

Serviços de Informação e
Documentação
Iscte

Inquérito de Satisfação
RELATÓRIO | 2020

Índice

Conteúdo

Sumário de informação.....	4
Introdução.....	6
Metodologia.....	7
Apresentação de resultados	8
1. Caracterização dos inquiridos	8
2. Serviços	14
3. Recursos de Informação	17
4. Instalações	19
5. Satisfação global	21
6. Utilização de recursos eletrónicos	22
7. Impacto dos Serviços	24
8. Sugestões dos utilizadores.....	27
Anexos (Tabelas, questionário e Norma 11 620).....	28

Índice de gráficos

Gráfico 1: Número de respostas 2019-2020 (n)	8
Gráfico 2: Pertença institucional (%)	8
Gráfico 3: Categoria de utilizador (%)	9
Gráfico 4: Idade – Intervalos (%).....	10
Gráfico 5: Grau académico (%)	10
Gráfico 6: Área científica /escola de proveniência (%)	11
Gráfico 7: Área científica/escola de proveniência por grau académico (%)	11
Gráfico 8: Departamentos de proveniência dos docentes (%)	12
Gráfico 9: Unidades de investigação de proveniência dos investigadores (%).....	12
Gráfico 10: Utilização da Biblioteca em 2020 (%)	13
Gráfico 11: Frequência de utilização da Biblioteca (%).....	13
Gráfico 12: Utilização dos serviços (%)	14
Gráfico 13: Satisfação com os serviços ($\bar{x}$)	15
Gráfico 14: Satisfação com os serviços 2019-2020 ($\bar{x}$)	15
Gráfico 15: Satisfação com os serviços segundo a frequência de utilização ($\bar{x}$)	16
Gráfico 16: Utilização dos recursos de informação (%)	17
Gráfico 17: Satisfação com os recursos de informação ($\bar{x}$)	17
Gráfico 18: Satisfação com os recursos de informação 2019-2020 ($\bar{x}$)	18
Gráfico 19: Satisfação com os recursos de informação segundo a frequência de utilização ($\bar{x}$)	18
Gráfico 20: Satisfação com as instalações ($\bar{x}$).....	19
Gráfico 21: Satisfação com as instalações 2019-2020 ($\bar{x}$)	19
Gráfico 22: Satisfação com as instalações segundo a frequência de Utilização ($\bar{x}$)	20
Gráfico 23: Satisfação global (%).....	21
Gráfico 24: Satisfação global segundo a frequência de utilização ($\bar{x}$)	21
Gráfico 25: Utilização de recursos de informação eletrónicos (%)	22
Gráfico 26: Utilização dos recursos de informação eletrónicos segundo a categoria de utilizador (%)	23
Gráfico 27: Utilização dos recursos de informação eletrónicos segundo o grau académico (%)	23
Gráfico 28: Contributo dos serviços da Biblioteca para a autoconfiança do utilizador na aquisição de competências ($\bar{x}$)	24
Gráfico 29: Contributo dos serviços da Biblioteca para a autoconfiança do utilizador na aquisição de competências segundo a frequência de utilização ($\bar{x}$)	25
Gráfico 30: Relevância da experiência da última visita do utilizador ($\bar{x}$).....	26
Gráfico 31: Relevância da experiência da última visita do utilizador segundo a frequência de utilização ($\bar{x}$)..	26

Índice de tabelas

Tabela 1: Frequência de utilização segundo as variáveis de caracterização (n, % e $\bar{x}$).....	29
Tabela 2: Satisfação com os serviços segundo as variáveis de caracterização ($\bar{x}$).....	30
Tabela 3: Satisfação com os recursos de informação segundo as variáveis de caracterização ($\bar{x}$).....	31
Tabela 4: Satisfação com as instalações segundo as variáveis de caracterização ($\bar{x}$).....	32
Tabela 5: Satisfação global segundo as variáveis de caracterização ($\bar{x}$).....	33
Tabela 6: Contributo dos serviços da Biblioteca para a autoconfiança do utilizador na aquisição de competências segundo as variáveis de caracterização ($\bar{x}$).....	34
Tabela 7: Relevância da experiência da última visita do utilizador por caracterização do utilizador ($\bar{x}$).....	35

Sumário de informação

Caracterização dos inquiridos

- A participação na resposta ao inquérito aumentou em relação a 2019. O número de inquéritos trabalhados foi de 486
- Foi possível auscultar quer a opinião dos utilizadores pertencentes ao Iscte quer dos utilizadores externos, se bem que estes em menor quantidade este ano.
- De acordo com a tendência dos anos anteriores, a maior percentagem de respondentes corresponde à categoria de utilizador *Estudante*
- A *Idade* dos participantes apresenta valores heterogéneos, sendo a média de 29,4 anos
- Verifica-se um ligeiro aumento da participação dos *Estudantes de 2.º* e um ligeiro decréscimo dos *Estudantes de 3.º ciclo*
- A área científica de *Sociologia e Políticas Públicas* é a área com maior percentagem de respondentes, coincidindo no caso da *Licenciatura*
- Quanto aos *Docentes*, pertencem sobretudo aos Departamentos de *Ciência Política e Políticas Públicas, Ciências e Tecnologias da Informação, Contabilidade, Marketing, Operações e Gestão* e de *Economia e Métodos Quantitativos para a Gestão e Economia*
- No que respeita aos *Investigadores*, a afiliação mais frequente corresponde ao *CIES-IUL*
- Mais de metade dos inquiridos visita a Biblioteca *Uma vez por mês ou menos*

Serviços

- Os serviços mais utilizados são o *Atendimento*, o *Empréstimo Domiciliário* e a *Leitura Presencial*
- O serviço menos utilizado corresponde ao *Empréstimo Interbibliotecas*
- Em comparação com o ano de 2019, verifica-se que os serviços de *Atendimento*, *Empréstimo interbibliotecas* e *Cópias e digitalização* acolhem melhor opinião por parte dos utilizadores
- A média de satisfação com os serviços é 3,34, exatamente o mesmo valor que apurado no ano de 2019
- Quem frequenta com menor regularidade a Biblioteca, manifesta-se mais satisfeito com os serviços prestados pela mesma

Recursos de informação

- Os respondentes utilizam, sobretudo, o *Repositório Iscte*, seguido da *Página da Internet* e das *Monografias (Livros)*
- Os recursos menos utilizados são o *Facebook da Biblioteca* e o *Livro do Mês*
- Todos os recursos de informação se encontram menos bem cotados quando comparados com os resultados de 2019
- A média de satisfação com os recursos de informação é de 3,20. No ano de 2019, o valor apurado foi de 3,53
- Quem frequenta menos assiduamente a Biblioteca tem uma opinião mais satisfatória dos recursos de informação

Instalações

- A média de satisfação com as instalações é 3,36. A média apurada no ano de 2019 foi de 3,35
- Comparativamente com os dados apurados em 2019, os itens *Sossego*, *Quantidade de postos de pesquisa*, *Mobiliário (mesas de leitura)* e *Horário de funcionamento*, reúnem opinião mais favorável
- O aspeto mais valorizado é a *Iluminação*; o menos satisfatório é o *Horário de funcionamento*
- A periodicidade mais frequente de utilização, no caso das instalações, resulta em maior índice de satisfação

Satisfação global

- A média de satisfação global é de 3,30, exatamente o mesmo valor apurado em 2019
- 96,8% dos utilizadores da Biblioteca inquiridos encontram-se globalmente *satisfeitos e muito satisfeitos*, correspondendo esta percentagem a um aumento no nível de satisfação de 0,4%
- Os utilizadores que menos frequentam a Biblioteca *Várias vezes por mês* são igualmente os que melhor a avaliam

Utilização de recursos eletrónicos

- Os recursos eletrónicos com utilização mais significativa são o *Repositório Iscte*, a *B-on* e o *Catálogo bibliográfico*
- Os recursos eletrónicos mais consultados pelos *Docentes* são a *B-on* e a *Web of Science*. Os mais utilizados pelos *Investigadores* são a *SCOPUS* e, igualmente, a *Web of Science*. No caso dos *Estudantes*, a maior percentagem de utilização é do *Repositório Iscte* e da *B-on*

Impacto dos serviços

- O impacto dos serviços no nível de autoconfiança dos utilizadores na aquisição/desenvolvimento de competências de informação/digitais é 3,28. No ano de 2019, a média apurada foi de 2,89
- O aspeto mais valorizado diz respeito à *Renovação do empréstimo de obras através da área pessoal*. O item menos apreciado corresponde à *Formulação de uma expressão de pesquisa*
- O nível de relevância atribuído à última visita à Biblioteca pelos utilizadores no que se refere ao impacto percecionado é de 3,43. O valor verificado no ano de 2019 foi de 3,23
- Os itens melhor avaliados dizem respeito às dimensões *Segurança* e *Conforto*; o menos favorecido na apreciação refere-se ao impacto que a visita teve na *Melhoria das competências de pesquisa do utilizador*
- 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, 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 de que resulte na aprendizagem e na criação de conhecimento no Iscte. Assim, constitui seu compromisso o desenvolvimento de sistemas e de estratégias que fomentem a descoberta e facilitem a comunicação académica.

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

Como anualmente, foi aplicado o *Questionário à satisfação dos utilizadores e ao impacto dos serviços* (no período entre 1 de novembro e 30 de novembro de 2020).

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

Metodologia

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

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

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

São, igualmente, incluídas 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, este ano, exclusivamente via *web* (plataforma *Limesurvey*).

Foi enviada uma carta-convite a parte da comunidade do Iscte (estudantes, 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 **486** respostas. Deste número, **442** correspondem a respostas completas, o que significa um acréscimo de participação muito relevante¹.

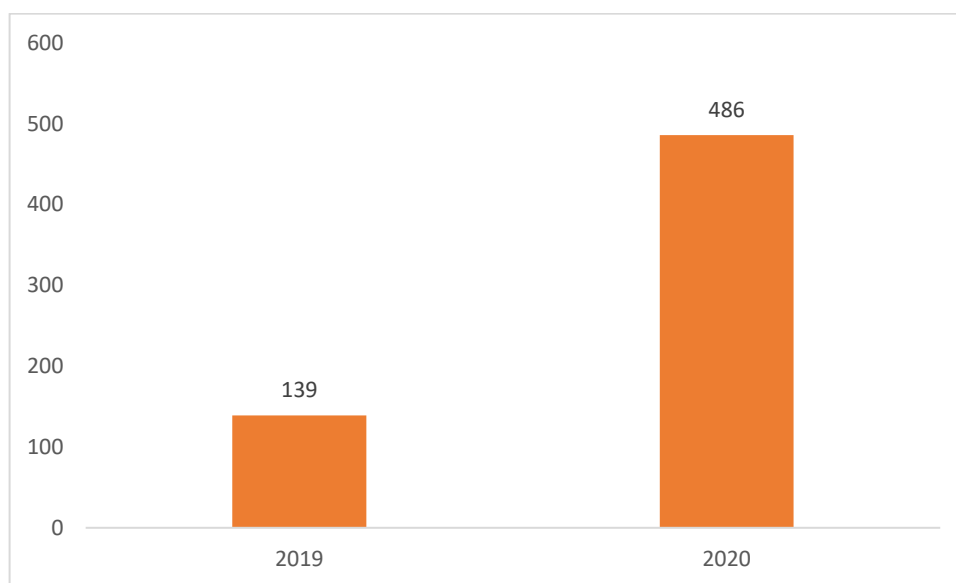


Gráfico 1: Número de respostas 2019-2020 (n)

1. Caracterização dos inquiridos

Tal como nos anos anteriores, foi possível a recolha de informação referente a utilizadores externos. Foi auscultada a opinião de **4** utilizadores da Biblioteca não pertencentes à comunidade ISCTE, menos 7 que em 2019.

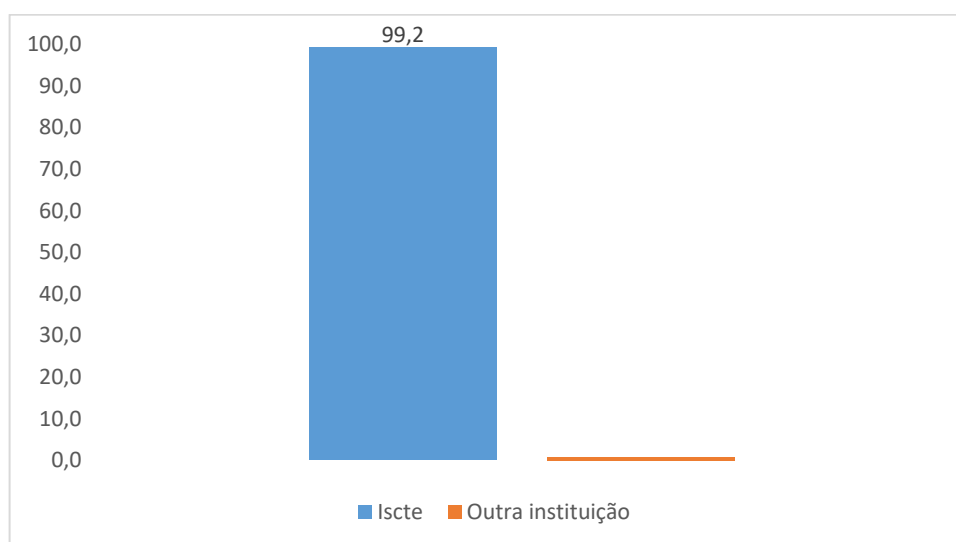


Gráfico 2: Pertença institucional (%)

¹ O número de questionários considerados em 2019 (n= 139) correspondiam apenas a respostas completas. O total de respostas, completas e incompletas, foi, esse ano, 321.

Os utilizadores externos provêm da Escola Superior Náutica D. Henrique, do Instituto Superior de Contabilidade e Administração de Lisboa (ISCAL), do Instituto Politécnico de Setúbal e da Secretaria Geral do Ministério da Administração Interna.

De acordo com a tendência verificada nos anos anteriores, a maior taxa de resposta registou-se no grupo *Estudante* (**90,9%**). As categorias *Docente* e *Investigador* correspondem, no total, a **8,5%** dos participantes.

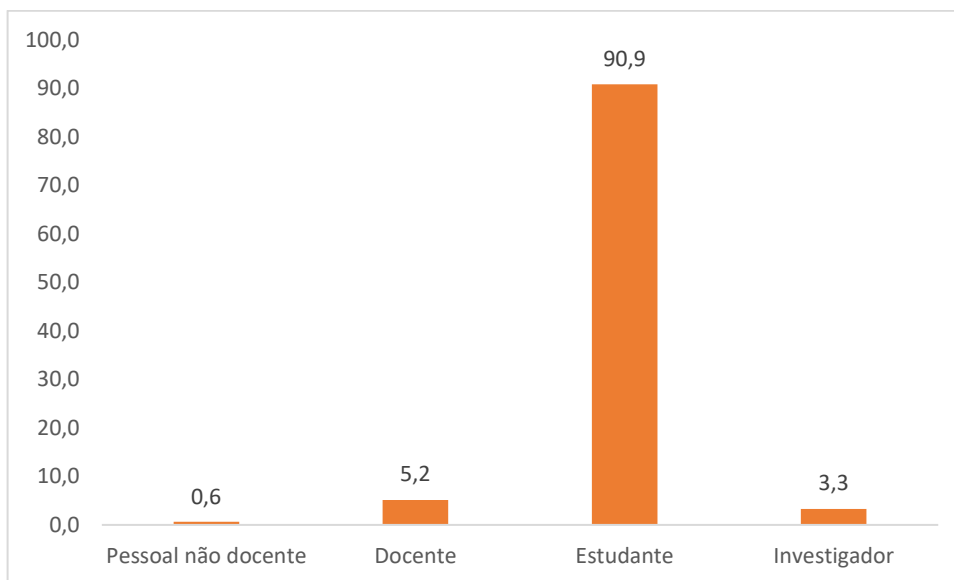


Gráfico 3: Categoria de utilizador (%)

Relativamente ao *Género*, o *Feminino* apresenta uma taxa de resposta de **64,0%** e o *Masculino* de **36,0%**.

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 **29,4** anos, a mediana (ou seja, a medida de localização do centro de distribuição dos dados) de **24,0** e o desvio padrão de **12,36**, o que revela uma dispersão dos dados apurados e, consequentemente, um conjunto heterogéneo de idades, semelhante aos valores registados em 2019.

A *Idade* foi igualmente tratada tendo em consideração intervalos definidos. O intervalo de idade com maior número de respondentes situa-se entre os *18 e os 25 anos* (**54,1%**).

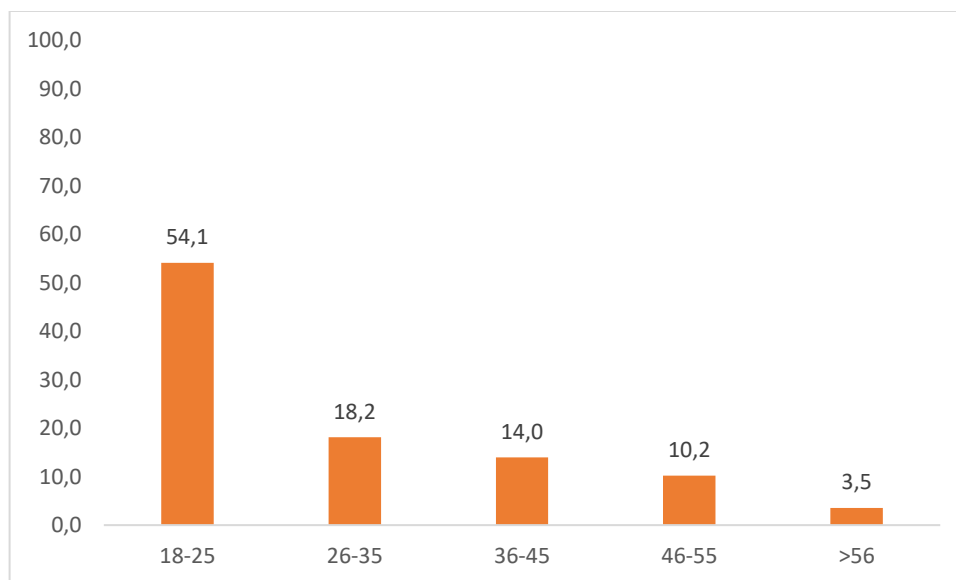


Gráfico 4: Idade – Intervalos (%)

No que respeita ao *Grau académico* frequentado pelos estudantes, a maior percentagem de participação é dos *Estudantes de Licenciatura (46,8%)*, seguida da participação dos *Estudantes de Mestrado (41,1%)*. Relativamente ao 3.º ciclo, a percentagem é de **10,7 %**, evidenciando um ligeiro decréscimo da colaboração dos estudantes de *Doutoramento* relativamente a 2019. No caso dos estudantes de *Mestrado*, a participação aumentou ligeiramente.

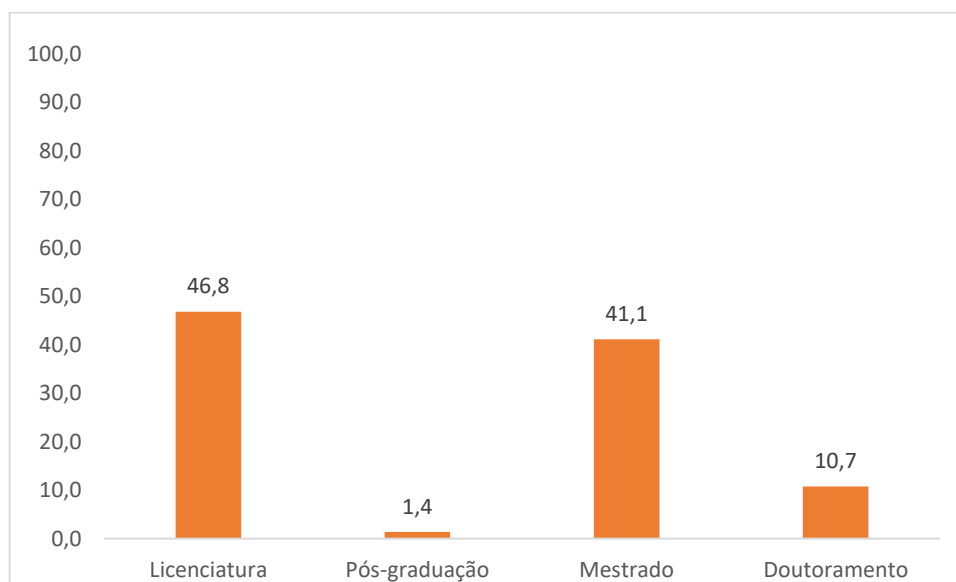


Gráfico 5: Grau académico (%)

A área científica com maior percentagem de respondentes é a área de *Sociologia e Políticas Públicas (36,6%)*, seguida da área de *Gestão (20,7%)*.

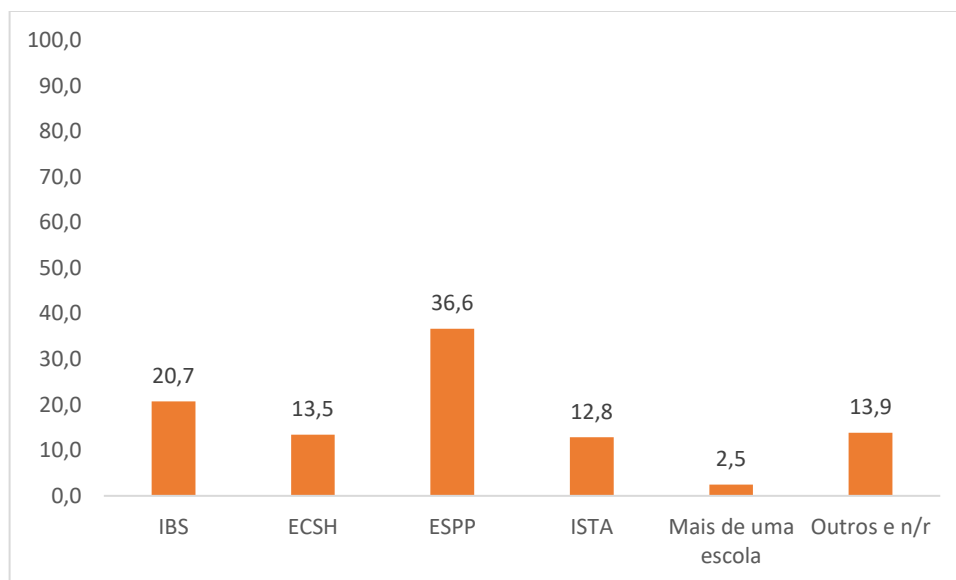


Gráfico 6: Área científica /escola de proveniência (%)

Analisada a área científica/escola predominante em cada grau académico, verifica-se que, no caso dos *Estudantes de Licenciatura*, a maior percentagem de respondentes pertence à *Escola Sociologia e Políticas Públicas (34,6%)*, seguida da *Escola de Gestão (27,8%)*. Nos casos do 2.º ciclo e do 3.º ciclo, a área científica mais presente é a que corresponde à *Escola de Sociologia e Políticas Públicas* (respetivamente, **42,9%** e **61,7%**).

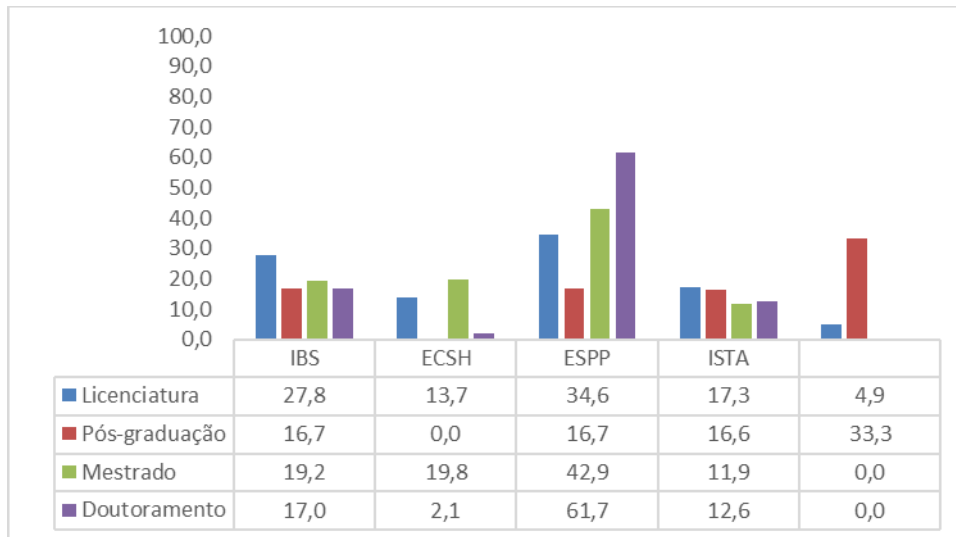


Gráfico 7: Área científica/escola de proveniência por grau académico (%)

Relativamente aos *Docentes*, a distribuição por *Departamentos* inclui dez Departamentos, duplicando o número de Departamentos representados no ano passado. Os Departamentos que apresentam maior percentagem de participação são os *Departamentos de Ciência Política e Políticas Públicas, Ciências e Tecnologias da Informação, Contabilidade, Marketing, Operações e Gestão Geral e Métodos Quantitativos para a Gestão e Economia*, com **13,6%**.

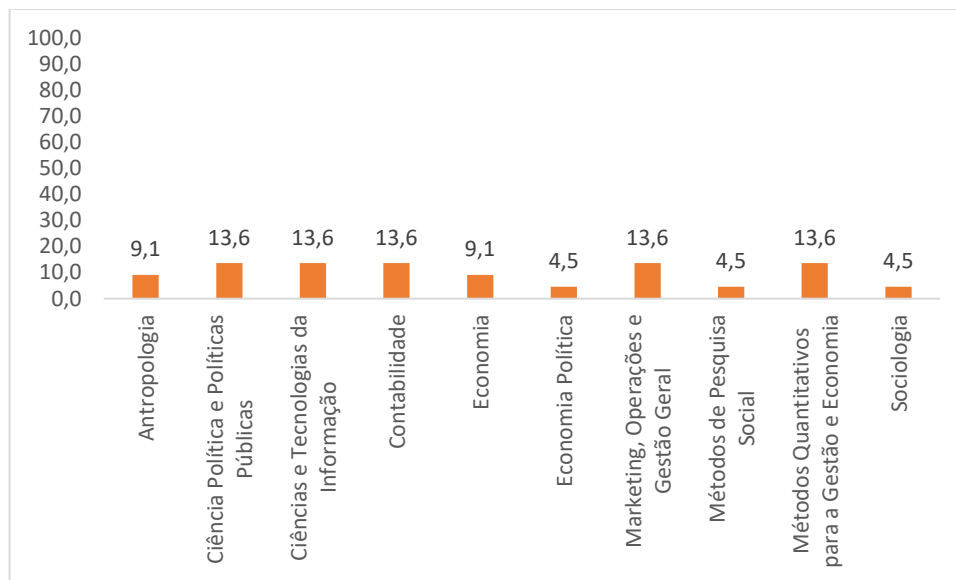


Gráfico 8: Departamentos de proveniência dos docentes (%)

No que se refere aos *Investigadores*, responderam ao inquérito 13 *Investigadores*, sendo o CIES-IUL (Centro de Investigação e Estudos de Sociologia) que apresenta a maior percentagem de participação: **30,8%**.

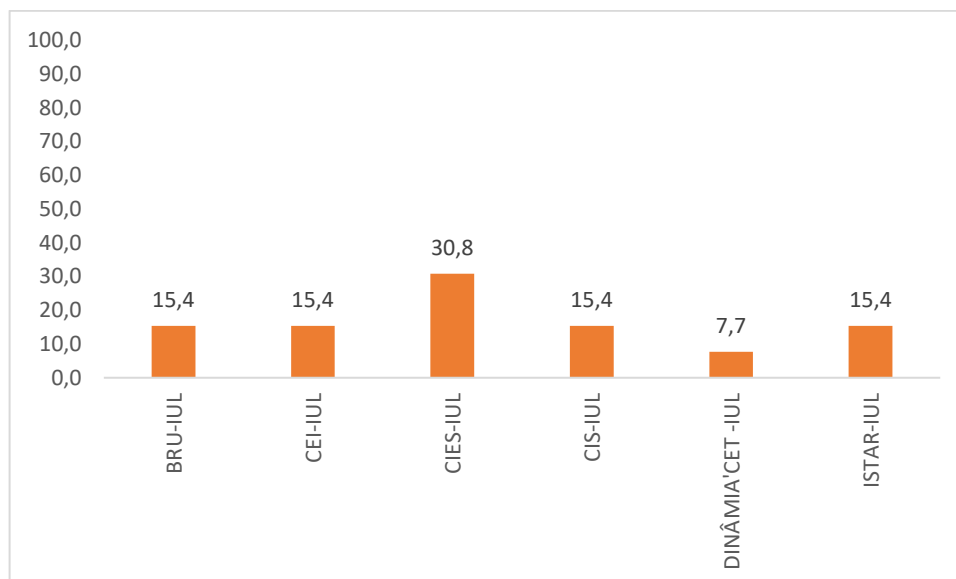


Gráfico 9: Unidades de investigação de proveniência dos investigadores (%)

Quanto à *utilização da Biblioteca*, **60,7%** dos inquiridos respondem ter utilizado os seus serviços, recursos ou instalações no ano em análise, sendo a maior regularidade de *Uma vez por mês ou menos* (**53,5%**).

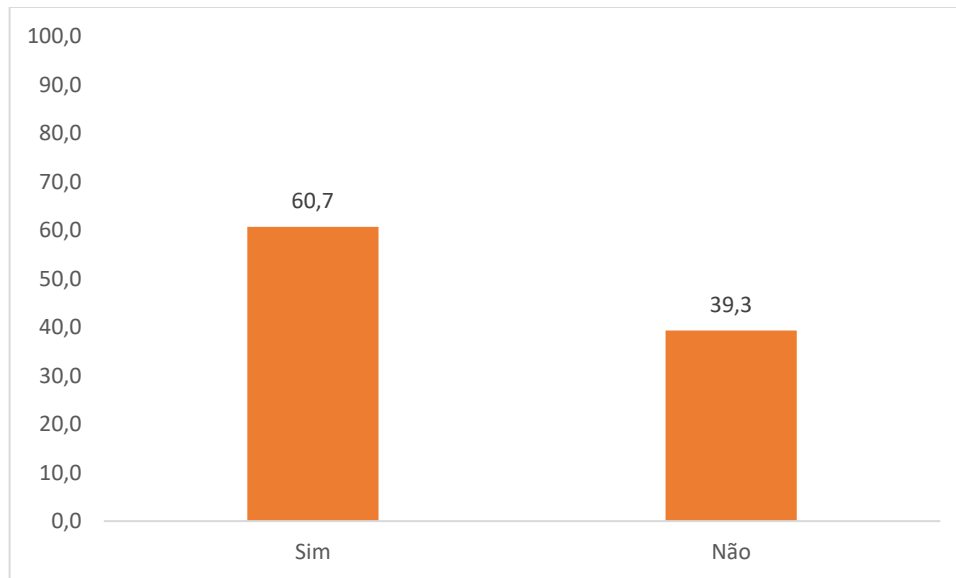


Gráfico 10: Utilização da Biblioteca em 2020 (%)

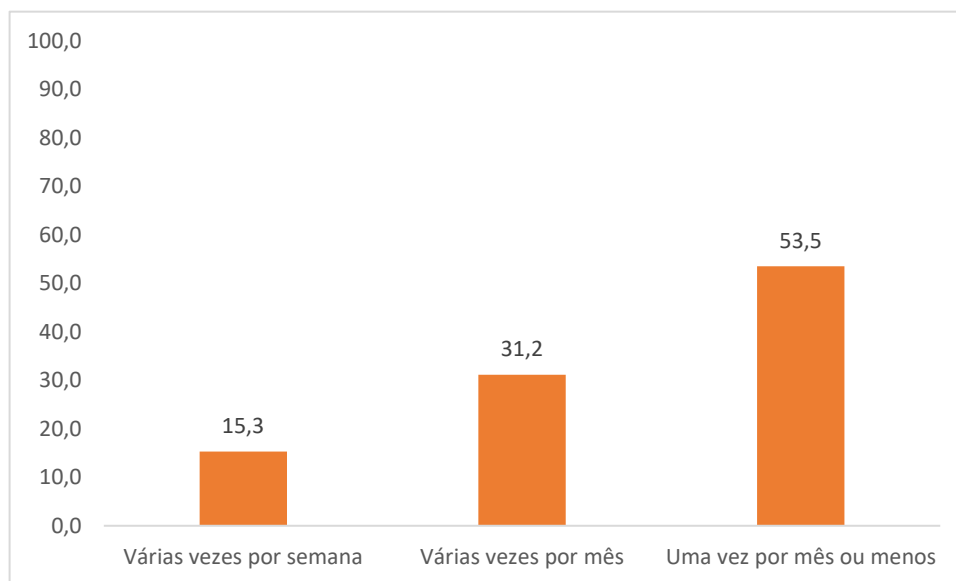


Gráfico 11: Frequência de utilização da Biblioteca (%)

2. Serviços

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* (**43,1%**). O *Empréstimo Domiciliário* apresenta o valor de **31,0%** e a *Leitura local* de **29,9%**.

O serviço de *Empréstimo interbibliotecas* é o menos utilizado (apenas **2,7%** dos inquiridos usa este serviço).

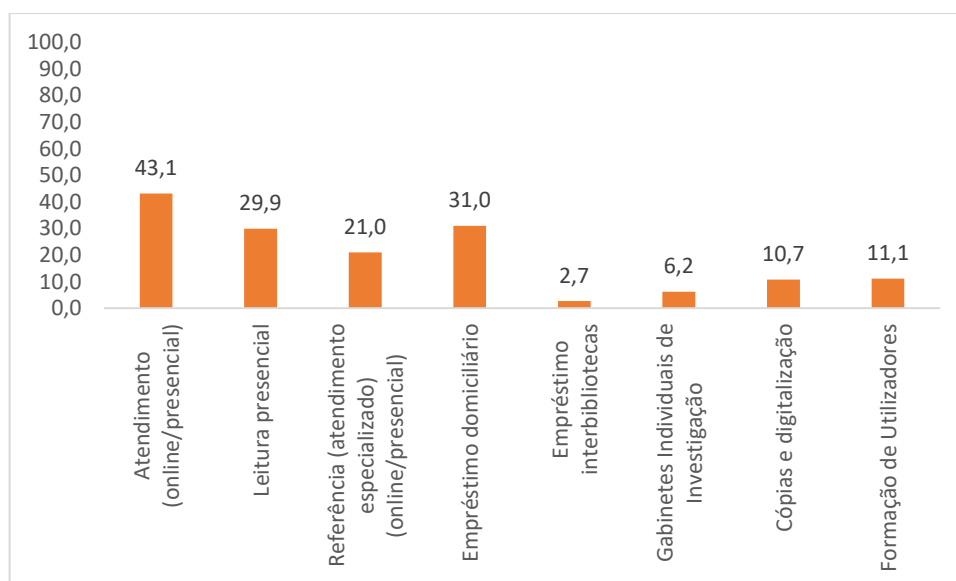


Gráfico 12: Utilização dos serviços (%)

Relativamente ao nível de satisfação, a diferença entre o valor máximo (*Empréstimo domiciliário*: **3,56**) e valor mínimo (*Cópias e digitalização* **3,02**) é pouco acentuada (**0,54**).



Gráfico 13: Satisfação com os serviços ($\bar{x}$)

Em comparação com o ano de 2019, verifica-se que os serviços de *Atendimento*, *Empréstimo interbibliotecas* e *Cópias e digitalização* acolhem melhor opinião por parte dos utilizadores, sendo o aumento respetivamente de **0,18**, **0,07** e **0,02**.

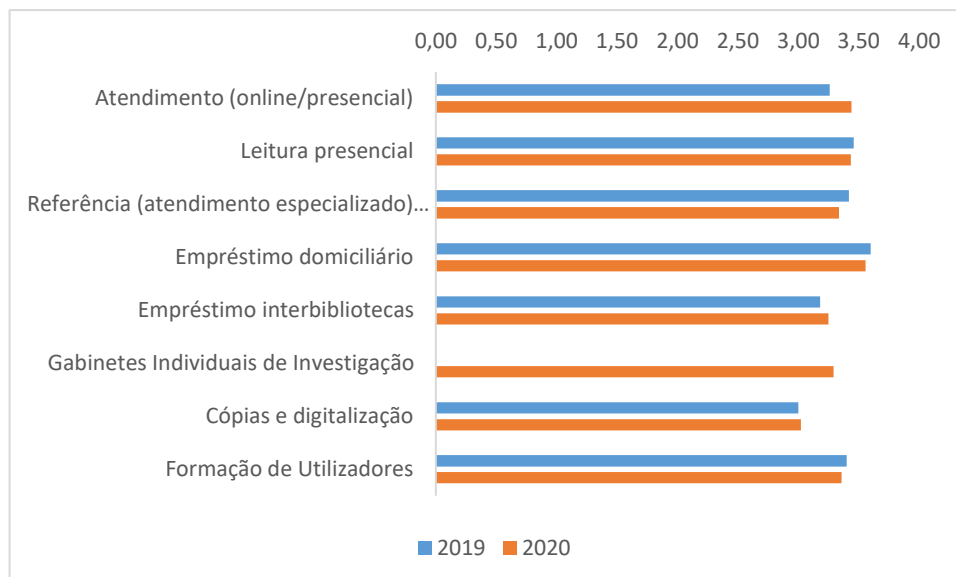


Gráfico 14: Satisfação com os serviços 2019-2020 ($\bar{x}$)

Analisado o *Índice de satisfação* segundo a *Frequência de utilização*, verifica-se que são os utilizadores que frequentam com menor regularidade a Biblioteca que se encontram mais satisfeitos (**3,45**).

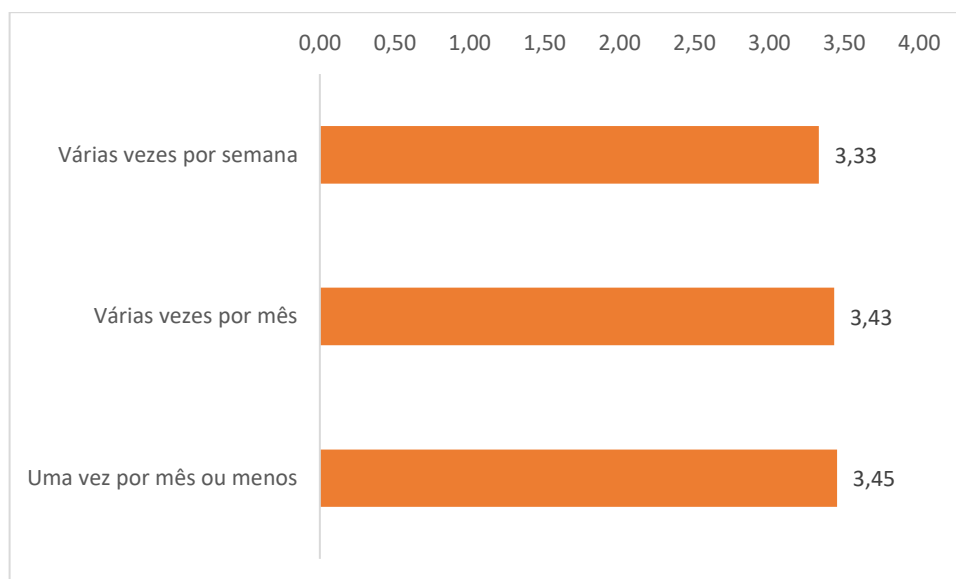


Gráfico 15: Satisfação com os serviços segundo a frequência de utilização ($\bar{x}$)

A média de satisfação global com os serviços é **3,34**, exatamente o mesmo valor apurado em 2019.

3. Recursos de Informação

O *Repositório Iscte* apresenta-se como o recurso de informação mais utilizado (**49,4%**), seguido da *Página de Internet* (**40,6%**) e das *Monografias (Livros)* (**38,1%**).

Os recursos menos utilizados são o *Facebook da Biblioteca* (**5,4%**), apesar do seu uso ter aumentado em **4,6%** relativamente ao ano anterior, e o *Livro do Mês* (**5,5%**).

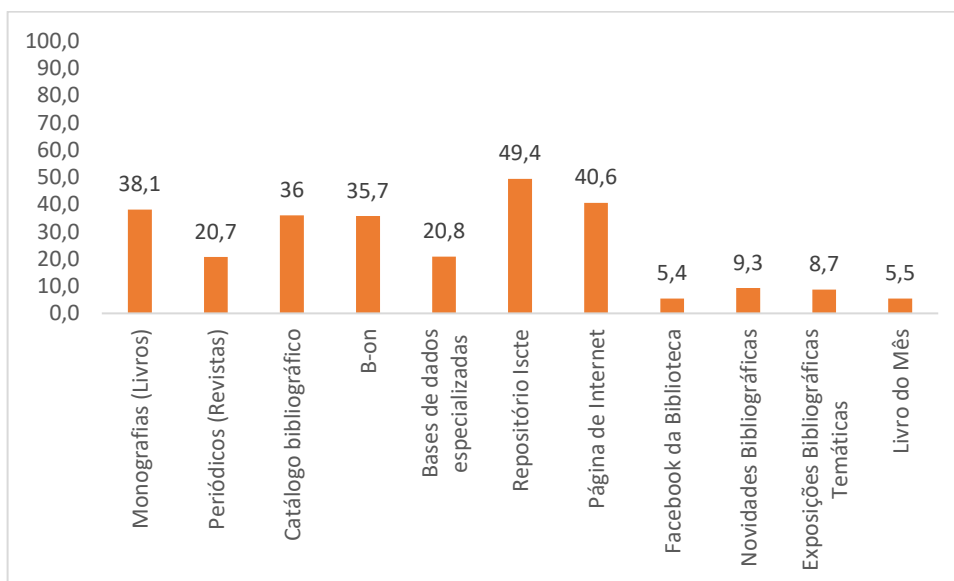


Gráfico 16: Utilização dos recursos de informação (%)

Relativamente ao nível de satisfação, a diferença entre o valor máximo (*Monografias (Livros)*): **3,37** e valor mínimo (*Exposições Bibliográficas Temáticas* **3,06**) é pouco acentuada (**0,31**).

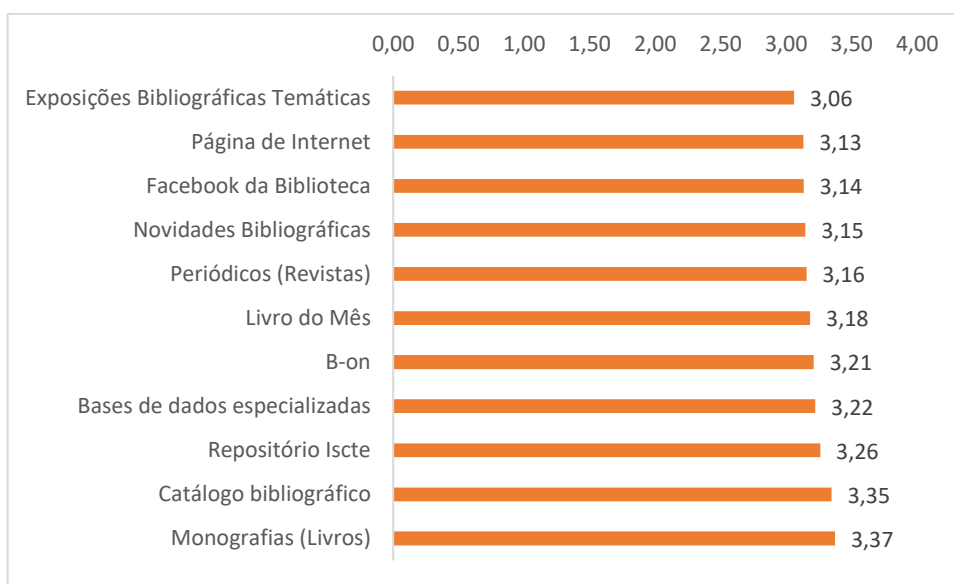


Gráfico 17: Satisfação com os recursos de informação ($\bar{x}$)

Todos os recursos de informação se encontram menos bem cotados no ano de 2020 quando comparados a 2019. Os recursos de informação em relação aos quais, a satisfação mais decresceu foram a *B-on* e a *Página da Internet* (menos **0,40**).

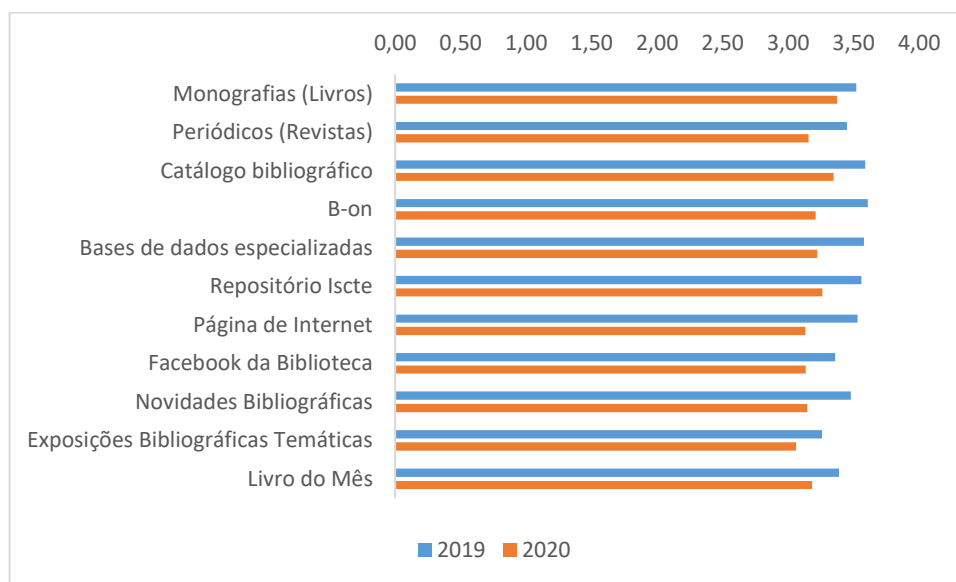


Gráfico 18: Satisfação com os recursos de informação 2019-2020 ($\bar{x}$)

Os utilizadores menos frequentes são os mais satisfeitos com os recursos de informação (**3,26**). Os utilizadores que frequentam a Biblioteca *Várias vezes por semana* são os menos satisfeitos com os recursos que a mesma disponibiliza (**3,12**).

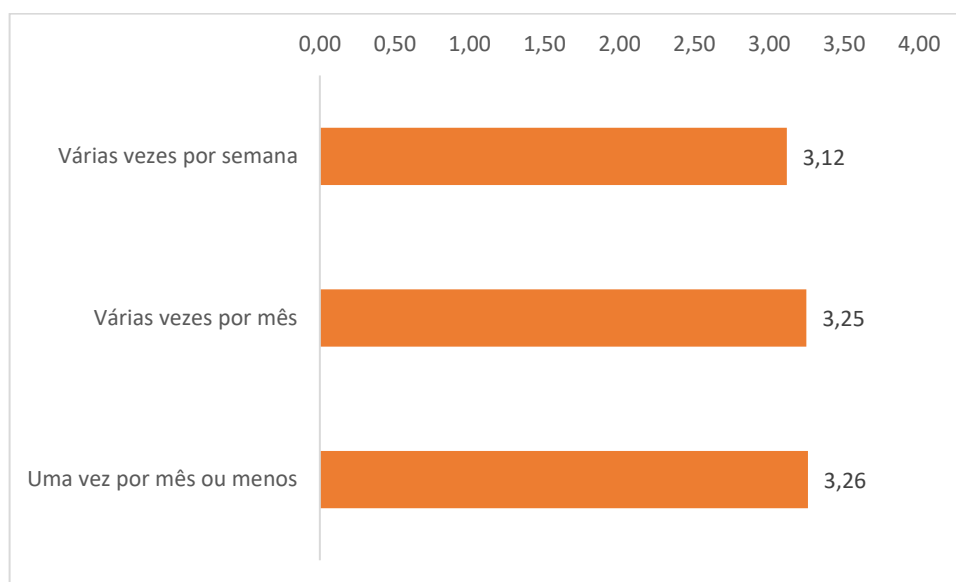


Gráfico 19: Satisfação com os recursos de informação segundo a frequência de utilização ($\bar{x}$)

A média de satisfação com a totalidade dos recursos de informação é **3,20**. A média apurada no ano de 2019 foi **3,53**.

4. Instalações

De uma forma geral, os utilizadores estão satisfeitos com as instalações. A diferença entre o item menos cotado, *Horário de funcionamento* (**3,25**) e o item mais cotado, *Iluminação* (**3,56**) é pouco relevante (**0,31**).

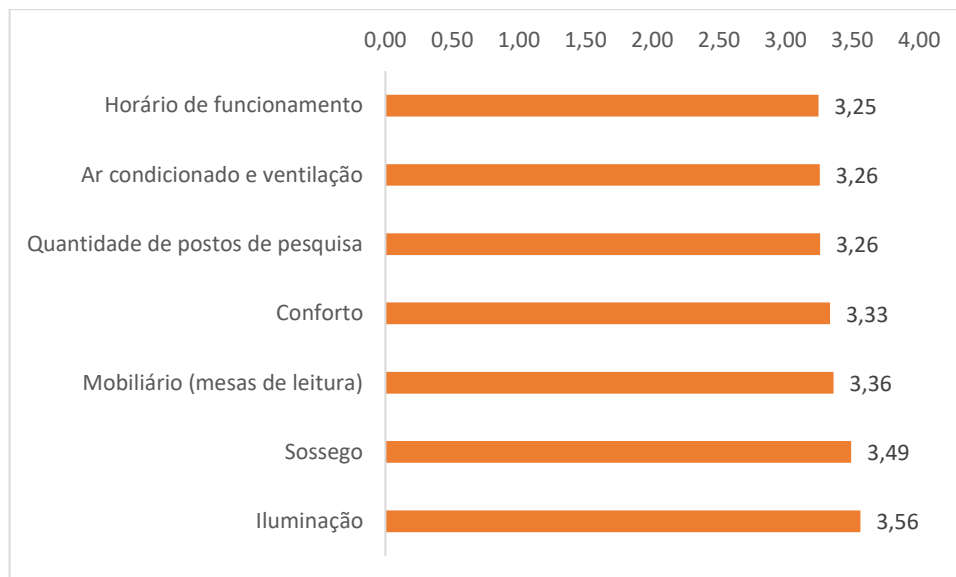


Gráfico 20: Satisfação com as instalações ($\bar{x}$)

Comparativamente com os dados apurados em 2019, os itens *Sossego*, *Quantidade de postos de pesquisa*, *Mobiliário (mesas de leitura)* e *Horário de funcionamento*, reúnem opinião mais favorável. Destes, é o último que apresenta uma diferença, em termos médios, mais positiva (**0,16**). Em sentido inverso, o item que surge menor cotado em relação ao ano anterior, é a *Iluminação* (menos **0,15**).

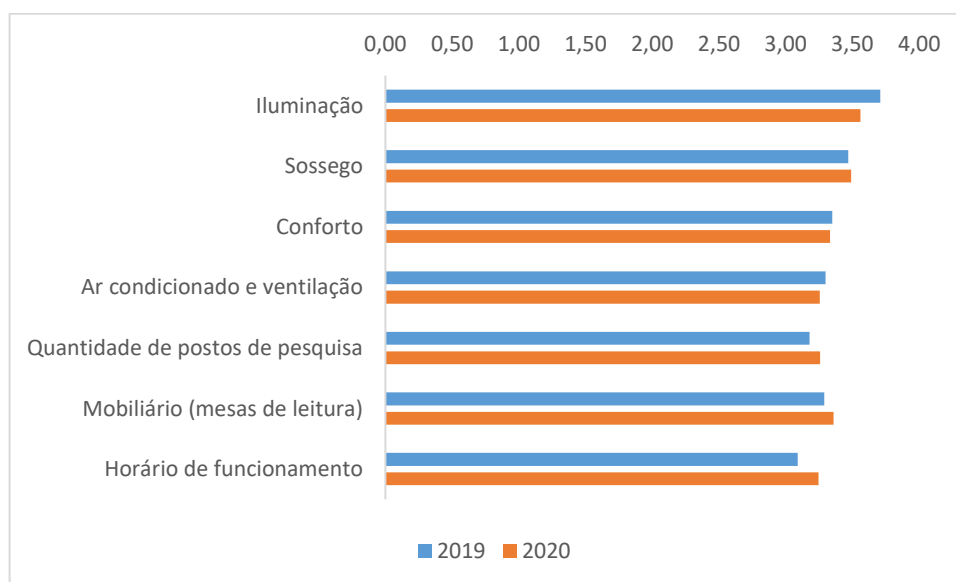


Gráfico 21: Satisfação com as instalações 2019-2020 ($\bar{x}$)

Contrariamente, ao que ocorre com os serviços e os recursos de informação, em relação às instalações são os inquiridos que mais frequentemente visitam a Biblioteca que percecionam este parâmetro como mais positivo (**3,49**).

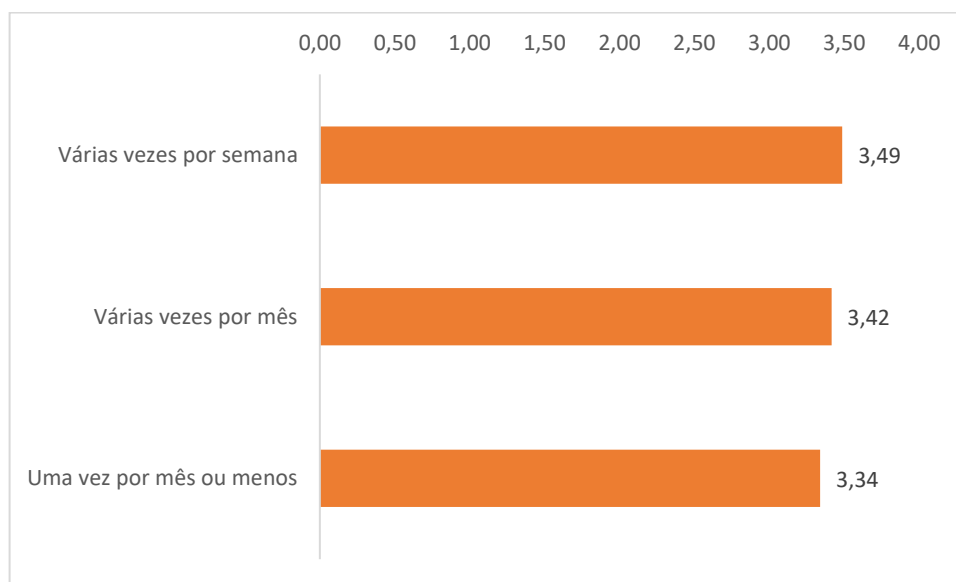


Gráfico 22: Satisfação com as instalações segundo a frequência de Utilização ($\bar{X}$)

A média de satisfação global com as instalações é **3,36**. A média apurada no ano de 2019 foi **3,35**.

5. Satisfação global

No que respeita ao nível de satisfação global **4,6%** dos inquiridos encontra-se *Pouco satisfeitos*. **59,4%** estão *Satisfeitos* e **35,4%** *Muito satisfeitos*, totalizando **96,8%**.

Em relação ao ano de 2019, verifica-se um ligeiro aumento na percentagem de utilizadores *satisfeitos* e dos utilizadores *muito satisfeitos* (**0,4%**).

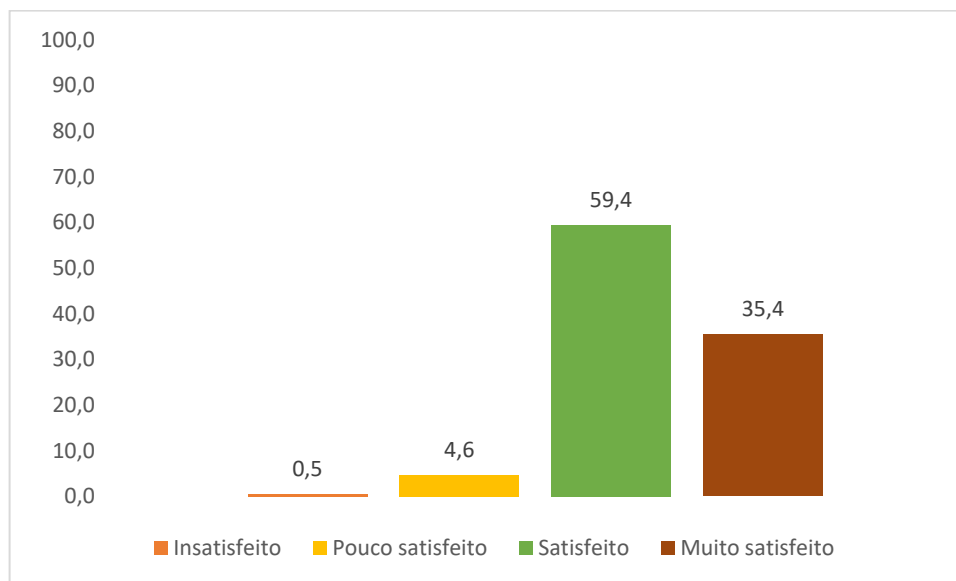


Gráfico 23: Satisfação global (%)

Quem frequenta a Biblioteca *Várias vezes por mês* encontra-se mais satisfeito (**3,39**).

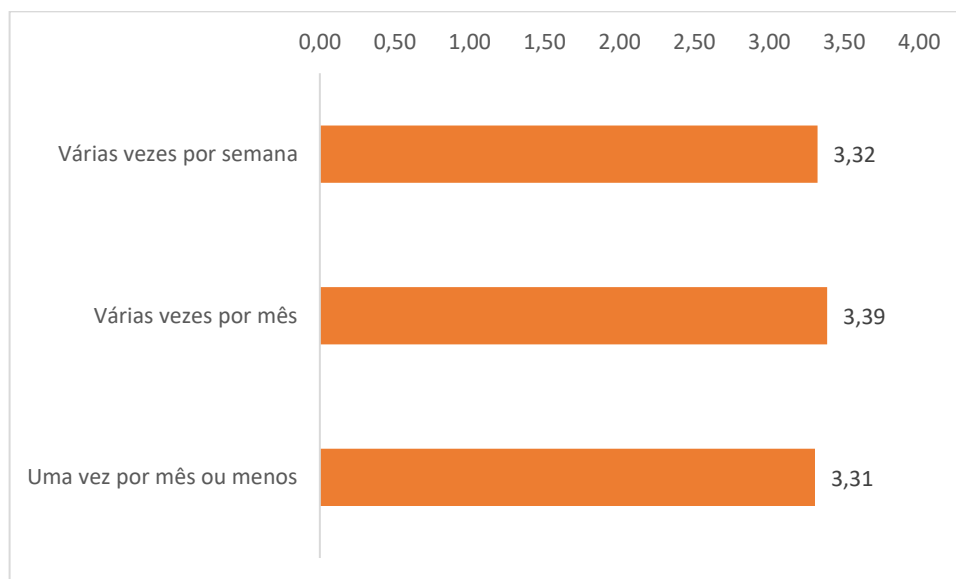


Gráfico 24: Satisfação global segundo a frequência de utilização ($\bar{x}$)

A média de satisfação global é de **3,30**, valor exatamente igual ao apurado no ano de 2019.

6. Utilização de recursos eletrónicos

Os recursos de informação eletrónicos mais utilizados são o *Repositório Iscte* (**43,0%**), a *B-On* (**40,5%**) e o *Catálogo bibliográfico* (**35,5%**).

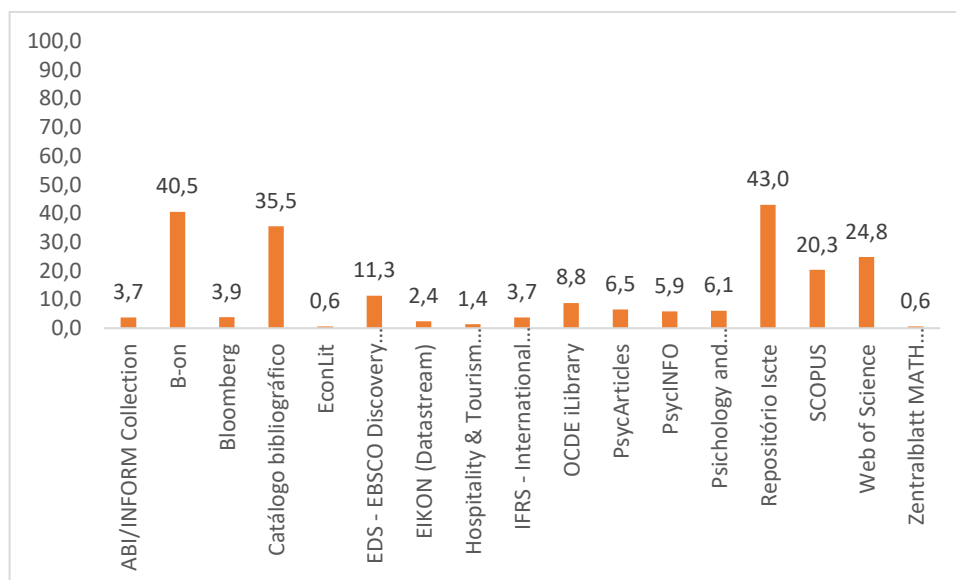


Gráfico 25: Utilização de recursos de informação eletrónicos (%)

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

Da análise resulta que os recursos eletrónicos mais consultados pelos *Docentes* são a *B-on* (**64,0%**) e a *Web of Science* (**56,0%**). Quanto aos *Investigadores*, é a *SCOPUS* o recurso que mais usam (**68,7%**), seguido da *Web of Science* (**62,5%**). No caso dos *Estudantes*, a maior percentagem de utilização é do *Repositório Iscte* (**42,2%**), seguido da *B-on* (**39,3%**).

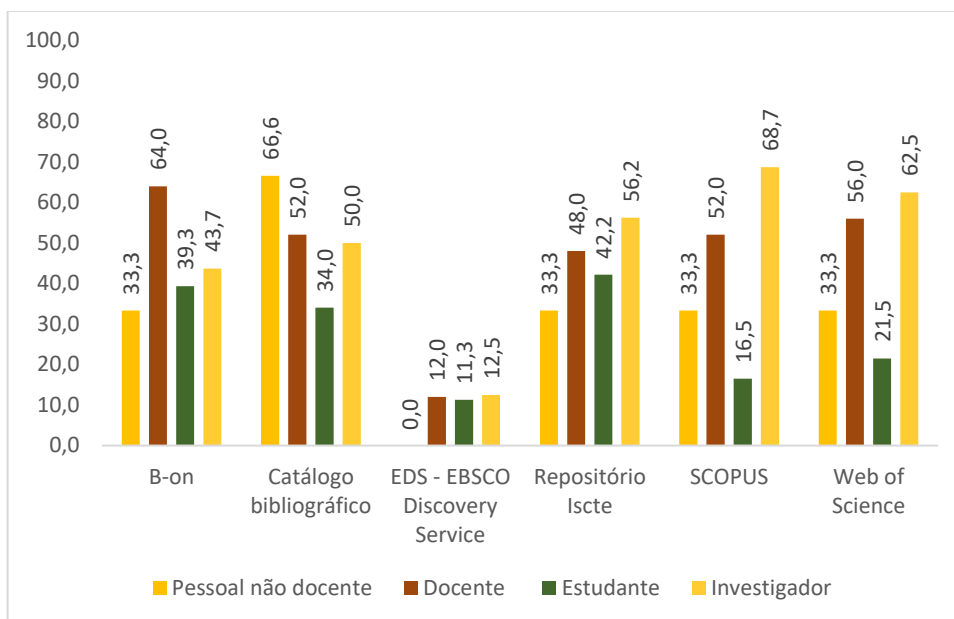


Gráfico 26: Utilização dos recursos de informação eletrónicos segundo a categoria de utilizador (%)

Por grau de ensino, os estudantes de *Licenciatura* servem-se, sobretudo, do *Repositório Iscte* (**43,0%**). Os estudantes de *Mestrado* preferem a *SCOPUS* (**48,6%**). Os *Doutorandos* acedem, igualmente, à *SCOPUS* (**30,5%**) e ao *EDS – EBSCO Discovery Service* (**23,4%**).

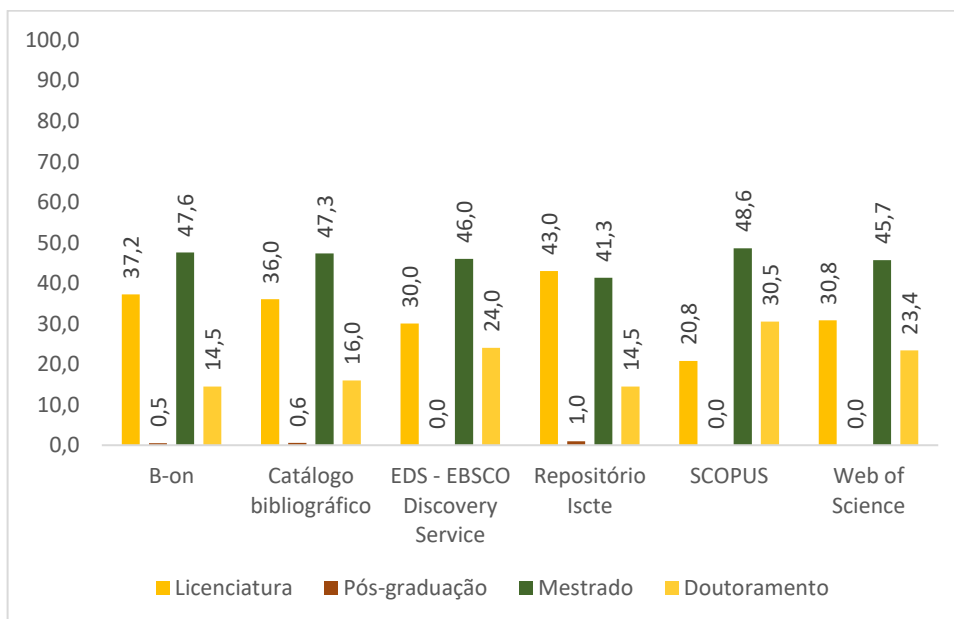


Gráfico 27: Utilização dos recursos de informação eletrónicos segundo o grau académico (%)

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 **3,28**. A média verificada no ano de 2019 foi de **2,89**.

O aspeto mais valorizado relaciona-se com a *Renovação do empréstimo de obras através da área pessoal* (**3,45**). O item menos valorizado corresponde a *Formulação de uma expressão de pesquisa* (**3,13**).

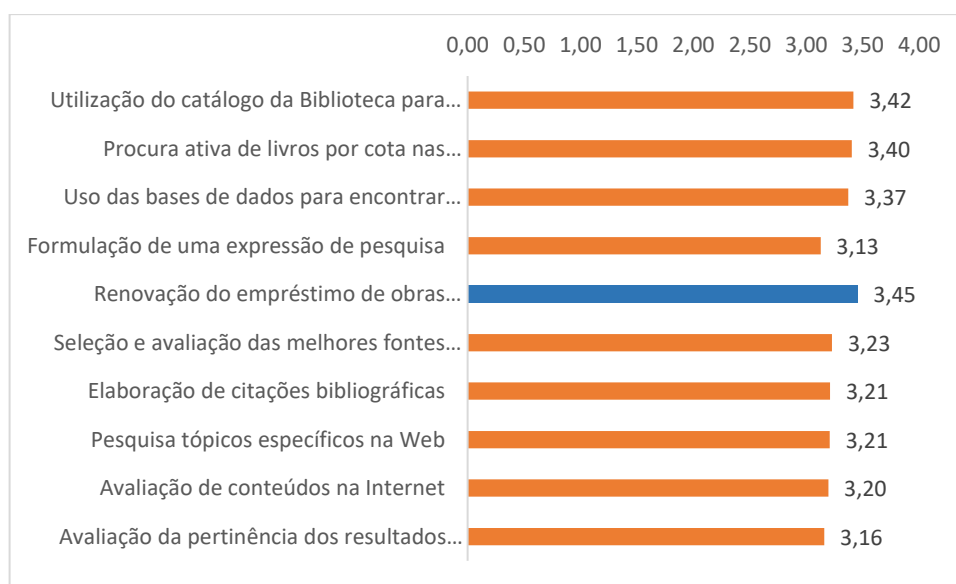


Gráfico 28: Contributo dos serviços da Biblioteca para a autoconfiança do utilizador na aquisição de competências ($\bar{X}$)

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 (**3,56**).

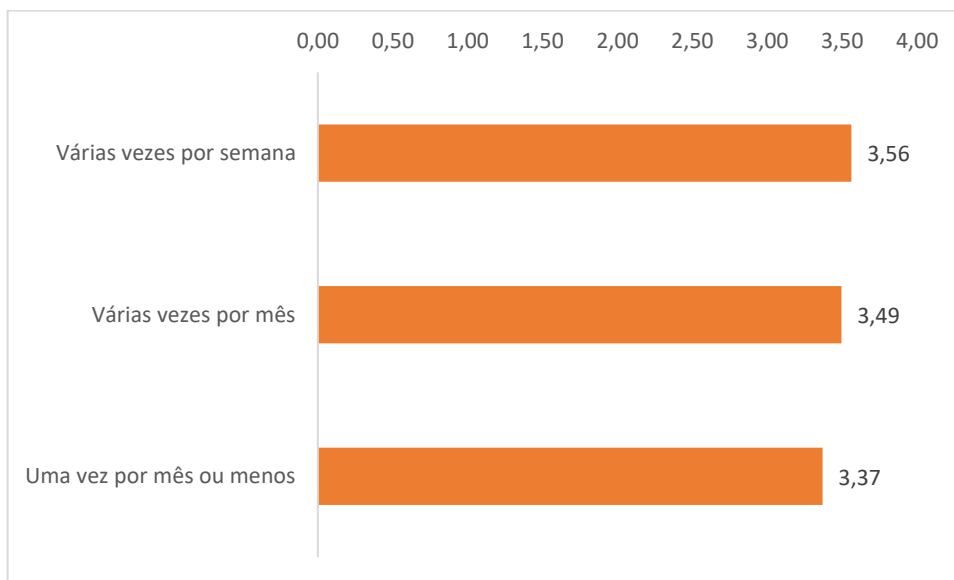


Gráfico 29: Contributo dos serviços da Biblioteca para a autoconfiança do utilizador na aquisição de competências segundo a frequência de utilização ($\bar{X}$)

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 **3,43**. O valor verificado no ano de 2019 foi **3,23**.

Os aspetos mais valorizados foram as dimensões do bem-estar: a segurança (*Senti-me seguro/a*) e o conforto (*Senti-me confortável*), ambos os itens com uma avaliação de **3,62**; o aspeto menos favorável refere-se ao impacto que a visita teve na *Melhoria das competências de pesquisa do utilizador* (**3,17**).

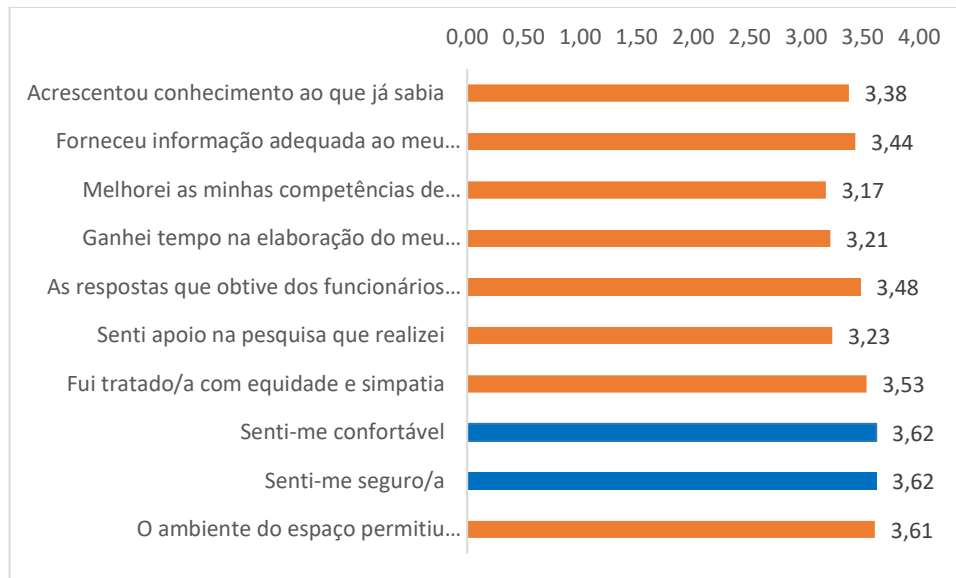


Gráfico 30: Relevância da experiência da última visita do utilizador ($\bar{X}$)

Quando relacionado com a *Frequência de utilização*, este parâmetro revela serem os utilizadores mais frequentes os que melhor avaliam a sua experiência (**3,56**).

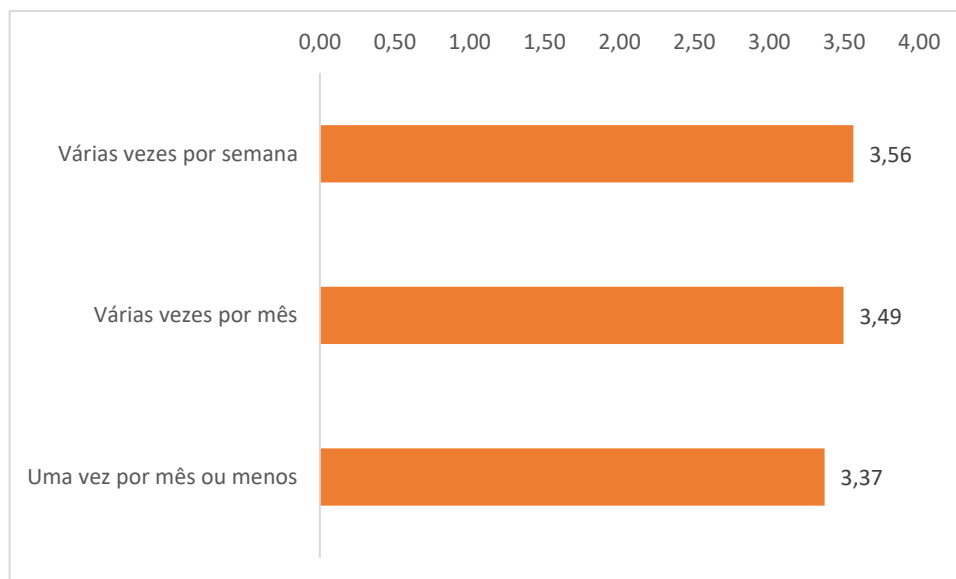


Gráfico 31: Relevância da experiência da última visita do utilizador segundo a frequência de utilização ($\bar{X}$)

8. Sugestões dos utilizadores

28,8% 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*
- *Muito bom*
- Bom, nada a apontar
- A Biblioteca do Iscte tem, no geral, um bom funcionamento e bons recursos de pesquisa.

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

- *Gostaria de agradecer toda a atenção demonstrada pelos funcionários da biblioteca!*
- *(...) os funcionários são simpáticos e mostram-se disponíveis*
- *Os funcionários são muito simpáticos e atenciosos.*

Como aspeto menos positivo é apontada a circunstância de que *algumas vezes não se encontram funcionários nos postos de pesquisa.*

Em alguns casos permanecem sugestões de melhoria do horário praticado. Como exemplo, refira-se a solicitação de um utilizador: *Só gostava de pedir que aumentasse o horário do funcionamento, pelo menos até as 22h30.* Também no que respeita ao horário de abertura é considerado que *poderia haver uma revisão do horário de funcionamento, antecipando a abertura da biblioteca em pelo menos meia hora.*

Relativamente às instalações a opinião é que as mesmas estão menos ruidosas após *redução do número de postos de leitura*, mas alerta-se para que *antes da pandemia, a iluminação era bastante fraca ao fim da tarde.*

No que respeita à coleção, é referido que *algumas áreas estão muito desfalcadas de recursos bibliográficos e algumas revistas científicas relevantes não fazem parte da lista de recursos subscritos pelo Iscte.* Noutro caso, a razão da insatisfação é *não haver versões recentes dos livros para requisitar.*

Finalmente, transcrevem-se duas opiniões particulares pela relação que têm com a preocupação de inclusão:

- *No meu ponto de vista poderia ser melhor. Ainda mais para estudantes oriundos de países que não têm bibliotecas dessa dimensão, torna-se difícil e complicado orientar-se. A visita à biblioteca acaba por ser inútil. Mais atenção à orientação de estudantes dos países pobres.*
- *Most service/help offers are just in Portuguese language, although ISCTE presents itself as an international university and international students pay the same fees so they should be provided with the same services and not be disadvantaged.*

Anexos (Tabelas, questionário e Norma 11 620)

Tabela 1: 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	1	4,5%	7	31,8%	14	63,6%	2,59
	Estudante	57	16,6%	110	32,1%	176	51,3%	2,35
	Investigador	1	6,3%	3	18,8%	12	75,0%	2,69
Pertença institucional	Iscte	59	15,5%	120	31,5%	202	53,0%	2,38
	Outra instituição	0	0,0%	0	0,0%	4	100,0%	3,00
Género	Feminino	38	15,6%	76	31,1%	130	53,3%	2,38
	Masculino	21	14,9%	44	31,2%	76	53,9%	2,39
Idade (Intervalos)	18-25	31	15,7%	56	28,3%	111	56,1%	2,40
	26-35	14	18,9%	21	28,4%	39	52,7%	2,34
	36-45	6	10,9%	24	43,6%	25	45,5%	2,35
	46-55	5	12,8%	8	20,5%	26	66,7%	2,54
	>56	2	13,3%	10	66,7%	3	20,0%	2,07
Grau académico	Licenciatura	25	16,4%	47	30,9%	80	52,6%	2,36
	Pós-graduação	0	0,0%	1	25,0%	3	75,0%	2,75
	Mestrado	25	17,2%	42	29,0%	78	53,8%	2,37
	Doutoramento	7	17,5%	20	50,0%	13	32,5%	2,15
Estudante (por escola)	IBS	14	17,7%	27	34,2%	38	48,1%	2,30
	ECSH	4	8,3%	15	31,3%	29	60,4%	2,52
	ESPP	29	21,0%	47	34,1%	62	44,9%	2,24
	ISTA	9	18,8%	13	27,1%	26	54,2%	2,35
	Mais de uma escola	0	0,0%	2	22,2%	7	77,8%	2,78
	Outra instituição	3	4,9%	15	24,6%	43	70,5%	2,66
Docente (por escola)	IBS	1	9,1%	4	36,4%	6	54,5%	2,45
	ECSH	0	0,0%	2	66,7%	1	33,3%	2,33
	ESPP	0	0,0%	1	20,0%	4	80,0%	2,80
	ISTA	0	0,0%	0	0,0%	2	100,0%	3,00
Investigador (por escola)	IBS	0	0,0%	2	100,0%	0	0,0%	2,00
	ECSH	0	0,0%	1	33,3%	2	66,7%	2,67
	ESPP	0	0,0%	0	0,0%	6	100,0%	3,00
	ISTA	0	0,0%	0	0,0%	2	100,0%	3,00

Tabela 2: Satisfação com os serviços segundo as variáveis de caracterização ($\bar{x}$)

		$\bar{x}$
Categoria de utilizador	Pessoal não docente	3,33
	Docente	3,63
	Estudante	3,38
	Investigador	3,50
Pertença institucional	Iscte	3,40
	Outra instituição	3,75
Género	Feminino	3,41
	Masculino	3,40
Idade (Intervalos)	18-25	3,30
	26-35	3,51
	36-45	3,46
	46-55	3,46
	>56	3,63
Grau académico	Licenciatura	3,21
	Pós-graduação	4,00
	Mestrado	3,44
	Doutoramento	3,69
Estudante (por escola)	IBS	3,42
	ECSH	3,22
	ESPP	3,40
	ISTA	3,40
	Mais de uma escola	2,93
	Outra instituição	3,56
Docente (por escola)	IBS	3,74
	ECSH	4,00
	ESPP	3,38
	ISTA	3,38
Investigador (por escola)	IBS	3,00
	ECSH	4,00
	ESPP	3,47
	ISTA	3,31

Tabela 3: Satisfação com os recursos de informação segundo as variáveis de caracterização ($\bar{x}$)

		$\bar{x}$
Categoria de utilizador	Pessoal não docente	2,75
	Docente	3,45
	Estudante	3,20
	Investigador	3,44
Pertença institucional	Iscte	3,22
	Outra instituição	3,75
Género	Feminino	3,25
	Masculino	3,16
Idade (Intervalos)	18-25	3,23
	26-35	3,24
	36-45	3,20
	46-55	3,17
	>56	3,24
Grau académico	Licenciatura	3,17
	Pós-graduação	4,00
	Mestrado	3,13
	Doutoramento	3,46
Estudante (por escola)	IBS	3,31
	ECSH	2,99
	ESPP	3,19
	ISTA	3,39
	Mais de uma escola	2,61
	Outra instituição	3,39
Docente (por escola)	IBS	3,61
	ECSH	3,59
	ESPP	3,30
	ISTA	3,25
Investigador (por escola)	IBS	2,86
	ECSH	4,00
	ESPP	3,37
	ISTA	3,23

Tabela 4: Satisfação com as instalações segundo as variáveis de caracterização ($\bar{x}$)

		$\bar{x}$
Categoria de utilizador	Pessoal não docente	2,86
	Docente	3,39
	Estudante	3,36
	Investigador	3,38
Pertença institucional	Iscte	3,36
	Outra instituição	3,67
Género	Feminino	3,39
	Masculino	3,30
Idade (Intervalos)	18-25	3,40
	26-35	3,32
	36-45	3,20
	46-55	3,29
	>56	3,55
Grau académico	Licenciatura	3,44
	Pós-graduação	3,00
	Mestrado	3,27
	Doutoramento	3,42
Estudante (por escola)	IBS	3,46
	ECSH	3,28
	ESPP	3,32
	ISTA	3,47
	Mais de uma escola	3,33
	Outra instituição	3,32
Docente (por escola)	IBS	3,56
	ECSH	3,77
	ESPP	3,03
	ISTA	3,00
Investigador (por escola)	IBS	3,07
	ECSH	4,00
	ESPP	3,14
	ISTA	3,50

Tabela 5: Satisfação global segundo as variáveis de caracterização ($\bar{x}$)

		$\bar{x}$
Categoria de utilizador	Pessoal não docente	3,33
	Docente	3,54
	Estudante	3,28
	Investigador	3,44
Pertença institucional	Iscte	3,30
	Outra instituição	3,50
Género	Feminino	3,32
	Masculino	3,27
Idade (Intervalos)	18-25	3,28
	26-35	3,25
	36-45	3,34
	46-55	3,35
	>56	3,53
Grau académico	Licenciatura	3,29
	Pós-graduação	3,00
	Mestrado	3,22
	Doutoramento	3,48
Estudante (por escola)	IBS	3,25
	ECSH	3,24
	ESPP	3,31
	ISTA	3,38
	Mais de uma escola	3,10
	Outra instituição	3,37
Docente (por escola)	IBS	3,73
	ECSH	4,00
	ESPP	3,40
	ISTA	3,50
Investigador (por escola)	IBS	2,50
	ECSH	3,67
	ESPP	3,33
	ISTA	3,50

Tabela 6: 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	3,50
	Docente	3,42
	Estudante	3,28
	Investigador	3,42
Pertença institucional	Iscte	3,30
	Outra instituição	3,50
Género	Feminino	3,32
	Masculino	3,26
Idade (Intervalos)	18-25	3,33
	26-35	3,27
	36-45	3,33
	46-55	3,25
	>56	3,36
Grau académico	Licenciatura	3,22
	Pós-graduação	3,00
	Mestrado	3,27
	Doutoramento	3,52
Estudante (por escola)	IBS	3,25
	ECSH	3,27
	ESPP	3,31
	ISTA	3,36
	Mais de uma escola	3,00
	Outra instituição	3,35
Docente (por escola)	IBS	3,45
	ECSH	4,00
	ESPP	3,50
	ISTA	3,36
Investigador (por escola)	IBS	2,90
	ECSH	4,00
	ESPP	3,38
	ISTA	2,20

Tabela 7: Relevância da experiência da última visita do utilizador por caracterização do utilizador ($\bar{x}$)

		$\bar{x}$
Categoria de utilizador	Pessoal não docente	3,50
	Docente	3,73
	Estudante	3,42
	Investigador	3,25
Pertença institucional	Iscte	3,44
	Outra instituição	3,00
Género	Feminino	3,48
	Masculino	3,36
Idade (Intervalos)	18-25	3,43
	26-35	3,44
	36-45	3,48
	46-55	3,34
	>56	3,51
Grau académico	Licenciatura	3,38
	Pós-graduação	2,50
	Mestrado	3,43
	Doutoramento	3,56
Estudante (por escola)	IBS	3,46
	ECSH	3,46
	ESPP	3,43
	ISTA	3,48
	Mais de uma escola	2,89
	Outra instituição	3,41
Docente (por escola)	IBS	3,73
	ECSH	3,71
	ESPP	3,73
	ISTA	3,44
Investigador (por escola)	IBS	3,00
	ECSH	4,00
	ESPP	3,22
	ISTA	3,20

Questionário à Satisfação dos Utilizadores e ao Impacto dos Serviços – 2020

Os Serviços de Informação e Documentação 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 22 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
- ☐ 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 Frequentou /utilizou a Biblioteca este ano?

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

- ☐ Sim
- ☐ Não

14 Com que frequência utilizou a Biblioteca?

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

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

Utilização e Satisfação com os Serviços e Recursos

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

(1= Insatisfeito; 4 = Muito satisfeito)

15

Utilização e satisfação com os serviços da Biblioteca:

(1 = Insatisfeito; 4 = Muito satisfeito)

Por favor, seleccione uma resposta apropriada para cada item:

	Utiliza	Não utiliza	1	2	3	4
Atendimento (online / presencial)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Leitura presencial	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Referência (atendimento especializado) (online / presencial)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Empréstimo domiciliário	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Empréstimo interbibliotecas	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Gabinets Individuais de Investigação	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Cópias e digitalização	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Formação de Utilizadores	☐	☐	☐	☐	☐	☐

16

Utilização e satisfação com os recursos e produtos 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)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Periódicos (Revistas)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Catálogo bibliográfico	☐	☐	☐	☐	☐	☐
B-on	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Bases de dados especializadas	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Repositório Iscte	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Página de Internet	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Facebook da Biblioteca	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Novidades Bibliográficas	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Exposições Bibliográficas Temáticas	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Livro do Mês	☐	☐	☐	☐	☐	☐

17**Satisfação com as instalações:****(1 = Insatisfeito; 4 = Muito satisfeito)**

Por favor, seleccione uma resposta apropriada para cada item:

	1	2	3	4
Iluminação	☐	☐	☐	☐
Sossego	☐	☐	☐	☐
Conforto	☐	☐	☐	☐
Ar condicionado e ventilação	☐	☐	☐	☐
Quantidade de postos de pesquisa	☐	☐	☐	☐
Mobiliário (mesas de leitura)	☐	☐	☐	☐
Horário de funcionamento	☐	☐	☐	☐

Satisfação com a Biblioteca

18 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

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

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

- ☐ ABI/INFORM Collection
- ☐ B-on
- ☐ Bloomberg
- ☐ Catálogo bibliográfico
- ☐ EconLit
- ☐ EDS - EBSCO Discovery Service
- ☐ EIKON (Datastream)
- ☐ Hospitality & Tourism Complete
- ☐ IFRS - International Financial Reporting Standards

- ☐ OCDE iLibrary
- ☐ PsycArticles
- ☐ PsycINFO
- ☐ Psychology and Behavioral Sciences Collection
- ☐ Repositório Iscte
- ☐ SCOPUS
- ☐ Web of Science
- ☐ Zentralblatt MATH (ZbMATH)
- ☐ Outros recursos de informação. Quais?:

Avaliação do Impacto dos Serviços

20

Em que medida considera que os serviços disponibilizados pela Biblioteca do Iscte 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	Não sabe/Não responde
Utilização do catálogo da Biblioteca para pesquisar documentos	☐	☐	☐	☐	☐
Procura ativa de livros por cota nas estantes	☐	☐	☐	☐	☐
Uso das bases de dados para encontrar artigos	☐	☐	☐	☐	☐
Formulação de uma expressão de pesquisa	☐	☐	☐	☐	☐
Renovação do empréstimo de obras através da sua área pessoal	☐	☐	☐	☐	☐
Seleção e avaliação das melhores fontes de informação	☐	☐	☐	☐	☐
Elaboração de citações bibliográficas	☐	☐	☐	☐	☐
Pesquisa tópicos específicos na Web	☐	☐	☐	☐	☐
Avaliação de conteúdos na Internet	☐	☐	☐	☐	☐
Avaliação da pertinência dos resultados de pesquisa	☐	☐	☐	☐	☐

21

Pense na última visita que fez à Biblioteca ou contacto efetuado. 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	Não sabe/Não responde
Acrescentou conhecimento ao que já sabia	☐	☐	☐	☐	☐
Forneceu informação adequada ao meu estudo/trabalho	☐	☐	☐	☐	☐
Melhorei as minhas competências de pesquisa	☐	☐	☐	☐	☐
Ganhei tempo na elaboração do meu estudo/trabalho	☐	☐	☐	☐	☐
As respostas que obtive dos funcionários foram ajustadas e úteis	☐	☐	☐	☐	☐
Senti apoio na pesquisa que realizei	☐	☐	☐	☐	☐
Fui tratado/a com equidade e simpatia	☐	☐	☐	☐	☐
Senti-me confortável	☐	☐	☐	☐	☐
Senti-me seguro/a	☐	☐	☐	☐	☐
O ambiente do espaço permitiu concentrar-me no meu estudo/trabalho	☐	☐	☐	☐	☐

Opinião

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

Por favor, escreva aqui a sua resposta:

Obrigado pela sua colaboração!

Por favor, submeta por 30.11.2020 – 00:00

Submeter o seu inquérito

Obrigado por ter concluído este inquérito.

Avaliação do Desempenho da Biblioteca Iscte segundo a Norma ISO 11 620 2020

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 8 perguntas

Utilização e Satisfação com os serviços

1 Bloco de 11 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 18 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:

Departamentos de Ciência Política e

Políticas Públicas, Ciências e

Tecnologias da Informação,

Contabilidade, Marketing, Operações

e Gestão Geral e Métodos

Quantitativos para a Gestão e

Economia (13,6%); CIES-IUL (30,8%)

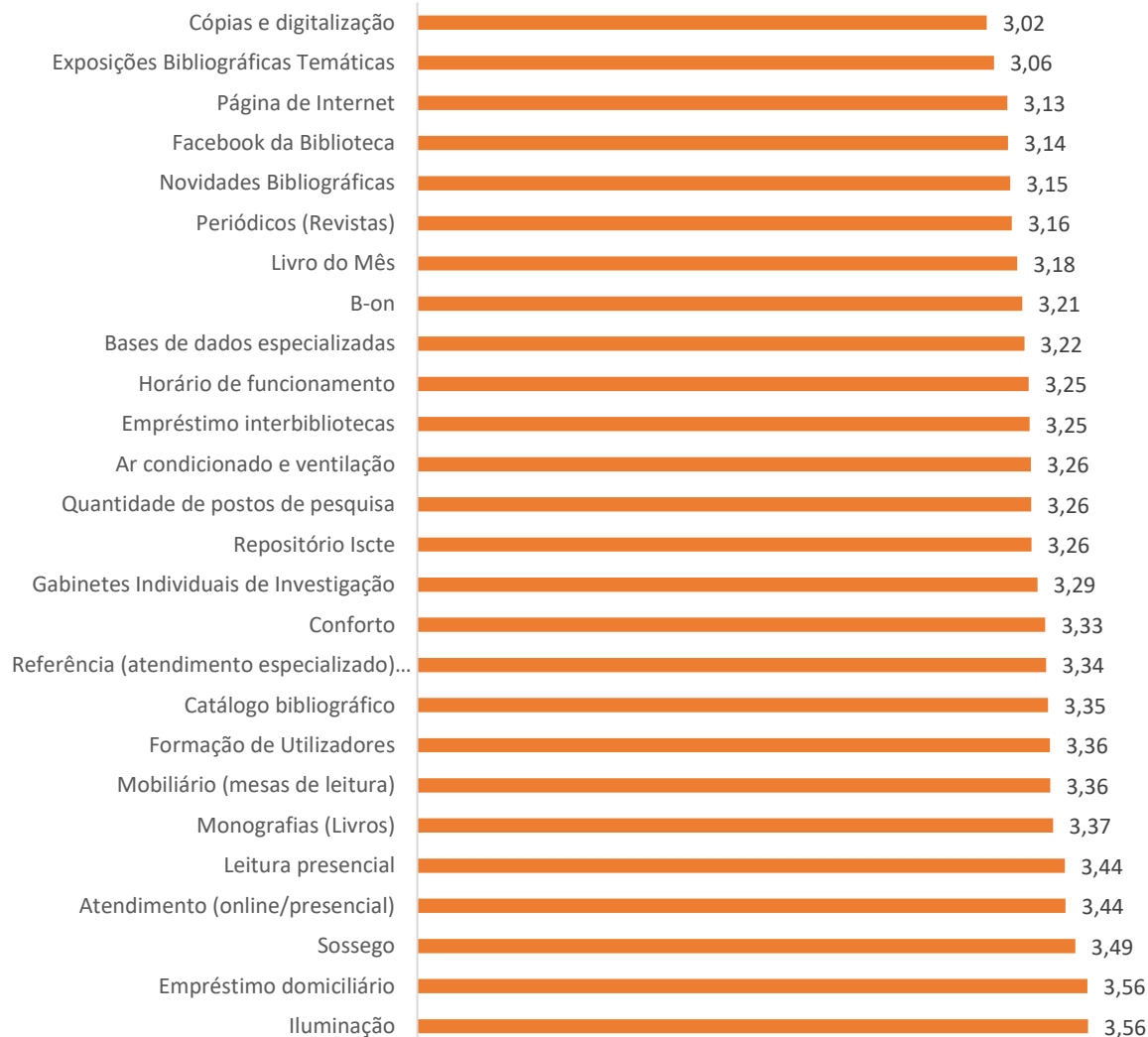
Frequência de utilização: Uma vez

ou menos por mês (53,5%)

Resultado

0,00 0,50 1,00 1,50 2,00 2,50 3,00 3,50 4,00

Ordem de prioridades de melhoria 486 respostas



Recursos de Informação eletrónicos

Repositório Iscte	43,0%
B-on	40,5%
Catálogo bibliográfico	35,6%
Web of Science	24,9%
SCOPUS	20,4%
EDS - EBSCO Discovery Service	11,3%
OCDE iLibrary	8,8%
PsycArticles	6,6%
Psychology and Behavioral Sciences Collection	6,2%
PsycINFO	6,0%
Bloomberg	3,9%
ABI/INFORM Collection	3,7%
IFRS - International Financial Reporting Standards	3,7%
EIKON (Datastream)	2,5%
Hospitality & Tourism Complete	1,4%
EconLit	0,6%
Zentralblatt MATH (ZbmATH)	0,6%

Indicador de desempenho:
Satisfação dos Clientes
Objetivo do indicador: Grau de Satisfação dos Clientes com os serviços prestados
Instrumento utilizado: Inquérito por questionário
Data de recolha de informação: 01.11.2020 a 30.11.2020

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

Satisfação global

1- 0,5% 2- 4,6% 3- 59,4% 4- 35,4%