



10<sup>o</sup>  
CONGRESSO  
NACIONAL  
BIBLIOTECÁRIOS  
ARQUIVISTAS E  
DOCUMENTALISTAS



# AVALIAR PARA MELHORAR

## O caso da Biblioteca do ISCTE-IUL

Teresa Segurado e Maria João Amante



# CONTEÚDO

- A biblioteca na Universidade
- Avaliação dos recursos e serviços
- Satisfação dos utilizadores
- Satisfação dos utilizadores da Biblioteca do ISCTE-IUL



10<sup>o</sup>  
CONGRESSO  
NACIONAL

BIBLIOTECÁRIOS  
ARQUIVISTAS E  
DOCUMENTALISTAS

Guimarães - 7, 8 e 9 Abril de 2010

# A BIBLIOTECA NA UNIVERSIDADE

- A Universidade como principal agente de produção e difusão de conhecimento científico;
- Impacto da informação & novas tecnologias;
- Revolucionar:
  - Armazenamento;
  - Recuperação da informação;
  - Transmissão da informação.
- Nova via de produção de conhecimento;
- A biblioteca universitária deve satisfazer as necessidades de formação, de ensino e de investigação na Universidade.



10<sup>o</sup>  
CONGRESSO  
NACIONAL  
BIBLIOTECÁRIOS  
ARQUIVISTAS E  
DOCUMENTALISTAS

Guimarães - 7, 8 e 9 Abril de 2010

# A BIBLIOTECA NA UNIVERSIDADE

Utilizadores mais exigentes



Bibliotecas têm de adoptar e incorporar no seu quotidiano técnicas de gestão que permitam optimizar recursos financeiros, estruturais e humanos com vista à oferta de serviços com elevados padrões de qualidade



Aplicação de técnicas de avaliação para apurar se a biblioteca cumpre a sua função e qual o grau de qualidade atingido



10<sup>o</sup>  
CONGRESSO  
NACIONAL  
BIBLIOTECÁRIOS  
ARQUIVISTAS E  
DOCUMENTALISTAS

Guimarães - 7, 8 e 9 Abril de 2010

# AVALIAÇÃO DOS RECURSOS E SERVIÇOS

- A avaliação é o processo de identificar e recolher dados sobre a organização, programas, operações e/ou serviços específicos (Hernon e Altman, 1996, 15);
- Estes dados fornecem informação sobre a eficácia, a eficiência, o impacto e o valor do programa, operação ou serviço.



10<sup>o</sup>  
CONGRESSO  
NACIONAL  
BIBLIOTECÁRIOS  
ARQUIVISTAS E  
DOCUMENTALISTAS

Guimarães - 7, 8 e 9 Abril de 2010

# AVALIAÇÃO DOS RECURSOS E SERVIÇOS

## ○ Por quê avaliar?

- Para determinar a eficiência das actividades em curso;
- Para fornecer dados necessários à alteração de objectivos quando verificada a necessidade de mudanças;
- Para justificar a atribuição/distribuição de recursos;
- Para dar a conhecer aos utilizadores os serviços e recursos oferecidos e simultaneamente para determinar as suas expectativas e necessidades quanto a outros recursos ou serviços;
- Para obter informação útil relativamente a padrões de utilização da informação disponível bem como das actividades desenvolvidas (Carr, 1992, 2).



10<sup>o</sup>  
CONGRESSO  
NACIONAL  
BIBLIOTECÁRIOS  
ARQUIVISTAS E  
DOCUMENTALISTAS

Guimarães - 7, 8 e 9 Abril de 2010

# SATISFAÇÃO DOS UTILIZADORES

- A qualidade de um serviço e a sua avaliação, aparece sempre ligada à satisfação dos seus clientes/utilizadores ou à percepção que estes têm dos serviços prestados.
- A satisfação do utilizador representa a diferença entre aquilo que ele esperava e aquilo que recebe, ou seja, enquanto para medir o desempenho da biblioteca são utilizados critérios objectivos, a satisfação está sujeita às percepções de cada utilizador (Jordan, 1998, 38) .



10º  
CONGRESSO  
NACIONAL  
BIBLIOTECÁRIOS  
ARQUIVISTAS E  
DOCUMENTALISTAS

Guimarães - 7, 8 e 9 Abril de 2010

# SATISFAÇÃO DOS UTILIZADORES

- São várias as dimensões do funcionamento de uma biblioteca universitária que conduzem, ou podem conduzir, à satisfação dos seus utilizadores:
  - Disponibilidade dos recursos;
  - Capacidade de resposta;
  - Competência do *staff* da biblioteca para ajudar a localizar a informação necessária de forma rápida e eficaz;
  - Percepção dos utilizadores quanto à atitude dos técnicos da Biblioteca;
  - Evidência física ou tangível da capacidade da Biblioteca fornecer um serviço (Andaleeb e Simmonds, 1998, 158-159).



10º  
CONGRESSO  
NACIONAL  
BIBLIOTECÁRIOS  
ARQUIVISTAS E  
DOCUMENTALISTAS

Guimarães - 7, 8 e 9 Abril de 2010



# SATISFAÇÃO DOS UTILIZADORES

- Os estudos de utilizadores contribuem para a avaliação do desempenho e da qualidade dos serviços de informação.
- Constituem um conjunto de investigações cujos resultados permitem planear e melhorar os sistemas de informação (González Teruel, 2005, 23).



10<sup>o</sup>  
CONGRESSO  
NACIONAL  
BIBLIOTECÁRIOS  
ARQUIVISTAS E  
DOCUMENTALISTAS

Guimarães - 7, 8 e 9 Abril de 2010

# SATISFAÇÃO DOS UTILIZADORES

- A aplicação de inquéritos aos utilizadores deve ter em mente os seguintes propósitos:
  - Apurar informação detalhada quanto às opiniões dos utilizadores relativamente aos serviços prestados;
  - Ajudar a clarificar a percepção dos bibliotecários quanto aos serviços bem como as suas percepções quanto às necessidades dos utilizadores;
  - Identificar problemas;
  - Sugerir soluções (Poll e Boekhoerst, 1996, 30).



10<sup>o</sup>  
CONGRESSO  
NACIONAL  
BIBLIOTECÁRIOS  
ARQUIVISTAS E  
DOCUMENTALISTAS

Guimarães - 7, 8 e 9 Abril de 2010

# SATISFAÇÃO DOS UTILIZADORES DA BIBLIOTECA DO ISCTE-IUL

- O questionário foi elaborado de acordo com a *NP ISO 11620:2004 – Informação e documentação*;
- O indicador de desempenho utilizado foi “Satisfação dos Clientes” que tem como objectivo determinar o grau de satisfação dos utilizadores com a globalidade dos serviços prestados ou com serviços específicos;
- Os serviços e recursos sobre os quais pretendemos aferir o grau de satisfação dos utilizadores são 33 no total.



10<sup>o</sup>  
CONGRESSO  
NACIONAL  
BIBLIOTECÁRIOS  
ARQUIVISTAS E  
DOCUMENTALISTAS

Guimarães - 7, 8 e 9 Abril de 2010

# SATISFAÇÃO DOS UTILIZADORES DA BIBLIOTECA DO ISCTE-IUL



10<sup>o</sup>  
CONGRESSO  
NACIONAL

BIBLIOTECÁRIOS  
ARQUIVISTAS E  
DOCUMENTALISTAS

Guimarães - 7, 8 e 9 Abril de 2010

Serviços/Recursos	Ano		
	2007	2008	2009
Acessibilidade dos RI	3,10	3,00	3,17
Ar condicionado e ventilação	3,08	3,21	3,24
Arte na biblioteca		3,10	3,10
Atendimento	3,30	3,00	3,20
Bases de dados especializadas		2,97	3,04
BiblioNews	2,57	2,68	3,07
B-on		3,01	3,10
Cadernos temáticos web	2,39	3,02	3,19
Catálogo bibliográfico		2,98	3,07
Conforto	3,19	3,29	3,31
Conversas da biblioteca		2,84	3,19
Empréstimo domiciliário	2,87	3,10	3,25
Empréstimo interbibliotecas	2,07	2,70	2,91
Exposições bibliográficas temáticas	2,71	3,15	3,16
Formação		3,07	3,12
Fotocopiadoras	2,29	2,77	2,77
Horário de funcionamento	2,72	2,85	2,90

Serviços/Recursos	Ano		
	2007	2008	2009
Iluminação	3,11	3,37	3,32
Leitura presencial	2,99	3,21	3,26
Listagem últimas aquisições		3,06	3,08
Livro do mês	2,89	3,13	3,27
Mobiliário (mesas de leitura)	3,19	3,35	3,29
Monografias	2,83	3,11	3,17
Obras de referência	2,99	3,24	3,27
Página de internet		2,92	2,97
Periódicos	2,73	3,06	3,07
Quantidade dos RI	2,83	2,90	3,08
Quantidade postos de pesquisa	3,13	3,13	3,14
Recursos electrónicos	2,95		
Referência e pesquisa	3,09	3,08	3,21
Repositório		2,94	3,07
Salas de grupo	2,23	2,58	2,67
Sossego	3,00	3,15	3,18

# SATISFAÇÃO DOS UTILIZADORES DA BIBLIOTECA DO ISCTE-IUL

- O questionário foi aplicado via Web, utilizando para o efeito o software gratuito *KwikSurveys* ([www.KwikSurveys.com](http://www.KwikSurveys.com));
- Foi enviado um *e-mail* a convidar toda a comunidade do ISCTE-IUL (alunos, docentes, funcionários não docentes e investigadores) a participar;
- O tratamento estatístico dos dados recolhidos foi realizado com o auxílio do *SPSS* e do *Excel* (para criação dos gráficos).



10<sup>o</sup>  
CONGRESSO  
NACIONAL  
BIBLIOTECÁRIOS  
ARQUIVISTAS E  
DOCUMENTALISTAS

Guimarães - 7, 8 e 9 Abril de 2010

# SATISFAÇÃO DOS UTILIZADORES DA BIBLIOTECA DO ISCTE-IUL

- Em termos globais verificamos que todos os valores são, de forma geral, bastante bons, pois, numa escala de 1 (nada satisfeito) a 4 (muito satisfeito), o valor mais baixo apurado foi 2,1 e o mais alto 3,4;
- Em todos os itens analisados verifica-se uma evolução positiva ao longo dos 3 anos com excepção do *Atendimento*, da *Iluminação* e do *Mobiliário (mesas de leitura)*, em que no ano de 2009 se verificou uma ligeira descida relativamente a 2008;
- O item no qual se verificou uma evolução positiva mais acentuada ao longo dos 3 anos foi o *Empréstimo Interbibliotecas* que em 2007 apresentava o valor mais baixo (2,07) e em 2009 já apresenta um valor médio de satisfação de 2,91;



10<sup>o</sup>  
CONGRESSO  
NACIONAL  
DE BIBLIOTECÁRIOS  
ARQUIVISTAS E  
DOCUMENTALISTAS

Guimarães - 7, 8 e 9 Abril de 2010

# SATISFAÇÃO DOS UTILIZADORES DA BIBLIOTECA DO ISCTE-IUL

- Os 5 itens com os quais os utilizadores se sentem em média mais satisfeitos:



10º  
CONGRESSO  
NACIONAL

BIBLIOTECÁRIOS  
ARQUIVISTAS E  
DOCUMENTALISTAS

Guimarães - 7, 8 e 9 Abril de 2010

2007	2008	2009
Atendimento	Iluminação	Iluminação
Conforto	Mobiliário (mesas de leitura)	Conforto
Mobiliário (mesas de leitura)	Conforto	Mobiliário (mesas de leitura)
Quantidade postos de pesquisa	Obras de referência	Livro do mês
Iluminação	Ar condicionado e ventilação	Obras de referência

# SATISFAÇÃO DOS UTILIZADORES DA BIBLIOTECA DO ISCTE-IUL

- Os 5 itens com os quais os utilizadores demonstraram estar menos satisfeitos:



10º  
CONGRESSO  
NACIONAL

BIBLIOTECÁRIOS  
ARQUIVISTAS E  
DOCUMENTALISTAS

Guimarães - 7, 8 e 9 Abril de 2010

2007	2008	2009
BiblioNews	Conversas da biblioteca	Página de internet
Cadernos temáticos web	Fotocopiadoras	Empréstimo interbibliotecas
Fotocopiadoras	Empréstimo interbibliotecas	Horário de funcionamento
Salas de grupo	BiblioNews	Fotocopiadoras
Empréstimo interbibliotecas	Salas de grupo	Salas de grupo



# SATISFAÇÃO DOS UTILIZADORES DA BIBLIOTECA DO ISCTE-IUL

- Além de ser nosso objectivo apurar o grau de satisfação com os diferentes recursos e serviços, entendemos como importante, a partir de 2008, apurar também nível de (des)conhecimento dos utilizadores relativamente aos mesmos itens:

- Em 2008:
  - *Empréstimo Interbibliotecas*, todos os inseridos no conjunto das Actividades de *Dinamização Cultural*, *Cadernos Temáticos na Web* e *Lista Quinzenal das Últimas Aquisições*.
- Em 2009:
  - *Empréstimo Interbibliotecas*, *Acções de Formação* ministradas pela Biblioteca, *Arte na Biblioteca*, *Lista Quinzenal das Últimas Aquisições*, e *Repositório do ISCTE-IUL*.



10º  
CONGRESSO  
NACIONAL

BIBLIOTECÁRIOS  
ARQUIVISTAS E  
DOCUMENTALISTAS

Guimarães - 7, 8 e 9 Abril de 2010

# SATISFAÇÃO DOS UTILIZADORES DA BIBLIOTECA DO ISCTE-IUL

- No sentido de melhorar estes resultados têm sido feitas campanhas de divulgação abrangentes e agressivas:
  - Na página da Biblioteca foram colocados em destaque os *links* quer para o *Repositório do ISCTE-IUL* quer para a *Lista Quinzenal das Últimas Aquisições*.
  - Também nos *Cadernos Temáticos* são incluídos *links* para documentos existentes no nosso Repositório e relevantes para a temática em questão.
  - Quinzenalmente é enviado um *e-mail* a toda a comunidade do ISCTE-IUL com o *link* para a Listagem das Últimas Aquisições;
  - Recentemente foi criado o Blogue da Biblioteca do ISCTE-IUL (<http://blog.dsbd.iscte.pt/>) que igualmente é utilizado para divulgar estas actividades.



10º  
CONGRESSO  
NACIONAL  
BIBLIOTECÁRIOS  
ARQUIVISTAS E  
DOCUMENTALISTAS

Guimarães - 7, 8 e 9 Abril de 2010

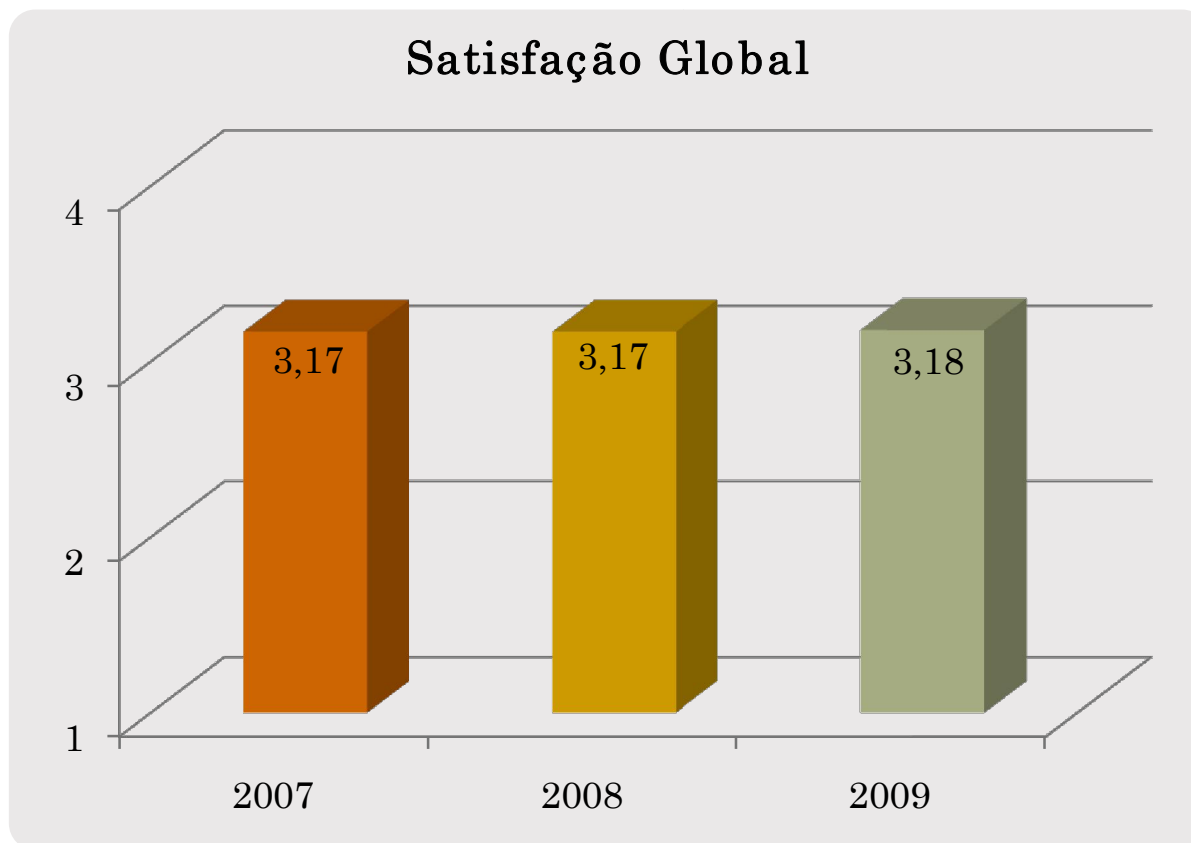
# SATISFAÇÃO DOS UTILIZADORES DA BIBLIOTECA DO ISCTE-IUL



10º  
CONGRESSO  
NACIONAL

BIBLIOTECÁRIOS  
ARQUIVISTAS E  
DOCUMENTALISTAS

Guimarães - 7, 8 e 9 Abril de 2010



# SATISFAÇÃO DOS UTILIZADORES DA BIBLIOTECA DO ISCTE-IUL

- Em 2009, propusemo-nos analisar os resultados do questionário sob o ponto de vista dos utilizadores, ou seja, de que forma percebem e agrupam os diferentes recursos e serviços que disponibilizamos.
- Para tal recorreremos a uma Análise de Componentes Principais (ACP) que permite transformar um conjunto de variáveis originais, intercorrelacionadas, num novo conjunto de variáveis não correlacionadas, as componentes principais.



10º  
CONGRESSO  
NACIONAL  
BIBLIOTECÁRIOS  
ARQUIVISTAS E  
DOCUMENTALISTAS

Guimarães - 7, 8 e 9 Abril de 2010

# SATISFAÇÃO DOS UTILIZADORES DA BIBLIOTECA DO ISCTE-IUL

- Como resultado da aplicação deste método foi possível extrair cinco factores:
  - O Factor 1 apresenta-se como um factor representativo da satisfação com o *Acesso à Informação*;
  - O Factor 2 diz respeito à satisfação com os *Serviços Avançados*;
  - O Factor 3 exprime a satisfação com as *Instalações*;
  - O Factor 4 expressa a satisfação com os *Recursos de Informação*;
  - O Factor 5 diz respeito ao factor representativo da satisfação com os *Serviços Básicos*.



10<sup>o</sup>  
CONGRESSO  
NACIONAL  
BIBLIOTECÁRIOS  
ARQUIVISTAS E  
DOCUMENTALISTAS

Guimarães - 7, 8 e 9 Abril de 2010

# SATISFAÇÃO DOS UTILIZADORES DA BIBLIOTECA DO ISCTE-IUL

## Análise em Componentes Principais



10º  
CONGRESSO  
NACIONAL

BIBLIOTECÁRIOS  
ARQUIVISTAS E  
DOCUMENTALISTAS

Guimarães - 7, 8 e 9 Abril de 2010

<b>Acesso à Informação</b>					
Quantidade dos recursos de informação	<b>,847</b>	,077	,164	,106	-,012
Acessibilidade dos recursos de informação	<b>,814</b>	,139	,151	,050	,072
Catálogo bibliográfico	<b>,806</b>	,119	,060	,183	-,028
Obras de referência	<b>,652</b>	,127	,100	,365	-,010
Bases de dados especializadas	<b>,628</b>	,166	-,003	,372	,024
Referência e pesquisa	<b>,619</b>	,070	,152	-,040	,276
Página de Internet	<b>,609</b>	,187	,081	,032	,178
B-on	<b>,400</b>	,214	-,023	,373	-,102
Empréstimo domiciliário	<b>,369</b>	,264	,166	,188	,177

<b>Serviços Avançados</b>					
Cadernos Temáticos na Web	,089	<b>,799</b>	,065	,159	,052
Livro do Mês	,126	<b>,787</b>	,063	,097	,011
Conversas da Biblioteca	,143	<b>,783</b>	,019	,090	,103
Listagem quinzenal das últimas aquisições	,201	<b>,704</b>	,013	,144	,120
BiblioNews	,228	<b>,669</b>	,030	,012	,089
Exposições bibliográficas temáticas	,064	<b>,660</b>	,089	,309	,079
Arte na Biblioteca	,055	<b>,612</b>	,033	,429	,048

<b>Instalações</b>					
Iluminação	,085	,107	<b>,840</b>	,009	,045
Ar condicionado e ventilação	,034	,043	<b>,797</b>	,034	,138
Sossego	,018	-,012	<b>,778</b>	,136	,043
Conforto	,106	,071	<b>,755</b>	,078	,000
Mobiliário (mesas de leitura)	,166	,015	<b>,734</b>	,048	,163
Quantidade de postos de pesquisa	,307	,057	<b>,519</b>	-,032	,296

<b>Recursos de Informação</b>					
Periódicos	,329	,234	,062	<b>,650</b>	-,235
Monografias	,255	,294	,113	<b>,644</b>	-,129
Empréstimo interbibliotecas	,031	,370	,068	<b>,503</b>	,206
Formação	,093	,195	,062	<b>,489</b>	,456
Fotocopiadoras	,101	-,009	,220	<b>,447</b>	,357
Repositório ISCTE-IUL	,286	,336	,003	<b>,443</b>	-,016

<b>Serviços Básicos</b>					
Reserva das salas de trabalho de grupo	-,009	,153	,028	,046	<b>,707</b>
Atendimento	,154	,077	,098	-,102	<b>,696</b>
Horário de funcionamento	,018	,055	,340	-,042	<b>,554</b>
Leitura presencial	,229	,048	,334	,153	<b>,349</b>

# SATISFAÇÃO DOS UTILIZADORES DA BIBLIOTECA DO ISCTE-IUL

- Para operacionalizar os cinco factores foi calculado o *Alpha de Cronbach* para aferir a consistência interna de cada um dos factores, que no geral se revelou bastante satisfatória:
  - *Acesso à Informação* tem uma grau de consistência de 0,863;
  - *Serviços Avançados* 0,873;
  - *Instalações* 0,858;
  - *Recursos de Informação* 0,704;
  - *Serviços Básicos* 0,551.
- Construção dos índices por média aritmética simples dos valores de cada uma das variáveis originais na composição da variável agregadora final;
- Passamos a dispor de cinco variáveis quantitativas (*Acesso à Informação, Serviços Avançados, Instalações, Recursos de Informação e Serviços Básicos*) que reflectem a satisfação dos utilizadores em cada um dos factores apurados.



10º  
CONGRESSO  
NACIONAL  
BIBLIOTECÁRIOS  
ARQUIVISTAS E  
DOCUMENTALISTAS

Guimarães - 7, 8 e 9 Abril de 2010

# SATISFAÇÃO DOS UTILIZADORES DA BIBLIOTECA DO ISCTE-IUL

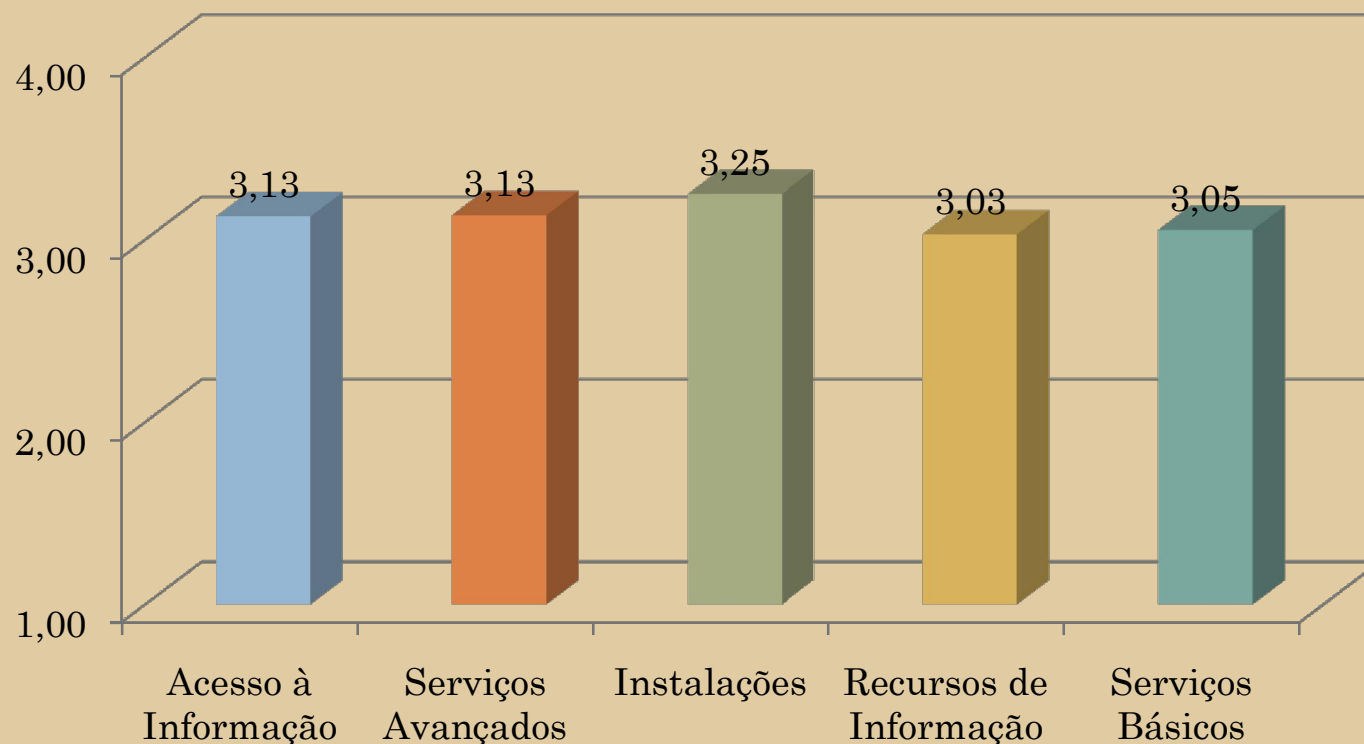


10º  
CONGRESSO  
NACIONAL

BI  
BLIOTECÁRIOS  
ARQUIVISTAS E  
DOCUMENTALISTAS

Guimarães - 7, 8 e 9 Abril de 2010

Níveis de Satisfação Utilizadores da Biblioteca do ISCTE-IUL - Factores (2009; média)





# SATISFAÇÃO DOS UTILIZADORES DA BIBLIOTECA DO ISCTE-IUL

- A utilização da ACP permite-nos ver a Biblioteca e a forma como esta se posiciona através dos olhos dos nossos utilizadores, pois o entendimento e posicionamento que temos dos nossos serviços e recursos e a forma como os oferecemos ou disponibilizamos pode não corresponder à forma como os nossos utilizadores percebem esses serviços.
- Torna-se imperativo o conhecimento da percepção que os utilizadores têm dos serviços e produtos que a Biblioteca, enquanto organização prestadora de serviços, oferece pois “As informações sobre os níveis de satisfação dos clientes constituem uma das maiores prioridades de gestão nas empresas comprometidas com qualidade de seus produtos e serviços e, por conseguinte, com os resultados alcançados junto dos seus clientes.” (Rossi e Slongo, 1998, 101)



10º  
CONGRESSO  
NACIONAL  
BIBLIOTECÁRIOS  
ARQUIVISTAS E  
DOCUMENTALISTAS

Guimarães - 7, 8 e 9 Abril de 2010



**10º**  
**CONGRESSO**  
**NACIONAL**  
BIBLIOTECÁRIOS  
ARQUIVISTAS E  
DOCUMENTALISTAS

Guimarães - 7, 8 e 9 Abril de 2010

Muito obrigada!

[teresa.segurado@iscte.pt](mailto:teresa.segurado@iscte.pt)

[maria.amante@iscte.pt](mailto:maria.amante@iscte.pt)