

**RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DO INQUÉRITO  
AOS SERVIÇOS DA BIBLIOTECA CENTRAL DA  
FACULDADE DE LETRAS DA UNIVERSIDADE DO  
PORTO**

Marta Santos  
Pedro Tavares

Porto  
Novembro de 2006

## INTRODUÇÃO

Fruto da determinação da sua Direcção, o processo de avaliação da Biblioteca Central da Faculdade de Letras da Universidade do Porto decorreu no segundo semestre de 2006 e integrou três fases distintas.

Num primeiro momento, foi elaborado um inquérito através do qual, em 62 questões, se pretendeu ficar a conhecer melhor os leitores que frequentam a Biblioteca Central (BC) e a sua opinião acerca dos espaços, recursos e serviços disponibilizados.

Uma vez definido, passou a estar disponível para preenchimento *on-line* (no Sigarra) ou em suporte papel, durante 45 dias, findos os quais, tendo estes sido reconvertidos para, juntamente com os primeiros, poderem ser tratados em SPSS, se passou ao estudo dos dados recolhidos.

Obtida a informação, houve que tratar de a analisar de forma a tornar clara a expressão da opinião dos leitores que preencheram o inquérito.

Assim, e considerando um universo de 386 inquiridos, foi elaborado um relatório conclusivo que permitiu caracterizar o público leitor da BC e avaliar a sua opinião como utilizador do espaço que a constitui, dos recursos que disponibiliza, dos serviços que presta e do seu funcionamento.

As tabelas e gráficos que acompanham o relatório tornam imediatamente perceptível o nível de satisfação e o tipo de juízo que os leitores da BC manifestaram.

A Direcção da Biblioteca Central da FLUP, comprometendo-se, desde o início do processo de avaliação, a divulgar publicamente o seu resultado, fá-lo, desta forma, agradecendo simultaneamente a todos quantos nele participaram: o Departamento de Sociologia da FLUP, o Gabinete de Informática da FLUP, Marta Santos, Pedro Tavares e Ana Cristina Dixó.

Porto, Janeiro de 2007

A Direcção da Biblioteca Central da FLUP

## CARACTERIZAÇÃO SÓCIO-DEMOGRÁFICA DOS UTILIZADORES DA BIBLIOTECA

Pela análise dos quadros 1, 2 e 3 em anexo, verifica-se que o sexo feminino se tem como o frequentador mais assíduo da Biblioteca, sendo que agrega 68,4% dos inquiridos, enquanto que o sexo masculino está representado em 30,8%. No que diz respeito ao estado civil, 73% dos inquiridos são solteiros, característica que se pode relacionar com o facto de a população referenciada estar nos intervalos de idade dos 18 aos 23 anos e dos 24 aos 29 anos, intervalos que congregam 68,4% da população inquirida.

No que respeita à nacionalidade, é clara a supremacia da portuguesa, registando 94% das respostas, mas é de realçar a vasta representação de nacionalidades tais como a brasileira (2,1%), a cabo verdiana (1%) ou a alemã (0,8%), como se pode verificar no quadro abaixo.

### 1. Nacionalidade do inquirido

	Frequência	Percentagens	Percentagens Acumuladas
Não resposta	3	,8	,8
Alemã	2	,5	1,3
Angolana	1	,3	1,6
Belga	1	,3	1,8
Brasileira	8	2,1	3,9
Cabo-verdiana	4	1,0	4,9
Norte americana	1	,3	5,2
Portuguesa	363	94,0	99,2
Portuguesa/Francesa	1	,3	99,5
Romena	1	,3	99,7
Sul-africana	1	,3	100,0
Total	386	100,0	

Quanto ao concelho de naturalidade do inquirido, optou-se por uma análise repartida em zonas, dada a multiplicidade desta divisão territorial, quer no nosso país, quer naqueles que obtivemos como resposta. Assim sendo, podemos verificar que 79% da população inquirida é natural da zona norte de

Portugal e, seguidamente, da zona sul com 3,4% dos casos (ver quadro 4 em anexo).

A maior parte dos inquiridos tem como nível de escolaridade o ensino secundário (58,3%), o que se interliga com o facto de essa mesma população se encontrar a frequentar a licenciatura (71%).

## ACESSO À BIBLIOTECA

O quadro 11 em anexo demonstra que a quase totalidade da população (91,9%) possui o cartão da Biblioteca, o que lhe permite o acesso à requisição e empréstimo de obras e a outros serviços disponíveis neste espaço.

### 2. Frequência, em média da Biblioteca

	Frequências	Percentagens	Percentagens Acumuladas
Todos os dias	62	16,2	16,2
3/4 vezes por semana	105	27,5	43,7
1/2 vezes por semana	116	30,4	74,1
3/4 vezes por mês	53	13,9	88,0
1/2 vezes por mês	35	9,2	97,1
Menos de 1 vez por mês	11	2,9	100,0
Total	382	100,0	

No que concerne à frequência da Biblioteca, observa-se uma relativização assinalável entre as opções de resposta. De realçar que 30,4% dos inquiridos frequentam 1 a 2 vezes por semana este espaço, seguido da frequência de 3 a 4 vezes por semana, com 27,5%. Apenas 2,9% dos inquiridos frequentam menos de uma vez por mês.

Neste ponto, as áreas de interesse mais referidas remetem, igualmente, para os cursos mais representados na Faculdade de Letras, sendo elas Línguas e Literatura (36,4%), História (23%) e Ciências Sociais (17,9%).

## HORÁRIO DA BIBLIOTECA

### 3. Satisfação com o horário de abertura da Biblioteca

	Frequências	Percentagens	Percentagens Acumuladas
Inadequado	32	8,4	8,4
Pouco adequado	60	15,7	24,1
Nem inadequado/nem adequado	29	7,6	31,7
Adequado	213	55,8	87,4
Muito adequado	48	12,6	100,0
Total	382	100,0	

Da análise do quadro acima, verifica-se que os inquiridos estão satisfeitos com o horário da Biblioteca, sendo que a opção “adequado” foi a mais referida (55,8%). Contudo, coloca-se a ressalva de que 15,7% responderam “pouco adequado”, o que nos pode levar a induzir que este talvez seja tido como pouco adequado, especialmente para os trabalhadores-estudantes que não têm hipótese de frequentar a Biblioteca no horário disponível, por motivos de trabalho.

## FREQUÊNCIA DE OUTRAS BIBLIOTECAS

### 4. Frequência de outras bibliotecas

	Frequências	Percentagens	Percentagens Acumuladas
Não resposta	4	1,0	1,0
Não	76	19,7	20,7
Sim	306	79,3	100,0
Total	386	100,0	

Relativamente a esta questão, pode perspectivarse que a esmagadora maioria da população (79,3%) de facto frequenta outras Bibliotecas para além da Biblioteca em análise, sendo que as mais frequentadas são a Bibliotecas Públicas, com 67,4%, seguindo-se outras Bibliotecas Universitárias com 24,8% (quadro 13 em anexo). De entre as Bibliotecas Públicas, a mais referenciada é

a Biblioteca Almeida Garrett (quadro 14 em anexo), talvez por questões de localização; no entanto, note-se que não se trata de um valor significativo, visto que são mencionadas diversas Bibliotecas a nível pessoal, ligadas muitas vezes ao concelho/freguesia de residência dos inquiridos.

## AMBIENTE DA BIBLIOTECA

As respostas dos inquiridos denotam satisfação geral relativamente ao ambiente de trabalho da Biblioteca, visto que 50% consideram este um ambiente “bom”. Também o nível “suficiente” conta com 25,5% das opiniões da população. Portanto afirma-se, assim, que  $\frac{3}{4}$  dos usuários fazem um juízo positivo desse mesmo ambiente, tal como se pode verificar no quadro posterior.

5. Ambiente de trabalho na Biblioteca

	Frequências	Percentagens	Percentagens Acumuladas
Muito mau	1	,3	,3
Mau	21	5,5	5,8
Suficiente	97	25,5	31,3
Bom	190	50,0	81,3
Muito bom	71	18,7	100,0
Total	380	100,0	

Especificando um pouco espacialmente, questionou-se também sobre as salas/gabinetes da Biblioteca, onde se movimentam mais indivíduos. Aqui podemos perceber que os níveis suficiente e bom têm as percentagens mais elevadas – 41,8% e 33,6% respectivamente (quadro 19 em anexo), o que também, em última instância, faz concluir por uma satisfação, em geral, positiva com as condições que estas salas disponibilizam.

## FORMAÇÃO DE UTILIZADORES

Outra das questões colocadas neste inquérito foi a de tentar perceber se os utilizadores sentem necessidade de formação para se “movimentarem” no interior da Biblioteca, de acordo com os seus interesses e objectivos. A análise das suas respostas mostra que, de alguma forma, esta é uma necessidade patente entre os frequentadores (69,5%).

### 6. Necessidade de organizar sessões de formação para os utilizadores

	Frequências	Percentagens	Percentagens Acumuladas
Não	115	30,5	30,5
Sim	262	69,5	100,0
Total	377	100,0	

Sempre na perspectiva de melhorar a prestação de serviços que está a ser feita neste espaço, também se questionou sobre o tipo de formação que, no caso de a verem como fundamental, os utilizadores preferiam. Podemos, assim, aferir que será necessária, na perspectiva do utilizador/frequentador, uma formação mais genérica (68,7%), de modo a poder proporcionar uma mobilidade mais flexível num espaço que é de todos e de cada um.

### 7. Tipo de formação preferida

	Frequências	Percentagens	Percentagens Acumuladas
Formação genérica	180	68,7	68,7
Formação especializada	82	31,3	100,0
Total	262	100,0	

## ATENDIMENTO AOS UTILIZADORES

Esta área subdividiu-se em quatro partes: satisfação com o atendimento prestado no balcão, satisfação com o atendimento no interior da Biblioteca, satisfação relativamente à disponibilidade dos técnicos e com as respostas fornecidas pelos mesmos. Numa análise transversal, afere-se que há uma satisfação em geral com o atendimento e que os utilizadores corroboram a disponibilidade dos técnicos para a resolução dos seus problemas, assim como se denota agrado para com as respostas fornecidas. Destaca-se, ainda, que, no que diz respeito ao atendimento no balcão, as maiores percentagens se dividem pela resposta “satisfeito” e “muito satisfeito”, como podemos ver no quadro abaixo indicado.

### 8. Satisfação com o atendimento que é prestado no balcão da Biblioteca

	Frequências	Percentagens	Percentagens Acumuladas
Muito insatisfeito	6	1,6	1,6
Insatisfeito	11	2,9	4,5
Nem satisfeito/nem Insatisfeito	49	12,9	17,3
Satisfeito	161	42,3	59,6
Muito satisfeito	154	40,4	100,0
Total	381	100,0	

## SINALÉTICA

Podemos afirmar que 45,4% dos inquiridos referem que a Biblioteca se identifica facilmente/muito facilmente. De salientar que na sinalização dos vários espaços no interior da Biblioteca a percentagem sobe para os 57,1%, como sendo adequada/muito adequada, devendo contudo destacar-se que 22,9% acha a mesma pouco adequada.



### 9. Facilidade de identificação da Biblioteca

	Frequências	Percentagens	Percentagens Acumuladas
Muito dificilmente	8	2,1	2,1
Dificilmente	42	10,9	13,0
Razoavelmente	160	41,7	54,7
Facilmente	135	35,2	89,8
Muito Facilmente	39	10,2	100,0
Total	384	100,0	

### 10. Sinalização nos espaços interiores da Biblioteca

	Frequências	Percentagens	Percentagens Acumuladas
Inadequado	8	2,1	2,1
Pouco adequado	87	22,9	25,0
Nem inadequado/nem adequado	68	17,9	42,9
Adequado	202	53,2	96,1
Muito adequado	15	3,9	100,0
Total	380	100,0	

Continuando na esfera da sinalização no interior da Biblioteca, pode ainda referir-se que a identificação das áreas temáticas/obras é considerada razoável, pois cerca de 50% dos inquiridos responderam neste sentido; porém, como podemos observar nos quadros seguintes, as categorias de resposta “Difícil” e “Fácil” na identificação destas áreas é semelhante, aproximando-se ambas dos 20%.

### 11. Grau de dificuldade em encontrar as áreas temáticas na Biblioteca

	Frequências	Percentagens	Percentagens Acumuladas
Muito dificilmente	12	3,2	3,2
Dificilmente	62	16,4	19,5
Razoavelmente	181	47,8	67,3
Facilmente	108	28,5	95,8
Muito Facilmente	16	4,2	100,0
Total	379	100,0	

### 12. Grau de dificuldade em encontrar as obras na Biblioteca

	Frequências	Percentagens	Percentagens Acumuladas
Muito dificilmente	14	3,7	3,7
Dificilmente	69	18,4	22,1
Razoavelmente	186	49,5	71,5
Facilmente	80	21,3	92,8
Muito Facilmente	27	7,2	100,0
Total	376	100,0	

Estes dados reflectem-se no quadro que se segue, uma vez que o grau de dificuldade em encontrar as obras recomendadas pelos professores é reduzido, na medida em que cerca de 80% das respostas indica que é razoável ou fácil esta identificação.

### 13. Grau de dificuldade em encontrar obras recomendadas pelos professores na Biblioteca

	Frequências	Percentagens	Percentagens Acumuladas
Muito dificilmente	5	1,4	1,4
Dificilmente	44	12,5	14,0
Razoavelmente	184	52,4	66,4
Facilmente	98	27,9	94,3
Muito Facilmente	20	5,7	100,0
Total	351	100,0	

## DOCUMENTOS DISPONIVEIS NA BIBLIOTECA

Ao nível da existência de documentos, observa-se que as obras existentes na Biblioteca correspondem às necessidades dos inquiridos, nomeadamente 63,5 %, como podemos ver no quadro 14. Porém, e no sentido contrário a esta tendência, cerca de 85% consideram que o número de exemplares é suficiente ou pouco, o que representa uma necessidade de aumento do número de exemplares de cada obra.

#### 14. Grau de adequação do conjunto de obras existentes na Biblioteca às necessidades dos leitores

	Frequências	Percentagens	Percentagens Acumuladas
Inadequado	3	,8	,8
Pouco adequado	32	8,6	9,5
Nem inadequado/nem adequado	56	15,1	24,6
Adequado	235	63,5	88,1
Muito adequado	44	11,9	100,0
Total	370	100,0	

#### 15. Opinião sobre o número de exemplares de cada obra existentes na Biblioteca

	Frequências	Percentagens	Percentagens Acumuladas
Muito poucos	31	8,5	8,5
Poucos	159	43,8	52,3
Suficientes	148	40,8	93,1
Muitos	14	3,9	97,0
Bastantes	11	3,0	100,0
Total	363	100,0	

Por outro lado, note-se que, no que concerne à existência de enciclopédias e dicionários, a maioria refere que não existe necessidade de adquirir mais obras deste género (ver quadros 41 e 42 em anexo).

Todavia, podemos salientar as respostas afirmativas à necessidade de existirem mais dicionários e enciclopédias, pois, como podemos ver no quadro seguinte, os considerados mais necessários são os de línguas estrangeiras e temáticos.

#### 16. Tipos de Dicionários necessários

	N	Percentagem	Percentagem de Casos
Dicionários de Língua Portuguesa	32	16,1%	24,2%
Dicionários de Línguas Estrangeiras	85	42,7%	64,4%
Dicionários Temáticos	82	41,2%	62,1%
Total	199	100,0%	150,8%

Do quadro 17 tem-se que 47,5% da população inquirida se encontra satisfeita com os periódicos disponibilizados; contudo é de salientar, ainda, que grande percentagem (37,3%) se mostra indiferente relativamente a esta questão.

**17. Grau de satisfação com o número de periódicos disponibilizados pela Biblioteca**

	Frequências	Percentagens	Percentagens Acumuladas
Muito insatisfeito	7	2,0	2,0
Insatisfeito	19	5,5	7,6
Nem satisfeito/nem insatisfeito	128	37,3	44,9
Satisfeito	163	47,5	92,4
Muito satisfeito	26	7,6	100,0
Total	343	100,0	

**RECURSOS ELECTRÓNICOS DA BIBLIOTECA**

O quadro 18 indica que cerca de 80% dos frequentadores da Biblioteca que foram inquiridos revelam que consultam outros documentos para além de livros e revistas. Especificando esta resposta, podemos ver no quadro seguinte que estes outros documentos são, maioritariamente, CD's (46,9%) e DVD's (18,6%).

**18. Consulta de outros documentos na Biblioteca para além de livros e revistas**

	Frequências	Percentagens	Percentagens Acumuladas
Não	281	76,2	76,2
Sim	88	23,8	100,0
Total	369	100,0	

**19. Outros tipos de documentos consultados**

	N	Percentagem	Percentagem de Casos
Cdroms	53	46,9%	60,9%
DVDs	21	18,6%	24,1%
Vídeos	10	8,8%	11,5%
Microfilmes	14	12,4%	16,1%
Diapositivos	5	4,4%	5,7%
Outros	10	8,8%	11,5%
Total	113	100,0%	129,9%

Ao nível da presença da Biblioteca na internet, refira-se que esta já tem o seu próprio espaço, uma vez que 94,9% dos inquiridos conhecem a página Web da Biblioteca, assim como 76,2% afirmam utilizar recursos aos quais só se pode aceder através desta. Uma prova de que este suporte electrónico conquistou os frequentadores desta Biblioteca está presente no quadro 20, uma vez que 70,0% estão satisfeitos ou muito satisfeitos com este suporte.

#### 20. Conhecimento da página Web da Biblioteca

	Frequências	Percentagens	Percentagens Acumuladas
Não	19	5,1	5,1
Sim	353	94,9	100,0
Total	372	100,0	

#### 21. Utilização de recursos a que se pode aceder através da página Web

	Frequências	Percentagens	Percentagens Acumuladas
Não	88	23,8	23,8
Sim	282	76,2	100,0
Total	370	100,0	

#### 22. Grau de satisfação com a informação em suporte electrónico que a Biblioteca oferece

	Frequências	Percentagens	Percentagens Acumuladas
Muito insatisfeito	3	,9	,9
Insatisfeito	13	3,7	4,6
Nem satisfeito/nem insatisfeito	89	25,4	30,0
Satisfeito	194	55,4	85,4
Muito satisfeito	51	14,6	100,0
Total	350	100,0	

## EQUIPAMENTO DA BIBLIOTECA

Em relação ao número de terminais instalados, quer na sala de entrada da Biblioteca, quer no piso -3, são considerados insuficientes pela maioria dos inquiridos, como indicam os quadros seguintes.

### 23. Opinião acerca dos terminais de consulta instalados na sala de entrada da Biblioteca

	Frequências	Percentagens	Percentagens Acumuladas
Muito poucos	49	13,0	13,0
Poucos	212	56,2	69,2
Suficientes	108	28,6	97,9
Muitos	4	1,1	98,9
Bastantes	4	1,1	100,0
Total	377	100,0	

### 24. Opinião acerca dos terminais de consulta instalados na sala do piso -3 da Biblioteca

	Frequências	Percentagens	Percentagens Acumuladas
Muito poucos	89	24,1	24,1
Poucos	169	45,8	69,9
Suficientes	106	28,7	98,6
Muitos	4	1,1	99,7
Bastantes	1	,3	100,0
Total	369	100,0	

Quando a consulta exige guardar informação, o suporte electrónico mais usado é o CD. Enviar por mail ou copiar para a pen drive, como podemos ver nos quadros 25 e 26, são opções relevantes, tendo estas três escolhas percentagens muito semelhantes entre si, não se destacando nenhuma delas.

### 25. Preferência de suporte electrónico para guardar informação

	Frequências	Percentagens	Percentagens Acumuladas
Imprimi-la no momento	53	14,1	14,1
Copiá-la para CD	107	28,5	42,7
Enviá-la para em endereço de e-mail	107	28,5	71,2
Outra opção	108	28,8	100,0
Total	375	100,0	

## 26. Outro suporte electrónico para guardar informação

	Frequência	Percentagem	Percentagens Acumuladas
Não resposta	282	73,1	73,1
Depende da situação: umas vezes, imprimir, outras guardar em cd ou em pen drive	1	,3	73,3
Disquete	1	,3	73,6
Não guarda informação	1	,3	73,8
Pen Drive	100	25,9	99,7
Todas	1	,3	100,0
Total	386	100,0	

Ao nível do serviço da Reprodução de Microfilmes, podemos dizer que a frequência de utilização deste é muito reduzida, uma vez que 96,3% referem que não utilizam este tipo de serviço, todavia 50% daqueles que afirmam utilizá-lo dizem estar satisfeitos com ele, como podemos observar nos quadros seguintes.

## 27. Utilização do Serviço de Reprodução de Microfilmes

	Frequências	Percentagens	Percentagens Acumuladas
Não	366	96,3	96,3
Sim	14	3,7	100,0
Total	380	100,0	

## 28. Satisfação com a utilização do Serviço de Reprodução de Microfilmes

	Frequências	Percentagens	Percentagens Acumuladas
Insatisfeito	4	25,0	25,0
Nem satisfeito/nem Insatisfeito	3	18,8	43,8
Satisfeito	8	50,0	93,8
Muito satisfeito	1	6,3	100,0
Total	16	100,0	

Ao nível da satisfação com a máquina fotocopadora em regime de self-service, 48,6% dos inquiridos responderam ser-lhes indiferente, ou seja, “nem satisfeito/nem insatisfeito”. Contudo, podemos observar uma percentagem significativa quanto à categoria de resposta “satisfeito”, uma vez que 30% afirmam a sua satisfação relativamente a este serviço.

#### 29. Grau de satisfação com a máquina fotocopadora em self-service à disposição na Biblioteca

	Frequências	Percentagens	Percentagens Acumuladas
Muito insatisfeito	17	5,3	5,3
Insatisfeito	36	11,1	16,4
Nem satisfeito/nem insatisfeito	157	48,6	65,0
Satisfeito	97	30,0	95,0
Muito satisfeito	16	5,0	100,0
Total	323	100,0	

## CONCLUSÃO

Globalmente, a opinião dos inquiridos coloca os serviços que a Biblioteca presta num nível bastante ou mesmo muito satisfatório, sobretudo no que diz respeito ao atendimento aos utilizadores e aos recursos electrónicos que disponibiliza.

Porém, deverão ser feitas alterações na sinalética, de modo a satisfazer mais ainda os utilizadores.

Os inquiridos entendem que deveriam existir mais terminais de consulta na Biblioteca, pelo que há que investir nisto. Também deverão ser adquiridos mais exemplares de determinadas obras recomendadas.



## **ANEXOS**

# QUADROS

## 1. Sexo do inquirido

	Frequência	Percentagens	Percentagens Acumuladas
Não resposta	3	0,8	0,8
Feminino	264	68,4	69,2
Masculino	119	30,8	100,0
Total	386	100,0	

## 2. Estado Civil do inquirido

	Frequência	Percentagens	Percentagens Acumuladas
Solteiro	278	73,0	73,0
Casado	47	12,3	85,3
União de facto	37	9,7	95,0
Divorciado	8	2,1	97,1
Viúvo	11	2,9	100,0
Total	381	100,0	

## 3. Idade do inquirido

	Frequência	Percentagens	Percentagem acumulada
18-23 anos	186	50,3	50,3
24-29 anos	67	18,1	68,4
30-35 anos	30	8,1	76,5
36-41 anos	22	5,9	82,4
42-47 anos	28	7,6	90,0
48-53 anos	20	5,4	95,4
54-59 anos	11	3,0	98,4
Mais de 60 anos	6	1,6	100,0
Total	370	100,0	

#### 4. Concelho de naturalidade do inquirido

	Frequência	Percentagens	Percentagem acumulada
Não respostas	20	5,2	5,2
África do Sul	2	,5	5,7
Alemanha	3	,8	6,5
Angola	3	,8	7,3
Bélgica	1	,3	7,5
Brasil	8	2,1	9,6
China	1	,3	9,8
Espanha	1	,3	10,1
França	8	2,1	12,2
Guiné	1	,3	12,4
Ilha da Madeira	4	1,0	13,5
Ilhas dos Açores	1	,3	13,7
Luanda	1	,3	14,0
Moçambique	6	1,6	15,5
São Paulo	1	,3	15,8
Suiça	2	,5	16,3
Zona Centro	5	1,3	17,6
Zona Norte	305	79,0	96,6
Zona Sul	13	3,4	100,0
Total	386	100,0	

#### 5. Concelho de residência do inquirido

	Frequência	Percentagens	Percentagem acumulada
Não respostas	18	4,7	4,7
Área Metropolitana	318	82,4	87,0
Fora da Área	50	13,0	100,0
Total	386	100,0	

#### 6. Nível de escolaridade do inquirido

	Frequência	Percentagens	Percentagens Acumuladas
Ensino Secundário	221	58,3	58,3
Ensino Médio/Bacharelato	14	3,7	62,0
Licenciatura	58	15,3	77,3
Pós-graduação/Curso de Especialização	17	4,5	81,8
Mestrado	23	6,1	87,9
Doutoramento	37	9,8	97,6
Outro	9	2,4	100,0
Total	379	100,0	

### 7. Grau de ensino que frequenta

	Frequência	Percentagens	Percentagens Acumuladas
Licenciatura	252	71,0	71,0
Pós-graduação/Curso de Especialização	24	6,8	77,7
Curso de Mestrado	26	7,3	85,1
Doutoramento	18	5,1	90,1
Nenhum	35	9,9	100,0
Total	355	100,0	

### 8. Condição do inquirido perante o trabalho

	Frequência	Percentagens	Percentagens Acumuladas
Exerce uma profissão a tempo inteiro	79	21,3	21,3
Exerce uma profissão a tempo parcial	24	6,5	27,8
Desempregado	25	6,7	34,5
Estudante a tempo inteiro	170	45,8	80,3
Estudante-trabalhador	47	12,7	93,0
Formando	1	,3	93,3
Frequenta um estágio	9	2,4	95,7
Ocupa-se das tarefas do lar	3	,8	96,5
Reformado	6	1,6	98,1
Outra Situação	7	1,9	100,0
Total	371	100,0	

### 9. Outra condição perante o trabalho

	Frequência	Percentagens	Percentagens Acumuladas
Não resposta	376	97,4	97,4
Bolseiro	4	1,0	98,4
Desempregado	3	,8	99,2
Investigador Pós-doutoramento	1	,3	99,5
Livreiro	1	,3	99,7
Trabalho Ocasional	1	,3	100,0
Total	386	100,0	

### 10. Situação do inquirido na profissão

	Frequência	Percentagens	Percentagens Acumuladas
Trabalhador por conta própria	7	5,1	5,1
Trabalhador independente	18	13,0	18,1
Trabalhador por conta de outrem	108	78,3	96,4
Trabalhador familiar não – remunerado	5	3,6	100,0
Total	138	100,0	

### 11. O inquirido possui cartão da biblioteca

	Frequências	Percentagens	Percentagens Acumuladas
Não	31	8,1	8,1
Sim	351	91,9	100,0
Total	382	100,0	

### 12. Área de interesse do inquirido na Biblioteca

	Frequência	Percentagens	Percentagens Acumuladas
Filosofia	28	7,4	7,4
Línguas e Literatura	138	36,4	43,8
História	87	23,0	66,8
Geografia	33	8,7	75,5
Arte e Museologia	21	5,5	81,0
Ciências Sociais	68	17,9	98,9
Ciências Aplicadas	4	1,1	100,0
Total	379	100,0	

### 13. Frequência de Bibliotecas

	N	Percentagens	Percentagem de Casos
Frequenta Bibliotecas Públicas	283	67,4%	93,1%
Frequenta Bibliotecas Universitárias	104	24,8%	34,2%
Frequenta Bibliotecas Especializadas	28	6,7%	9,2%
Frequenta Outro tipo de bibliotecas	5	1,2%	1,6%
Total	420	100,0%	138,2%

#### 14. Outros tipos de bibliotecas frequentadas

	Frequência	Percentagens	Percentagens Acumuladas
Não resposta	346	89,6	89,6
Biblioteca Almeida Garrett	8	2,1	91,7
Biblioteca da Faculdade de Psicologia	1	,3	92,0
Biblioteca da FEP	1	,3	92,2
Biblioteca da FEUP	2	,5	92,7
Biblioteca da Maia	1	,3	93,0
Bibliotecas da Universidade de Lisboa	1	,3	93,3
Bibliotecas de Coimbra	1	,3	93,5
Biblioteca de São Lázaro	1	,3	93,8
Biblioteca de Vila Nova de Gaia	3	,8	94,6
Biblioteca do IPP	1	,3	94,8
Biblioteca José Régio em Vila do Conde	1	,3	95,1
Biblioteca Municipal do Porto	1	,3	95,3
Biblioteca da Universidade Portucalense	1	,3	95,6
Biblioteca Municipal da Maia	1	,3	95,9
Biblioteca Municipal de Lousada	1	,3	96,1
Biblioteca Municipal de Matosinhos	1	,3	96,4
Biblioteca Municipal de Ovar	1	,3	96,6
Biblioteca Municipal de Vila Nova de Gaia	1	,3	96,9
Biblioteca Municipal do Porto	1	,3	97,2
Biblioteca Almeida Garrett	1	,3	97,4
Bibliotecas estrangeiras	1	,3	97,7
Biblioteca Nacional de Lisboa	1	,3	97,9
Biblioteca Rocha Peixoto Póvoa de Varzim	1	,3	98,2
Biblioteca UCP	1	,3	98,4
Bibliotecas Escolares	1	,3	98,7
Bibliotecas Estrangeiras	1	,3	99,0
Bibliotecas Virtuais	1	,3	99,2
BPMP	1	,3	99,5
Centro de linguística (CLUP)	1	,3	99,7
Particulares	1	,3	100,0
Total	386	100,0	

#### 25 Satisfação com o fornecimento de informações relativas a alterações pontuais

	Frequências	Percentagens	Percentagens Acumuladas
Inadequado	12	3,2	3,2
Pouco adequado	73	19,4	22,6
Nem inadequado/nem adequado	94	25,0	47,6
Adequado	171	45,5	93,1
Muito adequado	26	6,9	100,0
Total	376	100,0	

### 17. Satisfação com o nº de lugares disponíveis na Biblioteca

	Frequência	Percentagens	Percentagens Acumuladas
Insuficiente	138	36,2	36,2
Suficiente	243	63,8	100,0
Total	381	100,0	

### 18. Uso das pequenas salas da Biblioteca para trabalhos de grupo

	Frequências	Percentagens	Percentagens Acumuladas
Não	157	41,1	41,1
Sim	225	58,9	100,0
Total	382	100,0	

### 19. Opinião sobre as salas comuns da Biblioteca

	Frequências	Percentagens	Percentagens Acumuladas
Muito más	4	1,6	1,6
Más	33	13,5	15,2
Suficientes	102	41,8	57,0
Boas	82	33,6	90,6
Muito Boas	23	9,4	100,0
Total	244	100,0	

### 20. Conhecimento do Regulamento da Biblioteca

	Frequências	Percentagens	Percentagens Acumuladas
Não	172	45,4	45,4
Sim	207	54,6	100,0
Total	379	100,0	

### 21. Forma de encontrar as obras na Biblioteca

	Frequências	Percentagens	Percentagens Acumuladas
Procurando directamente nas prateleiras	41	10,7	10,7
Procurando no catálogo em linha	296	77,5	88,2
Dirigindo-se ao balcão de atendimento	45	11,8	100,0
Total	382	100,0	

## 22. Satisfação com o catálogo em linha

	Frequências	Percentagens	Percentagens Acumuladas
Muito insatisfeito	7	1,9	1,9
Insatisfeito	21	5,6	7,5
Nem satisfeito/nem Insatisfeito	100	26,9	34,4
Satisfeito	186	50,0	84,4
Muito satisfeito	58	15,6	100,0
Total	372	100,0	

## 23. Satisfação com o prazo de empréstimo das obras

	Frequências	Percentagens	Percentagens Acumuladas
Muito insatisfeito	11	2,9	2,9
Insatisfeito	37	9,7	12,6
Nem satisfeito/nem Insatisfeito	56	14,7	27,4
Satisfeito	175	46,1	73,4
Muito satisfeito	101	26,6	100,0
Total	380	100,0	

## 24. Satisfação com o atendimento que é prestado no interior da Biblioteca

	Frequências	Percentagens	Percentagens Acumuladas
Muito insatisfeito	11	2,9	2,9
Insatisfeito	30	7,9	10,7
Nem satisfeito/nem Insatisfeito	95	24,9	35,6
Satisfeito	158	41,4	77,0
Muito satisfeito	88	23,0	100,0
Total	382	100,0	

## 25. Satisfação relativamente à disponibilidade dos técnicos da Biblioteca

	Frequências	Percentagens	Percentagens Acumuladas
Indisponíveis	4	1,0	1,0
Pouco disponíveis	16	4,2	5,2
Nem disponíveis/Nem indisponíveis	40	10,5	15,7
Disponíveis	205	53,7	69,4
Muito disponíveis	117	30,6	100,0
Total	382	100,0	



### 26. Respostas fornecidas pelos técnicos da Biblioteca

	Frequências	Percentagens	Percentagens Acumuladas
Insatisfatórias	2	,5	,5
Pouco satisfatórias	16	4,2	4,7
Nem satisfatórias/Nem Insatisfatórias	45	11,8	16,5
Satisfatórias	228	59,8	76,4
Muito satisfatórias	90	23,6	100,0
Total	381	100,0	

### 27. Preferência de suporte electrónico para guardar informação

	Frequências	Percentagens	Percentagens Acumuladas
Imprimi-la no momento	53	14,1	14,1
Copiá-la para CD	107	28,5	42,7
Enviá-la para um endereço de e-mail	107	28,5	71,2
Outra opção	108	28,8	100,0
Total	375	100,0	

### 28. Outro suporte electrónico para guardar informação

	Frequência	Percentagem	Percentagens Acumuladas
Não resposta	282	73,1	73,1
Depende da situação: umas vezes, imprimir, outras guardar em cd ou em pen drive	1	,3	73,3
Disquete	1	,3	73,6
Não guarda informação	1	,3	73,8
Pen Drive	100	25,9	99,7
Todas	1	,3	100,0
Total	386	100,0	

### 29. Utilização do serviço de empréstimo Interbibliotecas

	Frequências	Percentagens	Percentagens Acumuladas
Não	316	83,4	83,4
Sim	63	16,6	100,0
Total	379	100,0	

### 30. Satisfação com o serviço de empréstimo Interbibliotecas

	Frequências	Percentagens	Percentagens Acumuladas
Muito insatisfeito	3	4,8	4,8
Insatisfeito	7	11,1	15,9
Nem satisfeito/nem Insatisfeito	13	20,6	36,5
Satisfeito	27	42,9	79,4
Muito satisfeito	13	20,6	100,0
Total	63	100,0	

### 31. Motivos de insatisfação com o Serviço de Reprodução de Microfilmes

	Frequência	Percentagem	Percentagens Acumuladas
Não resposta	381	98,7	98,7
Falta de apoio técnico	1	,3	99,0
Leitor com problemas mecânicos; software antiquado; computador muito lento	1	,3	99,2
Má definição gráfica da impressão dos documentos microfilmados	1	,3	99,5
Preço	1	,3	99,7
Sempre que não há papel, espera-se muito tempo pelo técnico para o repor	1	,3	100,0
Total	386	100,0	

### 32. Opinião sobre empréstimo de PCs portáteis para utilização dentro da Biblioteca

	Frequências	Percentagens	Percentagens Acumuladas
Muito mau	1	,3	,3
Mau	11	3,0	3,3
Suficiente	56	15,4	18,7
Bom	95	26,2	44,9
Muito bom	200	55,1	100,0
Total	363	100,0	

### 32. Opinião sobre a rede wireless no espaço da Biblioteca

	Frequências	Percentagens	Percentagens Acumuladas
Muito mau	3	,8	,8
Mau	10	2,8	3,7
Suficiente	43	12,1	15,8
Bom	93	26,3	42,1
Muito bom	205	57,9	100,0
Total	354	100,0	

### 33. Opinião sobre o saco da Biblioteca para transportar obras requisitadas

	Frequências	Percentagens	Percentagens Acumuladas
Muito mau	7	1,9	1,9
Mau	8	2,2	4,1
Suficiente	50	13,8	18,0
Bom	119	32,9	50,8
Muito bom	178	49,2	100,0
Total	362	100,0	

### 34. Opinião sobre o Núcleo de romances actuais do piso -4

	Frequências	Percentagens	Percentagens Acumuladas
Muito mau	4	1,2	1,2
Mau	7	2,1	3,3
Suficiente	82	24,4	27,7
Bom	137	40,8	68,5
Muito bom	106	31,5	100,0
Total	336	100,0	

### 35. Opinião sobre as Exposições bibliográficas na Sala de entrada da Biblioteca

	Frequências	Percentagens	Percentagens Acumuladas
Muito mau	1	,3	,3
Mau	6	1,7	2,0
Suficiente	70	19,6	21,6
Bom	155	43,4	65,0
Muito bom	125	35,0	100,0
Total	357	100,0	

### 36. Opinião sobre “Este mês destacamos”, no piso 0

	Frequências	Percentagens	Percentagens Acumuladas
Muito mau	2	,6	,6
Mau	4	1,1	1,7
Suficiente	63	17,6	19,3
Bom	183	51,1	70,4
Muito bom	106	29,6	100,0
Total	358	100,0	

### 37. Opinião sobre o Desdobrável com informação sobre a Biblioteca

	Frequências	Percentagens	Percentagens Acumuladas
Muito mau	1	,3	,3
Mau	7	2,0	2,3
Suficiente	73	20,8	23,1
Bom	156	44,4	67,5
Muito bom	114	32,5	100,0
Total	351	100,0	

### 38. Opinião sobre o “Poema do mês”

	Frequências	Percentagens	Percentagens Acumuladas
Muito mau	2	,6	,6
Mau	10	2,8	3,4
Suficiente	82	23,2	26,6
Bom	153	43,3	70,0
Muito bom	106	30,0	100,0
Total	353	100,0	

### 39. Opinião sobre as Visitas guiadas à Biblioteca

	Frequências	Percentagens	Percentagens Acumuladas
Muito mau	3	,9	,9
Mau	8	2,4	3,2
Suficiente	76	22,4	25,6
Bom	136	40,0	65,6
Muito bom	117	34,4	100,0
Total	340	100,0	

**40. Opinião sobre o destaque “Há 100 anos era assim, O primeiro ano da República: reprodução da primeira página d' O Comércio do Porto de há 100 anos”**

	Frequências	Percentagens	Percentagens Acumuladas
Mau	3	,9	,9
Suficiente	71	20,7	21,6
Bom	156	45,5	67,1
Muito bom	113	32,9	100,0
Total	343	100,0	

**41. Opinião sobre a necessidade de existirem mais Enciclopédias**

	Frequências	Percentagens	Percentagens Acumuladas
Não	273	77,8	77,8
Sim	78	22,2	100,0
Total	351	100,0	

**42. Opinião sobre a necessidade de existirem mais Dicionários**

	Frequências	Percentagens	Percentagens Acumuladas
Não	215	61,1	61,1
Sim	137	38,9	100,0
Total	352	100,0	

**43. Opinião sobre o tipo de dicionários que deveriam existir na Biblioteca**

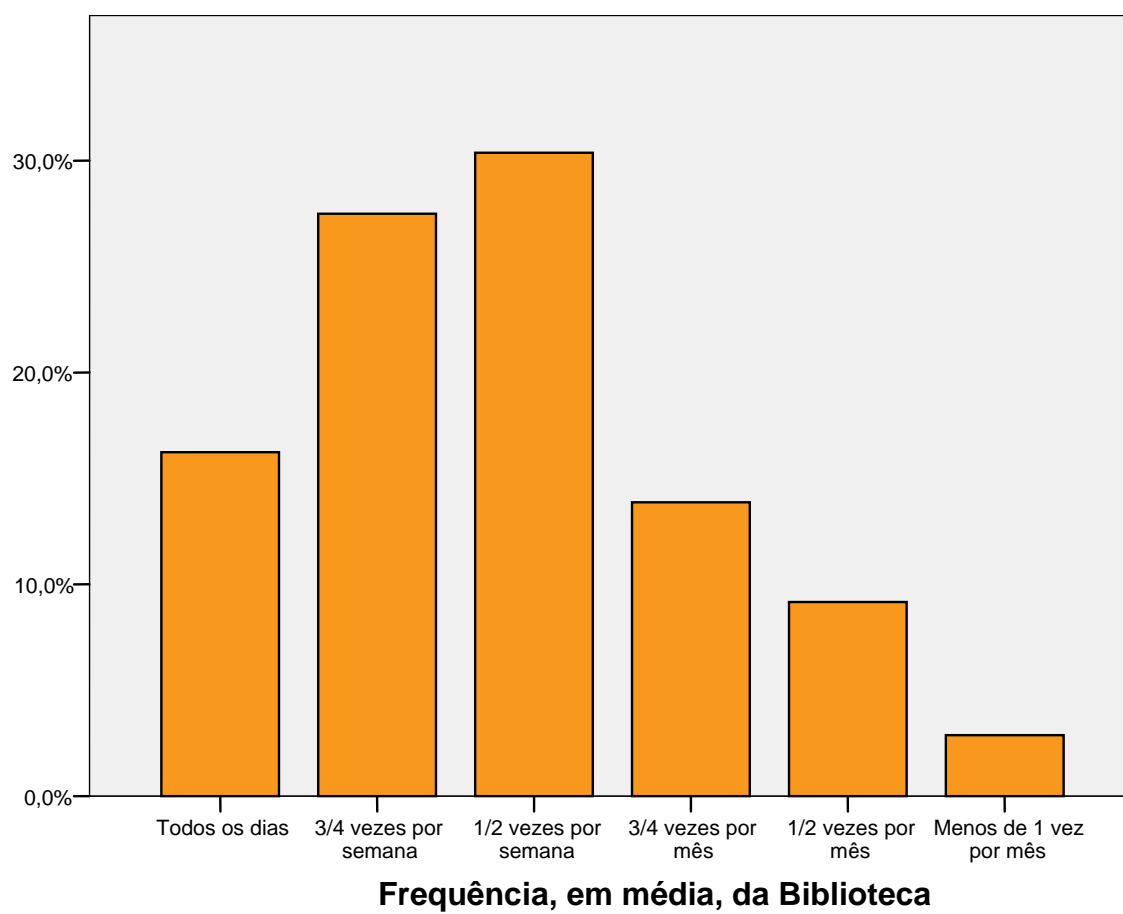
	Frequência	Percentagem	Percentagens Acumuladas
Não resposta	295	76,4	76,4
Dicionário de Catalão	1	,3	76,7
Dicionário de Alemão	11	2,8	79,5
Dicionário de Árabe	1	,3	79,8
Dicionário de Arte	3	,8	80,6
Dicionário de Bluteau	1	,3	80,8
Dicionário de Castelhana	1	,3	81,1
Dicionário de Checo	2	,5	81,6
Dicionário de Chinês	1	,3	81,9
Dicionário de Dialectos crioulos.	1	,3	82,1
Dicionário de Espanhol	2	,5	82,6
Dicionário de Filosofia	3	,8	83,4
Dicionário da Arte Barroca em Portugal	4	1,0	84,5
Dicionário de Francês	6	1,6	86,0
Dicionário de Grego	2	,5	86,5
Dicionário de Holandês	1	,3	86,8
Dicionário de Inglês	6	1,6	88,3
Dicionário de Italiano	9	2,3	90,7

Dicionário de Latim	7	1,8	92,5
Dicionário de Ciências sociais/científicas	1	,3	92,7
Dicionário de Línguas escandinavas	1	,3	93,0
Dicionário de Línguas Eslavas	1	,3	93,3
Dicionário de literatura feminina	1	,3	93,5
Dicionário de Neerlandês	3	,8	94,3
Dicionário de Literatura	1	,3	94,6
Dicionário de Português-Italiano	1	,3	94,8
Dicionário de Português-Francês	1	,3	95,1
Dicionário de Português-Neerlandês	1	,3	95,3
Dicionário de Psicologia	1	,3	95,6
Dicionário de Russo-Português	1	,3	95,9
Dicionário de Russo	3	,8	96,6
Dicionário de Sueco	1	,3	96,9
Dicionário Le petit robert, Houaiss	1	,3	97,2
Dicionário na área da Geografia e dos SIG.	1	,3	97,4
Dicionários de Artes	1	,3	97,7
Dicionários de Geografia	1	,3	97,9
Dicionários de história de arte	1	,3	98,2
Dicionários de símbolos, de mitologias, de personagens literárias, de termos literários	1	,3	98,4
Dicionários de termos técnicos.	1	,3	98,7
Dicionários etimológicos	1	,3	99,0
Dicionários monolíngues de outras línguas	1	,3	99,2
Dicionários técnicos e práticos	1	,3	99,5
Dicionários temáticos Duden	1	,3	99,7
Religião	1	,3	100,0
Total	386	100,0	

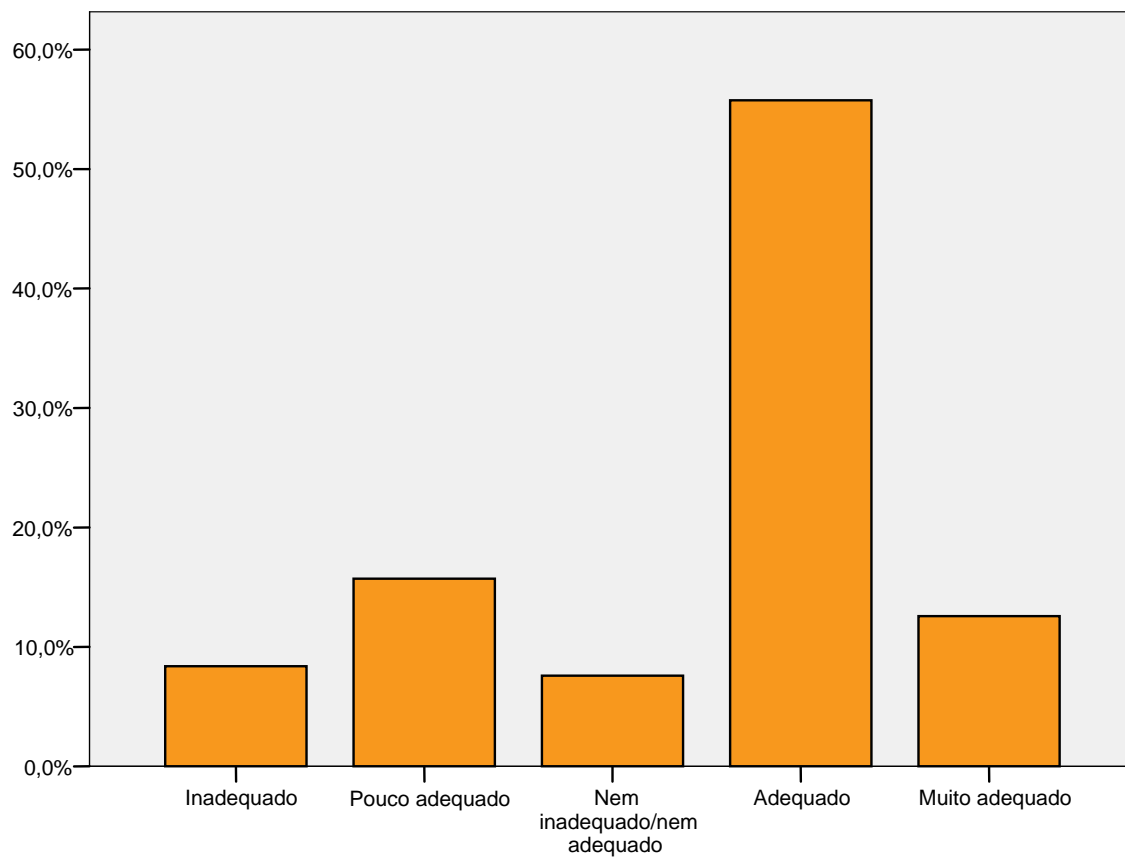
#### 44. Outros tipos de documentos consultados

	Frequência	Porcentagem	Porcentagens Acumuladas
Não resposta	377	97,7	97,7
Bibliografias	1	,3	97,9
Disquetes	1	,3	98,2
Jornais	4	1,0	99,2
Teses/Documentos/Monografias	3	,8	100,0
Total	386	100,0	

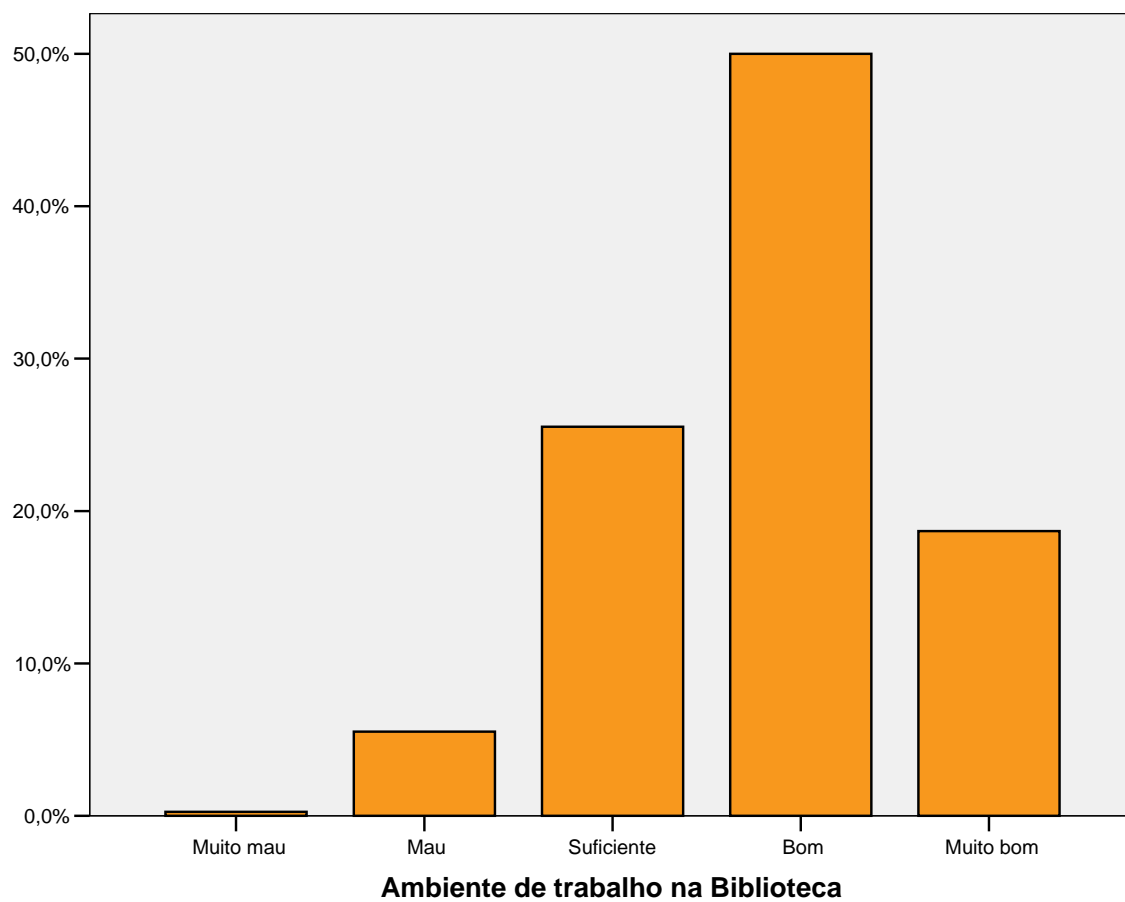
## GRÁFICOS



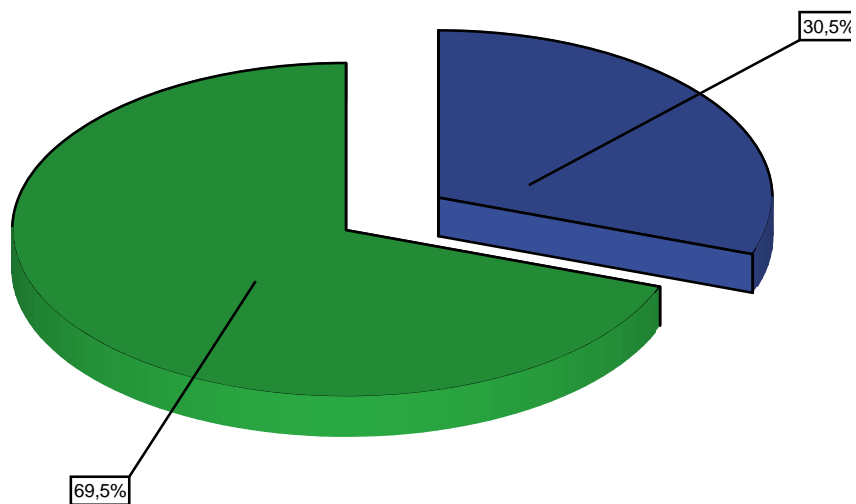




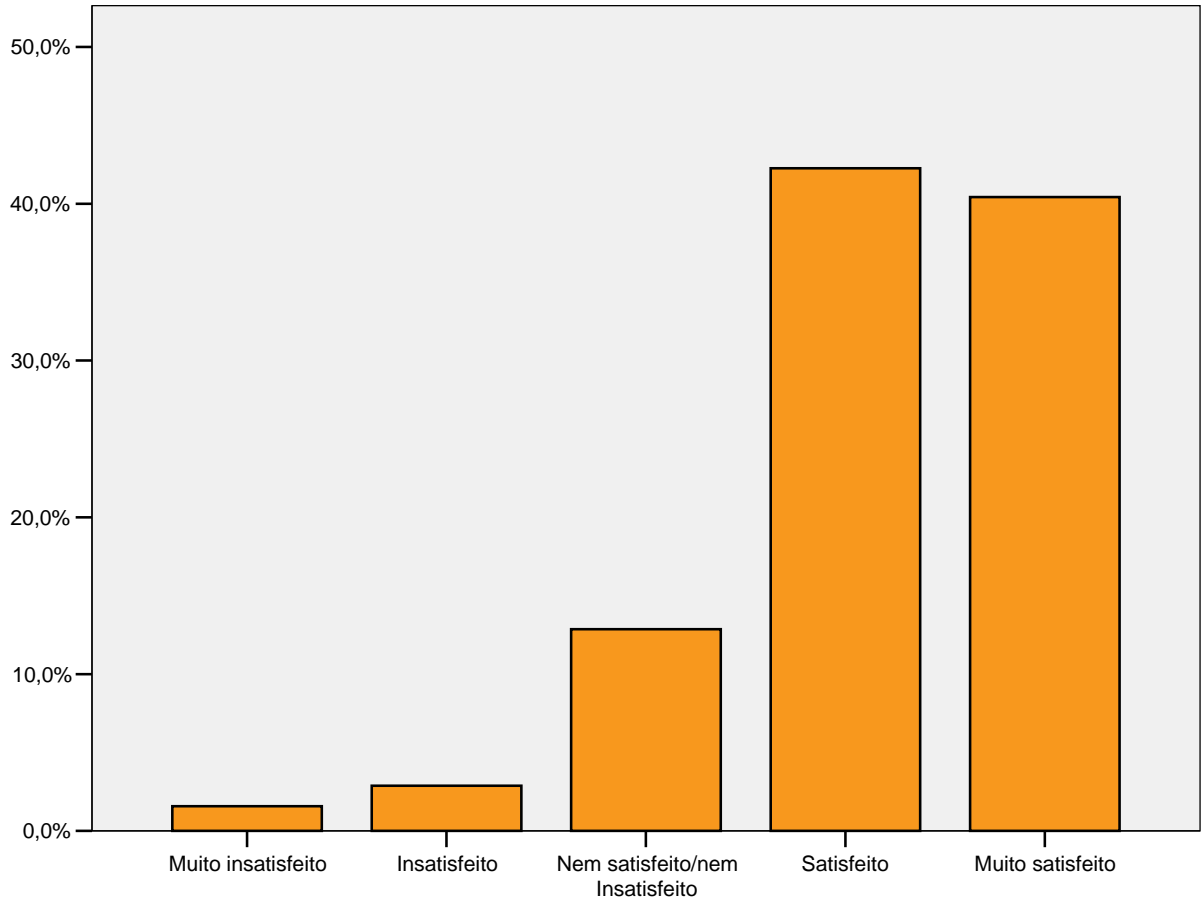
**Adequação do horário de abertura da biblioteca**



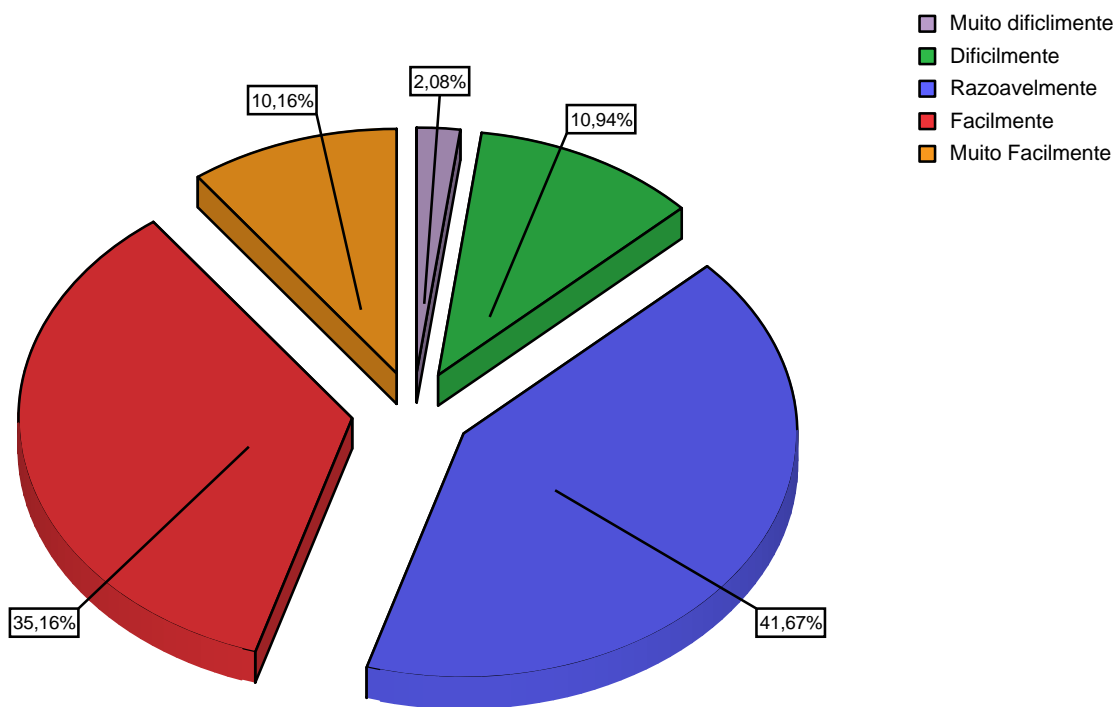
■ Não  
■ Sim



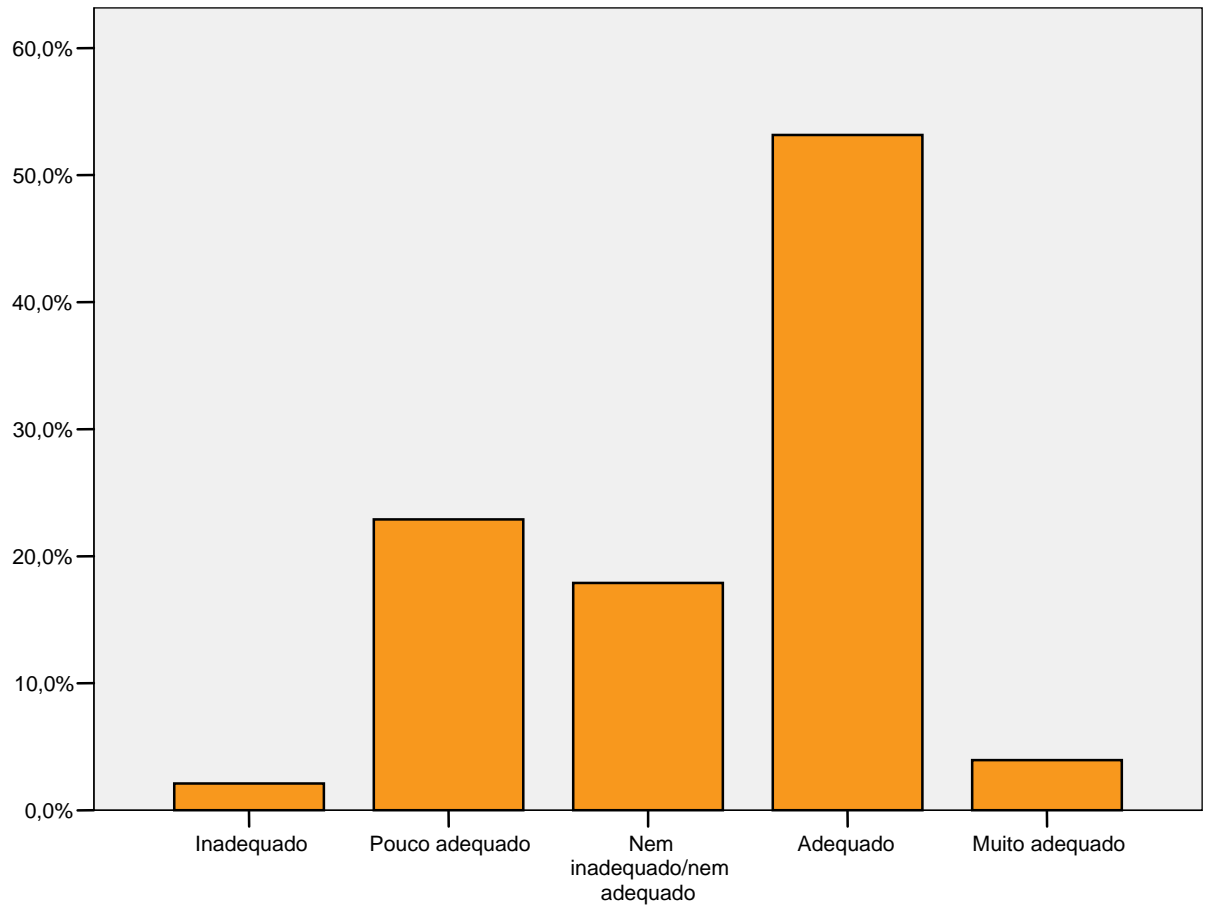
**Necessidade de organizar sessões de formação para os utilizadores**



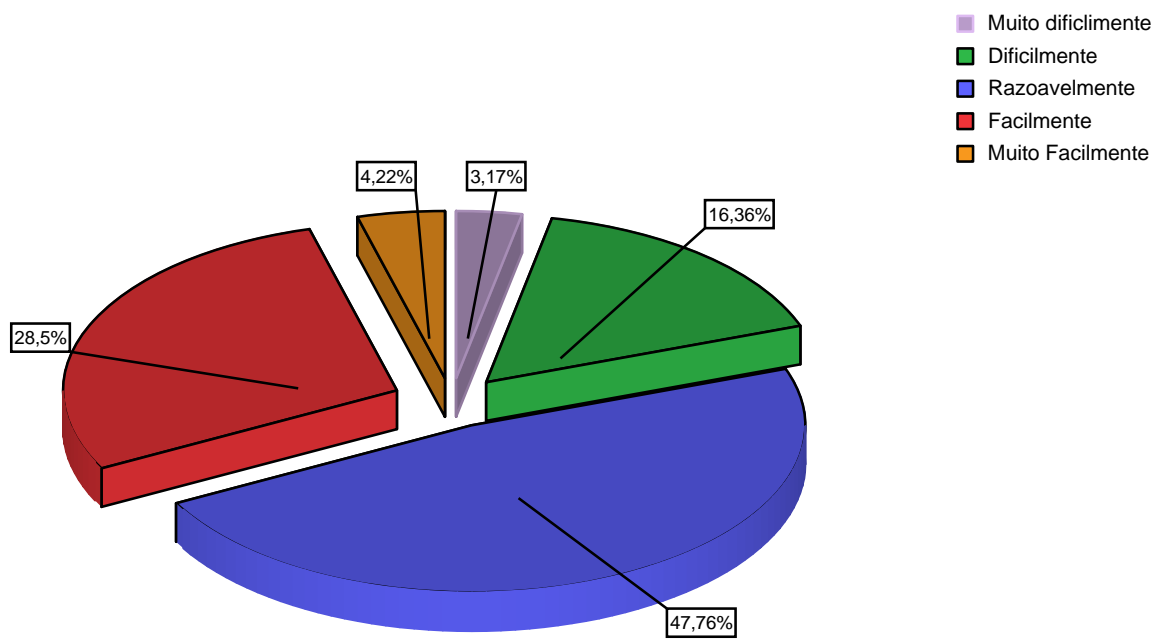
**Satisfação com o atendimento que é prestado no balcão da Biblioteca**



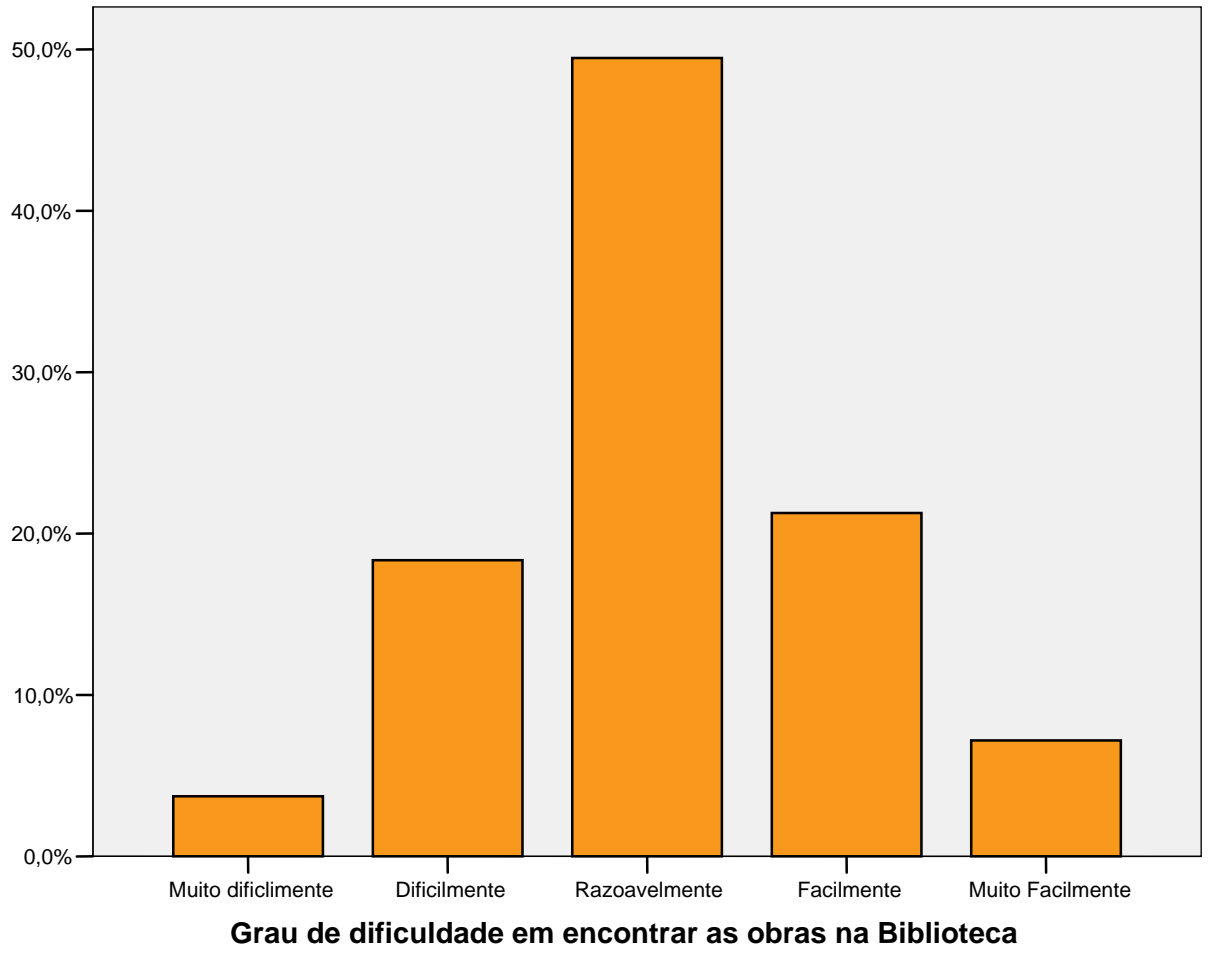
**Facilidade com que se identifica a Biblioteca**



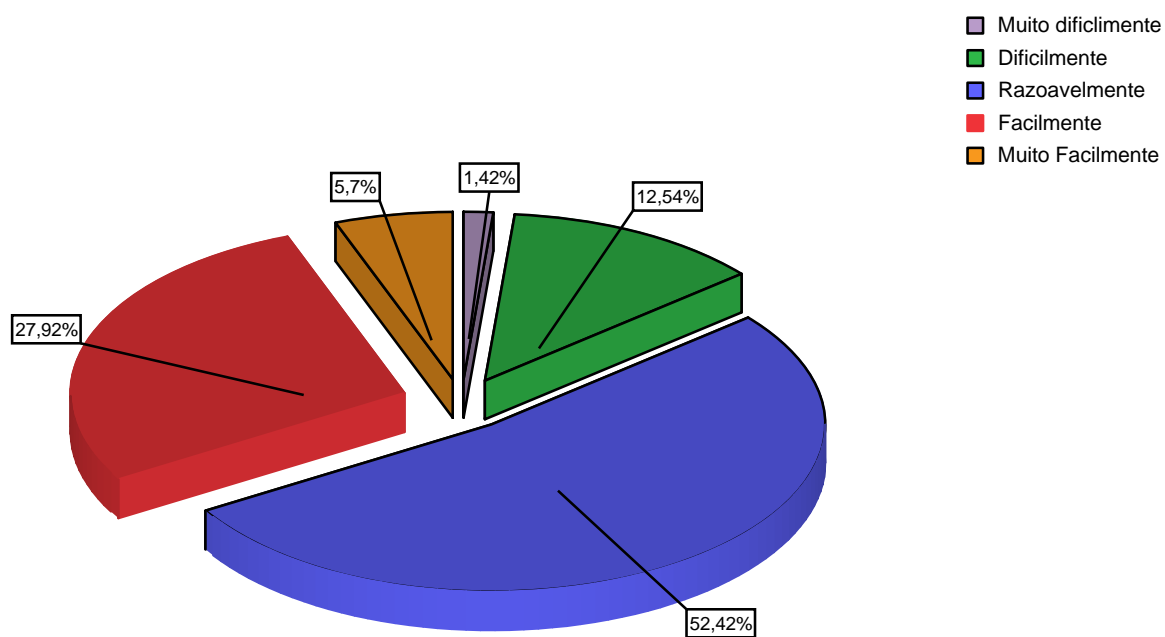
**Sinalização dos espaços no interior da Biblioteca**



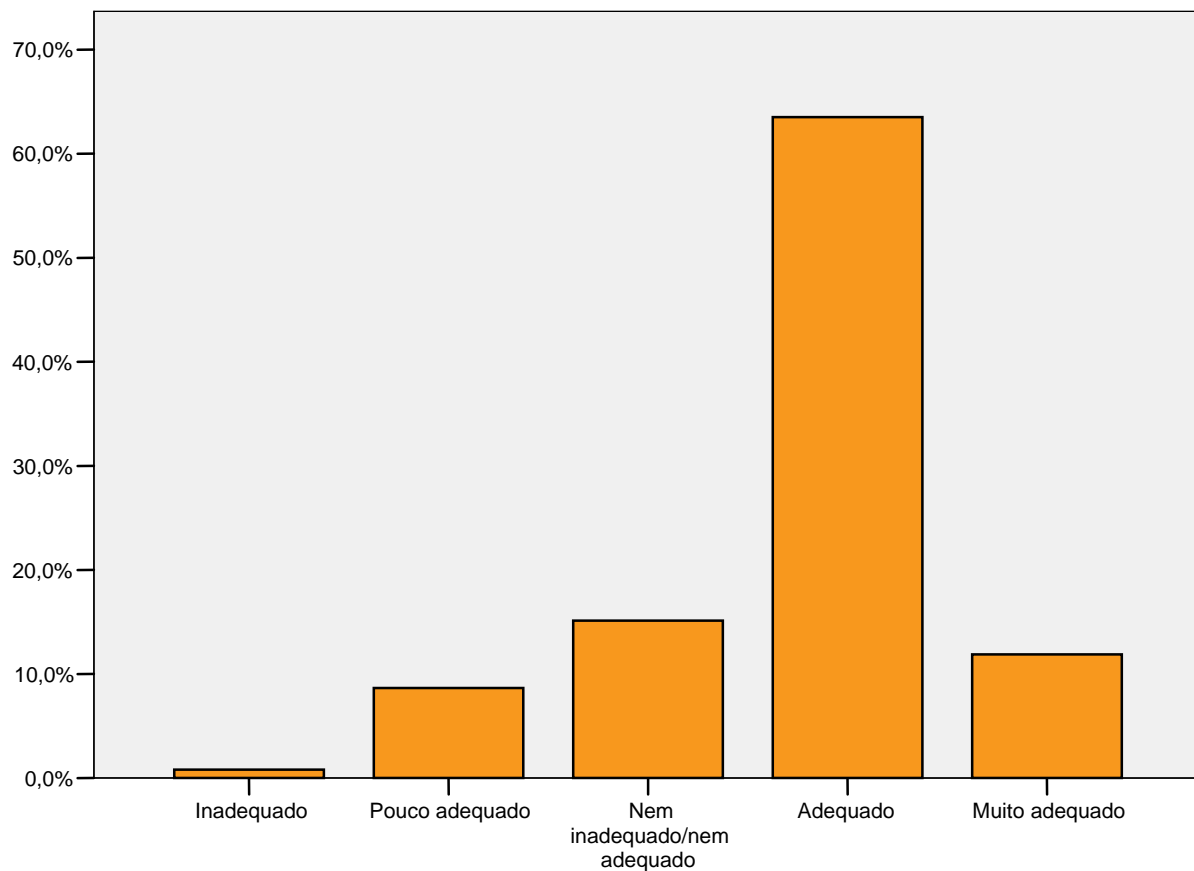
**Grau de dificuldade em encontrar as áreas temáticas na Biblioteca**



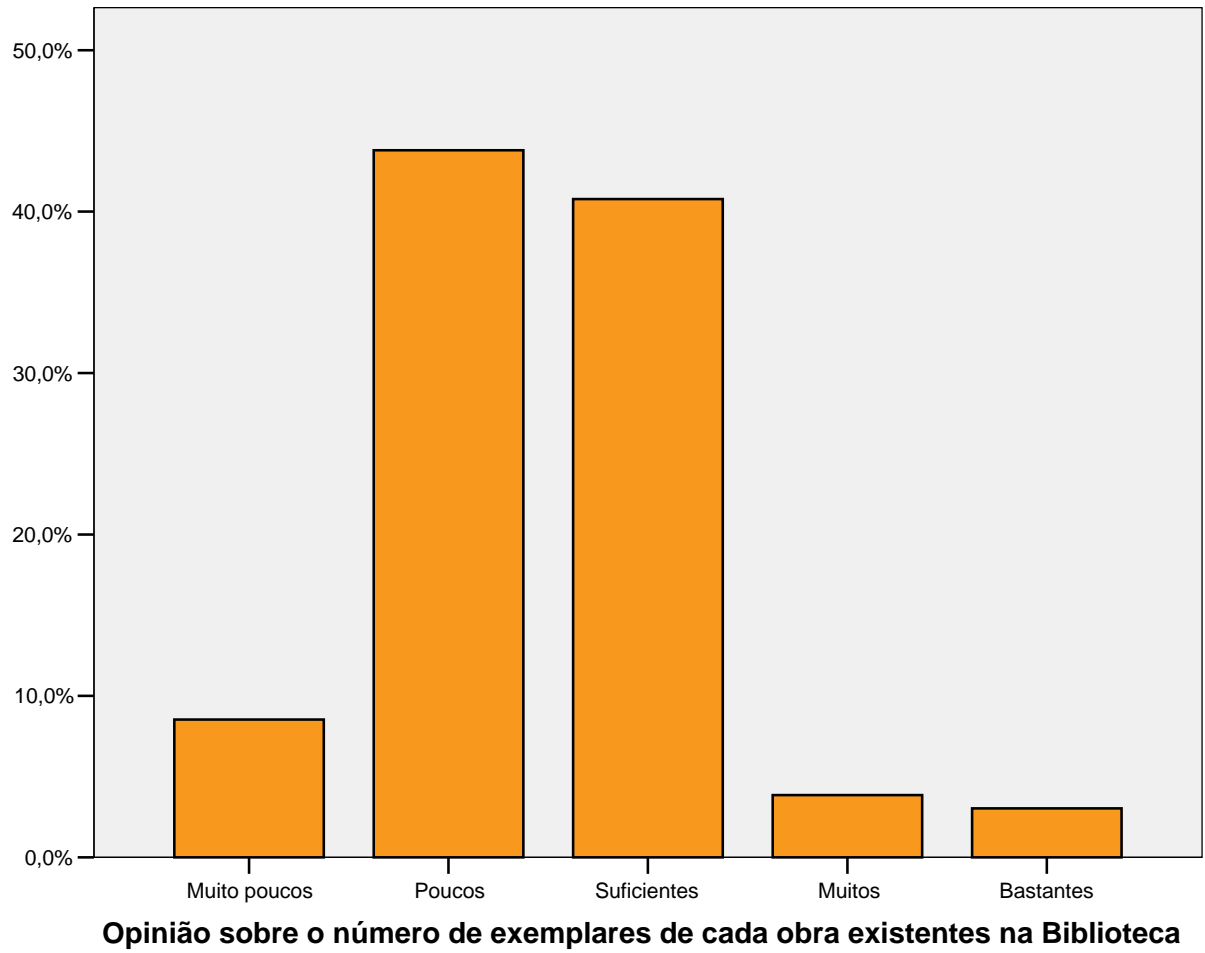


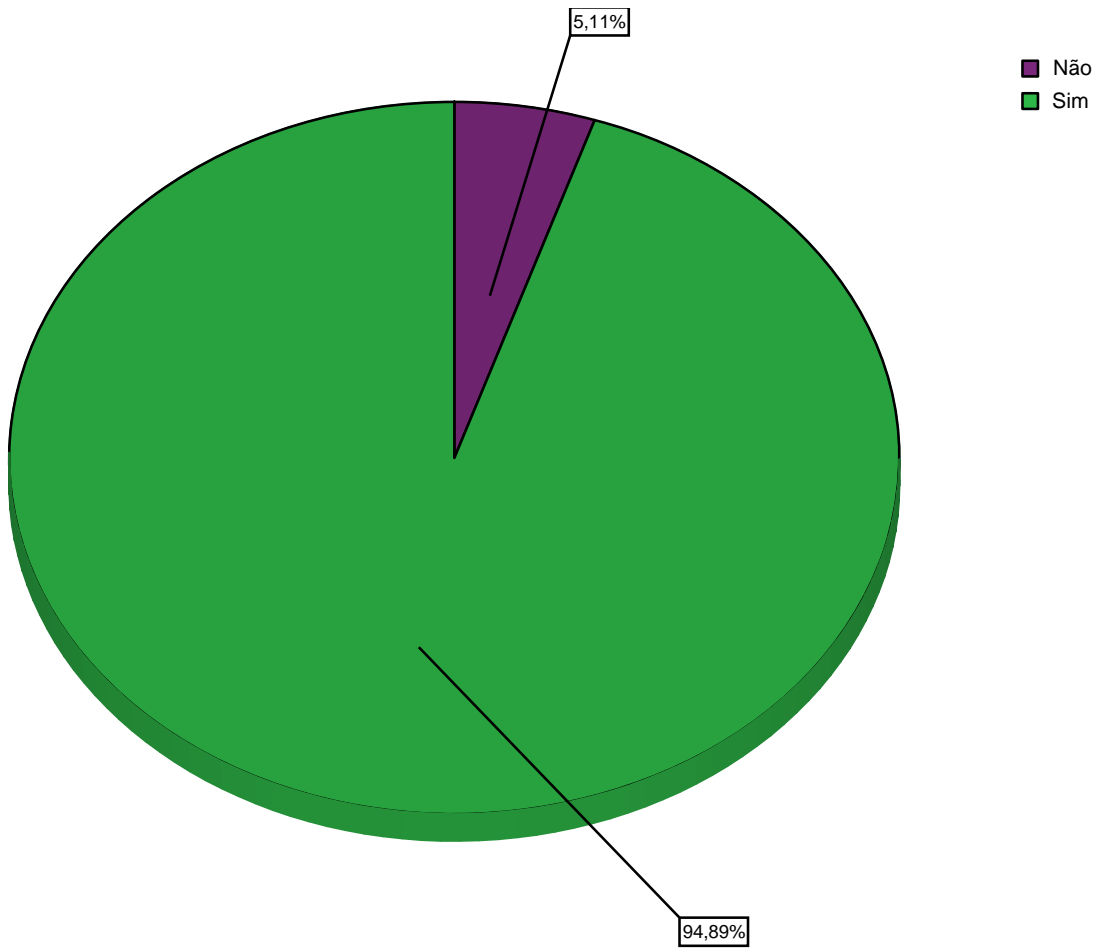


**Grau de dificuldade em encontrar as obras recomendadas pelos professores na Biblioteca**

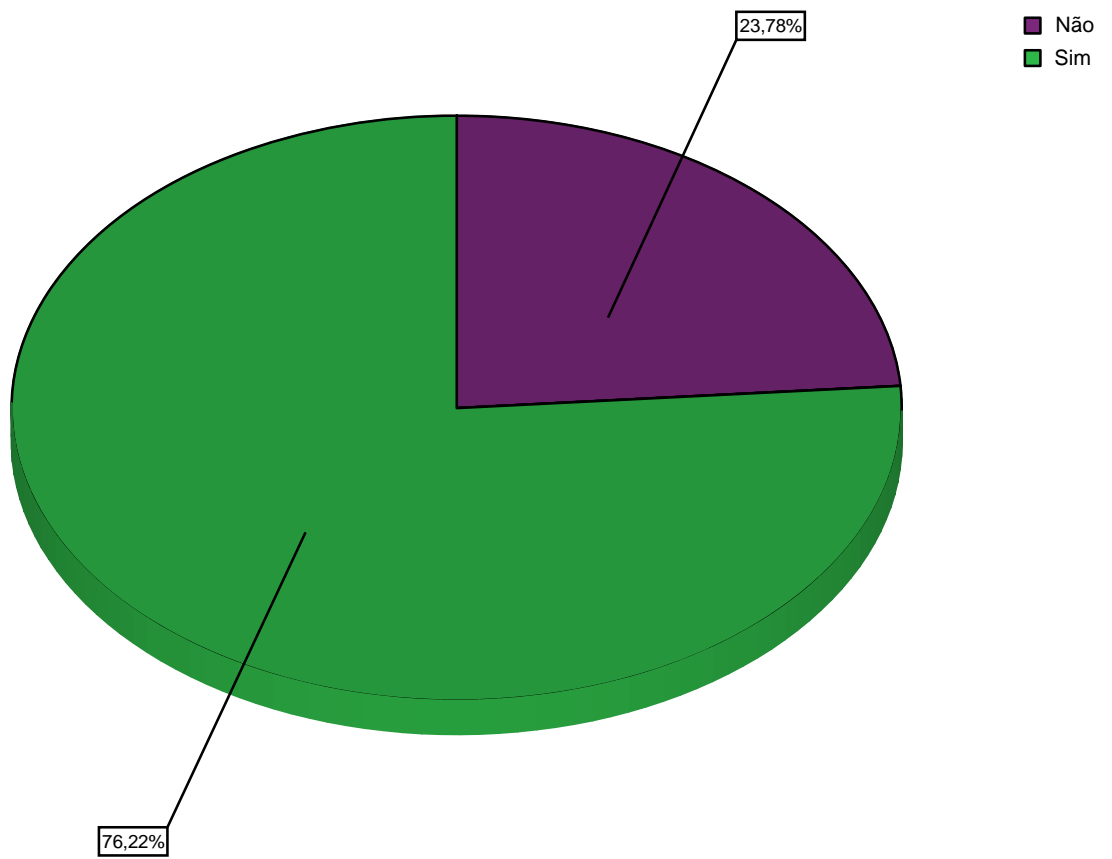


**Grau de adequação do conjunto das obras existentes na Biblioteca às necessidades dos utilizadores**

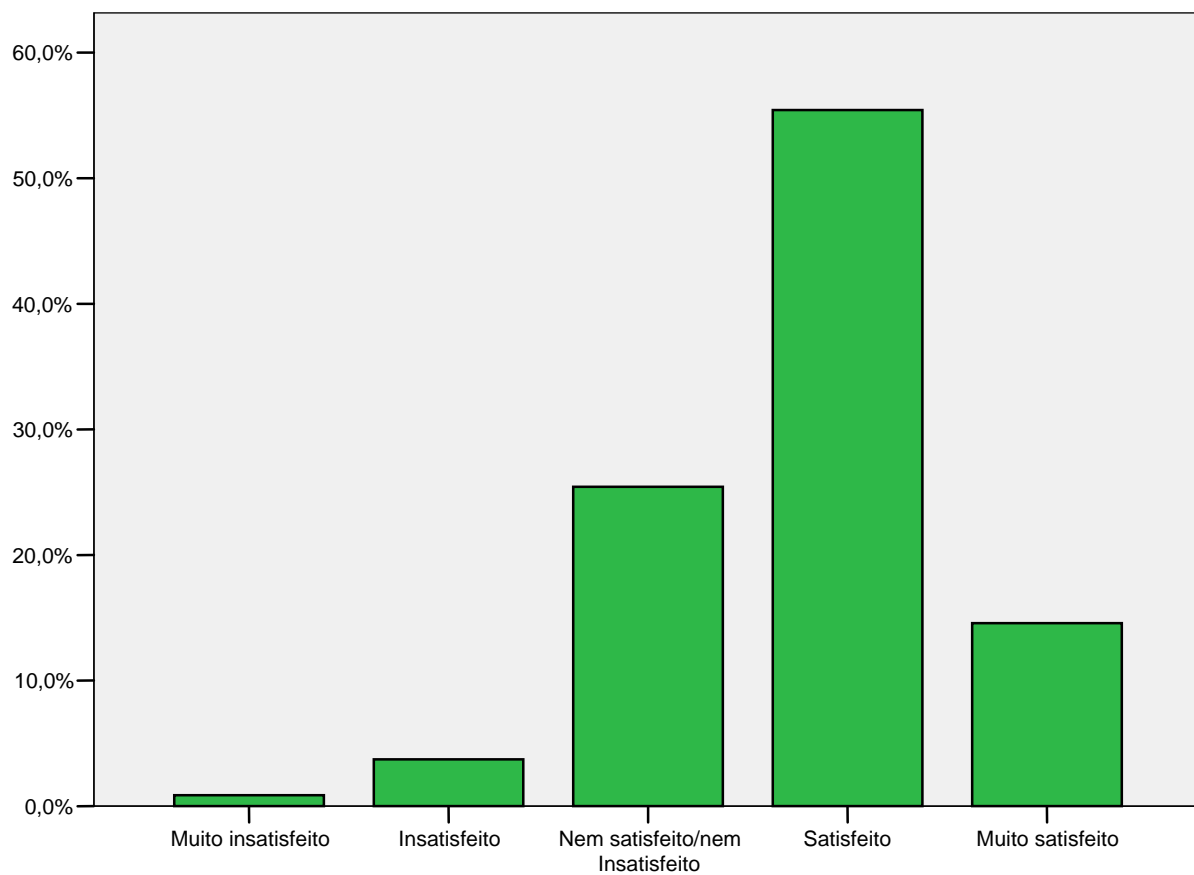




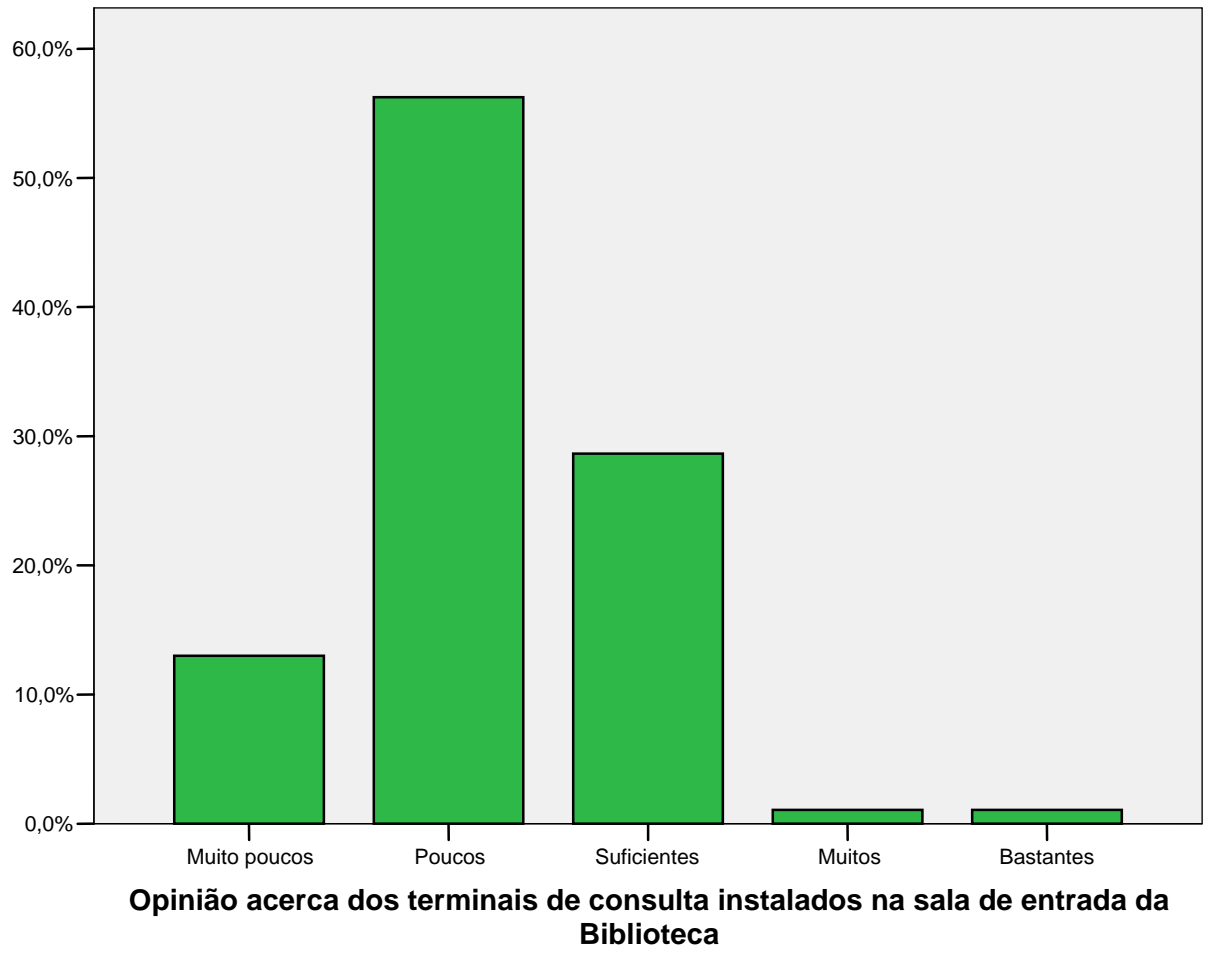
**Conhecimento da página Web da Biblioteca**

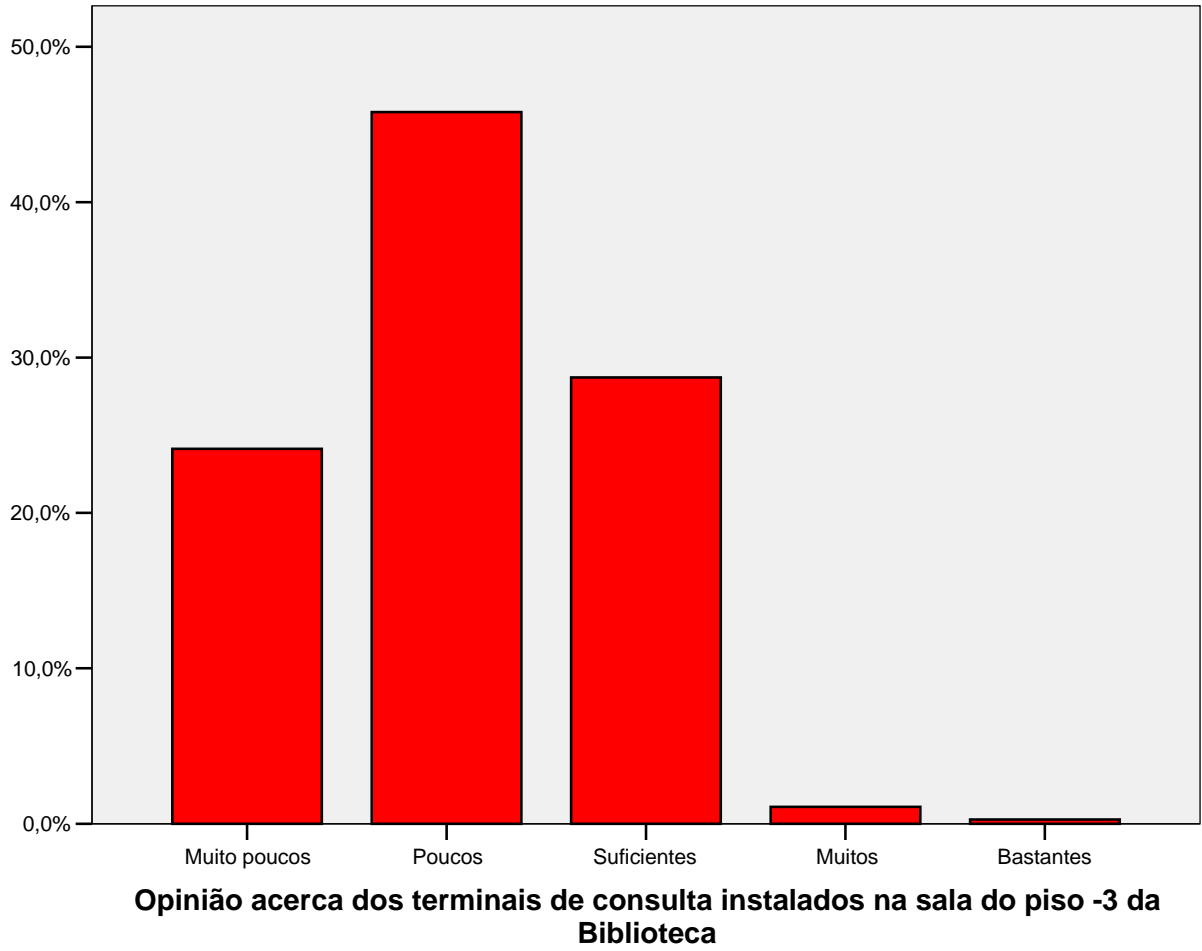


**Utilização dos recursos a que se pode aceder através da página Web**

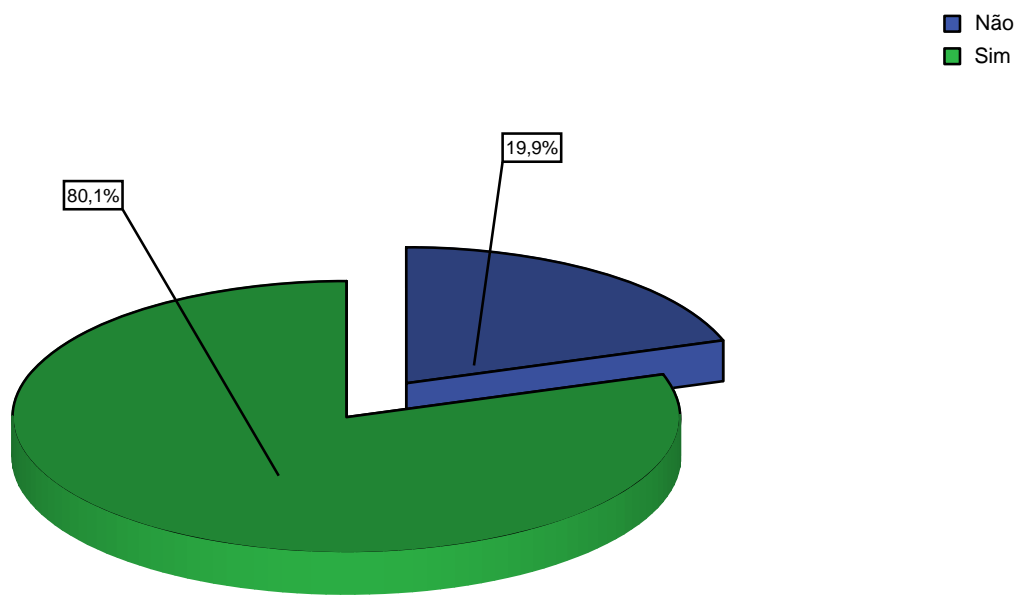


**Grau de satisfação com a informação em suporte electrónico que a Biblioteca oferece**

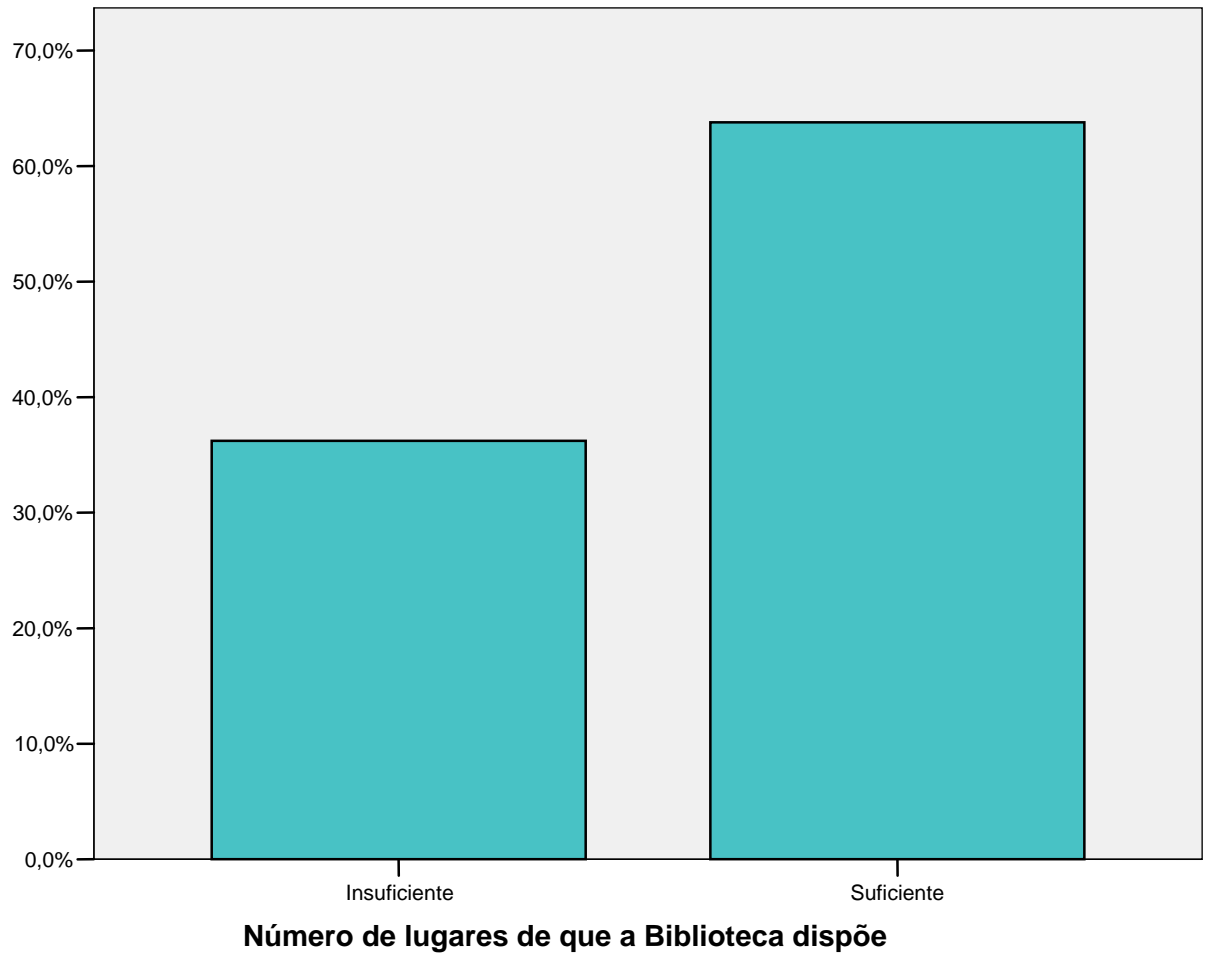


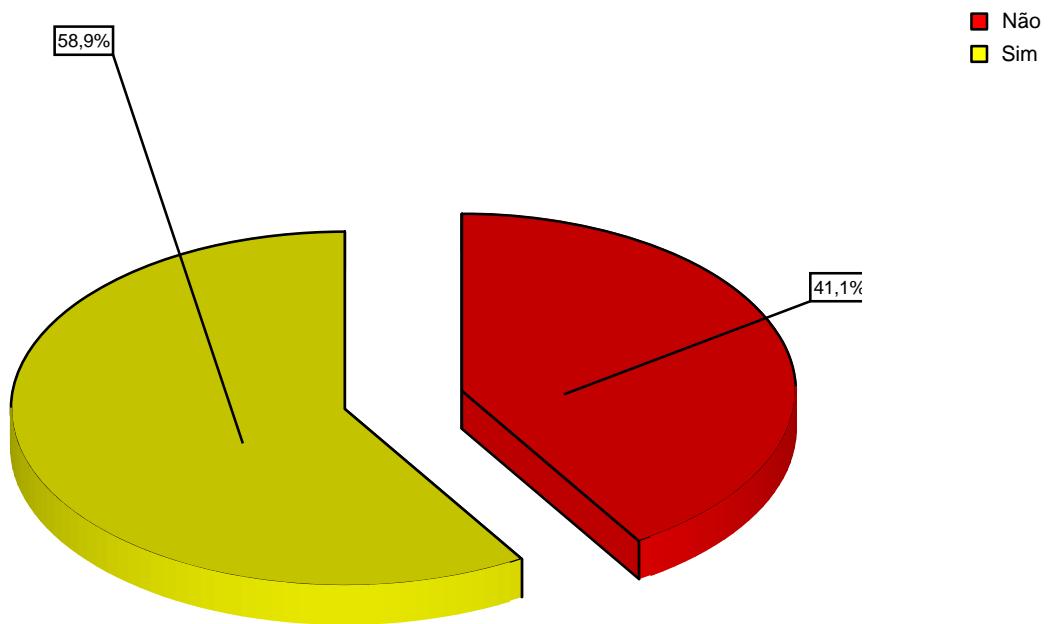






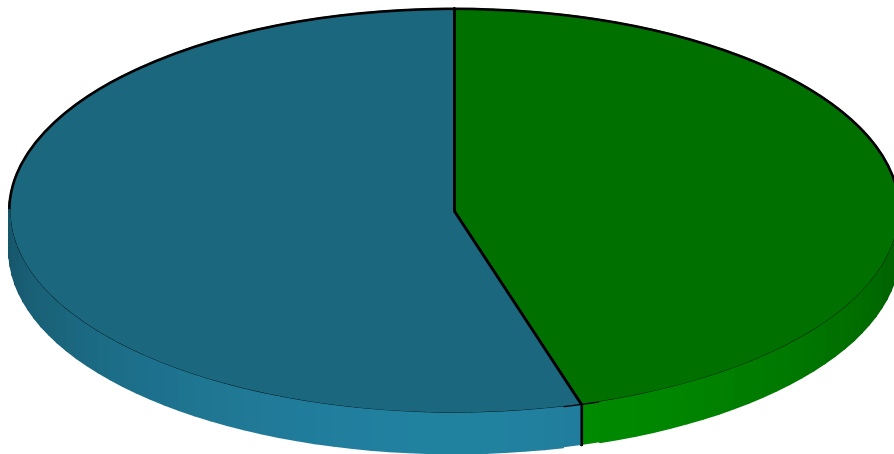
**Frequência de outras bibliotecas**



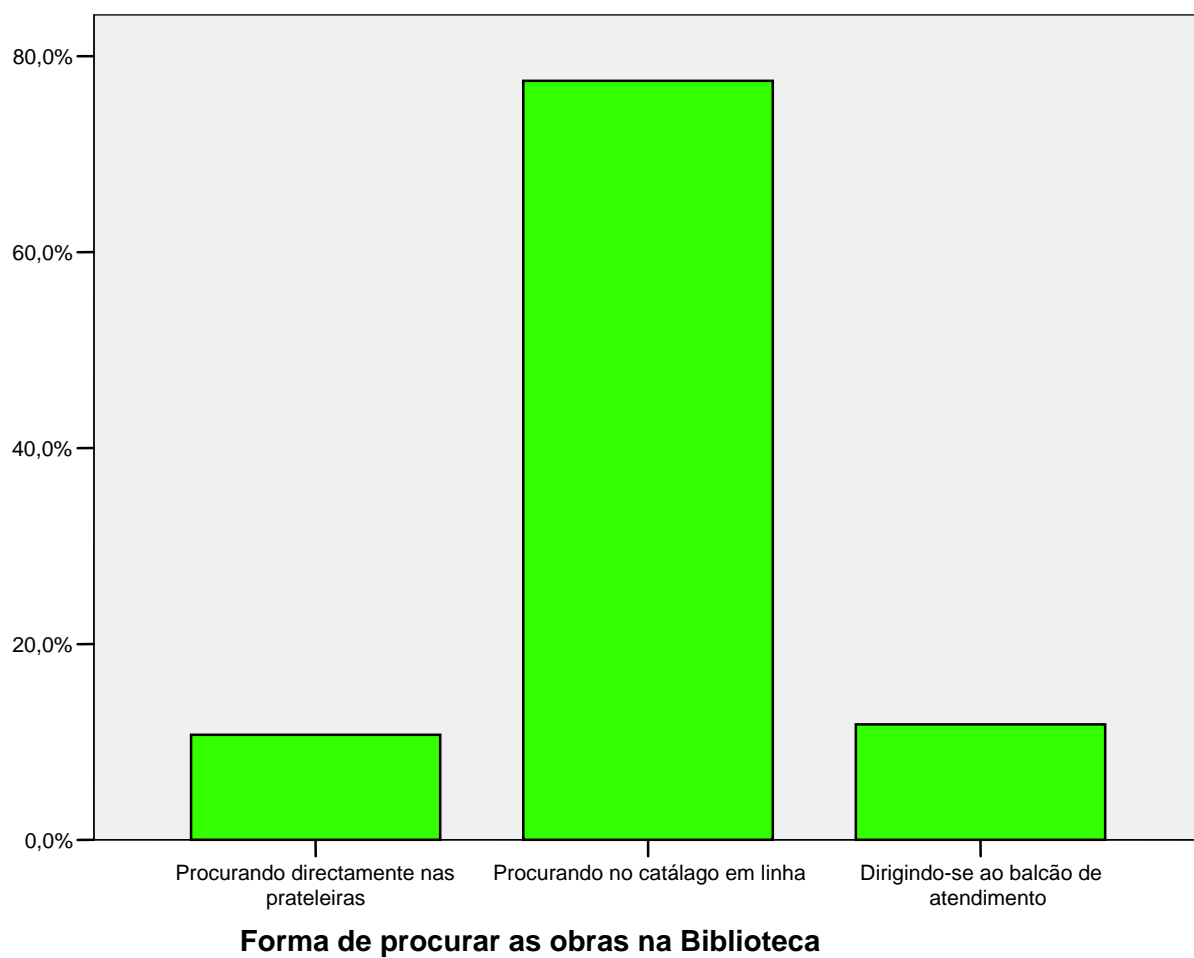


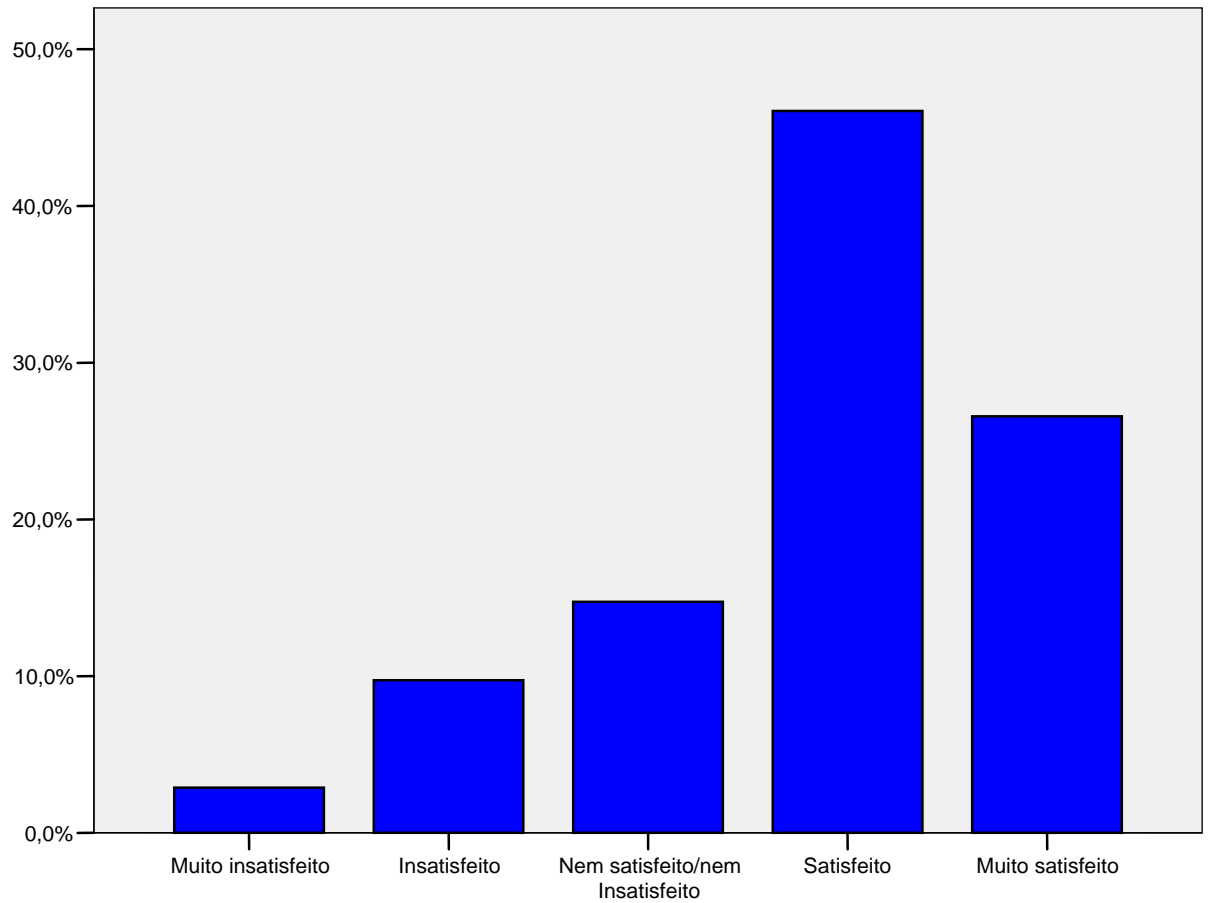
**Utilização das pequenas salas para trabalhos de grupo**

■ Não  
■ Sim

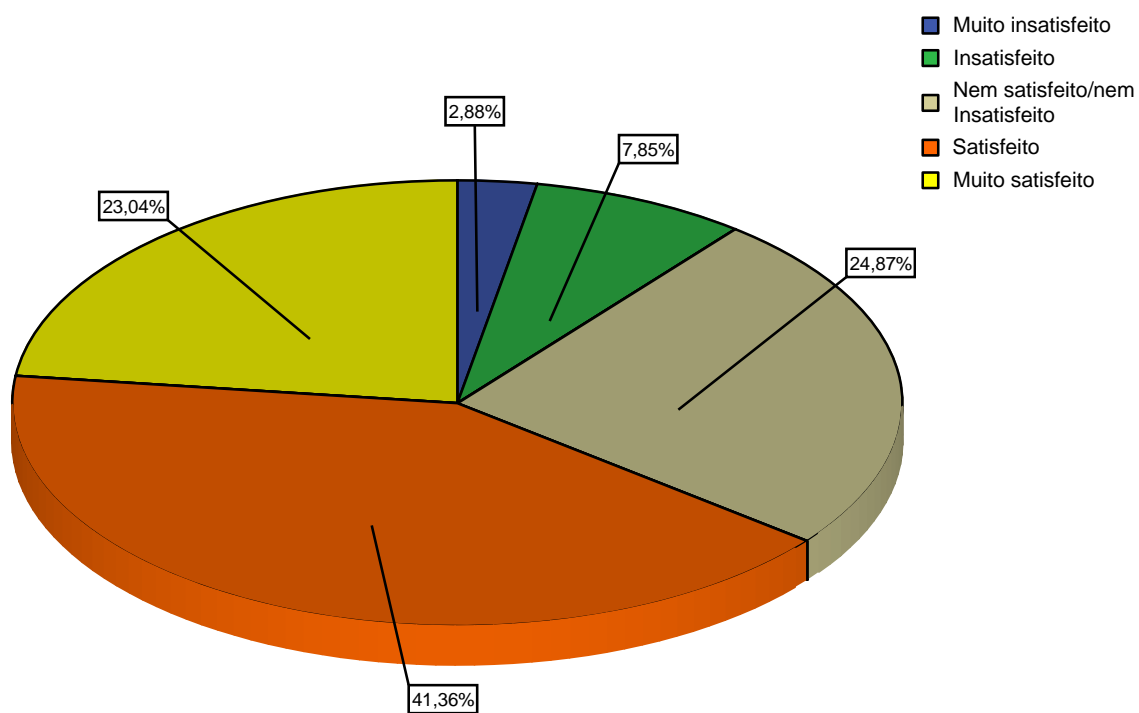


**Conhecimento do Regulamento da Biblioteca**

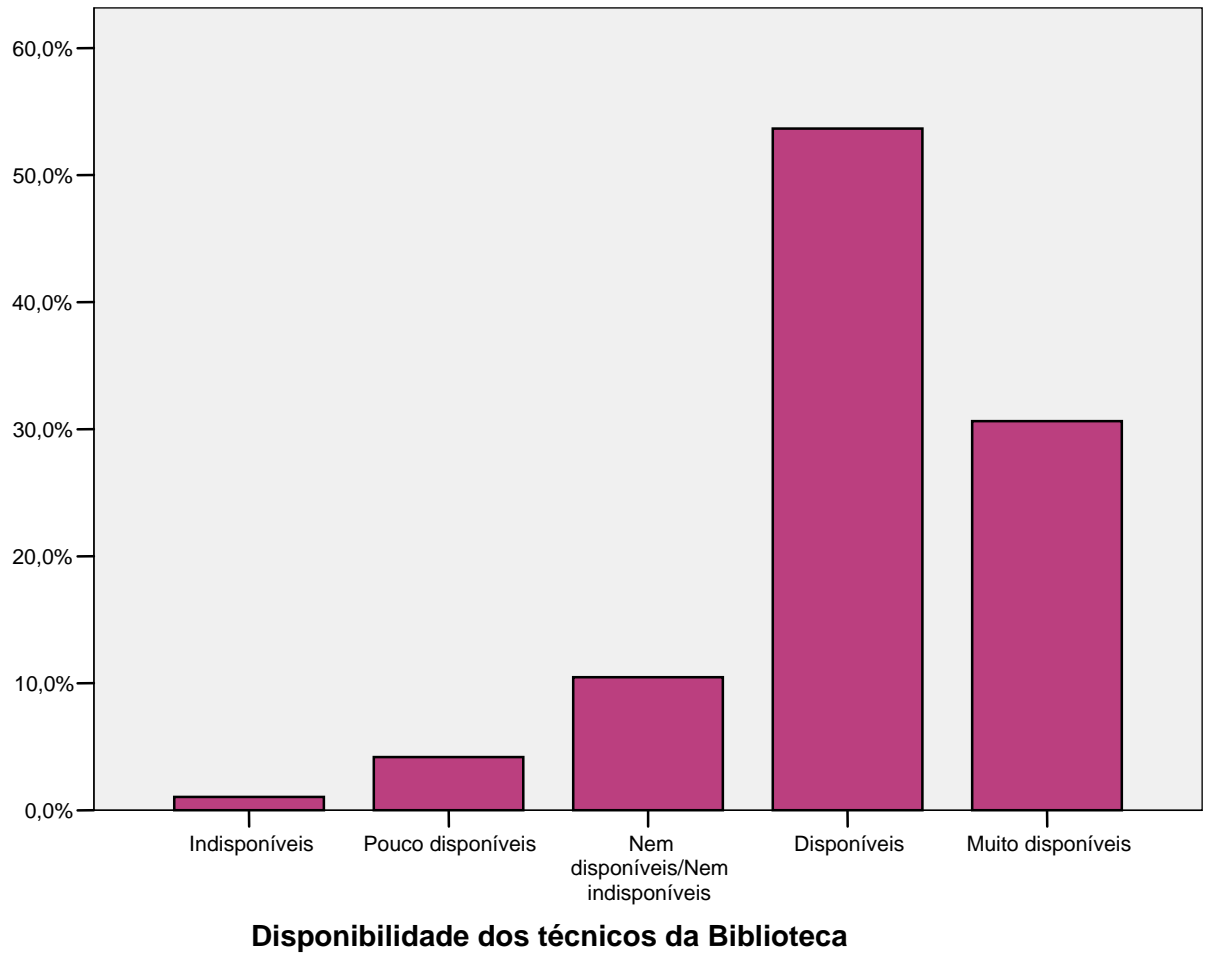




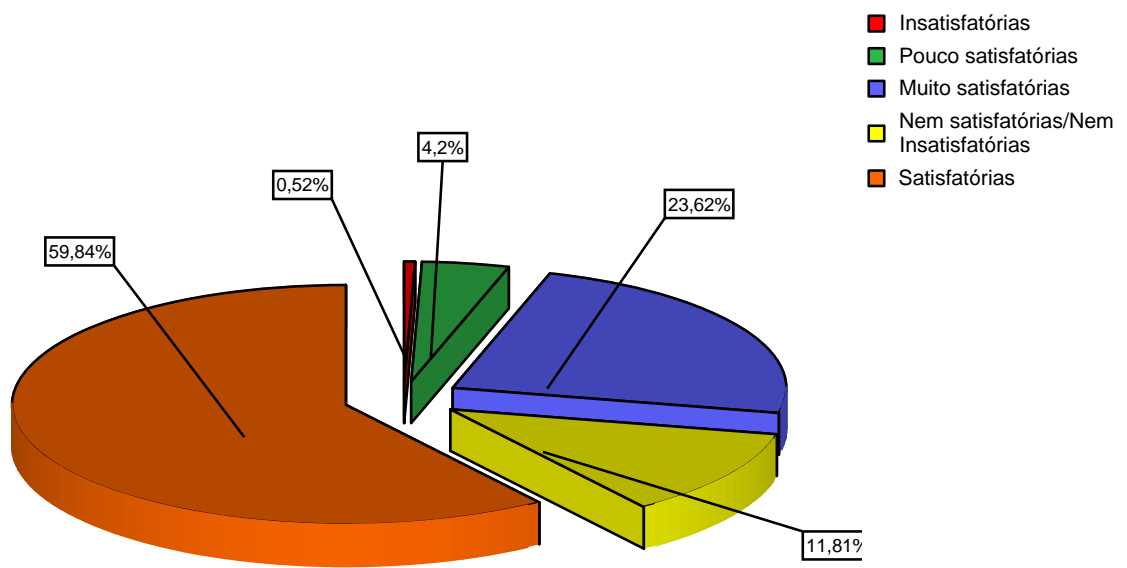
**Satisfação com o prazo de empréstimo das obras**



**Satisfação com o atendimento que é prestado no interior da Biblioteca**







### Respostas fornecidas pelos técnicos da Biblioteca

# INQUÉRITO

A Biblioteca Central lança, pela primeira vez, um Inquérito para avaliar os serviços que presta.

A opinião dos nossos utilizadores constitui, assim, o mais inestimável dos contributos.

É com ela que contamos para melhorar, porque, na verdade, é nessa perspectiva que queremos continuar o nosso percurso.

O completo anonimato no preenchimento deste Inquérito fica, desde já, garantido.

**BIBLIOTECA**  
C E N T R A L

## A. CARACTERIZAÇÃO DOS UTILIZADORES

1. Sexo:

M  (1)

F  (2)

2. Idade:

3. Estado civil:

Solteiro(a)  (1)

Casado(a)  (2)

União de Facto  (3)

Separado(a)/Divorciado(a)  (4)

Viúvo(a)  (5)

4. Nacionalidade:

\_\_\_\_\_

5. Naturalidade:

Concelho \_\_\_\_\_

Freguesia \_\_\_\_\_

6. Local de residência:

Concelho \_\_\_\_\_

Freguesia \_\_\_\_\_

7. Qual o nível de escolaridade completo que possui?

Ensino secundário (12º ano ou equivalente)  (1)

Ensino Médio / Bacharelato  (2)

Licenciatura  (3)

Pós-Graduação / Curso de Especialização  (4)

Mestrado  (5)

Doutoramento  (6)

Outro  (7)

Qual?

---

8. Que grau do ensino superior frequenta?

Licenciatura  (1)

Pós-Graduação / Curso de Especialização  (2)

Curso de Mestrado  (3)

Doutoramento  (4)

Nenhum  (5)

9. Qual é a sua condição perante o trabalho?

- Exerce uma profissão a tempo inteiro  (1)  
Exerce uma profissão a tempo parcial  (2)  
Desempregado(a)  (3)  
Estudante a tempo inteiro  (4)  
Estudante-trabalhador  (5)  
Formando  (6)  
Frequenta um estágio  (7)  
Ocupa-se exclusivamente das tarefas do lar  (8)  
Reformado(a)  (9)  
Incapacitado(a) para o trabalho  (10)  
Outra situação  (11)  
Qual?
- 

10. No caso de exercer uma profissão a tempo inteiro ou parcial indique-a, por favor:

---

11. Se respondeu à pergunta anterior, refira qual a sua situação na profissão:

- Trabalhador por conta própria  (1)  
Trabalhador independente  (2)  
Trabalhador por conta de outrem  (3)  
Trabalhador familiar não remunerado  (4)  
Outra situação  (5)  
Qual?
- 

12. Possui o cartão que lhe dá acesso aos serviços prestados por esta Biblioteca?

- Sim  (1)  
Não  (2)

13. Em média, quantas vezes frequenta a Biblioteca?

- Todos os dias  (1)  
3/4 vezes por semana  (2)  
1/2 vezes por semana  (3)  
3/4 vezes por mês  (4)  
1/2 vezes por mês  (5)  
Menos de 1 vez por mês  (6)

14. Na Biblioteca, qual a sua principal área científica de interesse?

- Filosofia  (1)  
Línguas e Literatura  (2)  
História  (3)  
Geografia  (4)  
Artes e Museologia (p. ex. Arquitectura)  (5)  
Ciências Sociais (p. ex. Sociologia, Educação, Direito)  (6)  
Religião  (7)  
Ciências Exactas (p. ex. Matemática)  (8)  
Ciências Aplicadas (p. ex. Tecnologias)  (9)

15. Frequenta outras Bibliotecas?

Sim  (1)

Não  (2)

16. Se sim, que Bibliotecas frequenta?

Públicas  (1)

Universitárias  (2)

Especializadas  (3)

Outras  (4)

Quais?

---

## B. CARACTERIZAÇÃO ESPACIAL DA BIBLIOTECA

17. No espaço da Faculdade, considera que a Biblioteca se identifica:

Muito dificilmente  (1)

Dificilmente  (2)

Razoavelmente  (3)

Facilmente  (4)

Muito facilmente  (5)

18. Em seu entender, os diversos espaços dentro da Biblioteca encontram-se assinalados de forma:

Inadequada  (1)

Pouco adequada  (2)

Nem inadequada / Nem adequada  (3)

Adequada  (4)

Muito adequada  (5)

19. Considera que a Biblioteca dispõe de lugares sentados em número:

Insuficiente  (1)

Suficiente  (2)

Excessivo  (3)

20. Costuma utilizar as pequenas salas da Biblioteca para trabalhos de grupo?

Sim  (1)

Não  (2)

21. Se sim, considera que estas salas são:

Muito más  (1)

Más  (2)

Suficientes  (3)

Boas  (3)

Muito Boas  (3)

22. Classifique, simbolicamente, o ambiente de trabalho na Biblioteca:

☹ ☹  (1)

☹  (2)

☺  (3)

☺ ☐ (4)  
☺ ☺ ☐ (5)

LEGENDA:

☹ ☹ : Muito mau  
☹ : Mau  
☺ : Suficiente  
☺ : Bom  
☺ ☺ : Muito bom

C. CARACTERIZAÇÃO FUNCIONAL DA BIBLIOTECA

23. Conhece o Regulamento da Biblioteca?

Sim ☐ (1)

Não ☐ (2)

24. O horário de abertura da Biblioteca ao público (8.30 – 20.30; Agosto: 9.00/12.30 – 14.00/17.30) é, no seu entender:

Inadequado ☐ (1)

Pouco adequado ☐ (2)

Nem inadequado / Nem adequado ☐ (3)

Adequado ☐ (4)

Muito adequado ☐ (5)

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

Inadequada ☐ (1)

Pouco adequada ☐ (2)

Nem inadequada / Nem adequada ☐ (3)

Adequada ☐ (4)

Muito adequada ☐ (5)

26. Refira o grau de dificuldade com que consegue identificar as grandes áreas temáticas dentro da Biblioteca (Referência, História, Filosofia, Geografia, Línguas, etc.):

Muito dificilmente ☐ (1)

Dificilmente ☐ (2)

Razoavelmente ☐ (3)

Facilmente ☐ (4)

Muito facilmente ☐ (5)

27. Refira o grau de dificuldade com que consegue identificar as obras que pretende nesta Biblioteca:

Muito dificilmente ☐ (1)

Dificilmente ☐ (2)

Razoavelmente ☐ (3)

Facilmente ☐ (4)

Muito facilmente ☐ (5)

28. Na Biblioteca como é que tenta, em primeiro lugar, encontrar, as obras que lhe interessam? (assinale apenas uma resposta)

Procurando directamente nas prateleiras  (1)

Procurando no catálogo em linha (ALEPH)  (2)

Dirigindo-se ao balcão de atendimento  (3)

29. Considera que é necessário organizar, na Biblioteca, sessões de formação de utilizadores (p. ex., utilização de bases de dados ou do catálogo em linha ALEPH; obtenção de informação a partir da página *web* da Biblioteca, etc.)?

Sim  (1)



Não  (2)

30. Se sim, assinale o tipo de formação que prefere:

Formação genérica e de curta duração  (1)

Formação especializada, em várias sessões, de acordo com determinadas especificidades  (2)

31. Classifique, de forma simbólica, o seu grau de satisfação com o catálogo em linha (ALEPH) (p. ex. facilidade de consulta, ergonomia, etc.):

   (1)



  (2)

  (3)

  (4)

   (5)

32. Classifique, utilizando símbolos, o seu grau de satisfação com os prazos de empréstimo das obras:

   (1)



  (2)

  (3)

  (4)

   (5)

33. Classifique, simbolicamente, o seu grau de satisfação com o atendimento que lhe é prestado no balcão da Biblioteca:

   (1)



  (2)

  (3)

  (4)

   (5)

34. Classifique, de forma simbólica, o seu grau de satisfação com o atendimento que lhe é prestado no interior (nos vários pisos) da Biblioteca:

   (1)

  (2)

  (3)

  (4)

   (5)

35. Em seu entender, os técnicos da Biblioteca que o atendem mostram-se:

- Indisponíveis  (1)  
Pouco disponíveis  (2)  
Nem disponíveis / Nem indisponíveis  (3)  
Disponíveis  (4)  
Muito disponíveis  (5)

---

LEGENDA:

- ☹ ☹ : Muito insatisfeito  
☹ : Insatisfeito  
☺ : Nem satisfeito / Nem insatisfeito  
☺ : Satisfeito  
☺ ☺ : Muito satisfeito

36. Quando solicita algum tipo de informação aos técnicos da Biblioteca, considera que as suas respostas são:

- Insatisfatórias  (1)  
Pouco satisfatórias  (2)  
Nem satisfatórias / Nem insatisfatórias  (3)  
Satisfatórias  (4)  
Muito satisfatórias  (5)

37. Na sua opinião, os terminais de consulta instalados na sala de entrada da Biblioteca são:

- Muito poucos  (1)  
Poucos  (2)  
Suficientes  (3)  
Muitos  (4)  
Bastantes  (5)

38. Na sua opinião, os terminais para pesquisa na Internet instalados na sala do piso -3 da Biblioteca são:

- Muito poucos  (1)  
Poucos  (2)  
Suficientes  (3)  
Muitos  (4)  
Bastantes  (5)

39. Tendo possibilidade de guardar informação em suporte electrónico prefere:

- Imprimi-la no momento  (1)  
Copiá-la para CD  (2)  
Enviá-la para um endereço de e-mail  (3)  
Outra opção  (4)  
Qual?
-



40. Já utilizou o Serviço de Empréstimo Interbibliotecas?

Sim  (1)

Não  (2)

41. Se sim, assinale, utilizando símbolos, o seu grau de satisfação:

☹ ☹  (1)

☹  (2)

☺  (3)

☺  (4)

☺ ☺  (5)

42. Caso se encontre insatisfeito indique, por favor, as principais razões:

---

---

LEGENDA:

☹ ☹ : Muito insatisfeito

☹ : Insatisfeito

☺ : Nem satisfeito / Nem insatisfeito

☺ : Satisfeito

☺ ☺ : Muito satisfeito

43. Já utilizou o Serviço de Reprodução de Microfilmes?

Sim  (1)

Não  (2)

44. Se sim, assinale, simbolicamente, o seu grau de satisfação:

☹ ☹  (1)

☹  (2)

☺  (3)

☺  (4)

☺ ☺  (5)

45. Caso se encontre insatisfeito indique, por favor, as principais razões:

---

---

46. Assinale, de forma simbólica, o seu grau de satisfação com a máquina fotocopadora em *self-service* que está à sua disposição na Biblioteca:

☹ ☹  (1)

☹  (2)

☺  (3)

☺  (4)

☺ ☺  (5)

47. Caso se encontre insatisfeito indique, por favor, as principais razões:

---

---

48. Na sua opinião, que melhorias deveriam ser implementadas na Biblioteca? (Classifique-as por ordem crescente de importância: o 1 corresponde à melhoria menos importante e o 11 à mais importante – para a sua ordenação, ignore os códigos entre parêntesis)

- |                                     |                          |      |
|-------------------------------------|--------------------------|------|
| Horário mais alargado               | <input type="checkbox"/> | (1)  |
| Mais lugares de leitura             | <input type="checkbox"/> | (2)  |
| Mais livros                         | <input type="checkbox"/> | (3)  |
| Mais revistas                       | <input type="checkbox"/> | (4)  |
| Mais terminais de consulta          | <input type="checkbox"/> | (5)  |
| Melhor sinalização                  | <input type="checkbox"/> | (6)  |
| Prazos de empréstimo mais alargados | <input type="checkbox"/> | (7)  |
| Formação de leitores                | <input type="checkbox"/> | (8)  |
| Mais sossego                        | <input type="checkbox"/> | (9)  |
| Elevadores                          | <input type="checkbox"/> | (10) |
| Climatização                        | <input type="checkbox"/> | (11) |
| Outras                              | <input type="checkbox"/> | (12) |
| Quais?                              |                          |      |

LEGENDA:

- ⊗ ⊗ : Muito insatisfeito  
⊗ : Insatisfeito  
⊖ : Nem satisfeito / Nem insatisfeito  
⊕ : Satisfeito  
⊕ ⊕ : Muito satisfeito

49. Qual é a sua opinião sobre as seguintes iniciativas da Biblioteca?

	MMau (1)	Mau (2)	Razoável. (3)	Bom (4)	MBom (4)
Empréstimo de PCs portáteis para utilização dentro da Biblioteca	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Rede <i>wireless</i> no espaço da Biblioteca	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Saco da Biblioteca para transportar obras requisitadas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Núcleo de romances actuais do piso-4	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Exposições bibliográficas na Sala de entrada da Biblioteca	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
“Este mês destacamos” no piso 0	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Desdobrável com informação sobre a Biblioteca	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
“Poema do mês”	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Visitas guiadas à Biblioteca	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
“Há 100 anos era assim” / “O primeiro ano da República”: reprodução da primeira página d’ <i>O Comércio do Porto</i> de há 100 anos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

D. CARACTERIZAÇÃO DOS FUNDOS DOCUMENTAIS E RECURSOS ELECTRÓNICOS DA BIBLIOTECA

50. Como classifica o grau de adequação do conjunto das obras existentes na Biblioteca às suas necessidades:

- Inadequado  (1)  
Pouco adequado  (2)  
Nem inadequado / Nem adequado  (3)  
Adequado  (4)  
Muito adequado  (5)

51. Com que grau de dificuldade consegue encontrar as obras recomendadas pelos professores nesta Biblioteca:

- Muito dificilmente  (1)  
Dificilmente  (2)  
Razoavelmente  (3)  
Facilmente  (4)  
Muito facilmente  (5)

52. Considera que os exemplares que existem destas obras na Biblioteca são:

- Muito poucos  (1)  
Poucos  (2)  
Suficientes  (3)  
Muitos  (4)  
Bastantes  (5)

53. Na sua opinião, seriam necessárias mais enciclopédias?

- Sim  (1)  
Não  (2)

54. Se sim, quais?

---

---

55. Na sua opinião, seriam necessários mais dicionários?

- Sim  (1)  
Não  (2)

56. Em caso afirmativo, indique-os, por favor:

- Língua portuguesa  (1)  
Línguas estrangeiras  (2)  
Quais?

---

Temáticos  (3)  
Quais?

---

57. Classifique, utilizando símbolos, o seu grau de satisfação com o número de periódicos (revistas) disponibilizados pela Biblioteca:

- ☹ ☹  (1)  
☹  (2)  
☺  (3)  
☺  (4)  
☺ ☺  (5)

58. Na Biblioteca, Já consultou outros documentos para além de livros e revistas:

- Sim  (1)  
Não  (2)

59. Se sim, indique-os, por favor:

- CDRoms  (1)  
DVDs  (2)  
Vídeos  (3)  
Microfilmes  (4)  
Diapositivos  (5)  
Outros  (6)  
Quais?
- 

60. Conhece a página *web* da Biblioteca?

- Sim  (1)  
Não  (2)

61. Já utilizou os recursos a que pode aceder através dela?

- Sim  (1)  
Não  (2)
- 

LEGENDA:

- ☹ ☹ : Muito insatisfeito  
☹ : Insatisfeito  
☺ : Nem satisfeito / Nem insatisfeito  
☺ : Satisfeito  
☺ ☺ : Muito satisfeito

62. Classifique, simbolicamente, o seu grau de satisfação com a informação em suporte electrónico (p. ex. bases de dados, biblioteca digital, revistas electrónicas, sala de leitura virtual, selnet, etc.) que a Biblioteca lhe oferece:

- ☹ ☹  (1)
- ☹  (2)
- ☺  (3)
- ☺  (4)
- ☺ ☺  (5)

A Direcção da Biblioteca Central agradece, vivamente, a sua colaboração!

Porto, Maio de 2006