

Inquérito de Satisfação dos Utilizadores da Biblioteca ICBAS/FFUP: Números e Análise

Ano Letivo 2013/14

Prof. Paula Silva e Prof. Eduarda Fernandes



Rua de Jorge Viterbo Ferreira n.º 228, 4050-313
PORTO www.icbas-ff.up.pt/biblioteca



Introdução

Desde março de 2013 que a Biblioteca ICBAS/FFUP disponibiliza um inquérito de avaliação do grau de satisfação dos seus utilizadores. O inquérito foi efetuado em dois formatos alternativos. Um em formato digital, disponível para preenchimento *online* na página web da Biblioteca, e um outro disponível em papel e ao qual os utilizadores têm acesso nas Salas de Leitura da Biblioteca. Os inquéritos foram idealizados de forma a garantir um curto tempo de resposta, apontando-se para um máximo de 5-10 minutos, em ambos os formatos. O inquérito em formato digital inicia com um primeiro grupo de questões que procura caracterizar o perfil dos utilizadores da Biblioteca ICBAS/FFUP inquiridos. Num segundo grupo de questões procura-se avaliar a opinião dos inquiridos como utilizadores do espaço que constitui a Biblioteca, dos recursos que esta disponibiliza, dos serviços que presta e do seu funcionamento. O inquérito em papel é mais simples, pois o seu objetivo é constituir uma ferramenta que possa ser rapidamente usada pelo utilizador para que este possa emitir uma opinião e/ou sugestão. O presente documento resulta da análise dos resultados dos inquéritos. Para a Biblioteca ICBAS/FFUP é essencial conhecer o perfil do seu utilizador, e o inquérito constitui uma ferramenta de grande utilidade para desenhar novas estratégias e/ou implementar novos serviços. Com a ajuda deste documento será possível à Biblioteca ICBAS/FFUP continuar a aferir a qualidade dos serviços prestados à comunidade académica que serve.

Resultados do inquérito

Desde março de 2013, foram respondidos 312 inquéritos o que representa 8% dos potenciais utilizadores da Biblioteca ICBAS/FFUP. Os inquéritos foram maioritariamente respondidos (84%) nos dois primeiros meses da sua existência (março e abril de 2013). Dado o reduzido número de inquéritos e questões respondidos, decidiu a Direção da Biblioteca reformular o inquérito para que este se torne numa ferramenta mais apelativa para que os utilizadores a possam efetivamente usar para avaliar os serviços da Biblioteca ICBAS/FFUP.

A. Inquérito em papel

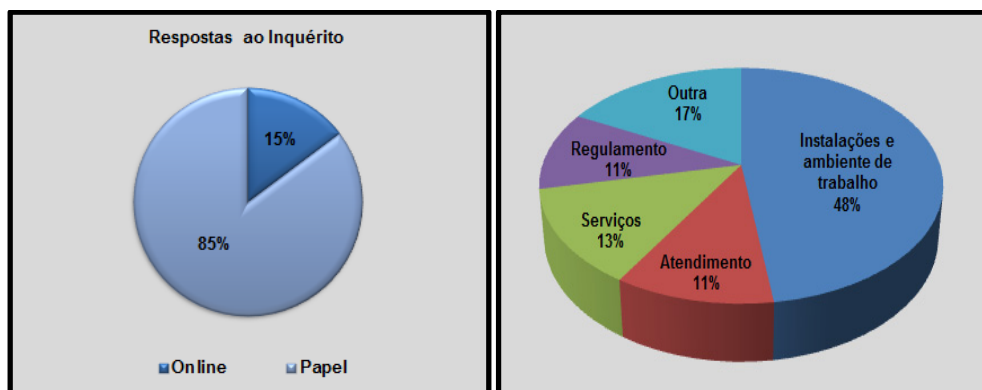


Tabela resumo das sugestões/opiniões apresentadas no inquérito em papel	
Diminuir o barulho	19%
Prolongar o horário	18%
Aumentar o número de lugares para estudo	11%
Aumentar o número de tomadas elétricas	11%
Melhorar o atendimento	8%
Melhorar a iluminação	8%
Acabar com o encerramento da Sala 2 para exames	5%
Melhorar as atitudes dos funcionários (Ex. diminuir o barulho provocado pelos mesmos)	4%
Agradecimentos pelo serviço prestado	3%
Aumentar a limpeza das Salas	3%
Afixar o horário de exames a realizar na Sala 2	3%
Aumentar o número de computadores	1%
Melhorar o regulamento relativamente ao tempo de empréstimo	1%
Permitir o acesso ao Facebook	1%
Melhorar as atitudes dos funcionários (Ex. serem mais educados no atendimento)	1%
Melhorar as atitudes dos funcionários (Ex. não diferenciar estudantes do ICBAS e da FFUP)	1%
Melhorar o sinal da Internet <i>Wireless</i>	1%
Aumentar o número de jornais diários disponíveis para estudantes	1%

Apenas 46 inquiridos, todos estudantes, utilizaram o inquérito em papel onde apresentaram sugestões e/ou opiniões relacionadas com: instalações e ambiente de trabalho (48%), atendimento (11%), serviços (13%), regulamento (11%) e outros (17%). Os utilizadores manifestaram vontade em ver melhorados os seguintes

aspectos: diminuição do barulho (19%), prolongamento do horário (18%), aumento do espaço para estudo (11%) e aumento do número de tomadas elétricas (11%). A análise a estas sugestões e/ou opiniões será feita mais à frente neste documento, em conjunto com a análise efetuada aos resultados do inquérito *online*.

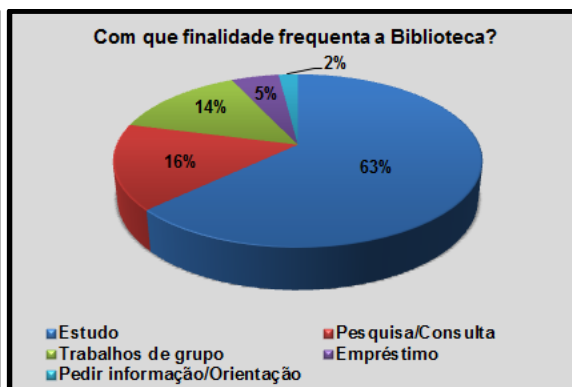
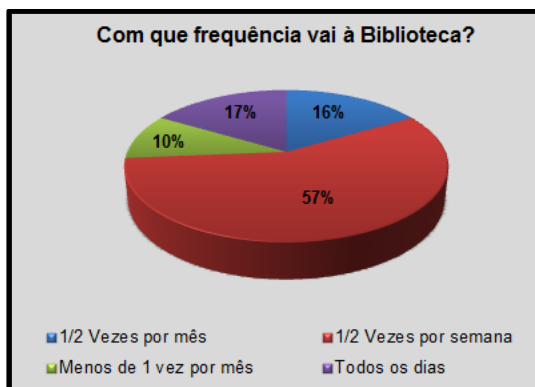
B. Inquérito Online

a. Tipologia e uso

A Biblioteca ICBAS/FFUP é procurada maioritariamente por estudantes (91%), do sexo feminino (76%) e com idades compreendidas entre os 18 e os 21 anos (65%). Verifica-se ainda que o número de estudantes da FFUP que procuram os serviços da Biblioteca é superior ao de estudantes do ICBAS.

Grupo de Utilizadores	%	Sexo				Grupo etário							
		Feminino		Masculino		18-21		22-30		31-40		mais de 40	
Estudantes	91%	183	76%	59	24%	158	65%	81	34%	3	1%	0	0%
Docentes	3%	5	71%	2	29%	0	0%	0	0%	1	14%	6	86%
Funcionários não docentes	3%	8	89%	1	11%	0	0%	6	67%	1	11%	2	22%
Investigadores	2%	4	67%	2	33%	0	0%	5	83%	1	17%	0	0%
Externos	1%	1	50%	1	50%	0	0%	0	0%	0	0%	2	100%
	100%	201	76%	65	24%	158	59%	92	35%	6	2%	10	4%

A maioria dos inquiridos (57%) frequenta a Biblioteca uma ou duas vezes por semana. A Biblioteca é frequentada diariamente por 17% dos utilizadores. Os utilizadores procuram a Biblioteca essencialmente para estudar (63%). Alguns utilizam os serviços de pesquisa e/ou consulta (16%) e muito poucos recorrem à Biblioteca a pedir informação ou orientação (2%).



A análise dos resultados permitiu ainda verificar que os utilizadores que vêm à Biblioteca com menos frequência (menos de uma vez por mês) são os que mais procuram os serviços de pesquisa/consulta (43%), empréstimo (19%) e informação/orientação (15%).

Frequência / Finalidade											
Frequência	Nº	Estudo		Pesquisa / Consulta		Trabalhos de Grupo		Empréstimo		Informação / Orientação	
1/2 Vezes por mês	44	18	41%	9	20%	14	32%	3	7%	0	0%
1/2 Vezes por semana	152	110	72%	15	10%	21	14%	6	4%	0	0%
Menos de 1 vez por mês	26	4	15%	11	43%	2	8%	5	19%	4	15%
Todos os dias	44	36	82%	8	18%	0	0%	0	0%	0	0%

Os utilizadores diários procuram a Biblioteca para estudar (82%) e para pesquisa e consulta (18%). Os utilizadores que frequentam a Biblioteca uma a duas vezes por semana (57%) fazem-no para estudar (72%) ou para fazer trabalhos de grupo (14%). Estes resultados alertam para a necessidade de informar os utilizadores da Biblioteca ICBAS/FFUP sobre todos os serviços que a mesma fornece, de forma a dinamizar o espaço, atrair utilizadores e a rentabilizar o proveito de cada ida do utilizador à Biblioteca.

São necessárias ações de informação dirigidas aos estudantes para que os mesmos percebam que a Biblioteca ICBAS/FFUP é muito mais do que local de estudo. Devem ser pois alertados para o que é uma Biblioteca e o que é um Bibliotecário e neste sentido a Direção da Biblioteca propõe-se a:

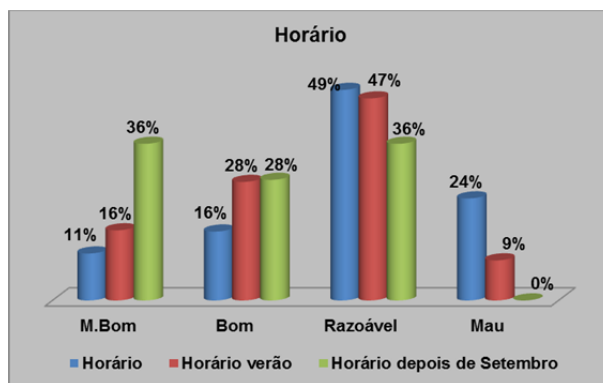
- Continuar a promover uma maior proximidade entre os funcionários e os estudantes para que estes, com ajuda dos primeiros, percebam que existem variadas fontes de informação e importantes ferramentas para o seu estudo. Como um primeiro passo para alcançar este objetivo, a Direção da Biblioteca distribuiu os postos de trabalho dos funcionários por todas as Salas de Leitura e criou o serviço do Bibliotecário de Referência, através do qual os utilizadores podem solicitar informações preenchendo um formulário de contato ou via CHAT;
- Definir períodos semanais nos quais a Responsável do Serviço estará disponível para responder a questões relacionadas com pesquisa bibliográfica e outros para responder a questões e/ou para ouvir a opinião dos utilizadores sobre o modo de funcionamento da Biblioteca;
- Continuar a disseminar a informação relativa aos seus serviços através de meios digitais como a página web da Biblioteca, redes sociais, SIGARRA e email dinâmico;

- Continuar a promover o Dia Aberto da Biblioteca ICBAS/FFUP no âmbito do programa da semana de acolhimento aos novos estudantes da U.Porto, o qual inclui várias ações que possam atrair todos os estudantes do complexo ICBAS/FFUP.

Ações de informação devem, também, ser dirigidas aos Docentes e Investigadores, já que os resultados indicam que os mesmos desconhecem que a Biblioteca também é um serviço para eles e que lhes pode ser muito útil. Consequentemente, a Direção da Biblioteca irá desenvolver um plano estratégico com o objetivo de informar estes utilizadores sobre os serviços da Biblioteca que lhes são especificamente dirigidos, tais como: aconselhamento/apoio para novas aquisições de monografias no âmbito das unidades curriculares que lecionam; ajuda aos estudantes no âmbito de trabalhos exigidos nas suas unidades curriculares; ajuda na pesquisa bibliográfica em bases de dados de artigos científicos; auxílio na gestão de referências bibliográficas utilizando ferramentas informáticas desenvolvidas para o efeito; ações de formação que respondam às suas necessidades e auxílio na escolha e aplicação dos diferentes indicadores bibliométricos. Concluindo, será nosso objetivo promover a Biblioteca ICBAS/FFUP como um serviço de suporte ao ensino, aprendizagem e investigação.

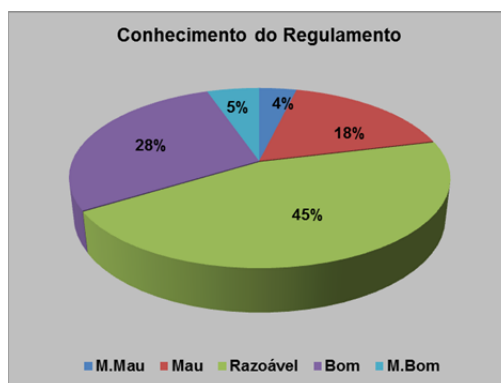
b. Horário e regulamento

O horário de funcionamento da Biblioteca ICBAS/FFUP durante todo o ano é considerado como razoável por metade dos inquiridos, no entanto 24% classifica-o como “Mau”. Entre setembro e julho 36% considera o horário como “Muito Bom” e a mesma percentagem considera-o como razoável. Uma das principais razões para o descontentamento dos estudantes com o horário de atendimento prende-se com a falta de espaços de estudo no complexo ICBAS/FFUP. Com o objetivo de tentar minimizar este problema, as Direções das duas Faculdades concordaram com a proposta da Direção da Biblioteca em alargar o horário de atendimento da Biblioteca ICBAS/FFUP até às 19.45 horas e em disponibilizar, durante a época de exames, a Sala de Leitura 2 como local de estudo entre as 20.00 horas e as 6.00 horas.



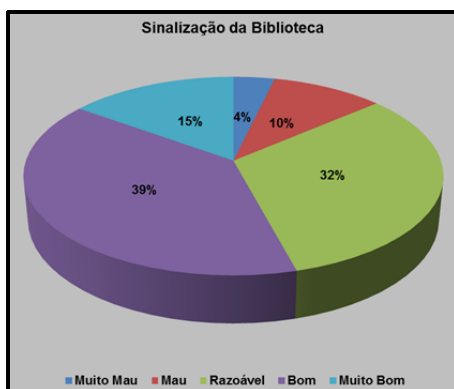
Quanto ao Regulamento da Biblioteca ICBAS/FFUP, quase metade (45%) dos inquiridos afirma conhecê-lo razoavelmente bem e 28% afirma conhecê-lo bem. Contudo 18% e 4% afirmam, respetivamente, ter um mau e um muito mau conhecimento do Regulamento.

A Direção da Biblioteca entende serem necessárias mais campanhas de sensibilização e discussão sobre o Regulamento da Biblioteca, porque a mesma só ficará satisfeita quando a esmagadora maioria dos seus utilizadores conhecer bem quais os seus Direitos e Deveres enquanto utilizador da Biblioteca. O Dia Aberto da Biblioteca ICBAS/FFUP no âmbito da semana de acolhimento aos novos estudantes da U.Porto é, na nossa opinião, uma boa oportunidade para divulgar e promover o Regulamento da Biblioteca.



c. Sinalização da Biblioteca ICBAS/FFUP

À pergunta “Considera que o acesso à Biblioteca está bem sinalizado?” a maioria dos inquiridos respondeu que sim, contudo 10% e 4% afirmam, respetivamente que, a Biblioteca está mal ou muito mal sinalizada. De realçar que a maioria dos inquiridos que afirmam que a Biblioteca está mal ou muito mal sinalizada, frequentam ou uma a duas vezes por semana (64%).



d. Acervo documental e Catálogo online

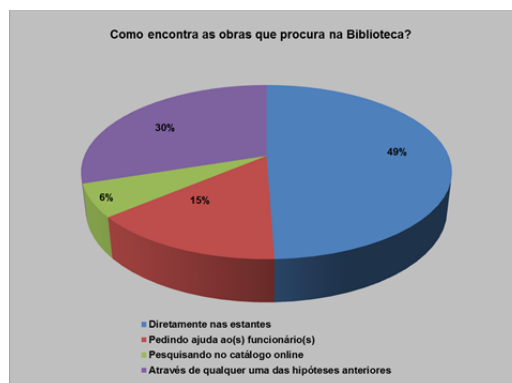
Enquanto o acervo documental disponível na Biblioteca ICBAS/FFUP é considerado pelos inquiridos como bom (49%), o Catálogo *online* é considerado razoável pela maioria.

	M.Bom	Bom	Razoável	Mau	M.Mau
Acervo documental disponível	12%	49%	32%	5%	2%
Catálogo Online	6%	34%	49%	9%	2%

Para o ano letivo de 2014/15 a Direção da Biblioteca irá propor a aquisição de várias monografias que foram identificadas como sendo das mais requisitadas e/ou danificadas. Relativamente ao Catálogo, é importante ter em consideração que o pedido da Direção da Biblioteca à Reitoria para a fusão dos Catálogos do ICBAS e da FFUP num só, efetuado aquando da fusão das duas Bibliotecas, apenas se efetivou no dia 23 de maio de 2014.

e. Como encontra as obras que procura na Biblioteca ICBAS/FFUP?

À pergunta “*Como encontra as obras que procura na Biblioteca?*” 49% dos inquiridos responde que recorre à estante e só 6% afirma que pesquisa no Catálogo. O grau de satisfação em relação a este último (ponto anterior) foi classificado como razoável por 49% e como bom por 34% dos inquiridos.



É preocupante que apenas uma minoria dos estudantes procure as obras através do Catálogo, dado que o mesmo é a ferramenta que permite ao utilizador encontrar de forma fácil e rápida as obras que procura. Com o objetivo incentivar a utilização do Catálogo, a Direção da Biblioteca irá promover ações de formação sobre a utilização do mesmo, dirigidas a todos os utilizadores. A Direção da Biblioteca acredita que a fusão dos Catálogos realizada em maio de 2014 irá aumentar a sua utilização na procura das obras e o grau de satisfação com o mesmo. Após a criação de um Catálogo único foi possível a reorganização das obras nas estantes, pelo que agora estamos em condições de avançar com a elaboração de quadros com as plantas das estantes para auxiliar os utilizadores na procura das obras. Outro resultado merecedor de alguma preocupação é o de apenas 15% dos inquiridos afirmar que pede ajuda na procura das obras aos funcionários da Biblioteca. Como já foi referido anteriormente, a Direção da Biblioteca distribuiu os postos de trabalho dos funcionários por todas as Salas de Leitura para incentivar os seus funcionários a serem mais solícitos na ajuda local aos utilizadores.

f. Empréstimo

A maioria dos inquiridos classifica como bom (50%) e como razoável (34%) o funcionamento do serviço de empréstimo da Biblioteca ICBAS/FFUP. A maioria também está satisfeita com os prazos de empréstimo definidos, no entanto, 27% classifica como mau este item. Relativamente a este assunto, a Direção da Biblioteca pensa que não foi considerada a possibilidade de renovação do empréstimo *online* e daí relembrar a necessidade de mais campanhas de sensibilização e discussão sobre o Regulamento da Biblioteca, até porque dos inquiridos que classificaram como mau os prazos de empréstimo a maioria afirma ter um conhecimento razoável (51%) ou mau (21%) do Regulamento da Biblioteca. Antes da fusão dos Catálogos alguns empréstimos tinham que ser processados em papel, o que acreditamos ser a causa de

grande parte da insatisfação com o funcionamento do serviço de empréstimo. A existência de um único Catálogo permitiu configurar o sistema para que todos os procedimentos burocráticos relativos a empréstimos passem a ser efetivados digitalmente (via email) para terminar com os atrasos causados pelos procedimentos em papel.

Empréstimo	M.Bom	Bom	Razoável	Mau	Não Responde
Grau de satisfação do serviço de empréstimo: [Funcionamento]	8%	50%	34%	3%	5%
Grau de satisfação do serviço de empréstimo: [Prazos]	2%	27%	39%	27%	5%

g. Terminais de consulta existentes na Biblioteca

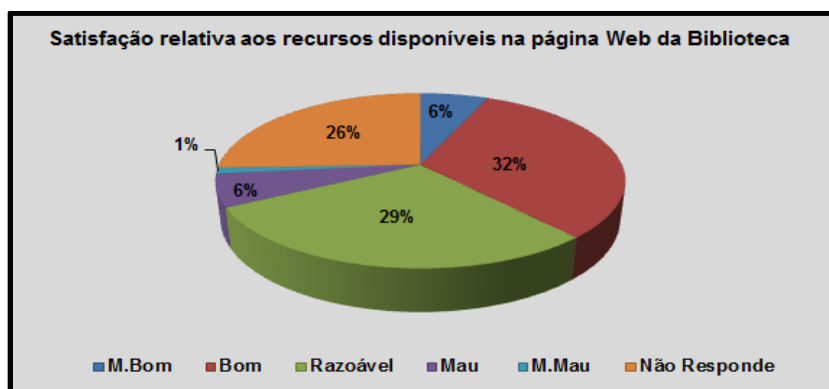
No que diz respeito ao grau de satisfação com os terminais de consulta existentes na Biblioteca ICBAS/FFUP a classificação de razoável atinge os 53% de satisfação relativamente aos conteúdos eletrónicos e os 50% na rapidez de execução. O número de terminais foi o aspeto mais penalizado dado que 22% dos inquiridos classificou este item como mau. A Direção da Biblioteca considera que este problema pode ser minimizado se restringir a utilização dos gabinetes de pesquisa para este fim, ou seja, proibindo a sua utilização para estudo e se configurar os computadores para que apenas tenham instalado o *software* necessário às referidas pesquisas. Vamos ainda disponibilizar alguns terminais, na Sala de Leitura 1, para que possam ser utilizados por períodos de tempo mais curtos.

Terminais de consulta existentes na Biblioteca	M.Bom	Bom	Razoável	Mau	Não Responde
Terminais de consulta existentes na Biblioteca [Nº de terminais]	2%	23%	47%	22%	6%
Terminais de consulta existentes na Biblioteca [Conteúdos eletrónicos]	4%	22%	53%	14%	7%
Terminais de consulta existentes na Biblioteca [Acesso à Internet]	7%	22%	48%	17%	6%
Terminais de consulta existentes na Biblioteca [Rapidez de execução]	4%	25%	50%	13%	8%

h. A página Web da Biblioteca

A maioria dos inquiridos (74%) afirma conhecer a página web da Biblioteca ICBAS/FFUP. No entanto um número reduzido de utilizadores, apenas 6%, indicou o grau de satisfação máximo com os recursos disponibilizados na página, que variou de bom (32%) a razoável (29%). De referir os 26% dos inquiridos que não responderam a este item apesar da questão anterior sobre o conhecimento da página ter obtido 100% de respostas. A Direção da Biblioteca decidiu reformular a página web da Biblioteca de

forma a torná-la mais apelativa e intuitiva. O principal objetivo desta transformação é facilitar o acesso à informação e aos serviços que a página disponibiliza.



i. Instalações e ambiente de trabalho da Biblioteca

Cerca de metade dos inquiridos diz estar satisfeito com o espaço físico da Biblioteca ICBAS/FFUP (45%) e com as condições gerais para estudar (44%), sendo que cerca de 28% classifica estes aspetos de bom.

Instalações e ambiente de trabalho da Biblioteca	M.Bom	Bom	Razoável	Mau	Não Responde
Instalações e ambiente de trabalho da Biblioteca [Espaço físico geral]	12%	28%	45%	13%	2%
Instalações e ambiente de trabalho da Biblioteca [Limpeza]	20%	32%	42%	4%	2%
Instalações e ambiente de trabalho da Biblioteca [Climatização]	19%	27%	42%	10%	2%
Instalações e ambiente de trabalho da Biblioteca [Iluminação]	7%	15%	36%	40%	2%
Instalações e ambiente de trabalho da Biblioteca [Insonorização]	6%	15%	37%	40%	2%
Instalações e ambiente de trabalho da Biblioteca [Organização do espaço]	12%	27%	46%	13%	2%
Instalações e ambiente de trabalho da Biblioteca [Mobiliário]	16%	33%	46%	3%	2%
Instalações e ambiente de trabalho da Biblioteca [Acomodação]	16%	32%	45%	5%	2%
Instalações e ambiente de trabalho da Biblioteca [Conforto]	14%	32%	42%	8%	4%
Instalações e ambiente de trabalho da Biblioteca [Silêncio]	7%	14%	36%	41%	2%
Instalações e ambiente de trabalho da Biblioteca [Condições gerais para estudar]	8%	29%	44%	17%	2%

Os inquiridos também classificam como razoável a limpeza (42%), a climatização (42%), a organização do espaço (46%), o mobiliário (46%), a acomodação (45%) e o conforto (42%) da Biblioteca. Contudo as opiniões dividem-se entre o mau (40%) e o razoável (36%) no que diz respeito a questões como a insonorização, a iluminação e o silêncio. A Direção da Biblioteca tem procurado disponibilizar as melhores condições de trabalho aos seus utilizadores. Na medida do possível, a iluminação foi melhorada e o número de tomadas disponíveis foi aumentado. Como já referido anteriormente, os

postos de trabalho dos funcionários da Biblioteca foram distribuídos por todas as Salas de Leitura para garantir as condições de silêncio, entre outros objetivos. Dado que a Sala de Trabalhos de Grupo foi considerada pela maioria dos utilizadores como a principal fonte de ruído, esta passou a ser uma Sala de Leitura sujeita às mesmas regras que as restantes Salas da Biblioteca.

j. Recursos humanos

Relativamente às questões relacionadas com os “Grau de satisfação com o atendimento / Recursos humanos”, cerca de metade dos inquiridos classifica de razoável e 29% de bom os seguintes itens: competências técnicas, qualidade da informação fornecida e rapidez e eficácia de atendimento. No entanto, 13% dos inquiridos gostariam de ter um atendimento mais eficaz e rápido.

Atendimento - Recursos Humanos	M.Bom	Bom	Razoável	Mau	Não Responde
Atendimento / Recursos humanos: [Competências técnicas]	12%	29%	48%	8%	3%
Atendimento / Recursos humanos: [Qualidade da informação fornecida]	13%	27%	48%	9%	3%
Atendimento / Recursos humanos: [Rapidez e eficácia do atendimento]	11%	26%	47%	13%	3%

De forma a minimizar as queixas relativamente ao atendimento decidiu a Direção implementar as seguintes medidas:

- Recrutar uma responsável de serviço que está em permanência no local e que é responsável por comunicar à Direção as atitudes e comportamentos quer dos funcionários quer dos utilizadores;
- Incentivar os seus funcionários a frequentar ações de formação na área das relações interpessoais;
- Estabelecer objetivos aos funcionários de forma a motivá-los para o objetivo de transformar esta Biblioteca como uma referência nas Bibliotecas da área da saúde.

k. Sugestões e opiniões dos inquiridos

À pergunta “Na sua opinião, que melhorias deveriam ser implementadas na Biblioteca?” as opiniões dos inquiridos dividiram-se entre melhoria das instalações (35%) e a melhoria dos equipamentos informáticos (27%). Contudo 16% afirma que o atendimento devia ser melhorado, enquanto 12% apresenta sugestões para melhorar o Regulamento.

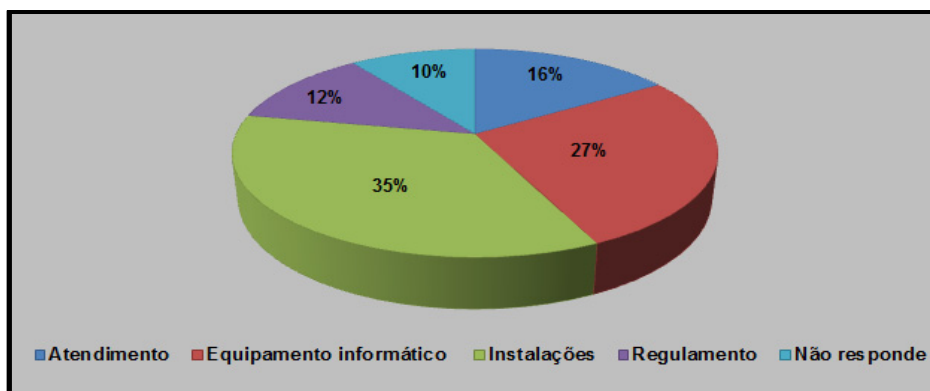


Tabela resumo de sugestões/opiniões apresentadas no inquérito <i>online</i>	
Melhorar o regulamento relativamente ao tempo de empréstimo	28%
Diminuir o barulho	17%
Melhorar iluminação	14%
Prolongar horário	13%
Acabar com encerramento da Sala 2 para exames	5%
Aumentar o número de computadores	5%
Melhorar o atendimento (simpatia)	4%
Proibir a reserva de lugares	4%
Aumentar o número de tomadas elétricas	3%
Aumentar o número de lugares	2%
Melhorar as atitudes dos funcionários (Ex. diminuir o barulho provocado pelos mesmos)	2%
Ajustar a temperatura	1%
Melhorar o sinal da Internet Wireless	1%
Permitir o acesso ao facebook	1%

Para finalizar, gostaríamos de agradecer a todos os utilizadores que preencheram o inquérito. O seu contributo foi de extrema importância para o exercício de reflexão que se impõe a qualquer Direção para uma tomada consciente de decisões durante o seu exercício de gestão. As respostas aos inquéritos foram decisivas para a elaboração do plano estratégico para a Biblioteca ICBAS/FFUP para o ano letivo 2014/15, com o qual a Direção espera conseguir melhorar a qualidade dos seus serviços. Por último, a Direção da Biblioteca gostaria de apelar a todos para que continuem a dar o seu contributo utilizando agora o novo modelo de inquérito disponibilizado na página web da Biblioteca.

FIM