

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

**Inquérito aos Utilizadores  
da Biblioteca Matemática realizado em 2011:  
Relatório Final**

**Julho 2010**

## Sumário

1. Introdução .....	3
2. Metodologia – O inquérito .....	4
3. Resultados e conclusões.....	5
4. Comparação dos resultados obtidos em algumas questões dos inquéritos feitos em 2009 / 2010 / 2011...11	
5. Observações, comentários, críticas, sugestões .....	15
6. Considerações finais .....	16
Anexo – Inquérito .....	18

## 1. Introdução

Na sequência de anos anteriores, a Biblioteca Matemática realizou um inquérito, desta feita no final do ano lectivo 2010/2011.

O inquérito teve por objectivo aferir a frequência de utilização de alguns serviços da Biblioteca e o grau de satisfação dos nossos Utilizadores relativamente ao atendimento que é prestado na Biblioteca.

Os inquéritos, em formato papel, foram entregues na Biblioteca aos alunos entre os dias 15 de Junho e 15 de Julho, cada aluno depositou o inquérito preenchido na caixa do balcão de atendimento da Biblioteca que serviu para esse efeito.

Aos Docentes a entrega dos inquéritos foi feita nas caixas de correio a 27 de Junho, tendo sido os Docentes notificados desse facto 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 até ao dia 15 de Julho.

O inquérito foi preenchido e entregue por 94 utilizadores.

Agradecemos, mais uma vez, a todos os utilizadores que se disponibilizaram a participar nesta actividade desenvolvida pela Biblioteca, assim como agradecemos, e teremos em conta, os comentários e sugestões feitos pelos nossos utilizadores no âmbito do inquérito.

## 2. Metodologia - O Inquérito

Ao contrário dos anos anteriores em que, devido a especificidade de algumas questões, existiram dois inquéritos diferenciados, um para Docentes e outro para Alunos, em 2011 optou-se por um inquérito único para todos os tipos de utilizadores.

O inquérito subdividiu-se em temas:

- Tipo de utilizador
- Utilização
- Atendimento
- Renovação de empréstimos online
- Observações, comentários, críticas, sugestões

Foram inquiridos, no total, 94 Utilizadores da Biblioteca Matemática, este total expressa diferentes tipologias de Utilizador:

Quadro 1 - Tipo de Utilizador

<b>Tipo de Utilizador</b>
Docentes do Departamento de Matemática: 35 inquiridos
Alunos do Departamento de Matemática: 47 inquiridos (36 Alunos do 1.º ciclo + 11 Alunos do 2.º ciclo)
Alunos de outros locais da Universidade de Coimbra que requisitam livros na Biblioteca: 8 inquiridos (7 Alunos do 1.º ciclo + 1 Aluno do 2.º ciclo)
Outros: 4 inquiridos (1 Docente DMUC Aposentado + 1 Bolseiro de Investigação + 1 Docente DEQ/FCTUC + 1 Docente de outra Instituição)

Neste relatório apresentam-se os resultados deste inquérito, algumas conclusões e um estudo comparativo relativo aos anos anteriores no que concerne a algumas questões, nomeadamente, quanto à frequência de utilização, grau de satisfação com o atendimento prestado na Biblioteca e a frequência de utilização do sistema de renovação de empréstimos online.

### 3. Resultados e Conclusões

#### Utilização

Quadro 2 - Frequência de utilização dos serviços da Biblioteca Matemática (empréstimo, consulta, utilização do espaço de leitura, etc. ...)

Indique, aproximadamente, a frequência com que utiliza os serviços da Biblioteca Matemática (empréstimo, consulta, utilização do espaço de leitura, etc. ...):	Docentes DMUC		Alunos DMUC		Alunos UC		Outros		Total	
	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%
Menos de uma vez por mês	7	20,00	3	6,38	2	25,00	1	25,00	13	13,83
1 ou 2 vezes por mês	11	31,43	12	25,53	0	0,00	2	50,00	25	26,60
Uma vez por semana	12	34,29	7	14,89	1	12,50	1	25,00	21	22,34
Mais do que uma vez por semana	5	14,29	24	51,06	5	62,50	0	0,00	34	36,17
Não respondeu		0,00	1	2,13		0,00		0,00	1	1,06
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>100,00</b>	<b>47</b>	<b>100,00</b>	<b>8</b>	<b>100,00</b>	<b>4</b>	<b>100,00</b>	<b>94</b>	<b>100,00</b>

Fig. 1

Frequência de utilização dos serviços da Biblioteca (empréstimo, consulta, utilização do espaço de leitura, etc. ...) - apreciação por grupo de utilizador

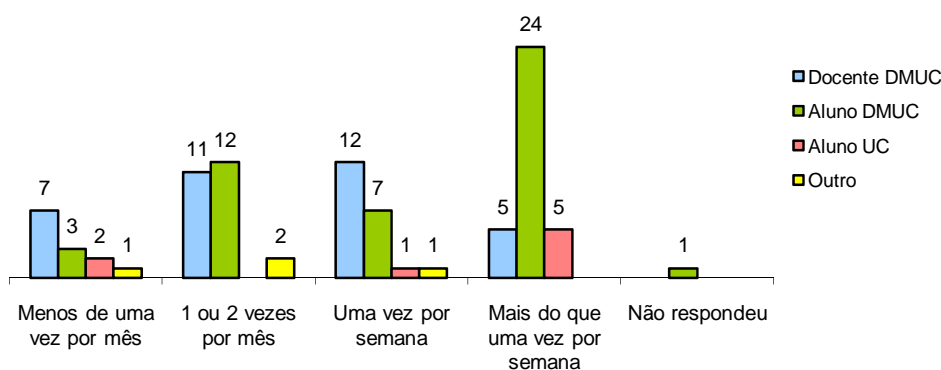
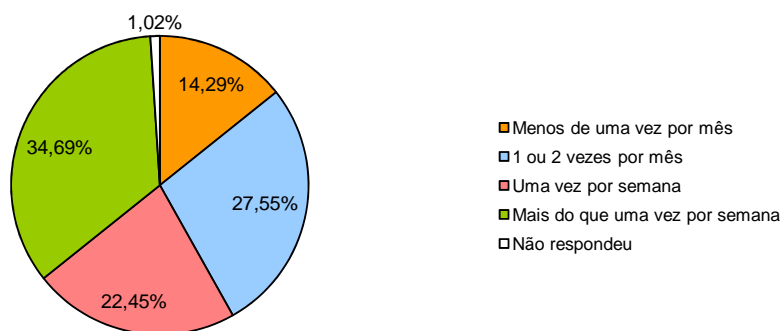


Fig. 2

Frequência de utilização dos serviços da Biblioteca (empréstimo, consulta, utilização do espaço de leitura, etc. ...) - apreciação global



- Verifica-se que mais de 50 % dos alunos do DMUC inquiridos utilizam os serviços da Biblioteca mais do que uma vez por semana.
- Numa apreciação global, verifica-se que 57,14% dos utilizadores frequenta a biblioteca pelo menos uma vez por semana (34,69% [mais do que uma vez por semana] + 22,45% [uma vez por semana]).
- Cerca de 14,29% frequenta a Biblioteca menos de uma vez por semana.

**Quadro 3: Frequência de utilização dos recursos disponibilizados pela página Web da Biblioteca (catálogo, bases de dados, periódicos online, etc. ...)**

Indique, aproximadamente, a frequência com que utiliza os recursos disponibilizados pela página Web da Biblioteca (catálogo, bases de dados, periódicos online, etc. ...):	Docentes DMUC		Alunos DMUC		Alunos UC		Outros		Totais	
	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%
Menos de uma vez por mês	5	14,29	22	46,81	3	37,50	2	50,00	32	34,04
1 ou 2 vezes por mês	8	22,86	15	31,91	1	12,50	2	50,00	26	27,66
Uma vez por semana	9	25,71	4	8,51	3	37,50		0,00	16	17,02
Mais do que uma vez por semana	13	37,14	6	12,77	1	12,50		0,00	20	21,28
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>100,00</b>	<b>47</b>	<b>100,00</b>	<b>8</b>	<b>100,00</b>	<b>4</b>	<b>100,00</b>	<b>94</b>	<b>100,00</b>

Fig. 3

**Frequência de utilização dos recursos disponibilizados pela página Web da Biblioteca (catálogo, bases de dados, periódicos online, etc. ...) - apreciação por grupo de utilizador**

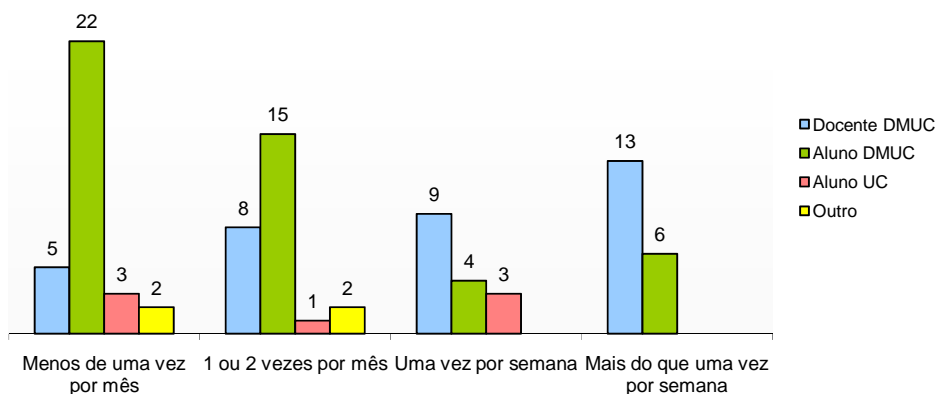
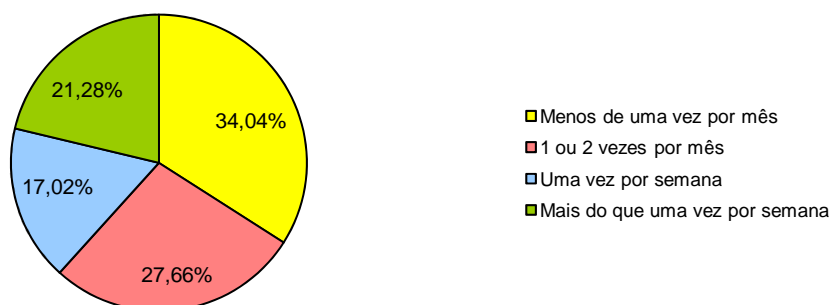


Fig. 4

**Frequência de utilização dos recursos disponibilizados pela página Web da Biblioteca (catálogo, bases de dados, periódicos online, etc. ...) - apreciação global**



- Verifica-se que cerca de 37,14% dos Docentes do DMUC utilizam o recursos da página Web da Biblioteca mais do que uma vez por semana.
- Por outro lado, verifica-se que 46,81% dos Alunos do DMUC utiliza menos de uma vez por mês os recursos disponíveis na página Web da Biblioteca.
- Numa apreciação global, verifica-se que uma percentagem elevada, cerca de 34,04% dos utilizadores utiliza menos de uma vez por mês os recursos disponibilizados pela página Web da Biblioteca, o que nos leva a considerar que num futuro próximo teremos de investir mais activamente na divulgação dos recursos disponibilizados pela página Web da Biblioteca.

## Atendimento

Quadro 4: Grau de satisfação relativamente ao atendimento que lhe é prestado na Biblioteca  
(1 = Insatisfeito; 5 = Muito satisfeito)

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)

	Docente DMUC		Aluno DMUC		Aluno UC		Outro		Totais	
	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%
1		0,00		0,00		0,00		0,00	0	0,00
2		0,00		0,00	1	12,50		0,00	1	1,06
3		0,00	1	2,13		0,00		0,00	1	1,06
4	6	17,14	11	23,40	1	12,50		0,00	18	19,15
5	29	82,86	35	74,47	6	75,00	4	100,00	74	78,72
Total	35	100,00	47	100,00	8	100,00	4	100,00	94	100,00

Fig. 5

Grau de satisfação com o atendimento prestado na Biblioteca  
(1=Insatisfeito; 5 = Muito satisfeito) - apreciação por grupo de utilizador

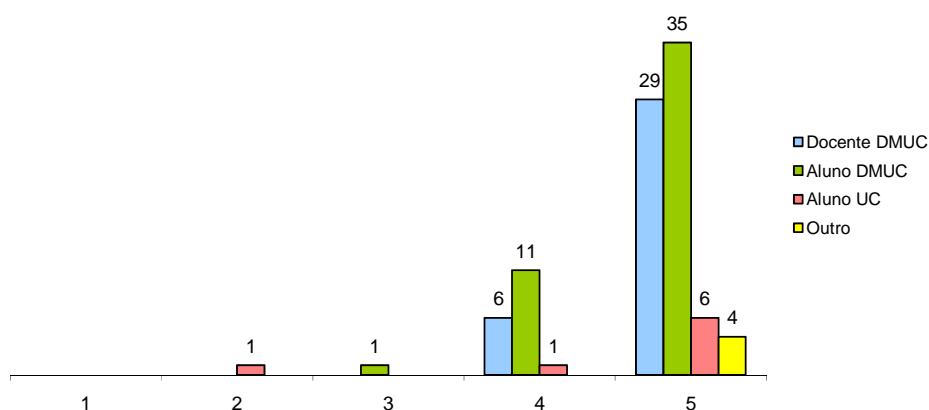
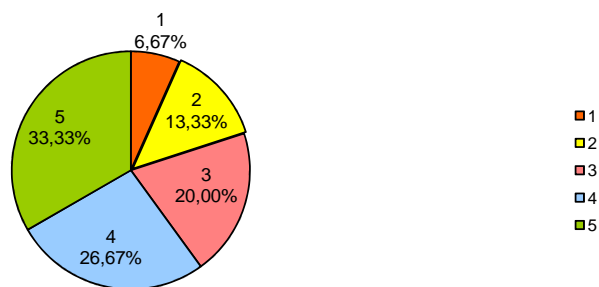




Fig. 6

Grau de satisfação com o atendimento prestado na Biblioteca  
(1 = Insatisfeito; 5 = Muito satisfeito) - apreciação global



- Numa apreciação global, verifica-se que 78,72% dos Utilizadores estão muito satisfeitos com o serviço de atendimento prestado na Biblioteca e cerca de 19,15% estão satisfeitos, o que perfaz uma percentagem de 97,87% de utilizadores muito satisfeitos ou satisfeitos com o atendimento prestado na Biblioteca.

### Renovação de empréstimos on-line

Quadro 5: Frequência de utilização do sistema de renovação de empréstimos on-line

Assinale a frequência com que utiliza o sistema de renovação on-line:	Docentes DMUC		Alunos DMUC		Alunos UC		Outros		Totais	
	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%
Sempre	8	22,86	8	17,02		0,00		0,00	16	17,02
Frequentemente	15	42,86	12	25,53	2	25,00	2	50,00	31	32,98
Algumas vezes	7	20,00	18	38,30	2	25,00	2	50,00	29	30,85
Nunca	5	14,29	9	19,15	4	50,00		0,00	18	19,15
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>100,00</b>	<b>47</b>	<b>100,00</b>	<b>8</b>	<b>100,00</b>	<b>4</b>	<b>100,00</b>	<b>94</b>	<b>100,00</b>

Fig. 7

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

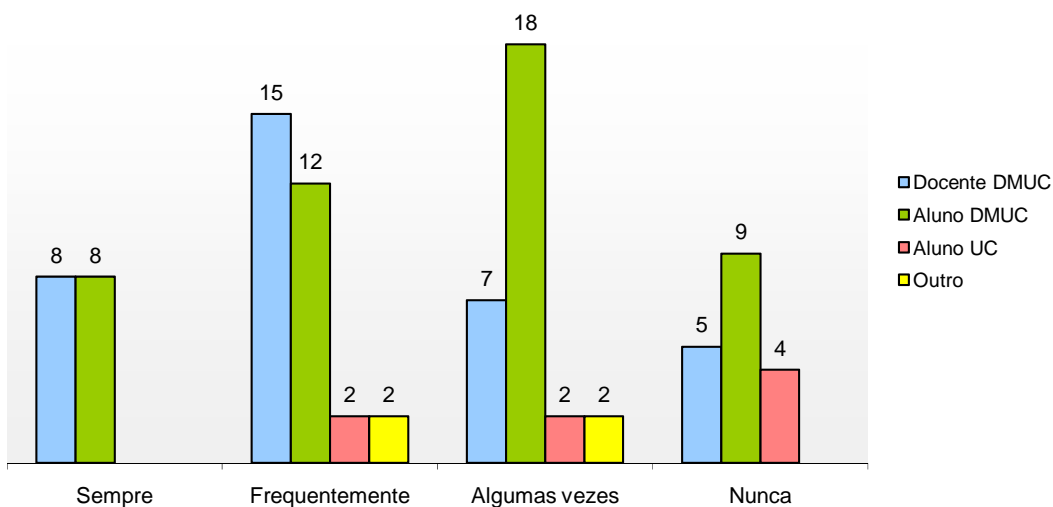
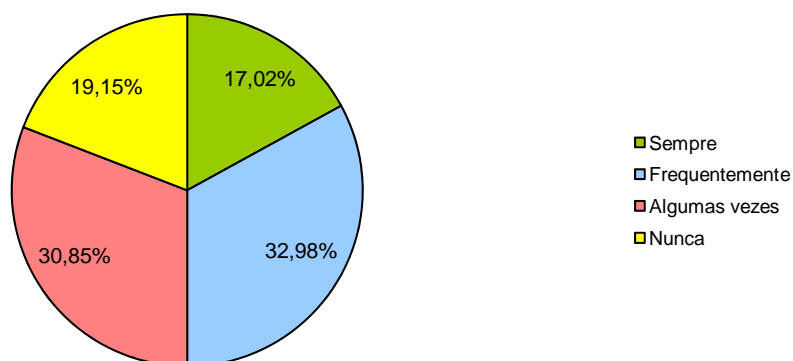


Fig. 8

Frequência de utilização do sistema de renovação online -  
apreciação global



- Numa apreciação global, verifica-se que cerca de 50% dos utilizadores utilizam “sempre” ou “frequentemente” (17,02% [sempre] + 32,98% [frequentemente]) o sistema de renovação online.
- Por outro lado, cerca de 19,15% dos utilizadores afirmam “nunca” utilizar este método de renovação de empréstimos.
- Na apreciação global deve ser assinalada a percentagem elevada de utilizadores que afirma utilizar o sistema de renovação online “algumas vezes”, esta percentagem tem uma forte expressão no grupo dos Alunos do DMUC: 38,30%.

#### 4. Comparação dos resultados obtidos em algumas questões nos inquéritos feitos em 2009 / 2010/ 2011

Quadro 6: Número de inquéritos respondidos em cada ano

<b>2009</b>	<b>136</b>
<b>2010</b>	<b>116</b>
<b>2011</b>	<b>94</b>

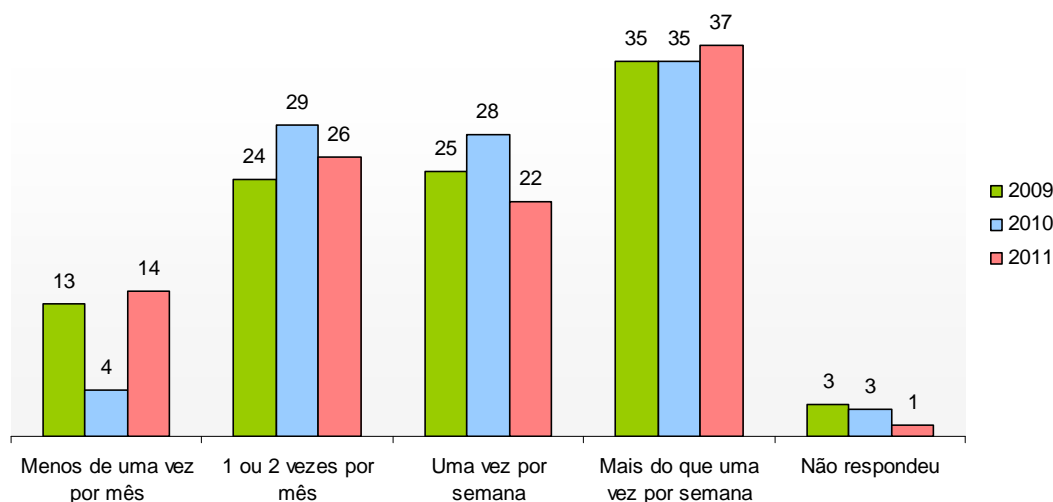
#### Frequência de utilização da Biblioteca nos anos de 2009 / 2010 / 2011 – apreciação global:

Quadro 7: Utilização da Biblioteca nos anos de 2009 / 2010 / 2011

	2009 %	2010 %	2011 %
<b>Menos de uma vez por mês</b>	<b>13</b>	<b>4</b>	<b>14</b>
<b>1 ou 2 vezes por mês</b>	<b>24</b>	<b>29</b>	<b>26</b>
<b>Uma vez por semana</b>	<b>25</b>	<b>28</b>	<b>22</b>
<b>Mais do que uma vez por semana</b>	<b>35</b>	<b>35</b>	<b>37</b>
<b>Não respondeu</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>1</b>
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Fig. 9

**Frequência de utilização da Biblioteca - resultados dos inquéritos dos anos 2009 / 2010 / 2011 - apreciação global (%)**



- Verifica-se que não existem grandes alterações nos três anos relativamente à frequência de utilização da Biblioteca, sendo que em média cerca de 36% dos utilizadores utilizam os serviços da Biblioteca mais do que uma vez por semana.
- No entanto é de assinalar a frequência de utilização de “menos de uma vez por mês” de cerca de 4%, que em 2009 é de cerca de 13% e em 2011 é de cerca de 14%.

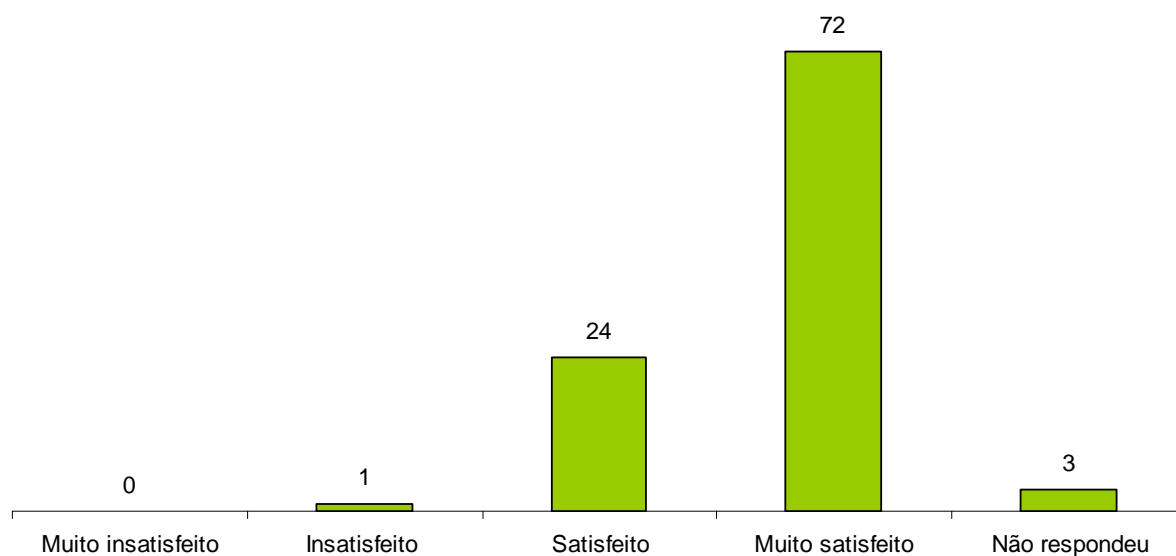
## Grau de satisfação com o atendimento prestado na Biblioteca em 2009 – apreciação global

Quadro 8: Satisfação com o atendimento prestado na Biblioteca em 2009

	2009 %
Muito insatisfeito	0
Insatisfeito	1
Satisfeito	24
Muito satisfeito	72
Não respondeu	3
Total	100

Fig. 10

Grau de satisfação com o atendimento prestado na Biblioteca no ano de 2009 - apreciação global (%)



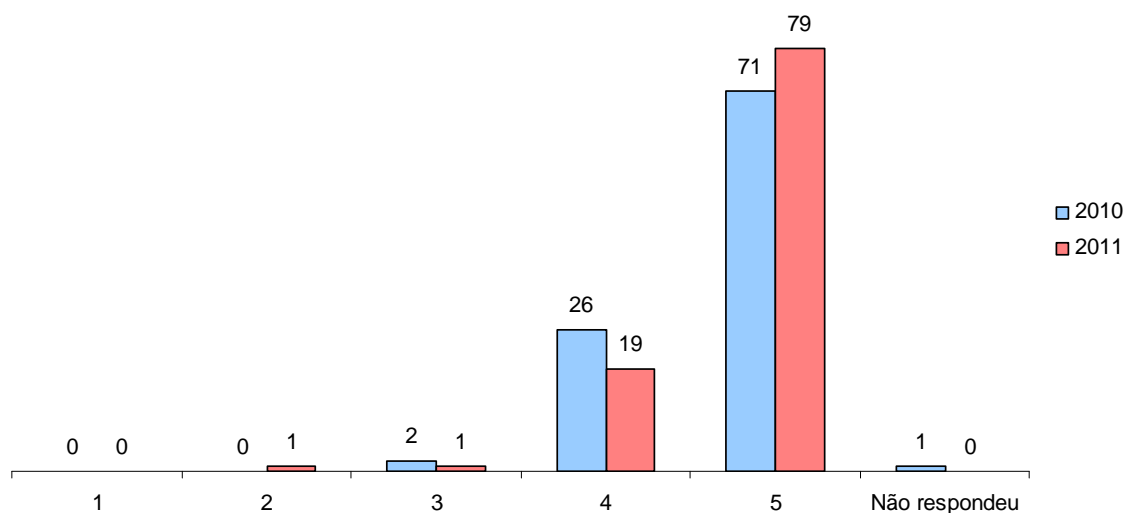
## Grau de satisfação com o atendimento prestado na Biblioteca em 2010 e 2011 – apreciação global

Quadro 9: Satisfação com o atendimento prestado na Biblioteca em 2010 e 2011

	2010 %	2011 %
1	0	0
2	0	1
3	2	1
4	26	19
5	71	79
Não respondeu	1	0
Total	100	100

Fig. 11

**Grau de satisfação com o atendimento prestado na Biblioteca nos anos de 2010 e 2011 - apreciação global (%)**



- Quanto ao grau de satisfação, devemos ter atenção ao facto de que a questão foi colocada com opções diferentes em 2009. No entanto, verifica-se que temos vindo a aumentar a percentagem de utilizadores que estão muito satisfeitos com o atendimento prestado na Biblioteca: cerca de 72% em 2009; cerca de 71% em 2010 e cerca de 79% em 2011.

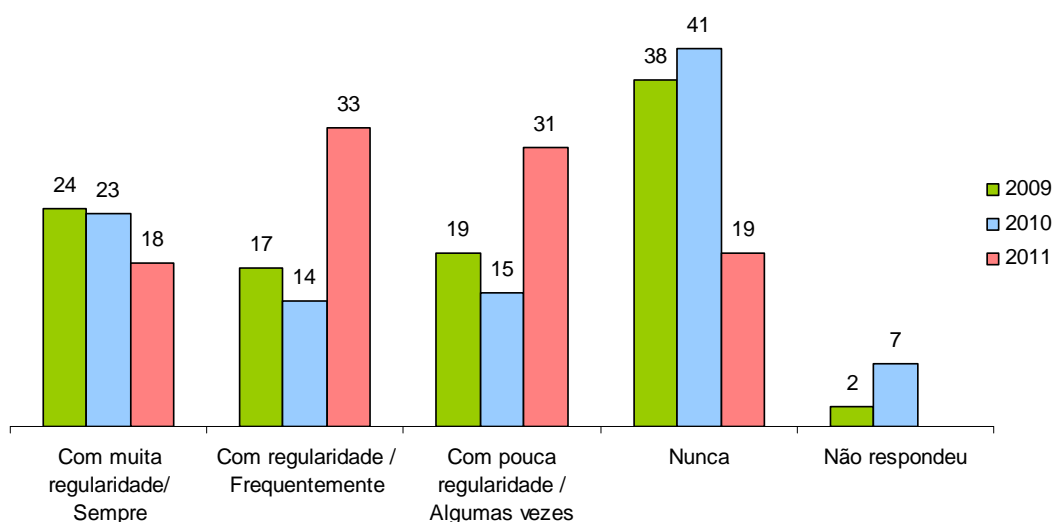
## Frequência de utilização do sistema de renovação on-line – apreciação global:

Quadro 10: utilização do sistema de renovação on-line

	2009 %	2010 %	2011 %
<b>Com muita regularidade/ Sempre</b>	<b>24</b>	<b>23</b>	<b>18</b>
<b>Com regularidade / Frequentemente</b>	<b>17</b>	<b>14</b>	<b>33</b>
<b>Com pouca regularidade / Algumas vezes</b>	<b>19</b>	<b>15</b>	<b>31</b>
<b>Nunca</b>	<b>38</b>	<b>41</b>	<b>19</b>
<b>Não respondeu</b>	<b>2</b>	<b>7</b>	
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Fig. 12

Frequência de utilização do sistema de renovação online nos anos de 2009 / 2010 / 2011 - apreciação global (%)



- Verifica-se que aumentou significativamente a percentagem de utilizadores que renova os empréstimos online “com regularidade/ frequentemente”: cerca de 17% em 2009; cerca de 14% em 2010 e cerca de 33% em 2011.
- Também se verifica um aumento significativo na percentagem de utilizadores que renova “com pouca regularidade/algumas vezes”: cerca de 19% em 2009; cerca de 15% em 2010 e cerca de 31% em 2011.
- Por outro lado, verifica-se uma diminuição da percentagem dos utilizadores que “nunca” utilizam o sistema de renovação de empréstimos online: cerca de 38% em 2009; cerca de 41% em 2010 e cerca de 19% em 2011.

## **5. Observações, comentários, críticas, sugestões**

### **Docentes DMUC**

- "Está tudo tão bom que é difícil fazer melhor. Espero só que seja também no futuro possível comprar obras mais importantes para manter a qualidade da Biblioteca."
- "Fazer newsletter electrónica indicando os últimos livros entrados na biblioteca e indicando novos livros editados pelas editoras (com espaço para cotação de quais os que o leitor sugere seja comprado pela biblioteca)."
- "Frequentemente há demasiado barulho no espaço de leitura situado no interior da Biblioteca."

### **Alunos DMUC**

- "Espero que as funcionárias da biblioteca continuem prestáveis e simpáticas como até agora".
- "Fico contente por já terem alterado o problema da notificação via email dos livros por entregar /renovar. De resto, tudo OK!"
- "Proponho uma fiscalização quanto a marcação de lugares, por menor que seja."
- "As senhoras que atendem a biblioteca, são todas prestáveis, todas bem-humoradas, e continuem assim. Obrigado pelo apoio."
- "Continuem assim."
- "Acho que a máquina de fotocopiar deveria dar para impressão directa do computador. Mais tomadas para ligar os portáteis."
- "Seria útil ter uma máquina de água à saída da biblioteca, de modo a minimizar a perda de tempo de estudo que ocorre quando nos deslocamos até ao bar e a evitar distrações que aí se encontram."
- "Se fosse possível ter a biblioteca e a sala de estudo abertas durante a manhã ou a tarde de alguns sábados era bom..."
- "Penso que no interior da biblioteca deveria haver mais respeito pelo silêncio."
- "Mais exemplares dos livros que são bibliografia de base."
- "Está bom assim!"
- "Poucos livros dos mais requisitados especialmente na época de exames e frequências."

### **Alunos UC**

- "O empréstimo ser mais dias."
- "O serviço é muito bom. As pessoas que aqui trabalham são muito competentes, simpáticas."
- "Esporadicamente verifica-se um ruído incómodo e desapropriado para as finalidades de uma sala de leitura devido ao facto de haver conversas paralelas."
- "Deveria haver mais fichas triplas disponíveis para utilização do computador."

### **Outros**

- "Controlo do ruído (grupos)".

## 6. Considerações Finais

Este inquérito permitiu-nos verificar que a Biblioteca tem boas percentagens de utilização.

Um bom indicador deste facto são as nossas estatísticas de empréstimo domiciliário disponíveis em [http://www.uc.pt/fctuc/dmat/departamento/bibliomat/servicos/estatisticas\\_emprestimo/](http://www.uc.pt/fctuc/dmat/departamento/bibliomat/servicos/estatisticas_emprestimo/), e que demonstram que a Biblioteca Matemática é a biblioteca com mais empréstimos dentro da Faculdade de Ciências e Tecnologia da Universidade de Coimbra, estando também bem posicionada quando enquadrada no ranking das restantes bibliotecas da Universidade de Coimbra.

No entanto, verificamos que as percentagens de frequência de utilização dos recursos da página Web da Biblioteca são baixas, nomeadamente, no grupo dos Alunos do Departamento de Matemática. Tal facto, leva-nos a crer que será necessário adoptar uma estratégia de divulgação de forma mais eficiente os recursos disponibilizados pela página Web.

Esta divulgação poderá ser feita através de acções de formação aos alunos do 1.º ano, estas acções de formação serão desenvolvidas de forma concertada com outras bibliotecas do Sistema Integrado de Bibliotecas da Universidade de Coimbra (SIBUC) e, eventualmente, poderão ser abertas a outros alunos de matemática.

Estas acções de formação, em princípio, terão lugar em Novembro e do programa consta a visita ao espaço da biblioteca, a divulgação de algumas regras de funcionamento da biblioteca e do serviço de empréstimo, a apresentação dos recursos disponibilizados pela página Web da Biblioteca e a apresentação de normas para apresentação de trabalhos, citações e bibliografias.

Através do inquérito também se verificou que houve um aumento na frequência de utilização do sistema de renovação de empréstimos online. Efectivamente, durante o ano temos promovido uma divulgação mais activa deste serviço, quer informando cada utilizador que requisita pela primeira vez um livro na Biblioteca, quer pela colocação de um vídeo no *screen-saver* dos computadores da biblioteca que faz a demonstração de como fazer uma renovação de empréstimo online. De qualquer forma, continuaremos a divulgar activamente este sistema que funciona de forma eficiente e cómoda.

Dos comentários e sugestões feitos concluímos que continuam a existir algumas queixas que ainda não foram plenamente solucionadas, nomeadamente, no que concerne à questão do ruído e do número insuficiente de obras recomendadas.

A questão do ruído é um problema que se prende com a falta de civismo e respeito por parte de alguns utilizadores da biblioteca, as colaboradoras da biblioteca continuam a chamar a atenção aos utilizadores que não cumprem as regras de silêncio, mas podemos vir a adoptar medidas mais duras, tais como o “convite” de saída para os utilizadores não cumprirem esta regra básica e obrigatória em qualquer biblioteca.

Quanto ao número insuficiente de obras recomendadas, na medida das possibilidades financeiras, tentaremos adquirir mais obras, e continuaremos a coordenar da melhor forma possível os empréstimos destas obras.

Quanto à sugestão de criar uma “newsletter electrónica indicando os últimos livros entrados na biblioteca e indicando novos livros editados pelas editoras (com espaço para cotação de quais os que o leitor sugere seja comprado



para pela biblioteca”, informamos que desde 2009 a biblioteca tem um boletim de divulgação bibliográfica mensal, arquivo disponível em [http://www.uc.pt/fctuc/dmat/departamento/bibliomat/servicos/boletim\\_bibliografico/](http://www.uc.pt/fctuc/dmat/departamento/bibliomat/servicos/boletim_bibliografico/), sendo actualizado na página principal da biblioteca em <http://www.uc.pt/fctuc/dmat/departamento/bibliomat>.

As propostas de aquisição de livros continuam a funcionar em <http://www.mat.uc.pt/~bad/requisicoes.htm>, todas as propostas são à partida aceites, excepto quando o livro sugerido já existe ou está esgotado, nesses casos a biblioteca informa o proponente.

Todavia colocaremos ligações às principais editoras que publicam e divulgam títulos na área da Matemática em destaque na página Web da Biblioteca.

Outra sugestão pertinente é relativa à possibilidade da máquina de fotocópias ter a opção de impressão directa a partir do computador. Os técnicos do Laboratório de Cálculo já verificaram que essa função é de facto possível, mas não seria contabilizada como cópia paga, pelo que devido aos gastos de papel e toner implícitos, é neste momento impossível oferecer essa funcionalidade, desta forma aconselhamos os alunos a recorrer nessas ocasiões aos serviços de impressão do Laboratório de Cálculo que têm um sistema de taxação deste tipo de serviço.

Informamos que, em breve existirá uma caixa de sugestões na página Web da Biblioteca e esperamos que os nossos utilizadores continuem a dar o seu contributo para melhorar os nossos serviços com as suas sugestões.

Por fim, agradecemos a colaboração dos utilizadores que responderam aos nossos inquéritos, e comprometemo-nos, com base nas informações recolhidas, a melhorar a qualidade dos nossos serviços indo de encontro às necessidades e expectativas dos nossos utilizadores na medida do que nos for possível.

## **Anexo - Inquérito**

## Biblioteca Matemática – Inquérito 2011

Este inquérito tem por objectivo aferir a satisfação dos nossos Utilizadores com os serviços prestados pela Biblioteca ao longo do ano de 2011.

Por favor, assinale com uma cruz (X) a opção que corresponde à sua resposta.

### Tipo de Utilizador

Docente DMUC				
Aluno DMUC	1.º ciclo (Licenciatura)		2.º ciclo (Mestrado)	3.º ciclo (Doutoramento)
Aluno UC	1.º ciclo (Licenciatura)		2.º ciclo (Mestrado)	3.º ciclo (Doutoramento)
Outro	Qual? _____			

### Utilização

Indique, aproximadamente, a frequência com que utiliza os serviços da Biblioteca Matemática (empréstimo, consulta, utilização do espaço de leitura, etc. ...):

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

Indique, aproximadamente, a frequência com que utiliza os recursos disponibilizados pela página Web da Biblioteca (catálogo, bases de dados, periódicos online, etc. ...):

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

### Atendimento

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	

### Renovação de empréstimos on-line

Assinale a frequência com que utiliza o sistema de renovação on-line:

Sempre	
Frequentemente	
Algumas vezes	
Nunca	

Observações, comentários, críticas, sugestões:

---

---

---

Agradecemos a sua colaboração!