

Avaliação da Satisfação e Expetativas dos Utilizadores para apoio à tomada de decisão: o caso da Biblioteca-CDI da FMUL

INTRODUÇÃO A gestão da Biblioteca-CDI integrada no contexto do Centro Académico de Medicina de Lisboa - CAML, exige uma enorme capacidade de resposta face às necessidades e expetativas dos utilizadores das instituições envolvidas - a Faculdade de Medicina da Universidade de Lisboa (FMUL), o Instituto de Medicina Molecular (IMM) e o Hospital de Santa Maria (HSM). Promover o acesso à informação e contribuir com pertinência e evidência para a educação, investigação e prática clínica no CAML, implica conhecer o perfil dos utilizadores das três comunidades, garantindo respostas adequadas e em tempo útil. A distribuição de questionários de avaliação do grau de satisfação e expetativas dos utilizadores, reveste-se da maior importância enquanto ferramenta de apoio à gestão e tomada de decisão.

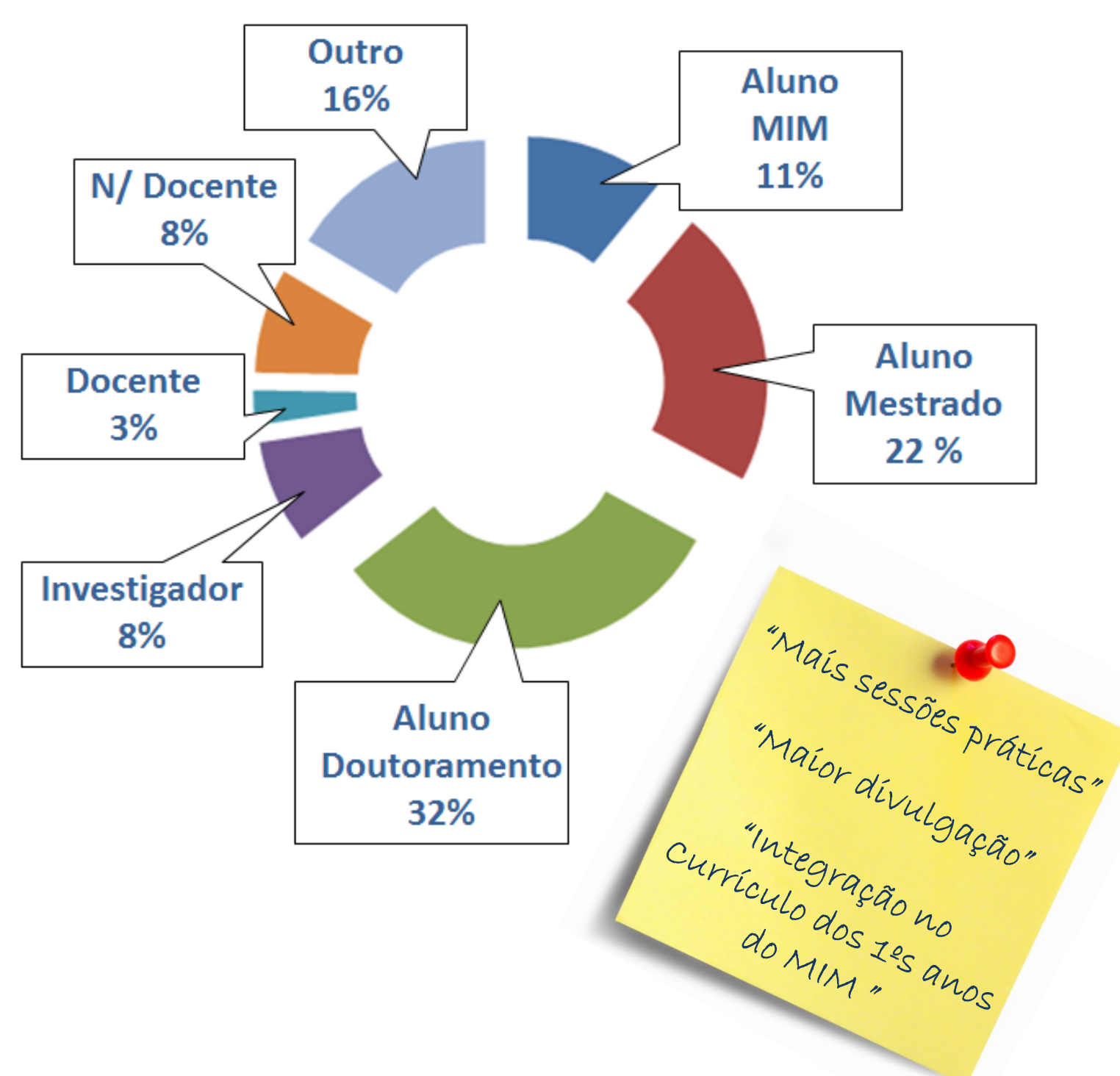
OBJETIVOS Partindo da análise e partilha dos resultados obtidos nos questionários de satisfação e expetativas dos utilizadores da Biblioteca-CDI da FMUL, relativamente aos serviços e recursos disponíveis e ao programa de formação em Literacia da Informação, apresentam-se alguns indicadores considerados de maior relevância para apoio à gestão e tomada de decisão, numa realidade tri-institucional em que se preconiza uma cultura de qualidade e de compromisso com o utilizador.

MÉTODOS Durante o ano lectivo 2014/2015 foram aplicados três questionários à comunidade CAML - alunos, docentes, investigadores e médicos. Procurando uma maior abrangência das respostas obtidas, a distribuição dos questionários fez-se online através da plataforma Google Forms via mailing list mas também em papel, aos utilizadores dos espaços físicos da Biblioteca-CDI e aos que frequentaram o Programa de Formação em LI. Independentemente do objeto da avaliação (serviços, recursos e programa de formação), para além da avaliação de parâmetros específicos de cada área, em todos os questionários foi incluída a caracterização dos inquiridos (perfil; pertença institucional; sexo e idade) e uma área de resposta aberta para comentários e sugestões.

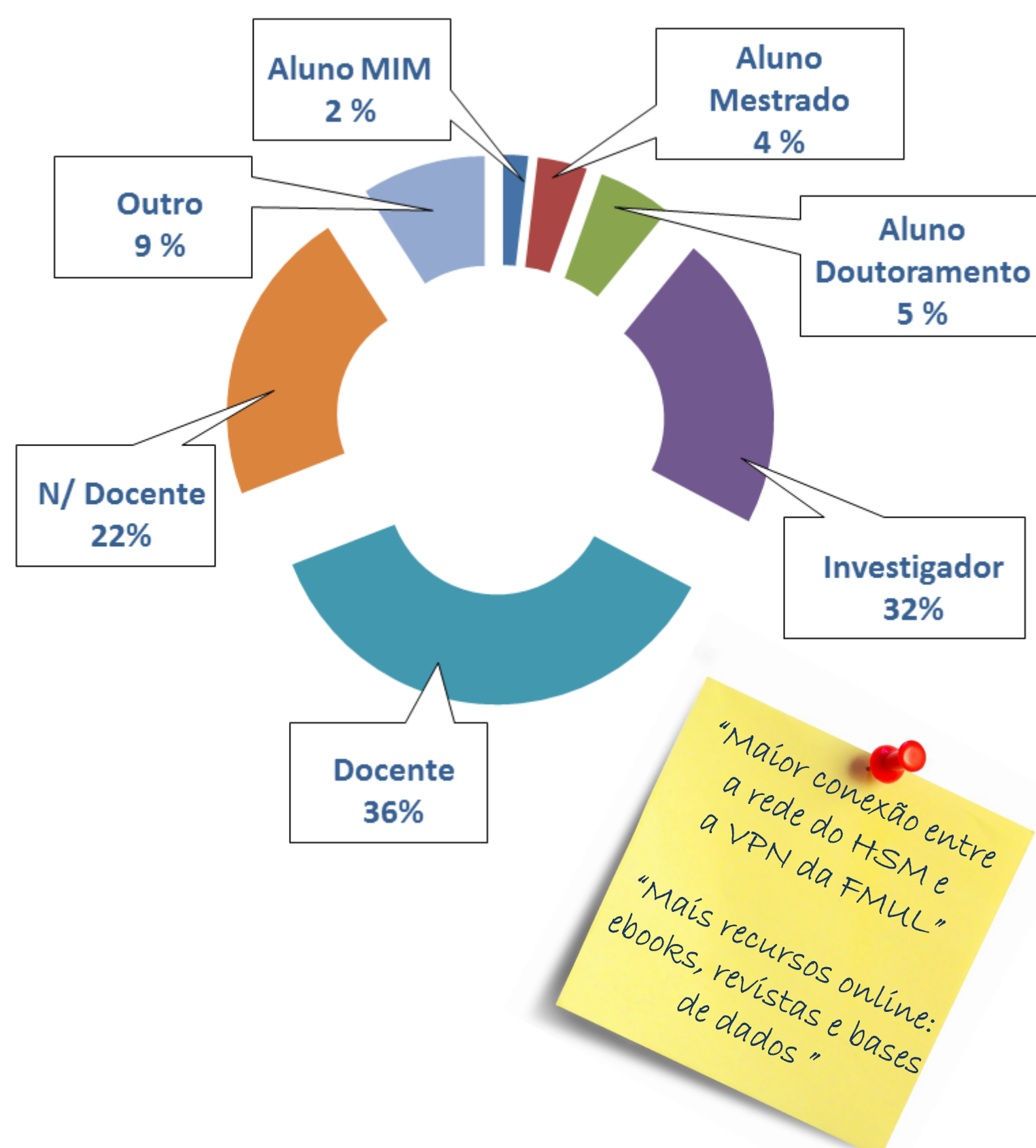
RESULTADOS A avaliação das ações de formação desenvolvidas em 2014/2015 permitiu a recolha de 78 respostas, num total de 82 questionários distribuídos. Para a avaliação dos Recursos online, cujo questionário foi distribuído via mailing list para toda a comunidade CAML, apenas se obtiveram 50 respostas. Por último, da avaliação feita aos serviços e recursos disponíveis (físicos, digitais, humanos) resultaram 40 respostas, num total de 50 questionários distribuídos. Para além do grau de satisfação que de modo geral se revelou bastante positivo em todos os questionários, por uma questão estratégica, importa agora olhar especialmente para o perfil de utilizador e para os comentários e sugestões recebidas. Assim, verifica-se que a grande maioria dos formandos inscritos nos programas de formação são alunos do ensino Pós-graduado (Mestrados, Doutoramentos – 32%) Os utilizadores dos recursos online são maioritariamente docentes e investigadores (36% e 22%) e a utilização dos espaços físicos é feita essencialmente por alunos MIM e Médicos do HSM (72% e 15%). Do conjunto dos três questionários resultaram 88 comentários e sugestões, cuja análise é essencial para o desenvolvimento de estratégias futuras, que garantam a resposta às expetativas dos utilizadores.

CONCLUSÕES Reconhecendo a importância dos questionários de avaliação enquanto ferramenta de apoio à gestão e decisão, futuramente o recurso a estes, deve alargar-se a outras áreas e serviços, potenciando a recolha de evidências e identificação de estratégias a desenvolver para o reforço da posição da Biblioteca-CDI no CAML. Assim, importa avançar para o desenvolvimento de questionários baseados em modelos e referenciais internacionais, cuja recolha de evidências seja mais consistente e adequada às necessidades sentidas no que ao apoio à decisão diz respeito. Dos dados recolhidos ainda que estes apresentem algumas fragilidades, embora existam fortes indicadores de que o papel da Biblioteca-CDI continua a ser reconhecido, revelando-se essencial para o apoio ao ensino, investigação e prática clínica no CAML, há ainda um longo caminho a percorrer, rumo a um serviço que se quer de excelência.

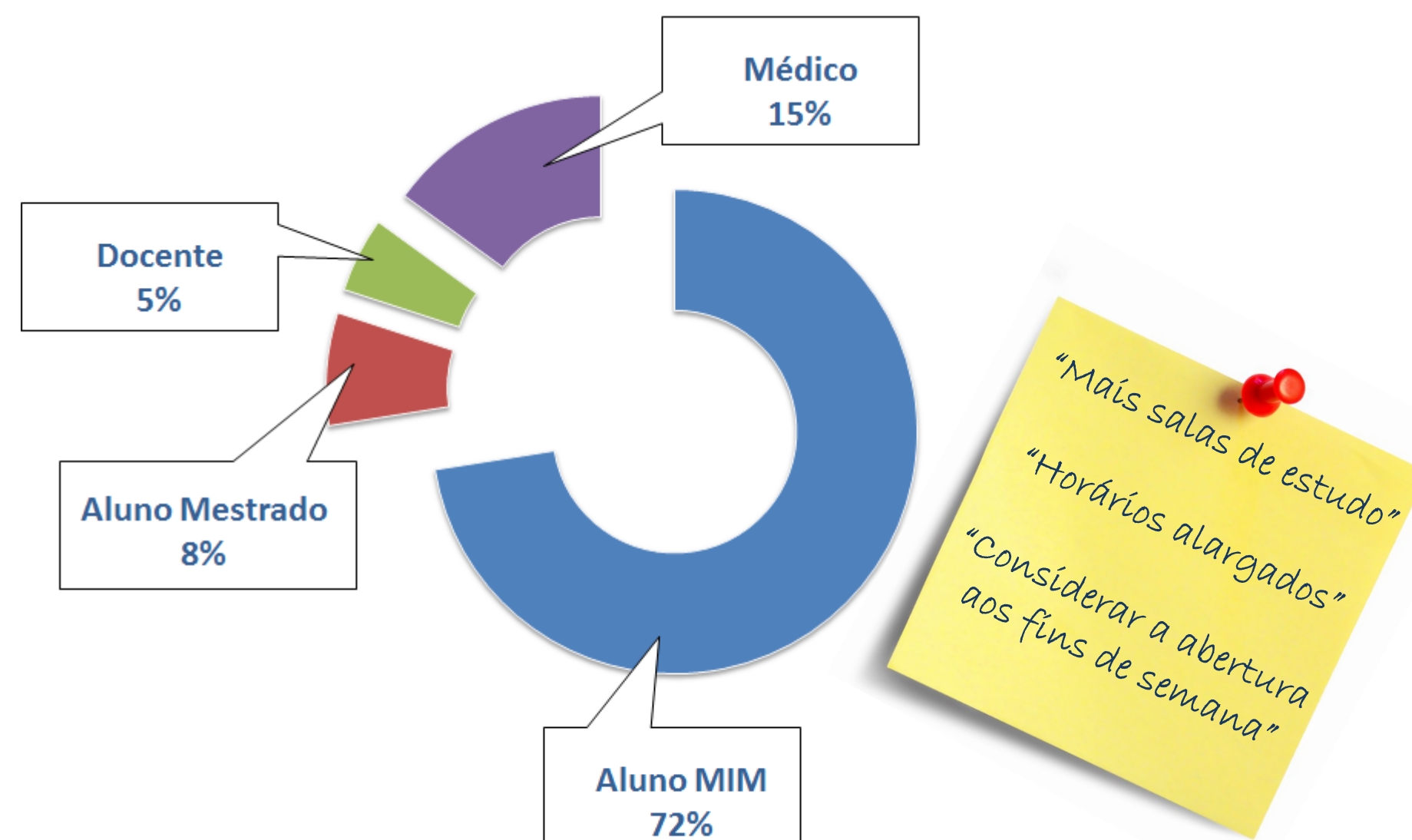
Programa de Formação LI - Perfil dos Formandos



Recursos online – Perfil dos Utilizadores



Utilização dos Espaços Físicos



Referências Bibliográficas:

1. Lang L. Measuring User Satisfaction. 2012;(August):1–12.
2. Nitecki DA, Hernon P. Measuring service quality at yale university's libraries. J Acad Librariansh [Internet]. 2000;26(4):259–73.
3. Smithson CD. What is the Hybrid Library? J Inf Sci [Internet]. 1999;25(2):97–112.