

Serviços de Informação
e Documentação
ISCTE-IUL

Inquérito de Satisfação
RELATÓRIO | 2019

Índice

Sumário de informação	4
Introdução	6
Metodologia	7
Apresentação de resultados	8
1. Caracterização dos inquiridos	8
2. Serviços prestados	16
3. Recursos de Informação	22
4. Instalações	27
5. Satisfação global.....	31
6. Utilização de recursos eletrónicos.....	34
7. Impacto dos Serviços	37
8. Sugestões dos utilizadores	45
Anexos	46

Índice de tabelas

Tabela 1: Pertença institucional (n e %)	8
Tabela 2: Categoria de utilizador (n e %)	9
Tabela 3: Idade - medidas de tendência central	10
Tabela 4: Idade - intervalos (n e %)	10
Tabela 5: Grau académico (n e %)	10
Tabela 6: Área científica/Escola de proveniência dos estudantes por grau académico (n e %)	12
Tabela 7: Departamento de proveniência dos docentes (n e %)	13
Tabela 8: Unidade de Investigação de proveniência dos investigadores (n e %)	13
Tabela 9: Frequência de utilização (n e %)	14
Tabela 10: Frequência de utilização segundo as variáveis de caracterização (n, % e \bar{x})	15
Tabela 11: Utilização dos serviços (n e %)	16
Tabela 12: Satisfação com os serviços (n e %)	17
Tabela 13: Índice de satisfação com os serviços 2018-2019 (\bar{x})	18
Tabela 14: : Índice de satisfação com os serviços segundo as variáveis de caracterização (\bar{x})	20
Tabela 15: Correlação entre o índice de satisfação com os serviços e a idade	21
Tabela 16: Índice de satisfação com os serviços segundo a frequência de utilização (\bar{x})	21
Tabela 17: Utilização dos recursos de informação (n e %)	22
Tabela 18: Satisfação com os recursos de informação (n e %)	23
Tabela 19: Índice de satisfação com os recursos de informação 2018-2019 (\bar{x})	23
Tabela 20: Índice de satisfação com os recursos de informação segundo as variáveis de caracterização (\bar{x})	25
Tabela 21: Correlação entre o Índice de satisfação com os recursos de informação e a idade	26
Tabela 22: Índice de satisfação com os recursos de informação segundo a frequência de utilização (\bar{x})	26
Tabela 23: Satisfação com as instalações (n e %)	27
Tabela 24: Índice de satisfação com as instalações 2018-2019 (\bar{x})	27
Tabela 25: Índice de satisfação com as instalações segundo as variáveis de caracterização (\bar{x})	29
Tabela 26: Correlação entre o índice de satisfação com as instalações e a idade	30
Tabela 27: Índice de satisfação com as instalações segundo frequência de utilização (\bar{x})	30
Tabela 28: Índice de satisfação global segundo as variáveis de caracterização (\bar{x})	32
Tabela 29: Correlação entre o índice de satisfação global e a idade	33
Tabela 30: Índice de satisfação global segundo a frequência de utilização (\bar{x})	33
Tabela 31: Utilização de recursos de informação eletrónicos (n e %)	34
Tabela 32: Utilização de recursos de informação eletrónicos segundo a categoria de utilizador (%)	35
Tabela 33: Utilização de recursos de informação eletrónicos segundo o grau académico (%)	36
Tabela 34: Contributo dos serviços da Biblioteca para a autoconfiança do utilizador na aquisição de competências (n, % e \bar{x})	37
Tabela 35: Índice do contributo dos serviços da Biblioteca para a autoconfiança do utilizador na aquisição de competências segundo as variáveis de caracterização (\bar{x})	39
Tabela 36: Índice do contributo dos serviços da Biblioteca para a autoconfiança do utilizador na aquisição de competências segundo a frequência de utilização (\bar{x})	40
Tabela 37: Relevância da experiência da última visita do utilizador (n, % e \bar{x})	41
Tabela 38: Relevância da experiência da última visita do utilizador segundo as variáveis de caracterização (\bar{x})	43
Tabela 39: Índice de relevância da experiência da última visita do utilizador segundo a frequência de utilização (\bar{x})	44

Índice de gráficos

Gráfico 1: Número de respostas 2018-2019 (n)	8
Gráfico 2: Categoria de utilizador (%)	9
Gráfico 3: Grau académico (%).....	11
Gráfico 6: Área científica/Escola de proveniência dos estudantes programa académico (%)	12
Gráfico 7: Departamento de proveniência dos docentes (%)	13
Gráfico 8: Frequência de utilização (%)	14
Gráfico 9: Índice de satisfação com os serviços 2018-2019 (\bar{x})	19
Gráfico 10: Índice de satisfação com os recursos de informação (\bar{x})	24
Gráfico 11: Índice de satisfação com as instalações 2018-2019 (\bar{x})	28
Gráfico 12: Satisfação global (%)	31
Gráfico 13: Contributo dos serviços da Biblioteca para a autoconfiança do utilizador na aquisição de competências (\bar{x}).....	38
Gráfico 14: Relevância da experiência da última visita do utilizador (\bar{x})	42

Sumário de informação

Caracterização dos inquiridos

- 1 A participação na resposta ao inquérito diminuiu em relação a 2017 em 50,3%. O número de inquéritos trabalhados foi de 138
- 2 Foi possível auscultar quer a opinião dos utilizadores pertencentes ao ISCTE-IUL quer dos utilizadores externos. A diminuição do número de utilizadores externos não se considera significativa.
- 3 De acordo com os anos anteriores, a maior percentagem de respondentes são *Estudantes*
- 4 Contrariamente ao ocorrido nos anos anteriores, o número de *Investigadores* respondentes ultrapassou o número de *Docentes*
- 5 A *Idade* dos participantes apresenta valores heterogéneos, sendo a média de 29,9 anos
- 6 Verifica-se um ligeiro aumento da participação dos *Estudantes de 2.º e de 3.º ciclos*
- 7 A área científica de *Sociologia e Políticas Públicas* é a área com maior percentagem de respondentes, mas no caso da *Licenciatura*, a área mais representada é a de *Tecnologias e Arquitetura*
- 8 Quanto aos *Docentes*, pertencem sobretudo ao Departamento de *Marketing, Operações e Gestão* e de *Economia*
- 9 No que respeita aos *Investigadores*, a afiliação mais frequente corresponde ao *CIES-IUL*
- 10 Quase metade dos inquiridos visita a Biblioteca *Várias vezes por mês*

Serviços prestados

- 1 Com exceção dos valores referentes aos serviços *Salas para trabalho de grupo* e *Exposições Bibliográficas Temáticas*, os restantes níveis de satisfação aumentaram em relação a 2018
- 2 A média de satisfação com os serviços e atividades é de 3,34. No ano de 2018, o valor apurado foi de 3,20
- 3 Os serviços mais utilizados são o *Atendimento*, o *Empréstimo Domiciliário* e a *Leitura Presencial*
- 4 O serviço menos utilizado, não considerando os serviços referentes às atividades de dinamização e extensão cultural, corresponde ao *Empréstimo Interbibliotecas*
- 5 Os *Docentes*, os *Utilizadores externos*, o *género Masculino*, os *Estudantes de Doutoramento* e os *estudantes provenientes da área de Sociologia e Políticas Públicas* são os mais satisfeitos com os serviços prestados
- 6 Quem frequenta com menor regularidade a Biblioteca, manifesta-se mais satisfeito com os serviços prestados pela mesma

Recursos de Informação

1. Todos os recursos de informação se encontram mais bem cotados quando comparados com os resultados de 2018
2. A média de satisfação com os recursos de informação é de 3,53. No ano de 2018, o valor apurado foi de 3,05
3. Os respondentes utilizam, sobretudo, o *Repositório ISCTE-IUL*, seguido das *Monografias (Livros)* e do *Catálogo Bibliográfico*
4. Os recursos menos utilizados são o *Facebook da Biblioteca* e a *Listagem Quinzenal das últimas aquisições*
5. Os *Docentes*, os *Utilizadores internos*, o *género Masculino*, os *Estudantes de Doutoramento* e da área de *Sociologia e Políticas Públicas* afirmam-se mais satisfeitos com os recursos de informação colocados à disposição
6. Quem frequenta mais assiduamente a Biblioteca tem uma opinião mais satisfatória dos recursos de informação

Instalações

1. A média de satisfação com as instalações é de 3.35. A média apurada no ano de 2018 foi de 3,18
2. Com exceção do parâmetro *Sossego*, todos os itens avaliados correspondem a aumento no nível de satisfação
3. O aspeto mais valorizado é a *Iluminação*; o menos satisfatório é o *Horário de funcionamento*
4. Os *Investigadores*, os *Utilizadores externos*, o *Género Masculino*, os *Estudantes de Doutoramento* e da área de *Tecnologias e Arquitetura* são os que se afirmam mais agradados com as instalações
5. A periodicidade menos frequente de utilização, no caso das instalações, resulta em maior índice de satisfação

Satisfação global

1. A média de satisfação global é de 3,30. A média apurada no ano de 2018 foi de 3,15
2. 96,4% dos utilizadores da Biblioteca inquiridos encontram-se globalmente *satisfeitos* e *muito satisfeitos*, correspondendo esta percentagem a um aumento no nível de satisfação de 7,4%
3. Os *Investigadores* e o *Pessoal não docente*, os *Utilizadores externos*, os *Estudantes de Licenciatura* e de *Mestrado*, da área da *Tecnologias e Arquitetura* são os que manifestam maior satisfação com a Biblioteca, de forma global
4. Os utilizadores que menos frequentam a Biblioteca são igualmente os que melhor a avaliam

Utilização de recursos eletrónicos

1. Os recursos eletrónicos com utilização mais significativa são o *Repositório ISCTE-IUL*, a *B-On*, e o *Catálogo bibliográfico*
2. Os recursos eletrónicos mais consultados pelos *Docentes* são a *Web of Science* e a *Scopus*. Os mais utilizados pelos *Investigadores* são a *JSTOR* e, igualmente, a *Scopus*. No caso dos *Estudantes*, a maior percentagem de utilização é de *Outros recursos* não diretamente disponibilizados pela Biblioteca, verificando-se no entanto uma significativa utilização da base de dados *PsycArticles* e do *Repositório ISCTE-IUL*
3. Por grau de ensino, os *Estudantes de Licenciatura* preferem a consulta da *B-On*; os *Estudantes de Mestrado* da *PsycArticles* e os *Doutorandos* acedem, sobretudo à *Scopus* e à *Web of Science*

Impacto dos serviços

1. O impacto dos serviços no nível de autoconfiança dos utilizadores na aquisição/desenvolvimento de competências de informação/digitais é de 2,89. No ano de 2018, a média apurada foi de 2,88
2. O aspeto mais valorizado diz respeito à *Renovação do empréstimo de obras através da área pessoal*. O item menos apreciado corresponde à *Avaliação de conteúdos na Internet*
3. O nível de relevância atribuído à última visita à Biblioteca pelos utilizadores no que se refere ao impacto percecionado é de 3,23. O valor verificado no ano de 2018 foi de 3,11
4. O item melhor avaliado diz respeito à dimensão *Segurança*; o menos favorecido na apreciação refere-se ao impacto que a visita teve na *Melhoria das competências de pesquisa do utilizador*
5. Em ambas as abordagens ao impacto dos serviços, a maior frequência de utilização indicia uma maior valorização do contributo e relevância da Biblioteca, ainda que de forma muito ligeira

Introdução

De acordo com o Regulamento dos Serviços Centralizados do ISCTE-IUL, 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 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 à satisfação dos utilizadores e ao impacto dos serviços* (no período entre 12 de junho e 05 de julho de 2019).

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, dinamização 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.

São, igualmente, incluídas pelo segundo ano consecutivo, duas questões específicas com o objetivo de contribuir para o estudo do impacto da Biblioteca nos seus utilizadores.

Estas perguntas foram contruídas tendo em conta duas técnicas 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.

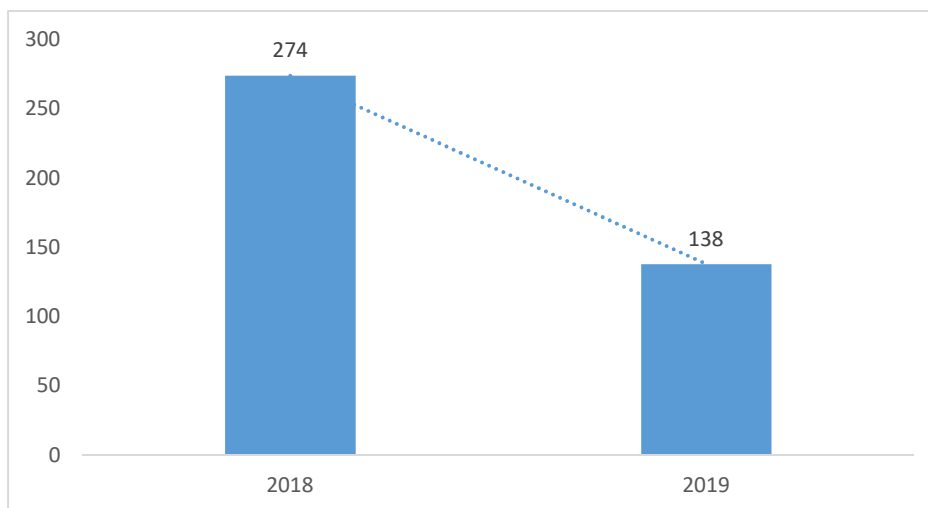
Foi enviada uma carta-convite a toda a comunidade do ISCTE-IUL (estudantes, docentes, funcionários não docentes e investigadores).

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 **138** respostas. Relativamente ao ano de 2018, verifica-se um decréscimo acentuado de participação na ordem dos **50,3%**.

Gráfico 1: Número de respostas 2018-2019 (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 **11** utilizadores da Biblioteca não pertencentes à comunidade ISCTE-IUL, apenas menos 2 que em 2018.

Tabela 1: Pertença institucional (n e %)

	n	%
ISCTE-IUL	127	92,0
Outra instituição	11	8,0

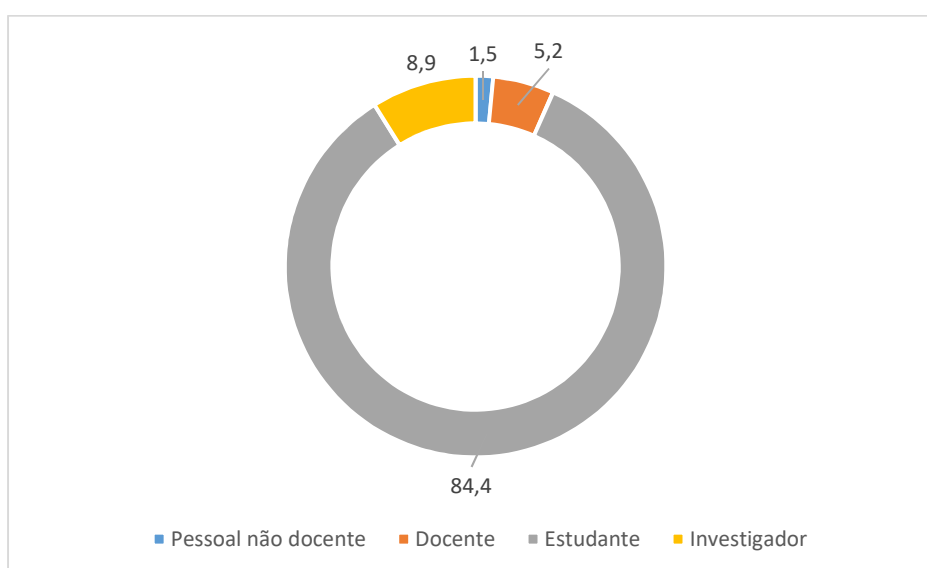
Os utilizadores externos provêm, sobretudo, da Universidade de Lisboa (áreas de Direito, Arquitetura, Economia e Ciências) e da Universidade Nova de Lisboa (concretamente da Nova Medical School).

De acordo com a tendência verificada nos anos anteriores, a maior taxa de resposta registou-se no grupo *Estudante* (**84,4%**). Contrariamente ao ocorrido anteriormente, o número de respondentes que correspondem à categoria *Investigador* ultrapassou o número de respondentes provenientes da categoria *Docente*.

Tabela 2: Categoria de utilizador (n e %)

	n	%
Pessoal não docente	2	1,5
Docente	7	5,2
Estudante	114	84,4
Investigador	12	8,9

Gráfico 2: Categoria de utilizador (%)



Relativamente ao *Género*, o *Feminino* apresenta uma taxa de resposta de **63,0%** e o *Masculino* de **37,0%**.

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 **29,9** anos, a mediana (ou seja, a medida de localização do centro de distribuição dos dados) de **24,5** e o desvio padrão de **11,507**, o que revela uma dispersão dos dados apurados e, conseqüentemente, um conjunto heterogéneo de idades, semelhante aos valores registados em 2018.

Tabela 3: Idade - medidas de tendência central

	Resultados
Média	29,99
Mediana	24,50
Desvio padrão	11,507
Mínimo	18
Máximo	61

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 (**56,5%**).

Tabela 4: Idade - intervalos (n e %)

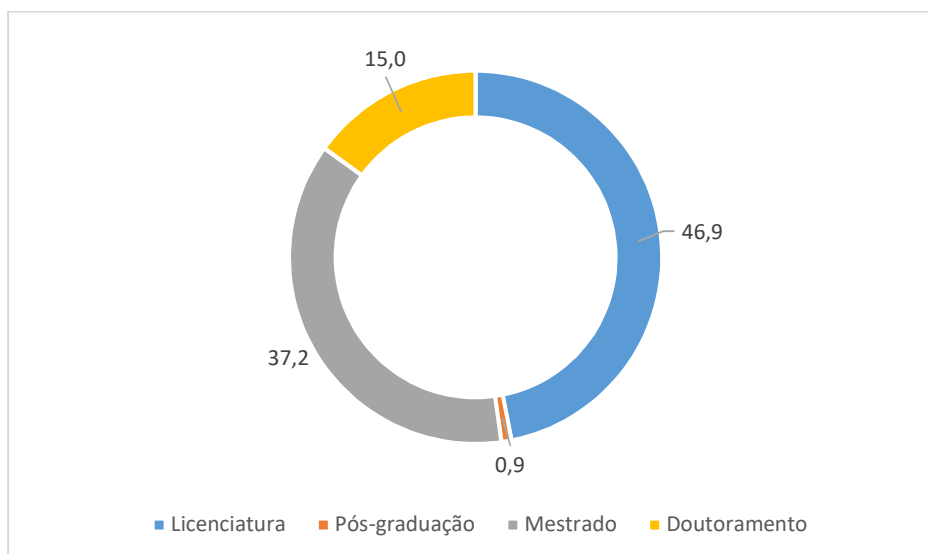
	n	%
18-25	78	56,5
26-35	21	15,2
36-45	20	14,5
46-55	15	10,9
56-70	4	2,9

No que respeita ao *Grau académico* frequentado pelos estudantes, a maior percentagem de participação é dos *Estudantes de Licenciatura* (**46,9%**), seguida da participação dos *Estudantes de Mestrado* (**37,2%**). Relativamente ao 3.^o ciclo, a percentagem é de **15,0 %**, evidenciando um ligeiro aumento da colaboração dos estudantes de *Doutoramento* relativamente a 2018. Também no caso dos estudantes de *Mestrado*, a participação aumentou ligeiramente.

Tabela 5: Grau académico (n e %)

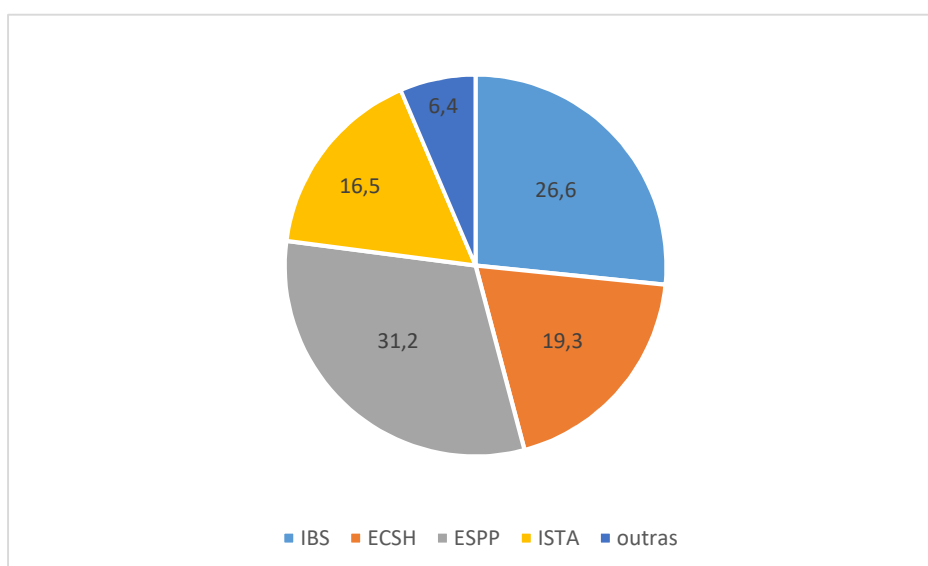
	n	%
Licenciatura	53	46,9
Pós-graduação	1	0,9
Mestrado	42	37,2
Doutoramento	17	15,0

Gráfico 3: Grau académico (%)



A área científica com maior percentagem de respondentes é a área de *Sociologia e Políticas Públicas* (**31,2%**), seguida da área de *Gestão* (**26,6%**).

Gráfico 4: Área científica/Escola de proveniência (%)

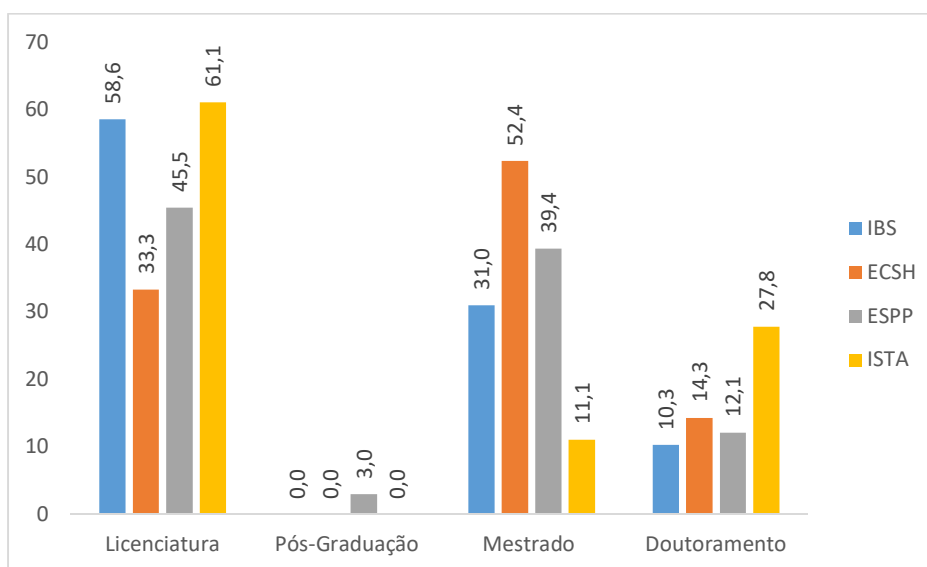


Analisada a área científica predominante em cada grau académico, verifica-se que, no caso dos *Estudantes de Licenciatura*, a maior percentagem de respondentes pertence à *Escola de Tecnologias e Arquitetura* (**61,1%**), seguida da *Escola de Gestão* (**58,6%**). No caso do 2.º ciclo, a área científica mais presente é a que corresponde à *Escola de Ciências Sociais e Humanas* (**52,4%**) e do 3.º ciclo, a *Escola de Tecnologias e Arquitetura* (**27,8%**).

Tabela 6: Área científica/Escola de proveniência dos estudantes por grau académico (n e %)

	IBS		ECSH		ESPP		ISTA	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Licenciatura	17	58,6	7	33,3	15	45,5	11	61,1
Pós-Graduação	0	0,0	0	0,0	1	3,0	0	0,0
Mestrado	9	31,0	11	52,4	13	39,4	2	11,1
Doutoramento	3	10,3	3	14,3	4	12,1	5	27,8

Gráfico 4: Área científica/Escola de proveniência dos estudantes por grau académico (%)

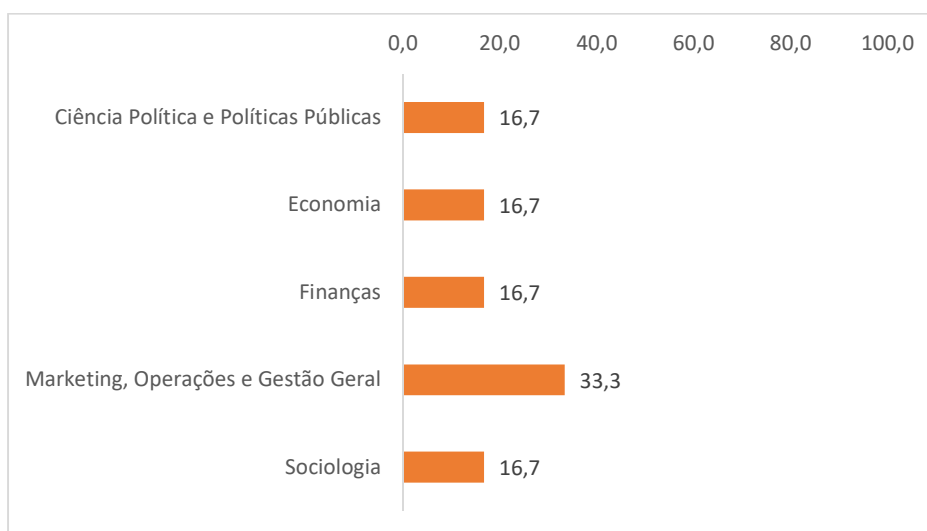


Relativamente aos *Docentes*, a distribuição por *Departamentos* inclui cinco Departamentos, metade dos representados no ano passado. O Departamento que apresenta maior percentagem de participação é o *Departamento de Marketing, Operações e Gestão Geral*, com **33,3%**.

Tabela 7: Departamento de proveniência dos docentes (n e %)

	n	%
Ciência Política e Políticas Públicas	1	16,7
Economia	1	16,7
Finanças	1	16,7
Marketing, Operações e Gestão Geral	2	33,3
Sociologia	1	16,7

Gráfico 5: Departamento de proveniência dos docentes (%)



Responderam ao inquérito 12 *Investigadores*, sendo o *CIES-IUL* (Centro de Investigação e Estudos de Sociologia) que apresenta a maior percentagem de participação: **66,7%**.

Tabela 8: Unidade de Investigação de proveniência dos investigadores (n e %)

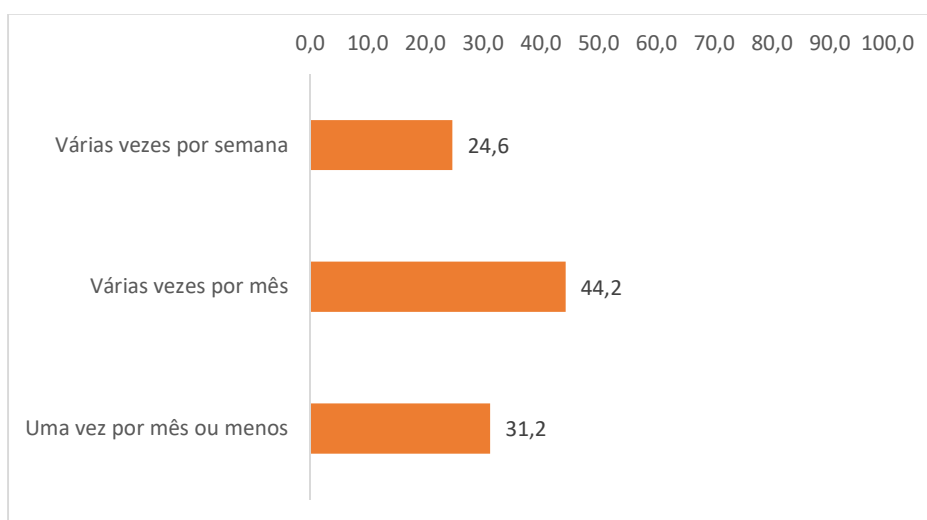
	n	%
BRU-IUL	1	8,3
CIES-IUL	8	66,7
CIS-IUL	1	8,3
DINÂMIA'CET -IUL	1	8,3
ISTAR-IUL	1	8,3

Quanto à frequência de utilização da Biblioteca, **44,2%** dos respondentes visita o serviço *Várias vezes por mês*. As periodicidades *Várias vezes por semana* e *Uma vez por mês ou menos* apresentam, respetivamente, **24,6%** e **31,2%**.

Tabela 9: Frequência de utilização (n e %)

	n	%
Várias vezes por semana	34	24,6
Várias vezes por mês	61	44,2
Uma vez por mês ou menos	43	31,2

Gráfico 6: Frequência de utilização (%)



Cruzando a variável *Frequência de utilização* com as variáveis de caracterização, verifica-se que o grupo que com mais frequência utiliza os serviços é o grupo *Pessoal não Docente* (**3,00**) seguido do grupo *Docente* (**2,57**).

Pelo segundo ano consecutivo que os utilizadores internos frequentam mais assiduamente a Biblioteca do ISCTE-IUL (**2,08**) que os utilizadores não pertencentes à comunidade ISCTE-IUL (**1,91**).

A faixa etária mais frequente no uso da Biblioteca corresponde ao período entre os 36 e 45 anos (**2,40**).

Relativamente ao *Grau académico*, são os *Estudantes de Mestrado* (**2,19**) que acedem mais frequentemente aos serviços.

No que se refere à área científica do curso, os estudantes provenientes da *Escola de Ciências Sociais e Humanas* apresentam uma média de uso mais elevada (**2,29**), seguidos dos estudantes da *Escola de Sociologia e Políticas Públicas* (**2,21**).

Quanto aos *Docentes*, não existe termo de comparação uma vez que todos pertencem à *Escola de Sociologia e Políticas Públicas*.

Na categoria de *Investigador*, os respondentes oriundos da *Escola de Tecnologias e Arquitetura* são os que mais frequentam a Biblioteca (**3,00**).

Questionário à Satisfação dos Utilizadores e ao Impacto dos serviços - 2019
Apresentação de resultados

Tabela 10: Frequência de utilização segundo as variáveis de caracterização (n, % e \bar{x})

		Várias vezes por semana		Várias vezes por mês		Uma vez por mês ou menos		\bar{x}
		n	%	n	%	n	%	
Categoria de utilizador	Pessoal não docente	0	0,0	0	0,0	2	100,0	3,00
	Docente	0	0,0	3	42,9	4	57,1	2,57
	Estudante	32	28,1	51	44,7	31	27,2	1,99
	Investigador	1	8,3	6	50,0	5	41,7	2,33
Pertença institucional	ISCTE-IUL	29	22,8	59	46,5	39	30,7	2,08
	Outra instituição	5	45,5	2	18,2	4	36,4	1,91
Género	Feminino	18	20,7	41	47,1	28	32,2	2,11
	Masculino	16	31,4	20	39,2	15	29,4	1,98
Idade (Intervalos)	18-25	26	33,3	33	42,3	19	24,4	1,91
	26-35	4	19,0	9	42,9	8	38,1	2,19
	36-45	2	10,0	8	40,0	10	50,0	2,40
	46-55	1	6,7	9	60,0	5	33,3	2,27
	56-70	1	25,0	2	50,0	1	25,0	2,00
Grau frequentado	Licenciatura	19	35,8	22	41,5	12	22,6	1,87
	Pós-graduação	1	100,0	0	0,0	0	0,0	1,00
	Mestrado	7	16,7	20	47,6	15	35,7	2,19
	Doutoramento	5	29,4	8	47,1	4	23,5	1,94
Estudante (por escola)	IBS	10	34,5	14	48,3	5	17,2	1,83
	ECSH	1	4,8	13	61,9	7	33,3	2,29
	ESPP	6	17,6	15	44,1	13	38,2	2,21
	ISTA	10	55,6	6	33,3	2	11,1	1,56
Docente (por escola)	IBS	0	0,0	0	0,0	0	0,0	--
	ECSH	0	0,0	0	0,0	0	0,0	--
	ESPP	0	0,0	1	100,0	0	0,0	2,00
	ISTA	0	0,0	0	0,0	0	0,0	--
Investigador (por escola)	IBS	0	0,0	1	100,0	0	0,0	2,00
	ECSH	0	0,0	0	0,0	0	0,0	--
	ESPP	1	12,5	4	50,0	3	37,5	2,25
	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* (**82,6%**). O *Empréstimo Domiciliário* apresenta o valor de **61,5%** e o *Empréstimo local* de **46,2%**.

Sem considerar as atividades de dinamização e extensão cultural, o serviço de *Empréstimo interbibliotecas* é o menos utilizado pelos inquiridos (**97,5%** não usa este serviço).

Tabela 11: Utilização dos serviços (n e %)

	Utiliza		Não utiliza	
	n	%	n	%
Atendimento	76	82,6	16	17,4
Empréstimo local	48	46,2	56	53,8
Referência e pesquisa	33	34,7	62	65,3
Empréstimo domiciliário	59	61,5	37	38,5
Empréstimo interbibliotecas	3	2,5	119	97,5
Salas para trabalho de grupo	36	32,4	75	67,6
Fotocopiadoras (self-service)	10	8,3	111	91,7
Formação (Apresentação da Biblioteca)	8	7,0	107	93,0
Formação (Bases de dados, Repositório,...)	22	20,0	88	80,0
Banco de ofertas Monografias	8	6,8	109	93,2
Banco de ofertas Publicações Periódicas	11	9,6	104	90,4
Exposições Bibliográficas Temáticas	12	10,6	101	89,4
Conversas da Biblioteca e/ou Leituras do Mundo	3	2,5	115	97,5
Livro do Mês	2	1,8	112	98,2
Arte na Biblioteca	14	12,3	100	87,7

Questionário à Satisfação dos Utilizadores e ao Impacto dos serviços - 2019
Apresentação de resultados

Tabela 12: Satisfação com os serviços (n e %)

	Insatisfeito		Pouco satisfeito		Satisfeito		Muito satisfeito	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Atendimento	3	2,5	20	16,5	41	33,9	57	47,1
Empréstimo local	1	1,3	3	3,8	34	43,0	41	51,9
Referência e pesquisa	1	1,4	4	5,6	31	43,1	36	50,0
Empréstimo domiciliário	0	0,0	7	7,2	25	25,8	65	67,0
Empréstimo interbibliotecas	1	5,9	3	17,6	5	29,4	8	47,1
Salas para trabalho de grupo	5	8,5	16	27,1	24	40,7	14	23,7
Fotocopiadoras (self-service)	3	12,5	3	12,5	9	37,5	9	37,5
Formação (Apresentação da Biblioteca)	1	3,4	1	3,4	11	37,9	16	55,2
Formação (Bases de dados, Repositório,...)	0	0,0	5	11,1	19	42,2	21	46,7
Banco de ofertas Monografias	0	0,0	3	10,0	13	43,3	14	46,7
Banco de ofertas Publicações Periódicas	0	0,0	5	15,2	14	42,4	14	42,4
Exposições Bibliográficas Temáticas	0	0,0	3	8,6	20	57,1	12	34,3
Conversas da Biblioteca e/ou Leituras do Mundo	0	0,0	2	10,5	10	52,6	7	36,8
Livro do Mês	0	0,0	3	13,0	8	34,8	12	52,2
Arte na Biblioteca	1	2,7	6	16,2	9	24,3	21	56,8

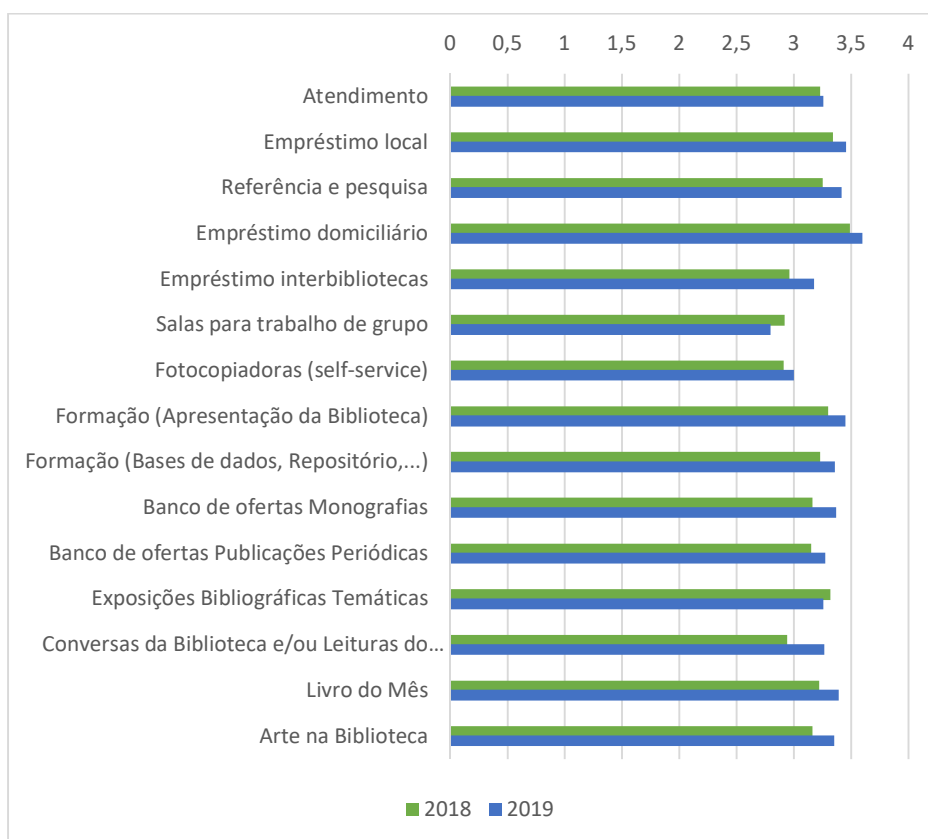
Relativamente ao nível de satisfação, a diferença entre o valor máximo (*Empréstimo domiciliário: 3,46*) e valor mínimo (*Salas para trabalho de grupo 2,80*) é pouco acentuada.

Com exceção dos valores referentes aos serviços *Salas para trabalho de grupo* e *Exposições Bibliográficas Temáticas*, todos os valores referentes ao nível de satisfação aumentaram ligeiramente em relação a 2018.

Tabela 13: Índice de satisfação com os serviços 2018-2019 (\bar{x})

	2018	2019
Atendimento	3,23	3,26
Empréstimo local	3,34	3,46
Referência e pesquisa	3,25	3,42
Empréstimo domiciliário	3,49	3,60
Empréstimo interbibliotecas	2,96	3,18
Salas para trabalho de grupo	2,92	2,80
Fotocopiadoras (self-service)	2,91	3,00
Formação (Apresentação da Biblioteca)	3,30	3,45
Formação (Bases de dados, Repositório, ...)	3,23	3,36
Banco de Ofertas Monografias	3,16	3,37
Banco de Ofertas Publicações Periódicas	3,15	3,27
Exposições Bibliográficas Temáticas	3,32	3,26
Conversas da Biblioteca	2,94	3,26
Livro do Mês	3,22	3,39
Arte na Biblioteca	3,16	3,35

Gráfico 7: Índice de satisfação com os serviços 2018-2019 (\bar{x})



Cruzando o *Índice de satisfação com os serviços* e as variáveis de caracterização, resulta que a categoria mais satisfeita corresponde à categoria *Docente* (**3,51**), seguida da categoria *Investigador* (**3,48**).

Relativamente à *Pertença institucional*, os respondentes oriundos de *Outra instituição* afirmam-se mais satisfeitos (**3,97**) que os do *ISCTE-IUL* (**3,29**).

No tocante ao *Género* é o *Masculino* que apresenta a média de satisfação de valor mais alto (**3,35**).

A faixa etária que revela maior nível de satisfação situa-se entre os *56 e os 70 anos* (**3,71**).

Entre os ciclos de ensino, os estudantes de *Doutoramento* encontram-se mais satisfeitos (**3,45**); menos satisfeitos estão os estudantes de *Pós-Graduação* (**3,00**).

Da *Área Científica de Sociologia e Políticas Públicas* provêm os estudantes que se mostram mais satisfeitos com os serviços (**3,39**), imediatamente seguidos dos estudantes da *Escola Tecnologias e Arquitetura* (**3,37**).

Da diferente forma, são os *Investigadores* pertencentes essa Escola que apresentam o maior índice de satisfação (**3,80**).

Tabela 14: : Índice de satisfação com os serviços segundo as variáveis de caracterização (\bar{x})

		\bar{x}
Categoria de utilizador	Pessoal não docente	3,10
	Docente	3,51
	Estudante	3,29
	Investigador	3,48
Pertença institucional	ISCTE-IUL	3,29
	Outra instituição	3,97
Género	Feminino	3,31
	Masculino	3,35
Idade: intervalos	18-25	3,23
	26-35	3,38
	36-45	3,31
	46-55	3,65
	56-70	3,71
Grau académico	Licenciatura	3,24
	Pós-graduação	3,00
	Mestrado	3,30
	Doutoramento	3,45
Estudantes por escola	IBS	3,14
	ECSH	3,19
	ESPP	3,39
	ISTA	3,37
Docentes por escola	IBS	--
	ECSH	--
	ESPP	4,00
	ISTA	-
Investigadores por escola	IBS	3,71
	ECSH	--
	ESPP	3,42
	ISTA	3,80

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 15: Correlação entre o índice de satisfação com os serviços e a idade

		Resultados
Idade	Correlação de Pearson	0,247**
	Sig. (bilateral)	0,004
	n	133

** . 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 (**3,43**).

Tabela 16: Índice de satisfação com os serviços segundo a frequência de utilização (\bar{x})

	\bar{x}
Várias vezes por semana	3,32
Várias vezes por mês	3,26
Uma vez por mês ou menos	3,43

A média de satisfação global com os serviços e atividades é de **3,34**. No ano de 2018, o valor apurado foi de 3,20.

3. Recursos de Informação

O *Repositório ISCTE-IUL* apresenta-se como o recurso de informação mais utilizado (**70,07%**), seguido das *Monografias (Livros)* (**58,4%**) e do *Catálogo Bibliográfico* (**56,8%**).

Os recursos menos utilizados são o *Facebook da Biblioteca* (**0,8%**) e a *Lista Quinzenal das últimas aquisições* (**2,6**).

Tabela 17: Utilização dos recursos de informação (n e %)

	Utiliza		Não utiliza	
	n	%	n	%
Monografias (Livros)	59	58,4	42	41,6
Periódicos (Revistas)	22	21,4	81	78,6
Obras de referência (Dicionários, Enciclopédias, etc.)	29	27,1	78	72,9
Catálogo bibliográfico	54	56,8	41	43,2
Bases de dados especializadas	34	33,7	67	66,3
B-on	53	54,1	45	45,9
Página de Internet	46	48,9	48	51,1
Repositório ISCTE-IUL	65	70,7	27	29,3
Cadernos Temáticos na Web	6	5,1	111	94,9
BiblioNews - Newsletter da Biblioteca	17	15,3	94	84,7
Listagem quinzenal das últimas aquisições	3	2,6	113	97,4
Facebook da Biblioteca	1	0,8	125	99,2

Todos os recursos de informação se encontram mais bem cotados no ano de 2019 quando comparados a 2018.

Quanto à satisfação com os recursos de informação, verifica-se que o item *Cadernos Temáticos na Web* (**3,74**) é o mais bem cotado; ao invés o *Facebook da Biblioteca* é o recurso considerado menos satisfatório (**3,36**).

Questionário à Satisfação dos Utilizadores e ao Impacto dos serviços - 2019
Apresentação de resultados

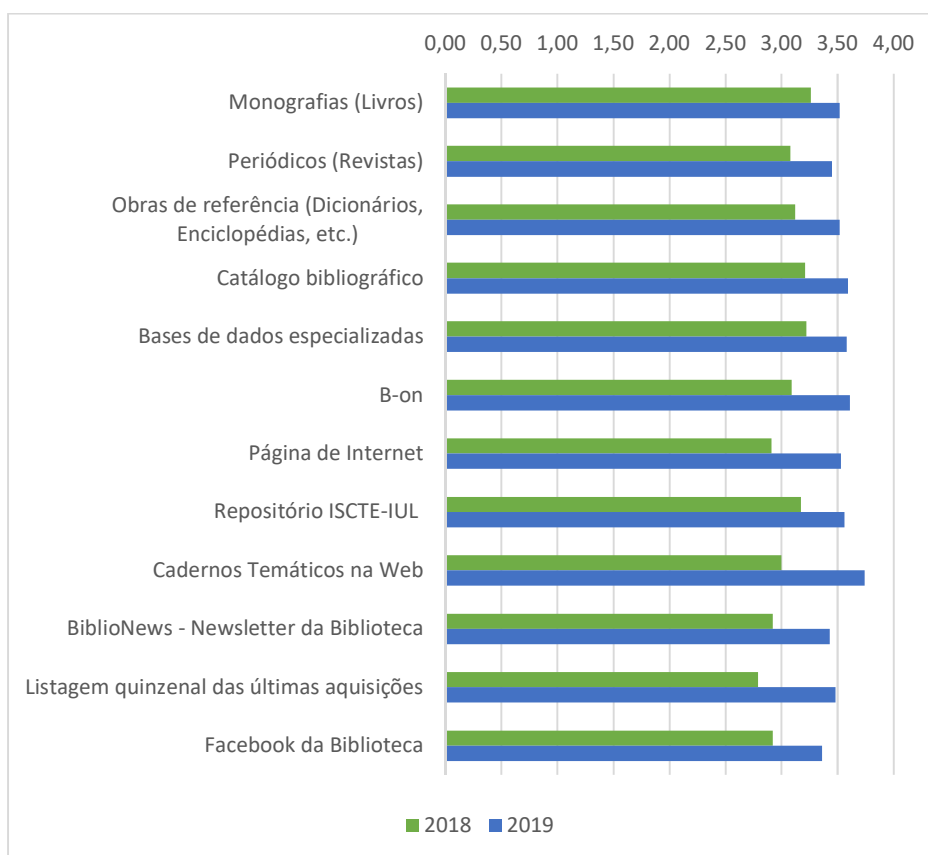
Tabela 18: Satisfação com os recursos de informação (n e %)

	Insatisfeito		Pouco satisfeito		Satisfeito		Muito satisfeito	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Monografias (Livros)	1	1,1	0	0,0	42	44,7	51	54,3
Periódicos (Revistas)	0	0,0	0	0,0	31	55,4	25	44,6
Obras de referência (Dicionários, Enciclopédias, etc.)	0	0,0	0	0,0	28	48,3	30	51,7
Catálogo bibliográfico	0	0,0	0	0,0	39	40,6	57	59,4
Bases de dados especializadas	0	0,0	0	0,0	28	41,8	39	58,2
B-on	0	0,0	0	0,0	35	38,9	55	61,1
Página de Internet	0	0,0	0	0,0	41	47,1	46	52,9
Repositório ISCTE-IUL	0	0,0	0	0,0	48	44,4	60	55,6
Cadernos Temáticos na Web	0	0,0	0	0,0	6	26,1	17	73,9
BiblioNews - Newsletter da Biblioteca	0	0,0	0	0,0	24	57,1	18	42,9
Listagem quinzenal das últimas aquisições	0	0,0	0	0,0	12	52,2	11	47,8
Facebook da Biblioteca	0	0,0	0	0,0	7	63,6	4	36,4

Tabela 19: Índice de satisfação com os recursos de informação 2018-2019 (\bar{x})

	2018	2019
Monografias (Livros)	3,26	3,52
Periódicos (Revistas)	3,08	3,45
Obras de referência (Dicionários, Enciclopédias, etc.)	3,12	3,52
Catálogo bibliográfico	3,21	3,59
Bases de dados especializadas	3,22	3,58
B-on	3,09	3,61
Página de Internet	2,91	3,53
Repositório ISCTE-IUL	3,17	3,56
Cadernos Temáticos na Web	3,00	3,74
BiblioNews - Newsletter da Biblioteca	2,92	3,43
Listagem quinzenal das últimas aquisições	2,79	3,48
Facebook da Biblioteca	2,92	3,36

Gráfico 8: Índice de satisfação com os recursos de informação (\bar{x})



Cruzando estes valores com as variáveis de caracterização, conclui-se que são os *Docentes* (**3,51**) os mais satisfeitos com os recursos de informação colocados à disposição.

Os *utilizadores pertencentes ao ISCTE-IUL* (**3,29**) apresentam um índice de satisfação com os recursos inferior aos *utilizadores provenientes de outras instituições* (**3,97**).

Quanto ao *Género*, o *Feminino* apresenta uma média de satisfação de **3,31** e o *Masculino* de **3,35**.

O intervalo de idade com maior nível de satisfação é o correspondente à faixa etária dos *56 a 70 anos* (**3,71**).

No que se refere ao *Grau académico*, os estudantes de *Doutoramento* manifestam maior agrado (**3,45**), seguidos dos estudantes de *Mestrado* (**3,30**).

A *Área científica* do ISCTE-IUL com índice mais elevado é a de *Sociologia e Políticas Públicas* (**3,39**), seguida da área de *Tecnologias e Arquitetura* (**3,37**).

No caso da categoria *Investigador* são, igualmente, os oriundos da área de *Tecnologias e Arquitetura* (**3,80**) os que se afirmam mais satisfeitos.

Tabela 20: Índice de satisfação com os recursos de informação segundo as variáveis de caracterização (\bar{x})

		\bar{x}
Categoria de utilizador	Pessoal não docente	3,10
	Docente	3,51
	Estudante	3,29
	Investigador	3,48
Pertença institucional	ISCTE-IUL	3,29
	Outra instituição	3,97
Género	Feminino	3,31
	Masculino	3,35
Idade: intervalos	18-25	3,23
	26-35	3,38
	36-45	3,31
	46-55	3,65
	56-70	3,71
Grau académico	Licenciatura	3,24
	Pós-graduação	3,00
	Mestrado	3,30
	Doutoramento	3,45
Estudantes por escola	IBS	3,14
	ECSH	3,19
	ESPP	3,39
	ISTA	3,37
Docentes por escola	IBS	--
	ECSH	--
	ESPP	4,00
	ISTA	-
Investigadores por escola	IBS	3,71
	ECSH	--
	ESPP	3,42
	ISTA	3,80

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, ainda que menos acentuadamente neste caso.

Tabela 21: Correlação entre o Índice de satisfação com os recursos de informação e a idade

		Resultados
Idade	Correlação de Pearson	-0,100**
	Sig. (bilateral)	0,264
	n	127

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

Os utilizadores mais frequentes são os mais satisfeitos com os recursos de informação (**3,57**). Os utilizadores que frequentam a Biblioteca *Uma vez por mês ou menos* são os menos satisfeitos com os serviços que a mesma disponibiliza (**3,45**).

Tabela 22: Índice de satisfação com os recursos de informação segundo a frequência de utilização (\bar{x})

	\bar{x}
Várias vezes por semana	3,57
Várias vezes por mês	3,54
Uma vez por mês ou menos	3,45

A média global de satisfação com os recursos de informação é de **3,53**. A média apurada no ano de 2018 foi de 3,05.

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 23: Satisfação com as instalações (n e %)

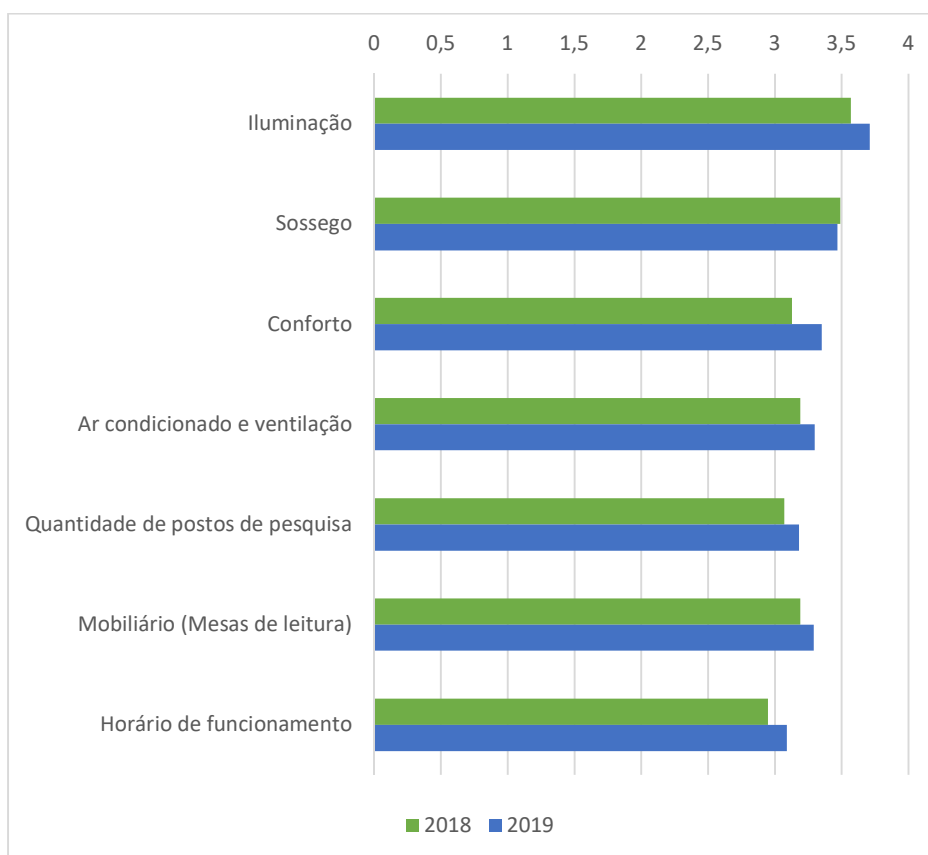
	Insatisfeito		Pouco satisfeito		Satisfeito		Muito satisfeito	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Iluminação	0	0,0	3	2,2	34	24,8	100	73,0
Sossego	1	0,7	5	3,7	59	43,4	71	52,2
Conforto	2	1,5	15	10,9	53	38,7	67	48,9
Ar condicionado e ventilação	4	2,9	12	8,7	60	43,5	62	44,9
Quantidade de postos de pesquisa	5	3,6	26	19,0	46	33,6	60	43,8
Mobiliário (Mesas de leitura)	4	2,9	22	15,9	42	30,4	70	50,7
Horário de funcionamento	10	7,2	24	17,4	47	34,1	57	41,3

A *Iluminação* continua a ser o ponto com maior grau de satisfação (**3,71**); o parâmetro *Sossego* (**3,47**), é o único que decresce muito ligeiramente relativamente a 2018. (respetivamente, mais 0,08 e 0,19). O *Horário de funcionamento* regista uma melhoria na avaliação (**3,09**), numa tendência já constatada no ano anterior.

Tabela 24: Índice de satisfação com as instalações 2018-2019 (\bar{x})

	2018	2019
Iluminação	3,57	3,71
Sossego	3,49	3,47
Conforto	3,13	3,35
Ar condicionado e ventilação	3,19	3,30
Quantidade de postos de pesquisa	3,07	3,18
Mobiliário (Mesas de leitura)	3,19	3,29
Horário de funcionamento	2,95	3,09

Gráfico 9: Índice de satisfação com as instalações 2018-2019 (\bar{x})



Relacionando o *Índice de satisfação com as instalações* com as variáveis de caracterização, os *Investigadores* (**3,39**) 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 (**3,67**).

Os utilizadores do *Género Masculino* (**3,41**) afirmam estar mais agradados com as instalações.

Relativamente à faixa etária, a que expressa opinião mais favorável situa-se entre os 46 e 55 anos (**3,52**).

No que se refere ao *Grau Académico*, os estudantes de *Doutoramento* apresentam maior nível de satisfação (**3,38**).

No que respeita aos estudantes, a *Área científica de Tecnologias e Arquitetura* (**3,38**) apresenta o maior valor de satisfação com as instalações.

Os *Investigadores* mais agradados com este aspeto pertencem à *IBS* (**4,00**).

Tabela 25: Índice de satisfação com as instalações segundo as variáveis de caracterização (\bar{x})

		\bar{x}
Categoria de utilizador	Pessoal não docente	3,14
	Docente	3,37
	Estudante	3,33
	Investigador	3,39
Pertença institucional	ISCTE-IUL	3,31
	Outra instituição	3,67
Género	Feminino	3,30
	Masculino	3,41
Idade: intervalos	18-25	3,33
	26-35	3,36
	36-45	3,21
	46-55	3,52
	56-70	3,50
Grau académico	Licenciatura	3,32
	Pós-graduação	3,14
	Mestrado	3,34
	Doutoramento	3,38
Estudantes por escola	IBS	3,17
	ECSH	3,32
	ESPP	3,36
	ISTA	3,38
Docentes por escola	IBS	--
	ECSH	--
	ESPP	2,86
	ISTA	--
Investigadores por escola	IBS	4,00
	ECSH	--
	ESPP	3,29
	ISTA	3,43

A correlação de *Idade* é novamente positiva.

Tabela 26: Correlação entre o índice de satisfação com as instalações e a idade

		Resultados
Idade	Correlação de Pearson	-0,067**
	Sig. (bilateral)	0,437
	n	138

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

Tal como nos anos anteriores, os utilizadores que menos frequentam a Biblioteca são os que se afirmam mais satisfeitos (**3,40**).

Tabela 27: Índice de satisfação com as instalações segundo frequência de utilização (\bar{x})

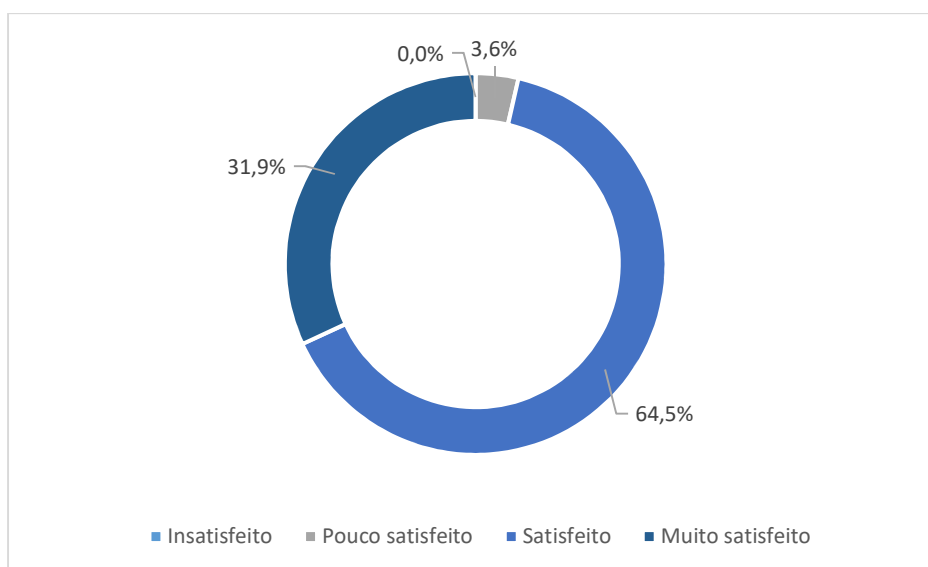
	\bar{x}
Várias vezes por semana	3,39
Várias vezes por mês	3,28
Uma vez por mês ou menos	3,40

A média de satisfação global com as instalações é de **3,35**. A média apurada no ano de 2018 foi de 3,18.

5. Satisfação global

No que respeita ao nível de satisfação global **3,6%** dos inquiridos encontram-se *Pouco satisfeitos*. **64,5%** estão *Satisfeitos* e **31,9%** *Muito satisfeitos*, totalizando **96,4%**; em relação ao ano de 2018, verifica-se um aumento na percentagem de utilizadores satisfeitos e dos utilizadores muito satisfeitos (no total, 7,9%).

Gráfico 10: Satisfação global (%)



Cruzando o *Índice de satisfação global* com as variáveis de caracterização, os *Investigadores* e o *Pessoal não docente* revelam-se mais satisfeitos (**3,50**).

O mesmo ocorre no caso dos utilizadores provenientes de *Outra instituição* (**3,55**).

Quanto ao *Género*, o *Masculino* afirma-se mais satisfeito (**3,43**).

A idade mais satisfeita reporta ao intervalo entre os *56 e os 70 anos* (**3,50**).

Relativamente ao *Grau académico*, são os estudantes de *Licenciatura* e os estudantes de *Mestrado* os mais satisfeitos (**3,26**).

No que se refere à *Área Científica*, são os estudantes dos cursos pertencentes à *Escola de Tecnologias e Arquitetura*, que apresentam a média mais elevada (**3,39**).

Quanto às *Unidades de Investigação* os *Investigadores* pertencentes à *Área Científica de Gestão* apresentam uma média superior (**4,00**).

Tabela 28: Índice de satisfação global segundo as variáveis de caracterização (\bar{x})

		\bar{x}
Categoria de utilizador	Pessoal não docente	3,50
	Docente	3,43
	Estudante	3,25
	Investigador	3,50
Pertença institucional	ISCTE-IUL	3,26
	Outra instituição	3,55
Género	Feminino	3,20
	Masculino	3,43
Idade: intervalos	18-25	3,23
	26-35	3,33
	36-45	3,25
	46-55	3,47
	56-70	3,50
Grau académico	Licenciatura	3,26
	Pós-graduação	3,00
	Mestrado	3,26
	Doutoramento	3,18
Estudantes por escola	IBS	3,03
	ECSH	3,29
	ESPP	3,26
	ISTA	3,39
Docentes por escola	IBS	--
	ECSH	--
	ESPP	3,00
	ISTA	--
Investigadores por escola	IBS	4,00
	ECSH	--
	ESPP	3,50
	ISTA	3,00

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

Tabela 29: Correlação entre o índice de satisfação global e a idade

		Resultados
Idade	Correlação de Pearson	0,140
	Sig. (bilateral)	0,101
	n	138

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

Quem frequenta a Biblioteca menos vezes encontra-se mais satisfeito (**3,37**).

Tabela 30: Índice de satisfação global segundo a frequência de utilização (\bar{x})

	\bar{x}
Várias vezes por semana	3,35
Várias vezes por mês	3,18
Uma vez por mês ou menos	3,37

A média de satisfação global é de **3,30**. A média apurada no ano de 2018 foi de 3,15.

6. Utilização de recursos eletrónicos

Os recursos eletrónicos de informação mais utilizados são o *Repositório ISCTE-IUL* (**65,9%**), a *B-On* (**57,3%**) e o *Catálogo bibliográfico* (**47,8%**).

Tabela 31: Utilização de recursos de informação eletrónicos (n e %)

	Não utiliza		Utiliza	
	n	%	n	%
ABI/INFORM Complete	132	95,7	6	4,3
B-on	59	42,8	79	57,2
Bloomberg	132	95,7	6	4,3
Catálogo bibliográfico	72	52,2	66	47,8
EconLit	137	99,3	1	0,7
EDS - EBSCO Discovery Service	126	91,3	12	8,7
EIKON (Datastream)	138	100,0	0	0,0
Hospitality & Tourism Complete	137	99,3	1	0,7
ICPSR - Inter-university Consortium for Political and Social Research	137	99,3	1	0,7
IFRS - International Financial Reporting Standards	133	96,4	5	3,6
JSTOR - Arts & Sciences II	121	87,7	17	12,3
PsycArticles	121	87,7	17	12,3
PsycINFO	126	91,3	12	8,7
Psychology and Behavioral Sciences Collection	129	93,5	9	6,5%
Repositório ISCTE-IUL	47	34,1	91	65,9
SCOPUS	101	73,2	37	26,8
Web of Science	98	71,0	40	29,0
Zentralblatt MATH (ZbMATH)	138	100,0	0	0,0
Outros	111	80,4	27	19,6

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 sua análise resulta que os recursos eletrónicos mais consultados pelos *Docentes* são a *Web of Science* (**15,4%**) e a *Scopus* (**13,5%**). Quanto aos *Investigadores*, é a *JSTOR* o recurso que mais usam (**29,4%**), seguido da *Scopus* (**24,3%**). No caso dos estudantes, a maior percentagem de utilização é de outros recursos eletrónicos. Daqueles que a Biblioteca do ISCTE-IUL coloca à sua disposição, a *PsycArticles* (**82,4%**) surge em primeiro lugar, seguido do *Repositório ISCTE-IUL* (**82,0%**).

Tabela 32: Utilização de recursos de informação eletrónicos segundo a categoria de utilizador (%)

	Pessoal não			
	docente	Docente	Estudante	Investigador
	%	%	%	%
B-on	2,5	6,3	79,7	11,4
Catálogo bibliográfico	1,5	10,8	73,8	13,8
JSTOR - Arts & Sciences II	0,0	11,8	58,8	29,4
PsycArticles	5,9	0,0	82,4	11,8
Repositório ISCTE-IUL	1,1	5,6	82,0	11,2
SCOPUS	2,7	13,5	59,5	24,3
Web of Science	0,0	15,4	61,5	23,1
Outros	0,0	0,0	96,3	3,7

Por *grau de ensino*, os estudantes de *Licenciatura* servem-se, sobretudo, da *B-On* (**39,7%**) e, em segundo lugar, do *Repositório ISCTE-IUL* (**37,5%**). Os estudantes de *Mestrado* preferem a *PsycArticles* (**50,0%**). Os *Doutorandos* acedem à *Socups* e à *Web of Science*, na mesma percentagem de utilização (**50,0%**).

Questionário à Satisfação dos Utilizadores e ao Impacto dos serviços - 2019
Apresentação de resultados

Tabela 33: Utilização de recursos de informação eletrónicos segundo o grau académico (%)

	Licenciatura	Pós-graduação	Mestrado	Doutoramento
	%	%	%	%
B-on	39,7	1,6	44,4	14,3
Catálogo bibliográfico	40,4	2,1%	34,0	23,4
JSTOR - Arts & Sciences II	30,0	0,0	30,0	40,0
PsycArticles	35,7	0,0	50,0	14,3
Repositório ISCTE-IUL	37,5	1,4	43,1	18,1
SCOPUS	9,1	0,0	40,9	50,0
Web of Science	12,5	0,0	37,5	50,0
Outros	50,0	3,8	30,8	15,4

7. Impacto dos Serviços

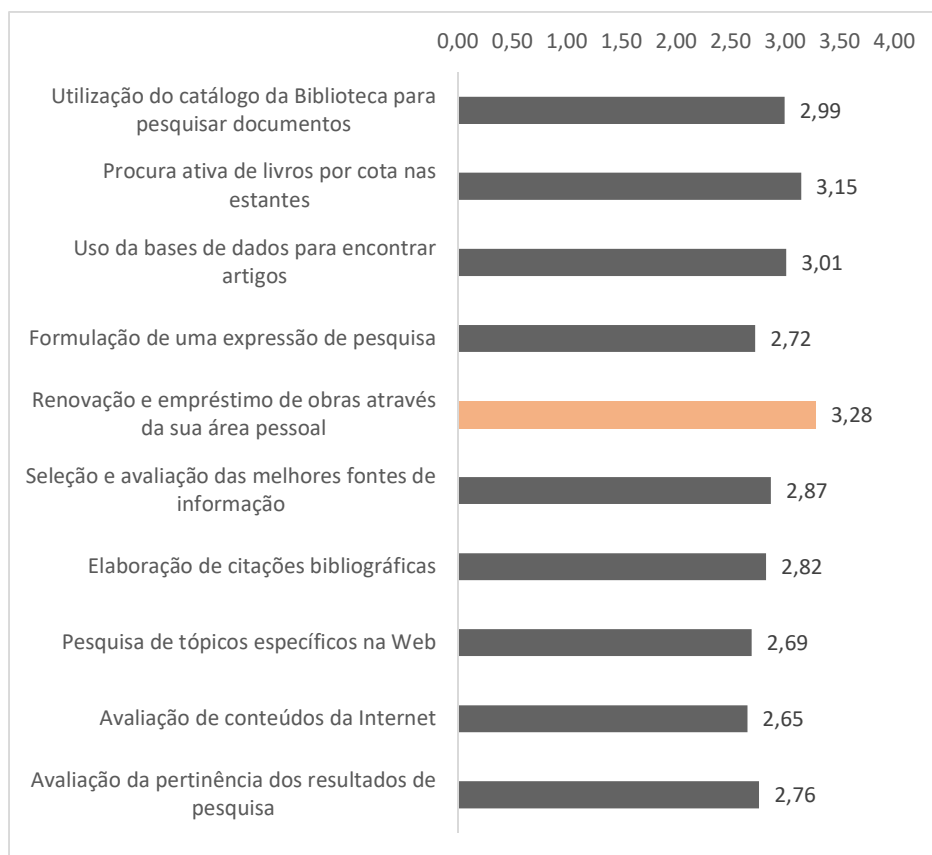
No que se refere ao impacto, inquire-se o conjunto de utilizadores relativamente ao modo como avaliam o contributo dos serviços para o aumento da autoconfiança no que se refere à aquisição e/ou consolidação de competências de literacia de informação e literacia digital. A média global apurada é de **2,89**. A média verificada no ano de 2018 foi de 2,88.

O aspeto mais valorizado relaciona-se com a *Renovação do empréstimo de obras através da área pessoal* (**3,28**). O item menos valorizado corresponde a *Avaliação de conteúdos na Internet* (**2,65**).

Tabela 34: Contributo dos serviços da Biblioteca para a autoconfiança do utilizador na aquisição de competências (n, % e \bar{x})

	Não contribui		Contribui pouco		Contribui		Contribui muito		\bar{x}
	n	%	n	%	n	%	n	%	
Utilização do catálogo da Biblioteca para pesquisar documentos	15	11,5	15	11,5	57	43,5	44	33,6	2,99
Procura ativa de livros por cota nas estantes	6	4,6	20	15,3	54	41,2	51	38,9	3,15
Uso das bases de dados para encontrar artigos	12	9,2	15	11,5	63	48,5	40	30,8	3,01
Formulação de uma expressão	15	11,5	35	26,9	51	39,2	29	22,3	2,72
Renovação do empréstimo de obras através da sua área pessoal	10	7,8	16	12,4	31	24,0	72	55,8	3,28
Seleção e avaliação das melhores fontes de informação	16	12,4	17	13,2	64	49,6	32	24,8 %	2,87
Elaboração de citações bibliográficas	16	12,4	24	18,6	56	43,4	33	25,6	2,82
Pesquisa de tópicos específicos na Web	21	16,3	24	18,6	58	45,0	26	20,2	2,69
Avaliação de conteúdos na Internet	20	15,5	33	25,6	48	37,2	28	21,7	2,65
Avaliação da pertinência dos resultados de pesquisa	17	13,2	26	20,2	57	44,2	29	22,5	2,76

Gráfico 11: Contributo dos serviços da Biblioteca para a autoconfiança do utilizador na aquisição de competências (\bar{x})



Cruzando este parâmetro com as variáveis de caracterização, os *Investigadores* (**3,13**), os *estudantes do ISCTE-IUL* (**2,92**), os *utilizadores incluídos na faixa etária 46 - 55 anos* (**3,17**), os *Doutorandos* e os *Mestrandos* (**2,91**), os *frequentadores pertencentes à Escola de Tecnologias e Arquitetura* no caso dos *Estudantes* (**3,08**), e à *IBS* no caso dos *Investigadores* (**3,60**) são os que consideram que os serviços da biblioteca mais contribuem para a sua autoconfiança na aquisição e/ou consolidação das competências elencadas.

Tabela 35: Índice do contributo dos serviços da Biblioteca para a autoconfiança do utilizador na aquisição de competências segundo as variáveis de caracterização (\bar{x})

		\bar{x}
Categoria de utilizador	Pessoal não docente	2,60
	Docente	2,99
	Estudante	2,86
	Investigador	3,13
Pertença institucional	ISCTE-IUL	2,92
	Outra instituição	2,19
Género	Feminino	2,81
	Masculino	3,04
Idade: intervalos	18-25	2,82
	26-35	2,98
	36-45	2,92
	46-55	3,17
	56-70	2,95
Grau académico	Licenciatura	2,83
	Pós-graduação	2,80
	Mestrado	2,91
	Doutoramento	2,91
Estudantes por escola	IBS	2,79
	ECSH	2,93
	ESPP	2,88
	ISTA	3,08
Docentes por escola	IBS	--
	ECSH	--
	ESPP	2,70
	ISTA	--
Investigadores por escola	IBS	3,60
	ECSH	--
	ESPP	3,05
	ISTA	2,80

O impacto percebido pelos utilizadores da Biblioteca foi igualmente cruzado com a *Frequência de utilização* da mesma. Verifica-se que aqueles que mais usam os serviços são também os que consideram o contributo para o aumento das suas competências superior (**2,97**).

Tabela 36: Índice do contributo dos serviços da Biblioteca para a autoconfiança do utilizador na aquisição de competências segundo a frequência de utilização (\bar{x})

	\bar{x}
Várias vezes por semana	2,97
Várias vezes por mês	2,96
Uma vez por mês ou menos	2,76

Relativamente à segunda questão sobre o impacto dos serviços, apela-se à circunscrição da avaliação a um momento de utilização da Biblioteca e pede-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 é de 3,23. O valor verificado no ano de 2018 foi de 3,11.

O aspeto mais valorizado foi exatamente uma das dimensões do bem-estar: a segurança (*Senti-me seguro*: **3,59**); o aspeto menos favorável refere-se ao impacto que a visita teve na *Melhoria das competências de pesquisa do utilizador* (**2,69**).

Questionário à Satisfação dos Utilizadores e ao Impacto dos serviços - 2019
Apresentação de resultados

Tabela 37: Relevância da experiência da última visita do utilizador (n, % e \bar{x})

	Nada relevante		Pouco relevante		Relevante		Muito relevante		\bar{x}
	n	%	n	%	n	%	n	%	
Acrescentou conhecimento ao que eu já sabia	6	4,5	11	8,3	54	40,6	62	46,6	3,29
Forneceu informação adequada ao meu estudo/trabalho	5	3,8	6	4,6	58	44,3	62	47,3	3,35
Melhorei as minhas competências de pesquisa	22	16,8	31	23,7	44	33,6	34	26,0	2,69
Ganhei tempo na elaboração do meu estudo/trabalho	8	6,0	19	14,3	63	47,4	43	32,3	3,06
As respostas que obtive dos funcionários foram ajustadas e úteis	13	9,8	12	9,0	50	37,6	58	43,6	3,15
Senti apoio na pesquisa que realizei	26	19,7	18	13,6	37	28,0	51	38,6	2,86
Fui tratado/a com equidade e simpatia	11	8,2	10	7,5	37	27,6	76	56,7	3,33
Senti-me confortável	2	1,5	7	5,2	41	30,6	84	62,7	3,54
Senti-me seguro/a	1	0,7	7	5,2	38	28,4	88	65,7	3,59
O ambiente do espaço permitiu concentrar-me no meu estudo/trabalho	6	4,5	6	4,5	45	33,6	77	57,5	3,44

Gráfico 12: Relevância da experiência da última visita do utilizador (\bar{x})



No que respeita a este parâmetro, e tendo em consideração as variáveis de caracterização, os *Investigadores* (**3,44**), os estudantes de *Outras instituições* (**3,71**), os utilizadores incluídos na faixa etária 46 - 55 anos (**3,50**), os *Doutorandos* (**3,41**), os frequentadores pertencentes ao *ISTA*, no caso dos *Estudantes* (**3,36**) e à *IBS* no dos *Investigadores* (**3,60**), são os que consideram a experiência da última visita à Biblioteca mais relevante nos itens colocados à avaliação.

Tabela 38: Relevância da experiência da última visita do utilizador segundo as variáveis de caracterização (\bar{x})

		\bar{x}
Categoria de utilizador	Pessoal não docente	3,35
	Docente	3,36
	Estudante	3,21
	Investigador	3,44
Pertença institucional	ISCTE-IUL	3,21
	Outra instituição	3,71
Género	Feminino	3,19
	Masculino	3,32
Idade: intervalos	18-25	3,15
	26-35	3,32
	36-45	3,35
	46-55	3,50
	56-70	2,87
Grau académico	Licenciatura	3,07
	Pós-graduação	2,50
	Mestrado	3,29
	Doutoramento	3,41
Estudantes por escola	IBS	3,09
	ECSH	3,14
	ESPP	3,26
	ISTA	3,36
Docentes por escola	IBS	
	ECSH	
	ESPP	3,50
	ISTA	
Investigadores por escola	IBS	3,60
	ECSH	
	ESPP	3,51
	ISTA	3,20

Finalmente, no que se refere à *frequência de utilização*, verifica-se que os utilizadores que mais visitam a Biblioteca são aqueles que consideram a sua última permanência como mais relevante em termos de impacto (**3,29**).

Tabela 39: Índice de relevância da experiência da última visita do utilizador segundo a frequência de utilização (\bar{x})

	\bar{x}
Várias vezes por semana	3,29
Várias vezes por mês	3,21
Uma vez por mês ou menos	3,23

Sugestões dos utilizadores

34,7% 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:

- *Excelente*
- *Completamente satisfeito com o serviço prestado*
- *Funciona bem*
- *É um espaço agradável*
- *Não tenho quaisquer razões de queixa em relação à utilização da biblioteca. Continuem com o bom trabalho e a manter a biblioteca um sítio agradável de uso*

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: transcrevem-se três afirmações desfavoráveis:

- Alguns funcionários são apáticos e com cara de infelizes. Uma pena! Na recepção alguns ao serem questionados sobre algo, tratam os alunos com desdenho e desprezo.
- Os funcionários da biblioteca são as pessoas mais antipáticas que eu já[sic] vi.
- Atendimento maioritariamente pouco simpático e pouco prestável

Horário de funcionamento: não obstante, a Biblioteca se encontrar em horário de funcionamento mais alargado, em alguns casos as sugestões permanecem, com a sugestão indefinida de alargamento de horário ou com a indicação de abertura e fecho semanal mais dilatado.

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. É ainda referida a lentidão dos computadores, bem como a escassez de lugares. Existem ainda reclamações referentes ao sistema de controle de acessos com cartão e as dificuldades causadas pelo mesmo.

Coleção: não são apresentadas questões relativas à coleção.

Anexos

Questionário à Satisfação dos Utilizadores e ao Impacto dos serviços da Biblioteca -
2019
Avaliação do Desempenho da Biblioteca segundo a Norma ISO 11 620

Questionário à Satisfação dos Utilizadores e ao Impacto dos Serviços – 2019

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.

Existem 21 perguntas neste inquérito

Caracterização

1 Qual a sua principal função? *

Please also fill in the "other comment" field.

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

Pessoal não docente

Docente

Estudante

Investigador

Outro

2 Qual a sua pertença institucional? *

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

ISCTE-IUL

Outra instituição

3 Qual? *

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

° ((p_02.NAOK == "2"))

Por favor, escreva aqui a sua resposta:

4 Género: *

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

- Feminino
- Masculino

5 Idade: *

Por favor, escreva aqui a sua resposta:

Se é estudante ...

6 Qual o grau que frequenta?

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

° ((p_01.NAOK == "3"))

Please also fill in the "other comment" field.

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

- Licenciatura
- Pós-graduação
- Mestrado
- Doutoramento
- Outro

7 Qual?

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

° ((p_05.NAOK == "5"))

Por favor, escreva aqui a sua resposta:

8 Qual o curso que frequenta?

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

° ((p_01.NAOK == "3"))

Por favor, escreva aqui a sua resposta:

Se é docente e/ou investigador

9 Qual o Departamento a que pertence?

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

° ((p_01.NAOK == "2"))

Please also fill in the "other comment" field.

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

10 Qual a Unidade de Investigação a que pertence?

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

° ((p_01.NAOK == "4"))

Please also fill in the "other comment" field.

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

11 Qual?

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

° ((p_08.NAOK == "8"))

Por favor, escreva aqui a sua resposta:

12 Qual?

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

° ((p_07.NAOK == "11"))

Por favor, escreva aqui a sua resposta:

Frequência de utilização da Biblioteca

13 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

15

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

(= Insatisfeito; 4 = Muito satisfeito)

Por favor, seleccione 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"/>
BibliNotícias - 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"/>

16

Satisfação com as instalações:

(1 = Insatisfeito; 4 = Muito satisfeito)

Por favor, seleccione 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"/>

17 Caracterize a totalidade dos Serviços:

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

- Insatisfeito
- Pouco satisfeito
- Satisfeito
- Muito satisfeito

Utilização dos Recursos de Informação Eletrónicos

18 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 Discover Service
- EIKON (Datastream)
- Hospitalit Tourism Complete
- ICPSR - Inter-universit Consortium for Political and Social Research
- IFRS - International Financial Reporting Standards

- STOR - Arts Sciences II
- Ps cArticles
- Ps cINFO
- Psycholog and Behavioral Sciences Collection
- Repositório ISCTE-IUL
- SCOPUS
- eb of Science
- Zentralblatt MATH (ZbMATH)
- Outros sites outros recursos

Avaliação do Impacto dos Serviços

19

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 e b	<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"/>

20

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

(1 = Nada relevante; 4 = Muito relevante) *

Por favor, seleccione 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 a usadas 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 a	<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"/>

Opinião

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

Por favor, escreva aqui a sua resposta:

Obrigado pela sua colaboração!

5. 2 1 :

Submeter o seu inquérito

Obrigado por ter concluído este inquérito.

Avaliação do Desempenho da Biblioteca segundo a Norma ISO 11 620 2019

138 respostas



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

Utilização e Satisfação com os serviços

1 Bloco de 12 perguntas

Utilização 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 19 perguntas

Utilização de recursos eletrónicos

2 Blocos de 20 perguntas

Impacto dos serviços

1 pergunta Aberta

Opinião

Caraterização do Cliente

Função: Estudante (84,4%)

Género: Feminino (63,0%)

Utilizador Interno: 92,0%

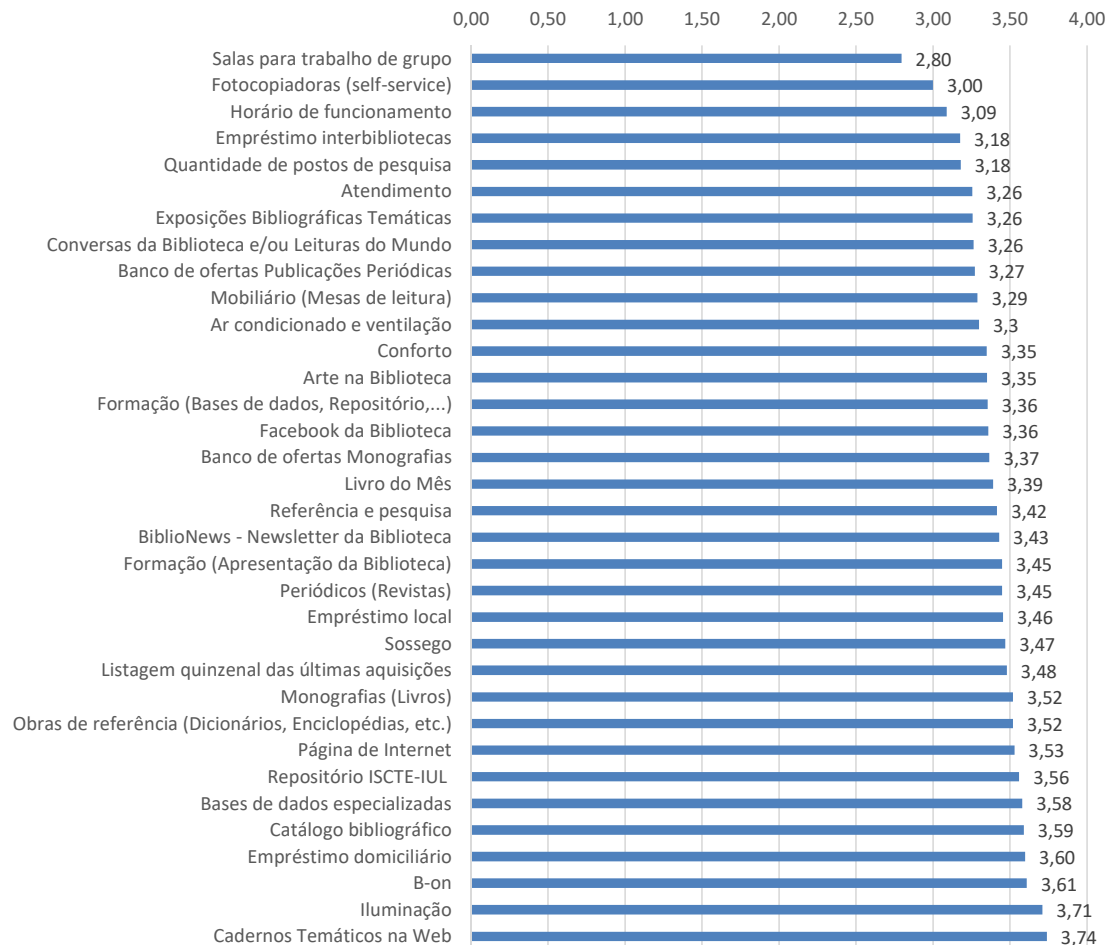
Idade (Mediana): 29,9

Departamento ou Unidade de Investigação de Investigação:

Departamento de Marketing, Operações e Gestão Geral (33,3%); CIES-IUL (66,7%)

Frequência de utilização: Várias vezes por mês (44,2%)

Resultado Ordem de prioridades de melhoria



Satisfação global

1- 0,0% 2- 3,6% 3- 64,5% 4- 31,9%

Recursos de Informação eletrónicos

Recurso	%
Repositório ISCTE-IUL	65,9%
B-on	57,2%
Catálogo bibliográfico	47,8%
Web of Science	29,0%
SCOPUS	26,8%
Outros	19,6%
JSTOR - Arts & Sciences II	12,3%
PsycArticles	12,3%
EDS - EBSCO Discovery Service	8,7%
PsycINFO	8,7%
Psychology and Behavioral Sciences Collection	6,5%
ABI/INFORM Complete	4,3%
Bloomberg	4,3%
IFRS - International Financial Reporting Standards	3,6%
EconLit	0,7%
Hospitality & Tourism Complete	0,7%
ICPSR - Inter-university Consortium for Political and Social Research	0,7%
EIKON (Datastream)	0,0%
Zentralblatt MATH (ZbMATH)	0,0%

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: 12,06,2019 a 05.07.2019

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