

AValiação DA SATISFAÇÃO DOS UTILIZADORES DO CENTRO DE DOCUMENTAÇÃO E BIBLIOTECA

REALIZAÇÃO

MARIA JOÃO T.M.BARREIRO

COORDENAÇÃO

NATÉRCIA GODINHO

APOIO SPSS

BRUNO RAMOS

Introdução

A Divisão do Centro de Documentação e Biblioteca (DCDB) da Escola Superior de Enfermagem de Lisboa tem o objectivo de proporcionar aos utilizadores informação pertinente e actualizada em suportes diversificados gerindo de forma racional os fundos documentais, os equipamentos e os espaços.

No seguimento do trabalho que tem vindo a ser desenvolvido ao nível da melhoria dos serviços prestados pelo Centro de Documentação e Biblioteca CDB procuramos auscultar a opinião dos nossos utilizadores prevendo-se que, através de uma constante medição do desempenho interno e da procura pela correspondência aos melhores padrões, possamos ter a percepção das áreas que ainda podem ser melhoradas e dar continuidade à satisfação conseguida nos últimos anos. É do nosso interesse fazer a análise dos dados em comparação com o Inquérito anterior pelo que apresentaremos neste relatório essa informação.

O processo de avaliação do desempenho do CDB foi elaborado segundo a norma ISO 11620.

Metodologia

Para este Inquérito manteve-se a metodologia utilizada anteriormente.

O Inquérito dividiu-se em 3 partes, 19 perguntas fechadas e 1 pergunta aberta num total de 20. A primeira parte está relacionada com a informação sobre o perfil dos utilizadores; a segunda parte, sobre o contacto com o CDB, refere a utilização, a frequência da utilização e os recursos de informação utilizados regularmente; a terceira parte refere-se à satisfação com os serviços, os recursos informacionais, as instalações e o apoio à formação dos utilizadores. A questão aberta foi colocada para permitir aos utilizadores darem opinião sobre algum assunto não abrangido no Inquérito.

A escala de avaliação utilizada foi de 1 (Mau) a 4 (Muito Bom), pelo que se consideram avaliações negativas as classificações de 1 e 2, e positivas as classificações de 3 e 4. Assim o valor central de 2,5, divide as avaliações em negativas, quando o valor se encontrar abaixo deste e positivas quando o valor se encontrar acima deste.

O Inquérito foi lançado via Web no Portal da ESEL-Centro de Documentação entre 07.11.2014 e 07.01.2015 e aberto a toda comunidade educativa, discentes, docentes e investigadores. Num universo total de 1761 pessoas, 1649 alunos e 112 docentes (neste grupo estão incluídos os investigadores), obtiveram-se 147 respostas no total ou seja 8,34% da comunidade educativa. Quarenta (40) utilizadores, 2,27% do universo total, responderam à questão aberta, "Sugestões ou observações para melhorarmos o nosso serviço".

Este relatório encontra-se disponível em linha no espaço do Centro de Documentação da página web da ESEL.

Questões

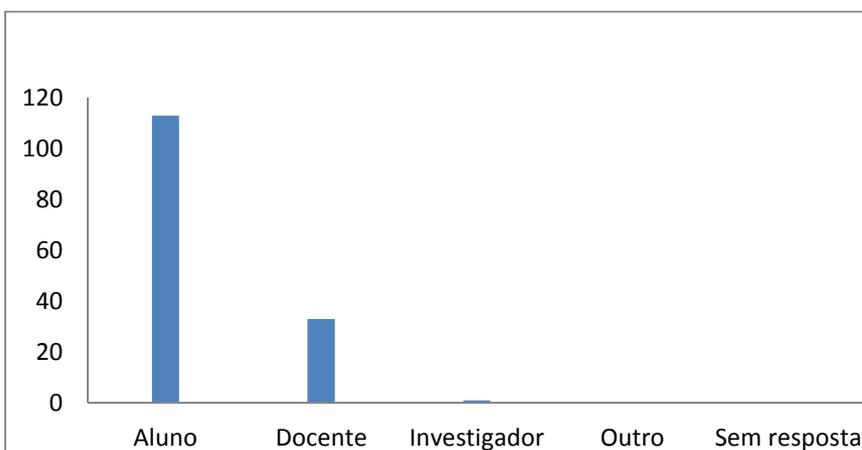
➤ Caracterização do Utilizador

1 - **Idade** - Os 147 utilizadores do Centro de Documentação e Biblioteca que responderam ao Inquérito de Avaliação de Satisfação deste serviço possuem idades entre os 18 e os 64 anos.

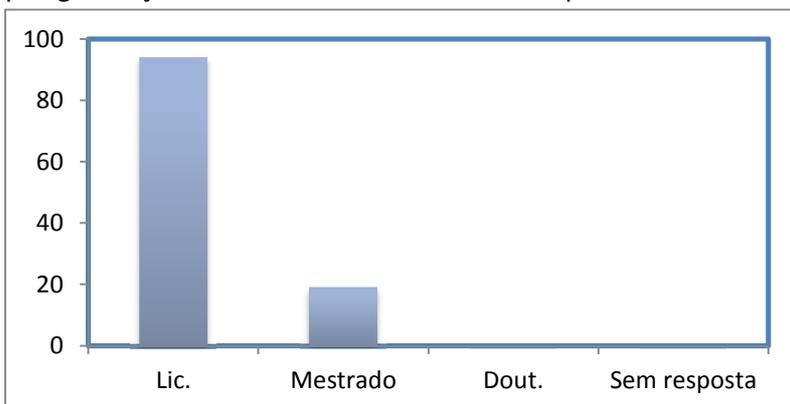
2 – **Género** - A grande maioria dos mesmos é do género feminino, 85%, por oposição aos restantes 15% do género masculino.

Feminino (F)	125	85,03%
Masculino (M)	22	14,97%
Sem resposta	0	0,00%

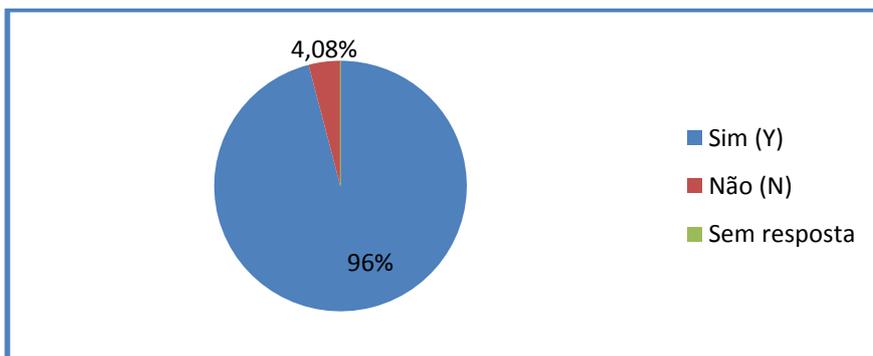
3 – **Tipo de Utilizador** - Em termos de situação académica, a esmagadora maioria, 76,87% é estudante seguindo-se os docentes, 22,45% e investigadores, 0,68%.



4 – **Curso** - O ciclo de estudos mais frequente é o 1º ciclo, correspondente ao curso de licenciatura, com uma frequência relativa de 83,19%, seguindo-se o 2º ciclo, correspondente a pós-graduações e mestrados representando 16,81% da amostra.



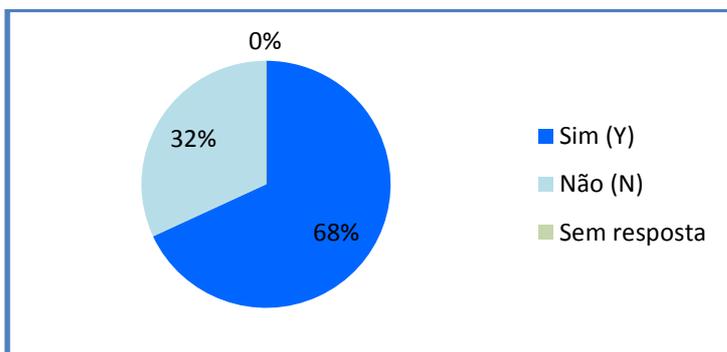
5 – **Utilização do CDB** - Quase todos os inquiridos, 95,92% utilizam o Centro de Documentação e Biblioteca. 4,08% afirmou não utilizar o CDB.



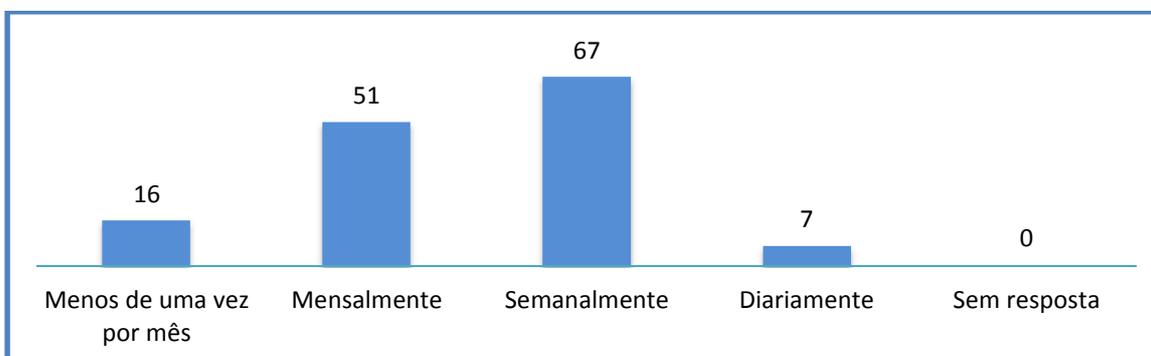
6 – À questão sobre as **razões que levam à não utilização do Centro de Documentação e Biblioteca da ESEL**, responderam apenas 66,67% dos inquiridos. Destacamos algumas justificações:

- *Não gosto de ter prazos para ler algo do meu interesse, só uso a Biblioteca da ESEL para pesquisas do momento ou tirar fotocópias;*
- *Novas tecnologias;*
- *Ainda não tive a necessidade de a consultar;*

7 – **Conhecimento do Regulamento do CDB** - Por sua vez, o regulamento do Centro de Documentação e Biblioteca apenas é conhecido para 68,09% dos utilizadores.



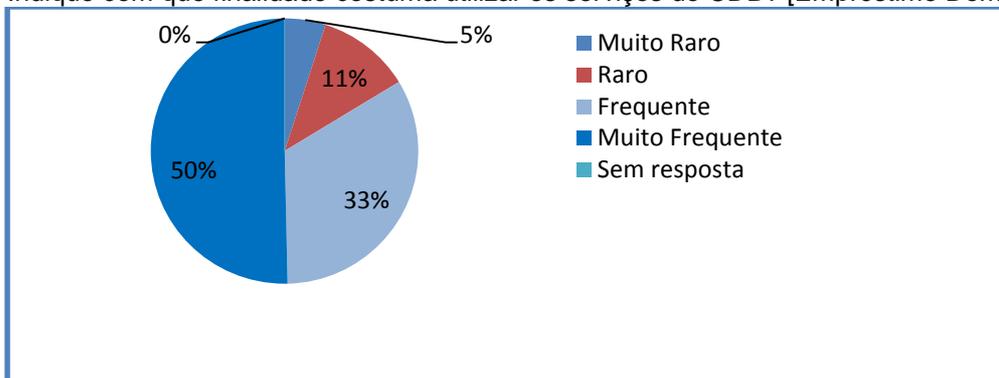
8 – **Frequência de Utilização** - No que respeita à frequência do CDB, a maioria dos inquiridos, 47,52% fá-lo semanalmente, seguindo-se de 36,17% que frequentam o DCDB mensalmente, 11,35% menos de 1 vez por mês e por fim 4,96% dos inquiridos fazem-no diariamente.



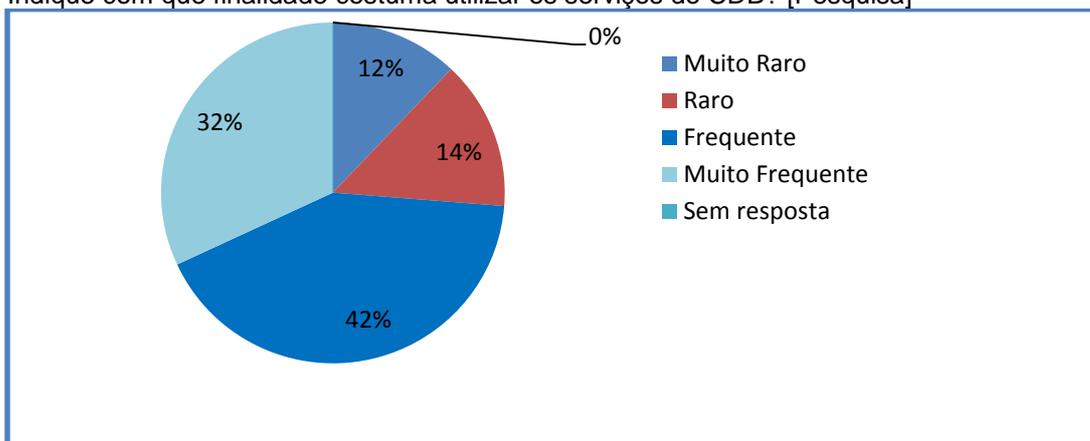
9 – Relativamente à **finalidade de utilização do CDB**, o empréstimo domiciliário obteve a resposta Muito Frequente seguido da pesquisa com a resposta Frequente. A Leitura

presencial e o estudo obtiveram mais vezes a resposta Raro o os outros serviços a resposta Muito Raro. Relativamente às questões indicadas anteriormente e comparativamente ao Inquérito realizado em 2012, as diferenças encontradas não são significativas. O empréstimo domiciliário passou a ser a principal finalidade da utilização do CDB uma vez que no último Inquérito a pesquisa foi indicada como principal motivo.

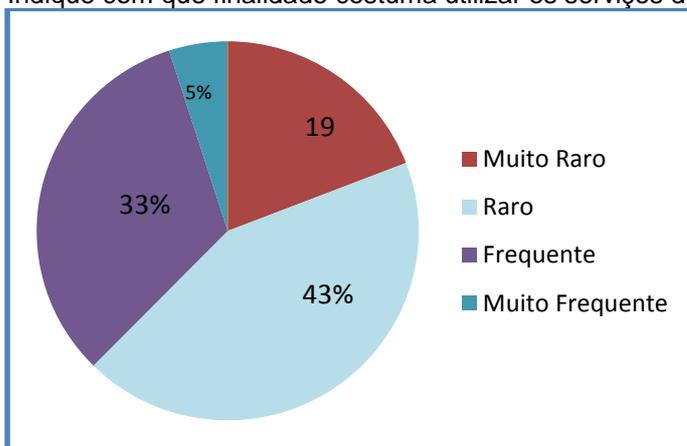
Indique com que finalidade costuma utilizar os serviços do CDB? [Empréstimo Domiciliário]



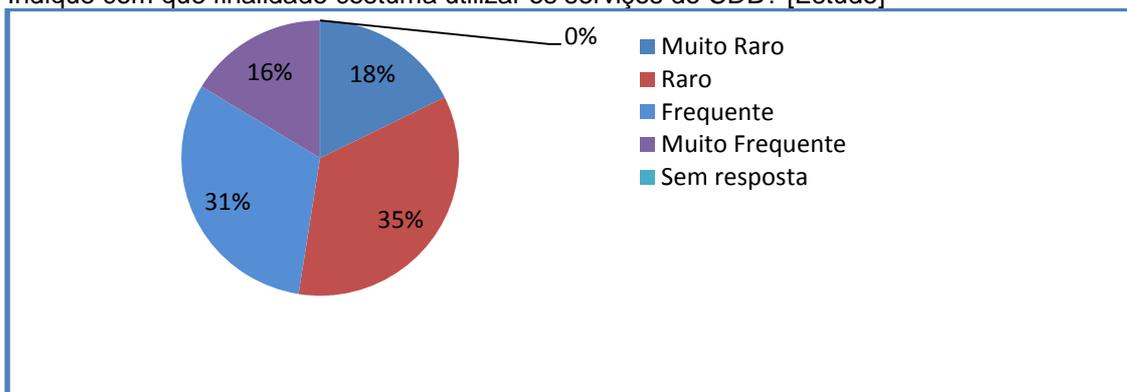
Indique com que finalidade costuma utilizar os serviços do CDB? [Pesquisa]



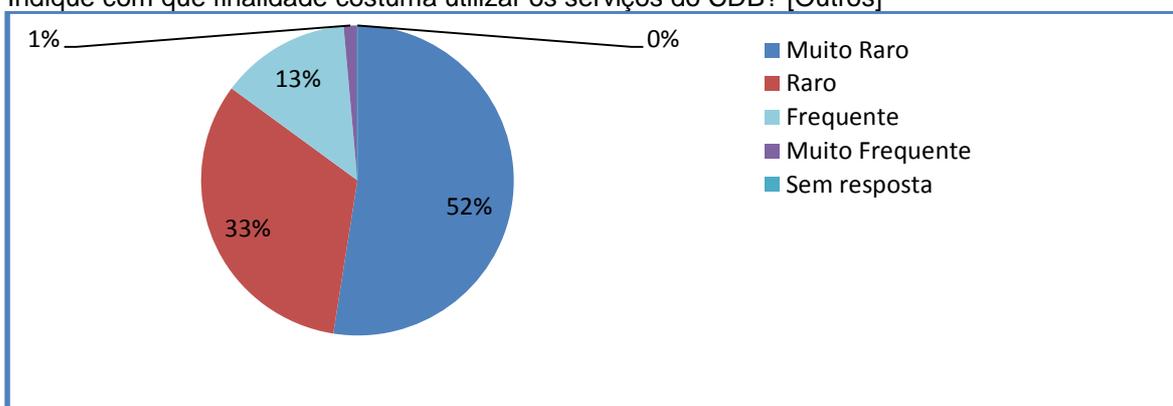
Indique com que finalidade costuma utilizar os serviços do CDB? [Leitura Presencial]



Indique com que finalidade costuma utilizar os serviços do CDB? [Estudo]



Indique com que finalidade costuma utilizar os serviços do CDB? [Outros]

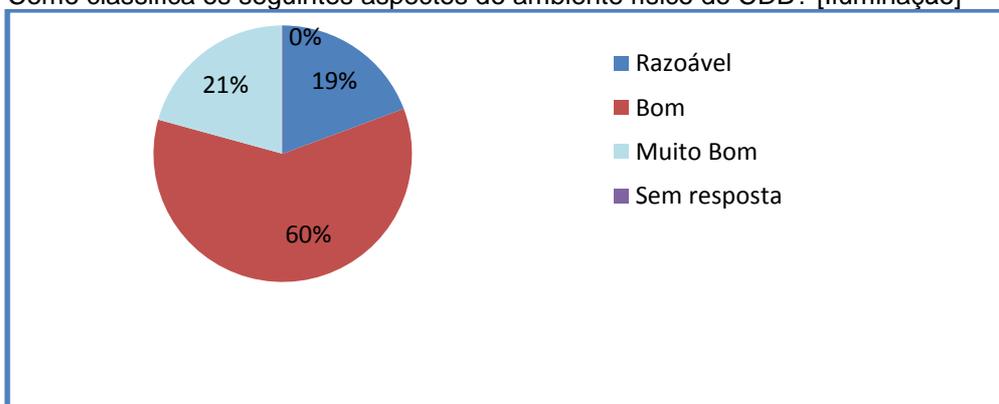


Satisfação com os Serviços

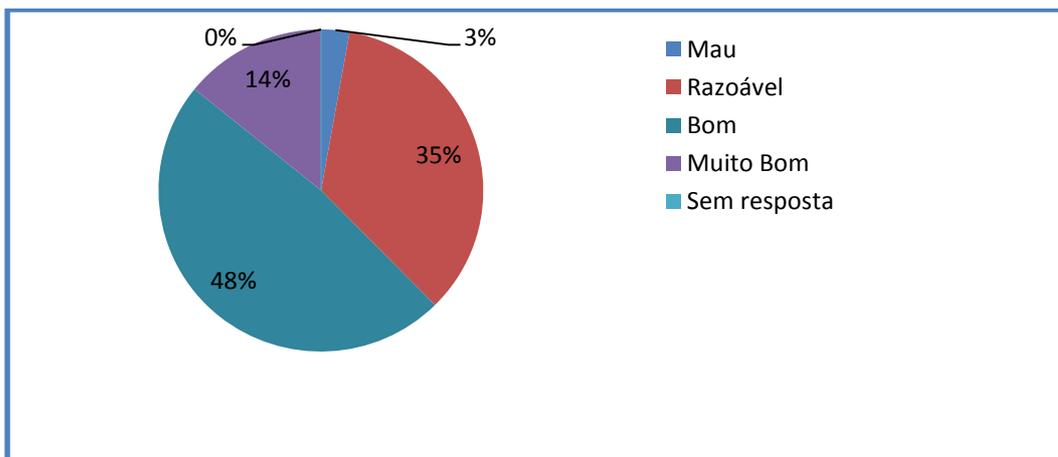
➤ Ambiente Físico

10 - Todos os critérios relativos ao ambiente físico foram avaliados positivamente, com destaque para a iluminação que foi avaliada com Bom para 59,57% dos inquiridos tal como a climatização avaliada com Bom por 58,16 % dos utilizadores.

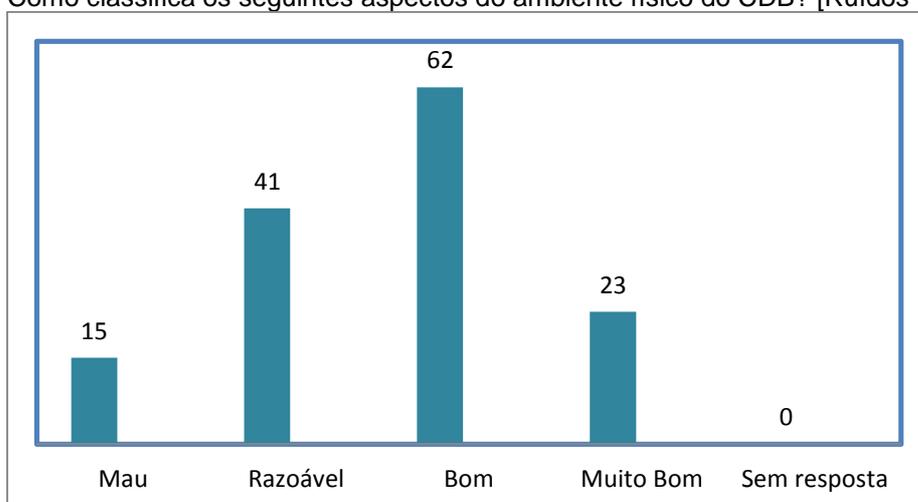
Como classifica os seguintes aspectos do ambiente físico do CDB? [Iluminação]



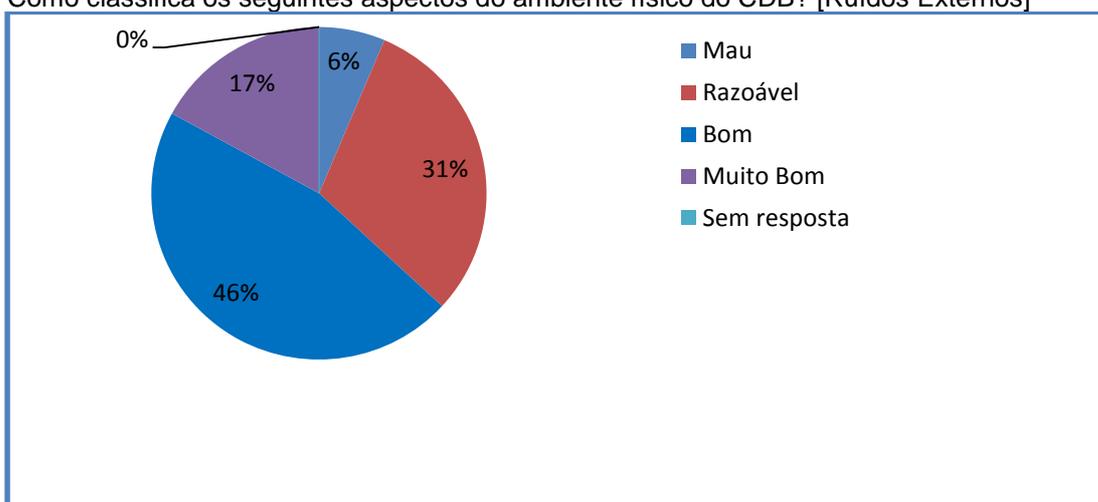
Como classifica os seguintes aspectos do ambiente físico do CDB? [Mobiliário]



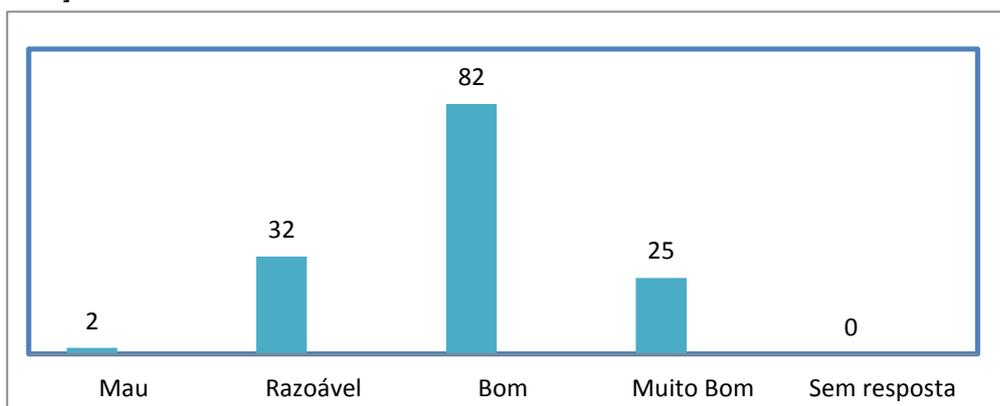
Como classifica os seguintes aspectos do ambiente físico do CDB? [Ruídos Internos]



Como classifica os seguintes aspectos do ambiente físico do CDB? [Ruídos Externos]



Como classifica os seguintes aspectos do ambiente físico do CDB? [Aquecimento, Ventilação e Ar Condicionado]



A avaliação geral do ambiente foi também positiva tal como no inquérito anterior.

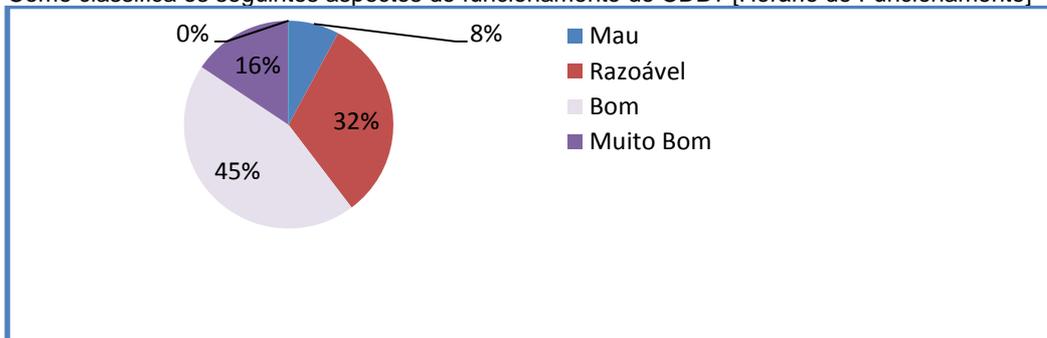
Satisfação com os Serviços

➤ Aspetos do Funcionamento

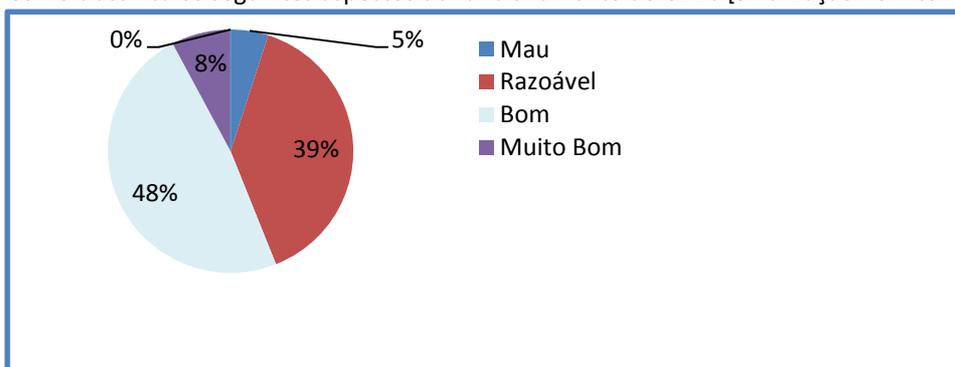
11 - Quanto aos aspectos do funcionamento, 44,68% dos inquiridos avaliaram o horário do CDB com Bom e 48,23% dos avaliaram a sinalização no interior da biblioteca também com Bom. Ao contrário o número de lugares nas salas de leitura que foram considerados Razoáveis por 48,23% dos utilizadores assim como a quantidade de postos de pesquisa em que 48,23% achou também Razoável.

A questão da atitude do pessoal para com o público foi avaliada de forma bastante positiva, Muito Bom, por 52,48% dos inquiridos mantendo-se a avaliação feita do Inquérito anterior.

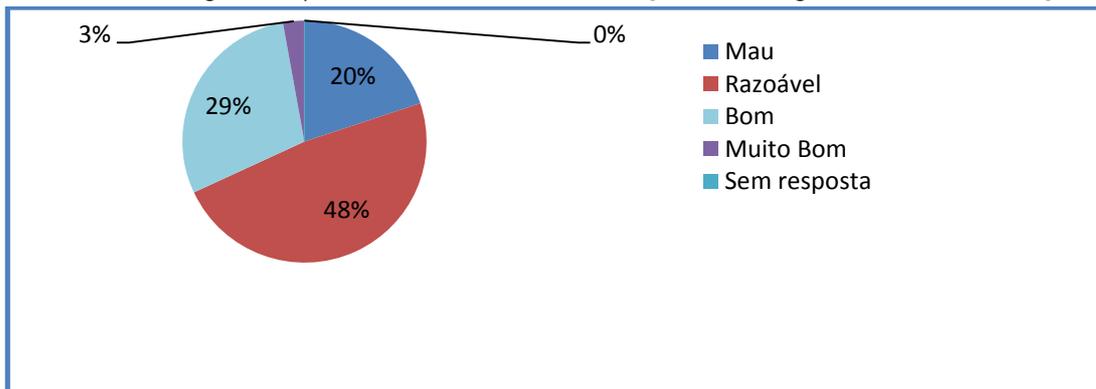
Como classifica os seguintes aspectos do funcionamento do CDB? [Horário de Funcionamento]



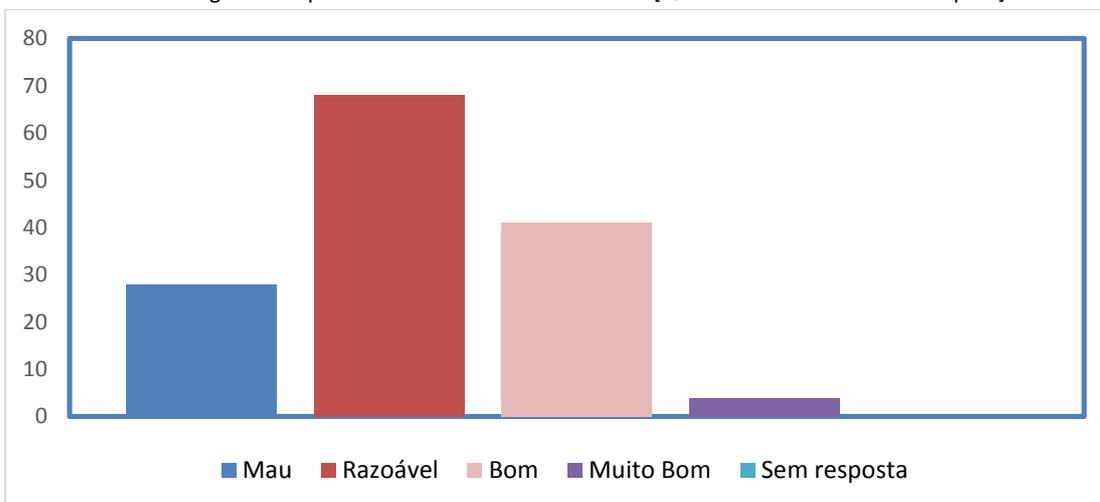
Como classifica os seguintes aspectos do funcionamento do CDB? [Sinalização no Interior da Biblioteca]



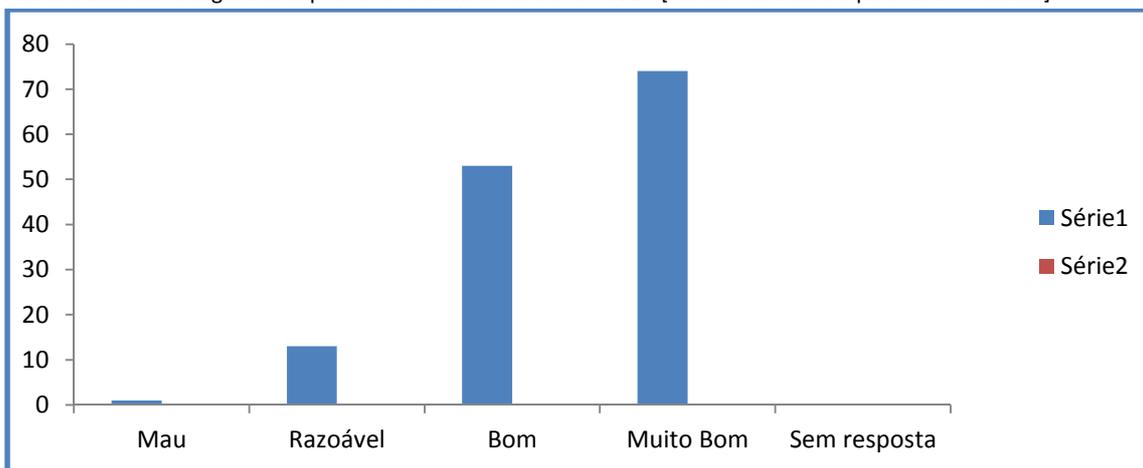
Como classifica os seguintes aspectos do funcionamento do CDB? [Número de Lugares nas Salas de Leitura]



Como classifica os seguintes aspectos do funcionamento do CDB? [Quantidade de Postos de Pesquisa]



Como classifica os seguintes aspectos do funcionamento do CDB? [Atitude do Pessoal para com o Público]



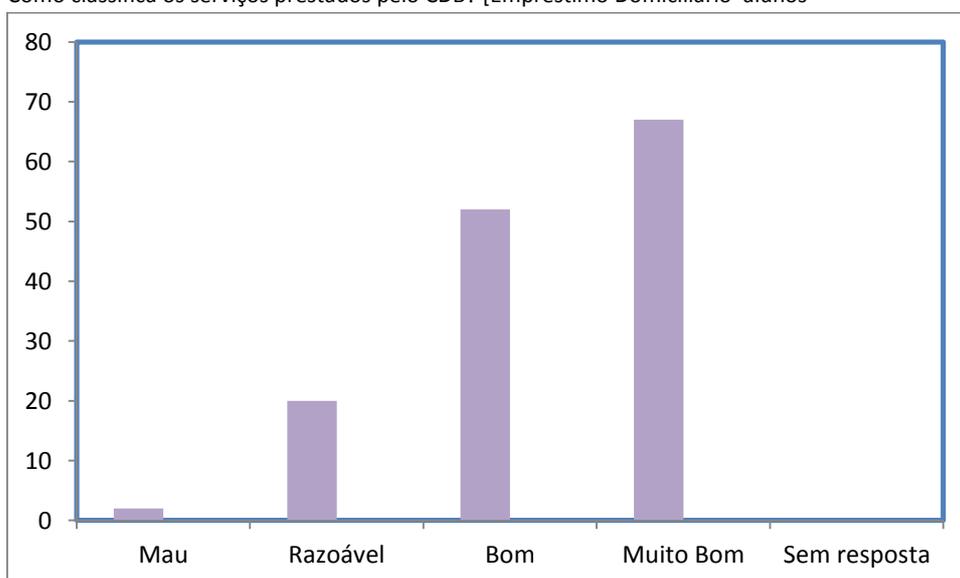
A avaliação geral dos aspetos de funcionamento é, ainda assim positiva, coincidindo também com os resultados do Inquérito realizado em 2012.

Satisfação com os Serviços

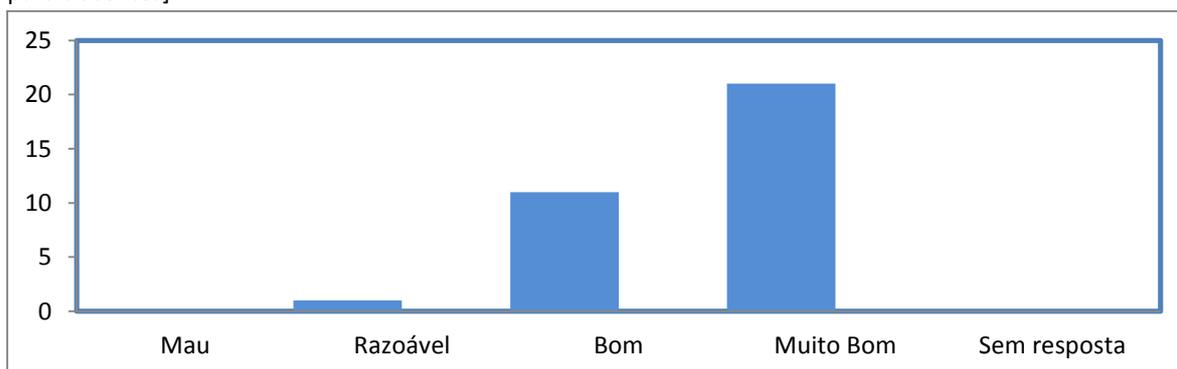
➤ Serviços Prestados pelo CDB

12 e 13 - Os vários critérios de avaliação dos serviços prestados obtiveram classificações bastantes positivas. Destacamos que para os alunos o serviço de empréstimo domiciliário foi considerado Muito Bom. Os docentes destacaram como especialmente positivo o regime de exceção aplicado ao serviço de empréstimo domiciliário. A avaliação geral dos serviços é novamente positiva tal como no Inquérito anterior. Além destes serviços foram avaliados os serviços de empréstimo presencial pelos alunos com Bom, o empréstimo presencial a docentes avaliado com Bom e o serviço de referência (pesquisa individualizadas a pedido) a alunos avaliado com Bom e a docentes que avaliaram este serviço com Muito Bom.

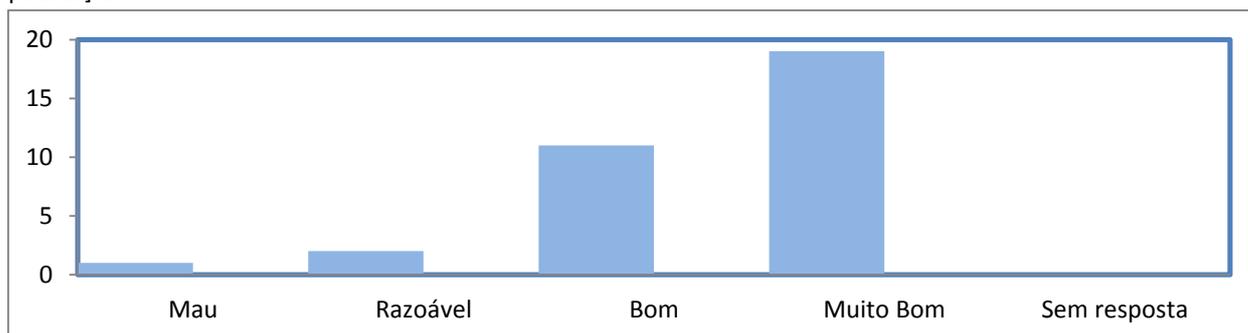
Como classifica os serviços prestados pelo CDB? [Empréstimo Domiciliário alunos]



Como classifica os serviços prestados pelo CDB? [Empréstimo Domiciliário Regime de Exceção (apenas para docentes)]



Como classifica os serviços prestados pelo CDB? [Serviço de Referência (pesquisas individualizadas a pedido)] docentes

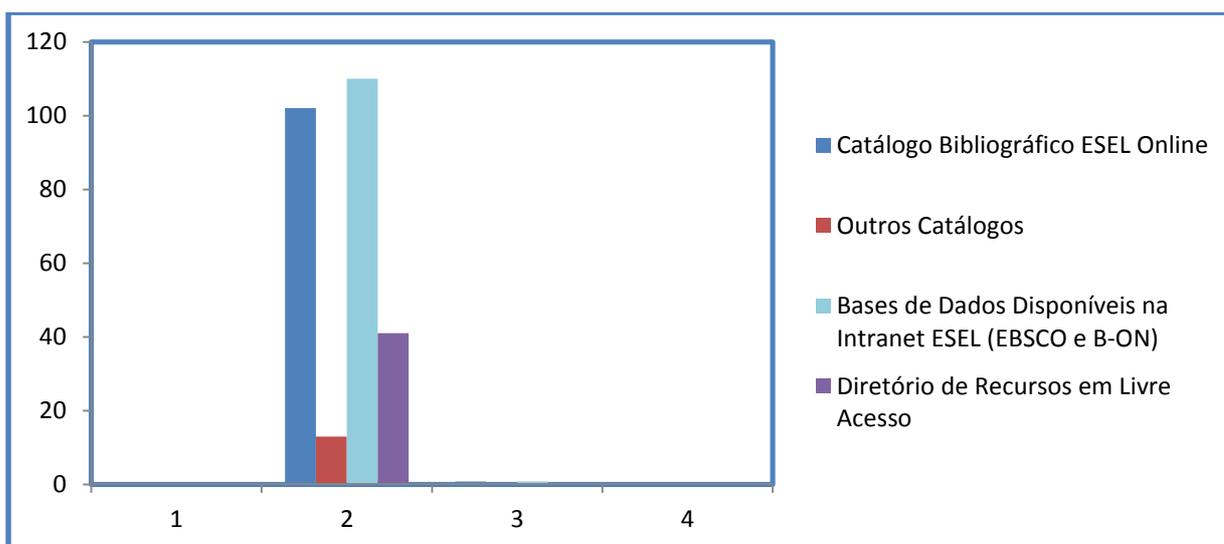


Satisfação com os Serviços

➤ Recursos Informacionais Disponibilizados

➤ Utilização

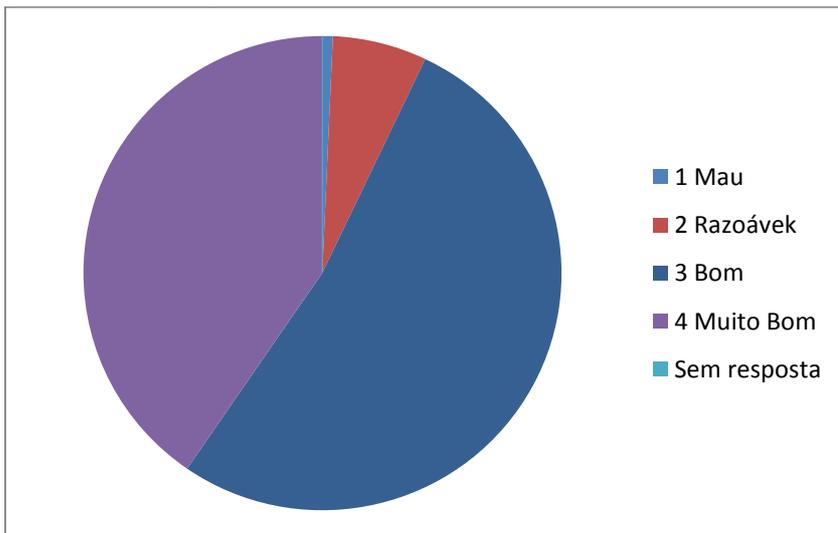
14 – 78.01% dos utilizadores que responderam ao Inquérito utilizam as bases de dados disponíveis na intranet ESEL, seguido do catálogo bibliográfico online utilizado por 72,34% dos inquiridos e por último o directório de recursos em livre acesso consultado por 29.08%. Os outros catálogos disponibilizados na biblioteca virtual são utilizados por 9.22% dos inquiridos.



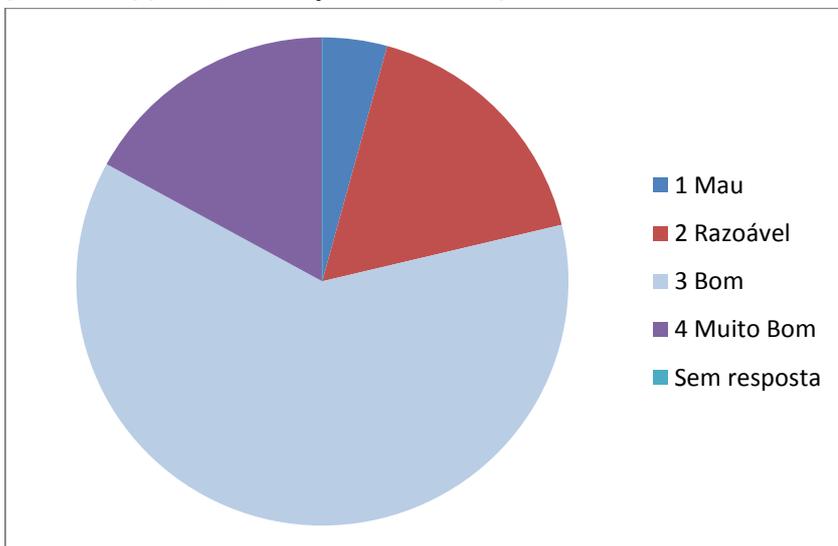
➤ Qualidade, Quantidade, Atualidade e Adequação às Necessidades.

15 – Numa escala de 1 a 4 em que 1 = Mau e 4 = Muito Bom a maioria dos inquiridos avaliou com 3, Bom, a qualidade, a quantidade, a actualidade e a adequação às necessidades dos recursos informacionais disponibilizados pelo CDB nomeadamente os livros, as teses/dissertações académicas, as revistas e os recursos electrónicos. A avaliação continua a ser positiva comparativamente ao Inquérito anterior.

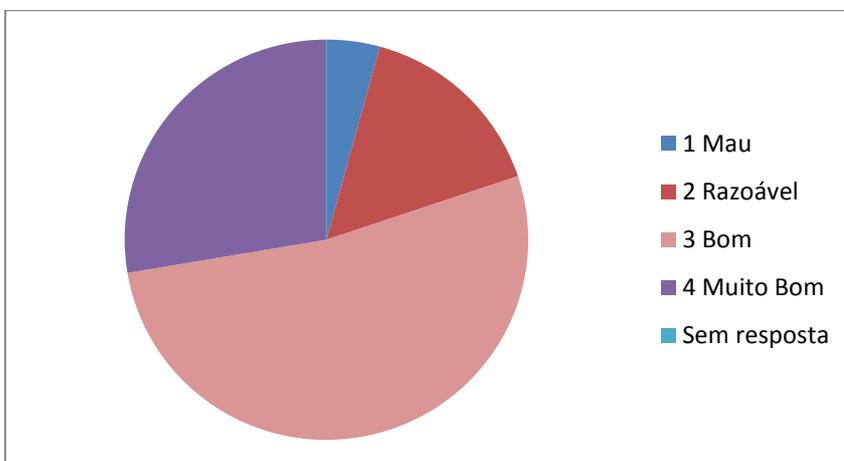
[Qualidade] [Livros]



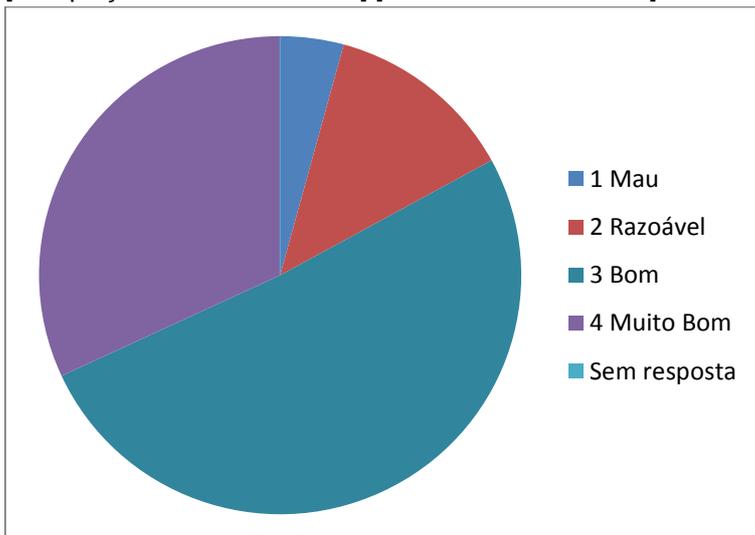
[Atualidade] [Teses/Dissertações Académicas]



[Atualidade] [Revistas]



[Adequação às Necessidades] [Recursos Electrónicos]

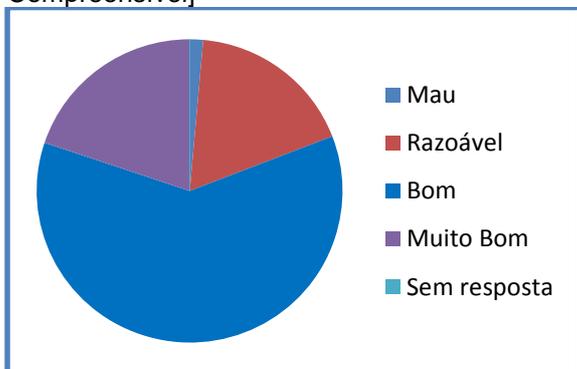


Satisfação com os Serviços

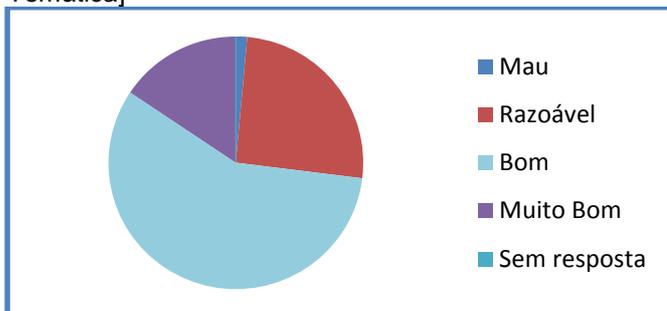
➤ Avaliação do Catálogo Bibliográfico

16 - Por fim, o catálogo bibliográfico ESEL beneficiou também de avaliações positivas em todos os critérios, com destaque para a linguagem compreensível e atualização.

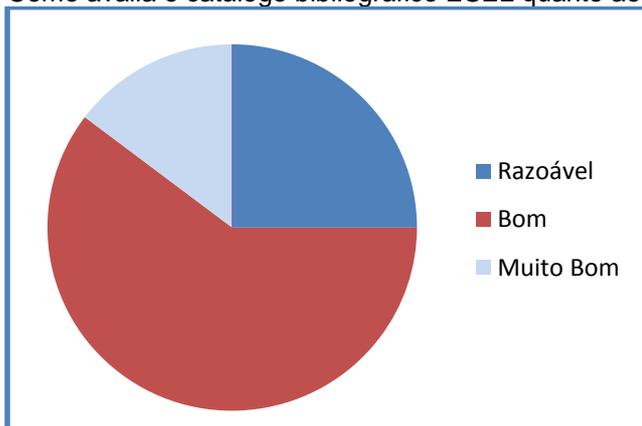
Como avalia o catálogo bibliográfico ESEL quanto aos seguintes pontos. [Linguagem Compreensível]



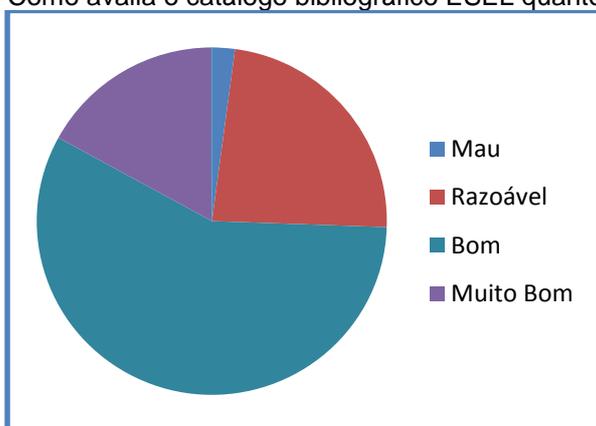
Como avalia o catálogo bibliográfico ESEL quanto aos seguintes pontos. [Abrangência Temática]



Como avalia o catálogo bibliográfico ESEL quanto aos seguintes pontos. [Interface Acessível]



Como avalia o catálogo bibliográfico ESEL quanto aos seguintes pontos. [Atualização]

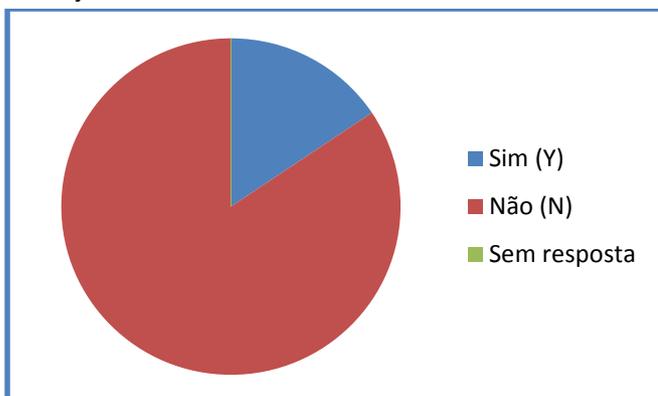


Também a nível geral, a avaliação apresenta-se como positiva tal como na avaliação feita anteriormente.

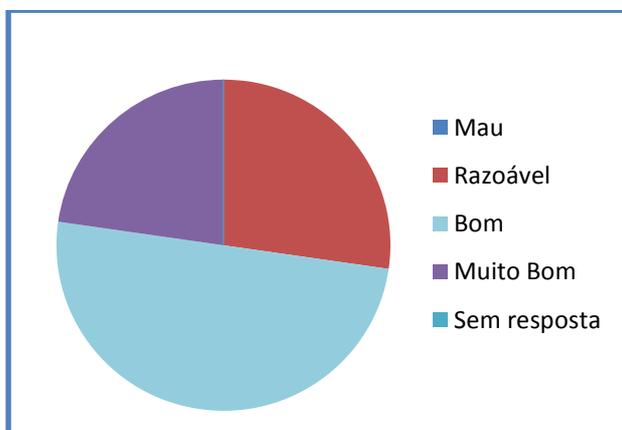
Formação de Utilizadores

17 – Tal como no Inquérito de 2012 a percentagem de participantes nas acções de formação promovidas pelo CDB é diminuta, apenas 15,60% dos utilizadores participou no apoio à formação realizada pelo Centro de Documentação e Biblioteca para apresentação do serviço e utilização dos seus recursos.

Participou no apoio à formação dos utilizadores dado pelo CDB, para apresentação do serviço e utilização dos seus recursos?



18 - Esta iniciativa foi avaliada pelos utentes participantes, de forma positiva tal como anteriormente.



Sugestões para a Melhoria dos Serviços Prestados pelo CDB

19 – À questão “**que sugestões para a melhoria dos serviços prestados pelo CDB**” obtivemos algumas respostas que continuam a ser importantes para termos uma maior sensibilidade face aos problemas apresentados. De acordo com organização do inquérito observamos os comentários:

➤ **Comentários sobre a Satisfação com os Serviços: Ambiente Físico**

Alguns utilizadores sentem-se incomodados com a temperatura e o ruído. “...*Gostava que a temperatura da sala de leitura fosse um pouco mais elevada, visto que, por vezes, está mesmo muito frio lá dentro, tornando desconfortável a permanência de pessoas lá...*” “*Menos barulho no interior da biblioteca*” “...*Seria necessário um melhor isolamento da sala para evitar o incómodo por ruídos externos...*”. Temos tido o cuidado de regularmos a temperatura da sala para garantir o conforto necessário. Estaremos atentos a essa reclamação. Em relação aos ruídos internos continuaremos como habitualmente a ter o controlo dessa questão para garantir o bom funcionamento do nosso espaço. Infelizmente não depende de nós o controle dos ruídos externos uma vez que essa mudança implicaria a realização de obras que não dependem directamente do nosso serviço. “*Poderiam actualizar o mobiliário, nomeadamente as estantes, uma vez que algumas vezes balançam e parecem instáveis*”. Relativamente às queixas do mobiliário informamos que a questão foi resolvida e justificou-se pelo facto do serviço ter passado por um processo de mudanças físicas que ocasionaram alguns constrangimentos.

➤ **Comentários sobre a Satisfação com os Serviços: Aspectos do Funcionamento**

Nas questões relativas aos aspectos do funcionamento destacamos as reclamações com o horário de funcionamento da Biblioteca. “...*Gostava que o horário de funcionamento da biblioteca fosse um pouco mais alargado, uma vez que às vezes me é necessário ficar na Escola a estudar até mais tarde, sendo que o mesmo acontece com outros colegas meus...*”. Alguns

utilizadores sugerem a abertura mais cedo e o fecho mais tarde. Esta reclamação não é nova e tem sido avaliada pelo serviço. O horário de fecho do Pólo CG foi alargado até às 20.00. O número de comparências verificadas nesse tempo não justifica para já o alargamento do horário até mais tarde. No entanto estaremos atentos às necessidades dos nossos utilizadores. *“...Mais computadores para pesquisa para estudantes e docentes...”*. *“...O espaço físico em si deveria ser maior, para permitir um maior número de locais sentados, ...”*. Nas reclamações sobre a falta de espaço e de lugares o CDB atento a essa necessidade criou no Pólo CG uma sala dotada de mais lugares e mais computadores para pesquisa e trabalhos. Tendo em conta as queixas apresentadas por duas utilizadoras que se manifestaram sobre o atendimento e às quais prestamos atenção, estas não reflectem a avaliação de muito bom relativa à questão da atitude do pessoal para com o público. Relativamente aos transtornos causados pela falta de sinalização nas estantes, estes deveram-se às mudanças causadas pelo encerramento de dois pólos. Estamos a reorganizar a sinalização das estantes e brevemente esta questão será solucionada.

➤ **Comentários sobre a Satisfação com os Serviços: Serviços Prestados pelo CDB**

A reclamação relacionada com os serviços prestados é mais direccionada ao serviço de empréstimo domiciliário, tempo de requisição, renovação e número de exemplares. *“...Empréstimo de livros ao domicílio por mais dias e caso haja necessidade, aumento da quantidade de livro, para os mesmos efeitos...”*. Realçamos o facto de ter sido aumentado o número de livros e revistas requisitados por cada aluno de 5 para 8 livros e de 3 para 5 revistas. A gestão deste serviço é feita de forma a satisfazer o maior número de utilizadores e o resultado da avaliação assim o demonstra uma vez que uma grande percentagem dos utilizadores utiliza o serviço de empréstimo domiciliário.

➤ **Comentários sobre a Satisfação com os Recursos Informacionais Disponibilizados**

“...Poderiam ter mais exemplares dos livros que são muito requisitados uma vez que quando chega a época de trabalhos, a quantidade de livros não chega para todos os que precisam de os requisitar...”. O CDB tem feito um grande investimento na aquisição das obras referenciadas como importantes para o curso de enfermagem. Dos livros referidos existe um número de exemplares significativo para fazer face às necessidades dos nossos alunos e adquiridos durante o ano passado. *“...Criação de um repositório digital acessível pela WEB onde fossem disponibilizadas as teses, artigos e comunicações dos docentes entre outros documentos com interesse científico e académico...”*. Quanto à necessidade expressa por alguns alunos sobre a criação de um repositório e de mais recursos electrónicos, a página do CDB tem disponível na opção biblioteca virtual, vários repositórios com informação em texto integral, exemplo do RCAAP - Repositório Científico de Acesso Aberto de Portugal, tem também disponível um conjunto de títulos de revistas portuguesas e estrangeiras com texto integral, assim como bases de dados. O CDB está a trabalhar na criação de um repositório para as teses e dissertações apresentadas à ESEL.

➤ **Comentários sobre a Avaliação do Catálogo Bibliográfico da ESEL**

“...Melhoria da facilidade de pesquisas no catálogo bibliográfico sobre determinados temas, ou seja, ao pesquisar um determinado assunto, mais vago, conseguir o resultado de mais livros onde esse tema é abordado. Melhor orientação temática na biblioteca do pólo CG. Uma interface de pesquisa mais acessível e prática de procura de materiais didáticos...”. Esta questão é muito pertinente e iremos trabalhar para que a consulta de assuntos seja mais facilitada para o utilizador com a aquisição de um programa que permite orientar a pesquisa para os termos pretendidos. Como já foi referido anteriormente a orientação temática do CDB irá também ser organizada.

➤ **Comentários sobre a Formação de Utilizadores**

“...Avisar os alunos por e-mail quando vai haver formações...”. Teremos em conta esta sugestão pertinente uma vez que a participação na formação tem o objectivo de dotar os utilizadores de ferramentas que lhes permitam uma maior autonomia na consulta do CDB e na procura de informação.

Apreciação Global

Os utentes do Centro de Documentação e Biblioteca são na sua maioria estudantes do 1º ciclo e do género feminino.

Estes utilizam o CDB semanalmente e conhecem o seu regulamento, recorrendo sobretudo por necessidade de empréstimo domiciliário. Em termos de recursos de informação, recorrem com maior regularidade às Bases de dados disponíveis na intranet ESEL e ao Catálogo Bibliográfico ESEL.

Relativamente à avaliação da satisfação com os serviços todos os critérios analisados foram considerados Bons e com avaliações positivas na sua esmagadora maioria, com destaque principal para a atitude do pessoal para com o público com uma avaliação de Muito Bom.

Quanto aos recursos informacionais destacam-se em termos de adequação às necessidades:

- Livros - qualidade, e de acordo com as necessidades dos utentes
- Teses/dissertações académicas – qualidade e atualidade
- Revistas - qualidade, e de acordo com as necessidades dos utentes
- Recursos eletrónicos - qualidade e atualidade
- Catálogo bibliográfico ESEL – linguagem compreensível e atualização

Verificou-se uma baixa afluência da participação no apoio à formação realizada pelo Centro de Documentação e Biblioteca para apresentação do serviço e utilização dos seus recursos. No entanto esta actividade foi avaliada com Bom pelos participantes.

Por fim, a avaliação global relativamente ao Centro de Documentação e Biblioteca apresenta um nível de classificação de Bom refletindo assim, uma boa satisfação por parte dos utentes.

Conclusão

Concluimos em primeiro lugar que a percentagem da participação neste inquérito por parte da comunidade educativa, 8,34% foi mais baixa do que no anterior, em que a participação foi de 13,9% do universo total. Tentaremos no próximo inquérito uma metodologia que permita uma maior participação dos nossos utilizadores para que os resultados sejam mais significativos

Em termos globais, o Centro de Documentação e Biblioteca obteve uma avaliação de Bom, sendo este evidente de um nível positivo de satisfação por parte dos utentes.

Este resultado, muito relevante do nosso ponto de vista incentiva-nos a melhorar o nosso desempenho com vista a manter a satisfação dos nossos utilizadores. As razões destes resultados devem-se sobretudo ao empenho da equipa que, apesar de um acréscimo de trabalho devido às mudanças operadas no CDB, tem procurado manter a qualidade do serviço.

No entanto, não podemos deixar de ter em atenção a percentagem (embora mínima), das reclamações respondidas através da pergunta de opinião. No futuro poderemos proceder a possíveis melhoramentos relativamente a práticas menos corretas que possam estar na origem da não satisfação de algumas necessidades.

O CDB pretende continuar a apostar na prestação de serviços em que a relação qualidade-satisfação dos utilizadores seja uma realidade.