeitos provêm da mesma escola (**3,46**).



Questionário à Satisfação dos Utilizadores e ao Impacto dos serviços - 2018  
Apresentação de resultados

Tabela 15 – Índice de satisfação com os serviços segundo as variáveis de caracterização

		Média
Categoria de utilizador	Pessoal não docente	2,90
	Docente	3,60
	Estudante	3,16
	Investigador	3,41
Pertença institucional	ISCTE-IUL	3,18
	Outra instituição	3,54
Género	Feminino	3,19
	Masculino	3,21
Idade (Intervalos)	18-25	3,10
	26-35	3,19
	36-45	3,21
	46-55	3,54
	56-70	3,57
Grau frequentado	Licenciatura	3,10
	Pós-graduação	3,73
	Mestrado	3,10
	Doutoramento	3,40
Estudante (por escola)	IBS	3,00
	ECSH	3,03
	ESPP	3,26
	ISTA	3,27
	Outras	3,41
Docente (por escola)	IBS	3,91
	ECSH	3,59
	ESPP	3,40
	ISTA	3,20
Investigador (por escola)	IBS	3,48
	ECSH	3,43
	ESPP	3,41
	ISTA	3,17

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

Tabela 16 – Correlação entre o índice de satisfação com os serviços e a idade

		Índice de satisfação com os serviços
Idade	Correlação de Pearson	0,213**
	Sig. (bilateral)	0,001
	N	242

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

Analisado o *Índice de satisfação* segundo a *frequência de utilização*, verifica-se que são os utilizadores que frequentam com menor regularidade a Biblioteca que se encontram mais satisfeitos (**3,31**).

Tabela 17 – Índice de satisfação com os serviços segundo a frequência de utilização

	Média
Várias vezes por semana	3,11
Várias vezes por mês	3,20
Uma vez por mês ou menos	3,31

A média de satisfação global com os serviços e atividades é de **3,20**.

### 3. Recursos de Informação

De uma forma geral, regista-se uma menor utilização dos recursos disponibilizados pela Biblioteca.

As *Monografias (Livros)* (**59,0%**) e o *Repositório ISCTE-IUL* (**57,5%**) são os recursos que os utilizadores mais usam. Note-se que no ano anterior, os mais utilizados eram a *Página da Internet* e o *Catálogo Bibliográfico* (respetivamente com **81,4%** e **80,9%**).

Os recursos menos utilizados são os *Cadernos Temáticos na web* (**6,5%**) e a *Lista Quinzenal das últimas aquisições* (**8,1%**).

Tabela 18 – Utilização dos recursos de informação  
(frequência e percentagem)

	Utiliza		Não utiliza	
	n	%	n	%
Monografias (Livros)	121	59,0	84	41,0
Periódicos (Revistas)	69	32,4	144	67,6
Obras de referência (Dicionários, Enciclopédias, etc.)	58	26,4	162	73,6
Catálogo bibliográfico	107	51,7	100	48,3
Bases de dados especializadas	68	32,1	144	67,9
B-on	101	48,1	109	51,9
Página de Internet	108	53,2	95	46,8
Repositório ISCTE-IUL	115	57,5	85	42,5
Cadernos Temáticos na Web	15	6,5	217	93,5
BiblioNews - Newsletter da Biblioteca	26	11,1	208	88,9
Listagem quinzenal das últimas aquisições	19	8,1	216	91,9
Facebook da Biblioteca	24	9,6	225	90,4

Quanto à satisfação com os recursos de informação, verifica-se que o item *Monografias (Livros)* (**3,26**) é o mais bem cotado; ao invés a *Lista quinzenal das últimas aquisições* o recurso considerado menos satisfatório (**2,79**). Respetivamente, são estes recursos que apresentam a diminuição de valor relativamente a 2017, menor (0,07) e maior (0,56).

Questionário à Satisfação dos Utilizadores e ao Impacto dos serviços - 2018  
Apresentação de resultados

Os restantes recursos foram igualmente menos bem cotados que no ano transato.

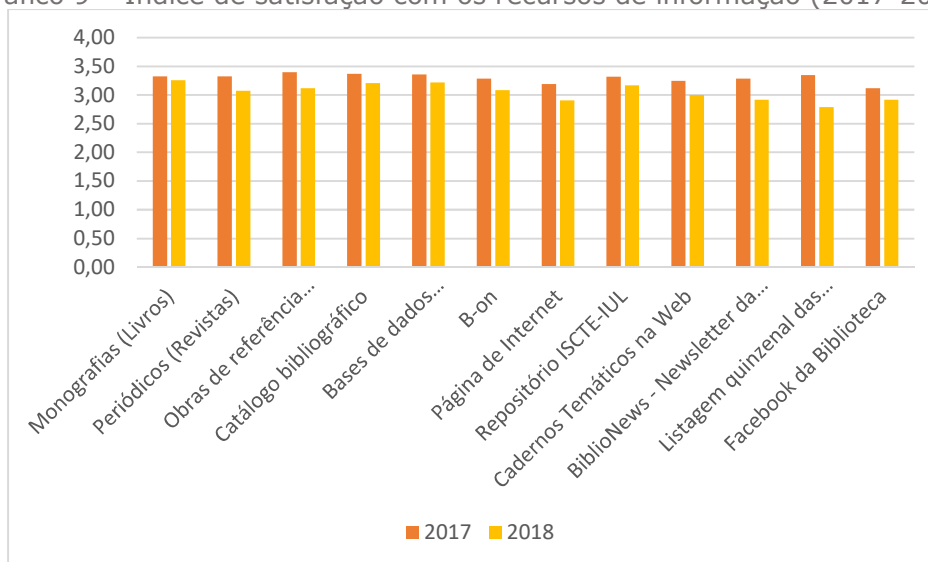
Tabela 19 – Satisfação com os recursos de informação  
(frequência e percentagem)

	Insatisfeito		Pouco satisfeito		Satisfeito		Muito satisfeito	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Monografias (Livros)	4	2,2	24	12,9	78	41,9	80	43,0
Periódicos (Revistas)	3	2,4	19	15,1	69	54,8	35	27,8
Obras de referência (Dicionários, Enciclopédias, etc.)	7	6,3	13	11,7	51	45,9	40	36,0
Catálogo bibliográfico	5	2,9	25	14,7	70	41,2	70	41,2
Bases de dados especializadas	4	3,1	16	12,4	57	44,2	52	40,3
B-on	11	6,6	25	15,0	69	41,3	62	37,1
Página de Internet	15	8,6	33	18,9	79	45,1	48	27,4
Repositório ISCTE-IUL	5	2,7	27	14,4	86	46,0	69	36,9
Cadernos Temáticos na Web	2	4,1	12	24,5	19	38,8	16	32,7
BiblioNews - Newsletter da Biblioteca	6	9,5	13	20,6	24	38,1	20	31,7
Listagem quinzenal das últimas aquisições	5	9,4	14	26,4	21	39,6	13	24,5
Facebook da Biblioteca	4	8,2	12	24,5	17	34,7	16	32,7

Tabela 20 – Índice de satisfação com os recursos de informação (2017 - 2018)

	2017	2018
Monografias (Livros)	3,33	3,26
Periódicos (Revistas)	3,33	3,08
Obras de referência (Dicionários, Enciclopédias, etc.)	3,40	3,12
Catálogo bibliográfico	3,36	3,21
Bases de dados especializadas	3,34	3,22
B-on	3,37	3,09
Página de Internet	3,36	2,91
Repositório ISCTE-IUL	3,29	3,17
Cadernos Temáticos na Web	3,19	3,00
BiblioNews - Newsletter da Biblioteca	3,32	2,92
Listagem quinzenal das últimas aquisições	3,29	2,79
Facebook da Biblioteca	3,35	2,92

Gráfico 9 – Índice de satisfação com os recursos de informação (2017-2018)



Cruzando estes valores com as variáveis de caracterização, conclui-se que são os *Docentes* (**3,37**) os mais satisfeitos com os recursos de informação colocados à disposição.

Os *utilizadores pertencentes ao ISCTE-IUL* (**3,09**) apresentam um índice de satisfação com os recursos superior aos *utilizadores provenientes de outras instituições* (**2,90**).

Quanto ao *Género*, o *Feminino* apresenta uma média de satisfação de **3,11** e o *Masculino* de **3,07**.

O intervalo de idade com maior nível de satisfação é o correspondente à faixa etária dos *56 a 70 anos* (**3,35**).

No que se refere ao *Grau académico*, os estudantes de *Pós-Graduação* manifestam maior agrado (**3,28**), seguidos dos estudantes de *Doutoramento* (**3,24**).

A *Área científica* do ISCTE-IUL com índice mais elevado é a de *Tecnologias e Arquitetura* (**3,27**), seguida da área de *Sociologia e Políticas Públicas* (**3,16**).

Os *Departamentos* mais satisfeitos, através da categoria de utilizador *Docente*, são os pertencentes à *Escola de Gestão* (**3,46**); no caso da categoria *Investigador* são os oriundos da área de *Sociologia e Políticas Públicas* (**2,85**).

Tabela 21 – Índice de satisfação com os recursos de informação segundo as variáveis de caracterização

		Média
Categoria de utilizador	Pessoal não docente	2,87
	Docente	3,37
	Estudante	3,11
	Investigador	2,73
Pertença institucional	ISCTE-IUL	3,09
	Outra instituição	2,90
Género	Feminino	3,11
	Masculino	3,07
Idade (intervalos)	18-25	3,12
	26-35	3,10
	36-45	3,00
	46-55	3,22
	56-70	3,35
Grau frequentado	Licenciatura	3,08
	Pós-graduação	3,28
	Mestrado	3,09
	Doutoramento	3,24
Estudante (por escola)	IBS	3,10
	ECSH	3,05
	ESPP	3,16
	ISTA	3,27
	Outras	3,33
Docente (por escola)	IBS	3,46
	ECSH	3,22
	ESPP	3,20
	ISTA	3,40
Investigador (por escola)	IBS	2,55
	ECSH	2,54
	ESPP	2,85
	ISTA	2,67

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

Tabela 22 – Correlação entre Índice de satisfação com os recursos de informação e a idade

		Índice de satisfação com os recursos
Idade	Correlação de Pearson	0,082**
	Sig. (bilateral)	0,208
	N	238

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

Os utilizadores mais frequentes são os mais satisfeitos com os recursos de informação (**3,16**). Os utilizadores que frequentam a Biblioteca *Várias vezes por mês* são os menos satisfeitos com os serviços que a mesma disponibiliza (**3,00**).

Tabela 23 – Índice de satisfação com os recursos de informação segundo a frequência de utilização (média)

	Média
Várias vezes por semana	3,16
Várias vezes por mês	3,00
Uma vez por mês ou menos	3,12

A média global de satisfação com os recursos de informação é de **3,09**.

#### 4. Instalações

De uma forma geral, os utilizadores estão satisfeitos com as instalações, constatando-se inclusivamente um aumento do nível de satisfação nalguns parâmetros de avaliação.

Tabela 24 – Satisfação com as instalações  
 (frequência e percentagem)

	Insatisfeito		Pouco satisfeito		Satisfeito		Muito satisfeito	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Iluminação	4	1,5	19	7,0	66	24,3	183	67,3
Sossego	18	6,6	33	12,1	101	37,0	121	44,3
Conforto	12	4,4	44	16,1	113	41,4	104	38,1
Ar condicionado e ventilação	14	5,1	43	15,8	94	34,4	122	44,7
Quantidade de postos de pesquisa	13	4,8	45	16,5	124	45,4	91	33,3
Mobiliário (mesas de leitura)	12	4,4	41	15,0	106	38,8	114	41,8
Horário de funcionamento	27	9,9	53	19,4	99	36,3	94	34,4

A *Iluminação* continua a ser o ponto com maior grau de satisfação (**3,57**); segue-se o *Sossego* (**3,49**), ambos com valores superiores aos que ocorriam no ano anterior (respetivamente, mais 0,08 e 0,19). O item em relação ao qual os utilizadores manifestam maior insatisfação continua a ser o *Horário de funcionamento* (**2,95**). Regista-se, no entanto, uma subida de 0,05 relativamente à média apurada em 2017.

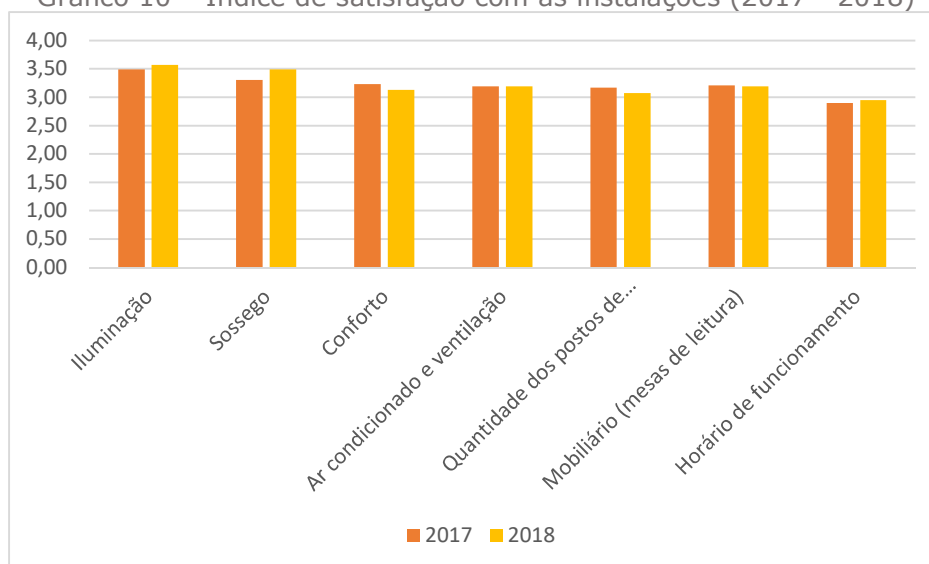
Os parâmetros que apresentam maior descida são os itens *Conforto* e *Quantidade de postos de pesquisa* (0,10).



Tabela 25 – Índice de satisfação com as instalações (2017 – 2018)

	2017	2018
Iluminação	3,49	3,57
Sossego	3,30	3,49
Conforto	3,23	3,13
Ar condicionado e ventilação	3,19	3,19
Quantidade de postos de pesquisa	3,17	3,07
Mobiliário (mesas de leitura)	3,21	3,19
Horário de funcionamento	2,90	2,95

Gráfico 10 – Índice de satisfação com as instalações (2017 - 2018)



Relacionando o *Índice de satisfação com as instalações* com as variáveis de caracterização, os *Docentes (3,50)* mostram-se mais satisfeitos.

Quanto ao aspeto da *Pertença institucional*, verifica-se novamente, um maior grau de satisfação por parte dos utilizadores provenientes de instituições externas (**3,51**).

Os utilizadores do *Género Masculino (3,20)* afirmam estar mais agradados com as instalações.

Relativamente à faixa etária, a que expressa opinião mais favorável situa-se entre os 56 e 70 anos (**3,48**).

No que se refere ao *Grau Académico*, os estudantes de *Pós-Graduação* apresentam maior nível de satisfação (**3,29**).

No que respeita aos estudantes, a *Área científica da Sociologia e Políticas Públicas* (**3,21**) apresenta o maior valor de satisfação com as instalações.

Quanto à Escola que agrega os *Departamentos* cujos docentes se manifestam mais satisfeitos, surge a *Escola de Ciências Sociais e Humanas* (**3,93**). Os *Investigadores* mais agradados com este aspeto pertencem à *IBS* (**3,64**).

Questionário à Satisfação dos Utilizadores e ao Impacto dos serviços - 2018  
Apresentação de resultados

Tabela 26 – Índice de satisfação com as instalações segundo as variáveis de caracterização

		Média
Categoria de utilizador	Pessoal não docente	2,83
	Docente	3,50
	Estudante	3,16
	Investigador	3,13
Pertença institucional	ISCTE-IUL	3,17
	Outra instituição	3,51
Género	Feminino	3,17
	Masculino	3,20
Idade (Intervalos)	18-25	3,17
	26-35	3,04
	36-45	3,11
	46-55	3,33
	56-70	3,48
Grau frequentado	Licenciatura	3,19
	Pós-graduação	3,29
	Mestrado	3,12
	Doutoramento	3,13
Estudante (por escola)	IBS	3,12
	ECSH	2,94
	ESPP	3,21
	ISTA	3,12
	Outras	3,47
Docente (por escola)	IBS	3,76
	ECSH	3,93
	ESPP	2,64
	ISTA	3,54
Investigador (por escola)	IBS	3,64
	ECSH	3,11
	ESPP	3,04
	ISTA	3,00

A correlação de *Idade* é novamente positiva.

Tabela 27 – Correlação entre o índice de satisfação com as instalações e a idade

		Índice de satisfação com as instalações
Idade	Correlação de Pearson	0,033**
	Sig. (unilateral)	0,590
	N	272

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

Tal como no ano anterior, os utilizadores que menos frequentam a Biblioteca são os que se afirmam mais satisfeitos (**3,36**). Inversamente, são os que a visitam com maior frequência que se manifestam menos satisfeitos com as instalações (**3,09**).

Tabela 28 – Índice de satisfação com as instalações segundo frequência de utilização (média)

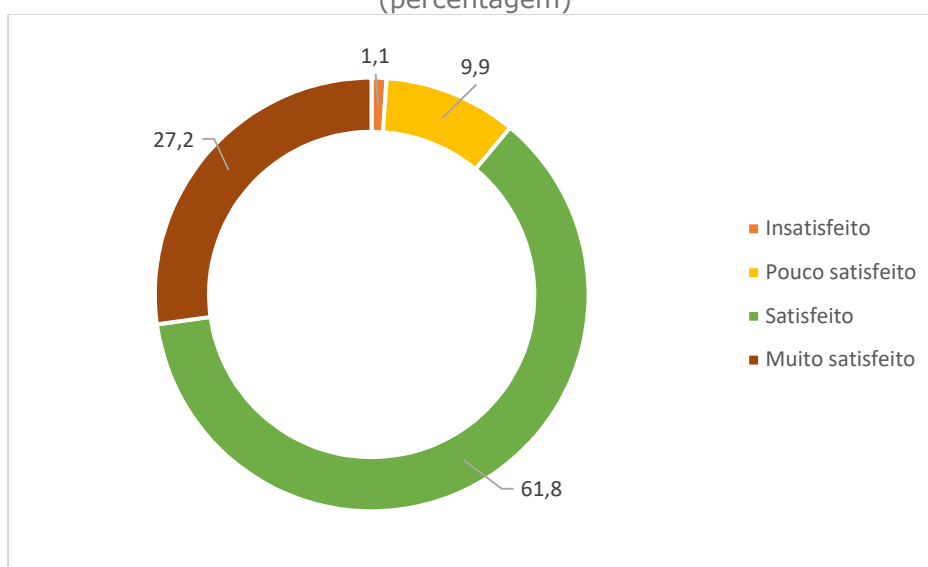
	Média
Várias vezes por semana	3,09
Várias vezes por mês	3,16
Uma vez por mês ou menos	3,36

A média de satisfação global com as instalações é de **3,18**.

## 5. Satisfação global

No que respeita ao nível de satisfação global apenas **1,1%** manifesta a sua insatisfação. **9,9%** dos inquiridos encontram-se *pouco satisfeitos*. **61,8%** estão *satisfeitos* e **27,2%** *muito satisfeitos*, totalizando **89,0%**; em relação ao ano de 2017, verifica-se uma ligeira descida na percentagem de utilizadores satisfeitos e dos utilizadores muitos satisfeitos (no total, 4,6%).

Gráfico 11 – Nível de satisfação global (percentagem)



Cruzando o *Índice de satisfação global* com as variáveis de caracterização, os *Docentes* revelam-se mais satisfeitos (**3,70**), o mesmo ocorrendo no caso dos utilizadores provenientes de *Outra instituição* (**3,31**).

Quanto ao *Género*, a média é exatamente igual em ambos os casos (**3,15**).

A idade mais satisfeita reporta ao intervalo entre os *56 e os 70 anos* (**3,55**).

Relativamente ao *Grau académico*, são os estudantes de *Doutoramento* os mais satisfeitos (**3,41**), seguidos dos que frequentam *Pós-Graduação* (**3,25**).

No que se refere à *Área Científica*, são os estudantes dos cursos pertencentes à *Escola de Sociologia e Políticas Públicas*, que apresentam a média mais elevada (**3,19**). Registe-se, no entanto, a média de **3,29** de satisfação global no que concerne a áreas científicas não pertencentes ao ISCTE-IUL, ou seja, cujos respondentes são utilizadores externos.

Quanto aos *Departamentos e Unidades de Investigação*: no primeiro caso, a *Escola de Ciências Sociais e Humanas* apresenta a média mais elevada (**4,00**); no segundo caso, todas as *Escolas* apresentam média idêntica (**3,00**).

Tabela 29 – Índice de satisfação global segundo as variáveis de caracterização

		Média
Categoria de utilizador	Pessoal não docente	2,80
	Docente	3,70
	Estudante	3,12
	Investigador	3,00
Qual a pertença institucional?	ISCTE-IUL	3,14
	Outra instituição	3,31
Género	Feminino	3,15
	Masculino	3,15
Idade (Intervalos)	18-25	3,09
	26-35	3,03
	36-45	3,23
	46-55	3,42
	56-70	3,55
Grau académico	Licenciatura	3,09
	Pós-graduação	3,25
	Mestrado	3,07
	Doutoramento	3,41
Estudante (por escola)	IBS	3,05
	ECSH	3,00
	ESPP	3,19
	ISTA	3,07
	Outras	3,29
Docente (por escola)	IBS	3,89
	ECSH	4,00
	ESPP	3,50
	ISTA	3,40
Investigador (por escola)	IBS	3,00
	ECSH	3,00
	ESPP	3,00
	ISTA	3,00

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

Tabela 30 – Correlação entre o índice de satisfação global e a idade

		Índice de satisfação global
Idade	Correlação de Pearson	0,185**
	Sig. (unilateral)	0,002
	N	272

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

Quem frequenta a Biblioteca menos vezes encontra-se mais satisfeito (**3,27**).

Tabela 31 – Índice de satisfação global segundo a frequência de utilização  
(média)

	Média
Várias vezes por semana	3,14
Várias vezes por mês	3,08
Uma vez por mês ou menos	3,27

A média de satisfação global é de **3,15**.



## 6. Utilização de recursos eletrónicos

A *B-On* (**57,3%**) e o *Repositório do ISCTE-IUL* (**52,9%**) são os recursos eletrónicos mais utilizados. A seguir surge o *Catálogo Bibliográfico* com **51,1%**.

Tabela 32 – Utilização de recursos de informação eletrónicos  
(frequência e percentagem)

	Utiliza		Não utiliza	
	n	%	n	%
ABI/INFORM Complete	18	6,6	255	93,4
B-on	157	57,3	117	42,7
Bloomberg	15	5,5	259	94,5
Catálogo bibliográfico	140	51,1	134	48,9
EconLit	3	1,1	271	98,9
EDS - EBSCO Discovery Service	19	6,9	255	93,1
EIKON (Datastream)	4	1,5	270	98,5
Hospitality & Tourism Complete	5	1,8	269	98,2
ICPSR - Inter-university Consortium for Political and Social Research	2	0,7	272	99,3
IFRS - International Financial Reporting Standards	10	3,6	264	96,4
JSTOR - Arts & Sciences II	46	16,8	228	83,2
PsycArticles	33	12,0	241	88,0
PsycINFO	26	9,5	248	90,5
Psychology and Behavioral Sciences Collection	19	6,9	255	93,1
Repositório ISCTE-IUL	145	52,9	129	47,1
SCOPUS	76	27,7	198	72,3
Web of Science	67	24,5	207	75,5
Zentralblatt MATH (ZbMATH)	1	0,4	273	99,6

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

Da sua análise resulta que os recursos eletrónicos mais consultados pelos *Docentes* são a *Web of Science* (**19,4%**) e a *Scopus* (**18,7%**). Quanto aos *Investigadores*, é a *JSTOR* o recurso que mais usam (**17,4%**), seguido da *Scopus* (**9,3%**). No caso dos estudantes, a *PsycArticles* (**84,8%**), em primeiro lugar, e o *Repositório ISCTE-IUL* (**83,2%**), em segundo, são os recursos eletrónicos mais utilizados.

Por *grau de ensino*, os estudantes de *Licenciatura* servem-se, sobretudo, do *Repositório ISCTE-IUL* (**40,7%**) e, em segundo lugar, do *Catálogo Bibliográfico* (**38,9%**). Os estudantes de *Mestrado* preferem a *PsycArticles* (**60,7%**) e a *JSTOR* (**48,5%**). Os *Doutorandos* acedem à *SCOPUS* (**42,3%**) e à *Web of Science* (**42,2%**).

Tabela 33 – Utilização de recursos de informação eletrónicos segundo a categoria de utilizador (percentagem)

	Pessoal não docente	Docente	Estudante	Investigador
B-on	2,5	8,9	80,3	8,3
Catálogo bibliográfico	2,2	9,4	82,0	6,5
JSTOR - Arts & Sciences II	2,2	8,7	71,7	17,4
PsycArticles	12,1	3,0	84,8	0,0
Repositório ISCTE-IUL	1,4	7,0	83,2	8,4
SCOPUS	2,7	18,7	69,3	9,3
Web of Science	4,5	19,4	67,2	9,0
Outros	4,3	4,3	87,2	4,3

Questionário à Satisfação dos Utilizadores e ao Impacto dos serviços - 2018  
Apresentação de resultados

Tabela 34 – Utilização de recursos de informação eletrónicos segundo o grau académico  
(percentagem)

	Licenciatura	Pós-Graduação	Mestrado	Doutoramento
B-on	34,9	2,4	46,0	16,7
Catálogo bibliográfico	38,9	0,9	38,9	21,2
JSTOR - Arts & Sciences II	9,1	3,	48,5	39,4
PsycArticles	28,6	0,0	60,7	10,7
Repositório ISCTE-IUL	40,7	1,7	41,5	16,1
SCOPUS	19,2	1,9	36,5	42,3
Web of Science	20,0	0,0	37,8	42,2
Outros	38,5	2,6	38,5	20,5

## 7. Impacto dos Serviços

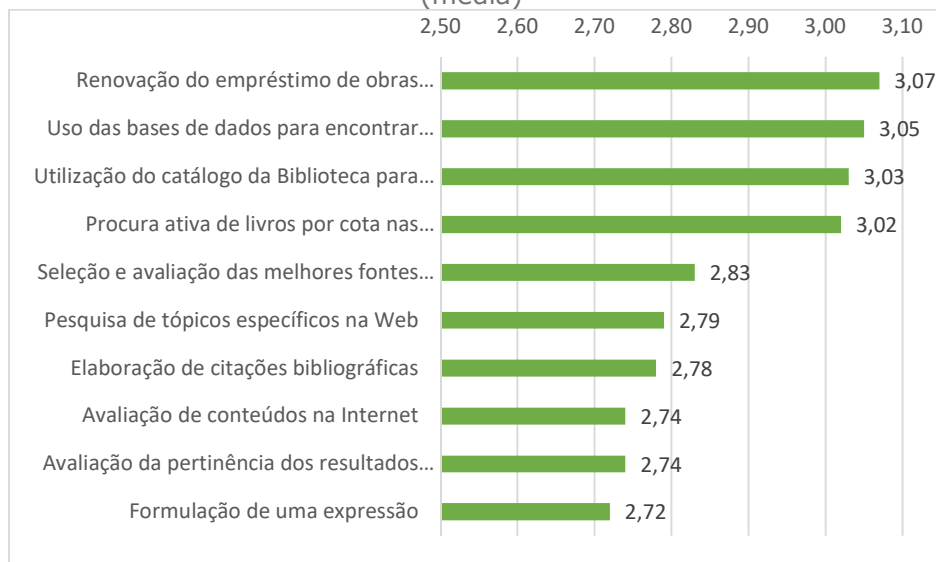
No que se refere ao impacto, inquiriu-se o conjunto de utilizadores relativamente ao modo como avaliam o contributo dos serviços para o aumento da autoconfiança no que se refere à aquisição e/ou consolidação de competências de literacia de informação e literacia digital. A média global apurada é de **2,88**.

Tabela 35 – Contributo dos serviços da Biblioteca para a autoconfiança do utilizador na aquisição de competências (frequência, percentagem e média)

	Não contribui		Contribui pouco		Contribui		Contribui muito		Média
	n	%	n	%	n	%	n	%	
Utilização do catálogo da Biblioteca para pesquisar documentos	25	9,2	36	13,3	115	42,4	95	35,1	3,03
Procura ativa de livros por cota nas estantes	29	10,6	36	13,2	109	39,9	99	36,3	3,02
Uso das bases de dados para encontrar artigos	24	8,8	30	11,0	127	46,7	91	33,5	3,05
Formulação de uma expressão	36	13,4	56	20,8	124	46,1	53	19,7	2,72
Renovação do empréstimo de obras através da sua área pessoal	33	12,3	29	10,8	92	34,3	114	42,5	3,07
Seleção e avaliação das melhores fontes de informação	28	10,4	58	21,5	117	43,3	67	24,8	2,83
Elaboração de citações bibliográficas	29	10,8	62	23,0	117	43,5	61	22,7	2,78
Pesquisa de tópicos específicos na Web	31	11,5	58	21,6	116	43,1	64	23,8	2,79
Avaliação de conteúdos na Internet	33	12,3	62	23,0	116	43,1	58	21,6	2,74
Avaliação da pertinência dos resultados de pesquisa	35	13,0	63	23,4	107	39,8	64	23,8	2,74

O aspeto mais valorizado relaciona-se com a *Renovação do empréstimo de obras através da área pessoal* (**3,07**). O item menos valorizado corresponde a *Formulação de uma expressão* (**2,72**).

Gráfico 12 - Contributo dos serviços da Biblioteca para a autoconfiança do utilizador na aquisição de competências (média)



Cruzando este parâmetro com as variáveis de caracterização, os *Docentes* (**3,22**), os estudantes de *Outras instituições* (**3,35**), os utilizadores incluídos na faixa etária 56 - 70 anos (**3,23**), os *Doutorandos* (**3,12**), os frequentadores pertentes à *Escola de Ciências Sociais e Humanas* no caso dos *Estudantes* (**3,00**), à *IBS* no caso dos *Docentes* (**3,48**) e à *Escola de Sociologia e Políticas Públicas* no caso dos *Investigadores* (**2,84**) são os que consideram que os serviços da biblioteca mais contribuem para a sua autoconfiança na aquisição e/ou consolidação das competências elencadas.

Tabela 36 – Índice de contributo dos serviços da Biblioteca para a autoconfiança do utilizador na aquisição de competências segundo as variáveis de caracterização (média)

		Média
Categoria de utilizador	Pessoal não docente	2,83
	Docente	3,22
	Estudante	2,87
	Investigador	2,76
Pertença institucional	ISCTE-IUL	2,86
	Outra instituição	3,35
Género	Feminino	2,89
	Masculino	2,88
Idade (Intervalos)	18-25	2,81
	26-35	2,95
	36-45	2,82
	46-55	3,07
	56-70	3,23
Grau académico	Licenciatura	2,81
	Pós-graduação	3,33
	Mestrado	2,83
	Doutoramento	3,12
Estudante (por escola)	IBS	2,87
	ECSH	3,00
	ESPP	2,91
	ISTA	2,55
	Outras	3,46
Docente (por escola)	IBS	3,48
	ECSH	3,05
	ESPP	2,98
	ISTA	3,00
Investigador (por escola)	IBS	2,55
	ECSH	2,79
	ESPP	2,84
	ISTA	2,50

O impacto percebido pelos utilizadores da Biblioteca foi igualmente cruzado com a *frequência de utilização* da mesma. Verifica-se que aqueles que menos usam os serviços são também os que consideram o contributo para o aumento da suas competências superior (**2,98**).

Tabela 37 – Índice de contributo dos serviços da Biblioteca para a autoconfiança do utilizador na aquisição de competências segundo a frequência de utilização (média)

	Média
Várias vezes por semana	2,92
Várias vezes por mês	2,78
Uma vez por mês ou menos	2,98

Relativamente à segunda questão sobre o impacto dos serviços, apelava-se à circunscrição da avaliação a um momento de utilização da Biblioteca e pedia-se a análise da relevância dessa experiência num conjunto de fatores relacionados, não só com competências informacionais, mas também com o bem-estar. A média global apurada foi de **3,11**.

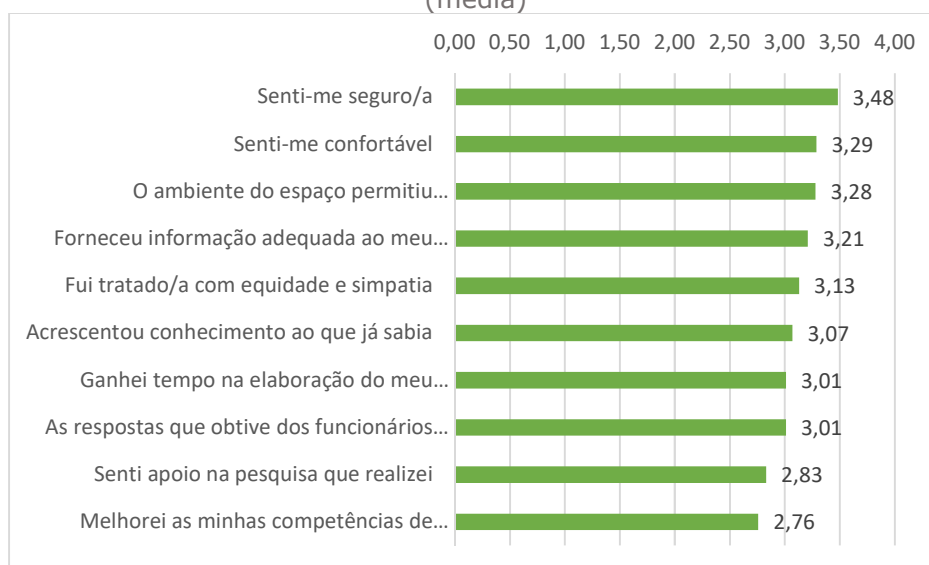
Tabela 38 – Relevância da experiência da última visita do utilizador  
(frequência, percentagem e média)

	Nada relevante		Pouco relevante		Relevante		Muito relevante		Média
	n	%	n	%	n	%	n	%	
Acrescentou conhecimento ao que já sabia	23	8,5	27	9,9	131	48,2	91	33,5	3,07
Forneceu informação adequada ao meu estudo/trabalho	20	7,4	15	5,5	125	46,0	112	41,2	3,21
Melhorei as minhas competências de pesquisa	44	16,2	50	18,4	104	38,2	74	27,2	2,76
Ganhei tempo na elaboração do meu estudo/trabalho	28	10,3	37	13,6	112	41,2	95	34,9	3,01
As respostas que obtive dos funcionários foram ajustadas e úteis	36	13,2	33	12,1	94	34,6	109	40,1	3,01
Senti apoio na pesquisa que realizei	52	19,2	36	13,3	89	32,8	94	34,7	2,83
Fui tratado/a com equidade e simpatia	32	11,8	25	9,2	92	33,8	123	45,2	3,13
Senti-me confortável	10	3,7	25	9,2	113	41,5	124	45,6	3,29
Senti-me seguro/a	5	1,8	16	5,9	95	34,9	156	57,4	3,48
O ambiente do espaço permitiu concentrar-me no meu estudo/trabalho	14	5,1	29	10,7	97	35,7	132	48,5	3,28

O aspeto mais valorizado foi exatamente uma das dimensões do bem-estar: a segurança (*Senti-me seguro*: **3,48**); o aspeto menos favorável refere-se ao impacto que a visita teve na *Melhoria das competências de pesquisa do utilizador* (**2,76**).



Gráfico 13 - Relevância da experiência da última visita do utilizador (média)



No que respeita a este parâmetro, e tendo em consideração as variáveis de caracterização, os *Docentes (3,44)*, os estudantes de *Outras instituições (3,40)*, os utilizadores incluídos na faixa etária *56 - 70 anos (3,50)*, os *Doutorandos (3,36)*, os frequentadores pertencentes à *IBS*, no caso dos *Estudantes (3,00)* e à *Escola de Ciências Sociais e Humanas*, no caso dos *Docentes e dos Investigadores (3,90 e 3,25)*, respetivamente, são os que consideram a experiência da última visita à Biblioteca mais relevante nos itens colocados à avaliação.

Tabela 39 – Relevância da experiência da última visita do utilizador segundo as variáveis de caracterização (média)

		Média
Categoria de utilizador	Pessoal não docente	2,75
	Docente	3,44
	Estudante	3,08
	Investigador	3,03
Pertença institucional	ISCTE-IUL	3,09
	Outra instituição	3,40
Género	Feminino	3,06
	Masculino	3,18
Idade (Intervalos)	18-25	2,97
	26-35	3,14
	36-45	3,25
	46-55	3,30
	56-70	3,50
Grau académico	Licenciatura	3,01
	Pós-graduação	3,35
	Mestrado	3,07
	Doutoramento	3,36
Estudante (por escola)	IBS	3,00
	ECSH	3,07
	ESPP	3,14
	ISTA	2,93
	Outras	3,37
Docente (por escola)	IBS	3,54
	ECSH	3,90
	ESPP	3,03
	ISTA	3,38
Investigador (por escola)	IBS	3,00
	ECSH	3,25
	ESPP	2,98
	ISTA	2,70

Finalmente, no que se refere à *frequência de utilização*, verifica-se que os utilizadores que menos visitam a Biblioteca são aqueles que consideram a sua última permanência como mais relevante em termos de impacto (**3,17**).

Tabela 40 – Índice de relevância da experiência da última visita do utilizador segundo a frequência de utilização (média)

	Média
Várias vezes por semana	3,07
Várias vezes por mês	3,11
Uma vez por mês ou menos	3,17

## 8. Sugestões dos utilizadores

44,5% dos inquiridos aproveitam 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:

- *No geral estou satisfeito com a biblioteca*
- *É um excelente sítio para estudar (...)*
- *Considero um ótimo funcionamento*
- *Funciona muito bem*
- *Adoro os serviços da Biblioteca: sem dúvida a melhor em que já estive*
- *Local muito agradável*
- *Acho que é um dos melhores serviços do ISCTE-IUL, com uma gestão muito profissional e competente*
- *Esta é uma das melhores bibliotecas da cidade para estudar*

Existe, no entanto, um conjunto de respostas que indicam uma opinião menos positiva por parte dos utilizadores e que se podem sistematizar nos seguintes aspetos:

Serviço de atendimento: apesar de em alguns casos se avaliar de forma positiva este serviço (os funcionários são muito profissionais, os trabalhadores são competentes e profissionais, em termos de apoio prestado é de elogiar, atendimento de qualidade, *I have a great appreciation for the staff at the library – very professional attitude and work*, o atendimento é soberbo, são algumas das opiniões manifestadas), noutras são evidenciadas algumas questões; como exemplo, transcrevem-se quatro afirmações desfavoráveis:

- *Acho o atendimento muito pouco solícito*
- *Nenhum aluno pode falar nem mesmo sussurrar dentro da Biblioteca, mas as funcionárias não respeitam a regra e falam alto*
- *Maior ponto negativo: falta de simpatia e colaboração por parte dos funcionários*
- *Os funcionários da biblioteca são pouco prestáveis na generalidade, só muito poucos é que ajudam*

Horário de funcionamento: não obstante, a Biblioteca se encontrar já a testar um horário de funcionamento mais alargado, em 13 casos as sugestões permanecem (abertura semanal às 8:00 ou 8:30; extensão do horário ao sábado para além das 17:30; abertura ao domingo).

Instalações, equipamentos e condições de permanência: tal como nos anos anteriores, as queixas incidem sobre o ruído (provocado pelo piso de madeira, pelos utilizadores e pelos funcionários).

O ar condicionado é novamente reportado como funcionando deficientemente e as cadeiras consideradas desconfortáveis. É também registado o fato da iluminação ser acesa muito tarde no inverno e em dias menos luminosos. É ainda referida a lentidão dos computadores. Este ano, a maior parte das questões remete, contudo, para o sistema de controle de acessos com cartão e as dificuldades causadas pelo sistema.

Coleção: são referidas duas áreas como aquelas em que a Biblioteca tem menos recursos de informação: Antropologia e Arquitetura (*O ISCTE é das poucas universidades que tem doutoramento em Arquitetura Digital<sup>1</sup> mas a biblioteca não reflecte essa posição de vanguarda*). Também o número reduzido de exemplares das bibliografias obrigatórias das disciplinas é apontado como um ponto negativo.

Finalmente, são apresentadas algumas sugestões concretas como a criação de um espaço onde seja possível atender o telefone, tornar as sessões de formação mais práticas e os materiais das mesmas serem fornecidos exclusivamente em formato eletrónico, melhorar o funcionamento da rede wireless, contornar o ruído (colocando a área de estudo em grupo junto da entrada da Biblioteca, protetores nos pés das cadeiras e painéis de insonorização no teto) ou permitir o acesso às bases de dados financeiras a estudantes que, embora do ISCTE, residam fora de Lisboa.

---

<sup>1</sup> Doutoramento em Arquitetura dos Territórios Metropolitanos Contemporâneos

[Anexos](#)

Questionário à Satisfação dos Utilizadores e ao Impacto dos serviços da Biblioteca -  
2018  
Avaliação do Desempenho da Biblioteca segundo a Norma ISO 11 620

# Questionário à Satisfação dos Utilizadores e ao Impacto dos Serviços - 2018

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

---

## PERFIL DO UTILIZADOR

### PERTENÇA INSTITUCIONAL

ISCTE-IUL

Outra. Qual: \_\_\_\_\_

### CATEGORIA

Estudante

Grau de ensino

Licenciatura

Mestrado

Doutoramento

Pós-Graduação

Outro

Curso frequentado \_\_\_\_\_

Docente

Departamento: \_\_\_\_\_

Investigador

Centro de Investigação: \_\_\_\_\_

Pessoal não docente

Outra

### OUTROS DADOS

Género  Feminino  Masculino

Idade: \_\_\_\_\_

---

## GRUPO 1.

### FREQUÊNCIA DE UTILIZAÇÃO DA BIBLIOTECA

#### Com que frequência utiliza a Biblioteca?

Por favor, seleccione apenas uma das seguintes opções:

Várias vezes por semana

Várias vezes por mês

Uma vez por mês ou menos

## GRUPO 2.

### UTILIZAÇÃO E SATISFAÇÃO COM A BIBLIOTECA

#### Utilização e satisfação com os serviços e atividades da Biblioteca:

(1= Insatisfeito; 4= Muito satisfeito)

Por favor, selecione uma resposta apropriada para cada item:

	Utiliza	Não utiliza	1	2	3	4
Atendimento	<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	<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"/>
Salas para trabalho de grupo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Fotocopiadoras (self-service)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Formação (Apresentação da Biblioteca)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Formação (Bases de dados, Repositório/RCAAP, B-On, ...)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Banco de Ofertas de Monografias	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Banco de Ofertas de Publicações Periódicas	<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"/>
Conversas da Biblioteca	<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"/>
Arte na 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 de informação disponibilizados na e pela Biblioteca (acessibilidade, quantidade, diversidade, etc.):

(1= Insatisfeito; 4= Muito satisfeito)

Por favor, selecione uma resposta apropriada para cada item:

	Utiliza	Não utiliza	1	2	3	4
Monografias (Livros)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Periódicos (Revistas)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Obras de referência (Dicionários, Enciclopédias, etc.)	<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"/>
Bases de dados especializadas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
B-on	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Página de Internet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Repositório ISCTE-IUL	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Cadernos Temáticos na Web	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Biblionews - Newsletter da Biblioteca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Listagem quinzenal das últimas aquisições	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Facebook da Biblioteca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

#### Satisfação com as instalações:

(1= Insatisfeito; 4= Muito satisfeito)

Por favor, selecione uma resposta apropriada para cada item:

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

#### Caracterize a totalidade dos Serviços

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

- Insatisfeito
- Pouco satisfeito
- Satisfeito
- Muito satisfeito



### GRUPO 3.

#### UTILIZAÇÃO DOS RECURSOS DE INFORMAÇÃO ELETRÓNICOS

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

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

- ABI/INFORM Collection
- B-on
- Bloomberg
- Catálogo Bibliográfico
- EconLit
- EDS - EBSCO Discovery Service
- EIKON (Datastream)
- Hospitality & Tourism Complete
- ICPSR - Inter-university Consortium for Political and Social Research
- IFRS - International Financial Reporting Standards
- JSTOR - Arts & Sciences II
- PsycArticles
- PsycINFO
- Psychology and Behavioral Sciences Collection
- Repositório ISCTE-IUL
- SCOPUS
- Web of Science
- Zentralblatt (ZbMath)
- Outros sites/outros recursos

### GRUPO 4.

#### AVALIAÇÃO DO IMPACTO DOS SERVIÇOS

**Em que medida considera que os serviços disponibilizados pela Biblioteca ISCTE-IUL contribuem para o aumento da sua autoconfiança relativamente aos seguintes aspetos:**

(1= Não contribui; 4= Contribui muito)

Por favor, seleccione uma resposta apropriada para cada item:

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

**Pense na última visita que fez à Biblioteca. Como caracteriza a relevância dessa experiência quanto aos seguintes aspectos:**

(1= Nada relevante; 4= Muito relevante)

Por favor, selecione uma resposta apropriada para cada item:

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

**GRUPO 5.**

**OPINIÃO**

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

Por favor, escreva aqui a sua resposta:

**Obrigada pela sua colaboração!**

## Avaliação do Desempenho da Biblioteca segundo a Norma ISO 11 620 2018

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 15 perguntas**  
Satisfação com os serviços  
**1 Bloco de 12 perguntas**  
Satisfação com os recursos de informação  
**1 Bloco de 7 perguntas**  
Satisfação com as instalações  
**1 pergunta Aberta**  
Opinião

274 respostas

### Caraterização do Cliente

**Função:** Estudante (84,9%)

**Sexo:** Feminino (61,2%)

**Utilizador Interno:** 95,3%

**Idade (Mediana):** 29,4

**Departamento ou Unidade de Investigação de Investigação:**

Departamento de Ciências e Tecnologias da Informação (20,0%); CIES-IUL (53,3%)

**Frequência de utilização:** Várias vezes por semana (40,1%)

Resultado  Ordem de prioridades de melhoria



Satisfação global

1- 1,1% 2- 9,9% 3- 61,8% 4- 27,2%

### Recursos de Informação eletrónicos

Recurso	%
B-on	57,3%
Repositório ISCTE-IUL	52,9%
Catálogo bibliográfico	51,1%
SCOPUS	27,7%
Web of Science	24,5%
Outros	17,2%
JSTOR - Arts & Sciences II	16,8%
PsycArticles	12,0%
PsycINFO	9,5%
EDS - EBSCO Discovery Service	6,9%
Psychology and Behavioral Sciences	6,9%
ABI/INFORM Complete	6,6%
Bloomberg	5,5%
IFRS - International Financial Reporting	3,6%
Hospitality & Tourism Complete	1,8%
EIKON (Datastream)	1,5%
EconLit	1,1%
ICPSR - Inter-university Consortium for	0,7%
Zentralblatt MATH (ZbMATH)	0,4%

### 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:** 01.06.2018 a 30.06.2018

Unidades de medida:  
Escala de valores 1 a 4

(1= Insatisfeito a 4= Muito satisfeito) e por %

Os resultados apresentados resultam da média aritmética A/B

A= soma dos valores indicados para cada aspeto do serviço  
B= número de clientes que responderam à questão