

Serviços de Informação e
Documentação
Iscte

Inquérito de Satisfação

RELATÓRIO | 2023

Índice

Sumário de informação	3
Introdução	5
Metodologia.....	6
Apresentação de resultados	7
1. Caracterização dos inquiridos.....	7
2. Serviços	12
3. Recursos de Informação	15
4. Instalações	18
5. Satisfação global	20
6. Utilização de recursos eletrónicos.....	21
7. Comunicação	23
8. Sugestões dos utilizadores.....	27
Anexos (Questionário e Norma 11 620)	28

Índice de gráficos

Gráfico 1: Número de respostas 2022-2023 (n)	7
Gráfico 2: Pertença institucional (%)	7
Gráfico 3: Categoria de utilizador (%).....	8
Gráfico 4: Idade – Intervalos (%)	8
Gráfico 5: Grau académico (%)	9
Gráfico 6: Departamentos de proveniência dos docentes (%).....	9
Gráfico 7: Unidades de investigação de proveniência dos investigadores (%)	10
Gráfico 8: Utilização da Biblioteca (%).....	10
Gráfico 9: Frequência de utilização da Biblioteca (%)	11
Gráfico 10: Utilização dos serviços (%)	12
Gráfico 11: Satisfação com os serviços (\bar{x})	12
Gráfico 12: Satisfação com os serviços 2022-2023 (\bar{x}).....	13
Gráfico 13: Satisfação com os serviços segundo a frequência de utilização (\bar{x}).....	14
Gráfico 14: Utilização/conhecimento dos recursos de informação (%).....	15
Gráfico 15: Satisfação com os recursos de informação (\bar{x}).....	15
Gráfico 16:: Satisfação com os recursos de informação 2022-2023 (\bar{x})	16
Gráfico 17: Satisfação com os recursos de informação segundo a frequência de utilização (\bar{x}).....	17
Gráfico 18: Satisfação com as instalações (\bar{x})	18
Gráfico 19: Satisfação com as instalações 2022-2023 (\bar{x})	18
Gráfico 20: Satisfação com as instalações segundo a frequência de Utilização (\bar{x}).....	19
Gráfico 21: Satisfação global (%)	20
Gráfico 22: Satisfação global segundo a frequência de utilização (\bar{x}).....	20
Gráfico 23: Utilização de recursos de informação eletrónicos (%)	21
Gráfico 24: Utilização dos recursos de informação eletrónicos segundo a categoria de utilizador (%).....	22
Gráfico 25: Utilização dos recursos de informação eletrónicos segundo o grau académico (%)	22
Gráfico 26: Forma mais frequente de contacto (%)	23
Gráfico 27: Canal de comunicação mais utilizado (%).....	23
Gráfico 28: Seguimento ou alertas (%).....	24
Gráfico 29: Recomendação dos canais de comunicação (%)	24
Gráfico 30: Partilha da informação recebida (%)	25
Gráfico 31: Formas de esclarecimento (%).....	25
Gráfico 32: Importância dos conteúdos de informação (\bar{x}).....	26
Gráfico 33: Avaliação da comunicação (\bar{x})	26

Sumário de informação

Caracterização dos inquiridos

- A participação na resposta ao inquérito diminuiu em relação a 2022. O número de inquéritos trabalhados foi 272
- Foi possível auscultar quer a opinião dos utilizadores pertencentes ao Iscte quer dos utilizadores externos, se bem que em quantidade nada significativa
- De acordo com a tendência dos anos anteriores, a maior percentagem de respondentes corresponde à categoria de utilizador *Estudante*
- Verifica-se uma diminuição da participação dos *Estudantes de 2.º e de 3.º ciclo*
- Quanto aos *Docentes*, pertencem sobretudo aos Departamentos de *Ciências e Tecnologias da Informação e Métodos Quantitativos para a Gestão e Economia*
- No que respeita aos *Investigadores*, a afiliação mais frequente corresponde ao *CIES-IUL*
- A frequência de utilização da Biblioteca com maior expressão corresponde a *Várias vezes por mês*

Serviços

- Os serviços mais utilizados são o *Atendimento (online/presencial)* e as *Salas de Estudo em Grupo*
- O serviço menos utilizado corresponde ao *Empréstimo interbibliotecas*
- Em comparação com o ano de 2022, verifica-se que, com exceção das *Salas de Estudo em Grupo*, todos os serviços acolhem parecer menos favorável.
- Quem frequenta com menor regularidade a Biblioteca, manifesta-se mais satisfeito com os serviços prestados pela mesma
- A média de satisfação com os serviços é 3,34; no ano de 2022 foi 3,46

Recursos e produtos de informação

- Os respondentes utilizam, sobretudo, o *Repositório Iscte*, seguido da *Página web* e dos *Recursos eletrónicos (ex. B-on)*
- O recurso menos utilizado é o *Catálogo Bibliográfico*
- O recurso de informação em relação ao qual a satisfação mais aumentou, comparativamente a 2022, foi o correspondente às *Novidades Bibliográficas*
- Quem frequenta a Biblioteca *Várias vezes por mês* tem uma opinião mais satisfatória dos recursos de informação
- A média de satisfação com os recursos de informação é 3,58. No ano de 2022, o valor apurado foi 3,61

Instalações

- O aspeto mais valorizado é a *Sossego*; o menos satisfatório é o *Ar condicionado e ventilação*
- Comparativamente com os dados apurados em 2022, o item *Sossego* reúne opinião mais favorável
- A periodicidade de utilização *Várias vezes por mês* resulta em maior índice de satisfação
- A média de satisfação com as instalações é 3,38. A média apurada no ano de 2022 foi 3,39

Satisfação global

- A média de satisfação global é de 3,43; em 2022 o valor foi 3,45
- 95,4% dos utilizadores da Biblioteca inquiridos encontram-se globalmente *satisfeitos e muito satisfeitos*
- Os utilizadores que frequentam a Biblioteca Várias vezes por mês são igualmente os que melhor a avaliam

Utilização de recursos eletrónicos

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

Comunicação

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

Introdução

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

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

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

Como anualmente, foi aplicado o *Questionário à satisfação dos utilizadores* (no período entre 21 de novembro e 11 de dezembro de 2023).

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

Metodologia

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

Em relação às duas primeiras, é recolhida informação sobre a utilização e o nível de satisfação. No caso dos recursos de informação, acresce ao conjunto geral de itens que a Biblioteca disponibiliza, um outro, mais específico, referente apenas a recursos de informação eletrónicos e que constitui uma pergunta à parte.

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

Existe ainda uma seção específica sobre a área da comunicação.

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

Foi enviada uma carta-convite a parte da comunidade do Iscte (estudantes, docentes e investigadores) e também a todos os utilizadores que contactaram a Biblioteca por email ao longo do ano de 2023, independentemente de coincidirem com os primeiros destinatários.

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

Apresentação de resultados

Foram consideradas **272** respostas. No ano de 2022, o número de respostas trabalhadas foi de **376**.

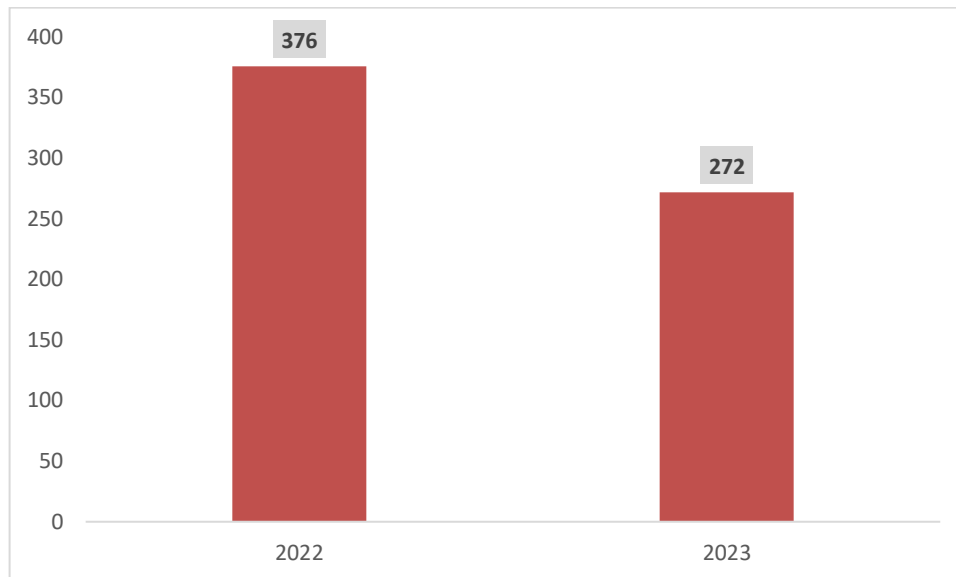


Gráfico 1: Número de respostas 2022-2023 (n)

1. Caracterização dos inquiridos

Tal como nos anos anteriores, foi possível a recolha de informação referente a utilizadores externos. Foi auscultada a opinião de **2** utilizadores da Biblioteca não pertencentes à comunidade ISCTE., Em 2023, o número de utilizadores externos inquiridos tinha sido igual.

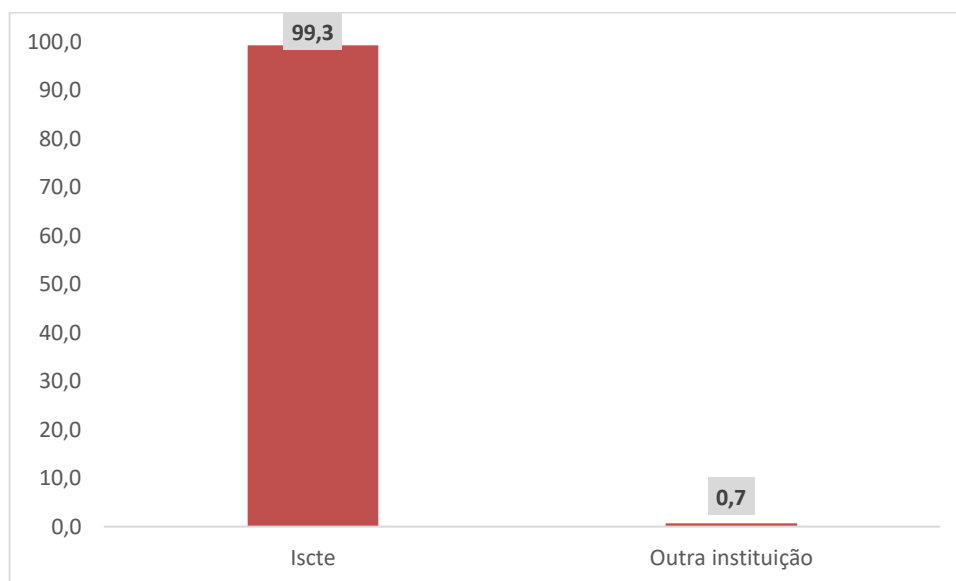


Gráfico 2: Pertença institucional (%)

Os utilizadores externos têm ambos a mesma proveniência: Universidade de Lisboa.

De acordo com a tendência verificada nos anos anteriores, a maior taxa de resposta registou-se no grupo *Estudante* (**92,3%**). As categorias *Docente* e *Investigador* correspondem, no total, a **7,0%** dos participantes, correspondendo a um decréscimo de **0,2%**, comparativamente a 2023.

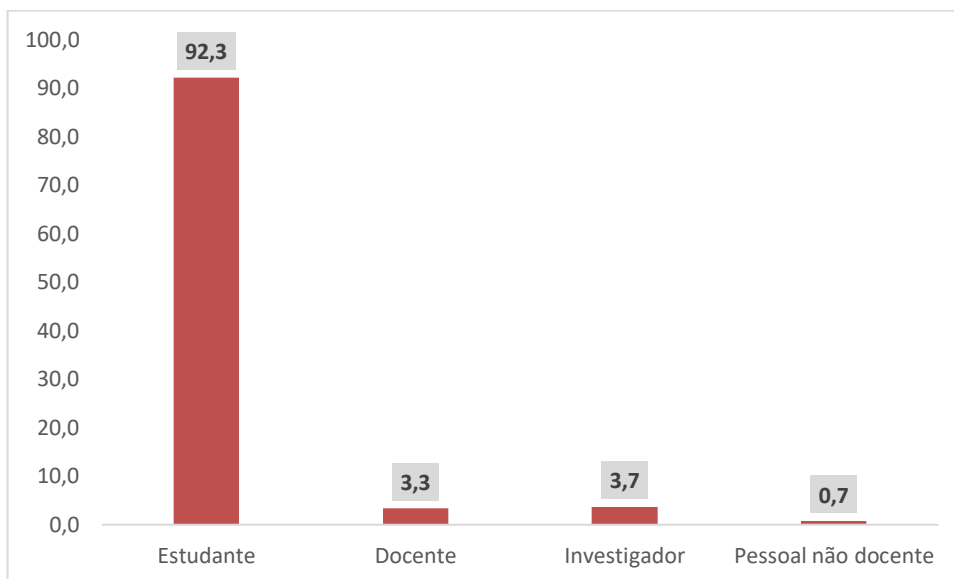


Gráfico 3: Categoria de utilizador (%)

A *Idade* foi tratada tendo em consideração intervalos definidos. O intervalo de idade com maior número de respondentes situa-se, sem surpresa, entre os *17 e os 25 anos* (**57,0%**).

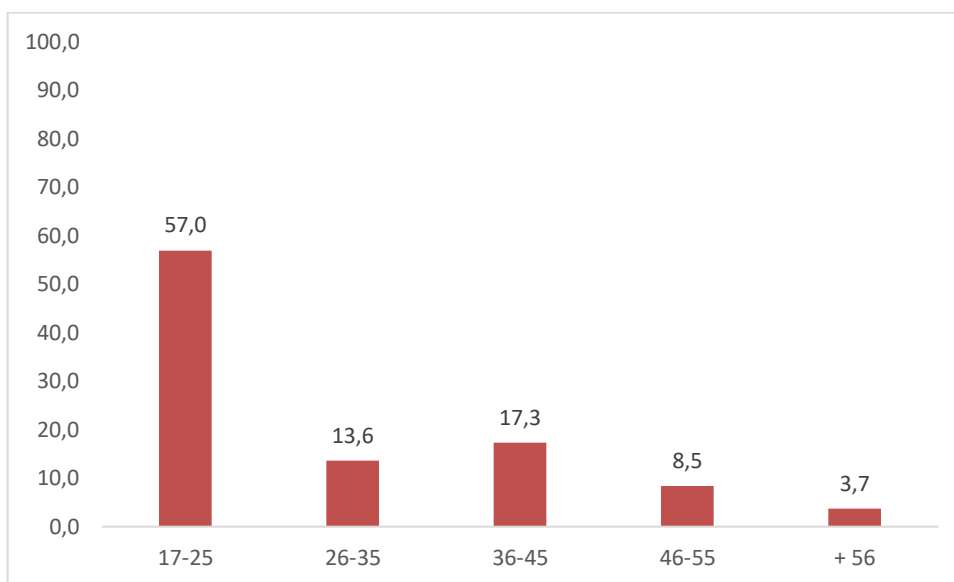


Gráfico 4: Idade – Intervalos (%)

No que respeita ao *Grau académico* frequentado pelos estudantes, a maior percentagem de participação é dos *Estudantes de Licenciatura* (**41,9%**), seguida da participação dos *Estudantes de Mestrado* (**40,1%**). Relativamente aos *Estudantes de Doutoramento*, a percentagem é de **8,1 %**.

Quando comparados com o ano de 2022, estes dados evidenciam um aumento de colaboração dos Estudantes de 1.º e uma diminuição da participação dos Estudantes de 2.º e 3.º Ciclos.

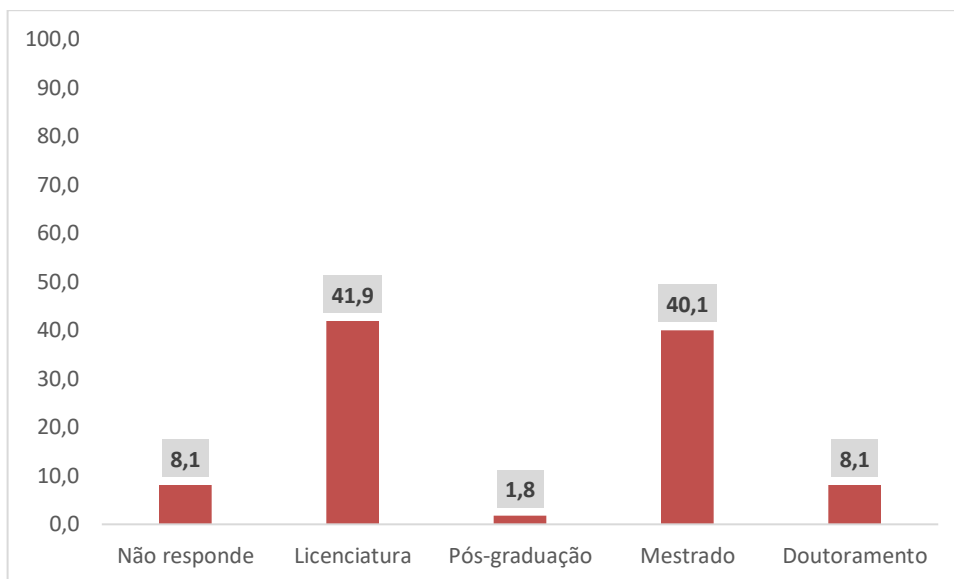


Gráfico 5: Grau académico (%)

Relativamente aos *Docentes*, a distribuição por *Departamentos* inclui sete Departamentos, menos um Departamento relativamente ao ano passado. Os Departamentos que apresentam maior percentagem de participação são o *Departamento de Ciências e Tecnologias da Informação* e o *Departamento de Métodos Quantitativos para a Gestão e Economia* (**22,2%**).

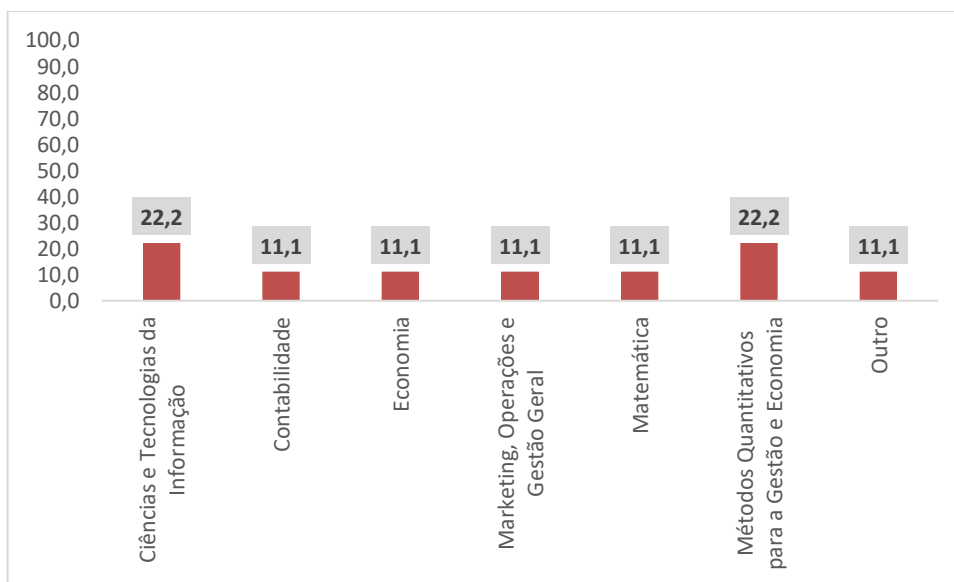


Gráfico 6: Departamentos de proveniência dos docentes (%)

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

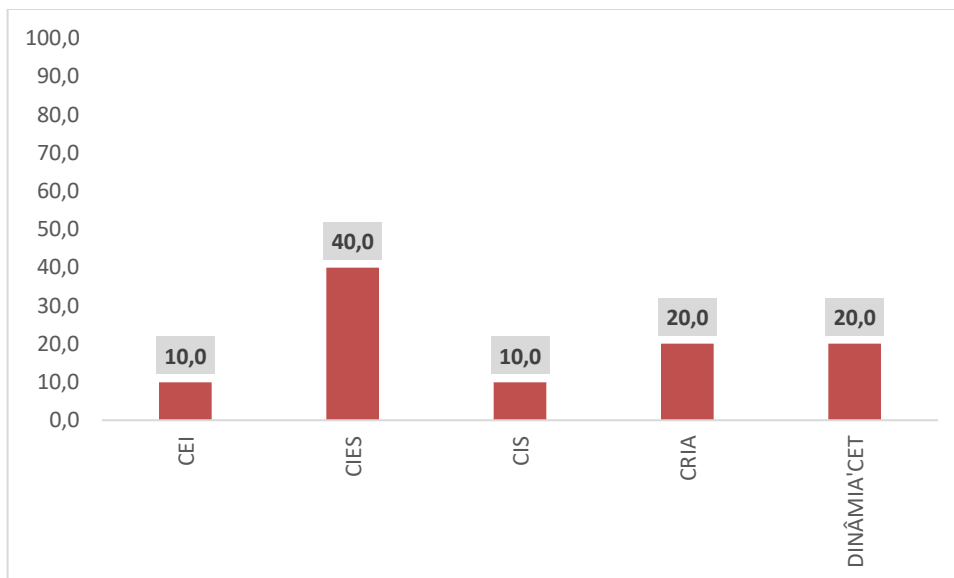


Gráfico 7: Unidades de investigação de proveniência dos investigadores (%)

Quanto à *utilização da Biblioteca*, **79,4%** dos inquiridos responde ter utilizado os seus serviços, recursos ou instalações no ano em análise, sendo a maior frequência *Várias vezes por mês* a mais referida (**40,3%**).

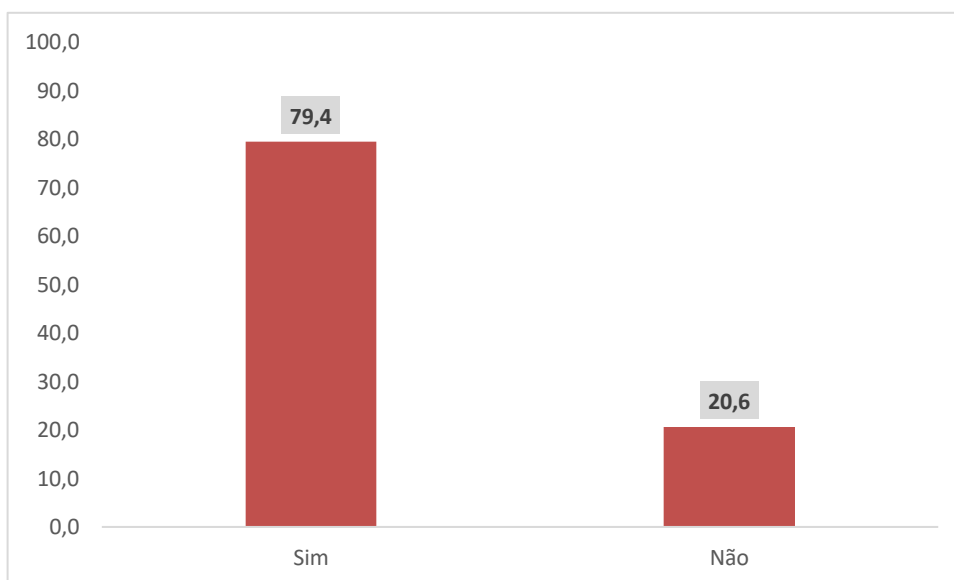


Gráfico 8: Utilização da Biblioteca (%)

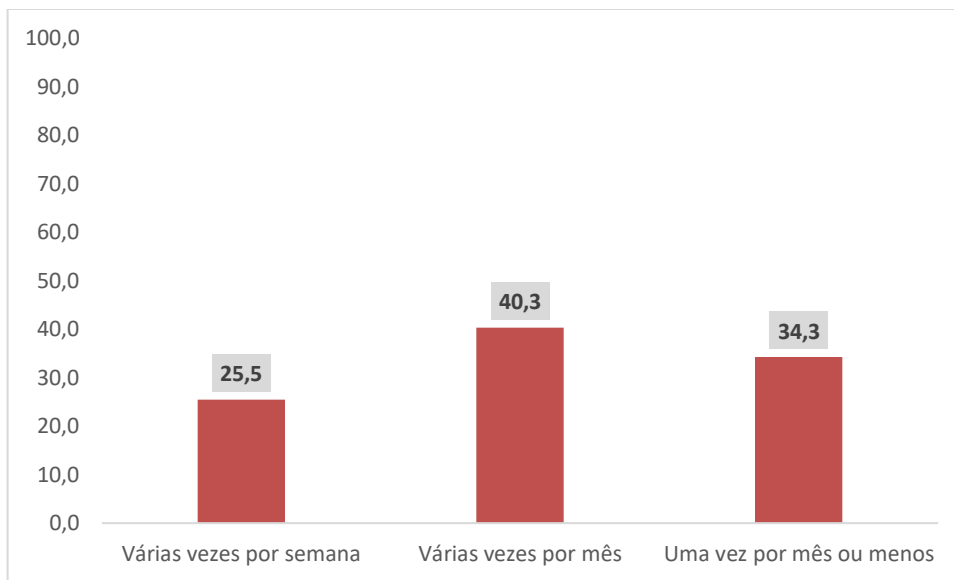


Gráfico 9: Frequência de utilização da Biblioteca (%)

2. Serviços

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

O serviço mais usado é *Atendimento (online/presencial)* que apresenta o valor de **53,3%**, seguido do serviço de disponibilização de *Salas de Estudo em Grupo*, com **46,9%**.

O serviço de *Empréstimo interbibliotecas* é o menos utilizado, usando este serviço **5,0%** dos inquiridos, o que corresponde, ainda assim, a um ligeiro aumento relativamente ao ano anterior.

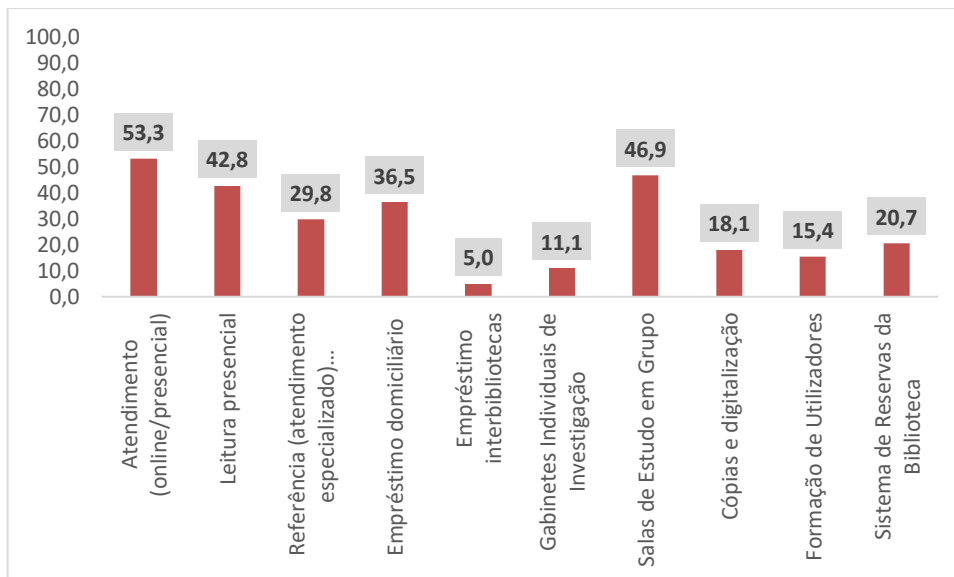


Gráfico 10: Utilização dos serviços (%)

Quanto ao nível de satisfação, a diferença entre o valor máximo (*Empréstimo domiciliário*: **3,60**) e valor mínimo (*Empréstimo interbibliotecas*: **3,07**) é **0,53**.

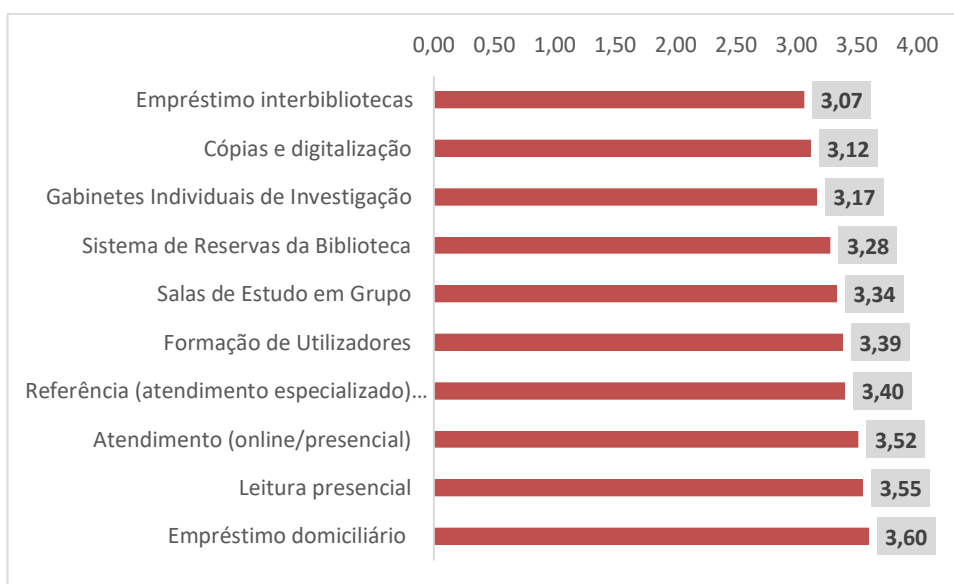


Gráfico 11: Satisfação com os serviços (\bar{X})

Em comparação com o ano de 2022, com exceção das *Salas de Estudo em Grupo*, os restantes serviços acolhem opinião menos favorável no ano em análise O serviço com a descida mais acentuada é o *Empréstimo interbibliotecas (0,27)*.

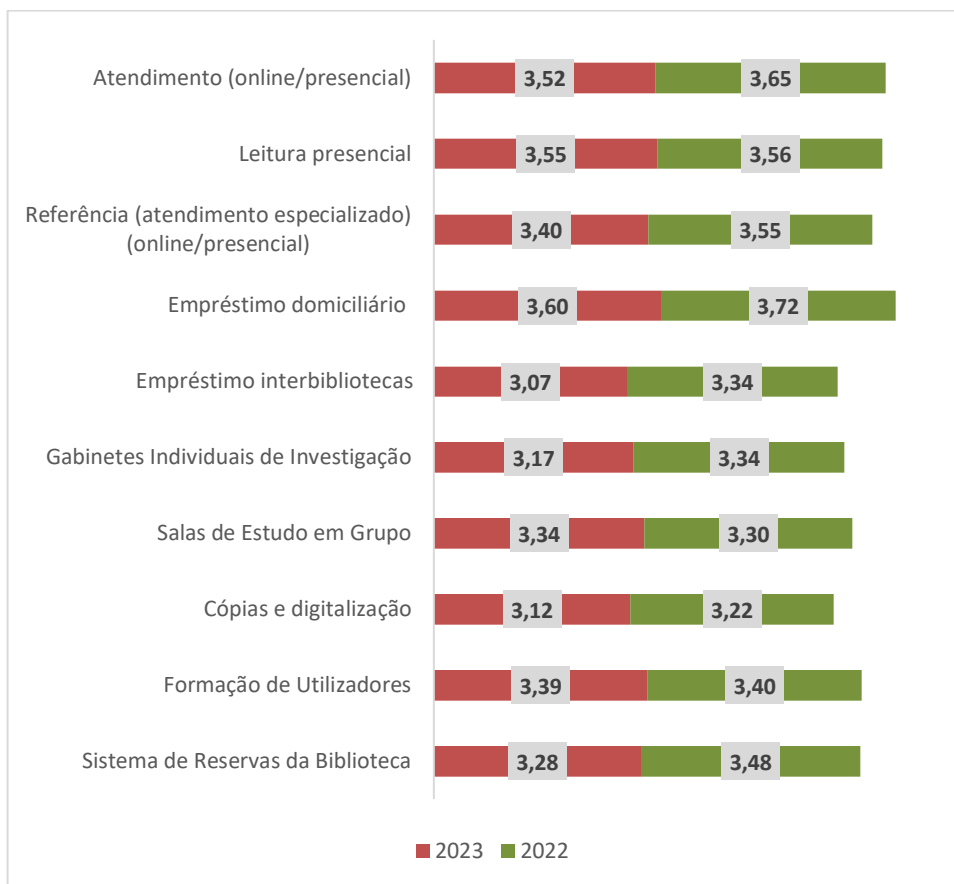


Gráfico 12: Satisfação com os serviços 2022-2023 (\bar{x})

Analisado o *Índice de satisfação* segundo a *Frequência de utilização*, verifica-se que são os utilizadores que frequentam com menor regularidade a Biblioteca que se encontram mais satisfeitos (**3,51**).

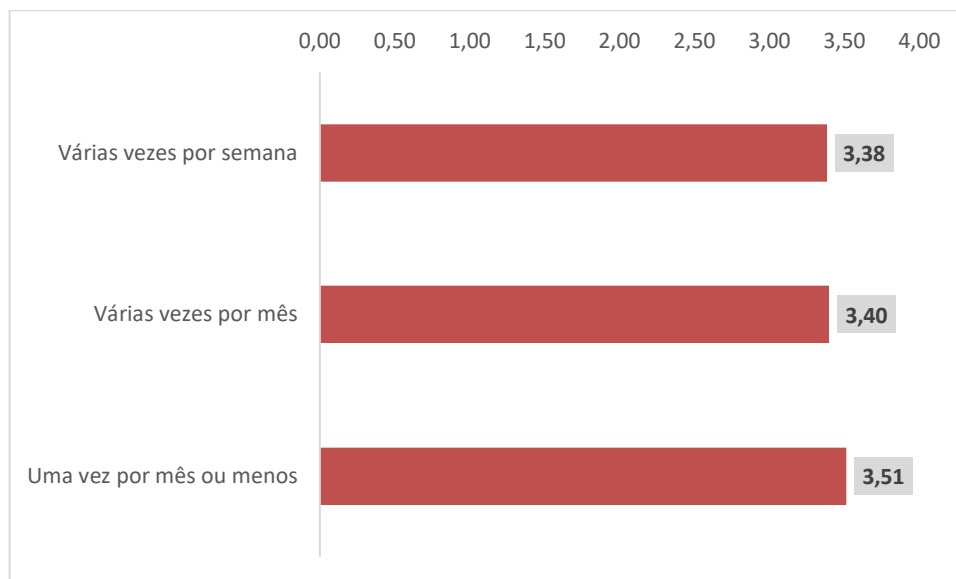


Gráfico 13: Satisfação com os serviços segundo a frequência de utilização (X)

A média de satisfação global com os serviços é **3,34**, correspondendo a uma diminuição relativamente a 2022 de **0,11**.

3. Recursos de Informação

O *Repositório Iscte* apresenta-se como o recurso de informação mais utilizado (**56,7%**), seguido da *Página web* (**53,1%**) e dos *Recursos eletrónicos* (ex.: B-on) (**44,0%**)

No que se refere ao conhecimento das atividades, as *Exposições Bibliográficas Temáticas* surgem como a atividade mais conhecida (**34,8%**).

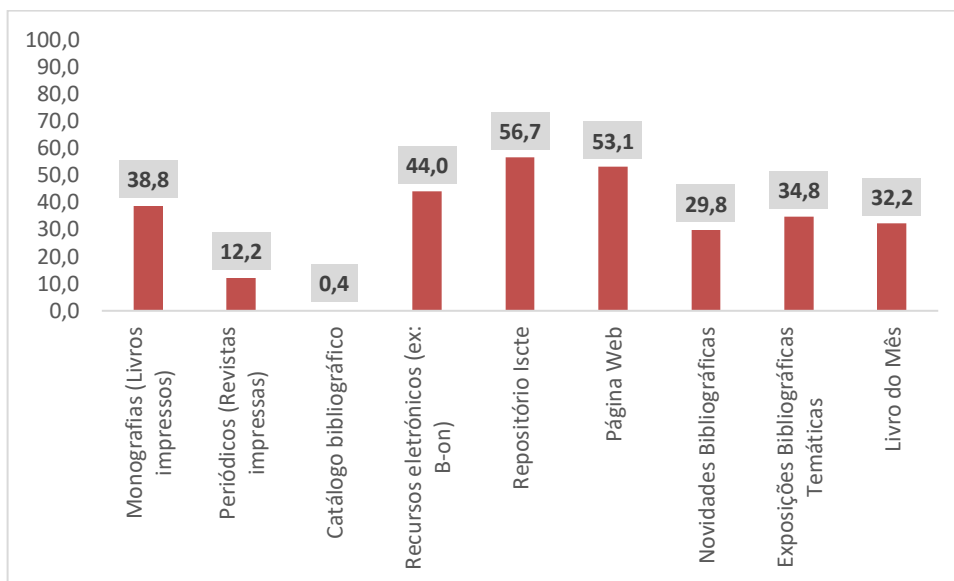


Gráfico 14: Utilização/conhecimento dos recursos de informação (%)

Relativamente ao nível de satisfação, a diferença entre o valor máximo (*Repositório Iscte*, *Monografias (Livros impressos)* e *Página Web*), **3,61** e valor mínimo (*Livro do Mês*), **3,54** é pouco acentuada (**0,05**).

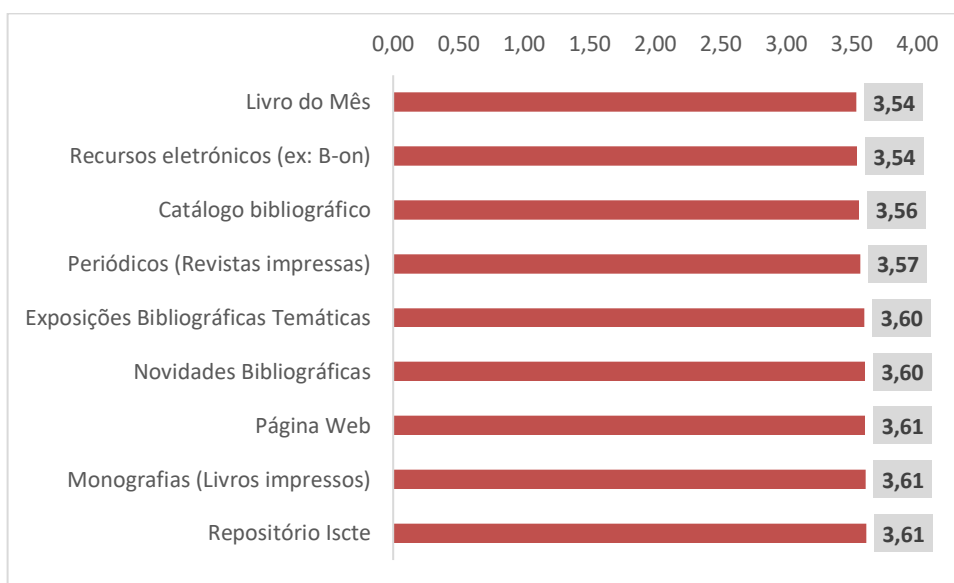


Gráfico 15: Satisfação com os recursos de informação (\bar{X})

O recurso de informação em relação ao qual, a satisfação mais aumentou foi *Novidades Bibliográficas* (mais **0,03**).

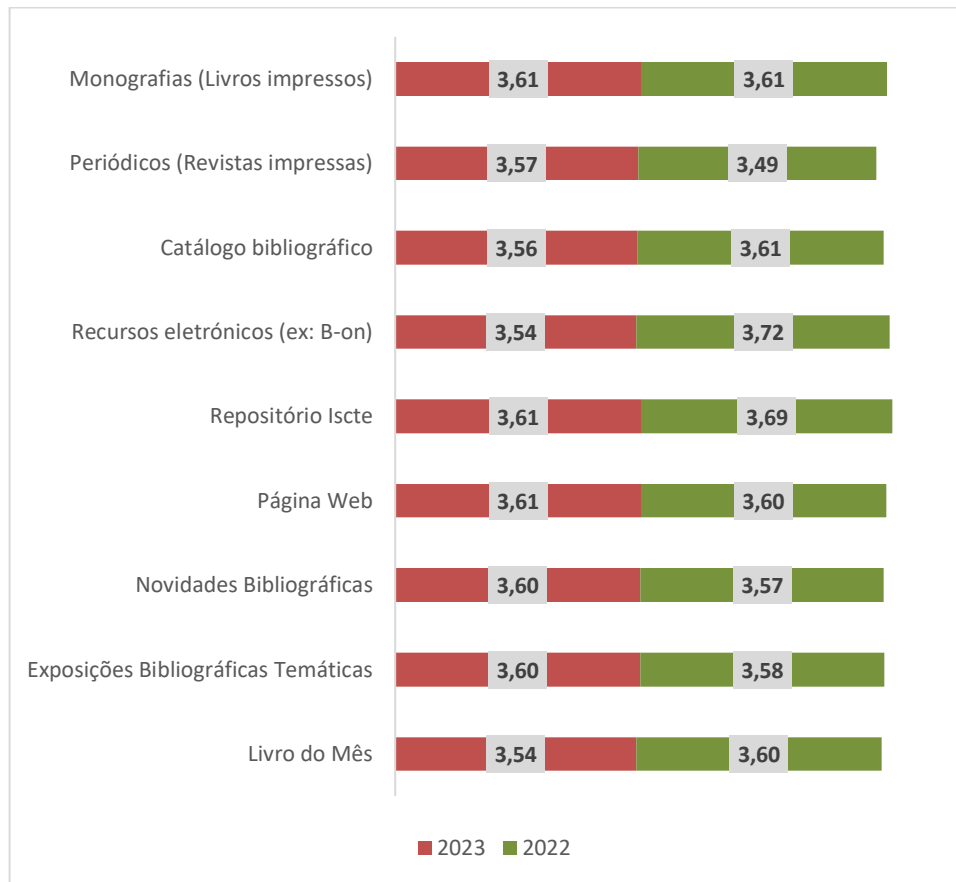


Gráfico 16:: Satisfação com os recursos de informação 2022-2023 (\bar{x})

Os utilizadores que utilizam a Biblioteca *Várias vezes por mês* são os mais satisfeitos com os recursos de informação (**3,60**).

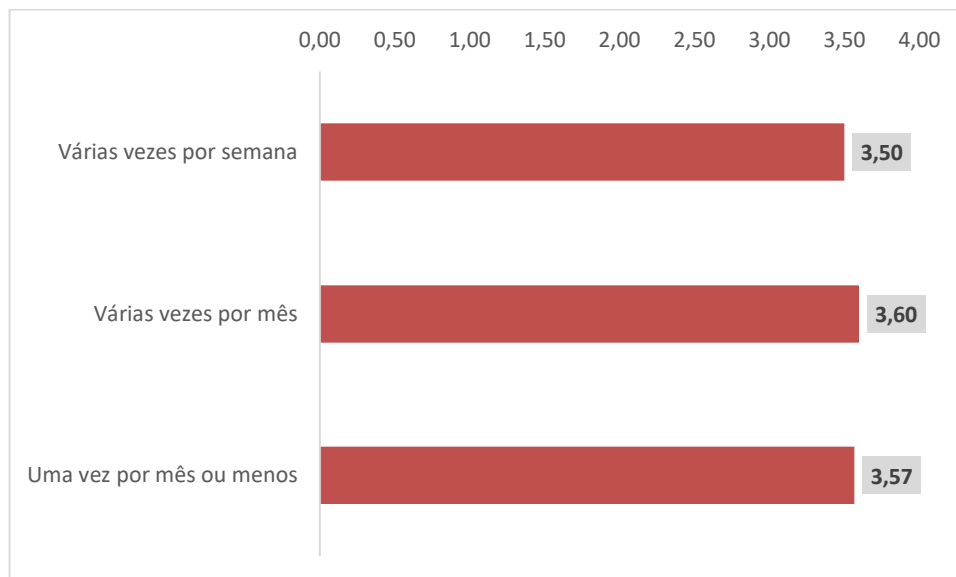


Gráfico 17: Satisfação com os recursos de informação segundo a frequência de utilização (\bar{x})

A média de satisfação com a totalidade dos recursos de informação é **3,58**. A média apurada no ano de 2022 foi **3,61**.

4. Instalações

A diferença entre o item menos cotado, *Ar condicionado e ventilação* (**3,33**), e o item mais cotado, *Sossego* (**3,47**) é **0,14**.



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

Comparativamente aos dados apurados em 2022, o item *Sossego* é o que reúne melhor pontuação, com um aumento relativamente ao ano anterior de **0,10**. O item que diminuiu mais acentuadamente é a *Iluminação*.

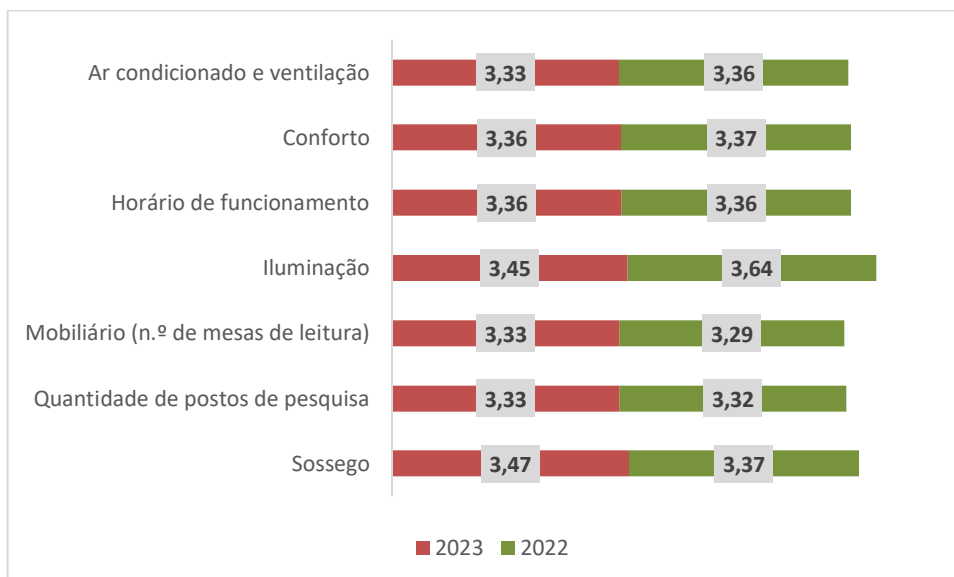


Gráfico 19: Satisfação com as instalações 2022-2023 (\bar{X})

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

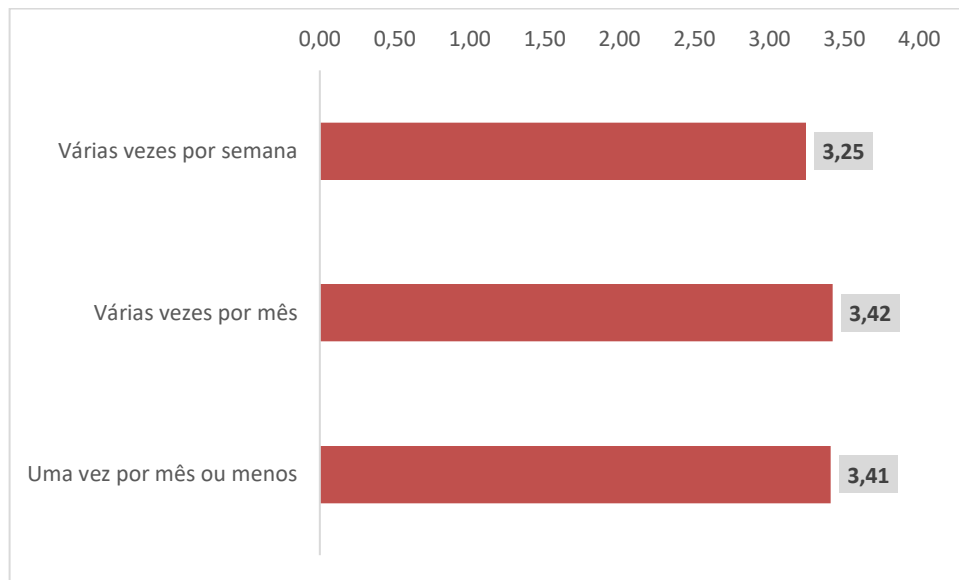


Gráfico 20: Satisfação com as instalações segundo a frequência de Utilização (\bar{x})

A média de satisfação global com as instalações é **3,38**. A média apurada no ano de 2022 foi **3,39**.

5. Satisfação global

No que respeita ao nível de satisfação global, **3,7%** dos inquiridos encontram-se *Pouco satisfeitos*. **46,8%** estão *Satisfeitos* e **48,6%** *Muito satisfeitos*, totalizando o nível de satisfação positivo **95,4%**.

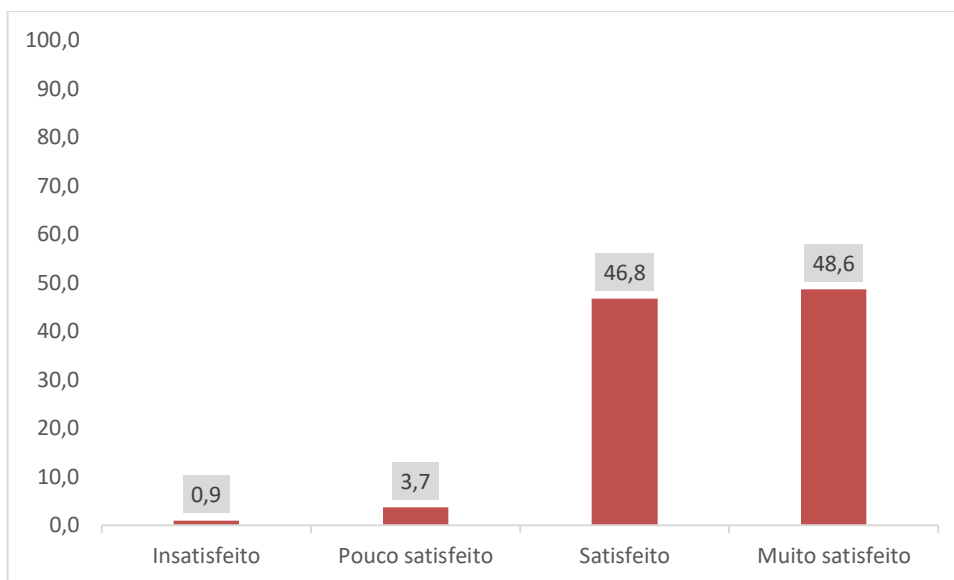


Gráfico 21: Satisfação global (%)

Quem frequenta a Biblioteca *Várias vezes por mês* encontra-se mais satisfeito (**3,47**).

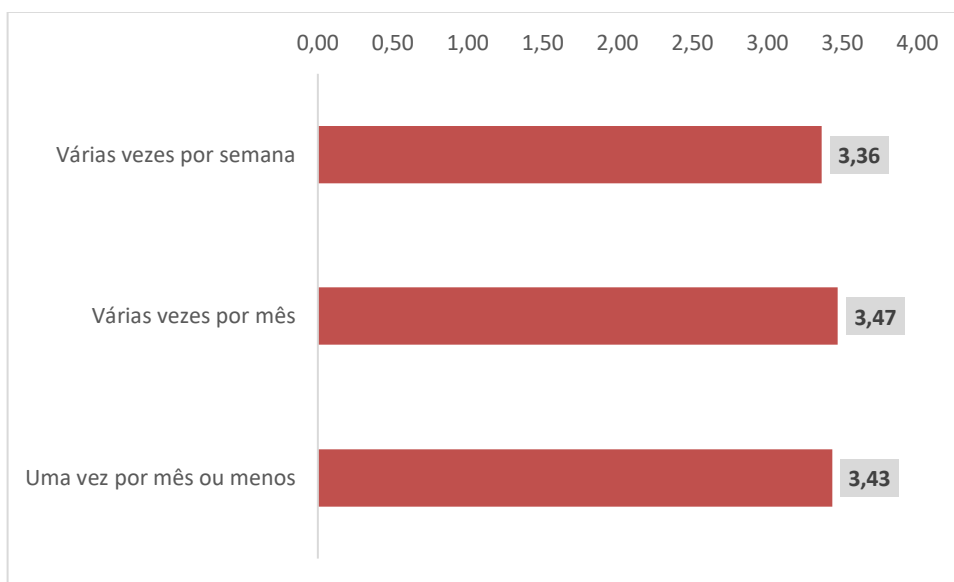


Gráfico 22: Satisfação global segundo a frequência de utilização (\bar{x})

A média de satisfação global é **3,43**, valor inferior em **0,02** ao valor apurado no ano de 2022.

6. Utilização de recursos eletrónicos

Os recursos de informação eletrónicos mais utilizados são a *B-on* (**42,6%**), o *Catálogo bibliográfico* (**35,6%**) e o *Repositório Institucional* (**35,2%**)

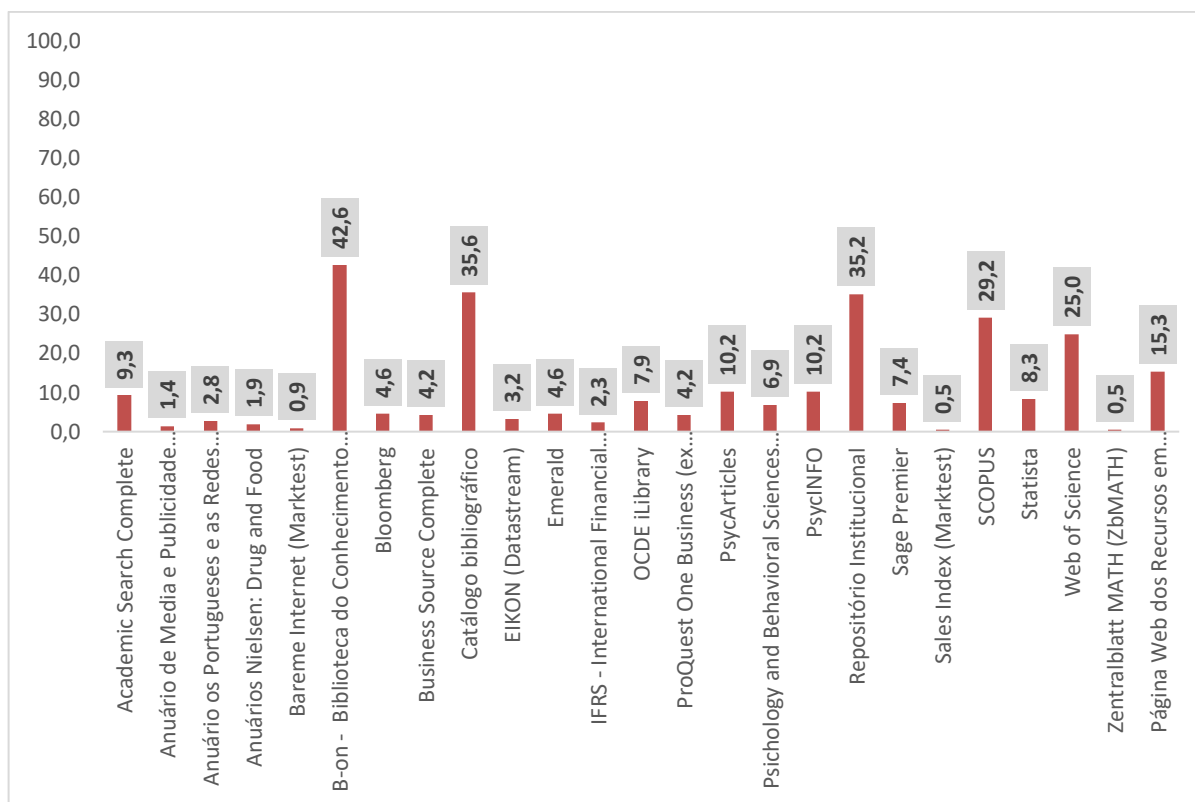


Gráfico 23: Utilização de recursos de informação eletrónicos (%)

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

Da análise resulta que os recursos eletrônicos mais consultados pelos *Docentes* são a *Web of Science* (**11,1%**) e a *Scopus* (**9,5%**). Os *Investigadores* seguem a mesma tendência, sendo a *Scopus* a mais usada (**9,5%**) e, depois, a *Web of Science* (**9,3%**). No caso dos *Estudantes*, as maiores percentagens de utilização reportam às bases de dados da área da Psicologia (**90,9%**), seguidas da *Página Web dos Recursos em Acesso Aberto* (**87,9%**).

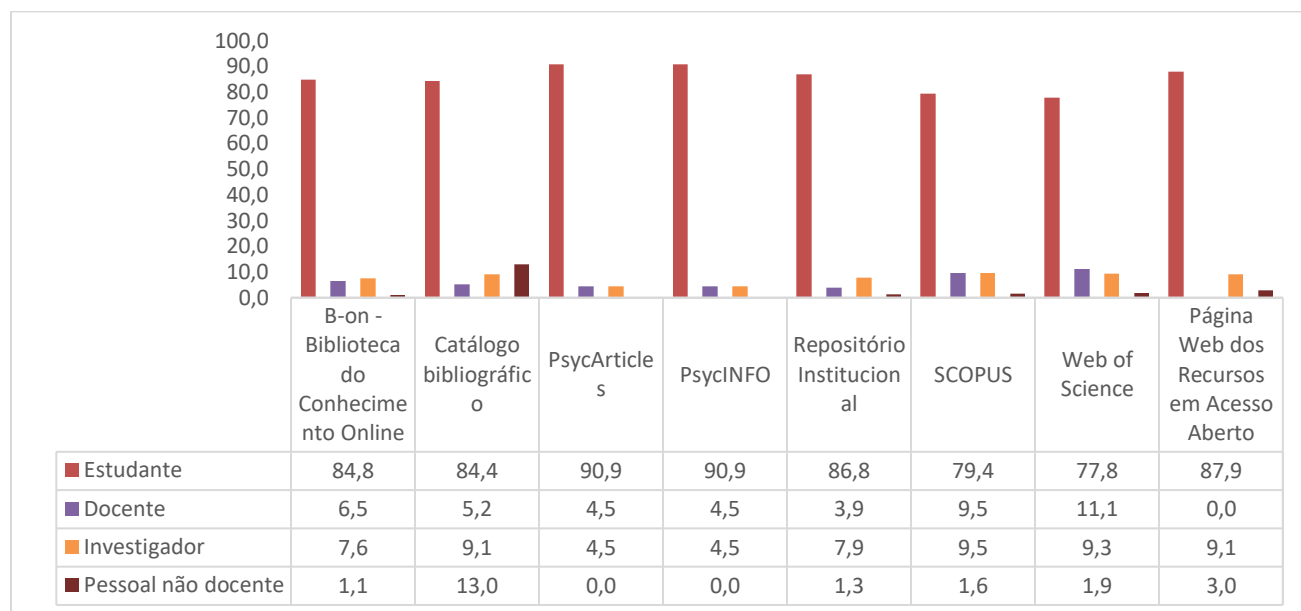


Gráfico 24: Utilização dos recursos de informação eletrônicos segundo a categoria de utilizador (%)

Por grau de ensino, os estudantes de *Licenciatura* servem-se, sobretudo, da *PsycArticles* (**54,5%**) e da *PsycInfo* (**40,9%**). Os estudantes de *Mestrado* preferem *PsycInfo* (**40,9%**) e a *Scopus* (**39,7%**). Os *Doutorandos* acedem, sobretudo à *Página Web dos Recursos em Acesso Aberto* (**21,2%**).

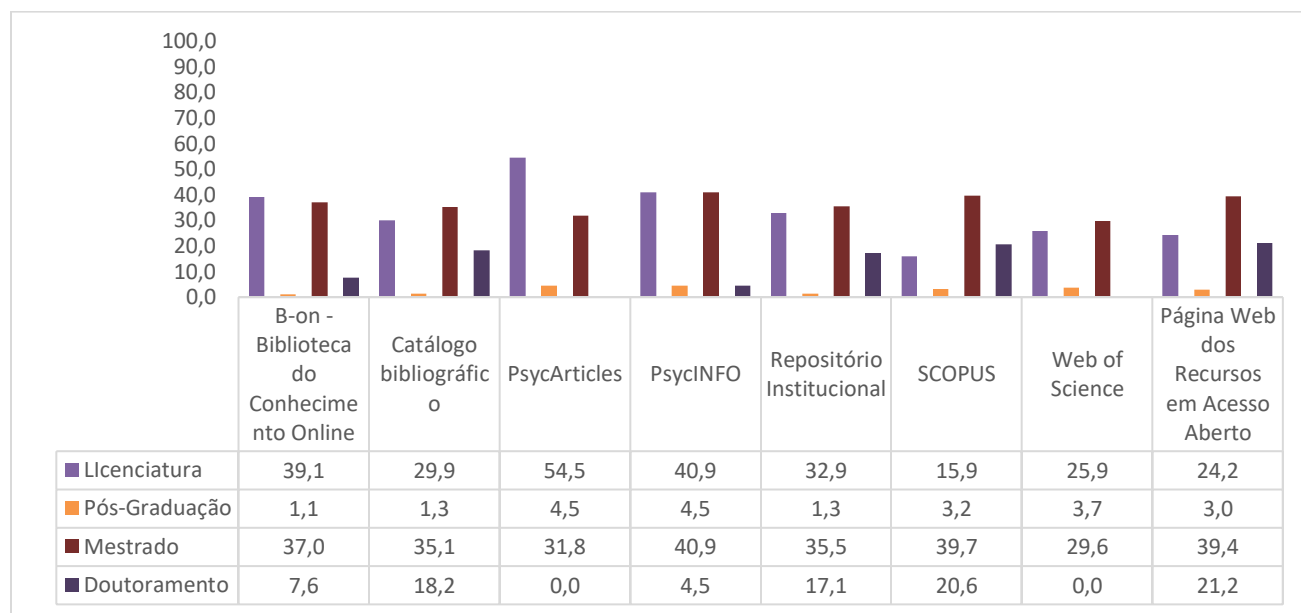


Gráfico 25: Utilização dos recursos de informação eletrônicos segundo o grau académico (%)

7. Comunicação

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

A forma mais frequente de contacto com a Biblioteca é presencialmente (**86,0%**).

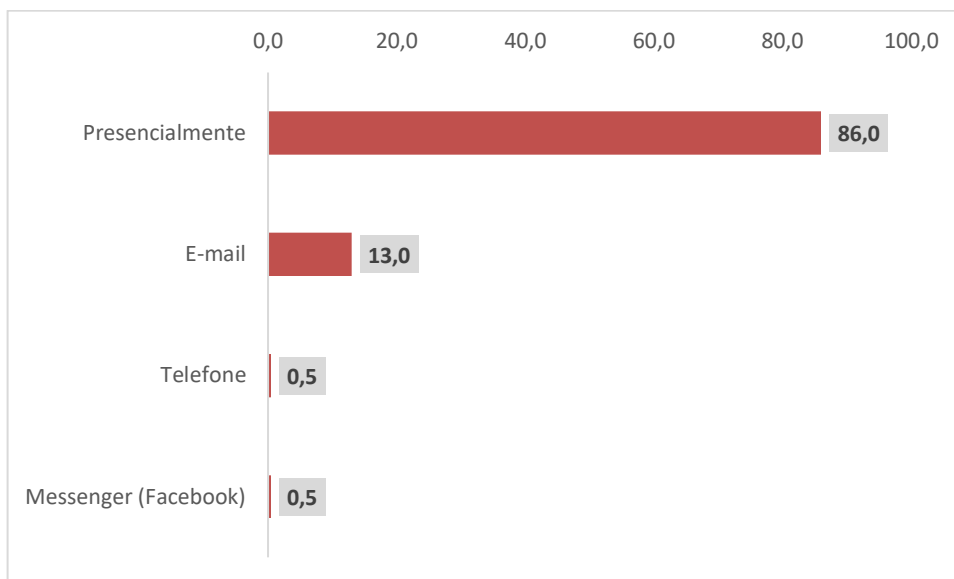


Gráfico 26: Forma mais frequente de contacto (%)

O canal de comunicação mais usado é a *Newsletter*, com **53,2%** das preferências. Das redes Sociais, o *Instagram* é o mais usado (**10,0%**).

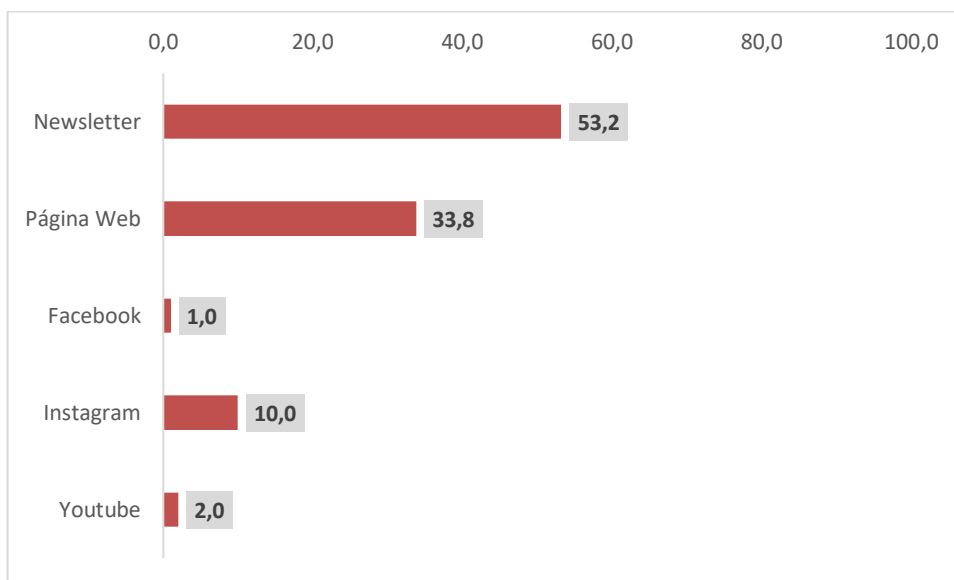


Gráfico 27: Canal de comunicação mais utilizado (%)

Também no seguimento e alertas, a *Newsletter* é o canal de comunicação mais seguido (**52,3%**) e, no caso das redes sociais, o *Instagram* (**11,6%**).



Gráfico 28: Seguimento ou alertas (%)

87,0% dos respondentes afirma que recomendaria os canais de comunicação da Biblioteca.

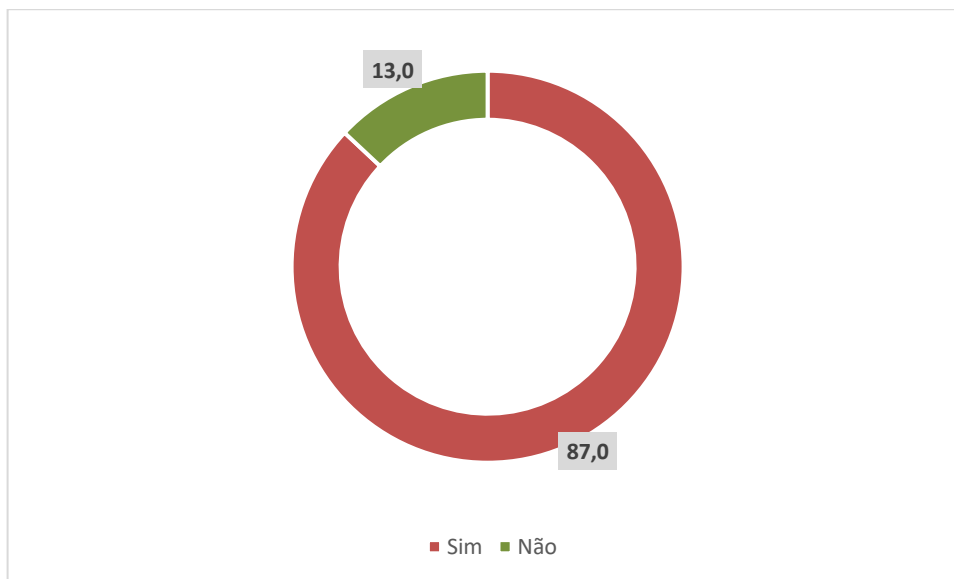


Gráfico 29: Recomendação dos canais de comunicação (%)

No entanto, **79,5%** dos inquiridos *Nunca* ou *Raramente* partilha a informação recebida.

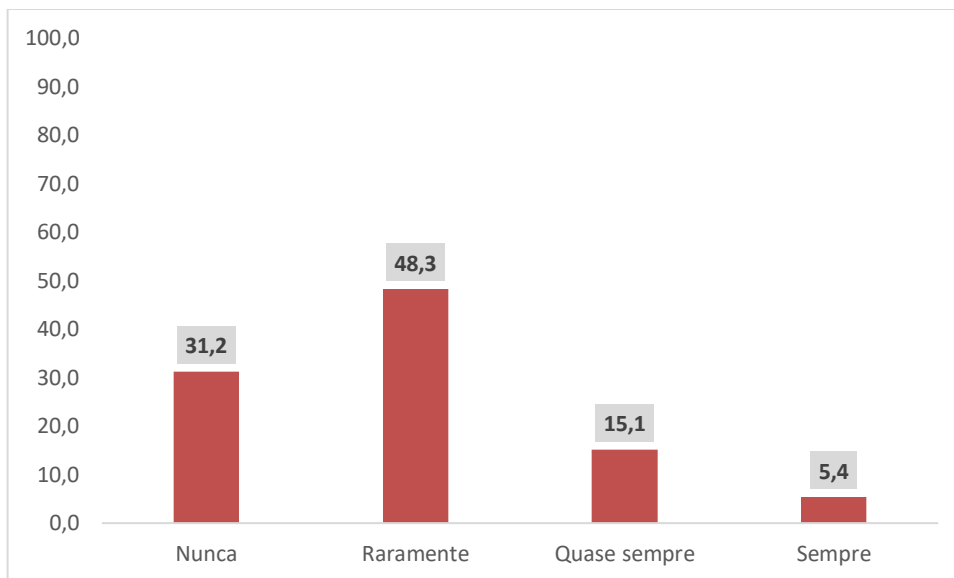


Gráfico 30: Partilha da informação recebida (%)

Em caso de dúvida, a forma de esclarecimento mais adotada é *perguntar a um técnico* (**81,5%**). Contudo, é de registar que **9,3%** utiliza os *Guias de Apoio ao utilizador* e **7,9%** *Consulta as FAQ*.

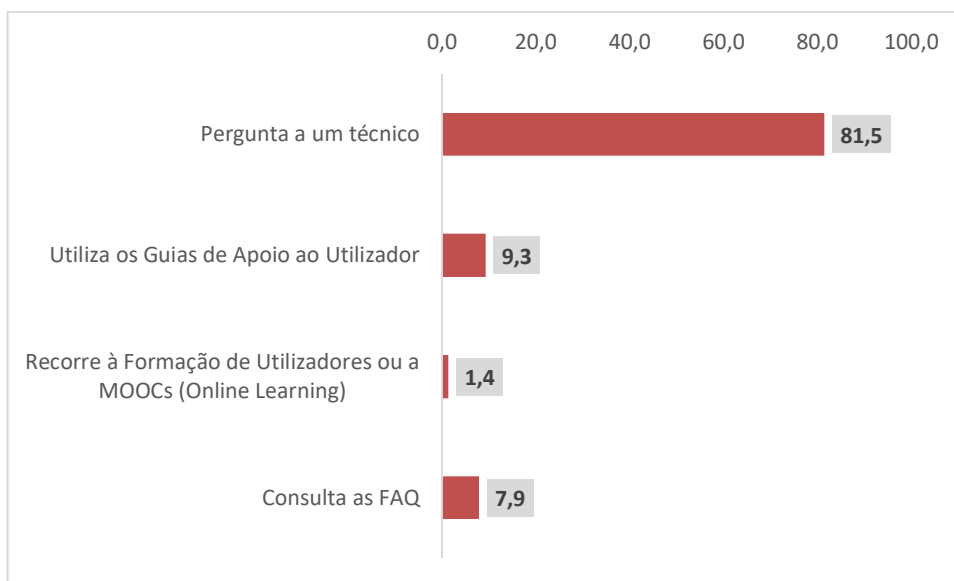


Gráfico 31: Formas de esclarecimento (%)

Os utilizadores dão especial relevância conteúdos de informação relacionados a *Novos recursos de informação (3,36)* e a *Novos serviços (3,35)*.

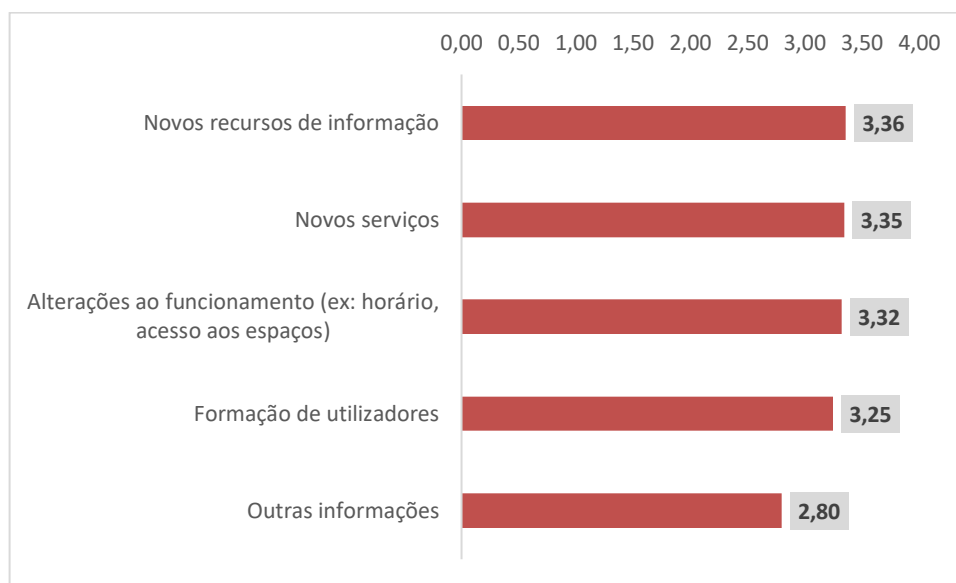


Gráfico 32: Importância dos conteúdos de informação (\bar{x})

A avaliação da comunicação é bastante positiva no que se refere a todos os itens auscultados (**3,23**).

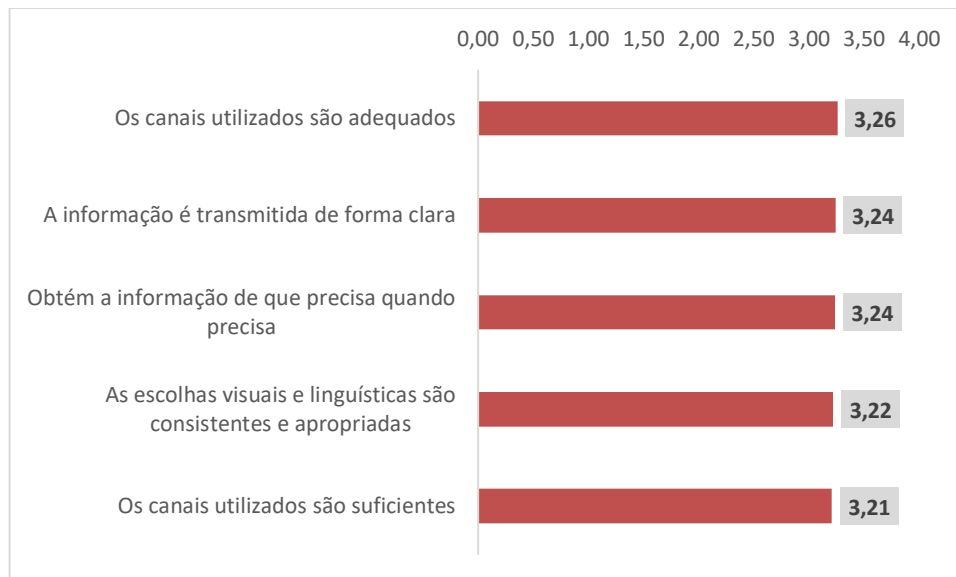


Gráfico 33: Avaliação da comunicação (\bar{x})

8. Sugestões dos utilizadores

27,2% dos inquiridos aproveita a pergunta final aberta para opinar, na maior parte das vezes favoravelmente, sobre o funcionamento geral da Biblioteca.

Exemplo disso são expressões como as seguintes:

- *Tudo óptimo!*
- *A Biblioteca tem um serviço de excelência!*
- *Melhor espaço do Iscte*

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

- *Os funcionários da biblioteca são competentes e afáveis, sendo que o seu espírito de colaboração é de louvar. Aprendesse sempre muito com o contacto pessoal e nunca têm uma palavra negativa para com os alunos. São sem dúvida a alma da biblioteca.*
- *(...) tem um atendimento muito agradável com muita paciência*
- *Profissionais bastante dedicados às suas funções, profundamente conhecedores das questões técnicas e vocacionados para um atendimento aos utilizadores de forma eficiente e muito gentil.*

Ainda assim registam-se algumas expressões de desagrado: *Os funcionários podiam ser mais educados quando lhes é pedido que abram as cancelas de entrada.*

Em alguns casos permanecem sugestões de melhoria do horário praticado: pretensão de horário alargado ao fim de semana, incluindo o domingo, e abertura semanal coincidente com o início do primeiro tempo de aulas.

Relativamente às instalações, o ar condicionado continua a ser objeto de opinião menos positiva, verificando-se várias reclamações nesse sentido.

Ainda no que se refere às condições de permanência, o ruído é bastante salientado e surge associado à ausência de controle por parte dos funcionários

É também particularmente referido o problema da iluminação: nos meses de outono e inverno, a iluminação é caracterizada como totalmente insuficiente.

No que respeita à coleção, considera-se as áreas de Direito e de Educação bastante deficitárias, quer em número de títulos quer no que se refere a novidades.

Anexos (Questionário e Norma 11 620)

Inquérito à Satisfação dos Utilizadores – 2023

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

A sua opinião é importante para nós.

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

O Iscte tem um Encarregado de Proteção de Dados, contactável através do email dpo@iscte-iul.pt (mailto:dpo@iscte-iul.pt).

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

Caracterização

Qual a sua pertença institucional? *

🗳 Escolher uma das seguintes respostas

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

Iscte

Outra instituição

Qual? *

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

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

Por favor, escreva aqui a sua resposta:

Qual a sua principal função? *

🗳 Escolher uma das seguintes respostas

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

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

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

Género: *

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

- Feminino
- Masculino
- Não binário

Grupo etário: *

🗳 Escolher uma das seguintes respostas

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

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

Se é estudante ...

Qual o grau que frequenta?

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

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

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

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

Licenciatura

Pós-graduação

Mestrado

Doutoramento

Outro

Qual o curso que frequenta?

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

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

Por favor, escreva aqui a sua resposta:

Se é docente

Qual o Departamento a que pertence?

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

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

🗳 Escolher uma das seguintes respostas

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

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

- Dept de Antropologia
- Dept de Arquitetura e Urbanismo
- Dept de Ciência Política e Políticas Públicas
- Dept de Ciências e Tecnologias da Informação
- Dept de Contabilidade
- Dept de Economia
- Dept de Economia Política
- Dept de Finanças
- Dept de História
- Dept de Marketing, Operações e Gestão Geral
- Dept de Matemática
- Dept de Métodos de Pesquisa Social
- Dept de Métodos Quantitativos para a Gestão e Economia
- Dept de Psicologia Social e das Organizações
- Dept de Recursos Humanos e Comportamento Organizacional
- Dept de Sociologia
- Outro

Qual?

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

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

Por favor, escreva aqui a sua resposta:

Se é investigador

Qual a Unidade de Investigação a que pertence?

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

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

❗ Escolher uma das seguintes respostas

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

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

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

Qual?

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

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

Por favor, escreva aqui a sua resposta:

Frequência de Utilização da Biblioteca

Frequentou /utilizou a Biblioteca este ano? *

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

- Sim
- Não

Com que frequência utilizou a Biblioteca?

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

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

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

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

Utilização e Satisfação com os Serviços e Recursos

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

(1= Insatisfeito; 4 = Muito satisfeito)

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

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

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

Por favor, selecione a posição apropriada para cada elemento:

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

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

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

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

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

Por favor, selecione a posição apropriada para cada elemento:

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

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

((p091.NAOK

(/limesurvey/index.php/admin/questions/sa/view/surveyid/976614/gid/4333/qid/94370) ==
"Y"))

Por favor, selecione a posição apropriada para cada elemento:

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

Satisfação com o funcionamento e as instalações:

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

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

Por favor, selecione a posição apropriada para cada elemento:

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

Satisfação com a Biblioteca

Caracterize a totalidade dos Serviços:

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

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

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

- Insatisfeito
- Pouco satisfeito
- Satisfeito
- Muito satisfeito

Utilização dos Recursos de Informação Eletrónicos

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

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

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

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

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

Comunicação

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

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

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

🗳 Escolher uma das seguintes respostas

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

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

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

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

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

🗳 Escolher uma das seguintes respostas

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

- Newsletter
- Página Web
- Facebook
- Instagram
- Youtube

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

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

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

📌 Seleccione todas as opções que se apliquem

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

- Newsletter
- Facebook
- Instagram
- Youtube

Recomendaria os canais de comunicação da Biblioteca?

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

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

📌 Escolher uma das seguintes respostas

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

- Sim
- Não

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

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

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

🗳 Escolher uma das seguintes respostas

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

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

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

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

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

Por favor, seleccione a posição apropriada para cada elemento:

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

Como avalia a comunicação da Biblioteca com os seus utilizadores?

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

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

Por favor, selecione a posição apropriada para cada elemento:

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

Costuma partilhar a informação que recebe da Biblioteca?

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

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

🗳 Escolher uma das seguintes respostas

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

- Nunca
- Raramente
- Quase sempre
- Sempre

Opinião geral

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

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

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

Por favor, escreva aqui a sua resposta:

Obrigado pela sua colaboração!

31.12.2023 – 23:49

Submeter o seu inquérito

Obrigado por ter concluído este inquérito.

Avaliação do Desempenho da Biblioteca Iscte segundo a Norma ISO 11 620 2023

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

1 Bloco de 10 perguntas

Utilização e Satisfação com os serviços

1 Bloco de 9 perguntas

Utilização/conhecimento e Satisfação com os recursos de informação

1 Bloco de 7 perguntas

Satisfação com as instalações

1 Bloco de 1 pergunta

Caracterização geral

1 Bloco de 26 perguntas

Utilização de recursos eletrónicos

2 Blocos de 8 perguntas

Comunicação

1 pergunta Aberta

Opinião

Caraterização do Cliente

Função: Estudante (92,3%)

Género: Feminino (62,9%)

Utilizador Interno: 99,3%

Departamento ou Unidade de

Investigação de Investigação:

Departamento de Ciências e

Tecnologias da Informação e

Métodos Quantitativos para a

Gestão e Economia (22,2%); CIES-IUL

(40,0%)

Frequência de utilização: Várias

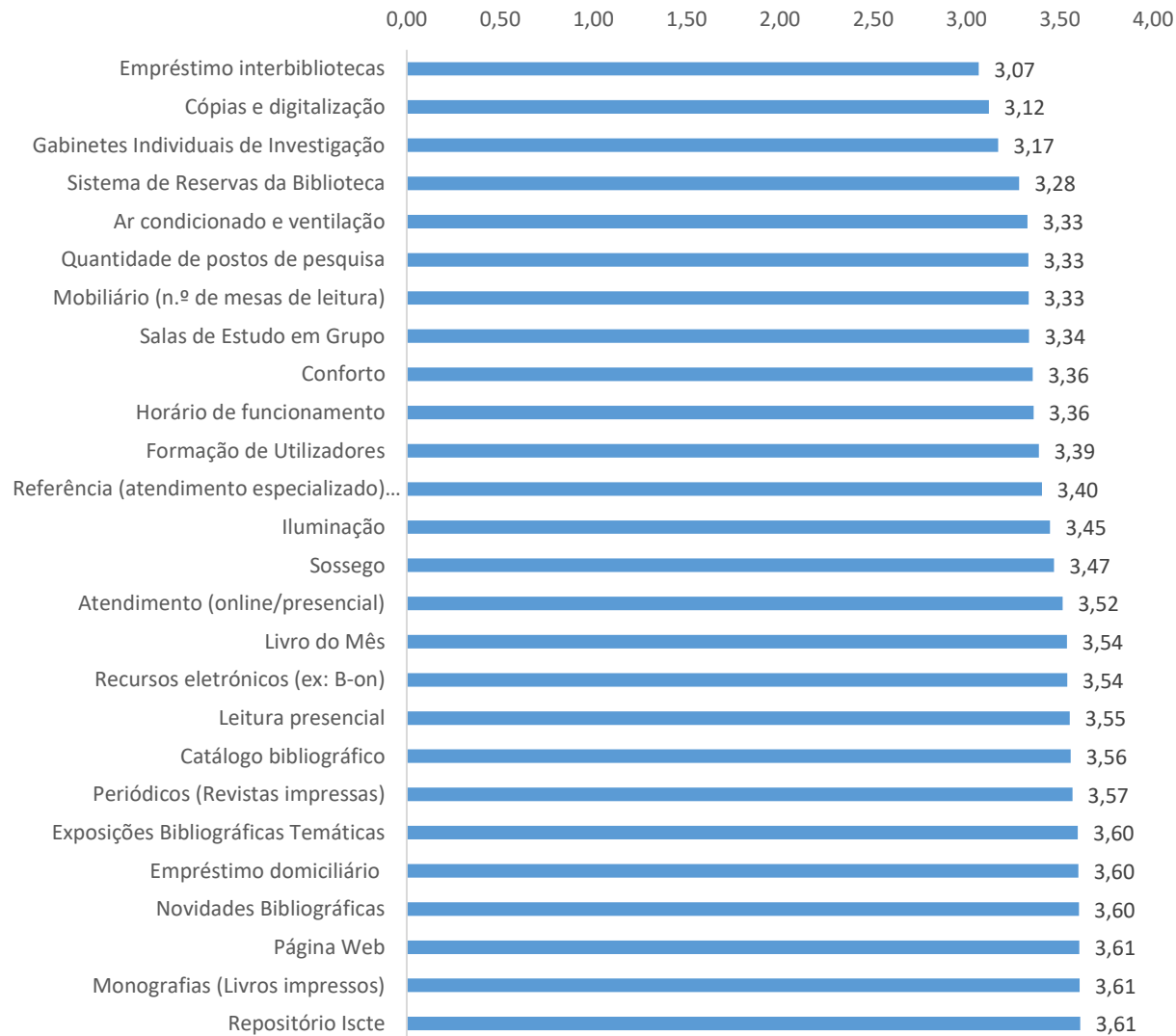
vezes por mês (40,3%)

Resultado



Ordem de prioridades de melhoria

272 respostas



Recursos de Informação eletrónicos (%)

B-on - Biblioteca do Conhecimento Online	42,6
Catálogo bibliográfico	35,6
Repositório Institucional	35,2
SCOPUS	29,2
Web of Science	25
Página Web dos Recursos em Acesso Aberto	15,3
PsycArticles	10,2
PsycINFO	10,2
Academic Search Complete	9,3
Statista	8,3
OCDE iLibrary	7,9
Sage Premier	7,4
Psychology and Behavioral Sciences Collection	6,9
Bloomberg	4,6
Emerald	4,6
Business Source Complete	4,2
ProQuest One Business (ex ABI/INFORM)	4,2
EIKON (Datastream)	3,2
Anuário os Portugueses e as Redes Sociais (Marktest)	2,8
IFRS - International Financial Reporting Standards	2,3
Anuários Nielsen: Drug and Food	1,9
Anuário de Media e Publicidade (Marktest)	1,4
Bareme Internet (Marktest)	0,9
Sales Index (Marktest)	0,5
Zentralblatt MATH (ZbMATH)	0,5

Satisfação global 1 - 0,9% 2 - 3,7% 3 - 46,8% 4 - 48,6%

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: 22.11.2023 a 11.12.2023

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