

**Inquérito aos utilizadores da Biblioteca
do ISCTE em Junho 2009**

Relatório

Teresa Segurado

Conteúdo

Índice de quadros.....	ii
Índice de gráficos	iv
1. Introdução.....	1
2. Metodologia.....	2
3. Resultados	3
3.1. Caracterização dos respondentes.....	3
3.3. Serviços prestados pela Biblioteca	9
3.4. Recursos de Informação	12
3.5. Instalações	16
3.6. Satisfação global	19
3.7. Utilização de recursos de informação electrónicos.....	21
Anexo	1

Índice de quadros

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

Quadro 23	Correlação entre o nível de satisfação global e a idade	21
Quadro 24	Nível de satisfação global segundo as variáveis de caracterização (% em linha e média)	21
Quadro 25	Utilização de recursos de informação electrónicos segundo as variáveis de caracterização (% em linha; apenas os que seleccionaram cada uma das opções)	25

Índice de gráficos

Figura 1	Grau frequentado (quando estudante) (%)	4
Figura 2	Área científica do curso (quando estudante) (%)	5
Figura 3	Periodicidade de frequência da Biblioteca	7
Figura 4	Nível de satisfação global.....	19
Figura 5	Utilização de recursos de informação electrónicos	22

1. Introdução

De acordo com o Regulamento da Estrutura Orgânica do ISCTE, publicado no Diário da República, II Série, de 17 de Maio de 2002, compete à Direcção de Serviços de Biblioteca e Documentação "... facultar, nas melhores condições de utilização, os recursos bibliográficos e informativos necessários ao desempenho das suas funções de ensino, investigação, educação permanente e extensão cultural, bem como participar em redes e projectos de âmbito nacional e internacional que tenham como objectivos a promoção, utilização e difusão das fontes de informação científica e tecnológica." (p. 9238)

Com o objectivo de cumprir a sua missão, deve esta Direcção de Serviços promover um conjunto de iniciativas que contribuam para criar e suportar um ambiente informativo seguro que promova a aprendizagem e a criação de conhecimento no ISCTE. Assim, constitui compromisso desta Direcção de Serviços o desenvolvimento de sistemas e de estratégias que promovam a descoberta e facilitem a comunicação académica.

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

Foi o que aconteceu de 1 a 26 de Junho de 2009, altura em que a DSBD aplicou aos seus utilizadores um questionário, procurando, assim, recolher informação sobre os hábitos e padrões de utilização da sua biblioteca e serviços.

2. Metodologia

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

O questionário foi aplicado via Web, tendo sido disponibilizada uma versão impressa do mesmo para os utilizadores que manifestassem preferência por esta forma de resposta.

Foi enviado uma **carta convite** a toda a comunidade do ISCTE – alunos, docentes, funcionários e investigadores (cerca de 7.500 pessoas).

O tratamento estatístico dos dados recolhidos foi realizado com o auxílio do SPSS e do Microsoft Excel para a construção dos gráficos.

3. Resultados

3.1. Caracterização dos respondentes

Responderam ao questionário 447 utilizadores. À semelhança de anos anteriores a maior taxa de resposta registou-se no grupo dos estudantes (86,8%) e, como seria expectável, a quase totalidade das respostas proveio de utilizadores internos (98,2%). No entanto, e contrariamente a anos anteriores em que a taxa de resposta das mulheres e dos homens foi semelhante, este ano verificou-se uma maior taxa de resposta no grupo das mulheres com 61,3% das respostas.

Quadro 1 Caracterização dos respondentes

		N	%
Tipo de utilizador	Pessoal não docente	5	1,1
	Docente	26	5,8
	Estudante	388	86,8
	Investigador	24	5,4
	Outra situação	4	0,9
	Total	447	100,0
Pertença institucional	ISCTE	439	98,2
	Outra instituição	8	1,8
	Total	447	100,0
Sexo	Feminino	274	61,3
	Masculino	173	38,7
	Total	447	100,0

O quadro 2 apresenta-nos os valores verificados na variável idade em termos de estatística descritiva, verificando-se que a média de idade é 27,91 e a mediana (não sujeita aos valores extremos) é 23.

Quadro 2 Medidas de tendência central da idade dos respondentes

Estatística	
Média	27,91
Mediana	23,00
Mínimo	18
Máximo	68

No que respeita ao grau e aos cursos frequentados quando se trata de estudantes verificamos que a maioria dos respondentes são estudantes de licenciatura (67,3%) e denota-se uma prevalência de estudantes de cursos da área de ciências sociais (52,4%). Contudo, quando analisado o quadro 5, verificamos que esta tendência não se mantém nos estudantes de mestrado, cuja percentagem mais elevada se verificou nos cursos da área de Ciências de Gestão.

Figura 1 Grau frequentado (quando estudante) (%)

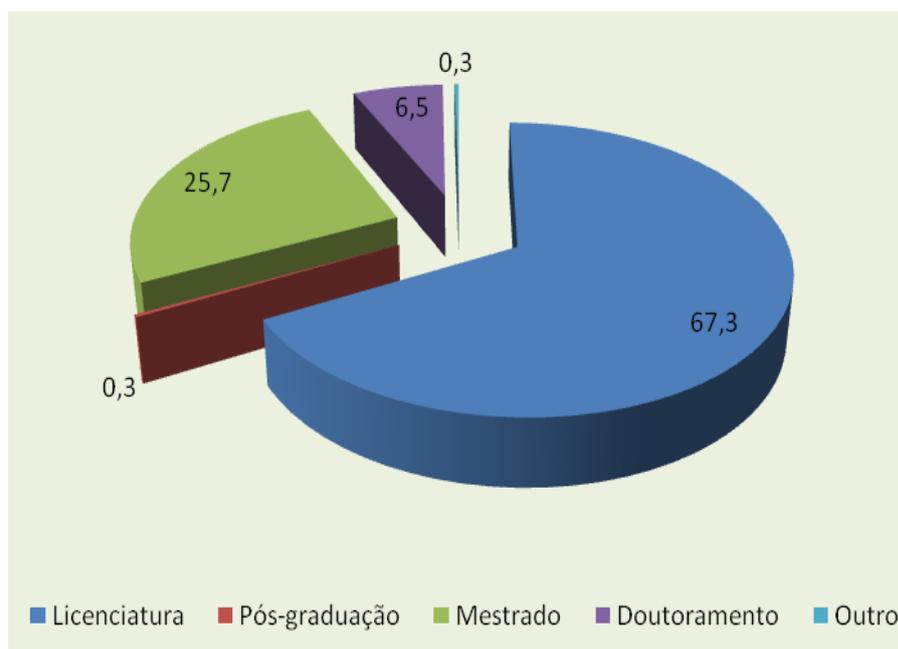
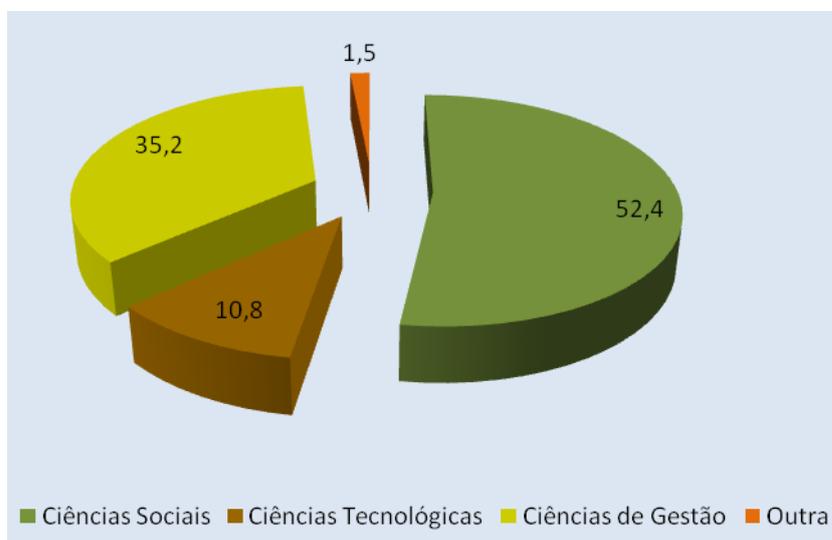


Figura 2 Área científica do curso (quando estudante) (%)



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

	Área Científica Curso							
	Ciências Sociais		Ciências Tecnológicas		Ciências de Gestão		Outra	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Licenciatura	138	52,5	33	12,5	92	35,0	0	0,0
Pós-graduação	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Mestrado	41	41,4	9	9,1	43	43,4	6	6,1
Doutoramento	24	96,0	0	0,0	1	4,0	0	0,0
Outro	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0

No que respeita aos docentes o maior número de respostas veio dos docentes do Departamento de Antropologia (13,2%) seguido do Departamento de CTI. Contabilidade, Direito e Finanças registaram a taxa de resposta mais baixa (1,9%).

Quadro 4 Departamento (quando docente)

	N	%
Departamento de Antropologia	7	13,2
Departamento de Arquitectura	2	3,8
Departamento de CTI	6	11,3
Departamento de Contabilidade	1	1,9
Departamento de Direito	1	1,9
Departamento de Economia	2	3,8
Departamento de Finanças	1	1,9
Departamento de Gestão	2	3,8
Departamento de MQ	3	5,7
Departamento de Psicologia	2	3,8
Departamento de Sociologia	2	3,8
Total	29	100,0

No tocante aos investigadores apuramos que o maior número de respostas veio do CIES e do CIS em igual percentagem (13,2%).

Quadro 5 Centro de investigação (quando investigador)

	N	%
CEA	4	7,5
CEAS	3	5,7
CIES	7	13,2
CIS	7	13,2
DINÂMIA	1	1,9
UNIDE	1	1,9
Outro	1	1,9
Total	24	100,0

No que respeita à frequência de utilização da Biblioteca verificamos que a periodicidade mais escolhida é *várias vezes por mês* (45,05%).

Figura 3 Periodicidade de frequência da Biblioteca



Desdobrando estes valores pelas variáveis de caracterização verificamos que são os estudantes que mais frequentam Biblioteca, pois são os que apresentam uma percentagem mais elevada na maior periodicidade (35,9%) com uma média de utilização de 2,15.

Já no que respeita ao género dos respondentes, apesar de as mulheres apresentarem um número bastante mais elevado de respostas, a diferença entre a média de utilização é pequena, pertencendo no entanto a mais elevada às mulheres (2,12).

No que refere aos estudantes são os de licenciatura que vêm com mais frequentemente à biblioteca (41,6% vêm *várias x por semana*), fazendo com que a sua média de utilização seja de 2,24.

No tocante à área científica do curso que frequentam são os alunos dos cursos das áreas de ciências sociais os que em média mais frequentam a biblioteca (2,26).

Relativamente aos departamentos e centros de investigação verificamos que são os utilizadores pertencentes a centros de investigação que têm uma média de utilização mais elevada (2,04), sendo que este valor vai ao encontro do que se verificou

quando analisados os diferentes tipos de utilizadores, em que os investigadores apresentam uma frequência de utilização superior ao verificado no caso dos docentes.

Os valores apurados são significativos na relação com o tipo de utilizador, com o grau académico e com a área científica do curso que frequenta.

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

		Uma vez por mês ou menos		Várias vezes por mês		Várias vezes por semana		Total	
		N	%	N	%	N	%	%	Média
Tipo de Utilizador	Estudante	78	20,4	167	43,7	137	35,9	100,0	2,15
	Docente	10	38,5	14	53,8	2	7,7	100,0	1,69
	Investigador	7	22,6	17	54,8	7	22,6	100,0	2,00
	Outros	3	60,0	2	40,0	0	0,0	100,0	1,40
Género	Feminino	55	20,1	130	47,6	88	32,2	100,0	2,12
	Masculino	43	25,1	70	40,9	58	33,9	100,0	2,09
Grau académico	Licenciatura	46	17,2	110	41,2	111	41,6	100,0	2,24
	Pós-graduação, Mestrado, Doutoramento	35	27,1	66	51,2	28	21,7	100,0	1,95
Área Científica Curso	Ciências Sociais	30	14,7	90	44,1	84	41,2	100,0	2,26
	Ciências Tecnológicas	16	38,1	14	33,3	12	28,6	100,0	1,90
	Ciências de Gestão	33	24,1	65	47,4	39	28,5	100,0	2,04
	Outra	1	16,7	3	50,0	2	33,3	100,0	2,17
Departamento e Centro de Investigação	Ciências Sociais	5	41,7	5	41,7	2	16,7	100,0	1,75
	Ciências de Gestão	3	33,3	5	55,6	1	11,1	100,0	1,78
	Ciências Tecnológicas	4	50,0	4	50,0	0	0,0	100,0	1,50
	Centros de Investigação e Outro	5	20,8	13	54,2	6	25,0	100,0	2,04

Tipo de Utilizador $KW= 15,313$; $p=0,002$;

Género $M-WZ=-0,390$; $p=0,696$ (n.s.);

Grau que frequenta $M-WZ = -3,867$; $p=0,000$;

Área Científica do Curso $KW= 11,979$; $p=0,007$;

Departamento/Centro de Investigação $KW= 12,413$; $p=0,825$ (n.s.).

No que respeita à idade verificamos a existência de uma correlação negativa e significativa entre esta variável e a periodicidade de frequência, ou seja, quanto mais velhos menos frequentam a biblioteca.

Quadro 7 Correlação entre a idade e a frequência da biblioteca

		Frequência da Biblioteca	
Spearman's rho	Idade	Correlation Coefficient	-0,129
		Sig. (1-tailed)	0,003
		N	442

3.3. Serviços prestados pela Biblioteca

Interrogados sobre a utilização e conhecimento relativamente aos vários serviços prestados pela Biblioteca, apurou-se que dos vários serviços analisados são o *Atendimento*, a *Referência e pesquisa*, o *Empréstimo domiciliário* e a *Leitura presencial* que apresentam uma taxa de utilização mais elevada. Quanto ao desconhecimento manifestado pelos respondentes relativamente aos serviços, este incidiu mais no *Empréstimo interbibliotecas* e em segundo lugar na *Formação* (bases de dados, apresentação da biblioteca, entre outras) ministrada pelos técnicos da biblioteca aos utilizadores.

Quadro 8 Serviços prestados pela Biblioteca (% em linha)

	Utiliza		Não utiliza		Não conhece	
	n	%	n	%	n	%
Atendimento	437	98,0	8	1,8	1	0,2
Leitura presencial	373	84,8	54	12,3	13	3,0
Referência e pesquisa	424	95,3	16	3,6	5	1,1
Empréstimo domiciliário	383	87,0	48	10,9	9	2,0
Empréstimo interbibliotecas	135	30,8	194	44,3	109	24,9
Reserva das salas de trabalho de grupo	292	66,5	118	26,9	29	6,6
Fotocopiadoras (Self-service)	344	77,8	87	19,7	11	2,5
Formação	320	72,4	74	16,7	48	10,9

Relativamente ao nível de satisfação com os diferentes serviços é com a *Leitura presencial* (3,26) e com o *Empréstimo domiciliário* (3,25) que os utilizadores se sentem mais satisfeitos. Menos satisfeitos estão com a *Reserva das salas de trabalho de grupo* (2,67) e em seguida com as *Fotocopiadoras (Self-service)* (2,77).

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

	Insatisfeito		Pouco satisfeito		Satisfeito		Muito satisfeito		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	%	Média
Atendimento	24	5,5	46	10,5	184	42,1	183	41,9	100,0	3,20
Leitura presencial	7	1,9	31	8,3	194	52,0	141	37,8	100,0	3,26
Referência e pesquisa	10	2,4	39	9,2	229	54,0	146	34,4	100,0	3,21
Empréstimo domiciliário	14	3,7	47	12,3	153	39,9	169	44,1	100,0	3,25
Empréstimo interbibliotecas	10	7,4	20	14,8	77	57,0	28	20,7	100,0	2,91
Reserva das salas de trabalho de grupo	43	14,7	70	24,0	118	40,4	61	20,9	100,0	2,67
Fotocopiadoras (Self-service)	26	7,6	84	24,4	177	51,5	57	16,6	100,0	2,77
Formação	7	2,2	32	10,0	196	61,3	85	26,6	100,0	3,12

Cruzando o nível de satisfação com os serviços prestados pela Biblioteca com as variáveis de caracterização verificamos que são os *Docentes* que se sentem mais satisfeitos. Relativamente à *Pertença institucional* os utilizadores externos apresentam um valor ligeiramente superior. No tocante ao *Sexo*, as mulheres e os homens apresentam uma taxa de resposta igual. No que respeita ao *Grau académico* são os estudantes de 2º e 3º ciclo de que encontram mais satisfeitos com os serviços. É na *Outra área científica do Curso* que os estudantes estão mais satisfeitos, de referir que esta *Outra área* diz respeito a áreas não leccionadas no ISCTE-IUL e por isso referem-se a utilizadores externos. Os menos satisfeitos são os estudantes dos *Cursos das Ciências Tecnológicas*. Contudo, no que respeita aos *Docentes* são os desta mesma área que se encontram mais satisfeitos.

De salientar que apesar das diferenças encontradas estas nunca são muito acentuadas pois numa escala de 1 a 4 o valor mínimo é 2,67 e o máximo é 3,26. Das relações referidas, apuram-se significativas as registadas com o *Tipo de utilizador*, o *Grau que frequenta* e a *Área Científica do Curso que frequenta*.

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

		Índice de satisfação com os serviços
Tipo de Utilizador	Estudante	3,07
	Docente	3,32
	Investigador	3,22
	Outros	2,91
Pertença institucional	ISCTE	3,09
	Outra instituição	3,13
Sexo	Feminino	3,09
	Masculino	3,09
Grau académico	Licenciatura	3,01
	Pós-graduação, Mestrado, Doutoramento	3,21
Área Científica Curso	Ciências Sociais	3,11
	Ciências Tecnológicas	2,78
	Ciências de Gestão	3,10
	Outra	3,36
Departamento e Centro de Investigação	Ciências Sociais	3,23
	Ciências de Gestão	3,18
	Ciências Tecnológicas	3,39
	Centros de Investigação e Outro	3,19

Tipo de Utilizador $KW= 9,881$; $p=0,020$;

Pertença Institucional $M-WZ=-0,100$; $p=0,920$ (n.s.);

Sexo $M-WZ=-0,348$; $p=0,728$ (n.s.);

Grau que frequenta $M-WZ = -3,425$; $p=0,001$;

Área Científica do Curso $KW= 11,758$; $p=0,003$;

Departamento/Centro de Investigação $KW= 17,086$; $p=0,517$ (n.s.);

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

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

		Índice de satisfação com os serviços
	Pearson Correlation	0,260
Idade	Sig. (1-tailed)	0,000
	N	441

Relacionando o índice de satisfação com os serviços prestados pela Biblioteca com a periodicidade de frequência da Biblioteca verificamos que são os utilizadores com uma periodicidade de utilização/frequência intermédia que se encontram mais satisfeitos e a relação verificada é estatisticamente significativa ($KW= 11,231$; $p=0,004$).

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

		Índice de satisfação com os serviços
Frequência da Biblioteca	Uma vez por mês ou menos	2,96
	Várias vezes por mês	3,18
	Várias vezes por semana	3,05

3.4. Recursos de Informação

Interrogados sobre a sua percepção relativamente a diferentes aspectos referentes aos vários recursos de informação disponibilizados na e pela Biblioteca, apurou-se que dos diversos recursos analisados os mais assinalados são a *Acessibilidade dos recursos de informação*, a *Quantidade dos recursos de informação*, a *Qualidade do catálogo bibliográfico* e a *Qualidade da página de Internet* que apresentam uma taxa de resposta mais elevada, acima dos 90%. Quanto ao desconhecimento manifestado pelos respondentes relativamente aos diversos recursos, este incidiu mais na *Listagem quinzenal das últimas aquisições*, na *Qualidade do Repositório ISCTE-IUL* e na *Arte na Biblioteca*.

Quadro 13 Recursos de informação (% em linha)

	Utiliza		Não utiliza		Não conhece	
	n	%	n	%	n	%
Qualidade das monografias	273	62,3	107	24,4	58	13,2
Qualidade dos periódicos	278	64,2	110	25,4	45	10,4
Qualidade das obras de referência	378	86,3	38	8,7	22	5,0
Acessibilidade dos recursos de informação	402	92,2	17	3,9	17	3,9
Quantidade dos recursos de informação	401	91,8	16	3,7	20	4,6
Qualidade do catálogo bibliográfico	400	91,5	21	4,8	16	3,7
Qualidade das bases de dados especializadas	349	79,9	55	12,6	33	7,6
B-on	298	68,8	81	18,7	54	12,5
Qualidade da página de Internet	396	90,8	28	6,4	12	2,8
Qualidade do Repositório ISCTE-IUL	294	67,4	69	15,8	73	16,7
BiblioNews	272	62,7	106	24,4	56	12,9
Listagem quinzenal das últimas aquisições	238	54,8	112	25,8	84	19,4
Conversas da Biblioteca	247	57,0	127	29,3	59	13,6
Exposições bibliográficas temáticas	192	44,2	182	41,9	60	13,8
Cadernos Temáticos na Web	221	50,8	154	35,4	60	13,8
Livro do Mês	277	63,4	114	26,1	46	10,5
Arte na Biblioteca	173	39,6	153	35,0	111	25,4

Os recursos com que os utilizadores se sentem mais satisfeitos são *Qualidade das obras de referência* e com o *Livro do Mês* (3,27). O menor valor apurado diz respeito *Qualidade da página de Internet* (2,97).

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

	Insatisfeito		Pouco satisfeito		Satisfeito		Muito satisfeito		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	%	Média
Qualidade das monografias	6	2,2	11	4,0	187	68,5	69	25,3	100,0	3,17
Qualidade dos periódicos	9	3,2	22	7,9	187	67,3	60	21,6	100,0	3,07
Qualidade das obras de referência	6	1,6	20	5,3	219	57,9	133	35,2	100,0	3,27
Acessibilidade dos recursos de informação	8	2,0	39	9,7	232	57,7	123	30,6	100,0	3,17
Quantidade dos recursos de informação	12	3,0	54	13,5	226	56,4	109	27,2	100,0	3,08
Qualidade do catálogo bibliográfico	15	3,8	49	12,3	228	57,0	108	27,0	100,0	3,07
Qualidade das bases de dados especializadas	17	4,9	43	12,3	198	56,7	91	26,1	100,0	3,04
B-on	13	4,4	37	12,4	156	52,3	92	30,9	100,0	3,10
Qualidade da página de Internet	20	5,1	61	15,4	225	56,8	90	22,7	100,0	2,97
Qualidade do Repositório ISCTE-IUL	4	1,4	35	11,9	190	64,6	65	22,1	100,0	3,07
BiblioNews	9	3,3	25	9,2	176	64,7	62	22,8	100,0	3,07
Listagem quinzenal das últimas aquisições	6	2,5	23	9,7	156	65,5	53	22,3	100,0	3,08
Conversas da Biblioteca	6	2,4	14	5,7	153	61,9	74	30,0	100,0	3,19
Exposições bibliográficas temáticas	7	3,6	9	4,7	123	64,1	53	27,6	100,0	3,16
Cadernos Temáticos na Web	5	2,3	11	5,0	142	64,3	63	28,5	100,0	3,19
Livro do Mês	7	2,5	12	4,3	157	56,7	101	36,5	100,0	3,27

Cruzando estes valores com as variáveis de caracterização aferimos que são os utilizadores Estudantes, de Outras instituições, do Sexo feminino, estudantes de 2º e 3º ciclo da Área científica de Ciências Sociais e os docentes dos departamentos da área científica de Ciências Tecnológicas que apresentam um índice de satisfação mais elevado com os diferentes aspectos questionados relativamente aos recursos de informação. Das relações apontadas apenas a relação com a Área científica do curso é significativa.

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

		Índice de satisfação com os recursos de informação
Tipo de Utilizador	Estudante	3,12
	Docente	3,08
	Investigador	3,04
	Outros	3,09
Pertença institucional	ISCTE	3,11
	Outra instituição	3,24
Sexo	Feminino	3,12
	Masculino	3,08
Grau académico	Licenciatura	3,09
	Pós-graduação, Mestrado, Doutoramento	3,19
Área Científica do Curso	Ciências Sociais	3,18
	Ciências Tecnológicas	2,74
	Ciências de Gestão	3,15
	Outra	3,15
Departamento e Centro de Investigação	Ciências Sociais	2,98
	Ciências de Gestão	2,96
	Ciências Tecnológicas	3,27
	Centros de Investigação e Outro	2,97

Tipo de Utilizador $KW= 1,233$; $p=0,745$ (n.s.);

Pertença Institucional $M-WZ=-0,304$; $p=0,761$ (n.s.);

Sexo $M-WZ=-0,109$; $p=0,913$ (n.s.);

Grau que frequenta $M-WZ = -1,246$; $p=0,213$ (n.s.);

Área Científica do Curso $KW= 17,581$; $p=0,000$;

Departamento/Centro de Investigação $KW= 21,259$; $p=0,267$ (n.s.).

No tocante à idade verificamos a existência de uma correlação positiva e significativa entre esta variável e o nível de satisfação com os recursos de informação, ou seja, quanto mais velhos mais satisfeitos se sentem.

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

	Índice de satisfação com os recursos de informação
Pearson Correlation	0,115
Idade Sig. (1-tailed)	0,008
N	429

Quando relacionamos o nível de satisfação com os recursos de informação e a frequência de utilização da Biblioteca apuramos que são os utilizadores que têm frequentam ou utilizam a Biblioteca com uma periodicidade intermédia (*Várias vezes por mês*) que se sentem mais satisfeitos, contudo esta relação não é estatisticamente significativa ($KW= 4,262$; $p=0,119$).

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

	Índice de satisfação com os recursos de informação	
Frequência da Biblioteca	Uma vez por mês ou menos	3,01
	Várias vezes por mês	3,16
	Várias vezes por semana	3,11

3.5. Instalações

Interrogados sobre a sua percepção relativamente a vários aspectos relacionados com as instalações da Biblioteca, apuramos que os aspectos com que os utilizadores se sentem mais satisfeitos são a Iluminação (3,32), o Conforto (3,31) e o *Mobiliário (mesas de leitura)* (3,29). Menos satisfeitos estão com o *Horário de funcionamento* (2,90). Ainda assim, os valores apurados encontram-se sempre acima da média numa escala de 1 a 4.

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

	Insatisfeito		Pouco satisfeito		Satisfeito		Muito satisfeito		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	%	Média
Conforto	12	2,8	37	8,5	189	43,3	198	45,4	100,0	3,31
Sossego	23	5,3	50	11,5	186	42,8	176	40,5	100,0	3,18
Iluminação	5	1,2	35	8,1	209	48,5	182	42,2	100,0	3,32
Ar condicionado e ventilação	9	2,1	36	8,3	228	52,7	160	37,0	100,0	3,24
Quantidade de postos de pesquisa	11	2,6	51	12,1	228	54,0	132	31,3	100,0	3,14
Mobiliário (mesas de leitura)	9	2,1	39	9,1	199	46,4	182	42,4	100,0	3,29
Horário de funcionamento	40	9,1	76	17,3	210	47,7	114	25,9	100,0	2,90

De forma geral todos os valores são bastantes positivos pois encontram-se sempre acima de 3 numa escala de 1 a 4 (excepto no *Horário de Atendimento*). Assim, e sempre com diferenças muito pouco expressivas, são os utilizadores docentes, de outras instituições, do sexo feminino, estudantes de 2º e 3º ciclo, da área de ciências de gestão e os docentes dos departamentos da área de ciências tecnológicas que se encontram mais satisfeitos. Nenhuma das relações se apurou significativa.

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

		Índice de satisfação com as instalações
Tipo de Utilizador	Estudante	3,19
	Docente	3,33
	Investigador	3,21
	Outros	3,27
Pertença institucional	ISCTE	3,20
	Outra instituição	3,39
Sexo	Feminino	3,22
	Masculino	3,16
Grau académico	Licenciatura	3,18
	Pós-graduação, Mestrado, Doutoramento	3,22
Área Científica Curso	Ciências Sociais	3,18
	Ciências Tecnológicas	3,09
	Ciências de Gestão	3,24
	Outra	3,21
Departamento e Centro de Investigação	Ciências Sociais	3,22
	Ciências de Gestão	3,22
	Ciências Tecnológicas	3,65
	Centros de Investigação e Outro	3,18

Tipo de Utilizador $KW= 1,451$; $p=0,694$ (n.s.);

Pertença Institucional $M-WZ=-1,046$; $p=0,295$ (n.s.);

Sexo $M-WZ=-0,109$; $p=0,913$ (n.s.);

Grau que frequenta $M-WZ = -0,521$; $p=0,602$ (n.s.);

Área Científica do Curso $KW= 1,856$; $p=0,395$ (n.s.);

Departamento/Centro de Investigação $KW= 17,338$; $p=0,500$ (n.s.).

No tocante à idade verificamos a existência de uma correlação positiva entre esta variável e o nível de satisfação com as instalações, contudo não é significativa.

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

		Índice de satisfação com as instalações
	Pearson Correlation	0,030
Idade	Sig. (1-tailed)	0,265
	N	440

Quando relacionamos o nível de satisfação com as instalações e a frequência de utilização da Biblioteca apuramos que são os utilizadores que têm frequentam ou utilizam a Biblioteca com uma periodicidade intermédia (*Várias vezes por mês*) que se sentem mais satisfeitos, contudo esta relação não é estatisticamente significativa ($KW=3,696; p=0,158$).

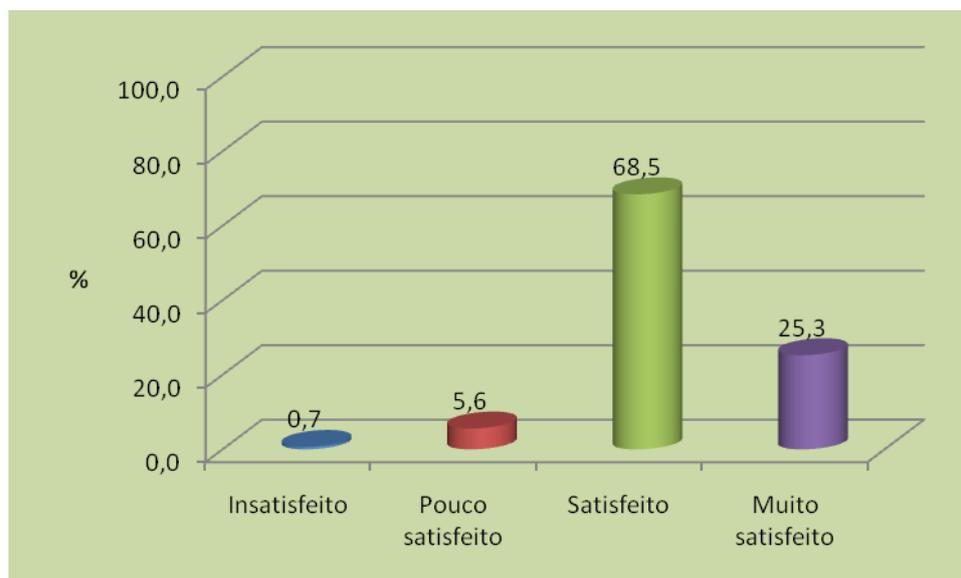
Quadro 21 Índice de satisfação com as instalações segundo as variáveis de caracterização (média)

		Índice de satisfação com as instalações
Frequência da Biblioteca	Uma vez por mês ou menos	3,21
	Várias vezes por mês	3,26
	Várias vezes por semana	3,12

3.6. Satisfação global

No que respeita ao nível de satisfação global com a Biblioteca, verificamos que mais de 90% se encontram *Satisfeitos* e *Muito Satisfeitos*.

Figura 4 Nível de satisfação global



Relacionando estes valores com as variáveis de caracterização apuramos que são os *Outros tipos de utilizadores* e de *Outras instituições* que se sentem mais satisfeitos. No tocante ao *Sexo* os valores registados são idênticos nos homens e nas mulheres, no *Grau académico* são os estudantes de 2º e 3º ciclo que apresentam um valor mais alto. Já no que se refere à *Área científica do curso que frequenta*, são os alunos de outras áreas a estarem mais satisfeitos. Tal como anteriormente referido, esta categoria diz respeito a cursos ministrados por outras instituições. No que respeita a docentes e investigadores, são os pertencentes a *departamentos na área das ciências tecnológicas* que se sentem mais satisfeitos.

Das relações referidas são significativas as do Grau académico que frequenta e a Área Científica do Curso.

Quadro 22 Nível de satisfação global segundo as variáveis de caracterização (% em linha e média)

		Satisfação global
Tipo de Utilizador	Estudante	3,17
	Docente	3,33
	Investigador	3,23
	Outro	3,40
Pertença institucional	ISCTE	3,18
	Outra instituição	3,38
Sexo	Feminino	3,18
	Masculino	3,18
Grau académico	Licenciatura	3,13
	Pós-graduação, Mestrado, Doutoramento	3,28
Área Científica Curso	Ciências Sociais	3,24
	Ciências Tecnológicas	2,90
	Ciências de Gestão	3,16
	Outra	3,50
Departamento e Centro de Investigação	Ciências Sociais	3,00
	Ciências de Gestão	3,22
	Ciências Tecnológicas	3,50
	Centros de Investigação e Outro	3,21

Tipo de Utilizador $KW= 3,256; p=0,354$ (n.s.);

Pertença Institucional $M-WZ=-0,979; p=0,328$ (n.s.);

Sexo $M-WZ=-0,471; p=0,638$ (n.s.);

Grau que frequenta $M-WZ = -2,371; p=0,018;$

Área Científica do Curso $KW= 10,589$; $p=0,005$;
Departamento/Centro de Investigação $KW= 20,992$; $p=0,280$ (n.s.).

No tocante à idade verificamos a existência de uma correlação positiva e significativa entre esta variável e o nível de satisfação global.

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

		Satisfação Global
	Pearson Correlation	0,125
Idade	Sig. (1-tailed)	0,004
	N	445

Quando relacionamos o nível de satisfação global com a frequência de utilização da Biblioteca, apuramos que são os utilizadores que têm frequentam ou utilizam a Biblioteca com uma periodicidade intermédia (*Várias vezes por mês*) que se sentem mais satisfeitos, sendo esta relação estatisticamente significativa ($KW= 7,960$; $p=0,019$).

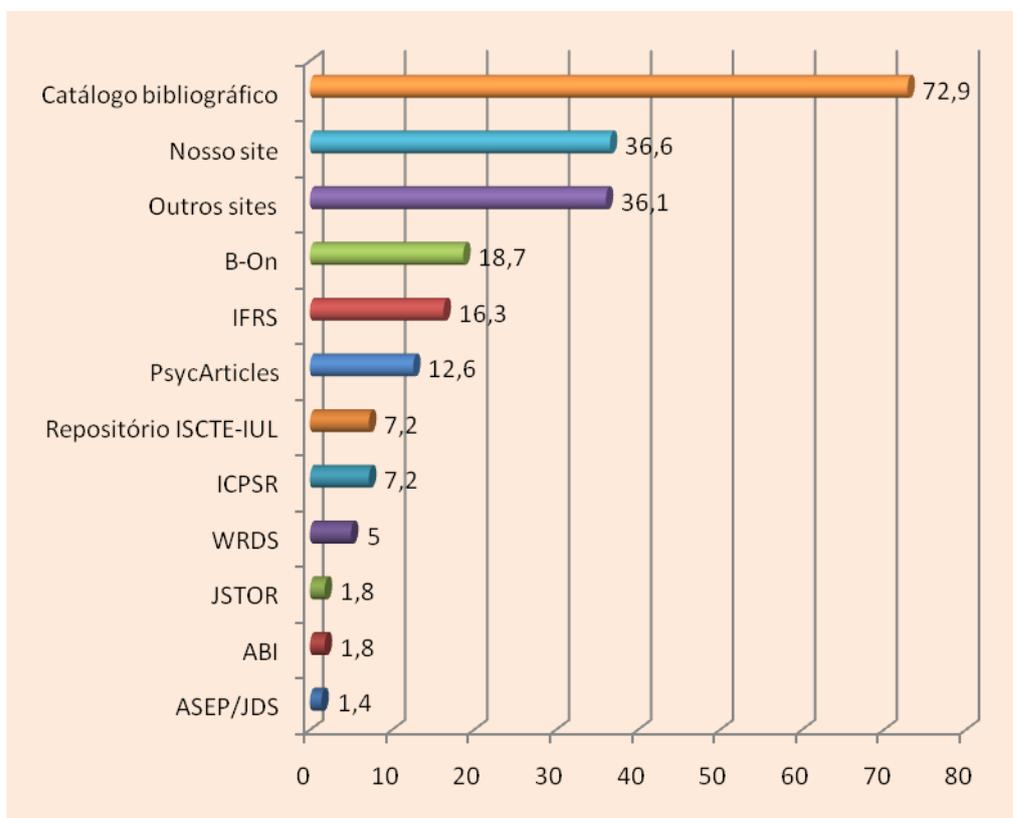
Quadro 24 Nível de satisfação global segundo as variáveis de caracterização (% em linha e média)

		Satisfação global
Frequência da Biblioteca	Uma vez por mês ou menos	3,07
	Várias vezes por mês	3,26
	Várias vezes por semana	3,15

3.7. Utilização de recursos de informação electrónicos

Dos recursos analisados nitidamente é o Catálogo Bibliográfico que mais consulta tem com 72,9%. Relativamente a bases de dados, surge a B-on (Biblioteca do Conhecimento Online) em primeiro lugar (18,7), seguida de IFRS (International Financial Reporting Standard) (16,3%) e da PsycArticles (12,6%).

Figura 5 Utilização de recursos de informação electrónicos



Desdobrando estes resultados pelas variáveis de caracterização apercebemo-nos que o *Catálogo Bibliográfico* (recurso mais utilizado) é mais consultado pelos utilizadores Docentes, cuja pertença institucional é o ISCTE-IUL, do Sexo feminino, estudantes de 2º e 3º ciclo e da Área de Ciências Sociais, e pelos docentes dos departamentos da Área das Ciências Tecnológicas.

O *Nosso Site* é também mais consultado pelos utilizadores Docentes, mas de Outras Instituições, pelos utilizadores do Sexo feminino, estudantes de 2º e 3º ciclo e de Outras Áreas, e pelos docentes dos departamentos da Área das Ciências Sociais.

Outros Sites são mais consultados pelos utilizadores *Docentes*, de *Outras Instituições*, pelos utilizadores do *Sexo feminino*, estudantes de *2º e 3º ciclo* e de *Outras Áreas*, e pelos *docentes dos departamentos da Área das Ciências Sociais*.

A *B-On* é mais consultada pelos utilizadores *Docentes*, do *ISCTE*, pelos utilizadores do *Sexo masculino*, estudantes de *2º e 3º ciclo* e da *Área de Ciências*

Tecnológicas, e pelos docentes dos departamentos da Área das Ciências Sociais e da Área das Ciências Tecnológicas em igual percentagem.

A PsycArticles é mais consultada pelos utilizadores Investigadores, do ISCTE, pelos utilizadores do Sexo feminino, estudantes de 2º e 3º ciclo e da Área de Ciências Sociais, e pelos membros dos Centros de Investigação.

A ICPSR é mais consultada pelos utilizadores Docentes, do ISCTE, pelos utilizadores do Sexo masculino, estudantes de 2º e 3º ciclo e da Área de Ciências de Gestão, e pelos docentes dos departamentos da Área das Ciências de Gestão.

A WRDS é mais consultada pelos utilizadores Docentes, do ISCTE, pelos utilizadores do Sexo masculino, estudantes de 2º e 3º ciclo e da Área de Ciências Sociais, e pelos docentes dos departamentos da Área das Ciências de Gestão.

A ABI é mais consultada pelos utilizadores Docentes, do ISCTE, pelos utilizadores do Sexo feminino, estudantes de 2º e 3º ciclo e da Área de Ciências Tecnológicas, e pelos docentes dos departamentos da Área de Ciências Tecnológicas.

A JSTOR é mais consultada pelos Outros Tipos de utilizadores, do ISCTE, pelos utilizadores do Sexo masculino, estudantes de 2º e 3º ciclo e da Área Ciências Sociais, e pelos docentes dos departamentos da Área de Gestão.

A ASEP/JDS é mais consultada pelos utilizadores Docentes, do ISCTE, pelos utilizadores do Sexo masculino, estudantes de 2º e 3º ciclo e da Área de Ciências de Gestão, e pelos docentes dos departamentos da Área de Ciências de Gestão.

A ASEP/JDS é mais consultada pelos utilizadores Docentes, do ISCTE, pelos utilizadores do Sexo masculino, estudantes de 2º e 3º ciclo e da Área de Ciências de Gestão, e pelos docentes dos departamentos da Área de Ciências de Gestão.

O Repositório do ISCTE-IUL é mais consultado pelos Outros Tipos de utilizadores, externos ao ISCTE, pelos utilizadores do Sexo masculino, estudantes de 2º e 3º ciclo e de Outra Área Científica, e em igual percentagem pelos docentes dos departamentos da Área de Ciências Sociais e pelos membros (investigadores) dos Centros de Investigação.

A *IFRS* é mais consultada pelos utilizadores *Investigadores*, do *ISCTE*, pelos utilizadores do *Sexo feminino*, estudantes de *2º e 3º ciclo* e da *Área de Ciências de Gestão*, e em segundo lugar pelos da *Área de Ciências Sociais*, e pelos *docentes dos departamentos da Área de Ciências Tecnológicas* seguidos dos colegas de *departamentos da Área de Ciências de Gestão*.

Quadro 25 Utilização de recursos de informação electrónicos segundo as variáveis de caracterização (% em linha; apenas os que seleccionaram cada uma das opções)

		Catálogo bibliográfico	Nosso site	Outros sites	B-On	PsycArticles	ICPSR	WRDS	ABI	JSTOR	ASE P/JDS	Repositório ISCTE-IUL	IFRS
		%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Tipo de Utilizador	Estudante	72,7	36,7	32,0	18,1	10,5	5,5	3,1	1,6	1,0	1,0	6,6	15,0
	Docente	88,5	46,2	65,4	38,5	15,4	30,8	26,9	7,7	3,8	3,8	7,7	23,1
	Investigador	61,3	25,8	58,1	12,9	35,5	6,5	6,5	0,0	6,5	3,2	12,9	25,8
	Outros	80,0	40,0	60,0	0,0	20,0	20,0	20,0	0,0	20,0	0,0	20,0	20,0
Pertença institucional	ISCTE	73,3	36,6	36,1	18,9	12,9	7,4	5,1	1,8	1,8	1,4	6,9	16,3
	Outra instituição	50,0	37,5	37,5	12,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	25,0	12,5
Sexo	Feminino	75,4	38,6	37,1	18,4	17,3	6,6	2,9	2,2	0,4	0,7	7,0	16,9
	Masculino	69,0	33,3	34,5	19,3	5,3	8,2	8,2	1,2	4,1	2,3	7,6	15,2
Grau académico	Licenciatura	70,1	35,1	28,7	18,3	9,3	3,0	1,9	0,7	0,4	0,7	5,2	13,4
	Pós-graduação, Mestrado, Doutoramento	76,4	41,7	41,7	18,9	15,7	11,0	6,3	3,1	3,9	2,4	12,6	20,5
Área Científica Curso	Ciências Sociais	82,1	38,3	30,8	19,4	21,4	4,5	6,0	1,0	2,5	0,5	6,5	15,9
	Ciências Tecnológicas	35,7	23,8	23,8	26,2	0,0	0,0	0,0	2,4	0,0	0,0	4,8	7,1
	Ciências de Gestão	68,6	40,1	37,2	16,1	1,5	8,0	0,7	2,2	0,0	2,2	8,0	17,5
	Outra	66,7	50,0	33,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	33,3	0,0
Departamento e Centro de Investigação	Ciências Sociais	83,3	58,3	58,3	50,0	25,0	25,0	25,0	0,0	0,0	0,0	16,7	33,3
	Ciências de Gestão	77,8	33,3	77,8	11,1	11,1	44,4	33,3	11,1	11,1	11,1	0,0	0,0
	Ciências Tecnológicas	87,5	50,0	62,5	50,0	12,5	25,0	12,5	12,5	0,0	0,0	0,0	37,5
	Centros de Investigação e Outro	70,8	25,0	54,2	12,5	29,2	0,0	4,2	0,0	8,3	4,2	16,7	12,5

Anexo

Avaliação do Desempenho da Biblioteca segundo a Norma ISO 11 620

Indicador de desempenho: Satisfação dos Clientes **Objectivo do indicador:** Grau de Satisfação dos Clientes com os serviços prestados.
Para Avaliação da Satisfação dos Clientes foi elaborado um Questionário. Lançado: entre 01.06.09 e 26.06.09

Conjunto de 42 perguntas:

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

1 Bloco de 8 – Satisfação com os serviços da Biblioteca;

1 Bloco de 18 – Satisfação com os recursos de informação;

1 Bloco de 7 – Satisfação com as instalações.

1 Aberta – opinião

447 Respostas

Caracterização do Cliente

Função: Estudante ISCTE (85,9%)

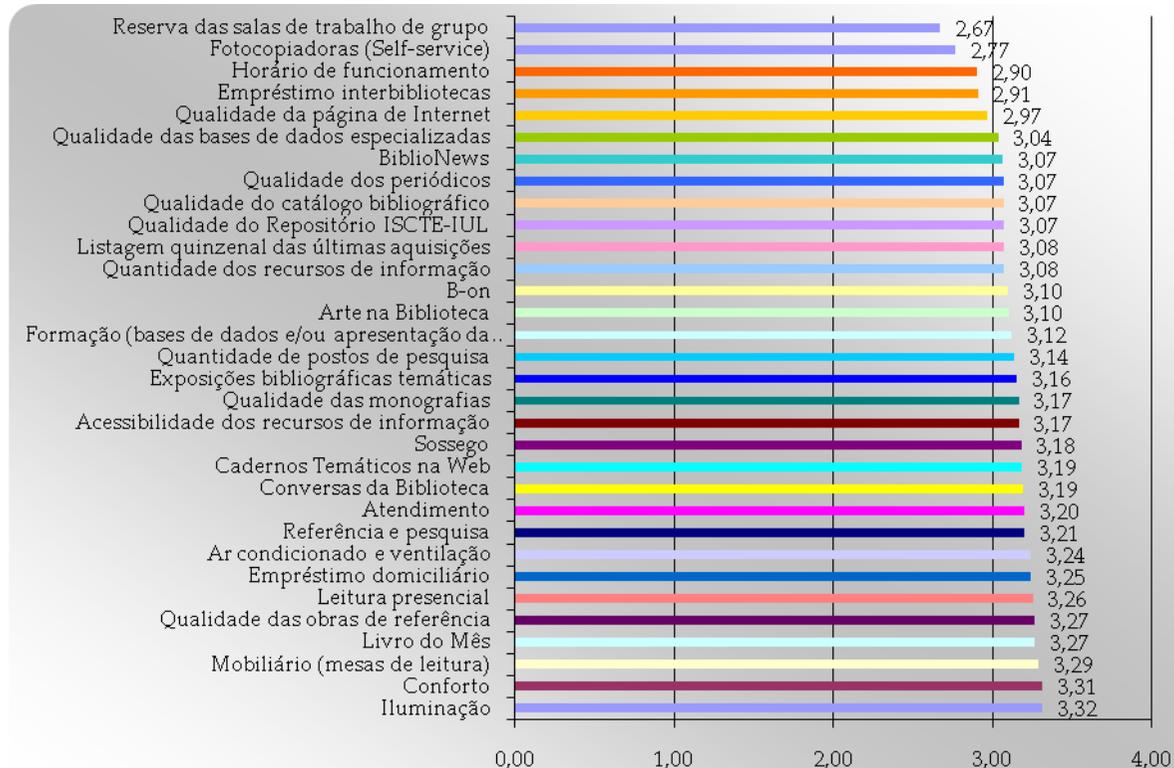
Sexo: Feminino (61,3%)

Idade (Mediana): 23

Grau q frequenta (se estudante): Licenciatura (67,3%)

Dept^o ou Centro de Investigação: Dept^o Antropologia, CIES e CIS (13,8%)

Frequência q vai à Biblioteca: várias x por mês (45%)

Resultado**Ordem de prioridades de melhoria****Caracterização da totalidade dos serviços**

1 – 0,7%
2 – 5,6%
3 – 68,5%
4 – 25,3%

Tipo de consulta efectuada

Catálogo bibliográfico: 72,9%

Nosso site: 36,6%

Outros sites: 36,1%

B-on: 18,7%

PsycArticles: 12,6%

ICPSR: 7,2%

WRDS: 5%

ABI: 1,8%

JSTOR: 1,8%

Banco de Dados ASEP/JDS: 1,4%

Repositório ISCTE-IUL: 7,2%

IFRS: 16,3%

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 aspecto do serviço;

B = o número de Clientes que responderam à questão.