Serviços de Informação e Documentação do ISCTE-IUL: um lugar onde o ensino, a aprendizagem e a cultura convergem

Maria João Amante

maria.amante@iscte.pt

Teresa Segurado

teresa.segurado@iscte.pt

Conteúdo

- Atividades de Extensão e Dinamização Cultural nos Serviços de Informação e Documentação (SID) do ISCTE-IUL

- Análise dos dados estatísticos
  - Caracterização dos respondentes
  - Exposições Bibliográficas Temáticas
  - Livro do Mês
  - Conversas da Biblioteca
  - Arte na Biblioteca
  - Avaliação global

- Conclusões

Atividades de Extensão e Dinamização Cultural - *Exposições Bibliográficas Temáticas*

- Iniciam em Fevereiro de 2005
- Até Janeiro de 2006, consistiam na identificação e exposição de obras do fundo bibliográfico sobre o tema escolhido para a *Exposição*
- Colaboração de entidades externas cujo âmbito de atuação esteja relacionado com o tema da *Exposição* → doação de 25 obras de sua edição que são integradas no fundo documental da Biblioteca
- Parceria com os Departamentos ou Unidades de Investigação do ISCTE-IUL
- Periodicidade mensal → bimensal
- São elaborados os catálogos das exposições, bem como todo o restante material de divulgação

Atividades de Extensão e Dinamização Cultural - *Livro do Mês*

- Início em Janeiro de 2007

- Objetivo dar visibilidade à investigação realizada pelos docentes e investigadores do ISCTE-IUL → promoção da Escola e do seu corpo docente → o desenvolvimento de relações de parceria (colaboração) com a Biblioteca, em domínios a definir

- Periodicidade mensal

- Brochura em versão papel e digital que contempla a bibliografia e notas biográficas que desvendam "outro lado" do autor

Atividades de Extensão e Dinamização Cultural - *Conversas da Biblioteca*

- Iniciaram-se em 2007

- Necessidade de aprofundar os temas das *Exposições Bibliográficas Temáticas* e do *Livro do Mês*. Marcadas por um registo coloquial (embora contando já com ilustres intervenientes de entre os quais destacamos os Professores Daniel Sampaio e Alexandre Quintanilha) têm entre 2 a 4 oradores por sessão

- Periodicidade irregular (em média três a quatro por ano)

- Transmitidas em vídeo difusão o que permite serem visionadas em tempo real dentro ou fora da Escola

- Funcionar como material didático a ser utilizado pelos docentes nas aulas ou em qualquer outra situação de ensino/aprendizagem

- Início em Novembro de 2007

- Com esta atividade procura-se dar a conhecer Artistas, Instituições e Estabelecimentos de Ensino cuja obra contribua para a educação estética e artística da Comunidade do ISCTE-IUL e do público em geral

- Periodicidade bimensal

- *Flyer* com dados relevantes do percurso profissional do (s) artista (s)

Divulgação e Avaliação

- Cartazes e *flyers* que são colocados no espaço físico da Biblioteca
- Página *Web* da Biblioteca e nas redes sociais
- *Biblionews* (*newsletter* da Biblioteca)
- Agenda do ISCTE-IUL
- Programa Sociedade Civil
- Envio de *e-mails* para outras bibliotecas universitárias e para frequentadores regulares externos
- As Exposições de Arte também são publicitadas no *Cartaz das Artes* da TVI
- Cartaz Cultural em formato papel com a programação quadrimestral → colocados nos cacifos de todos os professores do ISCTE-IUL → disponíveis no balcão de atendimento da Biblioteca
- No início de cada mês é enviado um *e-mail* à Comunidade ISCTE-IUL com a programação cultural do mês respetivo

- Aplicação de um questionário anual específico

Questionário

- Questionário composto de perguntas fechadas e abertas

- Foram utilizadas duas escalas:
  - Satisfação (1=Insatisfeito; 4=Muito satisfeito)
  - Importância (1=Nada importante; 4=Muito importante)

- Perguntas abertas:
  - Aspetos a melhorar
  - Sugestões de outras atividades e/ou temas

Questionário

- 1º parte:
  - Caracterização

- 2ª parte
  - Satisfação
  - Impacto

- *Exposições Bibliográficas Temáticas*
- *Livro do Mês*
- *Conversas da Biblioteca*
- *Arte na Biblioteca*

Questionário

- Itens avaliados
  - Cartaz
  - Divulgação na biblioteca
  - Divulgação *online*

  - *Exposições Bibliográficas Temáticas*
  - *Livro do Mês*
  - *Conversas da Biblioteca*
  - *Arte na Biblioteca*

  - Espaço

  - *Exposições Bibliográficas Temáticas*
  - *Conversas da Biblioteca*
  - *Arte na Biblioteca*

Questionário

- Brochura / Catálogo
  - *Exposições Bibliográficas Temáticas*
  - *Livro do Mês*
- Temas → *Exposições Bibliográficas Temáticas*
- Oradores → *Conversas da Biblioteca*
- Artistas
- *Flyer*

  → *Arte na Biblioteca*

QUESTIONÁRIO À SATISFAÇÃO DOS UTILIZADORES
ACTIVIDADES DE DINAMIZAÇÃO CULTURAL

OS SID pretendem avaliar o grau de Satisfação dos seus Utilizadores, face às Actividades de Dinamização C os serviços prestados. Acreditamos que a sua opinião é construtiva e imprescindível. Colabore connosco p questionário.

1. Indique a sua principal função:

Pessoal não docente ☐ Docente ☐ Estudante ☐ Investigador ☐ Outra situação. Qual?_____

2. Pertença Institucional:

ISCTE-IUL ☐ Outra ☐. Qual?_____

3. Sexo:

Feminino ☐ Masculino ☐

4. Idade: _____

5. Se é estudante qual o grau que frequenta:

Licenciatura ☐ Pós-graduação ☐ Mestrado ☐ Doutoramento ☐ Outro ☐. Qual?_____

6. Se é estudante qual o curso que frequenta:

_____

7. Se é docente e/ou investigador, qual o Departamento ou Centro de Investigação a que pertence:

_____

Numa escala de 1 a 4 valores como caracteriza a sua posição
P.F. assinale a sua resposta com um X

8. Satisfação com as Exposições Bibliográficas Temáticas

	1- Insatisfeito	2 - Pouco satisfeito	3 - Satisfeito	4 - Muito satisfeito
Qualidade dos temas				
Qualidade do espaço				
Qualidade do catálogo bibliográfico				
Qualidade do cartaz				
Qualidade da divulgação na Biblioteca				
Qualidade da divulgação *online*				

9. Qual o impacto que atribui a esta Actividade nos processos de ensino, aprendizagem desenvolvidos no ISCTE-IUL?

	1- Nada importante	2 - Pouco importante	3 - Importante	4 - Muito importante

10. Que aspectos gostaria de ver melhorados nas Exposições Bibliográficas

11. Satisfação com o Livro do Mês

	1- Insatisfeito	2 - Pouco satisfeito	3 - Satisfeito	4 - Muito satisfeito	Não conheço	Não respondo
Qualidade da brochura (apresentação do autor)						
Qualidade do cartaz						
Qualidade da divulgação na Biblioteca						
Qualidade da divulgação *online*						

12. Qual o impacto que atribui a esta Actividade para a produção científica do ISCTE-IUL?

	1- Nada importante	2 - Pouco importante	3 - Importante	4 - Muito importante	Não conheço	Não respondo

13. Que aspectos gostaria de ver melhorados no Livro do Mês

14. Satisfação com as Conversas da Biblioteca

	1- Insatisfeito	2 - Pouco satisfeito	3 - Satisfeito	4 - Muito satisfeito	Não conheço	Não respondo
Qualidade dos oradores						
Qualidade do espaço						
Qualidade do cartaz						
Qualidade da divulgação na Biblioteca						
Qualidade da divulgação *online*						

15. Qual o impacto que atribui a esta Actividade nos processos de ensino, aprendizagem e investigação desenvolvidos no ISCTE-IUL?

	1- Nada importante	2 - Pouco importante	3 - Importante	4 - Muito importante	Não conheço	Não respondo

16. Que aspectos gostaria de ver melhorados nas Conversas da Biblioteca

Tratamento dos dados

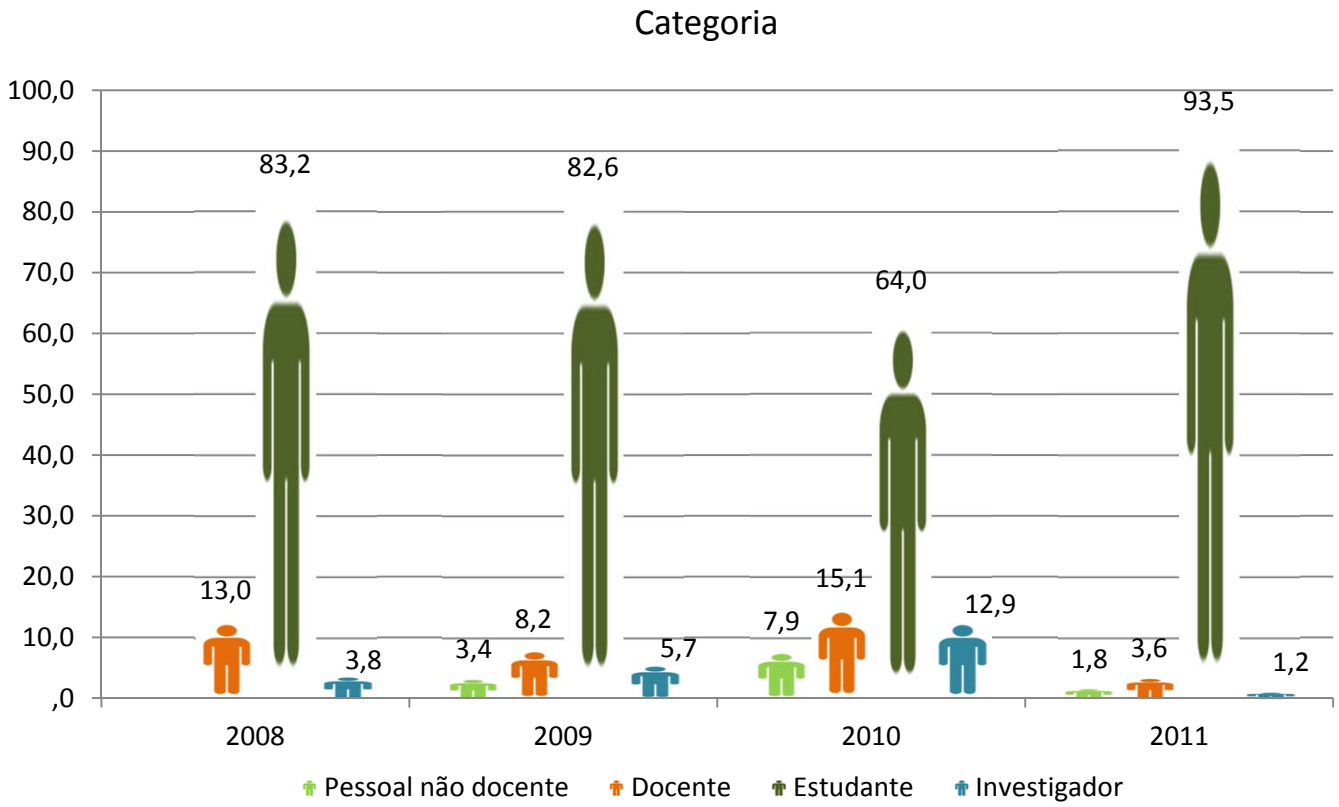
- Softwares utilizados: SPSS e Microsoft Excel
- Análise univariada e bivariada
- Testes de igualdade de médias (não-paramétricos) admitindo-se um nível de significância até 10%

Análise estatística

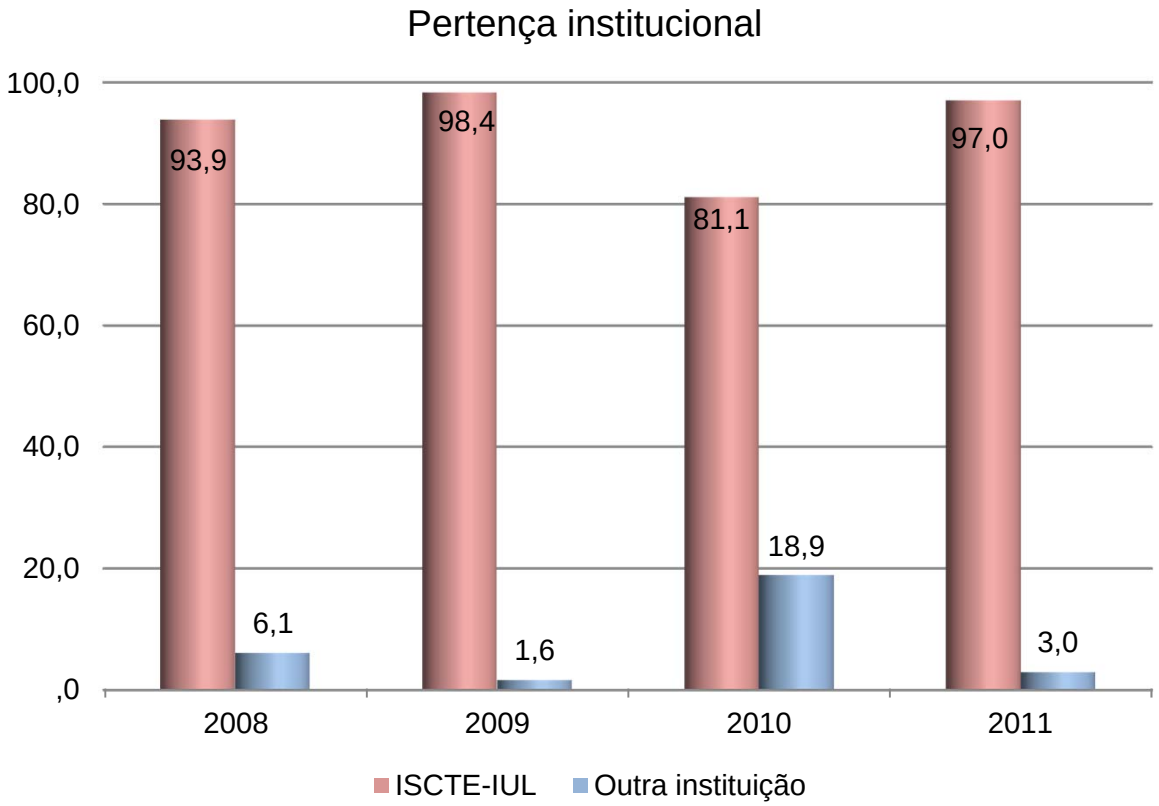
Taxa de resposta

Ano	Universo	Amostra	Amostra / Universo %
2008	7500	131	1,75
2009	8874	447	5,04
2010	9088	172	1,90
2011	10310	168	1,63

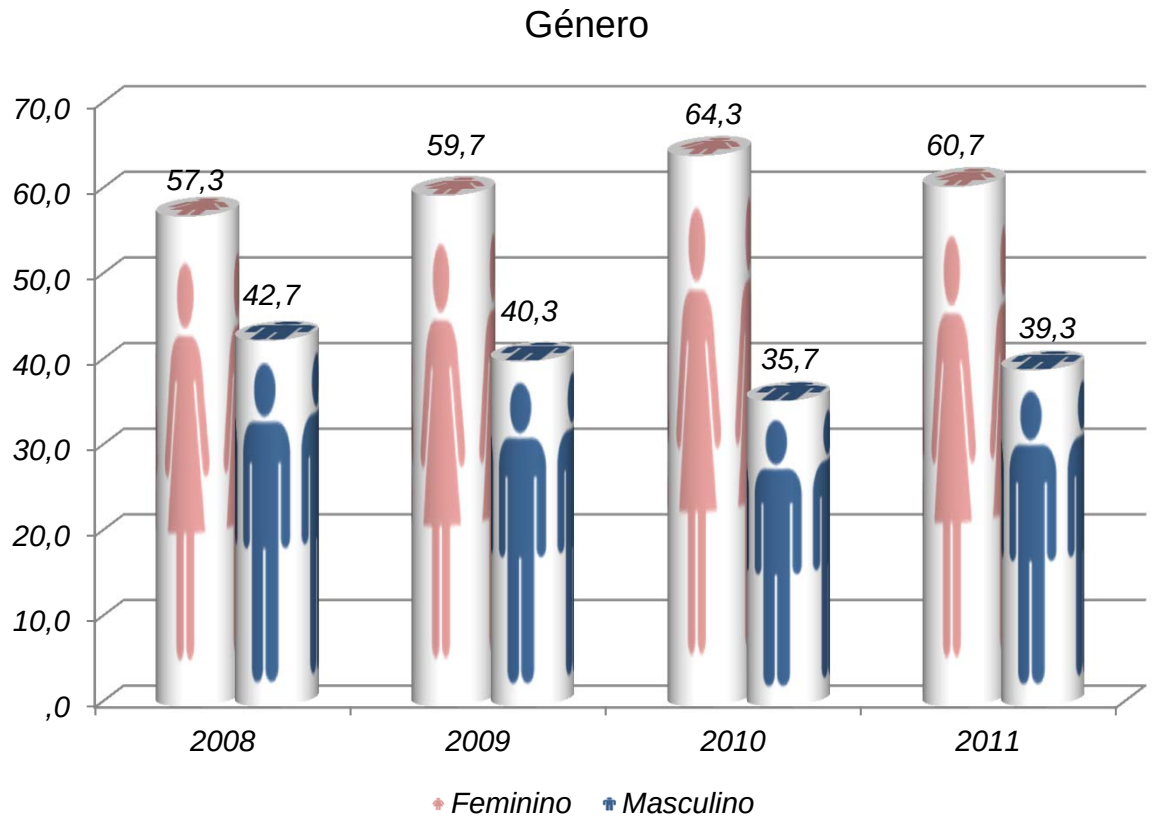
Caracterização dos respondentes



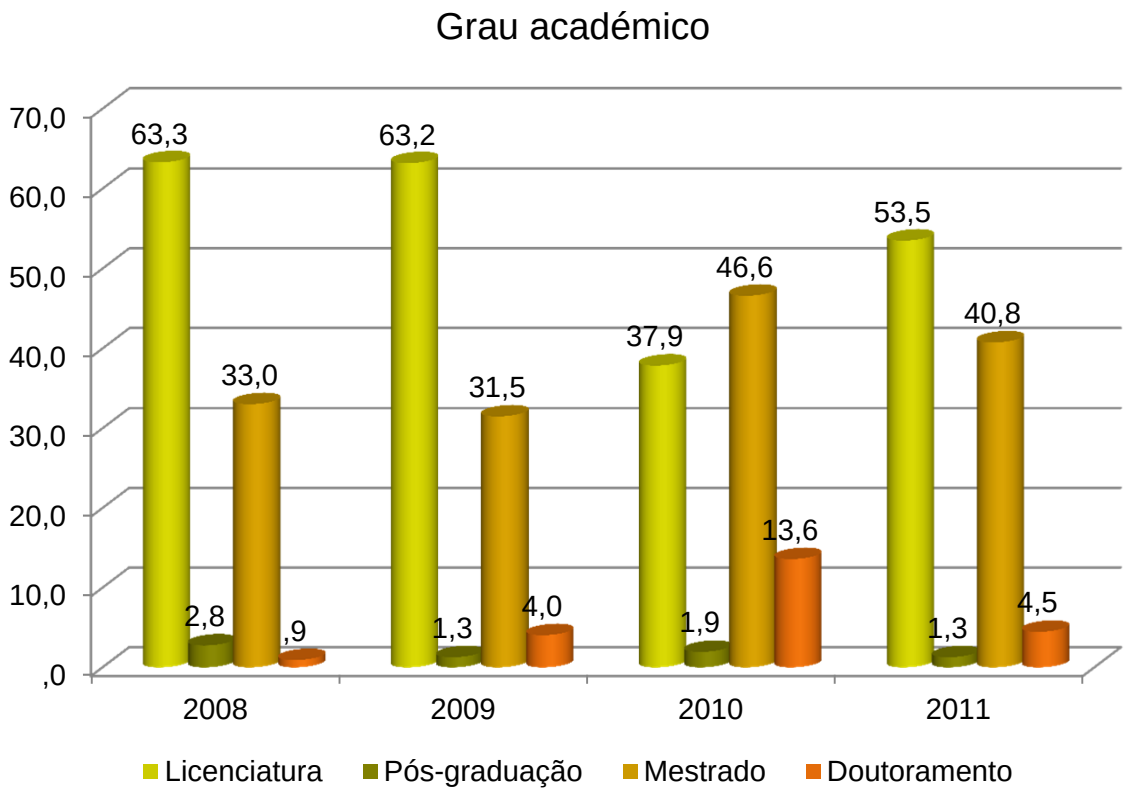
Caracterização dos respondentes



Caracterização dos respondentes



Caracterização dos respondentes



Análise estatística

Caracterização dos respondentes

Idade: Mediana

2008	2009	2010	2011
25	23	28,5	22

Mediana da idade → Variáveis caracterização

		2008	2009	2010	2011
Tipo de utilizador	Docente	45	43	40	46
	Estudante	22	22	23	22
	Investigador	46	32	31	26,5
Pertença instituicional	ISCTE-IUL	23	23	26	22
	Outra instituição	32	25	37	25
Sexo	Feminino	23	22	29	21
	Masculino	27	24	27	25
Grau que frequenta	Licenciatura	21	20	19	20
	Mestrado	26,5	23	26	23,5
	Doutoramento	30	34	35	30

Satisfação – *Exposições Bibliográficas Temáticas*

		2008	2009	2010	2011	*Total item*
Itens de avaliação	Temas	3,10	3,20	3,31	3,19	***3,20***
	Espaço	3,36	3,45	3,47	3,43	***3,43***
	Catálogo bibliográfico	3,05	3,17	3,31	3,16	***3,17***
	Cartaz	3,06	3,10	3,18	3,15	***3,12***
	Divulgação na Biblioteca	3,15	3,20	3,32	3,10	***3,19***
	Divulgação *online*	3,00	3,15	3,28	3,11	***3,14***
	Total ano	***3,12***	***3,21***	***3,31***	***3,19***	

Análise estatística

Satisfação – *Exposições Bibliográficas Temáticas*

		2008	2009	2010	2011	Total da variável
Tipo de utilizador	Docente	3,19	3,11	3,39	3,31	**3,25**
	Estudante	3,12	3,24	3,35	3,17	**3,22**
	Investigador	2,90	2,96	3,16	3,33	**3,09**
Pertença instituicional	ISCTE-IUL	3,12	3,21	3,32	3,16	**3,20**
	Outra instituição	3,06	3,47	3,40	3,75	**3,42**
Sexo	Feminino	3,14	3,25	3,29	3,17	**3,21**
	Masculino	3,10	3,15	3,43	3,19	**3,22**
Grau que frequenta	Licenciatura	3,14	3,18	3,36	3,17	**3,21**
	Mestrado	3,08	3,31	3,37	3,16	**3,23**
	Doutoramento	3,17	3,41	3,13	3,21	**3,23**

		2008	2009	2010	2011
Idade	Coeficiente de Pearson	0,054	0,095	0,101	0,005
	Sig. (1-tailed)	0,271	0,029	0,121	0,476
	N	130	397	135	155

Será que alguma das variáveis de caracterização tem influência no *Índice de Satisfação com as Exposições Bibliográficas Temáticas*?

2009
Tipo de utilizador: K-W=6,763; *p*=0,080; eta=0,223
Sexo: M-WZ=-1,678, *p*=0,093; eta =0,083

2010
Sexo: M-WZ=-2,541, *p*=0,075; eta=0,161

2011
Pertença institucional: M-WZ=2,079, *p*=0,038; eta = 185

Análise estatística

Impacto – *Exposições Bibliográficas Temáticas*

		2009	2010	2011	Total da variável
Tipo de utilizador	Docente	3,03	2,76	2,67	***2,82***
	Estudante	3,36	3,33	3,15	***3,28***
	Investigador	2,82	3,20	3,50	***3,17***
Pertença instituicional	ISCTE-IUL	3,30	3,24	3,14	***3,23***
	Outra instituição	3,33	3,36	4,00	***3,56***
Sexo	Feminino	3,35	3,18	3,20	***3,24***
	Masculino	3,23	3,41	3,05	***3,23***
Grau que frequenta	Licenciatura	3,33	3,22	3,04	***3,20***
	Mestrado	3,39	3,44	3,26	***3,36***
	Doutoramento	3,31	3,15	3,50	***3,32***

		2009	2010	2011
Idade	Rho de spearman	0,060	0,192	0,091
	Sig. (1-tailed)	0,124	0,015	0,140
	N	369	128	142

Que variáveis influenciam o nível de *importância atribuído às Exposições Bibliográficas Temáticas*?

2009
Tipo de utilizador: K-W=18,149; *p*=0,000; eta=0,223

2010
Tipo de utilizador: K-W=9,402; *p*=0,024; eta=0,303
Sexo: M-WZ=-2,210, *p*=0,027; eta = 0,176

2011
Tipo de utilizador: K-W=7,500; *p*=0,058; eta=0,222

Análise estatística

Satisfação – *Livro do Mês*

		2008	2009	2010	2011	**Total item**
Itens de avaliação	Brochura	3,05	3,02	3,17	3,13	***3,09***
	Cartaz	2,98	2,99	3,18	3,10	***3,06***
	Divulgação na Biblioteca	3,00	3,11	3,25	3,11	***3,12***
	Divulgação online	3,00	2,99	3,21	3,16	***3,09***
	Total ano	***3,01***	***3,03***	***3,20***	***3,13***	

Análise estatística

Satisfação – *Livro do Mês*

		2008	2009	2010	2011	*Total da variável*
Tipo de utilizador	Docente	3,32	2,93	3,21	3,19	***3,16***
	Estudante	2,98	2,99	3,17	3,07	***3,05***
	Investigador	2,88	2,65	3,13	3,50	***3,04***
Pertença instituicional	ISCTE-IUL	3,03	2,97	3,19	3,10	***3,07***
	Outra instituição	2,90	3,20	3,28	4,00	***3,35***
Sexo	Feminino	3,09	3,02	3,19	3,14	***3,11***
	Masculino	2,94	2,89	3,24	3,05	***3,03***
Grau que frequenta	Licenciatura	2,98	2,87	3,17	3,02	***3,01***
	Mestrado	2,95	3,13	3,19	3,11	***3,10***
	Doutoramento	3,20	3,03	3,10	3,50	***3,21***

		2008	2009	2010	2011
Idade	Coeficiente de Pearson	0,256	0,164	0,158	0,123
	Sig. (1-tailed)	0,002	0,003	0,050	0,099
	N	119	280	109	111

Será que alguma das variáveis de caracterização tem influência no *Índice de Satisfação com o Livro do Mês*?

2008

Tipo de utilizador: K-W=8,677; *p*=0,013; eta=0,277

2009

Tipo de utilizador: K-W=7,504; *p*=0,057; eta=0,248
Grau que frequenta: K-W=10,519; *p*=0,015; eta=0,203

Análise estatística

Impacto – *Livro do Mês*

		2009	2010	2011	Total da variável
Tipo de utilizador	Docente	3,00	2,94	2,67	***2,87***
	Estudante	3,17	3,32	3,15	***3,21***
2011	Investigador	2,52	3,25	3,50	***3,09***
Pertença instituicional	ISCTE-IUL	3,12	3,23	3,14	***3,16***
	Outra instituição	3,17	3,43	4,00	***3,53***
Sexo	Feminino	3,15	3,19	3,20	***3,18***
	Masculino	3,07	3,38	3,05	***3,17***
Grau que frequenta	Licenciatura	3,12	3,18	3,04	***3,11***
	Mestrado	3,24	3,46	3,26	***3,32***
	Doutoramento	3,17	3,15	3,50	***3,27***

		2009	2010	2011
Idade	Rho de spearman	0,076	0,218	0,122
	Sig. (1-tailed)	0,088	0,008	0,103
	N	317	120	110

Que variáveis influenciam o nível de *importância atribuído ao Livro do Mês*?

2009

Tipo de utilizador: K-W=16,306; *p*=0,001; eta=0,223

2010

Sexo: M-WZ=-1,913, *p*=0,056; eta=0,152;
Grau que frequenta K-W=8,605, *p*=0,035; eta=0,319

Análise estatística

Satisfação – *Conversas da Biblioteca*

		2008	2009	2010	2011	*Total item*
Itens de avaliação	Oradores	3,06	2,89	3,29	3,16	***3,10***
	Espaço	3,19	3,17	3,32	3,29	***3,24***
	Cartaz	3,02	2,80	3,23	3,08	***3,03***
	Divulgação na Biblioteca	2,94	2,81	3,28	3,09	***3,03***
	Divulgação *online*	2,94	2,80	3,26	3,11	***3,03***
	Total ano	***3,03***	***2,89***	***3,28***	***3,15***	

Análise estatística

Satisfação – *Conversas da Biblioteca*

		2008	2009	2010	2011	Total da variável
Tipo de utilizador	Docente	3,21	2,85	3,28	3,10	3,11
	Estudante	2,97	2,91	3,24	3,05	3,04
	Investigador	2,88	2,38	3,21	3,75	3,06
Pertença instituicional	ISCTE-IUL	3,00	2,92	3,24	3,08	3,06
	Outra instituição	3,04	2,50	3,29	4,00	3,21
Sexo	Feminino	3,03	2,97	3,21	3,07	3,07
	Masculino	2,97	2,78	3,33	3,12	3,05
Grau que frequenta	Licenciatura	2,95	2,83	3,29	3,04	3,03
	Mestrado	3,01	3,01	3,26	3,03	3,08
	Doutoramento	-	3,07	3,17	3,25	2,37

		2008	2009	2010	2011
Idade	Coeficiente de Pearson	0,249	0,112	0,046	0,049
	Sig. (1-tailed)	0,005	0,031	0,332	0,321
	N	106	280	92	93

Será que alguma das variáveis de caracterização tem influência no *Índice de Satisfação com as Conversas da Biblioteca*?

2009:
Tipo de utilizador: K-W=13,367, *p*=0,004; eta=0,195
Sexo: M-WZ=-2,497, *p*=0,013; eta=0,137
Grau que frequenta: K-W=9,568, *p*=0,008; eta=0,138

2011:
Tipo de utilizador: K-W=9,138, *p*=0,028; eta=0,276

Análise estatística

Impacto – *Conversas da Biblioteca*

		2009	2010	2011	Total da variável
Tipo de utilizador	Docente	3,13	2,87	3,00	***3,00***
	Estudante	3,26	3,33	3,21	***3,27***
	Investigador	2,77	3,07	3,50	***3,11***
Pertença instituicional	ISCTE-IUL	3,23	3,23	3,22	***3,23***
	Outra instituição	3,20	3,35	4,00	***3,52***
Sexo	Feminino	3,25	3,22	3,24	***3,24***
	Masculino	3,19	3,31	3,20	***3,23***
Grau que frequenta	Licenciatura	3,22	3,25	3,16	***3,21***
	Mestrado	3,26	3,34	3,18	***3,26***
	Doutoramento	3,44	3,31	4,00	***3,58***

		2009	2010	2011
Idade	Rho de spearman	-0,044	0,157	0,227
	Sig. (1-tailed)	0,242	0,061	0,014
	N	257	98	94

Que variáveis influenciam o nível de *importância atribuído às Conversas da Biblioteca*?

2010:
Tipo de utilizador: *K-W*=6,840; *p*=0,077; eta=0,318

2011:
Grau que frequenta: *K-W*=7,179; *p*=0,066; eta=0,269

Análise estatística

Satisfação – *Arte na Biblioteca*

		2008	2009	2010	2011	*Total item*
Itens de avaliação	Artistas	3,05	3,13	3,27	3,13	***3,15***
	Espaço	3,07	3,11	3,24	3,04	***3,12***
	Flyer	3,00	3,07	3,30	3,09	***3,12***
	Cartaz	3,03	3,04	3,30	3,14	***3,13***
	Divulgação na Biblioteca	3,04	3,12	3,34	3,00	***3,13***
	Divulgação *online*	2,92	3,07	3,19	3,03	***3,05***
	Total ano	***3,02***	***3,09***	***3,27***	***3,07***	

Análise estatística

Satisfação – *Arte na Biblioteca*

		2008	2009	2010	2011	Total da variável
Tipo de utilizador	Docente	3,10	2,87	3,35	3,17	*3,12*
	Estudante	3,01	3,11	3,07	2,96	*3,04*
	Investigador	2,92	2,77	3,29	4,00	*3,25*
Pertença instituicional	ISCTE-IUL	3,03	3,07	3,23	3,01	*3,09*
	Outra instituição	2,80	3,26	3,27	4,00	*3,33*
Sexo	Feminino	3,11	3,15	3,26	3,09	*3,15*
	Masculino	2,92	2,94	3,22	2,88	*2,99*
Grau que frequenta	Licenciatura	3,01	3,03	3,34	2,94	*3,08*
	Mestrado	2,99	3,21	3,26	2,96	*3,11*
	Doutoramento	3,33	3,30	3,08	3,21	*3,23*

		2008	2009	2010	2011
Idade	Coeficiente de Pearson	0,171	-0,041	0,035	0,109
	Sig. (1-tailed)	0,035	0,238	0,359	0,131
	N	114	301	108	108

Será que alguma das variáveis de caracterização tem influência no *Índice de Satisfação com a Arte na Biblioteca*?

2008:
Sexo: M-WZ=-2,866, *p*=0,004; eta=0,166

2009:
Tipo de utilizador: K-W=8,601, *p*=0,035; eta=0,187
Sexo: M-WZ=-2,658, *p*=0,008; eta=0,166

2010:
Tipo de utilizador: K-W=17,664, *p*=0,001; eta=0,458
Sexo: M-WZ=-2,294, *p*=0,022; eta=0,214

2011:
Tipo de utilizador: K-W=11,558, *p*=0,009; eta=0,319
Sexo: M-WZ=-1,908, *p*=0,056; eta=o,155

Análise estatística

Impacto – *Arte na Biblioteca*

		2009	2010	2011	*Total da variável*
Tipo de utilizador	Docente	2,57	2,44	2,67	***2,56***
	Estudante	3,06	3,30	3,07	***3,14***
	Investigador	2,24	2,67	4,00	***2,97***
Pertença instituicional	ISCTE-IUL	2,97	3,05	3,07	***3,03***
	Outra instituição	2,83	3,20	4,00	***3,34***
Sexo	Feminino	3,05	2,96	3,18	***3,06***
	Masculino	2,81	3,29	2,89	***3,00***
Grau que frequenta	Licenciatura	3,05	3,26	3,02	***3,11***
	Mestrado	3,05	3,28	3,09	***3,14***
	Doutoramento	3,00	3,09	3,33	***3,14***

		2009	2010	2011
Idade	Rho de spearman	-0,102	0,059	0,136
	Sig. (1-tailed)	0,037	0,273	0,079
	N	306	105	109

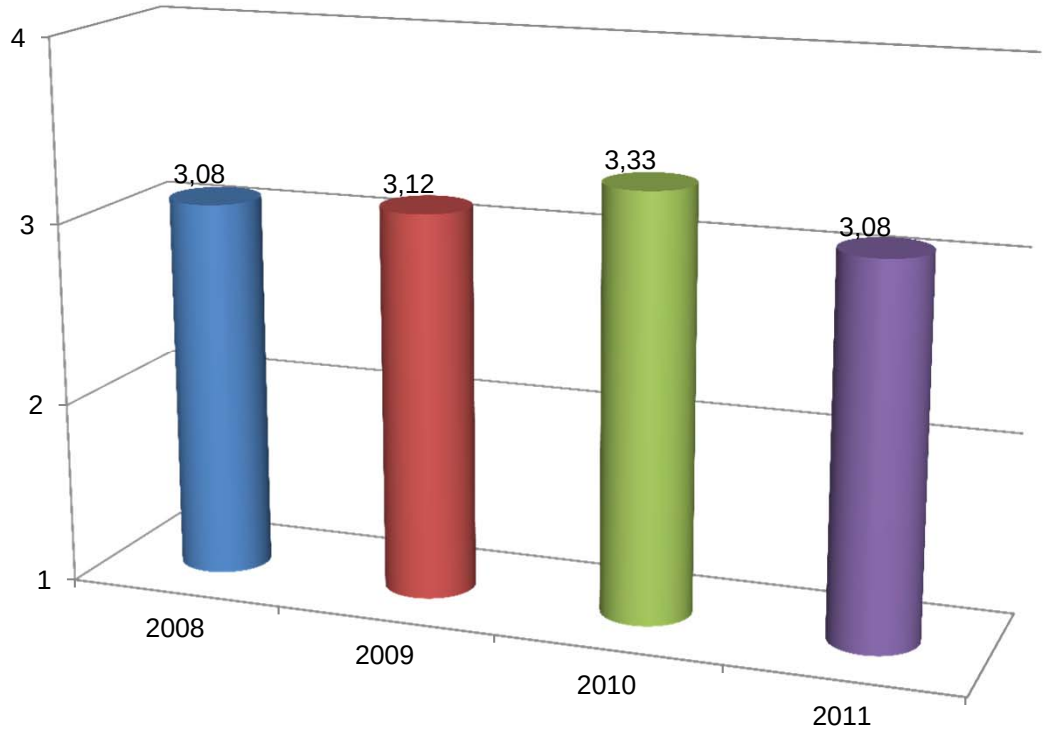
Que variáveis influenciam o nível de *importância atribuído à Arte na Biblioteca*?

2009
Sexo: M-WZ=-2,581, *p*=0,010; eta=0,153
Tipo utilizador: K-W(3)=24,825; *p*=0,000; eta=0,319

2011
Tipo de utilizador: K-W=8,074; *p*=0,045; eta=0,254

Análise estatística

Satisfação Global



Análise estatística

Satisfação Global

		2008	2009	2010	2011	Total da variável
Tipo de utilizador	Docente	3,24	3,16	3,28	3,17	*3,21*
	Estudante	3,06	3,12	3,32	3,05	*3,14*
	Investigador	3,00	2,94	3,24	3,50	*3,17*
Pertença instituicional	ISCTE-IUL	3,09	3,13	3,31	3,07	*3,15*
	Outra instituição	3,00	2,86	3,43	4,00	*3,32*
Sexo	Feminino	3,14	3,20	3,30	3,10	*3,18*
	Masculino	3,02	3,01	3,37	3,05	*3,11*
Grau que frequenta	Licenciatura	3,07	3,07	3,35	3,02	*3,13*
	Mestrado	3,03	3,19	3,31	3,10	*3,16*
	Doutoramento	4,00	3,27	3,14	3,25	*3,42*

		2008	2009	2010	2011
Idade	Rho de spearman	0,012	0,116	0,105	0,149
	Sig. (1-tailed)	0,447	0,018	0,127	0,057
	N	130	329	121	113

Será que alguma das variáveis de caracterização tem influência no *Índice de Satisfação com as Exposições Bibliográficas Temáticas*?

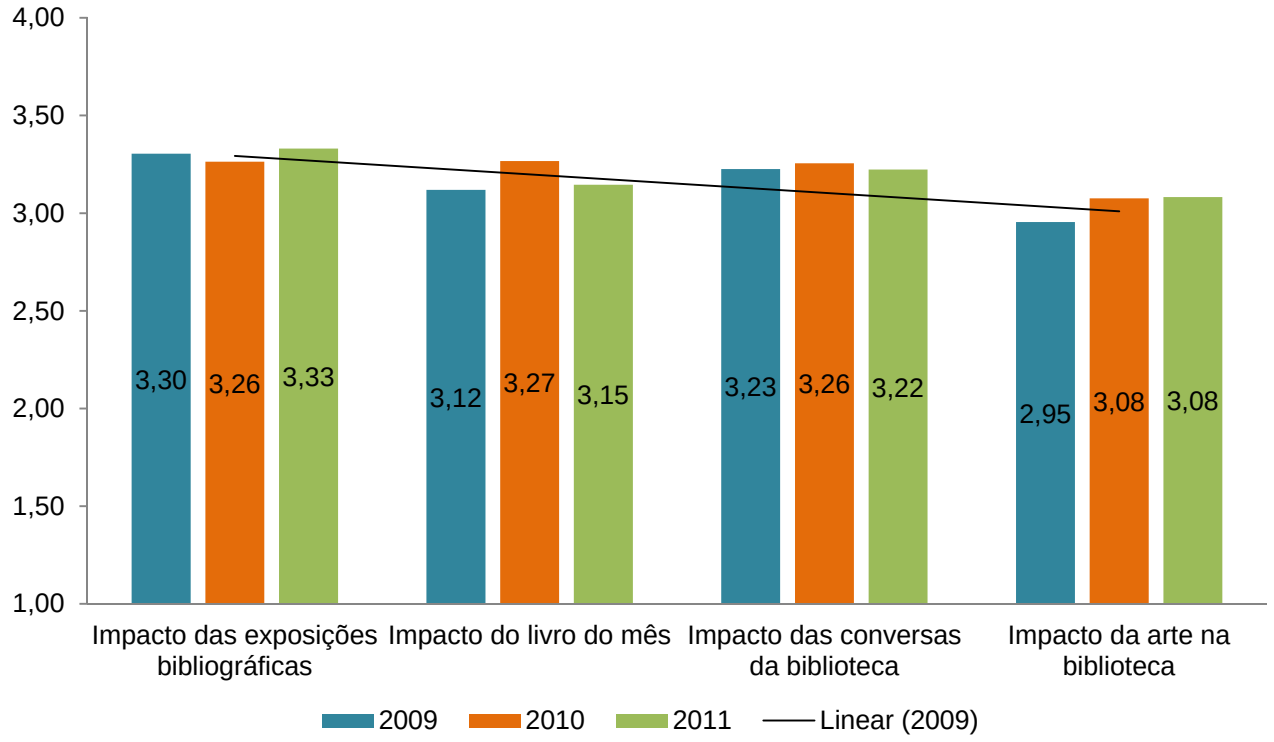
2008

Grau que frequenta: K-W=6,851; p=0,077; eta=0,225

2009

Sexo: M-WZ=-2,442, *p*=0,015; eta=0,148;

Impacto – *Análise comparativa das diferentes atividades*



Conclusões

→ Alunos de licenciatura → menos importância → menos satisfeitos;

→ Dos itens avaliados em cada uma das Atividades, todos aqueles que dizem respeito à divulgação (quer ao processo quer aos materiais), recebem, por norma, uma pontuação mais baixa:

  → necessário encontrar mecanismos de divulgação mais agressivos que incluam uma divulgação mais ampla, dentro e fora do ISCTE-IUL, bem como a conceção de materiais mais apelativos tomando em consideração as preferências de cada grupo de destinatários;

→ Trabalhar mais a dimensão de utilização dos materiais resultantes destas atividades (disponíveis através da página *web* dos SID) junto do seu público-alvo tendo em vista a sua utilização e rentabilização nos processos de ensino, aprendizagem e investigação;

Conclusões

→ Quanto à *Pertença institucional*, ao longo de todos os quadros, foi possível verificar que foram sempre os utilizadores de *Outras instituições* que revelaram um maior grau de satisfação com as Atividades desenvolvidas:

→ Talvez por os utilizadores externos frequentarem a nossa Biblioteca, não por imposição mas por opção, certamente por a considerarem e aos seus recursos e instalações melhores do que os da instituição de ensino a que estão vinculados e, por isso mesmo, os seus níveis médios de satisfação são sempre mais elevados.

OBRIGADA!