

**Inquérito aos utilizadores da  
biblioteca do Departamento de  
Engenharia Civil, Arquitetura e  
Georrecursos.**

**2013**

---

espaços, recursos e serviços  
disponibilizados

Biblioteca do Decivil – Cristina Tomé  
AEP – Alexandra Pontes  
Junho de 2013



**TÉCNICO LISBOA**

## **Conteúdo**

<b>1. OBJETIVOS.....</b>	<b>1</b>
<b>2. METODOLOGIA E FONTES DE INFORMAÇÃO .....</b>	<b>1</b>
<b>3. RESULTADOS.....</b>	<b>2</b>
<b>3.1. PERFIL DO UTILIZADOR.....</b>	<b>2</b>
<b>3.2. UTILIZAÇÃO DA BIBLIOTECA.....</b>	<b>3</b>
<b>3.3. UTILIZAÇÃO DOS RECURSOS DE INFORMAÇÃO .....</b>	<b>4</b>
<b>3.4. ORGANIZAÇÃO E RECURSOS MATERIAIS DA BIBLIOTECA.....</b>	<b>7</b>
<b>3.5. RECURSOS HUMANOS.....</b>	<b>13</b>
<b>5. CONCLUSÕES .....</b>	<b>15</b>
<b>Anexo - Questionário.....</b>	<b>16</b>



TÉCNICO LISBOA

## 1. OBJETIVOS

O objetivo do questionário foi procurar conhecer as necessidades do utilizador e, em conformidade, promover a melhoria dos serviços. Foi entregue presencialmente nas salas de leitura, da biblioteca.

## 2. METODOLOGIA E FONTES DE INFORMAÇÃO

Da responsabilidade da Biblioteca do DECivil, foi elaborado um inquérito em suporte papel através do qual, em 26 questões, se pretendeu ficar a conhecer melhor os utilizadores da biblioteca do Departamento de Engenharia Civil, Arquitetura e Georrecursos e a sua opinião acerca dos espaços, recursos e serviços disponibilizados.

Para o tratamento da informação, foi pedida a colaboração da AEP que desenvolveu uma breve caracterização dos utentes da biblioteca e da frequência de utilização desta, com a análise de 3 áreas temáticas:

- Utilização dos recursos de informação;
- organização e recursos materiais da biblioteca;
- recursos humanos.

O inquérito esteve disponível para preenchimento entre de 8 a 11 de janeiro de 2013 e as respostas obtidas foram reconvertidas para *Excel* por forma a facilitar o tratamento dos dados recolhidos.

A escala de avaliação da satisfação dos utentes da Biblioteca foi a seguinte:

*Muito satisfeito; Satisfeito; Pouco satisfeito; Insatisfeito; Muito insatisfeito.*

Para realizar o tratamento do inquérito associou-se a escala de 1 a 5 em que:

*1= Muito Satisfeito e 5= Muito Insatisfeito.*

Deste modo uma avaliação positiva corresponde a valores entre 1 e 3 e uma avaliação negativa corresponde a valores de 4 e 5.



### 3. RESULTADOS

#### 3.1. PERFIL DO UTILIZADOR

##### 1.1. TIPOLOGIA DO UTILIZADOR

<i>Perfil do Utilizador</i>	<i>Número de respostas</i>	<i>Frequência</i>
Funcionário	0	0
Outro (Qual)	1	1,41
Docente	3	4,23
Investigador	4	5,63
Discente	62	87,32
Sem resposta	1	1,41

Tabela 1: Distribuição dos utilizadores por tipologia.

##### 1.2. ÁREA DE FORMAÇÃO

<i>Área Científica de Formação</i>	<i>Número de respostas</i>	<i>Frequência</i>
Arquitectura	1	1,41
Ciências do desporto	1	1,41
Eng. Mecânica	1	1,41
Economia	2	2,82
Eng. Ambiente	7	9,86
Eng. Civil	36	50,70
Outros cursos (1º ciclo)	11	15,49
Cursos de Mestrado integrado =2	9	12,68
Sem resposta	3	4,23

Tabela 1: Distribuição dos utilizadores por área científica de formação



### 3.2. UTILIZAÇÃO DA BIBLIOTECA

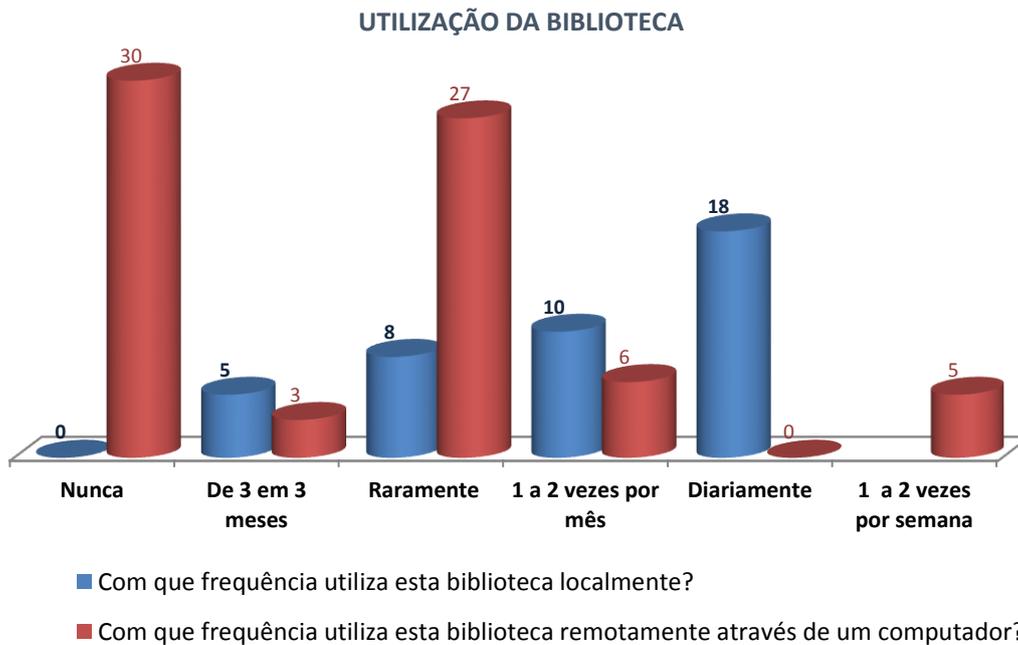


Gráfico 1: Distribuição da frequência de utilização da biblioteca

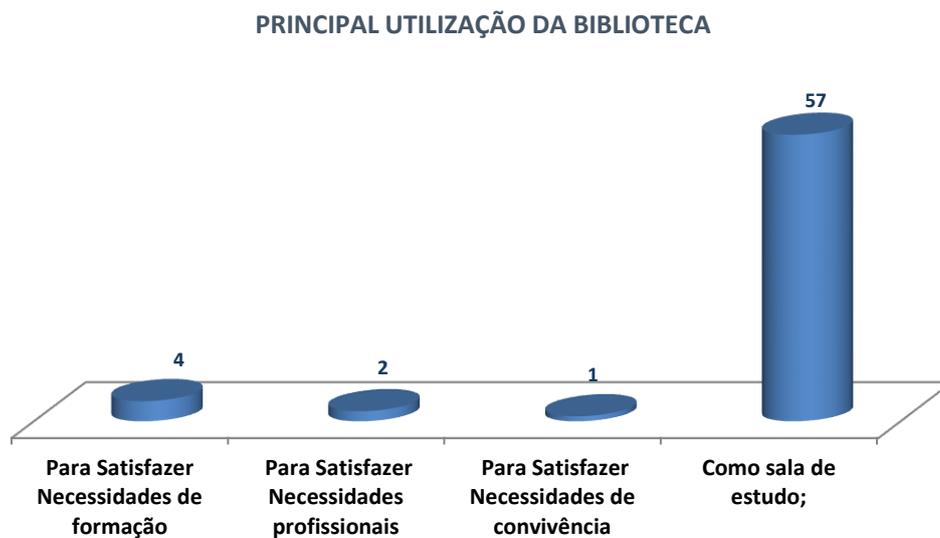
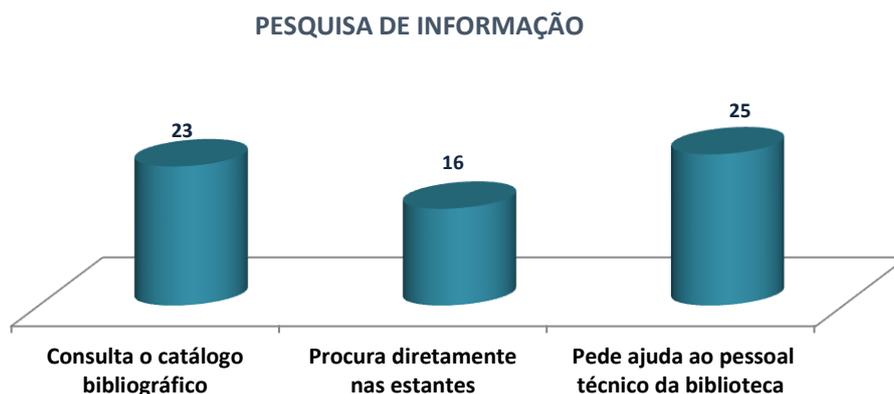


Gráfico 2: Distribuição dos motivos para utilização da biblioteca



### 3.3. UTILIZAÇÃO DOS RECURSOS DE INFORMAÇÃO



■ Quando se desloca a esta biblioteca, para iniciar uma pesquisa, como procede para encontrar a informação que necessita?

Gráfico 4: Distribuição das formas de pesquisa de informação

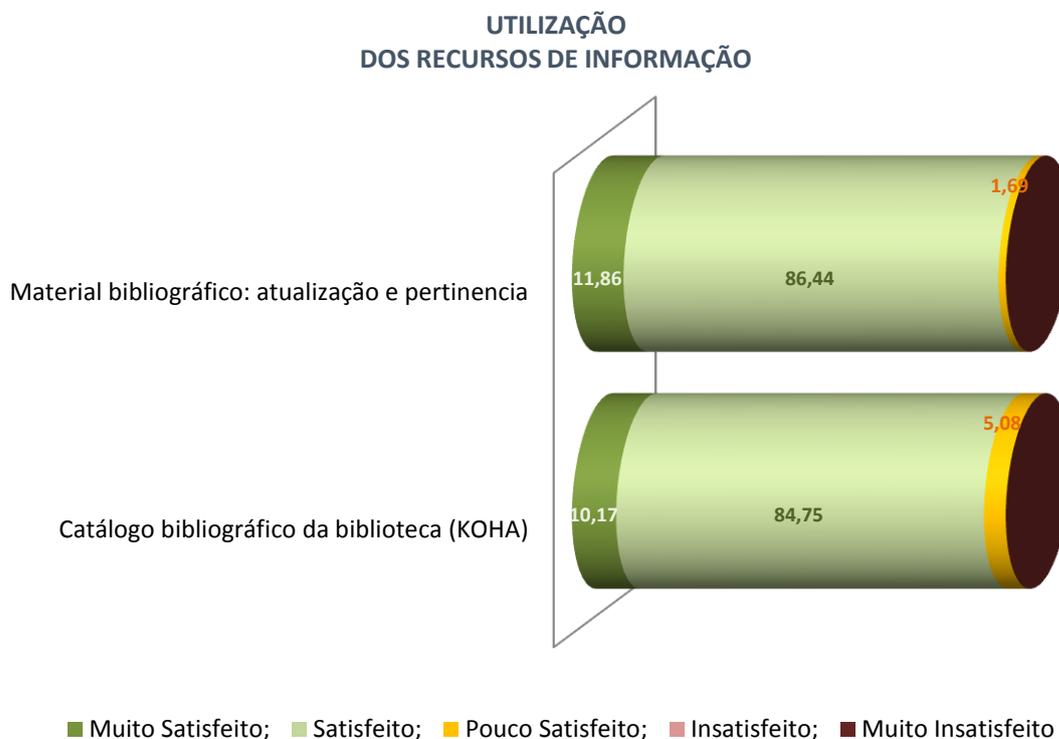


Gráfico 5.1: Análise da avaliação por item



RECURSOS DE INFORMAÇÃO

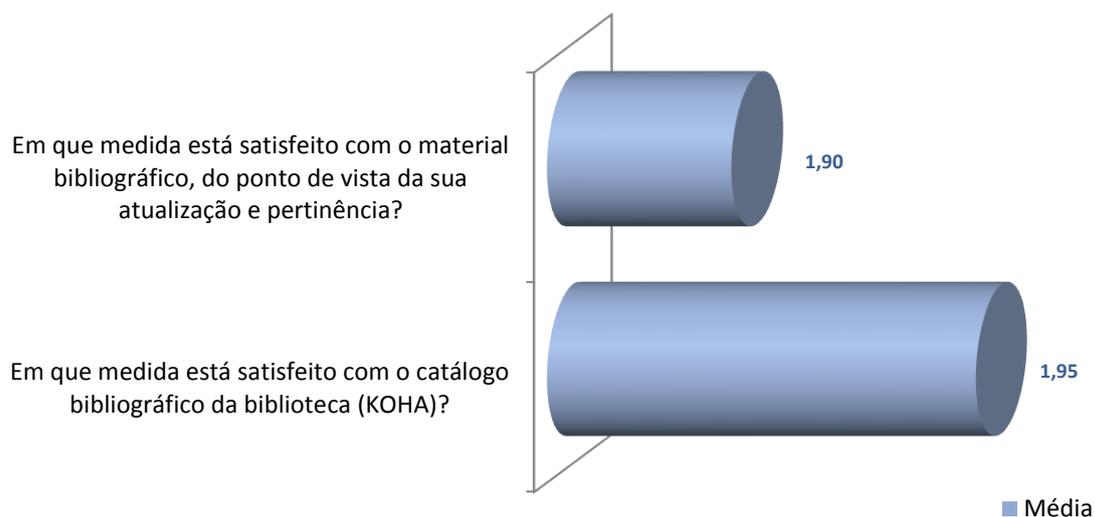


Gráfico 5.2: Resultados médios por indicador

**Comentários Adicionais**

Recomendações: Foi referida (1 utilizador) a necessidade de ter “maior facilidade de utilização” dos recursos de informação, quando pedido para indicar o motivo de insatisfação para com o Catálogo bibliográfico (KOHA).



RECURSOS NO FORMATO ELETRÓNICO

Tem conhecimento dos recursos em formato eletrónico à disposição?

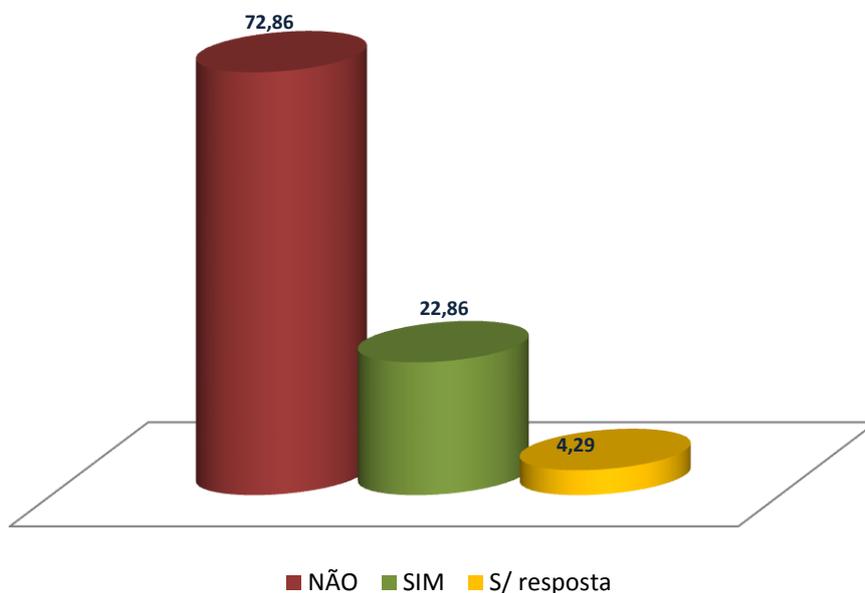


Gráfico 6: Distribuição percentual das respostas

*Comentários Adicionais*

<i>Recursos em formato electrónico referidos</i>	<i>Número de respostas</i>	<i>Frequência</i>
B-online, Science direct	1	12,5
Catálogo bibliográfico <i>online</i>	1	12,5
Bases de dados	1	12,5
Catálogo de livros <i>online</i> BIIST	1	12,5
Computadores/scaners	1	12,5
Teses de Mestrado	1	12,5
Pesquisa de livros e catálogo dos títulos existente na biblioteca	2	25



<i>Fatores associados à insatisfação na obtenção da informação?</i>	<i>Número de Respostas</i>	<i>Frequência</i>
Não tem a quem recorrer na biblioteca para pedir ajuda	1	1,92
Os resultados das pesquisas são sempre nulos	1	1,92
Os manuais de apoio da biblioteca são insuficientes	3	5,77
Não encontra a informação que procura;	4	7,69
Perde muito tempo a efetuar uma pesquisa em linha;-	7	13,46
Não existe na biblioteca a informação que procura.	8	15,38
Não recebeu formação para utilizar tecnologias de informação	14	26,92
Não sabe como procurar a informação de que necessita	14	26,92

### 3.4. ORGANIZAÇÃO E RECURSOS MATERIAIS DA BIBLIOTECA

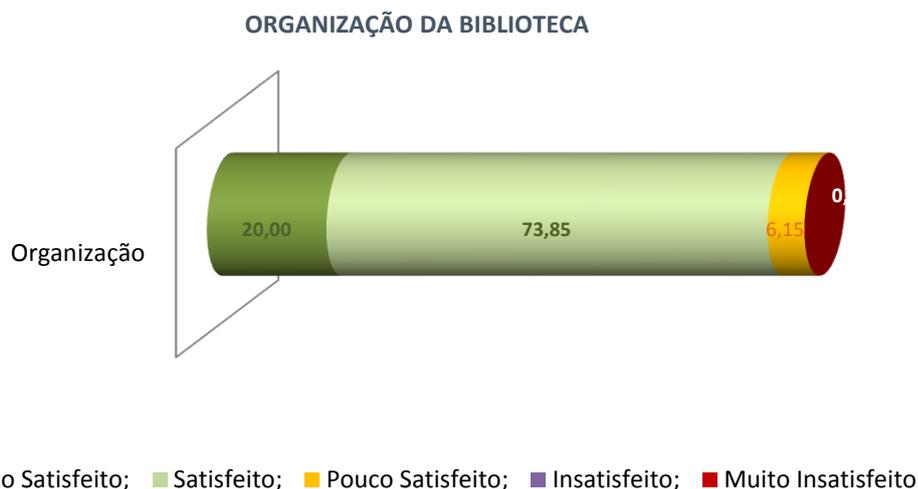


Gráfico 7.1: Análise da avaliação da Organização da biblioteca



ORGANIZAÇÃO DA BIBLIOTECA

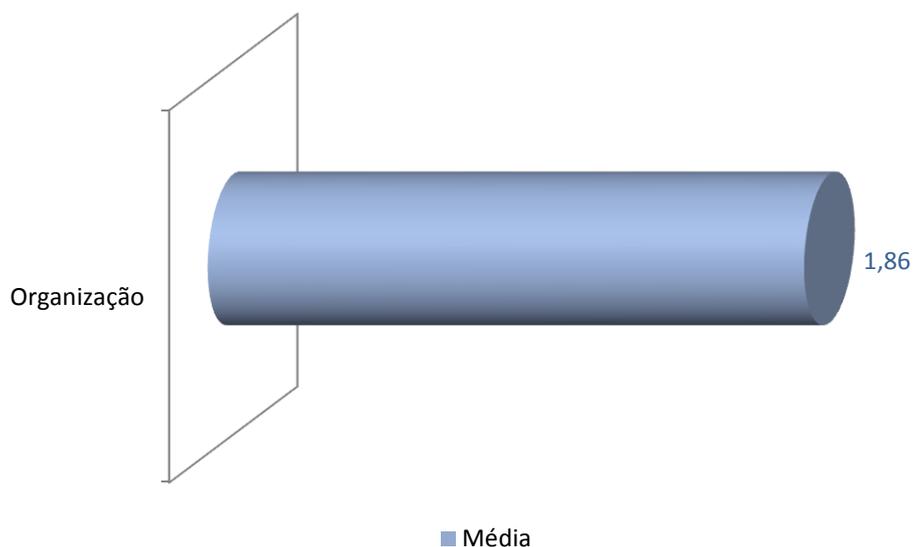


Gráfico 7.2: Resultados médios da avaliação da organização

**Comentários Adicionais**

Foram referidos, como motivos de insatisfação, a não entrega de recibos de devolução de livros, o facto de estarem em falta alguns números de revistas e falhas no sistema informático (1 utilizador), e a necessidade de alargar o horário da biblioteca (1 utilizador).

DIVULGAÇÃO DE RECURSOS E SERVIÇOS

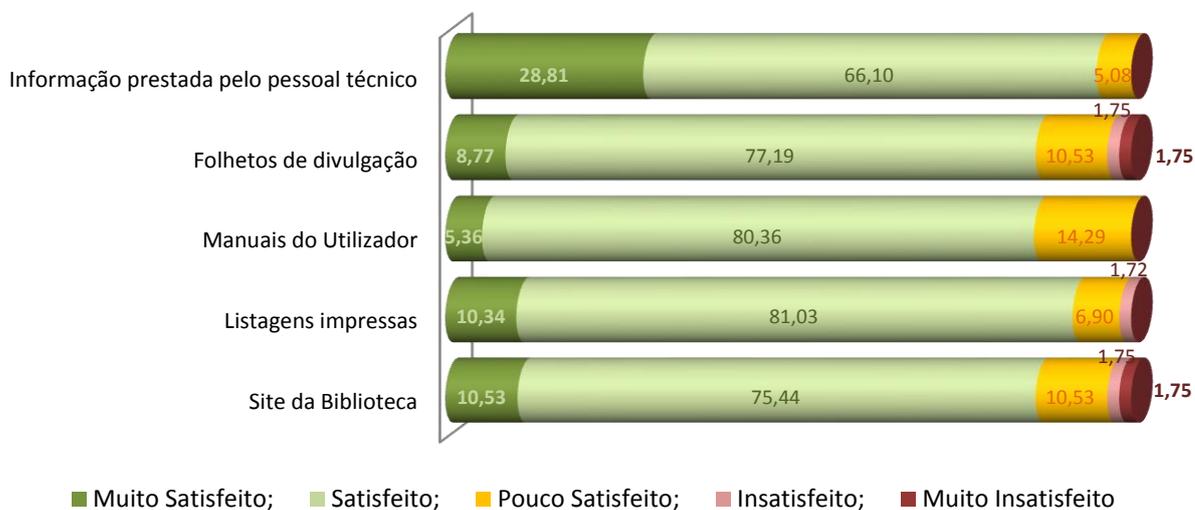




Gráfico 8.1: Análise da avaliação da divulgação de recursos e serviços



Gráfico 8.2: Resultados médios da avaliação da divulgação de recursos e serviço

**Comentários Adicionais**

Foi referido (1 resposta), como motivo de insatisfação, não ter recebido informação.

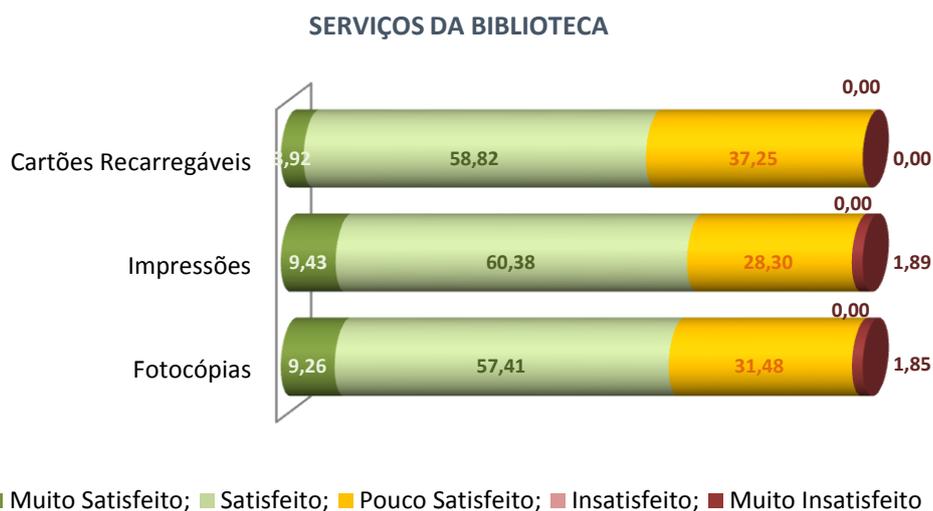


Gráfico 9.1: Análise da avaliação da divulgação dos serviços oferecidos



## TÉCNICO LISBOA

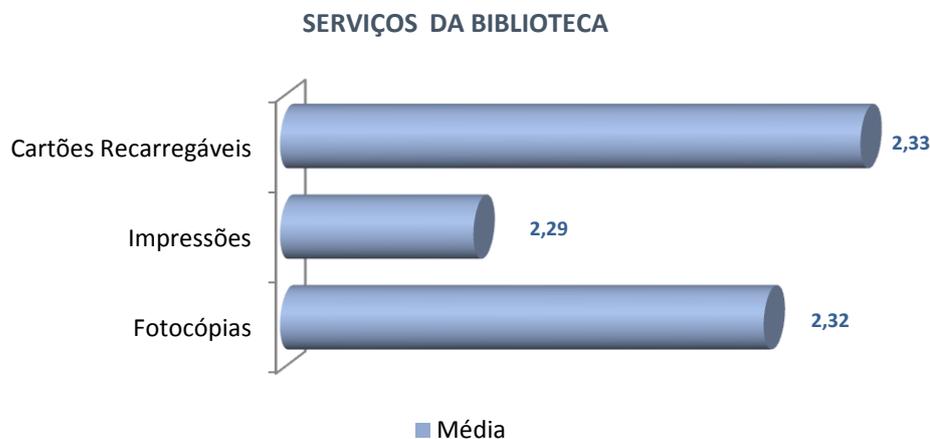


Gráfico 9.2: Resultados médios da avaliação dos serviços oferecidos

*Sem comentários Adicionais*

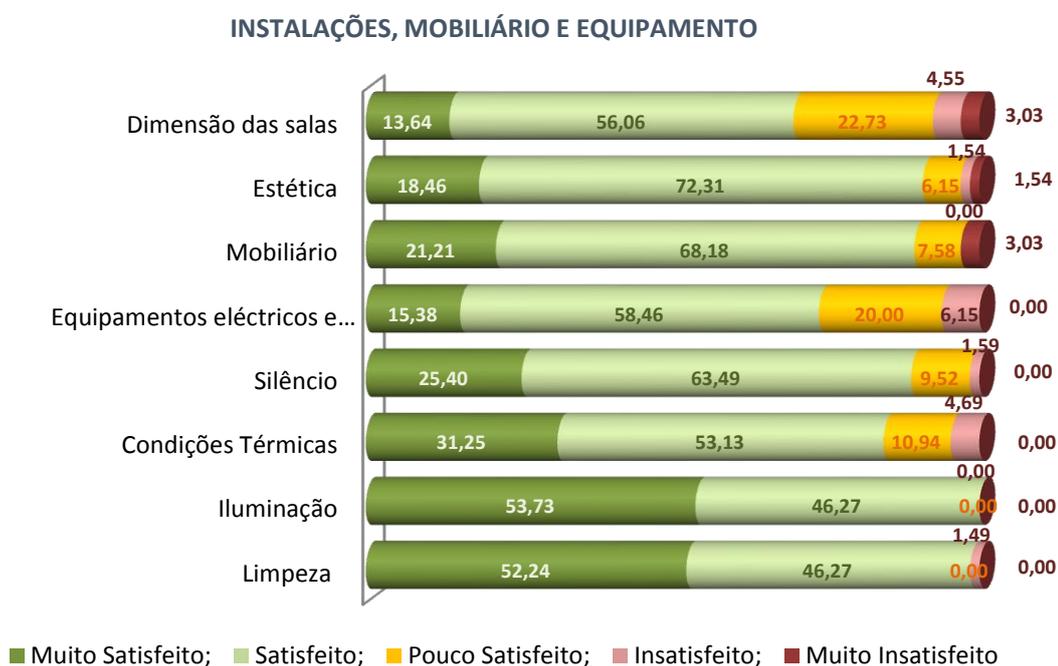


Gráfico 10.1: Análise da avaliação das Instalações, mobiliário e equipamento



### INSTALAÇÕES, MOBILIÁRIO E EQUIPAMENTO

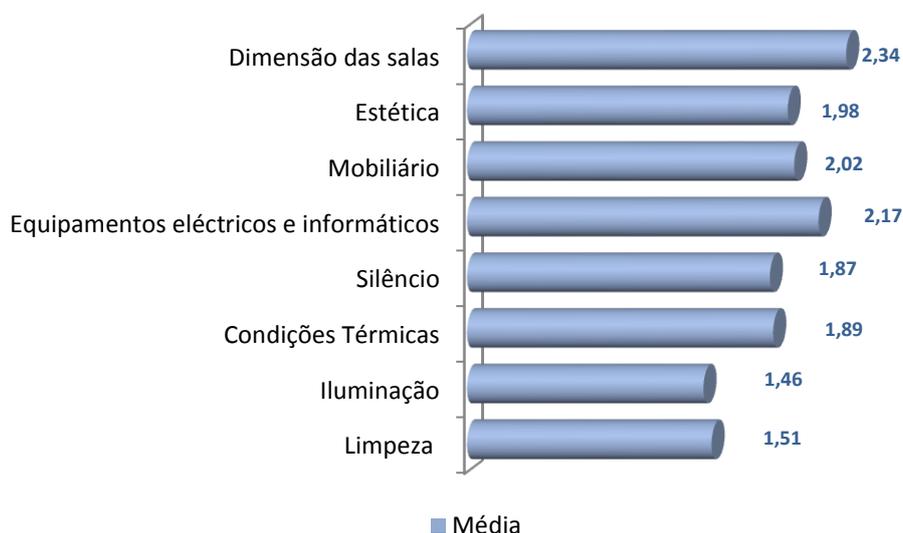


Gráfico 9.2: Resultados médios da avaliação das instalações, mobiliário e equipamento

#### Comentários Adicionais

<i>Fatores associados à insatisfação em relação às instalações, mobiliário e equipamento</i>	<i>Número de Respostas</i>	<i>Frequência</i>
Aquecimento	3	17,65
Aquecimento e material informático	1	5,88
Cadeiras e iluminação	1	5,88
Material informático	3	17,65
Mesas e ruído	1	5,88
Ruído	1	5,88
Sala (maior e/ou melhores condições)	4	23,53
Sala (maior e/ou melhores condições) e mesas	3	17,65



### HORÁRIO DA BIBLIOTECA



■ Muito Satisfeito; ■ Satisfeito; ■ Pouco Satisfeito; ■ Insatisfeito; ■ Muito Insatisfeito

Gráfico 10.1: Análise da do horário da biblioteca

### HORÁRIO DA BIBLIOTECA

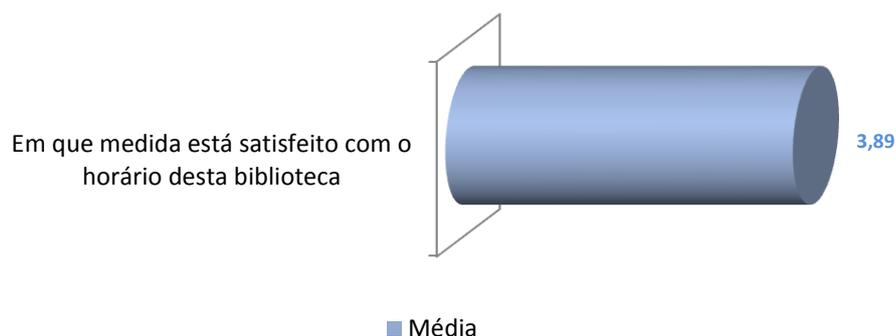


Gráfico 10.2: Resultados médios da avaliação do horário da biblioteca

#### Comentários Adicionais:

<i>Fatores associados à insatisfação em ao horário da biblioteca</i>	<i>Número de Respostas</i>	<i>Frequência</i>
Horário mais alargado, apresentando algumas sugestões de horário	39	54,93
Abrir mais cedo	5	7,04
Fechar mais tarde	8	11,27
Sem resposta	19	26,76



### 3.5. RECURSOS HUMANOS



Gráfico 11.1: Análise dos recursos humanos



## TÉCNICO LISBOA

### RECURSOS HUMANOS

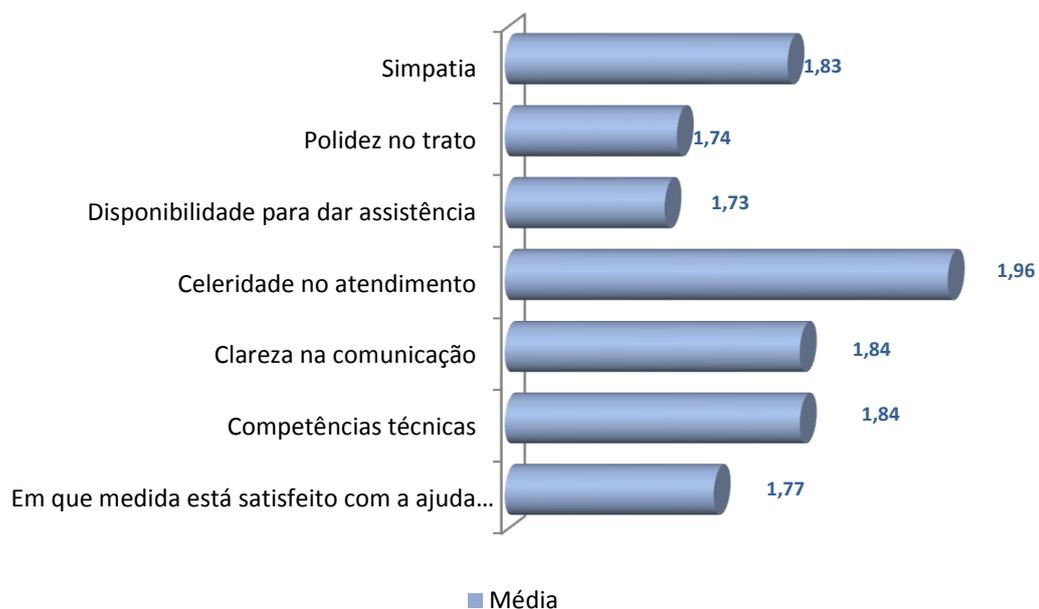


Gráfico 11.2: Resultados médios da avaliação dos recursos humanos



## 5. CONCLUSÕES

Em termos globais os resultados obtidos foram bastante positivos. A análise dos resultados médios por indicador indica que a quase totalidade tem um valor inferior a 2,5 (ponto médio numa escala de 1 – Muito Satisfeito a 5 – Muito Insatisfeito).

As avaliações negativas que se verificam referem-se a questões de horários: 37,88% dos utilizadores manifestaram-se negativamente relativamente ao horário praticado.

Muito embora os resultados tenham sido positivos, alguns (poucos) utilizadores manifestaram a sua insatisfação relativamente a alguns indicadores e respetiva percentagem de utilizadores insatisfeitos:

Qualidade da divulgação dos recursos e serviços;

- Folhetos de divulgação – 3.51%;
- Listagens impressas – 1.72%;
- Site da biblioteca – 3.51%.

Qualidade das Instalações, mobiliário e equipamento:

Limpeza – 1.49

- Dimensão das salas – 7.58%;
- Estética – 3.08%;
- Mobiliário – 3.03%;
- Equipamentos elétricos e informáticos – 6.15%;
- Silêncio – 1.59%;
- Condições térmicas – 4.69%.

Competências do pessoal:

- Simpatia – 3.03%;
- Clareza na Comunicação – 1.49%;
- Celeridade no atendimento – 2.94.

Alguns utilizadores manifestaram-se “Pouco satisfeitos” com o Catálogo bibliográfico da biblioteca (KOHA), com a atualização e pertinência do material bibliográfico e com os SERVIÇOS DA BIBLIOTECA (Cartões recarregáveis; Impressões e Fotocópias) muito embora para estes não tenham sido apresentadas sugestões de melhoria.

O facto de os resultados serem positivos não invalida que se possam analisar os motivos de insatisfação apresentados/sugestões para melhorar alguns aspetos assinalados.

**Com base nos resultados obtidos os responsáveis da biblioteca acrescentam as seguintes conclusões:**

1. A biblioteca é frequentada principalmente por alunos, sendo a área de engenharia civil a que tem maior representatividade. A biblioteca é pouco acedida remotamente e é usada principalmente como sala de estudo;

2. O que mais ressalta, a partir das respostas obtidas, é o facto dos utilizadores conhecerem mal os recursos e os serviços existentes e demonstrarem necessitar de formação para a sua utilização. Seria importante, no próximo ano letivo, dar início à formação dos utilizadores das bibliotecas;



**TÉCNICO LISBOA**

3. Os recursos e os serviços da biblioteca carecem de uma maior divulgação. É necessário explorar melhor esta área, para averiguar se a insatisfação se prende com: os conteúdos; com a forma (grafismo, design, tecnologia, etc.); com a falta de acesso; ou com a falta de conhecimento sobre a sua existência.
4. A melhoria dos equipamentos e serviços relacionados, mobiliário, condições térmicas, etc. dependem dos recursos que a Instituição canalize para a biblioteca.
5. A questão da ampliação dos espaços de estudo e o alargamento dos horários já estará a ser tratada superiormente.

## **Anexo - Questionário**



TÉCNICO LISBOA

## Instituto Superior Técnico

Biblioteca do Departamento de Engenharia Civil, Arquitetura e Georrecursos

# QUESTIONÁRIO AOS UTILIZADORES DA BIBLIOTECA

Os resultados obtidos a partir do questionário irão ajudar a compreender melhor as necessidades do utilizador desta Biblioteca. O questionário é anónimo e os dados recolhidos confidenciais. Não escreva o seu nome.

Agradecemos antecipadamente a colaboração prestada, assim como o tempo concedido!



TÉCNICO LISBOA

## 1 PERFIL DO UTILIZADOR

Q. 1.1: Que tipo de utilizador é? (assinale com uma cruz)

- Docente
- Discente
- Investigador
- Funcionário
- Outro
- Indique qual \_\_\_\_\_

Q. 1.2: Qual a sua área científica de formação? \_\_\_\_\_

## 2 UTILIZAÇÃO DA BIBLIOTECA

Q. 2.1: Com que frequência utiliza esta biblioteca localmente?

Diariamente ; 1 a 2 vezes por semana ; 1 a 2 vezes por mês ; De 3 em 3 meses ; Raramente

Q. 2.2: Com que frequência utiliza esta biblioteca remotamente, através de um computador?

Diariamente ; 1 a 2 vezes por semana ; 1 a 2 vezes por mês ; De 3 em 3 meses ; Raramente ; Nunca

Q. 2.3: No seu caso, esta biblioteca é utilizada principalmente: (uma só opção)

Para satisfazer necessidades de informação

Para satisfazer necessidades profissionais

Para satisfazer necessidades de convivência

Como sala de estudo

Outro

Indique qual \_\_\_\_\_

## 3 UTILIZAÇÃO DOS RECURSOS DE INFORMAÇÃO

Q. 3.1: Quando se desloca a esta biblioteca, ao iniciar uma pesquisa, como procede para encontrar a informação de que necessita? (uma só opção)

- Consulta o catálogo bibliográfico
- Procura directamente nas estantes
- Pede ajuda ao pessoal técnico da biblioteca



## TÉCNICO LISBOA

Q. 3.2.: Em que medida está satisfeito com o catálogo bibliográfico da biblioteca(KOHA)?

Muito satisfeito ; Satisfeito ; Pouco satisfeito ; Insatisfeito ; Muito insatisfeito

Q. 3.3: Se não está satisfeito, pode indicar porquê? \_\_\_\_\_

Q. 3.4: Tem conhecimento dos recursos no formato electrónico que esta biblioteca põe à sua disposição?

Não  Sim

Se sim, indique quais: \_\_\_\_\_

Q. 3.5: Quais destes factores estão associados à sua insatisfação na obtenção da informação? (pode escolher mais do que uma opção)

- Não recebeu formação para utilizar as tecnologias da informação
- Não tem a quem recorrer na biblioteca para pedir ajuda
- Os manuais de apoio na biblioteca são insuficientes
- Os resultados das pesquisas são sempre nulos
- Perde muito tempo a efectuar uma pesquisa em linha
- Não sabe como procurar a informação de que necessita
- Não encontra a informação que procura
- Não existe na biblioteca a informação que procura

Q. 3.6: Em que medida está satisfeito com o material bibliográfico, do ponto de vista da sua actualização e pertinência?

Muito satisfeito ; Satisfeito ; Pouco satisfeito ; Insatisfeito ; Muito insatisfeito

Q. 3.7: Se não está satisfeito, pode indicar porquê? \_\_\_\_\_

## 4 ORGANIZAÇÃO E RECURSOS MATERIAIS DA BIBLIOTECA

Q. 4.1: Qual é o seu grau de satisfação relativamente à organização desta biblioteca?

Muito satisfeito ; Satisfeito ; Pouco satisfeito ; Insatisfeito ; Muito insatisfeito

Q. 4.2.: Se não está satisfeito, pode indicar porquê? \_\_\_\_\_



## TÉCNICO LISBOA

Q. 4.3: Em que medida está satisfeito com a qualidade da divulgação dos recursos e serviços desta biblioteca?

	Muito satisfeito	Satisfeito	Pouco satisfeito	Insatisfeito	Muito insatisfeito
Site da Biblioteca do DECivil					
Listagens impressas					
Manuais do utilizador					
Folhetos de divulgação					
Informação prestada pelo pessoal técnico					

Q. 4.4: Se não está satisfeito, pode indicar porquê? \_\_\_\_\_

Q. 4.5: Qual é o seu grau de satisfação em relação aos seguintes serviços praticados?

	Muito satisfeito	Satisfeito	Pouco satisfeito	Insatisfeito	Muito insatisfeito
Fotocópias					
Impressões					
Cartões recarregáveis					

Q. 4.6: Se não está satisfeito, pode indicar porquê? \_\_\_\_\_



Q. 4.7: Qual é o seu grau de satisfação em relação às instalações, mobiliário e equipamentos?

	Muito satisfeito	Satisfeito	Pouco satisfeito	Insatisfeito	Muito insatisfeito
Limpeza das instalações					
Iluminação					
Condições térmicas Silêncio					
Equipamentos elétricos e informáticos					
Mobiliário					
Estética					
Dimensão das salas					

Q. 4.8: Se não está satisfeito, pode indicar porquê? \_\_\_\_\_

Q. 4.9: Em que medida está satisfeito com o horário desta biblioteca?

Muito satisfeito ; Satisfeito ; Pouco satisfeito ; Insatisfeito ; Muito insatisfeito

Q. 4.10: Se não está satisfeito, pode indicar porquê? \_\_\_\_\_



## 5 RECURSOS HUMANOS

Q. 5.1: Em que medida está satisfeito com a ajuda prestada pelo pessoal desta biblioteca na localização da informação e na utilização dos meios postos à sua disposição?

Muito satisfeito ; Satisfeito ; Pouco satisfeito ; Insatisfeito ; Muito insatisfeito

Q. 5.2: Se não está satisfeito, pode indicar porquê? \_\_\_\_\_

Q. 5.3: Qual é o seu grau de satisfação em relação às seguintes competências do pessoal da biblioteca?

	Muito satisfeito	Satisfeito	Pouco satisfeito	Insatisfeito	Muito insatisfeito
Competências técnicas					
Clareza na comunicação					
Celeridade no atendimento					
Disponibilidade para dar assistência					
Polidez no trato					
Simpatia					

Q. 5.4: Se não está satisfeito, pode indicar porquê? \_\_\_\_\_

Agradecemos o preenchimento deste questionário!