

## Avaliação do Grau de Satisfação dos Utilizadores dos Utilizadores do Centro de Documentação e Biblioteca 2017-2018.

Realização

Maria João Barreiro

Coordenação

Natércia Godinho

2018



## Índice

Introdução-----	1
Metodologia-----	1
Caracterização dos Utilizadores-----	2
Satisfação com os Serviços-----	5
Satisfação com Iniciativas Esporádicas do CDB-----	7
Satisfação com os Recursos Informacionais Disponibilizados-----	9
Satisfação com as Instalações ao Nível do Conforto e Atendimento-----	13
Recursos Disponibilizados na Biblioteca Virtual Mais Utilizados-----	17
Sugestões para a Melhoria do Serviço Prestado pelo CDB-----	22
Conclusão-----	24
Anexos	

## Avaliação do Grau de Satisfação dos Utilizadores 2017 - 2018

### **Introdução**

“A Divisão do Centro de Documentação e Biblioteca da ESEL, (DCDB) especializado na área da ciência da enfermagem, ciências da saúde e ciências sociais e humanas, tem como objetivo apoiar todos os setores de atividades da ESEL, facultando, nas melhores condições de utilização, os recursos bibliográficos necessários ao desempenho das funções de ensino, investigação, educação permanente e extensão cultural.”

([https://www.esel.pt/ESEL/PT/CentroDocumentacao/Apresentacao/apresentacao .htm](https://www.esel.pt/ESEL/PT/CentroDocumentacao/Apresentacao/apresentacao.htm) )

Focados em poder cumprir os objetivos atrás mencionados promovemos um conjunto de iniciativas e serviços que possam satisfazer as necessidades educativas e informacionais dos nossos utilizadores.

Através de uma constante medição do desempenho do Centro de Documentação e Biblioteca (CDB), auscultamos a opinião de alunos e docentes que utilizam os nossos serviços para dar continuidade à satisfação conseguida nos últimos anos.

Este inquérito foi elaborado segundo a norma ISO 11620

### **Metodologia**

A metodologia utilizada foi a seguinte:

O Inquérito foi elaborado com 13 perguntas fechadas e 1 pergunta aberta. A primeira parte com 8 perguntas está relacionada com a caracterização dos utilizadores; as restantes questões estão ligadas à satisfação com os serviços, a satisfação com iniciativas esporádicas do CDB, a satisfação com os recursos informacionais disponibilizados e por fim a satisfação com as instalações. Existe ainda uma questão que tem o objetivo de avaliar preferencialmente a utilização dos recursos disponibilizados virtualmente pelo CDB e uma última questão aberta para sugestões de melhoria dos serviços prestados.

Para as perguntas sobre a satisfação com os serviços foi utilizada uma escala de avaliação de 1 a 4 em que 1 corresponde a insatisfeito, 2 pouco satisfeito, 3 satisfeito e 4

muito satisfeito, pelo que se consideram avaliações negativas as classificações de 1 e 2, e positivas as classificações de 3 e 4. Para a questão sobre a utilização dos recursos utilizou-se também 1 escala de 1 a 4 em que 1 não utiliza, 2 utiliza pouco, 3 utiliza e 4 utiliza muito.

O Inquérito foi lançado via Web no Portal da ESEL-Centro de Documentação entre 30.06.2018 e 30.10.2018 e aberto aos docentes e discentes.

Num universo total de 1505 pessoas, 1308 alunos e 197 docentes (neste grupo estão incluídos os investigadores), obtiveram-se 145 respostas no total ou seja 9,63% da comunidade inquirida. 30 utilizadores, 1,9% do universo total, responderam à questão aberta.

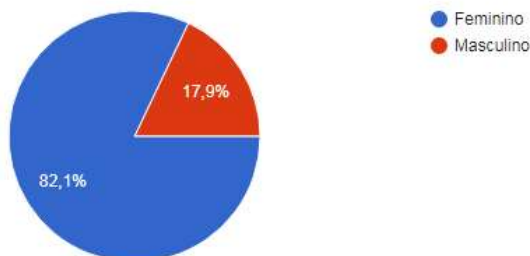
Este relatório encontra-se disponível em linha no espaço do Centro de Documentação da página web da ESEL.

### **Caracterização dos Utilizadores**

**1 - Idade** – Os utilizadores do Centro de Documentação e Biblioteca que responderam ao Inquérito de Avaliação de Satisfação deste serviço possuem idades entre os 18 e os 63 anos.

**2 – Género** - A maioria continua a ser do género feminino, 82,1%, por oposição aos restantes 17,9% do género masculino.

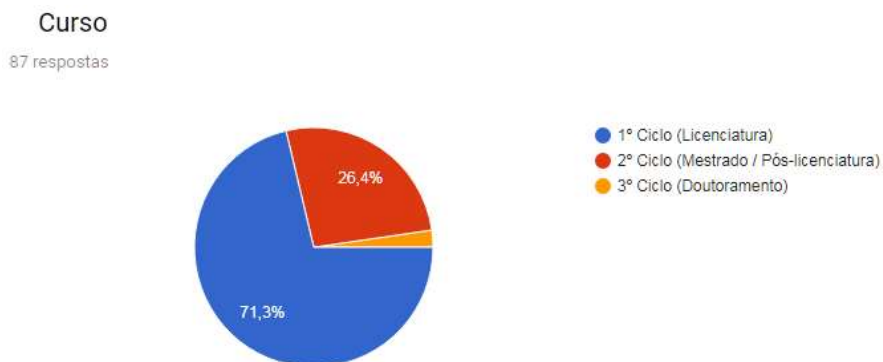
Género  
145 respostas



3 – **Tipo de Utilizador** – Do total dos inquiridos 60% são alunos e 40% são docentes.



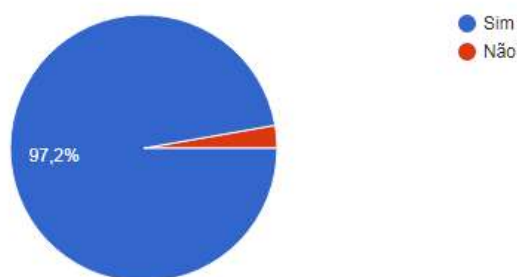
4 – **Curso** - O ciclo de estudos mais frequente é o 1º ciclo, correspondente ao curso de licenciatura, com uma frequência relativa de 71,39%, seguindo-se o 2º ciclo, correspondente a pós-graduações e mestrados, representando 26,4% da amostra. 3,03% corresponde ao ciclo Doutoramento.



**5 - Utilização do CDB** - Quase todos os inquiridos, 97,2%, utilizam o Centro de Documentação e Biblioteca.

Utiliza o Centro de Documentação e Biblioteca (CDB) da ESEL?

145 respostas

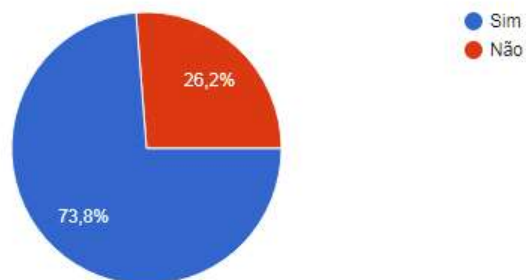


**6** – Apesar de não ter expressão pelo nº de respostas, apenas 4 utilizadores responderam à questão sobre as **razões que levam à não utilização do Centro de Documentação e Biblioteca da ESEL**, justificando-se pela não necessidade e a pela possibilidade de aceder via online aos nossos serviços.

**7 – Conhecimento do Regulamento do CDB** - Por sua vez, o regulamento do Centro de Documentação e Biblioteca é conhecido para 73,08% dos utilizadores que responderam a este inquérito.

Conhece o Regulamento do Centro de Documentação e Biblioteca da ESEL?

141 respostas

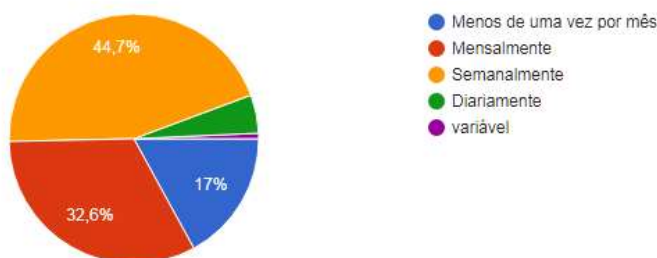


**8 – Frequência de Utilização** - No que respeita à frequência do CDB, a maioria dos inquiridos, 44,7% fá-lo semanalmente, seguindo-se de 32,6% que frequentam o CDB

mensalmente, 17%, menos de 1 vez por mês e por fim, 5,7% dos inquiridos fazem-no diariamente.

Indique aproximadamente com que frequência utiliza o CDB?

141 respostas



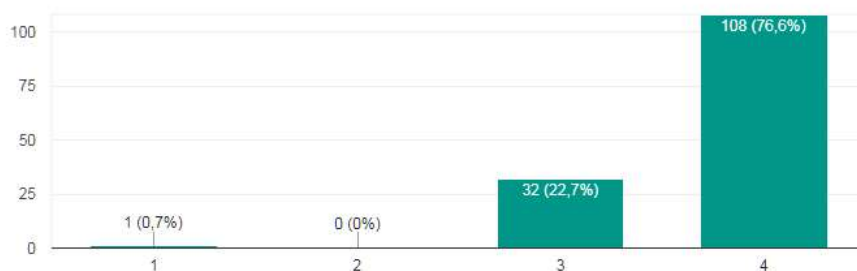
## 9- Satisfação com os Serviços

Nesta pergunta avaliamos o nível de satisfação relativamente aos serviços prestados pelo CDB sendo eles: o atendimento que foi avaliado maioritariamente no nível 4, **Muito Satisfeito**. Destacamos aqui que este serviço espelha o profissionalismo, a eficiência e o sentido de responsabilidade das técnicas que realizam o seu trabalho procurando sempre dar resposta e satisfazer as necessidades dos nossos utilizadores.

Os nossos utilizadores também estão **Muito Satisfeitos** com o serviço de referência e pesquisa, empréstimo domiciliário e empréstimo presencial assim como com o serviço de formação de utilizadores.

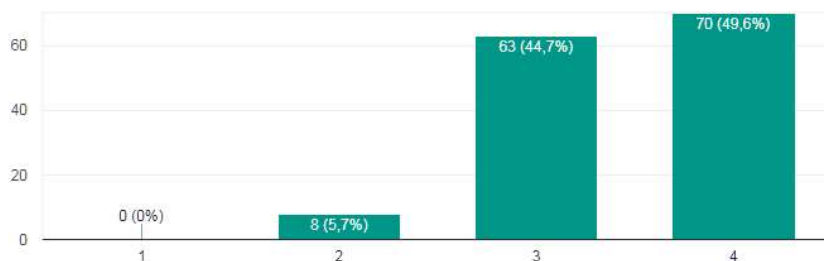
### Atendimento

141 respostas



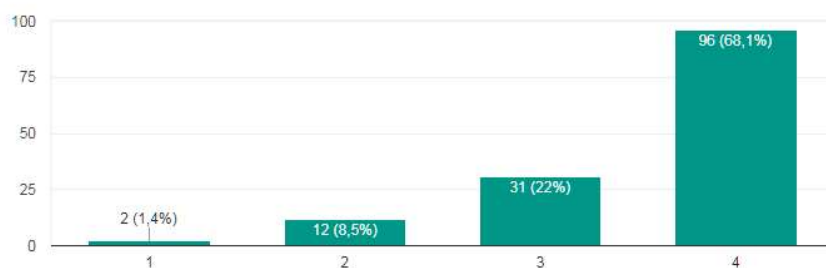
### Referência e Pesquisa

141 respostas



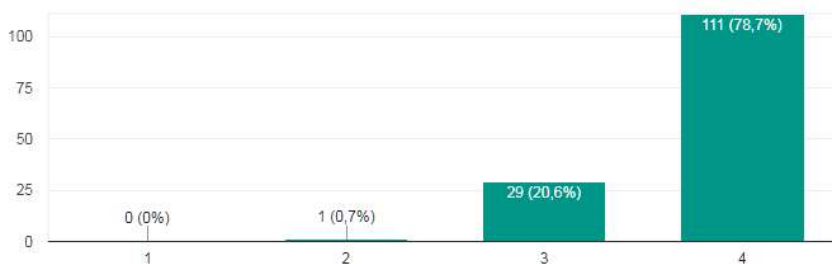
### Empréstimo Domiciliário

141 respostas



### Empréstimo Presencial

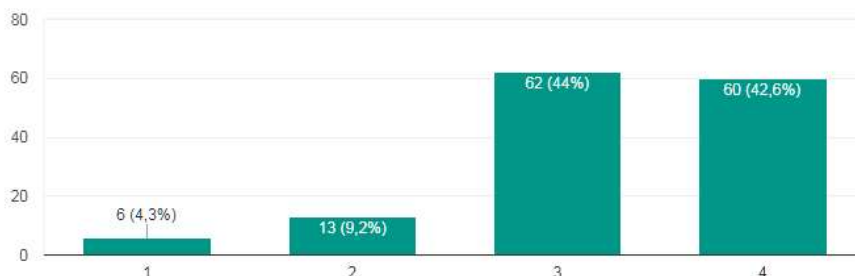
141 respostas



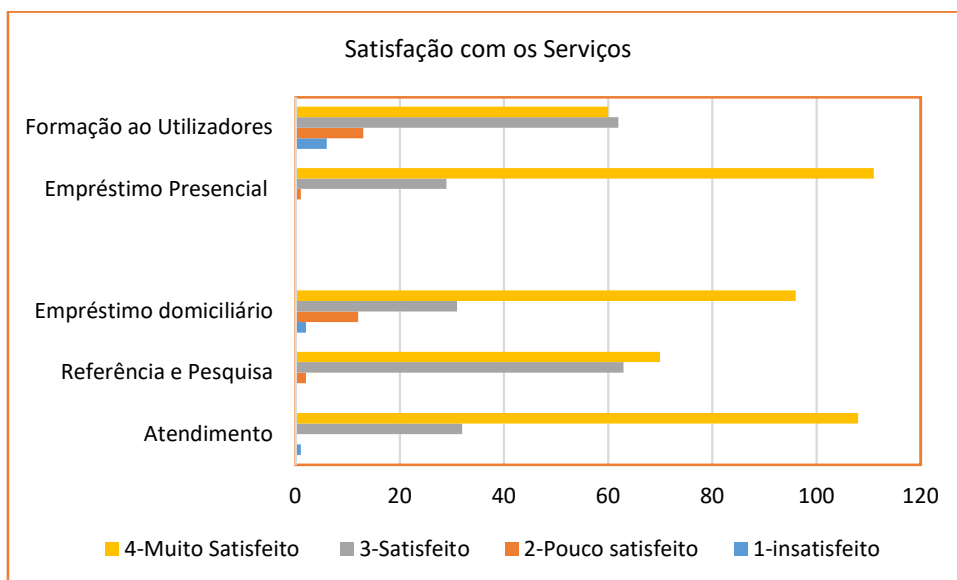


### Formação ao Utilizadores

141 respostas



### Gráfico Global



## 10- Satisfação com Iniciativas Esporádicas do CDB

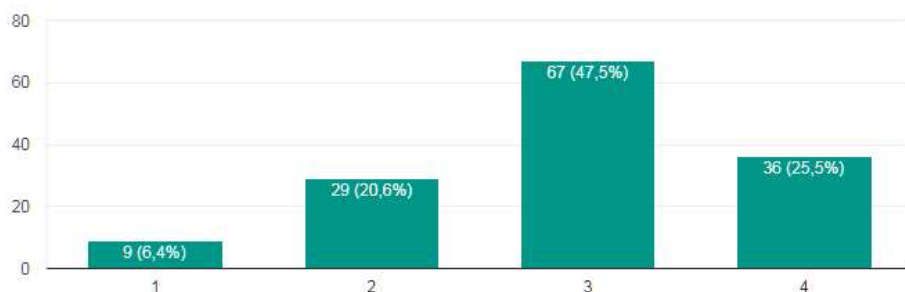
O serviço de ofertas foi criado durante o ano de 2017 tendo sido bem acolhido pelos nossos alunos que se mostram satisfeitos.

O serviço de exposições temáticas tem o objetivo de divulgar bibliografia sobre algum tema mais procurados em determinado momento.

A satisfação de 74% dos utilizadores que responderam ao nosso questionário é demonstrativa dessa realidade.

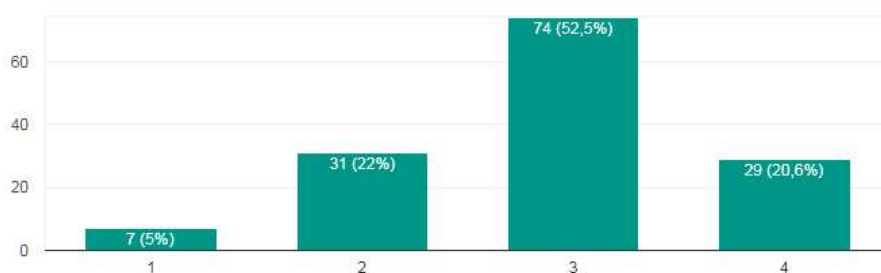
### Ofertas

141 respostas

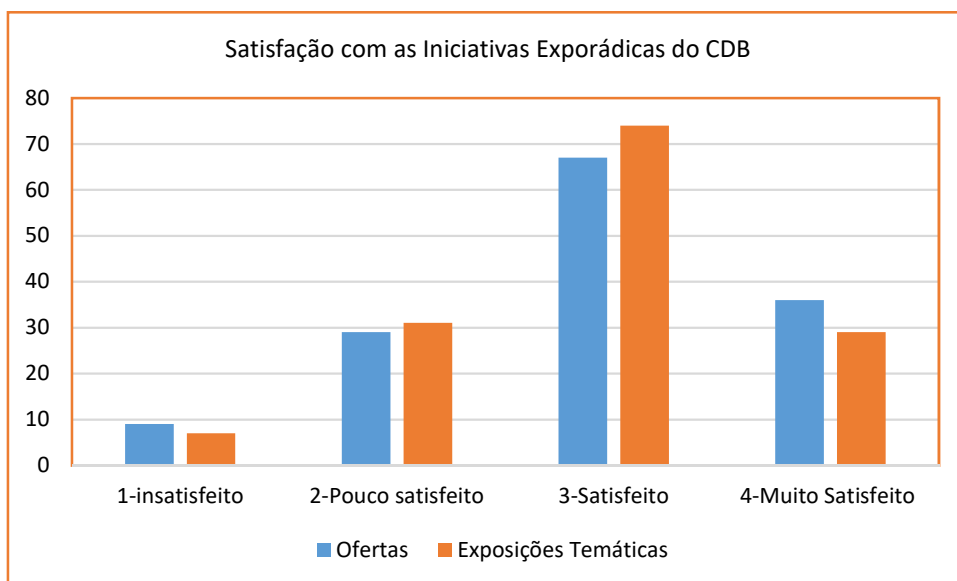


### Exposições Temáticas

141 respostas



### Gráfico Global



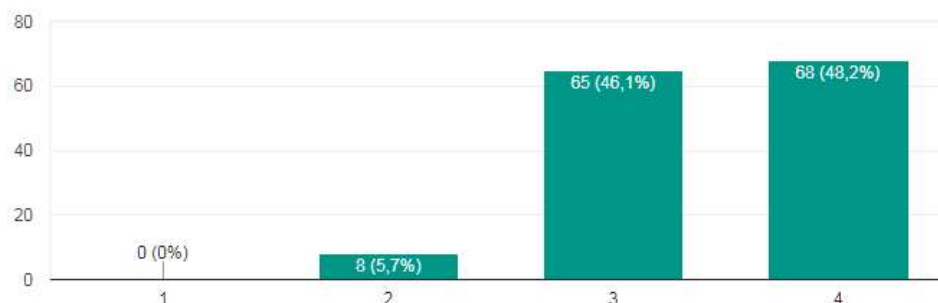
## 11- Satisfação com os Recursos Informacionais Disponibilizados

O principal objetivo do Centro de Documentação e Biblioteca da ESEL é a gestão da informação e sua disponibilização com vista a satisfazer as necessidades de quem nos procura. A gestão da coleção é outra ferramenta que usamos para através dela o CDB possuir informação atualizada e sempre de acordo com as necessidades dos nossos alunos e docentes.

A avaliação da satisfação com a qualidade, a quantidade e a acessibilidade de informação que disponibilizamos são indicadores muito importantes. Assim a qualidade dos periódicos, das obras de referência, do catálogo bibliográfico, da página da internet e do repositório ESEL foram avaliados com satisfação pelos nossos utilizadores. De referir que os nossos utilizadores estão **Muito Satisfeitos** com a qualidade dos livros e das bases de dados especializadas.

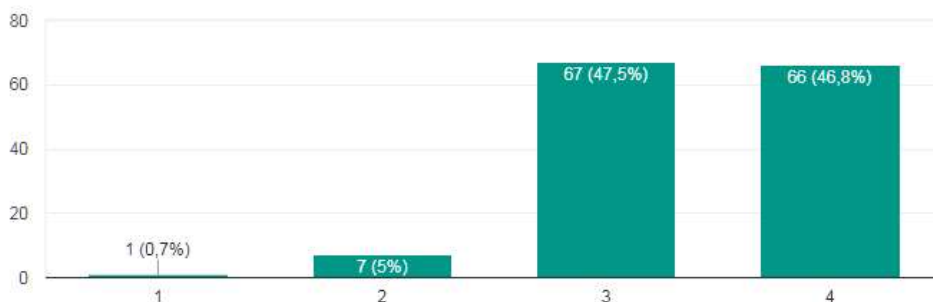
### Qualidade dos livros

141 respostas



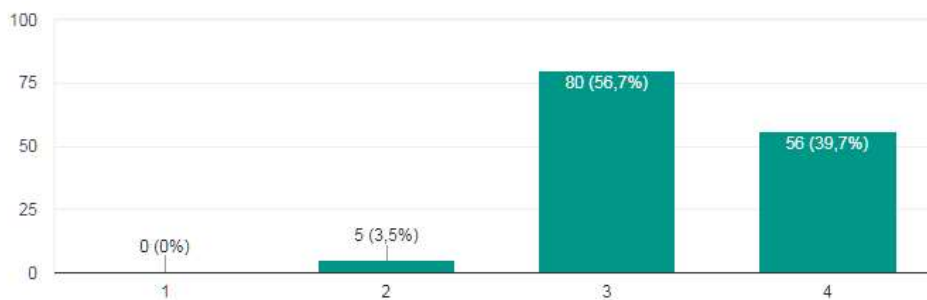
### Qualidade dos periódicos

141 respostas



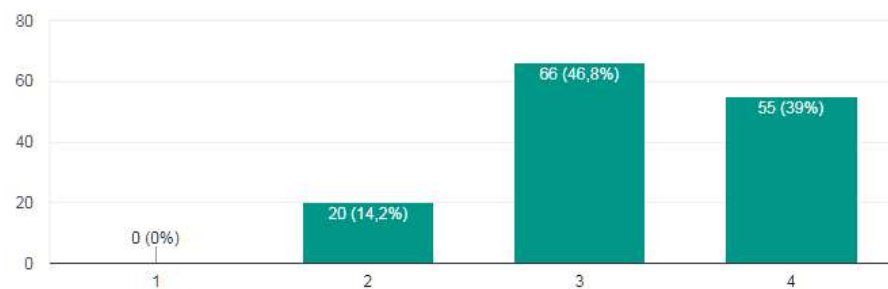
### Qualidade das Obras de Referência (Dicionários e Enciclopédias)

141 respostas



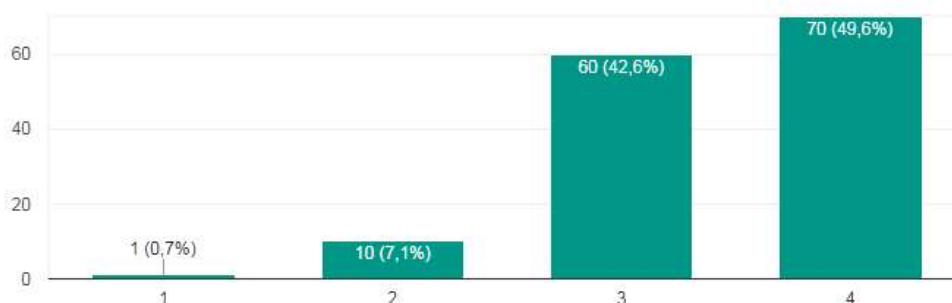
### Qualidade do Catálogo Bibliográfico

141 respostas



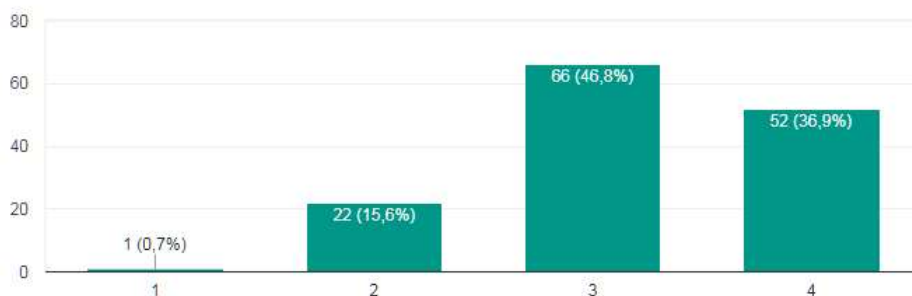
### Qualidade das Bases de Dados Especializadas

141 respostas



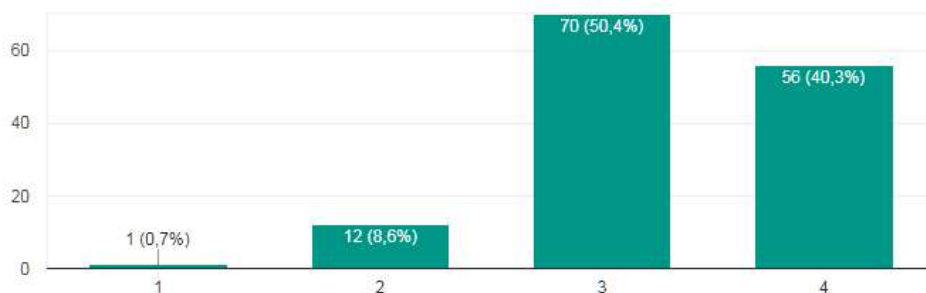
### Qualidade da página Internet

141 respostas

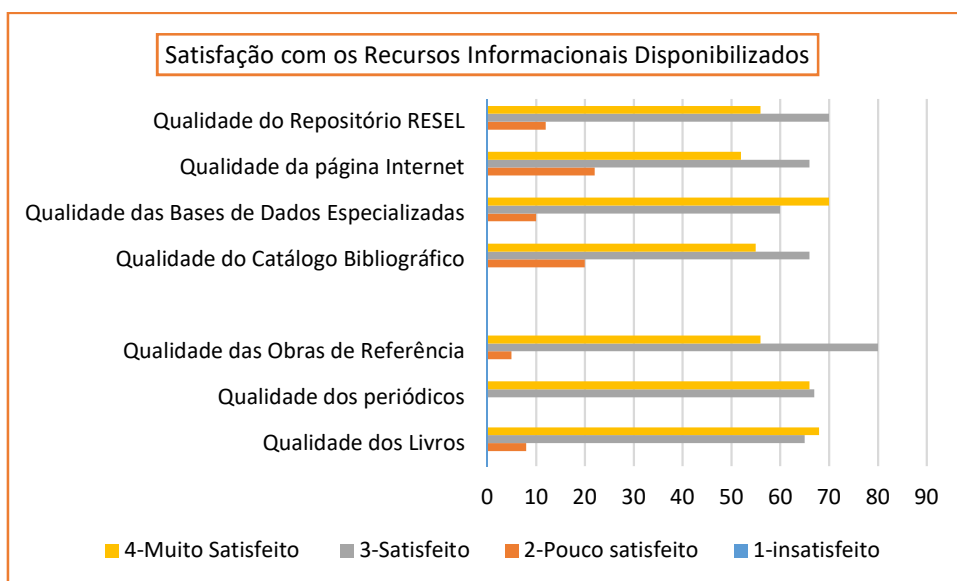


### Qualidade do Repositório RESEL

139 respostas



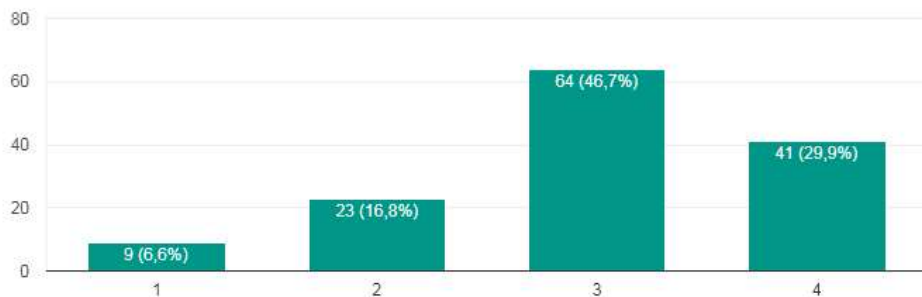
### Gráfico Global



A satisfação com os recursos informacionais a **nível quantitativo**, no que respeita aos livros e aos periódicos é também boa.

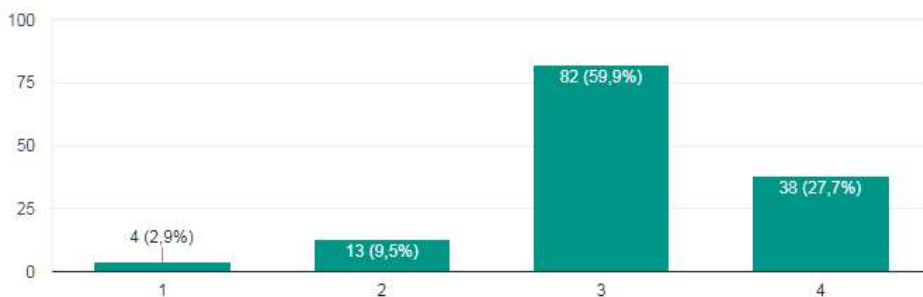
#### Quantidade dos livros

137 respostas

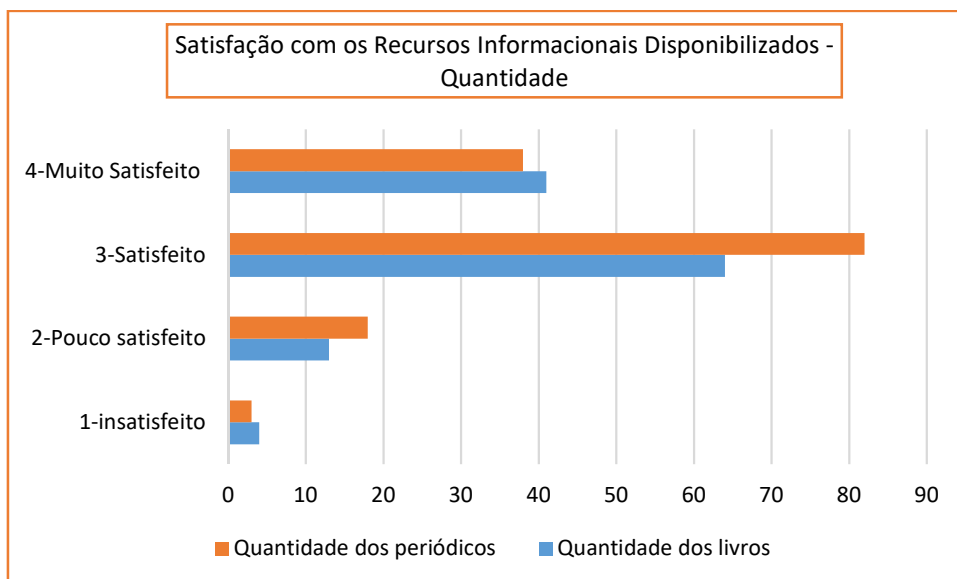


#### Quantidade dos periódicos

137 respostas



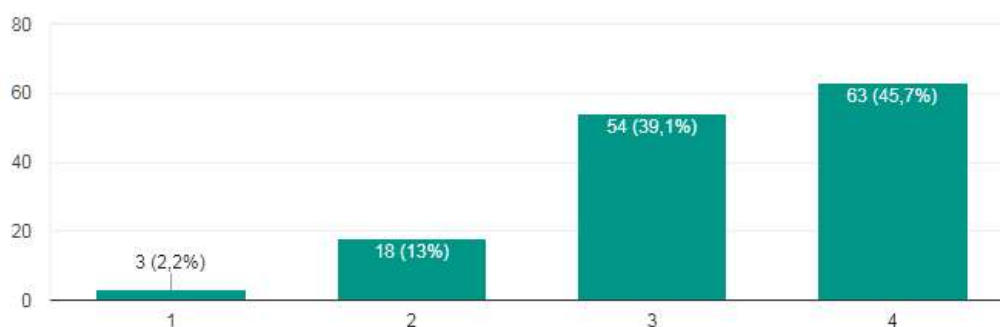
#### Gráfico Global



Dos utilizadores que responderam a esta questão 83,8 % considera a **acessibilidade dos recursos de informação online** de forma positiva estando **Muito Satisfeitos**.

#### Acessibilidade dos Recursos de Informação Online

138 respostas



#### 12- Satisfação com as Instalações ao Nível do Conforto e Atendimento

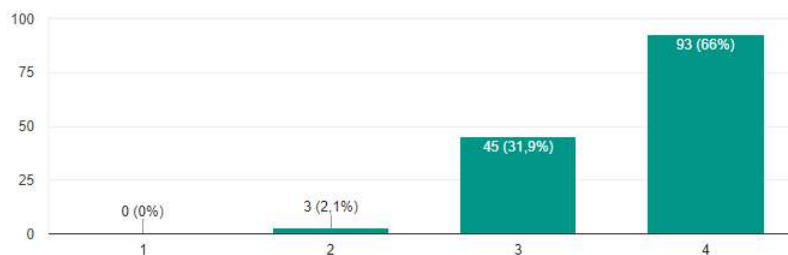
Nesta questão quisemos saber como se sentem os nossos alunos e docentes em relação às nossas instalações relativamente ao conforto e outras questões relacionadas com o ambiente físico.

Todos os critérios foram avaliados positivamente, com destaque para a iluminação, a climatização e o horário de atendimento que foram avaliadas como **Muito Satisfatórias** pelos inquiridos.

O ruído, a quantidade de lugares, a quantidade de postos de pesquisa, o mobiliário e a sinalização interior são aspetos do nosso ambiente físico que foram avaliados no nível 3.

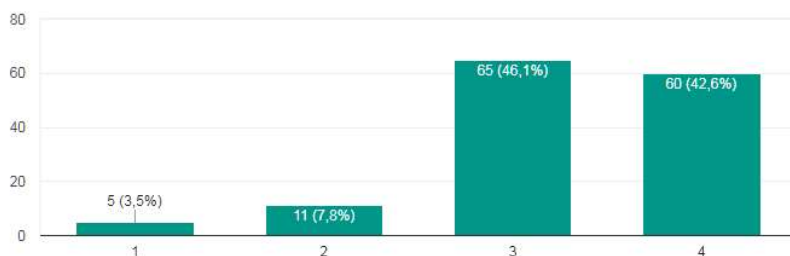
#### Iluminação

141 respostas



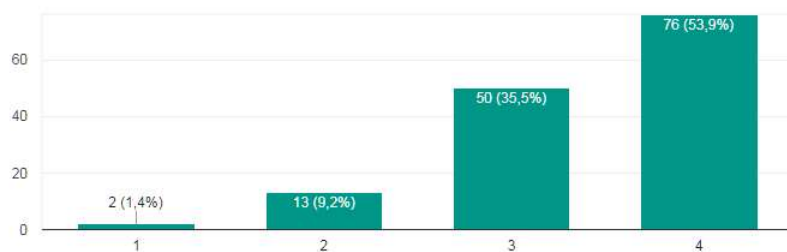
### Ruído

141 respostas



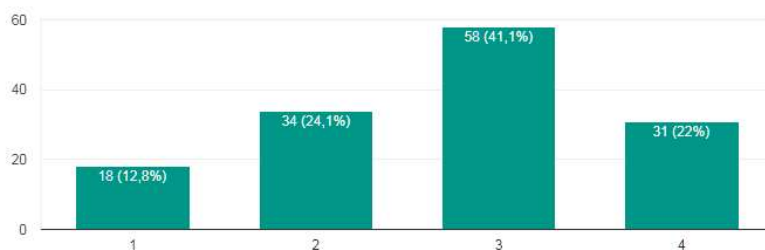
### Climatização

141 respostas



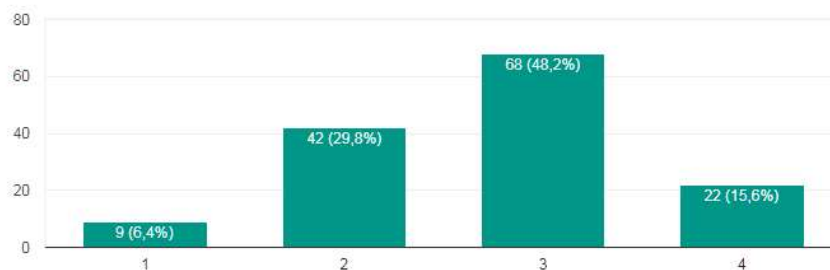
### Quantidade de lugares

141 respostas



### Quantidade de Postos de Pesquisa

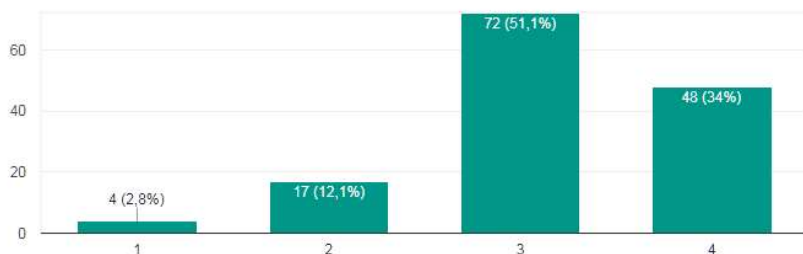
141 respostas





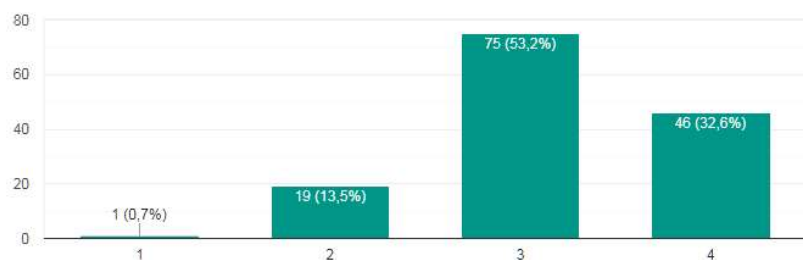
### Mobiliário

141 respostas



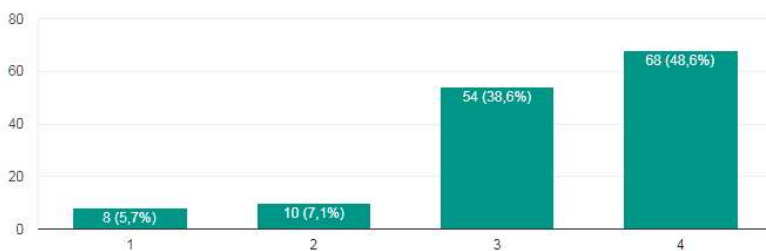
### Sinalização no Interior da Biblioteca

141 respostas



### Horário de Atendimento

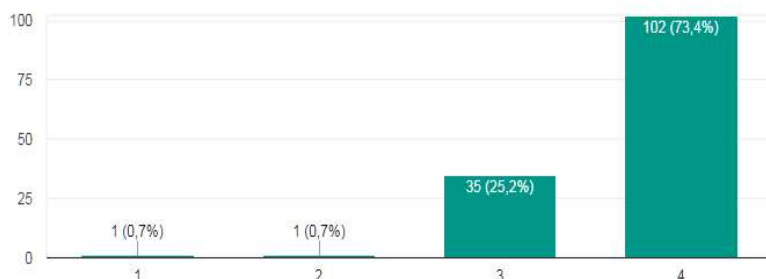
140 respostas



**Destacamos que 73,4% dos inquiridos estão Muito Satisfeitos com e a Atitude do Pessoal para com o Público.**

Atitude do Pessoal para com o Público

139 respostas



Quisemos comparar as avaliações anteriores relativamente a este item que consideramos importante. Da análise comparativa com os anos anteriores constatamos que os utilizadores continuam a demonstrar-se **Muito Satisfeitos** com a atitude do pessoal com o público o que para nós é também um indicador de boas práticas.



Como classifica os seguintes aspetos do funcionamento do CDB? [Atitude do Pessoal para com o Público 2014]

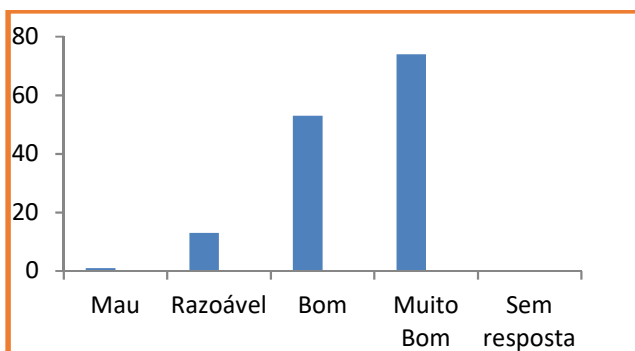
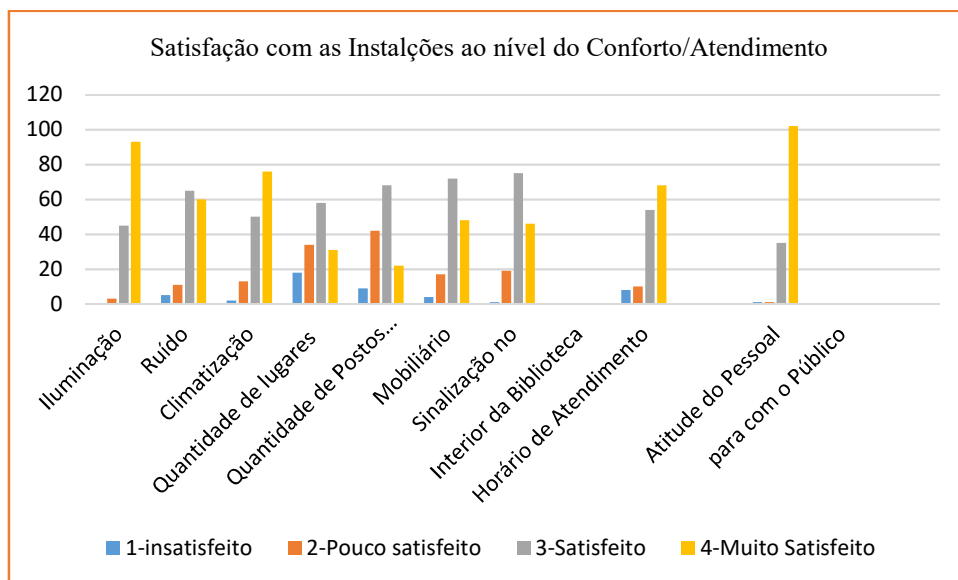


Gráfico Global



### 13- Dos Recursos Disponibilizados na Biblioteca Virtual Quais os Que Mais Utiliza?

Ao contrário dos outros inquéritos de avaliação da satisfação realizados em 2012 e 2014 em que apenas avaliamos os recursos relativamente à sua qualidade, quantidade e atualidade, no presente, inquirimos os nossos alunos e docentes sobre quais os recursos que são mais utilizados numa escala de 1 a 4 em que 1 não utiliza e 4 utiliza muito. Esta auscultação é importante porque nos permite avaliar o comportamento de pesquisa dos nossos utilizadores e as suas necessidades informacionais assim como a gestão da aquisição de recursos online.

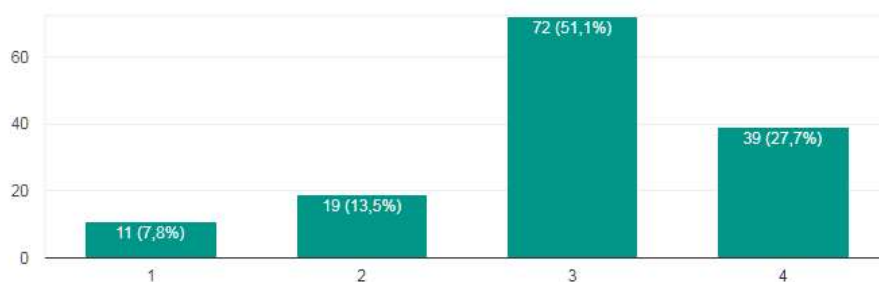
Analisando os resultados desta pergunta conclui-se que os recursos com maior percentagem de utilização e que se encontram na escala de 3 a 4 são: os recursos em livre acesso na Biblioteca Virtual com 79,5%, o catálogo bibliográfico com 78,8%, a EBSCO Host com 77%, as revistas com acesso na intranet ou vpn com 73,8%, a Nursing Reference Center com 68% e o Repositório Digital com 69%.

A percentagem de utilização da B.On e da Science Direct tem uma variação mínima entre as escalas 1 e 3 (não utilização e utilização) sendo que 56% dos que responderam utilizam a B.On e 43% não utilizam. Relativamente à Science Direct 58% utilizam e 41% não utilizam.

Quanto aos recursos com maior percentagem de não utilização (entre a escala 1 e 2) foram: A Springer Link com uma não utilização de 65,9%, a ISI Web Knowledge com 60%, a JBIEBP Resources on Ovid com 57% e por fim a Scopus com 54,6% de não utilização.

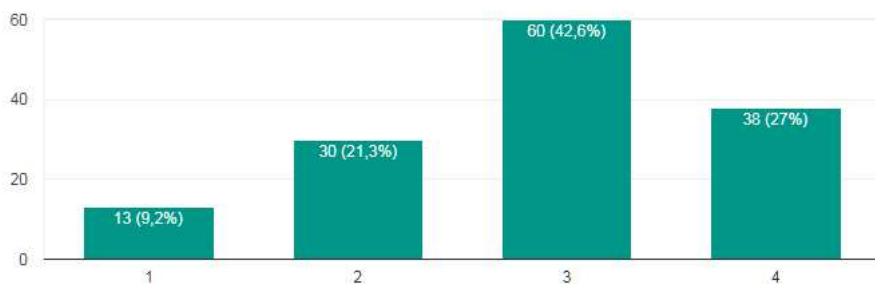
#### Catálogo Bibliográfico

141 respostas



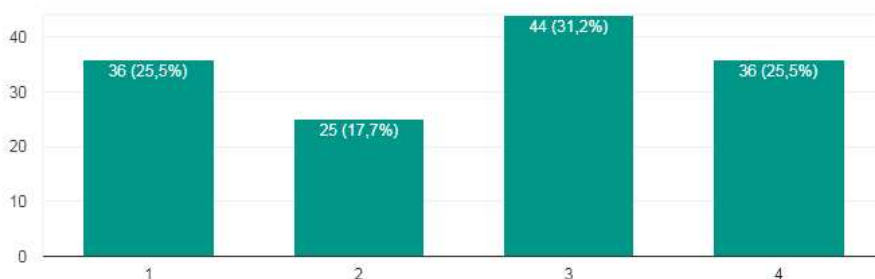
#### Repositório Digital

141 respostas



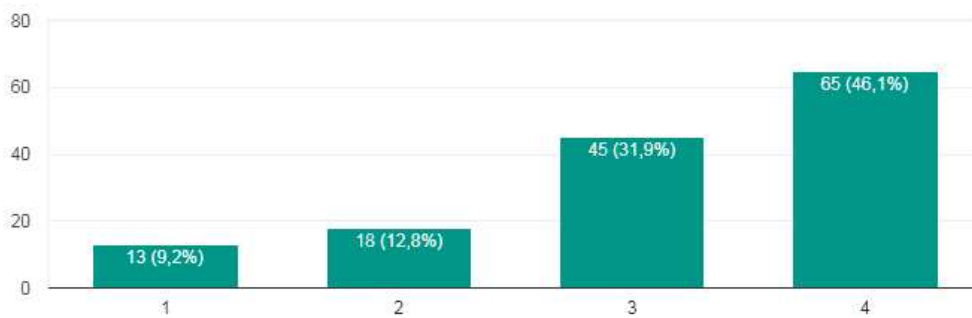
#### B.On

141 respostas



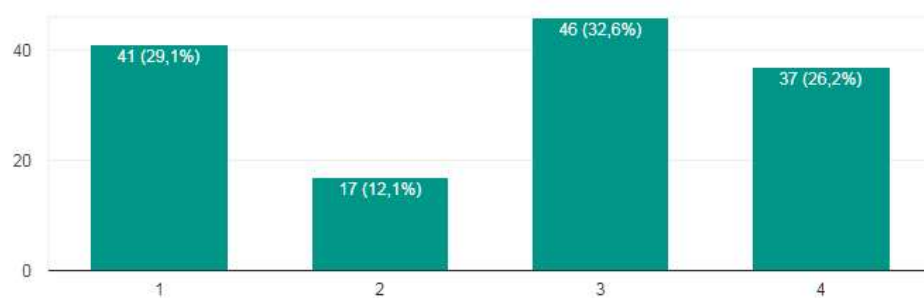
### Ebsco Host

141 respostas



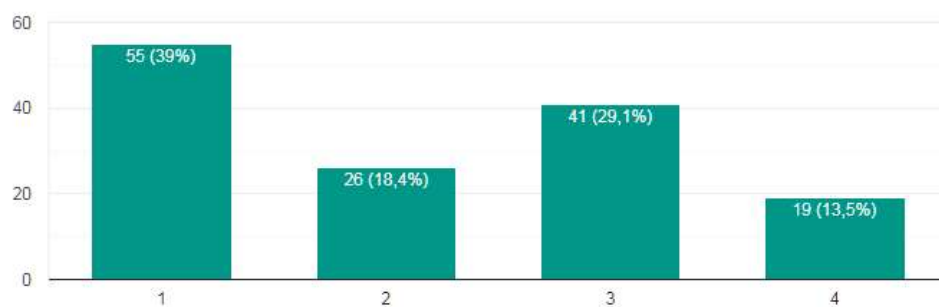
### Science Direct

141 respostas



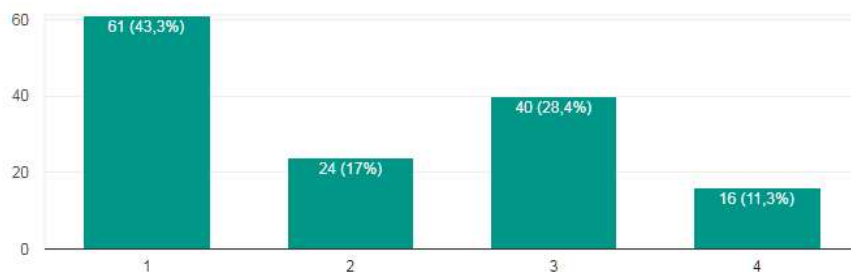
### JBIEBP Resources on Ovid

141 respostas



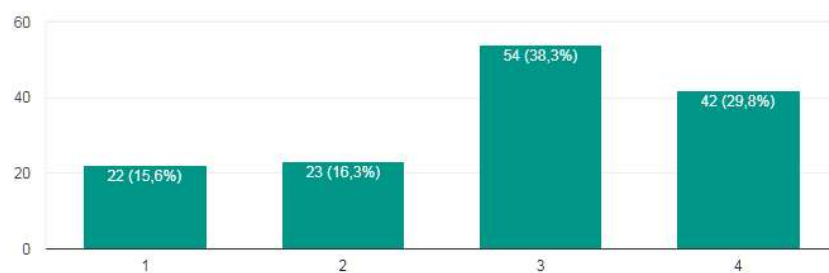
### ISI Web Knowledge

141 respostas



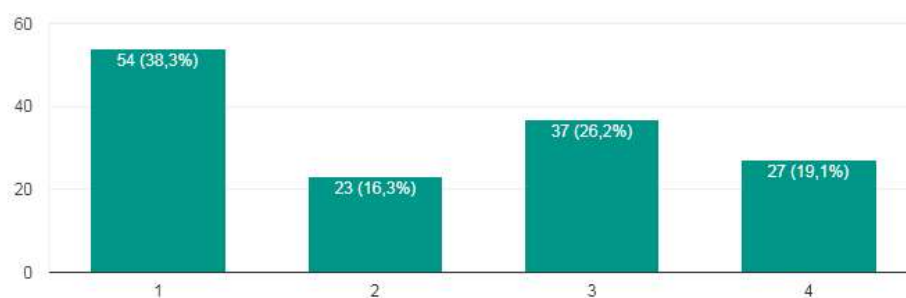
### Nursing Reference Center

141 respostas



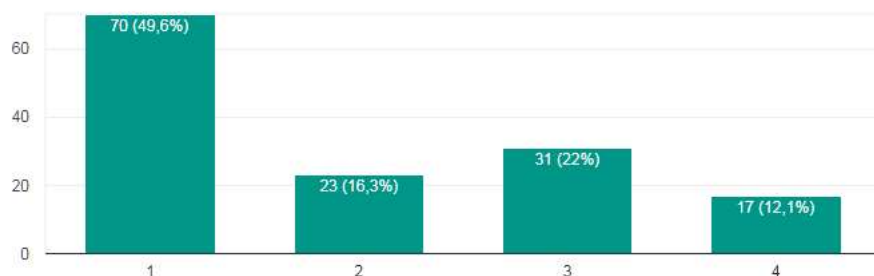
### Scopus

141 respostas



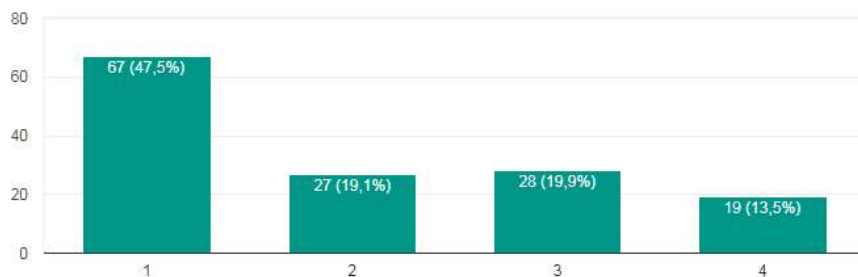
### Springer Link

141 respostas



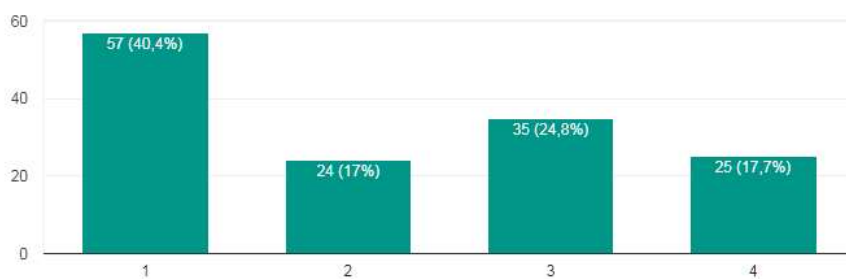
### Wiley Online Library

141 respostas



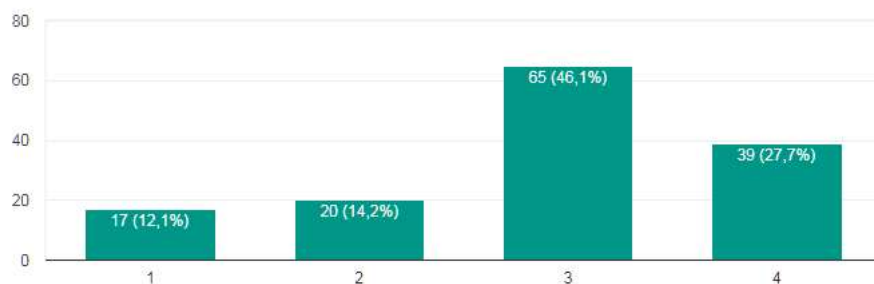
### NNN Consult

141 respostas



### Revistas com Acesso na Intranet ou VPN

141 respostas



### Recursos em Livre Acesso na Biblioteca Virtual

141 respostas

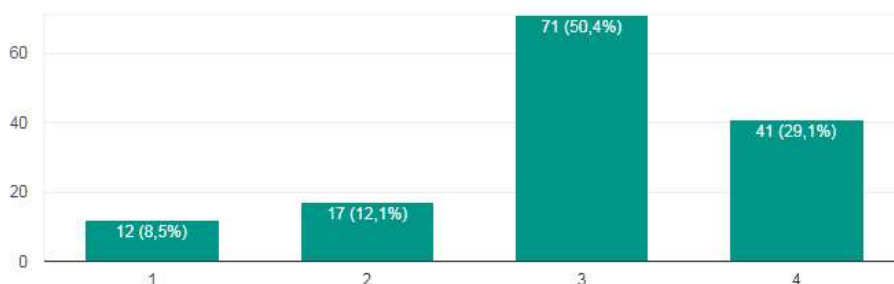
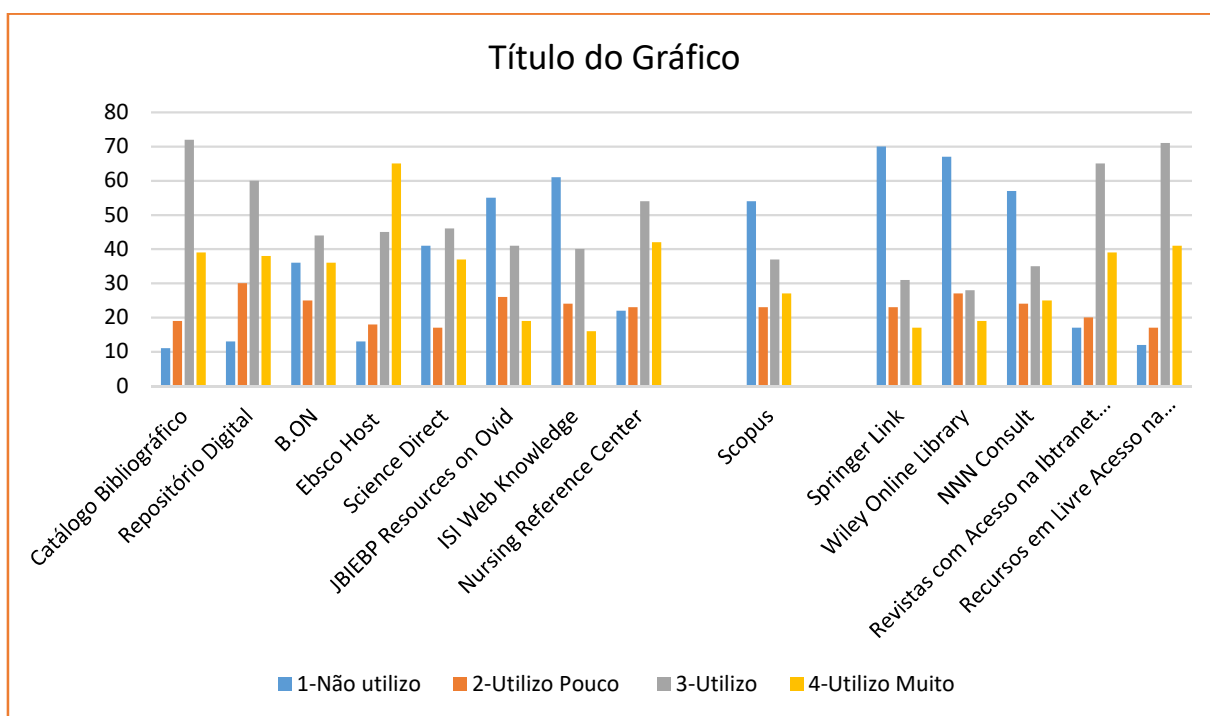


Gráfico Global



### 14- Que Sugestões para a Melhoria do Serviço Prestado pelo CDB?

A esta questão responderam 30 utilizadores.

Depois de analisadas as respostas observamos que a maioria das sugestões está relacionada com o seguinte: a existência de mais exemplares de livros em determinadas áreas que são mais consultadas; haver um horário alargado; o não encerramento à hora do almoço em período de férias letivas; o ruído existente na sala de leitura; mais espaço; formação para os utilizadores com outra metodologia; aumento do prazo de empréstimo domiciliário.



Quanto às sugestões relacionadas com a aquisição de mais exemplares para determinadas áreas, o CDB, na sua política de desenvolvimento de coleções estabeleceu critérios que contribuem para uma gestão da coleção que seja:

*“... consistente tanto qualitativa quanto quantitativamente” ... “... temos investido na aquisição de obras de referência de acordo com “um novo modelo de desenvolvimento da coleção assenta em formas inovadoras, proporcionando uma biblioteca como lugar de pesquisa e aprendizagem, mas também, de colaboração, envolvendo docentes, bibliotecários, técnicos e discentes nas tomadas de decisão.”<sup>1</sup>*

O resultado da avaliação sobre a qualidade e quantidade dos recursos assim o demonstra uma vez que uma grande percentagem dos utilizadores está satisfeita com qualidade/quantidade dos recursos disponibilizados.

Quanto à questão do horário continuamos a verificar que 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

Tendo em conta as queixas apresentadas, 1 utilizador manifesta-se descontente relativamente ao atendimento e ao ruído. Estas não refletem a avaliação de muito bom relativa à questão da atitude do pessoal para com o público e para com a questão da avaliação sobre o ruído.

Teremos em conta as sugestões sobre a formação de utilizadores pois estas têm o objetivo de dotar os utilizadores de ferramentas que lhes permitam uma maior autonomia na consulta do CDB e na procura de informação.

O aumento do prazo de empréstimo domiciliário é uma questão que é sempre referida por alguns alunos. Como foi referido no relatório da última avaliação aumentamos 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.

---

<sup>1</sup> GODINHO, I., TELES, I. GODINHO, N. (2016). *Política de desenvolvimento de coleções do Centro de Documentação e Biblioteca da ESEL*. Lisboa: ESEL.

## **Conclusão**

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.

Foi demonstrado que os nossos utilizadores estão **Muito Satisfeitos** com os serviços prestados pelo CDB mais concretamente com o Serviço de Atendimento, o Serviço de Referência e Pesquisa e com os serviços de Empréstimo Domiciliário e Presencial. Os serviços Formação de Utilizadores e Iniciativas Esporádicas foram considerados satisfatórios.

Quanto aos recursos informacionais a maioria está **Muito Satisfeita** com a qualidade dos livros e das bases de dados especializadas. Todos os restantes recursos informacionais satisfazem os nossos utilizadores.

Na questão relacionada com a satisfação das instalações os nossos utilizadores mostram-se satisfeitos no geral com destaque para a **Muita Satisfação** em relação à atitude do pessoal para com o público.

Quanto aos recursos mais utilizados são: os recursos em livre acesso na biblioteca virtual, o catálogo bibliográfico e a EBSCO Host.

Em termos globais os resultados são, à semelhança dos anos anteriores, **Muito Satisfatórios**.

Tal como nos outros anos a percentagem da participação neste inquérito foi muito baixa. Como foi referido no último inquérito alteramos a metodologia das perguntas, mas mesmo assim a participação não foi muito significativa.

Não deixamos de ter em atenção as sugestões feitas na última questão do nosso questionário para melhoria do serviço prestado. No futuro poderemos melhorar relativamente a práticas menos corretas que possam estar na origem da não satisfação de algumas necessidades.

O nosso serviço pretende continuar a apostar na prestação de serviços de qualidade.

## Anexo

### Inquérito

#### CDB Avaliação do Grau de Satisfação dos Utilizadores

O Centro de Documentação e Biblioteca pretende avaliar o grau de satisfação a fim de melhorar os serviços prestados. Acreditamos que a sua opinião é muito importante.

Colabore connosco respondendo ao seguinte questionário.

Existem 14 perguntas neste inquérito

#### Caracterização do Utilizador

##### 1 Idade

##### 2 Género

Por favor, seleccione apenas uma das seguintes opções:

Feminino

Masculino

##### 3 Tipo de Utilizador

Por favor, seleccione apenas uma das seguintes opções:

Aluno

Docente

Investigador

Outros

##### 4 Curso

Por favor, seleccione apenas uma das seguintes opções:

1º Ciclo (Licenciatura)

2º Ciclo (Mestrado / Pós-licenciatura)

3º Ciclo (Doutoramento)

5 Utiliza o Centro de Documentação e Biblioteca (CDB) da ESEL?

Por favor, seleccione apenas uma das seguintes opções:

Sim

Não

Se respondeu Não por favor responda à seguinte pergunta e termine o seu questionário.

6 Gostaríamos que enumerasse as razões que o/a levam a não utilizar o Centro de Documentação e Biblioteca da ESEL

---

---

---

---

7 Conhece o Regulamento do Centro de Documentação e Biblioteca da ESEL?

Por favor, seleccione apenas uma das seguintes opções:

Sim

Não

8 Indique aproximadamente com que frequência utiliza o CDB?

Por favor, seleccione apenas uma das seguintes opções:

Menos de uma vez por mês

Mensalmente

Semanalmente

Diariamente

### 9 Satisfação com os Serviços

Numa escala de 1 a 4 valores como caracteriza a sua posição.

P.F. assinale a sua resposta com x

	1- insatisfeito	2-Pouco satisfeito	3- Satisfeito	4-Muito Satisfeito
Atendimento				
Referência e Pesquisa				
Empréstimo domiciliário				
Empréstimo Presencial				
Formação aos Utilizadores				

### 10 Satisfação com Iniciativas Esporádicas do CDB

	1- insatisfeito	2-Pouco satisfeito	3- Satisfeito	4-Muito Satisfeito
Ofertas				
Exposições Temáticas				

### 11 Satisfação com os Recursos Informativos Disponibilizados

	1- insatisfeito	2-Pouco satisfeito	3- Satisfeito	4-Muito Satisfeito
Qualidade dos Livros				
Qualidade dos periódicos				
Qualidade das Obras de Referência				
Qualidade do Catálogo Bibliográfico				
Qualidade das Bases de Dados Especializadas				
Qualidade da página Internet				
Qualidade do Repositório RESEL				
Quantidade dos livros				
Quantidade dos Periódicos				
Acessibilidade dos Recursos de Informação Online				

12 Satisfação com as Instalações ao Nível do Conforto e Atendimento

	1- insatisfeito	2-Pouco satisfeito	3- Satisfeito	4-Muito Satisfeito
Iluminação				
Ruído				

Climatização				
Quantidade de lugares				
Quantidade de Postos de Pesquisa				
Mobiliário				
Sinalização no Interior da Biblioteca				
Horário de Atendimento				
Atitude do Pessoal para com o Público				

13 Dos Recursos Disponibilizados na Biblioteca Virtual Quais os que mais utiliza?  
Assinale por ordem de preferência em que 1 é não utilizado e 4 é muito utilizado.

Catálogo Bibliográfico	
Repositório Digital	
B.On	
Ebsco Host	
Science Direct	
JBIEBP Resources on Ovid	
ISI Web Knowledge	
Thomson Reuters	
Nursing Reference Center	

Scopus	
Springer Link	
Wiley Online Library	
NNN Consult	
Revistas com Acesso na Intranet ou VPN	
Recursos em Livre Acesso na biblioteca Virtual	

14 Que Sugestões para a melhoria do Serviço Prestado pelo CDB?