



SERVIÇOS DE DOCUMENTAÇÃO DO IPL

INQUÉRITO DE SATISFAÇÃO DOS UTILIZADORES
DOS SERVIÇOS DE DOCUMENTAÇÃO DO IPL

2015

Índice

Índice	2
Introdução	3
Inquérito	3
1. Sexo	3
2. A que grupo de utilizadores pertence?	3
3. Que tipo de curso frequenta no Instituto Politécnico de Leiria?	4
4. Com que frequência utiliza as Bibliotecas do IPL?	5
5. Qual a Biblioteca em que está inscrito?	5
6. Quais os principais motivos que o/a trazem à Biblioteca?.....	6
7. Quais as fontes de informação que utiliza para estudar e para a elaboração de trabalhos?	7
8. Com que frequência obtém nas Bibliotecas do IPL os livros e artigos de revistas necessários?	8
9. Se respondeu ÀS VEZES, RARAMENTE ou NUNCA, por favor identifique as razões	9
10. Acesso à informação.....	9
11. Serviços	13
12. Instalações e equipamentos	15
13. Atendimento.....	18
14. Qual o seu grau geral de satisfação relativamente às Bibliotecas do IPL?.....	19
15. Se não utiliza as Bibliotecas do IPL, por favor indique os motivos.....	20

Introdução

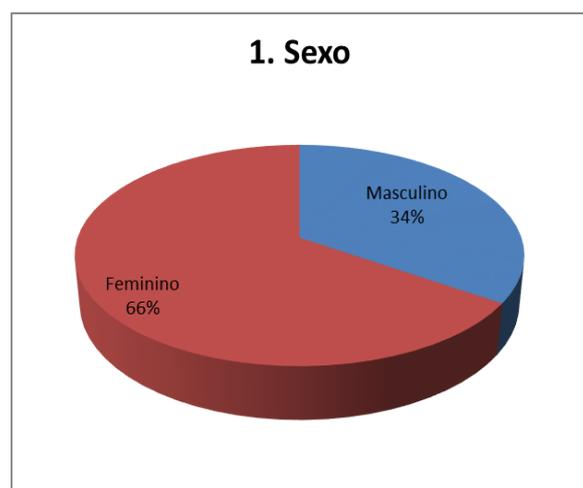
O presente relatório apresenta os resultados obtidos através do Inquérito de Satisfação dos Utilizadores dos Serviços de Documentação do IPL no ano de 2015. O inquérito esteve disponível para preenchimento em formato eletrónico no portal dos Serviços de Documentação do IPL entre Maio e Julho de 2015, tendo sido recolhidas 445 respostas.

O relatório encontra-se estruturado com base nas perguntas do questionário e as tabelas e gráficos aqui apresentados resultam do tratamento dos dados em Excel.

Inquérito

1. Sexo

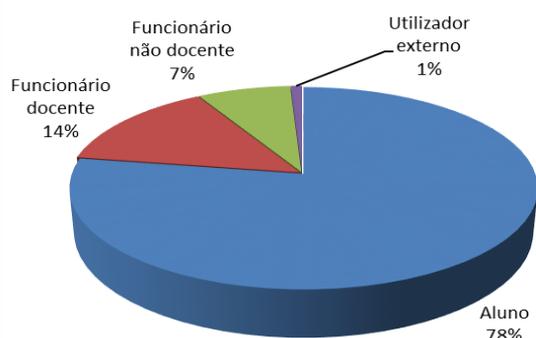
Sexo	Respostas
Masculino	153
Feminino	292



2. A que grupo de utilizadores pertence?

Grupo	Respostas
Aluno	345
Funcionário docente	63
Funcionário não docente	33
Utilizador externo	4

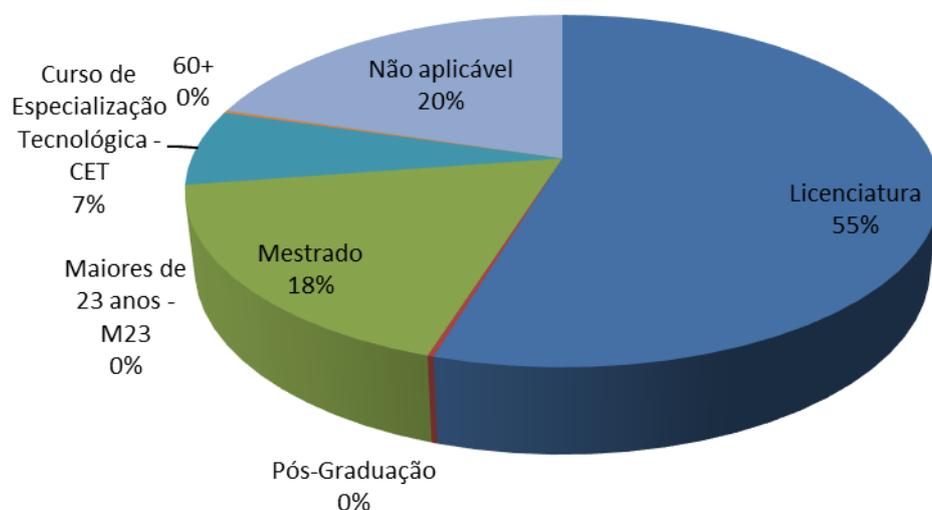
2. A que grupo de utilizadores pertence?



3. Que tipo de curso frequenta no Instituto Politécnico de Leiria?

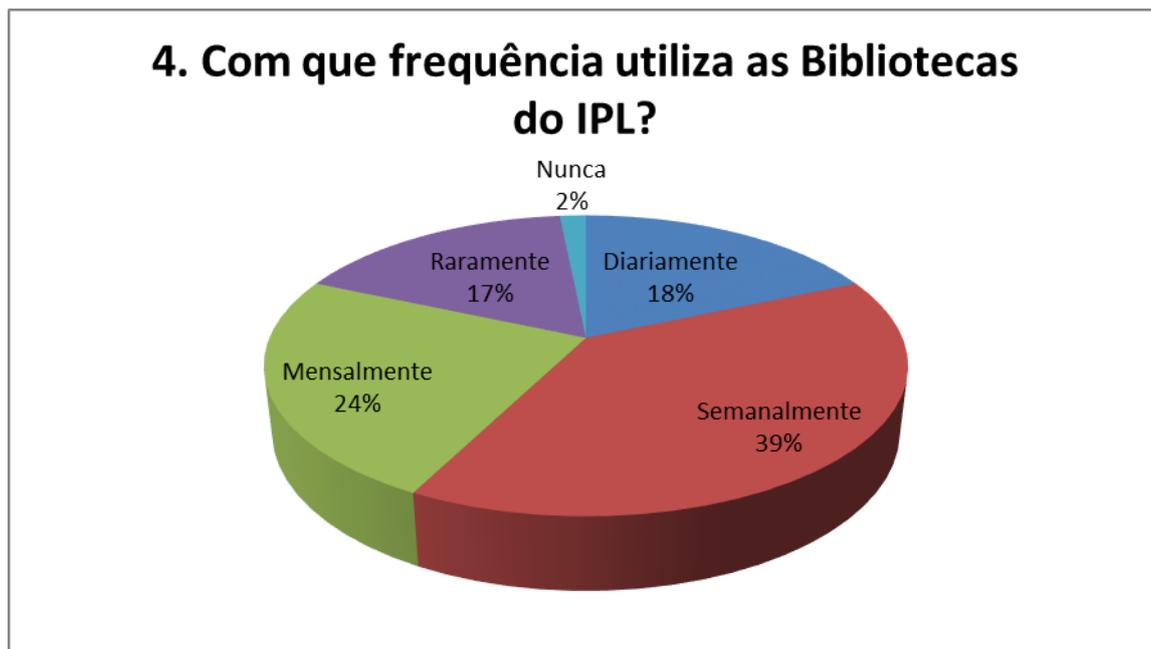
Tipo de curso	Respostas
Licenciatura	243
Pós-Graduação	1
Mestrado	79
Maiores de 23 anos - M23	0
Curso de Especialização Tecnológica - CET	31
60+	1
Não aplicável	90

3. Que tipo de curso frequenta no Instituto Politécnico de Leiria?



4. Com que frequência utiliza as Bibliotecas do IPL?

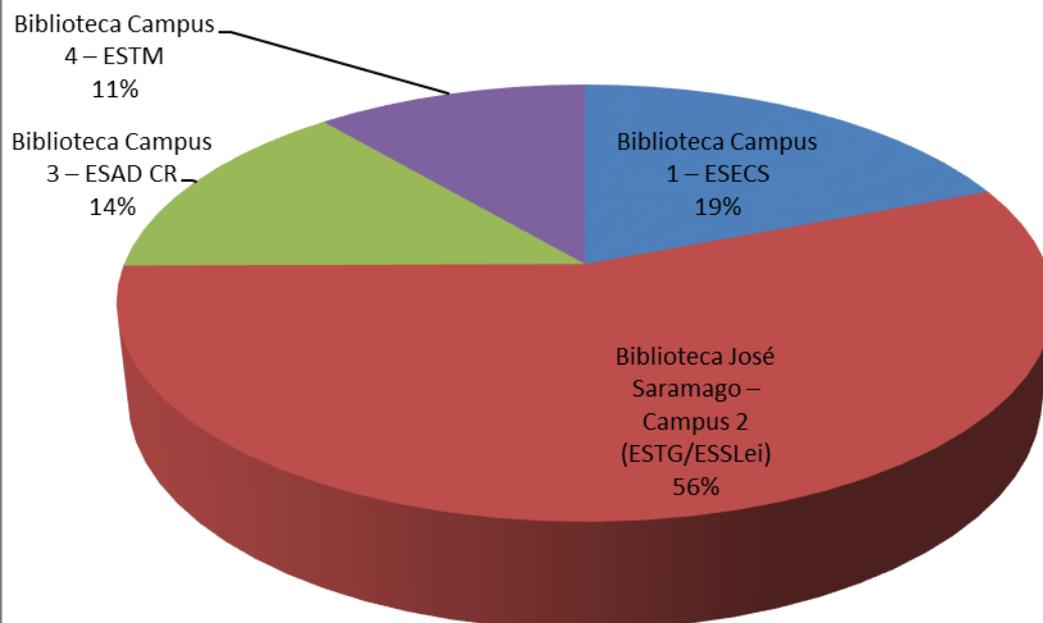
Frequência	Respostas
Diariamente	82
Semanalmente	174
Mensalmente	107
Raramente	75
Nunca	7



5. Qual a Biblioteca em que está inscrito?

Biblioteca	Respostas
Biblioteca Campus 1 – ESECS	82
Biblioteca José Saramago – Campus 2 (ESTG/ESSLei)	240
Biblioteca Campus 3 – ESAD CR	60
Biblioteca Campus 4 – ESTM	48

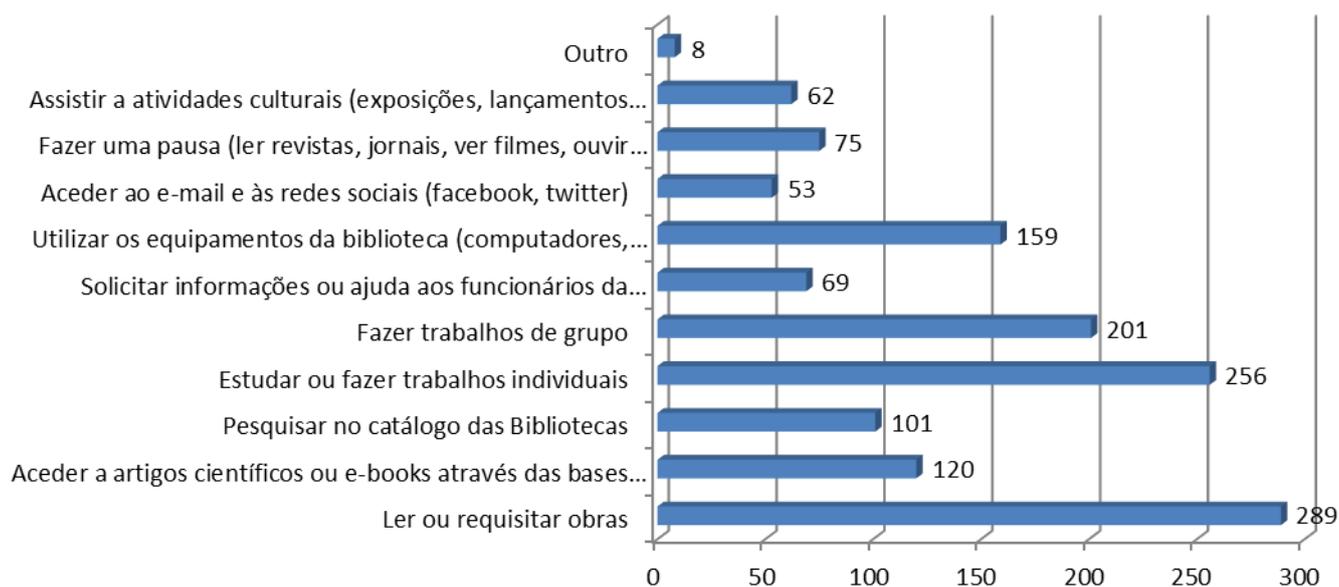
5. Qual a Biblioteca em que está inscrito?



6. Quais os principais motivos que o/a trazem à Biblioteca?

Motivos	Respostas	%
Ler ou requisitar obras	289	21%
Aceder a artigos científicos ou e-books através das bases de dados disponíveis	120	9%
Pesquisar no catálogo das Bibliotecas	101	7%
Estudar ou fazer trabalhos individuais	256	18%
Fazer trabalhos de grupo	201	14%
Solicitar informações ou ajuda aos funcionários da Biblioteca	69	5%
Utilizar os equipamentos da biblioteca (computadores, fotocopiadoras, scanners)	159	11%
Aceder ao e-mail e às redes sociais (Facebook, Twitter)	53	4%
Fazer uma pausa (ler revistas, jornais, ver filmes, ouvir música, estar com os amigos, etc.)	75	5%
Assistir a atividades culturais (exposições, lançamentos de livros, etc.)	62	5%
Outro	8	1%

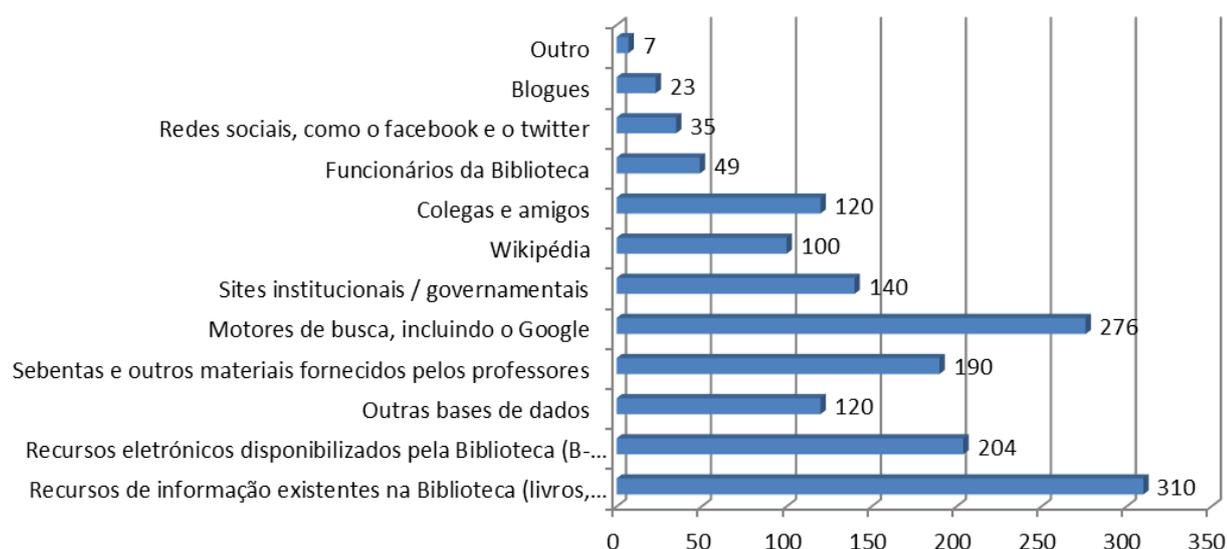
6. Quais os principais motivos que o/a trazem à Biblioteca?



7. Quais as fontes de informação que utiliza para estudar e para a elaboração de trabalhos?

Fontes de informação	Respostas	%
Recursos de informação existentes na Biblioteca (livros, revistas, DVDs e outros materiais)	310	20%
Recursos eletrónicos disponibilizados pela Biblioteca (B-ON, E-books, Repositório)	204	13%
Outras bases de dados	120	8%
Sebentas e outros materiais fornecidos pelos professores	190	12%
Motores de busca, incluindo o Google	276	18%
Sites institucionais / governamentais	140	9%
Wikipédia	100	6%
Colegas e amigos	120	8%
Funcionários da Biblioteca	49	3%
Redes sociais, como o Facebook e o Twitter	35	2%
Blogues	23	2%
Outro	7	0%

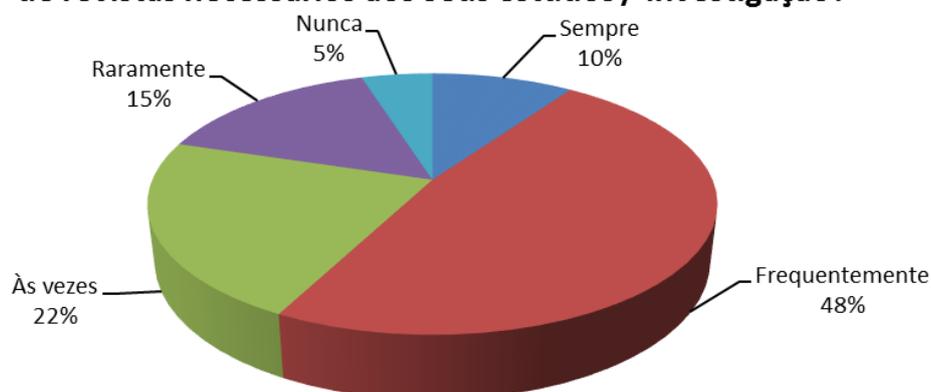
7. Quais as fontes de informação que utiliza para estudar e para a elaboração de trabalhos?



8. Com que frequência obtém nas Bibliotecas do IPL os livros e artigos de revistas necessários?

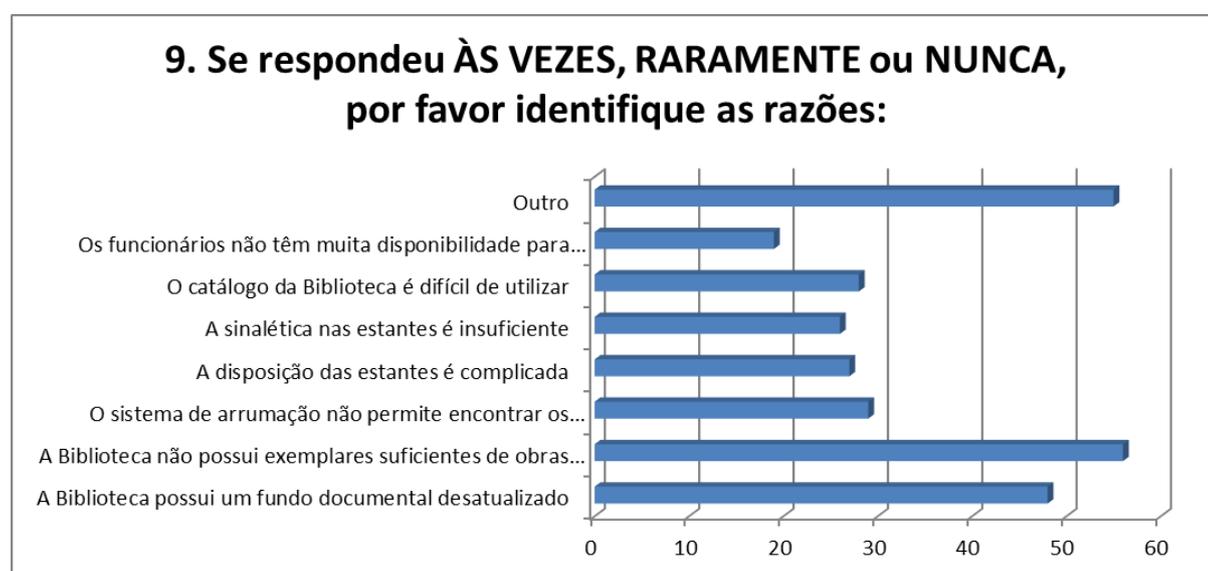
Frequência	Respostas
Sempre	42
Frequentemente	209
Às vezes	97
Raramente	67
Nunca	21

8. Com que frequência obtém nas Bibliotecas do IPL os livros e artigos de revistas necessários aos seus estudos / investigação?



9. Se respondeu ÀS VEZES, RARAMENTE ou NUNCA, por favor identifique as razões

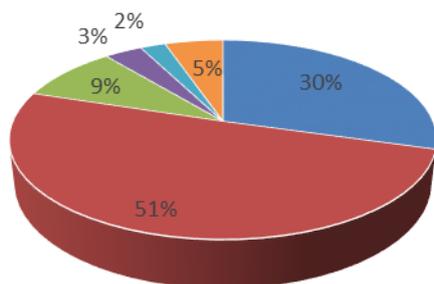
Motivos	Respostas	%
A Biblioteca possui um fundo documental desatualizado	48	17%
A Biblioteca não possui exemplares suficientes de obras muito consultadas	56	19%
O sistema de arrumação não permite encontrar os documentos facilmente	29	10%
A disposição das estantes é complicada	27	9%
A sinalética nas estantes é insuficiente	26	9%
O catálogo da Biblioteca é difícil de utilizar	28	10%
Os funcionários não têm muita disponibilidade para ajudar na pesquisa e localização de obras	19	7%
Outro	55	19%



10. Acesso à informação

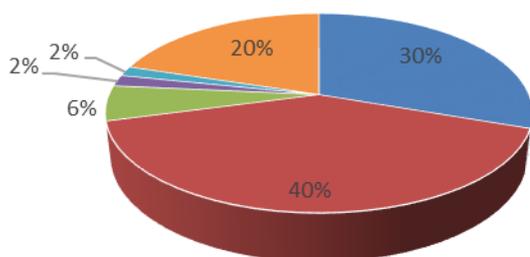
Acesso à Informação/Grau de satisfação	Muito satisfeito	Satisfeito	Pouco satisfeito	Insatisfeito	Muito insatisfeito	Não sabe/Não responde
Recursos de informação existentes na Biblioteca (livros, revistas, DVDs e outros materiais)	129	221	40	15	10	23
Recursos eletrônicos (B-ON, Biblioteca de e-books, Repositório)	133	177	25	8	7	88
Ponto de Acesso do INE	65	147	20	3	5	189
Centro de Documentação Europeia	54	143	16	6	5	207
Catálogo online	113	189	29	6	8	90
Informação disponibilizada no portal	112	165	28	11	7	109
Guias e tutoriais disponibilizados no portal	89	150	30	12	7	147
Informação disponibilizada nas redes sociais (Facebook e Twitter)	60	134	33	8	9	190
Informação disponibilizada no blogue	49	123	25	8	9	222
Newsletter	81	162	23	9	7	150

Recursos de informação existentes na Biblioteca (livros, revistas, DVDs e outros materiais)



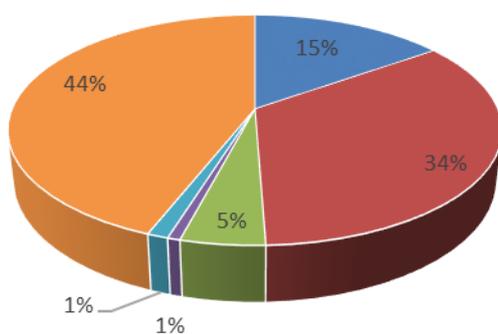
- Muito satisfeito
- Satisfeito
- Pouco satisfeito
- Insatisfeito
- Muito insatisfeito
- Não sabe/Não responde

Recursos eletrónicos (B-ON, Biblioteca de e-books, Repositório)



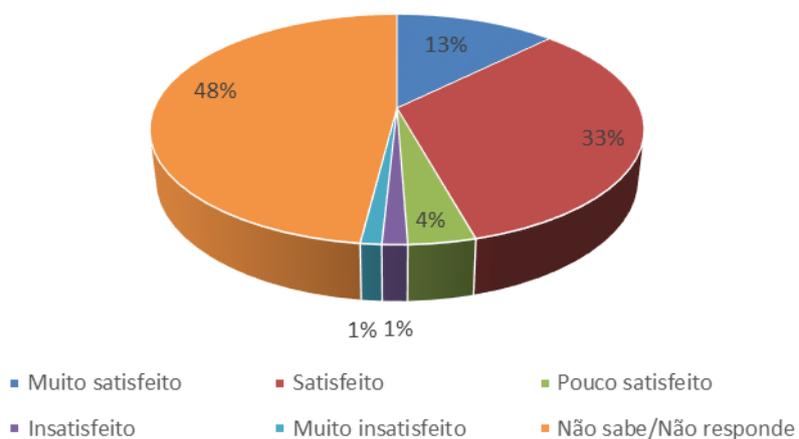
- Muito satisfeito
- Satisfeito
- Pouco satisfeito
- Insatisfeito
- Muito insatisfeito
- Não sabe/Não responde

Ponto de Acesso do INE

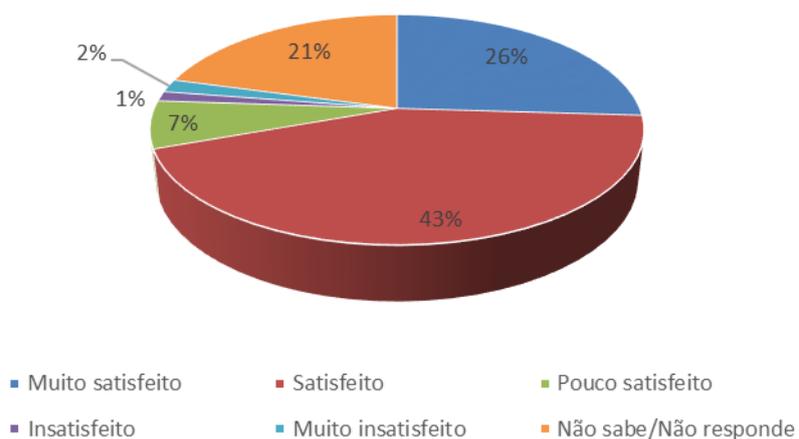


- Muito satisfeito
- Satisfeito
- Pouco satisfeito
- Insatisfeito
- Muito insatisfeito
- Não sabe/Não responde

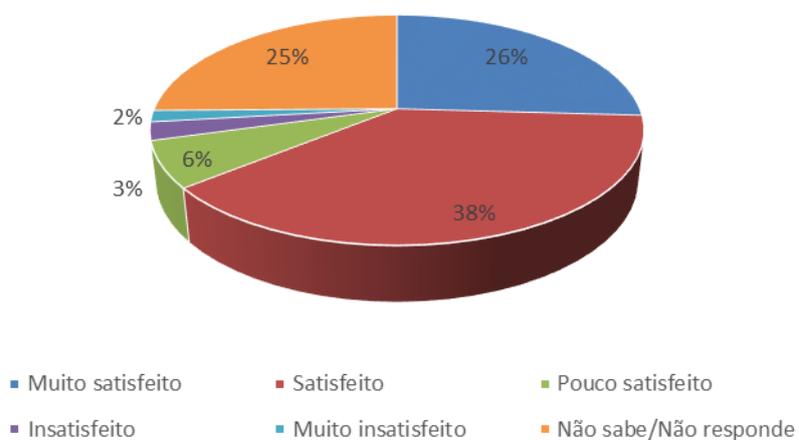
Centro de Documentação Europeia



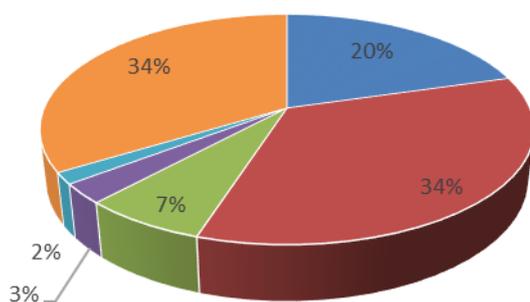
Catálogo online



Informação disponibilizada no portal

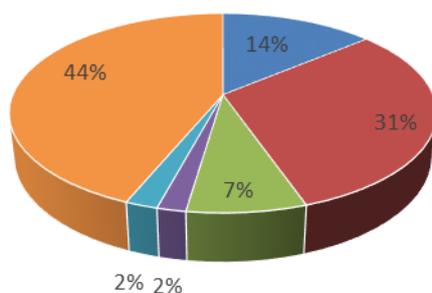


Guias e tutoriais disponibilizados no portal



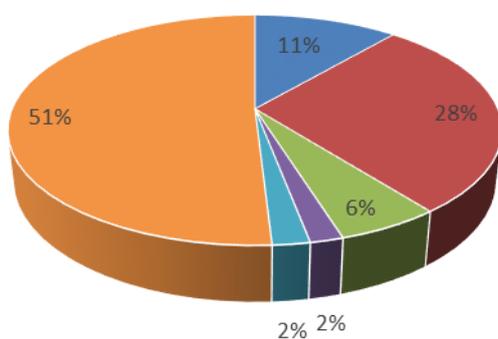
- Muito satisfeito
- Satisfeito
- Pouco satisfeito
- Insatisfeito
- Muito insatisfeito
- Não sabe/Não responde

Informação disponibilizada nas redes sociais (Facebook e Twitter)

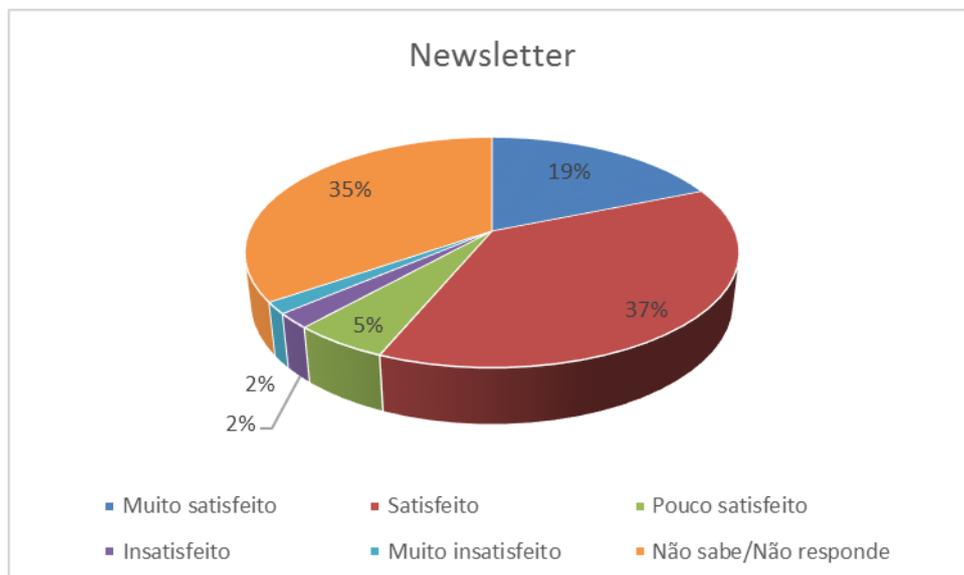


- Muito satisfeito
- Satisfeito
- Pouco satisfeito
- Insatisfeito
- Muito insatisfeito
- Não sabe/Não responde

Informação disponibilizada no blogue

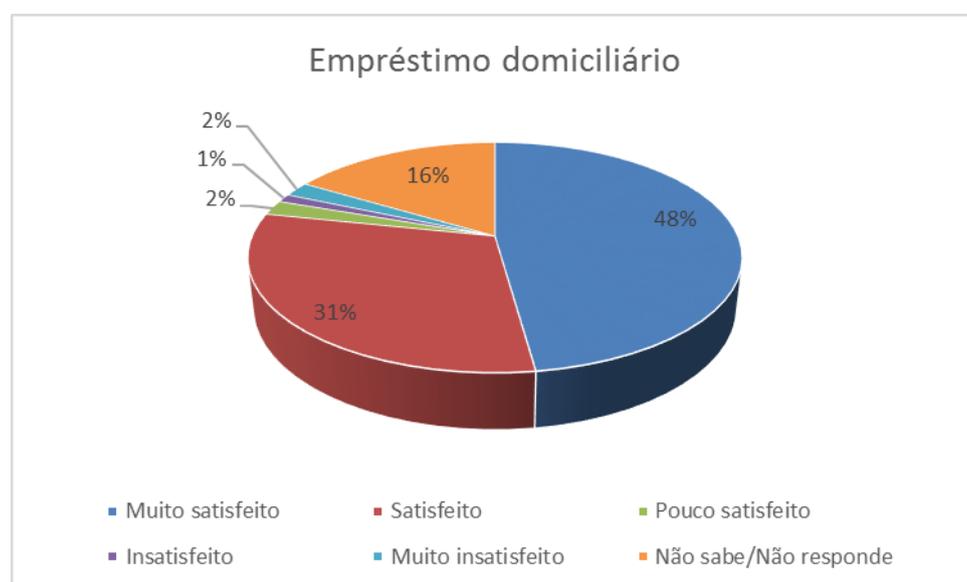


- Muito satisfeito
- Satisfeito
- Pouco satisfeito
- Insatisfeito
- Muito insatisfeito
- Não sabe/Não responde

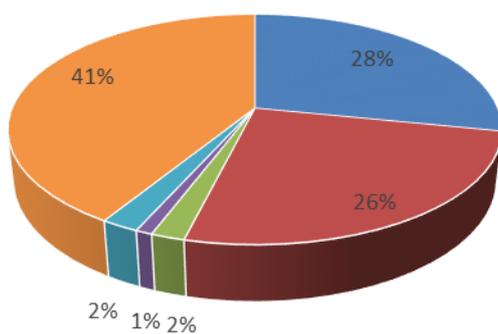


11. Serviços

Serviço/Grau de satisfação	Muito satisfeito	Satisfeito	Pouco satisfeito	Insatisfeito	Muito insatisfeito	Não sabe/Não responde
Empréstimo domiciliário	207	132	9	5	9	71
Empréstimo intercampus	121	110	8	4	9	177
Empréstimo interbibliotecas	104	92	8	3	9	204
Serviço de impressão e fotocópia	108	153	22	13	16	118
Ações de formação	66	108	25	5	7	221

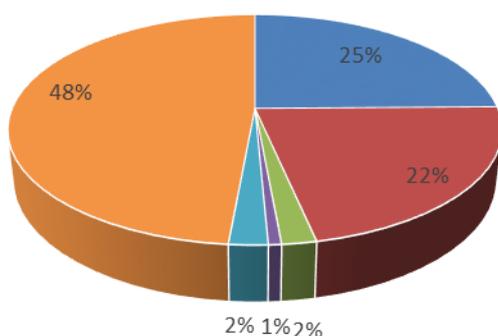


Empréstimo intercampus



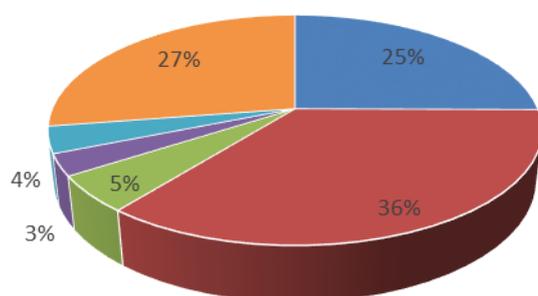
- Muito satisfeito
- Satisfeito
- Pouco satisfeito
- Insatisfeito
- Muito insatisfeito
- Não sabe/Não responde

Empréstimo interbibliotecas



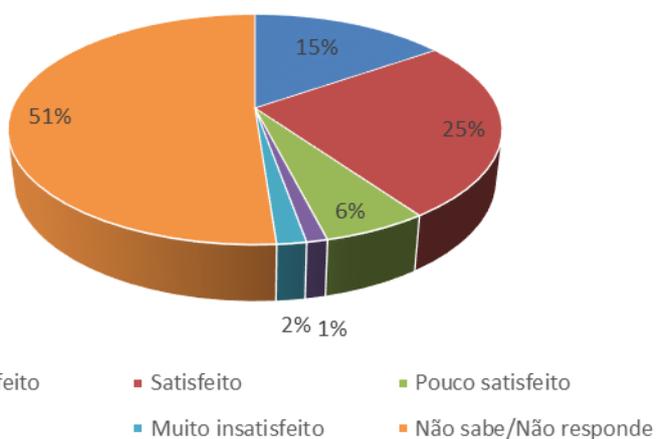
- Muito satisfeito
- Satisfeito
- Pouco satisfeito
- Insatisfeito
- Muito insatisfeito
- Não sabe/Não responde

Serviço de impressão e fotocópia



- Muito satisfeito
- Satisfeito
- Pouco satisfeito
- Insatisfeito
- Muito insatisfeito
- Não sabe/Não responde

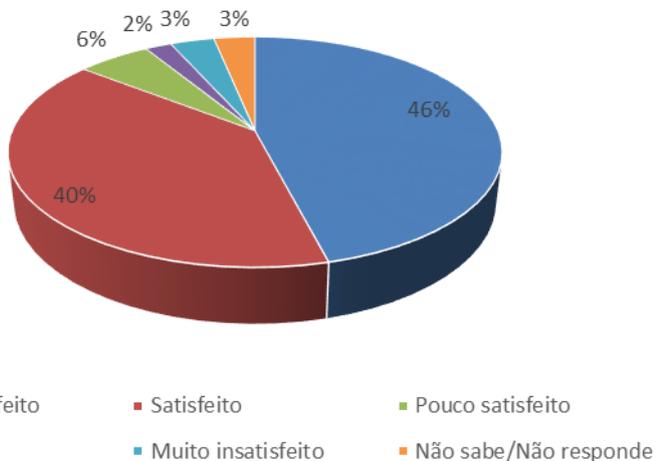
Ações de formação



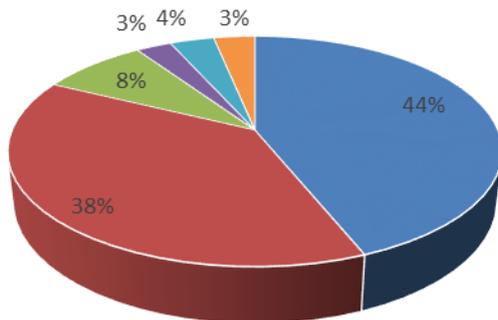
12. Instalações e equipamentos

Biblioteca/Grau de satisfação	Muito satisfeito	Satisfeito	Pouco satisfeito	Insatisfeito	Muito insatisfeito	Não sabe/Não responde
Iluminação	201	173	25	9	15	14
Conforto	191	167	36	12	15	14
Sossego	170	157	49	18	23	15
Ar condicionado e ventilação	148	152	71	17	28	18
Sinalética	161	194	30	10	13	28
Equipamento audiovisual	101	157	29	11	22	108
Computadores	125	152	42	18	33	62

Iluminação

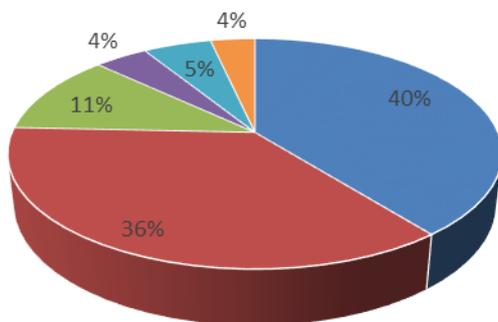


Conforto



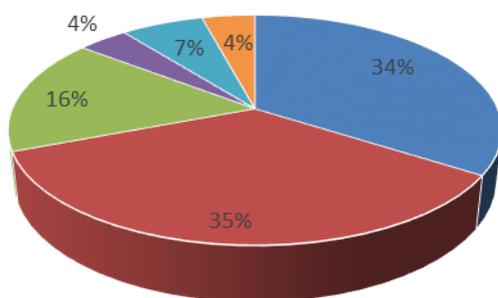
- Muito satisfeito
- Satisfeito
- Pouco satisfeito
- Insatisfeito
- Muito insatisfeito
- Não sabe/Não responde

Sossego



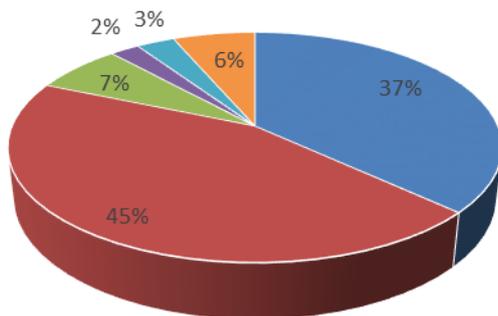
- Muito satisfeito
- Satisfeito
- Pouco satisfeito
- Insatisfeito
- Muito insatisfeito
- Não sabe/Não responde

Ar condicionado e ventilação



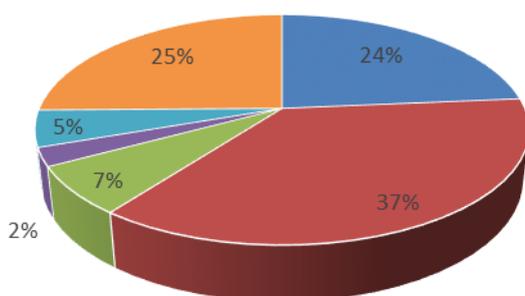
- Muito satisfeito
- Satisfeito
- Pouco satisfeito
- Insatisfeito
- Muito insatisfeito
- Não sabe/Não responde

Sinalética no interior da Biblioteca



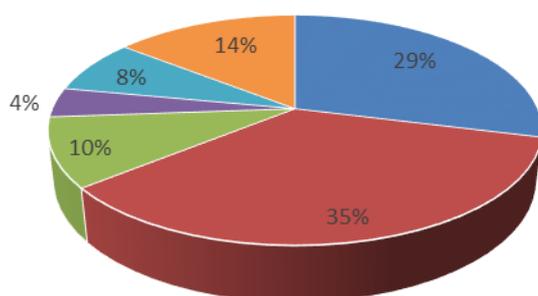
- Muito satisfeito
- Satisfeito
- Pouco satisfeito
- Insatisfeito
- Muito insatisfeito
- Não sabe/Não responde

Equipamento audiovisual disponível



- Muito satisfeito
- Satisfeito
- Pouco satisfeito
- Insatisfeito
- Muito insatisfeito
- Não sabe/Não responde

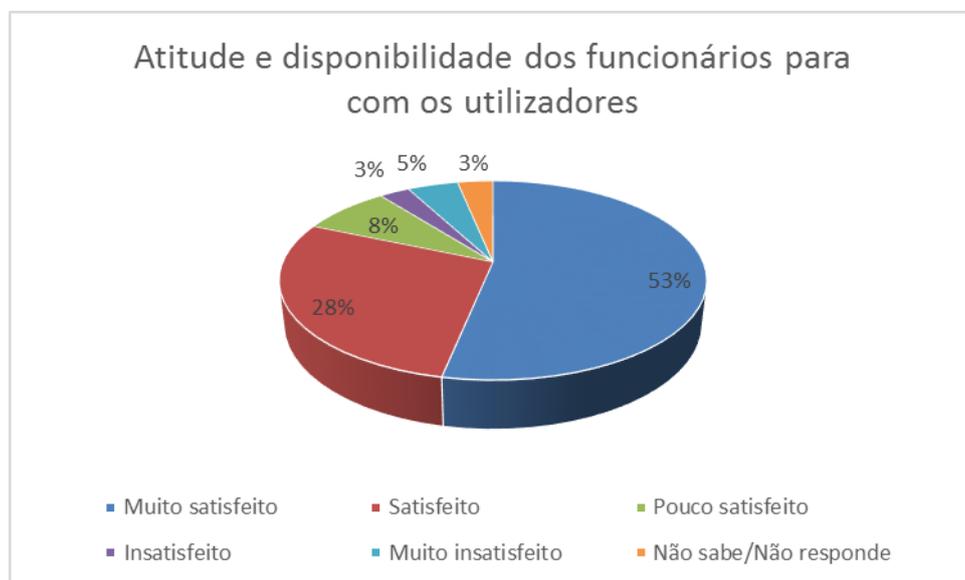
Computadores disponíveis



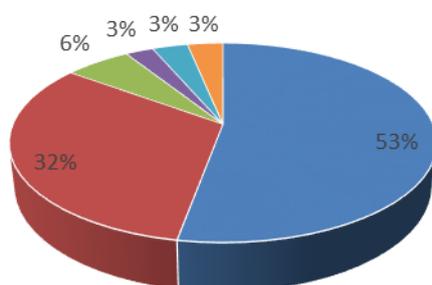
- Muito satisfeito
- Satisfeito
- Pouco satisfeito
- Insatisfeito
- Muito insatisfeito
- Não sabe/Não responde

13. Atendimento

Serviço/Grau de satisfação	Muito satisfeito	Satisfeito	Pouco satisfeito	Insatisfeito	Muito insatisfeito	Não sabe/Não responde
Horário de funcionamento	186	163	42	13	24	10
Atitude e disponibilidade dos funcionários para com os utilizadores	233	124	35	12	20	14
Eficiência e rapidez dos funcionários no atendimento	231	141	26	11	14	14
Qualidade e utilidade das respostas dadas pelos funcionários	229	139	30	5	19	14

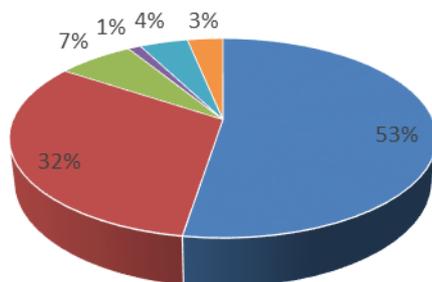


Eficiência e rapidez dos funcionários no atendimento



- Muito satisfeito
- Satisfeito
- Pouco satisfeito
- Insatisfeito
- Muito insatisfeito
- Não sabe/Não responde

Qualidade e utilidade das respostas dadas pelos funcionários

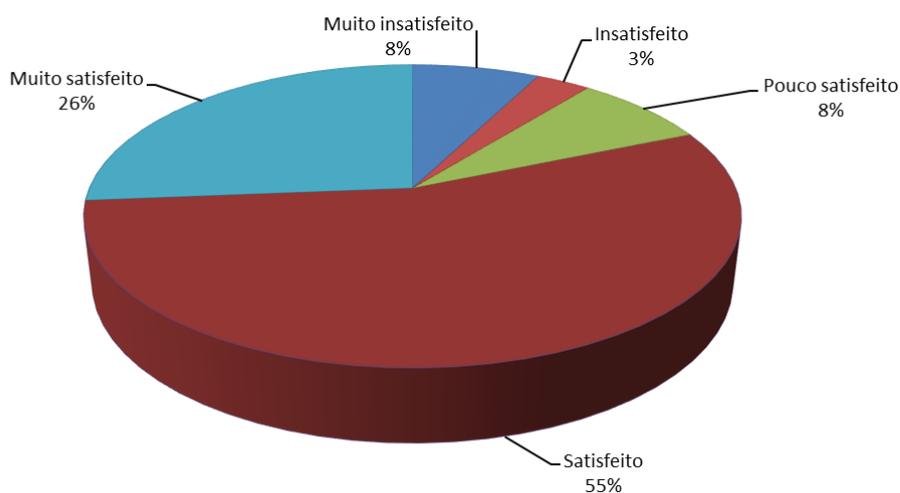


- Muito satisfeito
- Satisfeito
- Pouco satisfeito
- Insatisfeito
- Muito insatisfeito
- Não sabe/Não responde

14. Qual o seu grau geral de satisfação relativamente às Bibliotecas do IPL?

Grau de satisfação	Respostas
Muito insatisfeito	33
Insatisfeito	14
Pouco satisfeito	35
Satisfeito	243
Muito satisfeito	116

Qual o seu grau geral de satisfação relativamente às Bibliotecas do IPL?



15. Se não utiliza as Bibliotecas do IPL, por favor indique os motivos

Motivos	Respostas	%
Não conheço os recursos e serviços disponibilizados	0	0%
Conheço os recursos e serviços disponibilizados, mas não me interessam	1	33%
Uso outras bibliotecas	1	33%
O horário de funcionamento não corresponde às minhas necessidades	0	0%
Os meus professores fornecem todos os materiais necessários	0	0%
Uso outros recursos para as minhas pesquisas (Internet, etc.)	0	0%
Há demasiado barulho nas salas de leitura	0	0%
Atitude e disponibilidade dos funcionários para com os utilizadores	0	0%
Não tenho tempo	0	0%
Outro	1	33%

Motivos para não utilizar as Bibliotecas do IPL

