

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

**Inquérito aos Utilizadores
da Biblioteca Matemática realizado em 2010:
Relatório Final**

Fevereiro 2010

Sumário

1. Introdução	3
2. Metodologia	4
3. Resultados	6
4. Considerações finais	16
Anexos (Inquéritos).....	18

1. Introdução

Em 2009 a Biblioteca lançou um Inquérito exaustivo com a finalidade de avaliar a qualidade dos serviços prestados. Em 2010 foi lançado novo inquérito.

O inquérito constou de questões sobre a utilização, atendimento, ambiente e empréstimos da Biblioteca.

Os inquéritos em formato papel foram entregues aos utilizadores entre os dias 8 e 26 de Novembro. Aos Docentes a entrega foi feita nas caixas de correio, tendo sido notificados via correio electrónico, foi solicitado que os inquéritos preenchidos fossem entregues na caixa de correio da Biblioteca ou na caixa do balcão de atendimento da Biblioteca.

Aos alunos a entrega foi feita na Biblioteca e os inquéritos preenchidos foram sendo depositados na caixa do balcão de atendimento da Biblioteca.

Responderam ao inquérito 116 utilizadores.

Agradecemos desde já a todos os utilizadores que participaram nesta actividade.

2. Metodologia

As questões dos inquéritos foram divididas por temas:

- A. Utilização
- B. Atendimento
- C. Ambiente
- D. Empréstimos

Dentro dos temas, adoptámos dois inquéritos, um para os Docentes e outro para os Alunos. As pequenas diferenças entre os dois inquéritos resultam da adaptação dos inquéritos às diferentes tipologias de Utilizador.

O inquérito foi respondido por 46 Docentes do Departamento de Matemática e por 70 alunos, dos quais 59 alunos de Matemática:

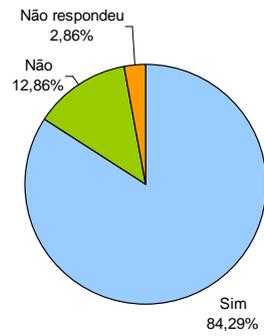
Ciclo	N.º Alunos	%
1.º	32	45,71
2.º	18	25,71
3.º	4	5,71
outro	14	20,00
Não respondeu	2	2,86
Total	70	100,00

Alunos - Ciclos



Aluno de Matemática?	N.º Alunos	%
Sim	59	84,29
Não	9	12,86
Não respondeu	2	2,86
Total	70	100,00

Aluno de Matemática?



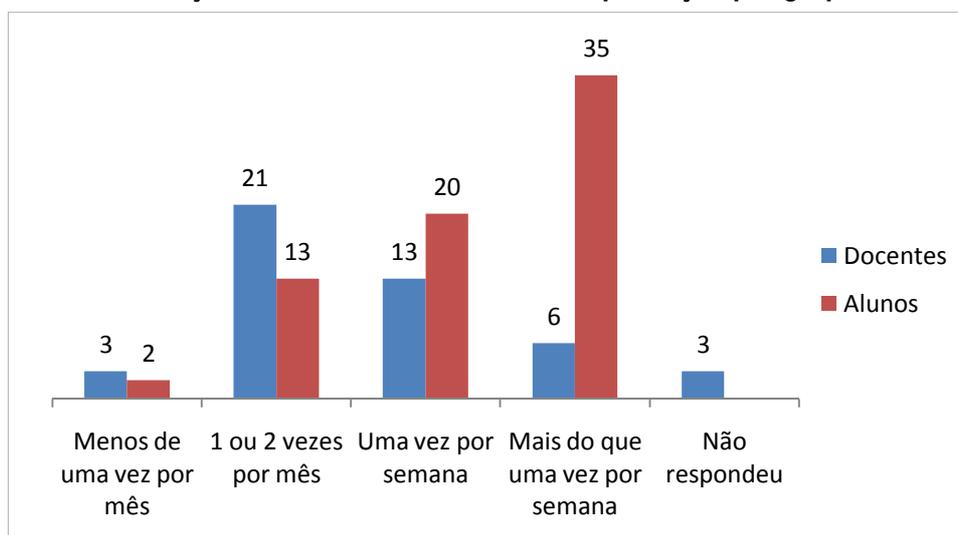
3. Resultados

A. Utilização

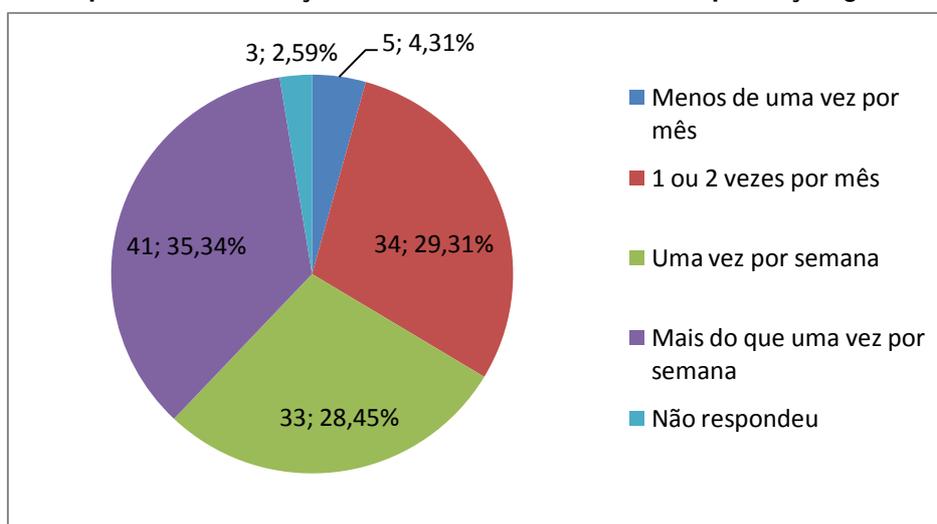
Questão 1: Indique aproximadamente a frequência com que utiliza a Biblioteca Matemática:

	Docentes		Alunos		Totais	
	N.º	%	N.º	%	N.º	%
Menos de uma vez por mês	3	6,52	2	2,86	5	4,31
1 ou 2 vezes por mês	21	45,65	13	18,57	34	29,31
Uma vez por semana	13	28,26	20	28,57	33	28,45
Mais do que uma vez por semana	6	13,04	35	50,00	41	35,34
Não respondeu	3	6,52		0,00	3	2,59
Total	46	100,00	70	100,00	116	100,00

Frequência de utilização da Biblioteca Matemática – apreciação por grupo de utilizadores



Frequência de utilização da Biblioteca Matemática – apreciação global

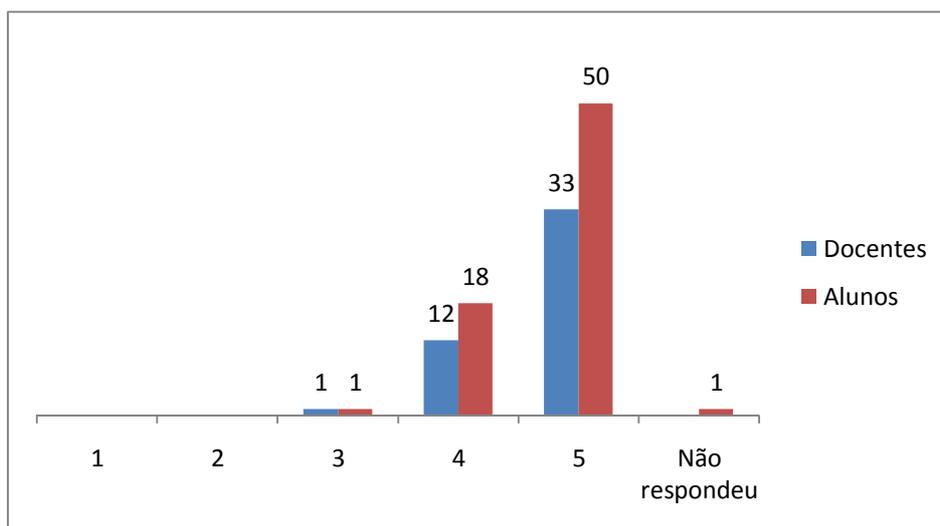


B. Atendimento

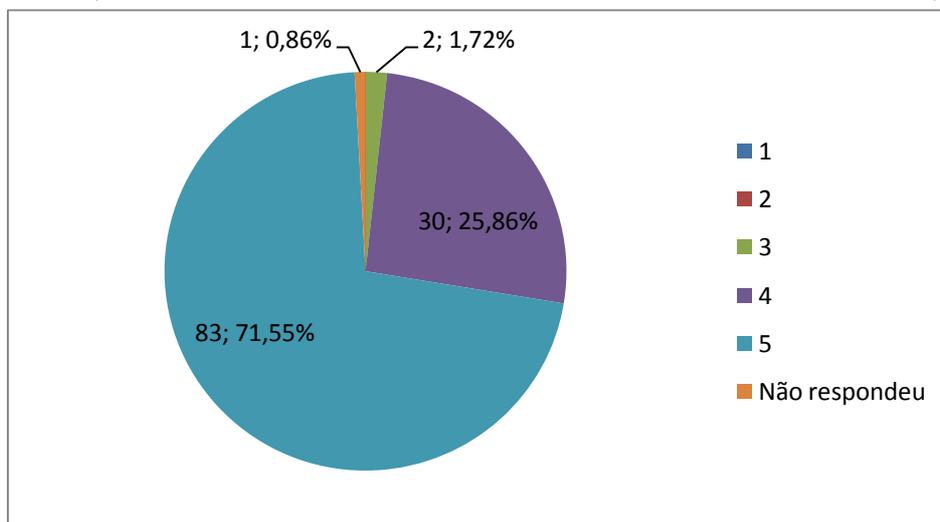
Questão 2: Em termos gerais, numa escala de 1 a 5, refira o seu grau de satisfação relativamente ao atendimento que lhe é prestado na Biblioteca (1=Insatisfeito; 5=Muito satisfeito)

	Docentes		Alunos		Totais	
	N.º	%	N.º	%	N.º	%
1		0,00		0,00	0	0,00
2		0,00		0,00	0	0,00
3	1	2,27	1	1,43	2	1,75
4	12	27,27	18	25,71	30	26,32
5	31	70,45	50	71,43	81	71,05
Não respondeu		0,00	1	1,43	1	0,88
Total	44	100,00	70	100,00	114	100,00

Grau de satisfação relativamente ao atendimento prestado na Biblioteca – apreciação por grupo de utilizadores



Grau de satisfação relativamente ao atendimento prestado na Biblioteca – apreciação global

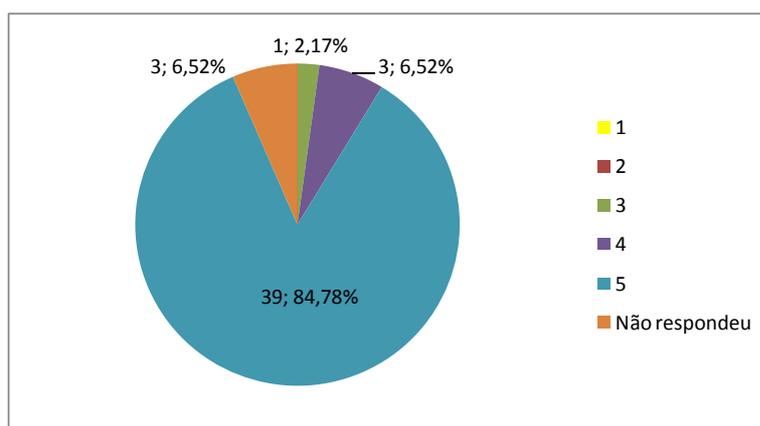


Questão 3 (Docentes): Refira o seu grau de satisfação relativamente ao atendimento prestado por cada funcionária (1=Insatisfeito; 5=Muito satisfeito)

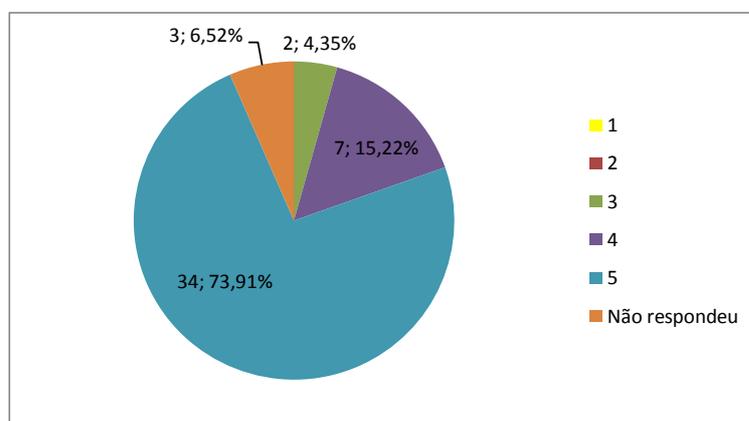
	1		2		3		4		5		Não respondeu		Total	
	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%
Ana Serôdio (bibliotecária)	0	0	0	0,00	1	2,17	3	6,52	39	84,78	3	6,52	46	100
Ermelinda Escada (atendimento)	0	0	0	0,00	2	4,35	7	15,22	34	73,91	3	6,52	46	100
Isabel Teodoro (atendimento)	0	0	1	2,17	2	4,35	7	15,22	33	71,74	3	6,52	46	100
Manuela Saraiva (catalogação)	0	0	0	0,00	2	4,35	7	15,22	33	71,74	4	8,70	46	100

Grau de satisfação relativamente ao atendimento prestado por cada funcionária (1=Insatisfeito; 5=Muito satisfeito):

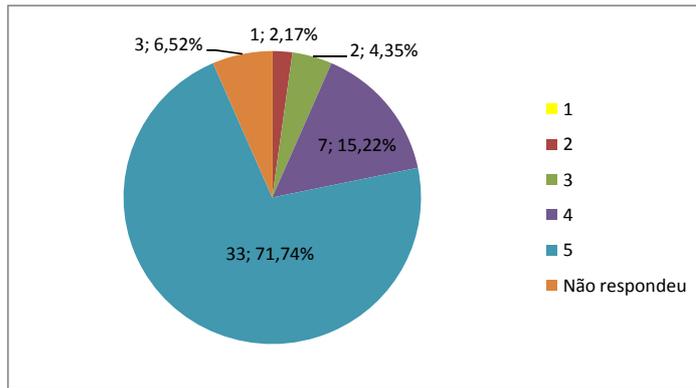
Ana Serôdio



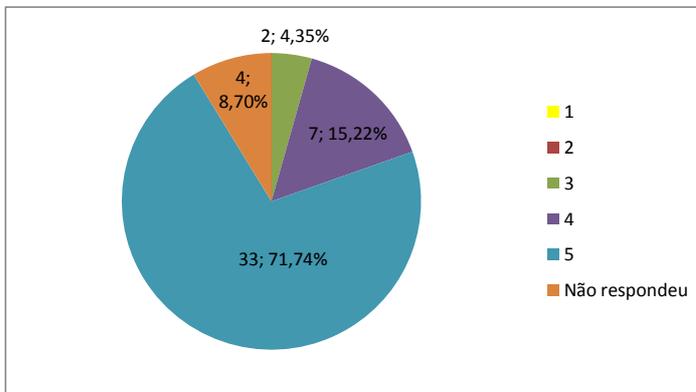
Ermelinda Escada



Isabel Teodoro



Manuela Saraiva

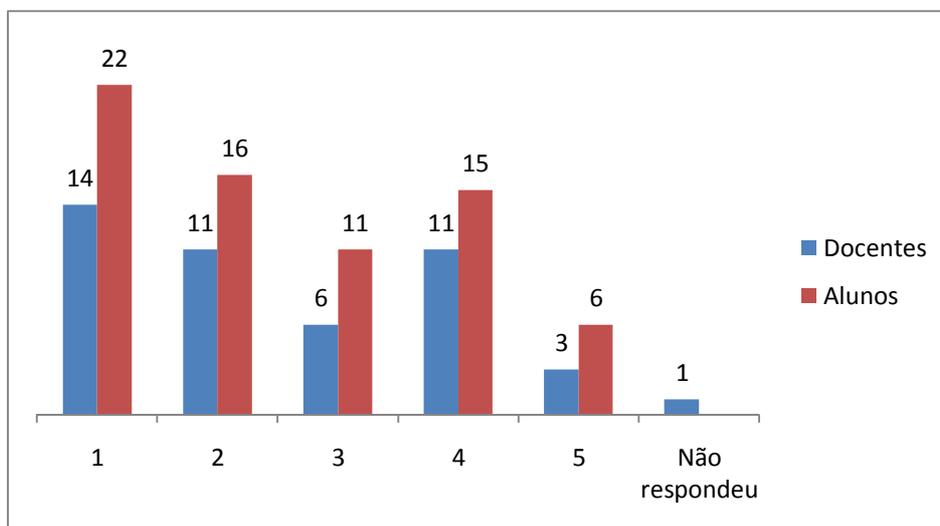


C. Ambiente

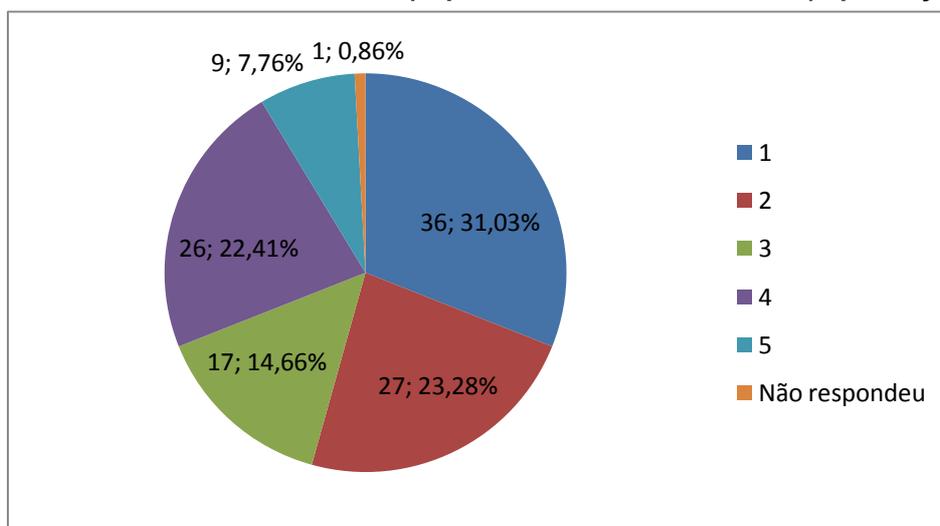
Questão 3. (Alunos) /4.(Docentes): Numa escala de 1 a 5 (1=pouco ruído e 5=muito ruído) indique como avalia o nível de ruído no interior da Biblioteca:

	Docentes		Alunos		Totais	
	N.º	%	N.º	%	N.º	%
1	14	30,43	22	31,43	36	31,03
2	11	23,91	16	22,86	27	23,28
3	6	13,04	11	15,71	17	14,66
4	11	23,91	15	21,43	26	22,41
5	3	6,52	6	8,57	9	7,76
Não respondeu	1	2,17		0,00	1	0,86
Total	46	100,00	70	100,00	116	100,00

Nível de ruído no interior da Biblioteca (1=pouco ruído e 5=muito ruído) - apreciação por grupo de utilizadores



Nível de ruído no interior da Biblioteca (1=pouco ruído e 5=muito ruído) apreciação global

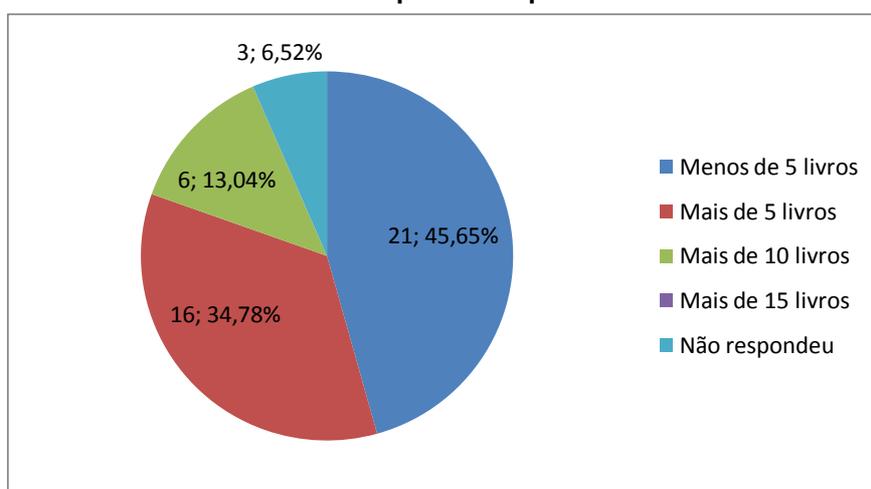


D. Empréstimos

Questão 5 (Docentes): Indique quantos livros tem, normalmente, requisitados:

	Docentes	
	N.º	%
Menos de 5 livros	21	45,65
Mais de 5 livros	16	34,78
Mais de 10 livros	6	13,04
Mais de 15 livros	0	0,00
Não respondeu	3	6,52
Total	46	100,00

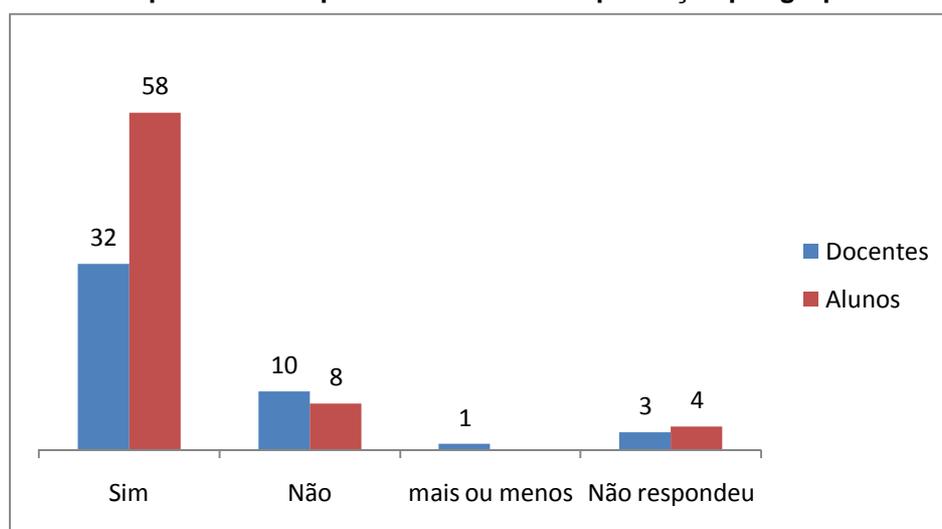
Número de livros requisitados por cada Docente



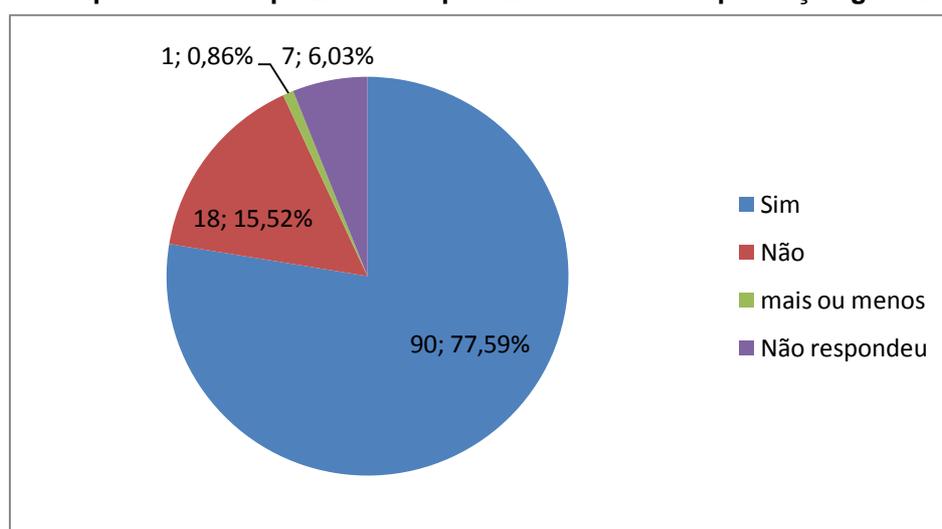
Questão 5 (Alunos) /6 (Docentes): Cumpre os prazos de entrega das obras emprestadas?

	Docentes		Alunos		Totais	
	N.º	%	N.º	%	N.º	%
Sim	32	69,57	58	82,86	90	77,59
Não	10	21,74	8	11,43	18	15,52
mais ou menos	1	2,17		0,00	1	0,86
Não respondeu	3	6,52	4	5,71	7	6,03
Total	46	100,00	70	100,00	116	100,00

Cumprimento dos prazos de empréstimo de livros – apreciação por grupo de utilizadores



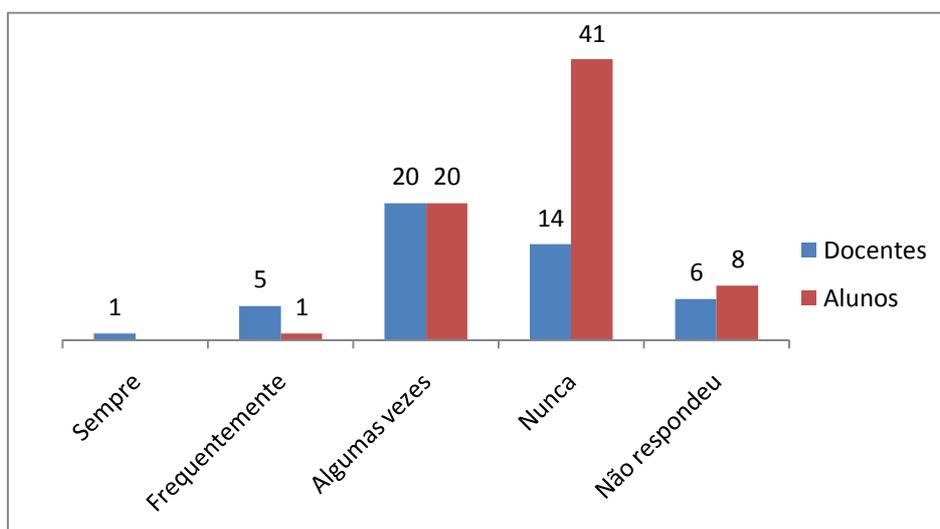
Cumprimento dos prazos de empréstimo de livros – apreciação global



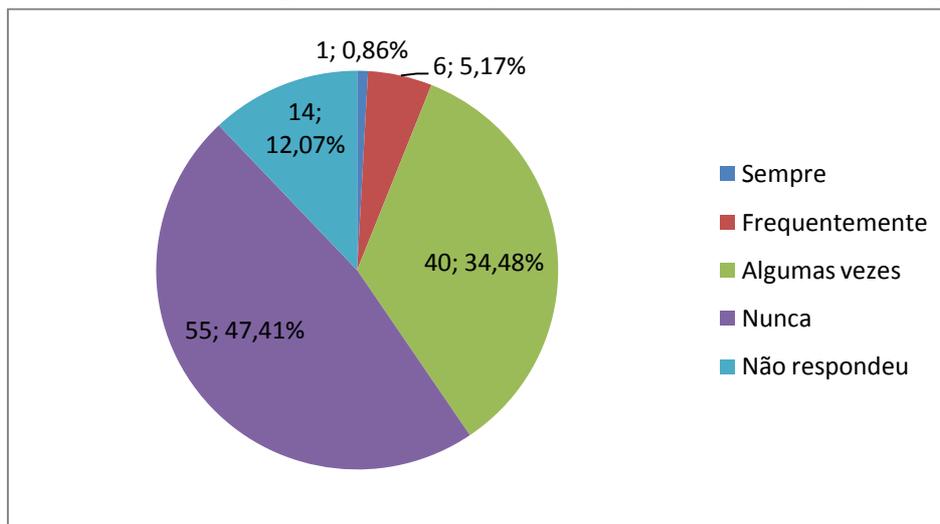
Refira a frequência com que se atrasa na entrega das obras emprestadas pela Biblioteca:

	Docentes		Alunos		Totais	
	N.º	%	N.º	%	N.º	%
Sempre	1	2,17	0	0,00	1	0,86
Frequentemente	5	10,87	1	1,43	6	5,17
Algumas vezes	20	43,48	20	28,57	40	34,48
Nunca	14	30,43	41	58,57	55	47,41
Não respondeu	6	13,04	8	11,43	14	12,07
Total	46	100,00	70	100,00	116	100,00

Frequência de atraso na entrega das obras emprestadas pela Biblioteca - apreciação por grupo de utilizadores



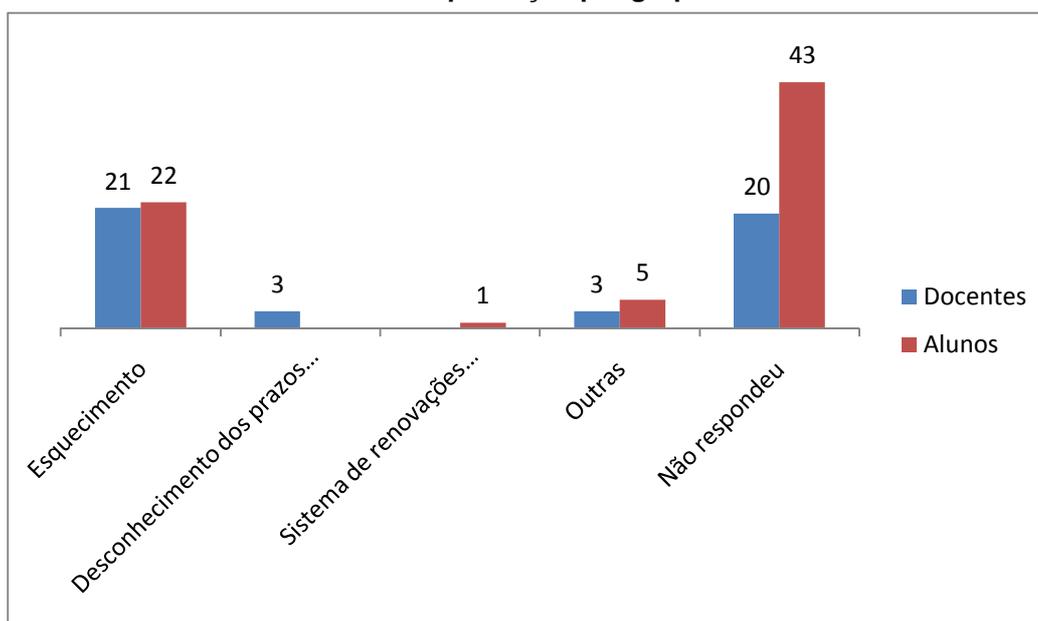
Frequência de atraso na entrega das obras emprestadas pela Biblioteca - apreciação global



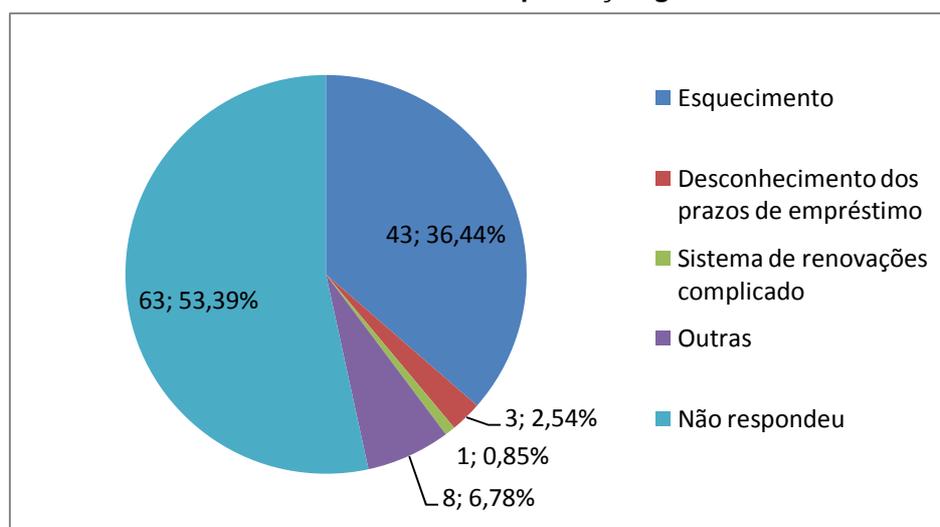
Questão 6. (Alunos) / 7. (Docentes): Razões dos atrasos:

	Docentes		Alunos		Totais	
	N.º	%	N.º	%	N.º	%
Esquecimento	21	45,65	22	31,43	43	37,07
Desconhecimento dos prazos de empréstimo	3	6,52	0	0,00	3	2,59
Sistema de renovações complicado	0	0,00	1	1,43	1	0,86
Outras	3	6,52	5	7,14	8	6,90
Não respondeu	20	43,48	43	61,43	63	54,31
Total	47	102,17	71	101,43	118	101,72

Razões dos atrasos - apreciação por grupo de utilizadores



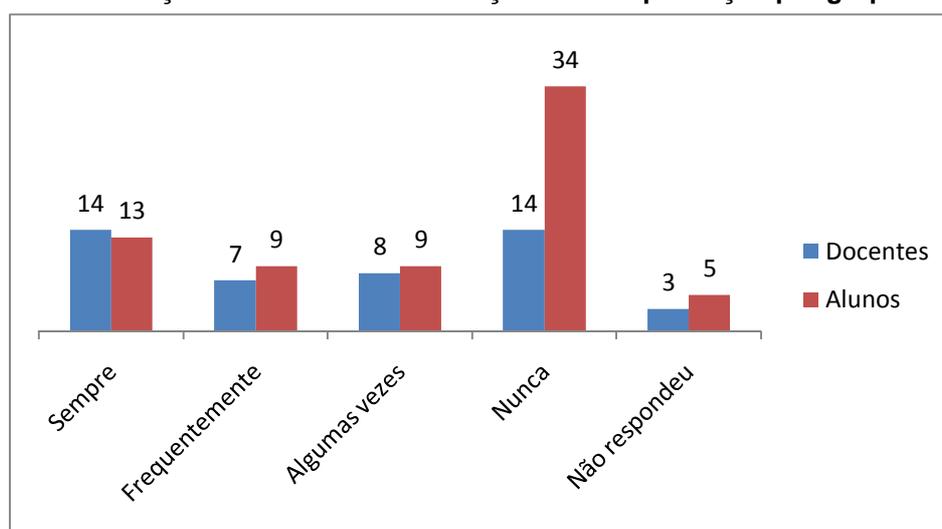
Razões dos atrasos - apreciação global



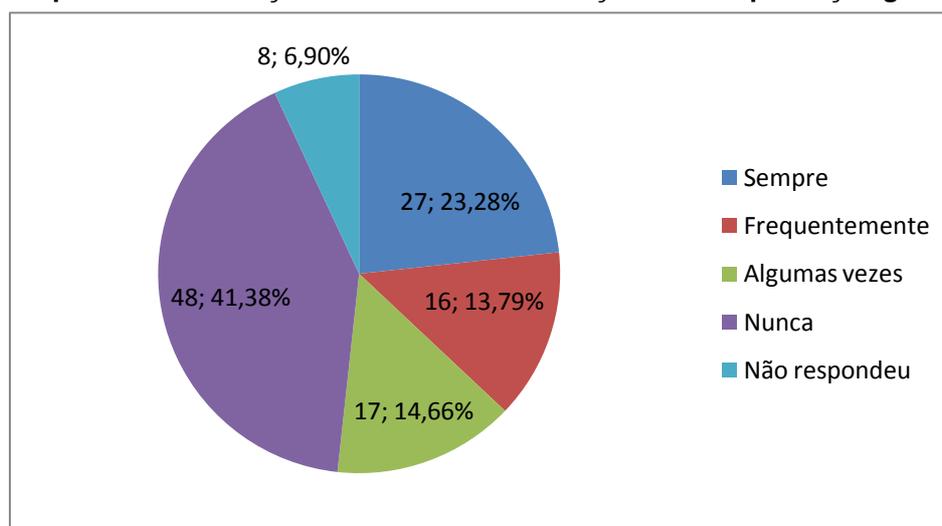
Questão 7. (Alunos) / 8. (Docentes): Assinale a frequência com que utiliza o sistema de renovação online:

	Docentes		Alunos		Totais	
	N.º	%	N.º	%	N.º	%
Sempre	14	30,43	13	18,57	27	23,28
Frequentemente	7	15,22	9	12,86	16	13,79
Algumas vezes	8	17,39	9	12,86	17	14,66
Nunca	14	30,43	34	48,57	48	41,38
Não respondeu	3	6,52	5	7,14	8	6,90
Total	46	100,00	70	100,00	116	100,00

Frequência de utilização do sistema de renovação online apreciação por grupo de utilizador



Frequência de utilização do sistema de renovação online apreciação global



4. Considerações finais

Da análise dos resultados do inquérito retiramos algumas conclusões que, de forma sucinta, cabe aqui apontar.

Concluiu-se que cerca de 50% dos alunos inquiridos frequenta a Biblioteca regularmente (mais do que uma vez por semana).

Cerca de 97,41% dos Utilizadores consideram-se satisfeitos ou muito satisfeitos com o atendimento prestado na Biblioteca (grau de satisfação **4** [25,86%]; grau de satisfação **5** [71,55%]).

Cada colaboradora obteve os seguintes resultados no grau de satisfação quanto ao atendimento prestado:

- Ana Serôdio: 91,30 (grau de satisfação **4** [6,52%]; grau de satisfação **5** [84,78%]);
- Ermelinda Escada: 89,13% (grau de satisfação **4** [15,22%]; grau de satisfação **5** [73,91%]);
- Isabel Teodoro: 86,96% (grau de satisfação **4** [15,22%]; grau de satisfação **5** [71,74%]);
- Manuela Saraiva: 86,96% (grau de satisfação **4** [15,22%]; grau de satisfação **5** [71,74%]).

De referir que o grau de satisfação com o atendimento prestado por cada colaboradora foi apenas aferido pelos Docentes, uma vez que os Alunos, muitas vezes desconhecem o nome do funcionário que os atende, acresce também o facto, de nem todas as colaboradoras terem funções, predominantemente, de atendimento ao público.

Quanto aos resultados do nível de ruído, numa apreciação global verifica-se que 54,31% dos utilizadores consideram que existe pouco ruído ou algum ruído no interior da Biblioteca (nível **1** [31,03%]; nível **2** [23,28%]), 30,17% considera que existe ruído ou muito ruído (nível **4** [22,41%]; nível **5** [7,78%]) e 14,66% consideram que o nível de ruído é médio (nível **3**). Destes resultados se conclui que será necessário aplicar medidas mais efectivas relativamente ao ruído no interior da Biblioteca.

Relativamente aos empréstimos, verifica-se, numa apreciação global, que cerca de 77,59% dos utilizadores cumpre os prazos de empréstimo, a razão fundamental dos atrasos é o esquecimento (36,44%).

Quanto ao sistema de renovação de empréstimos online podemos concluir que a frequência de utilização está muito aquém das potencialidades que este serviço pode oferecer.

Numa apreciação global verifica-se que 41,38% nunca utilizaram o sistema de renovação online, para este valor contribui os 48,57% do grupo de alunos, este elevado valor pode ter duas explicações, primeiro cerca de 45,71% dos alunos inquiridos são do 1.º ciclo, logo não terão necessidade de ficar com os livros para além do prazo inicial, pelo que nunca tiveram necessidade de fazer renovações online, segundo, acresce o facto de o inquérito ter sido respondido por alguns alunos do primeiro ano que àquela data não tinham feito plena utilização do serviço de renovação online, não obstante vamos promover a divulgação das renovações online de forma mais activa.

Anexos (Inquéritos)

Biblioteca Matemática – Inquérito 2010

Por favor, assinale com uma cruz (X) a sua resposta.

Docentes

Utilização

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

Menos de uma vez por mês	
1 ou 2 vezes por mês	
Uma vez por semana	
Mais do que uma vez por semana	

Atendimento

2. Em termos gerais, numa escala de 1 a 5, refira o seu grau de satisfação relativamente ao atendimento que lhe é prestado na Biblioteca (**1 = Insatisfeito; 5 = Muito satisfeito**):

1	
2	
3	
4	
5	

3. Refira o seu grau de satisfação relativamente ao atendimento prestado por cada funcionária (**1 = Insatisfeito; 5 = Muito satisfeito**):

	1	2	3	4	5
Ana Seródio (bibliotecária)					
Ermelinda Escada (atendimento)					
Isabel Teodoro (atendimento)					
Manuela Saraiva (catalogação)					

Ambiente

4. Numa escala de 1 a 5 (**1=Pouco ruído e 5= Muito ruído**) indique como avalia o nível de ruído no interior da Biblioteca:

1	
2	
3	
4	
5	

Empréstimos

5. Indique quantos livros tem, normalmente, requisitados:

Menos de 5 livros	
Mais de 5 livros	
Mais de 10 livros	
Mais de 15 livros	

6. Cumpre os prazos de entrega das obras emprestadas?

Sim	
Não	

Refira a frequência com que se atrasa na entrega das obras emprestadas pela Biblioteca:

Sempre	
Frequentemente	
Algumas vezes	
Nunca	

7. Razões dos atrasos:

Esquecimento	
Desconhecimento dos prazos de empréstimo	
Sistema de renovações complicado	
Outras	

No caso de outras razões, por favor, refira quais:

8. Assinale a frequência com que utiliza o sistema de renovação online:

Sempre	
Frequentemente	
Algumas vezes	
Nunca	

Observações, comentários críticos, sugestões:

Biblioteca Matemática – Inquérito 2010

Por favor, assinale com uma cruz (X) a sua resposta.

Alunos

Ciclo:

1.º		2.º		3.º		Outro	
-----	--	-----	--	-----	--	-------	--

Aluno de Matemática?

Sim	
Não	

Utilização

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

Menos de uma vez por mês	
1 ou 2 vezes por mês	
Uma vez por semana	
Mais do que uma vez por semana	

Atendimento

10. Em termos gerais, numa escala de 1 a 5, refira o seu grau de satisfação relativamente ao atendimento que lhe é prestado na Biblioteca

(1 = Insatisfeito; 5 = Muito satisfeito):

1	
2	
3	
4	
5	

Ambiente

11. Numa escala de 1 a 5 (1=Pouco ruído e 5= Muito ruído) indique como avalia o nível de ruído no interior da Biblioteca:

1	
2	
3	
4	
5	

Empréstimos

12. Indique a frequência com que requisita livros na Biblioteca:

Menos de uma vez por mês	
1 ou 2 vezes por mês	
Uma vez por semana	
Mais do que uma vez por semana	

13. Cumpre os prazos de entrega das obras emprestadas?

Sim	
Não	

Refira a frequência com que se atrasa na entrega das obras emprestadas pela Biblioteca:

Sempre	
Frequentemente	
Algumas vezes	
Nunca	

14. Razões dos atrasos:

Esquecimento	
Desconhecimento dos prazos de empréstimo	
Sistema de renovações complicado	
Outras	

No caso de outras razões, por favor, refira quais:

15. Assinale a frequência com que utiliza o sistema de renovação online:

Sempre	
Frequentemente	
Algumas vezes	
Nunca	

Observações, comentários críticos, sugestões:
