

**Conhecer para melhorar – Avaliação da Satisfação e Expetativas dos Utilizadores para Apoio à Tomada de Decisão. O caso da Biblioteca-CDI da FMUL**

*Knowing to improve - Measuring user satisfaction and expectations to improve service quality and support decision making. The case of the FMUL Library*

**Susana Oliveira HENRIQUES.** Faculdade de Medicina da Universidade de Lisboa, Lisboa, Portugal. ([susanahenriques@medicina.ulisboa.pt](mailto:susanahenriques@medicina.ulisboa.pt))

**Maria João PAULO.** Faculdade de Medicina da Universidade de Lisboa, Lisboa, Portugal. ([mpaulo@medicina.ulisboa.pt](mailto:mpaulo@medicina.ulisboa.pt))

**Maria de Lurdes BARATA.** Faculdade de Medicina da Universidade de Lisboa, Lisboa, Portugal. ([lurdesb@medicina.ulisboa.pt](mailto:lurdesb@medicina.ulisboa.pt))

**Resumo**

A gestão da Biblioteca-CDI da Faculdade de Medicina da Universidade de Lisboa (FMUL), 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 três instituições envolvidas – a FMUL, o Instituto de Medicina Molecular (IMM) e o Hospital de Santa Maria (HSM). Considerando esta realidade tri-institucional em que se preconiza uma cultura de qualidade e de compromisso com o utilizador, a distribuição de questionários de avaliação, reveste-se da maior importância enquanto ferramenta de apoio à gestão e tomada de decisão.

Partindo da análise dos resultados obtidos nos questionários de avaliação da satisfação e expetativas dos utilizadores da Biblioteca-CDI, distribuídos em 2014/2015 para avaliação dos serviços e recursos disponíveis e do programa de formação em Literacia da Informação, apresentam-se alguns indicadores considerados de maior relevância para apoio à gestão e tomada de decisão. Dos parâmetros avaliados, por uma questão estratégica, para além do grau de satisfação que se revelou bastante positivo em todos os questionários, importa agora analisar os perfis de utilizador e os comentários e sugestões recebidas.

Os dados recolhidos apresentam fortes evidências 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, sendo no entanto necessária uma constante aposta no desenvolvimento e valorização dos recursos e serviços disponíveis. Ao nível da estratégia de comunicação e marketing, por exemplo, importa o desenvolvimento de novas dinâmicas, tendo-se verificado que algumas das sugestões recolhidas, remetem para a aquisição de recursos e implementação de serviços já disponíveis para toda a comunidade CAML. Por outro lado, reforça-se a perceção empírica de que a biblioteca enquanto espaço físico continua a ser uma necessidade maior, devendo coexistir com os recursos digitais num modelo que se quer cada vez mais híbrido. Também ao nível dos programas de formação para o desenvolvimento de competências em Literacia da Informação, identificam-se caminhos futuros que forçosamente

devem passar pelo reforço desta área junto dos alunos dos primeiros anos do Mestrado Integrado em Medicina (MIM), minimizando o impacto das lacunas ainda verificadas a este nível, nas etapas finais do percurso académico – formação pós-graduada.

Em conclusão, reconhece-se a importância dos questionários de avaliação enquanto ferramenta de apoio à gestão e decisão, nomeadamente no que diz respeito à necessidade de se identificarem pontos fracos e ações de melhoria, pelo que 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.

**Palavras-chave:**

Gestão de Bibliotecas; Gestão da Qualidade; Indicadores de Qualidade; Satisfação de Utilizadores; Expectativas de Utilizadores

**Abstract**

To manage an academic library, integrated in the context of the Lisbon Academic Medical Center – CAML, means to be able to serve three different institutions: the Faculdade de Medicina da Universidade de Lisboa (FML), the Instituto de Medicina Molecular (IMM) and the Hospital de Santa Maria (HSM) - a medical school, a research center and a hospital, with different user profiles and needs.

Concerning this three-dimensional reality, in which a culture of quality and commitment to the user is recommended, the distribution of questionnaires to measure user satisfaction and expectations becomes an essential management tool to support decision making.

Through the analysis of the results obtained from the questionnaires distributed during 2014/2015, to evaluate user satisfaction and expectations concerning available services and resources; online collection and user training program, some relevant results are presented.

From the evaluated parameters, beyond the high level of satisfaction obtained through all the questionnaires, it is important now to analyze user profiles, comments and suggestions.

The collected data provides strong evidence that the role of the Library continues to be recognized as an essential support to teaching, research and clinical practice in CAML. However a constant focus on the development and reinforcement of resources and services is required.

About the communication and marketing strategy, for example, is important to develop new dynamics, since some of the collected suggestions were about the acquisition of resources and services that are already implemented and available for all CAML community. The results also reinforces the empirical perception that library physical spaces are still needed, coexisting with digital resources in a hybrid model. Also in terms of Information Literacy training, future strategies were identified to strengthen this area among undergraduate students, to overcome future constraints.

In conclusion, the importance of this questionnaires as a management support tool is recognized in particular regarding the need of identifying weaknesses and improvement actions. In the future the use of these should be extended to other areas and services.

**Keywords:**

Library Management; Quality Management; Quality Indicators; User Satisfaction; User Expectations;

**Introdução**

A gestão da Biblioteca-CDI da FMUL, integrada no contexto do CAML, exige uma enorme capacidade de resposta face às necessidades e expetativas dos utilizadores das três instituições envolvidas - a FMUL, o IMM e o 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, especialmente numa época de fortes restrições orçamentais, em que a rentabilização de recursos ganha uma maior importância (1).

**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 (2).

**Métodos**

Com o objetivo de se obter uma amostra o mais abrangente possível, que reflita a visão de um maior número de utilizadores do CAML - alunos, professores, investigadores e médicos, os questionários foram distribuídos presencialmente em suporte papel nos espaços físicos da Biblioteca-CDI e em suporte digital através da plataforma Google *Forms* via *mailling list*. O tratamento e análise de dados, fez-se em folha de cálculo excell. 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.

Dos parâmetros avaliados, 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 expectativas dos utilizadores.

Das diversas questões identificadas, destacam-se: i) a comunicação biblioteca/utilizador continua a apresentar falhas, sendo que algumas das sugestões remetem para a aquisição de recursos e implementação de serviços já disponíveis para toda a comunidade CAML; ii) A Biblioteca enquanto espaço físico continua a ser apontada como uma necessidade maior, tal como se verifica em alguns dos comentários que solicitam mais espaços de estudo e horários ainda mais alargados, com abertura ao fim de semana (sábados e domingos todo o dia); relativamente ao programa de formação, cuja maioria dos formandos frequenta o ensino pós-graduado, foi sugerido que o mesmo seja reforçado com mais sessões, de carácter mais prático e preferencialmente integrado nos primeiros anos do currículo MIM, para prevenir as dificuldades sentidas nas etapas finais do seu percurso académico.

## Conclusão

Reconhecendo a importância dos questionários de avaliação enquanto ferramenta de apoio à gestão e decisão, nomeadamente no que diz respeito à necessidade de se identificarem pontos fracos e ações de melhoria, 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, enquanto unidade de suporte ao cumprimento dos objetivos a que este se propõe.

Neste âmbito, 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.

Manter o foco nas necessidades e expectativas dos utilizadores é apostar na qualidade dos serviços e no reforço do papel da Biblioteca-CDI junto da comunidade em que está inserida, num esforço de reinvenção e adaptação constante, promovendo a valorização dos recursos, serviços e profissionais.

### **Referências bibliográficas**

1. Lang L. Measuring User Satisfaction. 2012;(August):1–12. Disponível em: <http://net.educause.edu/ir/library/pdf/ers1209/ers1209.pdf>
2. Nitecki DA, Hernon P. Measuring service quality at yale university's libraries. J Acad Librariansh [Internet]. 2000;26(4):259–73. Disponível em: <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0099133300001178>
3. Smithson CD. What is the Hybrid Library? J Inf Sci [Internet]. 1999;25(2):97–112. Disponível em: <http://jis.sagepub.com/content/25/2/97.abstract>

### **Notas Biográficas**

**Susana Oliveira HENRIQUES.** Doutoranda em Educação Médica na Faculdade de Medicina da Universidade de Lisboa. Mestre em Ciências da Documentação e Informação, variante Biblioteconomia, pela Faculdade de Letras da Universidade de Lisboa e licenciada em História pela Universidade Aberta de Lisboa. Na Faculdade de Medicina da Universidade de Lisboa, desde 1997, a desempenhar funções de Bibliotecária Coordenadora no Núcleo de Biblioteca e Informação, desde Janeiro de 2013. Colabora com a Unidade Curricular de Medicina Baseada na Evidência na qualidade de Docente Livre assegurando os Módulos de Recuperação e Gestão da Informação em Saúde do MIM, do Programa Doutoral CAML e do Departamento de Educação Médica. Vice-presidente da APDIS, membro da EAHIL e da BAD. Membro do Grupo de Trabalho para os Utentes, no âmbito da Comissão de Acompanhamento da Informação Clínica dos Serviços Partilhados do Ministério da Saúde, Governo de Portugal.

**Maria João Lampreia Carrilho Paulo.** Licenciada em Sociologia (1999) pela Faculdade de Ciências Sociais e Humanas da Universidade Nova de Lisboa, integra o quadro do Pessoal não Docente da Faculdade de Medicina da Universidade de Lisboa (FMUL) desde 2004, onde iniciou funções no Instituto de Formação Avançada. Desde 2014 desempenha funções no Núcleo de Biblioteca e Informação, na Unidade de Difusão da Informação e Biblioteca Digital no serviço de Referência – Atendimento, Pesquisa e Formação, Gestão de colecções e Gestão da Qualidade.

**Maria de Lurdes Barata.** Licenciada em Ciências da Informação e Documentação (2013), e Pós-Graduada na mesma área (2016) pela Universidade Aberta de Lisboa, integra o quadro do Pessoal não Docente da Faculdade de Medicina da Universidade de Lisboa (FMUL) desde 1996, onde iniciou funções no Núcleo de Biblioteca e Documentação, como Técnica Profissional BAD. Nos últimos anos tem desenvolvido funções no âmbito da Unidade de Biblioteconomia, Arquivo Histórico e Património Museológico, com especial enfoque para o Tratamento Documental (no Catálogo Bibliográfico ALEPH 18 – SIBUL), do Livro Antigo e Fotografia.