



Divisão do Centro de Documentação e Biblioteca

ESEL

Inquérito de Satisfação

Relatório

2021-2022



Realização Maria João Barreiro

Coordenação Natércia Godinho



Lisboa

2022

ÍNDICE

Introdução-----	7
Metodologia-----	8
Resultados-----	10
Caracterização do Utilizador -----	10
Utilização-----	12
Satisfação-----	13
Satisfação com os Serviços -----	13
Satisfação com Iniciativas Esporádicas do CDB -----	15
Satisfação com os Recursos Informacionais Disponibilizados -----	16
Satisfação com as Instalações ao Nível do Conforto e Atendimento -----	20
Recursos Disponibilizados na Biblioteca Virtual Mais Utilizados -----	24
Impacto dos Serviços -----	31
Sugestões para a Melhoria do Serviço Prestado pelo CDB-----	38
Resumo da Informação e Análise Comparativa com os Inquéritos Realizados-----	39
Conclusão-----	40
Anexos	

ÍNDICE DOS GRÁFICOS

Gráfico 1 – Número de Respostas aos Inquéritos-----	9
Gráfico 2 – Distribuição dos Inquiridos por Idade-----	10
Gráfico 3 – Distribuição dos Inquiridos por Género-----	10
Gráfico 4 - Distribuição dos Inquiridos por Tipo de Utilizador-----	11
Gráfico 5 - Distribuição dos Inquiridos por Curso-----	11
Gráfico 6 – Conhecimento do Regulamento do CDB-----	12
Gráfico 7 – Frequência de Utilização do CDB-----	13
Gráfico 8 – Satisfação com o Serviço de Atendimento-----	14
Gráfico 9 – Satisfação com o Serviço de Referência e Pesquisa-----	14
Gráfico 10 – Satisfação com o Serviço de Empréstimo Domiciliário-----	14
Gráfico 11 – Satisfação com o Serviço de Empréstimo Presencial-----	15
Gráfico 12 – Satisfação com o Serviço de Formação de Utilizadores-----	15
Gráfico 13 - Satisfação com o Serviço de Ofertas de Livros-----	16
Gráfico 14 – Satisfação com o Serviço de Exposições Temáticas-----	16
Gráfico 15 – Satisfação com a Qualidade dos Livros-----	17
Gráfico 16 – Satisfação com a Qualidade dos Periódicos-----	17
Gráfico 17 – Satisfação com a Qualidade das Obras de Referência-----	17
Gráfico 18 – Satisfação com a Qualidade do Catálogo Bibliográfico-----	18
Gráfico 19 – Satisfação com a Qualidade das Bases de Dados Especializadas-----	18
Gráfico 20 – Satisfação com a Qualidade da Página Internet-----	18
Gráfico 21 – Satisfação com a Qualidade do Repositório ESEL-----	19
Gráfico 22 – Satisfação com a Quantidade dos Livros-----	19

Gráfico 23 – Satisfação com a Quantidade dos Periódicos-----	20
Gráfico 24 – Satisfação com a Acessibilidade de Recursos de Informação Online--	20
Gráfico 25 - Satisfação com a Iluminação-----	21
Gráfico 26 - Satisfação com o Ruído-----	21
Gráfico 27 - Satisfação com a Climatização-----	21
Gráfico 28 – Satisfação com a Quantidade de Lugares-----	22
Gráfico 29 – Satisfação com a Quantidade de Postos de Pesquisa-----	22
Gráfico 30 – Satisfação com o Mobiliário-----	22
Gráfico 31 - Satisfação com a Sinalização-----	23
Gráfico 32 – Satisfação com o Horário de Atendimento-----	23
Gráfico 33 – Satisfação com a Atitude do Pessoal para com o Público-----	24
Gráfico 34 – Utilização do Catálogo Bibliográfico-----	25
Gráfico 35 – Utilização do RESEL Repositório Digital-----	25
Gráfico 36 – Utilização da B.On-----	26
Gráfico 37 – Utilização da Ebsco Host-----	26
Gráfico 38 – Utilização da Science Direct-----	26
Gráfico 39 – Utilização da JBI EBP Resources on Ovid-----	27
Gráfico 40 – Utilização da ISI Web Knowledge-----	27
Gráfico 41 – Utilização da Nursing Reference Center-----	27
Gráfico 42 - Utilização da Scopus-----	28
Gráfico 43 – Utilização da Springer Link-----	28
Gráfico 44 – Utilização da Wiley Online Library-----	28
Gráfico 45 – Utilização da NNN Consult-----	29

Gráfico 46 – Utilização das Revistas com Acesso na Intranet ou VPN-----	29
Gráfico 47 – Utilização dos Recursos em Livre Acesso na Biblioteca Virtual-----	29
Gráfico 48 - Comparação por Anos, da Utilização dos Recursos da Biblioteca Virtual-----	30
Gráfico 49 - Comparação por Anos, da Não Utilização dos Recursos da Biblioteca Virtual -----	31
Gráfico 50 - Autoconfiança na Utilização do Catálogo da Biblioteca para Pesquisar Documentos-----	32
Gráfico 51 - Autoconfiança na Procura Ativa de Livros por Cota nas Estantes-----	32
Gráfico 52 – Autoconfiança na Utilização das Bases de Dados para Encontrar Artigos-----	33
Gráfico 53 - Autoconfiança na Formulação de Uma Expressão de Pesquisa-----	33
Gráfico 54 - Autoconfiança na Renovação do Empréstimo de Obras Através da Sua Área Pessoal-----	33
Gráfico 55 - Autoconfiança na Seleção e Avaliação das Melhores Fontes de Informação-----	33
Gráfico 56 - Autoconfiança na Elaboração de Citações e Referências Bibliográficas---	34
Gráfico 57 – Relevância da visita ao CDB. Acrescentou Conhecimento ao que já Sabia?-----	35
Gráfico 58 - Relevância da visita ao CDB. Forneceu Informação Adequada ao Meu Estudo/Trabalho?-----	35
Gráfico 59 - Relevância da visita ao CDB. Melhorei as Minhas Competências de Pesquisa?-----	36

Gráfico 60 - Relevância da visita ao CDB. Ganhei Tempo na Elaboração do Meu Estudo/Trabalho?-----	36
Gráfico 61 - Relevância da visita ao CDB. As Respostas Que Obtive das Funcionárias Foram Ajustadas e Úteis? -----	36
Gráfico 62 - Relevância da visita ao CDB. Senti Apoio na Pesquisa que Realizei?-----	37
Gráfico 63 - Relevância da visita ao CDB. Fui Tratado/a com Equidade e Simpatia?-----	37
Gráfico 64 - Relevância da visita ao CDB. Senti-me Confortável-----	37
Gráfico 65 - Relevância da visita ao CDB. Senti-me Seguro?-----	38
Gráfico 66 - Relevância da visita ao CDB. O ambiente do Espaço Permitiu Concentrar-me no meu Estudo/Trabalho? -----	38

INTRODUÇÃO

A missão do CDB é satisfazer as necessidades de informação de quem nos procura.

O CDB dá apoio a todos os setores de atividade da ESEL, facultando a utilização dos recursos informacionais necessários ao desempenho das funções de ensino, investigação e educação.

Focados em poder cumprir a nossa missão, 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, docentes e público externo que utilizam os nossos serviços, para dar continuidade à satisfação conseguida nos últimos anos.

Este inquérito foi elaborado segundo a norma ISO 11620

METODOLOGIA

O questionário foi organizado em quatro grupos, num total de treze perguntas fechadas e uma pergunta aberta. O primeiro grupo, **caracterização do utilizador**, é composto por quatro perguntas; o segundo grupo, **utilização**, com duas perguntas, é sobre o conhecimento do **regulamento** do CDB e a **frequência de utilização** do mesmo; o terceiro grupo está ligado à **satisfação** com os serviços, à satisfação com as iniciativas esporádicas do CDB, a satisfação com os recursos informacionais disponibilizados, à satisfação com as instalações e ainda, uma questão que tem o objetivo de avaliar preferencialmente a utilização dos recursos disponibilizados virtualmente; o quarto grupo tem o objetivo de avaliar o **impacto do apoio disponibilizado pelas técnicas aos utilizadores** na sua autoconfiança e na **relevância que uma visita ao CDB teve**, relativamente a determinados aspetos. Por fim, 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 uma escala de 1 a 4 em que 1 não utiliza, 2 utiliza pouco, 3 utiliza e 4 utiliza muito.

Na pergunta 12, (Em que medida considera que o apoio disponibilizado pelas técnicas do CDB contribui para o aumento da sua autoconfiança relativamente a), foi utilizada uma escala de 1 a 4 em que 1 corresponde a não contribui e 4 contribui muito. Na pergunta 13, (Pense na última visita que fez ao CDB. Como caracteriza a relevância dessa experiência quanto aos seguintes aspetos), foi utilizada uma escala de 1 a 4 em que 1 corresponde a nada relevante e 4 muito relevante.

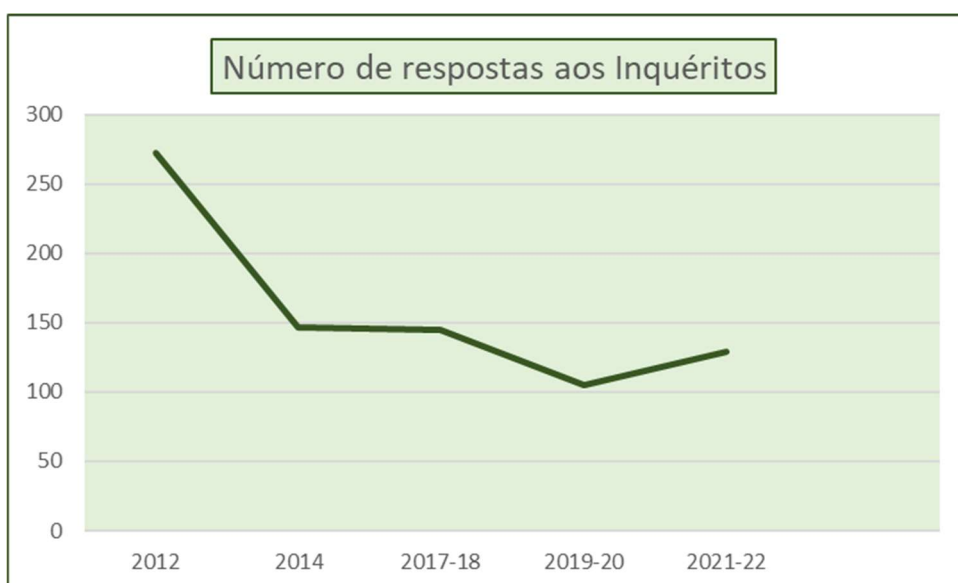
O questionário decorreu online entre 16 de março a 30 de abril de 2022 e foi auscultada a opinião apenas, da comunidade ESEL.

Num universo total de cerca de 1266 pessoas, 966 alunos, 203 docentes e 97 discentes, obtiveram-se 129 respostas ou seja, 9,8% da comunidade inquirida.

Este relatório encontra-se disponível em <https://www.esel.pt/node/7032>

Segue-se um gráfico demonstrativo da evolução do número de respostas por parte dos nossos inquiridos ao longo dos anos. No ano de 2012 obtivemos 272 respostas, em 2014, 147 respostas, nos biénios 17-18, 19-20 e 21-22 obtivemos respetivamente, 145, 105 e 129 respostas.

Gráfico 1 – Número de Respostas aos Inquéritos

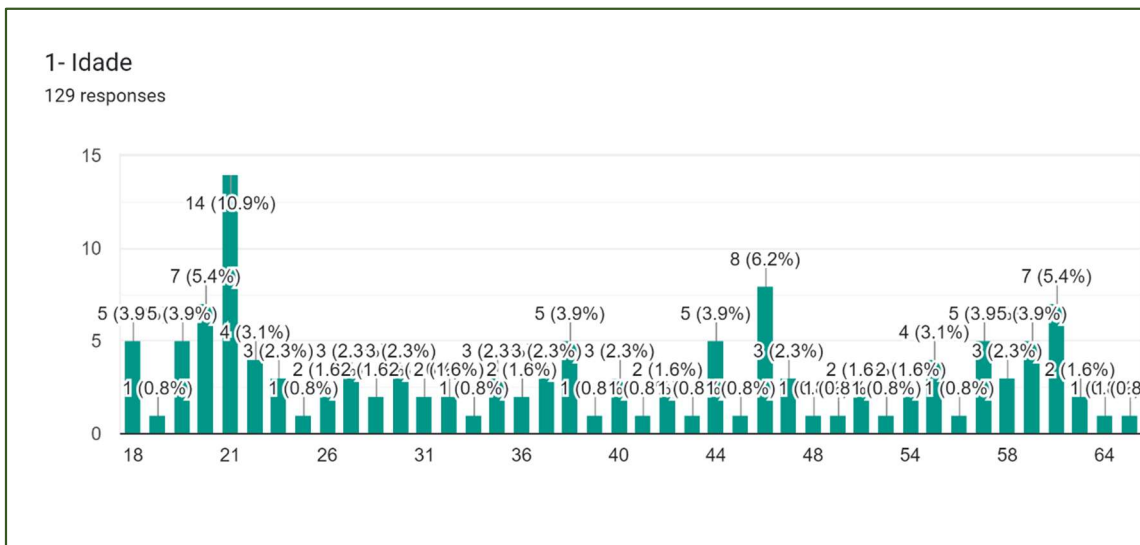


RESULTADOS

Grupo 1 - Caracterização do Utilizador

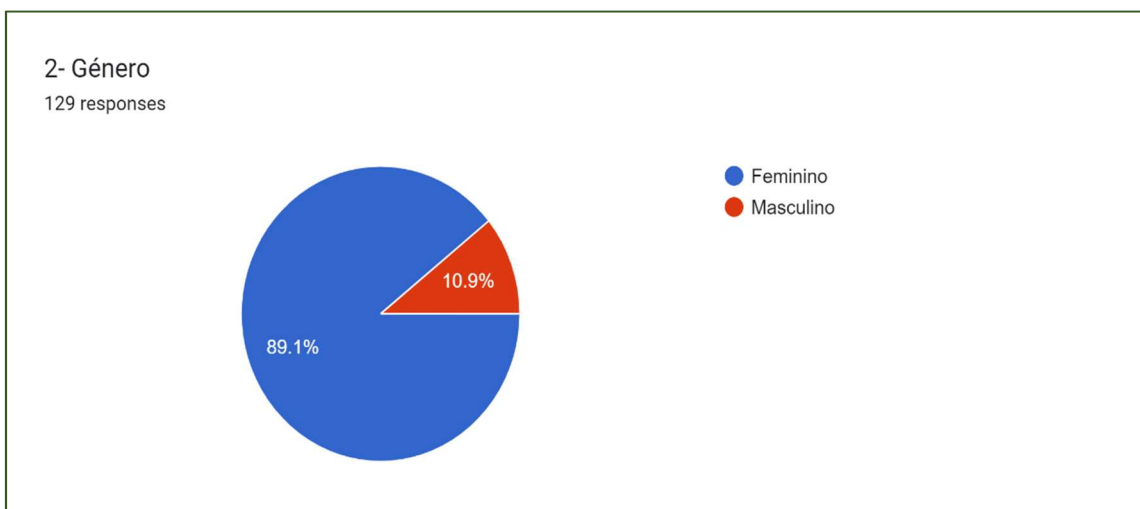
1 - Idade - Os utilizadores do Centro de Documentação e Biblioteca que responderam ao Inquérito de Avaliação da Satisfação do CDB possuem idades entre os 18 e os 64 anos.

Grafico 2 - Distribuição dos Inquiridos por Idade



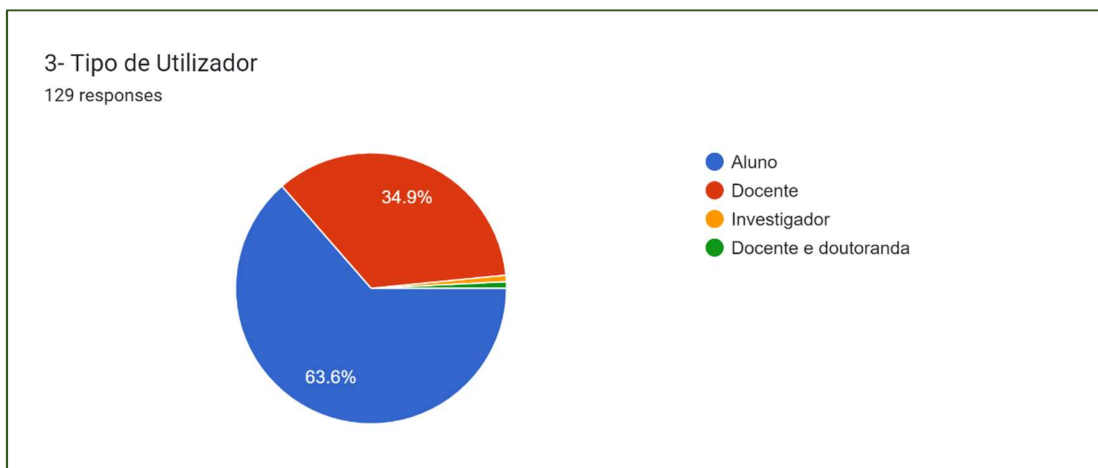
2 - Género - A maioria dos respondentes continua a ser do género feminino, 89,1%, por oposição aos restantes 10,9% do género masculino.

Grafico 3 - Distribuição dos Inquiridos por Género



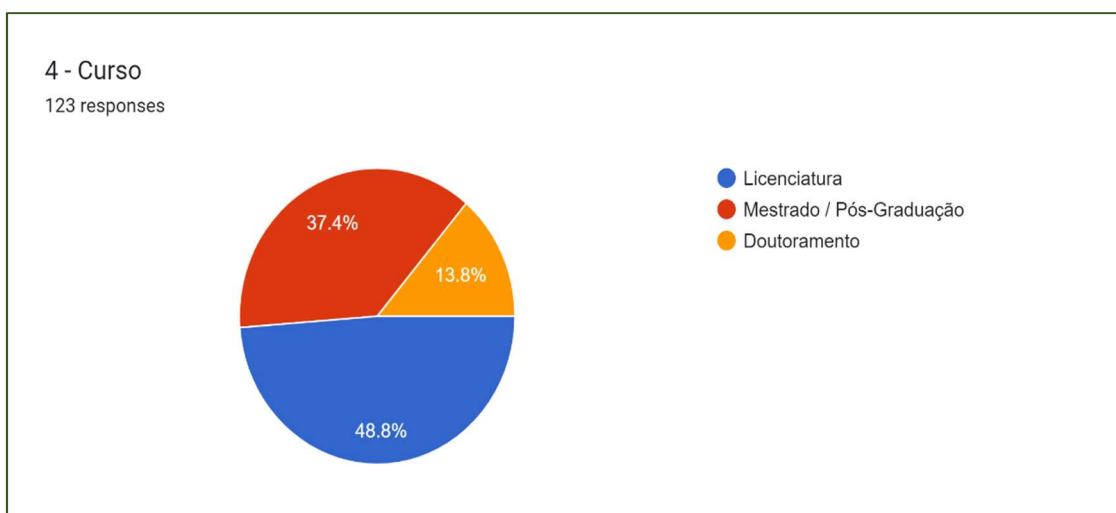
3 - Tipo de Utilizador – Do total dos inquiridos 63,6% são alunos, 34,9% são docentes e cerca de 1% investigadores e docente doutoranda.

Gráfico 4 - Distribuição dos Inquiridos por Tipo de Utilizador



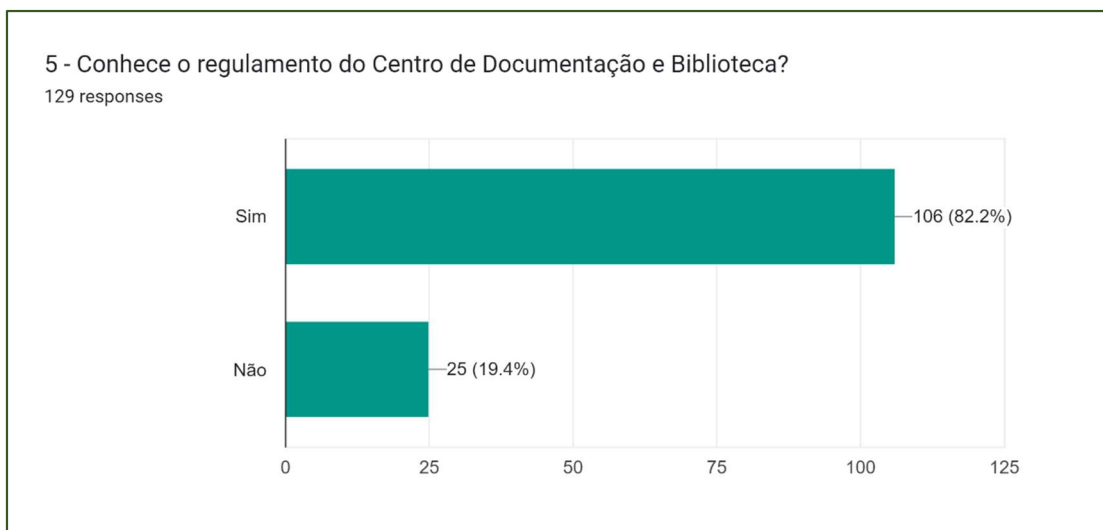
4 - Curso - O ciclo de estudos mais frequente é o 1º ciclo, correspondente ao curso de licenciatura, com uma frequência de 48,8%, seguindo-se o 2º ciclo, correspondente a pós-graduações e mestrados, representando 37,4% da amostra. 13,8% corresponde ao ciclo Doutoramento.

Gráfico 5 - Distribuição dos Inquiridos por Curso



5 - Conhecimento do Regulamento do CDB - O regulamento do Centro de Documentação e Biblioteca é conhecido para 82,2 % dos utilizadores que responderam a este inquérito. 19,4 % desconhece-o.

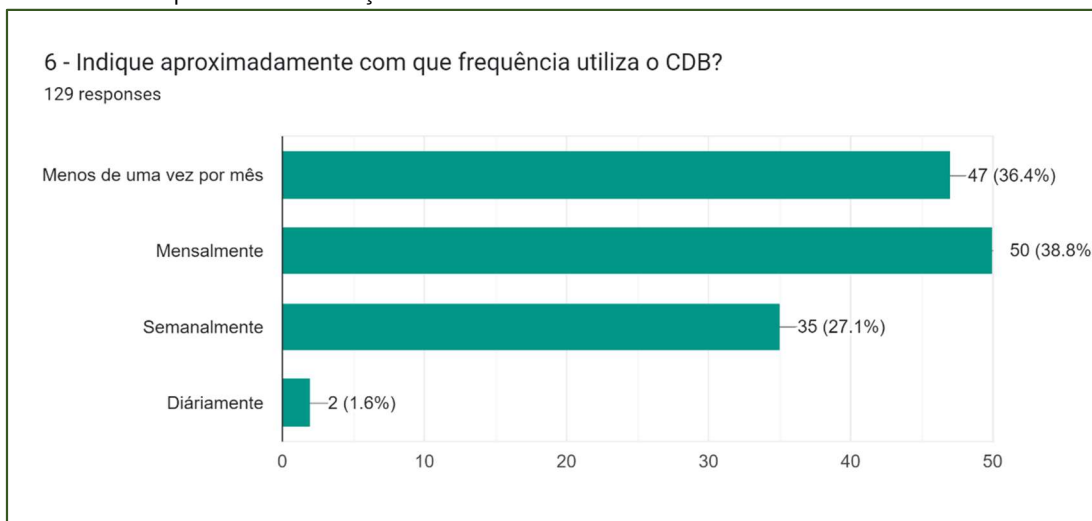
Gráfico 6 – Conhecimento do Regulamento do CDB



Grupo 2 - Utilização

6 - Frequência de Utilização - No que respeita à frequência do CDB, a maioria dos inquiridos, 38,8 % fá-lo mensalmente, seguindo-se de 36,4% que frequentam o CDB menos de uma vez por mês, 27,1% fá-lo semanalmente e por fim 1,6% fazem-no diariamente. Em comparação com os inquéritos anteriores salientamos uma alteração no hábito de frequência dos nossos utilizadores. Desde 2012 até 2020 que registamos uma maior frequência semanalmente. No presente, a maioria frequenta uma vez por mês seguidos de menos de uma vez por mês e por fim semanalmente. Na nossa opinião a explicação desta mudança de comportamento, provavelmente, deve-se ao facto do confinamento durante a pandemia da COVID-19.

Gráfico 7 – Frequência de Utilização do CDB



Grupo 3 - Satisfação

7- Satisfação com os Serviços - Neste primeiro grupo de perguntas 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.

Gráfico 8 – Satisfação com o Serviço de Atendimento

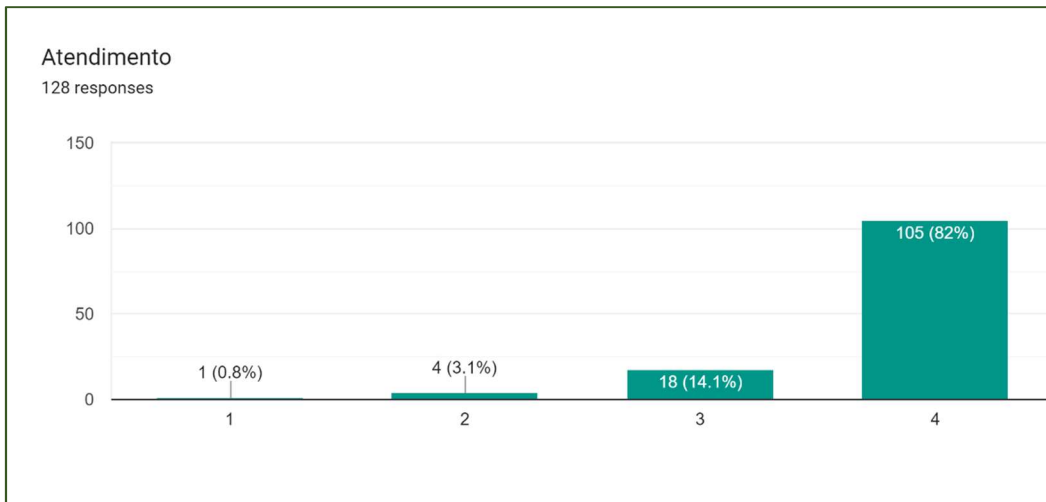


Gráfico 9 – Satisfação com o Serviço de Referência e Pesquisa

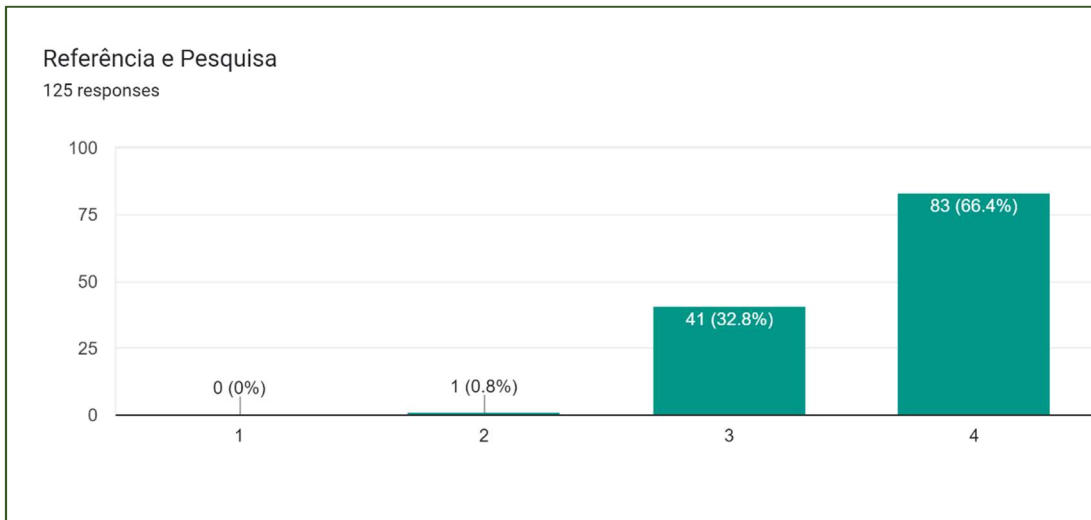


Gráfico 10 – Satisfação com o Serviço de Empréstimo Domiciliário

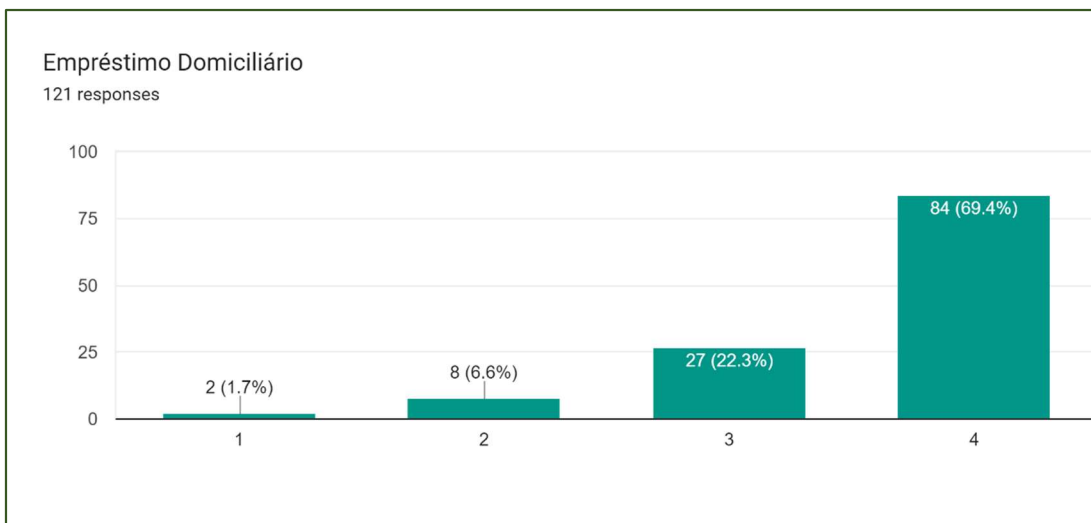


Gráfico 11 - Satisfação com o Serviço de Empréstimo Presencial

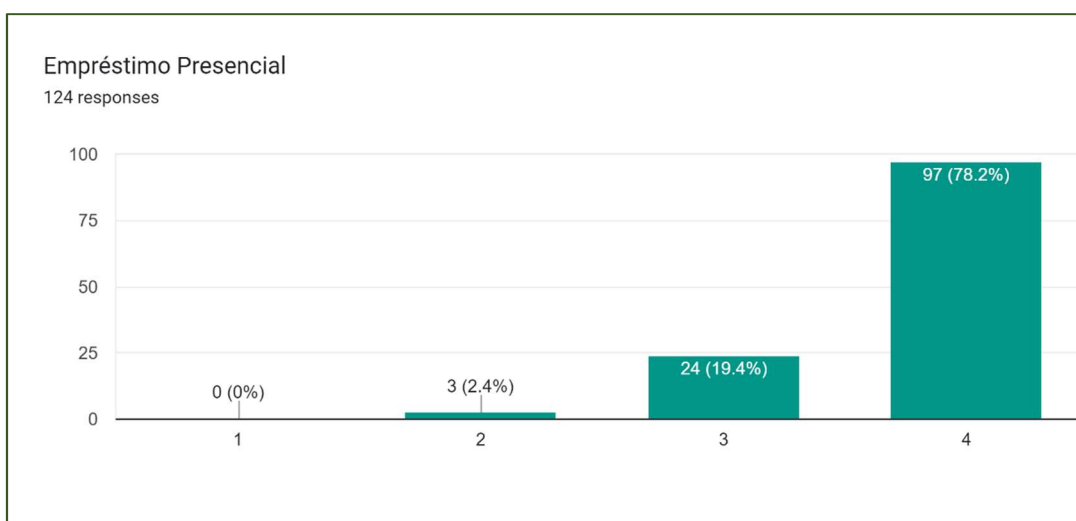
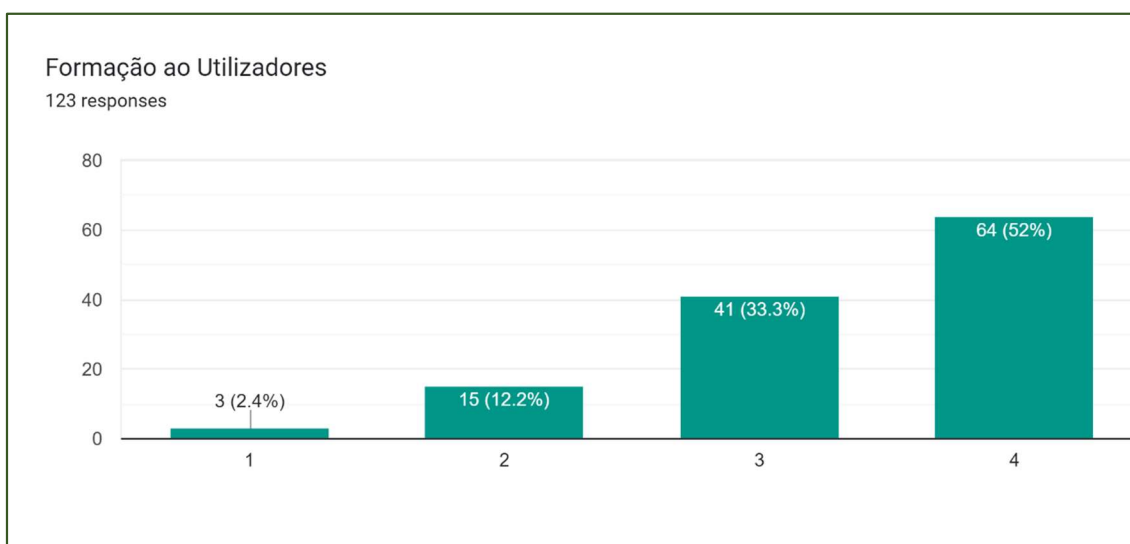


Gráfico 12 - Satisfação com o Serviço de Formação de Utilizadores



8 - 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 alguns temas mais procurados em determinado momento. A satisfação dos utilizadores está expressa nas percentagens nos níveis 3 e 4 dos gráficos abaixo indicados.

Gráfico 13 - Satisfação com o Serviço de Ofertas de Livros

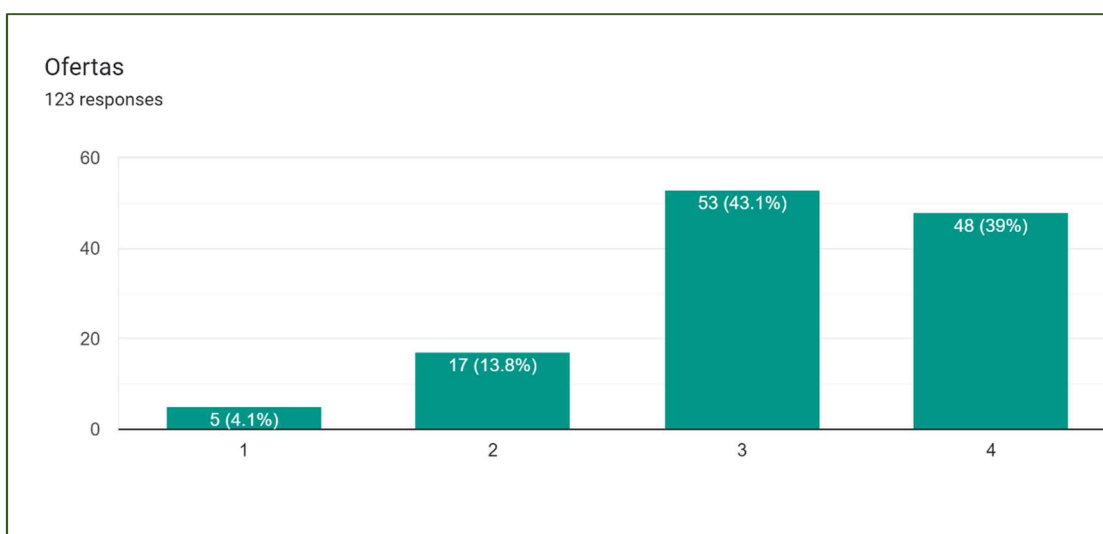
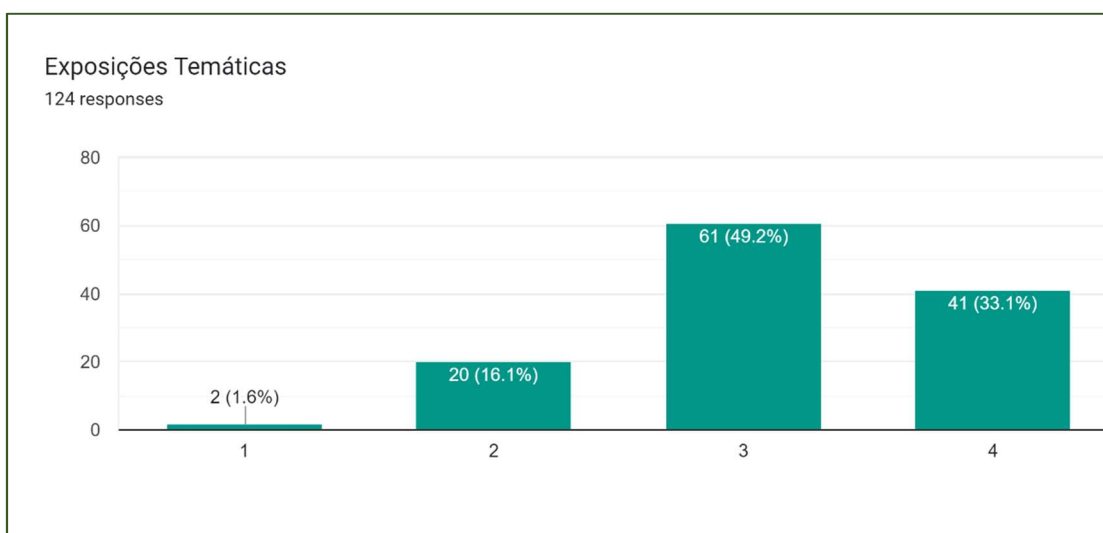


Gráfico 14 - Satisfação com o Serviço de Exposições Temáticas



9- Satisfação com os Recursos Informacionais Disponibilizados - O principal objetivo do Centro de Documentação e Biblioteca da ESEL é a gestão da informação e a sua disponibilização com vista a satisfazer as necessidades de quem nos procura. A gestão da coleção é outra ferramenta que usamos para que, através dela, o CDB possua 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 livros, dos periódicos, das obras de referência, do catálogo bibliográfico, das bases de dados especializadas, da página da internet e do

repositório ESEL foram avaliados com muita satisfação, nível 4, pelos nossos utilizadores, contrariamente ao ano anterior em que esta avaliação foi feita no nível 3.

Gráfico 15 – Satisfação com a Qualidade dos Livros

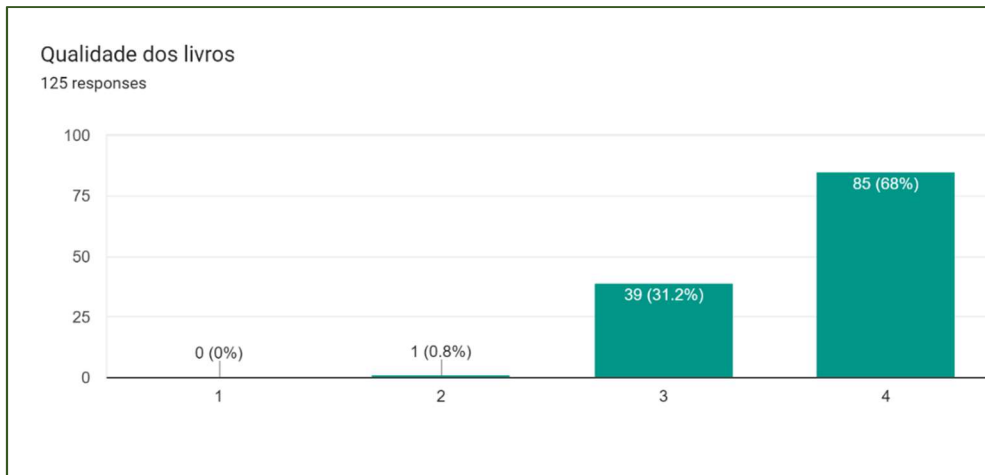


Gráfico 16 – Satisfação com a Qualidade dos Periódicos

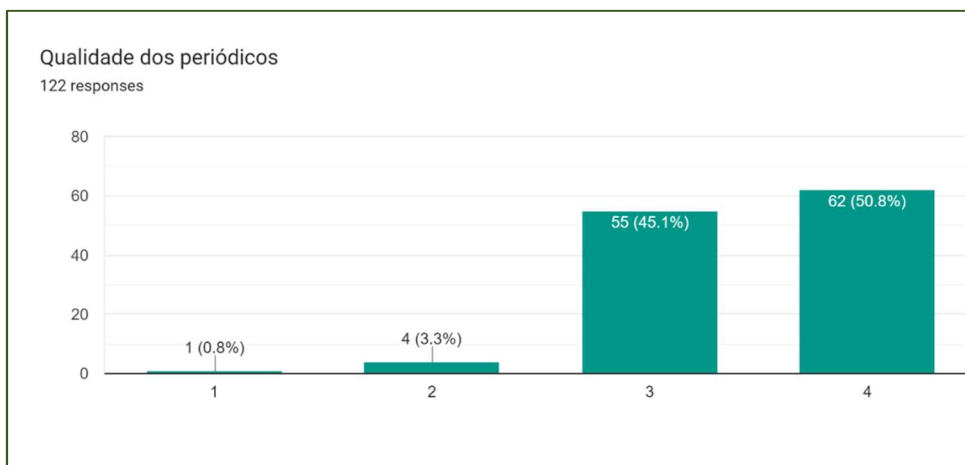


Gráfico 17 – Satisfação com a Qualidade das Obras de Referência

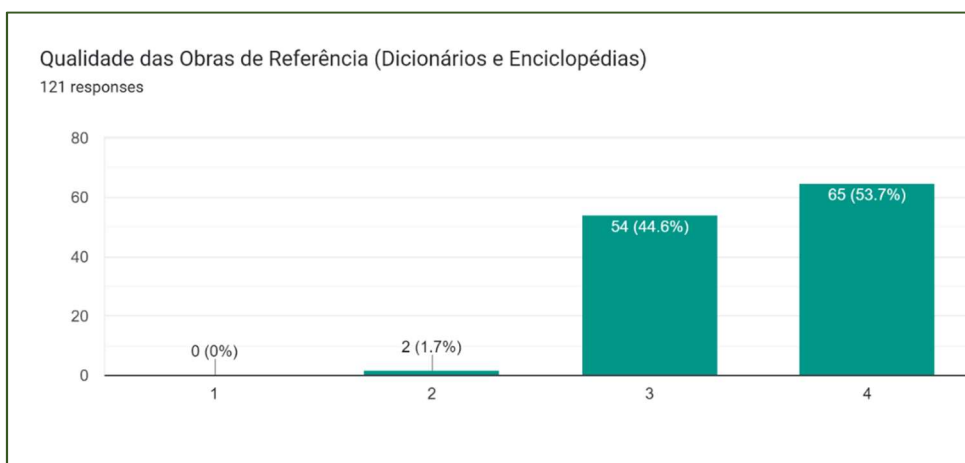


Gráfico 18 – Satisfação com a Qualidade do Catálogo Bibliográfico

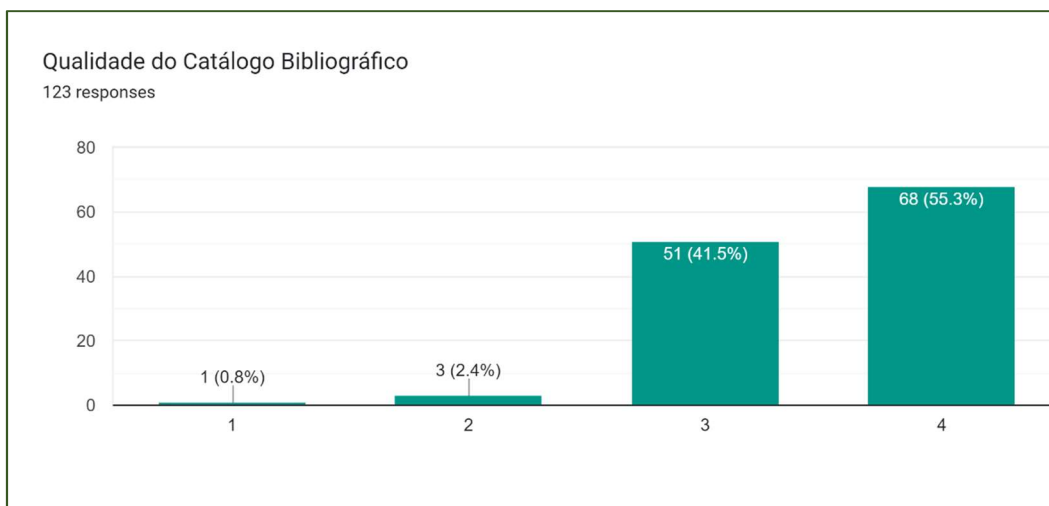


Gráfico 19 – Satisfação com a Qualidade das Bases de Dados Especializadas

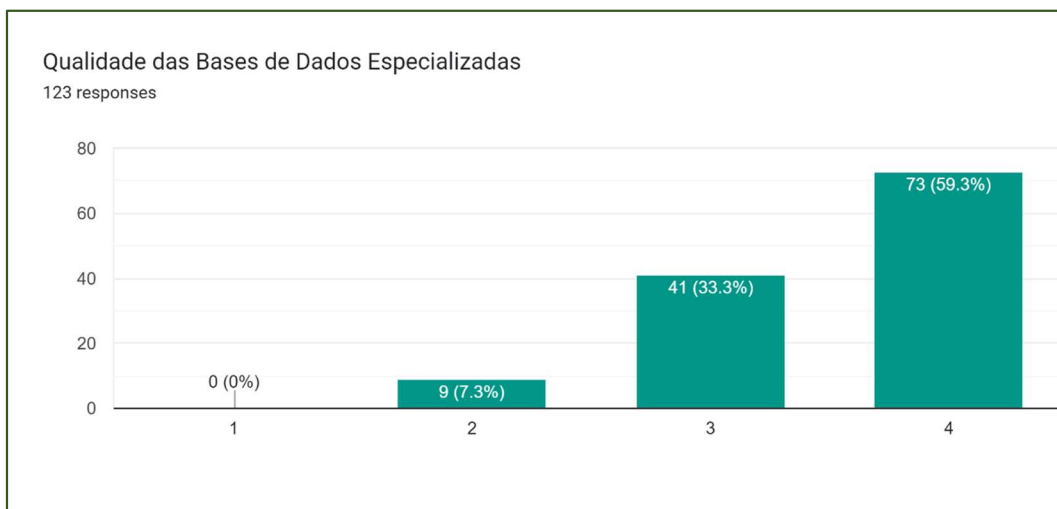


Gráfico 20 – Satisfação com a Qualidade da Página Internet

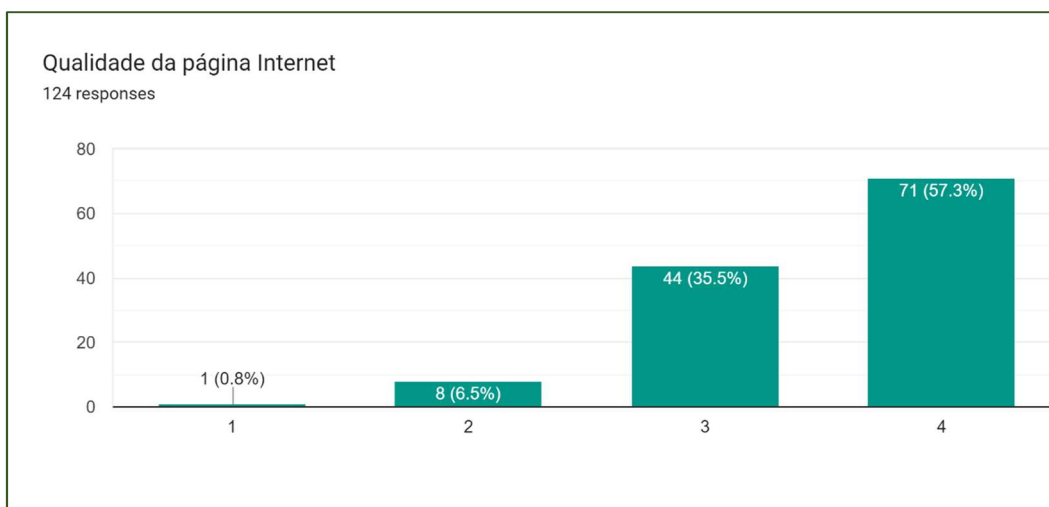
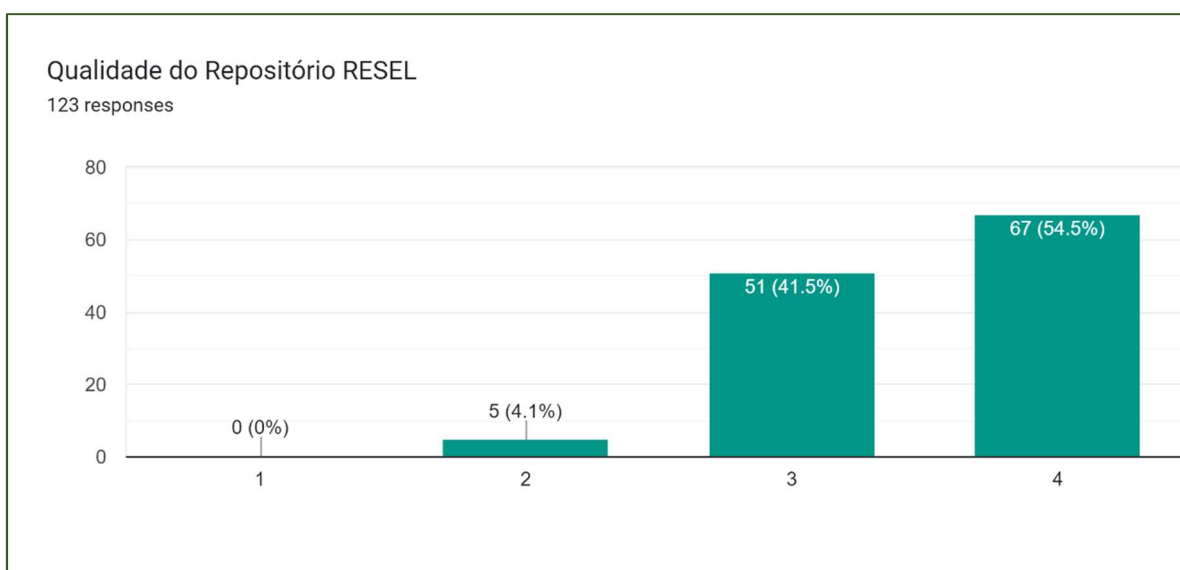


Gráfico 21 – Satisfação com a Qualidade do Repositório ESEL



A **Satisfação com os Recursos Informacionais a Nível Quantitativo**, no que respeita aos livros e aos periódicos subiu para o nível 4 o que para nós é um indicador do aumento da satisfação dos que responderam a este inquérito.

Gráfico 22 – Satisfação com a Quantidade dos Livros

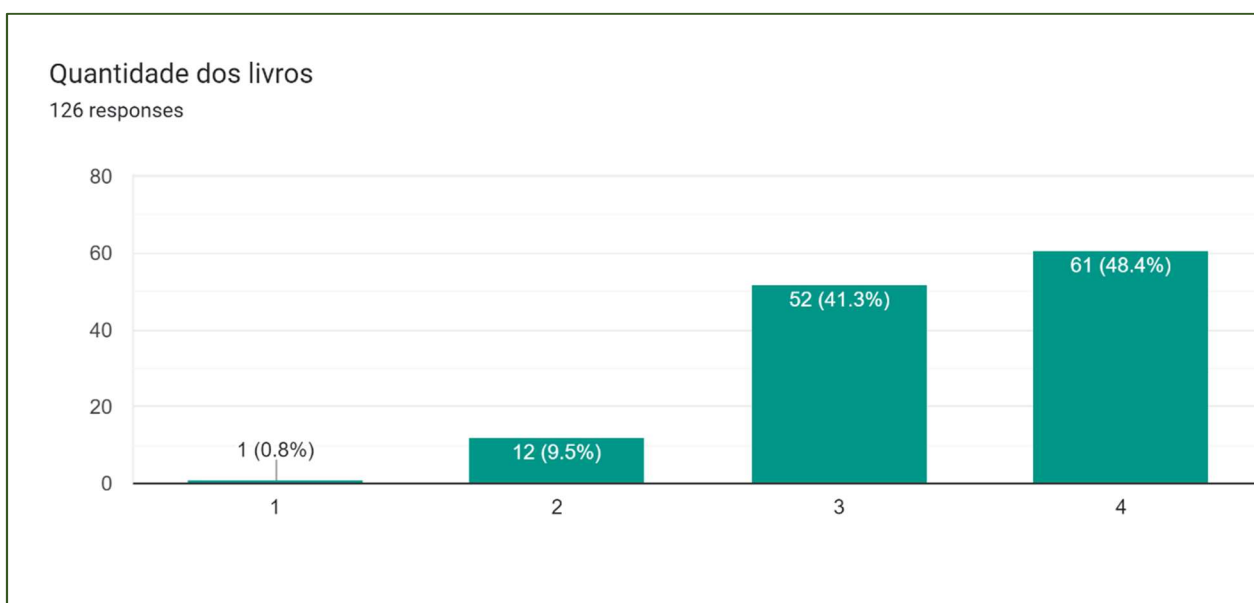
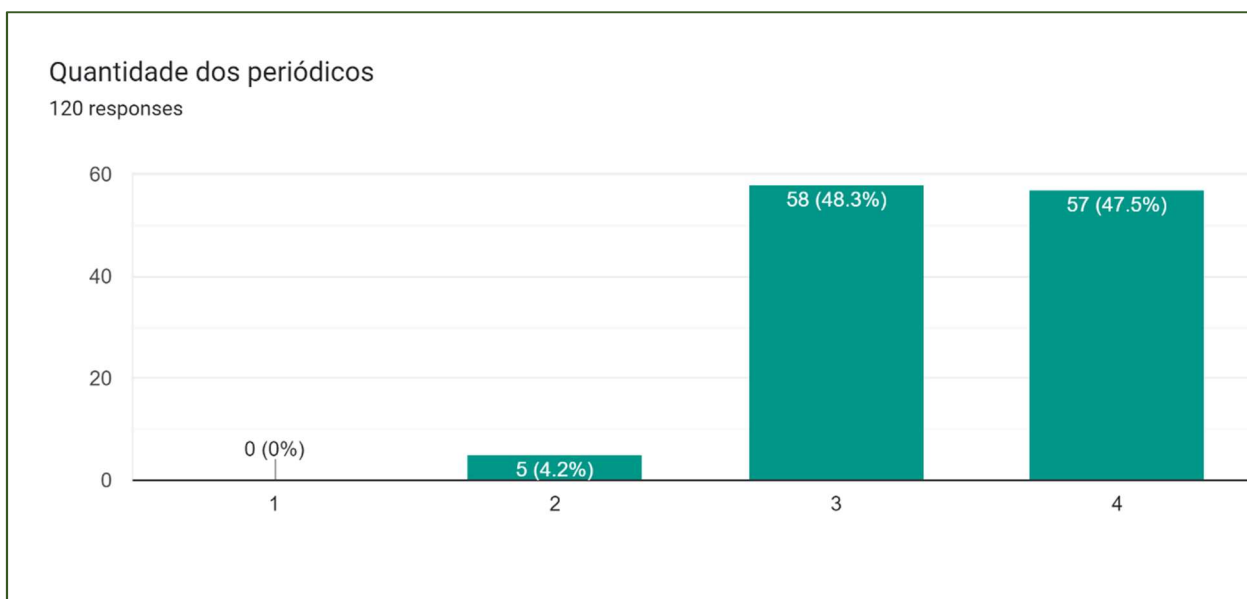
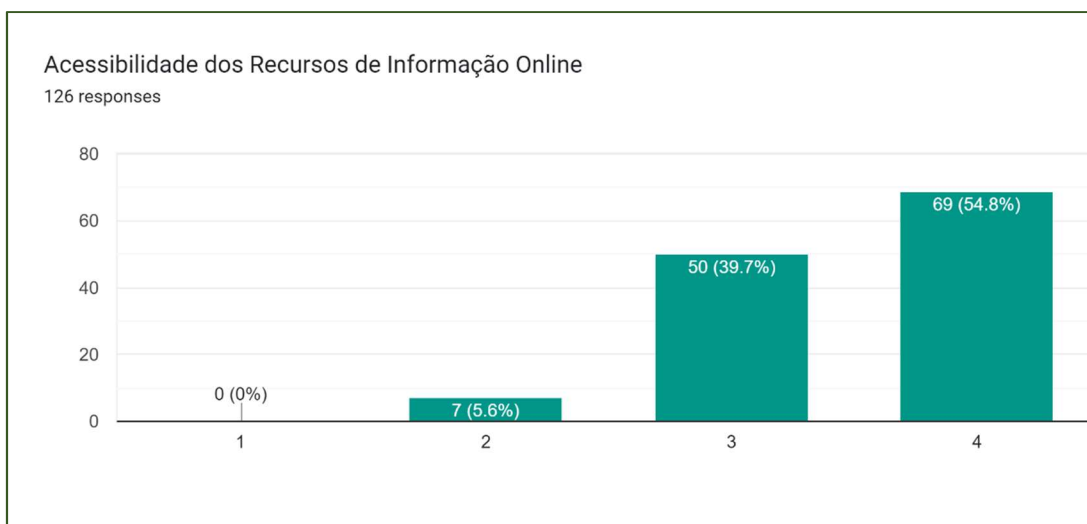


Gráfico 23 – Satisfação com a Quantidade dos Periódicos



Dos utilizadores que responderam à questão sobre **a Acessibilidade dos Recursos de Informação Online**, 54,8 % estão muito satisfeitos tal como no inquérito anterior.

Gráfico 24 – Satisfação com a Acessibilidade de Recursos de Informação Online



10 - 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 no nível 4, muito bom, ao contrário do inquérito anterior em que só a iluminação, a climatização e o horário de atendimento foram avaliadas como muito satisfatórias pelos inquiridos.

Gráfico 25 - Satisfação com a Iluminação

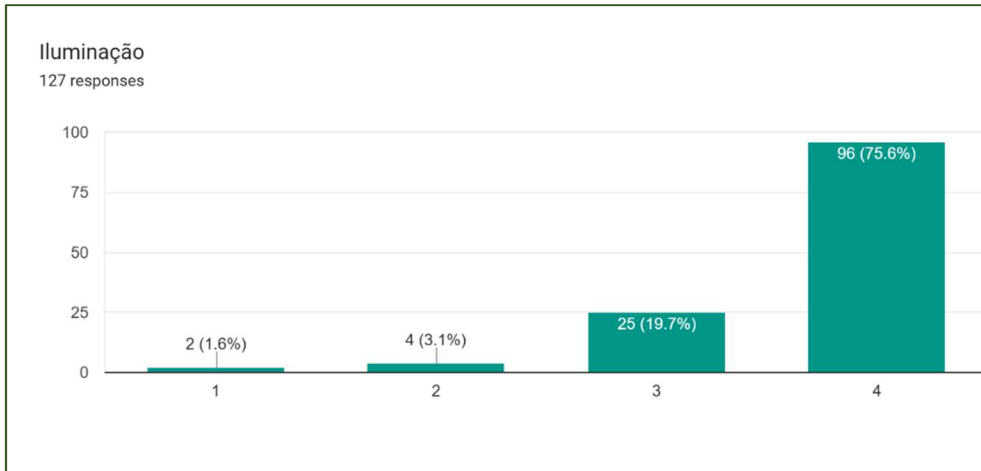


Gráfico 26 - Satisfação com o Ruído

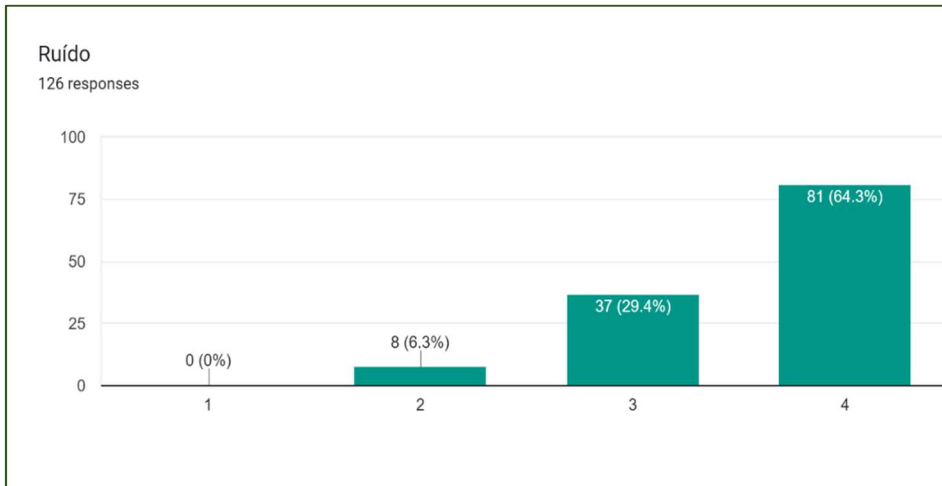


Gráfico 27 - Satisfação com a Climatização

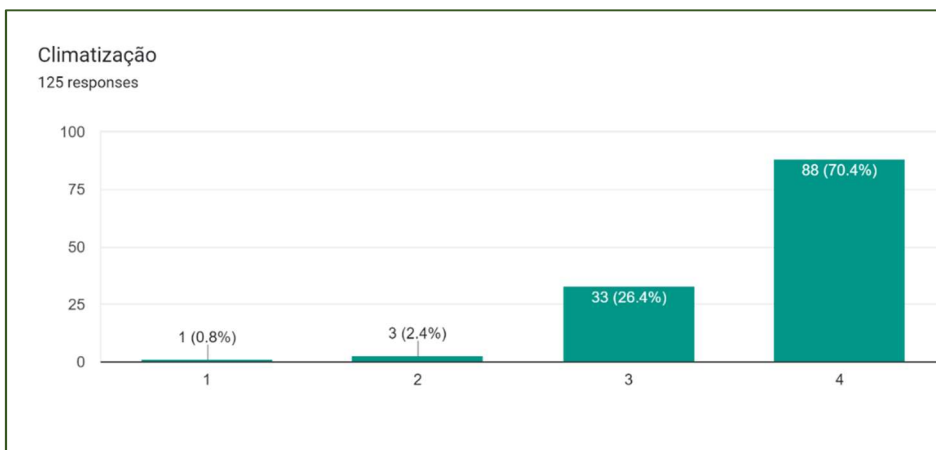


Gráfico 28 – Satisfação com a Quantidade de Lugares

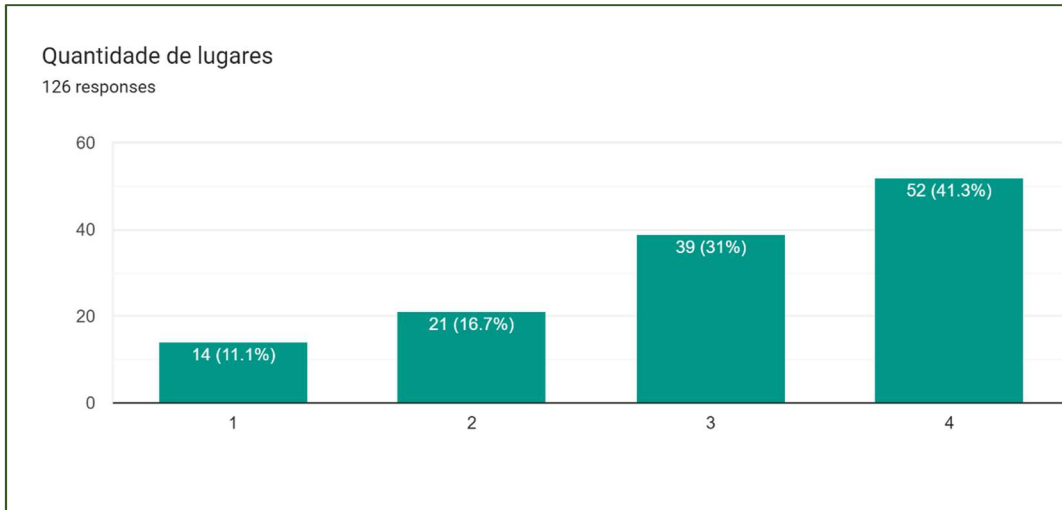


Gráfico 29 – Satisfação com a Quantidade de Postos de Pesquisa

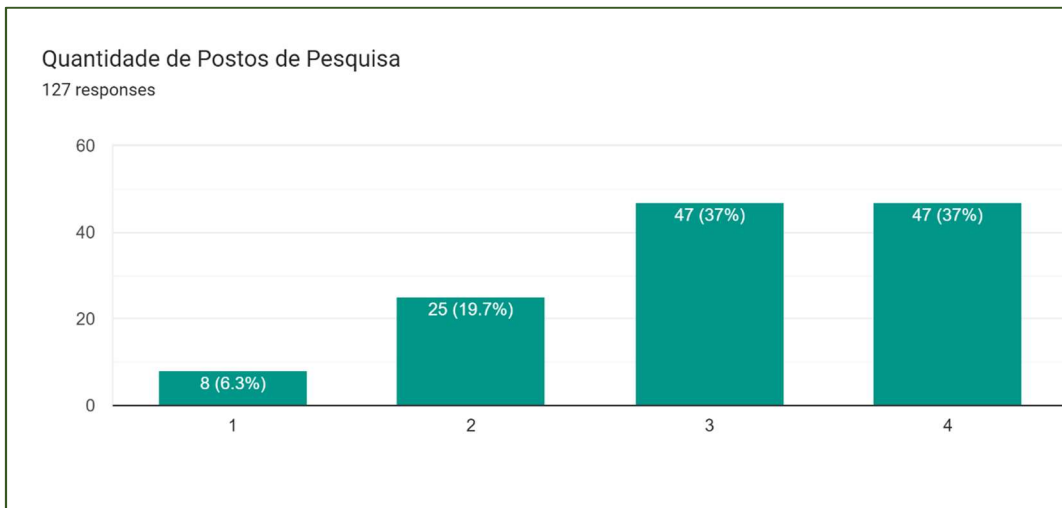


Gráfico 30 – Satisfação com o Mobiliário

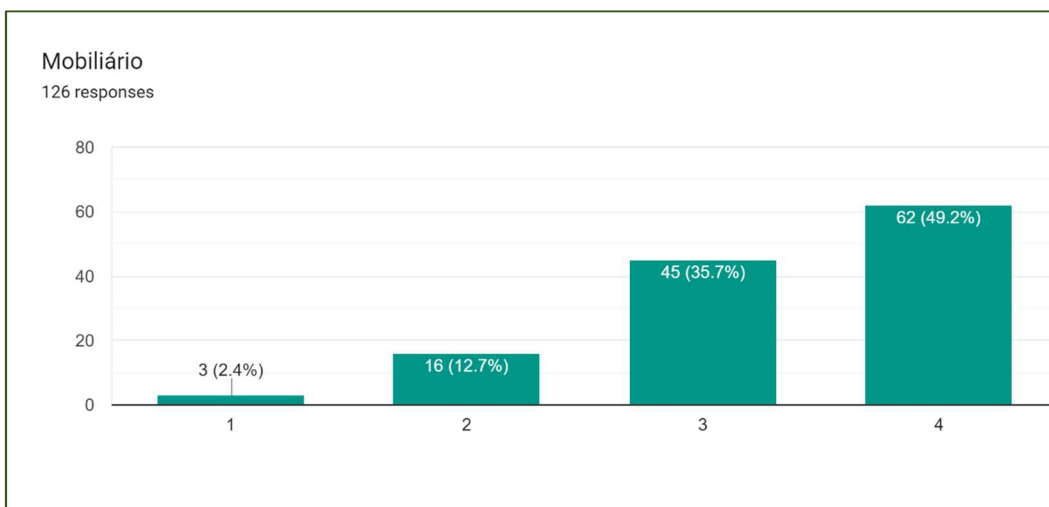


Gráfico 31 - Satisfação com a Sinalização

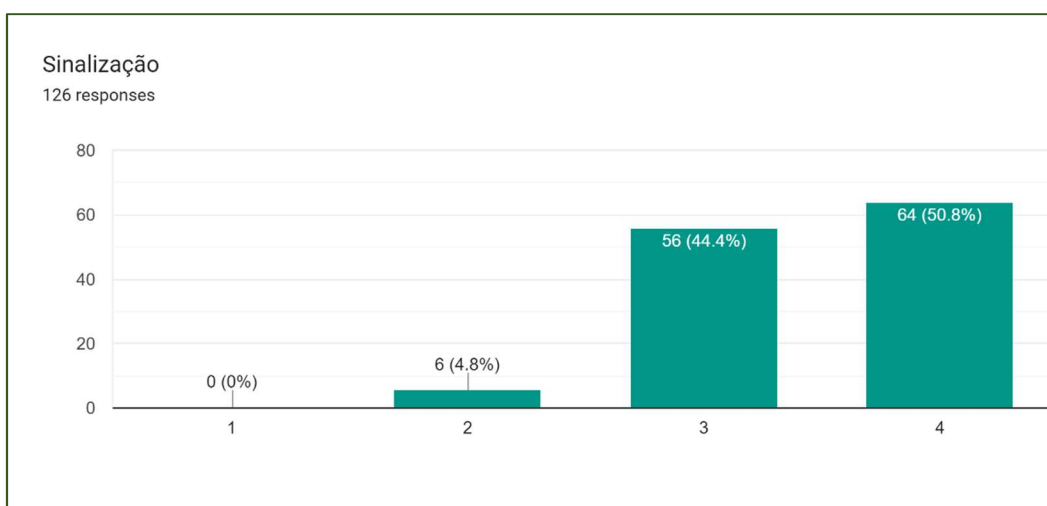
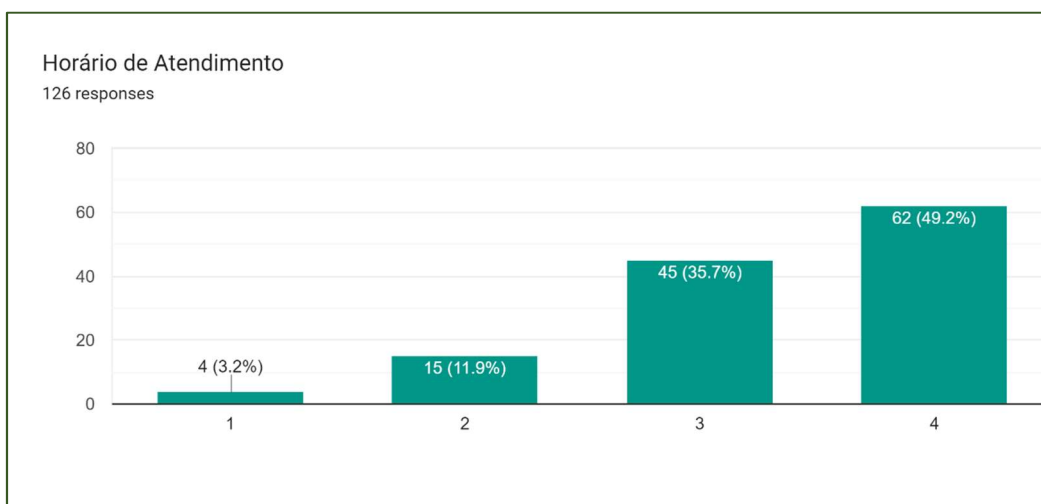
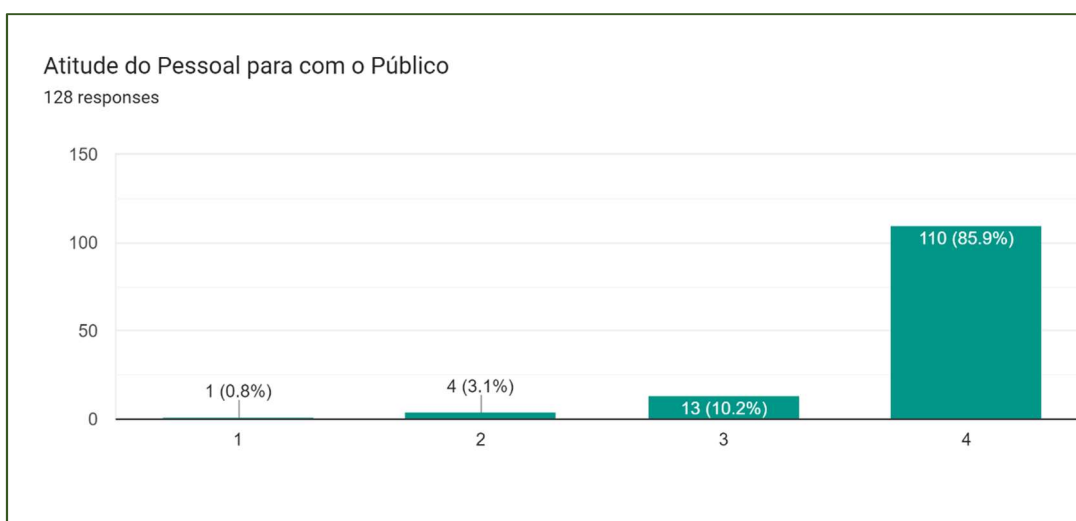


Gráfico 32 - Satisfação com o Horário de Atendimento



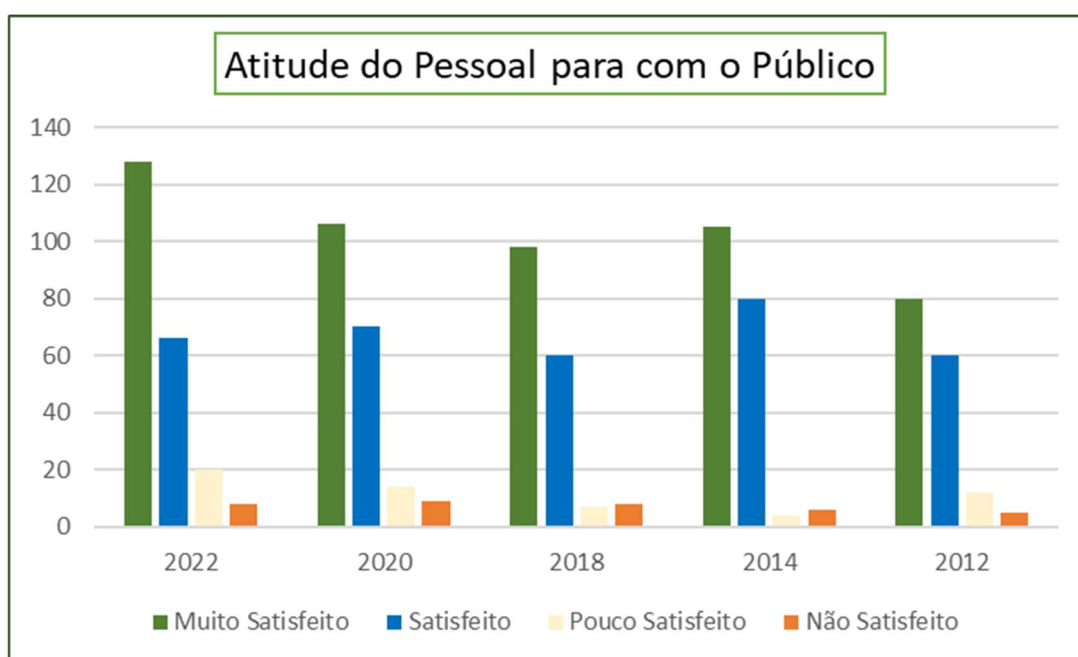
Tal como em todas as avaliações feitas ao longo dos anos destacamos mais uma vez que 85,9% dos inquiridos estão Muito Satisfeitos com e a Atitude do Pessoal para com o Público. Esta avaliação deixa-nos muito gratas pois espelha o nosso empenho e entrega no trabalho que fazemos todos os dias para darmos resposta às necessidades de informação de quem nos procura. É sem dúvida um indicador de boas práticas.

Gráfico 33 – Satisfação com a Atitude do Pessoal para com o Público



Comparativamente aos anos anteriores verificamos que esta avaliação por parte dos inquiridos é sempre muito positiva.

Gráfico 33 – Satisfação com a Atitude do Pessoal para com o Público



11 – Dos Recursos Disponibilizados na Biblioteca Virtual Quais os Que Mais Utiliza?

Tal como no último inquérito realizado no biénio 2019-20 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.

Analisando os resultados desta pergunta conclui-se que os recursos com maior

percentagem de utilização e que se encontram na escala 4, utilizo muito, são: (ordenamos por maior percentagem utilização), primeiro a EBSCO Host com 56,3% dos inquiridos a utilizarem muito, em segundo com 48%, as Revistas com Acesso na Intranet ou VPN e em terceiro os Recursos em Livre Acesso na Biblioteca Virtual com 44,8% dos inquiridos a utilizarem muito. Seguem-se ainda com muita utilização, o Catálogo Bibliográfico, a NNN Consult (deixamos assinar durante o ano de 2021), a B-On, a Science Direct e a Scopus.

Na escala 3 (utilizo) foram indicadas o Repositório Digital, a JBI EBP Resources on OVID e a Nursing Reference Center. Por fim, têm menor percentagem de utilização a ISI Web Knowledge, a Springer Link e a Wiley Online Library.

Gráfico 34 – Utilização do Catálogo Bibliográfico

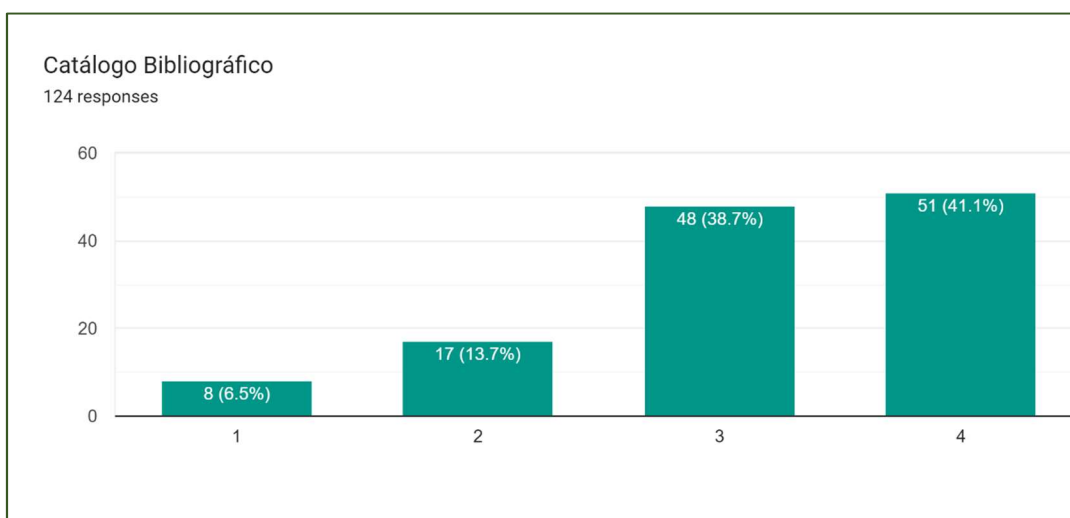


Gráfico 35 – Utilização do RESEL Repositório Digital

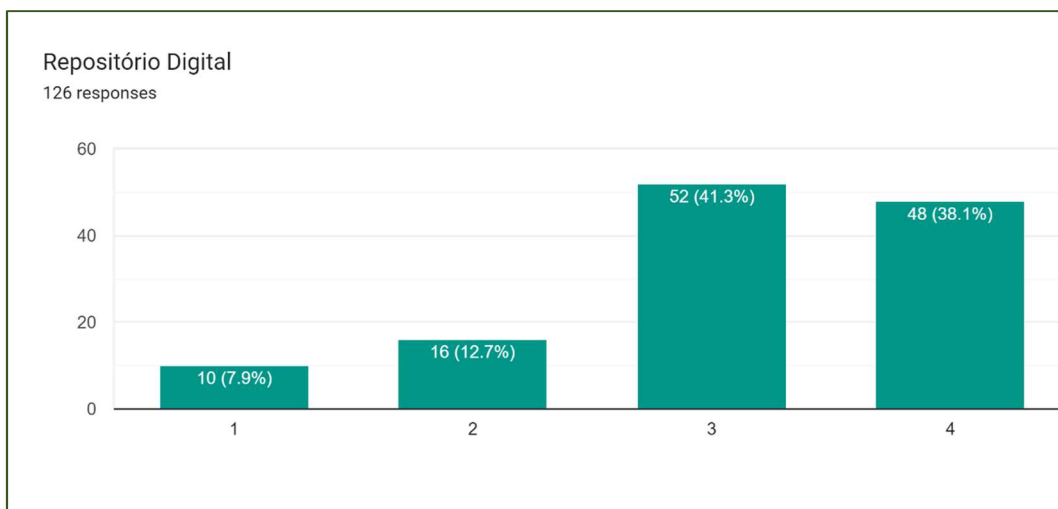


Gráfico 36 - Utilização da B.On

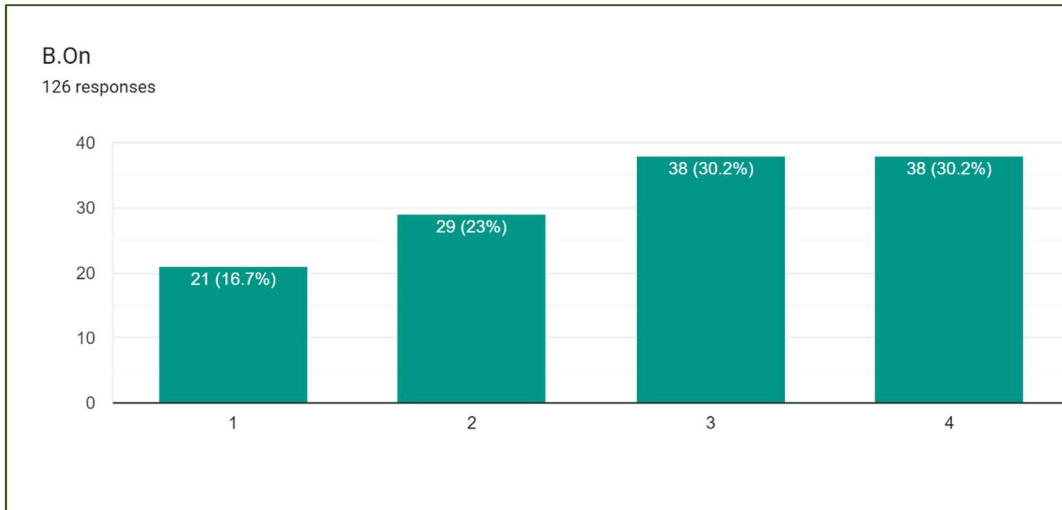


Gráfico 37 - Utilização da Ebsco Host

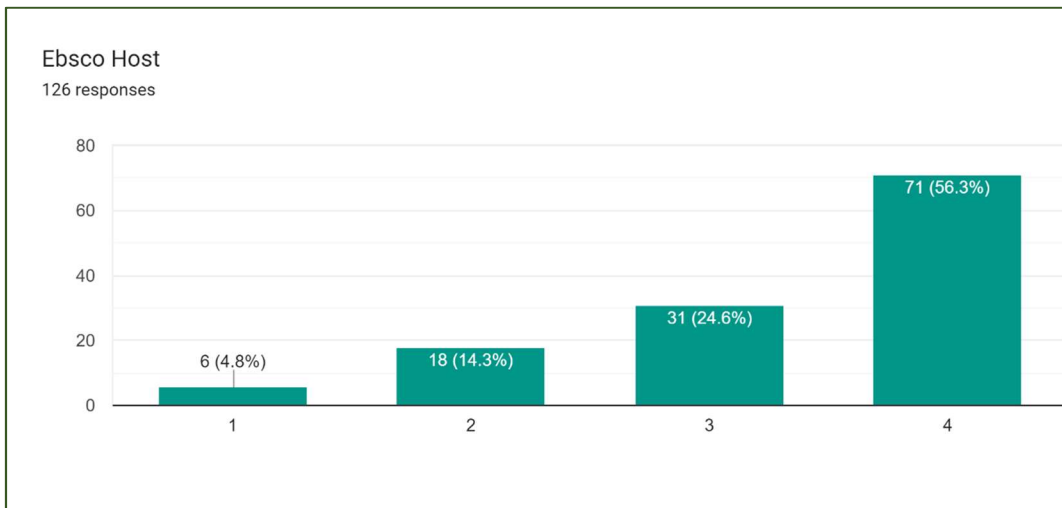


Gráfico 38 - Utilização da Science Direct

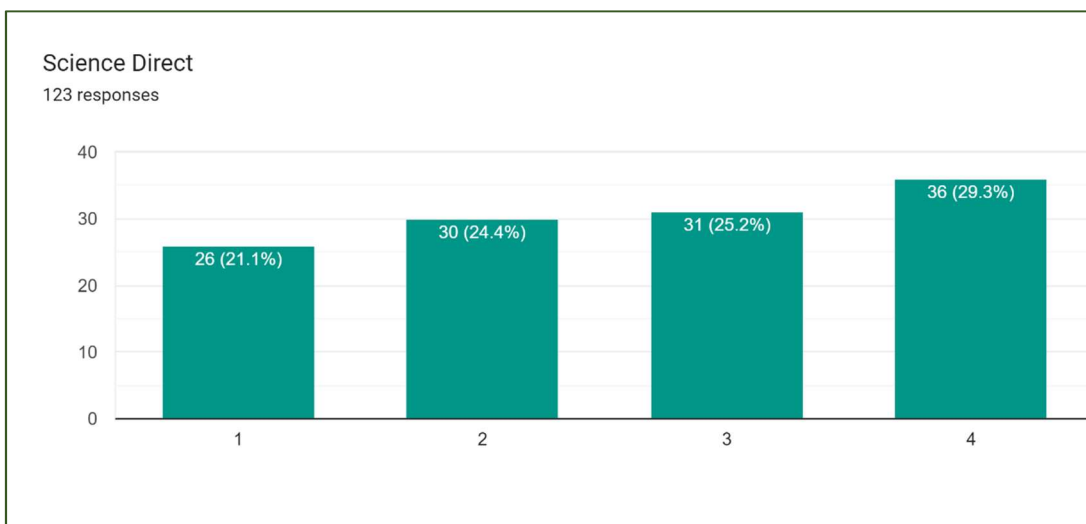


Gráfico 39 – Utilização da JBI EBP Resources on Ovid

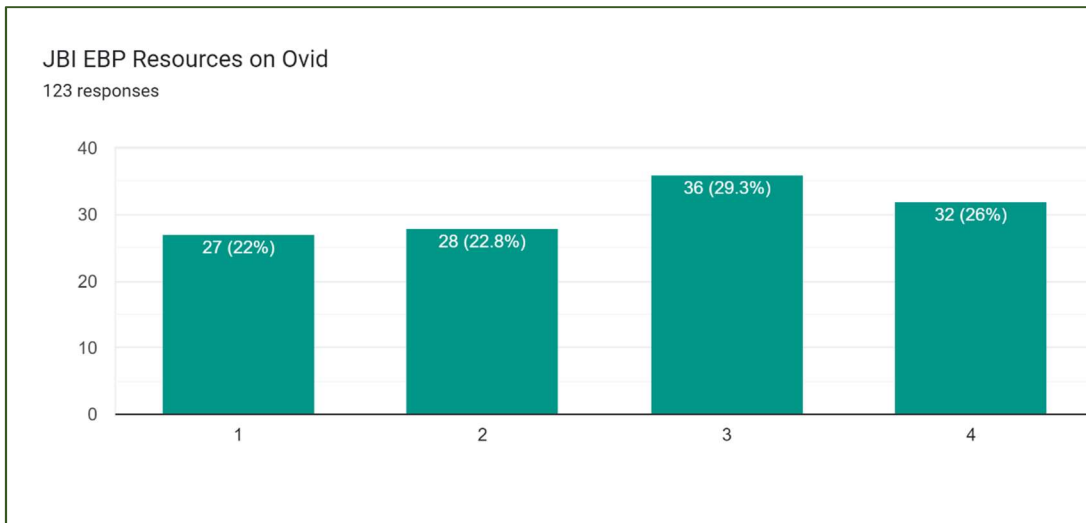


Gráfico 40 – Utilização da ISI Web Knowledge

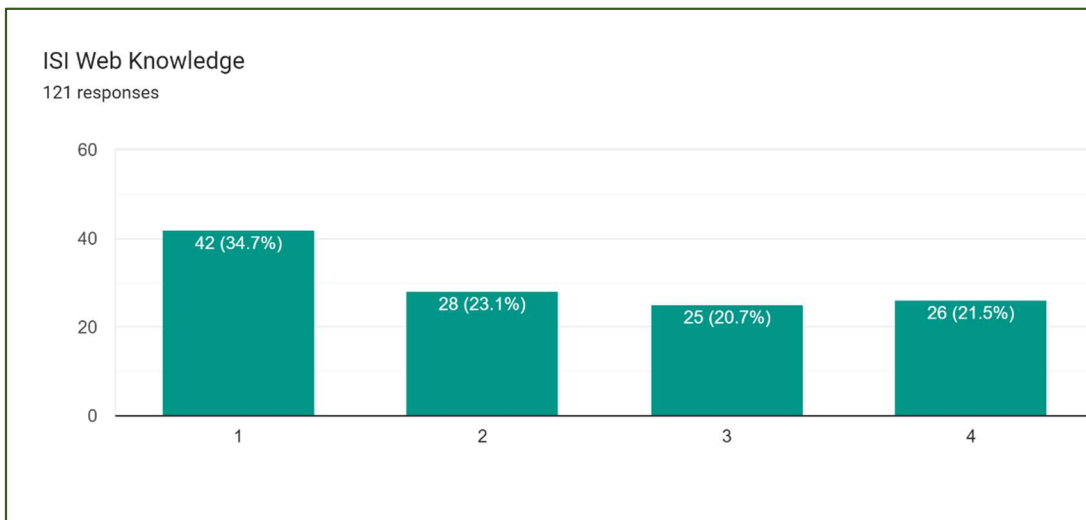


Gráfico 41 – Utilização da Nursing Reference Center

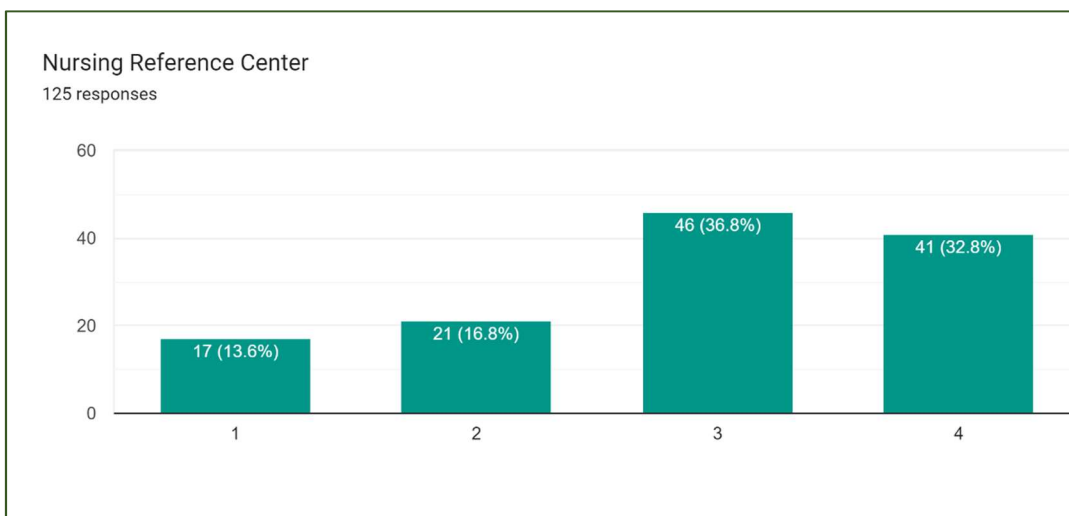


Gráfico 42 - Utilização da Scopus

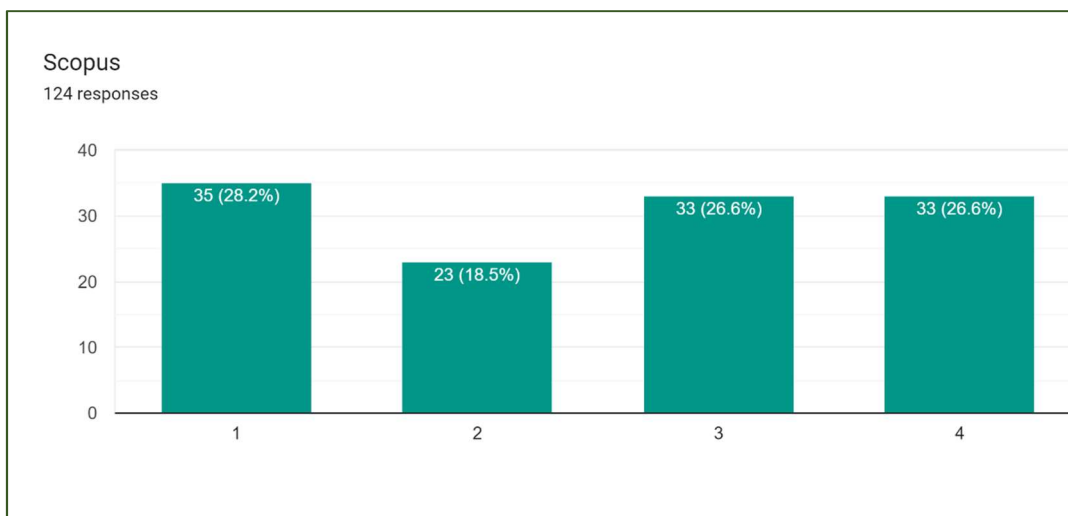


Gráfico 43 - Utilização da Springer Link

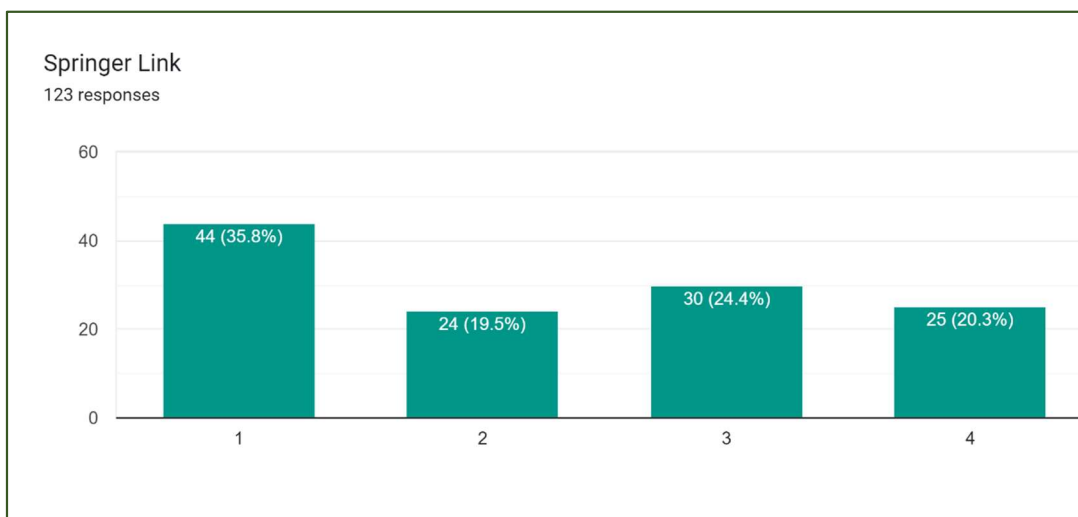


Gráfico 44 - Utilização da Wiley Online Library

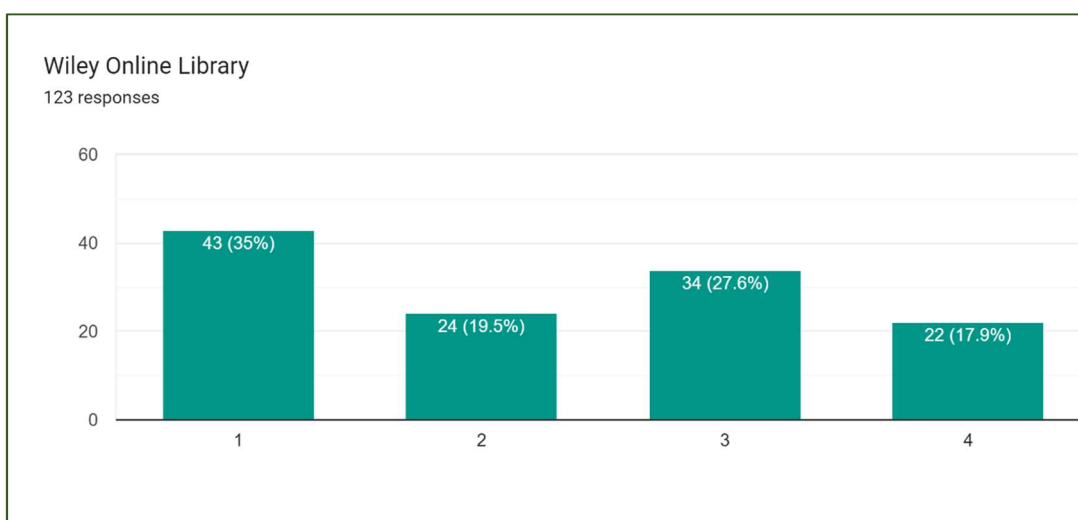


Gráfico 45 – Utilização da NNN Consult

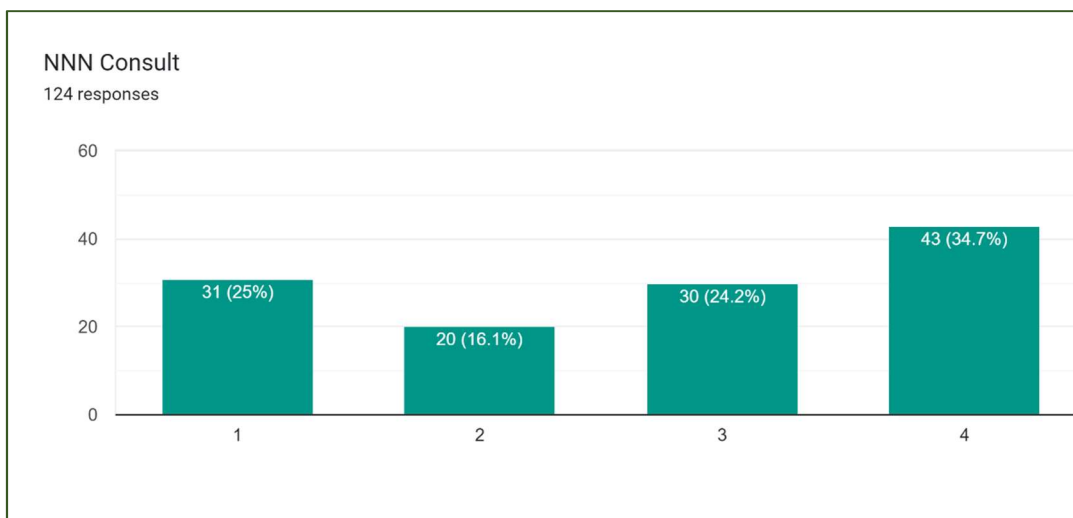


Gráfico 46 – Utilização das Revistas com Acesso na Intranet ou VPN

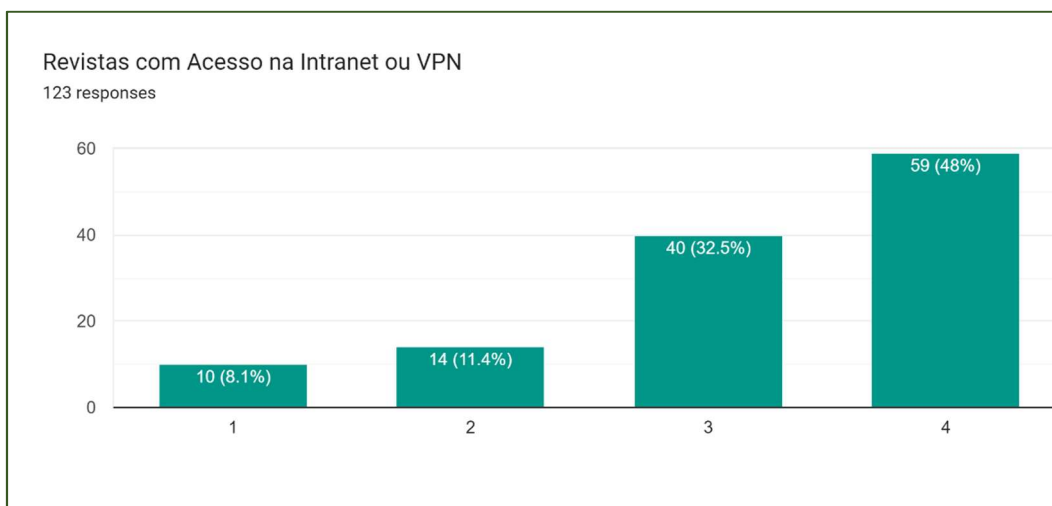
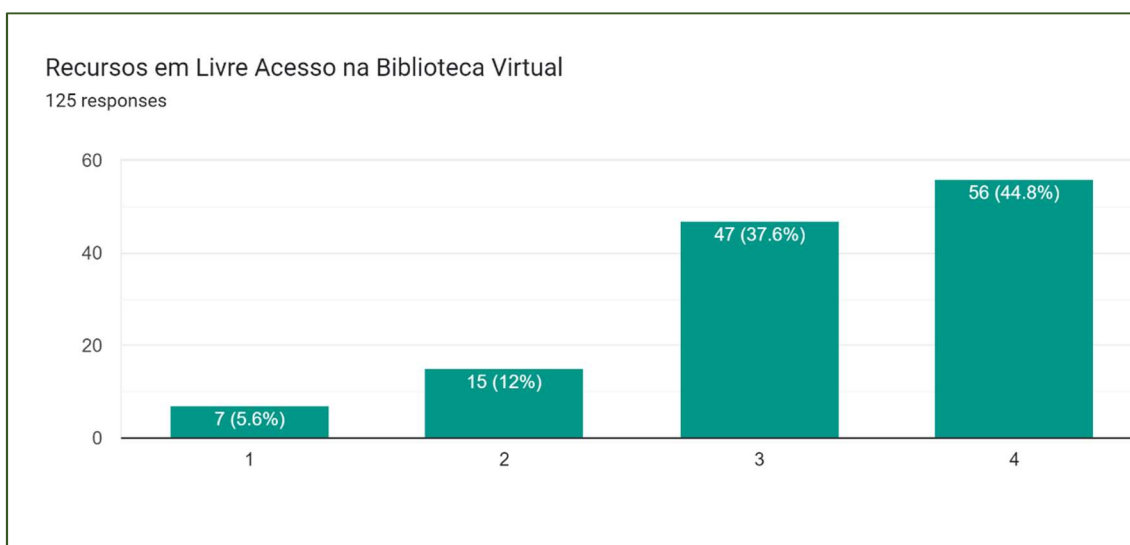


Gráfico 47 – Utilização dos Recursos em Livre Acesso na Biblioteca Virtual



Apresentamos 2 gráficos comparativos da utilização e da não utilização dos recursos da Biblioteca Virtual desde 2017 até ao presente ano. Concluimos que a utilização das bases (Catálogo Bibliográfico, RESEL Repositório Digital, B.On, Ebsco Host, Nursing Reference Center, NNN Consult, Revistas com Acesso na Intranet ou VPN e Recursos em Livre Acesso na biblioteca Virtual), é constante variando de ano para ano.

As bases Science Direct, JBI EBP Resources on Ovid e Scopus têm uma utilização mais irregular. Nos anos 2017-18 e 2019-20 não tiveram muita utilização, em contrapartida em 2021-22 foram mais consultadas como nos mostram os gráficos.

Por ultimo, as bases ISI Web Knowledge, Springer Link e Wiley Online Library são as bases que registam uma percentagem muito baixa de utilização desde 2017.

Gráfico 48 – Comparação por Anos, da Utilização dos Recursos da Biblioteca Virtual

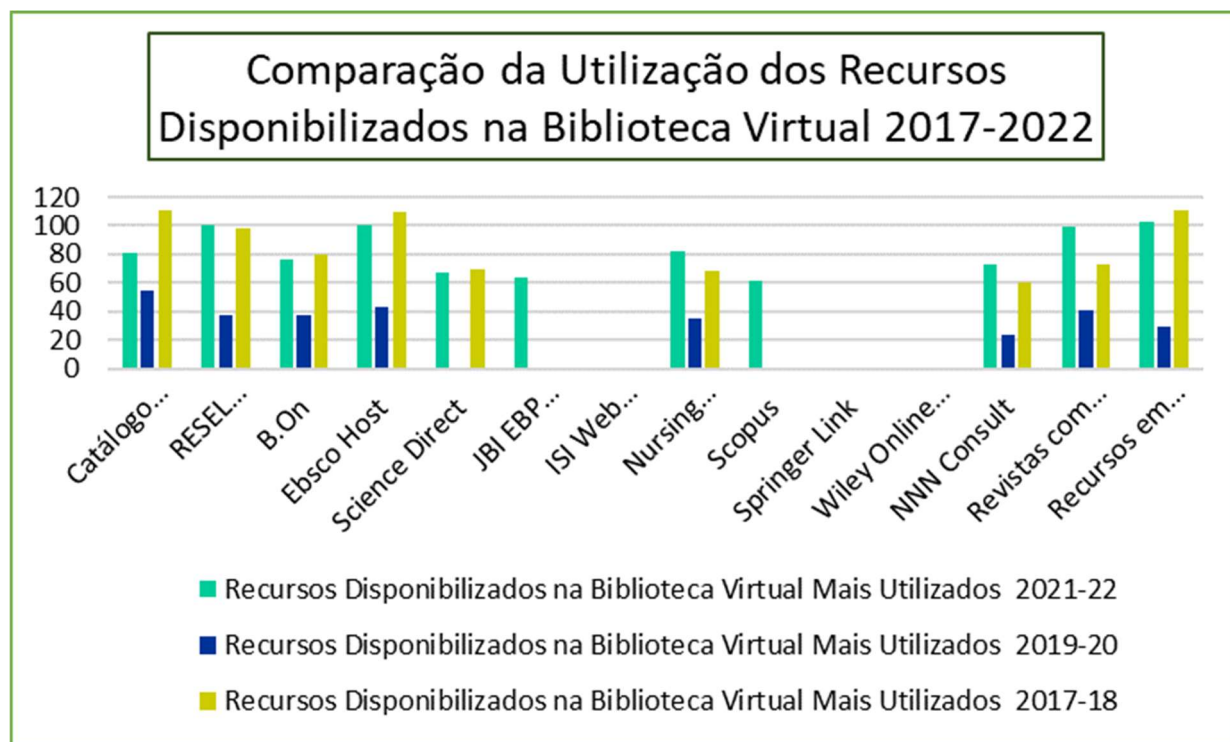
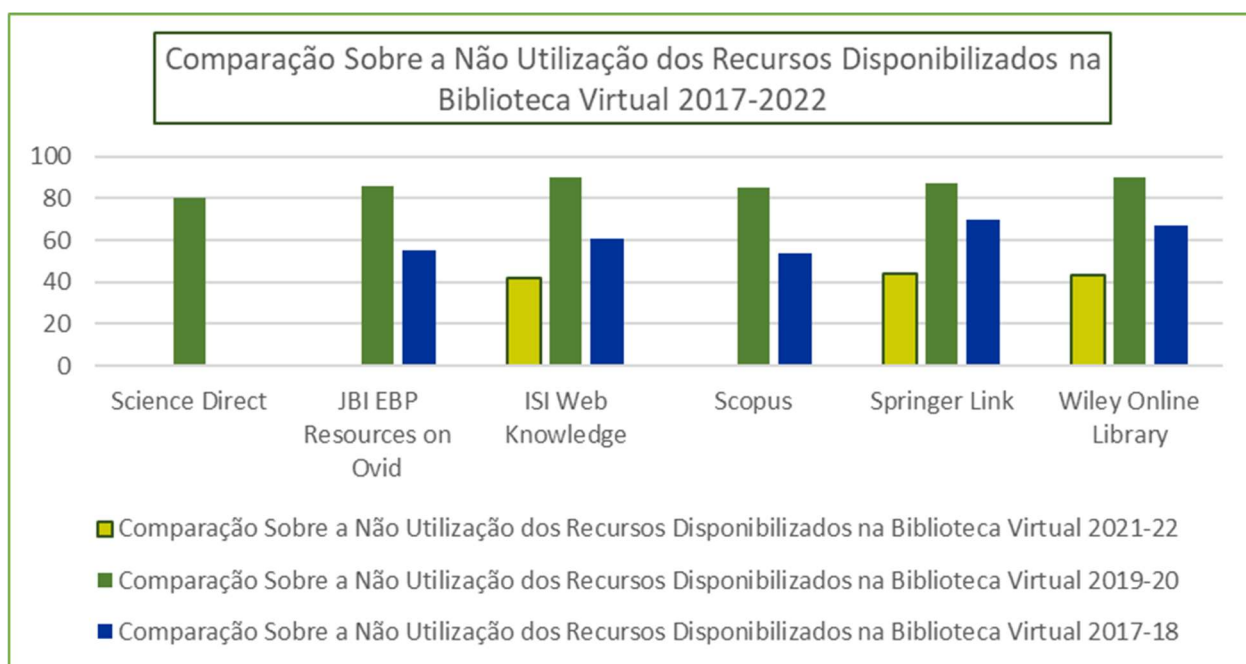


Gráfico 49 - Comparação por Anos, da Não Utilização dos Recursos da Biblioteca Virtual



Grupo 4 – Avaliação do Impacto dos Serviços

12 - Em que Medida Considera que o Apoio Disponibilizado pelas Técnicas do CDB Contribui para o Aumento da sua Autoconfiança Relativamente à:

Quisemos saber, de que modo o apoio prestado pelas técnicas, contribui para o aumento da autoconfiança dos nossos utilizadores, relativamente a operações que poderão ter influência na aquisição e/ou consolidação de competências de literacia de informação e literacia digital.

50% dos inquiridos acham que o apoio prestado pelas técnicas relativamente à utilização do catálogo para pesquisa, contribui muito para o aumento da sua autoconfiança. 47,5% dos inquiridos sentem que o apoio das técnicas contribui muito para se sentirem confiantes na procura ativa de livros por cota nas estantes. 50% dos respondentes também diz que o apoio das técnicas contribuiu muito para se sentirem confiantes na utilização das bases de dados para encontrar artigos. 44,7% dos inquiridos sente que o apoio técnico, contribui para a sua confiança, na formulação de uma expressão de pesquisa.

Comparativamente, aos anos de 2019-20 e pela avaliação feita, concluímos que atualmente o nosso trabalho contribui mais para a autoconfiança dos inquiridos.

Gráfico 50 - Autoconfiança na Utilização do Catálogo da Biblioteca para Pesquisar Documentos-

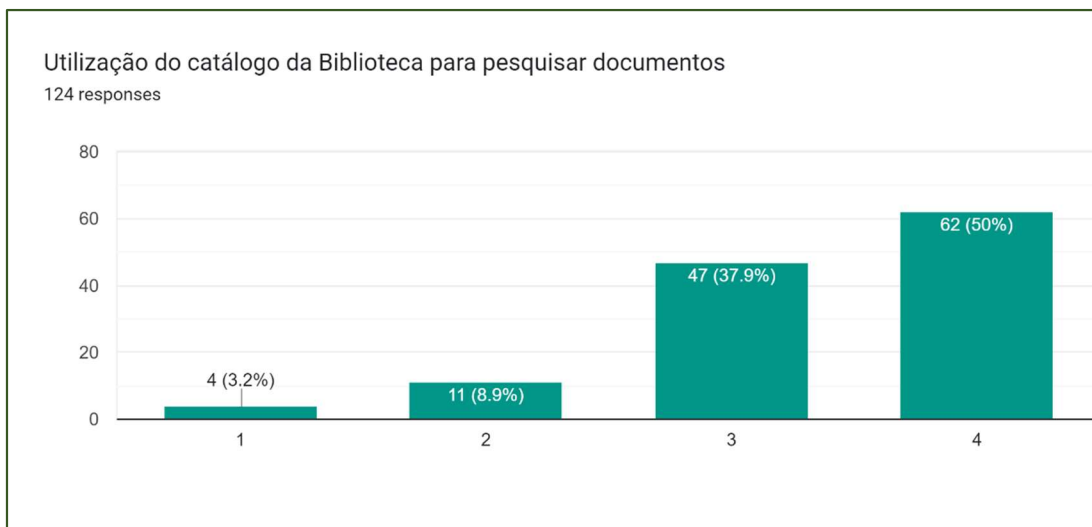


Gráfico 51 - Autoconfiança na Procura Ativa de Livros por Cota nas Estantes

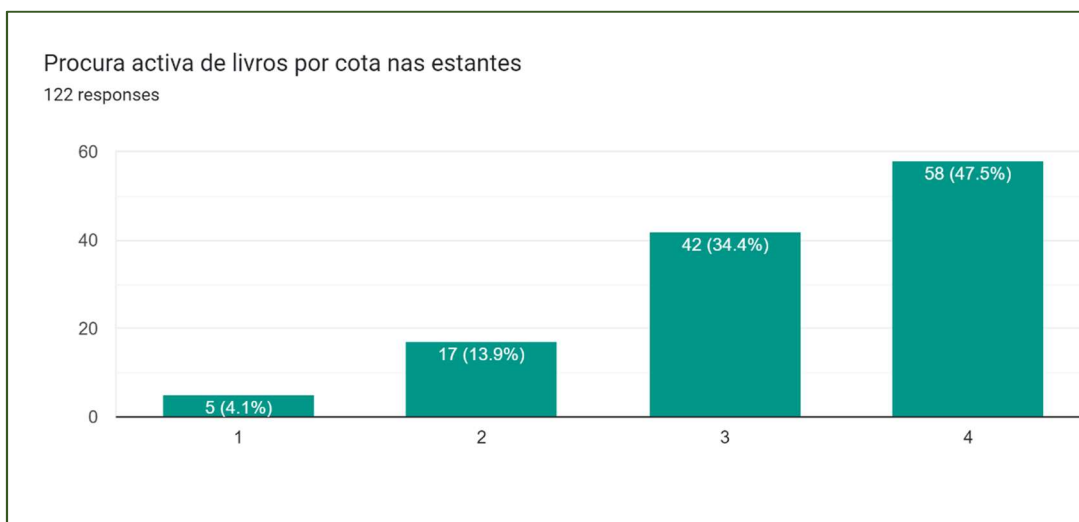


Gráfico 52 - Autoconfiança na Utilização das Bases de Dados para Encontrar Artigos

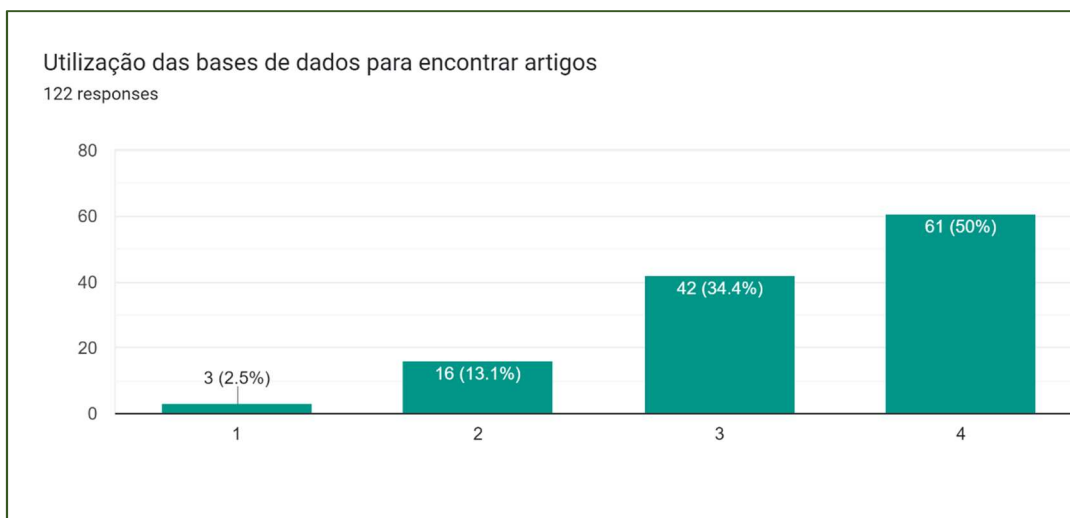


Gráfico 53 - Autoconfiança na Formulação de Uma Expressão de Pesquisa

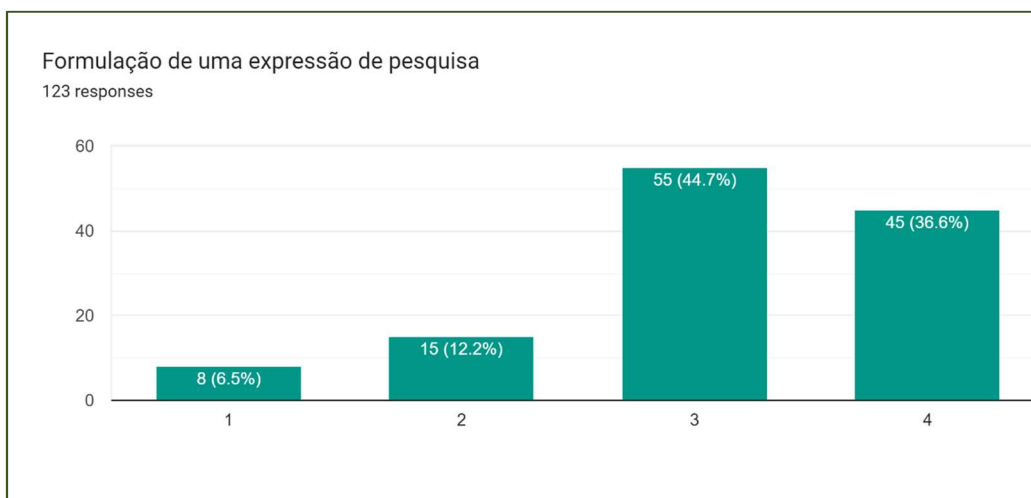


Gráfico 54 - Autoconfiança na Renovação do Empréstimo de Obras Através da Sua Área Pessoal

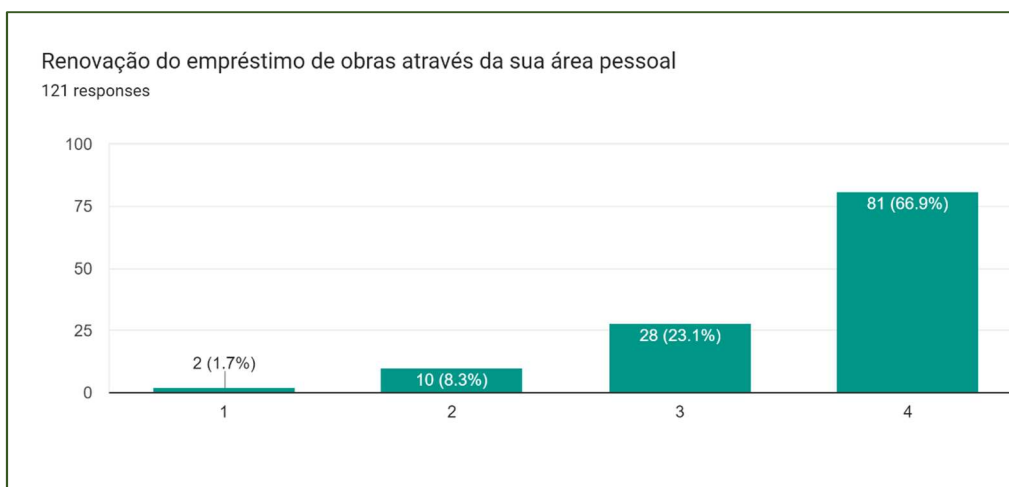


Gráfico 55 - Autoconfiança na Seleção e Avaliação das Melhores Fontes de Informação

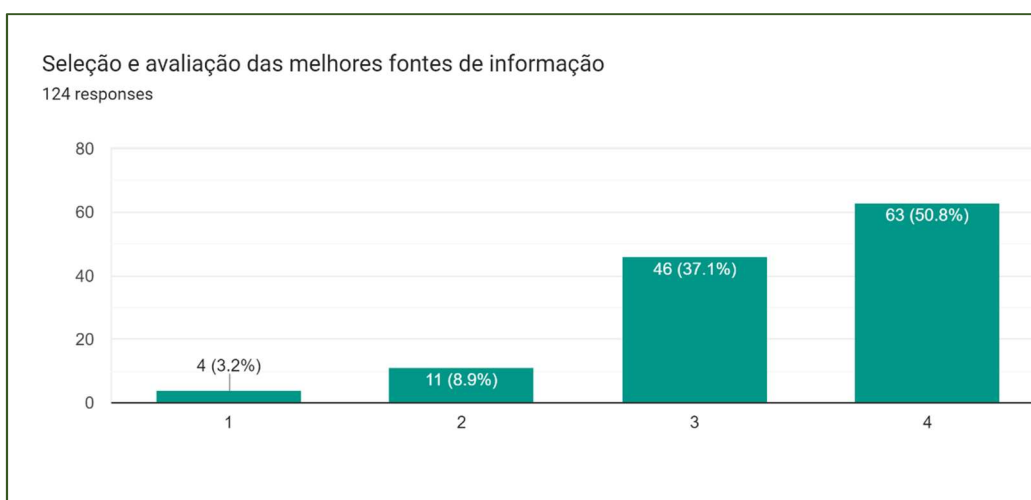
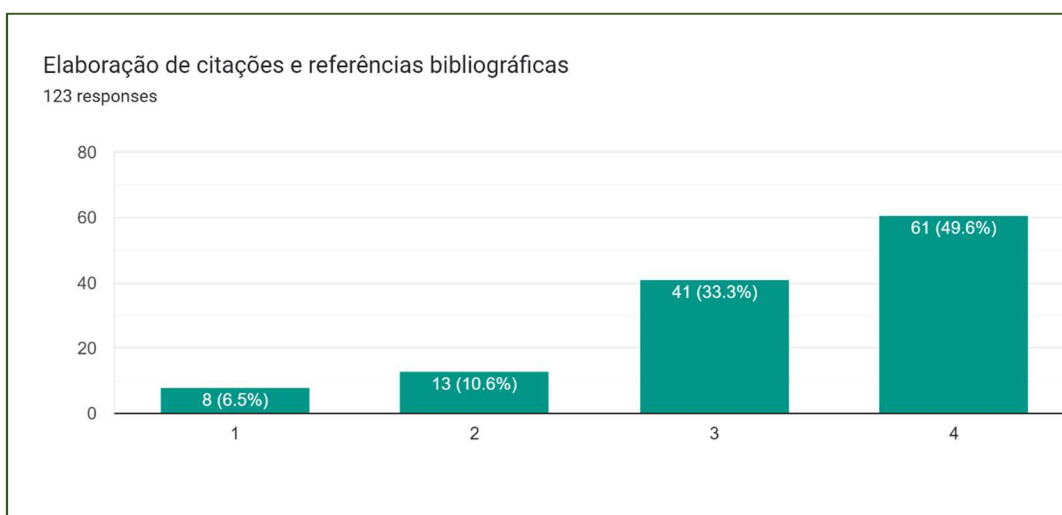


Gráfico 56 - Autoconfiança na Elaboração de Citações e Referências Bibliográficas



13 - Pense na Última Visita que fez ao CDB. Como Caracteriza a Relevância dessa Experiência Quanto aos Seguintes Aspectos:

Solicitamos aos inquiridos a avaliação de um momento de utilização do CDB e a relevância dessa experiência quanto às competências informacionais e ao bem-estar.

No presente inquérito a maioria dos aspectos foram favoráveis tendo sido classificados como muito relevantes, ao contrário dos resultados do último inquérito em que as experiências (acrescentou conhecimento ao que já sabia, o fornecimento de informação adequada ao trabalho/estudo, o tempo ganho na elaboração do estudo/trabalho, as respostas obtidas das funcionárias que foram ajustadas e úteis e o apoio sentido na pesquisa realizada), foram apenas relevantes.

44,7% dos inquiridos referiu ser relevante a melhoria das competências de pesquisa.

Destacamos que 78,4% dos inquiridos considera muito relevante a experiência relacionada com as respostas ajustadas e úteis das técnicas, 76,4% achou muito relevante o apoio na pesquisa realizada, 88,2% achou muito relevante ser tratado com equidade e simpatia, cerca de 88% acharam muito relevante sentirem-se seguros e confortáveis no Centro de Documentação.

Gráfico 57 – Relevância da Visita ao CDB. Acrescentou Conhecimento ao que já Sabia?

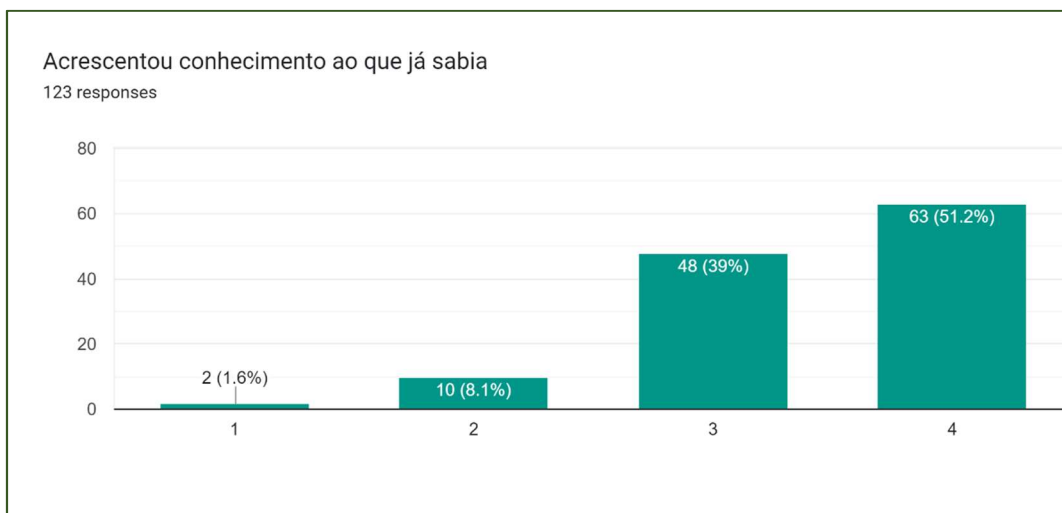


Gráfico 58 - Relevância da Visita ao CDB. Forneceu Informação Adequada ao Meu Estudo/Trabalho?

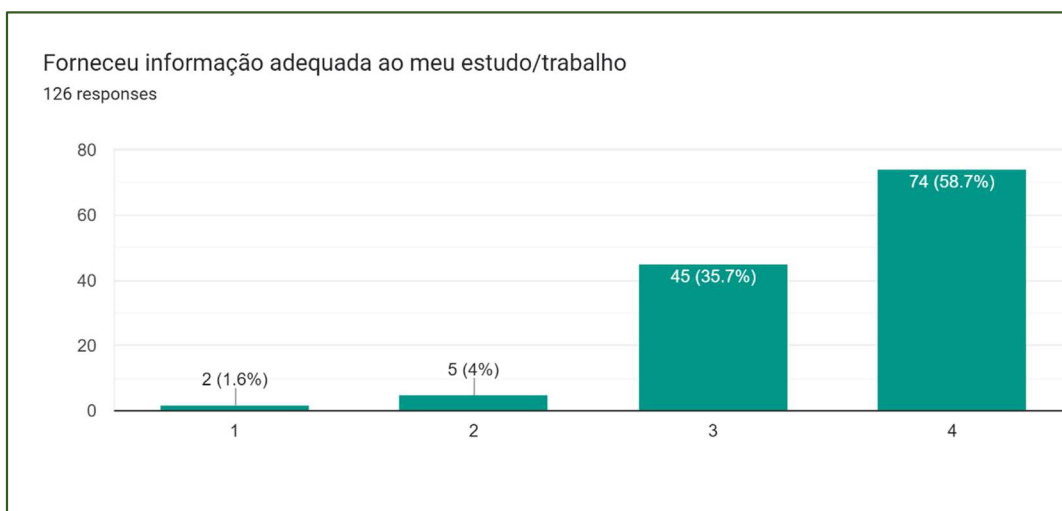


Gráfico 59 - Relevância da Visita ao CDB. Melhorei as Minhas Competências de Pesquisa?

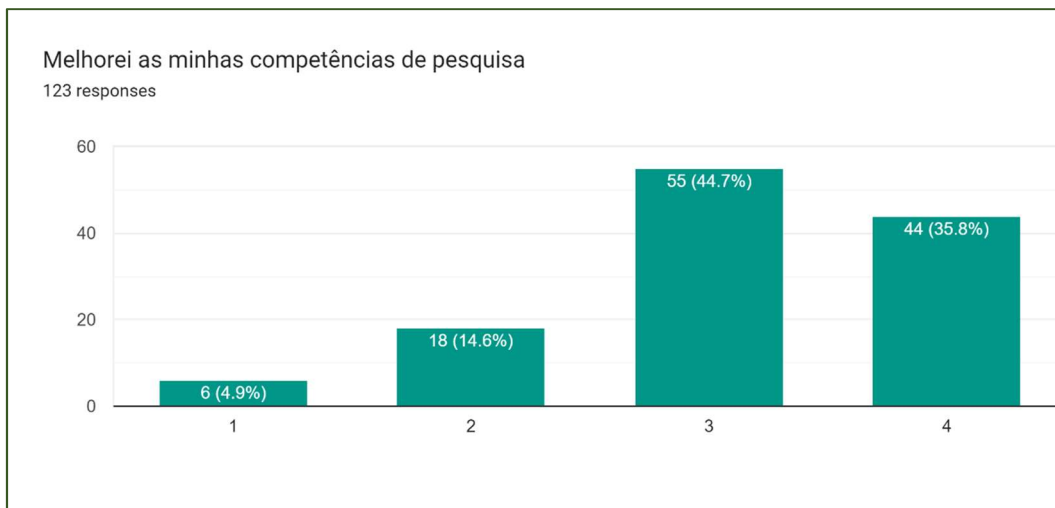


Gráfico 60 - Relevância da Visita ao CDB. Ganhei Tempo na Elaboração do Meu Estudo/Trabalho?

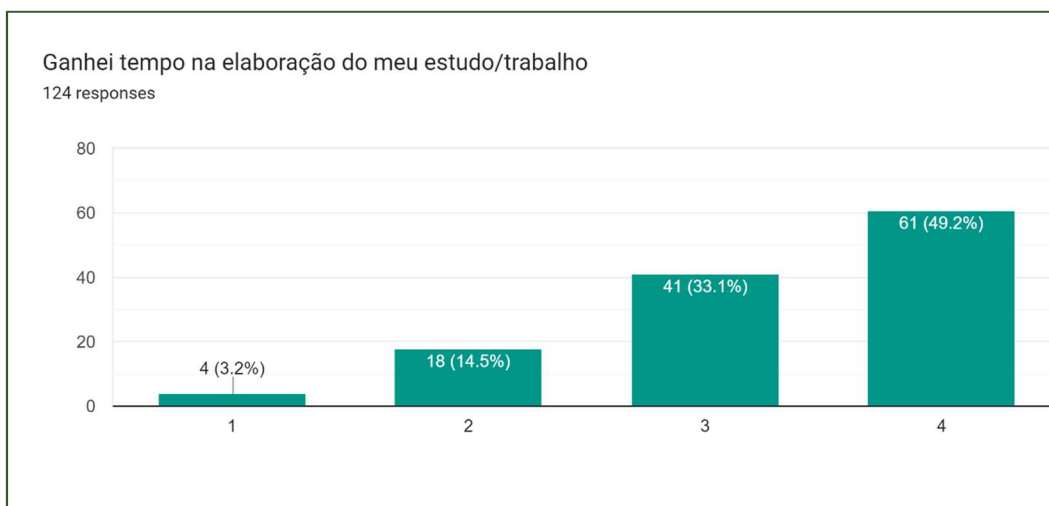


Gráfico 61 - Relevância da Visita ao CDB. As Respostas Que Obtive das Funcionárias Foram Ajustadas e Úteis?

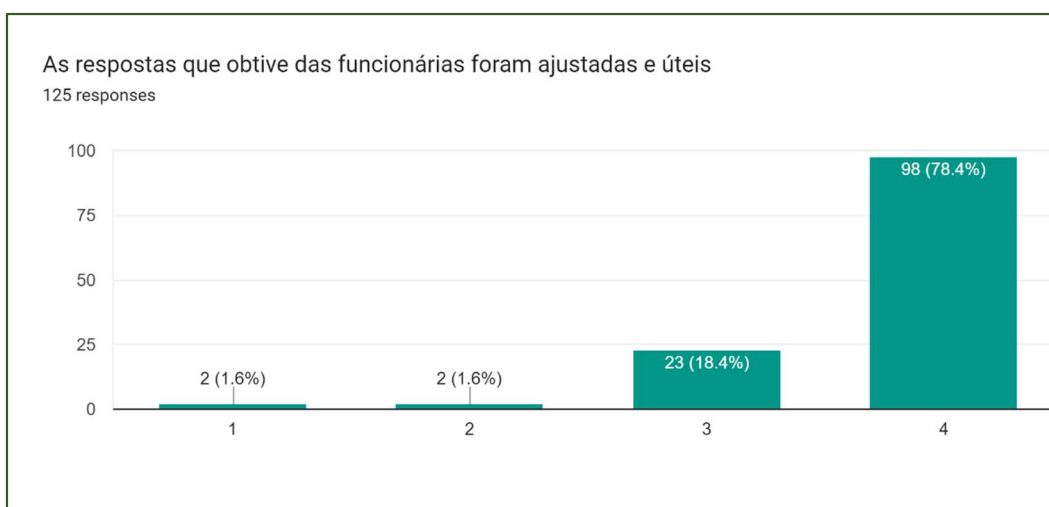


Gráfico 62 - Relevância da Visita ao CDB. Senti Apoio na Pesquisa que Realizei?

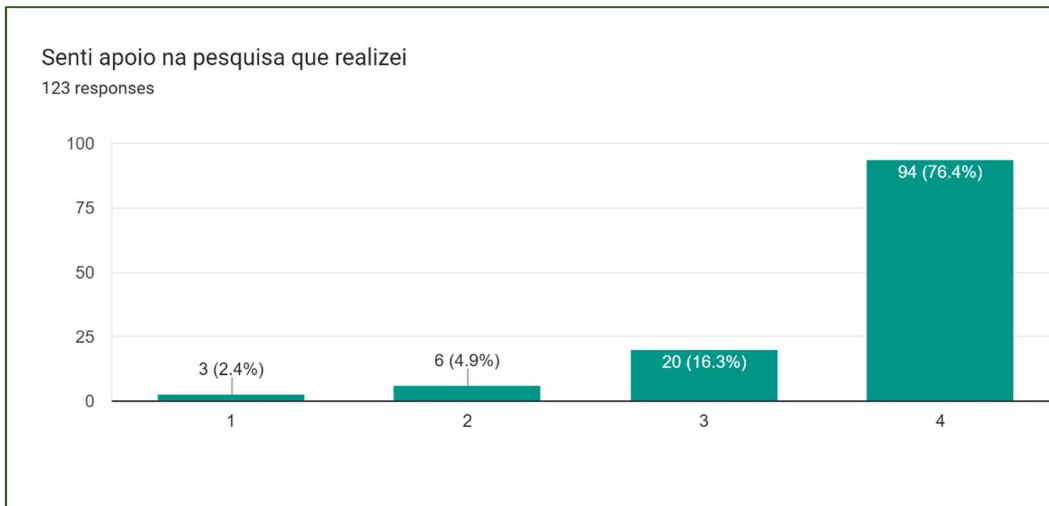


Gráfico 63 - Relevância da Visita ao CDB. Fui Tratado/a com Equidade e Simpatia?

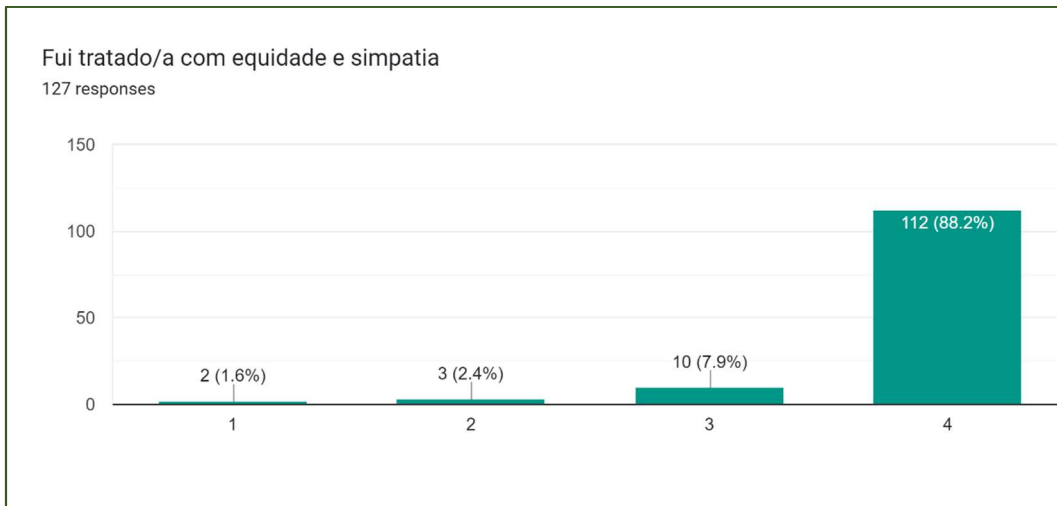


Gráfico 64 - Relevância da Visita ao CDB. Senti-me Confortável.

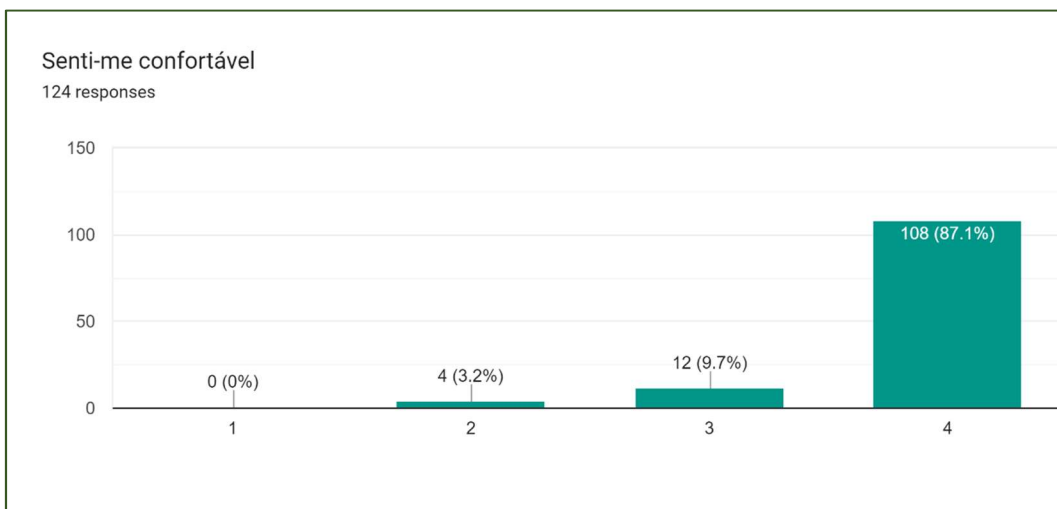


Gráfico 65 - Relevância da Visita ao CDB. Senti-me Seguro?

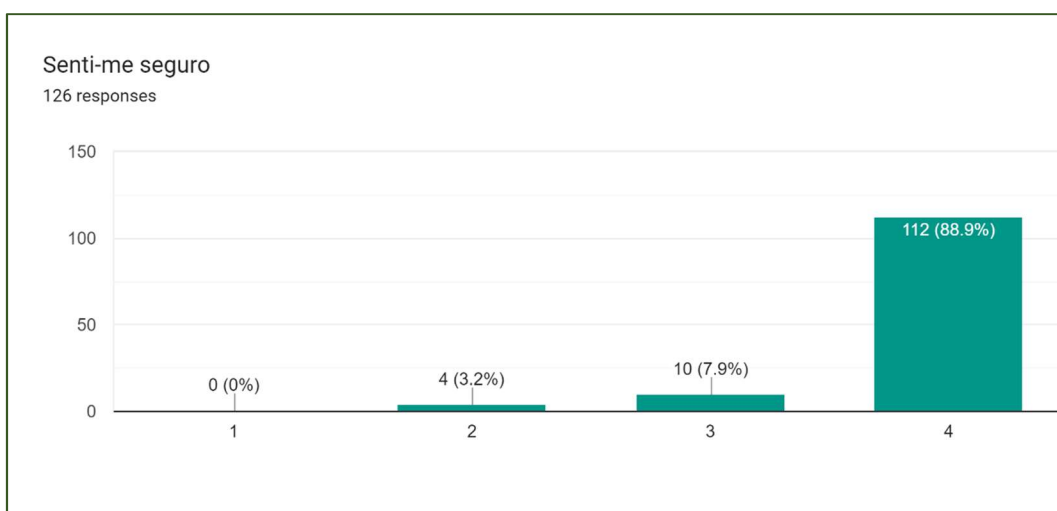
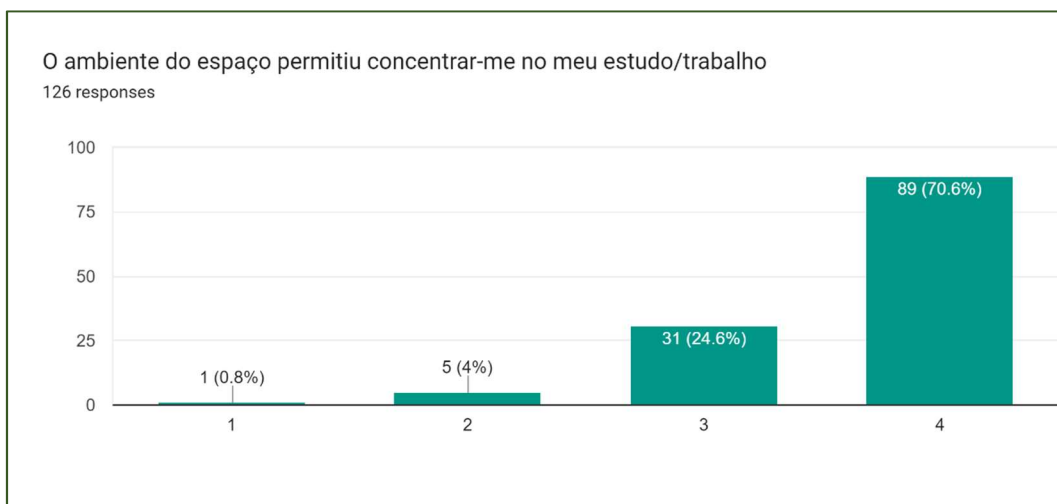


Gráfico 66 - Relevância da Visita ao CDB. O ambiente do Espaço Permitiu Concentrar-me no meu Estudo/Trabalho?



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

Nesta questão não houve respostas.

RESUMO DA INFORMAÇÃO E ANÁLISE COMPARATIVA COM OS INQUÉRITOS JÁ REALIZADOS.

Caracterização dos Respondentes

A maioria dos respondentes tem entre 18 e 64 anos, é do sexo feminino e pertence ao grupo de estudantes. Continua, tal como em inquéritos anteriores, a verificar-se uma reduzida participação. Aproximadamente mais de metade dos inquiridos conhecem o regulamento do CDB e frequentam mensalmente o serviço ao contrário dos inquéritos anteriores em que a frequência era semanal. Na nossa opinião esta alteração deve-se à situação de pandemia vivida desde março de 2020. A retoma da atividade presencial na ESEL aconteceu em fevereiro de 2022.

Serviços Prestados – Satisfação

Ao contrário do inquérito anterior os inquiridos mostraram-se muito satisfeitos com os serviços de Atendimento, serviço de Empréstimo Domiciliário e serviço de Empréstimo Presencial. No presente inquérito todos os serviços foram avaliados com muita satisfação. As iniciativas esporádicas do CDB foram avaliadas com satisfação nomeadamente a iniciativa de oferecer livros usados e a iniciativa das exposições temáticas.

Recursos de Informação – Satisfação

No presente inquérito, tal como nos anteriores, a avaliação da qualidade e da quantidade dos recursos informacionais disponibilizados pelo CDB foi sempre muito positiva. A avaliação da satisfação sobre a qualidade dos livros, dos periódicos, das obras de referência, do catálogo bibliográfico, das bases de dados especializadas, da página da internet e do repositório RESEL foi classificada com muita satisfação. Relativamente aos itens, quantidade dos livros, quantidade dos periódicos e a acessibilidade dos recursos de informação online, foram avaliados positivamente na escala 4, muito satisfeito.

Instalações – Satisfação

A avaliação das instalações ao nível do conforto e atendimento têm sido muito positivas em todos os inquéritos. Todos os pontos foram avaliados com muita satisfação ao contrário dos inquéritos anteriores em que se registaram queixas sobre o ruído e sobre a quantidade de postos de pesquisa ser insuficiente. A atitude do pessoal com o público é sempre avaliada com o nível 4 (muito satisfeito).

Utilização dos Recursos Eletrónicos

Só a partir de 2017 é que auscultamos os nossos utilizadores sobre quais são os recursos disponibilizados na biblioteca virtual, mais utilizados. Consideramos esta auscultação muito 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. Os recursos com maior percentagem de utilização e que se encontram na escala 4, utilizo muito, são: primeiro a EBSCO Host, em segundo as Revistas com Acesso na Intranet ou VPN e em terceiro os Recursos em Livre Acesso na Biblioteca Virtual. Seguem-se ainda com muita utilização, o Catálogo Bibliográfico, a NNN Consult (deixamos assinar durante o ano de 2021), a B-On, a Science Direct e a Scopus.

Na escala 3 (utilizo) foram indicadas o Repositório Digital, a JBI EBP Resources on OVID e a Nursing Reference Center.

Por fim, têm menor percentagem de utilização a ISI Web Knowledge, a Springer Link e a Wiley Online Library.

Impacto dos Serviços

O apoio disponibilizado pelas técnicas do CDB contribuiu para elevar o nível de autoconfiança dos utilizadores relativamente às suas competências em matéria de literacia informacional e digital. O auxílio das técnicas em todas as operações indicadas na questão 12 foi valorizado como positivo.

A conclusão a que chegamos é que os utilizadores que responderam a este inquérito se sentem mais confiantes devido ao apoio das técnicas do CDB.

Quanto á questão 13, a percepção dos utilizadores sobre a sua experiência no CDB é, de um modo geral, muito positiva. Todas as experiências indicadas foram avaliadas como muito relevantes.



CONCLUSÃO

Em termos globais, o Centro de Documentação e Biblioteca obteve uma avaliação de Muito Bom.

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

ANEXO

Centro de Documentação e Biblioteca

Questionário à 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 preenchendo o seguinte questionário.

Existem 14 perguntas neste inquérito.

Grupo 1 - Caracterização do Utilizador

1 - Idade

2 - Género

Feminino Masculino

3 - Tipo de utilizador

Aluno

Docente

Investigador

Outros

4 - Curso

1º Ciclo (Licenciatura)

2º Ciclo (Mestrado / Pós-licenciatura)

3º Ciclo (Doutoramento)

Grupo 2 - Utilização

5 - Conhece o regulamento do Centro de Documentação e Biblioteca?

Sim Não

6 - Indique aproximadamente com que frequência utiliza o CDB?

Menos de uma vez por mês

Mensalmente

Semanalmente

Diariamente

Grupo 3 – Satisfação

7 - Satisfação com os serviços

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				

8 - Satisfação com iniciativas esporádicas do CDB

Assinale a sua resposta com x

	1- Insatisfeito	2-Pouco satisfeito	3- Satisfeito	4-Muito Satisfeito
Ofertas				
Exposições temáticas				

9 - Satisfação com os recursos informacionais disponibilizados

Assinale a sua resposta com x

	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 na Internet				
Qualidade do repositório RESEL				
Quantidade dos livros				
Quantidade dos periódicos				
Acessibilidade dos recursos de informação online				

10 - Satisfação com as instalações ao nível do conforto e atendimento

Assinale a sua resposta com x

	1- Insatisfeito	2-Pouco satisfeito	3- Satisfeito	4-Muito Satisfeito
Iluminação				
Ruído				
Climatização				
Quantidade de lugares				
Quantidade de postos de pesquisa				
Mobiliário				
Sinalização				
Horário de atendimento				
Atitude do pessoal para com o público				

11 - Dos recursos disponibilizados na Biblioteca Virtual quais os que mais utiliza?

Assinale por ordem de preferência em que

1 = Não utiliza 2 = Utiliza pouco 3 = Utiliza 4 = Utiliza muito

Catálogo Bibliográfico	
RESEL Repositório Digital	
B.On	
Ebsco Host	
Science Direct	
JBI EBP Resources on Ovid	
ISI Web Knowledge	

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	

Grupo 4 - Avaliação do Impacto dos Serviços

12 - Em que medida considera que o apoio disponibilizado pelas técnicas do CDB contribui para o aumento da sua autoconfiança relativamente à:

1= Não contribui; 2= Contribui pouco; 3= Contribui; 4= Contribui muito

	1	2	3	4
Utilização do catálogo da Biblioteca para pesquisar documentos				
Procura ativa de livros por cota nas estantes				
Utilização das bases de dados para encontrar artigos				
Formulação de uma expressão de pesquisa				
Renovação do empréstimo de obras através da sua área pessoal				
Seleção e avaliação das melhores fontes de informação				
Elaboração de citações e referências bibliográficas				

13 - Pense na última visita que fez ao CDB.

Como caracteriza a relevância dessa experiência quanto aos seguintes aspectos:

1= Nada relevante; 2= Pouco Relevante; 3= Relevante; 4= Muito relevante

	1	2	3	4
Acrescentou conhecimento ao que já sabia				
Forneceu informação adequada ao meu estudo/trabalho				
Melhorei as minhas competências de pesquisa				
Ganhei tempo na elaboração do meu estudo/trabalho				
As respostas que obtive das funcionárias foram ajustadas e úteis				
Senti apoio na pesquisa que realizei				
Fui tratado/a com equidade e simpatia				
Senti-me confortável				
Senti-me seguro				
O ambiente do espaço permitiu concentrar-me no meu estudo/trabalho				

14 - Que sugestões para a melhoria do serviço prestado pelo CDB?

Fim

