



**RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DO INQUÉRITO
AOS SERVIÇOS DA BIBLIOTECA NORTE|SUL
DO CENTRO DE ESTUDOS SOCIAIS DA
UNIVERSIDADE DE COIMBRA**

COIMBRA

Dezembro de 2012

ÍNDICE

APRESENTAÇÃO.....	2
A. CARACTERIZAÇÃO DOS UTILIZADORES DA BIBLIOTECA NORTE SUL	3
B. CARACTERIZAÇÃO ESPACIAL DA BNS.....	10
C. CARACTERIZAÇÃO FUNCIONAL DA BNS	16
D. CARACTERIZAÇÃO DOS FUNDOS DOCUMENTAIS E RECURSOS ELETRÓNICOS DA BNS	35
CONCLUSÕES GERAIS:	44
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	46
ÍNDICE DE QUADROS.....	48

APRESENTAÇÃO

Fruto da necessidade de melhor conhecer o universo de utilizadores/as da Biblioteca Norte|Sul (daqui em diante referida como BNS) e de que forma a Biblioteca Norte|Sul corresponde às expectativas dos/as mesmos/as, elaborou-se um inquérito através do qual, em 76 questões, se pretendia obter as suas opiniões sobre a qualidade e o nível de satisfação em relação aos recursos oferecidos, à qualidade do acervo, e ao nível de satisfação. Assim, as referidas questões foram elaboradas com o intuito de permitir:

- a) Caracterização dos/as utilizadores/as da BNS;
- b) Caracterização espacial da BNS;
- c) Caracterização funcional da BNS;
- d) Caracterização dos fundos documentais e recursos eletrónicos da BNS.

O anonimato deste inquérito foi garantido, tendo o seu preenchimento sido efetuado *on-line* via plataforma *LimeSurvey*.

Com a colaboração de Pedro Abreu, Coordenador do Gabinete de Tecnologias de Informação (GTI), procedeu-se ao tratamento dos dados em Excel, após o qual se estudou os dados recolhidos, tendo a análise dos mesmos dado origem a este Relatório de Avaliação cujas conclusões permitirão fazer o ponto de situação e, a partir daí, prosseguir uma política de melhoria em relação à adequação do espaço, à formação de utilizadores, ao atendimento, à adequação dos regulamentos, equipamentos, fundos documentais (livros e publicações periódicas) e recursos eletrónicos da nossa biblioteca.

Assim, considerando o universo de 288 utilizadores/as registados/as no ano de 2011, aos quais poderemos adicionar os potenciais utilizadores internos não registados (investigadores permanentes e investigadores juniores) obteve-se 135 respostas ao inquérito. Avaliaremos as questões consideradas pertinentes para os referidos objetivos, questões que permitirão uma visão global da qualidade do serviço da BNS.

A inclusão das questões, dos gráficos e e quadros neste relatório destina-se a apresentar claramente a informação pretendida e os dados obtidos, ilustrando de forma mais imediata as opiniões dos/as inquiridos/as.

A. CARACTERIZAÇÃO DOS UTILIZADORES DA BIBLIOTECA NORTE|SUL

Ao analisar a questão 1, conclui-se que a maioria/as dos utilizadores/as é do sexo feminino, ou seja 86 dos/as 135 inquiridos/as, enquanto 47 são do sexo masculino, como demonstra o gráfico. (133 respostas válidas e 2 não respostas)

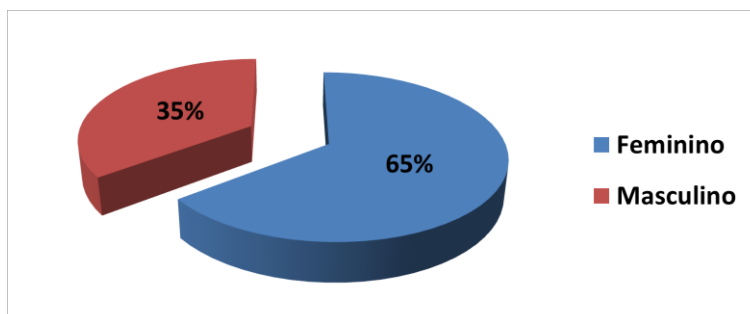


Gráfico 1 - Sexo

Quanto ao ano de nascimento, conclui-se que dos/as 135 inquiridos/as (133 respostas válidas e 2 não respostas), 51 nasceram na década de 80; 48 na década de 70; 21 na década de 60, 12 na década de 50 e apenas 1 na década de 40.

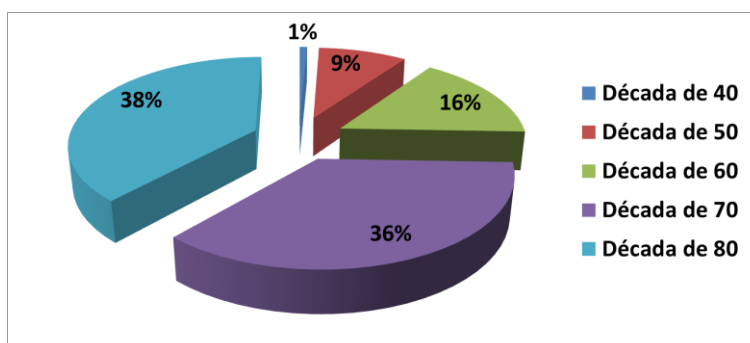


Gráfico 2 - Ano de nascimento

Relativamente à naturalidade dos/as inquiridos/as (135 respostas válidas), conclui-se que 67 são nacionais e 68 são estrangeiros.

No que concerne aos nacionais concluiu-se serem representativos de uma diversidade de concelhos: 22 de Coimbra; 9 de Lisboa e 6 do Porto. Os restantes distribuem-se por diversos concelhos de norte a sul do país, incluindo os arquipélagos dos Açores e da Madeira - 1 dos Açores e 1 da Madeira.

Em relação à nacionalidade dos/as 68 estrangeiros/as, foi assinalada uma diversidade de países: Brasil com 44, Itália com 7, França com 4, Angola com 3, Bélgica e Roménia com 2, cada, e Cabo verde, Canadá, Espanha, Finlândia, Sérvia e Venezuela com 1, cada.

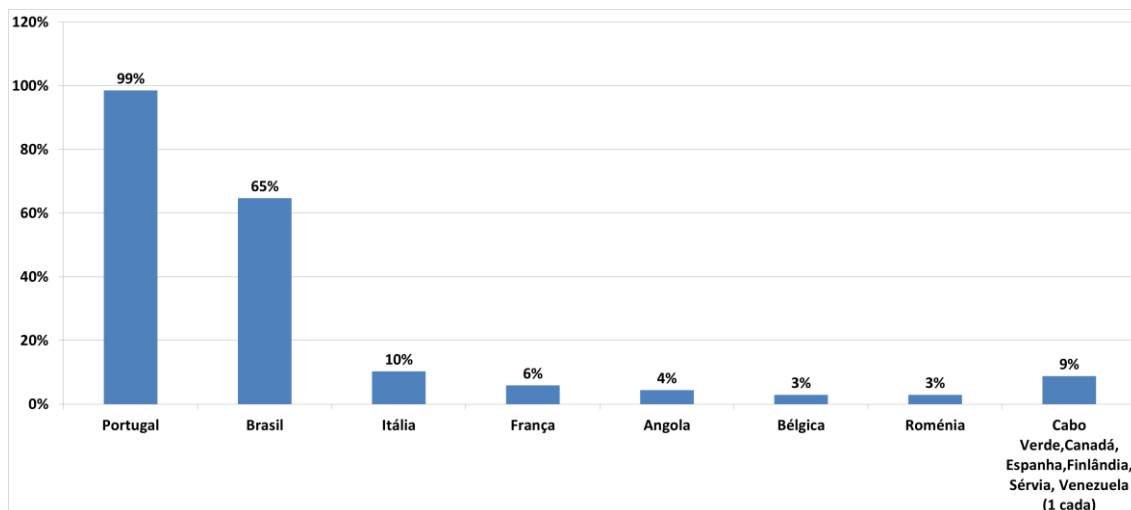


Gráfico 3 - Naturalidade

Pela análise do número de respostas de inquiridos/as estrangeiros/as, 68 dos/as 135, pode concluir-se que o universo de utilizadores é representativo de uma diversidade de culturas embora o Brasil se destaque em termos de representatividade numérica.

No que concerne ao concelho de residência, a maioria, ou seja 73 dos/as 135 inquiridos/as, incluindo nacionais e estrangeiros, reside em Coimbra, distribuindo-se os restantes por: Lisboa (10), Porto (8), e cada uma das cidades seguintes com 3: Aveiro, Cantanhede e Figueira da Foz. A residência habitual dos/as restantes inquiridos/as distribui-se por Albufeira, Amadora, Braga, Espinho, Gondomar, Marinha Grande, Matosinhos, Oeiras, Oliveira do Bairro e Santa Comba Dão, 1 em cada cidade.

De notar, ainda, a existência de 12 estrangeiros/as que habitualmente residem no seu país de origem. Destes/as, a maioria é residente no Brasil (8), Itália (2), Espanha (1) e México (1), como se pode ver no quadro que abaixo se inclui.

Relativamente à residência habitual de 39 dos/as 68 estrangeiros/as verificou-se que 28 residem em Coimbra, 7 em Lisboa, 2 no Porto, 1 em Aveiro e 1 em local não identificado.

No que respeita ao nível mais elevado de escolaridade atingido, verifica-se que a maioria, ou seja 80 dos/as 132 inquiridos/as concluiu o Mestrado, 27 o Doutoramento, 13 a Pós-graduação e 12 a Licenciatura. (132 respostas válidas e 3 não respostas)

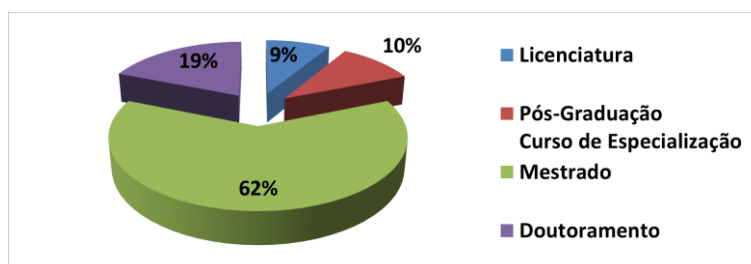


Gráfico 4 - Nível de escolaridade

No que concerne à situação face ao emprego, 62 inquiridos/as são Bolseiros/as de investigação, 29 Empregados/as, 26 Estudantes, 10 Estudantes trabalhadores/as, 3 Desempregados/as, 1 Reformado/a, 2 Bolseiro/a de Doutoramento e 2 Bolseiro/a pós-doc. As 3 respostas à opção “*Outra situação face ao emprego*” foram incluídas nas categorias seguintes: (Bolseiro/a de doutoramento (+1), Bolseiro/a Pós-doc (+1) e Bolseiro/a de investigação (+1). De notar é a situação dos/as que têm emprego, que aponta para um número elevado de empregados/as a tempo inteiro (27), e apenas 1 a tempo parcial, havendo a registar 1 não resposta. Se a este número se adicionar os/as 10 Estudantes trabalhadores/as e 62 Bolseiros/as de Investigação pode concluir-se que 74% são estudantes trabalhadores/as. (129 respostas válidas e 6 não respostas)

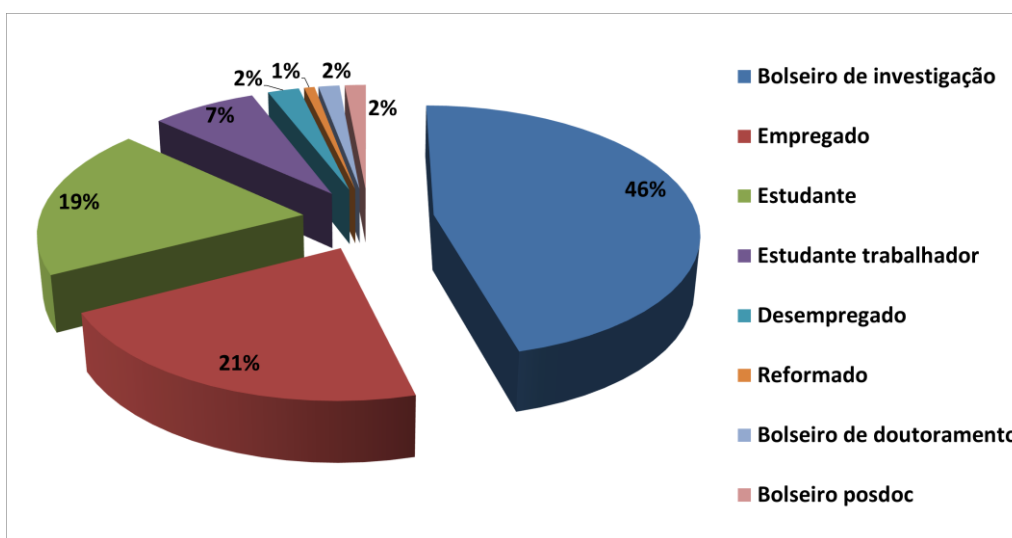


Gráfico 5 - Situação face ao emprego

Em relação à situação académica, o quadro que abaixo se inclui demonstra que a grande maioria é constituída por alunos/as de doutoramento (79), e Bolseiros/as no CES (16), seguindo-se 14 Investigadores CES, 10 Docentes na UC, 7 Mestrandos/as, 6 Pós-doutorados/as e 1 Docente noutra instituição. (131 respostas válidas, e 4 não respostas)

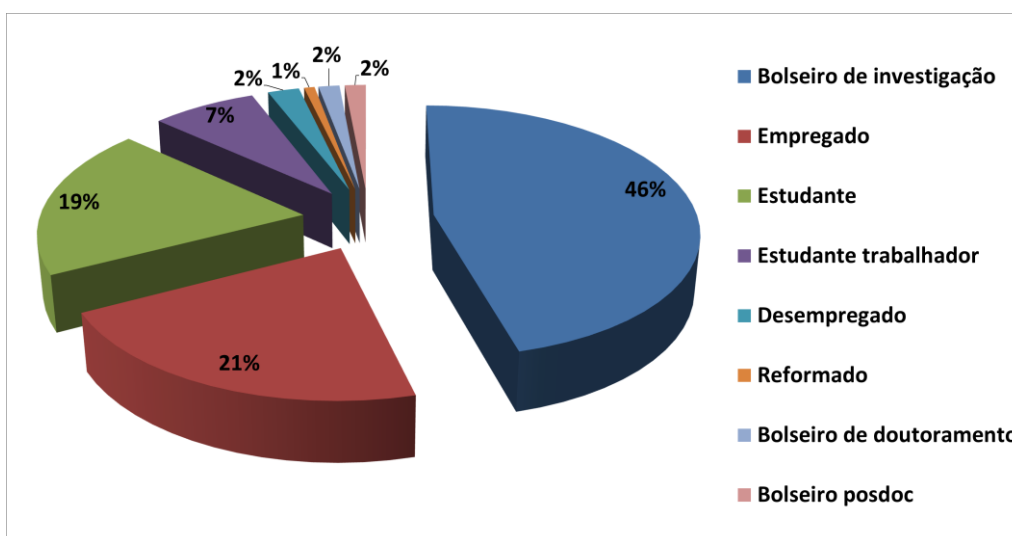


Gráfico 6 - Situação académica

Quanto às principais áreas científicas observou-se que a maioria, ou seja 81 inquiridos/as, tem como área de interesse a Sociologia, destacando-se ainda como relevantes as seguintes áreas: o Direito com 22; História com 19; Línguas e Literaturas com 16; Antropologia com 13; Filosofia, Economia e Arquitetura com 12, cada; Relações Internacionais com 10 e Saúde com 9

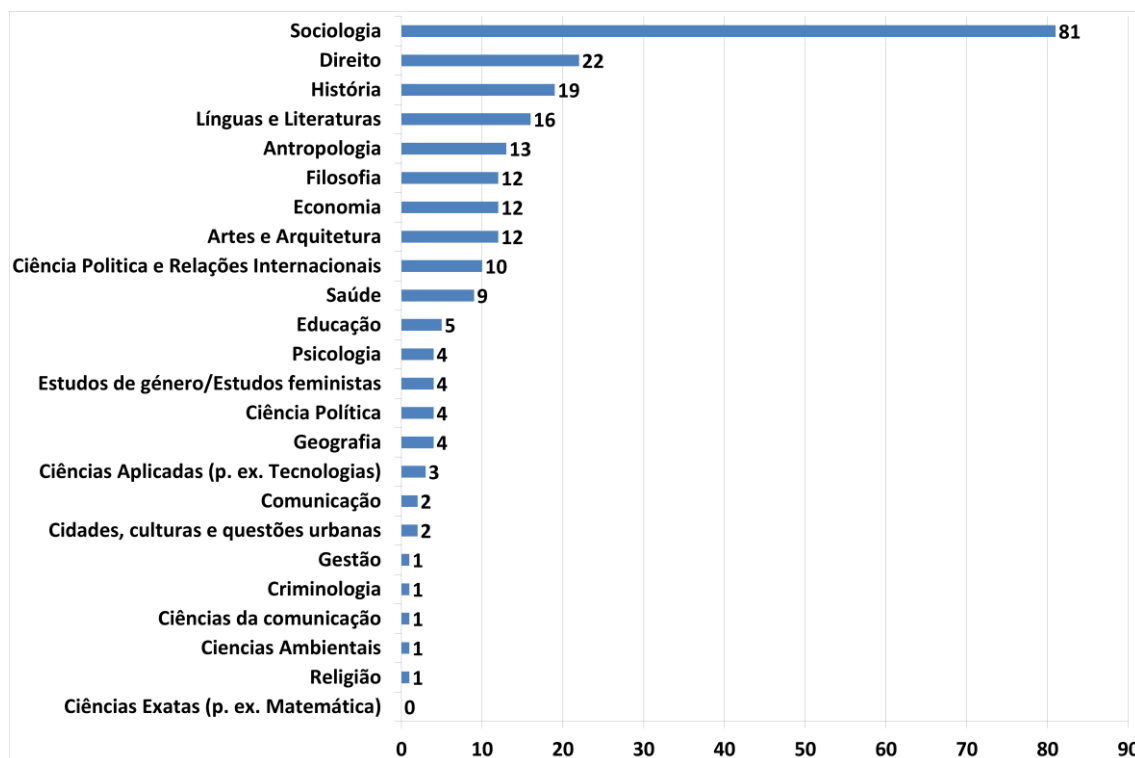


Gráfico 7 - Áreas científicas

No que concerne **Outras áreas de interesse** foram apontadas as seguintes: Ciência Política e Relações Internacionais; Saúde, Psicologia; Estudos de género/Estudos feministas; Cidades, culturas e questões urbanas; Gestão; Ciências ambientais e Criminologia, como se pode ver no gráfico que acima incluído.

Relativamente à frequência de outras bibliotecas da UC, 103 inquiridos/as confirmaram ser utilizadores/as de outras bibliotecas, enquanto 27 não as utilizam, tendo 5 optado por não responder a esta questão. (130 respostas válidas e 5 não respostas)

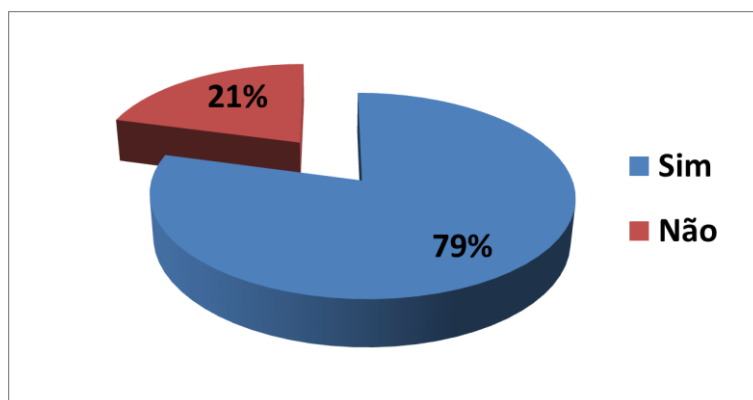


Gráfico 8 - Utilização de outras bibliotecas da UC

1) Em relação à 1ª escolha de outras bibliotecas utilizadas com mais frequência, é de notar que a FEUC surge em 1º lugar, com 40 utilizadores/as, seguida da UCBG (Biblioteca Geral da Universidade de Coimbra) com 22 e a BNS com 19, distribuindo-se as restantes respostas por bibliotecas de diversas faculdades e departamentos, tal como se pode ver no gráfico que abaixo se inclui. (103 respostas válidas e 32 não respostas)

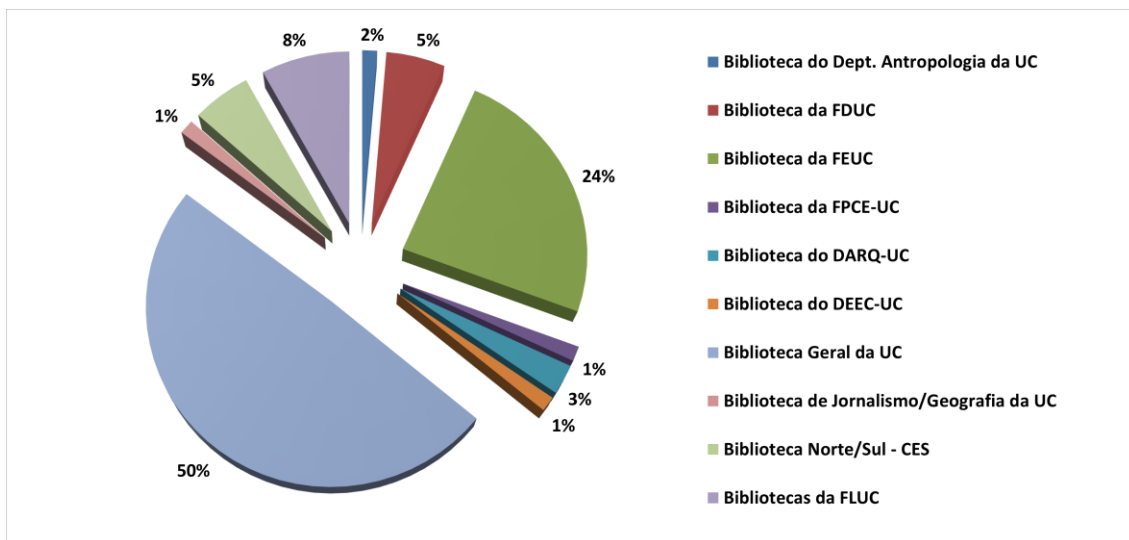


Gráfico 9 - Biblioteca da UC mais utilizada

2) Relativamente à identificação da 2ª biblioteca utilizada com mais frequência, das **outras bibliotecas**, 37 inquiridos/as seleccionaram a UCBG, e 18 a FEUC. (75 respostas válidas e 60 não respostas)

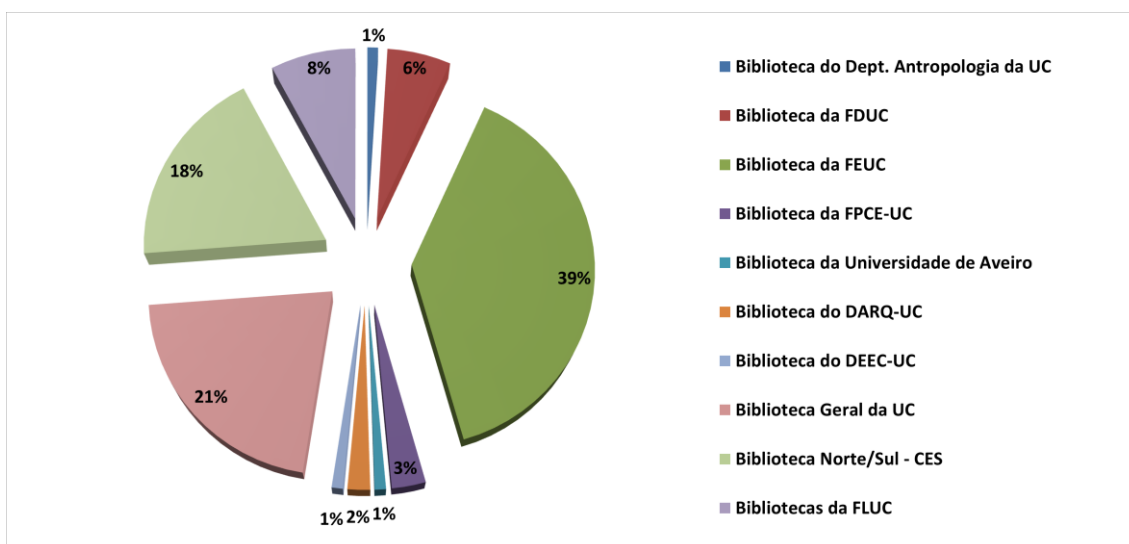


Gráfico 10 - Segunda biblioteca da UC mais utilizada

Em relação a estas duas perguntas, houve um problema pois a BNS não deveria ter surgido como escolha. O que se pretendia era “outras duas bibliotecas para além da BNS” o que não ficou bem explícito na nossa questão. Uma análise das respostas a estas duas questões aponta para uma preferência pela utilização da FEUC e da UCBG.

No que concerne ao cartão de utilizador/a, 69 inquiridos/as têm cartão de outras bibliotecas da Universidade de Coimbra e 33 não têm cartão de outras bibliotecas. (102 respostas válidas e 33 não respostas)

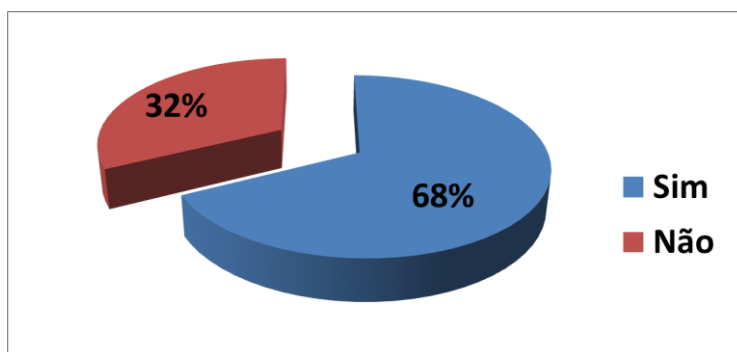


Gráfico 11 - Cartão de utilizador das Bibliotecas da UC

Especificando melhor, de acordo com o gráfico que abaixo se inclui, 33 referem ter cartão de utilizador/a das seguintes instituições: UC (18); FEUC (8); Biblioteca Geral (3); DARq (2); FPCE (1); Centro de Mobilidade (1).

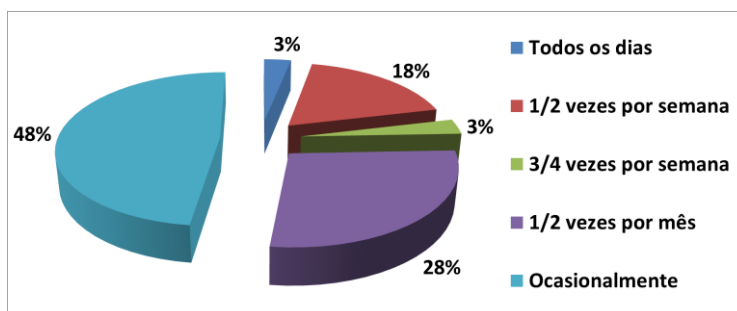


Gráfico 12 - Frequência de utilização das outras bibliotecas

Em relação à frequência com que utilizam as outras bibliotecas, observou-se o seguinte: 4 inquiridos/as assinalaram a resposta “todos os dias”, 23 “uma a duas vezes por semana”, 4 “três a quatro vezes por semana”, 35 “uma vez por mês” e 61 “ocasionalmente”. (127 respostas válidas e 8 não respostas)

Da análise às respostas à questão sobre se possuem cartão de utilizador/a da BNS, verifica-se que 78 são detentores do referido cartão enquanto 48 não. (126 respostas e 9 não respostas)

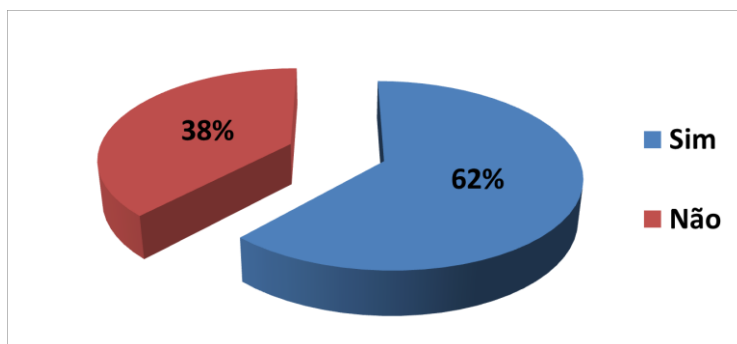


Gráfico 13 - Cartão de utilizador da BNS

Em relação à utilização da BNS, observa-se que a frequência é a seguinte: 4 “todos os dias”; 35 “uma a duas vezes por semana”; 16 “três a quatro vezes por semana”; 42 “uma vez por mês” e 30 “menos de uma vez por mês”, apontando para uma maior percentagem de utilização de 1 a 2 vezes por mês com 33%, tal como se pode verificar no gráfico que abaixo se inclui. (127 respostas válidas e 8 não respostas)

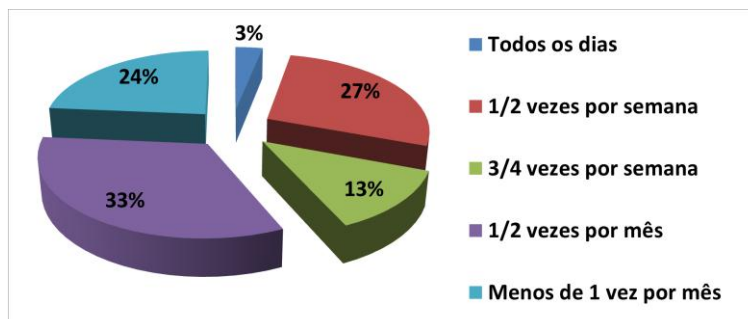


Gráfico 14 - Frequência de utilização da BNS

No que respeita à preferência do período do dia para a utilização da BNS, tendo em conta que 57 utilizadores/as indicaram a opção “sem preferência”, parece claro que estes/as poderão utilizar a BNS em qualquer dos horários identificados. As restantes respostas dividiram-se da seguinte forma: Manhãs (9h30:12h), 20; Tardes (13h30:18h) 47; Noites (18h-20h) 5. Após análise destas respostas, conclui-se que cerca de 36% prefere as tardes. Apenas 3 utilizadores assinalaram outra preferência: 1 “até às 22h”; 1 “o dia inteiro”, não especificando se se referiria às 24 horas do dia; e 1 “hora de almoço”. Contudo, tendo em conta que a BNS já se encontra a funcionar à hora de almoço, pode concluir-se que o horário atual irá de encontro às necessidades deste/a utilizador/a.

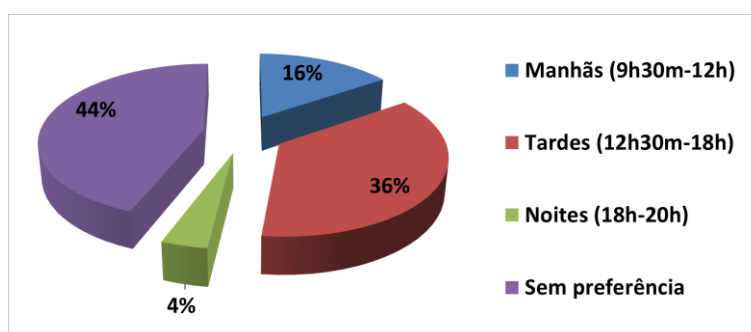


Gráfico 15 - Preferência do período do dia

Uma análise das respostas à questão 1 e 2 permite concluir que a maioria dos/as inquiridos/as (133 respostas válidas e 2 não respostas) é constituída por mulheres na faixa etária entre os 30 e os 40 anos de idade.

Pode também concluir-se que os dados recolhidos nas questões 3 a 9 demonstram que os/as inquiridos/as, utilizadores/as da Biblioteca Norte|Sul, fazem parte de uma população estudantil nacional e estrangeira em mobilidade, cuja maioria consiste de 74% de estudantes trabalhadores/as que já concluíram o mestrado, encontrando-se 59% inscritos nos programas de doutoramento, apontando como área científica de maior interesse a Sociologia

Quanto à sua situação em relação às bibliotecas, questões 10 a 16 confirma-se a utilização de outras bibliotecas tendo a preferência recaído sobre a FEUC e a UCBG, para além da BNS. 78 em 126 confirmaram possuir cartão de utilizador da BNS, tendo 33% afirmado utilizar a BNS “uma a duas vezes por mês”, sendo o horário preferido as “tardes” (13h30 às 18h).

B. CARACTERIZAÇÃO ESPACIAL DA BNS

A especificidade das questões relacionadas com o espaço destinavam-se a permitir perceber o nível de satisfação com as condições do mesmo.

No que concerne à facilidade de localização da BNS, 80 inquiridos/as consideraram ser “fácil” localizar a biblioteca; 45, “muito fácil”; e 7 “difícil”, apontando para um nível de dificuldade muito baixo dado que apenas 5% considera difícil localizar a BNS. (132 respostas válidas, 3 não respostas)

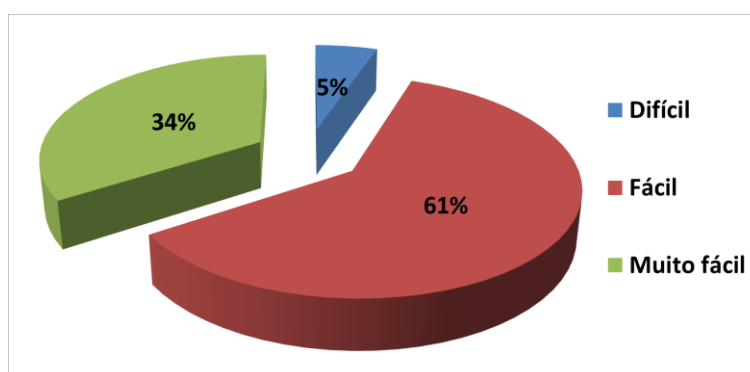


Gráfico 16 - Facilidade de localização da BNS

Pela análise do gráfico que abaixo incluímos pode concluir-se que os/as inquiridos/as preferem utilizar os espaços do exterior da biblioteca, embora o número de inquiridos que escolheu “Não”, 69, seja muito próxima do que escolheu “ Sim”, 63. (132 respostas válidas e 3 não respostas).

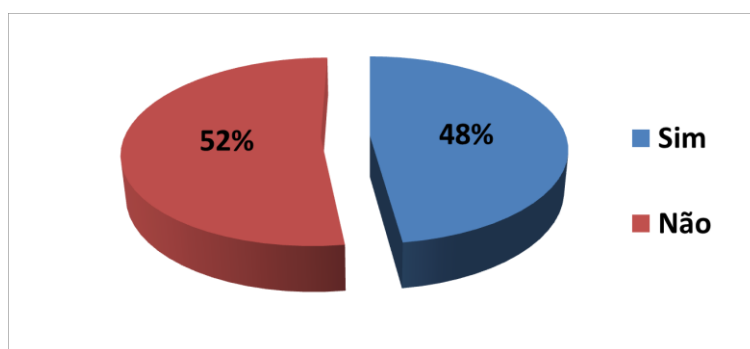


Gráfico 17 - Utilização do espaço exterior da BNS (corredor)

No que concerne à classificação do espaço exterior da BNS (isto é o corredor de acesso à biblioteca onde se encontram algumas mesas para trabalho e estudo) pode verificar-se que, apesar de utilizado por 48% dos/as inquiridos/as, há algumas reservas quanto à sua

adequação. Assim, 3 inquiridos/as consideram o espaço “Muito mau”, 15 “Mau”, 21 “Adequado” 18 “Bom” e 6 “Muito bom”. (63 respostas válidas e 72 não respostas)

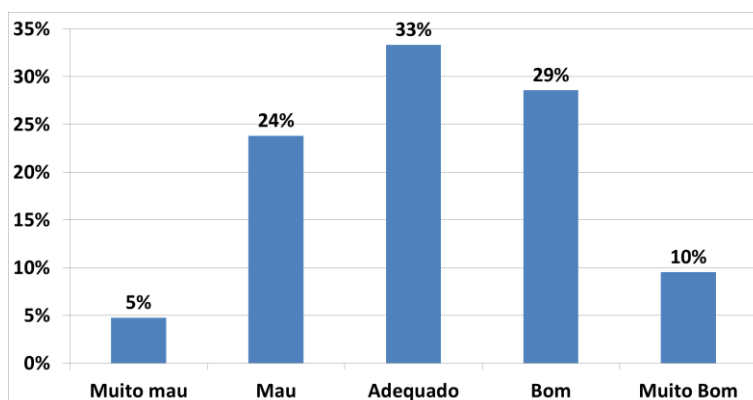


Gráfico 18 - Classificação do espaço exterior da BNS (corredor)

No que concerne à justificação da classificação deste espaço, os comentários seguintes foram apresentados:

Pela positiva: Cerca de 35,4% considera o espaço acolhedor, com mesas amplas e boas cadeiras, acesso *Rede-Sem-fios (embora por vezes condicionado)*, boa iluminação, boa infraestrutura que permite a utilização dos computadores pessoais.

Pela negativa: A crítica mais expressiva refere-se ao **ruído**, pois cerca de 64,6% refere este problema. Transcreve-se aqui algumas das opiniões manifestadas:

“Espaço extremamente barulhento que dificulta a concentração”;

“O facto de ser um local de passagem onde funcionários, investigadores e estudantes conversam, atrapalha a concentração”;

“A contiguidade com os gabinetes de investigação e com o espaço de lazer do CES (isto é a utilização do corredor para pausas dos seminários e o uso dos sofás para pausas junto à máquina de café) torna difícil o uso do espaço para fins de estudo”.

Há a notar também os comentários sobre a falta climatização adequada e de luz natural, e, ainda, a necessidade de mais tomadas elétricas para ligar os computadores pessoais. Apesar de apresentar mesas para 4 utilizadores/as, apenas existem 2 tomadas em cada grupo de mesas. Alguns comentários referiam que o CES dá prioridade aos seus investigadores/as e funcionários/as esquecendo a relevância dos espaços de trabalho para os/as seus/suas doutorandos/as. Uma das críticas refere que o CES enquanto instituição deveria investir mais na melhoria de condições para acolher os estudantes de doutoramento.

Propostas para melhoria do espaço: Melhor isolamento do espaço, criando uma **divisória real** entre o corredor, a área de lazer e este espaço. Maior consciência – por parte de quem usa o corredor e a área de lazer – demonstrando mais respeito pelos estudantes que utilizam este espaço para estudar.

Ao verificar as respostas sobre o número de lugares sentados no espaço exterior, apenas 63 inquiridos/as responderam. Conclui-se que 35 consideram o número de lugares “Suficiente” e 27 “Insuficiente”, tendo 1 considerado o número “Excessivo “. (63 respostas válidas e 72 não respostas)

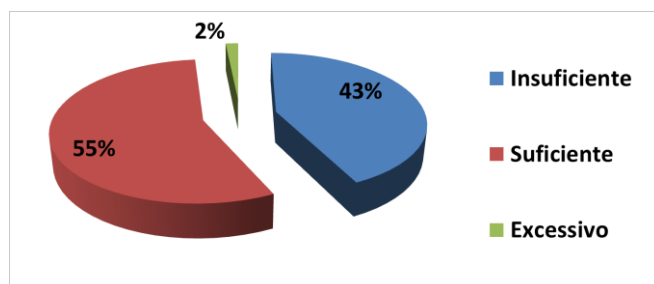


Gráfico 19 - N.º de lugares no espaço exterior da BNS (corredor)

Relativamente à utilização do espaço interno da BNS, 72 inquiridos/as que dizem utilizar o referido espaço enquanto 60 não o utilizam. (132 respostas válidas e 3 não respostas)

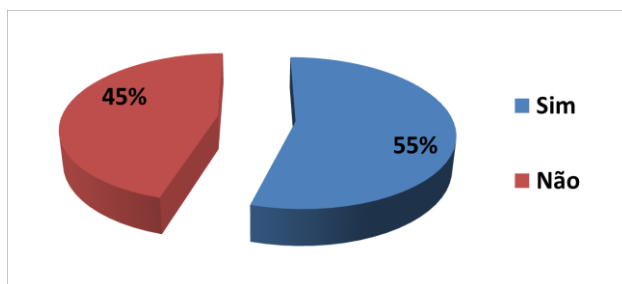


Gráfico 20 - Utilização do espaço interior da BNS (sala de leitura)

No que concerne à classificação do espaço interior da BNS (isto é o corredor ao longo das janelas) pode concluir-se que, apesar de utilizado por 28 os/as inquiridos/as, há algumas reservas quanto à sua adequação. Assim, 3 inquiridos/as consideram o espaço “Muito mau”; 6 “Mau”; 23 “Adequado”, 28 “Bom” e 12 “Muito bom”, tal como se pode ver no gráfico que abaixo se apresenta. Contudo, em comparação com o espaço exterior, há uma diminuição das escolhas “Muito mau” e “Mau”, representando uma redução de 50% (18/9).

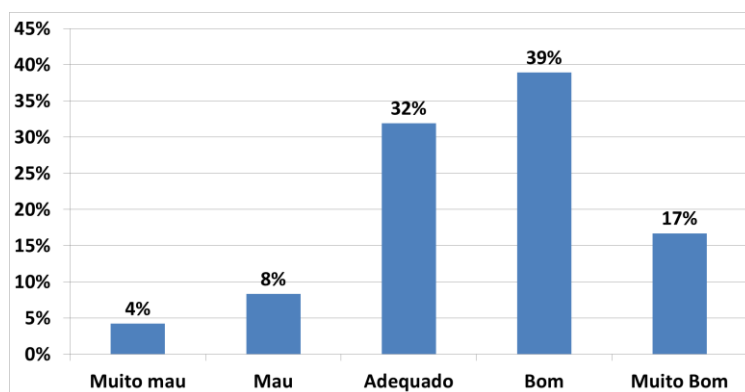


Gráfico 21 – Classificação do espaço interior da BNS (sala de leitura)

No que concerne à justificação da classificação deste espaço, os/as inquiridos/as apresentaram os seguintes comentários:

Pela positiva: Cerca de 44,4% dos/as inquiridos/as considera o espaço agradável e bem aproveitado com acesso fácil às obras, boa exposição solar e luz natural e mobiliário adequado. Transcreve-se aqui um dos comentários:

“Face às condições estruturais, o edifício oferece uma boa solução, visualmente agradável e funcional”.

Embora 35,6% inquiridos/as considere o espaço adequado, fazem-no com alguma reserva mencionando que é, claramente, insuficiente e por vezes barulhento.

Pela negativa: 20% dos/as inquiridos/as considera o espaço pouco adequado com infraestruturas inadequadas. A crítica mais expressiva refere-se ao número lugares e ao número de computadores, considerado como “claramente insuficiente”, e ao facto de o espaço ser um lugar de passagem dos/as utilizadores/as e de receção aos utilizadores o que aumenta o nível de ruído. A falta de espaços reservados ao trabalho e ao estudo silencioso tornam o espaço pouco adequado.

Há a notar, também, os comentários sobre a falta ou de climatização adequada. O facto de alguns computadores, frequentemente, estarem avariados e não reconhecerem as *pens* é apontado como problemático. Alguns/mas inquiridos/as referem o facto de as tomadas obrigarem os/as utilizadores/as a “gatinhar debaixo das mesas, em posição vexatória”.

Propostas para melhoria do espaço: Melhor isolamento do espaço, criando áreas/cubículos reservados para estudo. Disponibilização de maior número de aquecedores e criação de uma área reservada ao estudo silencioso, com mais mesas e mais amplas.

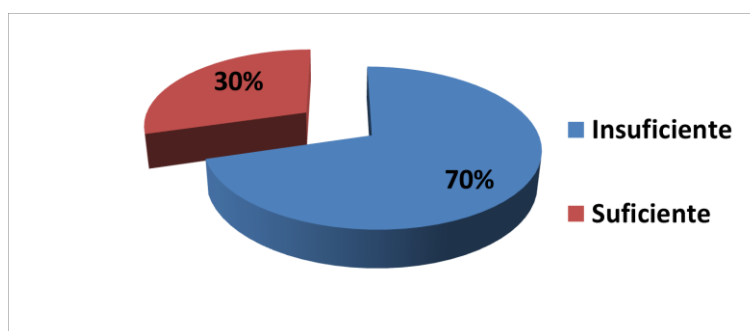
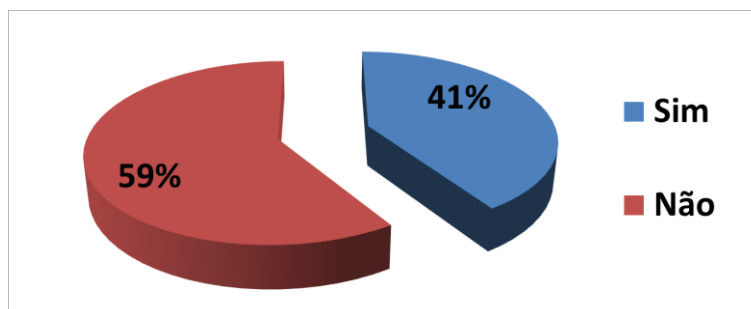


Gráfico 22 - Nº de lugares no espaço interior da BNS (sala de leitura)

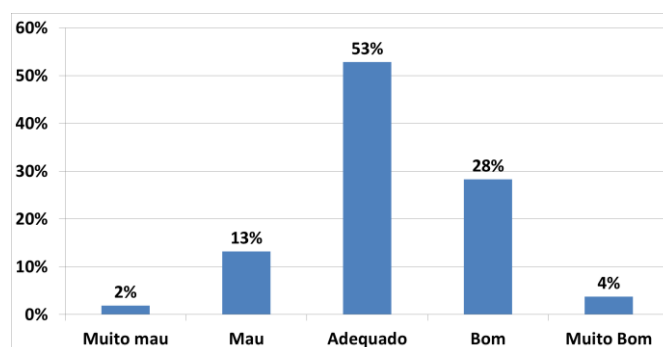
O espaço interno é considerado “insuficiente” por 50 inquiridos/as, enquanto apenas 21 o considera suficiente.



**Gráfico 23 - Utilização do espaço interior da BNS
(sala de publicações periódicas)**

A análise das respostas a esta questão indica que 53 inquiridos/as utilizam este espaço, enquanto 77 não o utilizam. É necessário mencionar que neste espaço existem apenas 7 lugares adaptados como mesas de trabalho e postos de consulta, através da utilização dos parapeitos das janelas (130 respostas e 5 não respostas).

Mais uma vez, a maioria dos/as utilizadores/as, que respondeu a esta questão, 28 em 53, escolheu a opção “Adequado”; 15 “Bom”; 2 “Muito bom” enquanto, 7 escolheram a opção “Mau “ e 1 “Muito mau” tal como se pode ver no gráfico que abaixo se apresenta.



**Gráfico 24 - Classificação do espaço interior da BNS
(sala de publicações periódicas)**

Uma análise das justificações sobre a classificação do espaço aponta o seguinte:

Pela positiva: “Boa exposição, boa organização do acervo e a facilidade de acesso aos exemplares de utilização intuitiva”; “Espaço confortável que permite maior concentração contudo muito pequeno”. Um/a dos/as inquiridos/as mencionou ser este o “melhor espaço da BNS por ser mais isolado e permitir o estudo em silêncio”.

Pela negativa: Fraca iluminação, espaço insuficiente, com problemas de climatização sobretudo porque as “mesas” - isto é os parapeitos das janelas utilizados como mesas - são de mármore. Também aqui, é de notar os comentários sobre a insuficiência de aquecimento ou de climatização adequada. Alguns inquiridos/as mencionaram o facto de, frequentemente, alguns computadores estarem avariados e não reconhecerem as *pens* e/ou os discos externos. Um/a dos/as inquiridos/as enfatiza, particularmente, o facto de os postos de consulta e

trabalho serem poucos e de se encontrarem em contraluz, o que implica mais dificuldade em trabalhar.

Propostas para melhoria do espaço: Melhor isolamento do espaço, melhor climatização e melhor equipamento informático.

No que concerne às justificações em relação à classificação do espaço, apesar dos comentários acima mencionados, podemos verificar que 51,5% dos/as inquiridos/as considera este espaço “Adequado”, “Bom” ou “Muito bom” e que 48,5% o considera “Pouco adequado”. (102 respostas válidas)

Relativamente aos lugares sentados, 74% dos/as inquiridos/as considerou a resposta “Insuficiente” enquanto apenas 26% os considerou “Suficiente” (53 respostas válidas e 82 não respostas).

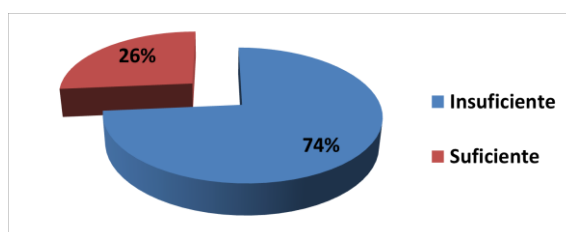


Gráfico 25 - N.º de lugares no espaço interior da BNS (sala de publicações periódicas)

No que concerne à identificação dos espaços da BNS, as respostas apontam para um nível elevado de satisfação, dado 92% ter selecionado as opções “Adequada” e “Muito adequada” enquanto apenas 8% selecionou “Pouco adequada” e “Inadequada”. (84 respostas válidas e 51 não respostas)

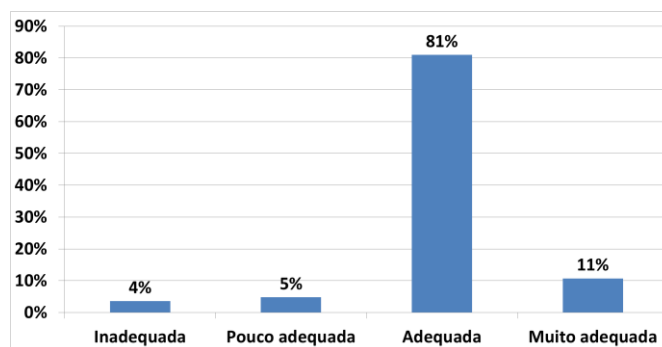


Gráfico 26 – Identificação dos espaços da BNS

Concluindo a análise das questões relacionadas com os espaços da BNS, podemos ver que existem algumas propostas para melhoria das condições, de fácil aplicação e pouco dispendiosas. A colocação de fichas triplas em cima das mesas de trabalho e a adição de mais alguns aquecedores poderão solucionar a questão da falta de tomadas e de aquecimento.

Outras propostas como a criação de divisórias e de espaços individuais de estudo silencioso poderão ser de aplicação mais difícil por serem mais dispendiosas e requererem alterações estruturais ao edifício.

C. CARACTERIZAÇÃO FUNCIONAL DA BNS

Ao fazer-se uma avaliação dos resultados recolhidos sobre a questão do horário de funcionamento, pode concluir-se que a maioria dos/as inquiridos/as (75 dos 129 que responderam), considerou o horário “Adequado”; e 43 “Muito adequado” o que aponta para um nível de satisfação bastante elevado (91%).

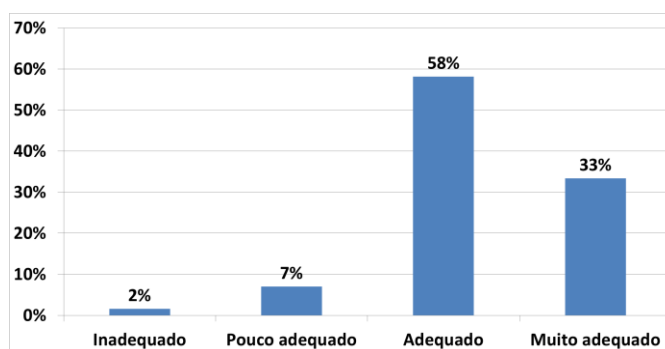


Gráfico 27 – Horário de funcionamento da BNS

Ainda quanto ao horário, deve-se contudo ressaltar que 9 inquiridos/as (7%) consideraram o horário “Pouco adequado” e 2 (2%) “Inadequado” tendo apresentado algumas propostas:

- 2ª a 6ª-feira das 9h às 22h e sábados das 9h às 18h (1 inquirido);
- 8h30 às 23h, diariamente (1 inquirido);
- 9h às 21h, diariamente. (1 inquirido).

Relativamente ao horário do mês de agosto, o nível de satisfação confirma-se, tendo em conta que 79 inquiridos/as referem achar o horário “Adequado” e 34 “Muito adequado”. De notar que 15 inquiridos/as consideraram o horário “Pouco adequado” e 4 inquiridos/as “Inadequado”, apontando para um nível de satisfação inferior ao do horário habitual dos restantes meses do ano (9h30m-20h).

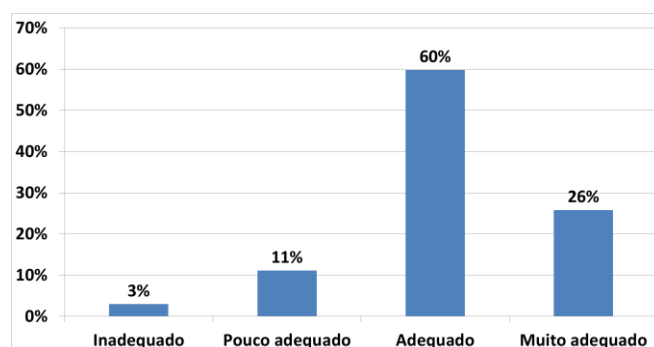
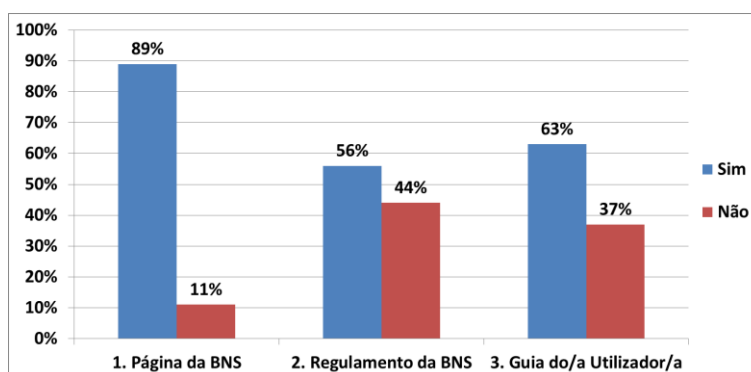


Gráfico 28 - Horário de funcionamento da BNS (agosto)

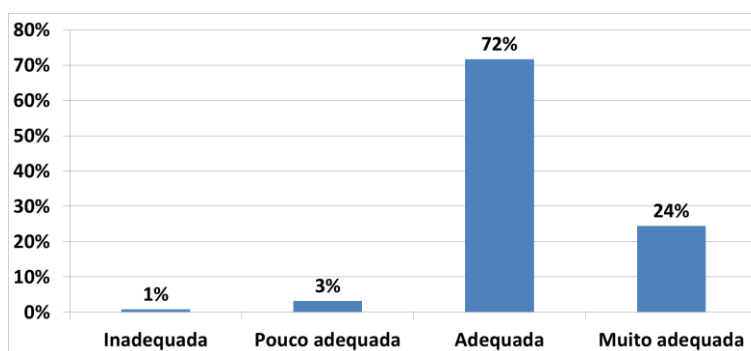
No que concerne ao conhecimento sobre a biblioteca, regulamentos e guias as respostas foram as seguintes:



**Gráfico 29 - Conhecimento sobre a BNS
(página, regulamento e guia de utilizador)**

No que concerne a página da BNS, 118 inquiridos/as afirmam conhecer a mesma. (132 respostas e 3 não respostas). Em relação ao Regulamento da BNS, apenas 64 inquiridos/as afirmam conhecer o mesmo, enquanto 51 inquiridos/as referem não o conhecer.(115 respostas válidas e 20 não respostas). Quanto ao Guia do/a Utilizador/a, 72 inquiridos conhecem o mesmo, enquanto 42 não o conhecem.

Relativamente à forma como a BNS fornece informações, 91 inquiridos/as consideram a forma “Adequada”; 31 “Muito adequada”; 4 “Pouco adequada” e 1 “Inadequada”, o que aponta para um nível de satisfação bastante elevado, 96%. (127 respostas e 8 não respostas)



**Gráfico 30 - Forma como a BNS fornece informações pontuais
sobre alterações dos serviços**

No que concerne à temporalidade da informação, 121 inquiridos consideram que as informações são dadas atempadamente e apenas 7 indica que não. (128 respostas válidas e 7 não respostas)

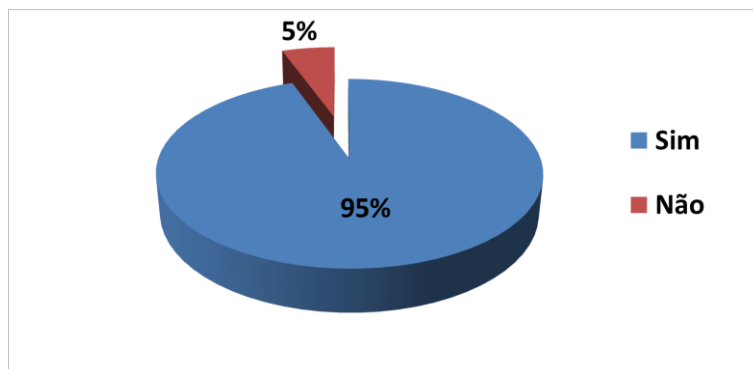


Gráfico 31 - Temporalidade das informações pontuais sobre alterações dos serviços

Em relação ao grau de dificuldade na identificação das áreas temáticas, 68 inquiridos/as consideraram a opção “Fácil”, 16 “Muito Fácil” enquanto 41 inquiridos/as consideraram o grau de dificuldade “Razoável” e 5 “Difícil”, identificando esta como uma área onde haverá margem para melhoria.

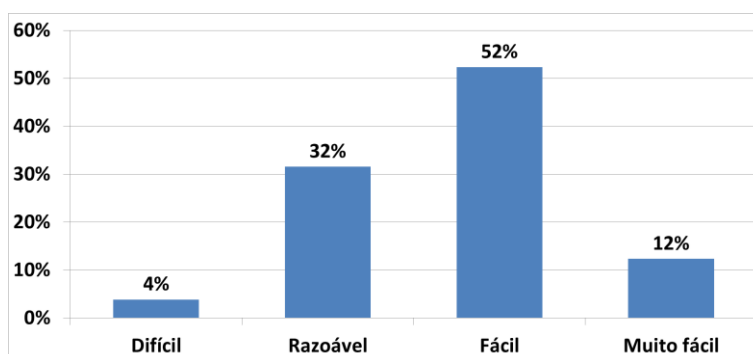


Gráfico 32 – Grau de dificuldade na identificação das áreas

Quanto ao grau de dificuldade em encontrar as obras, apenas 4 inquiridos consideraram a opção “Difícil”, apontando as restantes respostas, 74 “Fácil” e 21 “Muito fácil”, para um nível de facilidade de 73%. (131 respostas válidas e 4 não respostas)

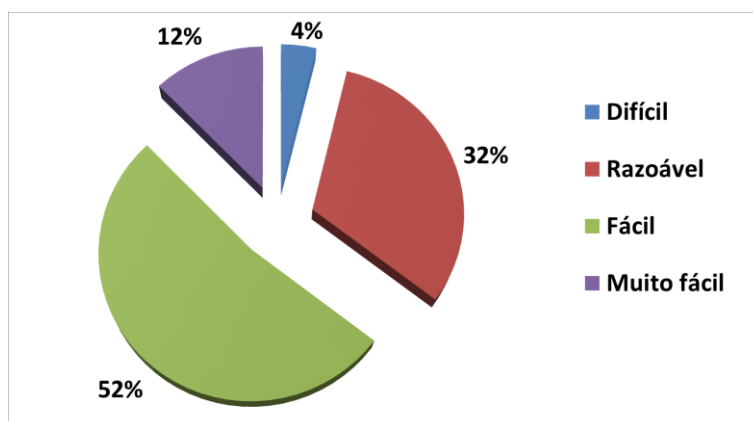


Gráfico 33 - Grau de dificuldade na identificação das obras

Relativamente ao sistema de arrumação nas estantes, obteve-se as seguintes respostas: 52 inquiridos/as consideraram que “O sistema de arrumação é fácil e intuitivo”; 75 consideraram que “É fácil depois de explicado”, enquanto apenas 3 consideraram “Difícil de utilizar, mesmo depois de explicado”. (130 respostas válidas e 5 não respostas)

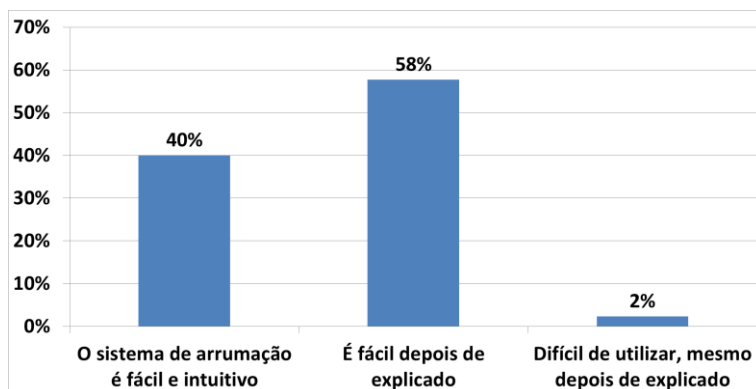


Gráfico 34 - Sistema de arrumação nas estantes

Quanto à opção por outro tipo de arrumação, obteve-se apenas 1 resposta (1 resposta válida, 134 não respostas), afirmando “não ter forma como avaliar” podendo esta também ser considerada uma não resposta.

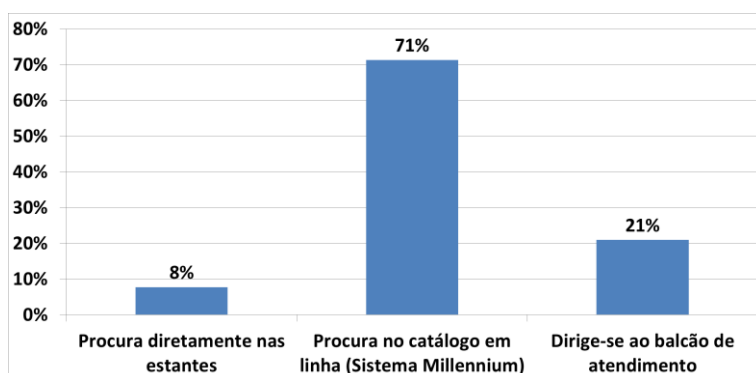


Gráfico 35 - Localização das obras nas estantes

Relativamente à autonomia dos/as inquiridos/as na busca de informação, pode-se concluir que existe uma diferença bastante grande entre os/as que conhecem e “procuram no catálogo em linha”, 96 inquiridos/as, e os que procuram diretamente nas estantes, apenas 10, enquanto 27 se dirigem ao balcão de atendimento, procurando o apoio dos bibliotecários.

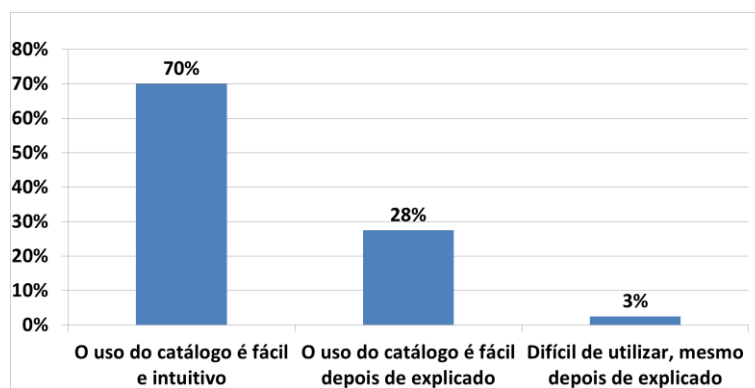


Gráfico 36 - Catálogo em linha do Sistema Millennium

No que concerne o uso do catálogo (facilidade de consulta, especificidade das opções, indicação e disponibilidade das obras pretendidas, etc.) verifica-se que 84 inquiridos/as considera que este é de uso fácil e intuitivo, 33 referem que é fácil depois de explicado e apenas 3 o acham difícil de utilizar mesmo depois de explicado. Conclui-se também que 1 dos inquiridos não utiliza o catálogo pois a sua resposta foi “Não tenho forma de avaliar”.

Em relação à questão de preferência de outro tipo de catálogo, podemos concluir haver algum desconhecimento sobre outros catálogos pois não houve qualquer sugestão.

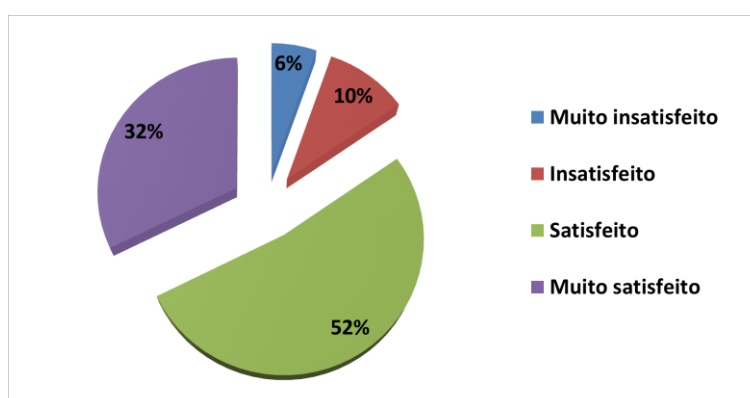


Gráfico 37 - Satisfação com os prazos de empréstimo

Em relação a esta questão pode ver-se que a maioria apresenta um grau de satisfação elevado 84%, tendo 32% inquiridos/as escolhido a opção “Muito satisfeito” e 52% “Satisfeito”. Contudo é necessário ter em conta que 16% dos/as inquiridos/as considera a resposta “Insatisfeito” (10%) ou “Muito insatisfeito” (6%). Dos 135 inquiridos apenas 58 responderam a esta questão, resultando em 77 não respostas.

Pela positiva: 70% dos/as 58 inquiridos/as mencionou o seguinte:

“O prazo é adequado e a possibilidade de renovação *online* torna o empréstimo mais prático”;
 “O facto de haver bibliotecas com prazos muito mais curtos”;
 “A flexibilidade por parte dos funcionários em situações pontuais de necessidade de prolongamento dos empréstimos”.

Pela negativa: 19% dos/as 58 inquiridos/as mencionou o seguinte:

“O facto de os utilizadores externos não poderem requisitar ou os mestrandos só poderem requisitar ao fim de semana”;

“O prazo deveria ser mais alargado e possibilitar mais renovações”;

“O facto de os investigadores juniores poderem usufruir de prazos mais longos que os outros utilizadores”.

O restante de 11% fez os comentários seguintes:

“O número de obras em português ser mais limitado do que em outras línguas”;

“O facto de haver obras cujo prazo de empréstimo é curto”.

Ainda no que concerne às justificações em relação à insatisfação com as condições do empréstimo, notou-se que há algum mau estar causado sobretudo pela diferenciação entre utilizadores internos e utilizadores externos. Um dos comentários tem a ver com o facto de obras consideradas essenciais poderem estar ausentes durante meses, porque não são devolvidas pelos investigadores internos. Em relação a este comentário é necessário mencionar que os bibliotecários têm um acordo com todos os projetos e investigadores que, mediante solicitação, cedem as obras para empréstimo temporário na BNS, daí poder-se extrapolar que este comentário se refere à situação pontual de um ou outro investigador que não devolveu ou devolve as obras quando as solicitamos para empréstimo temporário.

Propostas dos inquiridos para melhoria das condições de empréstimo: Alargar os prazos de empréstimo de 15 para 20 dias (ou até 6 meses) e aumentar o número dos exemplares;

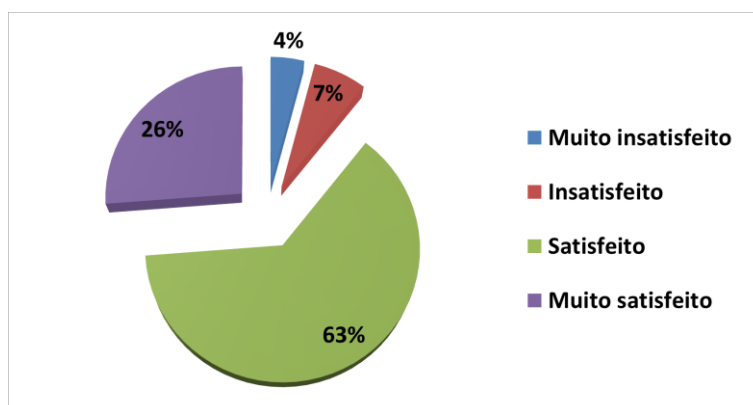


Gráfico 38 - Satisfação com o sistema de reservas

Relativamente ao sistema de reservas, pode aferir-se que a maioria, 89% (correspondente a 26% “Muito satisfeito” e 63% “Satisfeito”) está satisfeita com o referido sistema. De notar contudo, que o restante de 11% (correspondente a 7% “insatisfeito” e 4% “Muito insatisfeito”) considera estar insatisfeito.

No que concerne às justificações da classificação do sistema de reservas, os inquiridos apontaram o seguinte:

Pela positiva: 50% dos/as inquiridos/as considerou que sistema “funciona de forma adequada e eficiente”; e que “os bibliotecários são atenciosos e prestáveis ajudando sempre para que se obtenham as obras necessárias”.

Pela negativa: 14% dos/as inquiridos/as considerou frustrante a falta de acesso às obras e o facto de os investigadores e professores do CES terem preferência nas reservas. Ainda no que concerne às justificações em relação à insatisfação com as condições do sistema de reservas, nota-se também algum mau estar sobretudo causado pela diferenciação entre utilizadores internos e utilizadores externos. Um inquirido optou por dar destaque ao incidente de uma vez ter reservado uma obra e quando veio à BNS a obra tinha sido emprestada a outro utilizador (!) facto que se lamenta.

Alguns dos/as inquiridos/as (31%) mencionaram nunca ter utilizado o serviço de reservas. O restante 5 % considera um serviço importante embora não use com frequência.

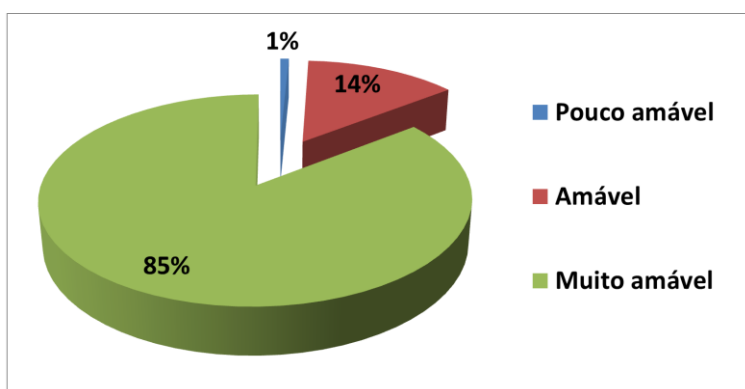


Gráfico 39 - Atendimento na BNS

Relativamente ao atendimento pode-se verificar que a maioria (99%) está satisfeita com o mesmo (85% considerou a opção “Muito amável”, 14% considerou a opção “Amável”) tendo contudo 1%, correspondente a 1 inquirido, considerado a opção “Pouco amável”. (131 respostas válidas e 4 não respondidas).

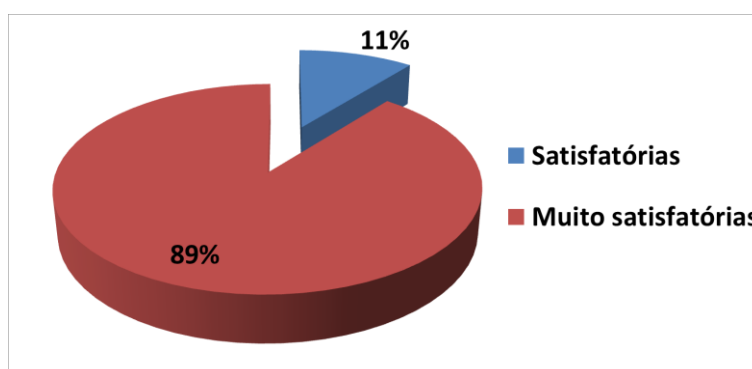


Gráfico 40 - Satisfação com o apoio à pesquisa

No que respeita à satisfação em relação à informação específica para apoio à pesquisa, há a registar o facto de não haver qualquer resposta negativa, tendo 117 inquiridos/as (89%) escolhido a opção “Muito satisfatórias” e 14 (11%) a opção “Satisfatórias”.

No que concerne à justificação dos/as inquiridos/as destaca-se os seguintes comentários:

“A informação prestada é precisa e o atendimento é carinhoso”;

“As técnicas e o técnico são pessoas incansáveis e muito dedicadas à prestação de informação em tempo real”;

“Têm uma atitude extremamente empática e simpática, disponível e de prontidão no apoio ao utilizador”.

“Os funcionários combinam profissionalismo e conhecimento técnico com simpatia e prontidão”.

A totalidade dos comentários indica um nível de satisfação muito positivo, incluindo comentários ao atendimento que corroboram a importância do profissionalismo e da disponibilidade dos técnicos para a resolução dos problemas, denotando também um elevado nível de satisfação com a qualidade da informação obtida.

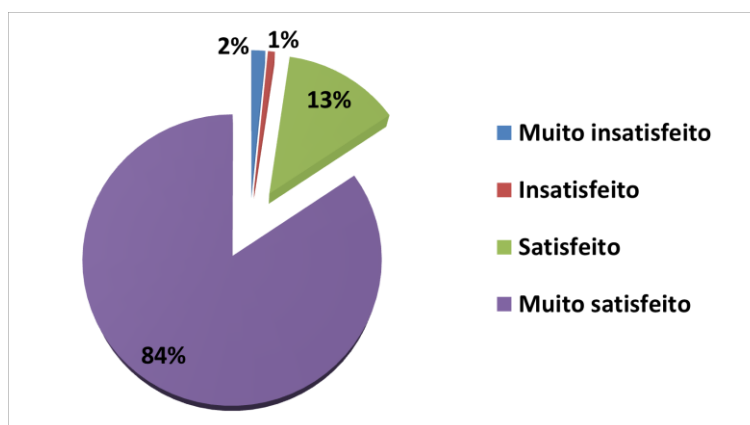


Gráfico 41 - Satisfação com o atendimento

Em relação às respostas a esta questão, pode considerar-se que existe algum contrassenso, tendo em conta o nível de satisfação assinalado anteriormente. Ainda assim, pode concluir-se que a maioria dos/as inquiridos/as (97%) escolheu as opções “Muito satisfeito” (84%) e “Satisfeito” (13%), apontando para um nível de satisfação bastante elevado. Há contudo a considerar que 1%, correspondente a 1 inquirido/a escolheu a opção “Insatisfeito” e 2%, correspondente a 2 inquiridos/as, escolheram a opção “Muito insatisfeito”. Não tendo solicitado uma explicação para a escolha, ficou-se na incógnita sobre as razões que levaram estes/as inquiridos/as a escolher a opção “Insatisfeito” e “Muito insatisfeito”.

No que concerne aos terminais de consulta/trabalho disponíveis na BNS, 3 inquiridos/as consideram serem “Muitos”; 79 inquiridos consideram serem “Suficientes”. Há a ter em conta que 38 inquiridos/as consideram serem “Poucos” e 7 inquiridos/as consideram a opção “Muito poucos”.

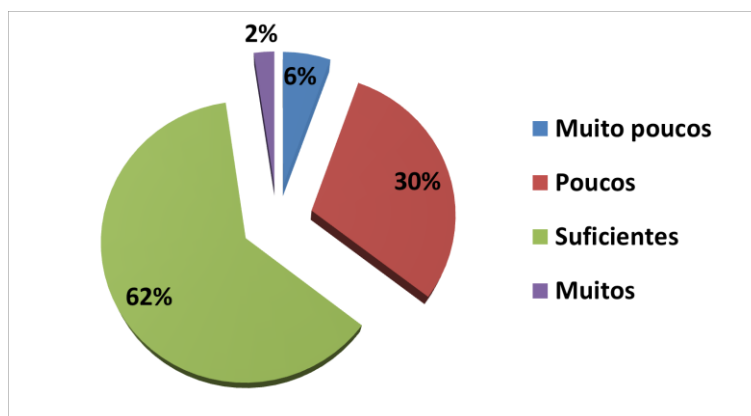


Gráfico 42 - Terminais de consulta/trabalho disponíveis

Relativamente à escolha para guardar a informação pesquisada, a maioria, 56%, prefere “Encaminhar para um endereço de correio eletrónico”; 34% prefere “Copiar para um dispositivo USB”; 6% prefere “Imprimir no momento” e apenas 4% prefere “Digitalizar”, tal como se pode ver no gráfico que acima se inclui.

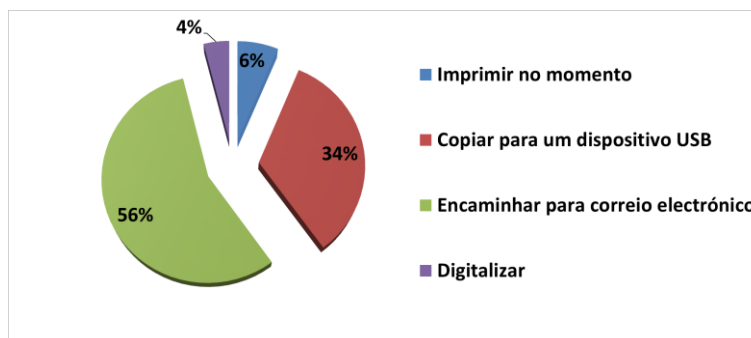


Gráfico 43 - Armazenamento da informação pesquisada

Quanto às outras opções indicadas pelos/as inquiridos/as verificamos as seguintes: “Anotações em caderno”; “Imprimir e guardar cópia”; “Dependente da necessidade de momento”.

De notar que um dos/as inquiridos/as menciona de forma bastante impositiva, recorrendo ao uso de maiúsculas, que a opção do uso do *USB* é uma fantasia porque constantemente se obtém mensagem de erro pelo facto de os *PCs* não reconhecerem as *pens* ou os discos externos. Este comentário merece uma ponderação séria porque refere um problema que acontece com muita frequência, obrigando os utilizadores a recorrer à ajuda dos/as bibliotecários/as, para que estes tentem resolver o problema ou reportem o problema à Informática.

Apenas 10,4% afirma confrontar-se com problemas quando pretende guardar a informação pesquisada enquanto cerca de 89,6% afirma não ter problemas (125 respostas e 10 não respostas).

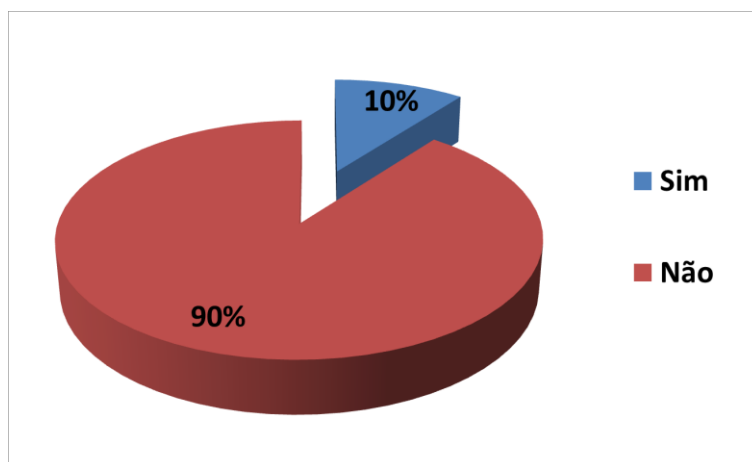


Gráfico 44 - Problemas no armazenamento da informação pesquisada

Em relação aos tipos de problemas com os quais se confrontam, apenas 13 dos/as 135 inquiridos/as responderam a esta questão: 8 mencionam novamente o problema dos computadores não aceitarem o USB; 1 inquirido/a afirma ter tido problemas com o mau funcionamento das impressoras e 1 inquirido/a afirma ter problemas com o facto de não poder fotocopiar tudo o que pretende. Este último comentário pode ser considerado irrelevante, tendo em conta que o que se pretende na BNS é assegurar o respeito pelos direitos de autor.

Quanto ao Serviço de Empréstimo Interbibliotecas (EIB), apenas 19 inquiridos/as mencionam ter utilizado o referido serviço, número que claramente aponta para respostas dadas por Investigadores/as do CES, pois o EIB não se encontra disponível para os/as restantes utilizadores/as. Assim, pode ver-se que 112 inquiridos/as seleccionou a opção "Nã". (131 respostas válidas e 4 não respostas)

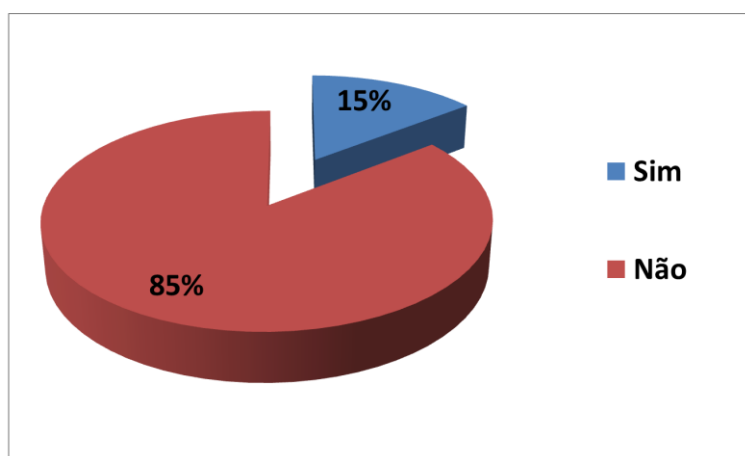


Gráfico 45 - Utilização do Serviço de Empréstimo Interbibliotecas

Quanto ao grau de satisfação dos/as 19 inquiridos/as que já utilizaram o serviço de EIB, as opções selecionadas foram as seguintes: 1 “Muito insatisfeito”; 4 “Insatisfeito”; 8 “Satisfeito” e 6 “Muito satisfeito”.

As razões da sua insatisfação foram as seguintes:

“Não ter recebido a obra quando solicitada”;

“O processo é demasiado burocrático”;

Achar o acordo estabelecido com o ICS que permite aos alunos dos programas CES, requisitar obras na biblioteca do ICS “maquiavélico”.

Em relação a este último comentário convém esclarecer que existe um acordo entre a BNS e a Biblioteca do ICS para que seja facilitado o empréstimo domiciliário aos alunos CES, mediante confirmação da associação do/a aluno/a aos programas de doutoramento CES.

Dos/as 16 inquiridos/as que responderam a esta questão, nenhum mencionou estar “Muito insatisfeito”; 2 escolheram a opção “Insatisfeito”; 8 “Satisfeito” e 6 consideram a opção “Muito satisfeito”. (16 respostas válidas, 119 não respostas).

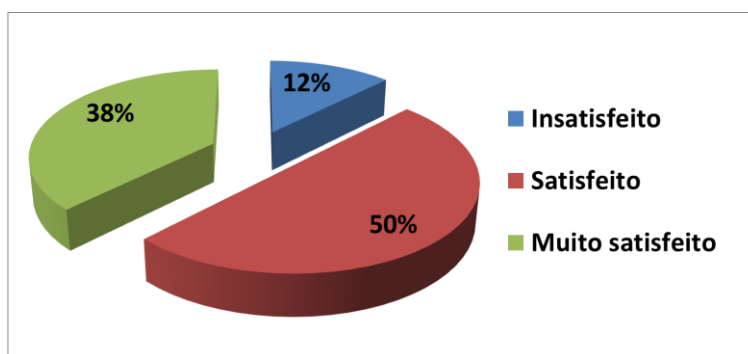


Gráfico 46 - Satisfação com o serviço de fotocópias

Dos/as 2 inquiridos/as que escolheram a opção “Insatisfeito”, 1 afirma achar as fotocópias caras e 1 afirma ter problemas com o uso da fotocopadora.

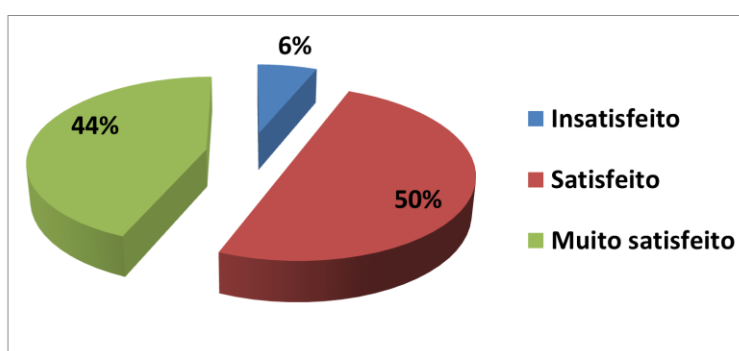


Gráfico 47 - Satisfação com o serviço de digitalização

Em relação ao serviço de digitalização, também apenas 16 inquiridos/as responderam. Nenhum considerou a opção “Muito insatisfeito”; 1 considerou “Insatisfeito”; 8 “Satisfeito” e 7 “Muito satisfeito” (16 respostas válidas e 119 não respostas).

A razão da insatisfação de 1 dos inquiridos em relação ao serviço de digitalização, relaciona-se com o facto de não saber utilizar a máquina.

Em relação às medidas a implementar na BNS e respetivos graus de prioridade, estes divididos em 5 níveis, correspondendo 1 ao grau de prioridade menos elevado e 5 ao mais elevado, os/as inquiridos/as consideraram os seguintes graus de prioridade:

	1	2	3	4	5
1. Horário mais alargado (119 respostas válidas e 19 não respostas)	31%	18%	23%	11%	16%
2. Mais publicações: Livros (126 respostas válidas e 9 não respostas)	7%	5%	19%	32%	38%
3. Mais publicações: Revistas (122 respostas válidas e 13 não respostas)	5%	11%	21%	34%	29%
4. Mais publicações: Outros formatos (DVD, CD-ROM) (116 respostas válidas e 19 não respostas)	14%	16%	30%	25%	15%
5. Mais lugares de leitura (120 respostas válidas e 15 não respostas)	7%	10%	30%	23%	30%
6. Mais terminais de consulta/ trabalho (122 respostas válidas e 13 não respostas)	11%	14%	33%	22%	20%
7. Melhor sinalização (113 respostas válidas e 22 não respostas)	34%	32%	20%	10%	4%
8. Prazos de empréstimo mais alargados (117 respostas válidas e 18 não respostas)	25%	23%	28%	15%	9%
9. Formação de leitores (116 respostas válidas e 19 não respostas)	17%	32%	27%	16%	8%
10. Mais sossego (118 respostas válidas e 17 não respostas)	17%	25%	16%	17%	25%
11. Acesso para pessoas portadoras de deficiência (119 respostas válidas e 16 não respostas)	8%	4%	19%	24%	44%
12. Climatização (117 respostas válidas e 18 não respostas)	14%	33%	20%	19%	14%

Quadro 1 – Medidas prioritárias a implementar na BNS e respetivo grau de prioridade

Em relação às questões prioritárias pode-se concluir o seguinte:

1. **Horário mais alargado:** Apenas 16% selecionou o grau 5 (mais elevado), tendo 18% considerado o grau de prioridade 2 e 31% o grau 1 (menos elevado), demonstrando não ser este uma área prioritária.

2. **Mais publicações: Livros:** 38% indicou o grau 5 (mais elevado), 32% considerou o grau 4 e 19% assinalou o grau 3, o que demonstra que 89% considera esta como uma área prioritária.

3. **Mais publicações: Revistas:** 29% considerou o grau 5 (mais elevado), 34% considerou o grau 4 e 21% considerou o grau 3, o que também demonstra que 84% considera esta como uma área de maior prioridade.

4. **Mais publicações: Outros formatos (DVD, CD-ROM):** Embora 30% tenha considerado o grau de preferência 3 (médio), a soma desta opção com a opção 4 (25%) e 5 (15%) leva-nos a concluir que 70% considera esta uma questão prioritária.

5. **Mais lugares de leitura:** 30% considerou o grau 5 (mais elevado), 23% considerou o grau 4 e 30% considerou o grau 3, resultando num grau de prioridade bastante elevado (83%).

6. **Mais terminais de consulta/trabalho:** 33% indicou o grau 3 (médio), 22% assinalou o grau 4 e 20% considerou o grau 5, resultando num grau de prioridade de 75%.

7. **Melhor sinalização:** 34% assinalou o grau 1 e 32% indicou o grau 2, demonstrando que 66% não considera esta questão prioritária.

8. **Prazos de empréstimo mais alargados:** Também em relação ao empréstimo, a incidência recaí sobre o grau 3 (28%) seguindo-se o grau 1 (25%) e o grau 2 (23%) indicando que esta não constitui uma grande prioridade.

9. **Formação de leitores:** Também nesta área as opções dos/as inquiridos/as recaem sobre os graus de prioridade menos elevados, embora 27% indicasse o grau 3 (médio), apenas 24% escolheu os graus de prioridade mais elevados (4, 16% e 5, 8%).

10. **Mais sossego:** Em relação a esta opção, o grau de prioridade está equilibrado tendo 25% indicado o grau 5 e 25% o grau 2. 17% indicou o grau 4 e 17% indicou o grau 1 e apenas 16% considerou o grau 3. Embora haja bastante preocupação com as questões do ruído, esta opção não parece ser prioritária.

11. **Acesso para pessoas portadoras de deficiência:** Em relação a esta questão, 44% indicou o grau de prioridade 5, 24% assinalou o grau 4 e 19% considerou o grau 3, demonstrando que 87% dos/as inquiridos/as consideram esta opção prioritária.

12. **Climatização:** Nesta área as opções dos/as inquiridos/as recaem sobre os graus de prioridade menos elevados, embora 20% indicasse o grau 3.

13. **Outras:** No que concerne as outras prioridades, 13 inquiridos referiram o seguinte:

- Acesso à distância a todas as bases de dados disponíveis na BNS e outras bibliotecas;

- Poder utilizar as bases de dados a partir dos PCs pessoais;
- Disponibilidade de outras bases de dados internacionais (MUSE, JSTOR, etc.) e maior abrangência das bases disponíveis;
- Divisão entre os espaços de trabalho e os espaços de leitura silenciosa;
- Disponibilização dos livros adquiridos pelos projetos;
- Enriquecimento de algumas áreas temáticas, em falta;
- Possibilidade de abertura aos sábados;
- Manutenção do alto nível de atendimento e delicadeza atualmente oferecidos.

Após a análise das respostas, podemos concluir que as maiores preocupações ou prioridades se referem:

- À melhoria das coleções: 10% prefere mais livros; 10% mais revistas;
- À melhoria das condições de apoio ao utilizador: 10%, mais lugares de leitura; 10% melhor acesso para pessoas portadoras de deficiência e 9 %, mais terminais de consulta/trabalho.

As restantes questões mantêm sensivelmente o mesmo nível de prioridade 7% e 8%. De notar que uma avaliação individual das questões mostra uma preocupação elevada em relação à questão 11, referente ao “*Acesso para pessoas portadoras de deficiência*”, onde 52 inquiridos (44%) indicaram o nível 5 de prioridade nesta questão, sendo esta a percentagem mais elevada considerada em todas as questões.

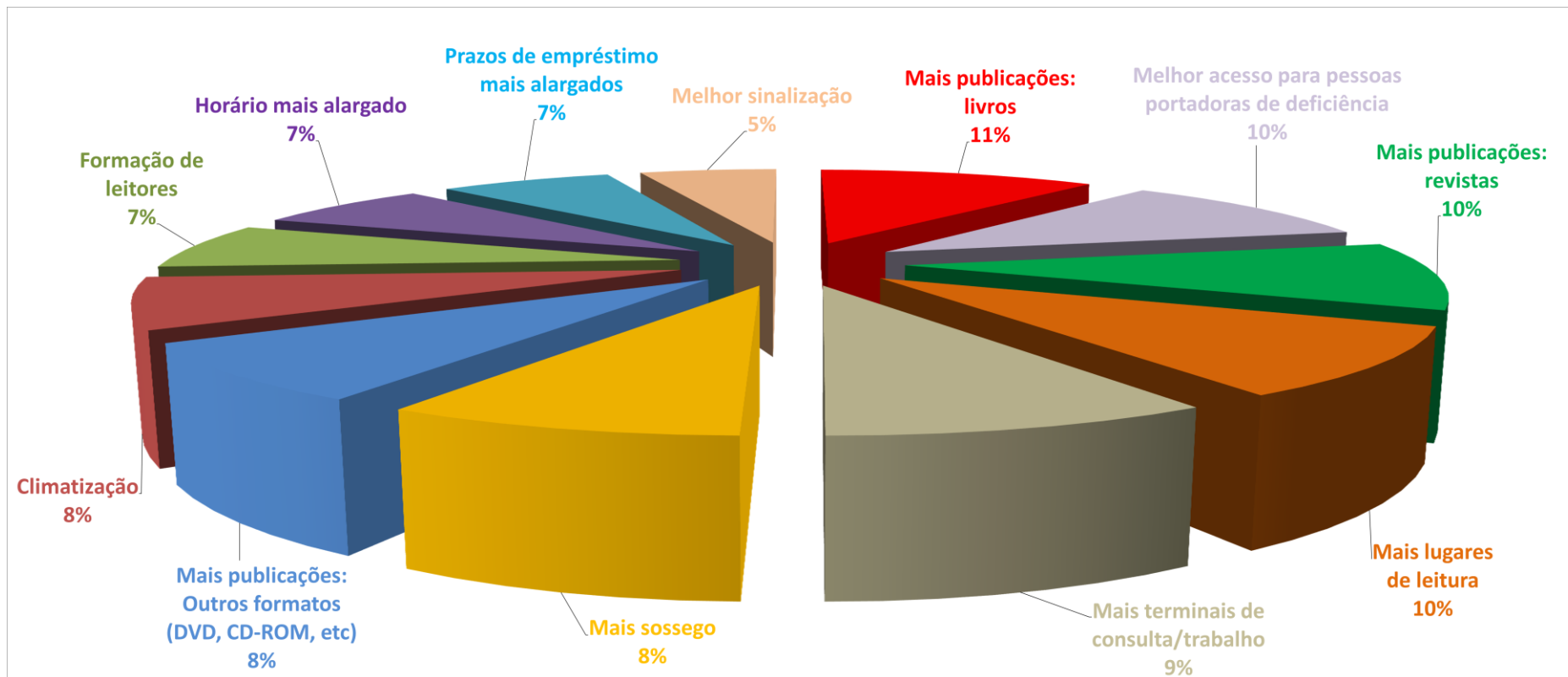


Gráfico 48 - Relevância por áreas de prioridade

O quadro que abaixo se inclui destina-se a resumir a avaliação das iniciativas 1 a 7 levadas a cabo pela/na da BNS, considerando que uma avaliação positiva se limita aos graus de “Muito bom” e “Bom”, sendo que o grau “Razoável” poderá deixar alguma dúvida quanto à qualidade das iniciativas. Para a avaliação destas iniciativas os graus de satisfação eram as seguintes: Muito Mau (1); Mau (2); Razoável (3); Bom (4); Muito Bom (5).

	Muito Bom	Bom	Razoável	Mau	Muito mau
1.Documento de Novidades Bibliográficas	36%	45%	18%	1%	-
2. Difusão seletiva de informação	38%	37%	23%	2%	-
3.Guia do utilizador	32%	40%	25%	3%	-
4. Disponibilização das hiperligações	45%	31%	21%	2%	1%
5. Sessões de Instrução bibliográfica	36%	35%	24%	4%	1%
6. Visitas guiadas à biblioteca	34%	32%	27%	6%	1%
7. Projeto Autores Amigos	37%	31%	25%	7%	-

Quadro 2 – Avaliação das iniciativas da BNS

Relativamente ao **“Documento de Novidades”** é de destacar que 45% considerou a opção “Bom”, 36% “Muito bom”, recolhendo esta iniciativa uma avaliação positiva por parte de 81% dos/as inquiridos/as. 18% considerou a iniciativa “Razoável”, tendo apenas 1% que assinalado “Mau”.

Quanto à **“Difusão Seletiva de Informação (DSI)”** 38% “Muito bom” e 37% considerou a opção “Bom”, resultando numa avaliação positiva por parte de 75% dos/as inquiridas/inquiridos.

No que concerne ao **“Guia do utilizador/a”** 40% considerou a opção “Bom” e 32% “Muito bom”, resultando numa avaliação positiva de 72%.

Quanto á **“Disponibilização das hiperligações”** a avaliação é bastante positiva (76%), tendo 45% dos/as inquiridos/as assinalado a opção “Muito bom”; 31% “Bom”.

Em relação às **“Sessões de Instrução bibliográfica”**, 36% considerou a opção “Muito bom” e ,35% “Bom”, resultando numa avaliação positiva por parte de 71% dos/as inquiridos/as.

Na questão sobre as **“Visitas guiadas à biblioteca”** verifica-se que apenas 66% considera esta iniciativa positiva, correspondente a 34% “Muito bom” e 32% “Bom”,.

Em relação ao **“Projeto Autores/as Amigos/as”** 68%, correspondente a 37% “Muito bom” e “ 31% “Bom”, considera uma iniciativa positiva.

Uma análise da avaliação das questões 56.1 a 56.7 demonstra que, embora a maioria dos/as inquiridos/as esteja satisfeita com as iniciativas da BNS para promover informação importante para os/as utilizadores/as, uma percentagem bastante significativa (entre 18% e 27%) considera essas iniciativas apenas “razoáveis”.

De notar também que alguns/mas inquiridos/as consideram estas iniciativas “más” (entre 1% e 7%). Para uma melhor análise, deveríamos ter solicitado explicação para estas escolhas, quer pela positiva, quer pela negativa. Os resultados levam-nos a considerar a necessidade de maior divulgação sobre cada uma das iniciativas identificadas.

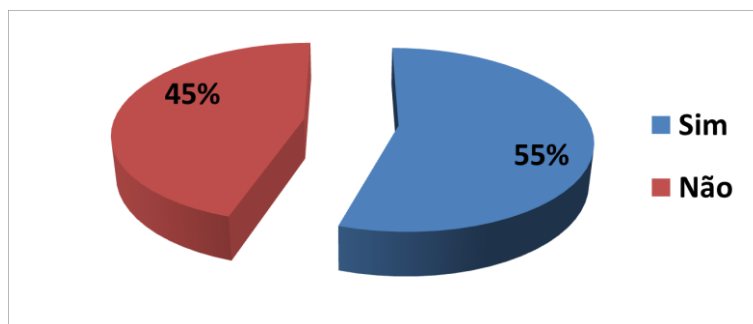


Gráfico 49 - Necessidade de sessões de formação

A baixa percentagem (55%) dos/as inquiridos/as que considera as sessões de formação necessárias, poderá dever-se ao facto de BNS investir na formação individual à altura da inscrição, tornando assim menos imperativa a necessidade de sessões de formação.

O quadro seguinte resume as escolhas sobre os tipos de formação:

“Formação específica, de curta duração, para utilização das bases de dados”	47%
“Formação específica, de curta duração, sobre normas de citação e criação de listas bibliográficas”	34%
“Formação específica, de curta duração para utilização do catálogo em linha”	12%
“Formação em sistemas de referência e citação: Zotero, Mendeley, etc.”	3%
“Formação sobre pesquisa bibliográfica”	2%
“Não sabe”	2%

Quadro 3 - Tipo de formação preferido

Relativamente às escolhas de formação verificou-se que as preferências recaem sobre:

“Outra formação especializada, em várias sessões, de acordo com determinadas especificidades”, tal como “pesquisa bibliográfica” e “sistemas de referência e citação, tais como Zotero, Mendeley, etc.

Relativamente à formação sobre outras bases de dados disponíveis na BNS, as preferências foram as seguintes:

“Formação genérica para utilização de todas as bases de dados mencionadas”	65%
“Formação específica para utilização das bases de dados: JSTOR”	18%
“Formação específica para utilização das bases de dados: B-ON”	11%
“Formação específica para utilização das bases de dados em/de livre acesso disponíveis na página web da BNS”.	6%

Quadro 4 - Formação sobre outras bases de dados

Quanto à escolha da formação específica para utilização das bases de dados em livre acesso, disponíveis na página web da BNS, os resultados foram os seguintes; Scielo, apenas 3 em 135; Clacso e Persée, 1 em 135; Codesria, DOAJ, Redalyc, sem qualquer preferência assinalada..

Quanto à avaliação dos recursos eletrónicos da BNS, o quadro que abaixo se inclui resume a avaliação feita pelos/as inquiridos/as. Esta avaliação permitiu concluir o seguinte em relação a cada um dos recursos:

	Muito Bom	Bom	Razoável	Mau	Muito mau
Acesso à rede sem fios	19%	46%	25%	4%	6%
Acesso a bases de dados grátis	26%	41%	31%	1%	1%
Acesso a bases de dados por assinatura	13%	37%	36%	11%	3%

Quadro 5 - Avaliação dos recursos eletrónicos da BNS

À questão do *“acesso à rede sem fios”*, o total de respostas positivas indica um grau de satisfação de 65% (19%, *“Muito bom”* e 46% *“Bom”*). Há contudo a ter em conta que 25% considerou o grau de satisfação *“Razoável”* enquanto 10% avaliou este acesso como *“Muito mau”* (6%) e *“Mau”* (4%). Pode-se inferir que esta avaliação advém do facto de frequentemente o serviço se encontrar indisponível.

No que se refere ao *“acesso a bases de dados grátis”* verificou-se que apenas 1% o considerou *“Muito mau”*, 1% *“Mau”* e 31% *“Razoável”*, tendo o grau de satisfação assinalado sido bastante significativo, 67%.

Relativamente ao *“acesso a bases de dados por assinatura”*, verifica-se que os níveis de insatisfação aumentaram em relação às opções anteriores (*“Muito mau”*, 3%, e *“Mau”*, 11%). Apenas 36% consideraram o grau *“Razoável”*, tendo também os níveis de satisfação diminuído (*“Muito bom”*, 13% e *“Bom”*, 37%).

O quadro que abaixo se apresenta resume a avaliação dos/as inquiridos/as em relação ao apoio para resolução de problemas informáticos.

	Muito Bom	Bom	Razoável	Mau	Muito mau
Problemas de acesso à Internet nos terminais da BNS	21%	40%	33%	5%	1%
Problemas de acesso a dispositivos móveis USB	26%	41%	31%	1%	1%
Problemas de acesso à rede Wireless.	18%	39%	31%	7%	5%

Quadro 6 - Avaliação do apoio para resolução de problemas informáticos

Em relação aos “*Problemas de acesso à Internet nos terminais da BNS*”, apenas 6% considerou o apoio negativo, tendo 1% selecionado a opção “Muito mau” e 5% a opção “Mau”. A maioria (94%) considerou que este apoio é positivo, tendo 40% considerado a opção “Bom; 21% a opção “Muito bom” e 33% a opção “Razoável”.

Relativamente aos “*Problemas de acesso a dispositivos móveis USB*”, embora a maioria dos/as inquiridos/as considere o apoio na resolução como “Bom” (41%), há que realçar que este é um problema recorrente, mencionado em diversas respostas ao longo do inquérito, e que, nem sempre a resolução surge com a prontidão quer seria desejável.

No que concerne ao apoio para resolução dos “*Problemas de acesso à rede Wireless*”, verifica-se que o nível de satisfação é inferior, tendo 5% assinalado a opção “Muito mau”, e 7% “Mau”. Contudo a maioria (88%) ainda considera o este apoio positivo.

Outras observações:

Em relação às outras observações os/as inquiridos/as manifestaram o seguinte:

“O acesso WiFi a *password* é de difícil memorização”;

“Em várias questões seria interessante ter a hipótese “não sabe/não responde”;

“O utilizador eventual sente-se constrangido em solicitar novas explicações”;

“Os computadores públicos não aceitam *pens* nem discos externos”.

“Parabéns pela competência, atenção, delicadeza e singularização de atendimento...”

D. CARACTERIZAÇÃO DOS FUNDOS DOCUMENTAIS E RECURSOS ELETRÓNICOS DA BNS

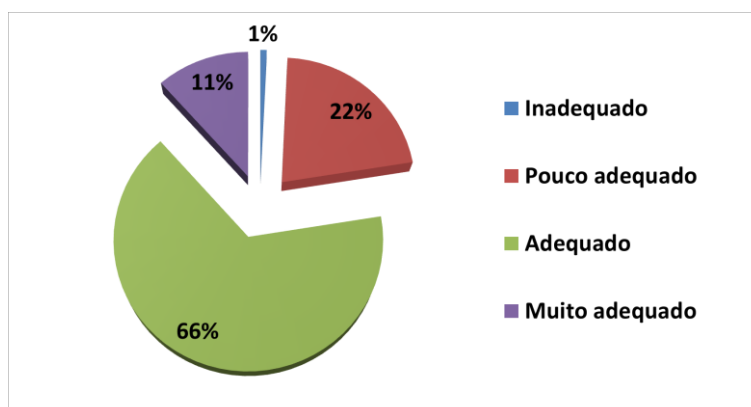


Gráfico 50 - Adequação do fundo bibliográfico (livros)

Verifica-se que o grau de adequação do fundo bibliográfico (livros) recolhe uma avaliação positiva, tendo 77% considerado as respostas “Adequado”(66%) e “Muito adequado”(11%).

Em relação aos 22% dos/as/inquiridas que escolheram a opção “Pouco adequado” e 1% “Inadequado” (129 respostas válidas e 6 não respostas), foram apresentadas sugestões sobre as áreas temáticas que deveriam ser mais desenvolvidas. Os gráficos que abaixo se incluem identificam as áreas e o número de preferências:

	1ª Pref.	2ª Pref.	3ª Pref.	4ª Pref.	5ª Pref.
Agricultura			X		
Ambiente			X		
Antropologia	X		X		X
Arquitetura	X				
Arte			X		
Avaliação tecnológica		X			
Cidades e culturas	X		X		
Ciência política		X	X		
Conservação do património		X			
Criminologia	X				
Desenho urbano		X			
Desenvolvimento sustentável				X	
Direitos humanos		X	X		
Direitos sexuais e reprodutivos	X				
Ecologia		X			

Economia política	X				
Economia urbana	X				
Educação	X				
Epistemologia		X			
Estudos de segurança	X				
Estudos dos <i>media</i>					X
Estudos literários				X	
Estudos <i>queer</i>				X	
Estudos sociais da ciência e tecnologia	X				
Etnomusicologia		X			
Feminismo	X				
Filosofia (autores clássicos)		X			
Filosofia da comunicação			X		
Filosofia das ciências sociais			X		
Filosofia política				X	
Geografia		X			
Geografia física e humana			X		
Geografia urbana			X		
Gestão pública	X				
Governança de tecnologias emergentes			X		
História	X				
História das ideias		X			
Jornalismo				X	
Marxismo	X				
Media e democracia	X				
Metodologia	X				
Música			X		
Património					X
Pobreza					X
Políticas públicas		X			
Pós-colonialismos			X		
Psicologia		X	X		
Relações internacionais	X				

Religião	X				
Risco e regulamentação de segurança	X		X		
Saúde pública/coletiva	X				
Sociologia crítica			X		
Sociologia criminal		X			
Sociologia da comunicação		X			
Sociologia da cultura				X	
Sociologia do direito		X			
Sociologia dos desastres	X				
Sociologia económica			X		
Sociologia jurídica	X				
Teoria crítica				X	
Territórios				X	
Trauma psicológico	X				
Turismo		X			
Urbanismo			X		
Vitimologia				X	

Quadro 7 - Áreas temáticas a desenvolver (livros): preferências

O gráfico seguinte ilustra as respostas obtidas em relação à facilidade de obtenção, na BNS, das obras de leitura obrigatória.

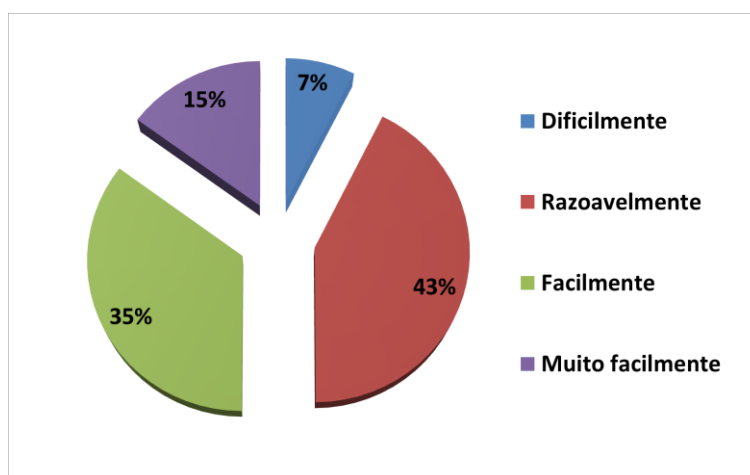


Gráfico 51 - Facilidade de obtenção das obras na BNS

A soma das percentagens relativas a esta questão aponta para um grau de facilidade de 50%, correspondente a 35% “Facilmente” e 15% “Muito facilmente”, havendo ainda a considerar que 43% selecionou a opção “Razoavelmente”; tendo apenas 6% considerado a opção “Difícilmente”. (80 respostas válidas e 55 não respostas)

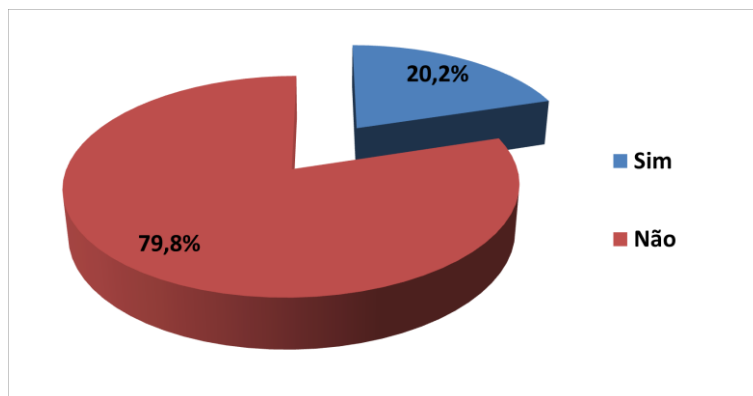
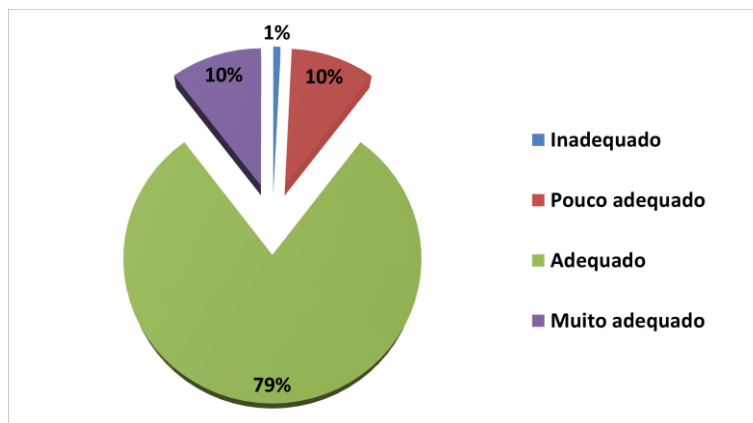


Gráfico 52 - Necessidade de aquisição de mais obras de referência

As respostas a esta questão indicam que apenas 20,2% considera necessário a aquisição de obras de referência, tendo os inquiridos indicado sa áreas seguintes: Enciclopédias e/ou dicionários Língua portuguesa – Dos 135 inquiridos apenas 7 consideraram ser relevante a aquisição de mais enciclopédias e dicionários de Língua portuguesa (7 respostas válidas e 128 não respostas)

<i>Tipo de obras de referência:</i>
Enciclopédias e/ou dicionários Língua portuguesa
Enciclopédias e/ou dicionários Línguas estrangeiras
<i>Áreas temáticas das obras de referência:</i>
Antropologia
Arquitetura
Artes
Ciência Política
Direito
Economia
Estudos para a Paz
Filosofia
História Contemporânea
Relações Internacionais
Sociologia

Quadro 8 - Obras de referência a adquirir



**Gráfico 53 - Adequação do fundo bibliográfico
(publicações periódicas)**

As respostas a esta questão indicam que 79% considera o grau de “Adequado” para descrever o fundo bibliográfico (revistas e periódicos), 10% considera o grau “Muito adequado” apontando para um grau de adequação de 89%. 10% considera “Pouco adequado” e 1% “Inadequado”.

Os 10% que selecionou “Pouco adequado” e 1% “Inadequado” indicaram ter preferência pelas áreas ou títulos seguintes:

	1ª Pref.	2ª Pref.	3ª Pref.	4ª Pref.	5ª Pref.
Arquitetura (temática)	X				
Arte (temática)			X		
<i>Cambridge Journal Of Economics</i> (publ. periódica)	X				
Capítulos de livros da Springer (base de dados)		X			
Cidade (temática)			X		
<i>Criminology And Criminal Justice</i> (publ. periódica)				X	
Desenho urbano (temática)	X	X			
Economia urbana (temática)	X				
<i>Economics & Philosophy</i> (publ. periódica)		X			
<i>European Journal Of Criminology</i> (publ. periódica)			X		
<i>European Journal Of Womens Studies</i> (publ. periódica)	X				
<i>European Political Science Review</i> (publ. periódica)		X			

Geografia (temática)			X		
Geografia humana (temática)	X				
<i>Journal of Intervention and Statebuildin</i> (publ. periódica)		X			
<i>Journal of Psychotraumatology</i> (publ. periódica)	X				
<i>Ler</i> (publ. periódica)		X			
<i>Millennium - Journal of International Studies</i> (publ. periódica)	X				
<i>Osiris</i> (publ. periódica)			X		
Património (temática)					X
Project Muse (base de dados)		X			
<i>Review of International Studies</i> (publ. periódica)	X		X		
<i>Science Technology and Human Values</i> (publ. periódica)	X				
Território (temática)				X	
Urbanismo (temática)		X			
<i>Visão História</i> (publ. periódica)	X				

Quadro 9 - Áreas temáticas a desenvolver (publicações periódicas): preferências

Uma avaliação das preferências acima indicadas resulta na recomendação de que se deverá considerar a aquisição de bases de dados que possam de forma mais global responder às necessidades identificadas.

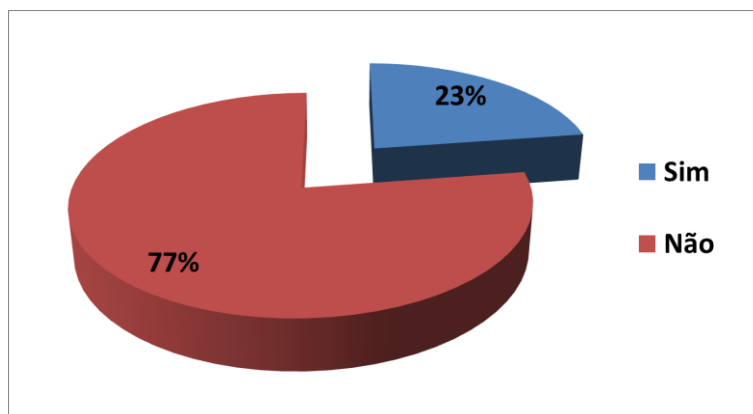


Gráfico 54 - Consulta de outros materiais na BNS

No que concerne à consulta de outros materiais para além de livros e publicações periódicas, 23% dos/as inquiridos/as afirma já ter consultado outros materiais na BNS, tendo as suas escolhas recaído sobre os formatos de seguida mencionados.

CD-ROM – 6 inquiridos utilizaram CD-ROM (129 não respostas)

DVDs – 15 inquiridos utilizaram DVDs (120 não respostas)

Vídeos – 8 inquiridos utilizaram Vídeos (127 não respostas)

Outros – 5 inquiridos mencionaram ter utilizado teses, relatórios, bases de dados (130 não respostas).

O gráfico que abaixo se inclui demonstra que 93% dos/as inquiridos/as utiliza os recursos disponíveis na página da BNS. Existe, contudo uma falha nesta questão que deveria ter solicitado a identificação dos recursos, isto é, Documento de Novidades; lista “Publicações periódicas da BNS”; B-On; JSTOR; Bases de dados em livre acesso: Clacso, Codesria, DOAJ, Persée, Redalyc e Scielo, etc.

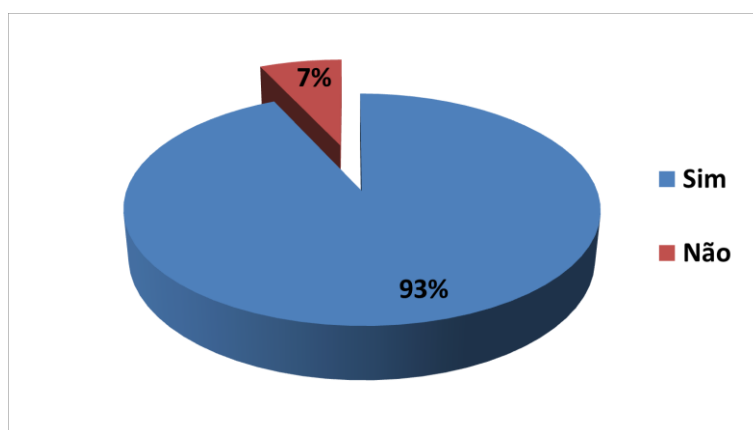


Gráfico 55 - Utilização dos recursos disponíveis na página da BNS

Apenas 11 inquiridos deram sugestões para melhoria da página contudo as mesmas referem-se à forma de disponibilizar informação. Eis alguns dos comentários:

- “Na pesquisa por autor”;
- “A linguagem deve adequar-se de modo a evitar ser sexista. Exemplos: Guia do/a Utilizador/a (em vez de guia do utilizador) e Autores/as Amigos/as da BNS (em vez de autores amigos...). O mesmo se aplica ao Regulamento Interno e outros documentos afins. São pequenas mudanças que não custam nada e transformam simbolicamente a nossa biblioteca num recurso para todas as pessoas. Também acho que, em contactos, cada membro da 'equipa' devia ter uma página com fotografia e pequena nota biográfica (ou, em alternativa, na mesma página as notas e fotos de cada um/a dos 3 de seguida). Tornava os contactos mais personalizados e o site mais apelativo”.
- “Colocá-la compatível com a exportação de referências para o sistema Refworks”
- “Inserir os nomes dos artigos dos periódicos para facilitar pesquisa”.
- “Introduzir ícone para sugerir aquisição de obras”.

No que concerne o grau de satisfação com a informação em suporte eletrónico o grau de satisfação assinalado foi o seguinte: “Muito adequado”, 24%; “Adequado”, 59%; “Pouco adequado”, 11,9%; “Inadequado”, 2%, “Desconhece”, 6%. Somando as percentagens positivas, conclui-se que 83% dos/as inquiridos está satisfeito.

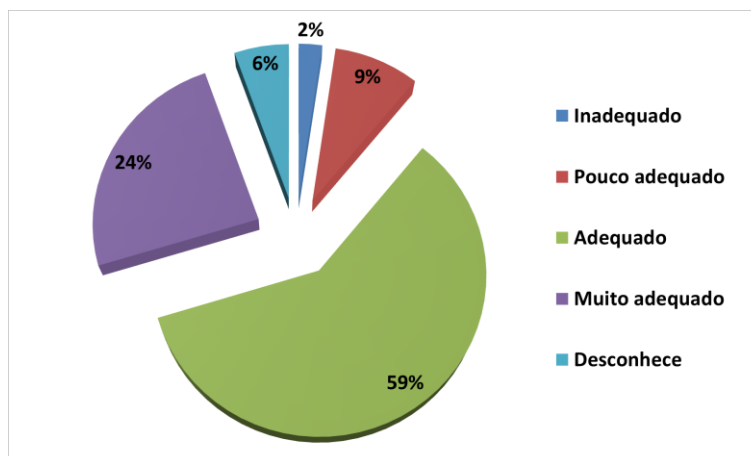


Gráfico 56 - Satisfação com a informação em suporte eletrónico

O quadro que abaixo se inclui resume as observações feitas pelos/as inquiridos/as. (14 respostas válidas e 121 não respostas):

A B-ON não é muito intuitiva.
Acesso à JStor bastante limitado...
Acesso ao JSTOR não inclui alguns periódicos de interesse e relevância aos estudantes do programa em Política Internacional e Resolução de Conflitos.
Ainda não identifiquei problemas nestas bases de dados
Falta informação de como utilizar estas bases.
Insuficiência.
JSTOR: base de dados restrita aos últimos dez anos de publicação, deixando de fora alguns artigos fundamentais e que foram responsáveis revolucionar sua área de estudos. Revistas eletrônicas: restrição à muito títulos.
Muitas vezes não se consegue entrar em revistas que eletrônicas,
Não compatível com o sistema refworks
Pouca acessibilidade a conteúdos não pagos
Pouca oferta de revistas

Quadro 10- Problemas com bases de dados

A fraca oferta de revistas; a pouca acessibilidade a conteúdos online; o facto de não ser compatível com RefWorks; as dificuldades de acesso aos conteúdos da JSTOR; a falta de instruções para utilização das bases e, ainda, o facto de a B-On não ser uma base muito intuitiva.

Avaliando algumas destas observações, podemos refutar sobretudo as que se referem às instruções de acesso à B-On e à JSTOR, já que na página da BNS existem as hiperligações para os manuais de instrução quer da B-On quer da JSTOR, incluindo os pontos de acesso a vídeos instrutivos. Quanto aos conteúdos da JSTOR e à falta de revistas, deveria avaliar-se a situação de forma a adicionar mais um ou dois pacotes de conteúdos direcionados para as temáticas das Ciências Sociais, pois o pacote que disponibilizamos é direcionado para as temáticas da arquitetura.

Quanto a outras sugestões e observações relativas à BNS, dos 135 inquiridos apenas 15 partilharam as seguintes sugestões/comentários que abaixo citamos: (15 respostas válidas e 120 não respostas):

- “A Biblioteca Norte/Sul é um oásis na rede de bibliotecas à disposição dos estudantes da Universidade de Coimbra”;
- “Abrir aos sábados”;
- “As visitas guiadas por professores e/ou funcionários deveriam ser organizadas para o horário anterior (8:30) ao horário de abertura da biblioteca ou para o horário de almoço”;
- “Disponibilização de equipamentos para ver DVDs ou VHS”;
- “Este tipo de inquéritos deveria ter a possibilidade de responder "não sabe/não responde”;
- “Longo inquérito. Raras as alternativas do "desconhecer" ou "não sabe - não responde”;
- “Não sei se seria possível, mas por vezes o utilizador necessita de aceder a um artigo, disponível através de uma base de dados que não está em livre acesso ao CES e que pode estar disponível noutra biblioteca (da UC ou não). Assim, se fosse possível, deveria haver a possibilidade de, mediante uma requisição do utilizador, a Biblioteca providenciar o acesso a esse artigo (mesmo que o serviço tivesse de ser pago)”;
- “O empenho, a dedicação e o serviço prestado é muito bom. Melhor seria se as condições logísticas fossem um pouco melhores”;
- “O principal problema é o barulho. Os bibliotecários são realmente excelentes! Só precisam de fazer cumprir as regras de silêncio”;
- “Os meus parabéns à equipa da BNS pelo trabalho excelente que fazem, tendo em conta as condicionantes financeiras e espaciais. No entanto, seria crucial: o acesso "on-line" a mais publicações periódicas de ciências sociais e humanidades; uma articulação intuitiva entre o sistema "Millenium" e os arquivos "on-line"; e um sistema "VPN" mais eficiente, como por exemplo o "Cisco AnyConnect VPN Client”;
- “Possibilidade de criação de espaço(s) para estudo/trabalho em grupo”.
- “Quero fazer um agradecimento especial aos funcionários da biblioteca que sempre prestaram um ótimo apoio ao meu trabalho”;
- “Uma instituição como o CES deveria alargar o acesso a bases de dados pagas”;
- “Utilizadora recente, não posso por enquanto fornecer mais informação sobre uso”;
- “Visitas guiadas a BNS mensais, com ampla divulgação, acompanhadas de formação na bases de dados e sistemas de busca, porque mensalmente tem gente chegando e saindo no CES”.

CONCLUSÕES GERAIS:

Feita uma avaliação global dos resultados obtidos, em relação à *caraterização dos/as inquiridos/as* pode concluir-se que, a maioria é constituída por mulheres (65%), na faixa etária entre os 30 e os 40 anos de idades (74%), de origem estrangeira maioritariamente brasileira (65%), com nível académico de mestrado (62%), daí resultando uma população de estudantes de doutoramento (59%), cuja área científica é preferencialmente a Sociologia (34%), à qual se segue o Direito (9%).

Quanto à utilização das bibliotecas e à preferência de outras Bibliotecas da Universidade de Coimbra, além da BNS, as escolhas recaem sobre a Biblioteca da FEUC e da UCBG. 62% destes/as inquiridos/as possui cartão de utilizador/a da BNS, frequentando a mesma “1 a 2 vezes por mês” (33%) ou “1 a 2 vezes por semana” (28%).

No que se reporta à *caracterização espacial e funcional da BNS*, globalmente, as opiniões dos/as inquiridos/as refletem um nível de satisfação bastante elevado, sobretudo no que concerne às questões relacionadas com a qualidade do atendimento onde a escolha recaiu sobre as opções “Muito satisfeito” (84%) e “Satisfeito” (13%) resultando num grau de satisfação de 97%.

No que concerne à qualidade da informação prestada, é de notar que 100% escolheu as opções “Muito satisfatórias”, 89%, e “Satisfatórias”, 11%, não tendo sido apontado qualquer aspeto negativo.

Em relação aos equipamentos dever-se-á investir na disponibilização de mais computadores pois 30% assinalou a opção “Poucos” e 7% assinalou “Muito poucos”. De séria ponderação, deverá ser a questão das problemáticas relacionadas com a capacidade de os PCs não permitirem o trabalho com recurso a *pens* e/ou discos externos.

No que concerne ao horário de funcionamento 91% dos/as inquiridos/as assinalou um nível elevado de satisfação entre o “Adequado” (58%) e o “Muito adequado” (33%).

Relativamente às iniciativas da BNS destaca-se a “disponibilização, no catálogo bibliográfico, das hiperligações para acesso a texto integral de artigos, relatórios, teses, livros, etc.” com 97% de satisfação, tendo as restantes iniciativas recolhido um grau de satisfação de “Bom” e “Muito bom”, entre 66% e 76%, e um grau de satisfação de “Razoável”, entre 18% e 27%.

De particular relevância será o investimento na organização de sessões de formação dos/as utilizadores/as da BNS, das quais se destacou a necessidade de “Formação específica, de curta duração, sobre normas de citação e criação de listas bibliográficas” (47%) e a “Formação genérica para utilização de todas as bases de dados mencionadas” (65%).

Quanto ao ambiente da biblioteca dever-se-á ponderar algumas soluções para melhor climatização dos espaços e de criação de maior silêncio. Especificando mais a problemática com o ambiente da biblioteca (espaço externo e espaço interno), embora se tente manter controlo do nível de ruído, a disposição em espaço aberto não será a melhor para a criação de um ambiente que conduza à produção de trabalho académico, em silêncio. Dever-se-á ter

também em conta – quer pela positiva, quer pela negativa – os comentários que os/as inquiridos/as teceram acerca das questões do espaço e do ambiente (Ver questões 17 a 27).

Quanto à *caraterização dos fundos documentais e recursos eletrónicos da BNS*, no que concerne aos livros, a maioria (66%) considerou o fundo “Adequado” e 11% considerou “Muito adequado”. Os/as inquiridos/as que selecionaram as opções “Pouco adequado”, 22%, e “Inadequado”, 1%, propuseram diversas áreas de preferência que se podem avaliar em pormenor na interpretação dos resultados da questão 63. Relativamente à facilidade de obtenção de obras de leitura obrigatória ou recomendada, 50% assinalou “Facilmente” (35%) e “Muito facilmente” (15%). A maioria (79,8%) considerou não ser necessário adquirir mais obras de referência. Em relação ao grau de adequação do fundo bibliográfico (revistas/periódicos), as opções “Adequado” (79%) e “Muito adequado” (10%) foram as escolhidas. Quanto aos que consideraram o fundo “Pouco adequado” (10%) ou “Inadequado” (1%), adiantaram propostas de títulos e/ou áreas para melhoria deste fundo bibliográfico. A avaliação das preferências e as propostas de títulos e/ou áreas de desenvolvimento deste fundo bibliográfico podem ser analisadas em pormenor nas questões 68.1 a 68.5

No que diz respeito à identificação das obras e áreas temáticas, dever-se-á ter em conta o facto de 32% ter considerado o grau de dificuldade “Razoável” e 5% “Difícil”, estudando e desenvolvendo novas tipologias de identificação de forma a colmatar estas dificuldades.

Considerando o gráfico abaixo incluído, pode ver-se de forma resumida e clara quais as maiores preocupações dos/as inquiridos/as. De especial relevância é a necessidade de melhor acesso para pessoas portadoras de deficiência.

Tendo em conta algumas das sugestões sobre áreas de desenvolvimento do acervo e bases de dados, dever-se-ia considerar um maior investimento nestas áreas, de forma a melhor responder às necessidades dos/as inquiridas.

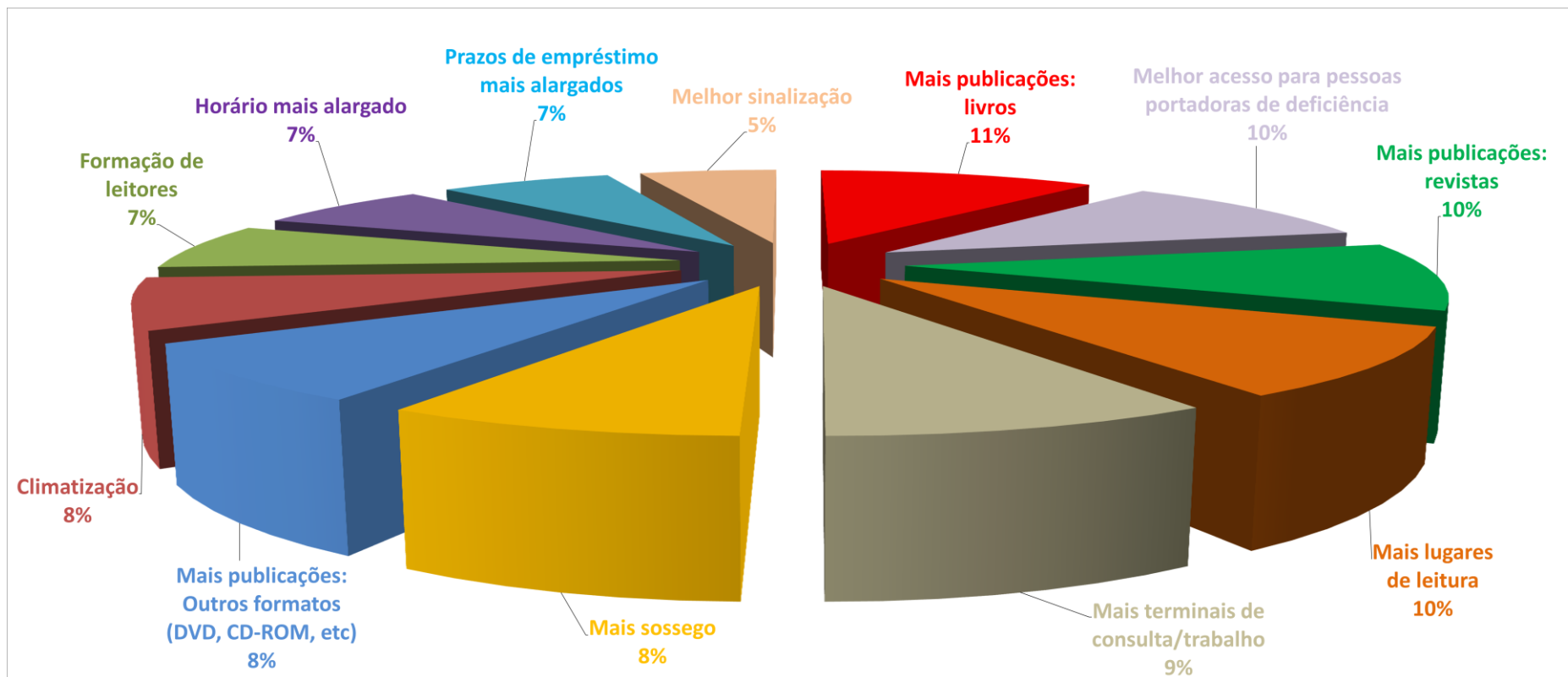
ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Sexo	3
Gráfico 2 - Ano de nascimento	3
Gráfico 3 - Naturalidade.....	4
Gráfico 4 - Nível de escolaridade	4
Gráfico 5 - Situação face ao emprego	5
Gráfico 6 - Situação académica.....	5
Gráfico 7 - Áreas científicas	6
Gráfico 8 - Utilização de outras bibliotecas da UC	6
Gráfico 9 - Biblioteca da UC mais utilizada	7
Gráfico 10 - Segunda biblioteca da UC mais utilizada	7
Gráfico 11 - Cartão de utilizador das Bibliotecas da UC	8
Gráfico 12 - Frequência de utilização das outras bibliotecas	8
Gráfico 13 - Cartão de utilizador da BNS	8
Gráfico 14 - Frequência de utilização da BNS	9
Gráfico 15 - Preferência do período do dia.....	9
Gráfico 16 - Facilidade de localização da BNS.....	10
Gráfico 17 - Utilização do espaço exterior da BNS (corredor).....	10
Gráfico 18 - Classificação do espaço exterior da BNS (corredor)	11
Gráfico 19 - Nº de lugares no espaço exterior da BNS (corredor)	12
Gráfico 20 - Utilização do espaço interior da BNS (sala de leitura)	12
Gráfico 21 – Classificação do espaço interior da BNS.....	12
Gráfico 22 - Nº de lugares no espaço interior da BNS	13
Gráfico 23 - Utilização do espaço interior da BNS.....	14
Gráfico 24 - Classificação do espaço interior da BNS	14
Gráfico 25 - Nº de lugares no espaço interior da BNS	15
Gráfico 26 – Identificação dos espaços da BNS.....	15
Gráfico 27 – Horário de funcionamento da BNS	16
Gráfico 28 - Horário de funcionamento da BNS (agosto)	16
Gráfico 29 - Conhecimento sobre a BNS.....	17
Gráfico 30 - Forma como a BNS fornece informações pontuais sobre alterações dos serviços	17

Gráfico 31 - Temporalidade das informações pontuais sobre alterações dos serviços	18
Gráfico 32 – Grau de dificuldade na identificação das áreas	18
Gráfico 33 - Grau de dificuldade na identificação das obras.....	18
Gráfico 34 - Sistema de arrumação nas estantes	19
Gráfico 35 - Localização das obras nas estantes	19
Gráfico 36 - Catálogo em linha do Sistema Millennium	20
Gráfico 37 - Satisfação com os prazos de empréstimo	20
Gráfico 38 - Satisfação com o sistema de reservas	21
Gráfico 39 - Atendimento na BNS	22
Gráfico 40 - Satisfação com o apoio à pesquisa	22
Gráfico 41 - Satisfação com o atendimento.....	23
Gráfico 42 - Terminais de consulta/trabalho disponíveis	24
Gráfico 43 - Armazenamento da informação pesquisada.....	24
Gráfico 44 - Problemas no armazenamento da informação pesquisada	25
Gráfico 45 - Utilização do Serviço de Empréstimo Interbibliotecas.....	25
Gráfico 46 - Satisfação com o serviço de fotocópias	26
Gráfico 47 - Satisfação com o serviço de digitalização	26
Gráfico 48 - Relevância por áreas de prioridade.....	30
Gráfico 49 - Necessidade de sessões de formação.....	32
Gráfico 50 - Adequação do fundo bibliográfico (livros).....	35
Gráfico 51 - Facilidade de obtenção das obras na BNS.....	37
Gráfico 52 - Necessidade de aquisição de mais obras de referência	38
Gráfico 53 - Adequação do fundo bibliográfico	39
Gráfico 54 - Consulta de outros materiais na BNS	40
Gráfico 55 - Utilização dos recursos disponíveis	41
Gráfico 56 - Satisfação com a informação em	42

ÍNDICE DE QUADROS

Quadro 1 – Medidas prioritárias a implementar na BNS e respetivo grau de prioridade.....	27
Quadro 2 – Avaliação das iniciativas da BNS	31
Quadro 3 - Tipo de formação preferido	32
Quadro 4 - Formação sobre outras bases de dados	33
Quadro 5 - Avaliação dos recursos eletrónicos da BNS	33
Quadro 6 - Avaliação do apoio para resolução de problemas informáticos	34
Quadro 7 - Áreas temáticas a desenvolver (livros): preferências.....	37
Quadro 8 - Obras de referência a adquirir.....	38
Quadro 9 - Áreas temáticas a desenvolver (publicações periódicas): preferências	40
Quadro 10- Problemas com bases de dados.....	42



A equipa da Biblioteca Norte/Sul agradece a todos/as os/as que se dispuseram a colaborar neste inquérito permitindo um ponto de situação.

