

**Biblioteca do Departamento de Matemática
Faculdade de Ciências e Tecnologia
Universidade de Coimbra**

**Inquérito aos Utilizadores
da Biblioteca Matemática em 2009**



Relatório Final

Realizado por Ana Maria Seródio Pereira

Maio de 2010

Sumário

Introdução	3
1. Metodologia – O Inquérito.....	4
2. Respostas e Conclusões.....	5
A. <u>Utilizadores</u>	5
B. <u>Espaço da Biblioteca</u>	10
C. <u>Funcionamento da Biblioteca</u>	17
D. <u>Fundos Documentais e Recursos Electrónicos</u>	37
E. <u>Utilização da Sala de Leitura</u>	52
3. Considerações finais	64
Anexos: Inquéritos (formulários)	

Inquérito da Biblioteca Matemática realizado durante o mês de Novembro de 2009 – Relatório Final

Introdução

A Biblioteca [do Departamento de] Matemática lançou um inquérito exaustivo para avaliar a qualidade dos serviços que presta.

A opinião dos nossos Utilizadores constitui um inestimável contributo para a melhoria contínua dos nossos serviços.

O inquérito, em formato papel, foi entregue a diversos Utilizadores da Biblioteca Matemática durante o mês de Novembro de 2009, tendo sido garantido o anonimato dos inquiridos.

Este inquérito permite retirar algumas conclusões e identificar alguns problemas que tentaremos resolver de forma proactiva.

Agradecemos desde já a todos os Utilizadores que colaboraram connosco nesta actividade.

1. Metodologia - O Inquérito

As questões dos inquéritos estão divididas por temas:

- A. Utilizadores
- B. Espaço da Biblioteca
- C. Funcionamento da Biblioteca
- D. Fundos documentais e recursos electrónicos
- E. Utilização da Sala de Leitura

Dentro destes temas, adoptámos dois inquéritos, um inquérito para os Docentes e outro inquérito para os Alunos, sendo as pequenas diferenças entre ambos resultantes da adaptação e/ou obliteração de algumas questões consoante as tipologias de Utilizador.

Foram inquiridos, no total, 136 Utilizadores da Biblioteca Matemática, este total expressa diferentes tipologias de Utilizador:

Quadro 1 - Tipologia de Utilizador

Tipologia de Utilizador	Inquérito – Temas
Docentes do Departamento de Matemática: 41 inquiridos	A. Utilizadores B. Espaço da Biblioteca C. Funcionamento da Biblioteca D. Fundos documentais e recursos electrónicos
Alunos do Departamento de Matemática: 35 inquiridos	A. Utilizadores B. Espaço da Biblioteca C. Funcionamento da Biblioteca D. Fundos documentais e recursos electrónicos E. Utilização da Sala de Leitura
Alunos de outros locais da Universidade de Coimbra que requisitam livros na Biblioteca: 16 inquiridos	A. Utilizadores B. Espaço da Biblioteca C. Funcionamento da Biblioteca D. Fundos documentais e recursos electrónicos E. Utilização da Sala de Leitura
Alunos de outros locais da Universidade de Coimbra que apenas utilizam a sala de leitura: 44 inquiridos	A. Utilizadores E. Utilização da Sala de Leitura

Neste relatório apresentam-se as respostas e algumas conclusões.

2. Respostas e Conclusões

A. Utilizadores

Docentes do Departamento de Matemática (Docentes)

- 41 inquiridos com idades compreendidas entre os 21 anos (Monitor) e os 70 anos;
- 24 inquiridos do sexo masculino e 17 inquiridos do sexo feminino

Alunos do Departamento de Matemática (Alunos DMUC)

- 35 inquiridos com idades compreendidas entre os 17 anos e os 39 anos;
- 18 inquiridos do sexo masculino e 17 do sexo feminino;
- 30 inquiridos do curso de Matemática e 5 inquiridos do curso de Engenharia Geográfica
- Nível académico:

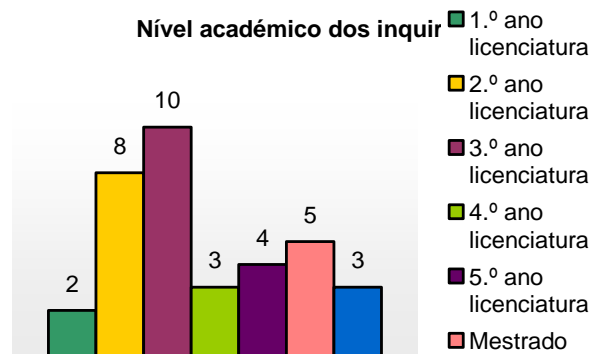


Fig. 1

- Trabalhador-estudante:

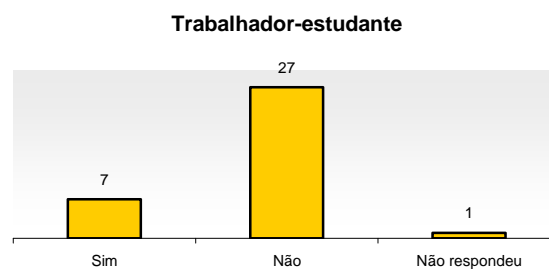


Fig. 2

Alunos de outros locais da Universidade de Coimbra que requisitam livros na Biblioteca (Alunos UC)

- 16 inquiridos com idades compreendidas entre os 18 anos e os 25 anos;
- 6 inquiridos do sexo masculino e 10 inquiridos do sexo feminino;
- Cursos:

Quadro 2: Cursos dos Alunos UC que requisitam livros na Biblioteca

Curso	N.º de alunos
Biologia (Mestrado)	1
Eng. Biomédica	1
Física	1
Eng. Electrotécnica	1
Arqueologia	1
Bioquímica	2
Eng. Informática	3
Psicologia	6
Total:	16

- Nível académico

Nível académico dos inquiridos

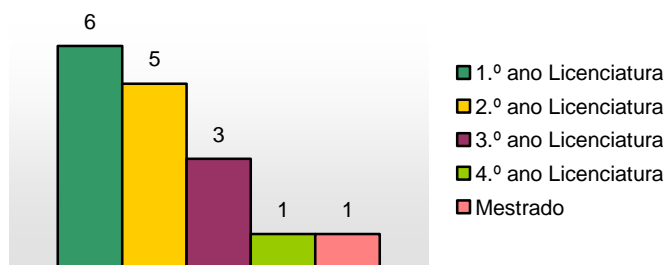


Fig. 3

- Trabalhador-estudante:

Trabalhador-estudante

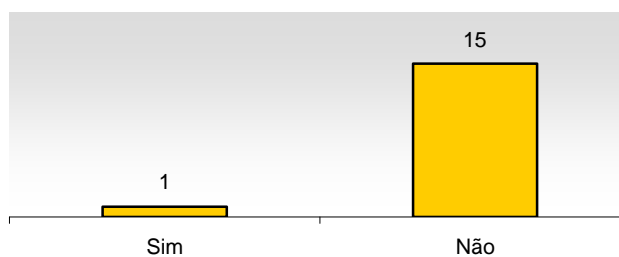


Fig. 4

Alunos de outros locais da Universidade de Coimbra que apenas utilizam a sala de leitura (Alunos UC – Sala de Leitura)

- 44 inquiridos com idades compreendidas entre os 18 anos e os 45 anos;
- 20 inquiridos do sexo masculino, 22 inquiridos do sexo feminino e 2 inquiridos de sexo indeterminado;
- Cursos:

Quadro 3: Cursos dos Alunos UC que apenas frequentam a sala de leitura

Cursos	N.º de alunos
Eng. Mecânica	1
Economia	1
Comunicação e Jornalismo	1
Bioquímica	1
Desporto	1
Psicologia	1
Línguas Modernas	1
Pós-doutoramento	1
Indeterminado	1
Eng. Física	2
Serviço Social	2
Eng. Informática	2
Biologia	2
Medicina	2
MIEEC	2
Eng. Biomédica	3
Matemática*	3
Eng. Electrotécnica	4
Direito	5
C. Farmacêuticas	8
Total:	44

*Alunos do Departamento que apenas responderam as questões relativas à Sala de Leitura

- Nível académico

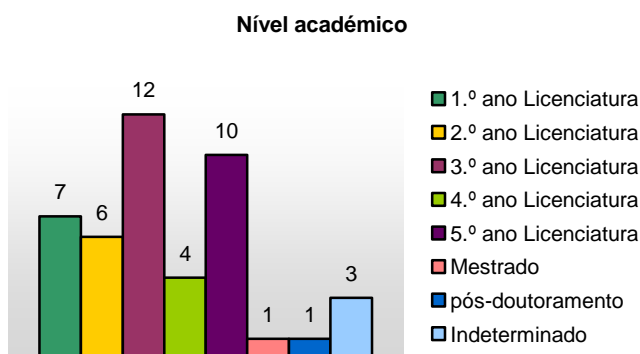


Fig. 5

- Trabalhador-estudante

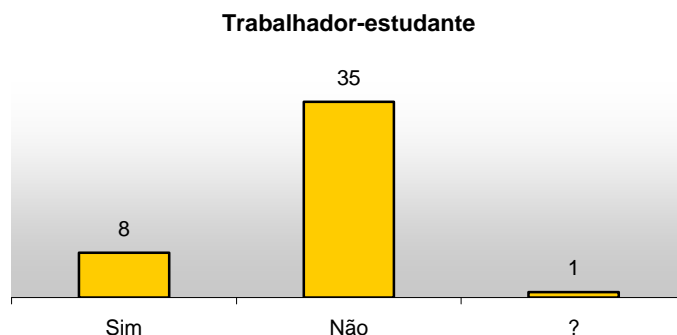


Fig. 6

Quadro 4: Questão 1

Indique, aproximadamente, a frequência com que utiliza a BM:	Docentes		Alunos DMUC		Alunos UC		Alunos UC - Sala de Leitura		Totais	
	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%
Utilizo menos de uma vez por mês	3	7,32	4	11,43	2	12,50	8	18,18	17	12,50
Utilizo 1 a 2 vezes por mês	10	24,39	4	11,43	8	50,00	11	25,00	33	24,26
Utilizo uma vez por semana	16	39,02	11	31,43	3	18,75	4	9,09	34	25,00
Utilizo mais do que uma vez por semana	12	29,27	16	45,71	3	18,75	17	38,64	48	35,29
Não respondeu	0	0,00	0	0,00	0	0,00	4	9,09	4	2,94
Total:	41	100,00	35	100,00	16	100,00	44	100,00	136	100,00

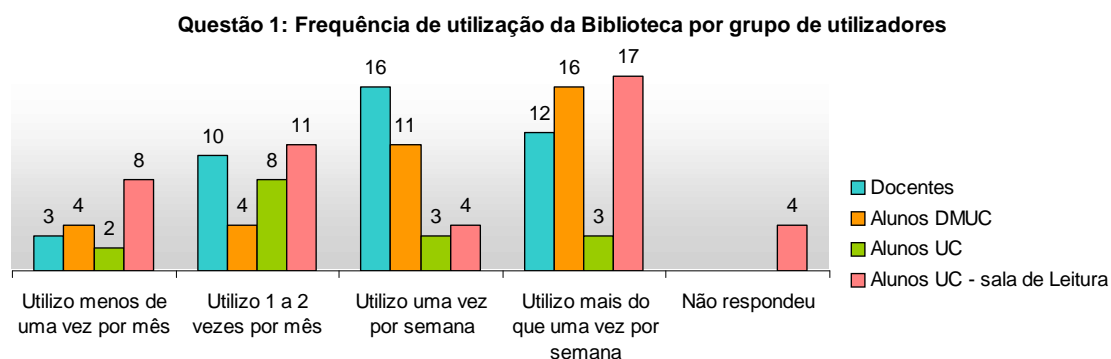


Fig. 7

Questão 1: Frequência de utilização da Biblioteca - apreciação global

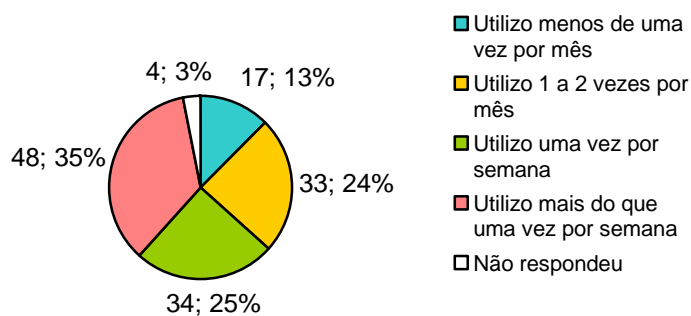


Fig. 8

- Verificamos que cerca de 60% dos utilizadores inquiridos utilizam os serviços da Biblioteca com alguma regularidade, pelo menos uma vez por semana (25%+35%).

Quadro 5: Questão 2

Frequenta outras Bibliotecas?	Docentes		Alunos DMUC		Alunos UC		Alunos UC - Sala de Leitura		Totais	
	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%
Sim	17	41,46	14	40,00	15	93,75	36	81,82	82	60,29
Não	24	58,54	21	60,00	1	6,25	4	9,09	50	36,76
Não respondeu							4	9,09	4	2,94
Total:	41	100,00	35	100,00	16	100,00	44	100,00	136	100,00

Questão 2: Frequência de outras Biblioteca por grupo de utilizadores

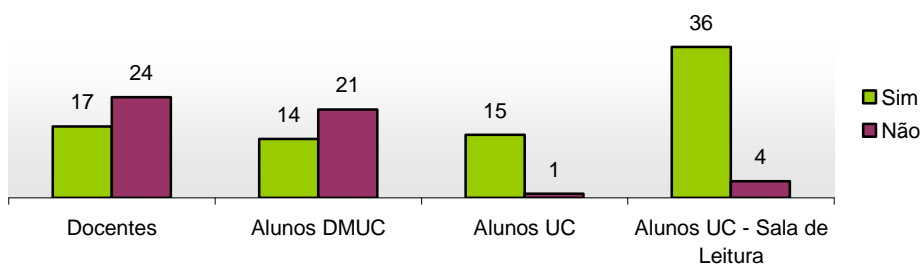


Fig. 9

Questão 2: Frequência de outras Bibliotecas - apreciação global

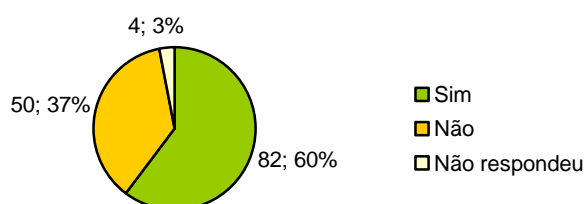


Fig. 10

- 60% dos Alunos do Departamento de Matemática não frequentam outras bibliotecas.
- 58,54% dos Docentes não frequentam outras bibliotecas.
- Na apreciação global, verificamos que cerca de 60 % dos utilizadores da Biblioteca Matemática frequentam outras Bibliotecas.

B. Espaço da Biblioteca

Nota: As questões 3 a 27 foram respondidas apenas pelo grupo de Alunos DMUC, Alunos UC (que requisitam livros) e Docentes do Departamento de Matemática.

Quadro 7: Questão 3

Considera que os espaços dentro da Biblioteca se encontram assinalados de forma:	Docentes		Alunos DMUC		Alunos UC		Totais	
	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%
Inadequada	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Pouco adequada	0	0,00	0	0,00	3	18,75	3	3,26
Adequada	28	68,29	24	68,57	11	68,75	63	68,48
Muito adequada	11	26,83	11	31,43	1	6,25	23	25,00
Não respondeu	2	4,88	0	0,00	1	6,25	3	3,26
Total:	41	100,00	35	100,00	16	100,00	92	100,00

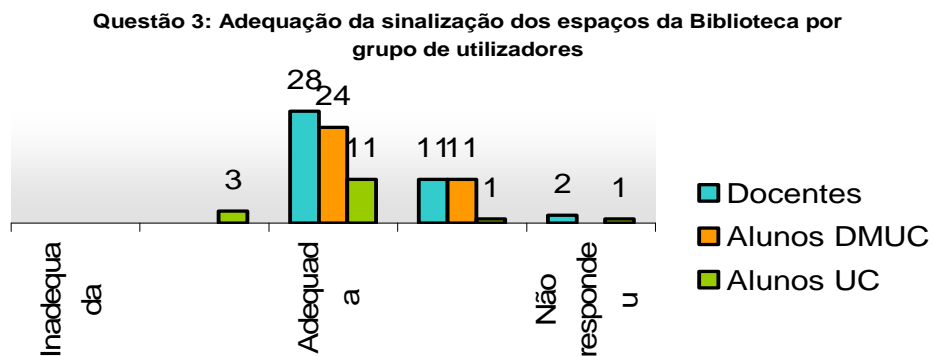


Fig. 11

Questão 3: Adequação da sinalização dos espaços da Biblioteca

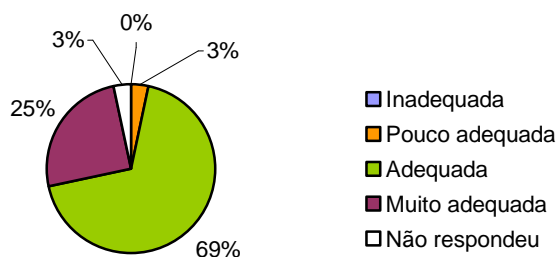


Fig. 12

- Cerca de 94 % dos Utilizadores consideram a sinalização dos espaços da Biblioteca adequada/ muito adequada (69%+25%).

Quadro 8: Questão 4

Numa escala de 1 a 5 (1= Muito mau e 5 = Muito bom), como classifica os seguintes aspectos das instalações e ambiente do interior da Biblioteca?	Docentes					Alunos DMUC					Alunos UC				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Iluminação	0	1	10	17	12	0	0	6	16	12	0	2	1	10	3
Ventilação	0	1	12	18	13	0	0	11	17	6	0	2	6	7	1
Aquecimento	0	0	6	24	9	0	1	7	16	10	0	4	3	8	1
Mobiliário	0	1	4	21	13	0	0	6	20	9	1	3	2	7	4
Nível de ruído	0	4	4	20	13	0	5	9	14	6	0	1	1	10	3
Ambiente de trabalho	0	2	10	14	15	0	1	4	17	12	0	0	2	8	6
Totais:	0	9	46	114	75	0	7	43	100	55	1	12	15	50	18

Questão 4: Classificação das instalações e ambiente do interior da Biblioteca (1=Muito Mau e 5=Muito Bom) - DOCENTES

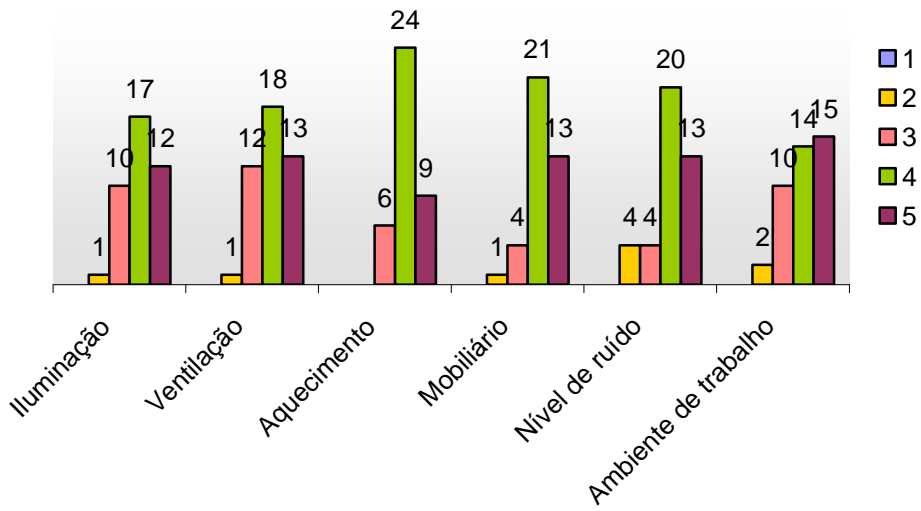


Fig. 13

Questão 4: Classificação das instalações e ambiente do interior da Biblioteca (1=Muito Mau e 5=Muito Bom) - Alunos DMUC

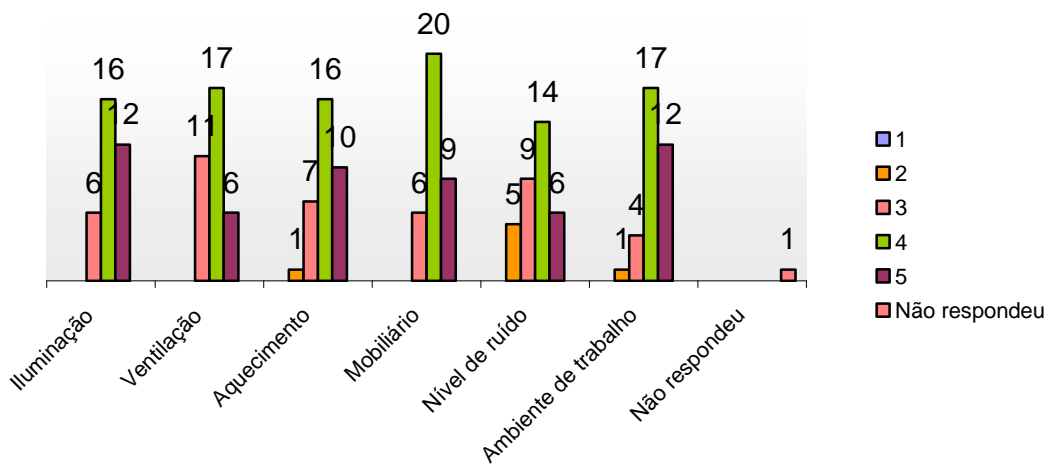


Fig. 14

Questão 4: Classificação das instalações e ambiente do interior da Biblioteca (1=Muito Mau e 5=Muito Bom) - Alunos UC

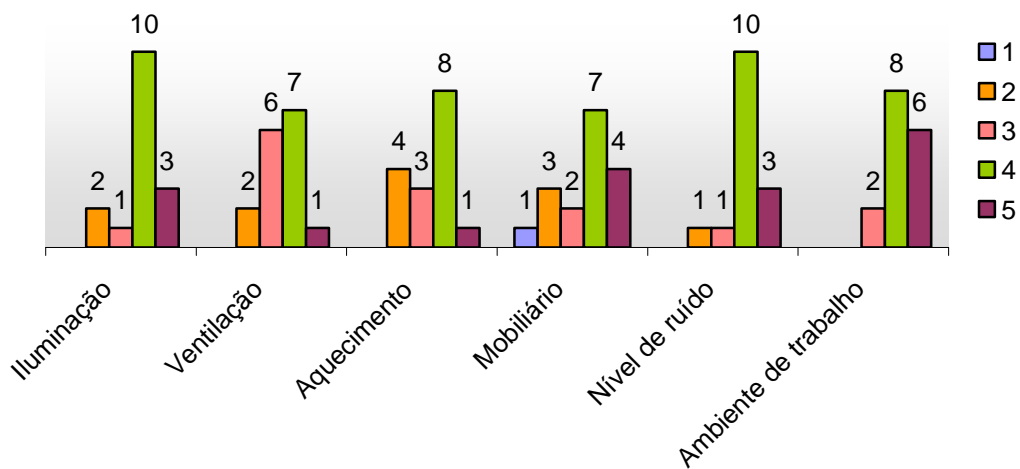


Fig. 15

Questão 4: Classificação das instalações e ambiente do interior da Biblioteca - apreciação global

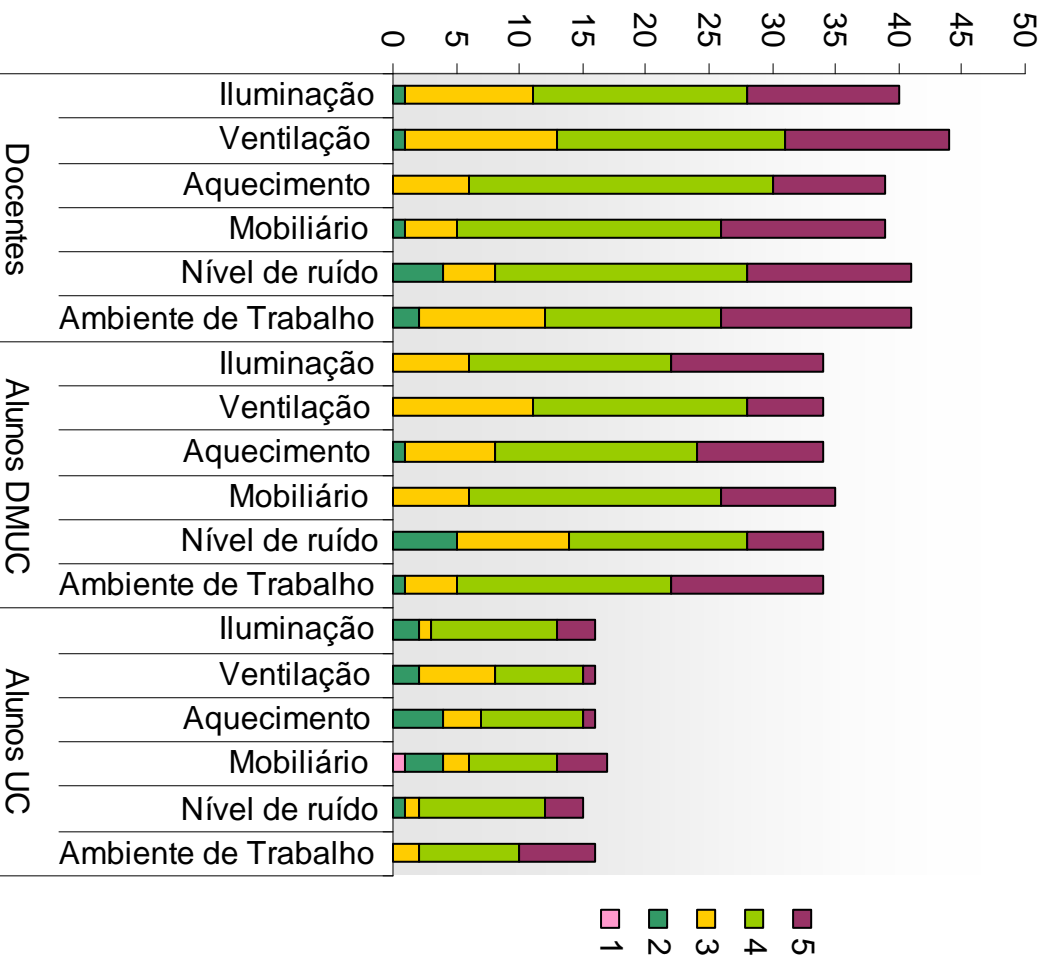


Fig. 16

Questão 4: Classificação das instalações e ambiente do interior da Biblioteca - apreciação global

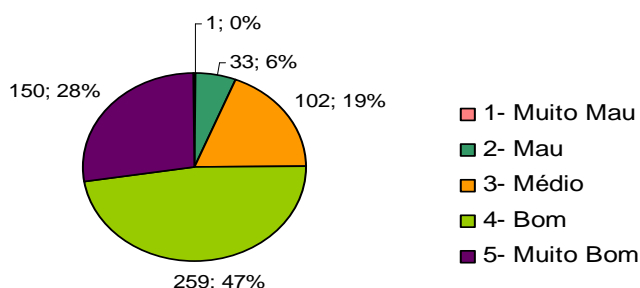


Fig. 17

- Relativamente às instalações e ambiente do interior da Biblioteca verifica-se que cerca de 75% dos utilizadores consideram as condições oferecidas são boas/ muito boas (47%+28%).

Quadro 9: Questão 5

Quanto tempo permanece, em média, no interior da Biblioteca:	Docentes		Alunos DMUC		Alunos UC		Totais	
	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%
Menos de 30 m	28	68,29	3	8,57	3	18,75	34	36,96
Entre 30m e 1 hora	10	24,39	5	14,29	4	25,00	19	20,65
Entre 1 hora e 2 horas	1	2,44	17	48,57	6	37,50	24	26,09
Mais de 2 horas	1	2,44	9	25,71	3	18,75	13	14,13
Não respondeu	1	2,44	1	2,86	0	0,00	2	2,17
Total:	41	100,00	35	100,00	16	100,00	92	100,00

Questão 5: Tempo de permanência no interior da Biblioteca por grupo de utilizadores

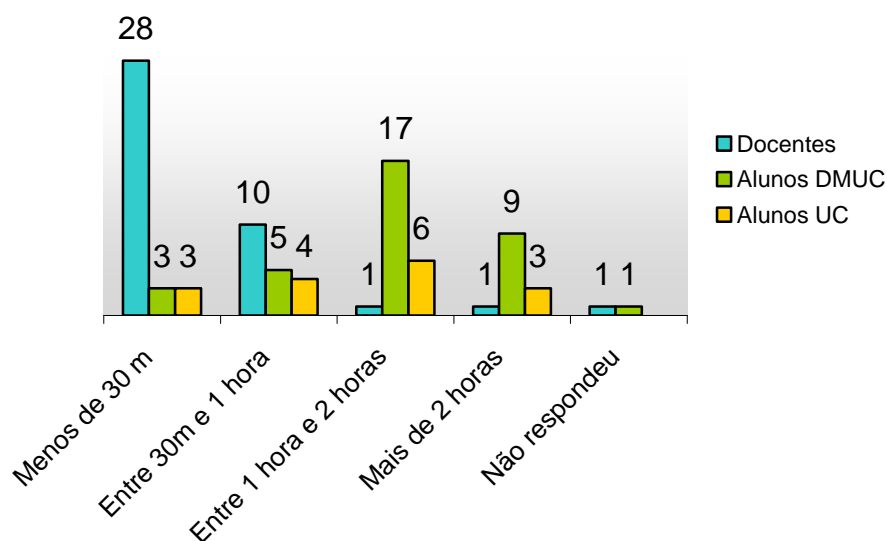


Fig. 18

- Relativamente ao tempo de permanência no interior da Biblioteca, verifica-se que 68,29% dos Docentes permanecem menos de 30 minutos no interior da Biblioteca, tal deve-se ao facto deste grupo de utilizadores, fundamentalmente, usar o serviço de empréstimo domiciliário ou, fazer consultas prévias através dos serviços *online*, visto terem necessidades de investigação muito específicas.
- Por outro lado, verifica-se que 74, 28 % dos Alunos do DMUC passam cerca de 1 ou mais horas no interior da Biblioteca, tal deve-se ao facto deste grupo utilizar o espaço da Biblioteca, fundamentalmente, para fins de estudo.

Questão 5: Tempo de permanência no interior da Biblioteca - apreciação global

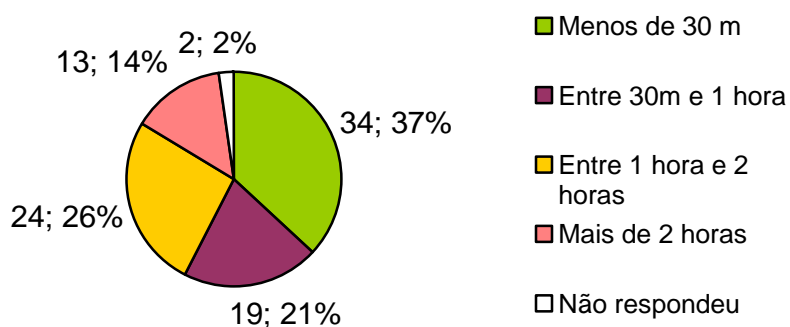


Fig. 19

C. Funcionamento da Biblioteca

Quadro 10: Questão 6

Conhece os regulamentos da Biblioteca?	Docentes		Alunos DMUC		Alunos UC		Totais	
	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%
Sim	32	78,05	22	62,86	5	31,25	59	64,13
Não	6	14,63	13	37,14	10	62,50	29	31,52
Em parte	1	2,44		0,00		0,00	1	1,09
Não respondeu	2	4,88		0,00	1	6,25	3	3,26
Totais:	41	100,00	35	100,00	16	100,00	92	100,00

Questão 6: Conhece os regulamentos da Biblioteca?

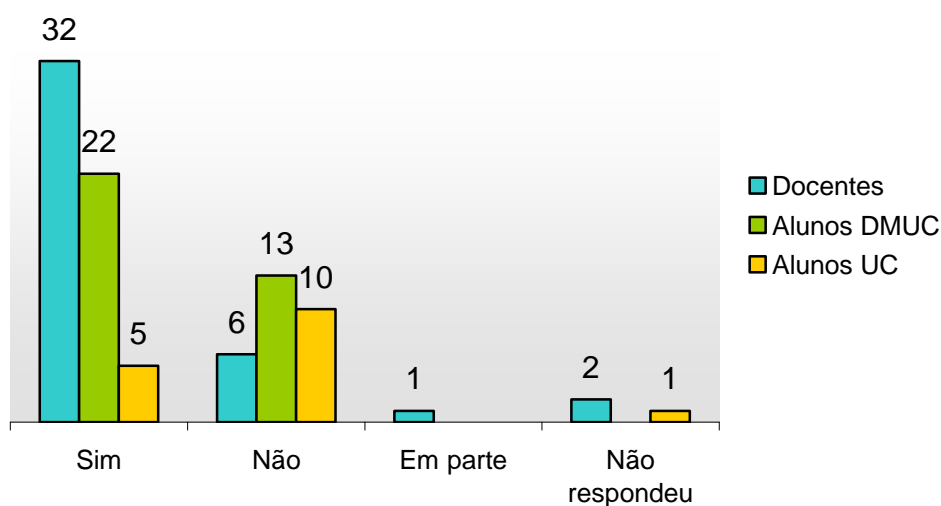


Fig. 20

Questão 6: Conhece os regulamentos da Biblioteca? - apreciação global

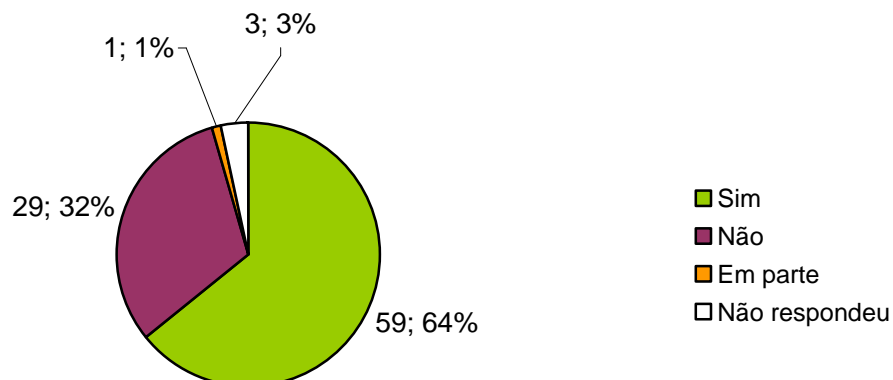


Fig. 21

- Verifica-se que cerca de 64% dos utilizadores inquiridos conhecem os regulamentos da Biblioteca, no entanto, 32% dos inquiridos afirmam desconhecer os regulamentos, o que nos leva a concluir que teremos de proceder a uma divulgação dos regulamentos mais activa e eficiente junto dos utilizadores.

Quadro 11: Questão 7

Considera o horário da Biblioteca:	Docentes		Alunos DMUC		Alunos UC		Totais	
	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%
Inadequado	0	0,00	1	2,86	0	0,00	1	1,09
Pouco adequado	0	0,00	1	2,86	3	18,75	4	4,35
Adequado	30	73,17	24	68,57	9	56,25	63	68,48
Muito adequado	10	24,39	9	25,71	3	18,75	22	23,91
Não respondeu	1	2,44		0,00	1	6,25	2	2,17
Total:	41	100,00	35	100,00	16	100,00	92	100,00

Questão 7: Adequação do horário da Biblioteca por grupo de utilizadores

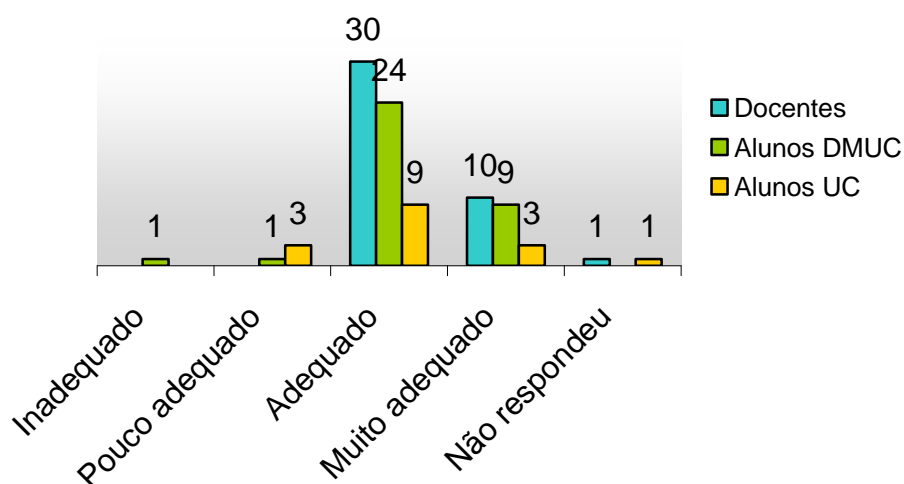


Fig. 22

Questão 7: Adequação do horário da Biblioteca - apreciação global

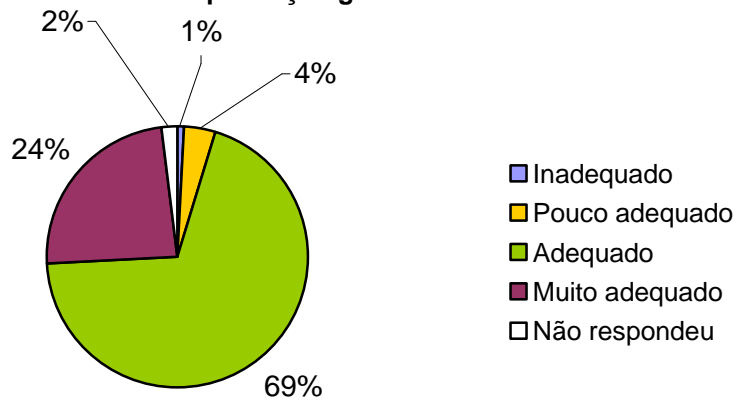


Fig. 23

- 93 % dos utilizadores inquiridos consideram que o horário de funcionamento é adequado/ muito adequado (69%+24%).

Quadro 12: Questão 8

Na sua opinião, as informações relativas a alterações pontuais dos serviços prestados pela Biblioteca são fornecidas de maneira:	Docentes		Alunos DMUC		Alunos UC		Totais	
	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%
Inadequada	0	0,00	0	0,00	1	6,25	1	1,09
Pouco adequada	0	0,00	7	20,00	5	31,25	12	13,04
Adequada	25	60,98	24	68,57	7	43,75	56	60,87
Muito adequada	15	36,59	4	11,43	0	0,00	19	20,65
Não respondeu	1	2,44		0,00	3	18,75	4	4,35
Total:	41	100,00	35	100,00	16	100,00	92	100,00

Questão 8: Adequação das informações relativas a alterações pontuais dos serviços prestados pela Biblioteca por grupo de utilizadores

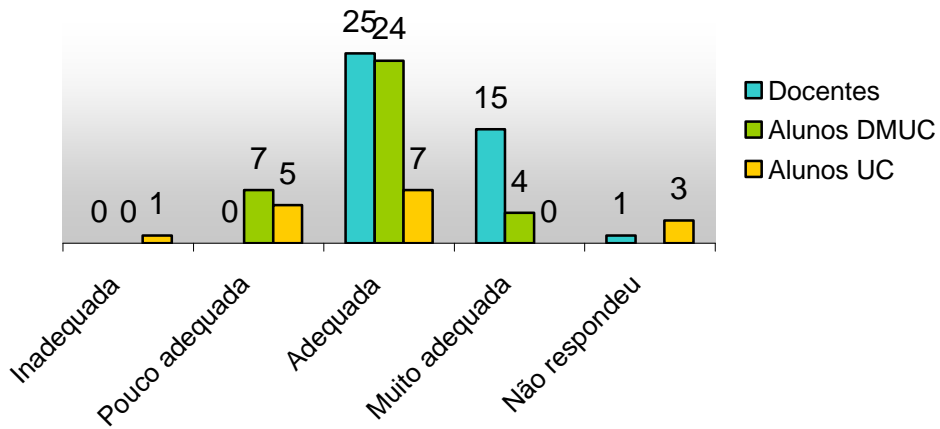


Fig. 24

Questão 8: Adequação das informações relativas a alterações pontuais dos serviços prestado pela Biblioteca - apreciação global

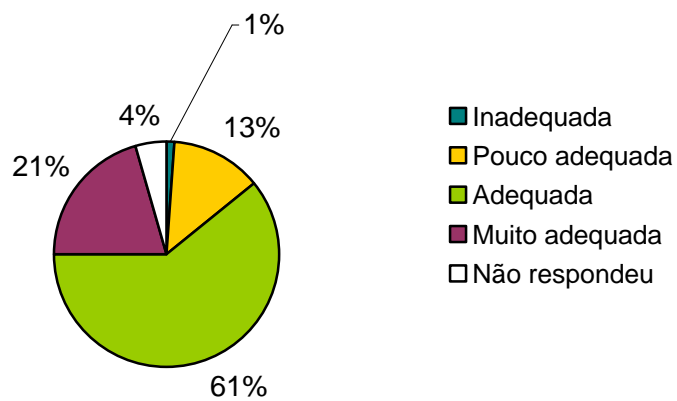


Fig. 25

- Cerca de 82 % dos utilizadores consideram que as informações sobre alterações pontuais dos serviços são dadas de forma adequada/ muito adequada (62%+21%).

Quadro 13: Questão 9

Na Biblioteca como é que procura as obras que pretende consultar:	Docentes		Alunos DMUC		Alunos UC		Totais	
	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%
Directamente nas estantes	12	22,64	15	27,78	3	18,75	30	24,39
Pesquisa no catálogo em linha	38	71,70	20	37,04	7	43,75	65	52,85
Pergunta ao funcionário que está no balcão de empréstimo	3	5,66	19	35,19	5	31,25	27	21,95
Não respondeu		0,00		0,00	1	6,25	1	0,81
Total:	53	100,00	54	100,00	16	100,00	123	100,00

Questão 9: Na Biblioteca, como é que procura as obras que pretende consultar?

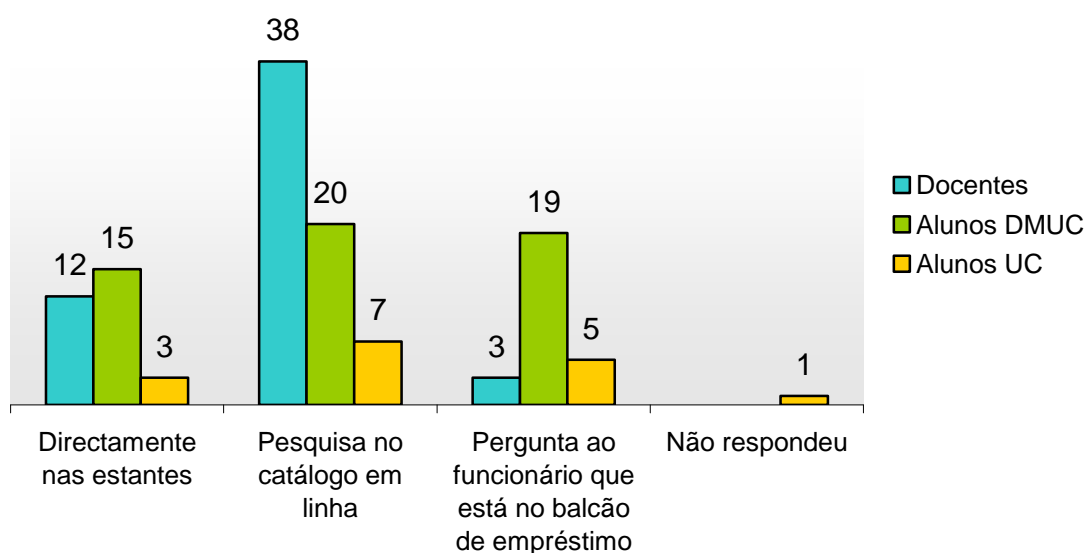


Fig. 26

Questão 9: Na Biblioteca, como é que procura as obras que pretende consultar? - apreciação global

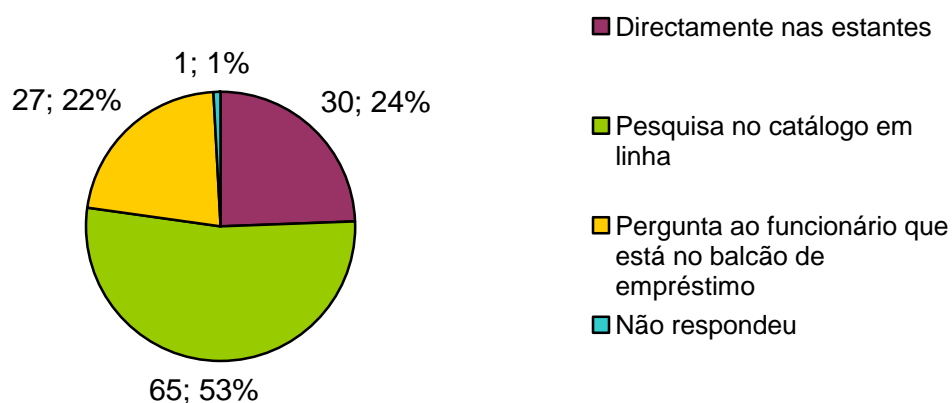


Fig. 27

- Verifica-se que 53% dos utilizadores procuram as obras que pretendem consultar ou requisitar pesquisando no catálogo em linha. Sendo que no grupo dos Docentes esta percentagem atinge uns expressivos 71,70%.

Quadro 14: Questão 10

Considera que o esquema de arrumação das obras nas estantes é satisfatório?	Docentes		Alunos DMUC		Alunos UC		Totais	
	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%
Sim	38	92,68	33	94,29	14	87,50	85	92,39
Não	1	2,44	2	5,71	1	6,25	4	4,35
Não respondeu	2	4,88		0,00	1	6,25	3	3,26
Total:	41	100,00	35	100,00	16	100,00	92	100,00

Questão 10: Esquema de arrumação das obras - grau de satisfação por grupo de utilizadores

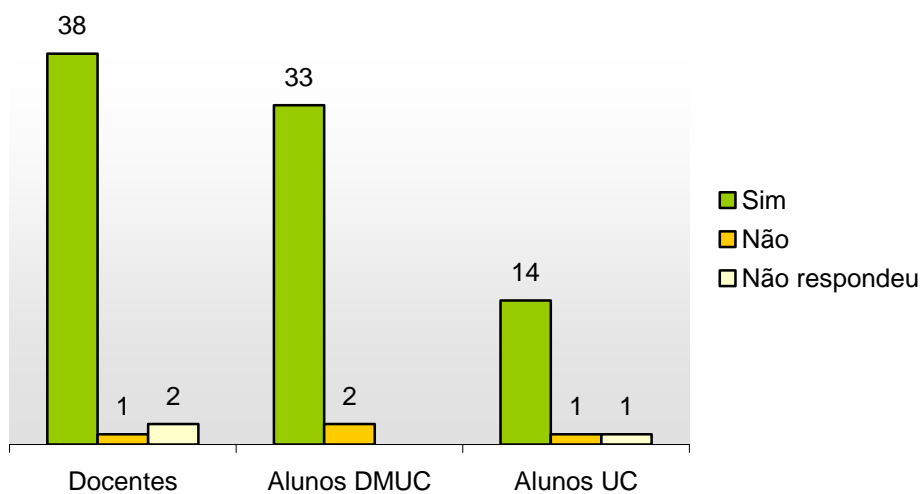


Fig. 28

Questão 10: Esquema de arrumação das obras - grau de satisfação - apreciação global

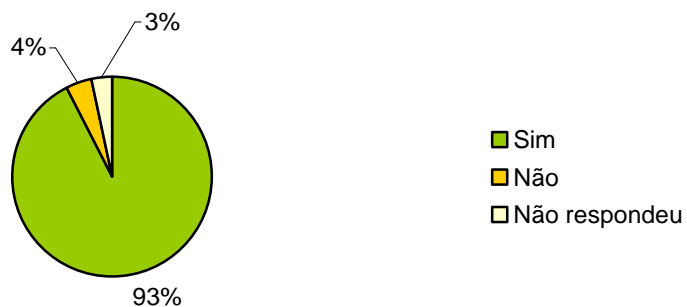


Fig. 29

- Verifica-se que a maioria dos utilizadores considera o esquema de arrumação das obras satisfatório, cerca de 93% dos inquiridos expressam esta opinião.

Quadro 15: Questão 11

Considera que é necessário organizar, na Biblioteca, sessões de formação aos Utilizadores?	Alunos DMUC		Alunos UC		Totais	
	N.º	%	N.º	%	N.º	%
Sim	9	25,71	7	43,75	16	31,37
Não	26	74,29	7	43,75	33	64,71
Não respondeu		0,00	2	12,50	2	3,92
Total:	35	100,00	16	100,00	51	100,00

Questão 11: Sessões de formação aos utilizadores por grupo de utilizadores

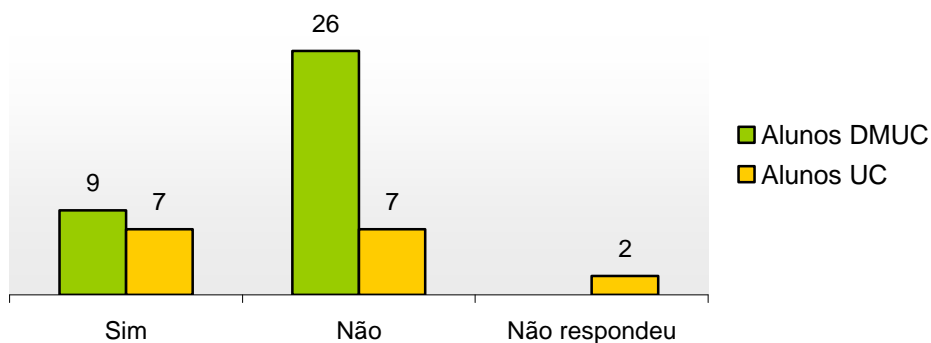


Fig. 30

**Questão 11: Sessões de formação aos utilizadores -
apreciação global**

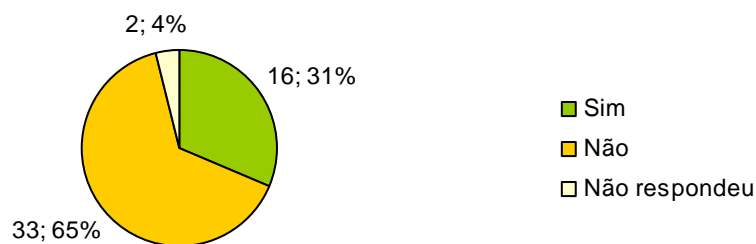


Fig. 31

- Cerca de 65% dos Alunos inquiridos consideram não ser necessária a realização de sessões de formação aos utilizadores.

Quadro 16: Questão 12 (questão 11 do inquérito aos Docentes)

Considera o prazo de empréstimo das obras:	Docentes		Alunos DMUC		Alunos UC		Totais	
	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%
Inadequado	0	0,00	1	2,86	0	0,00	1	1,09
Pouco adequado	0	0,00	6	17,14	4	25,00	10	10,87
Adequado	28	68,29	23	65,71	11	68,75	62	67,39
Muito adequado	12	29,27	5	14,29	0	0,00	17	18,48
Não respondeu	1	2,44	0	0,00	1	6,25	2	2,17
Total:	41	100,00	35	100,00	16	100,00	92	100,00

**Questão 12 (questão 11 do inquérito aos Docentes):
Adequação do prazo de empréstimo das obras por grupo
de utilizadores**

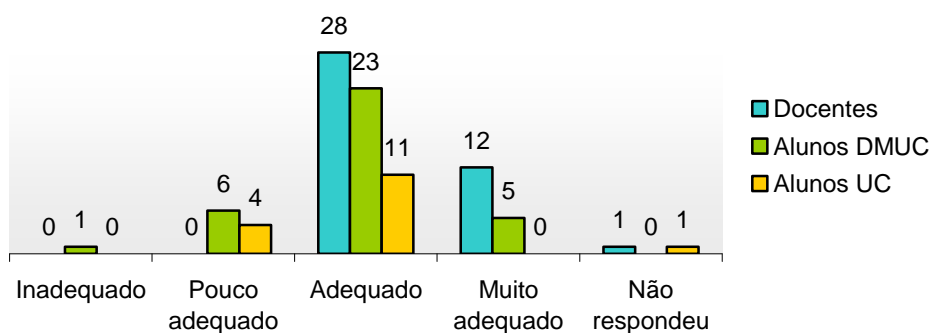


Fig. 32

Questão 12 (questão 11 do inquérito aos Docentes): Adequação do prazo de empréstimo das obras - apreciação global

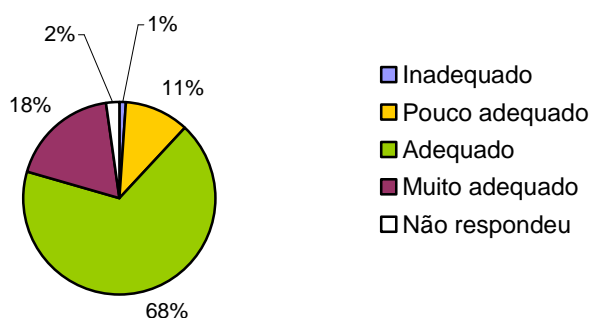


Fig. 33

- Cerca de 86% dos utilizadores consideram que o prazo de empréstimo das obras é adequado/ muito adequado (68%+18%).

Quadro 17: Questão 13 (questão 12 do inquérito aos Docentes)

Utiliza o serviço de renovação de empréstimos online:	Docentes		Alunos DMUC		Alunos UC		Totais	
	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%
Nunca	11	26,83	14	40,00	10	62,50	35	38,04
Com pouca regularidade	7	17,07	7	20,00	3	18,75	17	18,48
Com regularidade	7	17,07	8	22,86	1	6,25	16	17,39
Com muita regularidade	15	36,59	6	17,14	1	6,25	22	23,91
Não respondeu	1	2,44		0,00	1	6,25	2	2,17
Total:	41	100,00	35	100,00	16	100,00	92	100,00

Questão 13 (questão 12 do inquérito aos Docentes): Frequência de utilização do serviço de empréstimos online por grupo de utilizadores

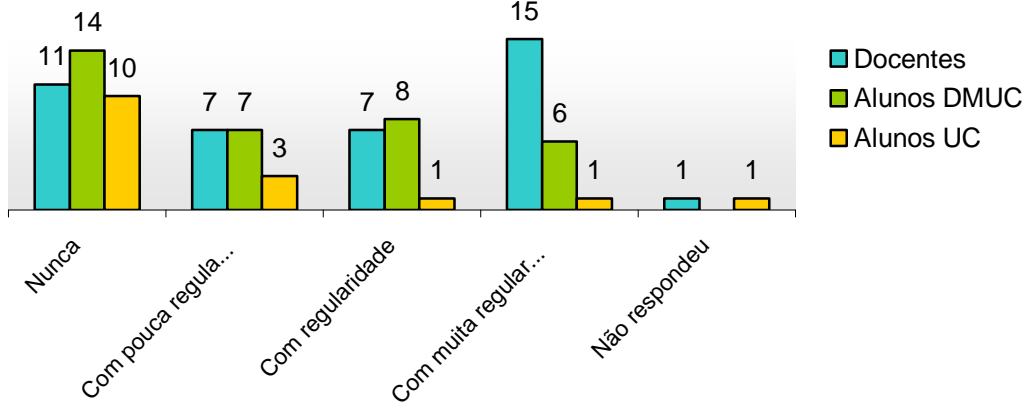


Fig. 34

Questão 13 (questão 12 do inquérito aos Docentes): Frequência de utilização do serviço de empréstimos online - apreciação global

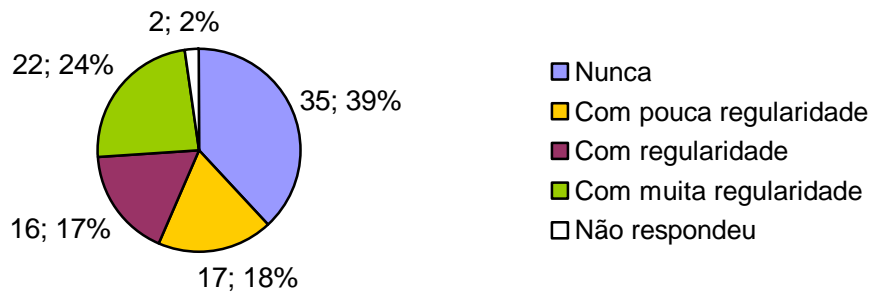


Fig. 35

- Verifica-se que uma grande percentagem dos utilizadores afirmam nunca terem utilizado o serviço de empréstimos *online*, cerca de 39%, no entanto, cerca de 41% dos utilizadores utilizam este serviço com regularidade/ muita regularidade (17%+24%).

Quadro 18: Questão 14 (questão 13 do inquérito aos Docentes)

Considera o serviço de renovação de empréstimos online:	Docentes		Alunos DMUC		Alunos UC		Totais	
	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%
Ineficiente	0	0,00	1	2,86	1	6,25	2	2,17
Pouco eficiente	1	2,44	1	2,86	1	6,25	3	3,26
Eficiente	15	36,59	14	40,00	9	56,25	38	41,30
Muito eficiente	15	36,59	14	40,00	2	12,50	31	33,70
Não respondeu	10	24,39	5	14,29	3	18,75	18	19,57
Total:	41	100,00	35	100,00	16	100,00	92	100,00

Questão 14 (questão 13 do inquérito aos Docentes): Eficiência do serviço de empréstimos online por grupo de utilizadores

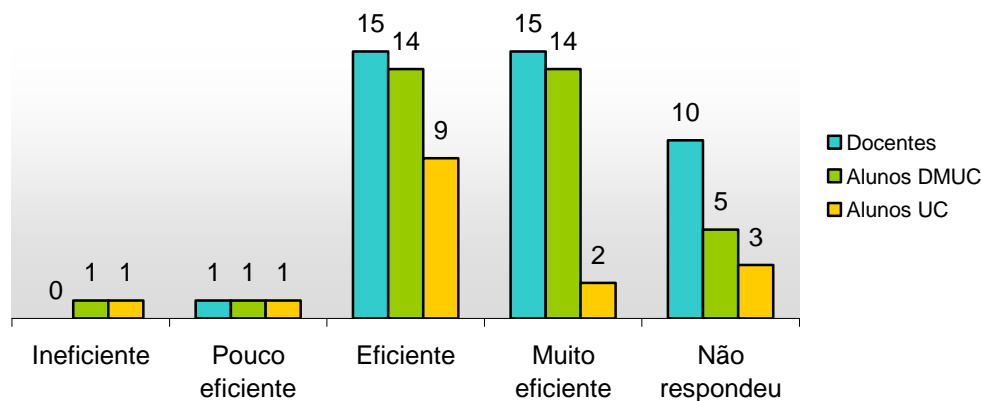


Fig. 36

Questão 14 (questão 13 do inquérito aos Docentes): Eficiência do serviço de empréstimo online - apreciação global

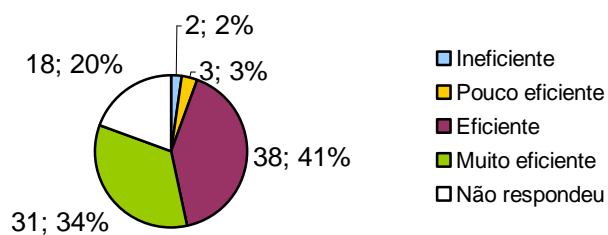


Fig. 37

- Apesar do serviço de empréstimo *online* não ser amplamente utilizado, cerca de 75% dos utilizadores consideram o serviço eficiente/ muito eficiente (41%+34%). Cerca de

20% dos utilizadores não responderam a esta questão, tal pode dever-se ao facto de nunca terem utilizado o serviço e, portanto, não se pronunciaram sobre a eficiência ou não eficiência do mesmo.

Quadro 19: Questão 15 (questão 14 do inquérito aos Docentes)

Refira o seu grau de satisfação relativamente ao atendimento que lhe é prestado no balcão de atendimento da Biblioteca:	Docentes		Alunos DMUC		Alunos UC		Totais	
	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%
Muito insatisfeito	0	0,00	0	0,00	0	0	0	0,00
Insatisfeito	0	0,00	0	0,00	1	6,25	1	1,09
Satisfeito	6	14,63	8	22,86	8	50	22	23,91
Muito satisfeito	33	80,49	27	77,14	6	37,5	66	71,74
Não respondeu	2	4,88	0	0,00	1	6,25	3	3,26
Total:	41	100,00	35	100,00	16	100	92	100,00

Questão 15 (questão 14 do inquérito aos Docentes): Atendimento prestado no balcão de atendimento - grau de satisfação por grupo de utilizadores

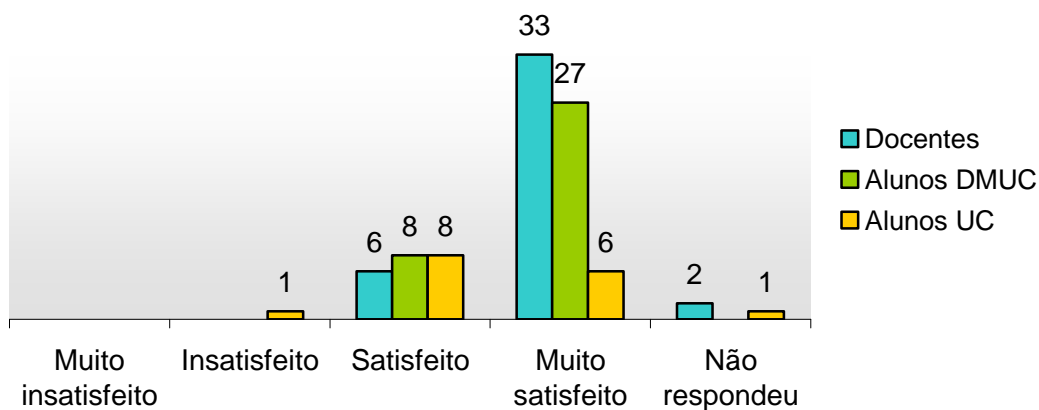


Fig. 38

**Questão 15 (questão 14 do inquérito aos Docentes):
Atendimento prestado no balcão de atendimento - grau de
satisfação - apreciação global**

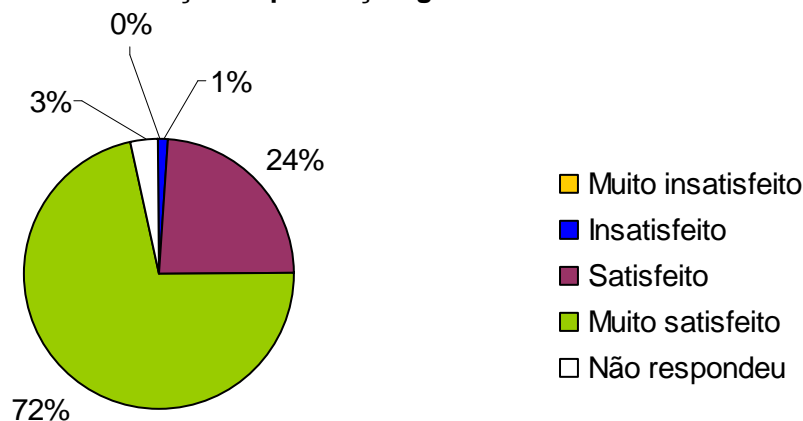


Fig. 39

- Verifica-se que a maioria dos utilizadores, cerca de 96% (24%+72%), estão satisfeitos/muito satisfeitos com o atendimento prestado no balcão de atendimento (empréstimo).

Quadro 20: Questão 16 (questão 15 do inquérito dos Docentes)

Refira o seu grau de satisfação relativamente ao atendimento que lhe é prestado no interior da Biblioteca quando, a propósito de uma questão mais específica, tem de recorrer à funcionária da Catalogação ou à Bibliotecária:	Docentes		Alunos DMUC		Alunos UC		Totais	
	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%
Muito insatisfeito	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Insatisfeito	0	0,00	1	2,86	1	6,25	2	2,17
Satisfeito	6	14,63	12	34,29	8	50,00	26	28,26
Muito satisfeito	34	82,93	22	62,86	5	31,25	61	66,30
Não respondeu	1	2,44		0,00	2	12,50	3	3,26
Total:	41	100,00	35	100,00	16	100,00	92	100,00

Questão 16 (questão 15 do inquérito aos Docentes): Atendimento prestado no interior da Biblioteca pela funcionária da catalogação ou pela bibliotecária - grau de satisfação por grupo de utilizadores

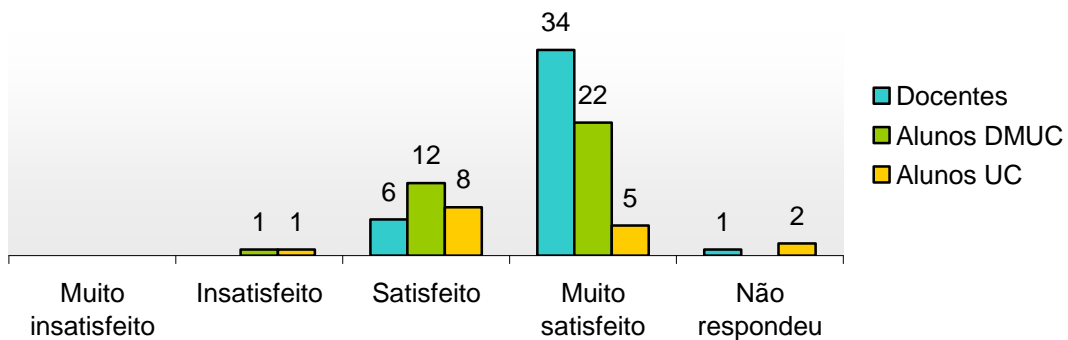


Fig. 40

Questão 16 (questão 15 do inquérito aos Docentes): Atendimento prestado no interior da Biblioteca pela funcionária da catalogação ou pela bibliotecária - grau de satisfação - apreciação global

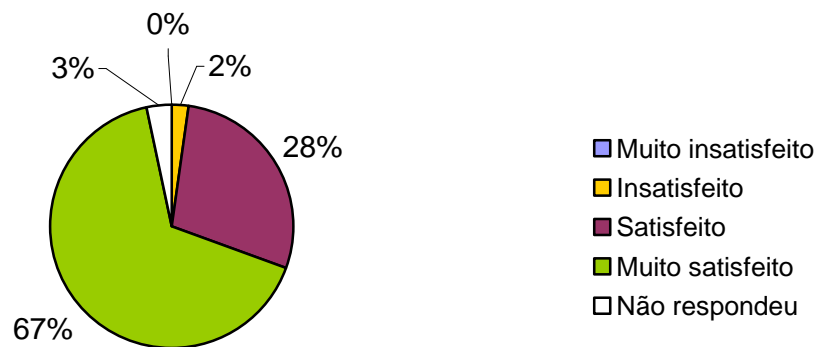


Fig. 41

- Cerca de 95% (28%+67%) dos utilizadores demonstram estar satisfeitos/ muito satisfeitos com o atendimento prestado pela funcionária da catalogação e/ou pela bibliotecária quando têm necessidades de pesquisa mais específicas.

Quadro 21: Questão 17 (questão 16 do inquérito aos Docentes)

Em que período do dia considera mais satisfatório o atendimento na Biblioteca:	Docentes		Alunos DMUC		Alunos UC		Totais	
	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%
Em qualquer período do dia	35	85,37	32	88,89	7	43,75	74	79,57
Das 8h30m às 12h30m	1	2,44	0	0,00	2	12,50	3	3,23
Das 12h30m às 14h	0	0,00	0	0,00	1	6,25	1	1,08
Das 14h às 17h	1	2,44	2	5,56	3	18,75	6	6,45
Das 17h às 20h	1	2,44	1	2,78	2	12,50	4	4,30
Não respondeu	3	7,32	1	2,78	1	6,25	5	5,38
Total:	41	100,00	36	100,00	16	100,00	93	100,00

Questão 17 (questão 16 do inquérito aos Docentes): Período do dia em que o atendimento na Biblioteca é mais satisfatório por grupo de utilizadores

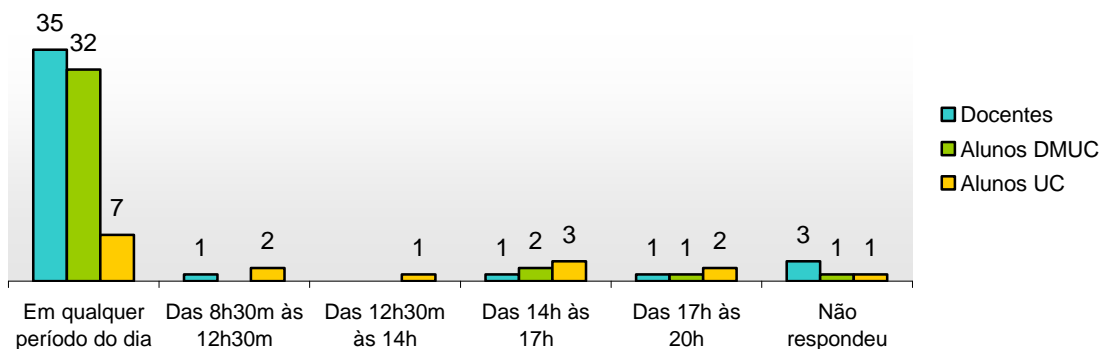


Fig. 42

Questão 17 (questão 16 do inquérito aos Docentes): Período do dia em que o atendimento é considerado mais satisfatório - apreciação global

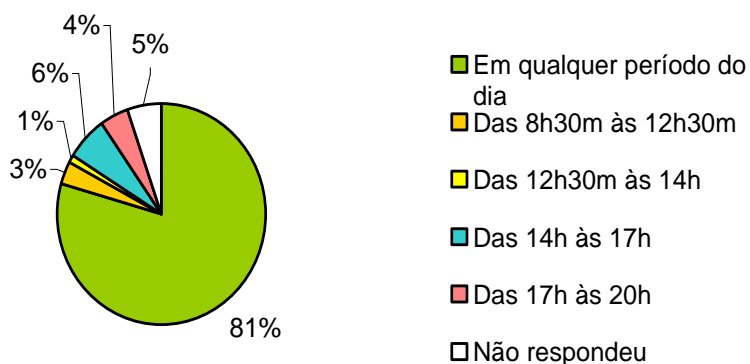


Fig. 43

- Cerca de 81% dos utilizadores consideram que o atendimento na Biblioteca é satisfatório em qualquer período do dia.

Quadro 22: Questão 18 (questão 17 do inquérito aos Docentes)

Considera que os recursos materiais e informáticos disponíveis na Biblioteca são:	Docentes		Alunos DMUC		Alunos UC		Totais	
	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%
Insatisfatórios	0	0,00	0	0,00	2	12,50	2	2,17
Pouco satisfatórios	2	4,88	9	25,71	1	6,25	12	13,04
Satisfatórios	26	63,41	20	57,14	11	68,75	57	61,96
Muito satisfatórios	13	31,71	6	17,14	0	0,00	19	20,65
Não respondeu	0	0,00	0	0,00	2	12,50	2	2,17
Total	41	100,00	35	100,00	16	100,00	92	100,00

Questão 18 (questão 17 do inquérito aos Docentes): Recursos materiais e informáticos disponíveis na Biblioteca - grau de satisfação por grupo de utilizadores

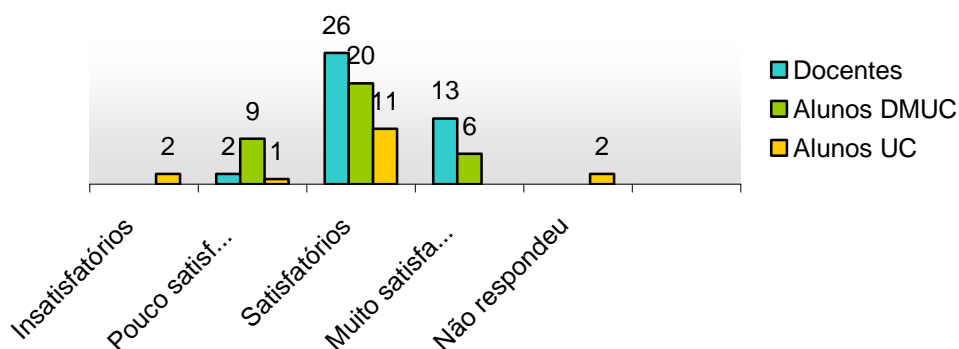


Fig. 44

Questão 18 (questão 17 do inquérito aos Docentes): Recursos materiais e informáticos disponíveis na Biblioteca - grau de satisfação - apreciação global

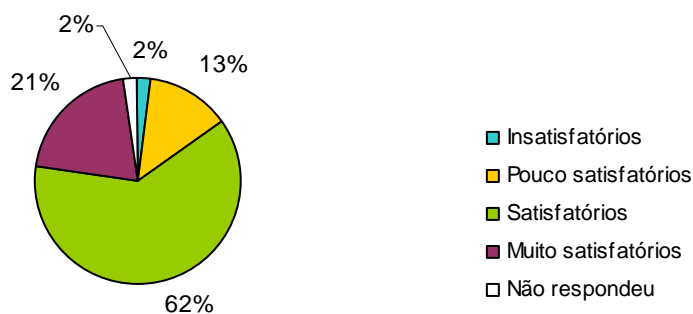


Fig. 45

- Cerca de 83% dos utilizadores consideram que os recursos materiais e informáticos são satisfatórios/ muito satisfatórios (62%+21%), no entanto, cerca de 15% dos inquiridos

consideram os recursos existentes pouco satisfatórios ou insatisfatórios (13%+2%), o grupo dos alunos do DMUC tem uma contribuição mais expressiva nesta percentagem.

Quadro 23: Questão 19 (questão 18 do inquérito aos Docentes)

Refira o seu grau de satisfação relativamente ao serviço de fotocópias em self-service:	Docentes		Alunos DMUC		Alunos UC		Totais	
	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%
Insatisfeito	0	0,00	2	5,71	1	6,25	3	3,26
Pouco satisfeito	4	9,76	3	8,57	0	0,00	7	7,61
Satisfeito	21	51,22	21	60,00	10	62,50	52	56,52
Muito satisfeito	14	34,15	6	17,14	2	12,50	22	23,91
Não respondeu	2	4,88	3	8,57	3	18,75	8	8,70
Total:	41	100,00	35	100,00	16	100,00	92	100,00

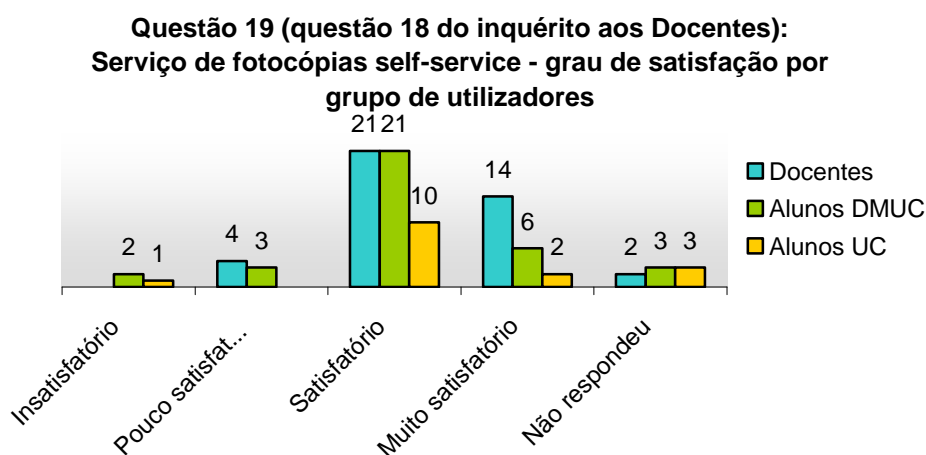


Fig. 46

Questão 19 (questão 18 do inquérito aos Docentes): Serviço de fotocópias self-service - grau de satisfação - apreciação global

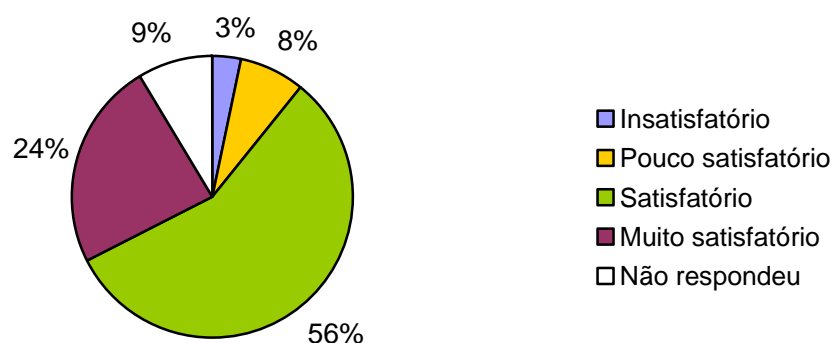


Fig. 47

- Cerca de 80% dos utilizadores inquiridos considera satisfatório/ muito satisfatório (56%+24%) o serviço de fotocópias *self-service* disponível na Biblioteca.

Quadro 24: Questão 20 (questão 19 do inquérito aos Docentes)

Apresenta-se em seguida o quadro de respostas à questão 20 (19 no inquérito aos Docentes). Esta questão não será, no entanto, validada para fins de análise, porque no decorrer da análise das respostas, verificou-se que os utilizadores entenderam “ordem crescente” de duas formas: 1→8 e 8→1, sendo que os resultados não são conclusivos, no entanto, agradecemos as sugestões dadas pelos utilizadores que serão atendidas nas considerações finais.

Classifique por ordem crescente de importância as melhorias que deveriam ser implementadas na Biblioteca:	Docentes								Alunos DMUC								Alunos UC							
	Melhorias								Melhorias								Melhorias							
Classificação	1	2	3	4	5	6	7	8	1	2	3	4	5	6	7	8	1	2	3	4	5	6	7	8
1	23	9	0	2	3	2	4	2	6	5	2	3	3	3	4	3	5	0	1	1	1	1	1	0
2	3	8	1	1	1	4	2	0	7	1	8	5	1	1	1	1	1	1	0	4	1	0	1	0
3	0	1	3	1	3	5	2	0	2	4	7	4	3	2	2	1	1	1	0	1	2	3	0	0
4	0	1	4	1	1	3	1	0	3	4	4	3	1	8	5	0	1	1	2	1	0	0	2	0
5	0	0	2	3	2	3	1	0	2	3	2	5	2	3	5	1	1	1	1	1	1	2	0	0
6	2	1	1	4	0	1	2	0	1	5	1	4	0	5	7	1	0	1	2	0	2	1	0	1
7	3	0	0	2	2	0	2	0	5	4	3	3	2	2	3	1	0	2	1	0	0	1	2	1
8	0	1	0	0	0	0	0	0	4	0	0	2	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2

**Legenda:
Melhorias**

- 1- Mais livros
- 2- Mais periódicos
- 3- Melhor sinalização
- 4- Prazos de empréstimo mais alargados
- 5- Formação de leitores
- 6- Melhor ambiente de trabalho
- 7- Climatização
- 8- Outras

Outras (Docentes):

- "Fomentar uma "cultura do silêncio".
Há demasiado ruído, em duas situações:
 - 1) Nas mesas de trabalho, por parte dos estudantes
 - 2) Na cave, onde se ouvem as palavras de funcionários e utentes."

Outras (Alunos DMUC):

- "Mesas e cadeiras"
- "Numa biblioteca de matemática em que mais de 90% dos livros são em inglês, a aplicação informática onde se pesquisa os livros (catálogo) deve aceitar nos seus campos de pesquisa termos em inglês e não apenas em português tal como acontece aqui (pelo menos é a sensação que tenho)"
- "Permitir a pesquisa por parte dos alunos"
- "Mais aquecedores, melhores computadores"
- "Mais computadores de pesquisa."
- "Uma casa de banho junto à biblioteca"
- "Aceitar alunos do 1.º ano dentro da biblioteca para estudo."
- "O tempo de empréstimo é demasiado limitado levando a que se realizem renovações sem necessidade. Por outro lado penso que as férias são por vezes períodos de preparação deviam ter um horário mais alargado."

Questão 20 (questão 19 do inquérito aos Docentes): Classificação por ordem crescente de importância das melhorias a implementar na Biblioteca

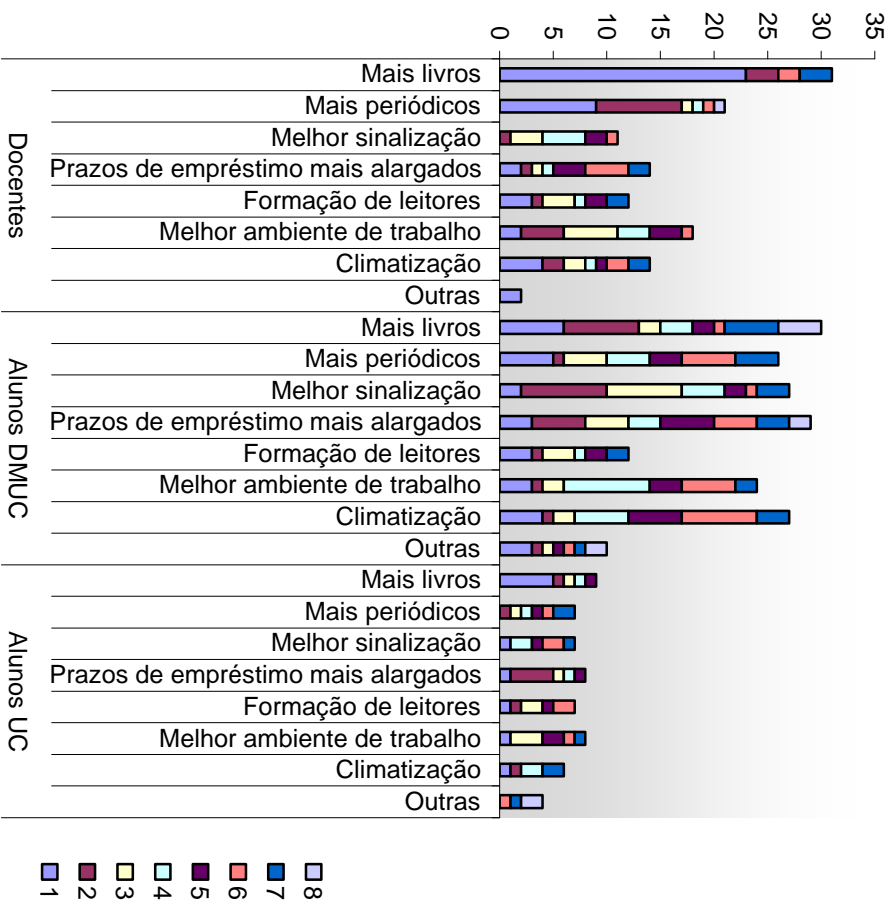


Fig. 48

D. Fundos Documentais e Recursos Electrónicos

Quadro 25: Questão 20 do inquérito aos Docentes:

Como classifica o grau de adequação do conjunto das obras existentes na Biblioteca relativamente às necessidades dos seus utilizadores:	Docentes	
	N.º	%
Inadequado	0	0,00
Pouco adequado	1	2,44
Adequado	28	68,29
Muito adequado	9	21,95
Não respondeu	3	7,32
Total:	41	100,00

Questão 20 do inquérito aos Docentes: Adequação do conjunto de obras existentes na Biblioteca às necessidades dos utilizadores

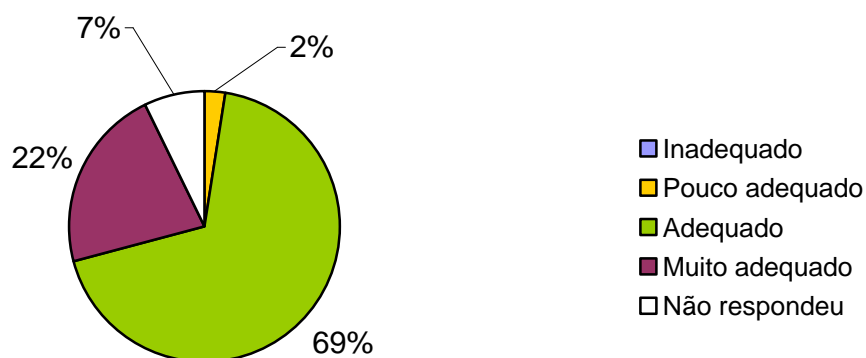


Fig. 49

- Cerca de 90,24% dos Docentes consideram que as obras existentes na Biblioteca são adequadas às necessidades dos utilizadores.

Quadro 26: Questão 21 do inquérito aos Alunos

Qual o grau de dificuldade com que consegue encontrar na Biblioteca as obras recomendadas pelos professores:	Alunos DMUC		Alunos UC		Totais	
	N.º	%	N.º	%	N.º	%
Muito dificilmente	0	0,00	1	6,25	1	1,96
Difícilmente	1	2,86	2	12,50	3	5,88
Razoavelmente	12	34,29	4	25,00	16	31,37
Facilmente	18	51,43	6	37,50	24	47,06
Muito facilmente	2	5,71	2	12,50	4	7,84
Não respondeu	2	5,71	1	6,25	3	5,88
Total:	35	100,00	16	100,00	51	100,00

Questão 21 do inquérito aos Alunos: Grau de dificuldade em encontrar as obras recomendadas pelos professores por grupo de utilizadores

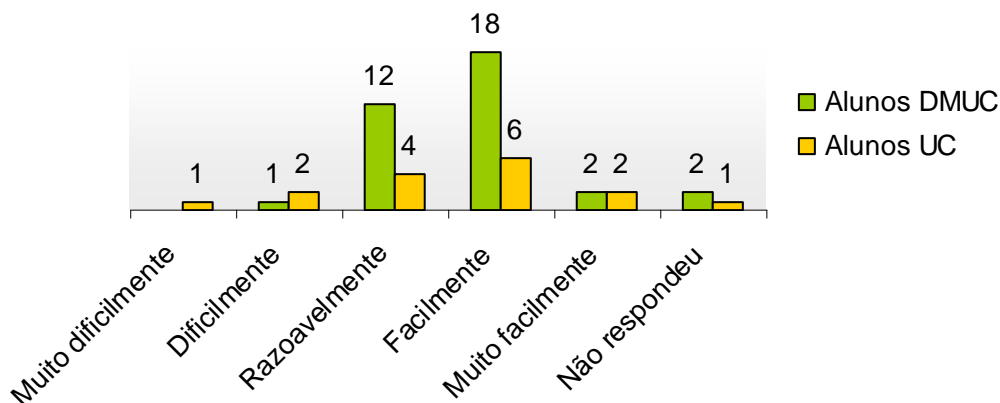


Fig. 50

Questão 21 do inquérito aos Alunos: Grau de dificuldade em encontrar as obras recomendadas pelos professores por grupo de utilizadores

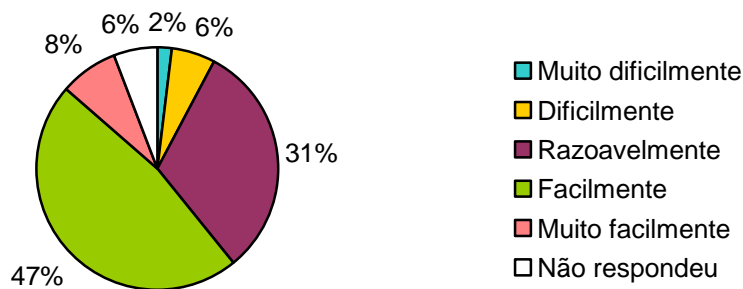


Fig. 51

- Cerca de 55% dos Alunos expressam que consegue encontrar as obras recomendadas facilmente/ muito facilmente (47%+8%); 31% dos Alunos afirmam que conseguem encontrar razoavelmente; o grupo de Alunos da UC demonstra ter mais dificuldades em encontrar as obras recomendadas, tal pode dever-se, entre outras causas, ao facto de não estarem familiarizados com o funcionamento da Biblioteca, por serem, em todo caso, visitantes mais esporádicos.

Quadro 27: Questão 22 do inquérito aos Alunos

Considera que os exemplares das obras recomendadas existentes na Biblioteca são suficientes?	Alunos DMUC		Alunos UC		Totais	
	N.º	%	N.º	%	N.º	%
Sim	16	45,71	4	25,00	20	39,22
Não	18	51,43	11	68,75	29	56,86
Não respondeu	1	2,86	1	6,25	2	3,92
Total:	35	100,00	16	100,00	51	100,00

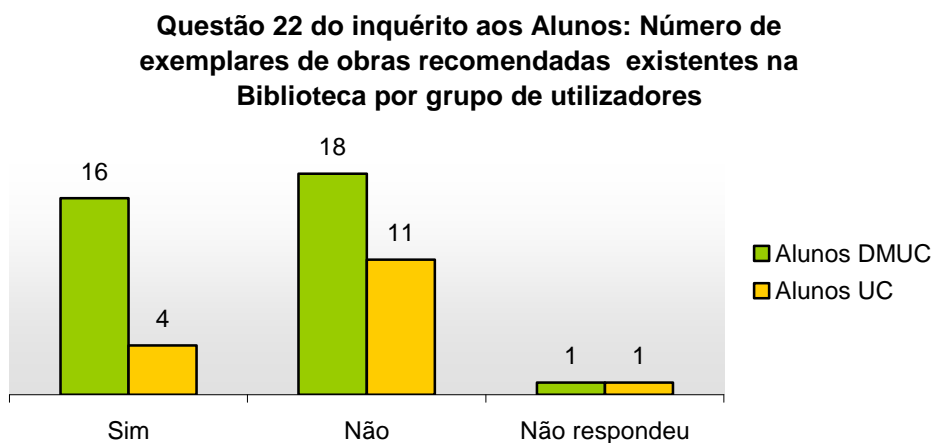


Fig. 52

Questão 22 do inquérito aos Alunos: Número de exemplares de obras recomendadas existentes na Biblioteca - apreciação global

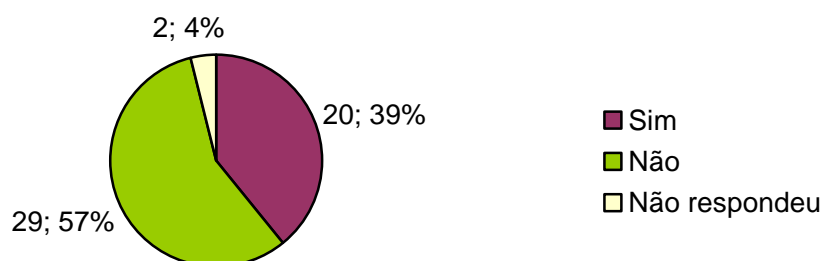


Fig. 53

- Cerca de 57% dos Alunos consideram que não existem exemplares suficientes das obras recomendadas.

De facto, temos verificado que existe uma solicitação grande a algumas obras recomendadas. Tomaremos algumas medidas no sentido identificar quais são as obras que apresentam maior índice de indisponibilidade, faremos os possíveis para adquirir mais alguns exemplares das obras recomendadas mais requisitadas, se for considerado necessário e, inevitavelmente, teremos de proceder à redução dos prazos de empréstimo de alguns exemplares para que possam estar disponíveis a todos os utilizadores.

Nestas situações também contamos com a colaboração e compreensão dos utilizadores, sugerimos que adoptem estratégias de requisição em grupo, os funcionários da Biblioteca comprometem-se, como sempre, a tentar fazer uma gestão eficiente da requisição das obras recomendadas para que estas estejam igualmente disponíveis a todos os utilizadores.

Quadro 28: Questão 23 (questão 21 do inquérito aos Docentes)

Quando procura um artigo de uma revista científica, geralmente, consulta o formato:	Docentes		Alunos DMUC		Alunos UC		Totais	
	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%
Impresso (papel)	6	14,63	6	17,14	1	6,25	13	14,13
Online (em linha)	19	46,34	9	25,71	7	43,75	35	38,04
Impresso e Online	16	39,02	9	25,71	3	18,75	28	30,43
Não consulta artigos de revistas científicas	0	0,00	10	28,57	4	25,00	14	15,22
Não respondeu	0	0,00	1	2,86	1	6,25	2	2,17
Total:	41	100,00	35	100,00	16	100,00	92	100,00

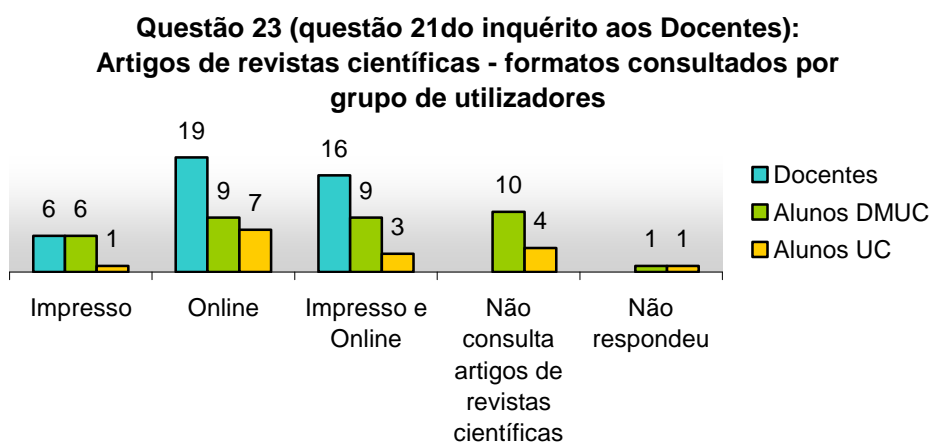


Fig. 54

Questão 23 (questão 21 do inquérito aos Docentes): Artigos de revistas científicas - formatos consultados - apreciação global

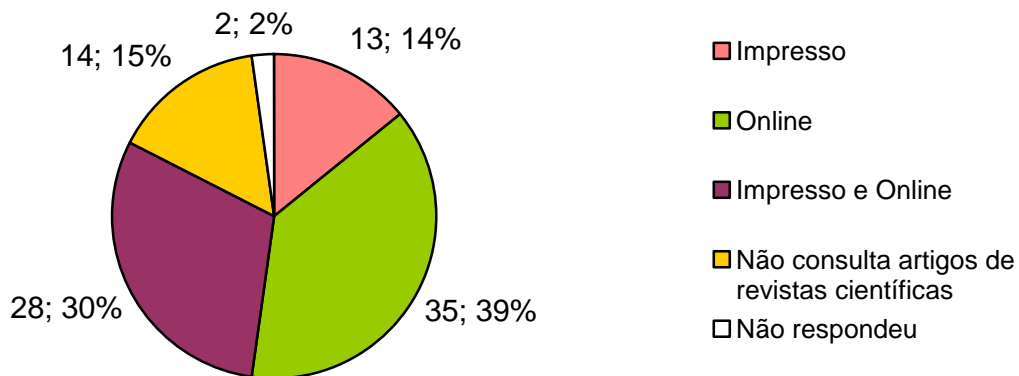


Fig. 55

- Verifica-se que uma percentagem considerável de utilizadores (Alunos) não consulta artigos de revistas científicas, cerca de 15%.
- Apenas cerca 14% dos utilizadores consultam, exclusivamente, o formato impresso; cerca de 39% dos utilizadores consulta exclusivamente o formato *online* e 30% consulta os dois formatos.
- Se adicionarmos a percentagem de utilizadores que consultam exclusivamente o formato impresso com a percentagem dos utilizadores que consultam os dois formatos obtemos a percentagem de cerca 44%.

Por outro lado, se adicionarmos a percentagem de utilizadores que consultam exclusivamente o formato *online* com a percentagem dos que consultam os dois formatos temos a percentagem de 69%.

Tal leva-nos a concluir que existe cada vez mais preferência pela consulta do formato online.

No entanto, há que ter atenção ao facto de que algumas publicações não têm formato online e que alguns anos não têm acesso *online* disponível, ou seja muitas publicações não têm um arquivo online que permita o acesso desde o primeiro volume/número.

Quadro 29: Questão 22 do inquérito aos Docentes

Considera que os títulos das revistas existentes na Biblioteca são:	Docentes	
	N.º	%
Insatisfatórios	1	2,44
Pouco satisfatórios	1	2,44
Satisfatórios	36	87,80
Muito satisfatórios	2	4,88
Não respondeu	1	2,44
Total:	41	100,00

Questão 22 do inquérito aos Docentes: Títulos das revistas existentes na Biblioteca - grau de satisfação

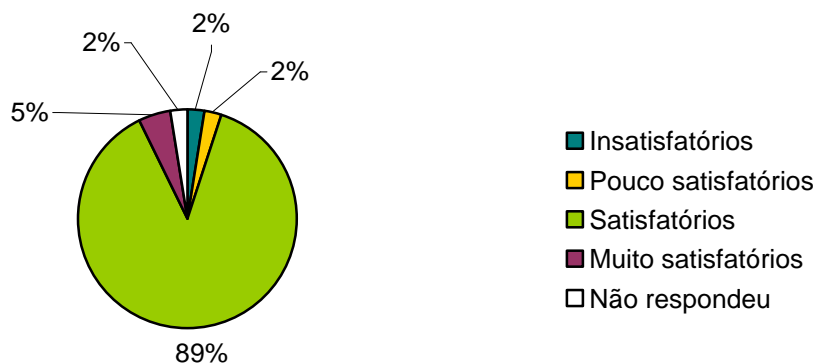


Fig. 56

- Cerca de 89% dos Docentes consideram que os títulos das revistas existentes na Biblioteca são satisfatórios. A Biblioteca está, no entanto, receptiva a propostas de novos títulos, propostas essas que serão sempre analisadas pela Comissão da Biblioteca.

Quadro 30: Questão 24 do inquérito aos Alunos

Na Biblioteca, já consultou outros documentos para além de livros e/ou revistas?	Alunos DMUC		Alunos UC		Totais	
	N.º	%	N.º	%	N.º	%
Sim	5	14,29	1	6,25	6	11,76
Não	30	85,71	14	87,50	44	86,27
Não respondeu	0	0,00	1	6,25	1	1,96
Total:	35	100,00	16	100,00	51	100,00

Questão 24 do inquérito aos Alunos: Outros documentos consultados para além de livros e/ou revistas por grupo de utilizadores

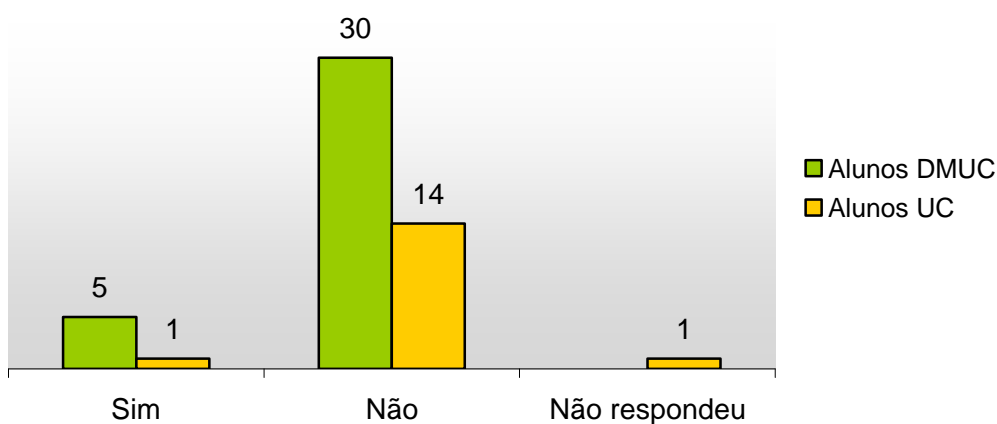


Fig. 57

Questão 24 do inquérito aos Alunos: Outros documentos consultados para além de livros e/ou revistas por grupo de utilizadores

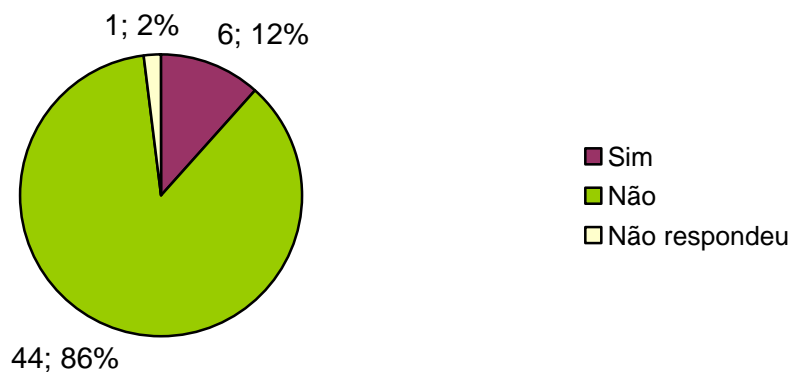


Fig. 58

Quadro 31: Questão 24 do inquérito aos Alunos – outros documentos consultados na Biblioteca

Quais?	Alunos DMUC		Alunos UC		Totais	
	N.º	%	N.º	%	N.º	%
CD Roms	4	66,67	1	100	5	71,43
DVD's	1	16,67	0	0	1	14,29
Vídeos	0	0,00	0	0	0	0,00
Outros	1	16,67	0	0	1	14,29
Total:	6	100,00	1	100	7	100,00

Questão 24 do inquérito aos Alunos: Documentos consultados para além de livros e/ou revistas - apreciação global

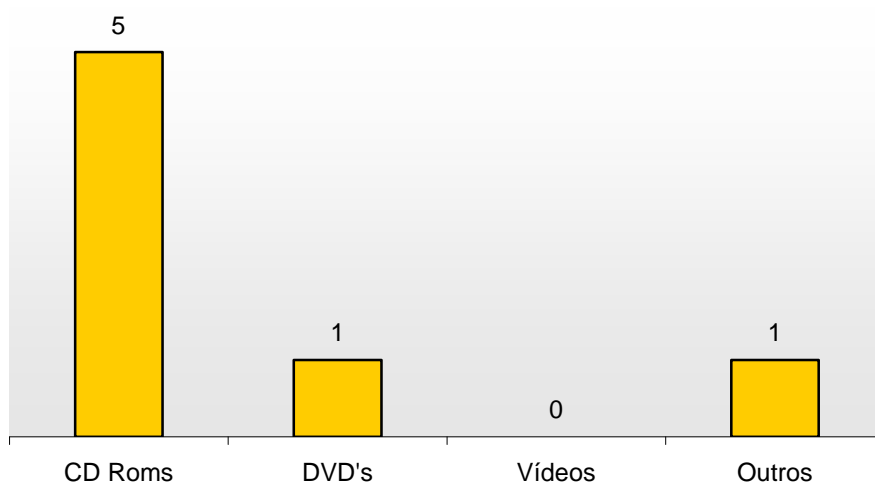


Fig. 59

- Verifica-se que cerca de 86% dos Alunos não consultam outros materiais além de livros e/ou revistas.

Quadro 32: Questão 25 (questão 23 do inquérito aos Docentes)

Já usou alguns dos recursos disponíveis na página Web da Biblioteca?	Docentes		Alunos DMUC		Alunos UC		Totais	
	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%
Sim	40	97,56	23	65,71	7	43,75	70	76,09
Não	1	2,44	12	34,29	8	50,00	21	22,83
Não respondeu		0,00		0,00	1	6,25	1	1,09
Total:	41	100,00	35	100,00	16	100,00	92	100,00

**Questão 25 (questão 23 do inquérito aos Docentes):
Utilização dos recursos da página Web da Biblioteca por grupo de utilizadores**

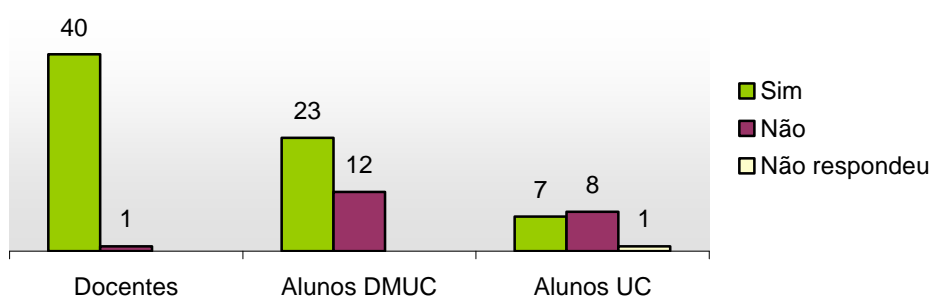


Fig. 60

**Questão 25 (questão 23 do inquérito aos Docentes):
Utilização dos recursos da página Web da Biblioteca por grupo de utilizadores - apreciação global**

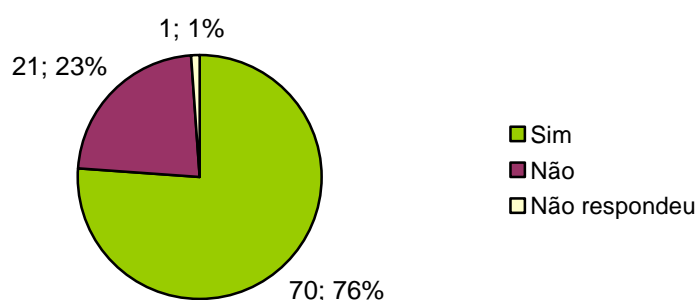


Fig. 61

- Verifica-se que os recursos da página da Biblioteca são amplamente utilizados pelos Docentes (cerca de 98%); os Alunos do DMUC têm uma percentagem de utilização de cerca de 66%; os Alunos da UC não utilizam de forma tão expressiva os recursos da página Web (cerca de 44%), talvez porque não tenham necessidade, preferencialmente

deverão fazer a consulta de catálogos de pesquisa bibliográfica e afins nas páginas *Web* das suas bibliotecas.

Quadro 33: Questão 25 (questão 23 do inquérito aos Docentes) – recursos mais utilizados da página Web da Biblioteca

Quais?	Docentes		Alunos DMUC		Alunos UC		Totais	
	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%
Catálogos informatizados	28	19,58	8	16,67	3	25,00	39	19,21
Bases de dados	31	21,68	15	31,25	2	16,67	48	23,65
Publicações periódicas em linha	33	23,08	6	12,50	1	8,33	40	19,70
Renovação de empréstimos online	26	18,18	16	33,33	3	25,00	45	22,17
Proposta de aquisição de livro	24	16,78	3	6,25	3	25,00	30	14,78
Outros recursos	1	0,70	0	0,00	0	0,00	1	0,49
Total:	143	100,00	48	100,00	12	100,00	203	100,00

Recursos mais utilizados da página Web da Biblioteca por grupo de utilizador

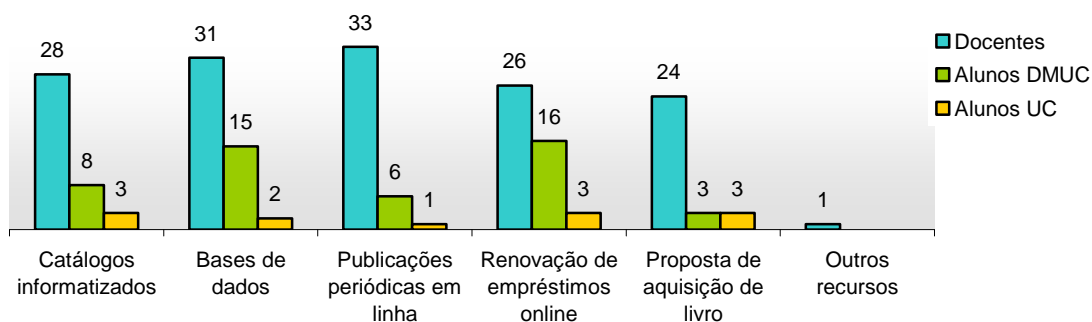


Fig. 62

- Verifica-se que os recursos são quase todos utilizados de igual forma, não existem grandes diferenças a assinalar.

**Recursos mais utilizados da página Web da Biblioteca -
apreciação global**

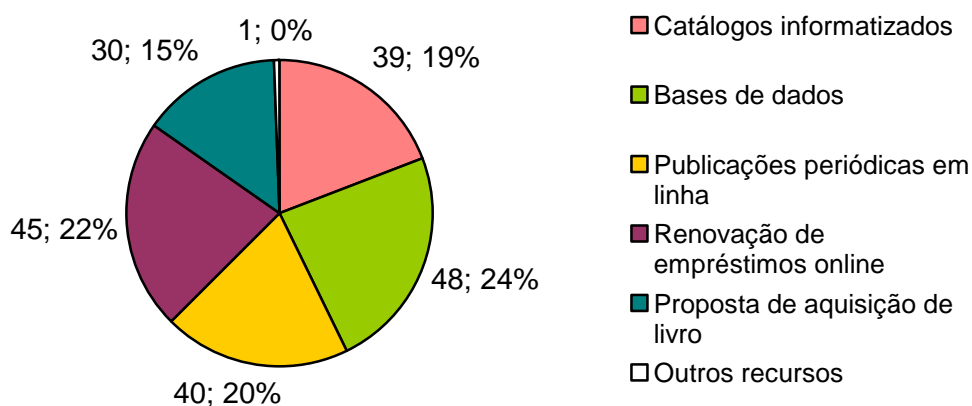


Fig. 63

Quadro 34: Questão 26 do inquérito aos Alunos

Refira o seu grau de satisfação com os catálogos em linha (facilidade de pesquisa, resultados de pesquisa, etc.)	Alunos DMUC		Alunos UC		Totais	
	N.º	%	N.º	%	N.º	%
Muito insatisfeito	2	5,71	1	6,25	3	8,33
Insatisfeito	3	8,57	1	6,25	4	11,11
Satisfeito	21	60,00	11	68,75	22	61,11
Muito satisfeito	3	8,57	0	0,00	4	11,11
Não respondeu	6	17,14	3	18,75	7	19,44
Total:	35	100,00	16	100,00	36	100,00

Questão 26 do inquérito aos Alunos: Catálogo em linha - grau de satisfação por grupo de utilizadores

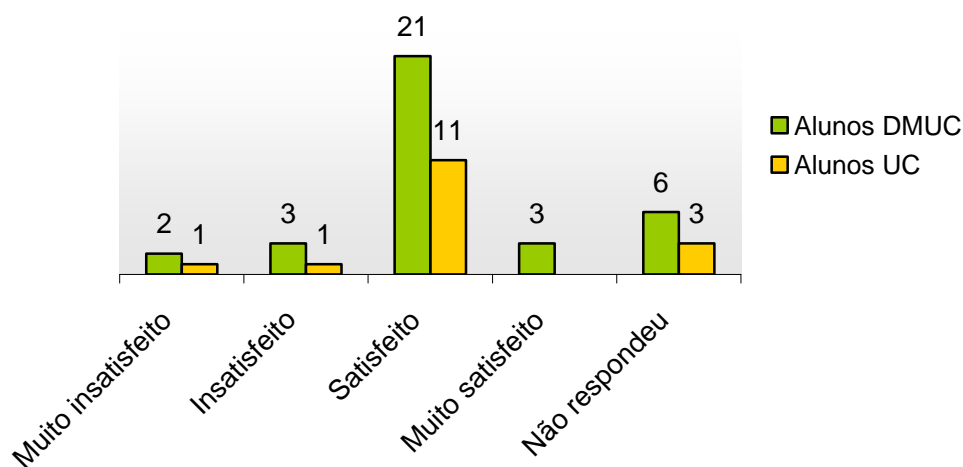


Fig. 64

Questão 26 do inquérito aos Alunos: Catálogos em linha - grau de satisfação - apreciação global

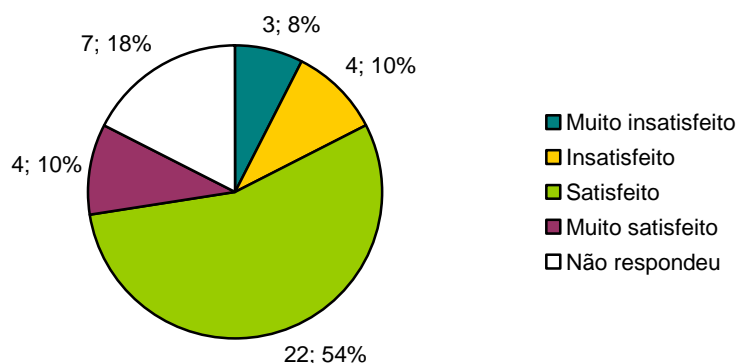


Fig. 65

- Cerca de 64% dos inquiridos dos grupos de Alunos afirmam estar satisfeitos/ muito satisfeitos com os catálogos em linha (54%+10%); no entanto, verifica-se uma percentagem de 10% de insatisfeitos e não responderam cerca de 19% dos inquiridos.

A Biblioteca compreende que os catálogos em linha, por vezes, não respondem de forma adequada às necessidades dos utilizadores. A pesquisa por assuntos em inglês não está plenamente contemplada, só muito recentemente se começou a adicionar termos de indexação em inglês, no entanto, no catálogo antigo o utilizador poderá fazer a pesquisa por “palavra” e encontrar livros relacionados com o tópico que pretende, pode usar uma palavra-

chave em inglês, desde que a palavra-chave utilizada se encontre no título, deste modo a sua pesquisa terá resultados.

Por outro lado, no catálogo antigo, a pesquisa por autores nem sempre produz resultados viáveis, sendo, nestes casos, aconselhada a pesquisa no catálogo do SIBUC.

A pesquisa no catálogo Millennium (SIBUC) é também aconselhada porque este catálogo fornece informação acerca da disponibilidade dos documentos consultados, dando também informações sobre as datas de devolução dos documentos requisitados, permitindo aos utilizadores, desta forma, uma melhor gestão das requisições.

Estes são alguns exemplos dos problemas que são mais regulares, no entanto, o utilizador poderá solicitar sempre a ajuda ou esclarecimento aos funcionários da Biblioteca.

Quadro 35: Questão 27 (questão 24 do inquérito aos Docentes)

Em termos gerais, como classifica a página Web da Biblioteca Matemática?	Docentes		Alunos DMUC		Alunos UC		Totais	
	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%
Insatisfatória	0	0,00	1	2,86	0	0,00	1	1,09
Pouco satisfatória	2	4,88	3	8,57	2	12,50	7	7,61
Satisfatória	26	63,41	21	60,00	11	68,75	58	63,04
Muito satisfatória	12	29,27	7	20,00	0	0,00	19	20,65
Não respondeu	1	2,44	3	8,57	3	18,75	7	7,61
Total:	41	100,00	35	100,00	16	100,00	92	100,00

Questão 27 (questão 24 do inquérito aos Docentes): Página Web da Biblioteca - grau de satisfação por grupo de utilizadores

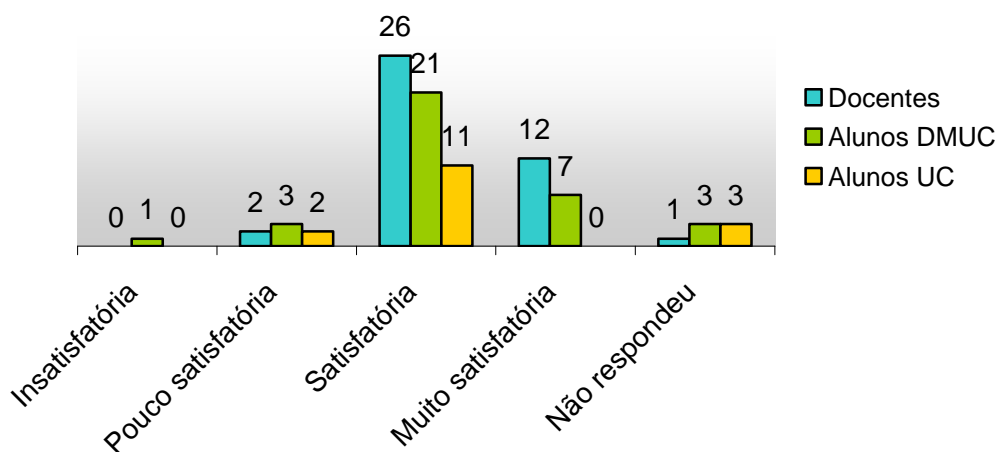


Fig. 6

Questão 27 (questão 24 do inquérito aos Docentes): Página Web da Biblioteca - grau de satisfação - apreciação global

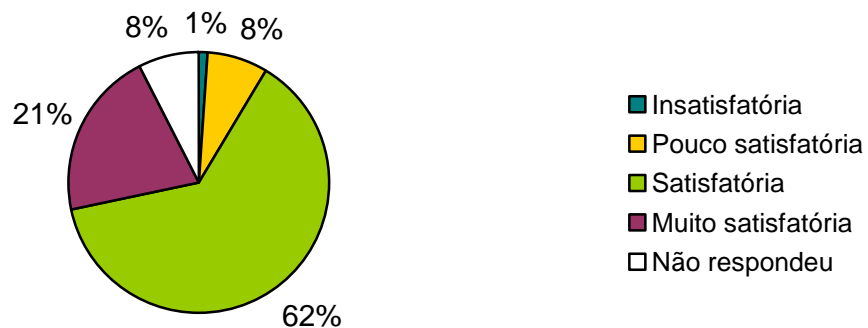


Fig. 67

- Cerca de 83% dos utilizadores inquiridos consideram que a página *Web* da Biblioteca é, em termos gerais, satisfatória/muito satisfatória (62%+21%).

E. Utilização da Sala de Leitura

Quadro 36: Questão 28 do inquérito aos Alunos

Indique, aproximadamente, a frequência com que utiliza a Sala de Leitura da Biblioteca Matemática:	Alunos DMUC		Alunos UC		Alunos UC Sala de Leitura		Totais	
	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%
Utilizo menos de uma vez por mês	13	37,14	5	31,25	6	13,64	24	25,26
Utilizo 1 a 2 vezes por mês	9	25,71	6	37,50	12	27,27	27	28,42
Utilizo uma vez por semana	4	11,43	2	12,50	4	9,09	10	10,53
Utilizo mais do que uma vez por semana	9	25,71	3	18,75	21	47,73	33	34,74
Não respondeu		0,00		0,00	1	2,27	1	1,05
Total:	35	100,00	16	100,00	44	100,00	95	100,00

Questão 28 do inquérito aos Alunos: Frequência de utilização da Sala de Leitura da Biblioteca por grupo de utilizadores

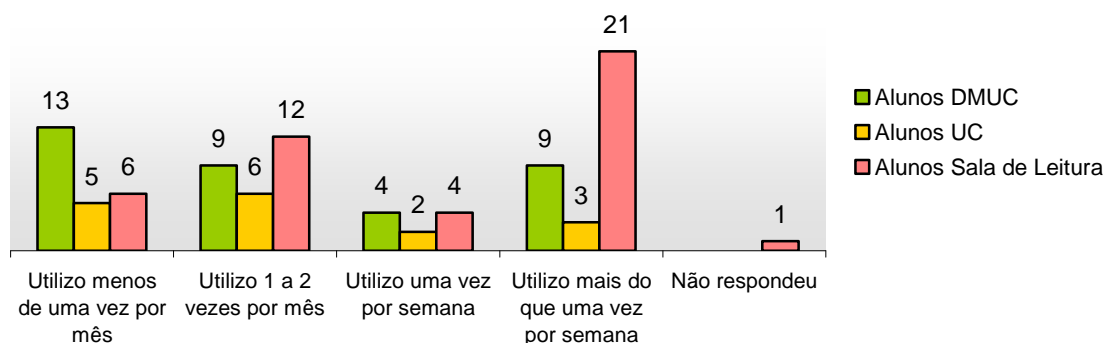


Fig. 68

Questão 28 do inquérito aos Alunos: Frequência de utilização da Sala de Leitura - apreciação global

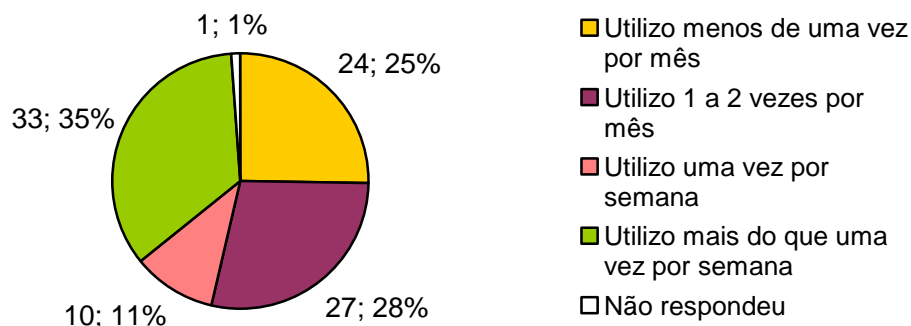


Fig. 69

- Verifica-se que cerca de 46% dos Alunos utilizam regularmente a Sala de Leitura, pelo menos uma vez por semana (35%+11%), os restantes utilizam mais esporadicamente.

Quadro 37: Questão 29 do inquérito aos Alunos

Utiliza outras Salas de estudo da Universidade de Coimbra?	Alunos DMUC		Alunos UC		Alunos UC Sala de Leitura		Totais	
	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%
Sim	9	25,71	11	68,75	34	68,75	54	56,84
Não	25	71,43	4	25,00	8	25,00	37	38,95
Não respondeu	1	2,86	1	6,25	2	6,25	4	4,21
Total:	35	100,00	16	100,00	44	100,00	95	100,00

Questão 29 do inquérito aos Alunos: Utilização de outras salas de estudo da UC por grupo de utilizadores

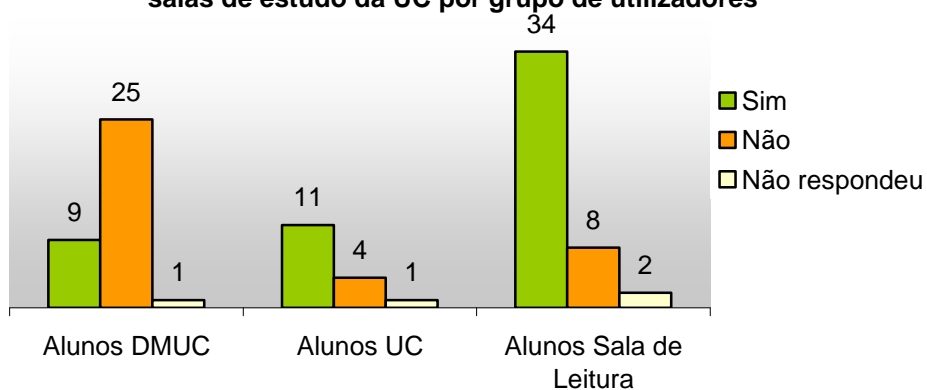


Fig. 70

Questão 29 do inquérito aos Alunos: Utilização de outras salas de estudo da UC - apreciação global

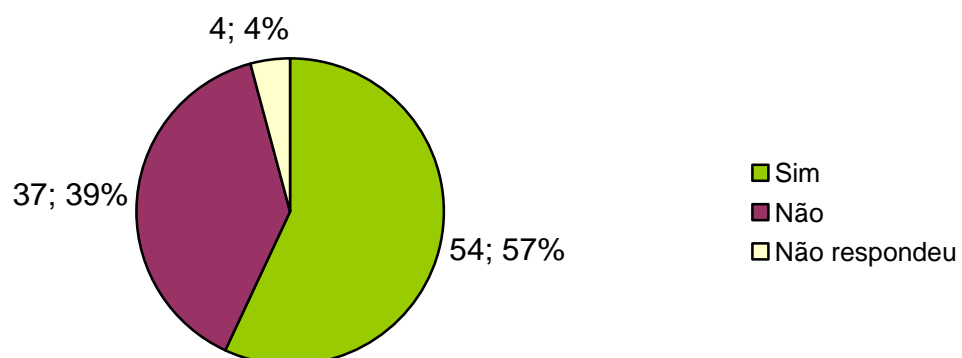


Fig. 71

- Verifica-se que cerca de 71,43% dos Alunos do DMUC afirmam não utilizar outras salas de estudo.
- Cerca de 57% do Alunos inquiridos frequenta outras salas de estudo da Universidade.

Quadro 38: Questão 30 do inquérito aos Alunos

Quanto tempo permanece, em média, na Sala de Leitura:	Alunos DMUC		Alunos UC		Alunos UC Sala de Leitura		Totais	
	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%
Menos de 30 m	8	22,86	3	18,75	0	0,00	11	11,58
Entre 30 m e 1 hora	2	5,71	4	25,00	1	2,27	7	7,37
Entre 1 hora e 2 horas	16	45,71	5	31,25	9	20,45	30	31,58
Mais de 2 horas	9	25,71	3	18,75	33	75,00	45	47,37
Não respondeu		0,00	1	6,25	1	2,27	2	2,11
Total:	35	100,00	16	100,00	44	100,00	95	100,00

Questão 30 do inquérito aos Alunos: Tempo médio de permanência no interior da Sala de Leitura por grupo de utilizadores

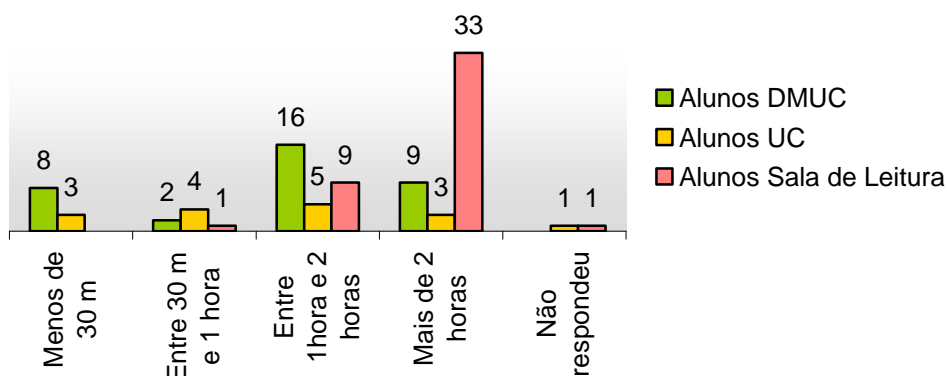


Fig. 72

Questão 30 do inquérito aos Alunos: Tempo médio de permanência no interior da Sala de Leitura - apreciação global

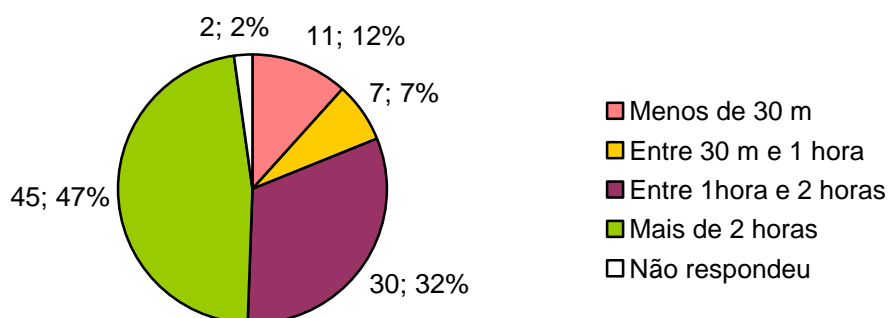


Fig. 73

- Cerca de 79% dos Alunos permanece entre 1 a 2 horas ou mais no interior da Sala de Leitura (32%+47%).

Quadro 39: Questão 31 do inquérito aos Alunos

Razões pelas quais utiliza a Sala de Leitura da Biblioteca Matemática:	Alunos DMUC		Alunos UC		Alunos UC Sala de Leitura		Totais	
	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%
Uso dos livros disponíveis para a consulta na Sala de Leitura	9	18,75	4	17,39	6	8,82	19	13,67
Estudo de apontamentos pessoais	18	37,50	10	43,48	26	38,24	54	38,85
Ambiente de trabalho da Sala de Leitura	18	37,50	7	30,43	33	48,53	58	41,73
Não conhece outra Sala de Leitura	1	2,08	0	0,00	0	0,00	1	0,72
Outras...	2	4,17	1	4,35	2	2,94	5	3,60
Não respondeu		0,00	1	4,35	1	1,47	2	1,44
Total:	48	100,00	23	100,00	68	100,00	139	100,00

Questão 31 do inquérito aos Alunos: Razões de utilização da Sala de Leitura por grupo de utilizadores

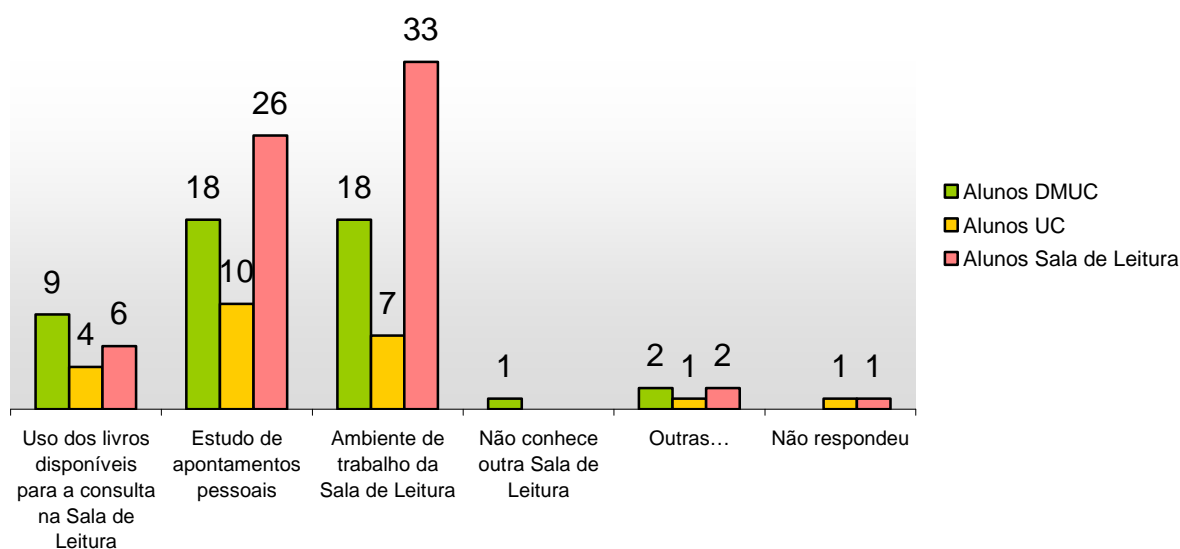


Fig. 74

Questão 31 do inquérito aos Alunos: Razões de utilização da Sala de Leitura - apreciação global

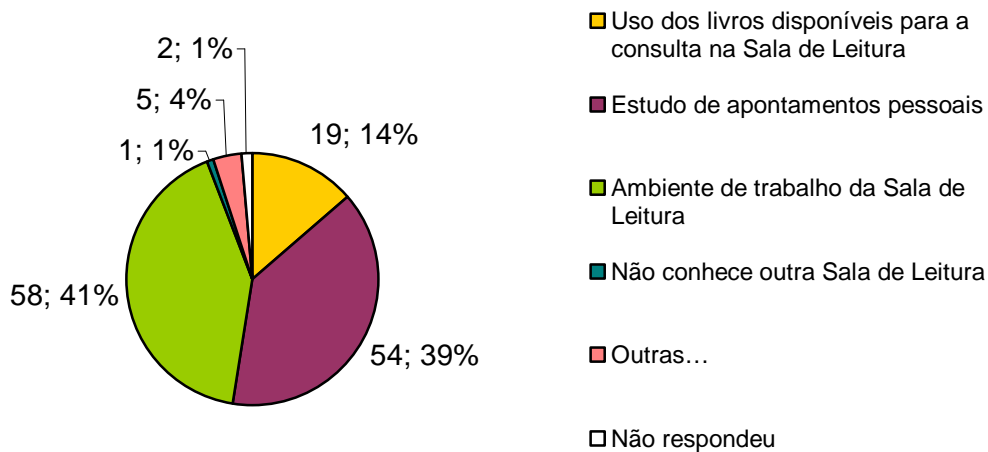


Fig. 75

- As razões principais de utilização da Sala de leitura são o estudo de apontamentos pessoais (41%) e o ambiente de trabalho da Sala de Leitura (cerca 39%).
- No entanto, uma análise crítica leva-nos a considerar errónea a inclusão da opção “Estudo de apontamentos pessoais” no contexto desta questão, uma vez que o “estudo de apontamentos pessoais”, num sentido estrito não poderá ser considerado como “razão” para a utilização da sala de leitura, mas antes como um efeito, a sala de leitura serve esse efeito de “estudo de apontamentos pessoais”.

Quadro 40: Questão 32 do inquérito aos Alunos

Considera que a Sala de Leitura dispõe de lugares sentados em número:	Alunos DMUC		Alunos UC		Alunos Sala de Leitura		Totais	
	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%
Insuficiente	0	0,00	2	12,50	2	4,55	4	4,21
Suficiente	35	100,00	14	87,50	41	93,18	90	94,74
Excessivo	0	0,00	0	0,00	1	2,27	1	1,05
Total:	35	100,00	16	100,00	44	100,00	95	100,00

Questão 32 do inquérito aos Alunos: Número de lugares - apreciação por grupo de utilizadores

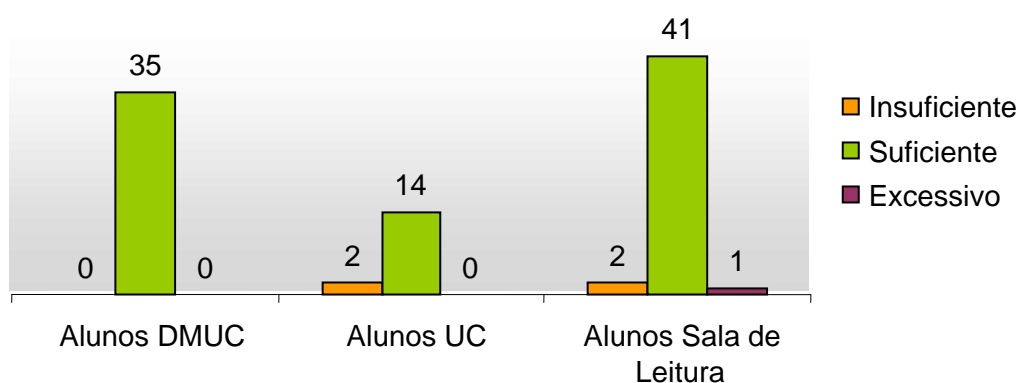


Fig. 76

Questão 32 do inquérito aos Alunos: Número de lugares - apreciação global

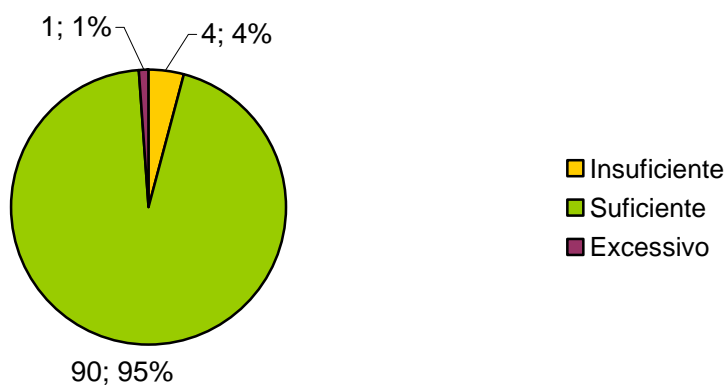


Fig. 77

- Cerca de 95% dos utilizadores consideram que a Sala de Leitura tem lugares em número suficiente.

Questão 33 do inquérito aos Alunos:

Questão 33 do inquérito aos Alunos: Classificação das instalações e ambiente da Sala de Leitura (1=Muito Mau e 5=Muito Bom)

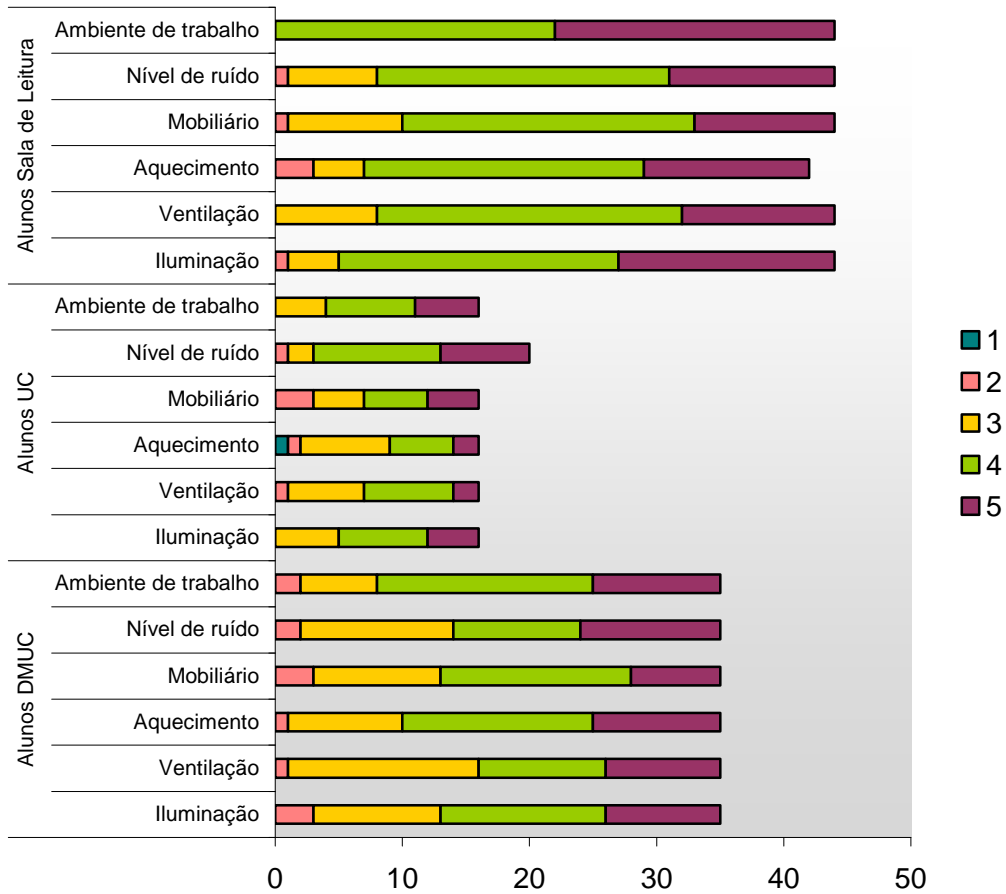


Fig. 78

Questão 33 do inquérito aos alunos: Classificação das instalações e ambiente da Sala de Leitura (1=Muito Mau e 5=Muito Bom)

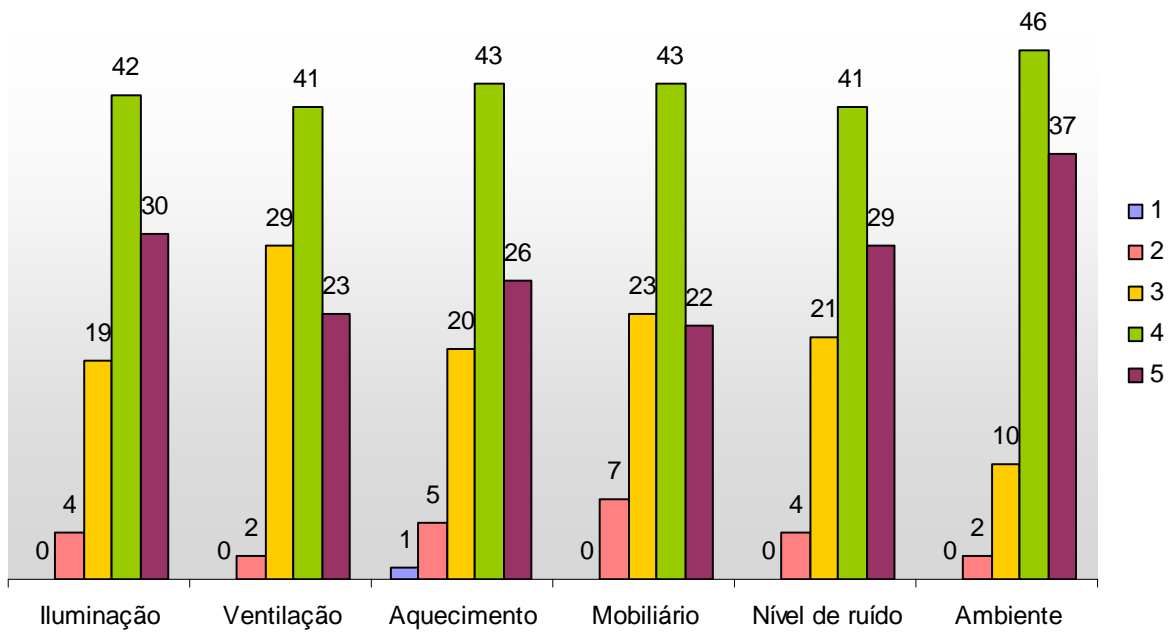


Fig. 79

Questão 33 do inquérito aos Alunos: Classificação das instalações e ambiente da Sala de Leitura (1=Muito Mau e 5=Muito Bom)

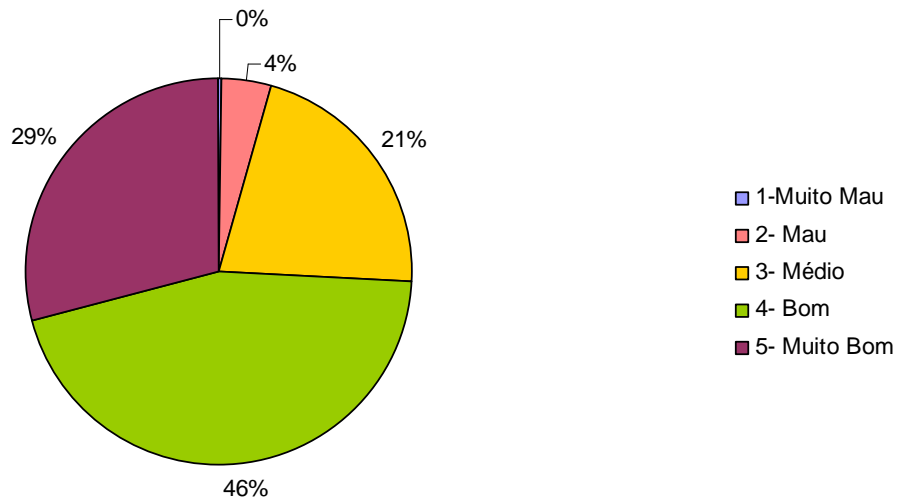


Fig. 80

- Cerca de 75% dos utilizadores consideram as instalações e ambiente da Sala de Leitura Bom/ Muito Bom (46%+29%), cerca de 21% classificam com Médio as instalações e ambiente da Sala de Leitura.

Observações, ideias, sugestões, críticas:

Docentes:

- "Para mim o essencial é que haja periódicos e livros. Depois, à medida que se fizer a chamada retrodigitalização da literatura matemática de épocas anteriores, que haja acesso a ela".
- "Por vezes tive um pouco de frio quando li artigos lá [na biblioteca], mas talvez deva trazer uma camisola adicional.

A nossa biblioteca quase não pode ser melhorada. Talvez se deva oferecer uma vez por semestre uma visita guiada para os alunos. Espero só que a qualidade dos livros se mantenha.

Fiquei muito satisfeito por ter o inquérito em papel (podia ser email simples mas detesto os formulários electrónicos).

Como dito no ponto 19, sugiro uma visita guiada por semestre com apresentação dos funcionários, para que alunos tímidos percam o medo de perguntarem aos funcionários.

Já houve fins-de-semana em que queria visitar a biblioteca, mas se calhar são poucos os utilizadores que viriam...

Façam tudo para evitar a compra de "lixo": livros baratos de explicação de software efémero."

- "O catálogo online da biblioteca da Matemática não tem informações como por exemplo se o livro está requisitado ou livre. Essa informação está disponível no catálogo Geral da UC. Parece-me que o catálogo geral deveria ter mais destaque na página da Biblioteca da Matemática."
- "Busca no catálogo pouco eficaz. A busca devia ser mais "robusta", mais receptiva a pequenas variantes em nomes e títulos"
- "O atendimento é muito bom: horário alargado e grande entrega e disponibilidade dos funcionários."

Alunos DMUC:

- "Continuação do bom trabalho prestado à Universidade de Coimbra."
- "Basicamente, seria melhorar o ambiente de estudo dentro da Biblioteca, não se permitindo que haja alunos a conversar e a fazer barulho (como falar ao telemóvel) e, segundo, melhorando o catálogo informático da Biblioteca, de forma a que o mesmo aceite nos seus campos de pesquisa termos em inglês."
- "Queria dizer apenas que estou muito satisfeito com esta Biblioteca. Não vejo que precisa de melhorar, a não ser em coisas com pouco significado. Há que realçar a qualidade do atendimento que há na biblioteca. As funcionárias são muito simpáticas e estão sempre prontas a ajudar o utilizador no que for preciso. Pessoalmente, acho que a biblioteca não seria tão boa sem elas."
- "Se possível mais exemplares das obras recomendadas, pois com o crescimento do curso de matemática (número de alunos) torna-se cada vez mais difícil haver livros suficientes para as necessidades dos estudantes. Uma coisa que ninguém gosta é de livros riscados, sublinhados, etc., dos livros que tenho consultado, uma parte demasiado grande deles está riscada. Eu sei que é uma questão de falta de civismo da parte dos utilizadores, mas alguns avisos ou restauro de livros, parece-me adequado."
- "Quero apenas salientar o excelente trabalho prestado por todos os funcionários (as), que procuram sempre ajudar e disponibilizar todos os meios para que os alunos se sintam o melhor possível."
- "Creio que a biblioteca de matemática é o exemplo, e falo sabendo e conhecendo outras. As pessoas que aqui trabalham são muito simpáticas. Se algo devia melhorar tem a ver com as pessoas que frequentam, que muitas vezes estragam o ambiente o que não é da responsabilidade das pessoas da biblioteca."
- "Acho necessário incluir na biblioteca uma casa de banho para os utilizadores da biblioteca."

Alunos UC:

- "Optar por um maior número de exemplares de um certo livro ou enciclopédia. Ou então por diminuir o tempo de «aluguer»"
- "Acho que a biblioteca poderia fechar mais tarde, principalmente em épocas de exames".
- "Talvez disponibilizar um espaço só para pessoas com computadores (e ter lá alguns da própria biblioteca)."

Alunos UC – Sala de Leitura

- "Deveria ter uma opção na questão da frequência de utilização da sala de leitura em tempos de exame uma vez que a sala de leitura fica completamente cheia apenas na altura de exames."
- " A minha única sugestão seria a de instalarem iluminadores individuais nas mesas (como na Biblioteca Geral) para melhorar a iluminação. De resto está tudo ótimo."
- "Durante a época de exames a sala "torna-se" pequena; uso excessivo A C (no Inverno a sala é demasiado quente, no Verão já não se nota que fique muito fria); Não gosto de ver lugares reservados, em época de exames quando está mais cheia, durante um dia inteiro para pessoas que apenas cá aparecem uns minutos; fazem falta fichas do lado esquerdo da sala para ligar os portáteis."
- "Salientar apenas que, aquando da realização dos exames, as salas ficam lotadas e, por essa razão, o ruído aumenta devido, provavelmente, ao estudo em grupo de certos estudantes. Assim sendo, o (a) funcionário(a) de serviço poderia prestar mais atenção a tais casos, pois, por causa de alguns, a maioria sai prejudicado."
- "Penso que poderiam melhorar um pouco a iluminação com a inclusão de luz direccionada para leitura, através, por exemplo, de candeeiros nas mesas e, próprios para o efeito. Gostaria também de deixar uma pequena dica quanto à climatização que, embora seja suficientemente satisfatória, por vezes poderia estar melhor regulada, de forma a estabelecer uma temperatura ambiente mais agradável. Gostaria também de congratular a Biblioteca por esta sensata iniciativa da realização deste inquérito mostrando sensibilização na questão do bem-estar dos seus utilizadores. Obrigado!!!"
- "Nada a declarar. Estou muito satisfeita."
- "Nada tenho a apontar a esta sala de estudo. É, na minha opinião, uma das melhores ao nível da Universidade, ideal para pessoas que gostam de estudar em absoluto silêncio (como é o meu caso)."

3. Considerações finais

Este inquérito permitiu-nos identificar e confirmar que existem, claramente, alguns problemas de funcionamento que carecem de resolução, sendo que as reclamações mais frequentes recaem, sobretudo, em quatro aspectos:

- Nível de ruído elevado;
- Climatização ineficiente;
- Número insuficiente de exemplares das obras recomendadas;
- Ineficiência dos catálogos informatizados.

Parece-nos muito boa sugestão adoptar uma estratégia de implementação de uma “cultura do silêncio”. Faremos esforços concertados para que isso aconteça.

No entanto, relativamente, à questão do ruído, há que ter em consideração as limitações estruturais do espaço interior da Biblioteca. Toda a estrutura é constituída por um espaço aberto, sem grandes barreiras acústicas, sendo o ruído produzido no espaço do balcão de atendimento audível nos espaços de leitura do interior da Biblioteca. Não obstante, cremos que os principais problemas de ruído resultam da falta de maturidade e formação cívica de alguns Utilizadores.

Apesar de cerca de 65% dos Alunos considerarem serem desnecessárias acções de formação, pensamos que, até pela componente cívica que podem incorporar, as acções de formação serão, a breve trecho, desejáveis.

As acções de formação visam divulgação de estratégias de pesquisa nos catálogos e bases de dados disponibilizados pela Biblioteca e poderão ajudar os utilizadores colmatar as suas necessidades de informação de forma mais eficiente.

Dado que cerca de 32% dos inquiridos afirmam desconhecer os regulamentos da Biblioteca, outra finalidade destas acções de formação seria a divulgação, de forma mais activa, dos regulamentos internos da Biblioteca, das regras de empréstimo (prazos, penalizações, etc...), e a promoção do serviço de renovação de empréstimos *online* que, tal como demonstra o inquérito, ainda não tem a ampla adesão que deveria ter.

No que diz respeito à questão da climatização ineficiente, as reclamações são, sobretudo, relativas à ineficiente regulação do ar condicionado da sala de leitura.

Na época de exames, a lotação da sala de leitura é maior, pelo que a circulação de ar torna-se ineficiente e, por vezes, é difícil controlar de forma adequada a temperatura da sala, faremos esforços para controlar de forma mais eficiente o ar condicionado.

Relativamente à questão levantada sobre o número insuficiente de exemplares das obras recomendadas, vamos proceder à identificação das obras recomendadas cujos exemplares possam existir em número reduzido, no sentido de ponderar a aquisição de mais exemplares. Por outro lado, avaliaremos também a necessidade de reduzir o prazo de empréstimo de alguns exemplares, para que todos os utilizadores tenham oportunidade de aceder às obras recomendadas.

Quanto ao aspecto da ineficiência dos catálogos informatizados, nomeadamente, no que concerne à não-aceitação de termos em inglês, tal deve-se ao facto da indexação (atribuição de assunto) ter sido feita, até há pouco tempo, exclusivamente em português, sendo esta a prática corrente nas bibliotecas portuguesas.

Os nossos catálogos não têm tradutor automático, pelo que a indexação em inglês começou a ser feita a partir de 2009 para as monografias cuja língua material é o inglês, esta prática justifica-se, sobretudo, por três razões:

- existem muitos utilizadores da Biblioteca que são estrangeiros;
- grande parte dos livros existentes na Biblioteca têm como língua material o inglês;
- para a identificação de alguns assuntos, os termos ingleses são mais eficientes e exactos do que a sua tradução em português.

O antigo catálogo informatizado do Bibliobase apresenta problemas diversos aquando das pesquisas, recomendamos, por isso, a utilização do catálogo do Millennium (catálogo do SIBUC – Sistema Integrado das Bibliotecas da Universidade de Coimbra), sobretudo, porque fornece informação sobre a disponibilidade dos exemplares. Esta recomendação está agora patente na página da Biblioteca junto ao *link* do catálogo Millennium com a indicação “pesquisa aconselhada”.

Alguns da ineficiência das pesquisas nos catálogos informatizados também é devida ao desconhecimento por parte de alguns utilizadores de como devem ser feitas as pesquisas, pelo que as formações também poderiam ajudar os utilizadores a melhorar as suas capacidades de pesquisa.

Por fim, pretendemos agradecer a todos os Utilizadores a sua colaboração neste inquérito, em especial a todos os Utilizadores que apreciam a nossa forma de atendimento personalizado, comprometemo-nos a melhorar a qualidade dos serviços prestados pela Biblioteca.

Inquérito aos Utilizadores da Biblioteca Matemática da Faculdade de Ciências e Tecnologia da Universidade de Coimbra – DOCENTES

A. UTILIZADORES

IDADE: _____ SEXO: M ___ F ___
Universidade: _____
Faculdade: _____
Departamento: _____

**POR FAVOR, EM CADA QUESTÃO, ASSINALE A SUA RESPOSTA COM UM X NO QUADRADO
CORRESPONDENTE.**

1. Indique, aproximadamente, a frequência com que utiliza a Biblioteca Matemática:

1. Utilizo menos de uma vez por mês	
2. Utilizo 1 a 2 vezes por mês	
3. Utilizo uma vez por semana	
4. Utilizo mais do que uma vez por semana	

2. Frequenta outras Bibliotecas? SIM ___ NÃO ___

B. ESPAÇO DA BIBLIOTECA

3. Considera que os espaços dentro da Biblioteca encontram-se assinalados de forma:

1. Inadequada	
2. Pouco adequada	
3. Adequada	
4. Muito adequada	

4. Numa escala de 1 a 5 (1 = Muito Mau e 5 = Muito Bom), como classifica os seguintes aspectos das instalações e ambiente do interior da Biblioteca?

	1	2	3	4	5
1. Iluminação					
2. Ventilação					
3. Aquecimento					
4. Mobiliário					
5. Nível de ruído					
6. Ambiente de trabalho					

5. Quanto tempo permanece, em média, no interior da Biblioteca:

1. Menos de 30 m	
2. Entre 30 m e 1 hora	
3. Entre 1 hora e 2 horas	
4. Mais de 2 horas	

C. FUNCIONAMENTO DA BIBLIOTECA

6. Conhece os regulamentos da Biblioteca? SIM__ NÃO __

7. Considera o horário da Biblioteca (8:30-20:00 e 9:00-12:30 / 14:00-17:30 em período de férias):

1. Inadequado	
2. Pouco adequado	
3. Adequado	
4. Muito adequado	

8. Na sua opinião, as informações relativas a alterações pontuais dos serviços prestados pela Biblioteca (p.e. alterações de horários, suspensão temporária de serviços) são fornecidas de maneira:

1. Inadequada	
2. Pouco adequada	
3. Adequada	
4. Muito adequada	

9. Na Biblioteca como é que procura as obras que pretende consultar:

1. Directamente nas estantes	
2. Pesquisa no catálogo em linha	
3. Pergunta ao Funcionário que está no balcão de empréstimo	

10. Considera que o esquema de arrumação das obras nas estantes é satisfatório (i.e. fácil compreensão e acesso)? SIM__ NÃO __

11. Considera o prazo de empréstimo das obras:

1. Inadequado	
2. Pouco adequado	
3. Adequado	
4. Muito adequado	

12. Utiliza o serviço de renovação de empréstimos *online*:

1. Nunca	
2. Com pouca regularidade	
3. Com regularidade	
4. Com muita regularidade	

13. Considera o serviço de renovação de empréstimos *online*:

1. Ineficiente	
2. Pouco eficiente	
3. Eficiente	
4. Muito eficiente	

14. Refira o seu grau de satisfação relativamente ao atendimento que lhe é prestado no balcão de atendimento da Biblioteca:

1. Muito insatisfeito	
2. Insatisfeito	
3. Satisfeito	
4. Muito satisfeito	

15. Refira o seu grau de satisfação relativamente ao atendimento que lhe é prestado no interior da Biblioteca quando, a propósito de uma questão mais específica, tem de recorrer à Funcionária da Catalogação ou à Bibliotecária:

1. Muito insatisfeito	
2. Insatisfeito	
3. Satisfeito	
4. Muito satisfeito	

16. Em que período do dia considera mais satisfatório o atendimento na Biblioteca:

1. Em qualquer período do dia	
2. Das 8h30m às 12h30m	
3. Das 12h30m às 14h	
4. Das 14h às 17h	
5. Das 17h às 20h	

17. Considera que os recursos materiais e informáticos disponíveis na Biblioteca são:

1. Insatisfatórios	
2. Pouco satisfatórios	
3. Satisfatórios	
4. Muito satisfatórios	

18. Refira o seu grau de satisfação relativamente ao serviço de fotocópias em *self-service* que está à sua disposição na Biblioteca:

1. Insatisfeito	
2. Pouco satisfeito	
3. Satisfeito	
4. Muito satisfeito	

19. Classifique por ordem crescente de importância as melhorias que deveriam ser implementadas na Biblioteca:

Mais livros	
Mais periódicos	
Melhor sinalização	
Prazos de empréstimo mais alargados	
Formação de leitores	
Melhor ambiente de trabalho	
Climatização	
Outras	

No caso de outras, por favor, refira quais?

D. FUNDOS DOCUMENTAIS E RECURSOS ELECTRÓNICOS

20. Como classifica o grau de adequação do conjunto das obras existentes na Biblioteca relativamente às necessidades dos seus utilizadores:

1. Inadequado	
2. Pouco adequado	
3. Adequado	
4. Muito adequado	

21. Quando procura um artigo de uma revista, geralmente, consulta o formato:

Impresso (papel)	
<i>Online</i> (em linha)	
Impresso e <i>Online</i>	

22. Considera que os títulos das revistas existentes na Biblioteca são:

1. Insatisfatórios	
2. Pouco satisfatórios	
3. Satisfatórios	
4. Muito satisfatórios	

23. Já usou alguns dos recursos disponíveis na página *Web* da Biblioteca?

SIM ___ NÃO ___

Quais?

1. Catálogos informatizados	
2. Bases de dados	
3. Publicações periódicas em linha	
4. Renovação de empréstimos <i>online</i>	
5. Proposta de aquisição de livro	
6. Outros recursos	

No caso de outros recursos, quais?

24. Em termos gerais como classifica a página *Web* da Biblioteca Matemática?

1. Insatisfatória	
2. Pouco satisfatória	
3. Satisfatória	
4. Muito satisfatória	

25. Observações, ideias, sugestões, críticas:

Inquérito aos Utilizadores da Biblioteca Matemática da Faculdade de Ciências e Tecnologia da Universidade de Coimbra – ALUNOS

A. UTILIZADORES

CURSO: _____ ANO: _____
IDADE: _____ SEXO: M ____ F ____
Trabalhador-estudante? SIM __ NÃO __

POR FAVOR, EM CADA QUESTÃO, ASSINALE A SUA RESPOSTA COM UM X NO QUADRADO CORRESPONDENTE.

1. Indique, aproximadamente, a frequência com que utiliza a Biblioteca Matemática:

1. Utilizo menos de uma vez por mês	
2. Utilizo 1 a 2 vezes por mês	
3. Utilizo uma vez por semana	
4. Utilizo mais do que uma vez por semana	

2. Frequenta outras Bibliotecas? SIM __ NÃO __

SE APENAS FREQUENTA A SALA DE LEITURA, E NÃO REQUISITA LIVROS DA BIBLIOTECA, POR FAVOR, PASSE À QUESTÃO 28 E SEGUINTE (pág. 6 ...), OBRIGADA!

B. ESPAÇO DA BIBLIOTECA

3. Considera que os espaços dentro da Biblioteca se encontram assinalados de forma:

1. Inadequada	
2. Pouco adequada	
3. Adequada	
4. Muito adequada	

4. Numa escala de 1 a 5 (1= Muito Mau e 5= Muito Bom), como classifica os seguintes aspectos das instalações e ambiente do interior da Biblioteca?

	1	2	3	4	5
1. Iluminação					
2. Ventilação					
3. Aquecimento					
4. Mobiliário					
5. Nível de ruído					
6. Ambiente de trabalho					

5. Quanto tempo permanece, em média, no Interior da Biblioteca:

1. Menos de 30 m	
2. Entre 30 m e 1 hora	
3. Entre 1 hora e 2 horas	
4. Mais de 2 horas	

C. FUNCIONAMENTO DA BIBLIOTECA

6. Conhece os regulamentos da Biblioteca? SIM__ NÃO __

7. Considera o horário da Biblioteca (8:30 -20:00 e 9:00-12:30 /14:00-17:30 em período de férias):

1. Inadequado	
2. Pouco adequado	
3. Adequado	
4. Muito adequado	

8. Na sua opinião, as informações relativas a alterações pontuais dos serviços prestados pela Biblioteca (p.e. alterações de horários, suspensão temporária de serviços) são fornecidas de maneira:

1. Inadequada	
2. Pouco adequada	
3. Adequada	
4. Muito adequada	

9. Na Biblioteca, como é que procura as obras que pretende consultar:

1. Directamente nas estantes	
2. Pesquisa no catálogo em linha	
3. Pergunta ao Funcionário que está no balcão de empréstimo	

10. Considera que o esquema de arrumação das obras nas estantes é satisfatório (i. e. fácil compreensão e acesso)? SIM ___ NÃO ___

11. Considera que é necessário organizar, na Biblioteca, sessões de formação aos utilizadores (p. ex., utilização de bases de dados, catálogo em linha SIBUC, etc.)?
SIM ___ NÃO ___

12. Considera o prazo de empréstimo das obras:

1. Inadequado	
2. Pouco adequado	
3. Adequado	
4. Muito adequado	

13. Utiliza o serviço de renovação de empréstimos *online*:

1. Nunca	
2. Com pouca regularidade	
3. Com regularidade	
4. Com muita regularidade	

14. Considera o serviço de renovação de empréstimos *online*:

1. Ineficiente	
2. Pouco eficiente	
3. Eficiente	
4. Muito eficiente	

15. Refira o seu grau de satisfação relativamente ao atendimento que lhe é prestado no balcão de atendimento da Biblioteca:

1. Muito insatisfeito	
2. Insatisfeito	
3. Satisfeito	
4. Muito satisfeito	

16. Refira o seu grau de satisfação relativamente ao atendimento que lhe é prestado no interior da Biblioteca quando tem uma questão mais específica e tem de recorrer à Funcionária da Catalogação ou à Bibliotecária:

1. Muito insatisfeito	
2. Insatisfeito	
3. Satisfeito	
4. Muito satisfeito	

17. Em que período do dia considera mais satisfatório o atendimento na Biblioteca:

1. Em qualquer período do dia	
2. Das 8h30m às 12h30m	
3. Das 12h30m às 14h	
4. Das 14h às 17h	
5. Das 17h às 20h	

18. Considera que os recursos materiais e informáticos disponíveis na Biblioteca são:

1. Insatisfatórios	
2. Pouco satisfatórios	
3. Satisfatórios	
4. Muito satisfatórios	

19. Refira o seu grau de satisfação relativamente ao serviço de fotocópias em *self-service* que está à sua disposição na Biblioteca:

1. Insatisfatório	
2. Pouco satisfatório	
3. Satisfatório	
4. Muito satisfatório	

20. Classifique por ordem crescente de importância as melhorias que deveriam ser implementadas na Biblioteca:

Mais livros	
Mais periódicos	
Melhor sinalização	
Prazos de empréstimo mais alargados	
Mais apoio às pesquisas bibliográficas	
Melhor ambiente de trabalho	
Climatização	
Outras melhorias	

No caso de outras melhorias, por favor, refira quais?

D. FUNDOS DOCUMENTAIS E RECURSOS ELECTRÓNICOS

21. Qual o grau de dificuldade com que consegue encontrar na Biblioteca as obras recomendadas pelos professores:

1. Muito dificilmente	
2. Dificilmente	
3. Razoavelmente	
4. Facilmente	
5. Muito facilmente	

22. Considera que os exemplares das obras recomendadas existentes na Biblioteca são suficientes? SIM __ NÃO __

23. Quando procura um artigo de uma revista científica, geralmente, consulta o formato:

Impresso (papel)	
<i>Online</i> (em linha)	
Impresso e <i>Online</i>	
Não consulta artigos de revistas científicas	

24. Na Biblioteca, já consultou outros documentos para além de livros e/ou revistas?
SIM__ NÃO__

Quais?

1. CD Roms	
2. DVD's	
3. Vídeos	
4. Outros	

No caso de outros, por favor, refira quais?

25. Já usou alguns dos recursos disponíveis na página *Web* da Biblioteca?
SIM __ NÃO __

Quais?

1. Catálogos informatizados	
2. Bases de dados	
3. Publicações periódicas em linha	
4. Renovação de empréstimos <i>online</i>	
5. Histórico do Utilizador	
6. Outros recursos	

No caso de outros recursos, por favor, refira quais?

26. Refira o seu grau de satisfação com os catálogos em linha (facilidade de consulta, resultados de pesquisa, etc.)

1. Muito insatisfeito	
2. Insatisfeito	
3. Satisfeito	
4. Muito satisfeito	

27. Em termos gerais como classifica a página *Web* da Biblioteca Matemática?

1. Insatisfatória	
2. Pouco satisfatória	
3. Satisfatória	
4. Muito satisfatória	

E. UTILIZAÇÃO DA SALA DE LEITURA

28. Indique, aproximadamente, a frequência com que utiliza a Sala de Leitura da Biblioteca Matemática:

1. Utilizo menos de uma vez por mês	
2. Utilizo 1 a 2 vezes por mês	
3. Utilizo uma vez por semana	
4. Utilizo mais do que uma vez por semana	

29. Utiliza outras Salas de Estudo da Universidade de Coimbra?

SIM __ NÃO __

30. Quanto tempo permanece, em média, na Sala de Leitura:

1. Menos de 30 m	
2. Entre 30 m e 1 hora	
3. Entre 1 hora e 2 horas	
4. Mais de 2 horas	

31. Razões pelas quais utiliza a Sala de Leitura da Biblioteca Matemática:

1. Uso dos livros disponíveis para consulta na Sala de Leitura	
2. Estudo de apontamentos pessoais	
3. Ambiente de trabalho da Sala de Leitura	
4. Não conhece outra Sala de Leitura	
5. Outras...	

32. Considera que a Sala de Leitura dispõe de lugares sentados em número:

1. Insuficiente	
2. Suficiente	
3. Excessivo	

33. Numa escala de 1 a 5 (1=Muito Mau e 5= Muito Bom), como classifica os seguintes aspectos das instalações e ambiente da Sala de Leitura?

	1	2	3	4	5
1. Iluminação					
2. Ventilação					
3. Aquecimento					
4. Mobiliário					
5. Nível de ruído					
6. Ambiente de trabalho					

34. Observações, ideias, sugestões, críticas:
