



Universidade do Minho
Serviços de Documentação

O utilizador tem sempre razão?

Inquirir para melhor servir os utentes das bibliotecas da Universidade do Minho

Eloy Rodrigues; Augusta Xavier Guimarães
{eloy, augusta}@sdum.uminho.pt
<http://www.sdum.uminho.pt>



Sumário



Universidade do Minho
Serviços de Documentação

- **Os Serviços de Documentação da Universidade do Minho**
- **Inquérito de 2005**
 - **Objectivos**
 - **Metodologia**
 - **Síntese dos resultados**
 - **Respostas x Amostras**
 - **Utilização das bibliotecas**
 - **Utilização de serviços electrónicos**
 - **RepositóriUM**
 - **Satisfação dos utilizadores**
- **Conclusões**



Serviços de Documentação da Universidade do Minho (SDUM)



Universidade do Minho
Serviços de Documentação



Serviços de Documentação da Universidade do Minho (SDUM)



Universidade do Minho
Serviços de Documentação

Responsáveis pela gestão das bibliotecas da Universidade



<< Campus Gualtar - Braga

Campus Azurém - Guimarães >>



SDUM



Universidade do Minho
Serviços de Documentação



Missão

Facultar à Universidade os recursos informativos necessários ao desempenho das actividades educativas e de investigação científica e tecnológica



SDUM



Universidade do Minho
Serviços de Documentação



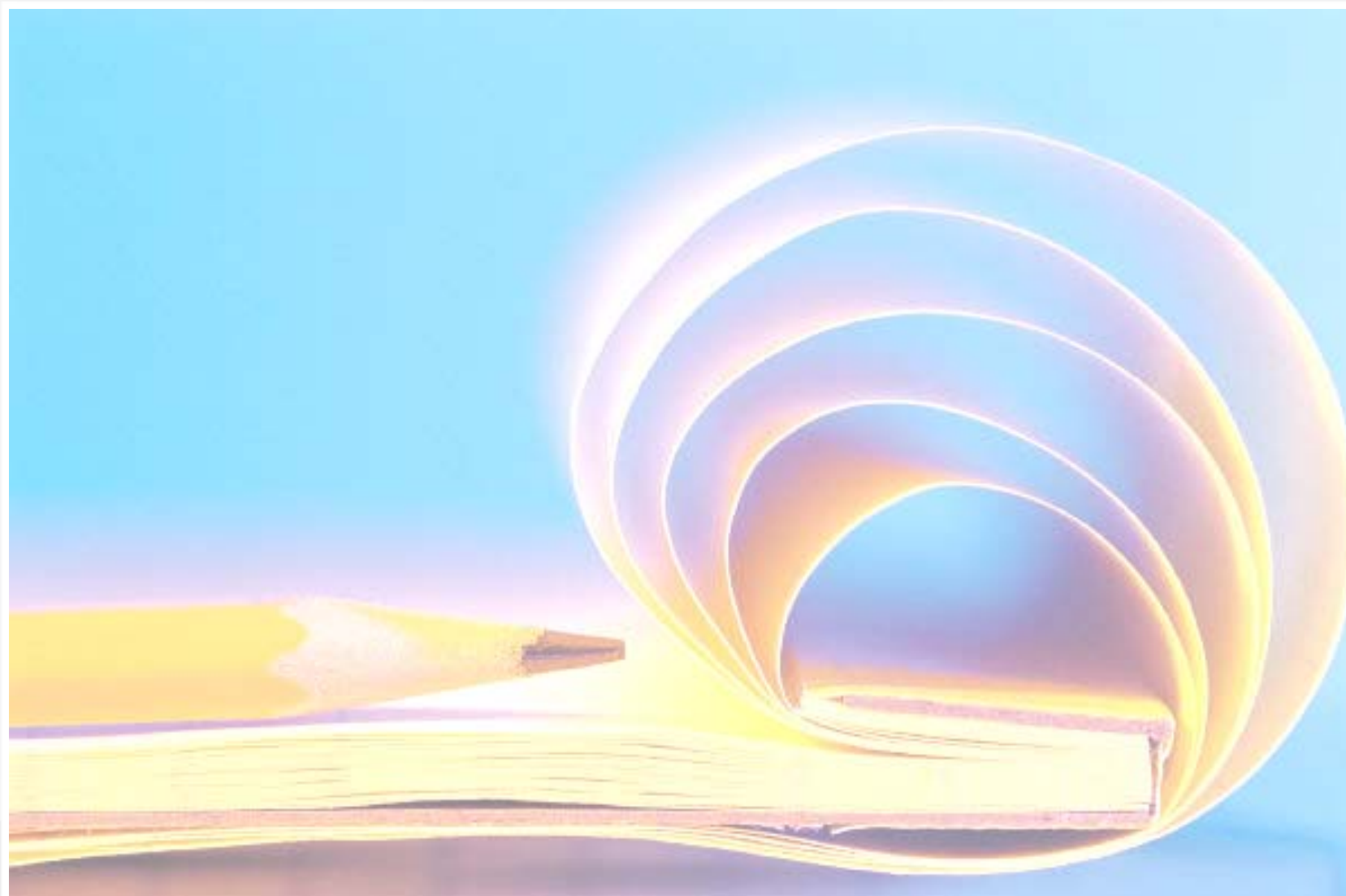
- Gestão centrada no utilizador
- Recolha periódica de dados objectivos
- Aplicação de inquéritos aos utilizadores



Inquérito de 2005



Universidade do Minho
Serviços de Documentação





Objectivos

- Recolher dados sobre os utilizadores das bibliotecas
- Conhecer os padrões de utilização das bibliotecas



- Identificar necessidades de informação
- Recolher dados sobre os níveis de satisfação dos utilizadores



Metodologia



Universidade do Minho
Serviços de Documentação

- **Aplicação de um inquérito por questionário**

- **Questionário**
 - 4 partes
 - Questões fechadas, abertas e tipo “perguntas-escala”
 - Tronco comum de questões
 - Questões específicas:
 - Alargamento do horário de funcionamento - alunos de licenciatura, de pós-graduação e de doutoramento
 - RepositóriUM - docentes e investigadores

- **Aplicação do questionário via Web + versão impressa**



Metodologia



Universidade do Minho
Serviços de Documentação

- **Constituição de 6 amostras representativas**

Utilizadores	% população
Alunos de Licenciatura	10
Alunos de Pós-Graduação	20
Alunos de Doutoramento	20
Docentes	30
Investigadores	30
Funcionários	30

- **Critérios de constituição das amostras**
 - Sexo, ano, curso/área científica – alunos e investigadores
 - Sexo, categoria profissional, unidade orgânica – docentes e funcionários
- **Seleção dos utilizadores de cada amostra - escolha aleatória**



Metodologia



Universidade do Minho
Serviços de Documentação

- Envio de 2453 cartas convite / devolução de 73

Utilizadores	N.º cartas
Alunos de Licenciatura	1301
Alunos de Pós-Graduação	395
Alunos de Doutoramento	121
Docentes	360
Investigadores	64
Funcionários	212

- Utilização do SPSS para o tratamento estatístico dos dados
- Consulta do relatório detalhado do inquérito e respectivos questionários em: www.sdum.uminho.pt/inq2005



Síntese dos resultados



Universidade do Minho
Serviços de Documentação



INQUÉRITO 2005

Respostas x Amostras



Universidade do Minho
Serviços de Documentação

Utilizadores	Total	Amostra		Respondentes		
		%	N.º	N.º	%	% amostra
Alunos Licenciatura	13011	10,0	1301	218	40,7	16,8
Alunos Pós-Graduação	1976	20,0	395	71	13,2	18,0
Alunos Doutoramento	605	20,0	121	32	6,0	26,4
Docentes	1194	30,0	360	108	20,1	30,0
Investigadores	213	30,0	64	18	3,4	28,1
Funcionários	695	30,0	212	89	16,6	42,0
Total respondentes				536	100	

Amostras e respostas por tipo de utilizador

- **Distribuição por sexos dos respondentes não apresentou desvios significativos em relação aos dados da amostra**



Respostas x Amostras



Universidade do Minho
Serviços de Documentação

- **Médias de idade dos respondentes**

Geral	Alunos Lic.	Alunos PG	Alunos Dout.	Docentes	Investig.	Funcion.
30,7	21,9	33,5	33,4	39,7	26,0	39,2

Médias de idade dos respondentes

- **Distribuição dos alunos respondentes por ano e curso foi semelhante à verificada nas amostras**
- **Entre os docentes e funcionários não se verificaram desvios significativos em relação aos dados das amostras**



Utilização das bibliotecas

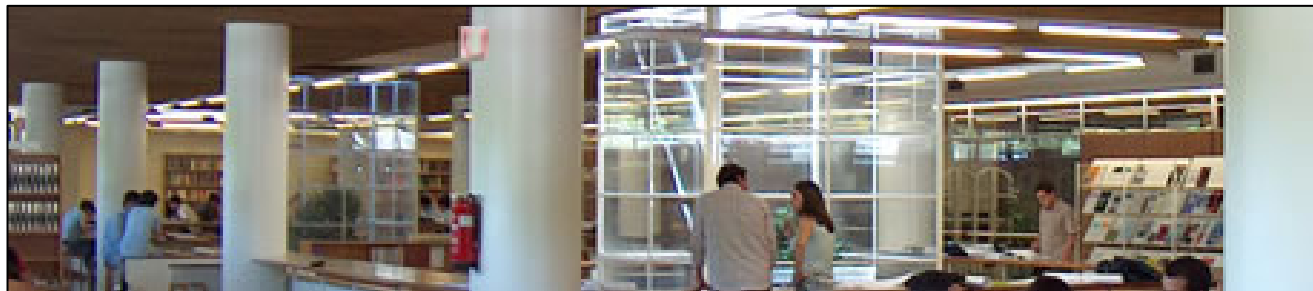


Universidade do Minho
Serviços de Documentação

Bibliotecas avaliadas



BGUM



BPG



Utilização das bibliotecas

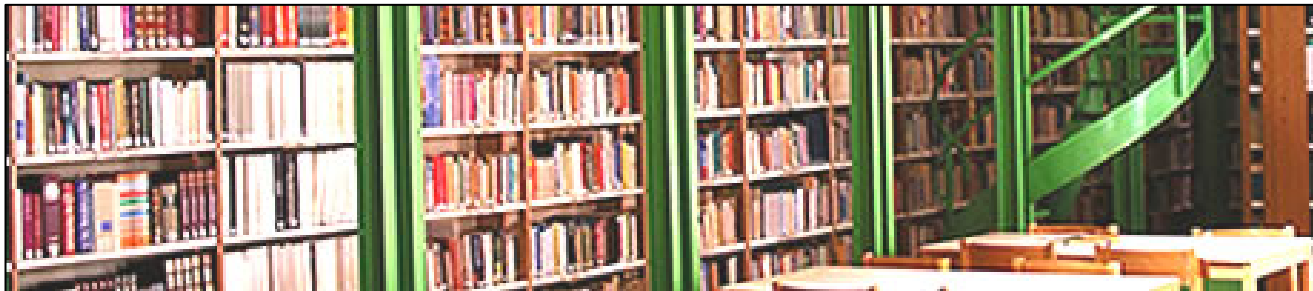


Universidade do Minho
Serviços de Documentação

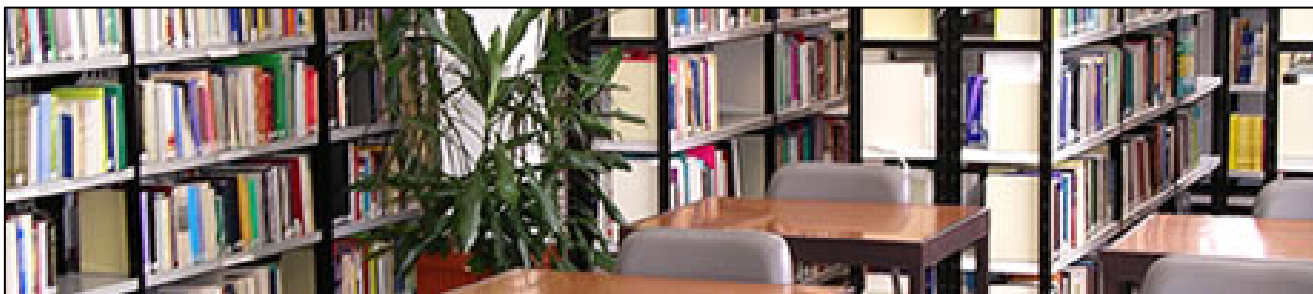
Bibliotecas avaliadas



BCEH



BIEC



BCE



Utilização das bibliotecas



Universidade do Minho
Serviços de Documentação

	Geral		Alunos Lic.		Alunos PG		Alunos Dout.		Docentes		Investig.		Funcion.	
	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%
Sim	447	83,4	187	85,8	60	84,5	26	81,3	106	98,1	15	83,3	53	59,6
Não	78	14,6	28	12,8	9	12,7	6	18,8	1	0,9	3	16,7	31	34,8
N.R.	11	2,1	3	1,4	2	2,8			1	0,9			5	5,6
Total	536	100	218	100	71	100	32	100	108	100	18	100	89	100

Resultados da questão “Utiliza as bibliotecas da U.M.?”

■ Utilização x biblioteca

- Biblioteca Geral da Universidade do Minho (BGUM)
 - Única biblioteca utilizada pela maioria dos respondentes (66%)
 - 40,5% dos respondentes usam-na pelo menos uma vez por mês
- Biblioteca da Universidade do Minho em Guimarães (BPG)
 - Segunda biblioteca mais utilizada
 - Usada apenas por cerca de 27% dos respondentes



Utilização das bibliotecas



Universidade do Minho
Serviços de Documentação

- **Utilização x tipo de utilizador**
 - Alunos de licenciatura – utilizam mais frequentemente as bibliotecas (mais de 30% pelo menos uma vez por semana)
 - Alunos de doutoramento e docentes – maioritariamente usam as bibliotecas uma ou menos vezes por mês (mais de 40% usam-nas menos de uma vez por mês)
 - BGUM – biblioteca mais usada por todos os tipos de utilizadores
 - BPG – segunda biblioteca mais utilizada pelos respondentes



Utilização das bibliotecas



Universidade do Minho
Serviços de Documentação

- **Fins para os quais as bibliotecas são utilizadas**
 - Requisição para leitura domiciliária – maioria dos respondentes
- **Documentos requisitados no momento do inquérito**

	Geral		Alunos Lic.		Alunos PG		Alunos Dout.		Docentes		Investig.		Funcion.	
	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%
Sim	199	37,1	45	20,6	17	23,9	15	46,9	89	82,4	4	22,2	29	32,6
Não	228	42,5	134	61,5	39	54,9	11	34,4	12	11,1	9	50,0	23	25,8
N.R.	109	28,3	39	17,9	15	21,1	6	18,8	7	6,5	5	27,8	37	41,6
Total	536	100	218	100	71	100	32	100	108	100	18	100	89	100

Resultados da questão “Neste momento tem livros requisitados?”



Utilização das bibliotecas



Universidade do Minho
Serviços de Documentação

- **Número de obras requisitadas**
 - Até 3 exemplares - mais de 60% dos alunos (licenciatura e pós-graduação)
 - Mais de 6 exemplares – 60% docentes e 50% alunos de doutoramento

- **Forma de localização dos documentos nas bibliotecas**
 - Forma mais frequente - pesquisa no computador e dirige-se às estantes
 - Dados por biblioteca e por tipo de utilizador
 - Alunos de licenciatura x BPG – procuram directamente nas estantes
 - Alunos de pós-graduação x BCE x BCEH – pedem ajuda aos funcionários na procura nas estantes



Utilização das bibliotecas



Universidade do Minho
Serviços de Documentação

▪ Dificuldade em localizar os documentos nas estantes

	Geral		Alunos Lic.		Alunos PG		Alunos Dout.		Docentes		Investig.		Funcion.	
	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%
Sim	110	20,5	52	23,9	13	18,3	8	25,0	30	27,8	4	22,2	3	3,4
Não	313	58,4	128	58,7	44	62,0	18	56,3	71	65,7	10	55,6	42	47,2
N.R.	113	21,1	38	17,4	14	19,7	6	18,8	7	6,5	4	22,2	44	49,4
Total	536	100	218	100	71	100	32	100	108	100	18	100	89	100

Resultados da questão “Quando procura documentos nas estantes tem dificuldade em encontrá-los?”

▪ Maioria não tem dificuldade em localizar os documentos



Utilização de serviços electrónicos



Universidade do Minho
Serviços de Documentação

■ Website dos SDUM

	Geral		Alunos Lic.		Alunos PG		Alunos Dout.		Docentes		Investig.		Funcion.	
	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%
Sim	360	67,2	131	60,1	48	67,6	23	71,9	97	89,8	14	77,8	47	52,8
Não	68	12,7	49	22,5	9	12,7	3	9,4	4	3,7			3	3,4
N.R.	108	20,1	38	17,4	14	19,3	6	18,8	7	6,5	4	22,2	39	43,8
Total	536	100	218	100	71	100	32	100	108	100	18	100	89	100

Resultados da questão “Sabe que os SDUM têm um conjunto de páginas na internet onde são disponibilizados vários serviços e informações?”

- **Maioria dos respondentes (67%) sabem que os SDUM possuem um conjunto de páginas na Internet através das quais disponibilizam vários serviços e informações**



Utilização de serviços electrónicos



Universidade do Minho
Serviços de Documentação

- O catálogo é o serviço do Website dos SDUM com maior frequência de utilização entre os respondentes
- Maioria dos respondentes (65%) sabe utilizá-lo sem ajuda

	Geral		Alunos Lic.		Alunos PG		Alunos Dout.		Docentes		Investig.		Funcion.	
	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%
Sim	349	65,1	133	61,0	46	64,8	23	71,9	89	82,4	14	77,8	44	49,4
Não	45	8,4	25	11,5	7	9,9	2	6,3	6	5,6			5	5,6
N.R.	142	26,5	60	27,5	18	25,4	7	21,9	13	12,0	4	22,2	44	49,4
Total	536	100	218	100	71	100	32	100	108	100	18	100	89	100

Resultados da questão “Sabe utilizar o catálogo informatizado sem ajuda?”

- Consulta do catálogo informatizado - noutros locais da U.M. para a maioria dos respondentes





English
French
Spanish

Universidade do Minho

Serviços de Documentação

Portal de Pesquisa

Catálogo Bibliográfico

Sobre o RepositóriUM

Pesquisa Simples | Pesquisa Avançada

Enviar

Use aspas (") para pesquisar frases, + e - para adicionar ou eliminar palavras e a truncatura (*) para pesquisar palavras com a mesma raiz (educ* recupera educação, education...). [\[Guia completo de ajuda\]](#)

Percorrer:



Comunidades
& Coleções

Títulos

Autores

Assuntos

Por Data

Entrar:

Serviço de Alertas

Meu RepositóriUM
utilizadores autorizados

Editar Conta

Ajudas:

FAQs

Guias

Copyright

Em Destaque:

Petição para a Comissão Europeia sobre o Acesso Livre à Literatura Científica

Assine a petição para a Comissão Europeia apoiando o Acesso Livre à literatura científica - [assine aqui](#) ou aceda ao [website da petição](#) para mais informações.

Lista de signatários institucionais da petição:

Hochschullehrerinnenkonferenz (Germany)

Irish Universities Association

Finnish Council of University Rectors

RepositóriUM ultrapassa os 5000 documentos depositados !

O RepositóriUM assinala mais um marco no seu crescimento – mais de 5000 documentos foram depositados e estão acessíveis através do Repositório Institucional da Universidade do Minho.

Congratulamos os docentes e investigadores da Universidade do Minho que contribuíram para alcançar mais este marco que mantém o RepositóriUM como um dos mais significativos repositórios institucionais de literatura científica e académica do

RepositóriUM
2007





- **Docentes + investigadores (= universo de inquiridos)**
 - Conhecem o RI
 - Consideram-no muito útil
- **Depósito de documentos no RI**
 - Docentes e investigadores responderam de diferente forma
 - Principal razão apontada para o não depósito – ainda não tive oportunidade e tempo

	Geral		Docentes		Investigadores	
	N.º	%	N.º	%	N.º	%
Sim	54	42,9	51	47,2	3	16,7
Não	40	31,7	35	32,4	5	27,8
N.R.	32	25,4	22	20,4	10	55,6
Total	126	100	108	100	18	100

Resultados da questão “Tem documentos da sua autoria depositados no RepositóriUM?”



RepositóriUM



Universidade do Minho
Serviços de Documentação

- **Quem deposita**
 - Maioria dos respondentes – o próprio

- **Processo de depósito**
 - Maioria dos respondentes – considerou-o fácil de realizar após alguma experiência demorando entre 5 e 10 minutos

- **Razões para o depósito**
 - Estímulo da política de Acesso Livre da U.M.



Satisfação dos utilizadores



Universidade do Minho
Serviços de Documentação

- **Escala de avaliação**
 - 1 a 6 (1 = totalmente insatisfeito e 6 = totalmente satisfeito)
- **Satisfação x Bibliotecas**
 - Valores médios de satisfação elevados e próximos

	Geral	Alunos Lic.	Alunos PG	Alunos Dout.	Docentes	Investig.	Funcion.
BCE	4,4	3,9	4,8		4,2	2,5	
BCEH	4,2	3,7	4,9	3,5		2,5	
BGUM	4,6	4,4	4,8	4,7	4,7	4,5	5,1
BIEC	4,1	3,7	4,4	4,2		3,0	
BPG	4,1	3,6		4,2	4,7	4,1	4,6

Médias de satisfação da questão “Qual o seu grau de satisfação em relação às bibliotecas da U.M. que utiliza?”



Satisfação dos utilizadores



Universidade do Minho
Serviços de Documentação

- **Satisfação x Serviços das bibliotecas**
 - Instalações – valores mais elevados de satisfação
 - Política de aquisição de bibliografia – valores mais baixos de satisfação

- **Alargamento do horário de funcionamento**
 - Alunos de licenciatura – alargamento nocturno (até às 22 ou 24 horas)
 - Alunos de pós-graduação e de doutoramento – alargamento ao sábado das 14 às 17,30 horas

- **Satisfação x Funcionários**
 - Aspectos avaliados apresentaram níveis de satisfação próximos



Satisfação dos utilizadores



Universidade do Minho
Serviços de Documentação

	Geral	Alunos Lic.	Alunos PG	Alunos Dout.	Docentes	Investig.	Funcion.
Eficiência e rapidez no atendimento	4,4	4,1	4,6	4,3	4,6	4,1	4,8
Informação e orientação dos utilizadores	4,5	4,2	4,6	4,5	4,8	4,5	4,8
Manutenção da arrumação e disciplina da sala de leitura	4,5	4,3	4,6	4,3	4,7	4,3	4,7
Tratamento, atitude e disponibilidade para com os utilizadores	4,5	4,1	4,5	4,5	4,8	4,1	4,8

Médias de satisfação da questão “Qual o seu grau de satisfação aos seguintes aspectos do trabalho dos funcionários da referida biblioteca?”

▪ Onde investir?

- Diversificação e actualização da bibliografia – maioria dos respondentes



Conclusões



Universidade do Minho
Serviços de Documentação

- **Questionário possibilitou uma imagem mais rigorosa e actualizada:**
 - População utilizadora das bibliotecas da U.M.
 - Necessidades dos utilizadores
 - Padrões de utilização das bibliotecas
 - Graus de satisfação para com os serviços prestados

- **Questionário confirmou duas tendências essenciais:**
 - Manutenção/reforço da procura das bibliotecas como espaço diferenciado para as actividades relacionadas com a aquisição de informação e o estudo
 - Crescente importância e utilização dos serviços e recursos electrónicos



Grata pela atenção



Universidade do Minho
Serviços de Documentação

