

[Escreva texto]



AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS UTENTES DO CENTRO DE DOCUMENTAÇÃO E BIBLIOTECA 2012

Relatório

Realização:

Alexandre Boavida Vicente

Bruno Gonçalves Ramos

Maria João Teixeira Barreiro

Coordenação:

Natércia Godinho



1) INTRODUÇÃO

Introdução

A Divisão Centro de Documentação e Biblioteca da Escola Superior de Enfermagem de Lisboa tem a finalidade de proporcionar aos utilizadores informação pertinente e actualizada, gerindo de forma racional os fundos documentais, os equipamentos e os espaços. Para isso, tem como objectivos gerais, disponibilizar a informação em tempo útil, promover o atendimento personalizado e humanizado e promover o gosto pela leitura e pela pesquisa das fontes da informação.

Para cumprir esses objectivos, o CDB decidiu avaliar a satisfação dos utilizadores relativamente aos serviços prestados com o propósito de proceder a uma melhoria contínua de qualidade. O processo de avaliação do desempenho do CDB foi elaborado segundo a norma ISO 11620.

Metodologia

Para avaliação da satisfação dos utilizadores foi realizado um inquérito por questionário.

O questionário dividiu-se em 3 partes, 21 perguntas fechadas e 1 pergunta aberta num total de 22. A primeira parte, bloco de 4 perguntas, relacionadas com a informação sobre perfil dos utilizadores; a segunda parte, bloco de 6 perguntas sobre o contacto com o CDB, refere a utilização, a frequência da utilização e os recursos de informação utilizados regularmente; a terceira parte, bloco de 11 perguntas sobre a satisfação com os serviços, a satisfação com os recursos informacionais, a satisfação com as instalações e a satisfação com o apoio à formação dos utilizadores. A questão aberta foi colocada para permitir aos utilizadores darem opinião sobre algum assunto não abrangido no questionário.

O questionário foi lançado via Web no Portal da ESEL-Centro de Documentação e e-mail, entre 31.10.2012 e 03.12.2012.

O questionário foi aberto a toda comunidade educativa, discentes, docentes e investigadores. Num universo total de 1957 pessoas, 1803 alunos e 154 docentes (neste grupo estão incluídos os investigadores), obtiveram-se 272 respostas no total ou seja 13,9% da comunidade educativa. Setenta e três (73) utilizadores, 3,7% do universo total, responderam à questão aberta, "*Sugestões ou observações para melhorarmos o nosso serviço*".

O tratamento estatístico dos dados foi realizado através do programa SPSS.

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.

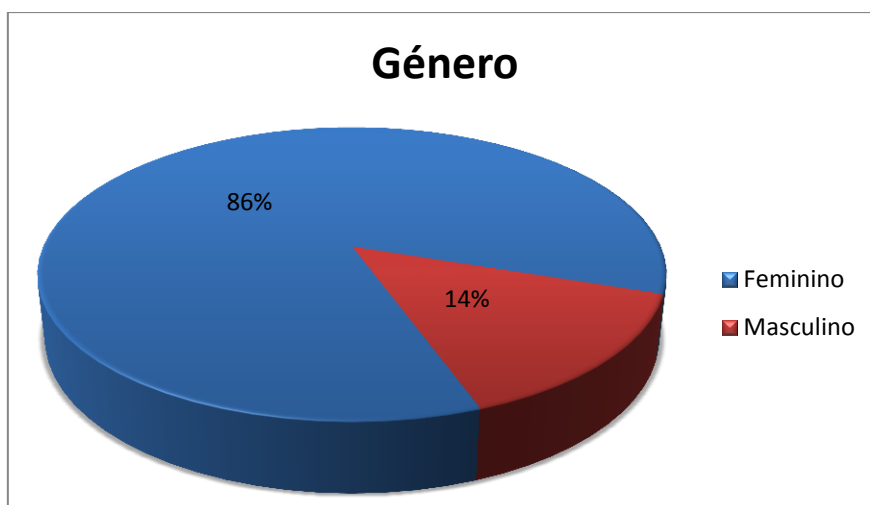
2) ANÁLISE

2.1) CARACTERIZAÇÃO GERAL DA AMOSTRA

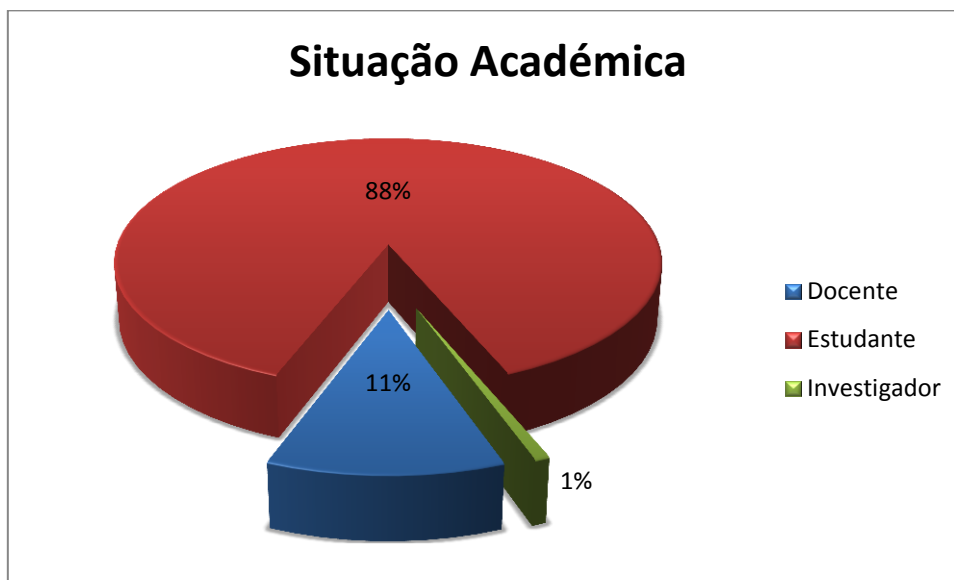
Os utentes, do Centro de Documentação e Biblioteca, que responderam ao questionário de avaliação de satisfação deste serviço, possuem idades entre os 17 e os 62 anos, com uma média de 26 anos.

Idade					
	N	Mínimo	Máximo	Média	Desvio Padrão
Idade	272	17	62	25,82	10,858

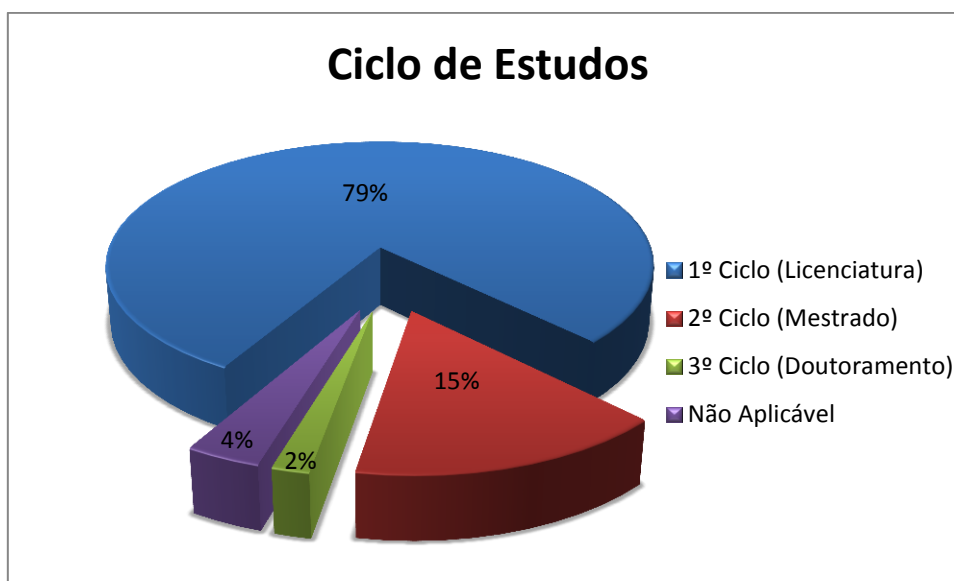
A grande maioria dos mesmos é do género feminino, com 86%, por oposição aos restantes 14% do género masculino.



Em termos de situação académica, a esmagadora maioria (88%) é estudante, seguindo-se de docentes (11%) e investigadores (1%).

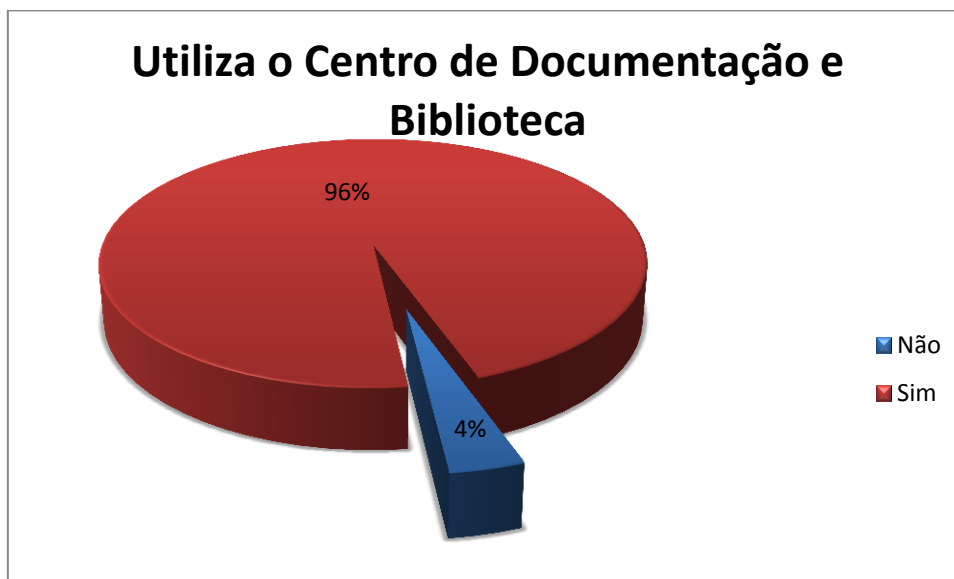


O ciclo de estudos mais frequente é o 1º ciclo, correspondente aos cursos de licenciatura, com uma frequência relativa de 79%, seguindo-se o 2º ciclo, correspondente a pós-graduações e mestrados, representando 15% da amostra. No 3º ciclo, doutoramentos, encontram-se 2% dos inquiridos e ainda 4% escolheu a opção “não aplicável”.

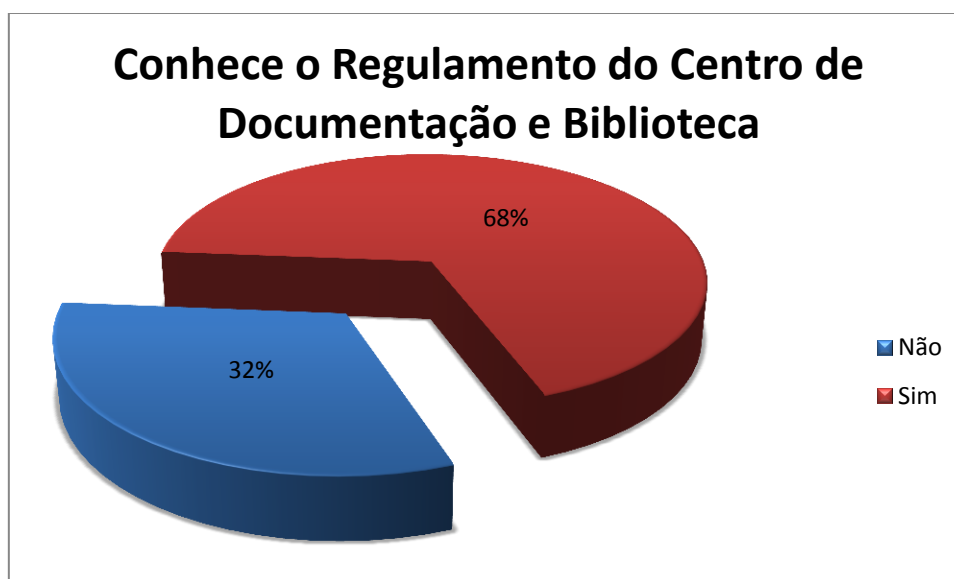


2.2) CONTACTO COM O CENTRO DE DOCUMENTAÇÃO

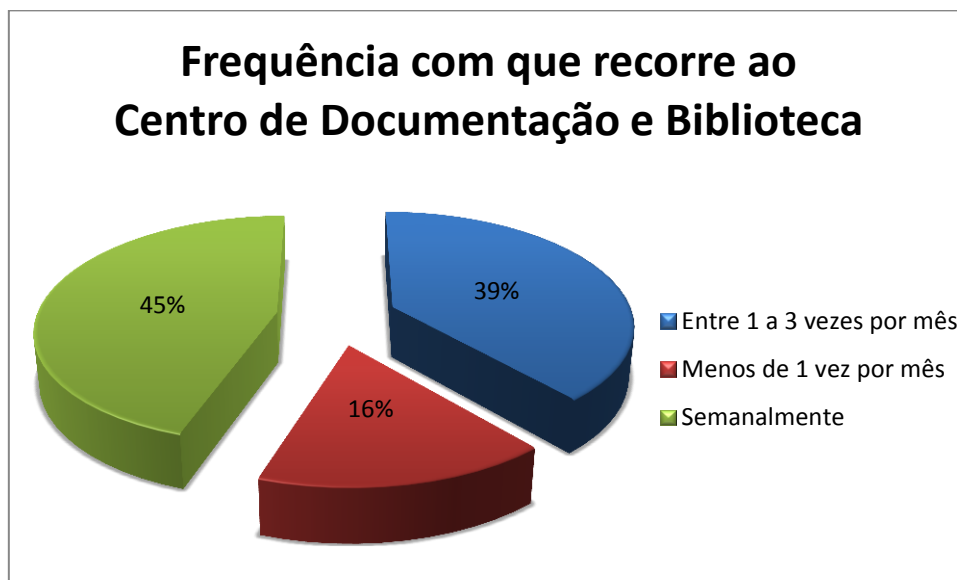
Quase todos os inquiridos (96%) utilizam o Centro de Documentação e Biblioteca, uma vez que apenas 4% afirmou não o fazer.



Por sua vez, o regulamento do Centro de Documentação e Biblioteca apenas é conhecido para 68% dos utilizadores.



Relativamente à frequência de recorrência ao CDB, a maioria (45%) fá-lo semanalmente, seguindo-se de 1 a 3 vezes por mês (39%) e por fim, menos de 1 vez por mês (16%).



Na finalidade de utilização do CDB, o principal motivo é a realização de pesquisas (com uma média de 3,29), seguindo-se do empréstimo domiciliário (2,86), estudo (2,6) e leitura presencial (2,38). As outras razões são menos frequentes com um valor médio de procura de 1,92.

Finalidade de Utilização dos Serviços do Centro de Documentação e Biblioteca

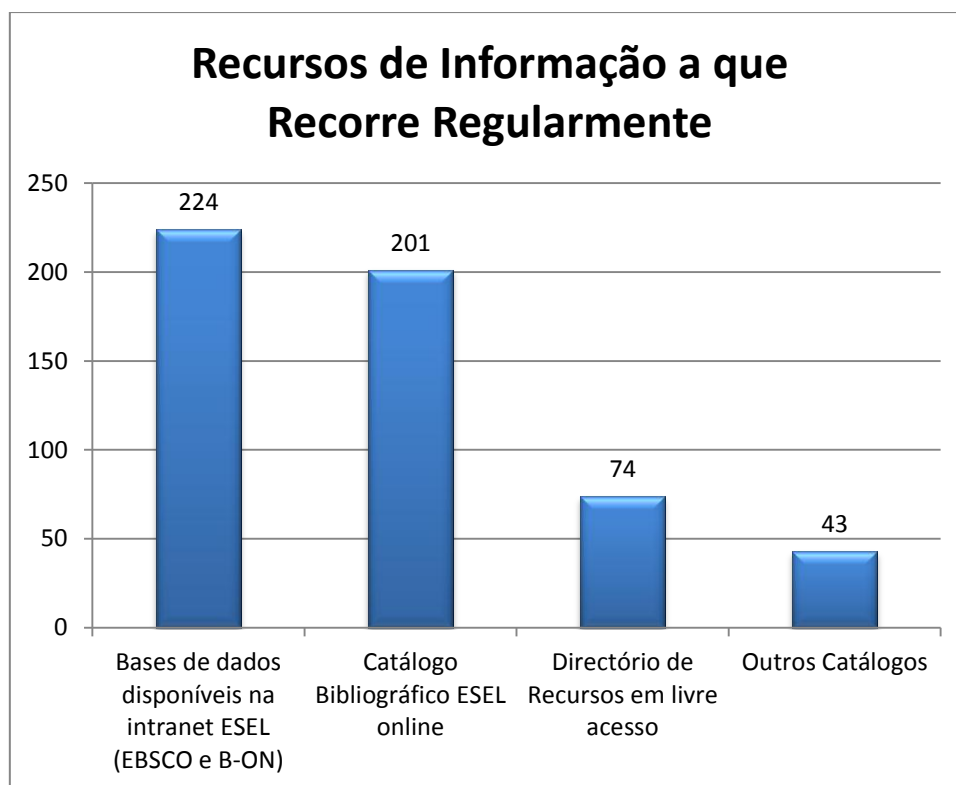
	N	Mínimo	Máximo	Média	Desvio Padrão
Pesquisa	272	1	4	3,29	,873
Leitura presencial	272	1	4	2,38	,925
Empréstimo domiciliário	272	1	4	2,86	1,036
Estudo	272	1	4	2,60	1,011
Outras razões	272	1	4	1,92	,957

Ainda relativamente à finalidade de utilização, a pesquisa obteve mais vezes a resposta “frequentemente”. A utilização do CDB para leitura presencial, empréstimo domiciliário e estudo, foi maioritariamente indicada “algumas vezes” e, por fim, outras razões foram referidas como “nunca” procuradas.

Finalidade de Utilização dos Serviços do Centro de Documentação e Biblioteca

	Nunca	Raramente	Algumas vezes	Frequentemente
Pesquisa	16	27	90	139
Leitura presencial	54	91	97	30
Empréstimo domiciliário	39	50	93	90
Estudo	49	67	99	57
Outras Razões	118	76	60	18

Os recursos de informação a que os utentes recorrem com maior regularidade são as Bases de dados disponíveis na intranet ESEL (224) e o Catálogo Bibliográfico ESEL (201). Menos procurados são o Directório de Recursos em livre acesso (74) e Outros catálogos (43).



2.3) AVALIAÇÃO DO CENTRO DE DOCUMENTAÇÃO

Todos os critérios relativos ao ambiente físico foram avaliados positivamente, com destaque para a iluminação (3,22) e a climatização (3,12).

A avaliação geral do ambiente foi também positiva com uma média de 2,98.

Satisfação com o Ambiente Físico

	N	Mínimo	Máximo	Média	Desvio Padrão
Iluminação	265	1	4	3,22	,690
Mobiliário	265	1	4	2,84	,779
Ruídos internos	265	1	4	2,90	,852
Ruídos externos	262	1	4	2,92	,894
Climatização	262	1	4	3,12	,720
Avaliação geral do espaço físico	266	1	4	2,98	,711

Quanto ao funcionamento, o Horário (2,9) e a Sinalização no interior da biblioteca (2,93) foram também avaliados de forma positiva, ao contrário do Número de lugares nas salas de leitura (2,41) e Quantidade de postos de pesquisa (2,39).

A avaliação geral dos aspetos de funcionamento é, ainda assim positiva, com um valor médio de 2,91.

Satisfação com os Aspetos de Funcionamento

	N	Mínimo	Máximo	Média	Desvio Padrão
Horário de funcionamento	263	1	4	2,90	,821
Sinalização no interior da biblioteca	256	1	4	2,93	,767
Número de lugares nas salas de leitura	261	1	4	2,41	,879
Quantidade de postos de pesquisa	258	1	4	2,39	,928
Avaliação geral do funcionamento	266	1	4	2,91	,676

Relativamente aos funcionários, os diversos critérios foram, na sua totalidade, avaliados de forma bastante positiva, com valores médios acima de 3. O destaque principal ocorre na Competência e profissionalismo e na Qualidade do serviço prestado, ambos com uma média de 3,32.

A avaliação geral dos funcionários reflete os resultados dos critérios, com uma média de 3,30.

Satisfação com os Funcionários

	N	Mínimo	Máximo	Média	Desvio Padrão
Cortesia no atendimento	261	1	4	3,26	,774
Clareza nas informações prestadas	258	1	4	3,28	,728
Relevância das informações prestadas	257	1	4	3,28	,708
Competência e profissionalismo	257	1	4	3,32	,722
Conhecimentos técnicos evidenciados	242	1	4	3,23	,732
Qualidade do serviço prestado	258	1	4	3,32	,734
Avaliação geral dos funcionários	259	1	4	3,30	,726

Também os vários critérios de avaliação dos serviços prestados obtiveram classificações positivas, sobretudo o Empréstimo presencial com um valor médio de 3,43.

A avaliação geral dos serviços é, novamente positiva, com um valor médio de 3,27.

Satisfação com os Serviços Prestados

	N	Mínimo	Máximo	Média	Desvio Padrão
Empréstimo domiciliário	241	1	4	3,29	,751
Empréstimo presencial	241	1	4	3,43	,662
Serviço de referência	208	1	4	3,20	,700
Empréstimo domiciliário em regime de exceção	172	1	4	3,20	,762
Avaliação geral dos serviços prestados	249	2	4	3,27	,643

Os utentes demonstram satisfação com os livros disponíveis, sobretudo relativamente à sua Qualidade (3,35) e Adequação às necessidades (3,08).

Em termos de avaliação geral, os livros recebem uma boa classificação por parte dos utentes com uma média de 3,08 valores.

Satisfação com Livros

	N	Mínimo	Máximo	Média	Desvio Padrão
Qualidade	260	1	4	3,35	,655
Quantidade	259	1	4	2,70	,882
Atualidade	255	1	4	2,97	,734
Adequação às necessidades	259	1	4	3,08	,763
Avaliação geral dos livros	261	1	4	3,08	,658

As Teses/dissertações académicas obtiveram avaliações inferiores aos livros mas, ainda assim, positivas em todos os critérios. Destacam-se na Qualidade (2,96) e Atualidade (2,82).

A sua avaliação geral média é de 2,86.

Satisfação com Teses/Dissertações Académicas

	N	Mínimo	Máximo	Média	Desvio Padrão
Qualidade	149	1	4	2,96	,667
Quantidade	149	1	4	2,73	,777
Atualidade	148	1	4	2,82	,687
Adequação às necessidades	148	1	4	2,79	,758
Avaliação geral teses/dissertações académicas	148	1	4	2,86	,696

Os inquiridos encontram-se também satisfeitos com as revistas com destaque, novamente, para a sua Qualidade (3,23) e Adequação às necessidades dos utentes (3,08).

Também em termos gerais a satisfação é positiva com 3,13.

Satisfação com Revistas

	N	Mínimo	Máximo	Média	Desvio Padrão
Qualidade	212	1	4	3,23	,673
Quantidade	213	1	4	3,06	,830
Atualidade	212	1	4	3,05	,786
Adequação às necessidades	212	1	4	3,08	,774
Avaliação geral revistas	211	1	4	3,13	,711

O panorama positivo repete-se a avaliação dos recursos eletrónicos, salientando a Qualidade (3,17) e Atualidade (3,17) dos mesmos.

Estes são avaliados, no geral, de forma positiva com uma média de 3,06.

Satisfação com Recursos Eletrónicos

	N	Mínimo	Máximo	Média	Desvio Padrão
Qualidade	242	1	4	3,17	,680
Quantidade	242	1	4	2,81	,892
Atualidade	242	1	4	3,17	,725
Adequação às necessidades	242	1	4	3,06	,776
Avaliação geral recursos eletrónicos	241	1	4	3,06	,742

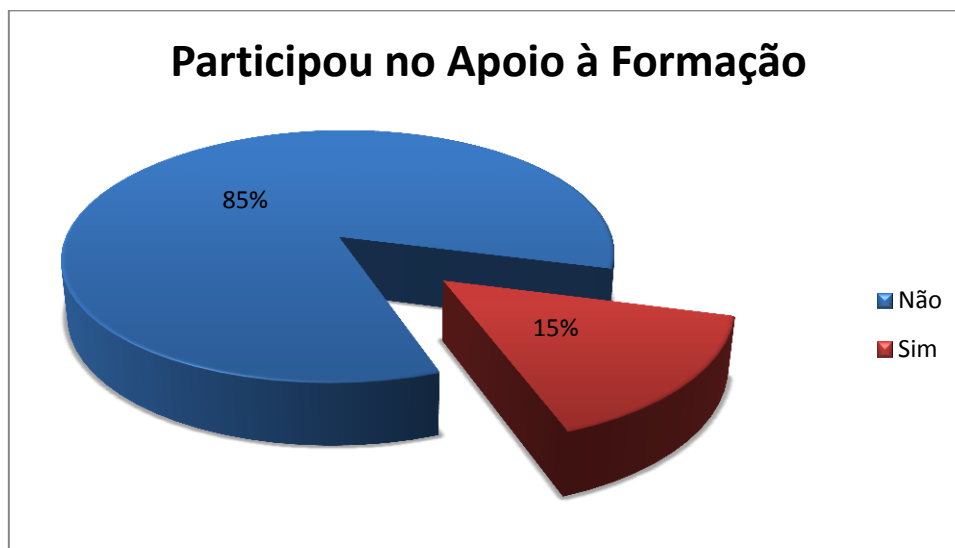
Por fim, o catálogo bibliográfico ESEL beneficiou também de avaliações positivas em todos os critérios, com destaque para a Linguagem compreensível (3,07) e a sua Atualização (3,06).

Também a nível geral, a avaliação apresenta-se como positiva, com um valor médio de 3,06.

Satisfação com Catálogo Bibliográfico ESEL

	N	Mínimo	Máximo	Média	Desvio Padrão
Linguagem compreensível	234	1	4	3,07	,674
Abrangência temática	234	1	4	3,05	,689
Interface acessível	226	1	4	2,93	,736
Atualização	230	1	4	3,06	,709
Avaliação geral catálogo bibliográfico ESEL	234	2	4	3,06	,656

Apenas 15% dos utentes participou no apoio à formação realizada pelo Centro de Documentação e Biblioteca, para apresentação do serviço e utilização dos seus recursos.



Esta iniciativa foi avaliada pelos utentes, que a realizaram, de forma positiva com uma média de 2,86.

Satisfação do Apoio à Formação

	N	Mínimo	Máximo	Média	Desvio Padrão
Satisfação	42	2	4	2,86	,608

Análise da pergunta 3.5 “Sugestões ou observações para melhorarmos o nosso serviço”.

Como já foi referido anteriormente, a esta pergunta responderam 73 utilizadores, 66 do género feminino e 7 do género masculino. De referir que 70 eram alunos, 2 eram docentes e 1 não aplicável. Deste grupo de respostas, 60 eram alunos da Licenciatura, 9 do Mestrado e 1 do Doutoramento. As opiniões manifestadas não saíram do contexto das perguntas do questionário. Analisamos estas respostas como chamadas de atenção para alguns aspectos menos positivos e também, o reforço de pontos positivos.

Assim, a maior parte destas respostas refere a dificuldade sentida pelo facto do Centro de Documentação existir fisicamente em 3 pólos diferentes. Por este motivo os utilizadores queixam-se do transtorno causado por terem que se deslocar de um pólo para o outro para poderem requisitar ou mesmo consultar a informação pretendida.

Outra das queixas apresentadas é, na opinião de alguns, a falta de mais exemplares de obras da área da enfermagem em determinados pólos, a desactualização do fundo documental e o horário do CDB que deveria ser alargado.

Relativamente ao ambiente físico registaram-se algumas queixas quanto ao ruído dentro do CDB, à climatização, à falta de espaço associada à inexistência de salas para trabalhos de grupo, à falta de mais postos de pesquisa face ao elevado nº de alunos existentes e ao mobiliário que alguns consideram antiquado.

Duas opiniões focaram a dificuldade sentida na utilização do interface de pesquisa do CDB e uma opinião refere a identificação das estantes pouco compreensível.

O serviço de empréstimo domiciliário na opinião de alguns mostra-se ineficaz quanto ao procedimento de penalizações sobre os utilizadores incumpridores, assim como o prazo de empréstimo que deveria ser alargado.

Registamos seis opiniões sobre a pouca simpatia no atendimento e doze utilizadores elogiaram a competência profissional no que respeita ao serviço de orientação de pesquisas.

Em termos globais, o Centro de Documentação e Biblioteca obteve uma avaliação de 2,99, sendo este evidente de um nível positivo de satisfação por parte dos utentes.

Satisfação Global Relativamente ao Centro de Documentação e Biblioteca

	N	Mínimo	Máximo	Média	Desvio Padrão
Satisfação global	272	1	4	2,99	,589

3) CONCLUSÕES

Os utentes do Centro de Documentação e Biblioteca são estudantes do 1º ciclo, do género feminino e com uma idade média 26 anos.

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

Relativamente aos serviços, tanto o ambiente físico e funcionamento, como os funcionários e serviços do CDB foram considerados bons, com avaliações positivas na esmagadora maioria dos critérios analisados, e destaque principal para a qualidade do serviço prestado e a competência e profissionalismo.

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

- 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 baixa afluência de participação no apoio à formação realizada pelo Centro de Documentação e Biblioteca, para apresentação do serviço e utilização dos seus recursos, mas foi considerada boa pelos participantes.

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

Como já foi referido, O Centro de Documentação e Biblioteca da Escola Superior de Lisboa, tem a finalidade de oferecer aos seus utilizadores, serviços de qualidade tendo como principal objectivo, a satisfação das suas necessidades informacionais.

De acordo com os resultados do inquérito podemos considerar que a percentagem dos utilizadores que responderam se enquadra nos objectivos do CDB.

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

Temos o propósito de oferecer aos nossos utilizadores o que eles procuram.

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