

Divisão do Centro de Documentação e Biblioteca

ESEL

Inquérito de Satisfação

Relatório

2019-2020



Realização Maria João Barreiro
Coordenação Natércia Godinho



Lisboa
2020

Índice

Introdução-----	5
Metodologia-----	6
Resultados-----	8
Caracterização do Utilizador -----	8
Utilização-----	10
Satisfação-----	11
Satisfação com os Serviços -----	11
Satisfação com Iniciativas Esporádicas do CDB -----	13
Satisfação com os Recursos Informacionais Disponibilizados -----	14
Satisfação com as Instalações ao Nível do Conforto e Atendimento -----	18
Recursos Disponibilizados na Biblioteca Virtual Mais Utilizados -----	22
Impacto dos Serviços -----	28
Sugestões para a Melhoria do Serviço Prestado pelo CDB-----	35
Resumo da Informação e Análise Comparativa com os Inquéritos já realizados-----	37
Conclusão-----	39
Anexos	

Índice dos Gráficos

Gráfico 1 – Distribuição dos Inquiridos por Idade-----	8
Gráfico 2 – Distribuição dos Inquiridos por Género-----	8
Gráfico 3 - Distribuição dos Inquiridos por Tipo de Utilizador-----	9
Gráfico 4 - Distribuição dos Inquiridos por Curso-----	9
Gráfico 5 – Conhecimento do Regulamento do CDB-----	10
Gráfico 6 – Frequência de Utilização do CDB-----	10
Gráfico 7 – Satisfação com o Serviço de Atendimento-----	11
Gráfico 8 – Satisfação com o Serviço de Referência e Pesquisa-----	12
Gráfico 9 – Satisfação com o Serviço de Empréstimo Domiciliário-----	12
Gráfico 10 – Satisfação com o Serviço de Empréstimo Presencial-----	12
Gráfico 11 – Satisfação com o Serviço de Formação de Utilizadores-----	13
Gráfico 12 - Satisfação com o Serviço de Ofertas de Livros-----	13
Gráfico 13 – Satisfação com o Serviço de Exposições Temáticas-----	14
Gráfico 14 – Satisfação com a Qualidade dos Livros-----	15
Gráfico 15 – Satisfação com a Qualidade dos Periódicos-----	15
Gráfico 16 – Satisfação com a Qualidade das Obras de Referência-----	15
Gráfico 17 – Satisfação com a Qualidade do Catálogo Bibliográfico-----	16
Gráfico 18 – Satisfação com a Qualidade das Bases de Dados Especializadas-----	16
Gráfico 19 – Satisfação com a Qualidade da Página Internet-----	16
Gráfico 20 – Satisfação com a Qualidade do Repositório ESEL-----	17
Gráfico 21 – Satisfação com a Quantidade dos Livros-----	17
Gráfico 22 – Satisfação com a Quantidade dos Periódicos-----	17
Gráfico 23 – Satisfação com a Acessibilidade de Recursos de Informação Online-----	18
Gráfico 24 - Satisfação com a Iluminação-----	18
Gráfico 25 - Satisfação com o Ruído-----	19
Gráfico 26 - Satisfação com a Climatização-----	19
Gráfico 27 – Satisfação com a Quantidade de Lugares-----	19
Gráfico 28 – Satisfação com a Quantidade de Postos de Pesquisa-----	20

Gráfico 29 – Satisfação com o Mobiliário-----	20
Gráfico 30 - Satisfação com a Sinalização-----	20
Gráfico 31 – Satisfação com o Horário de Atendimento-----	21
Gráfico 32 – Satisfação com a Atitudde do Pessoal para com o Público-----	21
Gráfico 33 – Utilização do Catálogo Bibliográfico-----	23
Gráfico 34 – Utilização do RESEL Repositório Digital-----	23
Gráfico 35 – Utilização da B.On-----	23
Gráfico 36 – Utilização da Ebsco Host-----	24
Gráfico 37 – Utilização da Science Direct-----	24
Gráfico 38 – Utilização da JBI EBP Resources on Ovid-----	24
Gráfico 39 – Utilização da ISI Web Knowledge-----	25
Gráfico 40 – Utilização da Nursing Reference Center-----	25
Gráfico 41 - Utilização da Scopus-----	25
Gráfico 42 – Utilização da Springer Link-----	26
Gráfico 43 – Utilização da Wiley Online Library-----	26
Gráfico 44 – Utilização da NNN Consult-----	26
Gráfico 45 – Utilização das Revistas com Acesso na Intranet ou VPN-----	27
Gráfico 46 – Utilização dos Recursos em Livre Acesso na Biblioteca Virtual-----	27
Gráfico 47 - Autoconfiança na Utilização do Catálogo da Biblioteca para Pesquisar Documentos-----	28
Gráfico 48 - Autoconfiança na Procura Ativa de Livros por Cota nas Estantes-----	29
Gráfico 49 – Autoconfiança na Utilização das Bases de Dados para Encontrar Artigos-----	29
Gráfico 50 - Autoconfiança na Formulação de Uma Expressão de Pesquisa-----	29
Gráfico 51 - Autoconfiança na Renovação do Empréstimo de Obras Através da Sua Área Pessoal-----	30
Gráfico 52 - Autoconfiança na Seleção e Avaliação das Melhores Fontes de Informação-----	30
Gráfico 53 - Autoconfiança na Elaboração de Citações e Referências Bibliográficas---	30

Gráfico 54 - Relevância da visita ao CDB. Acrescentou Conhecimento ao que já Sabia?-----	31
Gráfico 55 - Relevância da visita ao CDB. Forneceu Informação Adequada ao Meu Estudo/Trabalho?-----	32
Gráfico 56 - Relevância da visita ao CDB. Melhorei as Minhas Competências de Pesquisa?-----	32
Gráfico 57 - Relevância da visita ao CDB. Ganhei Tempo na Elaboração do Meu Estudo/Trabalho?-----	32
Gráfico 58 - Relevância da visita ao CDB. As Respostas Que Obtive das Funcionárias Foram Ajustadas e Úteis? -----	33
Gráfico 59 - Relevância da visita ao CDB. Senti Apoio na Pesquisa que Realizei?-----	33
Gráfico 60 - Relevância da visita ao CDB. Fui Tratado/a com Equidade e Simpatia?-----	33
Gráfico 61 - Relevância da visita ao CDB. Senti-me Confortável-----	34
Gráfico 62 - Relevância da visita ao CDB. Senti-me Seguro?-----	34
Gráfico 63 - Relevância da visita ao CDB. O ambiente do Espaço Permitiu Concentrar-me no meu Estudo/Trabalho? -----	34

Introdução

O Centro de Documentação e Biblioteca, (CDB) da Escola Superior de Enfermagem de Lisboa, (ESEL) é um serviço especializado na área da ciência da enfermagem, ciências da saúde e ciências sociais e humanas.

A missão do CDB é de um modo geral satisfazer as necessidades de informação.

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 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. Ao contrário dos questionários anteriores, foi criado um quarto grupo com o objetivo de avaliar o **impacto dos serviços** na autoconfiança dos nossos utilizadores 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 aspectos), foi utilizada uma escala de 1 a 4 em que 1 corresponde a nada relevante e 4 muito relevante.

As datas marcadas para a aplicação do questionário presencialmente, foram de 2 de março a 30 de abril de 2020. Devido à situação inesperada de confinamento causada

pela pandemia da COVID-19, as datas acima indicadas não foram cumpridas, tendo sido interrompida a distribuição a 15 de março de 2020.

Depois de 15 de março de 2020 aplicamos o questionário via Web no portal da ESEL até 30 de abril. Não obtivemos nenhuma resposta através deste meio.

Foi auscultada a opinião de utilizadores pertencentes à ESEL e, ao contrário dos anos anteriores, auscultamos a opinião de utilizadores externos. Foram consideradas 105 respostas. Responderam ao inquérito 15 docentes, 80 discentes do curso da licenciatura e mestrados, 4 investigadores e 6 utilizadores pertencentes ao grupo, outros (externos à ESEL). Responderam à questão aberta 28 utilizadores cerca de 29,4% do universo inquirido

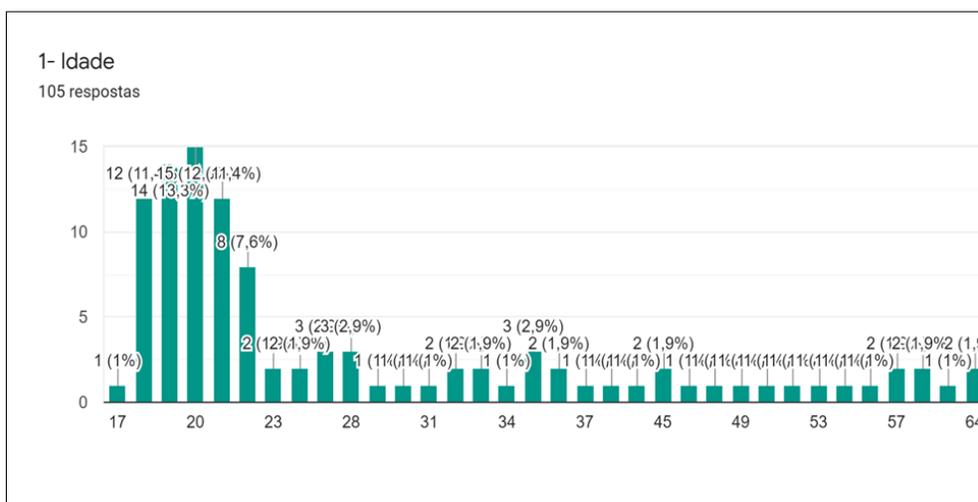
Este relatório encontra-se disponível em <https://www.esel.pt/en/node/7032>

Resultados

Grupo 1 - Caracterização do Utilizador

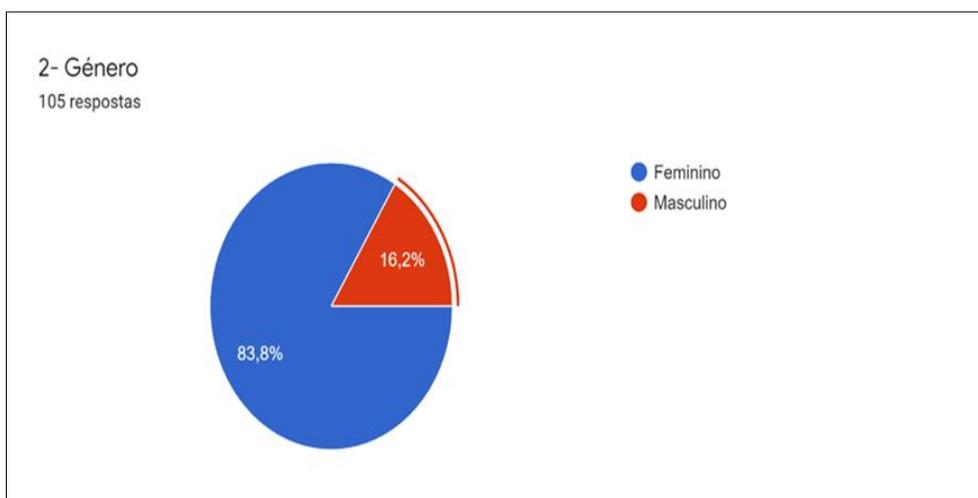
1 - Idade – Os utilizadores do Centro de Documentação e Biblioteca que responderam ao Inquérito de Avaliação de Satisfação deste serviço possuem idades entre os 17 e os 64 anos.

Grafico1- Distribuição dos Inquiridos por Idade



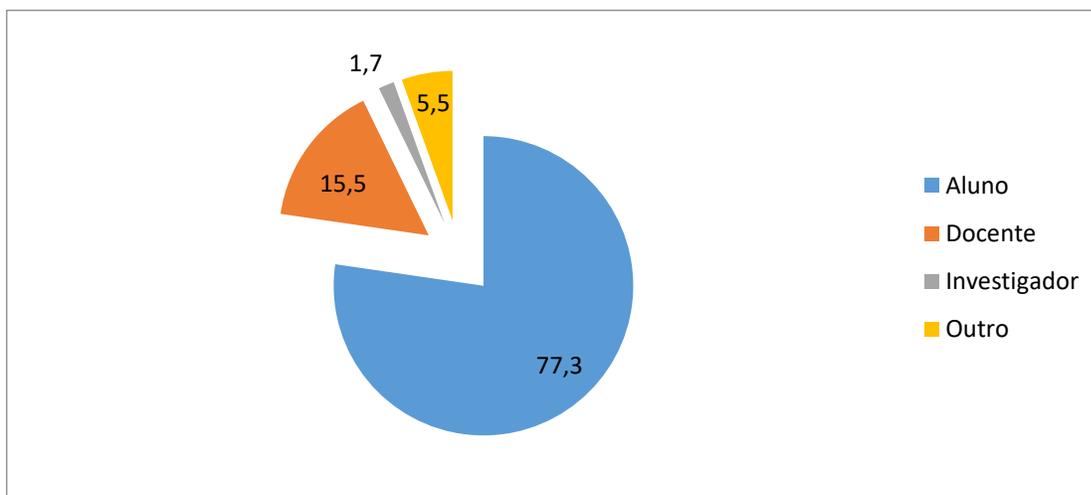
2 – Género - A maioria dos respondentes continua a ser do género feminino, 83,8%, por oposição aos restantes 16,2% do género masculino

Gráfico 2 - Distribuição dos Inquiridos por Género 105 respostas



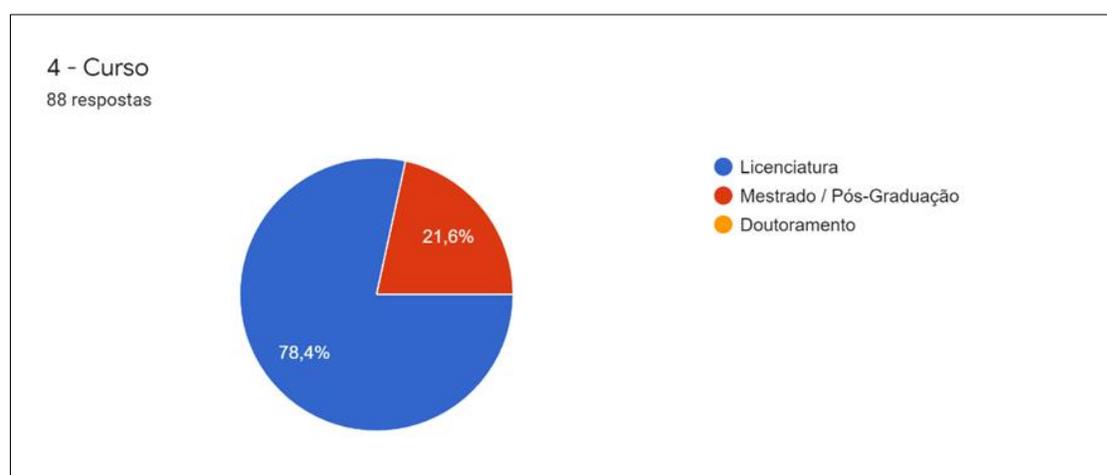
3 – Tipo de Utilizador – Do total dos inquiridos 77,3% são alunos, 15,5% são docentes e os restantes são utilizadores externos e investigadores.

Gráfico 3 - Distribuição dos Inquiridos por Tipo de Utilizador 105 respostas



4 – Curso - O ciclo de estudos mais frequente é o 1º ciclo, correspondente ao curso de licenciatura, com uma percentagem de 78,4%, seguindo-se o 2º ciclo, correspondente a pós-graduações e mestrados, representando 21,6% da amostra.

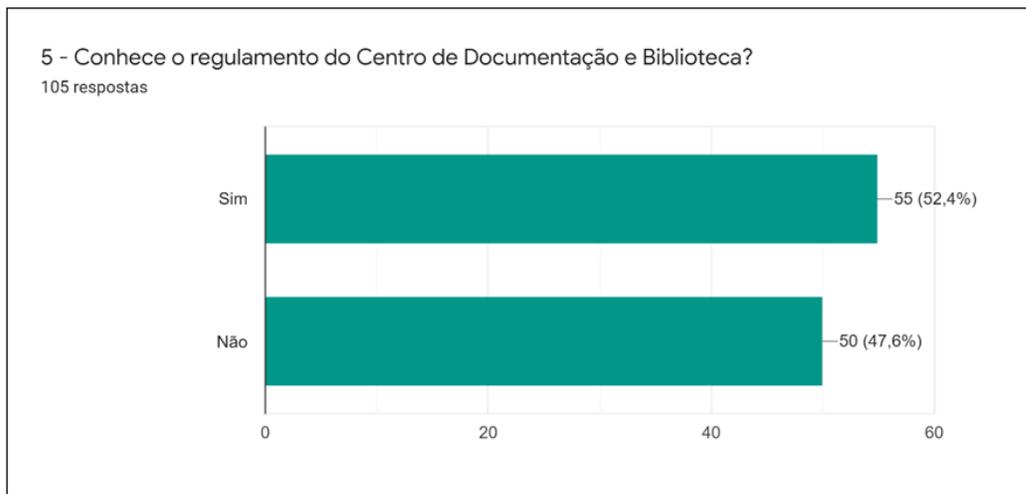
Gráfico 4 - Distribuição dos Inquiridos por Curso



Grupo 2 – Utilização do CDB

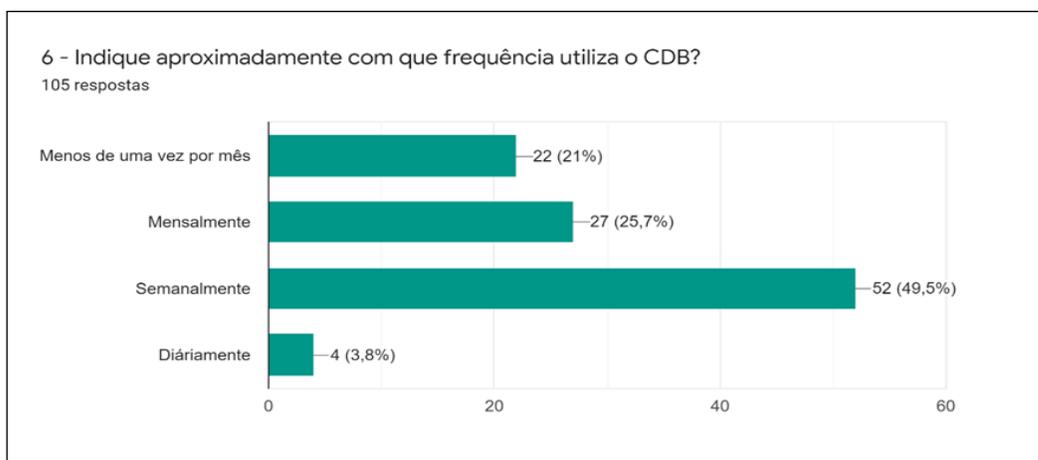
5 – Conhecimento do Regulamento do CDB - O regulamento do CDB é conhecido para 52,4% dos inquiridos.

Gráfico – 5 Conhecimento do Regulamento do CDB



6 – Frequência de Utilização - No que respeita à frequência do CDB, a maioria dos inquiridos, 49,5% fá-lo semanalmente, seguindo-se de 25,7% que frequentam o CDB mensalmente, 21%, menos de 1 vez por mês e por fim, 3,8% dos inquiridos fazem-no diariamente.

Gráfico 6 - Frequência de Utilização do CDB



Grupo 3 - Satisfação

7 – 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, por 68,6% dos inquiridos. Este serviço espelha o profissionalismo, a eficiência e o sentido de responsabilidade das técnicas que o realizam, procurando sempre dar resposta e satisfazer as necessidades dos nossos utilizadores. 53,5% dos respondentes também demonstraram muita satisfação com os serviços de empréstimo domiciliário e 61,6% com o serviço de empréstimo presencial. Estão satisfeitos com o serviço de referência 54% dos inquiridos e com o serviço de formação de utilizadores 55,9%.

Gráfico 7 - Satisfação com o Serviço de Atendimento

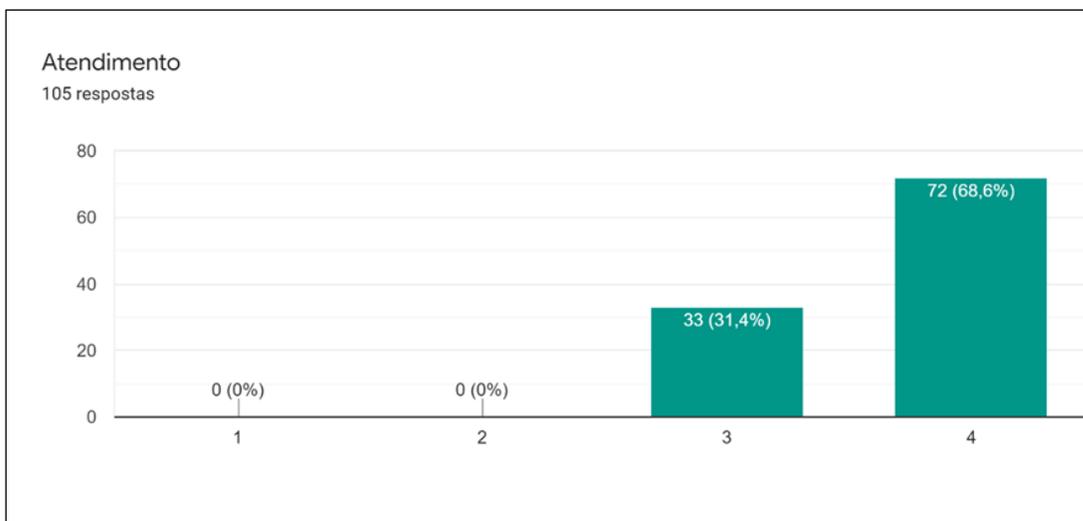


Gráfico 8 – Satisfação com o Serviço de Referência e Pesquisa

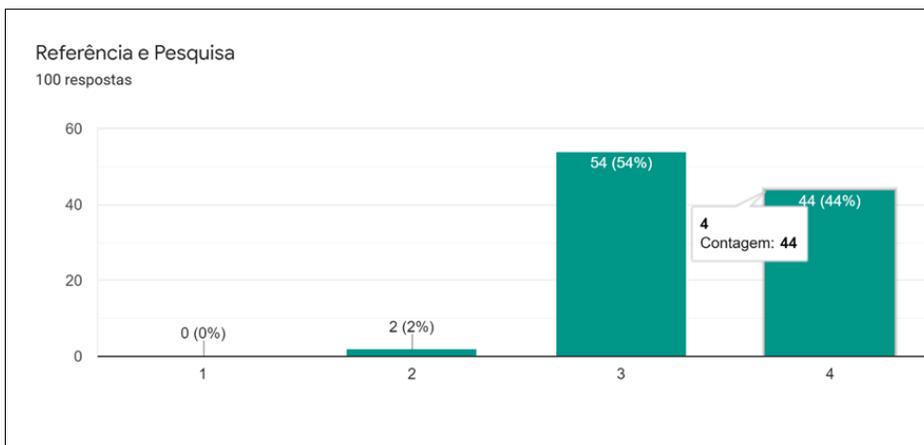


Gráfico 9 - Satisfação com o Serviço de Empréstimo Domiciliário

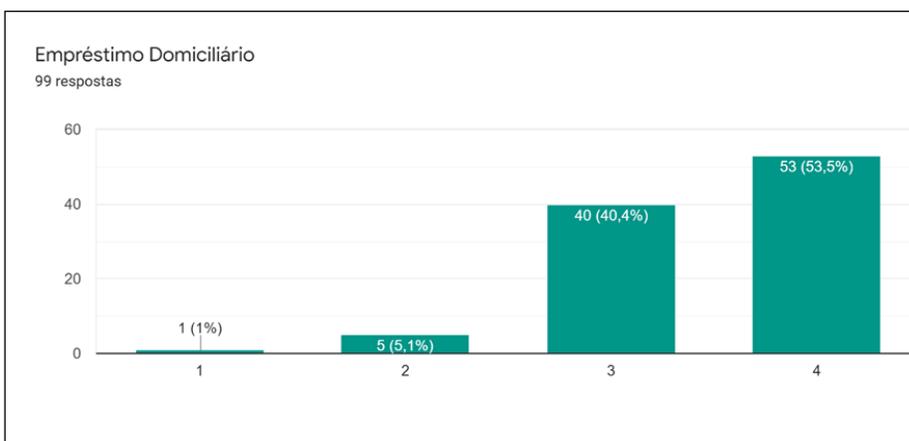


Gráfico 10 - Satisfação com o Serviço de Empréstimo Presencial

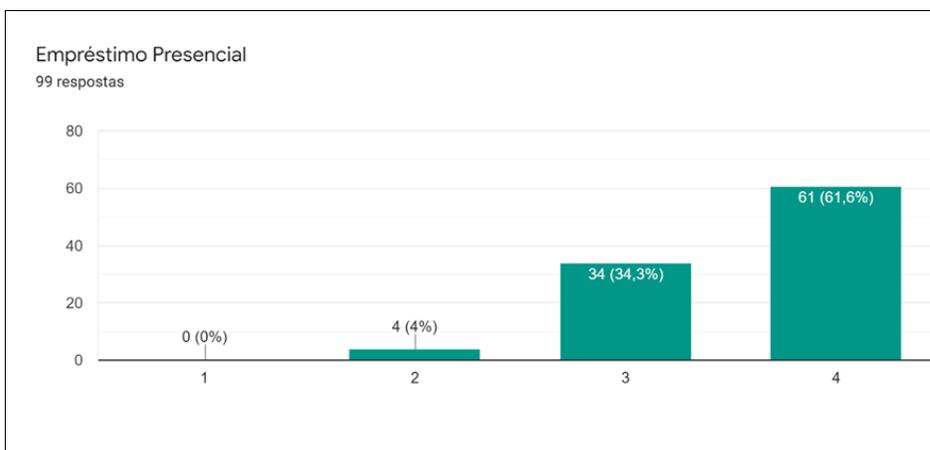
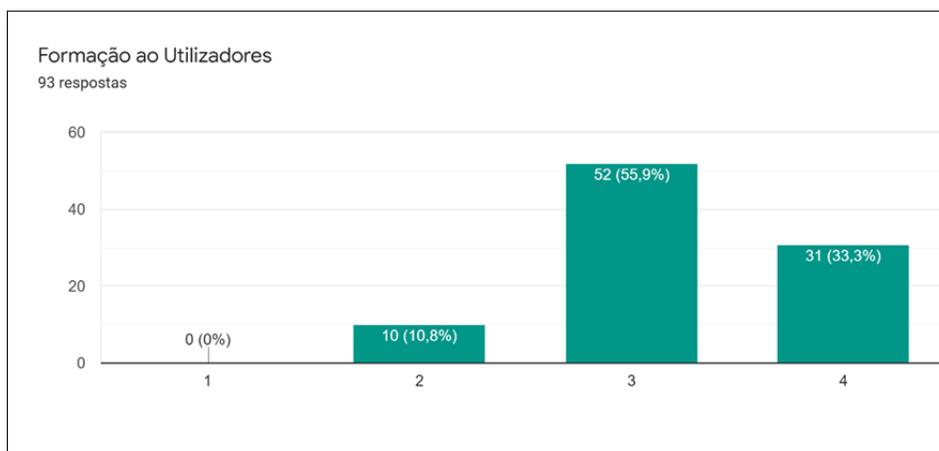


Gráfico 11 – Satisfação com o Serviço de Formação de Utilizadores



8 – Satisfação com Iniciativas Esporádicas do CDB

Os utilizadores que responderam a estas questões mostram-se satisfeitos com estas iniciativas. 63,5% dos que responderam, estão satisfeitos com o banco de ofertas. O serviço de exposições temáticas tem o objectivo de divulgar bibliografia sobre alguns temas mais procurados em determinado momento. 61,3% dos inquiridos estão satisfeitos com esta iniciativa.

Gráfico 12 – Satisfação com o Serviço de Ofertas de Livros

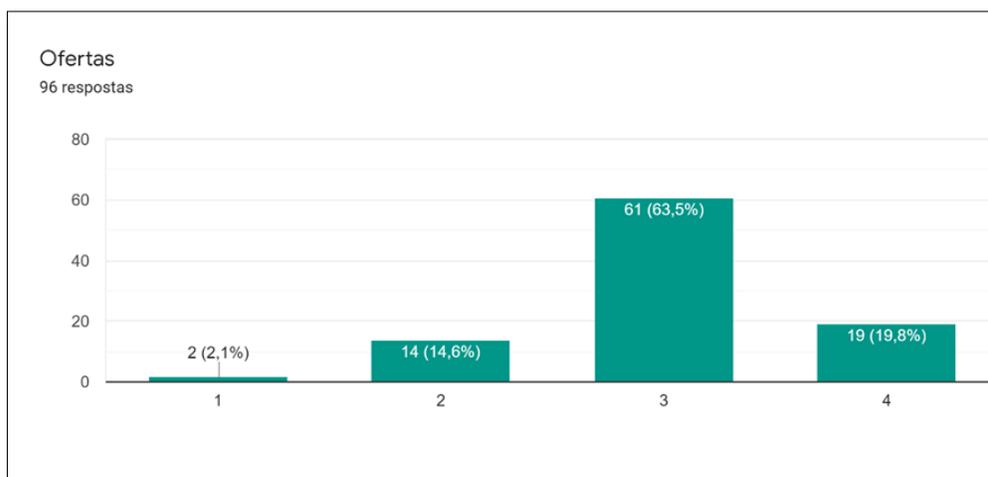
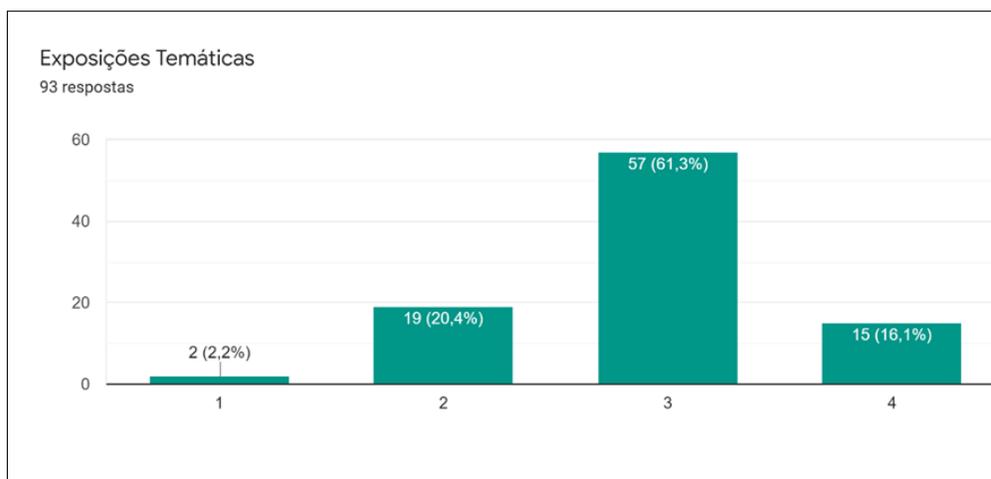


Gráfico 13 – Satisfação com o Serviço de Exposições Temáticas



9- Satisfação com os Recursos Informacionais Disponibilizados

O principal objetivo do Centro de Documentação e Biblioteca da ESEL é a gestão da informação e 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 de informação. A avaliação da satisfação relativamente à qualidade, à quantidade e à acessibilidade de informação que disponibilizamos são indicadores importantes.

50,5% dos inquiridos estão muito satisfeitos com a qualidade das bases de dados especializadas.

A qualidade dos livros e periódicos, das obras de referência, do catálogo bibliográfico, da página da internet e do repositório ESEL foram avaliados com satisfação pelos nossos utilizadores de acordo com os gráficos abaixo.

A percentagem de satisfação com os recursos informacionais a nível quantitativo dos livros e periódicos é, respetivamente, de 55,3% e 60,6% dos respondentes.

55,6 % dos inquiridos considera-se satisfeito com a acessibilidade dos recursos de informação online.

Gráfico 14 – Satisfação com a Qualidade dos Livros

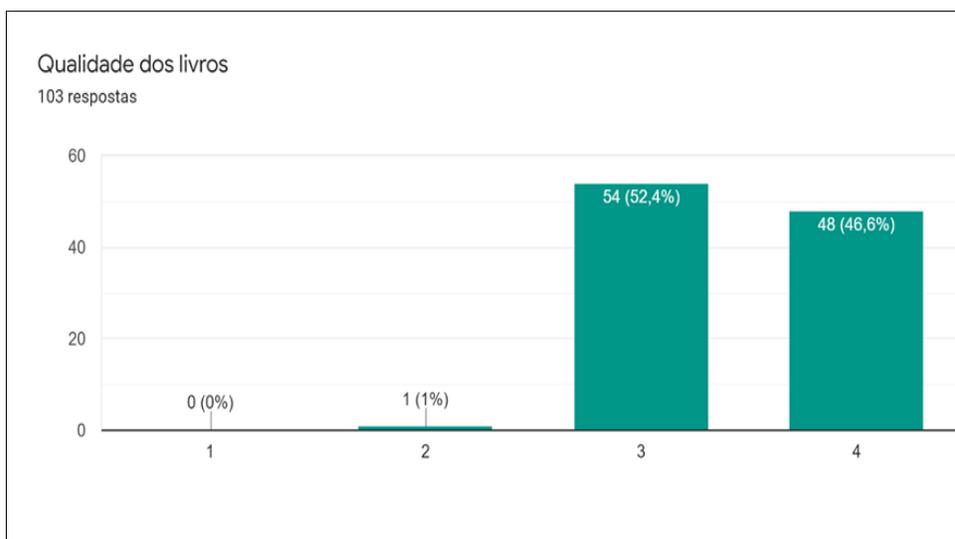


Gráfico 15 – Satisfação com a Qualidade dos Periódicos

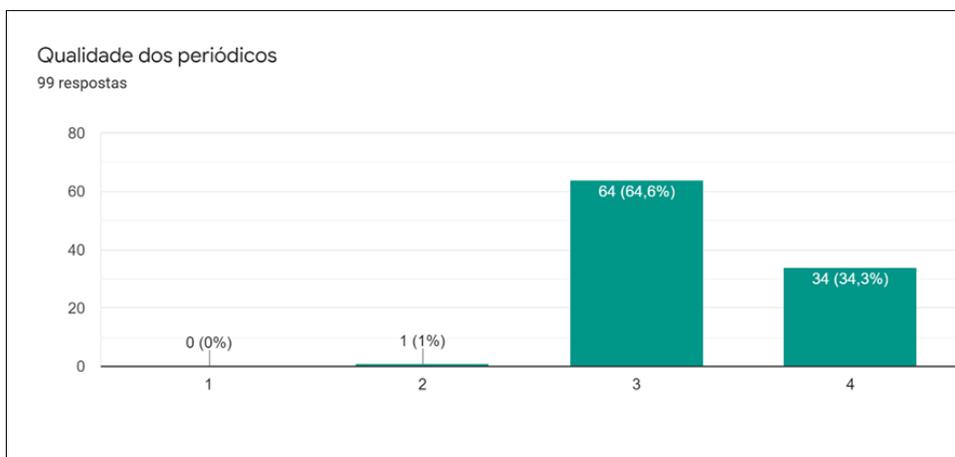


Gráfico 16 – Satisfação com a Qualidade das Obras de Referência

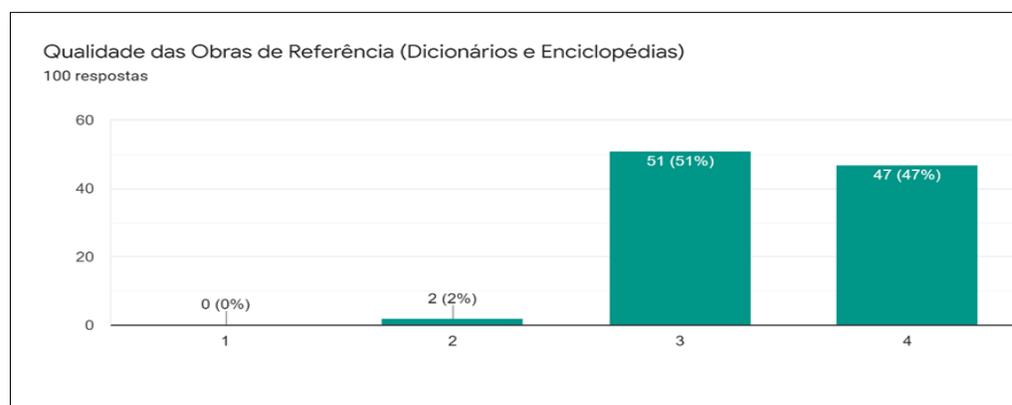


Gráfico 17 – Satisfação com a Qualidade do Catálogo Bibliográfico

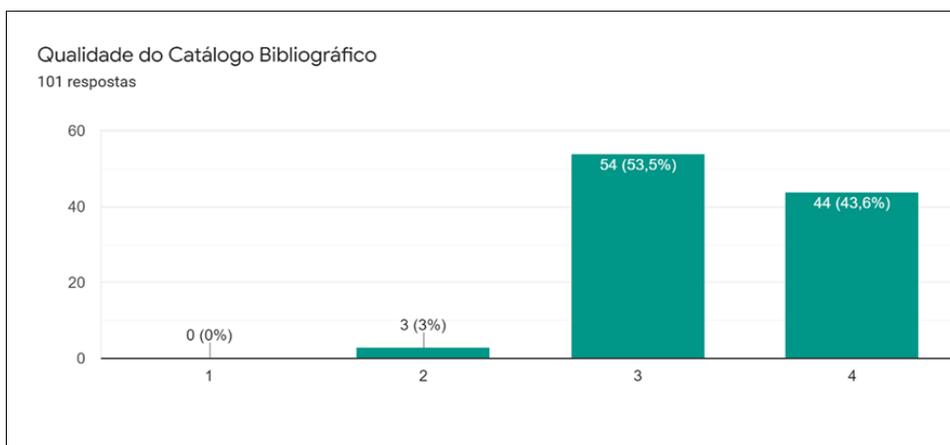


Gráfico 18 – Satisfação com a Qualidade das Bases de Dados Especializadas

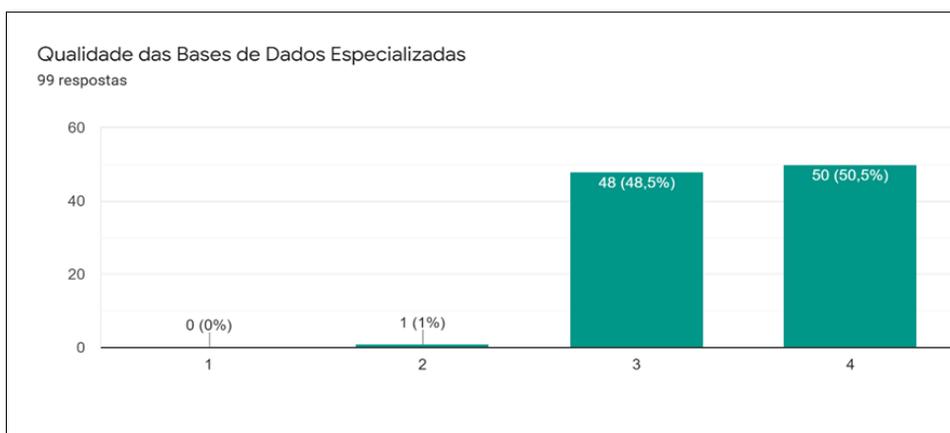


Gráfico 19 – Satisfação com a Qualidade da Página na Internet

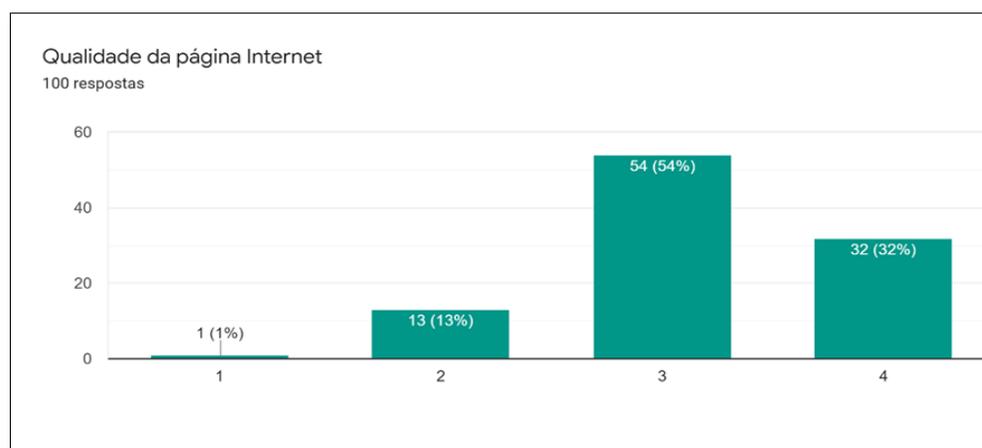


Gráfico 20 - Satisfação com a Qualidade do Repositório RESEL

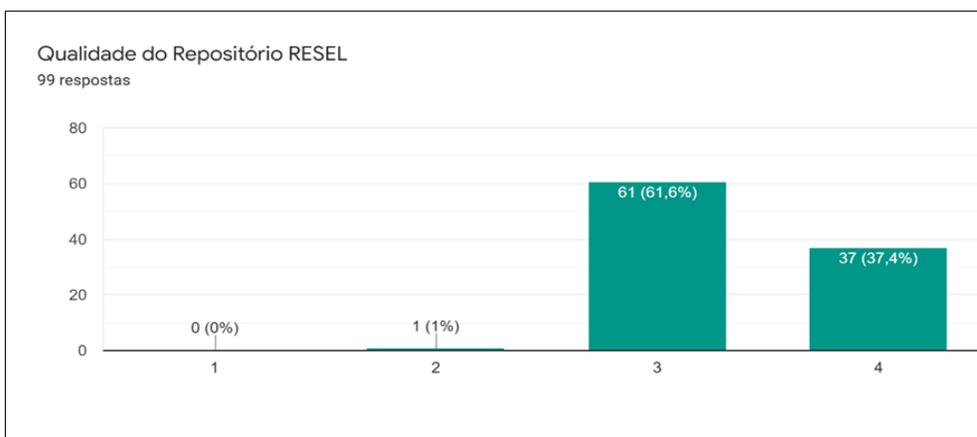


Gráfico 21 - Satisfação com a Quantidade dos Livros

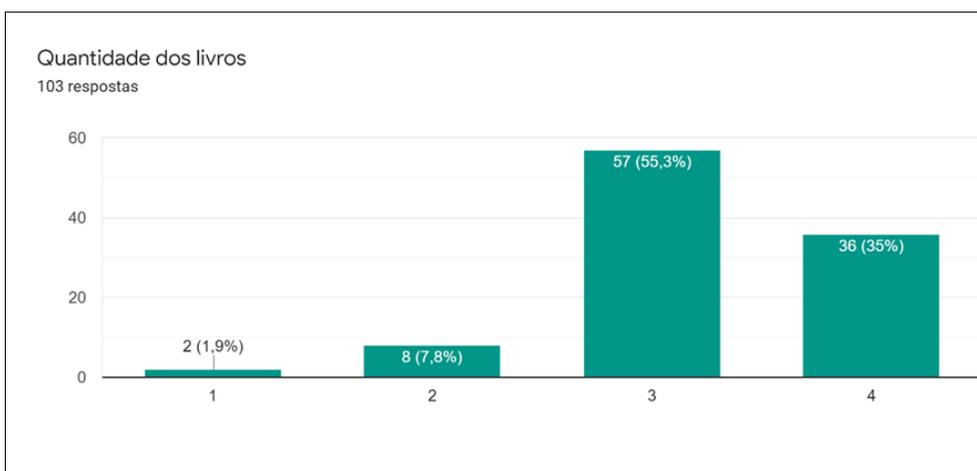


Gráfico 22 - Satisfação com a Quantidade dos Periódicos

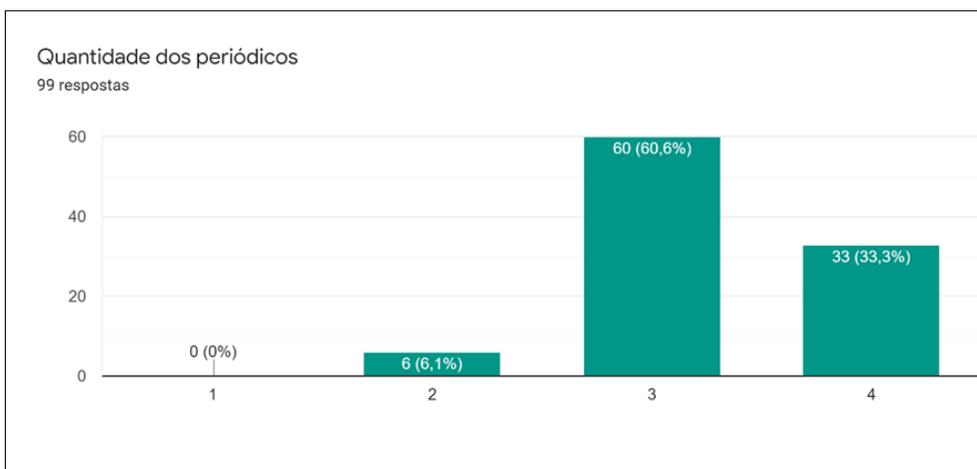
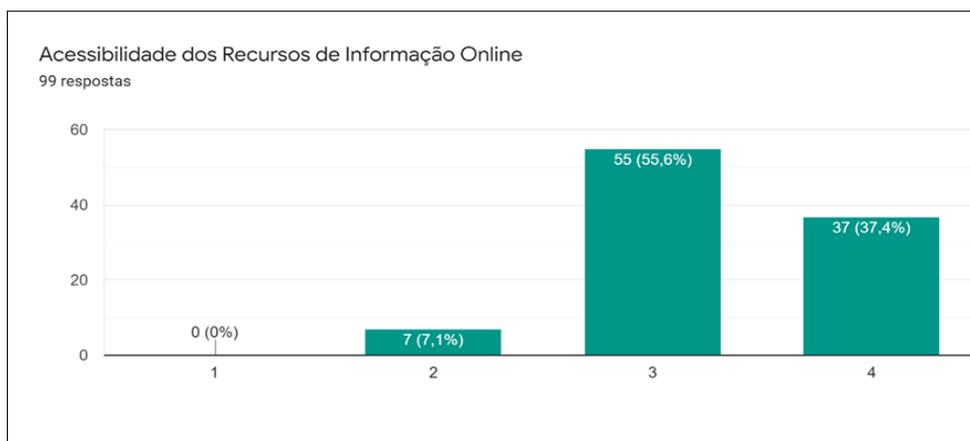


Gráfico 23 – Satisfação com a Acessibilidade dos Recursos de Informação Online



10- Satisfação com as Instalações ao Nível do Conforto e Atendimento

Nesta questão quisemos saber como se sentem os nossos utilizadores em relação às nossas instalações relativamente ao conforto e atendimento. Todos os critérios foram avaliados positivamente, com destaque para a iluminação, com 51,4% dos inquiridos a mostrarem-se muito satisfeitos; com o ruído, 41% estão muito satisfeitos; com a atitude do pessoal para com o público, onde 59% dos respondentes estão muito satisfeitos. Os gráficos abaixo indicados e que representam os resultados da avaliação relativa à climatização, à quantidade de lugares, à quantidade de postos de pesquisa, ao mobiliário, à sinalização interior e ao horário, foram avaliados no nível 3 de satisfação.

Gráfico 24 - Satisfação com a Iluminação

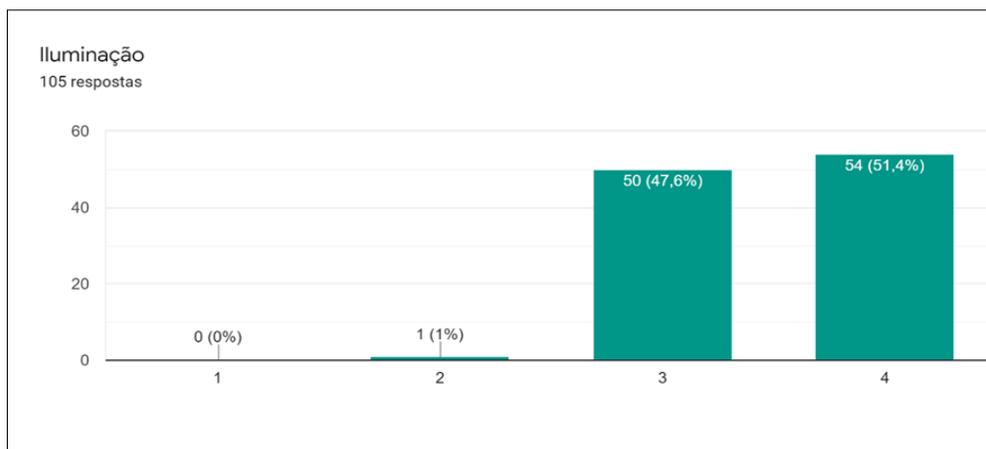


Gráfico 25 - Satisfação com o Ruído

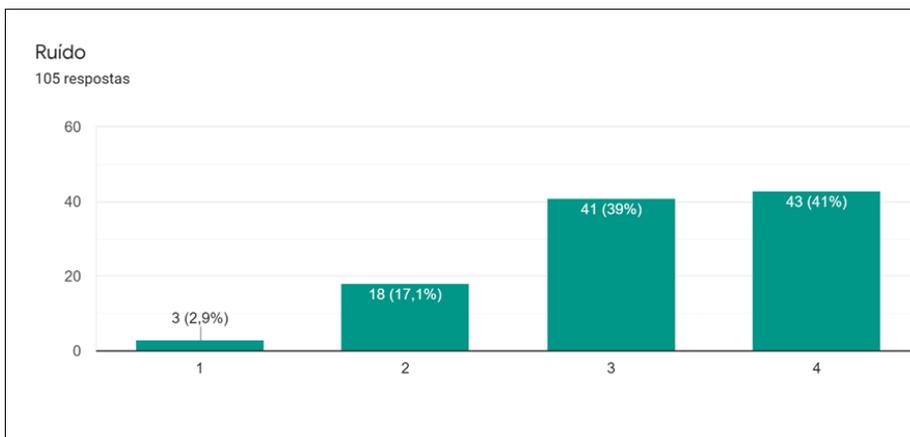


Gráfico 26 - Satisfação com a Climatização

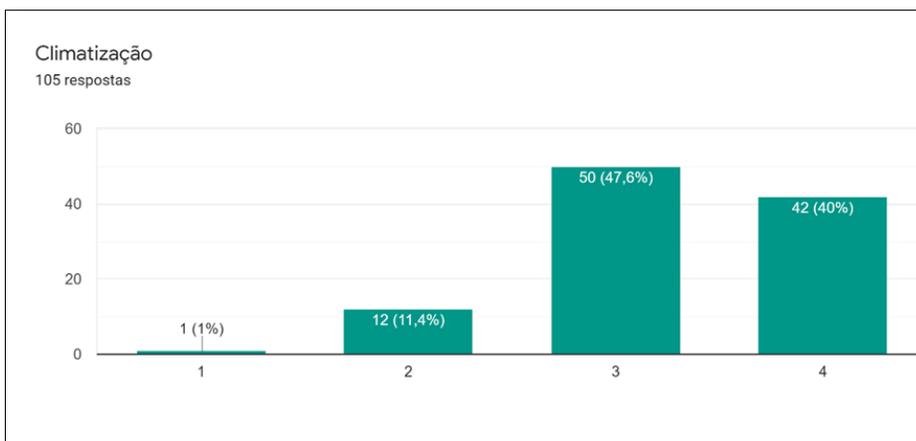


Gráfico 27 - Satisfação com a Quantidade de Lugares

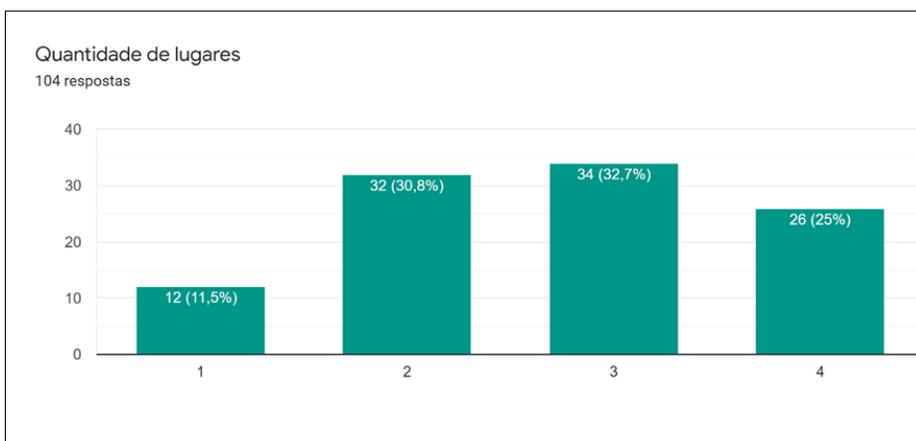


Gráfico 28 – Satisfação com a Quantidade de Postos de Pesquisa

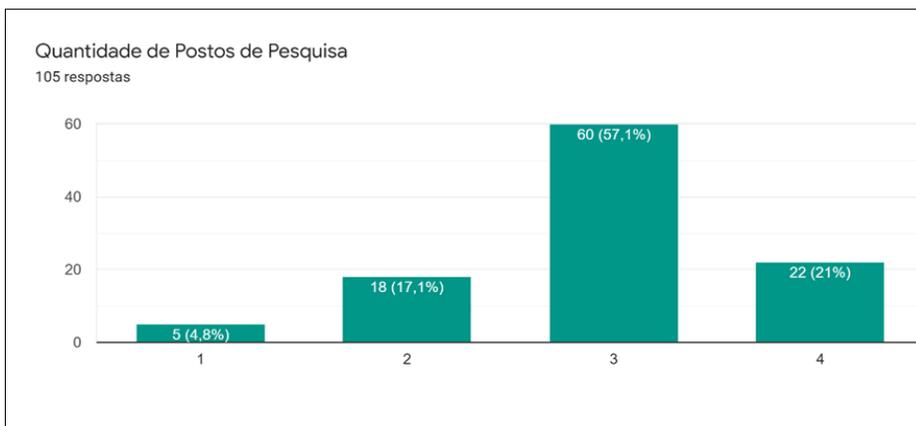


Gráfico 29 – Satisfação com o Mobiliário

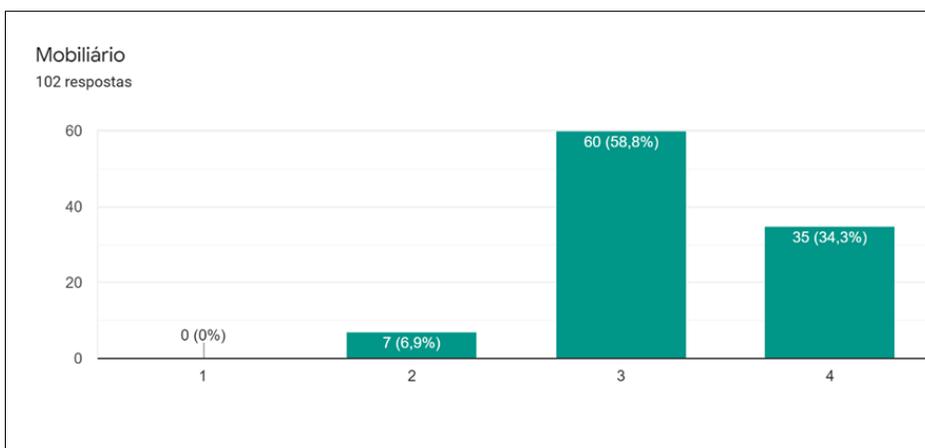


Gráfico 30 – Satisfação com a Sinalização

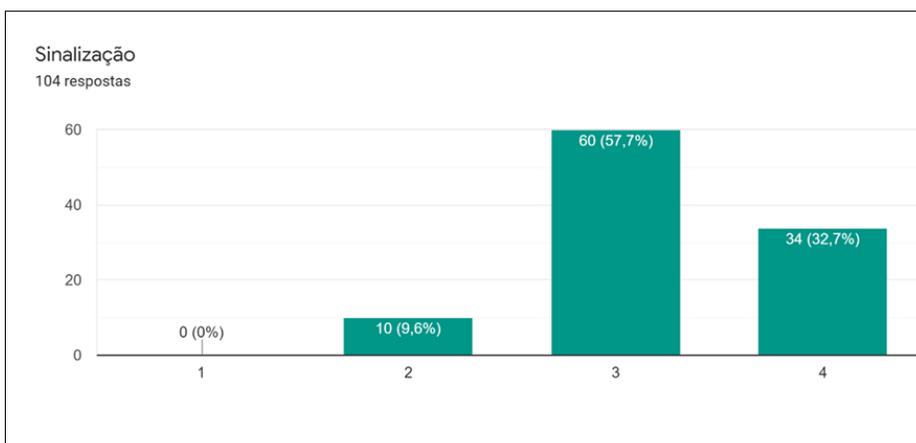


Gráfico 31 – Satisfação com o Horário de Atendimento

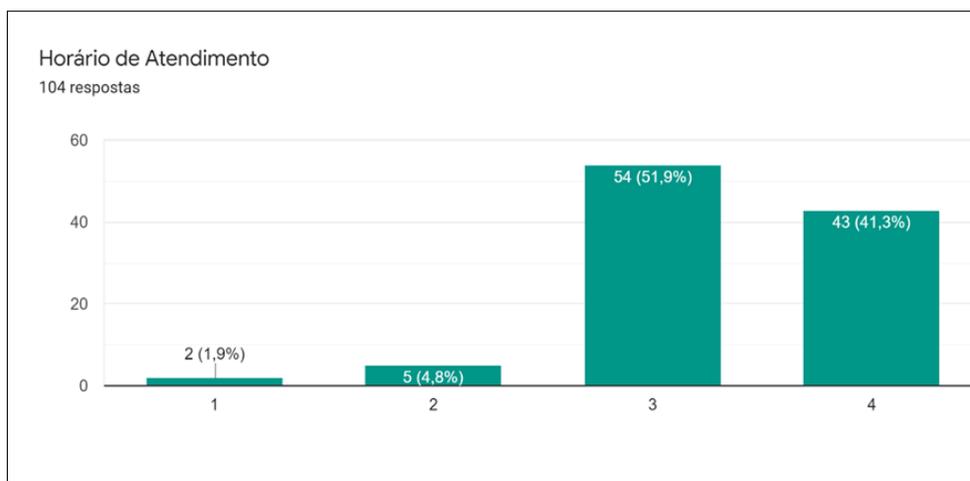
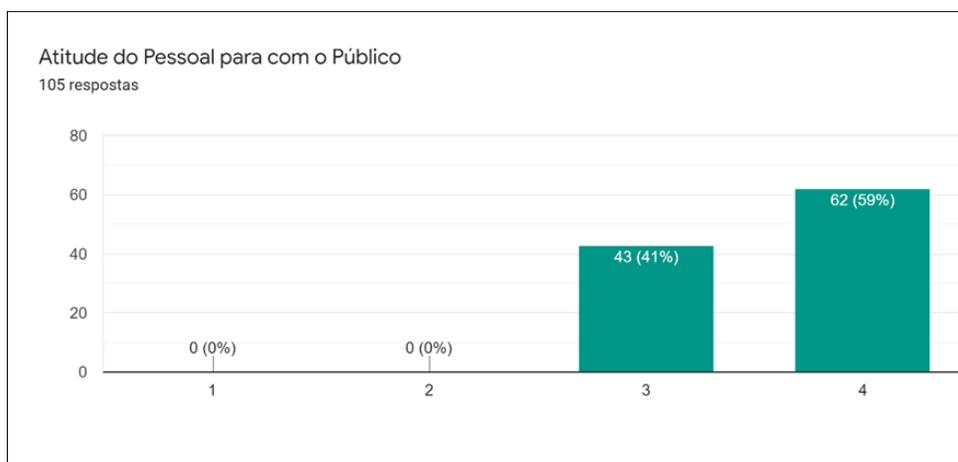
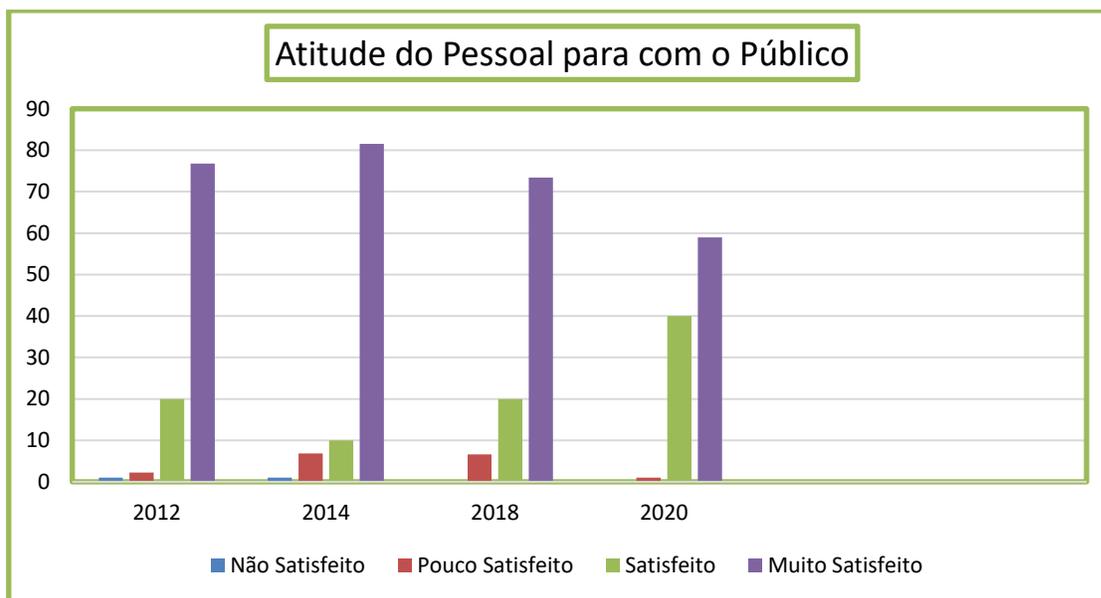


Gráfico 32 – Satisfação com a Atitude do Pessoal com o Público



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

Apresentamos a seguir o gráfico comparativo das avaliações feitas à atitude do pessoal para com o público.



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

Analisando os resultados desta pergunta conclui-se que os recursos com maior percentagem de utilização e que se encontram na escala 4 são: o Catálogo Bibliográfico com 55,8%, a EBSCO Host com 43,1%, e as Revistas com Acesso na Intranet ou VPN com 41,4%. Também com uma percentagem de utilização mas menor, encontram-se o RESEL Repositório Digital com 37,5%, a B.On com 37,8%, a Nursing Reference Center com 35,6%, a NNN Consult com 24,8% e os Recursos em Livre Acesso com 29,8%.

Quanto aos recursos com maior percentagem de não utilização (entre a escala 1 e 2) foram: A Springer Link com uma não utilização de 87,4%, a Wiley Online Library com 90,3%, a Science Direct com 80,4%, a ISI Web Knowledge com 90,4%, a JBI EBP Resources on Ovid com 86,4% e por fim a Scopus com 85,4% de não utilização.

Os utilizadores que mais responderam a esta questão foram os estudantes de mestrado, 21,6% dos inquiridos.

Gráfico 33 – Utilização do Catálogo Bibliográfico

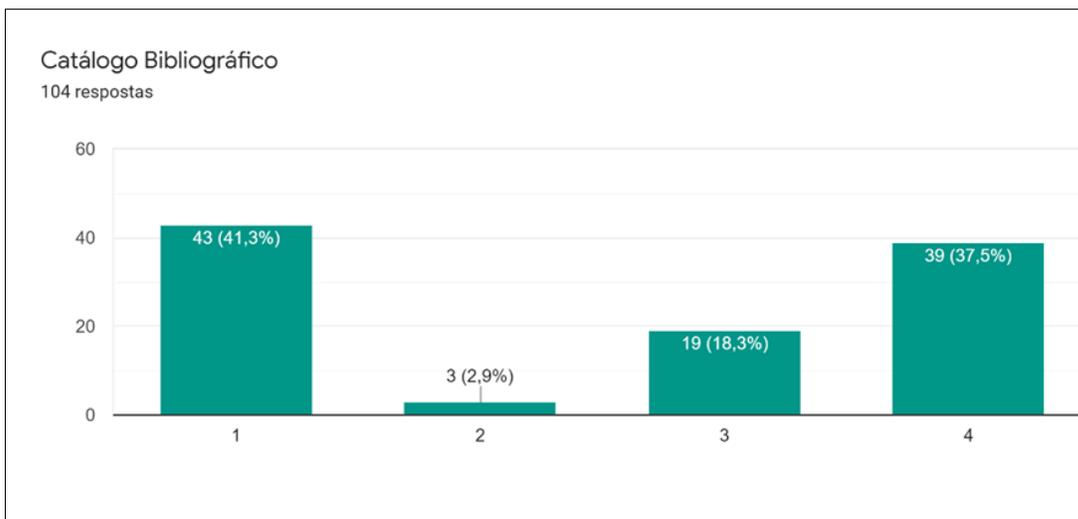


Gráfico 34 – Utilização do RESEL Repositório Digital

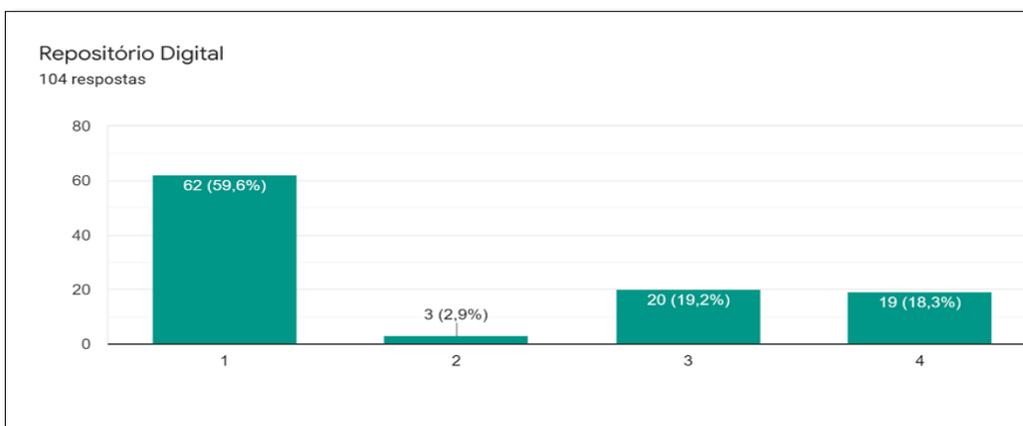


Gráfico 35 – Utilização da B-On

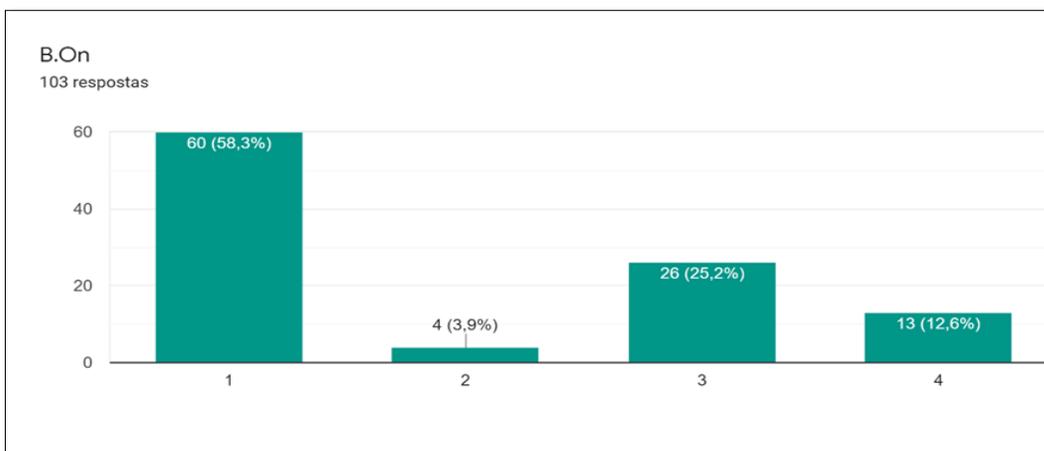


Gráfico 36 – Utilização da Ebsco Host

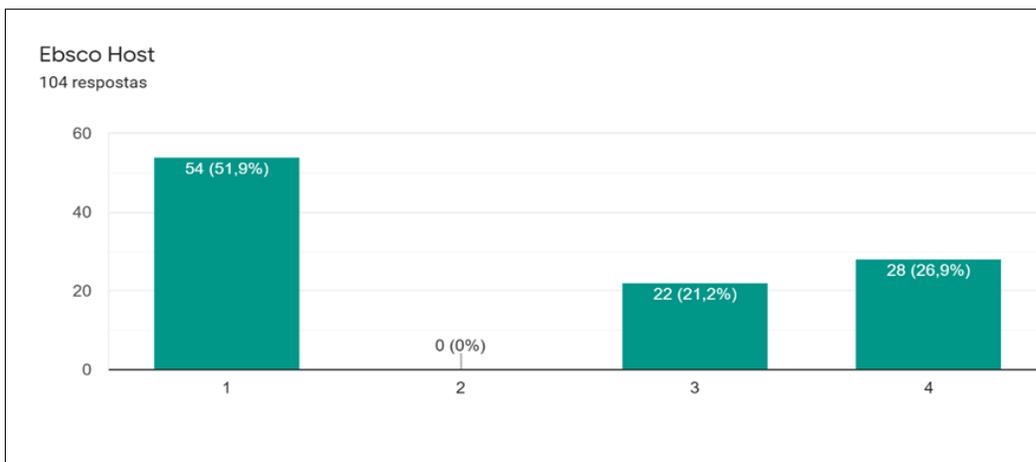


Gráfico 37 – Utilização da Science Direct

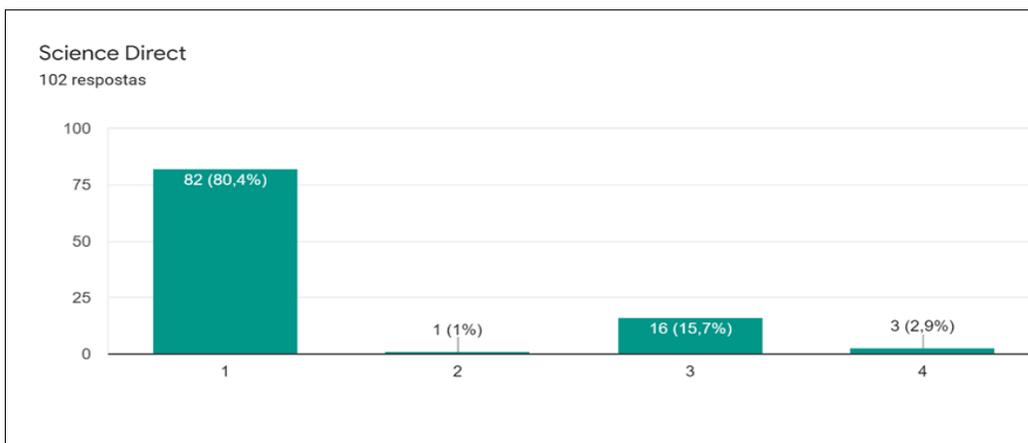


Gráfico 38 – Utilização da JBI EBP Resources on Ovid

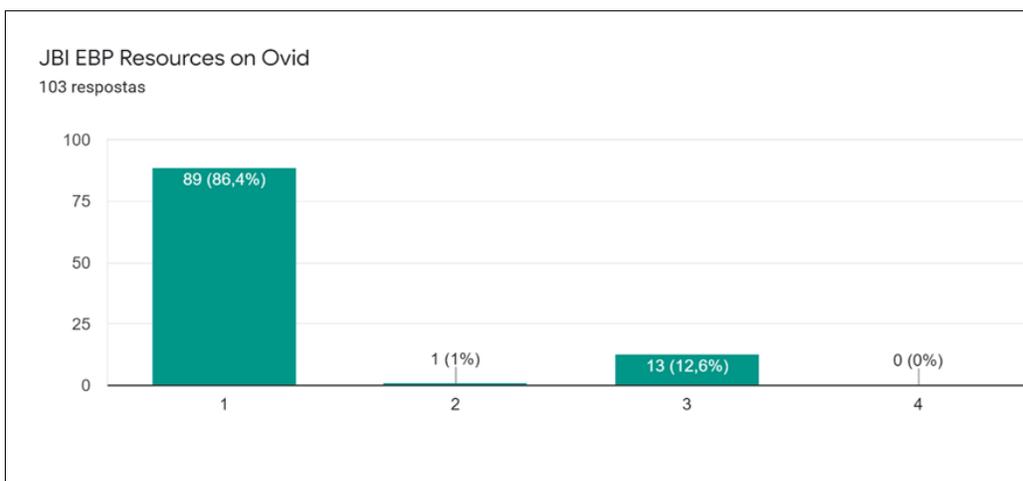


Gráfico 39 – Utilização da ISI Web Knowledge

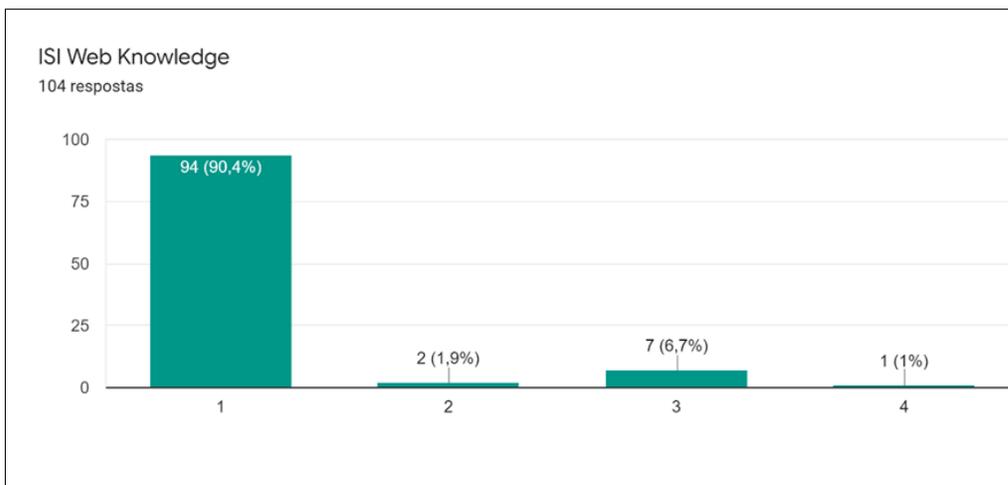


Gráfico 40 – Utilização da Nursing Reference Center

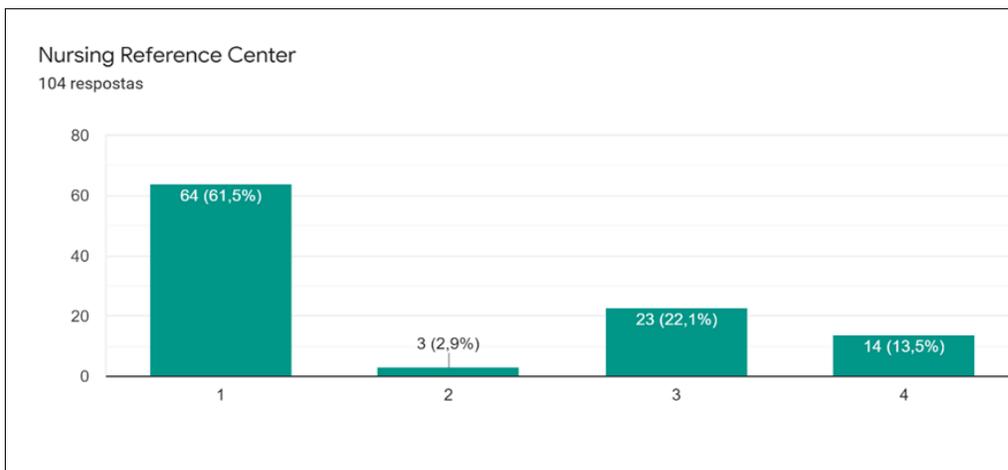


Gráfico 41 - Utilização da Scopus

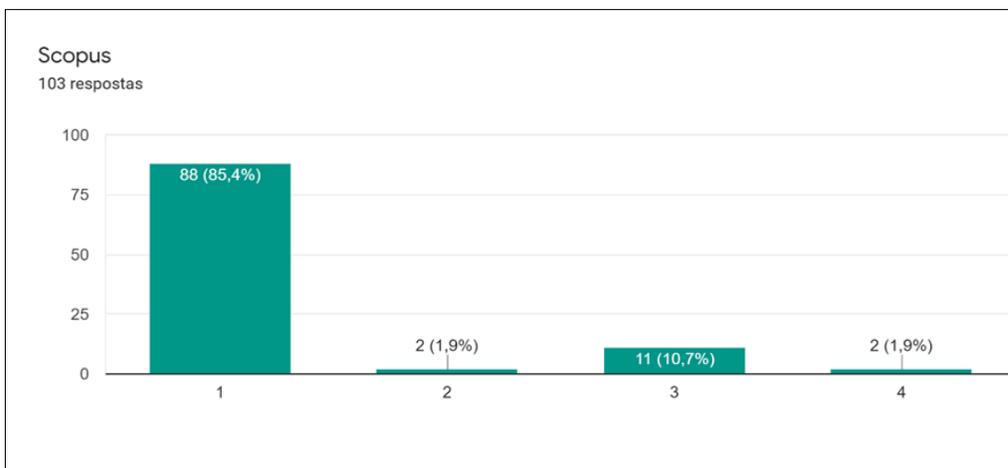


Gráfico 42 – S Utilização da Springer Link

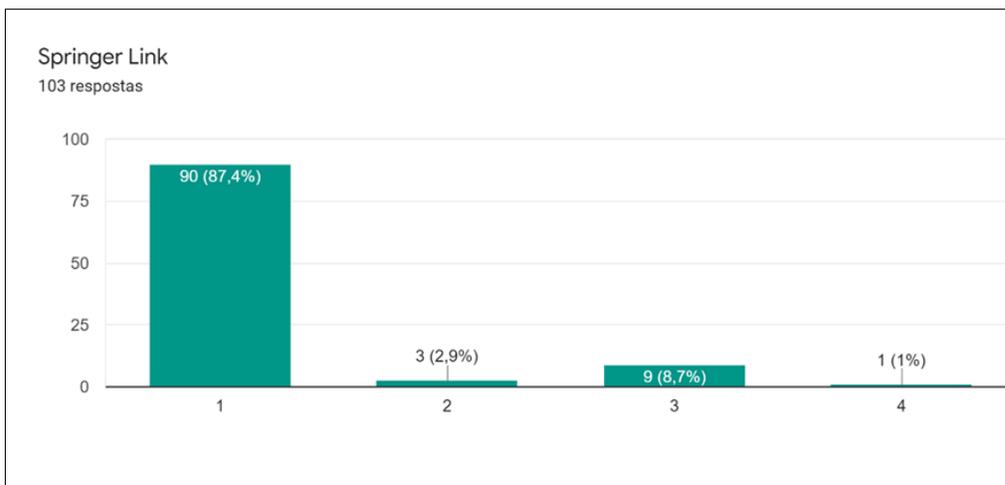


Gráfico 43 – Utilização da Wiley Online Library

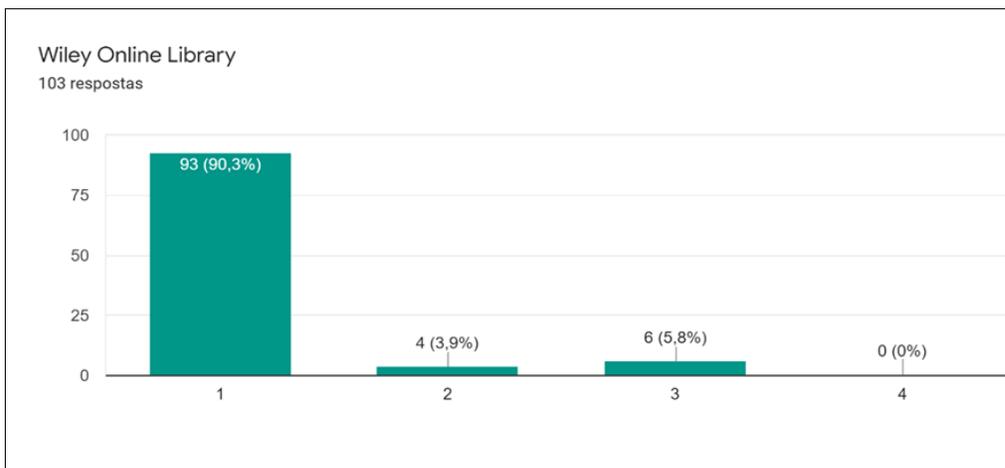


Gráfico 44 – Utilização da NNN Consult

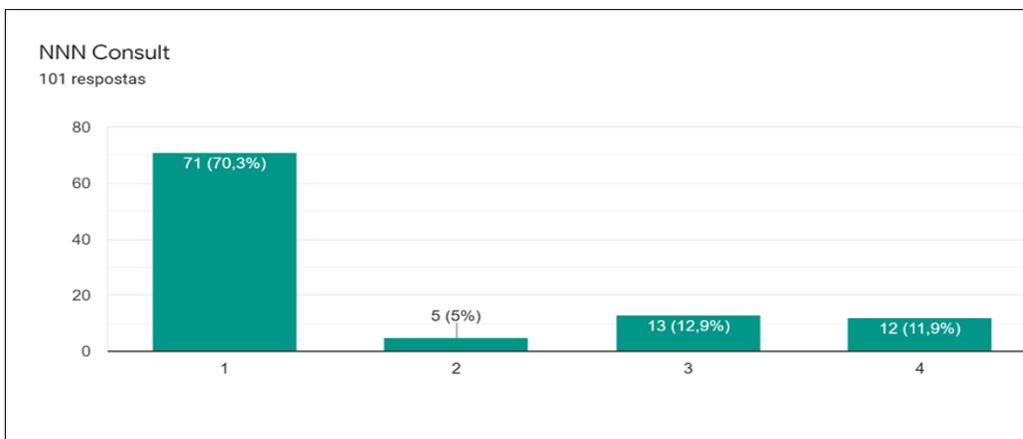


Gráfico 45 – Utilização das Revistas com Acesso na intranet ou VPN

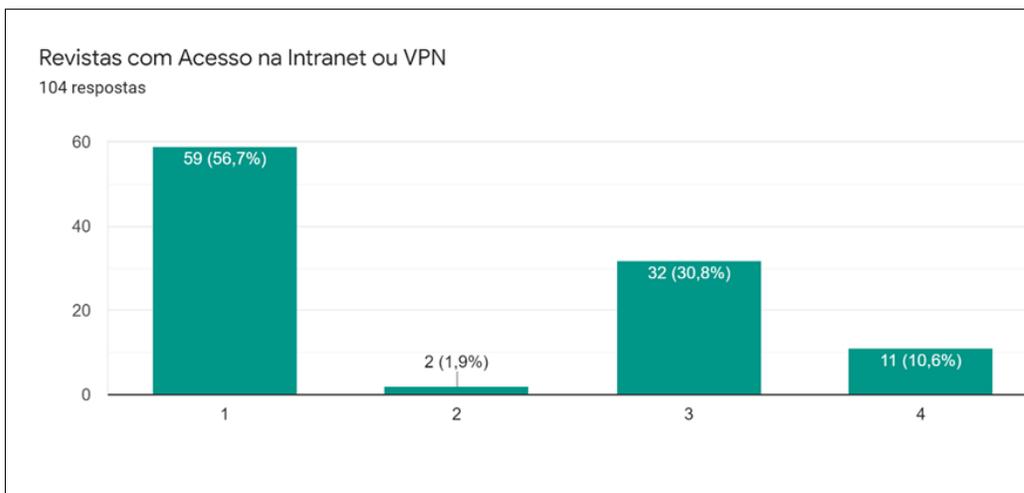
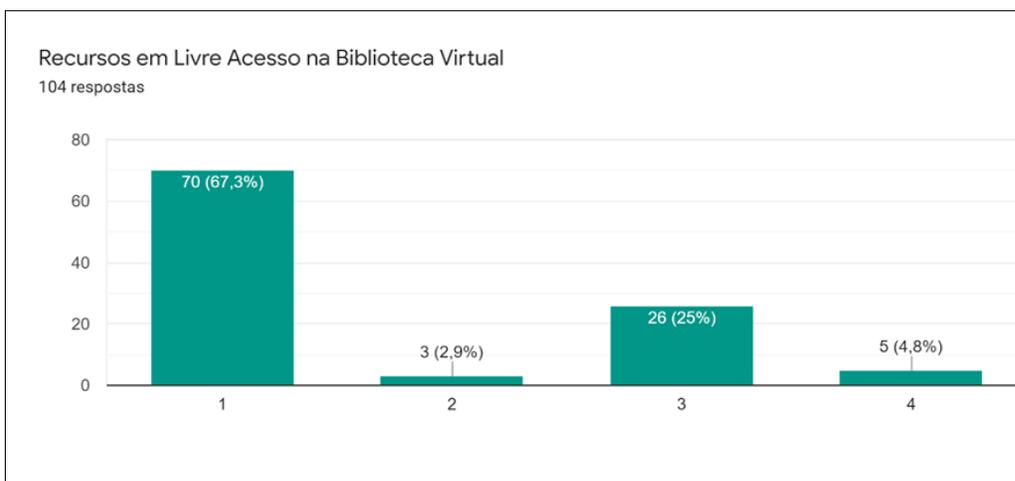


Gráfico 46 – Utilização dos Recursos em Livre Acesso na Biblioteca Virtual



Grupo 4 – 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.

56,6% dos inquiridos acham que o apoio prestado pelas técnicas relativamente à utilização do catálogo para pesquisa, aumenta a sua autoconfiança. 58,4% dos inquiridos sentem-se confiantes através desse apoio técnico, na procura ativa de livros por cota nas estantes. 57,6% dos respondentes sente-se confiantes na utilização das bases de dados, para encontrar artigos. 61,6% dos inquiridos sente que o apoio técnico, contribui para a sua confiança, na formulação de uma expressão de pesquisa. Conforme os gráficos correspondentes, os inquiridos também se sentem confiantes com o apoio disponibilizado pelas técnicas nas operações de: renovação do empréstimo de obras através da sua área pessoal, na seleção das melhores fontes de informação e na elaboração de citações e referências bibliográficas.

Gráfico 47 - Autoconfiança na Utilização do catálogo da Biblioteca para pesquisar documentos

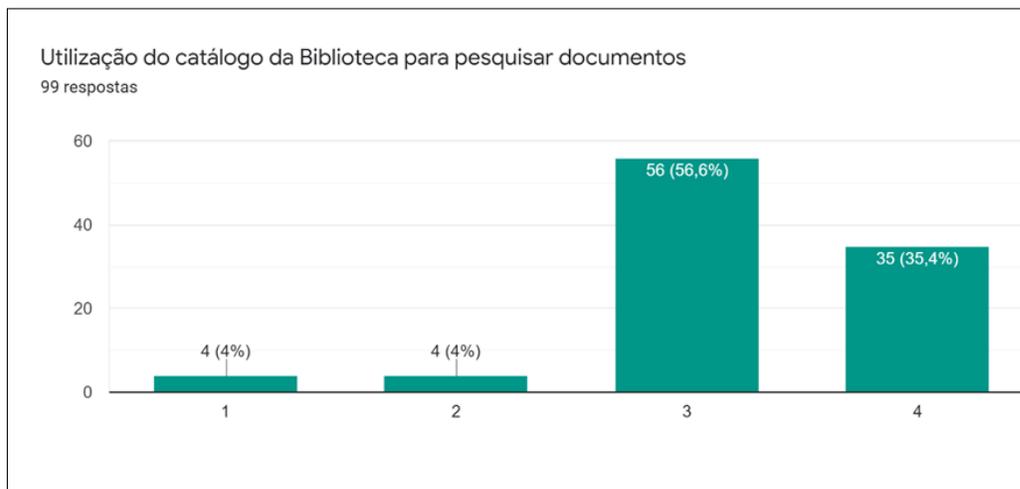


Gráfico 48 - Autoconfiança na Procura ativa de livros por cota nas estantes

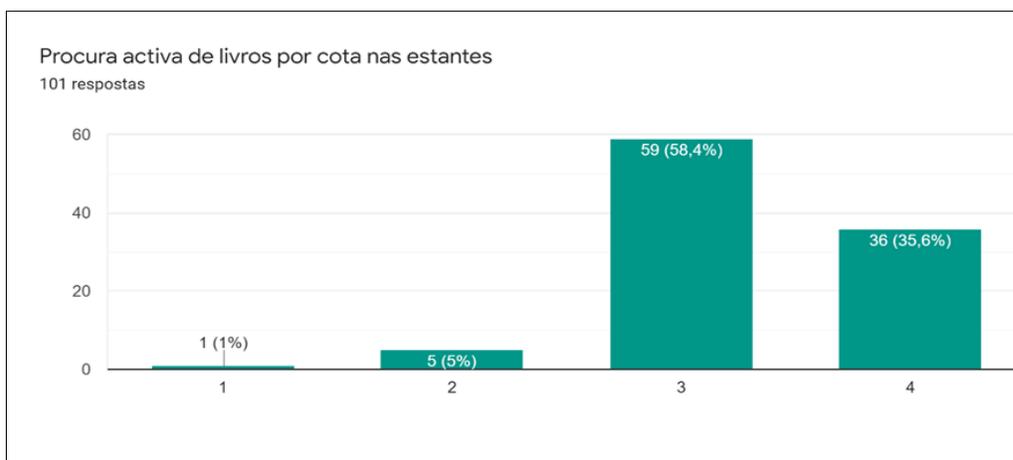


Gráfico 49 - Autoconfiança na Utilização das bases de dados para encontrar artigos

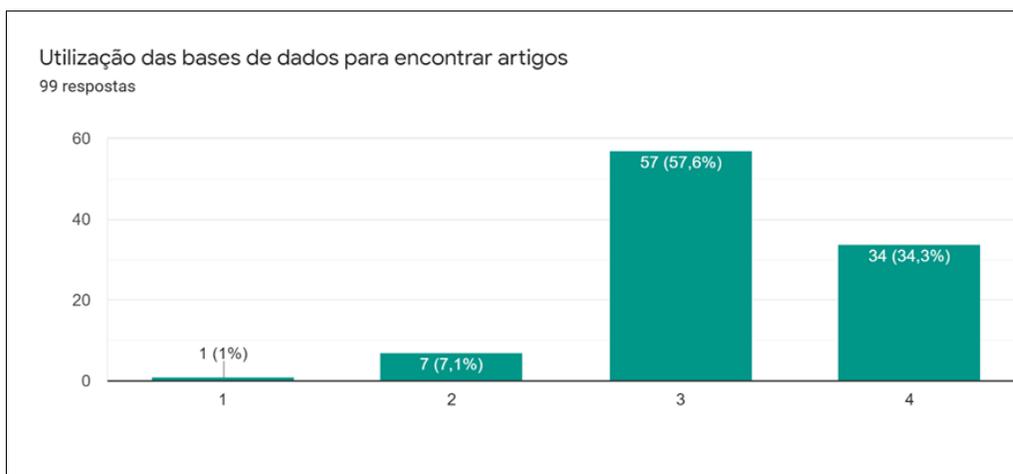


Gráfico 50 - Autoconfiança na formulação de uma expressão de pesquisa

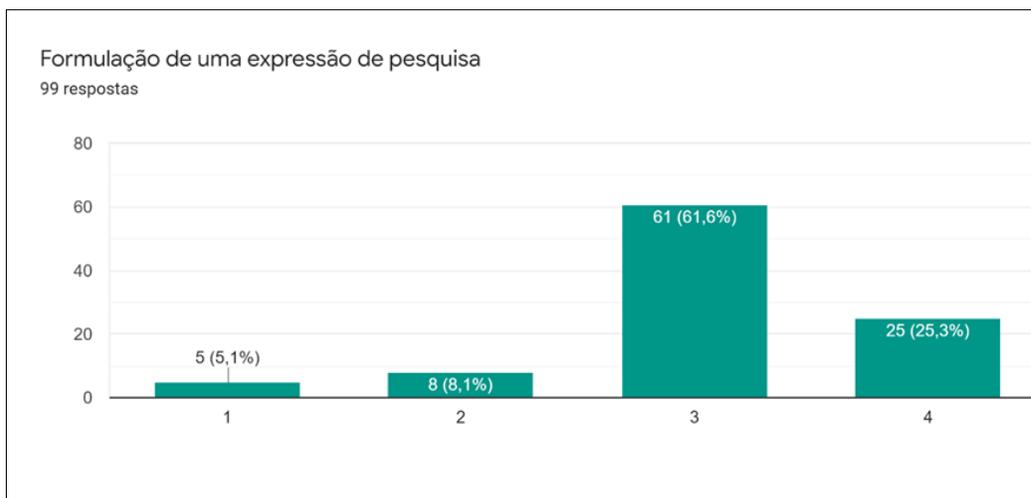


Gráfico 51 - Autoconfiança na Renovação do empréstimo de obras através da sua área pessoal

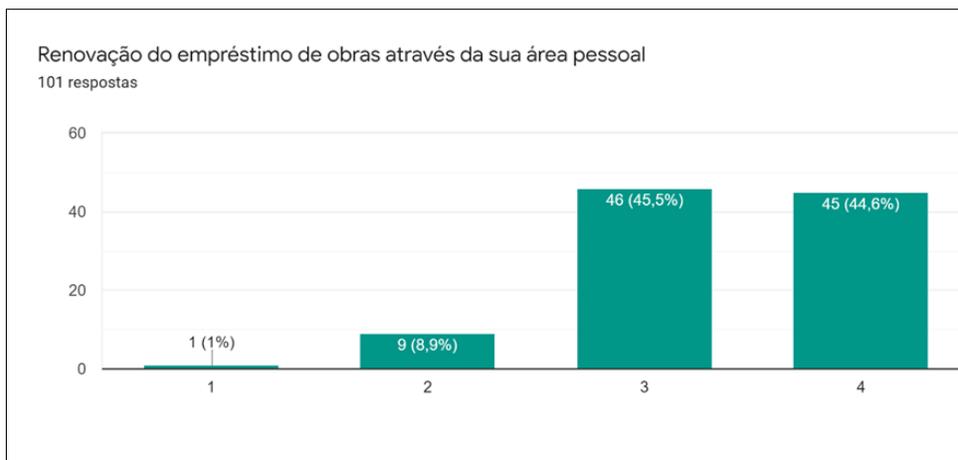


Gráfico 52 - Autoconfiança na Seleção e avaliação das melhores fontes de informação

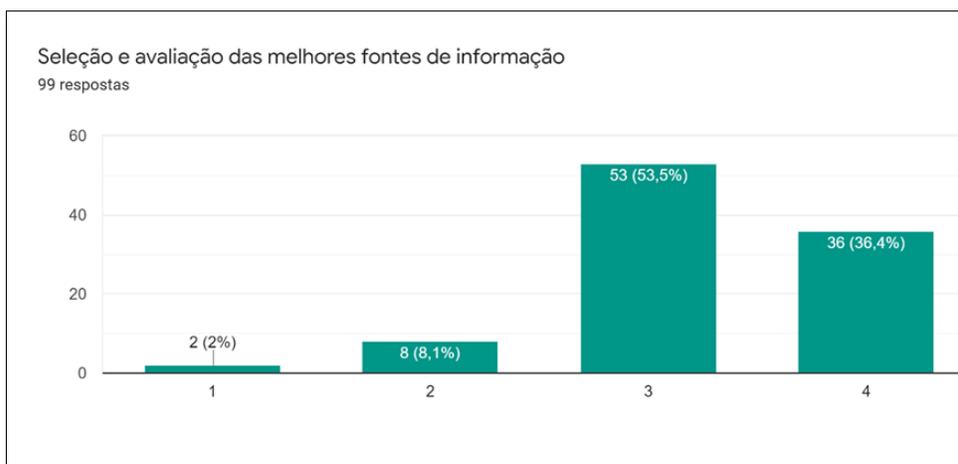
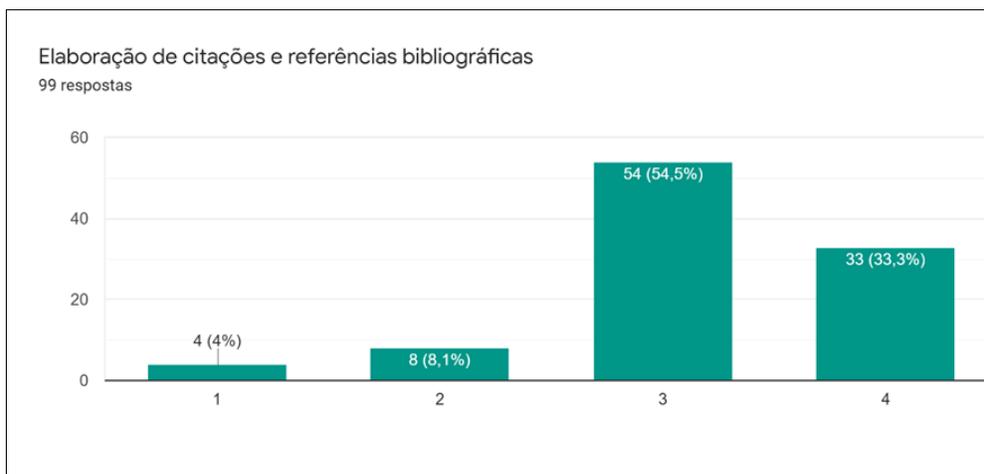


Gráfico 53 - Autoconfiança na Elaboração de citações e referências bibliográficas



13 - Pense na última visita que fez ao CDB. Como caracteriza a relevância dessa experiência quanto aos seguintes aspetos:

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. Todos os aspectos foram favoráveis tendo sido classificados como relevantes ou muito relevantes. 54,9 dos inquiridos acham relevante que a última visita tenha acrescentado conhecimento ao que já sabia. De acordo com os gráficos, também foram relevantes para uma percentagem dos inquiridos, as seguintes experiências: o fornecimento de informação adequada ao trabalho/estudo, a melhoria das competências de pesquisa, 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. As experiências que foram avaliadas como muito relevantes foram: 67,3% dos inquiridos sentiram-se seguros quando da última visita ao CDB, 62,5% acharam muito relevante que a última visita os fizesse sentir confortáveis, 61,5% dos respondentes acharam muito relevante, que a última visita os fizesse sentir que foram tratados(as) com equidade e simpatia e por fim, 54,8% dos inquiridos achou muito relevante na sua visita, que o ambiente do espaço permitisse a sua concentração no estudo/trabalho.

Gráfico 54 - Relevância da visita ao CDB. Acrescentou conhecimento ao que já sabia

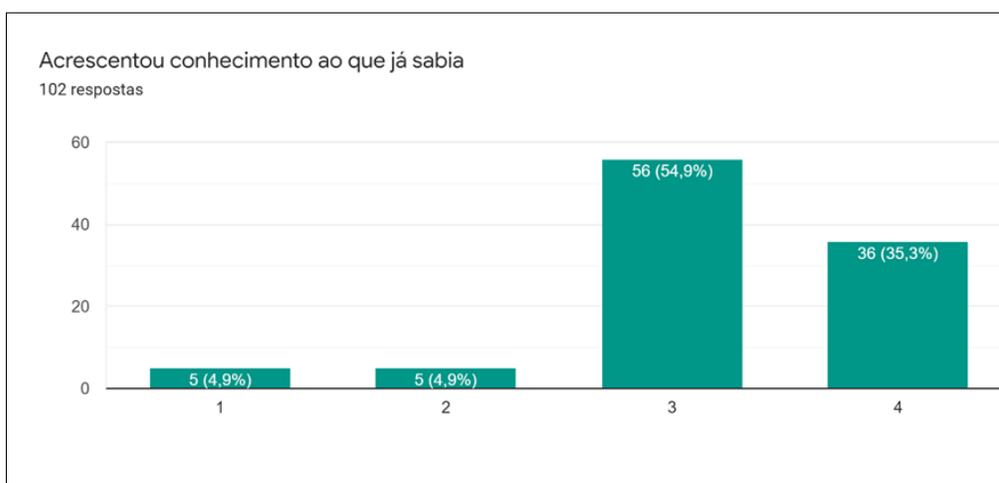


Gráfico 55 - Relevância da visita ao CDB. Forneceu informação adequada ao meu estudo/trabalho

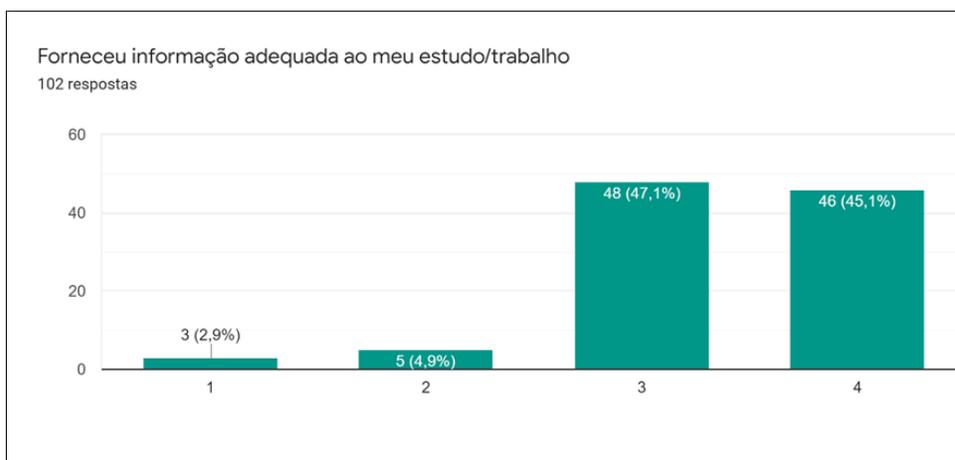


Gráfico 56 - Relevância da visita ao CDB. Melhorei as minhas competências de pesquisa

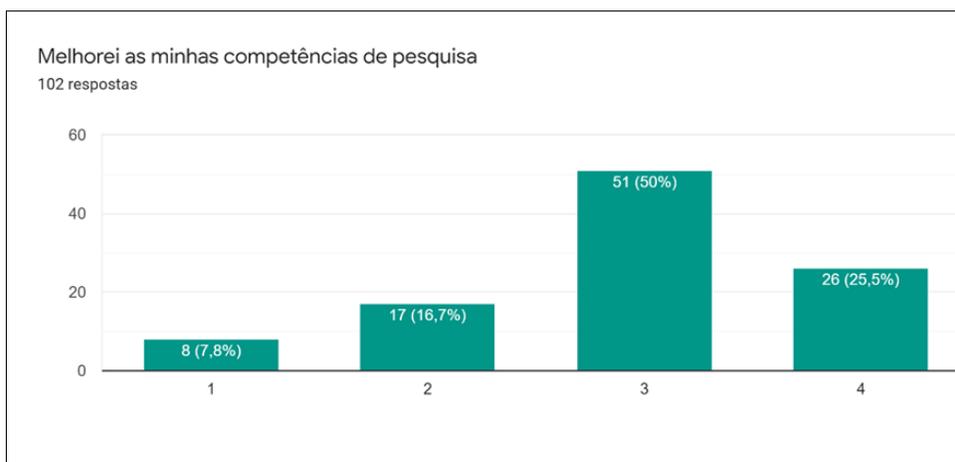


Gráfico 57 - Relevância da visita ao CDB. Ganhei tempo na elaboração do meu estudo/trabalho

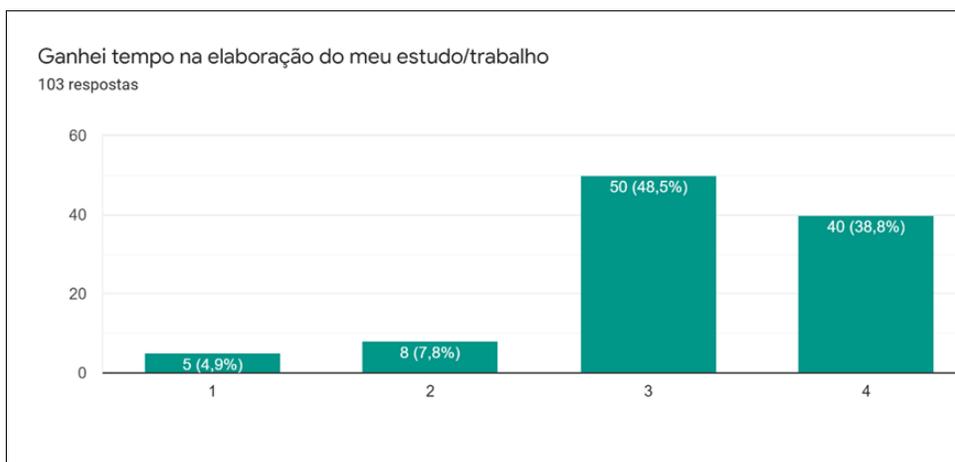


Gráfico 58 - Relevância da visita ao CDB. As respostas que obtive das funcionárias foram ajustados e úteis

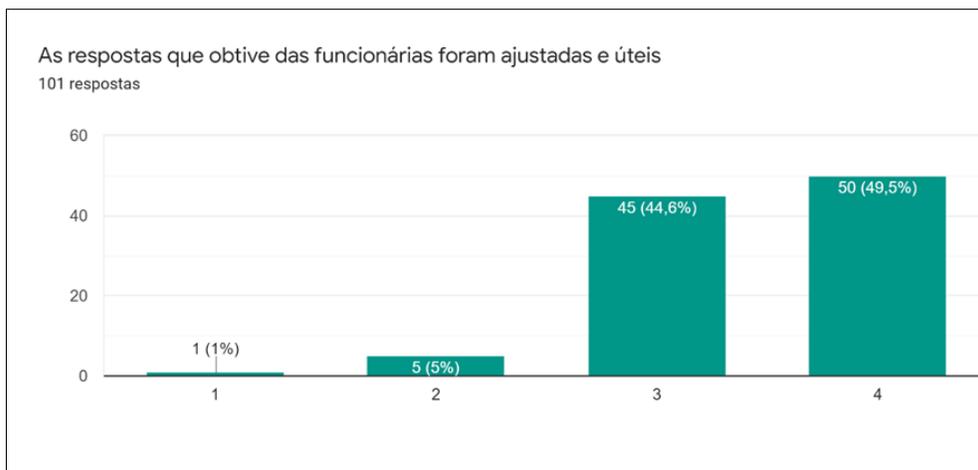


Gráfico 59 - Relevância da visita ao CDB. Senti apoio na pesquisa que realizei

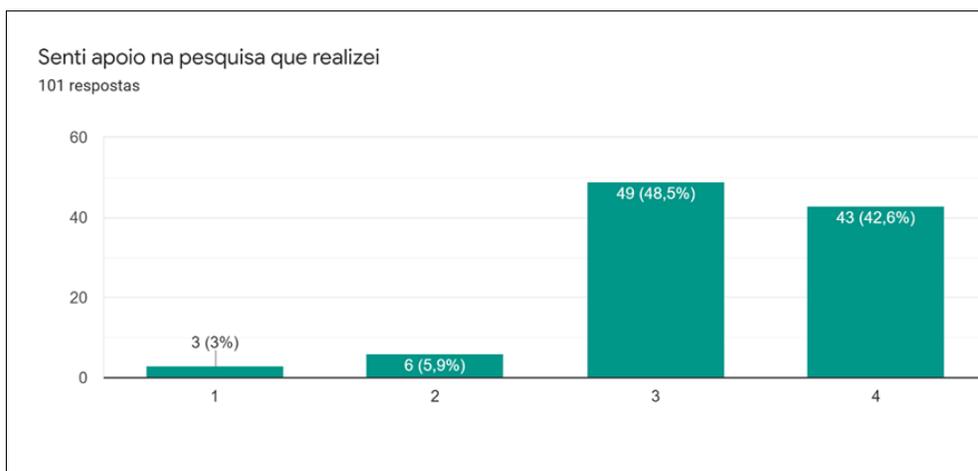


Gráfico 60 - Relevância da visita ao CDB. Fui tratado/a com equidade e simpatia

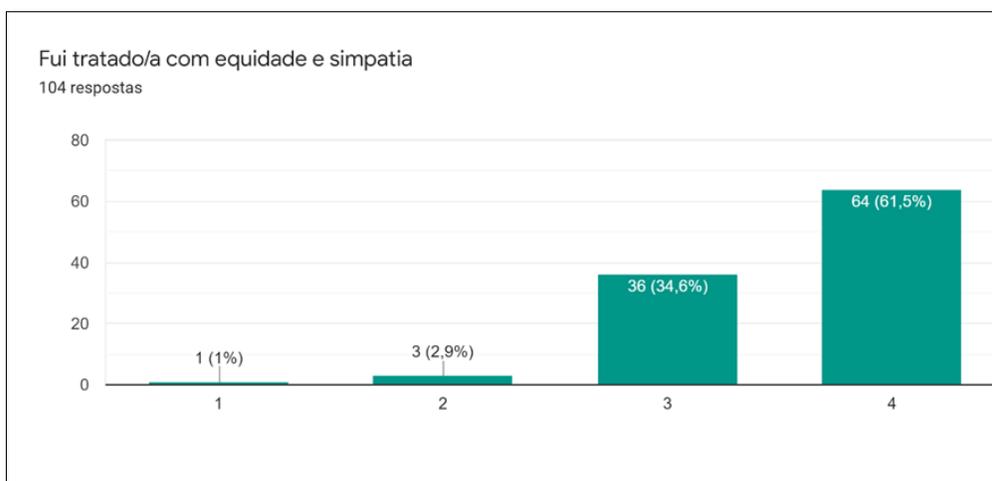


Gráfico 61 - Relevância da visita ao CDB. Senti-me confortável

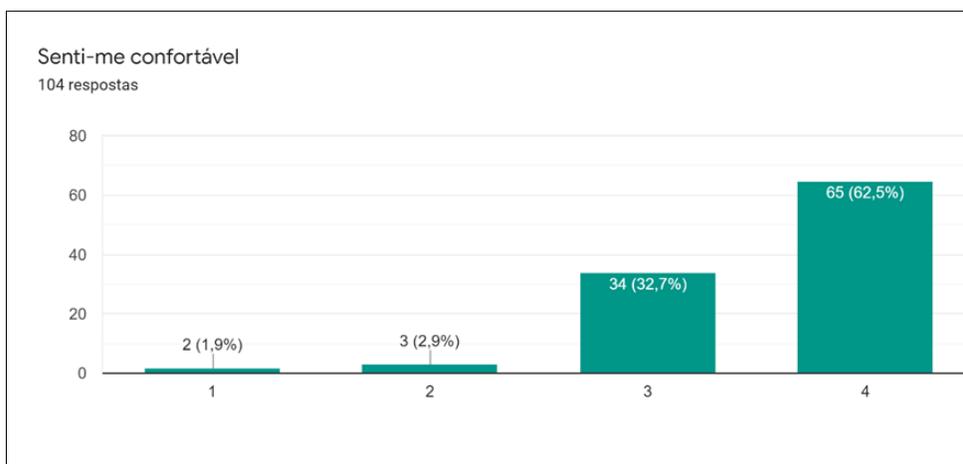


Gráfico 62 - Relevância da visita ao CDB. Senti-me seguro

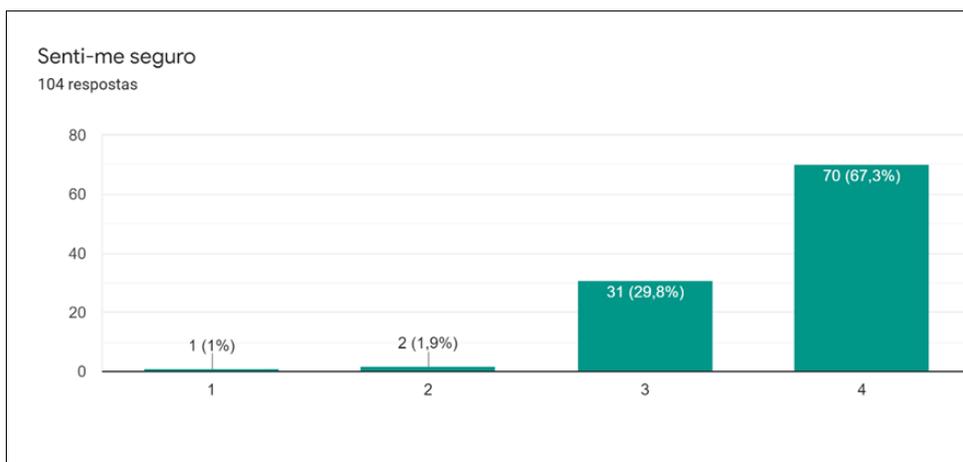
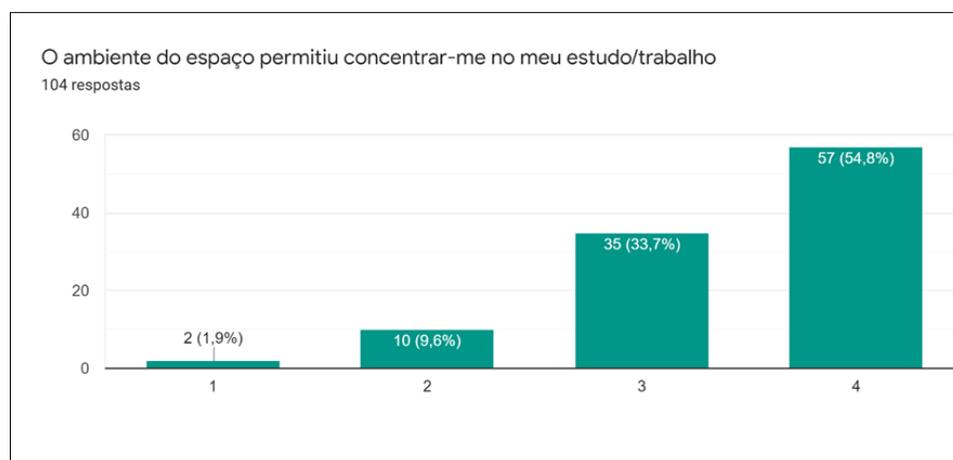


Gráfico 63 - Relevância da visita ao CDB. O ambiente do espaço permitiu concentrar-me no meu estudo/trabalho



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

Análise da pergunta

Como já foi referido anteriormente, a esta pergunta responderam 28 utilizadores, 19 do género feminino e 9 do género masculino. Dos inquiridos, 27 eram discentes e 1 era docente. Do grupo dos discentes, 24, eram estudantes da Licenciatura e 3, estudantes de Mestrado.

A maior parte destas respostas refere a dificuldade sentida pelo facto do CDB ter pouco espaço e poucos postos de pesquisa conforme as opiniões que passamos a citar:

"...Tamanho do CDB deveria aumentar; Poucos lugares, esta biblioteca é bastante pequena; Numa época de frequências está cheia; Mais computadores e locais para estudar; Existem poucos lugares de estudo na biblioteca; Sugeria o aumento da dimensão da biblioteca, de forma a ser possível acolher um maior número de estudantes que desejam estar a estudar; Para além disso sugeria um aumentos de recursos informáticas nomeadamente mais computadores; Mais espaço; Aumento do espaço; Aumentar o mínimo de computadores disponíveis; Mais lugares; Sugiro que sendo possível, seria importante a existência de mais lugares na biblioteca; Biblioteca com mais lugares para estudo..."

Outra das queixas apresentadas é, na opinião de alguns, a falta de mais exemplares de obras mais consultadas e que, o horário do CDB deveria ser alargado.

Relativamente ao ambiente físico registaram-se algumas queixas quanto ao ruído dentro do CDB e à climatização. Passamos a citar:

".... As funcionárias falam alto entre si! Inadmissível numa biblioteca; há períodos do dia em que se verifica algum ruído; A temperatura por vezes é muito baixa e causa um certo desconforto se passarmos muitas horas seguidas neste espaço; O ruído às vezes é excessivo para um espaço como uma biblioteca..."

Duas opiniões focaram a dificuldade sentida na utilização da interface de pesquisa do CDB.

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 ainda a sugestão de *"...mais formação aos utilizadores do CDB para as pesquisas em bases de dados e uso do catálogo bibliográfico..."*

Registamos alguns elogios quanto ao espaço e quanto à competência profissional no que respeita ao serviço de atendimento que passamos a citar: *"...espaço bastante confortável e acolhedor; há uma grande variedade de livros; nada a sugerir, são fantásticas; Técnicas muito competentes, quando temos dúvidas sobre qualquer assunto têm sempre uma resposta..."*

Alguns utilizadores externos que responderam ao inquérito no Pólo AR sugeriram a disponibilização de mais cartões para acesso ao CDB e ainda, *"...fraca qualidade do ar nos cubículos com a porta fechada. Ruído do ar condicionado. Mau funcionamento dos estores. Quadro das tomadas eléctricas no chão não são limpos talvez há mais de um ano; Arranjo dos estores (persianas) das salas de trabalho. Permissão para abrir as janelas. Limpar as salas. Caixotes do lixo nas salas; melhorar o sistema de ar condicionado ou permitir abrir as janelas..."*

Resumo da Informação e Análise Comparativa com os Inquéritos já realizados.

Caracterização dos respondentes

A maioria dos respondentes tem entre 18 e 22 anos, é do sexo feminino e pertence ao grupo de estudantes de 1º ciclo. Continua, tal como em inquéritos anteriores, a verificar-se uma reduzida participação dos docentes. Aproximadamente metade dos inquiridos conhecem o regulamento do CDB e frequentam semanalmente o serviço.

Serviços Prestados – Satisfação

Tal como no inquérito anterior os inquiridos mostraram-se muito satisfeitos com os serviços de Atendimento, serviço de Empréstimo Domiciliário e serviço de Empréstimo Presencial. Quanto aos serviços de Referência e Pesquisa foram avaliados no nível 3 (satisfeito) ao contrário do que aconteceu anteriormente onde os inquiridos se mostraram muito satisfeitos. O Serviço de Formação de Utilizadores apresenta uma tendência crescente de utilização e mantém a avaliação positiva.

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, da página da internet e do repositório RESEL foi classificada como satisfeita. Pelo contrário, os inquiridos estão muito satisfeitos com as bases de dados especializadas. Relativamente aos itens, quantidade dos livros, quantidade dos periódicos e a acessibilidade dos recursos de informação online, foram avaliados positivamente nas escalas 3 e 4 satisfeito e muito satisfeito.

Instalações – Satisfação

A avaliação das instalações ao nível do conforto e atendimento têm sido positivas em todos os inquéritos, não obstante algumas queixas quanto ao ruído. A insatisfação quanto à quantidade de postos de pesquisa continua a ser manifesta embora tenda a diminuir apesar do número de postos não ter aumentado, o que poderá ser explicado pela utilização generalizada de equipamentos individuais. 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. O Catálogo Bibliográfico, a EBSCO Host e as Revistas com Acesso na Intranet ou VPN foram os recursos mais utilizados tal como anteriormente. Com uma percentagem menor de utilização, encontram-se a B.On, a NNN Consult, os Recursos em Livre Acesso, o RESEL Repositório Digital e a Nursing Reference Center tendo estes 2 últimos sido mais utilizados em 2017-18. Tal como no inquérito anterior, continuam com uma percentagem maior de não utilização (entre a escala 1 e 2) a Springer Link, a Wiley Online Library, a ISI Web Knowledge, a JBI EBP Resources on Ovid, a Scopus e a Science Direct.

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. As operações que receberam mais opiniões

negativas, e ainda assim com valores muito baixos, foram o apoio à formulação de uma expressão de pesquisa com 13% e o apoio à elaboração de citações e referências bibliográficas com 12%. O que sugere a necessidade de maior apoio nestas tarefas. Quanto á questão 13, a percepção dos utilizadores sobre a sua experiência no CDB é, de um modo geral, bastante positiva, destacando-se a nível do bem-estar: o bom acolhimento e a segurança e conforto. A nível de competência técnica destaca-se: a resposta adequada, o aumento de conhecimento e a poupança de tempo.



Conclusão

Em termos globais, o Centro de Documentação e Biblioteca obteve uma avaliação de 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 (1º, 2º, 3º, ...)

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 aspetos:

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